



## **RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO**

**1º Período**

**ANO LETIVO 2021/2022**



## Índice

<b>1. ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA.....</b>	<b>3</b>
2.1 Missão e visão.....	3
2.2 Valores.....	3
2.3 Recursos Humanos.....	3
2.4 Parcerias.....	4
2.5 Cursos Profissionais 2021/2022.....	5
<b>3. PROJETO EDUCATIVO 2019-2022.....</b>	<b>6</b>
<b>4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2022 .....</b>	<b>7</b>
<b>5. PLANO DE AÇÃO 2021/2022.....</b>	<b>7</b>
<b>6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2021/2022 .....</b>	<b>9</b>
<b>7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2021/2022 .....</b>	<b>11</b>
<b>8. RESULTADOS DOS PROCESSOS .....</b>	<b>11</b>
<b>8.1. Controlo de Indicadores .....</b>	<b>11</b>
<b>8.2. Indicadores EQAVET.....</b>	<b>13</b>
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.....	13
8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	13
<b>9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....</b>	<b>14</b>
<b>9.1 Avaliação pelos ALUNOS .....</b>	<b>14</b>
<b>9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES.....</b>	<b>16</b>
<b>9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES .....</b>	<b>17</b>
<b>9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS .....</b>	<b>17</b>
<b>9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL .....</b>	<b>17</b>
<b>10.INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS.....</b>	<b>18</b>
<b>11.MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ.....</b>	<b>20</b>
<b>12.APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....</b>	<b>22</b>
<b>13.CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>



## 1. ENQUADRAMENTO

A autoavaliação 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/Docente	1
Assistente Direção Pedagógica/Docente	2
Coordenadora Pedagógica	2
Diretor(a) de Curso/Formador(a)	5
Diretor Financeiro	1
Contabilista Certificado	1
Diretora SPO	1
Administrativa	2
Auxiliar Cozinha	1
Assistente Operacional	8
Diretora Comunicação e Imagem	1
Técnica de HSST	1
Docente de Educação Especial	1
Orientador(a) Educativo de Turma/Docente	3
Diretora dos Serviços Administrativos	1
Formador	1
Diretora do Serviço de Consultoria e Serviços	1
<b>Total</b>	<b>35</b>

## 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
- Porcelanas da Costa Verde
- Teka Portugal, S.A.
- Fernetto SA

### 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 vindo a estabelecer parceria com entidades diversas entidades em Itália, Espanha, Reino Unido, Bélgica, França, Áustria, Suécia, Grécia, República Checa, Dinamarca, Finlândia e Luxemburgo, Polónia, Eslovénia e Lituânia.

## **2.5 Cursos Profissionais 2021/2022**

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 196 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 1º ano do ciclo de formação funcionam 3 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
1º	Técnico de Turismo	TT/21-24	14-09-2021	31-08-2022	20	22
1º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/21-24	14-09-2021	31-08-2022	24	24
1º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP-TRB/21-24 <sup>1</sup>	14-09-2021	31-08-2022	13	13
	Técnico/a de Restaurante/Bar				11	11
<b>TOTAL</b>					<b>68</b>	<b>70</b>

De acordo com o quadro abaixo, no 2º ano do ciclo de formação funcionam 3 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
2º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/20-23	14-09-2021	31-08-2022	23	24
2º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/20-23	14-09-2021	31-08-2022	21	10
2º	Técnico de Turismo	TT/20-23	14-09-2021	31-08-2022	29	22
<b>TOTAL</b>					<b>73</b>	<b>56</b>

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)
3º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/19-22	14-09-2021	31-08-2022	24	19
3º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/19-22	14-09-2021	31-08-2022	21	13
3º	Técnico/ de Informação e Animação Turística	TIAT/19-22	14-09-2021	31-08-2022	30	22
3º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/19-22	14-09-2021	31-08-2022	19	16
<b>TOTAL</b>					<b>94</b>	<b>70</b>

### 3. PROJETO EDUCATIVO 2019-2022

O Projeto Educativo 2019-2022 foi revisto, no início do presente ano letivo, na Reunião de Acompanhamento do Final do 3º período (2020/2021), na Reunião do Conselho Pedagógico, na Reunião geral de docentes e na Reunião dos não docentes, e na reunião do Conselho Consultivo, não tendo sido feitas alterações significativas.

