IPV-ESTGL Ano 2022

Carlos Miguel dos Santos Sequeira

A viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO **9001:2015, na** Esprodouro- ASDOURO

Politécnico de Viseu

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

A viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015, na Esprodouro- ASDOURO

Carlos Miguel dos Santos Sequeira

Outubro, 2022

IPV-ESTGL Ano 2022

A viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO **9001:2015, na** Esprodouro- ASDOURO

Carlos Miguel dos Santos Sequeira

Politécnico de Viseu

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego

A viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015, na Esprodouro- ASDOURO

Carlos Miguel dos Santos Sequeira

Monografia
Mestrado em Gestão das Organizações Sociais

Trabalho efetuado sob orientação de
Professora Doutora Susana Maria Salgueiro Rebelo da Fonseca

Coorientado por
Professora Mestre Sara Guia

Outubro, 2022

Agradecimentos

Ao concluir mais uma etapa e realizar um sonho há muito ambicionado, não poderia virar mais uma das páginas da minha vida sem agradecer a quem tanto representou para mim durante este percurso.

À minha orientadora, Professora Doutora Susana Maria Salgueiro Rebelo da Fonseca pelo apoio e orientação prestados, pelo profissionalismo que sempre demonstrou.

À minha coorientadora, Professora Mestre Sara Guia, pelo apoio e orientação na elaboração deste projeto e o profissionalismo demonstrado.

Ao coordenador do Mestrado de Gestão das Organizações Sociais, Professor Doutor Filipe Duarte, pelo apoio e incentivo prestados ao longo do Mestrado.

Aos meus amigos, Carla Vaz e Luís Faceira, pelo companheirismo e pelo verdadeiro sentido de espírito académico.

Ao Dr. Fernando Rodrigues, Diretor da Escola Profissional – Esprodouro, pela atenção e colaboração na realização deste estudo.

A Alexandre Borges, Gestor da Qualidade, na Escola Profissional – Esprodouro, pelo apoio e aconselhamento prestados durante a concretização desta etapa.

À Dr.ª Eunice Costa, pelo apoio e incentivo na realização deste projeto.

O meu muito obrigado a todos pelo apoio imprescindível prestado na concretização deste objetivo.

RESUMO

Atualmente, os sistemas de gestão da qualidade são uma ferramenta fundamental para a gestão das organizações e para o aperfeiçoamento das suas estratégias de atuação.
O setor da educação tem-se deparado nos últimos anos com grandes desafios tendo havido um aumento da concorrência, prevalecendo no mercado as organizações que melhor se adaptam às circunstâncias, tornando-se cada vez mais importante a implementação de um bom sistema de gestão da qualidade nas Organizações.
Neste contexto, foi desenvolvido na Esprodouro- ASDOURO, o presente estudo que tem como objetivo principal, analisar a viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015, visto a escola dispor apenas de uma norma de qualidade implementada, o EQAVET focando-se unicamente na parte educacional**.** Para indagar sobre este objetivo, recolheu-se a opinião de onze profissionais, com recurso a um questionário recolhido através da plataforma *Google Forms* entre os dias 17 e 21 de janeiro 2022. A idade dos inquiridos varia entre 26 e 58 anos, com uma média de 45,5 anos. No que concerne aos resultados, a totalidade dos inquiridos concorda sobre os efeitos benéficos da implementação do EQAVET, nomeadamente na melhoria do relacionamento entre *stakeholders* e na diminuição do abandono escolar. A maioria dos inquiridos concorda sobre a viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015. Assim, de acordo com os resultados obtidos, sugere-se a implementação desta norma.

Palavras-chave: ISO 9001:2015, Sistema de Gestão de Qualidade, Economia social, ASDOURO, Esprodouro, EQAVET.

ABSTRACT

Currently, quality management systems area fundamental tool for the management of organizations and for the improvement of their strategies.
The education sector has faced in recent years with great challenges, and there has been an increase in competition, prevailing in the market the organizations that best adapt to the circumstances, becoming increasingly important the implementation of a good quality management system in organizations.
In this context, the present study was developed at Esprodouro-ASDOURO, whose main objective is to analyze the feasibility of implementing and certifying the quality management system: application of ISO 9001:2015, since the school has only one quality standard implemented, EQAVET focusing solely on the educational part. To investigate this objective, the opinion of 11 professionals was collected, using a questionnaire collected through the *Google Forms platform between* 17 and 21 January 2022. The age of respondents ranges from 26 to 58 years, with an average of 45.5 years. Regarding the results, all respondents agree on the beneficial effects of the implementation of the AVET EQ, in particular on improving *the relationship between stakeholders and* reducing school dropout. Most respondents agree on the feasibility of implementing and certifying the quality management system: application of ISO 9001:2015. Thus, according to the results obtained, it is suggested the implementation of the norm.

Keywords: ISO 9001:2015, Quality Management System,Social Economy, ASDOURO, Esprodouro, EQAVET.

INDICE GERAL

INDICE DE TABELAS.....7

INDICE DE GRÁFICOS 8

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS 9

INTRODUÇÃO.....10

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO 13

I.1 – Economia Social.....15

I.2 – Sistemas de Gestão de Qualidade 16

I.3 – Manuais de Gestão de Qualidade 18

I.4 – *European Quality in Social Services*.....19

I.5 – *International Organization for Standardization 9001:2015* 20

I.6 – Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissionais 22

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO E INSTITUCIONAL 25

II.1– Enquadramento Geográfico 25

II.2 – Enquadramento Institucional 25

CAPÍTULO III – METODOLOGIA 32

III.1 – Apresentação do Problema de Investigação 32

III.2 – Definição da Abordagem- Questão de Partida 33

III.3 – Desenho da Investigação 33

III.4 – População e Amostra 34

III.5 – Objetivos.....34

III.6 – Hipóteses 35

III.7 – Metodologia de Recolha e Análise de Dados 35

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS 37

IV.1 – Análise Descritiva da Amostra 37

IV.2 – Análise Descritiva do Conhecimento da norma EQAVET e impactos da sua

implementação 39
IV.3 – Análise descritiva do conhecimento da norma de qualidade ISO 9001:2015 ..45
IV.4 – Estudo do objetivo principal 46
IV.5 – Discussão 49
CONCLUSÃO.....52
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 54
ANEXOS.....58

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Tabela de frequências das variáveis socioprofissionais dos inquiridos 37

Tabela 2 – Tabela de frequências das dificuldades sentidas no cumprimento das exigências da norma 40

Tabela 3 – Teste Binomial para estudar a opinião sobre se a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais-valia para o bom funcionamento da organização 47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Idade dos inquiridos 37

Gráfico 2 - Nível de satisfação com a função desempenhada 38

Gráfico 3 - Formação para a função desempenhada.....39

Gráfico 4 - Conhecimento da norma EQAVET 39

Gráfico 5 - Prestação de formação durante a implementação do EQAVET.....40

Gráfico 6 - Opinião sobre a atual falta de informação sobre a norma EQAVET 41

Gráfico 7 - Opinião da importância da certificação da qualidade para o desenvolvimento da organização 41

Gráfico 8 - Opinião sobre a importância do EQAVET na melhoria do relacionamento entre os *stakeholders* 42

Gráfico 9 - Opinião sobre a importância das melhorias promovidas pelo EQAVET como contributo para a diminuição do abandono escolar 43

Gráfico 10 - Opinião sobre a importância do EQAVET para a melhoria das competências dos alunos aquando da chegada ao mercado de trabalho 43

Gráfico 11 - Opinião sobre a importância do EQAVET para a empregabilidade dos alunos que concluem a formação na escola 44

Gráfico 12 - Opinião sobre a importância do EQAVET para a melhoria dos serviços prestados pela escola 44

Gráfico 13 - Conhecimento da norma de qualidade ISO 9001:2015 45

Gráfico 14 - A existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade seria uma mais valia para o bom funcionamento da escola 45

Gráfico 15 - Opinião sobre se a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais valia para o bom funcionamento da organização 46

Gráfico 16 – Sugestões relativamente a novos métodos de avaliação da qualidade na escola 48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASDOURO- Associação de Desenvolvimento do Ensino e Formação Profissional do Alto-Douro

ANQEP- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

APCER- Associação Portuguesa de Certificação.

EFP- Ensino e Formação Profissionais

EFQM- Fundação Europeia de Gestão da Qualidade

EQAVET- Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissionais

EQUASS- *European Quality in Social Services*

EPR- *European Plataform for Rehabilitation*

ESPRODOURO – Escola Profissional do Alto Douro

ICQ-IRCA-*The Chartered Quality Institute- International Register of Certificated Auditores*

ISO- *International Organization for Standardization*

PDCA- *Plan do Check Act*

SGQ- Sistema de Gestão de Qualidade

SPSS- *Statistical Package for the Social Sciences*

INTRODUÇÃO

A constante evolução com que o mundo se tem deparado nas últimas décadas tornou-se crucial no impulso ao desenvolvimento de novas estratégias por parte das empresas, no aprimoramento do seu processo produtivo, na subsequente qualidade dos seus serviços, de forma a satisfazer os requisitos do mercado.

Fatores como a globalização e crises capitalistas, constituíram verdadeiros marcos de viragem na história da humanidade, exigindo do ser humano arrojo e capacidade para ultrapassar adversidades e vencer obstáculos. Neste contexto de aprimoramento das organizações, eis que o Terceiro Setor começa a evidenciar-se e a impor-se na economia, como setor de extrema importância, que promove a criação de postos de trabalho, assegura a satisfação das necessidades da população, assumindo um papel de elevado relevo na economia nacional. De acordo com Caria & Pereira (2013) cit. Carvalho, A. (2010, p. 42):

> "Nas últimas décadas, o terceiro setor constitui um empregador relevante ao nível de licenciados na área de ciências humanas e sociais. Dotado de particularidades já assinaladas nos capítulos precedentes, é ainda insuficiente a informação atual sistematizada sobre a realidade compósita e complexa das organizações que compõe este setor."

Neste contexto desenvolve-se o conceito de qualidade, ajustando a produção à real satisfação dos consumidores. Para Rocha (2010, p. 28):

> "(…) qualidade é o que o consumidor quiser, a um preço aceitável e conforme as especificações, pelo que melhorar a qualidade de um produto significa aumentar a sua conformação com determinadas especificações ou standards de um produto e, deste modo, ir ao encontro das expectativas do consumidor."

A necessidade de implementação de métodos que assegurem o bom funcionamento das organizações estabelecendo regras que se debrucem sobre a produção, as técnicas de produção, e a relação organização/ cliente estiveram na origem do surgimento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que surge assim como uma ferramenta que visa assegurar o controlo da produção, avaliar a eficácia da produção e dos métodos utilizados e a satisfação dos clientes promovendo uma melhoria contínua da produção.

De acordo com Pinto & Pinto (2011, p. 51):

> "O Sistema Português da Qualidade, como hoje é designado, define-se como o conjunto integrado de entidades e organizações inter-relacionadas e inter-atuantes que, seguindo princípios, regras, métodos, técnicas e especificações reconhecidos e aceites a nível nacional, europeu e internacional, promove a adoção de práticas e metodologias de acreditação como primeira forma de credibilização e reconhecimento, quer no plano nacional, quer no plano internacional, congrega esforços para a dinamização da qualidade em Portugal e assegura a coordenação dos três subsistemas da Normalização, da

> Qualificação e da Metrologia com vista ao desenvolvimento sustentado do país e ao aumento da qualidade de vida da sociedade em geral.
> Este sistema veio, assim, dar um novo impulso à competitividade da economia portuguesa através da promoção e apoio à gestão da qualidade nas empresas, particularmente às pequenas e médias empresas, visando a salvaguarda da saúde pública, da segurança de pessoas e bens, a defesa do ambiente, a proteção dos consumidores e a melhoria das condições de trabalho."

Este sistema assenta em diversos princípios que visam o desenvolvimento eficaz e têm como finalidade a concretização das metas definidas. Debruça-se em primeiro lugar sobre o cliente como figura principal, a quem é necessário satisfazer as necessidades de acordo com as suas solicitações. Posteriormente aponta para os líderes, personalidades de extrema importância dentro das organizações, a quem compete o papel de impulsionador. O comprometimento dos colaboradores, é outro aspeto importante. Torna-se fundamental o trabalho em equipa e o bom clima laboral para o sucesso produtivo.

Este ponto desencadeia num outro, os processos de produção, que executados de uma forma organizada, promovem um resultado eficaz.

No constante processo produtivo de uma organização, há que ter sempre em conta a melhoria como objetivo de manter a satisfação dos clientes e captar de igual modo novos clientes.

Para a fluência de um bom trabalho, é necessário um conjunto de decisões, com base na informação existente, delineando novas estratégias e traçando novos planos de investimento.

As decisões surgem no âmbito de novas apostas, mas também quando eventualmente surge alguma ameaça, algum obstáculo e é necessário agir de forma a ultrapassá-lo.

O bom relacionamento entre empresa e mercado, constitui um ponto chave na gestão da qualidade sendo que a construção de uma imagem de segurança qualificada junto dos consumidores é essencial para segurar e captar novos clientes (Guia, 2019).

Neste contexto de gestão da qualidade, surge então, a Norma ISO 9001: 2015, uma norma que visa certificar o SGQ com base na segurança e confiança.

A norma ISO 9001:2015 apresenta como benefícios para as empresas que a implementam: competência na satisfação das necessidades dos clientes, possibilita o desenvolvimento de oportunidades para melhorar os níveis de satisfação dos clientes, detetar, resolver ameaças e aproveitar oportunidades como vantagens competitivas.

Esta norma pode ser adotada por qualquer empresa, que pretenda implementar a certificação do SGQ.

A adoção desta normativa promove, assim, um reforço e uma maior adaptabilidade às transformações, quer a nível interno e externo, tomando conhecimento de conformidades e não conformidades existentes, alterações no meio envolvente. Estes aspetos permitirão, posteriormente, desenvolver a competitividade no mercado desenvolvendo e adaptando estratégias de acordo com as mudanças que vai constatando.

A escolha da Escola Profissional do Alto Douro (ESPRODOURO) pertencente à Associação de Desenvolvimento do Ensino e Formação Profissional do Alto-Douro (ASDOURO) prendeu-se com o facto de se tratar de uma organização de economia social que apesar de ter implementado o EQAVET como norma qualitativa no âmbito educacional, não dispõe de um sistema de gestão de qualidade direcionado para os recursos humanos sendo esta uma medida fundamental para aprimorar os serviços prestados aos clientes e dinamizar o funcionamento e atratividade da escola profissional. Desta forma, o objetivo principal desta investigação consiste no estudo da viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015, na Esprodouro- ASDOURO.

Esta dissertação estrutura-se em quatro capítulos, sendo que no capitulo I, é descrito o enquadramento teórico, onde são explanados os conceitos de Economia Social, Sistemas de Gestão de Qualidade e as normativas, Manuais de Gestão de Qualidade, EQUASS, ISO 9001:2015 e, ainda, o EQAVET.

No capítulo II, são retratados, o enquadramento geográfico e o enquadramento institucional da ASDOURO- Esprodouro.

No capítulo III delineia-se o problema de investigação, é abordada a questão de partida do estudo, o desenho da investigação, os conceitos de população e amostra, os objetivos gerais e específicos, as hipóteses e por fim a metodologia de recolha e análise de dados.

