

TÍTULO	Comunicação interna e externa				
CÓDIGO	IT.E01.01	VERSÃO	05	PROCESSO	Contexto, Liderança e Planeamento

1. Objetivo:	2. Matriz de Alterações:			
<ul style="list-style-type: none"> – Elaborar um plano de Comunicação Interna e Externa – Assegurar a todos os colaboradores externos os níveis mais elevados de informação de acordo com a política de qualidade da EPS – Assegurar a todos os clientes internos o acesso aos dados, tanto de ordem institucional como profissional, indispensáveis a um bom desempenho e a uma participação efetiva na vida organizacional 	<i>Versão</i>	<i>Data</i>	<i>Alteração</i>	
	0	09/02/2017	Criação do original	
	1	08/04/2020	Resposta à pandemia COVID-19	
	2	07/04/2021	Retificação de emissores	
	3	02/09/2021	Retificação de Instrumentos	
	4	30/03/2023	Alteração de conteúdos e instrumentos	
	5	01/03/2024	Alteração de conteúdos	
3. Instruções:				

COMUNICAÇÃO INTERNA – engloba todos os atos do processo de comunicação que se produzem no interior da escola, com diversificação de acordo com as modalidades em que são utilizados, nos instrumentos de veiculação e nas funções que desempenham.

TEMA / AÇÕES (O quê)	CONTEÚDO (Para quê)	PERIODICIDADE (Quando)	EMISSOR (Quem comunica)	DESTINATÁRIO (A quem)	INSTRUMENTOS (Como)
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Dar a conhecer os requisitos e processos aplicados à organização.	Permanente	Responsáveis pela conformidade do SGQ (5.3 a) e e))	Colaboradores envolvidos em cada processo	Pasta partilhada Informação documentada
	Atualizações ao SGQ ou exigências estatutárias e regulamentares.	Sempre que ocorram	Responsáveis pela conformidade do SGQ	Colaboradores envolvidos em cada processo	Pasta partilhada Informação documentada Reuniões
POLÍTICA DA QUALIDADE	Divulgar a Política da Qualidade.	No estabelecer da Política da Qualidade Após alterações	Gestão de Topo	Todos os colaboradores	<i>Website</i> Afixada em vários locais
FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	Comunicar funções e responsabilidades.	Na admissão Após alterações	Todas as Direções	Todos os colaboradores	Reuniões Informação documentada
OBJETIVOS DA QUALIDADE	Divulgar os Objetivos da Qualidade.	Sempre que relevante e por decisão da gestão de topo	Gestão de Topo	Todos os colaboradores	Reuniões Informação documentada
EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Partilhar o contributo individual para a eficácia do SGQ.	Sempre que relevante	Todas as Direções	Todos os colaboradores	Reuniões Informação documentada
RESULTADOS DA AUDITORIA	Comunicar os pontos fortes, fracos do sistema, bem como as oportunidades de melhoria, áreas sensíveis e não conformidades.	Após auditoria e por decisão da gestão de topo	Gestão de Topo	Gestão relevante	Reuniões Informação documentada
IMPLICAÇÕES DA NÃO CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS	Consciencialização dos colaboradores.	Sempre que relevante	Todas as Direções	Todos os colaboradores	Reuniões Informação documentada

