

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



ESCOLA SECUNDÁRIA EÇA DE QUEIRÓS (401675)
Póvoa de Varzim

Carta de Qualidade

Serviços Administrativos

Escola Secundária Eça de Queirós



Índice

Nota de Apresentação.....	3
Carta de Qualidade dos Serviços Administrativos da ESEQ.....	4
Missão dos Serviços de Administração Escolar.....	4
Princípios orientadores:.....	5
Requisitos do Serviço.....	6
Requisitos do Pessoal.....	6
Intervenção dos Serviços.....	6
A. Acolhimento dos utentes.....	7
B. Análise, Diagnóstico e Respostas	7
C. Formação de Pessoal e Acompanhamento ao Plano de Desenvolvimento Individual	8
D. Processo de Avaliação e Monitorização	8
Concretização da Carta de Qualidade	10
Sistema de Indicadores e Referenciais para a Qualidade dos Serviços Administrativos.....	10
Princípios Gerais de Funcionamento Serviços Administrativos da ESEQ.....	13
Boas práticas no âmbito da Modernização Administrativa	14



Nota de Apresentação

Os Serviços Administrativos de uma escola e, no caso vertente da ESEQ, constituem-se como um pilar fundamental da organização, não só na resposta às necessidades internas de funcionamento como também às solicitações externas.

As necessidades de organização e tratamento de informação nos domínios da administração financeira e patrimonial, dos alunos, do pessoal e do expediente geral e arquivo, que as modernas instituições exigem, colocam grandes desafios aos respectivos sectores administrativos.

Os serviços administrativos são constituídos por várias secções interligadas, responsáveis por assegurar, com o máximo de eficiência, o funcionamento da escola na vertente do apoio administrativo.

Fazer com que estes Serviços disponham das competências adequadas à prossecução de objectivos de excelência, deverá ser uma preocupação constante dos órgãos dirigentes da ESEQ, os quais lhes devem proporcionar as melhores qualificações e condições de funcionamento como aposta numa melhoria constante dos serviços prestados.

Aliás, este desígnio é visível no Contrato de Autonomia de que a ESEQ é parte e, sobretudo, no Plano de Desenvolvimento que o materializa e complementa.

As exigências, as metas que a ESEQ se vem impondo na prossecução de objectivos exigentes e que os documentos atrás cotados de alguma forma traduzem, passam também pela adopção de uma política de modernização do funcionamento dos serviços administrativos, cujo sucesso depende da mobilização e empenho dos seus agentes.

É neste contexto que os Serviços Administrativos da Escola Secundária Eça de Queirós apresentam a sua Carta de Qualidade.

Esta Carta deve ser assumida como um instrumento indutor de desempenhos profissionais excelentes, que aponte estratégias de acção e qualidade ao nível da prestação de serviço, contribuindo para a valorização dos procedimentos de trabalho, para o empenho do pessoal e para a eficiência do seu funcionamento.



Carta de Qualidade dos Serviços Administrativos da ESEQ

A elaboração de uma Carta de Qualidade dos Serviços Administrativos da Escola Secundária Eça de Queirós enquadra-se no compromisso assumido no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Autonomia, designadamente no

Eixo de Intervenção B

– Modernizar e melhorar a qualidade de serviço prestado à comunidade educativa;

Acção B - Acções relativas à vertente de eficácia e qualidade

- Elaboração da Carta de Qualidade de Prestação de Serviços;

A Carta de Qualidade constitui-se como um dispositivo de promoção da qualidade dos processos de trabalho e clarificadora dos respectivos indicadores de resultados. Este instrumento procurará definir respostas, através da formulação de objectivos referenciais, para uma actuação de qualidade nos serviços prestados junto dos públicos externo e interno.

Contudo, não se deverá encará-lo como um mero manual de procedimentos, prescritivo e uniformizador, que os Serviços devem executar. Pelo contrário, o que será deveras importante para a organização é que o mesmo se constitua, sobretudo, como um dispositivo aberto, que possibilite a identificação de problemas, a reflexão crítica e a implementação de medidas para a superação dos mesmos pelos próprios agentes, quer alterando procedimentos, quer recorrendo à formação mais ajustada.