<sup>1</sup> Turma agregada



Atendendo à vigência do Projeto Educativo foi considerado, em análise, que 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 2021/2022

Com o Plano de Ação para o ano 2021/2022, 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.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>A. Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem</b>
<b>SITUAÇÃO 2020/2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº médio de módulos em atraso: 1,81</li> <li>- Taxa de conclusão dos cursos: 72,35%</li> <li>- Média global das classificações por curso: 15,6</li> <li>- Taxa de mobilidades staff com certificação europeas: sem referência</li> <li>- Taxa de cumprimento do plano de formação: 38,89%</li> <li>- Taxa do impacto da formação: 89,28%</li> </ul>
<b>METAS A ATINGIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Nº médio de módulos em atraso: ≤ 3</b></li> <li>- <b>Taxa de conclusão dos cursos: ≥ 72%</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Média global das classificações por curso: <math>\geq 14</math></li> <li>- Taxa de mobilidades staff com certificação Europass: = 100%</li> <li>- Taxa de cumprimento do plano de formação: <math>\geq 55\%</math></li> <li>- Taxa do impacto da formação: <math>\geq 75\%</math></li> </ul>
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhorar o desempenho dos alunos no processo ensino aprendizagem</li> <li>- Assegurar e reforçar a articulação interdisciplinar</li> <li>- Dar respostas educativas ao abrigo da educação inclusiva</li> <li>- Adotar diferentes metodologias de ensino</li> <li>- Desenvolver atividades curriculares</li> <li>- Promover formação contínua dos docentes</li> <li>- Promover atividades de job shadowing ao abrigo do programa ERASMUS+</li> </ul>

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>B. Reduzir o insucesso escolar</b>
<b>SITUAÇÃO 2020/2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de desistência dos cursos: 5,02%</li> <li>- Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass: sem referência</li> <li>- Taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europas: 100%</li> <li>- Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas: 100%</li> </ul>
<b>METAS A ATINGIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de desistência dos cursos: <math>\leq 10\%</math></li> <li>- Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass: = 100%</li> <li>- Taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europas: 100%</li> <li>- Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas: <math>\geq 80\%</math></li> </ul>
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover comportamentos para o exercício de uma cidadania responsável, através do desenvolvimento de projetos</li> <li>- Desenvolver atividades extracurriculares</li> <li>- Identificar módulos em atraso, falta de assiduidade e registo de ocorrências disciplinares</li> <li>- Implementar as medidas educativas de recuperação</li> <li>- Encaminhar alunos para o Serviço de Psicologia e Orientação</li> <li>- Promover aulas de apoio pedagógico acrescido</li> <li>- Dotar os jovens de conhecimentos e competências que lhes permitam fazer escolhas saudáveis</li> <li>- Reconhecer, valorizar e estimular o mérito, o empenho e a dedicação dos alunos</li> <li>- Divulgar os testemunhos dos ex-alunos e alunos de mérito escolar reconhecido</li> <li>- Sinalizar situações de carência sócio económica e intervir junto desses alunos através do Clube de Alunos e do apoio social</li> <li>- Apoiar os alunos no âmbito da educação inclusiva</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover um bom ambiente escolar</li> <li>- Envolver os parceiros nas atividades da Escola</li> <li>- Promover a participação da comunidade educativa nas atividades da Escola</li> <li>- Intensificar o nível de envolvimento e participação dos pais e encarregados de educação na vida da Escola</li> <li>- Promover mobilidades ao abrigo do Programa Erasmus+ para alunos e recém-formados</li> <li>- Desenvolver atividades lúdicas que fortaleçam os laços entre a comunidade educativa</li> </ul>
--	--

