

# A certificação da ETLA pela norma ISO 9001 (Qualidade)

É verdade, constituindo facto inédito nos estabelecimentos de ensino secundário, a ETLA renova para o terceiro triénio a sua certificação pela Norma ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade). Nessa conformidade, viemos falar com Luís Manuel Varela Cid, Gestor da Qualidade da Escola e coordenador do designado Grupo da Qualidade que levou a cabo os trabalhos que culminaram com a referida certificação.

Paulo Mesquita

O nosso interlocutor é licenciado em Engenharia Química pelo Instituto Superior Técnico, foi quadro superior das empresas que têm gerido o complexo petroquímico de Sines, é professor e coordena o Curso de Química Tecnológica desde a fundação da Escola Tecnológica do Litoral Alentejano, em 1990.



**L (Leme) - Por que razão a certificação de Qualidade ISO 9001 numa Escola Profissional?**

**VC (Varela Cid) -** Porque a norma NP EN ISO 9001 2008 encerra um conjunto de princípios e regras que se podem aplicar a qualquer organização que se pretenda gerir com transparência e rigor. Como fui gestor da Qualidade da Borealis não esqueci as vantagens que a certificação encerra e, encontrando eco dos meus desejos na Direção Geral da Escola, fui tudo muito fácil.

**L - Quais as vantagens que a certificação tem trazido para a ETLA?**

**VC -** As vantagens trazidas para a ETLA começaram muito antes da obtenção da certificação. Assim, a prévia decisão de implementar um "Sistema de Gestão da Qualidade" passa pela obtenção de uma disponibilidade de todos os colaboradores da organização para estabelecerem os procedimentos que obtenham um consenso generalizado no sentido de nunca fazer algo que seja diferente do regulamentado, nem estabelecer nada que, na prática, não possa ser cumprido.

Ou seja, o mais importante é a definição de regras de funcionamento para que haja ló-

gica e controlo em todas as atividades. A certificação e o seu diploma comprovativo não representam mais que o reconhecimento de que tudo vai no bom caminho e tal facto foi reconhecido por uma entidade "acreditada" nacional/internacionalmente para esse efeito.

**L - O que representa a certificação ISO 9001 aos olhos de um cliente?**

**VC -** Representa que a organização que ostenta o certificado ISO 9001, cumpre todos os requisitos daquela norma e se rege pelos 8 princípios de Gestão da Qualidade:-

1.Focalização no cliente, pois este é a razão de ser de uma organização

2.Liderança, através da uma cadeia de comando firme e eficaz

3.Envolvimento de todas as pessoas, não havendo excluídos

4.Abordagem por processos, como forma de gerir bem todas as atividades identificadas e controláveis individualmente

5.Abordagem da gestão como um sistema, pois todas as linhas de atividade estão interligadas e constituem uma cadeia sequencial lógica cobrindo tudo o que se faz na organização

6.Melhoria contínua, pois nada é suficientemente bom e a total perfeição de um Sistema de Gestão de Qualidade não passa de uma utopia

7.Abordagem à tomada de decisões baseada em factos, pois só conjecturas e impressões não são suficientes

8.Relações mutuamente benéficas com fornecedores para que estes se sintam partes interessadas e não apenas credores de vantagens, não cedendo à tentação do lucro fácil e rápido que é sempre efêmero.

É o conjunto destes princípios e dos requisitos estabelecidos na norma ISO 9001 de aplicação mundial que permite, por exemplo, uma empresa europeia selecionar um fornecedor asiático ou americano desde que este apresente certificação conferida por entidade acreditada de reconhecimento da relevância.

É também este conjunto de valores acrescentados que faz



o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e o Ministério da Educação, no seu trabalho "Novas Oportunidades - Aprender compensa", apontarem este caminho para as escolas nacionais.

**L - Quais as principais etapas seguidas para a obtenção da certificação em 2006 e as suas renovações em 2009 e 2012?**

**VC -** Começámos pela reconstituição total do chamado "Regulamento Interno da Escola" em que, praticamente, toda a Escola foi ouvida. Seguiu-se a identificação dos Processos, a sua estruturação e correspondente interligação, discussão e aprovação. Com a elaboração dos Procedimentos que esclarecem os Processos, completou-se a construção do esqueleto do Sistema de Gestão da Qualidade.

Depois foi só controlar, através de um rigoroso programa de auditorias internas, que se fazia o que se dizia e que não se escrevia o que não se podia fazer. Nessas auditorias foram verificadas 88 irregularidades na 1ª fase o que constituiu um estímulo para que, após as emendas consideradas necessárias fossem logo eliminadas. Hoje em dia apenas temos para resolver 9 constatações.

**L - Falou em processos. O que significam e como se controlam?**

**VC -** Processos são todas as atividades significativas que, partindo de um início chegam a um fim mais valioso através de um percurso que deve ser controlado e "abastecido" com os recursos considerados necessários.

Cada processo identificado tem um dono ou responsável, são escolhidos indicadores para que se controle a sua evolução e anualmente são estabelecidos objetivos que permitem avaliar como as coisas correram e portanto, indistintamente, avaliar o comportamento do seu responsável.

Na ETLA não só os alunos são avaliados, mas também os

colaboradores, sejam eles professores ou simples empregados.

