



## **RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO FINAL**

**ANO LETIVO 2020/2021**



## Índice

<b>1. ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARATERIZAÇÃO 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 2020/2021.....	5
<b>3. PROJETO EDUCATIVO 2019-2022.....</b>	<b>6</b>
<b>4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2022.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PLANO DE AÇÃO 2020/2021.....</b>	<b>7</b>
<b>6. RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2020/2021.....</b>	<b>10</b>
<b>7. SPO.....</b>	<b>11</b>
<b>8. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2020/2021.....</b>	<b>11</b>
<b>9. RESULTADOS DOS PROCESSOS.....</b>	<b>12</b>
<b>8.1. Controlo de Indicadores.....</b>	<b>12</b>
<b>8.2. Indicadores EQAVET.....</b>	<b>14</b>
8.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos.....	14
8.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos.....	15
8.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação.....	17
8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	18
<b>10.RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....</b>	<b>18</b>
<b>9.1 Avaliação pelos ALUNOS.....</b>	<b>19</b>
<b>9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES.....</b>	<b>27</b>
<b>9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO.....</b>	<b>30</b>
<b>9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES.....</b>	<b>31</b>
<b>9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS.....</b>	<b>32</b>
<b>9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL.....</b>	<b>32</b>
<b>11.INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS.....</b>	<b>32</b>
<b>11.RECURSOS FINANCEIROS.....</b>	<b>34</b>
<b>12.MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ.....</b>	<b>34</b>
<b>13.APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....</b>	<b>35</b>
<b>14.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>37</b>



## 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 Serviço de Psicologia e Orientação	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
<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

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 estiveram em funcionamento 11 turmas de cursos profissionais, num total de 208 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 funcionaram 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
<b>TOTAL</b>					<b>100</b>	<b>74</b>

De acordo com o quadro abaixo, no 2º ano do ciclo de formação funcionaram 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	16
11º	Técnico/a de Informação e Animação Turística	TIAT/19-22	21-09-2020	31-08-2021	29	21
11º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/19-22	21-09-2020	31-08-2021	19	16
<b>TOTAL</b>					<b>92</b>	<b>72</b>

De acordo com o quadro abaixo, no 1º ano do ciclo de formação funcionaram 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	24
10º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/20-23	21-09-2020	31-08-2021	22	18
10º	Técnico de Turismo	TT/20-23	21-09-2020	31-08-2021	27	20
<b>TOTAL</b>					<b>77</b>	<b>62</b>

### 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.

O PEE será objeto de avaliação/revisão no início do próximo ano letivo.

### 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.**

Os objetivos estratégicos serão analisados no início do próximo ano letivo.

## **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.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>A. Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem</b>
<b>SITUAÇÃO 2019/2020</b>	- Taxa de conclusão dos cursos: 74,2% - Nº médio de módulos em atrasado: sem referência
<b>METAS A ATINGIR</b>	- Taxa de conclusão dos cursos $\geq$ 75% - Nº médio de módulos em atrasado $\leq$ 3
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	- 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+

Relativamente aos indicadores que medem o objetivo estratégico “Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem”, temos uma taxa de conclusão com um valor preliminar de 72,35% face a uma meta estabelecida de  $\geq 75\%$  e um número médio de módulos em atraso de 1,81 face à meta estabelecida de  $\leq 3$ .

Apesar de não ter sido atingida a meta da taxa de conclusão e cumprindo a meta estabelecida para o nº médio de módulos em atraso, consideramos que, globalmente, as ações levadas a cabo contribuíram para assegurar a melhoria do processo de ensino-aprendizagem.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>B. Reduzir o insucesso escolar</b>
<b>SITUAÇÃO 2019/2020</b>	- Taxa de desistência dos cursos: 16,0% - Grau de satisfação dos alunos: sem referência
<b>METAS A ATINGIR</b>	- Taxa de desistência dos cursos $\leq 10\%$ - Grau de satisfação dos alunos 2,8
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	- 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

Quanto aos indicadores que medem o objetivo estratégico “*Reduzir o insucesso escolar*”, aferimos uma taxa de desistência de 5,02% face a uma meta estabelecida de  $\leq 10\%$  e um grau de satisfação dos alunos de 3,41 face a uma meta estabelecida de 2,8.

Cumpridas as metas dos indicadores selecionados consideramos as ações desenvolvidas asseguraram a redução do insucesso escolar.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>C. Intensificar a procura pela Escola</b>
<b>SITUAÇÃO 2019/2020</b>	- Taxa de procura dos cursos pelos alunos: sem referência - Grau de notoriedade da marca: sem referência
<b>METAS A ATINGIR</b>	- Taxa de procura dos cursos pelos alunos $\geq 90\%$ - Grau de notoriedade da marca $\geq 80\%$
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	- 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

O objetivo “Intensificar a procura pela Escola”, começará a ser monitorizado em setembro do próximo ano letivo.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>D. Promover uma cultura de melhoria contínua</b>
<b>SITUAÇÃO 2019/2020</b>	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 31,2% - Nível do Selo EQAVET = 1
<b>METAS A ATINGIR</b>	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores $\geq 80\%$ - Nível do Selo EQAVET = 3
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	- Planejar 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

No que se refere aos indicadores que medem o objetivo estratégico “*Promover uma cultura de melhoria contínua*”, aferimos uma taxa média de cumprimento da meta dos indicadores de 70,0% face a uma meta estabelecida de  $\leq 80\%$ .