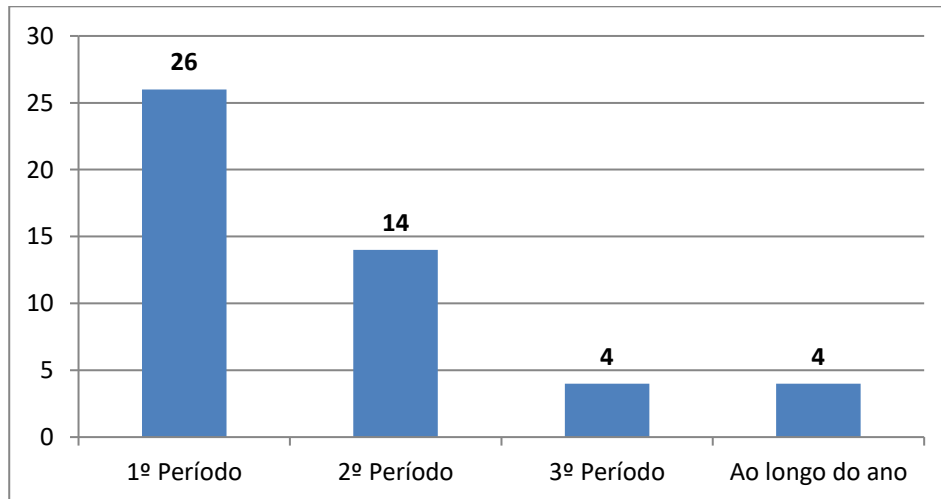
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>C. Intensificar a procura pela Escola</b>
<b>SITUAÇÃO 2020/2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de procura dos cursos pelos alunos: sem referência</li> <li>- Grau de notoriedade da marca: sem referência</li> </ul>
<b>METAS A ATINGIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Taxa de procura dos cursos pelos alunos <math>\geq</math> 90%</b></li> <li>- <b>Grau de notoriedade da marca <math>\geq</math> 80%</b></li> </ul>
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otimizar a política de divulgação da Escola com vista à notoriedade da marca</li> <li>- Desenvolver atividades/ações para angariação de potenciais alunos</li> <li>- Divulgar os diferentes serviços da Escola fomentando o crescimento da procura pelos mesmos</li> <li>- Desenvolver campanhas de anúncios digitais</li> <li>- Dinamizar os social media EFTA</li> <li>- Promover conteúdos digitais que gerem leads</li> <li>- Elaborar o plano de comunicação</li> </ul>

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>D. Promover uma cultura de melhoria contínua</b>
<b>SITUAÇÃO 2020/2021</b>	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 70%
<b>METAS A ATINGIR</b>	- <b>Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores <math>\geq</math> 80%</b>
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear estrategicamente a ação da Escola, com indicação dos objetivos e das metas, as ações a desenvolver e os indicadores adequados</li> <li>- Implementar o plano de ação da Escola</li> <li>- Avaliar os resultados dos indicadores e comparar com as metas estabelecidas</li> <li>- Rever a ação estratégica, por meio da avaliação de resultados e processos, permitindo a identificação das melhorias necessárias</li> </ul>

## 6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2021/2022

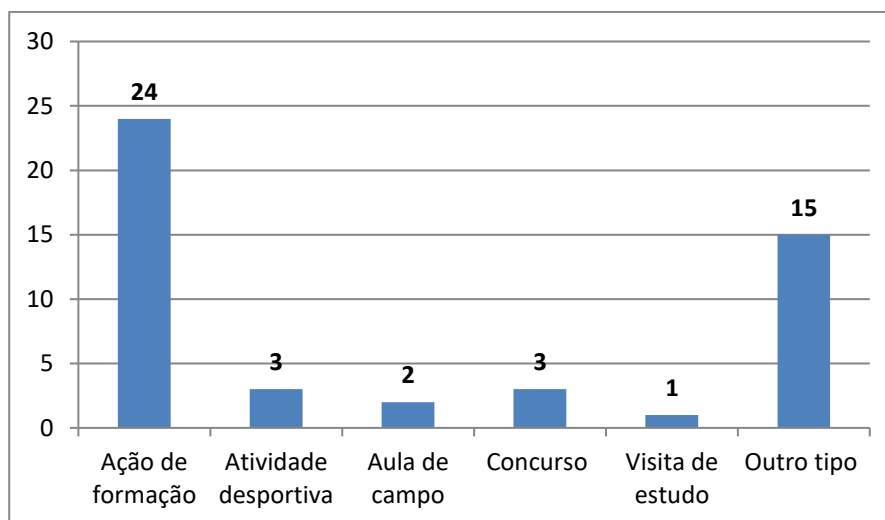
O Plano Anual de Atividades está em execução e contempla as atividades diretamente dirigidas aos alunos/formandos, decorrentes da formação desenvolvida.

