



RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO

1º e 2º Períodos

ANO LETIVO 2020/2021

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Caraterização da escola	3
2.1 Missão e visão.....	3
2.2 Valores	3
2.3 Recursos Humanos	3
2.4 Parcerias	4
2.5 Cursos Profissionais 2020/2021.....	5
3. Projeto educativo 2019-2022	6
4. Objetivos estratégicos 2019-2022.....	6
5. Plano de ação 2020/2021.....	7
6. Plano anual de atividades 2020/2021	9
7. Plano de formação de colaboradores 2020/2021	10
8. Resultados dos processos	11
8.1. Controlo de Indicadores	11
8.2. Indicadores EQAVET.....	13
8.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos	13
8.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos	13
8.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação.....	16
8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	16
9. Resultados da avaliação interna da escola - STAKEHOLDERS	17
9.1 Avaliação pelos ALUNOS	17
9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES	19
9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	21
9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES	21
9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS	21
9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL	21
10. Infraestruturas e recursos físicos.....	21
11. Melhorias a introduzir no SGQ	23
12. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade	25
13. Considerações finais	27

1. ENQUADRAMENTO

A auto-avaliação da EFTA é realizada, tendo por base o processo de melhoria contínua, que assenta nos objetivos e metas da organização e nos processos internos, os quais são definidos de acordo com as perspetivas adequadas à visão, missão e estratégia da organização.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA

2.1 Missão e visão

A missão da Escola é promover uma qualificação escolar e profissional de excelência. Tem como visão ser uma Escola Profissional de referência na área do turismo e lazer e da hotelaria e restauração.

2.2 Valores

A Escola orienta-se pelos seguintes valores: rigor, transparência e afetividade.

2.3 Recursos Humanos

Colaboradores por categoria	Nº total:
Diretor	1
Subdiretora	1
Diretora Pedagógica	1
Assistentes Direção Pedagógica/Professor	2
Coordenadora de Formação	2
Diretor(a) de Curso	5
Diretor Financeiro	1
Técnica Oficial de Contas	1
Diretora SPO	1
Administrativa	4
Auxiliar Cozinha	1
Assistente Operacional	6
Diretora Comunicação e Imagem	1
Técnica de HSST	1
Orientador(a) Educativo(a) Turma/Professor(a)	2
Diretor(a) de Curso/Orientador(a) Educativo Turma/Formador(a)	4
Diretor(a) de Curso/Formador(a)	1
Total	35

2.4 Parcerias

A Escola, em si mesma, é geradora de conhecimento e intervém na comunidade, mas para cumprir a sua missão precisa de estabelecer laços e relações de colaboração e parcerias com as instituições que a complementam.

Temos colaborado com várias organizações, associações e entidades em diversas atividades fazendo assim desta, uma Escola dinâmica e aberta à comunidade local.

O estreito envolvimento institucional no tecido económico, social e cultural, nomeadamente com as entidades empregadoras, permite uma melhor articulação da oferta formativa com as necessidades do tecido empresarial e, por outro lado, assegurar a empregabilidade dos alunos e formados, de uma forma privilegiada, estabelecendo, deste modo, uma rede de parcerias importante.

A nível Local/Regional

- Câmara Municipal de Aveiro
- Entidade Regional do Turismo do Centro de Portugal
- APOMA - Associação dos Produtos de Ovos Moles de Aveiro
- ISCIA - Instituto Superior de Ciências da Informação e da Administração
- Escola Secundária José Estêvão
- Escola Secundária Dr. Jaime Magalhães Lima
- Grupo Aveiro com Paixão
- Hotéis e Restaurantes de referência da Região

A nível nacional

- Grupo Pestana - Pousadas de Portugal
- Grupo Pestana - Hotéis
- Grupo Details
- Grupo Vila Galé
- Grupo Real
- Grupo Sheraton
- Grupo Meliá
- Grupo Blue & Green
- Grupo Visabeira
- Hotéis e Restaurantes de referência a nível nacional
- ESEC - Escola Superior de Educação de Coimbra;
- ESTH - Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda
- ESTGV - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

- ISAG - Instituto Superior de Administração e Gestão do Porto
- Instituto Politécnico de Castelo Branco

A Escola é associada da Associação Nacional de Escolas Profissionais (ANESPO), da Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo (APHORT) e membro da Associação Europeia de Escolas de Hotelaria e Turismo.

A nível internacional, no âmbito do Programa Erasmus +, a EFTA tem parceria com entidades em Itália, Espanha, Reino Unido, Bélgica, França, Áustria, Suécia, Grécia, República Checa, Dinamarca, Finlândia e Luxemburgo, Polónia e Eslovénia.

2.5 Cursos Profissionais 2020/2021

A Escola organiza a formação nos diversos níveis de educação e formação integrados em percursos diversificados de qualificação profissional, com vista a dotar os jovens e adultos dos saberes e competências profissionais e de cidadania que lhes propiciem uma melhor inserção no mundo do trabalho em estreita articulação com o tecido económico e social.

Durante o ano letivo em referência estão em funcionamento 11 turmas de cursos profissionais, num total de 214 alunos, respetivamente:

- 3 Turmas do Curso Técnico/a de Cozinha/Pastelaria;
- 3 Turmas do Curso Técnico/a de Restaurante/Bar;
- 2 Turmas do Curso Técnico de Turismo;
- 2 Turmas do Curso Técnico/a de Pastelaria/Padaria;
- 1 Turmas do Curso Técnico/a de Informação e Animação Turística.

De acordo com o quadro abaixo, no 3º ano do ciclo de formação funcionam 4 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
12º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/18-21	21-09-2020	31-08-2021	27	25
12º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/18-21	21-09-2020	31-08-2021	26	13
12º	Técnico de Turismo	TT/18-21	21-09-2020	31-08-2021	26	21
12º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/18-21	21-09-2020	31-08-2021	21	15
TOTAL					100	74

De acordo com o quadro abaixo, no 2º ano do ciclo de formação funcionam 4 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
11º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/19-22	21-09-2020	31-08-2021	23	19
11º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/19-22	21-09-2020	31-08-2021	21	18
11º	Técnico/a de Informação e Animação Turística	TIAT/19-22	21-09-2020	31-08-2021	29	22
11º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/19-22	21-09-2020	31-08-2021	19	16
TOTAL					92	75

De acordo com o quadro abaixo, no 1º ano do ciclo de formação funcionam 3 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
10º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/20-23	21-09-2020	31-08-2021	28	26
10º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/20-23	21-09-2020	31-08-2021	22	19
10º	Técnico de Turismo	TT/20-23	21-09-2020	31-08-2021	27	20
TOTAL					77	65

3. PROJETO EDUCATIVO 2019-2022

O Projeto Educativo 2019-2022 foi atualizado no início do presente ano letivo.

À luz das considerações dos stakeholders foram revistos: a visão e os valores da Escola, a análise SWOT, o ponto relativo às áreas de intervenção da Escola e os objetivos estratégicos. Foi, também, atualizada a informação relativa à garantia da qualidade.

