



Escola Profissional  
de Hotelaria e Turismo  
de Lisboa

Código:  
PA

Data:  
06-03-2020



# PLANO DE AÇÃO

## Índice

INTRODUÇÃO .....	2
Capítulo 1 - Cronograma da implementação do SGQ EPHTL alinhado com o quadro EQAVET .....	3
Capítulo 2 - Desenvolvimento do processo de Alinhamento com o quadro EQAVET .....	7
Objetivo de Alinhamento 1 .....	8
Objetivo de Alinhamento 2 .....	9
Objetivo de Alinhamento 3 .....	10
Objetivo de Alinhamento 4 .....	11
Capítulo 3 – Relatos do processo de alinhamento com o quadro EQAVET. Aplicação do ciclo PCDA.....	12

# INTRODUÇÃO

O plano de ação apresenta as opções assumidas pela Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa para o processo de alinhamento do sistema de gestão da qualidade da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa com o quadro EQAVET. Este alinhamento fez-se com base na ISO 9001, tal como referimos no Manual da Qualidade/Documento Base. Este documento reflete também a integração no sistema de gestão da qualidade da delegação da Póvoa de Santa Iria, que iniciou atividade no ano letivo 2017/2018.

O presente documento é composto por três capítulos:

Capítulo 1 - Cronograma da implementação do SGQ EPHTL alinhado com o quadro EQAVET.

Capítulo 2 – Desenvolvimento do processo de alinhamento com o quadro EQAVET.

Capítulo 3 – Relatos do processo de alinhamento com o quadro EQAVET. Aplicação do ciclo PCDA.

Através de uma forma clara e esquematizada pretende-se que o presente documento seja um guião no processo de implementação e alinhamento, servindo para arquivo futuro, no que refere às praticas utilizadas.

# Capítulo 1 - Cronograma da implementação do SGQ EPHTL alinhado com o quadro EQAVET

O presente cronograma reflete as ações levados a cabo pela EPHTL para implementar um sistema de gestão de qualidade alinhado com o quadro EQAVET.

Cronograma da implementação do SGQ EPHTL alinhado com o quadro EQAVET.

Nº	Atividade	Intervenientes	Início	Fim
1	Decisão de implementação de um SGQ alinhado com o quadro EQAVET e baseado na norma ISO 9001.	Direção Geral	Setembro 2015	Setembro 2015
2	Ação de formação com empresa de consultoria sobre a implementação de um sistema de gestão da qualidade baseado na ISO 9001.	Responsável da Qualidade Direção Pedagógica	Outubro 2015	Maio 2016
3	Adaptação do organograma da EPHTL e criação do manual de funções.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Outubro 2015	Julho 2016
4	Definição do grupo de trabalho responsável pela implementação do SGQ alinhado com quadro EQAVET e baseado na norma ISO 2001.	Direção Geral Responsável da Qualidade Direção Pedagógica	Outubro 2015	Outubro 2015
5	Definição da metodologia de trabalho do grupo EQAVET.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Outubro 2015	Outubro 2015
6	Definição dos stakeholders relevantes e suas responsabilidades.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Outubro 2015	Novembro 2015
7	Definição da equipa da qualidade.	Direção Geral	Novembro 2015	Novembro 2015

<b>Nº</b>	<b>Atividade</b>	<b>Intervenientes</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
8	Criação do grupo de reflexão da qualidade.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Novembro 2015	Novembro 2015
9	Definição da política da qualidade.	Direção Geral	Novembro 2015	Novembro 2016
10	Criação do manual da qualidade/documento base.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Novembro 2015	Novembro 2016
11	Formação interna sobre Sistemas de Gestão da Qualidade.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Dezembro 2015	Dezembro 2015
12	Elaboração do mapa de processos, concessão da estrutura e hierarquia documental.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Fevereiro 2016	Novembro 2016
13	Elaboração do plano de ação referente ao alinhamento com o quadro EQAVET.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Fevereiro 2016	Julho 2016
14	Elaboração dos processos, procedimentos e modelos.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Fevereiro 2016	Novembro 2016
15	Preparação dos mapas para recolha dos indicadores EQAVET.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Junho 2016	Setembro 2016
16	Início da recolha dos indicadores EQAVET.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Outubro 2016	Até ao presente
17	Formação da equipa auditora interna.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Novembro 2016	Janeiro 2017
18	Assinatura da declaração de compromisso EQAVET.	Direção Geral	Novembro 2016	--
19	Workshops internos de divulgação do SGQ.	Grupo EQAVET	Novembro 2016	--