No capítulo IV, é efetuada a análise descritiva da amostra, a análise descritiva do conhecimento da norma EQAVET e impactos da sua implementação. É feita a análise descritiva do conhecimento da norma ISO 9001:2015. Neste capítulo consta também o estudo do objetivo principal seguido da discussão. Por fim é apresentada a conclusão, onde são evidenciadas as constatações do estudo, limitações encontradas e futuras sugestões.

Por último, em anexo consta um modelo do questionário disponibilizado para a realização do presente estudo.

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A temática do presente projeto corresponde à viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015, na Esprodouro– Escola Profissional do Alto Douro, pertencente à Associação ASDOURO, Associação de Desenvolvimento do Ensino e Formação Profissional do Alto-Douro. Este projeto debruça-se sobre a análise interna da Escola Profissional Esprodouro, avaliando a viabilidade acima mencionada e realizando uma análise comparativa entre a norma de qualidade já implementada a EQAVET (quadro de referência europeu de garantia da qualidade para a educação e formação profissionais) e a norma sugerida a ISO 9001:2015.

A escolha da norma ISO 9001:2015 prende-se com o facto desta normativa ser extremamente apurada e apta aos tempos atuais na avaliação do desempenho das organizações. Trata-se de uma norma reconhecida a nível internacional, assente na confiança e credibilidade do mercado, o que a torna bastante procurada na atualidade.

A Esprodouro- Escola Profissional do Alto-Douro, pertence à ASDOURO, foi fundada em 1995 como escola profissional de S. João da Pesqueira. Mais tarde em 1999, surge a Associação de Pais e com o passar dos anos em 2004 são implementados os cursos de novas oportunidades. Após um longo período e já em 2017 surge o Centro Qualifica.

Em 2018, inicia-se um processo de renovação e estratégia. De acordo com Rodrigues (2018):

> "Assim em 2018 e 2019, decidiu assumir-se como uma escola de reestruturação, reinvenção e renovação em todos os sentidos, com um trabalho hercúleo de base … Por esse motivo o nosso desafio é exponencializar… assim queremos exponencializar os alunos ao quadrado, o crescimento pedagógico ao cubo, a evolução pessoal de cada aluno ao quadruplo e a experiência de ensino/profissional ao quíntuplo."

O processo de transformação iniciado em 2018 com um projeto educativo dinâmico, direcionado para novos métodos de aprendizagem, consolidados numa base educativa regida pela autonomia, pela flexibilidade na adaptação a novas competências, constituiu uma autêntica revolução de dinamismo desta organização.

Aliada ao Projeto Educativo 2019/2022 encontra-se a implementação do sistema de certificação da qualidade alinhado com o quadro EQAVET que tem como objetivo ser um documento interno que promove a melhoria dos resultados obtidos nesta organização.

Na opinião de Gamboa & Melão (2009), em virtude de se encontrar ligado intrinsecamente ao processo educativo a organização do mesmo assenta em medidas de gestão direcionadas para a qualidade. Ainda não existe uma definição concreta de "qualidade", pois este conceito depende do processo de avaliação e dos respetivos

resultados.

O selo EQAVET foi obtido pela Esprodouro a 1 de junho de 2020. Esta medida surgiu no âmbito do melhoramento do Ensino e Formação Profissional (EFP) na União Europeia, disponibilizando informação às autoridades, assegurar confiança, mobilidade de recursos humanos e respetivos formandos e desenvolver uma aprendizagem constante. De acordo com, Lousã (2020) :

> "O EQAVET é um instrumento a adotar que permite documentar, desenvolver, monitorizar, avaliar e melhorar a eficiência da oferta de EFP e a qualidade das práticas de gestão, implicando processos de monitorização regulares, envolvendo mecanismos de avaliação interna e externa, relatórios de progresso, estabelecendo critérios de qualidade e descritores indicativos que sustentam a monitorização e a produção de relatórios por parte dos sistemas e dos operadores de EFP, e evidenciando a importância dos indicadores de qualidade que suportam a avaliação, monitorização e garantia da qualidade dos sistemas e dos operadores de EFP."

A implementação do EQAVET obedece a um ciclo que se subdivide em quatro partes:

- Planeamento (definição de objetivos e metas a atingir);
- Implementação (assegurar o cumprimento do planeamento);
- Apreciação e avaliação (monitorizar a implementação e tratar os dados recolhidos);
- Ajustar (tomar medidas/ desenvolver, de acordo com os resultados recolhidos).

No que concerne à sua Missão:

> "A Missão da Esprodouro assenta em proporcionar a criação de um ecossistema que favoreça o desenvolvimento de um futuro exponencial e feliz para todos os seus intervenientes, melhorando o mundo e criando espaços mais inclusivos, onde os sonhos individuais, possam ser realidade para todas as gerações." (Esprodouro, 2020)

Para atingir esta missão, a Esprodouro, promove o ensino profissional assente na qualidade, primando pela redução do insucesso escolar e subsequente abandono. Impulsiona diversas formações direcionadas à comunidade no sentido de promover o seu desenvolvimento. Consciencializa os jovens das suas competências, reforçando a importância do seu desenvolvimento para um sucesso pleno e para o desenvolvimento de uma carreira de trabalho próspera.

Relativamente à sua Visão:

> "A visão da ESPRODOURO é em 2022 ser reconhecida como uma escola de referência nacional no âmbito da formação profissional, alcançando 200 alunos ativos, reduzindo a taxa de absentismo e abandono escolar abaixo dos alunos ativos, reduzindo a taxa de absentismo e abandono escolar abaixo dos 5%, tendo como consequência disso uma taxa de empregabilidade ou prossecução de estudos superior a 90%, proporcionando o seu crescimento na região e criando pelo menos 25% dos seus alunos como referências nacionais na área de atuação." (Esprodouro, 2020)

Através deste eixo a escola pretende promover os valores em que a sua cultura organizacional assenta; o respeito mútuo e o pleno exercício da cidadania; a qualidade nos serviços prestados, quer através da qualificação dos seus formadores, quer através da qualidade dos seus modelos formativos; difundir os princípios de solidariedade, equidade e justiça social; ajustar ainda as respostas às necessidades, bem como promover a partilha de conhecimentos e cooperação.

No que se refere aos valores da organização, estes constituem os pontos em que a organização se baseia para desenvolver o seu trabalho e atingir as suas finalidades com sucesso, sendo eles: a autonomia, a esperança, a felicidade, a força, a fraternidade, a gratidão, a honestidade, a igualdade, a inovação, a justiça, a lealdade, a liberdade, o otimismo, a responsabilidade, a solidariedade, a tolerância, a verdade.

Para que haja uma divulgação clara e percetível junto dos alunos e colaboradores, cada sala possui um valor associado, não sendo diferenciadas por números ou qualquer outro tipo de logotipo, mas sim os princípios adjacentes à organização.

Neste âmbito Schmelkes (1996) refere que a qualidade ao nível das organizações escolares deve conter quatro dimensões, sendo elas: a eficácia, a relevância, a equidade e a eficiência. Dimensões estas que irão diferenciar as escolas e dotá-las de maiores capacidades, de forma a obterem resultados satisfatórios com gastos mais reduzidos.

Comparando a norma EQAVET e a norma ISO 9001: 2015 podemos observar que apresentam um elemento em comum, ambas possuem como objetivo a melhoria contínua. Apesar de disporem de conceitos diferentes na sua origem as duas normas fazem recurso do ciclo *Plan do Check Act* (PDCA) de forma a gerir os seus processos e assegurar o bom funcionamento. De acordo com Galvão (2015), o ciclo da qualidade do EQAVET divide-se em quatro fases, planear, implementar, avaliar e rever. Já de acordo com Sistemas de Gestão da Qualidade (2015), a norma ISO 9001:2015 apresenta o seu ciclo PDCA dividido em, planear executar, verificar e atuar. Verificando-se que a melhoria continua coloca as duas normativas em consonância.

I.1 - ECONOMIA SOCIAL

A Economia Social nos dias que correm encontra-se num processo ascendente. A satisfação das necessidades sociais através do trabalho desenvolvido pelas organizações do Terceiro Setor, apresentam nos dias que correm um peso de elevado relevo ao nível nacional, desenvolvendo-se a dita Economia Social, que se apresenta com um efeito emergente sobretudo nos países mais desenvolvidos desempenhando as instituições um

papel fundamental neste efeito.

De acordo com Echaudemaison (2001, p. 126), entende-se por economia social, "Conjunto das actividades económicas que, numa economia desenvolvida, não têm como objectivo principal o lucro. Estas actividades podem apresentar formas jurídicas variadas: associações, sociedades mútuas, cooperativas."

O conceito de Economia Social apresenta diversas caraterísticas fundamentais relativamente às organizações, definindo que as instituições privadas devem encontrar-se distanciadas do setor público, mesmo que beneficiem de apoios do estado. Devem ainda encontrar-se organizadas formalmente, isto é, dispor de personalidade jurídica. Considera-se que devem, também, apresentar autonomia de decisão, na capacidade de gerir os seus órgãos dirigentes e organizarem-se de acordo com os seus planeamentos.

Liberdade de filiação, é outro aspeto realçado, sendo caraterizadas as organizações pelo elevado índice de recursos humanos baseado no voluntariado, bem como distribuição de lucros entre os usuários, sendo efetuada mediante a função que cada um desempenha na organização e, também, realização de trabalho económico, visando satisfazer as necessidades de pessoas ou famílias filiadas. Estas organizações podem trabalhar com capitais, ou outros recursos, no entanto a sua finalidade não é a obtenção de lucro, mas sim a satisfação das necessidades das pessoas.

Devem ainda estas organizações, ser organizações democráticas, aplicando o princípio de igualdade e livre acesso a todos os cidadãos, prestando apoio a todos aqueles que necessitam dos seus serviços.

Na opinião de Mendes (2011, p. 30),

> "(…) entende-se aqui um conjunto de organizações consideradas homogéneas do ponto de vista de algumas características do seu comportamento económico. Assim sendo, a Economia Social, enquanto área da actividade económica, pode ser definida como sendo o sector constituído pelas organizações de economia social."

A Lei de Bases nº 83-A/2013, da Segurança Social veio reiterar e consolidar os apoios sociais ao dispor dos cidadãos. Consolidando mais uma vez a importância da Economia Social e constituindo esta norma um pilar fundamental, de suporte do Terceiro Setor a nível nacional, assegurado pelo estado.

A própria União Europeia tem vindo ao longo dos anos a consolidar projetos e tomar decisões mediante o Terceiro Setor ou Economia Social, prova disso foi a elaboração do relatório Económico e Social Europeu, elaborado pelo Centro Internacional de Pesquisa e Informação sobre Economia Pública, Social e Cooperativa, onde é espelhado o

progresso da Economia Social ao longo dos anos na União Europeia, e onde são realçados os aspetos fundamentais do terceiro setor enquanto ponto de convergência, conceitos das organizações sem fins lucrativos, economia solidária entre outros. Este relatório visou acima de tudo realçar o aspeto da Economia Social não apresentar objetivos de lucro, e assentar em princípios democráticos, tendo como principal finalidade o apoio prestado à população.

I.2 - SISTEMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE

Com o aumento da competitividade nos mercados surge a necessidade de recorrer a novas metodologias de forma a assegurar a obtenção dos resultados para que as organizações se propõem. O Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) constitui uma dessas metodologias, que as organizações utilizam para se manterem aptas nos mercados. A luta pela produção com qualidade, com eficiência, de forma a satisfazer os requisitos dos clientes constitui um dos principais objetivos das organizações, motivo pelo qual cada vez mais buscam, implementar sistemas de gestão de qualidade, com a finalidade de assegurarem a continuidade da qualidade dos seus serviços. Segundo Santos & Rebelo (1990, p. 16) "(…) a Qualidade e produção são as duas faces de uma mesma moeda. Assim, não pode existir Qualidade sem produção e não pode existir produção sem Qualidade."

O aumento gradual do mercado que resulta de fatores como: a globalização, torna necessária a procura de alternativas para assegurar a sustentabilidade competitiva das organizações.

Segundo Carvalho (2011, p. 2), "No mundo competitivo de hoje, não há espaço para aqueles que não se preparam para atingir a eficácia com elevados níveis de qualidade. A globalização se colocou de forma implacável no mercado, passando a determinar o comportamento humano (…)."

Nos dias que correm a produção com qualidade é a produção que vai de encontro às expectativas dos clientes. No entanto, o conceito de qualidade pode variar de cliente para fornecedor, dependendo das exigências de cada um.

Segundo António, Teixeira, & Rosa (2016, p. 22):

> "A noção de qualidade é algo de inerente ao ser humano, projectando-se em diversos atos, mesmo nos mais corriqueiros e automáticos, da sua vida diária. O consumidor que aos sábados deambula pelo mercado da Ribeira ou do Bolhão apalpando as maçãs, as peras, cheirando o melão e inquirindo os vendedores, procura fruta, peixe e legumes de qualidade, rejeitando os produtos que não respeitam os padrões por ele definidos e adotados. A qualidade das colheitas, a qualidade das casas e a qualidade das vias de comunicação foram tão importantes no passado para o desenvolvimento das comunidades como são hoje."

As organizações devem permanecer atentas às alterações que ocorrem no meio externo, pois podem surgir oportunidades vantajosas, mas também ameaças.

O grande desafio que se põe ao SGQ diz respeito ao diferencial competitivo, de forma a demonstrar a importância evidente para o bom funcionamento das organizações.

Na opinião de Santos & Rebelo (1990, p. 46):

> "A obtenção da Qualidade (total) é o objectivo da empresa. Esse objectivo não pode ser nem é um exclusivo de um departamento- o da Qualidade.
> Pelo contrário, só é possível através dos esforços de todas as funções da empresa, conferindo-lhes, portanto, uma parte da responsabilidade relacionada com essa mesma Qualidade, ou seja, todas as funções e, no seio de cada uma, todos estão implicados numa obtenção da Qualidade optimizada dos produtos da empresa."

A implementação dos sistemas de qualidade para além de assegurar o bom desempenho da organização visa também desenvolver uma imagem de segurança, de confiança e de credibilidade da empresa junto dos consumidores.

Segundo Oliveira (1998), para que haja uma produção qualificada torna-se fundamental o incremento de sistemas de gestão de qualidade, para que as organizações assumam o compromisso de garantia de produzir com qualidade e assim se desenvolva um aperfeiçoamento constante.

O sistema apresenta-se assim como um todo subdividido em partes que interagem entre si, tendo como finalidade um objetivo comum. O bom desempenho de todos repercutir-se-á no resultado, na qualidade da produção. No entanto se alguma parte falhar no seu desempenho acaba por afetar todo o sistema produtivo.

No que respeita ao SGQ, podemos considerar três normas ou modelos principais, sendo eles: Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, o Modelo EQUASS e a ISO 9001: 2015.