Atendendo à vigência do Projeto Educativo consideramos, em análise, que este está bem estruturado e adequado ao contexto atual da Escola.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2022

A política da qualidade da Escola é a pedra basilar para o seu desenvolvimento, visando a melhoria contínua.

Tendo sempre presente que os alunos são a componente mais importante da estratégia e que todos são importantes para atingir o sucesso, os objetivos estratégicos resultam de um processo de auscultação e de reflexão dinamizado, que contou com o envolvimento e a participação ativa de todos.

Neste âmbito a Escola estabeleceu para o triénio 2019-2022, objetivos estratégicos:

- A. Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem;**
- B. Reduzir o insucesso escolar;**
- C. Intensificar a procura pela Escola;**
- D. Promover uma cultura de melhoria contínua.**

5. PLANO DE AÇÃO 2020/2021

Com o Plano de Ação para o ano 2020-2021, a EFTA pretende ser uma Escola cada vez mais capacitada para construir o futuro, dando corpo à sua visão e aos seus objetivos, de forma sustentável e socialmente responsável.

O Plano de Ação apresenta as linhas de orientação estratégica para a EFTA e as metas que contribuirão, para alcançar a visão, definindo o percurso orientador.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	A. Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem
SITUAÇÃO 2019/2020	- Taxa de conclusão dos cursos: 74,2% - Nº médio de módulos em atrasado: sem referência
METAS A ATINGIR	- Taxa de conclusão dos cursos \geq 75% - Nº médio de módulos em atrasado \leq 3
AÇÕES A DESENVOLVER	- Melhorar o desempenho dos alunos no processo ensino aprendizagem - Assegurar e reforçar a articulação interdisciplinar - Dar respostas educativas ao abrigo da educação inclusiva - Adotar diferentes metodologias de ensino - Desenvolver atividades curriculares - Promover formação contínua dos docentes - Promover atividades de Job Shadowing ao abrigo do programa ERASMUS+

OBJETIVO ESTRATÉGICO	B. Reduzir o insucesso escolar
SITUAÇÃO 2019/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de desistência dos cursos: 16,0% - Grau de satisfação dos alunos: sem referência
METAS A ATINGIR	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de desistência dos cursos \leq 10% - Grau de satisfação dos alunos 2,8
AÇÕES A DESENVOLVER	<ul style="list-style-type: none"> - Promover comportamentos para o exercício de uma cidadania responsável, através do desenvolvimento de projetos - Desenvolver atividades extracurriculares - Identificar módulos em atraso, falta de assiduidade e registo de ocorrências disciplinares - Desenvolver das medidas educativas de recuperação - Encaminhar alunos para o Serviço de Psicologia e Orientação - Promover aulas de apoio pedagógico acrescido - Dotar os jovens de conhecimentos e competências que lhes permitam fazer escolhas saudáveis - Reconhecer, valorizar e estimular o mérito, o empenho e a dedicação dos alunos - Divulgar os testemunhos dos ex-alunos e alunos de mérito escolar reconhecido - Sinalizar situações de carência sócio económica e intervir junto desses alunos através do Clube de Alunos e do Apoio Social - Apoiar os alunos no âmbito da educação inclusiva - Promover um bom ambiente escolar - Envolver os parceiros nas atividades da Escola - Promover a participação da comunidade educativa nas atividades da Escola - Intensificar o nível de envolvimento e participação dos pais e encarregados de educação na vida da Escola - Desenvolver atividades lúdicas que fortaleçam os laços entre a comunidade educativa

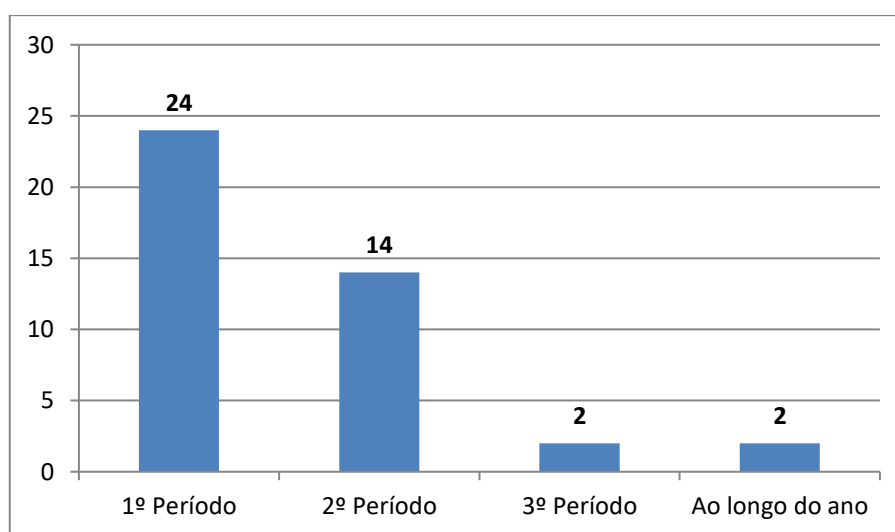
OBJETIVO ESTRATÉGICO	C. Intensificar a procura pela Escola
SITUAÇÃO 2019/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de procura dos cursos pelos alunos: sem referência - Grau de notoriedade da marca: sem referência
METAS A ATINGIR	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de procura dos cursos pelos alunos \geq 90% - Grau de notoriedade da marca \geq 80%
AÇÕES A DESENVOLVER	<ul style="list-style-type: none"> - Otimizar a política de divulgação da Escola com vista à notoriedade da marca - Otimizar a procura da escola por alunos - Estimular a procura pelos serviços da Escola - Criar um plano de comunicação

OBJETIVO ESTRATÉGICO	D. Promover uma cultura de melhoria contínua
SITUAÇÃO 2019/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 18,1% - Nº de não conformidades na auditoria interna: sem referência - Nível do Selo EQAVET = 1
METAS A ATINGIR	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores $\geq 80\%$ - Nº de não conformidades na auditoria interna ≤ 1 - Nível do Selo EQAVET = 3
AÇÕES A DESENVOLVER	<ul style="list-style-type: none"> - Planear estrategicamente a ação da Escola, com indicação das objetivos e das metas, as ações a desenvolver e os indicadores adequados - Implementar o plano de ação da Escola - Avaliar os resultados dos indicadores e comparar com as metas estabelecidas - Rever a ação estratégica, por meio da avaliação de resultados e processos, permitindo a identificação das melhorias necessárias