<b>Nº</b>	<b>Atividade</b>	<b>Intervenientes</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
20	Formação interna dos colaboradores sobre o sistema de garantia da qualidade na educação e formação.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Novembro 2016	--
21	Apresentação formal do SGQ a todos os colaboradores.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Janeiro 2017	--
22	Abertura da plataforma digital com os documentos do SGQ.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Janeiro 2017	--
23	Reuniões de trabalho com todos os departamentos.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Janeiro 2017	--
24	Implementação do SGQ.	Direção Geral	Janeiro 2017	--
25	Implementação do SGQ no Polo da Póvoa de Santa Iria	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Outubro 2017	--
26	Revisão do SGQ e da documentação de suporte.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Julho 2019	Abril 2020
27	Elaboração do plano de melhoria	Grupo de Trabalho EQAVET	Julho 2019	Setembro 2019
28	Elaboração do relatório do operador, atualização do plano de melhoria, fontes de evidência.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Março 2020	Abril 2020
29	Realização de auditoria interna ao SGQ.	Direção Geral Equipa Auditora Interna	Março 2020	Abril 2020
30	Atualização do site da EPHTL com informação sobre o SGQ.	Direção Geral DGAR	Abril 2020	Abril 2020
31	Atualização da plataforma EQAVET ANQEP.	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Abril 2020	Junho 2020



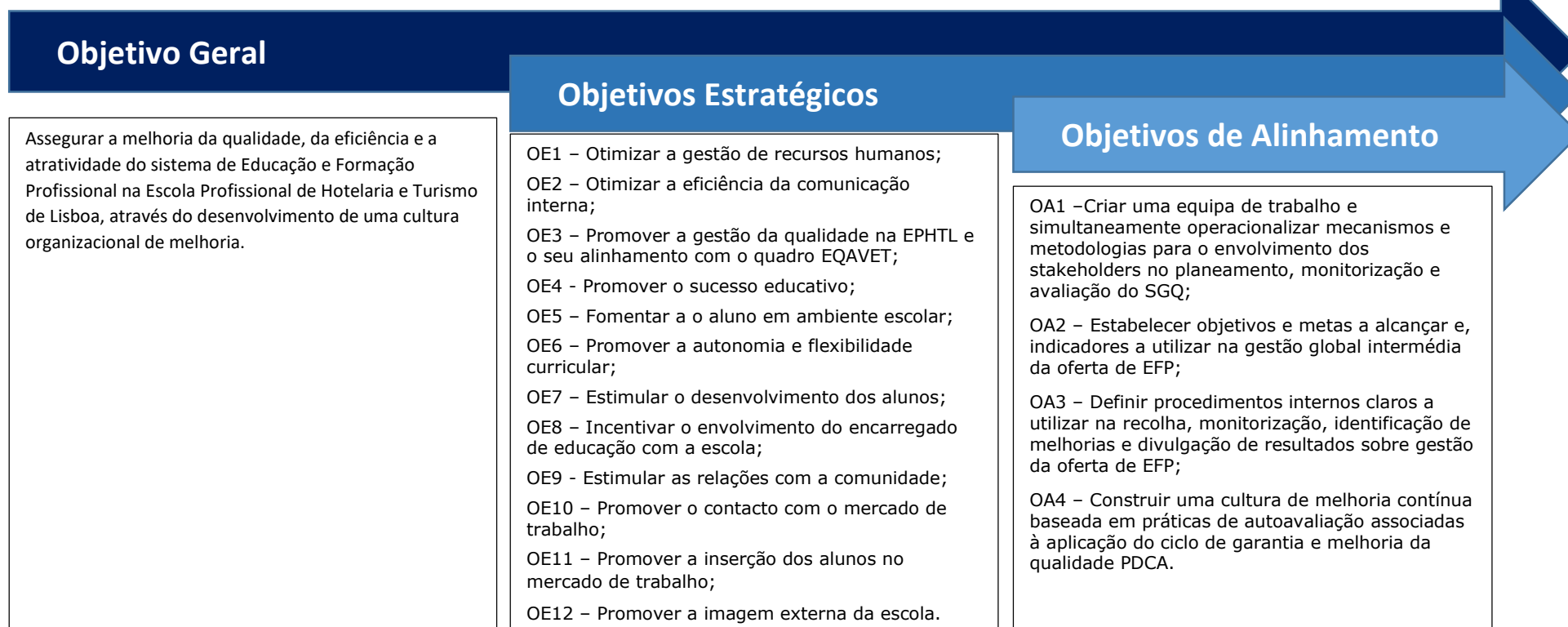
Nº	Atividade	Intervenientes	Início	Fim
32	Preenchimentos dos instrumentos de registo de informação sobre práticas de gestão de EFP .	Direção Geral Grupo de Trabalho EQAVET	Abril 2020	Abril 2020
33	Solicitação de verificação de conformidade EQAVET.	Direção Geral	Junho 2020	Junho 2020
34	Auditoria de certificação EQAVET.	Direção Geral Colaboradores Stakeholders Peritos EQAVET	Julho 2020*	*
35	Certificação com selo de garantia da qualidade EQAVET.	ANQEP	Julho 2020*	*

\* Depende de fatores externos à escola.