I.3 - MANUAIS DE GESTÃO DE QUALIDADE

Os Manuais de gestão da qualidade das respostas sociais, constituem uma normativa que tem como objetivo desenvolver respostas sociais, sejam públicas ou privadas, de cariz solidário, implementando o SGQ. O Instituto da Segurança Social, assume a responsabilidade da gestão deste programa, sendo destinado a instituições com acordos vinculados à Segurança Social, como: Serviços de Apoio Domiciliário, Centros de Dia, Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, Centros de Atividades Ocupacionais, Lares de Infância e Juventude, Centros de Acolhimento Temporário, Creches. Esta normativa tem também como objetivo implementar o Sistema de Gestão da Qualidade,

diferenciando positivamente as respostas sociais promovendo a melhoria dos seus serviços. Para tal faz uso de três recursos: O Modelo de Avaliação da Qualidade- baseia-se nos princípios da Gestão da Qualidade assentes na norma NPEN ISO 9001:2015 e no Modelo Europeu de Excelência EFQM (Fundação Europeia de Gestão da Qualidade). O Manual de Processo-Chave – que evidencia como a organização produz, gere e melhora os seus processos, de modo a gerar valor para os clientes. Questionários de Avaliação de satisfação, isto é, o que a organização alcança relativamente à satisfação dos seus clientes externos (Modelo de Avaliação da Qualidade Lar Residencial). Este programa apresenta três níveis de certificação com grau de exigência ascendente de C, B e A.

I.4 - *EUROPEAN QUALITY IN SOCIAL SERVICES*

O EQUASS- *European Quality in Social Services*, consiste num projeto da EPR (*European Platform for Rehabilitation)*, que tem como objetivo promover o desenvolvimento da área social, impulsionar acordos de organizações com a qualidade e processos de melhoria contínua, ao nível europeu.

Tem como objetivo, contribuir para o desenvolvimento do mercado europeu, incentivando a modernização dos serviços sociais sendo os prestadores destes serviços diferenciados de uma forma competitiva relativamente aos seus produtos e serviços prestados.

O modelo EQUASS baseia-se em dez princípios de qualidade e dispõe dos cinquenta critérios subjacentes. Esta normativa certifica dois níveis de qualidade, *EQUASS- Assurance* e *EQUASS- Excellence*. Ambos visam promover o desenvolvimento do SGQ nas organizações sociais. Quando as organizações se encontram em conformidade com os parâmetros desta normativa são certificadas por um período de três anos.

Os princípios do EQUASS são: a liderança, os colaboradores, os direitos, a ética, a abrangência, a abordagem centrada na pessoa, a participação, as parcerias, a orientação para resultados e a melhoria contínua.

A certificação *EQUASS- Assurance*, encontra-se enquadrada nos cinquenta critérios dos princípios da qualidade, dispõe de sistemas sólidos, percetíveis aos colaboradores. As suas abordagens são colocadas em prática diariamente nas partes de maior relevo das organizações e os resultados obtidos resultam de indicadores válidos.

A certificação *EQUASS- Excellence*, é adotada por organizações sociais tal como a anterior encontrando-se de igual forma em consonância com os cinquenta critérios baseados nos princípios da Qualidade. As suas abordagens são colocadas em prática

diariamente nas partes de maior relevo das organizações. Dispõe de sistemas de auditoria internos e avalia o seu sucesso. As organizações com esta normativa aplicada possuem resultados credíveis baseados em indicadores válidos. As organizações com esta certificação encontram-se inseridas em ações de *benchmarking* e *benchlearning* com o objetivo de melhorar os serviços e os resultados prestados.

O processo de certificação através do EQUASS inclui a realização de uma auditoria em português, contudo como se trata de uma certificação europeia, o relatório da auditoria é disponibilizado em inglês. Para se efetuar a candidatura é necessário obedecer a um conjunto de procedimentos, desde apresentação da candidatura, organização do processo e seleção do auditor, planeamento da auditoria, execução da auditoria, relatório da auditoria, entre estas três durante um período de seis meses decorrem ações de melhoria. Seguidamente é emitido o parecer que pode ser positivo ou negativo e por fim a certificação. (Qualidade, 2022)

I.5 - *INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION 9001: 2015*

A ISO 9001:2015, "É uma norma reconhecida a nível internacional que certifica o Sistema de Gestão da Qualidade e define os requisitos para a implementação do sistema em uma organização. Tem como objetivo desenvolver confiança nos produtos e serviços oferecidos pela organização". Certificação, ISO 9001 : 2015 Guia do utilizador (2015)

A ISO 9001:2015 apresenta diversos benefícios, mediante uma implementação correta:

Promove a aptidão das organizações, tornando-as capazes de assegurar o fornecimento dos seus clientes. Promove o aumento da satisfação dos clientes, avalia riscos e oportunidades, e conjuga a aptidão das organizações com os requisitos do Sistema de Gestão de Qualidade.

Na opinião de Teixeira (2015), "… é um meio de promover a padronização de produtos e serviços, utilizando normas internacionais para melhoria contínua."

Esta norma adopta uma abordagem por processos que engloba o ciclo *Plan-do-Check-Act* (PDCA) e o pensamento baseado no risco. Esta abordagem permite à organização planear os seus processos e interações, assegurando que os seus processos dispõem de recursos adequados, devidamente organizados e que as oportunidades de melhoria são implementadas.

Relativamente ao pensamento baseado no risco, este permite à organização determinar os fatores que podem originar eventuais desvios nos processos e no sistema de gestão de

qualidade relativamente à obtenção dos resultados planeados, tal como ainda implementar controlos preventivos que minimizem os efeitos negativos, aproveitando ao máximo as oportunidades que vão surgindo.

Para satisfazer continuamente os requisitos dos clientes, a organização pode adotar diversas formas de melhoria, tais como, mudança disruptiva, inovação e reorganização, tendo em conta os princípios da gestão da qualidade da ISO 9000, que a norteiam. Inicialmente debruça-se sobre os clientes, pois é necessário satisfazer os seus requisitos, e a produção tem de ir de encontro às suas expectativas. O papel do líder é fundamental dentro de uma organização, cabendo a si o papel de orientador e impulsionador, tornando-se um exemplo a seguir pelos colaboradores.

Para tal necessita que haja um trabalho em equipa, com empenho e dedicação por parte dos colaboradores. Seguidamente debruça-se sobre a abordagem por processos, que consiste no alcance eficaz dos objetivos através de processos de produção eficazes. A melhoria contínua é outro ponto crucial sendo necessária a adaptabilidade constante às exigências de mercado. As decisões são outro passo de relevância, pois são essenciais no processo produtivo das organizações, constituindo o método de aprovação ou reprovação de eventuais posições.

Para que a organização possa funcionar em pleno há que gerir relações, isto é, as ligações existentes entre fornecedores e clientes, de forma a captar e segurar clientes, estabelecendo elos de negócio seguros.

Relativamente ao uso do ciclo PDCA com foco no pensamento baseado no risco, esta norma visa tirar vantagem das oportunidades e prevenir imprevistos. A aplicação desta abordagem por processos numa organização acarreta consigo diversas vantagens, nomeadamente, compreender e satisfazer as necessidades dos clientes, ter em conta os processos mediante o valor acrescentado, obter um desempenho eficaz dos processos e melhorar os processos com base na avaliação de dados e informações. (Guia, 2019)

O ciclo PDCA, pode ser aplicado a todos os processos e ao SGQ, consistindo em planear, definindo objetivos e respetivos processos mediante os requisitos dos clientes, tendo ainda em conta o aproveitamento de oportunidades e tratamento de riscos. Executar, implementar o planeamento. Verificar, acompanhar os processos produtivos, de forma a observar se estão a decorrer de acordo com o planeamento. E por fim, atuar, pôr em prática as ações para melhorar o desempenho de acordo com as necessidades.

De acordo com Assis (2022) "O objetivo principal do PDCA é oferecer uma melhoria contínua em qualquer processo a que seja aplicado. Essa é uma ferramenta relativamente simples, mas, se bem aplicada, pode trazer melhorias importantes para o negócio."

No que se refere aos objetivos e campo de aplicação, esta norma delineia requisitos para um Sistema de Gestão de Qualidade, quando a organização precisa de demonstrar capacidade de forma eficaz para fornecer produtos e serviços que satisfaçam os requisitos dos clientes.

Visa, portanto, aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do sistema incluindo os processos de melhoria de forma a garantir a conformidade com os requisitos dos clientes e com as exigências estatuárias e regulamentares aplicáveis.

De acordo com Soares (2014),

> "A ISO 9001:2008 propõe um Sistema de Gestão de Qualidade, por processos, que pretende colocar os requisitos do cliente como input da produção, de modo a satisfazer as expectativas dos clientes e alcançar a melhoria contínua do seu desempenho na busca destes objetivos."

Qualquer empresa independentemente da sua dimensão pode implementar o ISO 9001: 2015.

O objetivo e campo de aplicação, da NP EN ISO 9001, passa por demonstrar a capacidade de assegurar a satisfação dos clientes e ainda aumentar esse grau de satisfação, através de processos para a melhoria do sistema e garantir as respostas de acordo com as solicitações dos clientes.

Para assegurar uma aplicação correta da norma o seu bom funcionamento é certificado através de auditorias bem sucedidas, realizadas por auditores devidamente certificados pelo *The Chartered Quality Institute- International Register of Certificated Auditores* (ICQ-IRCA). Ao auditor, que tanto pode ser interno como externo cabe planear e acompanhar a auditoria da qualidade e em seguida elaborar um relatório com as conclusões retiradas, onde constam as conformidades e não conformidades e as melhorias a implementar na organização. Para além disso o auditor deve saber descrever os principios e finalidades do SGQ e das respetivas certificações, desempenhar corretamente o seu papel no planeamento da condução da auditoria. Em específico os auditores internos, devem sempre manter a sua imparcialidade, a sua independência e objetividade no cumprimento das suas funções. As auditorias podem ser realizadas semestralmente ou anualmente (SGS Portugal, 2021).

I.6 - QUADRO DE REFERÊNCIA EUROPEU DE GARANTIA DA QUALIDADE PARA A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAIS

Desde sempre a União Europeia, assumiu a Educação como uma das suas principais premissas. Esta àrea constitui um dos pilares fundamentais da sociedade.

O ensino assume um papel preponderante no desenvolvimento e definição do perfil dos cidadãos, constituindo um dos vértices primordiais da sociedade, na medida em que prepara o cidadão para a vida, ajudando-o a traçar o seu percurso de acordo com o aprendizado. O aprendizado é sem dúvida a mala de ferramentas do ser humano, e quanto maior e melhor a sua bagagem, maior aptidão possuirá para encarar desafios e desempenhar novas oportunidades.

O EQAVET, o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais, é um apoio fundamental para os operadores de EFP, permitindo assegurar e manter o bom funcionamento dos sistemas de Ensino e Formação Profissionais (EFP) tendo por base referências europeias comuns.

No contexto de aprimoramento e melhoramento dos serviços prestados ao nível da educação e formação profissional, o EQAVET, constitui uma medida fundamental de avaliação que permite estruturar e avaliar a qualidade de ensino ministrado, com o intuito de melhorar e prover a continuidade de um bom sistema educacional. De acordo com as diretrizes que possui, consegue também avaliar eventuais pontos a alterar, ou remodelar de forma a dotar os formandos de maior capacidade e empoderamento, assumindo assim a escola o papel de mola propulsora que os lança para o futuro, com bases sólidas e seguras, propícias a um bom desempenho e ao subsequente desenvolvimento de uma carreira de sucesso.

A globalização e a constante alteração do mercado de trabalho, exige recorrentemente a adoção de novas estratégias como forma de preparação e capacitação de mão de obra. A inovação regular, as exigências frenéticas, a procura e oferta em maior escala, desencadeiam numa total atribulação que exige do meio escolar uma preparação contínua a fim de dotar os alunos de destreza que lhes permita enquadrarem-se no processo de mudança.

Os hábitos rotineiros e a estagnação profissional, estão completamente fora de questão, pois a economia acaba por varrer os profissionais que não consigam dentro das suas funções adaptar-se a padrões de trabalho evolutivos.

O esmero no mercado de trabalho é cada vez mais tido em conta pelas empresas, de forma a assegurarem a qualidade dos seus serviços e produtos, dotando-os de brio e competitividade. Neste contexto se desenvolve o EQAVET, com o objetivo de dotar o ensino profissional de firmeza e credibilidade.

Este norma divide-se em quatro partes, sendo a primeira constituída pelo Planeamento, onde se definem metas e objetivos a atingir. A segunda, é a implementação, consistindo na prática de medidas que permitirão atingir os objetivos e metas propostas no planeamento. A terceira, é a avaliação, sendo recolhida informação que asegure uma avaliação fundamentada. A quarta, trata-se da revisão, onde se pretende desenvolver métodos para atingir os objetivos não concretizados ou mesmo estabelecer novos objetivos, de forma a obter uma melhoria contínua.

Estas quatro fases têm como finalidade assegurar a eficácia e eficiência do sistema de educação e formação profissional através de uma melhoria contínua do sistema educativo.

A implementação do EQAVET obdece a uma segmentação de documentos estruturantes, sendo eles, o cronograma, onde são estabelecidos prazos para a elaboração de medidas e recolhas de dados. O regulamento da equipa EQAVET, isto é, o respetivo regulamento que fundamenta a atuação das medidas aplicadas. O documento base, que define todos os métodos de atuação, o espaço, descrevendo de forma organizada o meio de atuação e o porquê da atuação. O plano de ação, que visa descrever as ações implementadas, as metas (respetivas datas de inicio e conclusão) recursos necessários e o nível de eficácia. O relatório do operador, que consiste no resultado obtido de todos os pontos anteriores, detetando aspetos positivos e negativos. Seguidamente, o plano de melhoria, que consiste na descrição de ações, descrever as metas e a sua eficácia e com base nos dados recolhidos mencionar os aspetos a serem melhorados. Posteriormente é emitido o relatório de verificação EQAVET, um relatório que visa assegurar o funcionamento em conformidade com esta normativa. Por fim, o certificado EQAVET, que consiste na atribuição do selo EQAVET baseado em todos os trâmites anteriormente mencionados, tendo em conta o sucesso na obtenção dos objetivos e metas propostos em conformidade com a normativa (Trabalho, 2021).

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO E INSTITUCIONAL

Neste capítulo iremos abordar o enquadramento geográfico da instituição em estudo e o enquadramento institucional da ASDOURO e da Esprodouro.

II.1 - ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO

A ASDOURO, localiza-se em S. João da Pesqueira. É vila sede de concelho, situada no coração do Douro vinhateiro. Um concelho agrícola sendo a sua economia baseada maioritariamente, nas culturas da vinha (vinho do Douro/vinho do Porto), azeite e amêndoa. O pequeno comércio e o terceiro setor apresentam também um peso de relevo na economia local. O turismo tem vindo a ocupar um lugar de destaque. O aumento de turistas no Douro propiciado pela maior divulgação da região, a maior aposta em feiras temáticas e nas festas tradicionais, tem trazido ao concelho gente de todo o mundo que pretende conhecer o concelho rei do vinho do Porto.

Este concelho tem vindo a perder população desde a década de 70, a taxa de natalidade tem vindo a registar decréscimos desde o início da década de 90 e o saldo migratório tem aumentado.

A vila sede é a única localidade que se encontra em processo contrário relativamente à perda populacional, registando um aumento ao longo dos anos e um considerável desenvolvimento económico comparativamente com as demais localidades. (Câmara Municipal de S. João da Pesqueira, 2017)

Em 2021 o concelho de S. João da Pesqueira, conta com 6.870 habitantes, registando uma perda populacional de 13,9% relativamente aos censos de 2011, quando contava com cerca de 7.874 habitantes.