6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2020/2021

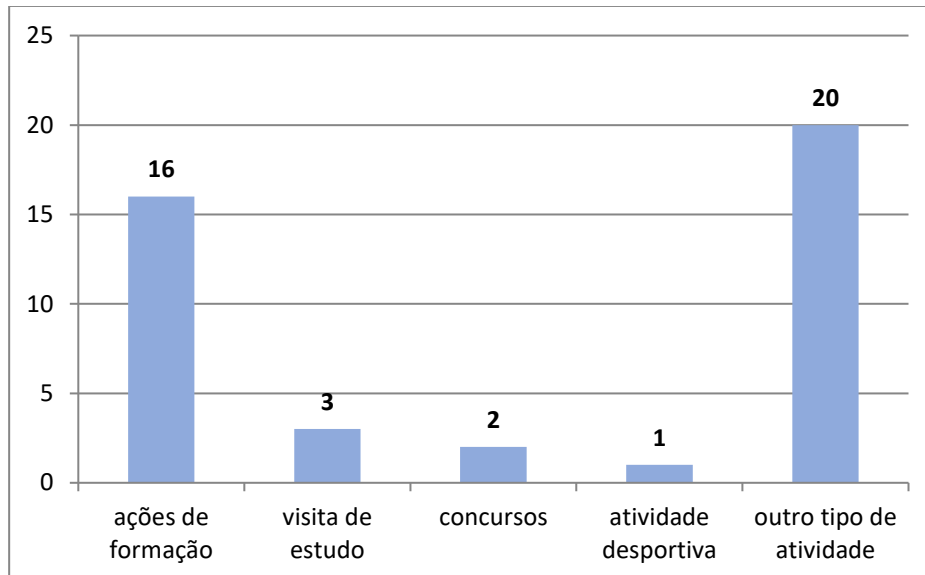
O Plano Anual de Atividades está em execução e contempla as atividades diretamente dirigidas aos alunos/formandos, decorrentes da formação desenvolvida.

Foram propostas, no início do ano letivo, **42 atividades**, distribuídas pelos três períodos: 24 no 1º período, 14 no 2º período, apenas 2 no 3º período e 2 que irão decorrer ao longo do ano letivo, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Da totalidade das atividades propostas, 15 são curriculares e 27 são extracurriculares.

Quanto ao tipo de atividades, temos: 16 ações de formação; 3 visita de estudo; 2 concursos; 1 atividade desportiva; e 20 atividades classificadas em “outro tipo”, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Durante o **1º período** foram propostas 26 atividades, das quais 20 foram concluídas, 5 não realizadas, 1 em realização.

Durante o 2º período foram propostas 18 atividades, das quais 11 foram concluídas, 7 não realizadas.

Para o 1º e 2º segundo períodos estavam previstas, no início do ano letivo, 38 atividades, sendo que se verificou que um acréscimo do número de atividades previstas, passando para 44. Do total previsto, 12 não foram realizadas, 8 pelos constrangimentos da situação pandémica e 3 por questões internas.

7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2020/2021

O Plano de Formação é um instrumento que promove o desenvolvimento e permite a identificação de potencialidades, de fragilidades e a definição de estratégias de melhoria.

É essencial para apoiar a gestão e envolver os colaboradores no cumprimento dos objetivos da Escola.

O Plano de Formação contempla 13 ações, sendo que 5 irão ser desenvolvidas internamente e as outras, por entidades externas.

Já foi concluída 1 ação, estando a decorrer 3, ou seja, a taxa de execução do plano é de 30,7%.

8. RESULTADOS DOS PROCESSOS

8.1. Controlo de Indicadores

Com o processo de implementação do EQAVET, começamos a medir de forma sistemática e rigorosa, os indicadores.

Apresentamos, de seguida, os resultados obtidos, relativos ao 1º e 2º trimestre do ano letivo, respeitando as normas/métricas do EQAVET.

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.01 - Gestão do SGQ e Melhoria Continua	Ind.01 - Tx média no cumprimento da meta dos indicadores	≥80%	83,33%	63,64%	
	Ind.03 - Nível do selo EQAVET	= 3			

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.02 - Cursos Profissionais	Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso	≤ 3	----	1,31	
	Ind.02 - Tx de desistência dos cursos	≤ 10%	1,83%	4,13%	
	Ind.03 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) ¹	≥ 75%		74,2%	
	Ind.04 - Média global classificações por curso	≥ 14		14,74	
	Ind.05 - Grau de satisfação dos alunos	≥ 2,8			
	Ind.06 - Grau de satisfação dos pais e EE	≥ 2,8			
	Ind.07 - Grau de satisfação professores/formadores	≥ 2,8			

Processo	Indicadores	Metas	Fim do Projeto
PP.03 - Mobilidades Internacionais	Ind.01 - Tx de mobilidades de alunos com certificação Europass	= 100%	
	Ind.02 - Tx de mobilidades de alunos recémformados com certificação Europass	= 100%	100%
	Ind.03 - Tx de mobilidades Staff com certificação Europass	= 100%	

¹ POCH: diplomados nos cursos de dupla certificação de nível ISCED 3 – Resultados contratualizados = 75%.

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.04 - Gestão Financeira	Ind.01 - Tx de execução orçamental	≥ 90%	36,39%	59,60%	

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.05 - Gestão Administrativa	Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento	≥ 3,2	----	3,9	
	Ind.02 - Tx de cumprimento do plano de formação	≥ 80%	----	30,70%	
	Ind.03 - Tx de Impacto da formação	≥ 80%			

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.06 - Gestão de Recursos Materiais e Físicos	Ind.01 - Tx de cumprimento da dotação financeira para bens duradouros	≥ 50%	----	0%	
	Ind.02 - Tx de cumprimento da dotação financeira para bens de consumo corrente	≥ 90%	----	11%	
	Ind.03 - Tx de cumprimento do plano de manutenção preventiva	≥ 80%			

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.07 - Serviço de Psicologia e Orientação	Ind.01 - Tx de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas	≥ 80%			
	Ind.02 - Grau de satisfação dos alunos face ao apoio prestado	≥ 2,8			

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.08 - Marketing e Comunicação	Ind.01 - Tx de procura dos cursos pelos alunos	≥ 90%			
	Ind.02 - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca EFTA	≥ 80%			

Processo	Indicadores	Metas	18 Meses após o término do curso
PP.09 - Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	Ind.01 - Tx de colocação após conclusão dos cursos (EQAVET 5a) ²	60%	81%
	Ind.02 - Tx de diplomados a exercer profissão relacionada com o curso/AEF (EQAVET 6a)	30%	34%
	Ind.03 - Grau de satisfação dos empregadores (EQAVET 6b3)	70%	89%

² POCH: Empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos 6 meses seguintes à conclusão do curso – Resultados contratualizados = 60%. O indicador é aferido a 6 meses, no âmbito do POCH, e aferido aos 18 meses, no âmbito do EQAVET. A meta de referência é contratualizada.

8.2. Indicadores EQAVET

8.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos

No último ciclo de formação 2017-2020 a taxa de conclusão foi de **74,2%** e a taxa de desistência foi de 16%. Há ainda a referir que 18,7% não concluíram o percurso, o que dá um total de 34,7% de alunos não aprovados.