Constitui parte integrante desta Carta de Qualidade, um Sistema de Indicadores de Referência para a Qualidade, ao qual se referenciarão os resultados a atingir no âmbito das acções dos Serviços.

A formulação das dimensões de intervenção constituirá um referencial para a monitorização e avaliação do funcionamento e resultados obtidos por esta estrutura, de âmbito interno ou externo.

Missão dos Serviços de Administração Escolar

Promover a melhoria da qualidade da gestão e funcionamento da Escola bem como o reforço das relações entre a Escola e a Comunidade Educativa.



Reforçar a qualidade de prestação de serviços promovendo processos de qualificação e de certificação dos mesmos.

Princípios orientadores:

1. Inovação e flexibilidade

Enquanto estrutura de ligação entre a Instituição ESEQ e os cidadãos, os Serviços devem estar preparados para responder a um público diversificado, respeitando e valorizando o perfil e as expectativas de cada indivíduo.

Mais devem procurar responder ajustadamente, de acordo com as necessidades da organização, às solicitações internas a que forem sujeitos.

2. Reserva e Discrição

Assegurar a reserva e discrição no tratamento da informação prestada, resultante dos processos desenvolvidos no âmbito das suas funções.

3. Orientação para resultados

Garantir a efectiva concretização, em tempo útil, das respostas às necessidades do público.

4. Rigor e eficiência

Rigor, exigência e eficiência no desenvolvimento de todos os processos de qualificação e certificação, bem como na gestão do expediente.

5. Responsabilidade e autonomia

Desenvolver práticas de autonomia e responsabilização quanto ao funcionamento dos Serviços Administrativos cooperando com as diferentes estruturas da ESEQ.



Requisitos do Serviço

As instalações devem ser adequadas ao funcionamento dos Serviços respeitando as diferentes dimensões da sua intervenção e assegurando espaços de trabalho adequados para esses diferentes fins.

O horário de funcionamento e atendimento público devem ser adequados às características do público-utente e devidamente afixado em espaço visível, respeitando as indicações de obrigatoriedade de funcionamento emitidas pelo Director.

O registo e organização da informação devem ser efectuados de forma sistemática, integrada e com recurso exaustivo a ferramentas informáticas disponibilizadas, tendo em vista a gestão e a monitorização dos resultados pretendidos.

Disponibilização de Livro de Reclamações a todos os utentes dos Serviços Administrativos da ESEQ, respeitando os princípios da legislação em vigor para estas matérias.

Requisitos do Pessoal

1. Os elementos da equipa que compõem os Serviços devem ter um perfil essencialmente técnico com formação adequada às funções.
2. A equipa deve ter estabilidade, partilhar informação e responsabilidades, realizar reuniões periódicas de trabalho e definir canais de comunicação interna.
3. Cada funcionário, no respectivo sector de actuação, deve ser detentor dos conhecimentos técnicos necessários e suficientes à boa execução de todas as tarefas a ele inerentes.
4. Cada funcionário deve possuir conhecimentos gerais, transversais a todos os sectores de modo a favorecer-se a rotação de funções e o suprimento de ausências pontuais de outros funcionários.

Intervenção dos Serviços



A. Acolhimento dos utentes

1. Por utentes deve entender-se os diversos tipos de público a quem a ESEQ presta serviços de carácter administrativo. Assim, o público pode ser externo ou interno, particular ou institucional.
2. O acolhimento consiste no atendimento, prestação de serviços e esclarecimentos aos utentes, bem como no encaminhamento adequado dos processos durante as diferentes fases de desenvolvimento.
3. Aos utentes devem ser facultados materiais de divulgação, como folhetos, brochuras, etc.
4. Os prazos e procedimentos previsíveis de decurso do processo devem ser explicitados junto do utente, a quem devem ser prestadas, ainda, as informações adicionais relevantes para o interesse do mesmo.
5. O acolhimento culmina com a marcação de data para próximo contacto com o utente e a forma como será realizado, ou com a entrega de documento (s) / informação (ões) solicitados/necessários.
6. O atendimento de cada utente deve ser personalizado, tendo em consideração as suas características, motivações e expectativas.
7. Sempre que se justifique ou seja solicitado pelo utente, o atendimento será feito em condições de privacidade.