Do total da sua população, 51% são mulheres e 49% são homens, atendendo que a maior fatia populacional compreende idades entre os 25 e os 64 anos. (Censos 2021, 2021)

II.2- ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

ASSOCIAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO ALTO-DOURO (ASDOURO)

A Associação de Desenvolvimento do Ensino e Formação Profissional do Alto-Douro (ASDOURO) surgiu em 1995 através da criação da Esprodouro - Escola Profissional do Alto-Douro, sedeada na rua Oliveira dos Amores em S. João da Pesqueira. Trata-se de uma associação sem fins lucrativos, que visa promover a educação e o ensino profissional de forma eficaz, com o intuito de promover a qualificação de mão-de-obra e promover o

subsequentemente desenvolvimento do meio.

Os órgãos da direção são constituídos pelo Presidente da direção, primeiro e segundo vogal da direção, são nomeados pela direção da ASDOURO ou podem ser eleitos, correspondendo cada mandato a um período de 3 anos.

Ao longo da sua história, a ASDOURO foi-se transformando numa associação de maior relevo, em 1999 foi criada a Associação de Pais, mais tarde em 2004 começam a ser implementados os cursos de novas oportunidades diversificando e dinamizando os serviços prestados pela Esprodouro. No decurso de um processo evolutivo e de aprimoramento foi criada alguns anos depois em 2017 uma nova resposta prestada pela ASDOURO, o Centro Qualifica, tratando-se de um programa assente em fundos comunitários destinado a especializar mão-de-obra adulta, destinado a informar, aconselhar e encaminhar para ofertas de educação e formação profissional.

Qualificar mão de obra com idade superior aos 18 anos, é uma das metas do Centro Qualifica, pois o objetivo deste programa é dotar a população de mais capacidades com o intuito de aumentar o grau de qualificação dos cidadãos com menor nível de instrução, e reforçá-los melhorando o acesso e desenvoltura no mercado de trabalho.

O Centro Qualifica dispõe também de medidas educativas e formativas como forma de promover um trabalho eficaz junto da população adulta, com o objetivo de incutir uma aprendizagem para a vida.

Esta resposta é composta por cinco técnicos, o seu método de funcionamento é realizado da seguinte forma: a fase inicial é a inscrição, seguida do acolhimento do formando, sendo efetuado um diagnóstico individualizado e reunida informação orientação sobre o seu percurso de vida, essa recolha é armazenada num portefólio individualizado.

Seguidamente procede-se ao encaminhamento que pode possuir três opções, sendo uma delas, o percurso da educação e formação com direito a certificação escolar/ ou profissional. Uma outra, é a integração do formando no mercado de trabalho. E por fim, o reconhecimento de competências, validação dessas mesmas competências, seguidas de certificação escolar e certificação profissional, resultando numa dupla certificação.

Com o processo de transformação que se iniciou em 2018, devido ao projeto educativo dinâmico implementado, direcionado para novos métodos de aprendizagem, consolidados numa base educativa regida pela autonomia, flexibilidade de adaptação a novas competências, a Esprodouro e a própria ASDOURO assistiram a uma revolução de dinamismo cultural que aprimorou os serviços e alavancou o desempenho organizacional.

Aliado ao projeto Educativo 2019/2022 surge a implementação do Sistema de

Certificação da Qualidade alinhado com o quadro EQAVET, cujo objetivo é assumir-se como um documento interno que promove a melhoria dos resultados obtidos nos serviços prestados pela organização, tendo sido obtido o selo EQAVET pela Esprodouro em 1 de junho de 2020.

Enquanto entidade proprietária, a associação tem vinculadas a si diversas obrigações, competindo ao presidente da direção da ASDOURO, o papel representativo relativamente à Esprodouro, salvo exceção no caso do membro máximo da direção se ausentar, podendo nestas circunstâncias a organização ser representada por outro elemento da direção.

A ASDOURO representa a escola junto do Ministério da Educação e Ciência. Cabe-lhe de igual forma enquanto entidade proprietária, assegurar o zelo pelo bom funcionamento da escola, a responsabilidade pela aplicação em conformidade dos fundos e apoios auferidos, adequar os meios às necessidades da escola contratualizando mão de obra qualificada e assegurando confidencialidade relativamente aos registos escolares dos alunos.

É também responsabilidade da ASDOURO articular regularmente com o diretor geral pedagógico, de forma a acompanhar o funcionamento da organização, e ainda emitir o seu parecer nas tomadas de decisões dentro da organização em assuntos, como por ex.: despesas, receitas, candidaturas.

A estrutura da organização encontra-se repartida, sendo composta por diversos departamentos que asseguram o funcionamento pleno da organização. Assim sendo, no topo encontra-se a Direção ASDOURO, posteriormente a Direção Geral Pedagógica e a Coordenação Pedagógica. Seguidamente os Serviços Administrativos e Serviços Financeiros. Nesta estrutura consta também uma outra resposta da ASDOURO, o Centro Qualifica, seguido do Conselho Pedagógico e o Conselho Consultivo, e por fim o DPO-departamento encarregado de proteção de dados (Douro, 2020).

ESCOLA PROFISSIONAL DO ALTO-DOURO

A Esprodouro- Escola Profissional do Alto-Douro, surgiu em 1995, sedeada na rua Oliveira dos Amores em S. João da Pesqueira. Uma escola que veio revolucionar o sistema de ensino local, trazendo até S. João da Pesqueira a possibilidade de acesso ao ensino profissional, promovendo um autêntico desenvolvimento cultural e educacional do meio, tornando a vila um pólo atrativo para estudantes dos mais diversos pontos do país, que integram este estabelecimento de ensino e desenvolvem carreiras profissionais, gerando mão de obra qualificada e prosperidade económica ao nível local. O principal

objetivo da Esprodouro é promover a formação profissional entre outras funções do âmbito educativo (tais como palestras, formações). É regida pelo Decreto-Lei 92/2014 de 20 de junho, a nível subsidiário segue o Estatuto do Ensino Particular Cooperativo.

A escola dispõe de autonomia administrativa, sendo dirigida por órgãos eleitos através de mandatos de três em três anos, a sua estrutura diretiva é composta pelo diretor geral/pedagógico, coordenadora pedagógica, chefe de departamento financeiro, coordenador do Centro Qualifica, e chefe dos serviços administrativos. Trata-se de um espaço de ensino profissional privado sem fins lucrativos que tem como objetivo promover o ensino profissional junto de jovens e adultos, um ensino não superior, mas que se encontra sob alçada do Ministério da Educação e da Ciência.

Este estabelecimento de ensino assegura também o serviço público da educação e encontra-se integrado na rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações.

A sua sede encontra-se localizada em instalações cedidas por protocolo pela PromoPesqueira (Associação para o Desenvolvimento Local e Turístico de S. João da Pesqueira) e os equipamentos foram financiados por fundos públicos.

Ao longo do seu percurso, a Esprodouro, foi aprumando e desenvolvendo os seus objetivos e metas, pretende possibilitar aos seus alunos formação diversificada, quer a nível científico quer a nível tecnológico, inserção profissional e também a continuidade de percurso académico. Visa dotar os seus formandos de prática profissional qualificada quer a nível de educação quer de formação. Visa estabelecer um elo de ligação entre a carreira escolar e o mercado de trabalho, permitindo assim a todos os alunos uma perceção segura e fundamentada relativamente ao mundo do trabalho. Tem também como meta proporcionar as ofertas de formação de acordo com as necessidades a nível local, articulando para o efeito com uma rede de parceria composta por organizações do âmbito económico, social e cultural do meio, gerando assim um subsequente desenvolvimento.

Para que haja um correto funcionamento, a organização obedece aos mais diversos requisitos, desde a idoneidade dos membros da direção ASDOURO, dispõe de um projeto educativo e regulamento interno, assegura oferta formativa diversificada, trabalha em parceria com organizações aos mais diversos níveis, económico, social e cultural. Assegura de igual forma a manutenção e bom funcionamento das instalações, dos recursos humanos e dos recursos económicos de forma a zelar e manter a prestação de serviços qualificados. Dispõe de uma direção pedagógica e de alvará para o exercício das funções para que se propõe emitido pela respetiva entidade administrativa.

No que concerne à sua administração, a Esprodouro dispõe de autonomia no desenvolvimento de atividades de cariz educacional, cultural, pedagógico, promovendo um serviço público de educação, encontrando-se inserida na rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações, de acordo com os termos nº1 do artigo 16º do Decreto-Lei nº 390/2007, de 31 de dezembro.

O seu financiamento é assegurado pela ASDOURO, entidade proprietária, que se propõe a candidaturas de fundos comunitários e nacionais. No entanto a Esprodouro está também sujeita à tutela do Ministério da Educação e da Ciência e à fiscalização através da Inspeção-Geral da Educação e Ciência. Está também sujeita a fiscalizações referentes aos órgãos competentes no que concerne ao uso de recursos financeiros oriundos de quadros comunitários de apoio.

A ASDOURO pode candidatar-se a ajudas públicas, contudo tem de obedecer aos princípios da transparência, concorrência, equidade, imparcialidade e publicidade. Os apoios económicos têm como objetivo promover a qualidade do ensino e o acesso igualitário por parte de todos os alunos.

A Esprodouro pode, no entanto, candidatar-se a apoios públicos destinados à aquisição de equipamentos de ensino particular ou cooperativo e também para o ensino e formação profissional.

Ao auferir apoios económicos por parte do estado, são tidas em conta as necessidades do mercado de trabalho, a dimensão territorial, a oferta e o nível da oferta tendo em conta o princípio da concorrência e também o trabalho em parceria.

Ao ser contemplada por apoios financeiros, a Esprodouro fica assim sujeita a inspeções administrativas/financeiras por parte do Ministério das Finanças, da Educação e da Ciência.

Na medida em que beneficia de apoios financeiros, a escola vê-se posteriormente obrigada a realizar o projeto educativo proposto, promover a divulgação do apoio financeiro recebido e a oferta formativa existente, obedecer ao limite de taxas a cobrar aos alunos, assegurar a prestação de informações do âmbito formativo, financeiro, patrimonial tal como o funcionamento da escola profissional.

Atualizar regularmente os respetivos processos pedagógicos, obedecer ao número limite de alunos por curso, informar os serviços do MEC acerca do balanço de contas anuais do ano transato, assegurar o cumprimento do contrato e conjugar os recursos e apoios financeiros de acordo com as necessidades para que são solicitados.

A oferta formativa por parte da Esprodouro, é diversificada, disponibilizando cursos

profissionais do nível secundário, conferindo diplomas do ensino regular e um nível de qualificação, tal como o direito à certificação profissional nível 4.

Promove também cursos de educação e formação de jovens que pretendam efetuar a conclusão da escolaridade básica, recebendo o respetivo diploma e certificação profissional nível 2.

Assegura também cursos de natureza vocacional que permitem a conclusão escolar aliada à formação profissional; cursos no âmbito de formação profissional para jovens e adultos, de curta durabilidade, com certificação profissional; cursos de formação pós-laboral visando aumentar o nível de qualificação profissional e promover ações de reciclagem profissional.

Promove também a certificação através do Centro Qualifica, com reconhecimento de competências com direito a diploma próprio, e dispõe ainda de programas de apoio à integração no mercado de trabalho.

Atualmente a Esprodouro, conta com cerca de 92 alunos e 52 funcionários e as opções dos cursos disponibilizados para o ano de 2021/2022 são:

Técnico Auxiliar de Saúde (com equivalência ao 12º ano); Técnico Vitivinícola (com equivalência ao 12º ano); Técnico de Restaurante e Bar (com equivalência ao 12º ano); Técnico de Eletrónica, Automação e Computadores (com equivalência ao 12º ano); Técnico de Comunicação e Serviço Digital (com equivalência ao 12 º ano) e CEF Operador de Informática (com equivalência ao 9º ano).

Com vista a prestar um acompanhamento/orientação adequado aos seus alunos durante o seu percurso escolar e assegurar uma inserção profissional adequada, a escola dispõe do departamento Aliança Perfeita.

O departamento Aliança Perfeita possui como principal função a interligação entre a escola- a família- o mercado de trabalho- a comunidade, por forma a propiciar o desenvolvimento sustentável do aluno, competindo a este organismo assegurar uma orientação socioprofissional ajustada ao aluno.

Para garantir a qualidade do processo formativo dos alunos, a Esprodouro possui um sistema de garantia de qualidade implementado o EQAVET que visa avaliar e percecionar o desempenho dos alunos e avaliar o seu sucesso à posteriori já no mercado de trabalho. Cabendo a este departamento monitorizar os indicadores previstos pelo EQAVET e assegurar os devidos registos no processo individual de cada aluno.

Para a realização de todo o trabalho na área do ensino, a Esprodouro dispõe de uma equipa pedagógica, a qual possui no seu topo, o Diretor Geral Pedagógico e o Conselho

Pedagógico, seguidamente a Coordenação Pedagógica e a Coordenação do EQAVET, os Conselhos de Turma, posteriormente os Conselhos de Gestão de Processos Individuais (diretores de curso/turma), Gestores do Aluno (ou diretores de turma), Gestores de Curso (ou diretores de curso) e os Mentores (docentes ou formadores).

Para assegurar o bom funcionamento da escola, compete ao Ministério da Educação e Ciência assegurar apoio quando solicitado, fiscalizar e regularizar o seu desempenho, avaliando a qualidade dos seus serviços. Assegurando uma melhoria contínua e zelando pelo cumprimento da lei aplicando sanções em caso de incumprimento (Douro, 2020).

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

Neste terceiro capítulo, abordaremos a metodologia usada neste trabalho, nomeadamente todas as etapas a percorrer para atingir os objetivos da investigação desde a apresentação do problema de investigação até à metodologia de análise de dados.

Segundo Fortin (2009, p.53) a fase metodológica consiste na definição dos meios para realizar a investigação, determinando nesta fase como proceder para alcançar as respostas às questões de investigação ou verificar as hipóteses, ou seja:

> "… após ter estabelecido a maneira de proceder, o investigador define a população em estudo, determina o tamanho da amostra e precisa os métodos da colheita de dados … Por outro lado, determina um plano de análise estatística dos dados. As decisões tomadas na fase metodológica determinam o desenrolar do estudo."

Desta forma, neste capítulo, descreve-se o tipo de estudo desenvolvido, identifica-se a população e amostra, operacionalizam-se as variáveis em estudo, formula-se a questão de investigação / hipótese, descreve-se o instrumento de recolha de dados e a metodologia de recolha de dados e finaliza-se com a descrição da metodologia de análise de dados.

III.1 -APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

O problema de investigação surgiu no âmbito da Esprodouro dispor apenas da norma EQAVET direcionada ao nível do ensino e não dispor de nenhuma norma de qualidade implementada ao nível dos recursos humanos.

Apesar dos indicadores de qualidade existentes proporcionados pelo EQAVET, poderão eventualmente ser efetuados aprimoramentos no sentido de percecionar o nível de satisfação dos trabalhadores e possíveis melhorias. Neste sentido surgiu este desafio de promover um estudo que averigue a viabilidade de implementação de uma norma que se adeque ao perfil da organização, tendo assim sido escolhida a ISO 9001:2015 constituindo este o ponto de partida, no sentido de promover a adaptação e enquadramento da Esprodouro aos parâmetros da qualidade certificada por essa norma, sendo asseguradas pela organização, a qualidade e a segurança dos serviços prestados mediante o supervisionamento de entidades acreditadas. De acordo com Morais (2015, pp. 2-3),

> "Um problema de investigação é qualquer questão para a qual não se conhece resposta e se procura, pelo menos, uma solução, em qualquer domínio do conhecimento. O problema assume características científicas quando envolve variáveis, ou categorias, que podem ser observadas e testadas cientificamente."