Foram propostas **48 atividades**, distribuídas pelos três períodos letivos: 26 no 1º período, 14 no 2º período, 4 no 3º período e 4 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 33 são extracurriculares.

Quanto ao tipo de atividades, temos: 24 ações de formação; 3 atividades desportivas; 2 aulas de campo; 3 concursos; 1 visita de estudo; e 15 atividades classificadas em “outro tipo”, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Durante o **1º período** foram acrescentadas ao plano atividades que não estavam inicialmente previstas e outras que foram registadas mais tarde, num total de 32. Foram concluídas 30 atividades, 1 foi adiada, por questões internas e 1 está ainda em desenvolvimento.

## 7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2021/2022

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.

Procedeu-se ao levantamento das necessidades de formação, através de um questionário dirigido a todos os colaboradores. Com a análise destes questionários foi possível identificar as necessidades formativas, atendendo às exigências das suas funções e às competências que consideram necessárias adquirir ou desenvolver.

De assinalar que o Plano de Formação é um documento que tem uma dinâmica natural, uma vez que, ao longo do tempo, vão surgindo, eventualmente, outras necessidades de formação e também ofertas formativas de interesse que serão acrescentadas.

Assim o Plano de Formação contempla, até ao momento, 18 ações de formação, sendo que 17 estão a ser devolvidas por entidades externas e 1 por formador interno.

Até ao momento já foram concluídas 15 ações, estando por realizar 3 ações, tendo como taxa de execução do plano é de 83,33%.

## 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 período 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%	87,50%	---	---

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.02 - Cursos Profissionais	Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso	≤ 3	0,55	---	---
	Ind.02 - Tx de desistência dos cursos	≤ 10%	1,02%	---	---
	Ind.03 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) <sup>2</sup>	≥ 75%			---
	Ind.04 - Média global classificações por curso	≥ 14			---
	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%	100%
	Ind.02 - Tx de mobilidades de alunos recémformados com certificação Europass	= 100%	100%
	Ind.03 - Tx de mobilidades Staff com certificação Europass	= 100%	100%

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.04 - Gestão Financeira	Ind.01 - Tx de execução orçamental	≥ 90%	30%	---	---

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.05 - Gestão Administrativa	Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento	≥ 3,2	3,86	---	---
	Ind.02 - Tx de cumprimento do plano de formação	≥ 80%			---
	Ind.03 - Tx de Impacto da formação	≥ 80%			---

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.06 - 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.07 - Marketing e Comunicação	Ind.01 - Tx de procura dos cursos pelos alunos	≥ 90%	100%		
	Ind.02 - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca EFTA	≥ 80%		---	

<sup>2</sup> POCH: diplomados nos cursos de dupla certificação de nível ISCED 3 – Resultados contratualizados = 75%.

Processo	Indicadores	Metas	18 Meses após o término do curso
PP.08 - Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	<b>Ind.01</b> - Tx de colocação após conclusão dos cursos ( <b>EQAVET 5a</b> ) <sup>3</sup>	≥ 60%	---
	<b>Ind.02</b> - Tx de diplomados a exercer profissão relacionada com o curso/AEF ( <b>EQAVET 6a</b> )	≥ 30%	---
	<b>Ind.03</b> - Grau de satisfação dos empregadores ( <b>EQAVET 6b3</b> )	≥ 70%	---

## 8.2. Indicadores EQAVET

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2018-2021 e são apurados em janeiro, pelo que estes serão apresentados no final do 2º período.