B. Análise, Diagnóstico e Respostas

1. Os serviços devem procurar observar e analisar todas as actividades e procedimentos que levam a cabo, de forma a poderem diagnosticar problemas e desenvolver as respostas mais adequadas à sua resolução.
2. O diagnóstico das ocorrências permitirá, ainda, desenvolver e aprofundar uma análise de perfil de situações, tendo em vista a definição de futuros procedimentos automatizados.
3. O diagnóstico permitirá clarificar as necessidades, interesses e expectativas dos utentes, informação essa que é de grande relevância para a definição da(s) resposta (s) mais adequadas.



4. Para assegurar a eficácia dos procedimentos administrativos deve minimizar-se o tempo que medeia entre a realização do diagnóstico e a formulação de soluções.

C. Formação de Pessoal e Acompanhamento ao Plano de Desenvolvimento Individual

A formação profissional dos funcionários tem em vista a melhoria da qualidade da resposta às solicitações dos utentes.

Em função das necessidades dos Serviços, previamente diagnosticadas pelos próprios funcionários e pela chefia ou reveladas pelos processos de monitorização e avaliação, deverá ser elaborado, para cada funcionário, um Plano de Desenvolvimento Profissional (PDP).

O PDP será da iniciativa conjunta de cada funcionário e do Chefe dos Serviços e visa dar resposta às necessidades de formação sentidas por cada funcionário, em articulação com as necessidades dos Serviços.

Este Plano de Desenvolvimento Profissional é avaliado pelo Chefe de Serviços, em duas fases: Na fase de aprovação e na fase final de concretização

D. Processo de Avaliação e Monitorização

Os serviços prestados estarão sujeitos a processos de Avaliação e Monitorização, quer a nível interno quer externo à ESEQ, de acordo com metodologias previamente estabelecidas.

Estes processos permitem a evidenciação das competências previstas, quer para contextos formais quer para contextos não-formais.

Estes processos organizam-se em dois eixos estruturantes: reconhecimento e superação das dificuldades; reconhecimento e fixação de boas práticas.

Sempre que detectadas lacunas em termos de competências evidenciadas pelos serviços dever-se-á definir planos de superação das mesmas.

A intervenção no processo faz-se pelo viés do órgão de direcção, da autoavaliação dos serviços, de inquéritos aos utentes, de avaliação por entidades externas e de observação de dados objectivos.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



ESCOLA SECUNDÁRIA EÇA DE QUEIRÓS (401675)

Póvoa de Varzim

A monitorização e avaliação periódica dos processos, resultados e impactos serão divulgadas regularmente pela estrutura dirigente numa lógica de melhoria contínua, de articulação com as restantes estruturas da ESEQ e de transparência nos processos de prestação de contas.



Concretização da Carta de Qualidade

Sistema de Indicadores e Referenciais para a Qualidade dos Serviços Administrativos

Apresenta-se, de seguida, um sistema de Indicadores e Referenciais para a Qualidade, resultante das informações recolhidas junto dos Serviços Administrativos da ESEQ, as quais apontam para a necessidade de definir orientações precisas sobre as diferentes dimensões de actuação da equipa administrativa.

O sistema que ora se apresenta, bem como a sua aplicação e desenvolvimento, assumem um carácter dinâmico prevendo-se ajustes em função das circunstâncias que se lhe forem deparando e/ou resultantes das acções de avaliação monitorização.

Neste contexto, apresenta-se o conjunto de indicadores e respectivos padrões de referência para a qualidade de cada uma das dimensões de intervenção dos Serviços Administrativos da ESEQ e respectivos níveis de organização e funcionamento.

Não se trata de um instrumento para avaliação do pessoal no âmbito do SIADAP ou outro. Trata-se sim de um mecanismo para operacionalizar a procura de qualidade dos serviços.