As vantagens da adoção da ISO 9001:2015 são evidentes daí a implementação e certificação. Para além de uma necessidade constituem sem sombra de dúvidas uma mais-valia para um apoio que já conta com longos anos de funcionamento para tal, neste estudo

serão ainda colocadas diversas hipóteses com intuito de constatar conformidades e não conformidades existentes neste apoio para que assim se possa promover um processo de melhoria contínua.

III.2 - DEFINIÇÃO DA ABORDAGEM- QUESTÃO DE PARTIDA

A questão de partida surgiu no âmbito de uma proposta efetuada à gestão de topo acerca da realização de um estudo acerca da viabilidade de implementação da ISO 9001:2015 na Esprodouro. Esta iniciativa surge ligada a uma proposta no sentido de promover um estudo que averigue a viabilidade de implementação de uma norma de qualidade que se adeque ao perfil da escola e complemente a norma de qualidade já implementada, o EQAVET.

Pelo facto de ser uma norma que funciona em torno do regime educativo pode ser complementada por uma outra norma mais abrangente, que possibilite avaliar os recursos humanos da organização no âmbito de promover um bom nível de qualidade organizacional. Tendo assim sido escolhida a ISO 9001: 2015 no âmbito da adaptação e do enquadramento da Esprodouro, aos parâmetros da qualidade certificada, de forma a que a organização possa consolidar a prestação de serviços com qualidade e segurança mediante o supervisionamento de entidades acreditadas.

Segundo, Quivy & Campenhoudt (2005, p. 21):

> " Uma boa pergunta de partida abordará o estudo do que existe ou existiu, e não o daquilo que ainda não existe. Não estudará a mudança sem se apoiar no exame de funcionamento. Não visa prever o futuro, mas captar um campo de constrangimentos e de possibilidades, bem como os desafios que esse campo define."

Neste sentido a nossa questão de partida será: A viabilidade de implementação da norma IS0 9001:2015 na Esprodouro - ASDOURO.

III.3 – DESENHO DA INVESTIGAÇÃO

A investigação resume-se num estudo descritivo, transversal, de abordagem quantitativa, e que avalia o impacto da implementação da EQAVET no sentido de averiguar a viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015, na Esprodouro- ASDOURO.

A índole descritiva deste estudo prende-se com a necessidade da obtenção de mais informações sobre esta temática.

De acordo com Fortin & Duhamel (2003) "…os estudos descritivos visam obter mais informações, quer seja sobre as características de uma população, quer seja sobre os fenómenos em que existem poucos trabalhos de investigação."

Este estudo tem um cariz transversal, visto que se pretende obter a opinião dos profissionais, tal como foi feito através de questionários respondidos entre os dias 17 e 21 de janeiro 2022. Trata-se de um estudo de natureza quantitativa, com recolha de dados através do questionário, permitindo obter informações socioprofissionais dos inquiridos, obter informações sobre a implementação da EQAVET e informações sobre a implementação da norma ISO 9001:2015. Na opinião de Fortin, (2009), o método de investigação quantitativo é um processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis que se baseia na observação de factos, de acontecimentos e de fenómenos.

III.4 - POPULAÇÃO E AMOSTRA

Segundo Fortin (2009), a população compreende todos os elementos, podendo ser pessoas, grupos ou objetos que partilhem características comuns, os quais são definidos pelos critérios estabelecidos para o estudo.

A população alvo deste estudo, foram os 52 profissionais da ASDOURO.

Relativamente à amostra, pode definir-se como sendo um subconjunto de indivíduos que são retirados da população e que são convidados a participar no estudo. Para Fortin (2009), a amostra pode ser correspondente a uma pequena parte da população em análise. Integraram a amostra deste estudo 11 profissionais da ASDOURO, com idades compreendidas entre 26 e 58 anos, tendo a sua totalidade estudos superiores, correspondendo a taxa de resposta a 21,2%.

III.5 - OBJETIVOS

Segundo Tumelero (2020) "O objetivo geral é o elemento que resume e apresenta a ideia central do trabalho acadêmico."

O objetivo geral deste projeto será, a viabilidade de implementação da norma de qualidade ISO 9001:2015 na Esprodouro – ASDOURO. Através do qual será obtida a informação relativamente ao facto da organização reunir ou não requisitos necessários para a implementação e certificação do Sistema de Gestão de Qualidade; e se a norma ISO 9001:2015 é a que melhor se adequa a estes serviços.

Em relação aos objetivos específicos segundo Tumelero (2020) "Primeiramente, o objetivo específico apresenta os resultados que se pretende alcançar com a pesquisa de forma mais detalhada. Por isso, costumam ser mais de um e serem, portanto, descritos no plural."

Os objetivos específicos deste estudo passam por:

1º- Averiguar os benefícios da implementação do EQAVET.

2º - Indagar sobre as dificuldades sentidas aquando da implementação do EQAVET.

3º - Verificar o conhecimento existente acerca da norma ISO 9001:2015.

4º - Estudar a viabilidade de implementação da norma ISO 9001:2015 na organização.

III.6 - HIPÓTESES

Nas palavras de Quivy & Campenhoudt (2005, p. 12) as hipóteses definem-se como:

> "A «passagem» às hipóteses consiste precisamente em precipitar-se sobre a recolha dos dados antes de ter formulado hipóteses de investigação (…) e em preocupar-se com a escolha e a aplicação prática das técnicas de investigação antes mesmo de saber exatamente aquilo que se procura e, portanto, para o que irão servir."

De acordo com Fachin (2019), "(…) hipótese pode ser definida com base em comparações com outros estudos, pesquisas ou teorias quando existe similaridade em relação as variáveis do estudo que pretende realizar."

As hipóteses a serem colocadas são:

Hipótese 1- A implementação da EQAVET trouxe benefícios para a gestão escolar da organização.

Hipótese 2- A burocracia foi a principal dificuldade sentida na implementação do EQAVET.

Hipótese 3- A maioria dos inquiridos conhece a norma ISO 9001:2015.

Hipótese 4- A maioria dos inquiridos concorda com a viabilidade de implementação de uma nova norma no sistema de gestão de qualidade.

III.7 - METODOLOGIA DE RECOLHA E ANÁLISE DE DADOS

Nesta etapa, Fortin et al (2003), referem que o investigador deve descrever os métodos de recolha de dados utilizados, podendo este utilizar vários instrumentos de medida e destacam também a importância da escolha do método adequado, frisando que se torna fundamental de acordo com as variáveis e a análise estatística em estudo.

O instrumento de recolha de dados utilizado para esta investigação foi um questionário de autoria própria, cito em anexos, formado por três partes distintas, recolhendo a primeira parte informações sociodemográficas, a segunda parte informações sobre o impacto do EQAVET e uma terceira parte, informações sobre a necessidade de implementação da norma ISO 9001:2015; com um total de 18 questões. Para

operacionalizar e facilitar a recolha de dados, enviou-se por interposta pessoa da direção da ASDOURO um link de acesso ao questionário do aplicativo da *Google Forms*: *https://docs.google.com/forms/d/1ccQLwVr91jXYC01jbBd9vKGn5apraPfUNE8FZ5AcCQ4/edit?usp=drive_web***.**

Os dados foram recolhidos entre 17 e 21 de janeiro 2022, tendo-se recolhido 11 das 52 respostas possíveis, correspondendo a uma taxa de resposta de 21,2%.

A realização de um estudo de investigação pressupõe a recolha de dados e o seu tratamento, sendo necessário para isso fazer o bom planeamento das atividades com vista à sua execução. Assim, para ser possível alcançar os objetivos estabelecidos, é importante haver um retorno significativo dos questionários, bem como efetuar uma análise, tratamento correto e interpretação dos dados obtidos. Após a recolha de dados, estes foram inseridos numa base de dados criada para esse efeito no programa *Statistical Package for Social Sciences (SPSS*), versão 26.0.

Inicialmente, foi efetuada uma análise estatística descritiva para caracterização da amostra. Relativamente às variáveis qualitativas, foram determinadas as frequências (absoluta e relativa) e realizado um gráfico circular ou gráfico de barras. No que respeita às variáveis quantitativas, foram determinadas as médias, desvios padrão e realizados gráficos de barras. Nas questões abertas, foi realizada uma análise de conteúdo. No estudo da associação entre as variáveis qualitativas, aplicou-se uma análise de correspondências múltiplas. Para o estudo do objetivo / hipótese geral, foi aplicado o teste Binomial.

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

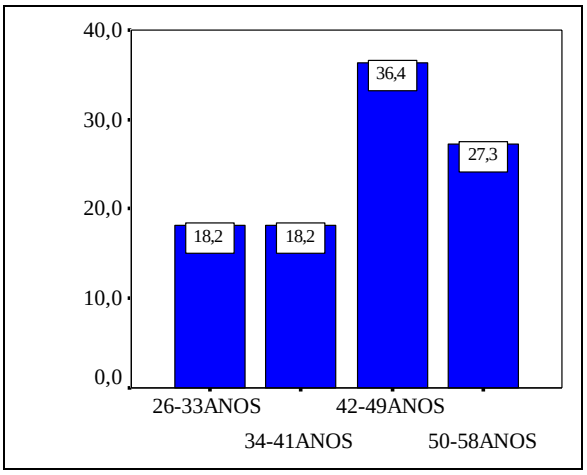
A apresentação e análise de dados sobre os questionários recolhidos na instituição em estudo será estruturada em três grandes blocos, iniciando-se com os resultados relativos às variáveis socioprofissionais dos inquiridos, continuando com os resultados relativos à opinião sobre a implementação do EQAVET e seus impactos, terminando com o conhecimento da norma ISO 9001:2015 e a importância da aplicação de uma norma relativa ao sistema de gestão de qualidade.

IV.1 – ANÁLISE DESCRITIVA DA AMOSTRA

Neste bloco, iremos apresentar as características socioprofissionais dos inquiridos (idade, sexo, habilitações académicas, número e funções desempenhadas), a satisfação com a função desempenhada e a posse de formação para a função desempenhada.

No que diz respeito à idade observa-se que a média de idade dos inquiridos situa-se entre os 42- 49 anos conforme é usual neste tipo de organizações, representando uma percentagem de cerca de 36,4%.

Gráfico 1 – Idade dos inquiridos.



Fonte: elaboração própria.

Relativamente à idade dos inquiridos (Gráfico 1) varia entre os 26 e os 58 anos de idade, verificando-se que maior parte dos inquiridos apresenta idade entre os 42-49 anos.

Tabela 1 – Tabela de frequências das variáveis socioprofissionais dos inquiridos.

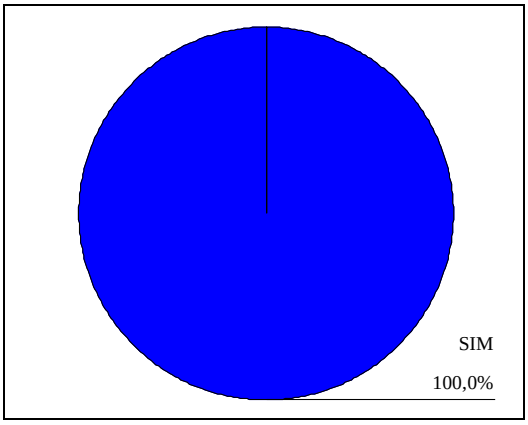
Variáveis	Categorias	Frequências Absolutas	Frequências Relativas
Habilitações Académicas	Ensino Básico	0	0,0%
	Ensino Secundário	0	0,0%
	Ensino Superior	11	100,0%
Funções Exercidas	Formador(a)	4	30,8%
	Dep. Financeiro	1	7,7%
	Docente	1	7,7%
	TORVC	1	7,7%
	Mentor	1	7,7%
	Coordenador Pedagógico	2	15,3%
	Técnico Superior	1	7,7%
	Dep, Administrativo	1	7,7%
	Psicóloga	1	7,7%
Número de Funções	Uma	9	81,8%
	Duas	2	18,2%

Fonte: elaboração própria.

Na respetiva tabela são analisadas as variáveis socioprofissionais dos inquiridos: as habilitações académicas e as funções exercidas, relativas às questões 1.2 e 1.3 do questionário. Esta análise espelha os postos diversificados que a escola possui para poder dar resposta a todas os objetivos para que se propõe. Reflete a qualificação da mão de obra de que dispõe apresentando cerca de 100% dos inquiridos formação no ensino superior. Relativamente aos postos de trabalho são diversificados observando-se que a grande maioria dos profissionais inquiridos (81,8%) exerce somente uma função, enquanto 18,2% exerce simultaneamente duas funções. Em relação as funções exercidas destacam-se as funções de formador e de coordenador pedagógico, com 30,8% e 15,3% das frequências, respetivamente; repartindo-se as restantes 53,9% das funções por docente, mentor, técnico superior, psicólogo, técnico de orientação reconhecimento e validação de competências, responsável do departamento financeiro e responsável pelo departamento administrativo.

A maioria dos profissionais exerce a função de formador/a (30,8%). Este número de maior relevo ao nível dos formadores reflete a aposta que a escola faz ao nível da prestação de serviços ao nível educacional.

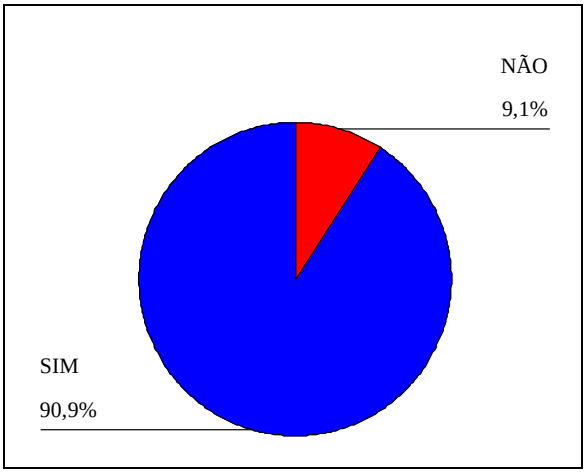
Gráfico 2 – Nível de satisfação com a função desempenhada



Fonte: elaboração própria.

No que concerne à satisfação com a função desempenhada (Gráfico 2), observa-se que a totalidade dos inquiridos está satisfeita com a função que desempenha atualmente.

Gráfico 3 – Formação para a função desempenhada



Fonte: elaboração própria.

No que diz respeito à posse de formação para a função desempenhada (Gráfico 3), observa-se que a maioria dos inquiridos (90.9%) possui formação adequada para a função que está a desempenhar, havendo 9,1% sem formação para tal.

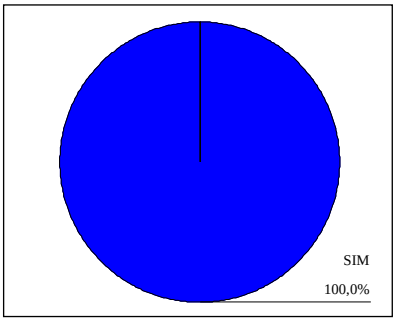
IV.2 – ANÁLISE DESCRITIVA DO CONHECIMENTO DA NORMA EQAVET E IMPACTOS DA SUA IMPLEMENTAÇÃO.