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2017-2020 são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2020), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

### 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 2017-2020 são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2020), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2017-2020 são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2020), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

<sup>3</sup> 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.

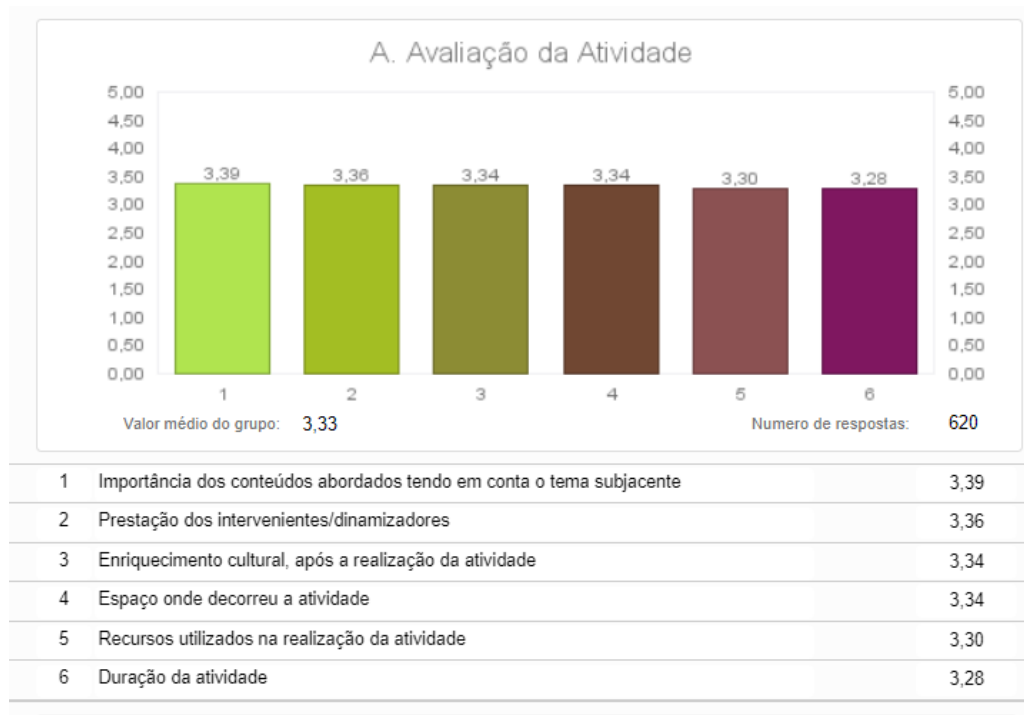
## 9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS

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

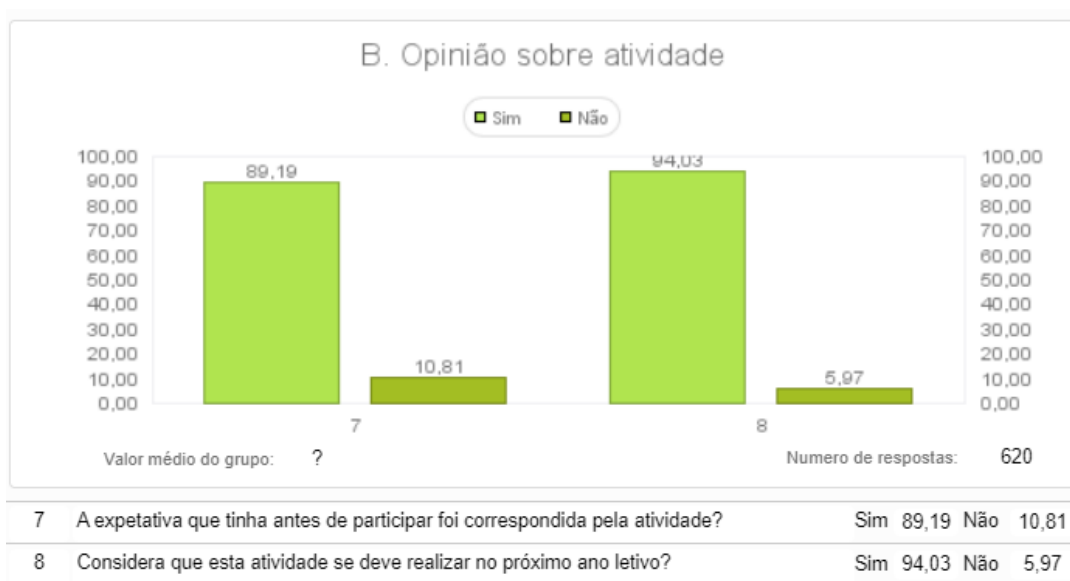
- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano.