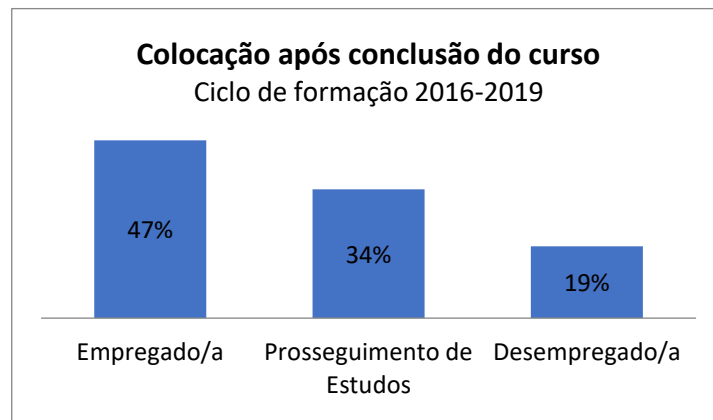
Ciclo de Formação	Curso	N.º de Alunos	Aprovados	%	Não Aprovados (NA)				Total NA		até 31 AGO
					Desistentes	%	Não Concluíram	%	Alunos	%	
2017-2020	Técnico de Turismo	26	21	80,769	3	11,5	2	17,3333	5	28,9	
	Técnico de Receção	20	14	70	2	10,0	4	40	6	50,0	
	Técnico/a de CP	26	22	84,615	4	15,4	1	6,5	5	21,9	
	Técnico/a de RB	26	16	61,538	7	26,9	3	11,1429	10	38,1	
	Total	98	73	74,231	16	16,0	10	18,744	26	34,7	

8.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2016-2019 e foram recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (31-12-2020).

A taxa de atividade/colocação alcançada para o ciclo de formação 2016-2019 após 18 meses do término do ciclo é de **81%** correspondendo a 47% empregados e 34% que prosseguiram estudos.

	Nº	Taxa
Empregado(a)	32	47 %
Prosseguimento de estudos	23	34 %
Desempregado(a)	13	19 %

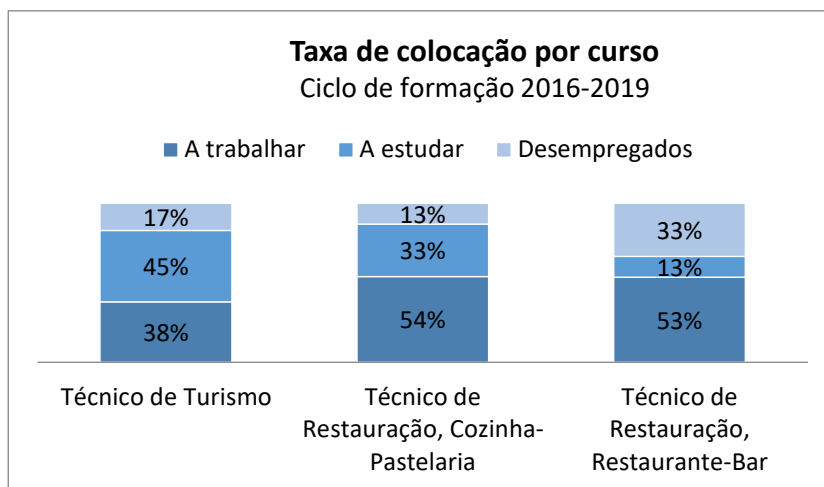


Se compararmos com o ciclo de formação anterior (2015-2018) verifica-se um aumento na percentagem de diplomados que prosseguiram estudos (eram 28% no ciclo de formação 2015-2018) o que justifica em parte a diminuição dos que estão no mercado de trabalho (eram 60% no ciclo de formação 2015-2018). Outro dos motivos para a diminuição dos alunos que estão inseridos no mercado de trabalho e subida dos diplomados desempregados de 12% para 19% em relação ao ciclo de formação anterior é a crise no setor do turismo, hotelaria e restauração causada pela pandemia COVID-19.

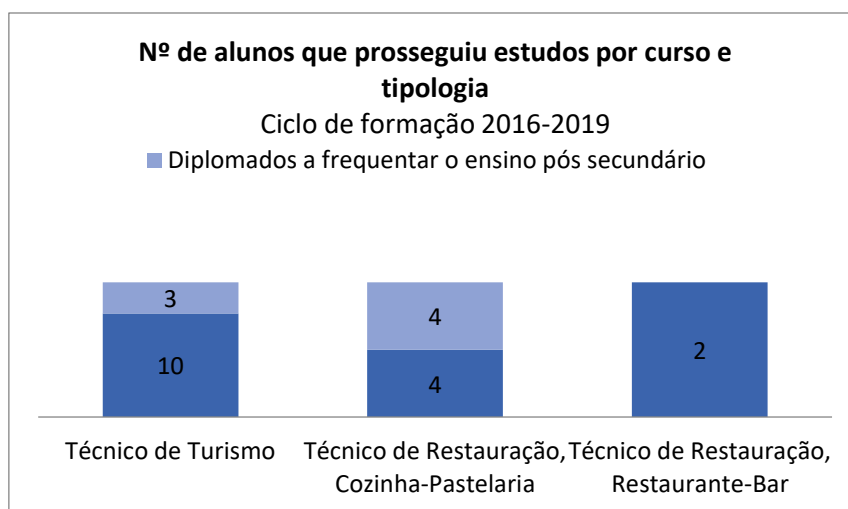
Quanto à taxa de atividade por curso conclui-se que:

- O curso de Cozinha/Pastelaria possui a maior taxa de empregabilidade;
- O curso de Técnico de Turismo possui mais alta taxa de prosseguimento de estudos, acompanhando a tendência que já se verificava no ciclo de formação anterior (2015-2018);
- O curso com maior taxa de desemprego é o de Restaurante/Bar (33%) e é também o curso com menor taxa de conclusão de estudos (15%) e com menos alunos que tendem a prosseguir estudos.

Curso	Empregados	Prosseguiram estudos	Taxa de atividade	Desempregados	
	Nº	Nº		Nº	Taxa
Técnico de Turismo	11	13	44 %	5	17 %
Técnico(a) de Restauração, Cozinha/Pastelaria	13	8	38 %	3	13 %
Técnico(a) de Restauração, Restaurante/Bar	8	2	18 %	5	33 %



Ao analisar mais esmiuçadamente a taxa de prosseguimento de estudos, verifica-se o maior peso de estudantes do curso de Turismo no ensino superior e podemos observar o maior peso das raparigas para o prosseguimento de estudos.