1. A operacionalização da Carta de Qualidade desenvolver-se-á por ciclos temporais de noventa dias. No final de cada ciclo levar-se-ão a cabo procedimentos de avaliação a partir da monitorização entretanto efectuada.
2. Os dois primeiros períodos de funcionamento serão considerados como meramente experimentais tendo em vista a recolha de dados relevantes para o seu desenvolvimento em termos operacionais. Durante estes dois períodos a avaliação terá, pois, um carácter formativo que se traduzirá numa forma qualitativa e descritiva.
3. Neste aspecto, a partir das evidências abaixo apontadas deverão os vários intervenientes no processo proceder à elaboração de relatório crítico em que se definam objectivamente quais os aspectos positivos e/ou negativos emergentes.



ESCOLA SECUNDÁRIA EÇA DE QUEIRÓS (401675)
Póvoa de Varzim

4. Concluída que esteja esta fase, em sede de revisão da Carta de Qualidade, poder-se-á evoluir para um tipo de avaliação quantitativa de forma a aferir, com o rigor possível, o grau de aproximação e/ou afastamento aos referenciais de excelência.

Níveis de Organização e de Funcionamento			
Intervenção	Indicador(es)	Referenciais para melhoria da qualidade	Evidência
A - Acolhimento dos utentes	Reclamações / Reparos	Percentagem de reclamações ou reparos face ao período anterior *	Livro de reclamações; Registo pela Direcção
	Qualidade de serviço prestado	Percentagem de respostas positivas face ao período anterior	Inquéritos aos utentes
	Qualidade da Informação	Percentagem de respostas positivas face ao período anterior	Inquéritos aos utentes
	Cumprimento de prazos	Percentagem de respostas positivas face ao período anterior Percentagem de reclamações ou reparos face ao período anterior	Inquéritos aos utentes Livro de reclamações; Registo pela Direcção
	Atendimento e espaço	Reforço de materiais de divulgação Diminuição de tempos de espera Reforço de apoios ao utente; Observação de cortesia profissional ao nível de relacionamento com os utentes e colegas de trabalho	Inquéritos aos utentes Observação pela Direcção; Livro de reclamações;
	Tratamento de dados (digitais ou outros)	Registos actualizados e Arquivo centralizado de toda a correspondência e processos, de modo a facilitar as consultas quando necessário	Observação pela Direcção; Inquérito ao público interno; Avaliação por auditoria

* Cada período de funcionamento terá um prazo de três meses;



ESCOLA SECUNDÁRIA EÇA DE QUEIRÓS (401675)
Póvoa de Varzim

Níveis de Organização e de Funcionamento			
Intervenção	Indicador(es)	Referenciais para a melhoria da qualidade	Evidência
B - Análise, Diagnóstico e Respostas	Preenchimento de registos	Registos de execução de tarefas; Cumprimento de prazos previstos; Falhas detectadas.	Livro de reclamações; Registo elaborados pelos Serviços Administrativos; Registos da Direcção.
	Diagnóstico e análise	Análise dos registos e clarificação das necessidades, interesses e expectativas dos utentes após período de funcionamento *.	Documento síntese, produzido pela CSAE e Serviços
	Eficácia de procedimentos	Formulação de soluções e de respostas ao diagnóstico e análise efectuados, no prazo máximo de 15 dias após produção do documento síntese referido anteriormente.	Documento produzido pela CSAE e Serviços

Níveis de Organização e de Funcionamento			
Intervenção	Indicador(es)	Referenciais para a qualidade	Evidência
C - Formação de Pessoal	Existência de instrumentos de autoavaliação	100% dos funcionários apresenta documento de autoavaliação	Relatório anual de Actividade da CSAE
D - Processo de Avaliação e Monitorização	Existência de instrumentos de avaliação	Demonstração de melhoria / superação relativamente a falhas detectadas no funcionamento dos Serviços Administrativos	Avaliação externa Inquéritos aos utentes, Observação de dados objectivos pelo órgão de Direcção