Da aferição dos resultados, podemos verificar que a média global da avaliação, numa escala de 0 a 4 é de 3,33 (satisfeito), sendo o item mais valorizado o relativo à “importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente”.



A grande maioria dos alunos, 89,1% considera que a expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida e 94,0% considera que a atividade deve ser realizada no próximo ano letivo.





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

No início do presente ano letivo, foi aplicado um questionário de avaliação às 10 turmas dos cursos profissionais, com um número total de 76 inquiridos, com o objetivo de avaliar as expetativas desses alunos.

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

A maioria dos inquiridos indica que as principais razões que os levaram a escolher a EFTA foram as boas referências sobre a escola, e que a escola despertou o seu interesse e boas referências de estágio. Já as principais razões que os levaram a escolher o curso foram o gosto pela área de formação, o desenvolvimento das suas capacidades e as oportunidades de estágio.

Os alunos sugeriram as seguintes ações para cativar novos alunos: realização de mais atividades no exterior, mais eventos/concursos/palestras na EFTA e visitas/organização de eventos em outras escolas.

As atividades que os alunos mais gostariam de ver realizadas são: visitas de estudo (nacionais e internacionais), atividades lúdicas e atividades dentro da sua área de formação.

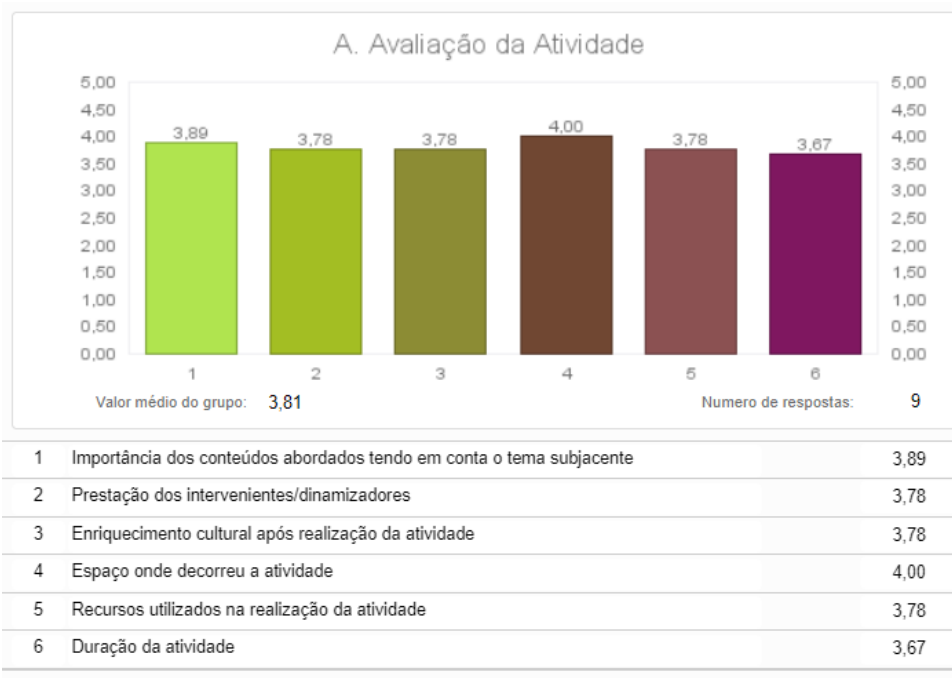
A maioria dos alunos refere ter expetativas positivas relativas à EFTA, que esta lhe irá trazer melhores oportunidades de emprego e que irão, aqui, desenvolver as suas competências.