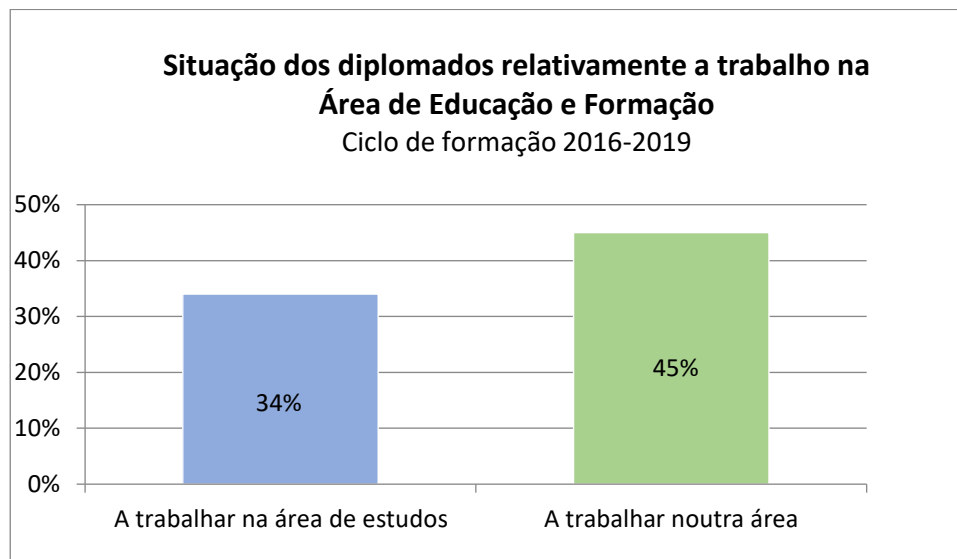
SITUAÇÃO ATUAL	Ensino Superior		Pós Secundário	
	Nº	TAXA	Nº	TAXA
Raparigas	11	68,8	5	71,4
Rapazes	5	31,3	2	28,6
TOTAL	16	100,0	7	100,0

8.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2016-2019 e foram recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (31-12-2020).

Relativamente aos diplomados que trabalham na Área de Educação e Formação a taxa apresentada é de **34%** como podemos verificar no gráfico seguinte.

	Nº	Taxa
Trabalha na área de estudos	11	34 %
Trabalhar noutra área	21	45 %



Se compararmos com o ciclo de formação anterior (2015-2018) a taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o Curso/AEF diminuiu drasticamente pois apresentou neste ciclo 34% comparativamente com os 47%, no ciclo formativo 2015-2018.

Os motivos para esta descida são essencialmente os que estão relacionados com o impacto da pandemia COVID-19 no setor do Turismo, Hotelaria e Restauração, nomeadamente a extinção de contratos de trabalho.

8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2016-2019 e foram recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (31-12-2020).

Das 32 entidades empregadoras dos diplomados, foram auscultadas 30 pois as 2 entidades em falta estão encerradas temporariamente por determinação legislativa no âmbito da pandemia COVID-19. A taxa da resposta foi de 94%.

Conforme quadro abaixo podemos concluir que os empregadores apresentam uma taxa bastante satisfatória com a prestação laboral dos diplomados da EFTA (**89%**), principalmente no que se refere à avaliação da responsabilidade e autonomia e trabalho em equipa.

COMPETÊNCIAS	Satisfação dos empregadores					
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Média de satisfação	Taxa de satisfação
Competências inerentes ao posto de trabalho	0	6	4	20	3,5	80 %
Planeamento e organização	0	3	5	22	3,7	90 %
Responsabilidade e autonomia	0	1	5	24	3,7	97 %
Comunicação e relações interpessoais	0	4	3	23	3,7	87%
Trabalho em equipa	0	2	3	25	3,8	93 %

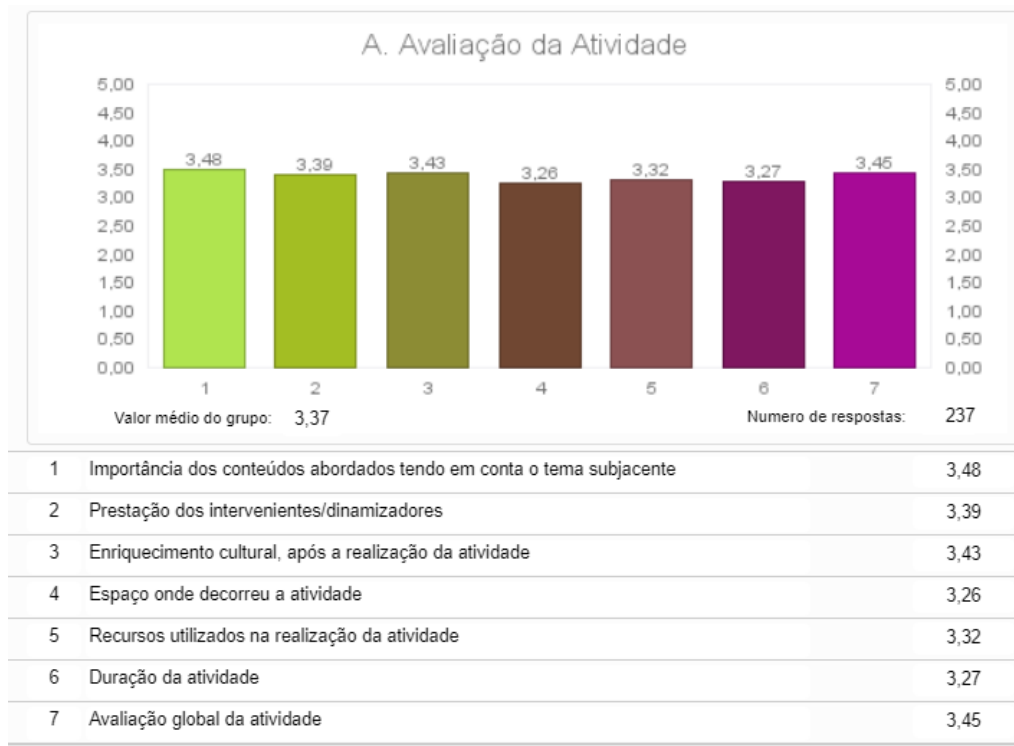
9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS

Para a avaliação interna da Escola são aplicados questionários aos alunos, professores e formadores, pais e encarregados de educação, empregadores e ao público em geral. Os questionários são aplicados em suporte informático, no programa de gestão escolar, outros são aplicados em suporte de papel e um é aplicado por meio de contacto telefónico.

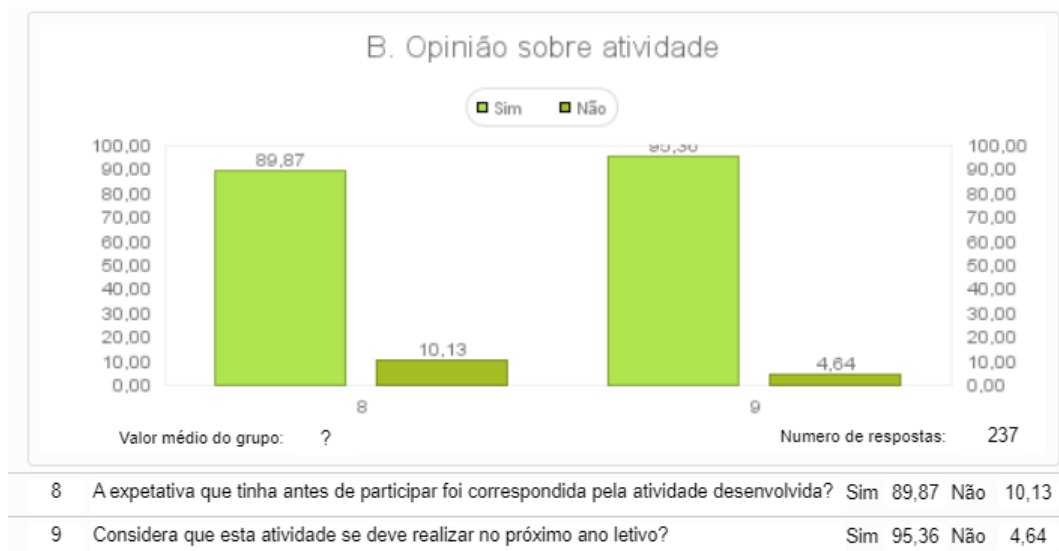
9.1 Avaliação pelos ALUNOS

- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano.