# Capítulo 2 - Desenvolvimento do processo de Alinhamento com o quadro EQAVET

A criação de um sistema de garantia da qualidade leva-nos à definição dos objetivos do processo de alinhamento. No presente capítulo apresentamos a articulação entre os objetivos definidos para o processo de alinhamento com os objetivos estratégicos da escola, apresentados no projeto educativo.





## Objetivo de Alinhamento 1

Criar uma equipa de trabalho e simultaneamente operacionalizar mecanismos e metodologias para o envolvimento dos stakeholders no planeamento, monitorização e avaliação do SGQ.

Ponto de partida: Inexistência de equipa afeta e participação de alguns *stakeholders* de forma não sistemática.

Meta: Envolvimento contínuo de todos os *stakeholders* relevantes para a entidade no planeamento, monitorização e avaliação do SGQ.

	Atividade	Responsáveis	Envolvidos	Resultados	Prazo	Divulgação
1	Definição da equipa de trabalho.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET.	Identificação dos <i>stakeholders</i> internos e externos relevantes para a qualidade da oferta de educação e formação profissional.	Outubro 2015	Área do SGQ – Manual da Qualidade (Documento Base).
2	Definição da metodologia de trabalho.	Direção Geral			Outubro 2015	
3	Definição dos stakeholders relevantes.	Direção Geral			Novembro 2015	
4	Criação de momentos de participação.	Direção Geral			Novembro 2015	

## Objetivo de Alinhamento 2

Estabelecer objetivos e metas a alcançar e indicadores a utilizar na gestão global intermédia da oferta de EFP.

Ponto de partida: Existência de metas e objetivos trabalhados de forma não sistematizada.

Meta: Sistematizar momentos de recolha, tratamento e análise dados, no que refere a metas, objetivos e indicadores globais e intermédios.

	Atividade	Responsáveis	Envolvidos	Resultados	Prazo	Divulgação
1	Reunião com vista à criação do SGQ.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET, stakeholders externos e internos.	Diagnóstico da situação atual à data.	Outubro 2015	n.a.
2	Elaboração do processo planeamento estratégico.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET.	Planeamento estratégico.	Novembro 2016	Área do SGQ.
3	Definição de objetivos e metas globais e intermédias.	Direção Geral	Equipa da qualidade.	Ata de reunião de revisão pela gestão/ Cronograma de recolha de objetivos e indicadores.	Dezembro 2016	Área do SGQ/Site.

### Objetivo de Alinhamento 3

Definir procedimentos internos claros a utilizar na recolha, monitorização, identificação de melhorias e divulgação de resultados sobre gestão da oferta EFP

Ponto de partida: Inexistência de procedimentos documentados.

Meta: Criação de suporte documental baseado em processos.

	Atividade	Responsáveis	Envolvidos	Resultados	Prazo	Divulgação
1	Definição dos processos, identificação e esquematização da interação entre estes.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET.	Mapa de processos.	Novembro 2016	Área do SGQ/Site – Manual da Qualidade (Documento Base).
2	Elaboração da base documental de suporte ao SGQ.	Direção Geral		Documentação do SGQ EPHTL – Abordagem por processos.	Novembro 2016	Área do SGQ.

## Objetivo de Alinhamento 4

Construir uma cultura de melhoria contínua baseada em práticas de autoavaliação associadas à aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade PDCA.

Ponto de partida: Existência de mecanismos de autoavaliação não estruturados.