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

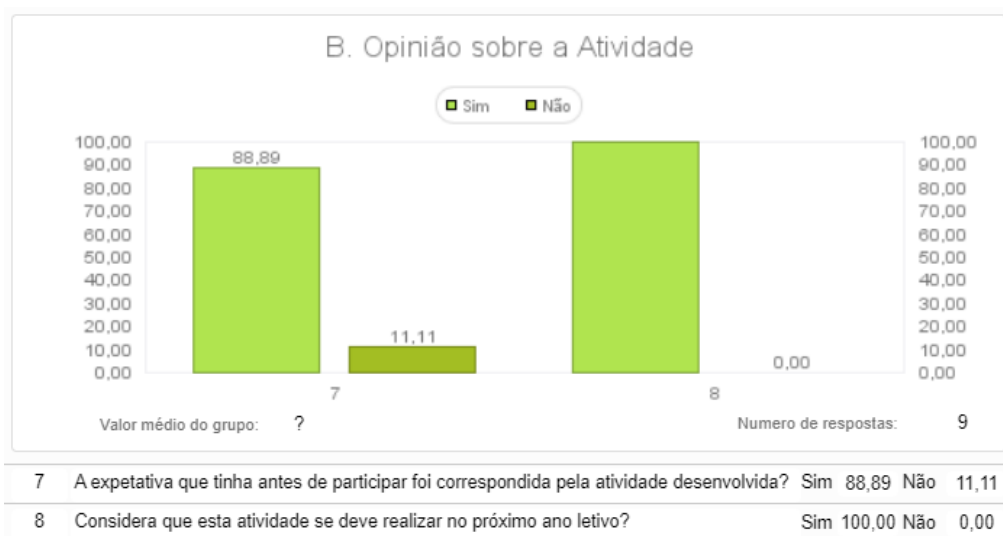
## 9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

- **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 3,81 (muito satisfeito), sendo o item mais valorizado o relativo ao “espaço onde decorreu a atividade”.



A grande maioria dos professores e formadores (88,89%) consideram que a expectativa que tinham antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida e todos (100%) consideram que a atividade deve ser realizada no próximo ano letivo.



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

### 9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

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

### 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 2º período.

### 9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

- **Questionário de avaliação do atendimento (Papel/Google Forms):** aplicado ao longo do ano

Amostra constituída por 21 respostas até 15 de dezembro.

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 3,90; disponibilidade, classificado com um valor médio de 3,86; clareza da informação, classificada com um valor de 3,80; rapidez na resposta, classificada com um valor médio de 3,90; e tempo de espera, classificado com um valor médio de 3,81.

A avaliação média global do atendimento é de 3,86. 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, confeção, 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 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 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;
2. Desenvolver iniciativas que possam envolver mais os pais e os encarregados de educação na Escola;
3. Promover o conhecimento do mercado de trabalho, *in loco*;
4. 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;
5. 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 das propostas da oferta formativa e preparação da reunião de rede);
6. Criar procedimentos;
7. 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;
8. Elaborar o regulamento de utilização das instalações e equipamentos;
9. Elaborar o manual de acolhimento EFTA;
10. 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;