Neste segundo bloco, iremos apresentar os resultados da opinião sobre o conhecimento da norma EQAVET, sobre as dificuldades sentidas no cumprimento das exigências da norma, obtenção de formação durante a implementação da EQAVET, sentimento atual da falta de informação sobre a norma EQAVET, e opinião da importância da EQAVET para o desenvolvimento da organização, para a melhoria do relacionamento entre os

stakeholders, para a contribuição da diminuição do abandono escolar, para a melhoria das competências dos alunos ao chegar ao mercado de trabalho, para a empregabilidade dos alunos, e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela escola.

Em relação ao conhecimento da norma EQAVET (Gráfico 5), observa-se que a totalidade dos inquiridos (100%) diz conhecer a norma EQAVET, não havendo nenhum profissional com desconhecimento da norma.

Gráfico 4 – Conhecimento da norma EQAVET.



Fonte: elaboração própria.

Relativamente ao conhecimento da norma EQAVET (Gráfico 4), verifica-se que a totalidade dos inquiridos (100%) tem conhecimento da supracitada norma.

Tabela 2 – Tabela de frequências das dificuldades sentidas no cumprimento das exigências da norma.

Variáveis	Categorias	Frequências Absolutas	Frequências Relativas
Dificuldades Sentidas	Nenhuma	4	30,8%
	Excesso de Burocracia	4	30,8%
	Alteração de Hábitos	2	15,3%
	Dificuldade de Mudança	2	15,3%
	Outras	1	7,8%
	TOTAL	13	100,0%

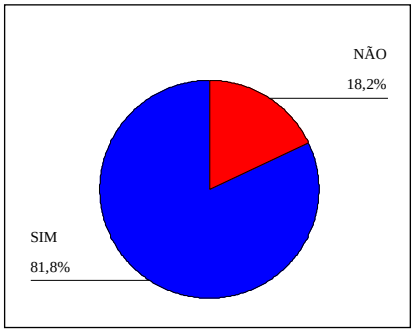
Fonte: elaboração própria.

Na supracitada tabela, são frisadas as dificuldades sentidas para o cumprimento das exigências da norma EQAVET, referentes à questão 2.2 do questionário. Observa-se que somente 30,8% dos inquiridos mencionaram não ter sentido qualquer dificuldade no cumprimento das exigências norma EQAVET. No entanto, a maioria dos profissionais inquiridos (69,2%) declarou ter sentido dificuldades; destacando-se o excesso de burocracia (30,8%), a alteração de hábitos (15,3%), a dificuldade de mudança (15,3%) e outras dificuldades (7,8%).

Esta tabela permite percecionar o impacto do EQAVET na escola, e de acordo com o

estudo efetuado na presente dissertação permite verificar a dificuldade que existiu para a implementação e prossecução desta norma. O que permite verificar o grau de adaptabilidade dos recursos humanos a novos métodos, e através dos dados recolhidos permite de igual forma apurar a ideia da integração de uma nova norma de qualidade que permita reforçar o trabalho desenvolvido pela escola. A adaptação a novas metodologias tornasse essencial e o próprio mercado de trabalho assim o exige a cada dia que passa. Contudo conclui-se que apesar das dificuldades existentes a norma EQAVET foi aplicada com sucesso.

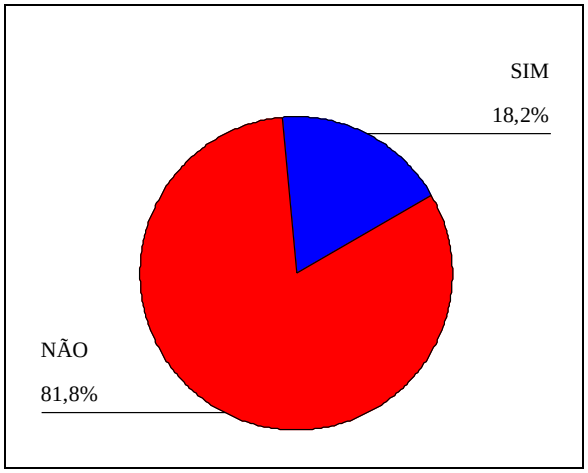
Gráfico 5 – Prestação de formação durante a implementação do EQAVET.



Fonte: elaboração própria.

No que diz respeito à prestação de formação durante a implementação do EQAVET (Gráfico 5), observa-se que a maioria dos inquiridos (81,8%) confirma ter recebido formação sobre o EQAVET durante a sua implementação, havendo 18,2% que afirma não ter passado por esse processo de aquisição de conhecimentos.

Gráfico 6 – Opinião sobre a atual falta de informação sobre a norma EQAVET

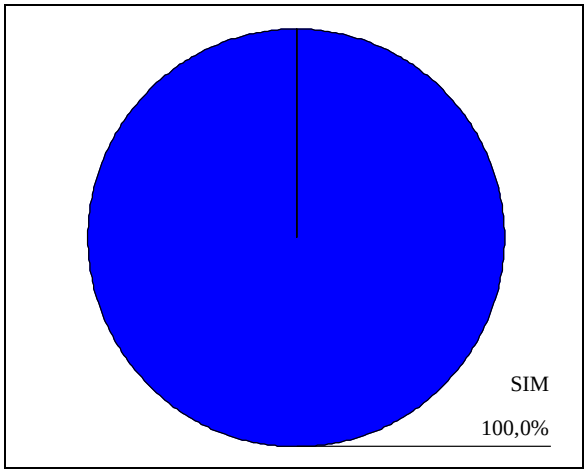


Fonte: elaboração própria.

Em relação à falta de informação sobre a norma EQAVET (Gráfico 6), observa-se que a

maioria dos inquiridos (81,8%) diz atualmente não ter qualquer falta de informação, havendo somente 18,2% com essa lacuna em relação à supracitada norma.

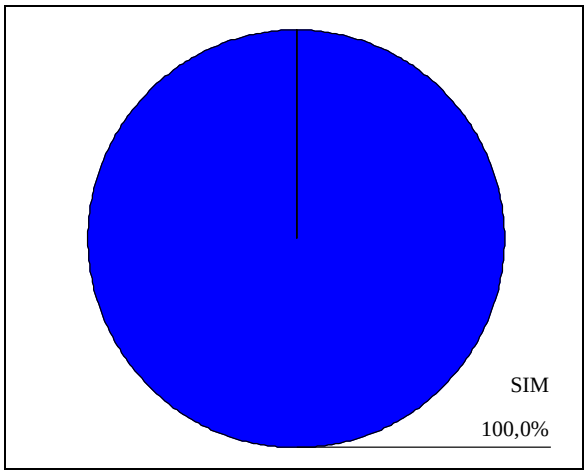
Gráfico 7 – Opinião da importância da certificação da qualidade para o desenvolvimento da organização.



Fonte: elaboração própria.

Quanto à opinião sobre a importância da certificação da qualidade para o desenvolvimento da organização (Gráfico 7), observa-se que a totalidade confirma que a certificação da qualidade é um processo importante para o desenvolvimento da organização.

Gráfico 8 – Opinião sobre a importância do EQAVET na melhoria do relacionamento entre os *stakeholders.*

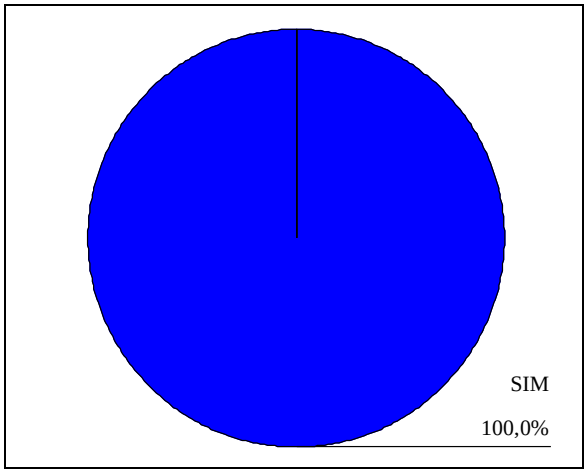


Fonte: elaboração própria.

No que diz respeito à importância do EQAVET para a melhoria do relacionamento entre os *stakeholders* (Gráfico 8), observa-se que a totalidade dos inquiridos concorda que é

um processo com impactos positivos para a melhoria dos relacionamentos com as pessoas chave para a implementação de estratégias e crescimento da organização.

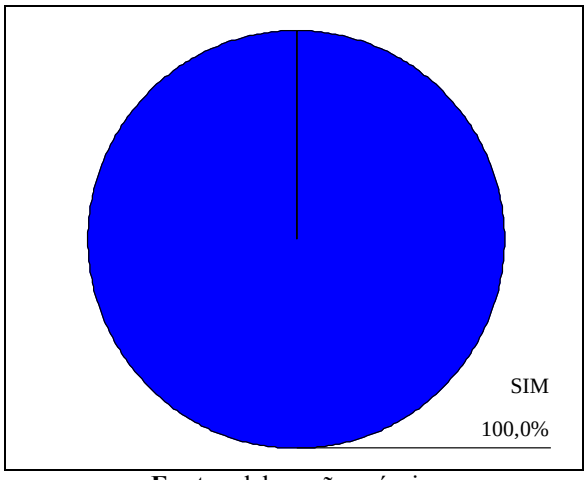
Gráfico 9 – Opinião sobre a importância das melhorias promovidas pelo EQAVET como contributo para a diminuição do abandono escolar.



Fonte: elaboração própria.

Em relação à importância das melhorias promovidas pelo EQAVET como contributo para a diminuição do abandono escolar (Gráfico 9), observa-se que a totalidade dos inquiridos atribuem à implementação da norma EQAVET a diminuição do abandono escolar.

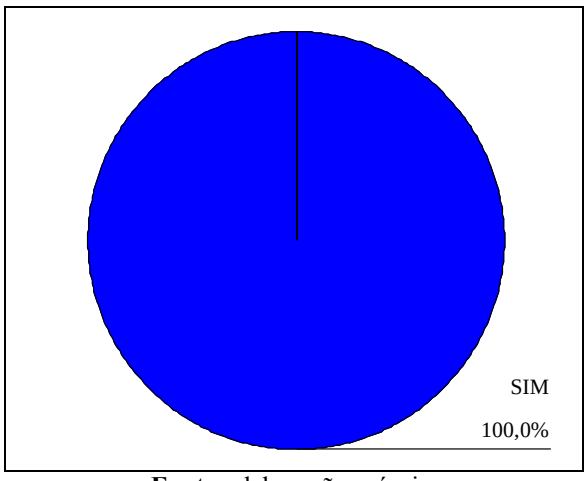
Gráfico 10 – Opinião sobre a importância do EQAVET para a melhoria das competências dos alunos aquando da chegada ao mercado de trabalho.



Fonte: elaboração própria.

Quanto à importância da norma EQAVET para a melhoria das competências dos alunos aquando da chegada ao mercado de trabalho, (Gráfico 10), observa-se que a totalidade dos inquiridos concorda com a importância do EQAVET neste sentido.

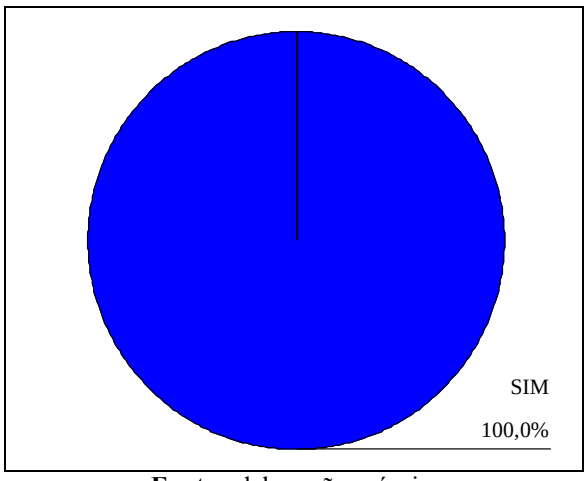
Gráfico 11 – Opinião sobre a importância do EQAVET para a empregabilidade dos alunos que concluem a formação na escola.



Fonte: elaboração própria.

Quanto à importância da norma EQAVET para a melhoria do nível de empregabilidade dos alunos que concluem a formação na escola (Gráfico 11), observa-se que a totalidade dos inquiridos concorda sobre o efeito da implementação do EQAVET para a melhoria de acesso ao emprego pelos alunos.

Gráfico 12 – Opinião sobre a importância do EQAVET para a melhoria dos serviços prestados.



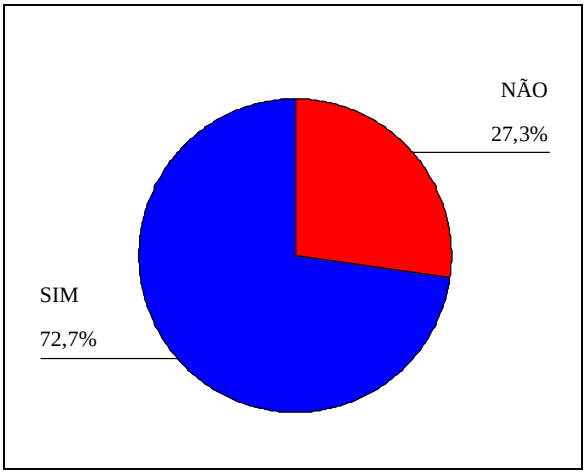
Fonte: elaboração própria.

No que diz respeito à importância do EQAVET para a melhoria dos serviços prestados pela instituição (Gráfico 12), observa-se que a totalidade dos inquiridos concorda que a sua implementação melhorou os serviços prestados pela escola.

IV.3 – ANÁLISE DESCRITIVA DO CONHECIMENTO DA NORMA DE QUALIDADE ISO 9001:2015

Neste subcapítulo apresentam-se os resultados relativos ao conhecimento da norma ISO 9001: 2015 e sugestões para a sua implementação.

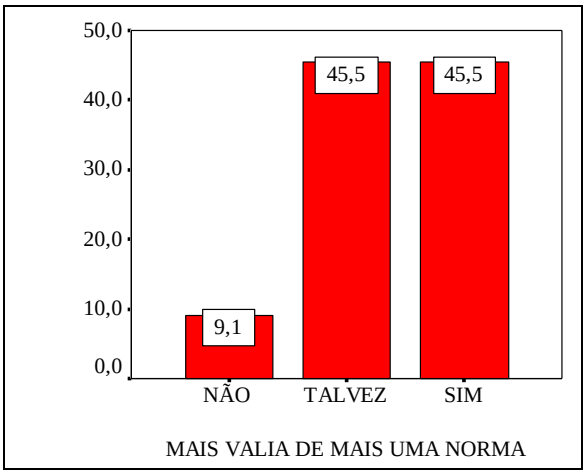
Gráfico 13 – Conhecimento da norma de qualidade ISO 9001:2015



Fonte: elaboração própria.

Quando questionados sobre a norma de qualidade ISO 9001:2015 (Gráfico 13), a maioria dos inquiridos (72,7%) referiu conhecer esta norma, enquanto 27,3% afirma não conhecer a norma.

Gráfico 14 – A existência de mais uma norma no sistema no sistema de gestão de qualidade seria uma mais-valia para o bom funcionamento da organização?



Fonte: elaboração própria.

