

A NORMA CEIS (Certificação das instituições e escolas de ensino)

Introdução

O MODELO I.S.P.E.F. NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Projetar a Qualidade dos Serviços

As ópticas diferentes para avaliar a Qualidade de Serviços

A avaliação Interna aos serviços; A avaliação Externa dos serviços; A avaliação Global dos serviços

A documentação da Avaliação

Ponto 0

CAMPOS DE APLICAÇÃO E DEFINIÇÃO DAS INSTITUIÇÕES EDUCACIONAL E DA ESCOLA

- 1.1.1. *Ensino primário e secundário para os alunos com idades entre os 6 a 18 anos;
Instituição de formação para o aprendizagem técnico ou profissional de jovens e adultos.*
- 1.1.2. *As instituições educacionais de utilidade sociais pública*

Punto 1

O processo de certificação

- 1.3.1. *Finalidade do processo de certificação*
- 1.3.2. *Objetivos do processo de certificação*
- 1.3.3. *avaliação da qualidade (políticas, procedimentos, processos, ferramentas)*
- 1.3.4. *A documentação*
- 1.3.5. *A documentação do Manual da Qualidade*
- 1.3.6. *Procedimentos de gestão e avaliação da norma CEIS*

Punto 4

QUALIDADE DA FORMAÇÃO DO SISTEMA EDUCACIONAL E DA ESCOLA

- 4.0. *Termos e definições do sistema educativo e de ensino*
- 4.1. *Finalidade e processos dos serviços de formação*
- 4.2. *Aceitação e inclusão dos estudantes na instituição educacional / da escola*
- 4.3. *O Plano de Trabalho, o Planeamento Educacional e a programação educativa da escola*
- 4.4. *Projetos inovadores da instituição educacional/ da escola*

Punto 2

QUALIDADE DO MANAGEMENT NA ORGANIZAÇÃO E NA GESTÃO

- 2.1. *O Management na Instituição de Ensino*
- 2.2. *O management serviços de formação (responsabilidade; projeção, realização e avaliação da qualidade; tarefas, atribuição de funções e papéis)*
- 2.3. *A prestação dos serviços*
- 2.4. *A gestão dos espaços e mobiliário*
- 2.5. *As regras de higiene e saúde na instituição educacional e escolar*

Punto 5

QUALIDADE SOCIA DOS ESTUDENTES DO CONTEXTO E DA INSTITUIÇÃO EDUCACIONAL/ DA ESCOLA

- 5.1. *A satisfação dos alunos, professores e do management*
- 5.2. *A comunicação e a participação dos alunos e das famílias na Instituição Educacional*
- 5.3. *Os responsáveis dos estudantes*
- 5.4. *A colaboração entre instituições educacional/das escolas educacionais e a formação contínua*

Punto 3

QUALIDADE DO MANAGEMENT NOS RECURSOS HUMANOS E PROFISSIONAIS

- 3.0. *Termos e definições de Pessoal*
- 3.1. *A atividade do Diretor da escola*
- 3.2. *Competência profissional dos professores da Instituição / Escola*
- 3.3. *Formação de pessoal*
- 3.4. *O conselho de turma*
- 3.5. *O conselho dos professores*
- 3.6. *O responsável administrativo*
- 3.7. *O responsável e a Comissão da qualidade*
- 3.8. *A formação do grupo de classe*

Punto 6

QUALIDADE PELA CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA E DOS SERVIÇOS

- 6.1. *Avaliação do Plano de Qualidade*
- 6.2. *A análise dos serviços e monitoramento de resultados e dos processos*
- 6.3. *A atividade de reformulação e melhoria*