**L - Quer dar-me exemplos de ações ou atividades que, integradas pelo Sistema de Qualidade, sejam controladas na sua evolução?**

**VC -** Por exemplo:

- A opinião das partes interessadas, quer sejam empresas empregadoras, ex-alunos, encarregados de educação ou mesmo os alunos atuais, que não são mais que os nossos clientes

- O conteúdo dos cursos e a forma (que se pretende sempre inovadora) como são lecionados



- A seleção de professores/colaboradores e alunos

- O desenvolvimento das aulas e atividades de leccionamento

- A avaliação de alunos, professores e colaboradores

- O apoio Administrativo, Financeiro e de Pessoal, despendido pela Direção constituída para o efeito e definida em organograma

- O comportamento do Sistema de Gestão da Qualidade

- O apoio informático e a sua atividade de suporte de inextinguível utilidade

- O apoio do Grupo de Apoio Psicopedagógico fundamentalmente junto dos alunos com problemas no aproveitamento

- As novas iniciativas de Formação Especializada.

**L - Qual o maior desafio que encontrou?**

**VC -** O maior desafio encontrado foi, de facto, a apli-

cação da norma 9001 a uma Escola Profissional. Para quem sempre interpretou os requisitos exigidos numa ótica de produção fabril, foi sem dúvida singular mudar toda a conceção e, por exemplo, designar como cliente o aluno e o produto passar a ser o curso que "adquire" durante os 3 anos da sua aprendizagem.

**L - Pontos positivos e negativos encontrados durante e após o processo de certificação?**

**VC -** Como pontos positivos queria realçar a confiança e consideração que a Direção Geral sempre depositou no Gestor da Qualidade e no seu grupo bem como a entrega e

minhar devagar para chegar depressa".

**L - A entidade certificadora foi a DNV? Qual a razão?**

**VC -** A DNV (Det Norske Veritas) é líder mundial na área de certificação (300 delegações em 100 países de todos os continentes). Foi escolhida para o efeito porque na altura - 2006 - todo o grupo Borealis a selecionara como entidade certificadora.

**L - Que futuro para a ETLA agora com a certificação consolidada em 2009 e 2012?**

**VC -** Para nós, na ETLA, o ditado tradicional tem uma leitura diferente e apenas dizemos que "O Ótimo não é inimigo do Bom"! Quer dizer que a melhoria dos nossos indicadores, o incremento das nossas performances e taxas de êxito são os fatores concretos com que nos preocupamos.

Penso que este é o contributo mais válido que poderemos disponibilizar para algo que sempre defendemos:- O Ensino Profissional sempre foi uma via muito rica no acesso ao Ensino Superior e, de forma alguma, apenas uma opção para os menos dotados, ideia essa que ainda hoje confunde e engana as mentalidades mais simples e menos informadas.

Isso torna-se mais evidente na nossa criação recente da chamada Formação Especializada, no acesso à formação de nível V (os cursos normais da ETLA são agora de nível IV) em que as regras do Sistema de Gestão da Qualidade encontrarão um novo campo de aplicação, perseguindo sempre a "Melhoria Contínua" para as partes interessadas da ETLA e para a própria Escola como fulcro dinamizador do enriquecimento intelectual e tecnológico regional.

**L - Resta-me agradecer-lhe a sua disponibilidade e desejar felicidades para a ETLA e o seu estatuto de empresa certificada.**

**VC -** Nós é que agradecemos a oportunidade para divulgar a boa experiência por que passámos e... passamos, a propósito,... se o jornal "O Leme" se quiser certificar... a equipa da Qualidade da ETLA dá-lhe uma ajuda.



## ASSEMBLEIA - GERAL Convocatória

A CERCISIAGO - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças inadaptadas de Sines e Santiago do Cacém, com sede na Rua João de Deus nº8, em Santiago do Cacém, convoca todos os sócios para uma Sessão da Assembleia - Geral, a realizar nas instalações do C.A.O. Rua das Nogueiras, no dia 04 de Julho de 2012, pelas 14:00 horas, com a seguinte Ordem de Trabalho:

**Ponto Um -** Eleições de Novos Órgãos Sociais  
**Ponto Dois -** Informações

A Assembleia reúne à hora marcada se estiver presente mais de metade dos cooperadores com direito a voto, ou uma hora depois, com qualquer número de cooperadores (Artº25 dos estatutos).

Santiago do Cacém, 05 de Junho de 2012  
O Presidente da Mesa da Assembleia Geral  
Assinatura ilegível

"O Leme" nº 580 de 20/06/2012

## CENTRO MÉDICO "ALIFLOR" L.DA

### Exames Cardiologia( coração )

- Resp. Téc. Dr. Rui Conduto  
- Ecocardiograma, Doppler, Holter  
- Ecg, Mapa, Prova Esforço

### Exames Gastroent. ( estômago )

- Resp. Téc. Prof. Dr. Jorge Fonseca  
- Endoscopia Digestiva Alta ( EDA )

**Acordos:** SNS ( Caixa ), ADSE, Multicare, Advancecare, Medis, Cgd, Admg, Allianz, Clinicard,  
**Contactos e Marcações:** Tel. 269744100 - Rua da Feira 156 V. N. Santo André  
(comprove a celeridade na marcação, realização e entrega de resultados)

## ALUGA-SE

### Apartamento T2

Vila Nova de Santo André  
- Bairro Pica-Pau

### Bom Preço

**Contatar:**  
**966068127**