Princípios Gerais de Funcionamento Serviços Administrativos da ESEQ

Os funcionários dos Serviços Administrativos da Escola Secundária Eça de Queirós - PVZ, assumem o compromisso de manter uma preocupação permanente com o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

Com este objectivo, os Serviços Administrativos da Escola Secundária Eça de Queirós adoptarão os seguintes princípios e estratégias:

1. Ter presente, em toda a actividade, os princípios da razoabilidade, simplicidade, adaptabilidade e flexibilidade;
2. Combater os procedimentos redundantes;
3. Reduzir ao mínimo essencial o número de contactos com os serviços, por utente, para obter o serviço pretendido;
4. Facilitar a resolução de problemas pelo telefone ou outros meios não presenciais;
5. Proporcionar a cada utente dos Serviços respostas claras e eficazes sobre as situações apresentadas;
6. Evitar ao máximo o aglomerado de utentes em espera no balcão de atendimento;
7. Cumprir prazos definidos;
8. Aplicar, periodicamente, questionários para avaliar o grau de satisfação dos utentes;
9. Analisar, em equipa, reclamações e/ou sugestões, no sentido de corrigir situações anómalas;
10. Analisar, em equipa, os resultados/relatórios das avaliações internas e externas;
11. Implementar, desenvolver e manter um sistema de informação que permita avaliar a actividade e a qualidade dos serviços prestados;
12. Manter as instalações nas máximas condições de higiene e segurança;
13. Implementar ciclos de melhoria contínua da qualidade para os programas de problemas mais frequentes;
14. Promover a auto e hetero-formação como contributo para a melhoria da qualidade de serviços.



Boas práticas no âmbito da Modernização Administrativa

Visando o reforço das relações entre a Escola e a Comunidade e o aumento da qualidade da gestão e funcionamento da Escola, sistematiza-se, de seguida, um conjunto de áreas fundamentais na relação cidadão – administração (Adaptação do Decreto-Lei nº 135/99 de 22 de Abril de 1999)

Acolhimento e atendimento dos cidadãos:

- Horário contínuo que abranja sempre o período da hora do almoço
- Existência de funcionário qualificado que encaminhe e preste as primeiras informações
- Afixada a tabela de preços dos bens e serviços fornecidos
- Assinalada a existência de linhas de atendimento telefónico
- Atendimento personalizado
- Sempre que possível a prestação do serviço deve ser efectuada no momento
- Atendimento prioritário

Comunicação administrativa:

- Facultar aos utentes os formulários necessários à instrução dos seus processos
- Nas convocatórias ou avisos dirigidos aos cidadãos e entidades, o assunto objecto dos mesmos deve ser descrito de forma simples e elucidativa, considerando-se inexistentes as que contenham referências vagas, como por exemplo "assunto do seu interesse"
- Sempre que sejam produzidos documentos destinados aos utentes, devem os serviços facultar a opção de remessa por via postal, sempre que possível, sem acréscimo de encargos
- Os serviços da ESEQ devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto, tendo a correspondência transmitida por via electrónica o mesmo valor da trocada em suporte papel (exceptuam-se os documentos que impliquem assinatura ou autenticação)



Simplificação de procedimentos:

- Os serviços devem fomentar a utilização progressiva dos meios automáticos de pagamento
- O atestado de residência, para instrução de processos administrativos, é substituído pela apresentação do cartão de eleitor
- É abolido o reconhecimento notarial da assinatura do médico nos atestados comprovativos de saúde e doença

Mecanismos de audição e participação:

- É institucionalizado como instrumento de audição dos utentes e de aferição da qualidade dos serviços públicos a recolha de opiniões, sugestões e outros contributos escritos
- Deve ser disponibilizada uma caixa de sugestões e opiniões nos locais de atendimento
- Toda a correspondência cujos autores se identifiquem deve ser objecto de resposta

Mecanismos de Reclamação:

- Livro de Reclamações nos locais de atendimento de utentes

Instrumentos de Apoio à Gestão:

- Os planos e relatórios de actividade devem contemplar as medidas de modernização administrativa