11. Alterar o questionário de diagnóstico de necessidades de formação;
12. Criar novos instrumentos/ferramentas para avaliação do impacto da formação;
13. Criar um novo site da Escola;
14. Eliminar o questionário de "avaliação da disciplina" e criar 4 novos questionários: avaliação da disciplina; avaliação do professor/formador; avaliação do OET e avaliação do DC;
15. Acrescentar na ordem de trabalhos das reuniões de Conselho de Turma o ponto: análise do mapa de indicadores da qualidade;
16. Criar um campo automático para colocação da diferença das avaliações (aluno/formando e professor/formador), com a nota/critério: no caso de haver uma diferença maior ou igual a 1 ponto, será despoletada uma ação de melhoria;
17. No caso das atividades "não realizadas" deverá ser criado um campo para justificação da sua não realização;
18. Criar uma listagem resumo do RAA, com datas, local e outros dados relativos à realização das atividades;
19. Melhorar os espaços para a prática de educação física;
20. Melhorar o espaço de convívio dos alunos;
21. Retirar a questão (ponto G) relativa ao "grau de satisfação" dos questionários de avaliação da satisfação;
22. Melhorar a climatização das salas de aula e o isolamento em termos acústicos;
23. Dotar a Escola de mais e melhores equipamentos informáticos;
24. Retirar o ponto 7 relativa à "avaliação global da atividade" dos questionários de avaliação da atividade;
25. Retirar a questão nº 5 do questionário de avaliação da satisfação dos alunos face ao apoio prestado;
26. Adequar o modelo do uniforme para as épocas mais quentes;
27. Elaboração de uma checklist/controlo do uniforme e farda de serviço à entrada da sala;
28. Colocar no programa de gestão escolar o órgão proponente "aluno/formando" e "entidades";
29. Ficou definido que, para facilitar o processo, será enviado um e-mail a todos os inquiridos (alunos, pais e encarregados de educação, professores e formadores) a solicitar o preenchimento do questionário, com o respetivo link de acesso ao programa;
30. Colocar no relatório de avaliação o universo e não só o número de respostas. Enviar o Relatório de Autoavaliação aos colaboradores da Escola por e-mail;

31. Identificar, sempre que se justifique, as ações de melhorias ao longo do Relatório Anual de Atividades;
32. Os alunos irão fazer, mensalmente, serviço à carta;
33. Adequar/alterar a farda das assistentes operacionais;
34. Colocar material de divulgação da Escola no hall de entrada, com recurso, também, à TV. Criar uma agenda semanal das atividades da Escola para divulgação por e-mail a todos os colaboradores e para divulgação junto da comunidade escolar via TV;
35. Criar o prémio EQAVET - o prémio de assiduidade anteriormente assim designado passará a ser o prémio EQAVET - que será atribuído aos alunos com menor registo de faltas (assiduidade) e menor número de módulos em atraso. Incluir na atividade do peddy paper, no início do ano letivo, questões relacionadas com o processo EQAVET. Criar no início do ano letivo um “teste à turma” - “O quanto tu conheces a tua Escola?” que inclua questões sobre: o Projeto Educativo da Escola, o Regulamento Interno e o Processo EQAVET;
36. Destacar no novo site a informação relativa ao acesso ao ensino superior;
37. Divulgar no site em menu próprio o “Acesso ao Ensino Superior” as instituições de ensino as quais colaboramos e potenciar a colaboração com mais instituições;
38. Recolha de testemunhos e entrevistas a ex-alunos;
39. Será enviado um e-mail a todos os inquiridos a informar que os resultados da avaliação da satisfação estão disponíveis na página web da Escola;
40. Colocar em cada sala de aula, uma caixa para os alunos colocarem os telemóveis;
41. Realizar uma reunião por período com os delegados de cada turma.

As ações de melhoria propostas têm vindo a ser implementadas com eficácia. Para o 1º período estavam previstas 19 ações de melhoria. Foram concluídas, com eficácia, 14 ações, ficando 5 ações adiadas para o 2º período, devido a constrangimentos financeiros e operacionais.

Estão em desenvolvimento as outras ações do plano.

## **12. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE**

A análise/avaliação da aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade será realizada no final do 3º período.



### **13. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Da reflexão da autoavaliação realizada consideramos temos vindo a desenvolver um trabalho de cooperação e de partilha entre todos os stakeholders. Contudo, sentimos que continua a ser 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.

A equipa está envolvida no processo de gestão da qualidade, participando ativamente na elaboração de procedimentos, na indicação de sugestões de melhoria e no registo de evidências.

Consideramos, ainda assim, que podia haver um maior enriquecimento do trabalho desenvolvido se a equipa fosse mais alargada.

Relativamente aos recursos financeiros, sublinhamos as dificuldades na gestão financeira, tendo em conta o atraso na disponibilização das verbas que condicionam, nomeadamente, a aquisição de equipamentos que seriam facilitadores do trabalho desenvolvido diariamente.

**Grupo Dinamizador da Qualidade, 17 de janeiro de 2022**