Face à potencial implementação da norma ISO 9001:2015 (Gráfico 14), a grande maioria (90,9%) está de acordo que esta seja talvez ou de certeza uma mais-valia para o

funcionamento da organização, havendo cerca de 45,5% com a firme certeza da mais-valia para o bom funcionamento da organização. Somente 9,1% discorda da utilidade da norma para o funcionamento da organização.

IV.4 – ESTUDO DO OBJETIVO PRINCIPAL

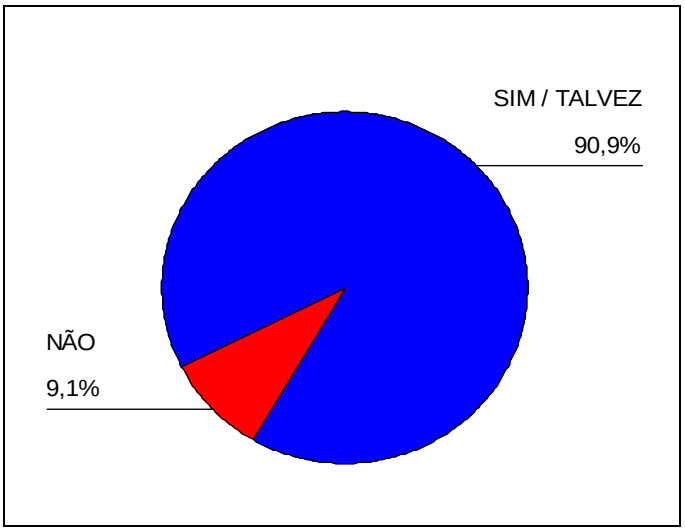
O objetivo principal desta investigação consiste na concordância da mais-valia da implementação do sistema de gestão de qualidade, norma ISO 9001:2015 para o bom funcionamento da organização.

Para concluir sobre este objetivo, enunciaram-se as seguintes hipóteses:

H_0: A proporção de profissionais que concorda sobre a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais-valia para o bom funcionamento da organização, é igual à proporção de profissionais que discorda sobre a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade enquanto uma mais-valia para o bom funcionamento da organização.

H_a: A proporção de profissionais que concorda sobre a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade e a subsequente mais-valia para o bom funcionamento da organização, não é igual a proporção de profissionais que discorda sobre a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade enquanto uma mais-valia para o bom funcionamento da organização.

Gráfico 15 – Opinião sobre se a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais-valia para o bom funcionamento da organização.



Fonte: elaboração própria.

Observando o gráfico 15, verificamos que a esmagadora maioria dos inquiridos (90,9%) concorda que a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma

mais-valia para o bom funcionamento da organização, havendo somente 9,1% que discorda. Aplicando o teste binomial (Tabela 3), como p<0,05, rejeitamos a hipótese nula e concluímos que a proporção de profissionais que concorda sobre a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais-valia para o bom funcionamento da organização não é significativamente igual à proporção de profissionais que discorda sobre a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais-valia para o bom funcionamento da organização. Desta forma, é inequívoco o desejo de implementação de um sistema de gestão da qualidade com a norma ISO 9001:2015.

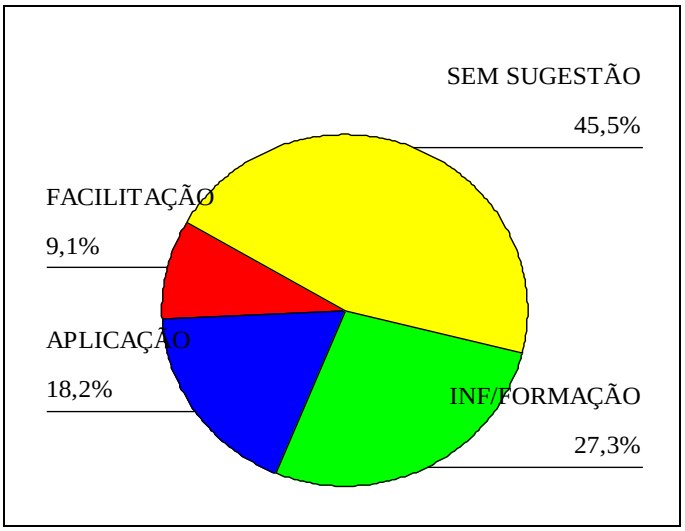
Tabela 3 – Teste Binomial para estudar a opinião sobre se a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade é uma mais-valia para o bom funcionamento da organização

Categorias	Frequências Absolutas	Frequências Relativas	Teste Binomial
Sim / Talvez	10	90,9%	p=0,012 *
Não	1	9,1%	
TOTAL	11	100,0%	

Fonte: elaboração própria.

Através do Teste Binomial podemos verificar que cerca de 90,0% encontra-se práticamente de acordo que a implementação de uma norma relativa ao sistema de gestão de qualidade seria uma mais valia. Apenas 9,1% respondeu negativamente. Tal resultado conclui que de facto a implementação de uma nova norma seria bastante frutífero pois existe vontade por parte dos recursos humanos que tal seja feito, reconhecendo os efeitos benéficos que tal decisão acarretaria. Durante o questionário foi colocada a questão do conhecimento da norma ISO 9001:2015, ao que 72,7% dos inquiridos respondeu que sim. Mediante os parâmetros que regem a supracitada norma, o facto dos inquiridos a conhecerem e reconhecerem que seria positivo a integração de uma nova norma, conclui-se que a adaptação da norma ISO 9001:2015 seria a norma mais indicada para a escola adaptar.

Gráfico 16 – Sugestões relativamente a novos métodos de avaliação da qualidade na escola.



Fonte: elaboração própria.

Em relação a sugestões (Gráfico 16), observamos que 45,5% dos inquiridos não mencionaram qualquer sugestão para novos métodos de avaliação da qualidade na escola, 27,3% sugerem a informação / formação, 18,2% a aplicação da informação / formação e 9,1% novos processos de facilitação da avaliação. No que diz respeito à formação / informação, 27,3% sugeriram a necessidade da formação com novo método de avaliação e 9,1% a necessidade de informação; destacando-se a necessidade de "formação ação" (E1) e "formação no âmbito do Sistema da Qualidade próprio para as escolas e não apenas como empresa" (E7).

Estudando a associação entre o conhecimento da norma ISO 9001:2015, opinião sobre a mais-valia de implementação de uma nova norma no sistema de gestão de qualidade e sugestões para novos métodos de avaliação da qualidade (Gráfico 15) observa-se:

os profissionais que não consideram a implementação de uma nova norma, como uma mais-valia para o funcionamento da organização, consideram que os novos métodos de avaliação da qualidade devem ser adaptados a cada aluno (Quadrantes Esquerdos); os inquiridos que dizem que esta é uma mais-valia para o funcionamento da organização sugerem a necessidade de informação quando associada a novos métodos de avaliação da qualidade (Quadrante Superior Direito). Por fim, os inquiridos que apontam a opção talvez relativamente à mais-valia que seria a adoção de uma nova norma no sistema de gestão de qualidade para o funcionamento da organização, são profissionais que dizem conhecer a norma ISO 9001:2015, e que se dividem entre a sugestão da necessidade de formação como novos métodos de avaliação e outros não mencionam nenhuma sugestão.

IV.5 - DISCUSSÃO

Após a aplicação dos questionários, a todo o universo ASDOURO, com o intuito de verificar a viabilidade de implementação da norma ISO 9001: 2015. A taxa de respostas obtidas, correspondeu a 21,2%, isto é, do número total de colaboradores, atualmente cinquenta e dois, foram respondidos apenas onze inquéritos, ficando aquém das expectativas.

Dos inquéritos respondidos, cerca de 100% dos inquiridos estão satisfeitos com as funções que exercem e têm conhecimento da norma EQAVET, aspeto fundamental para a sua boa aplicação.

De acordo com a hipótese 2- a maioria, 69,2% afirma ter tido dificuldade durante a sua implementação, tendo um terço dos inquiridos respondido que a maior dificuldade que encontrou foi a alteração de hábitos, dificuldades de mudança. Outra fração de um terço apontou a burocracia. A aversão à mudança constitui um dos principais obstáculos à aplicação do EQAVET, apresentando-se o excesso de burocracia na recolha de informação essencial, um dos fatores negativos na opinião dos inquiridos.

Quanto aos inquiridos que afirmaram não ter sentido dificuldade alguma, são colaboradores com um percurso profissional superior ao dos demais.

Como sugestões, foi referido, o aumento de formação diferenciada de acordo com as faixas etárias, dois tipos de formação: uma direcionada a colaboradores entre os 20 e os 45 anos de idade, e outra para os colaboradores com idade superior a 45 anos.

No que se refere à implementação do EQAVET, norma da qualidade do âmbito da Educação, implementada em 2020 na Esprodouro, cerca de 81,8% das respostas informa que houve formação, contudo cerca de 18,2% referem não terem tido formação e não disporem de informação.

Verifica-se a existência de um contrassenso pois esperar-se-ia que a formação funcionasse como um impulsionador preparatório da adesão às alterações.

Indo de encontro à hipótese 1- da investigação, é incontestável a total concordância sobre a implementação do EQAVET e o desenvolvimento da organização, tendo sido obtida uma melhoria no relacionamento entre *stackeholders* e tendo diminuído o abandono escolar. Houve melhorias nos serviços prestados pela escola o que subsequentemente gerou melhorias nas competências adquiridas pelos alunos.

Apesar de comprovada a eficácia do EQAVET através das opiniões recolhidas, seria importante associar esta norma a outra norma de qualidade, de forma a reforçar qualidade

dos serviços prestados pela escola em outros setores.

Apesar do impacto repercutido ao nível pedagógico, o EQAVET é uma norma que se cinge à área da educação que visa qualificar a oferta ao nível educacional. No que concerne aos recursos humanos, a escola não dispõe de uma norma de qualidade implementada que vise regularizar e controlar os seus colaboradores. De acordo a (Qualidade, 2022):

> "Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais (Quadro EQAVET), instituído pela Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2009, foi concebido para melhorar a Educação e Formação Profissional (EFP) no espaço europeu, colocando à disposição das autoridades e dos operadores de EFP ferramentas comuns para a gestão da qualidade assentes numa forte articulação entre os diferentes stakeholders (decisores políticos, organismos reguladores, operadores de EFP, alunos/formandos, profissionais de EFP e de orientação, encarregados de educação, empresários e outros parceiros sociais) e no desenvolvimento, monitorização, avaliação e melhoria contínua da eficiência da oferta."

Mediante a hipótese 3- relativamente à noma ISO 9001:2015, observou-se que 72,7% dos inquiridos conhecem esta norma. Normativa que está pensada para regularizar a produção e prestação de serviços das empresas, constituindo-se como um instrumento de conhecimento dos gestores.

Observou-se durante a aplicação dos inquéritos, que 90% dos colaboradores são da opinião que a implementação de mais uma norma de qualidade na escola.

De acordo com a hipótese 4- os inquiridos consideram que a implementação de uma outra normativa, constituiria uma mais-valia para a escola, referindo que existe ainda falta de formação. Assim sendo é de destacar que a formação contínua é um passo essencial para adaptar a escola à inovação e às mudanças constantes geradas pela globalização.

Em consonância com as opiniões recolhidas através dos questionários, observa-se a notória opinião de que é uma mais-valia a implementação de uma nova norma referente ao sistema de gestão de qualidade, que promova e contribua para a superação de obstáculos. Apesar de a escola se encontrar dotada de uma norma de qualidade relacionada com a educação, era fundamental a adoção de uma nova norma, relacionada com o sistema de gestão de qualidade, que promovesse o desenvolvimento e controlo junto dos recursos humanos da mesma. Estes resultados vão de encontro ao que defende a DGERT (2021) quando afirma que o EQAVET visa avaliar a satisfação dos clientes, pois são eles o motivo da razão de ser da escola.

A norma ISO 9001:2015 é a norma que mais se adequa a esta situação, pois assegura benefícios imprescindíveis, tais como, promover a aptidão regularizada dos produtos e

serviços de acordo com as exigências, detetar e aproveitar oportunidades e satisfazer o cliente, corrigir riscos, agir em conformidade com os padrões que a regularizam de forma a não se desvincular dos princípios que a norteiam. (Certificação, Guia do utilizador ISO 9001 : 2015, 2015)

Outros benefícios que a ISO 9001: 2015 propicia, são a melhoria da credibilidade e imagem, pois sendo uma norma reconhecida assegura uma posição credível às organizações que a implementam, promove a satisfação do cliente, promove a integração de processos assegurando o fluxo regularizado entre a produção e o mercado de trabalho. Evidencia a tomada de decisões, método cirúrgico para as organizações, técnica através da qual podem vencer obstáculos, aproveitar oportunidades e atingir soluções. Implementa uma cultura de melhoria continua, e envolve todos os colaboradores. (Oliveira, 2022)

No seu ciclo PDCA, a norma ISO 9001: 2015 impulsiona o funcionamento em circuito de forma a controlar todo o sistema de produção. A implementação desta norma, na escola Esprodouro, seria uma mais-valia, no sentido de consolidar o sistema de gestão de qualidade com a adoção da norma ISO 9001:2015 com o EQAVET norma qualitativa da área educacional. Dotando este espaço de ensino, de um maior reforço ao nível de prestação de serviços e com maior controlo. Para além disso a adoção da norma ISO 9001:2015 traria também credibilidade e imagem, o que constituiria um passo fundamental no reconhecimento por parte do exterior das potencialidades que a escola tem para oferecer a quem a procura. O trabalho em ciclos, e de uma forma padronizada, enquadra um método seguro e contínuo que sem dúvida deixa para trás os velhos hábitos de trabalho incessante e moroso, e consolida num trabalho uno todos os membros da mesma organização de forma a trabalharem todos para o mesmo objetivo de forma sistemática e controlada.

Em resposta à questão de partida, isto é, uma proposta efetuada à gestão de topo acerca da realização de um estudo acerca da viabilidade de implementação da ISO 9001:2015 na Esprodouro, considera-se que existe viabilidade para a sua implementação pois a maioria dos funcionários é de acordo com a adoção de uma nova norma, mas também porque a norma EQAVET se limita aos aspetos educacionais, insuficientes por si só para a melhoria global e integral da organização.

CONCLUSÃO

Concluindo, podemos verificar que a gestão da qualidade se torna fundamental nas organizações, constituindo um método de avaliação e controle fundamental para a obtenção de objetivos. Nos tempos atuais a qualidade é algo fundamental, pois a exigência dos mercados e o avanço regular com que a humanidade se depara, leva a que o aperfeiçoamento da produção aumente gradualmente de forma a acompanhar essa evolução e não cair em desuso.

Mediante análise efetuada, tendo em conta outros normas caracterizadas anteriormente: o *EQUASS* e os Manuais de Gestão de Qualidade feito anteriormente conclui-se que a ISO 9001: 2015 é a norma que melhor se adequa à escola. O facto da maioria dos inquiridos a conhecer e reconhecer que a implementação de uma nova norma seria uma mais valia para a escola é um fator fundamental. Contudo, tendo em conta as outras duas normas, o EQUASS com uma avaliação efetuada de três em três anos, não se adequaria à escola, pois a avaliação deve ser com espaçamentos de tempo mais reduzidos de forma a evitar que problemas que eventualmente surjam se prolonguem. A ISO 9001:2015 promove as avaliações/ auditorias, semestrais ou anuais o que é sem dúvida muito mais vantajoso para o meio em análise.