Da aferição dos resultados, podemos verificar que a média global da avaliação, numa escala de 0 a 4 é de 3,37 (satisfeito), sendo o item mais valorizado o relativo à “importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente”.



A grande maioria dos alunos, 89,8% considera que a expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida e 95,3% considera que a atividade deve ser realizada no próximo ano letivo.



- **Questionário de avaliação da satisfação (Escola Pro):** aplicado no 3º trimestre.
- **Questionário de avaliação das expectativas (Escola Pro):** aplicado no 1º trimestre.

No início do presente ano letivo, foi aplicado um questionário de avaliação às 11 turmas dos cursos profissionais, com um número total de 194 inquiridos, com o objetivo de avaliar as expectativas desses alunos.

A maioria dos alunos refere que teve conhecimento da EFTA por esta lhes sido indicada por outros alunos, familiares e/ou amigos e redes sociais.

A maioria dos inquiridos indica as principais razões que os levaram a escolher a EFTA foram: as boas referências sobre a escola, a oferta formativa do seu interesse e a localização. Já as principais razões que os levaram a escolher o curso foram: gosto pela área de formação, a elevada taxa de empregabilidade do curso e por terem familiares a trabalhar na área.

As atividades que os alunos mais gostariam de ver realizadas são: atividades lúdicas, visitas de estudo e atividades da área de formação.

Os alunos sugeriram as seguintes ações para cativar novos alunos: organização de mais eventos, concursos e palestras, melhorar a satisfação dos atuais alunos e aumentar a comunicação digital.

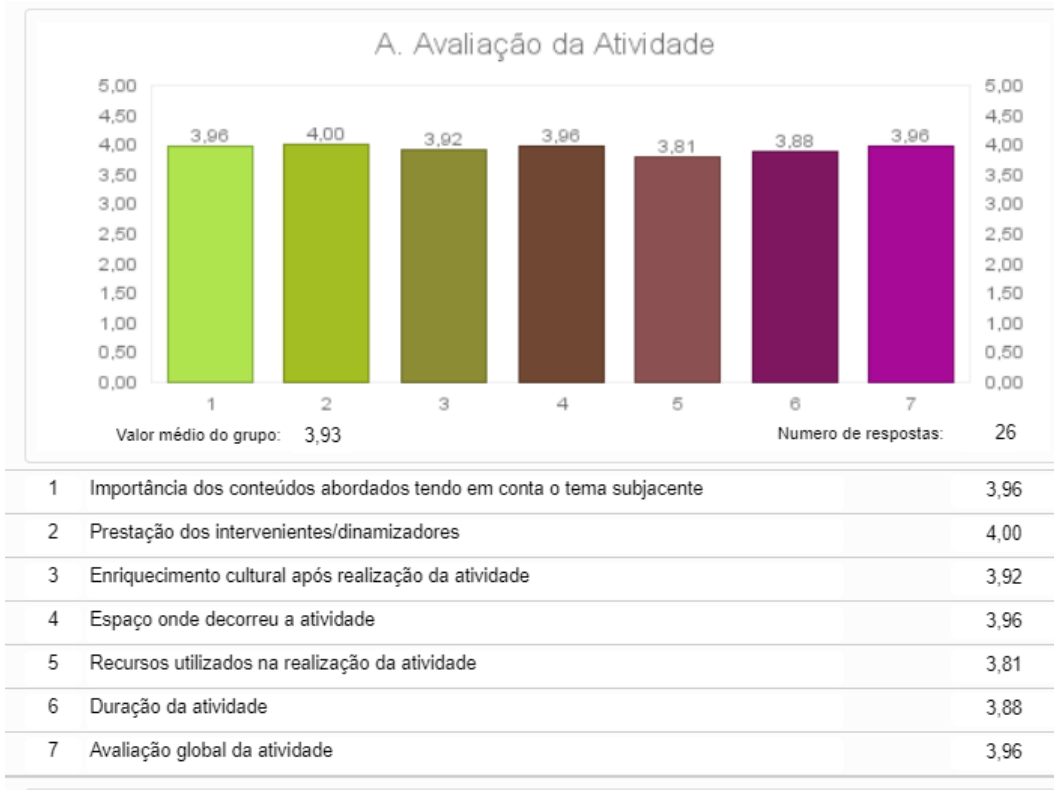
A maioria dos alunos refere ter expectativas positivas relativas à EFTA, que esta lhe irá trazer um futuro com mais oportunidades e que irão aqui, desenvolver as suas competências.

- **Questionário de avaliação da disciplina (Escola Pro):** aplicado no 3º trimestre.
- **Questionário de satisfação dos alunos face ao apoio prestado (Google Forms):** aplicado no 3.º trimestre

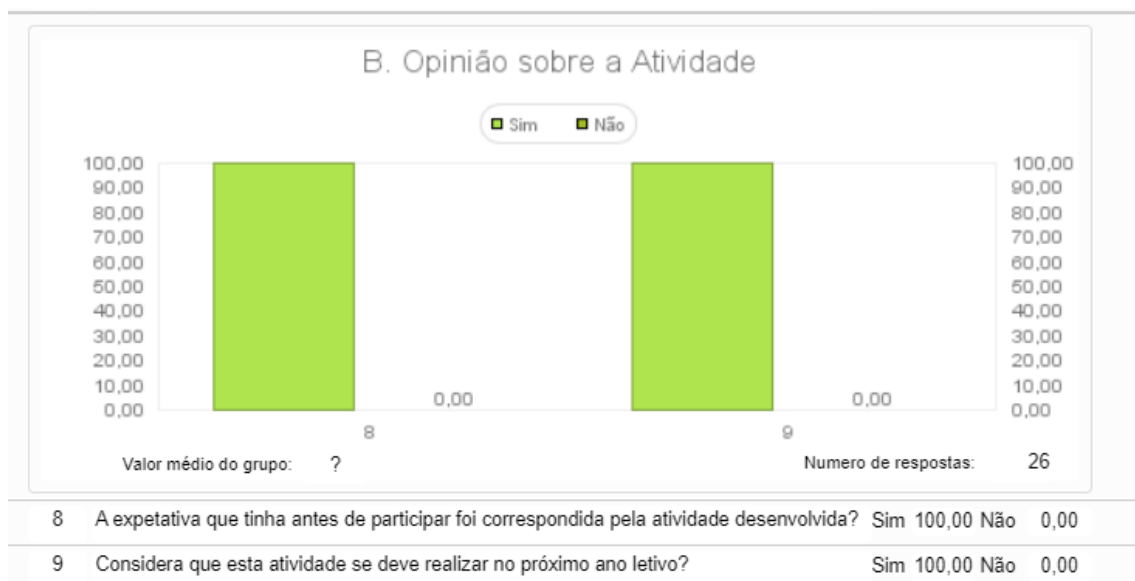
9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano

Da aferição dos resultados, podemos verificar que a média global da avaliação, numa escala de 0 a 4 é de 3,93 (muito satisfeito), sendo o item mais valorizado o relativo à “prestação dos intervenientes/dinamizadores”.