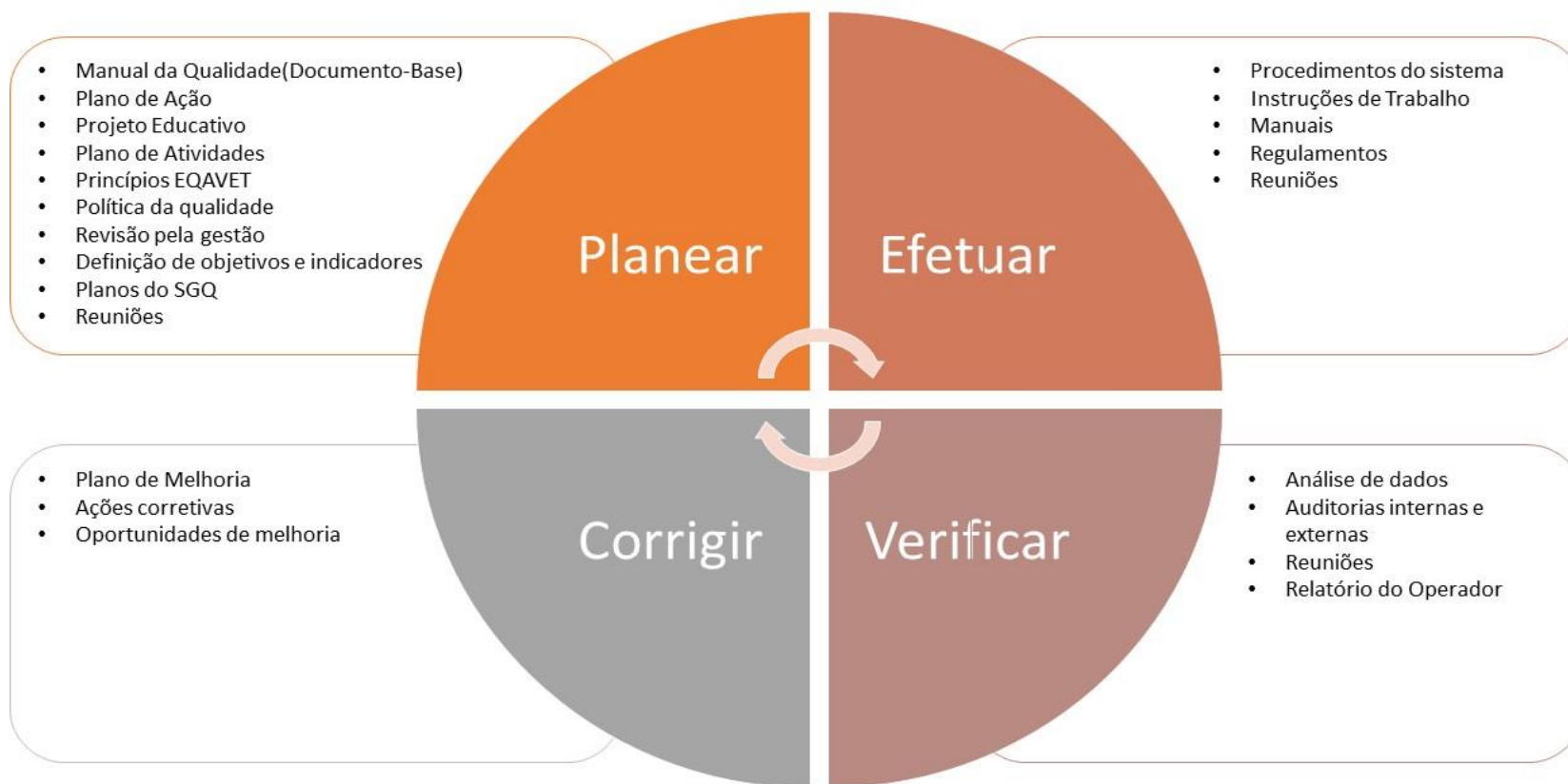
Meta: Garantir que a base documental do SGQ implementado assegura a aplicação do ciclo PDCA.

	<b>Atividade</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Envolvidos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Prazo</b>	<b>Divulgação</b>
1	Definição do mapa de processos com identificação de responsáveis e mecanismos de monitorização.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET.	Mapa de processos.	Novembro 2016	Área do SGQ/Site – Manual da Qualidade (Documento Base).
2	Construção de procedimento interno para definição de periodicidade de realização de auditorias internas (Gestão da Qualidade).	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET.	P.GQ.2 – Auditorias Internas.	Novembro 2016	Área do SGQ.
3	Definição de momentos de participação dos stakeholders na autoavaliação da EPHTL.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET <i>Stakeholders</i> internos e externos.	P.PE.2 – Avaliação dos <i>stakeholders</i> / Manual da Qualidade (Documento-Base). Relatório Anual de Autoavaliação / Plano de Melhoria.	Novembro 2016	Área do SGQ/Site.
4	Criação da estratégia de Autoavaliação da EPHTL.	Direção Geral	Grupo de trabalho EQAVET.		Novembro 2016	Área do SGQ/Site.

## Capítulo 3 – Relatos do processo de alinhamento com o quadro EQAVET. Aplicação do ciclo PCDA.

O esquema abaixo apresenta as evidências documentais da aplicação do ciclo PDCA na Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa, este baseia-se na estreita articulação com as políticas europeia, nacional e local, com os documentos orientadores da escola, com os documentos que compõem o sistema de gestão da qualidade da EPHTL, a estes juntamos as equipas intervenientes, colaboradores, stakeholders internos e externos os quais estão presentes em cada um dos momentos deste ciclo, impulsionando o seu movimento de uma fase para outra a outra, no sentido da melhoria contínua.





Aprovado a 6 de março de 2020 pela equipa da qualidade da EPHTL.

A Direção Geral

*Maria Salomé Rafael*  
(Maria Salomé Rafael)