Quanto aos Manuais de Gestão de Qualidade, direcionados para Organizações do Terceiro Setor relativas à Ação Social, constituem uma norma segura e eficaz, contudo não se adequam à Esprodouro, pois trata-se uma escola particular, tutelada pelo Ministério da Educação e da Ciência. Apesar de se apresentar como uma organização de Economia Social, pois não tem fins lucrativos e visa satisfazer as necessidades para que se propõe, neste caso ao nível educacional, formando alunos, tornando-os profissionais nas áreas que explora, não é uma organização de ação social.

Assim sendo a aplicação da norma de qualidade, ISO 9001: 2015, na escola em análise era algo vantajoso, pois os seus métodos adequam-se perfeitamente à escola, desde a avaliação dos recursos humanos, auditorias periódicas (semestrais/anuais) entre outras técnicas, reforçaria o trabalho da norma EQAVET que se circunscreve única e exclusivamente à área educacional. O objetivo desta dissertação foi esse, verificar a viabilidade de implementação e certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, através da aplicação da norma ISO 9001: 2015 na Esprodouro- ASDOURO, com o sentido de promover uma melhoria substancial ao nível dos recursos que a escola dispõe, assegurando um elo de ligação entre a qualidade ao nível educacional e os recursos

humanos no sentido de a dotar de maior qualidade e capacidade. A implementação do Sistema de Gestão de Qualidade, é por si só uma mais valia, e uma escola em constante evolução e adaptação como é a Esprodouro deveria, pois, dispor de um Sistema de Gestão de Qualidade implementado.

As hipóteses e os objetivos propostos pelo estudo foram alcançados, tendo existido, contudo algumas limitações. Os objetivos iniciais da investigação sofreram algumas alterações, tendo obtido a norma EQAVET bastante relevo na investigação, pelo facto desta norma de qualidade ao nível educacional se encontrar já implementada com sucesso e ter revelado impactos positivos na escola. Devido a esta norma se encontrar em vigência com sucesso, foi analisada e como sugestão para complementar o seu trabalho é assim sugerida a implementação da norma ISO 9001:2015, pois após o estudo realizado verifica-se que existe viabilidade para a sua implementação. Existe assim atualmente uma norma implementada destinada ao nível educacional, mas após este estudo considera-se que a implementação do Sistema de Gestão de Qualidade, através da norma ISO 9001:2015 seria uma aposta que melhoraria ainda mais o desempenho da escola e permitiria acompanhar e avaliar os recursos humanos com a mesma eficácia que o EQAVET avalia e auxilia os alunos.

Uma segunda limitação prende-se com a reduzida taxa de resposta aos questionários, limitando a riqueza da informação obtida, mas não invalidando a prossecução da investigação.

Como sugestões para futuras linhas de investigação, após a realização deste trabalho, é feita uma sugestão à escola Esprodouro- ASDOURO, a realização de ações de consciencialização/ informação para os efeitos da implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

Sugere-se também, a implementação da Norma ISO 9001: 2015 na Esprodouro-ASDOURO, visto ser considerada a norma que mais se adequa à escola.

Uma outra sugestão, é a realização de projetos de investigação para promover a implementação de modelos do Sistema de Gestão de Qualidade, nas escolas profissionais portuguesas publicas ou privadas, nomeadamente a aplicação da norma ISO 9001:2015.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

António, N. S., Teixeira, A., & Rosa, Á. (2016). Gestão da Qualidade de Deming ao modelo de excelência da EFQM. Lisboa: Edições Sílabo. Obtido em 10 de 08 de 2021, de http://silabo.pt/Conteudos/8544_PDF.pdf

Assis, L. (2022). Obtido em 08 de 08 de 2021, de Templum: https://certificacaoiso.com.br/o-que-e-o-ciclo-pdca/

Associação portuguesa de certificação. (2005). Obtido em 29 de 05 de 2020, de https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/81/iso-9001

Associação Portuguesa para a Qualidade. (2022). Obtido em 04 de 07 de 2022, de https://apq.pt/equass/

Câmara Municipal de S. João da Pesqueira. (2017). *Monitoriação da Carta Educaitva-Município de São João da Pesqueira.* S. João da Pesqueira: Câmara Municipal de S. João da Pesqueira. Obtido em 10 de 08 de 2021, de https://www.sjpesqueira.pt/uploads/document/file/2110/CARTA_EDUCATIVA.pdf

Caria, T., & Pereira, F. (2013). *Trabalho e Saber Profissional no Terceiro Setor* (Vol. 1). Vila Real, Vila Real, Portugal. Obtido em 11 de 10 de 2021

Carvalho, R. S. (2011). Implantação de sistemas de gestão de qualidade: um estudo de caso em uma importadora de medicamentos. VII congresso nacional de excelência em gestão. . Obtido em 21 de 06 de 2020, de http://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0328_2178.pdf

Censos 2021. (2021). Portugal. Obtido em 20 de 10 de 2021, de https://www.ine.pt/scripts/db_censos_2021.html

Certificação EQUASS. (2020). Obtido em 01 de 08 de 2021, de https://apq.pt/certificacao-equass/modelo/

Certificação, A. P. (2005). Obtido em 29 de 05 de 2020, de https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/81/iso-9001

Certificação, A. P. (2015). *Guia do utilizador ISO 9001 : 2015.* Obtido em 30 de 05 de 2022, de http://www.qualitividade.pt/wp-content/uploads/2016/04/APCER_GUIA_ISO9001_2015.pdf

Certificação, A. P. (2015). *ISO 9001 : 2015 Guia do utilizador.*

Douro, A. d. (2020). S. João da Pesqueira, Viseu, Portugal. Obtido em 2021 de 08 de 01,

de https://esprodouro.com/asdouro/

Echaudemaison, C. d. (Ed.). (2001). *Dicionário de Economia e Ciências Sociais.* Porto Editora. Obtido em 19 de 10 de 2021

Esprodouro. (2020). *Missão, Visão e Valores*. S. João da Pesqueira, Viseu, Portugal. Obtido em 01 de 10 de 2021, de https://esprodouro.com/missao-visao-e-valores/

Fachin, O. (2019). *O que é e como definir as Hipóteses do seu estudo?* (5. e. saraiva, Ed.) Obtido em 11 de 06 de 2020, de FASTFORMAT: https://blog.fastformat.co/o-que-e-e-como-definir-hipotese/

Fortin, F., & Duhamel, F. (2003). *Os estudos de Tipo Descritivo.* Obtido em 27 de 06 de 2022

Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação.* Lusodidacta. Obtido em 02 de 06 de 2022

Fortin, M. F., Grenier, R., & Nadeau, M. (2003). *Métodos de Colheita de Dados.* Obtido em 02 de 06 de 2022

Galvão , M. E. (2015). Garantia da Qualidade nas Modalidades de Dupla Certificação. p. 131. Obtido em 10 de 10 de 2022

Gamboa, J., & Melão, N. (2009). A implementação da norma ISO 9001 nas escolas profissionais portuguesas: um estudo empírico. Obtido em 20 de 10 de 2021

Guia, S. (2019). Gestão da Qualidade na Economia Social. *Mestrado em Gestão das Organizações Sociais, 5 ª.* Lamego: IPV- Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego. Obtido em 21 de 07 de 2021

Hall, A., Neves, C., & Pereira, A. (2011). *Grande Maratona de Estatística no SPSS.* Lisboa , Lisboa, Portugal: Escolar Editora. Obtido em 11 de 10 de 2021

Lei n.º 83-A. (2013). Diário da República. Obtido em 01 de 08 de 2021, de https://dre.pt/pesquisa/-/search/423663/details/maximized

Leitão, J. (2015). Guia do utilizador ISO 9001: 2015. Obtido em 30 de 05 de 2022, de http://www.qualitividade.pt/wp-content/uploads/2016/04/APCER_GUIA_ISO9001_2015.pdf

Lousã, A. d. (2020). Certificação EQAVET. Lousã. Obtido em 01 de 08 de 2021, de https://escolas.aglousa.com/eqavet/

Mendes, A. C. (2011). Organizações de Economia Social. O Que as Distingue e Como Podem Ser sustentáveis. *2*, p. 30. Obtido em 11 de 07 de 2021, de http://recil.grupolusofona.pt/jspui/bitstream/10437/8066/1/12.pdf

Morais, C. (2015). *Investigação: Do problema aos resultados.* Universidade do Minho,

Instituto Politécnico de Bragança, Portugal. Obtido em 14 de 06 de 2020, de http://www.ipb.pt/~cmmm/conteudos/DaInvProblema.pdf

Oliveira, A. (2022). Obtido em 06 de 06 de 2022, de Apopartner quality enviorenment & safety services: https://www.apopartner.pt/principais-beneficios-da-implementacao-da-iso-9001/

Oliveira, O. (1998). *Gestão da Qualidade Tópicos Avançados.* Perdizes, S. Paulo, Brasil: Thomson. Obtido em 01 de 09 de 2022

Oliveira, O. (1998). *Gestão da Qualidade Tópicos Avançados.* Perdizes , S. Paulo, Brasil: Thomson. Obtido em 01 de 09 de 2022

Pinto, J. C., & Pinto, A. L. (2011). A importância da certificação de sistemas de gestão da qualidade em Portugal. (R. P. Gestão, Ed.) *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa, 10*. Obtido em 14 de 06 de 2020, de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642011000100006

Profissional, A. N. (2015). Obtido em 06 de 06 de 2022, de http://www.qualidade.anqep.gov.pt/sobre.asp

Qualidade, A. P. (2022). Obtido em 04 de 07 de 2022, de https://apq.pt/equass/

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (4 ª ed.). (G. Valente, Ed.) Gradiva-Publicações. Obtido em 29 de 06 de 2021

Rocha, O. (2010). *Gestão da Qualidade - Aplicação aos Serviços Públicos* (Vol. 2ª Edição). Lisboa, Lisboa, Portugal: Escolar Editora. Obtido em 11 de 10 de 2021

Rodrigues, F. (2018). https://esprodouro.com/historia/. Obtido em 01 de 08 de 2021, de https://esprodouro.com/historia/

Santos, R. C., & Rebelo, M. F. (1990). *A Qualidade técnicas e ferramentas.* Porto Editora. Obtido em 11 de 10 de 2021

Schmelkes, S. (1996). La evaluación de los centros escolares. Obtido em 20 de 10 de 2021

Serapioni, M. (2000). Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *SCIELO*, pp. 187-192. Obtido de https://www.scielosp.org/article/csc/2000.v5n1/187-192/

SGS Portugal. (2021). Obtido em 04 de 07 de 2022, de https://www.sgs.pt/pt-pt/news/2021/10/a-iso-9001-e-o-papel-fundamental-dos-auditores

Silva, M. P. (2020). Obtido em 10 de 08 de 2021, de Brasil Escola: https://brasilescola.uol.com.br/matematica/populacao-amostras.htm

Sistemas de Gestão da Qualidade. (2015). *Norma Portuguesa Requisitos (ISO 9001:2015), 4 ª*. Instituto Português da Qualidade.

Soares, J. M. (2014). Estudo da relevância da norma ISO 9001 no desempenho das empresas portuguesas do. *10*, p. 58. Obtido em 20 de 10 de 2021, de https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743882008.pdf

Teixeira, A. S. (2015). Obtido em 08 de 06 de 2020, de Blog da qualidade: https://blogdaqualidade.com.br/o-que-e-iso/

Teixeira, R. (2012). Obtido em 16 de 08 de 2021, de Administradores.com: https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-missao-para-uma-empresa

Tipos Metodológicos de Estudo. (2018). Obtido em 30 de 07 de 2022, de https://docs.bvsalud.org/oer/2018/07/842/aula-1-tipos-metodologicos-de-estudos_2.pdf

Trabalho, D. G. (2021). EQAVET. Obtido em 12 de 10 de 2021, de https://www.dgert.gov.pt/eqavet-quadro-de-referencia-europeu-de-garantia-da-qualidade-para-o-ensino-e-formacao-profissional

Tumelero, N. (2020). *Objetivo geral e objetivo específico: como fazer e quais verbos utilizar*. Obtido em 29 de 06 de 2021, de Mettzer: https://blog.mettzer.com/diferenca-entre-objetivo-geral-e-objetivo-especifico/

ANEXOS

A viabilidade de implementação e certificação do sistema de gestão de qualidade: aplicação da ISO 9001:2015

Sou Carlos Sequeira, aluno do mestrado de Gestão das Organizações Sociais, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, Instituto Politécnico de Viseu. Estou a realizar a minha dissertação, com o tema, " A Viabilidade de implementação e certificação do Sistema de Gestão de Qualidade, aplicação da norma ISO 9001:2015, na Esprodouro-ASDOURO". Orientado pela Professora Doutora Susana Maria Salgueiro Rebelo da Fonseca e coorientado pela Mestre Sara Guia. O formulário que se segue tem como objetivo a recolha de informação junto dos recursos humanos da organização, relativa à viabilidade de implementação de uma nova norma, a ISO 9001:2015.

Ao dar resposta ao presente questionário estará a prestar consentimento no que diz respeito ao estudo. A informação recolhida, será tratada de forma sigilosa assegurando o anonimato dos participantes.

Parte I – Informação Socio Demográfica sobre Recursos Humanos

1.1 - Qual a sua idade? _____ anos

1.2 - Qual a sua habilitação académica?

1º ciclo □

2º ciclo □

3º ciclo □

Ensino Secundário □

Ensino Superior □

1.3 - Qual a função que exerce? _____

1.4 - Encontra-se satisfeito (a) com a função que desempenha?

Sim □

Não □

1.5 - Dispõe de formação para a função que exerce?

Sim □

Não □

Parte II – Informação sobre a EQAVET - Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissional.

2.1 - Conhece a norma EQAVET?

Sim □

Não □

2.2 - Durante a certificação da organização, qual a maior dificuldade que encontrou para cumprir todas as exigências da norma?

_____

_____

_____

_____

2.3 - Foi prestada formação, durante o período de implementação da EQAVET?

Sim □

Não □

2.4 - Considera que atualmente existe falta de informação acerca desta norma?

Sim □

Não □

2.5 - Considera a certificação da qualidade importante para o bom desenvolvimento da organização?

Sim □

Não □

2.6 - A implementação do EQAVET facilitou o relacionamento entre os diversos stakeholders (comunidade, empresas empregadoras, instituições, famílias, alunos)?

Sim □

Não □

2.7 - Considera que as melhorias promovidas pelo EQAVET contribuíram para a diminuição do abandono escolar?

Sim □

Não □

2.8 - Na sua opinião, as competências dos alunos ao chegar ao mercado de trabalho têm aumentado em virtude das medidas EQAVET?

Sim □

Não □

2.9 - Considera que as medidas promovidas pelo EQAVET propiciam a empregabilidade dos alunos que concluem formação na escola?

Sim □

Não □

2.10 - Na sua opinião o EQAVET melhorou o nível de qualidade dos serviços prestados na Escola?

Sim □

Não □

Parte III – Informação sobre a Norma de Qualidade: ISO 9001:2015

3.1 - Tem conhecimento da norma de qualidade, ISO 9001:2015?

Sim □

Não □

3.2 - Considera que a existência de mais uma norma no sistema de gestão de qualidade seria uma mais valia para o bom funcionamento da organização?

Sim □

Não □

Talvez □

3.3 - Quais as suas sugestões relativamente a novos métodos de avaliação da qualidade na escola?

_____

_____

_____

_____