Todos os professores e formadores (100%) consideram que a expectativa que tinham antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida e também todos (100%) consideram que a atividade deve ser realizada no próximo ano letivo.



- **Questionário de avaliação da satisfação (Escola Pro):** aplicado no 3º trimestre.

9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

- **Questionário de avaliação da satisfação (Escola Pro):** aplicado no 3º trimestre.

9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES

- **Questionário de avaliação da satisfação (Contacto telefónico):** 18 meses após o término do curso. Os resultados da avaliação pelos empregadores constam na descrição do ponto 6.2.4 Indicador EQAVET 6b3).

9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS

- **Questionário de notoriedade e reconhecimento da marca EFTA (Google Forms):** aplicado no 1º trimestre (do próximo ano letivo).

9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

- **Questionário de avaliação do atendimento (Papel/Google Forms):** aplicado ao longo do ano
Até ao dia 31 de março obtivemos 21 respostas.

A escala de classificação é a seguinte: 1 - insatisfeito; 2 - pouco satisfeito; 3 - satisfeito; 4 - muito satisfeito.

Na avaliação por item temos: simpatia e cortesia, classificada com um valor médio de 3,80; disponibilidade, classificado com um valor médio de 3,70; clareza da informação, classificada com um valor de 3,76; rapidez na resposta, classificada com um valor médio de 3,80; e tempo de espera, classificado com um valor médio de 3,76.

A avaliação média global do atendimento é de 3,9. É uma avaliação muito positiva do atendimento prestado pelos serviços administrativos.

10. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS

A EFTA situa-se próxima do centro da cidade de Aveiro e é servida pela rede de transportes públicos. Possui estacionamento próprio, havendo também estacionamentos nas ruas e prédios adjacentes. As instalações são arrendadas e foram adaptadas proporcionando um bom e agradável espaço escolar.

A EFTA dispõe de 11 salas teóricas equipadas com mesas, cadeiras, computadores, vídeo-projetor, quadro de porcelana e/ou quadros interativos, tela para projeção e materiais diversos. Estas salas, quando necessário, são adaptadas para o desenvolvimento de cursos na área de turismo e receção.

A EFTA dispõe de duas cozinhas onde decorre a formação, uma de apoio ao self e bar e outra de apoio ao restaurante e bar, trabalhando em conjunto com o restaurante de aplicação. Estão estruturadas de forma a respeitar as normas de segurança e higiene alimentar. As cozinhas encontram-se divididas por diferentes zonas de trabalho: preparação de legumes, de peixes, de carnes, confeitaria, secção de padaria/pastelaria, plonge e saída de lixos. A sala de Restaurante-Bar tem uma zona de receção aos clientes com o bar pedagógico e uma zona de restaurante. Existe uma zona de frios e um economato. Todos estes espaços estão dimensionados para o número de alunos dos cursos de cozinha/pastelaria, de restaurante/bar e de pastelaria/padaria e estão devidamente equipados (mobiliário e materiais). Dispõe ainda de um mini auditório técnico que serve de apoio às aulas práticas e onde são realizados workshop's, apresentações de marcas, showcooking, entre outros.

A EFTA tem uma sala de informática equipada com 15 computadores, que permite um bom desempenho nas aulas de informática. Possui também uma Biblioteca/sala que tem 6 computadores para apoio ao estudo e pesquisa, mesas de trabalho, livros, dicionários, vídeos, cd's, folhetos de divulgação, jornais, revistas e outros materiais técnicos que são adquiridos de acordo com as necessidades que vão surgindo.

Dispõe de um pavilhão multiusos para a prática desportiva e/ou conferências.

Em todos os andares existem instalações sanitárias (feminino, masculino e pessoas com mobilidade reduzida). Tem, também, vestiários (feminino e masculino) e uma lavandaria. No que se refere ao refeitório, este funciona com uma linha de self. O bar está incluído neste espaço. Todos os espaços estão devidamente equipados.

As instalações obedecem às exigências em termos de iluminação natural e têm um adequado arejamento.

Ao nível do apoio técnico, a Escola está equipada com boas condições tanto em termos de audiovisuais (vídeo-projetores, flip-chart, tela de projeção, quadro de porcelana, rede de TV por

cabo, vídeo e televisão), como em termos de equipamentos informáticos (computadores portáteis, fotocopiadora, servidor, e três redes: uma por cabo e duas por wireless), e, possui, também uma reprografia, com equipamento de cópia e impressão, dimensionada à realidade da escola.

Assim, ao nível dos recursos físicos a EFTA considera que estão adequados à sua dimensão.

Relativamente aos recursos humanos, neste momento satisfazem as necessidades da Escola. A equipa é constituída pela direção, por pessoal docente e não docente, sendo que o pessoal docente é composto por professores e formadores da área técnica, diretor pedagógico, adjuntos de direção pedagógica, diretores de curso e orientadores educativos de turma e docente de educação especial. Do pessoal não docente fazem parte os colaboradores das áreas administrativa, financeira, consultoria, outra formação profissional, serviço de psicologia e orientação e comunicação e imagem e assistente operacionais.

A este nível sentimos a necessidade de recursos humanos especializados em TIC e respetivas ferramentas tecnológicas.

Os recursos financeiros estão assegurados pelo Fundo Social Europeu (85%) e Orçamento da Segurança Social (15%).

Sabendo que as verbas asseguradas quase sempre chegam tarde à Escola, causando dificuldades na gestão financeira.

11. MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ

O Plano de Melhoria tem vindo a ser desenhado, tendo em conta os diversos *inputs*. Com origens diversas e por motivos diferenciados são definidas as ações a implementar com vista à melhoria do Sistema de Gestão de Qualidade.