TEMA / AÇÕES (O quê)	CONTEÚDO (Para quê)	PERIODICIDADE (Quando)	EMISSOR (Quem comunica)	DESTINATÁRIO (A quem)	INSTRUMENTOS (Como)
CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	Disponibilização do conhecimento organizacional (propriedade intelectual, <i>papers</i> , estudos, etc.).	De forma permanente ou quando surjam novas necessidades e tendências	Membros da gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Membros da gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Reuniões Plano anual de formação Informação documentada
ATIVIDADE OPERACIONAL	Transmitir uma decisão sobre um processo ou questão concreta individualizada; Divulgar Instruções de aplicação de normas, regulamentos, deliberações e decisões.	Sempre que necessário	Presidente CA/CD Direção Projetos Direção Pedagógica	Autores do pedido ou proposta Executores de procedimento subsequente Outros interessados na decisão <i>Circular Descendente</i>	Despacho (DP)
	Fornecer ordens específicas de execução imediata, ou com prazo determinado, de serviço tarefa.	Sempre que necessário	Presidente CA/CD Direção Projetos Direção Pedagógica Direção Admin. Financeira Direção Instalações Chefe Secretaria	Executores do serviço ou tarefa <i>Circular Descendente</i>	Ordem de serviço (OS)
	Notas meramente informativas, memorandos e observações diversas sobre aspetos funcionais e assuntos correntes, não implicando uma nova decisão ou procedimento; Divulgar relatórios, estudos e documentos, internos ou externos, para conhecimento.	Sempre que necessário	Presidente CA/CD Direção Projetos Direção Pedagógica Direção Admin. Financeira Direção Instalações	Todos os Funcionários Circular Descendente, Horizontal e Ascendente	Nota interna (NI)
	Divulgar documentos, correspondência e informações;	Sempre que necessário	Todos os Funcionários	Todos os Funcionários	Email corporativo
	Partilhar e reproduzir conteúdos.				
	Agilizar a comunicação entre colaboradores e serviços, sendo o seu acesso controlado e definido de acordo com a posição ocupada; Partilha de documentos em suporte digital, armazenados em plataforma virtual.	Na admissão e após alterações	Gestor de Processo Todas as Direções	Todos os Funcionários	Intranet
	Partilha de documentos em suporte digital, armazenados em plataforma virtual.	Na admissão e após alterações	Gestor de Processo Todas as Direções Responsável da Qualidade	Todos os Funcionários	<i>One drive</i>
	Acolhimento de alunos e encarregados de educação	No início do ciclo de formação	CD, Direção Pedagógica, Diretores de Curso e Diretores de Turma	Alunos e Encarregados de Educação	Manual de acolhimento e contrato de formação
	Informações permanentemente atualizadas no decurso das atividades letivas.	A todo o tempo	Colaboradores envolvidos nos processos	Membros da gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Sistema de Gestão de Informação Pedagógica (INOVAR)

COMUNICAÇÃO EXTERNA – considera-se a que se estabelece com as partes interessadas externas. Fornece informação que permita construir uma imagem positiva da organização, alicerçada na realidade, representada por serviços e atendimento de qualidade.

TEMA / AÇÕES (O quê)	CONTEÚDO (Para quê e o quê)	PERIODICIDADE (Quando)	EMISSOR (Quem comunica)	DESTINATÁRIO (A quem)	INSTRUMENTOS (Como)
SERVIÇOS	Apresentação de serviços.	Sempre que houver alteração	Responsáveis pela gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Partes interessadas	Website Email corporativo Correspondência Outra informação documentada
	Propostas, Respostas a consultas ou contratos.	Sempre que necessário	Responsáveis pela gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Partes interessadas	Informação documentada
	Questionários e outro retorno de informação de partes interessadas externas.	Pelo menos uma vez por ano	Responsáveis pela gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Partes interessadas	Questionário Livro de elogios Livro de reclamações
FORNECIMENTOS EXTERNOS	Contactar com fornecedores, parceiros, etc.; Consultas, encomendas.	Sempre que necessário	Responsáveis pela gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Fornecedores externos e outras partes interessadas	Correspondência correio eletrónico
MARKETING	Apresentação de oferta de educação e formação; Divulgação de eventos e atividades desenvolvidas.	Sempre que necessário	Responsáveis pela gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Partes interessadas	Press release Apresentações institucionais Website Redes sociais Merchandising
ATIVIDADE OPERACIONAL	Comunicações relevantes para a operação da organização, com informação documentada, sempre que necessário.	Sempre que ocorram	Responsáveis pela gestão e colaboradores emissores intervenientes na operação	Partes interessadas	Website Redes sociais Email corporativo Correspondência outra informação documentada
	Informações permanentemente atualizadas no decurso das atividades letivas.	A todo o tempo	Responsáveis pela gestão e colaboradores envolvidos nos processos	Alunos e Encarregados de Educação	Sistema de Gestão de Informação Pedagógica (INOVAR)