Atualmente estão descritas no Plano de Melhoria as seguintes ações:

1. Desenvolver atividades de pertença à Escola e ao Curso;
2. Reforçar a diferenciação pedagógica;
3. Desenvolver trabalho colaborativo;
4. Desenvolver iniciativas que possam envolver mais os pais e os encarregados de educação na Escola;
5. Criar mecanismos de deteção precoce do número de módulos em atraso, envolvendo os professores na recuperação dos alunos;

6. Criar mecanismos de deteção precoce do número de faltas, desenvolver processos regulares e atempados de recuperação de horas;
7. Promover o conhecimento do mercado de trabalho, in loco;
8. Envolver mais a comunidade escolar no incentivo aos futuros diplomados para o prosseguimento de estudos superiores;
9. Desenvolver mais iniciativas promotoras de participação das entidades empregadoras na Escola, por forma a poder estabelecer-se contactos regulares e diversificados com um maior leque de entidades;
10. Avaliar, através de questionário, o impacto da formação no desempenho profissional;
11. Promover e evidenciar formalmente momentos de reflexão conjunta (registos e atas de reuniões): almoços; atividades outdoor; implementar FOCUS GROUP por stakeholders internos e externos, para potenciarmos a discussão de temas de forma mais próxima e que possam ser de grande valor ao desenvolvimento de ações de melhoria para benefício da formação profissional. Grupo 1-alunos e ex-alunos; grupo 2-pais e EE; grupo 3-docentes e não docentes; grupo 4-entidades;
12. Fazer uma monitorização trimestral dos indicadores dos processos;
13. Rever o processo de resposta on-line dos questionários de satisfação dos stakeholders internos (alunos, professores) e externos (encarregados de educação) no Programa de Gestão Escolar. O índice de satisfação dos empregadores é avaliado por contacto telefónico. Intensificar e formalizar os processos de auscultação dos stakeholders internos e externos relativamente ao seu grau de satisfação com a Escola;
14. Rever o processo de monitorização dos indicadores: mapa de controlo de indicadores e plano de melhorias;
15. Criar no sítio institucional da Escola um espaço dedicado ao Quadro EQAVET;
16. Evidenciar no plano de formação anual o alinhamento com os objetivos estratégicos da Escola;
17. Divulgar internamente e no sítio institucional da Escola da Escola os resultados dos relatórios de auto-avaliação;
18. Implementar a realização de 2 reuniões do Concelho Consultivo: a 1ª no final de setembro (apresentação dos resultados no ano anterior através do relatório final de autoavaliação, discussão de oportunidades de melhoria para o início do novo ano e a apresentação da intenção da oferta formativa para o ano seguinte) e a 2ª no final de fevereiro (apresentação do relatório intercalar de

autoavaliação do 1.º período, consolidação da propostas da oferta formativa e preparação da reunião de rede);

19. Implementar o processo de avaliação de desempenho dos colaboradores;

20. Criar procedimentos;

21. Tornar autónomos os seguintes processos: administrativo; recursos humanos; aprovisionamento/manutenção. No processo administrativo colocar a gestão das entidades externas - base de dados, colocar a classificação dos parceiros e colocar a ficha de registo da entidade-oferta de emprego;

22. Elaborar o regulamento de utilização das instalações e equipamentos;

23. Elaborar o manual de acolhimento EFTA;

24. Avaliar os parceiros que integram a bolsa, classificando-os em: A, B ou C, (A = classificado de 7 a 10; B = classificado de 4 a 6; C = classificado de 1 a 3). Definir critérios, por exemplo, ao nível do acolhimento e acompanhamento da entidade, da relação institucional, da proximidade (distância), entre outros.

As ações de melhoria propostas têm vindo a ser implementadas com eficácia. Durante o 1º e o 2º trimestre foram concluídas 5 ações de melhoria. Estão em desenvolvimento as outras ações do plano.

12. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE

No que refere à fase do PLANEAMENTO, consideramos que os objetivos estratégicos da Escola estão alinhados com as políticas europeias e nacionais e estão enquadrados nas necessidades a nível regional.

Os stakeholders internos e externos participam na definição dos objetivos estratégicos, definidos a 3 anos.

No planeamento da oferta são definidos os objetivos anuais, as atividades (alinhadas com os objetivos estratégicos), parcerias, responsabilidades e respetiva calendarização. São também definidas as metodologias de recolha e análise de dados e a monitorização intercalar, avaliação, revisão e divulgação de resultados e respetiva calendarização.

Consideramos que, relativamente a esta fase, nos encontramos no grau 3 – alinhamento consolidado em todos os focos de observação.

Relativamente à fase de IMPLEMENTAÇÃO, as parcerias com outros operadores de educação e formação profissional e outros stakeholders externos, sustentam fundamentalmente atividades regulares na gestão da educação e formação profissional, como a divulgação da oferta formativa e a formação em contexto de trabalho.

Os alunos participam em projetos de âmbito local, nacional e transnacional que favorecem a sua aprendizagem e autonomia.

Os profissionais frequentam formação, para aquisição e/ou reforço de competências, com base num plano de formação que tem em conta as suas necessidades e expectativas e que está alinhado com as opções estratégicas da Escola.

Consideramos que, relativamente a esta fase, nos encontramos no grau 1 – alinhamento iniciado num dos focos de observação e no grau 3 – alinhamento consolidado, nos outros focos.

Quanto à fase da AVALIAÇÃO, a avaliação das atividades implementadas e dos resultados alcançados tem com referência os descritores EQAVET/práticas de gestão, os indicadores EQAVET seleccionados e outros em uso pela Escola.

A avaliação das atividades e os resultados alcançados, feita com base na monitorização intercalar dos objetivos e metas estabelecidas, permite identificar atempadamente as melhorias consideradas necessárias.

Dispomos de mecanismos de alerta precoce, associados à monitorização intercalar, que permitam antecipar desvios face aos objetivos traçados.

Os stakeholders internos participam na análise contextualizada dos resultados apurados e na identificação das melhorias consideradas necessárias na gestão da educação e formação profissional.

Os stakeholders externos são chamados a pronunciar-se sobre as melhorias consideradas necessárias na gestão da educação e formação profissional.

Consideramos que, relativamente a esta fase, nos encontramos no grau 2 – alinhamento avançado em dois dos focos de observação e no grau 3 – alinhamento consolidado, nos outros dois dos focos.

No que se refere à fase da REVISÃO, os resultados da avaliação da educação e formação profissional permitem a revisão do que foi planeado, através da adoção de melhorias que passam por medidas preventivas e corretivas, face às práticas em uso.

O feedback sobre a satisfação dos stakeholders internos é tido em conta no processo de revisão.

As melhorias a implementar na gestão da educação e formação profissional decorrem da análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, de outros em uso e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão. As melhorias são introduzidas anualmente.

Os resultados da avaliação e os resultados da revisão são, mais do que uma vez por ano, tornados públicos no sítio institucional.

No que se refere à aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade, verificamos que, globalmente estamos a cumprir o planeado para cada fase. Contudo, fica claro a necessidade de um maior envolvimento dos stakeholders em todo o processo.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da reflexão da autoavaliação realizada consideramos que o processo de gestão da qualidade está em fase de consolidação.

Temos vindo a desenvolver um trabalho de cooperação e de partilha entre todos os stakeholders. Contudo, sentimos que é muito importante promover um maior envolvimento dos stakeholders externos na vida da Escola.

Importa referir que existem, ainda, condicionalismos impostos pela situação pandémica, especificamente no que se refere à participação dos parceiros.

Consideramos, também, que é importante ter em conta os recursos humanos e financeiros.

No que se refere aos recursos humanos consideramos que podia haver um maior enriquecimento do trabalho desenvolvido se a equipa fosse mais alargada.

Relativamente aos recursos financeiros, as verbas asseguradas quase sempre chegam tarde à Escola, causando dificuldades na gestão financeira.

Grupo Dinamizador da Qualidade, 31 de março de 2021