Apesar de não termos atingido a meta relativamente à taxa média de cumprimento dos indicadores e de não podermos, ainda, avaliar o nível de Selo EQAVET, consideramos que as ações

desenvolvidas representaram uma evolução e consolidação das práticas da Escola muito significativa no âmbito da sua melhoria contínua.

## **6. RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2020/2021**

No final do ano letivo refletimos sobre os cursos e as atividades desenvolvidas e consideramos que o desempenho da Escola foi francamente positivo.

A execução física dos projetos foi muito satisfatória.

Verificou-se um elevado grau de consecução dos objetivos do Plano Anual de Atividades, assim como um elevado grau de satisfação dos intervenientes.

No que se refere às atividades foram propostas, no início do ano letivo, 41 atividades tendo sido todas aprovadas. Ao longo do ano desenvolvemos, ainda, 29 atividades que não estavam no plano. O que perfaz um total de 70 atividades, das quais 57 foram concluídas e 13 não foram realizadas.

Durante o ano letivo, temos a seguinte distribuição de atividades realizadas, por período:

- 1.º Período: 22
- 2.º Período: 6
- 3.º Período: 26
- Ao longo do ano letivo: 3

No que se refere à avaliação das atividades desenvolvidas estas foram, globalmente, avaliadas positivamente pelos alunos e pelos professores/formadores, aferindo-se a média dos diversos itens avaliados no questionário de aferição do grau de satisfação com a seguinte escala: 1 - insatisfeito; 2 - pouco satisfeito; 3 - satisfeito; 4 - muito satisfeito.

Da aferição dos resultados a média global da avaliação pelos alunos foi de 3,42.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos. Os alunos/formandos ficaram satisfeitos.

Da aferição dos resultados a média global da avaliação pelos professores/formadores foi de 3,80.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos. Os professores/formadores ficaram muito satisfeitos.

No que se refere aos objetivos definidos no Projeto Educativo da Escola, as atividades realizadas contribuíram para:

- A. Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem;
- B. Reduzir o insucesso escolar;
- C. Intensificar a procura pela Escola;

Tendo em conta que a cada atividade foi sempre associado um ou mais objetivos e, tendo-se realizado uma grande parte das atividades previstas, com um significado acréscimo de outras não previstas, podemos concluir que foram cumpridos os objetivos propostos no PAA.

## **7. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO**

Relativamente ao Indicador 1, a taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas foi 100%. O objetivo (80%) foi atingido. No ano letivo 2020/2021 foram sinalizados 39 alunos para o Serviço de Psicologia e Orientação. Destes alunos, 21 foram acompanhados em Processos de Orientação de Carreira. Os restantes 18 apresentavam diversas problemáticas relacionadas com Necessidades de Saúde Especiais, questões familiares ou com sintomatologia ao nível das perturbações do humor deprimido e ansioso, entre outros. Se considerarmos o total dos alunos acompanhados (sinalizados também em anos anteriores e que deram continuidade ao apoio), no presente ano letivo, usufruíram de apoio 58 alunos.

A avaliação do segundo indicador, grau de satisfação dos alunos face ao apoio prestado, teve um resultado médio de 3,91 (escala de 1-4), pelo que o objetivo (2,8) foi atingido. Na sua grande maioria, os alunos acompanhados no Serviço de Psicologia indicaram estar muito satisfeitos com o apoio prestado.

## **8. 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 contemplava inicialmente 13 ações, às quais foram adicionadas mais 5 ações no 3º período.

Foram realizadas 7 ações (4 ações no 2º período e 3 ações no 3º período), 1 internamente e 6 desenvolvidas por entidades externas. Ficando assim, por realizar 11 ações.

No 1º período não decorreram ações de formação, dado que só foi possível desenhar o plano de formação no final do trimestre.

A taxa de execução do plano de formação foi de 38,89%. Esta taxa de execução justifica-se tendo em conta que 7 das ações previstas foram adiadas pela entidade externa (por número insuficiente de inscritos); as 4 ações previstas para o grupo de professores não foram realizadas, pela acumulação de funções dos docentes, que inviabilizou a sua realização.

No próximo ano letivo, a taxa de execução do plano deverá ser maior, ainda que o enquadramento ao nível da gestão dos recursos humanos constitua uma dificuldade a considerar.

A taxa de impacto da formação foi de 89,28%, valor que superou a meta estabelecida ( $\geq 80\%$ ).

## 9. 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, 2º e 3º trimestre do ano letivos, 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	$\geq 80\%$	83,33%	63,64%	70,0%
	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	$\leq 3$	----	1,31	1,81
	Ind.02 - Tx de desistência dos cursos	$\leq 10\%$	1,83%	4,13%	5,02%
	Ind.03 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) <sup>1</sup>	$\geq 75\%$			72,35%
	Ind.04 - Média global classificações por curso	$\geq 14$			15,62%
	Ind.05 - Grau de satisfação dos alunos	$\geq 2,8$			3,41
	Ind.06 - Grau de satisfação dos pais e EE	$\geq 2,8$			3,50
	Ind.07 - Grau de satisfação professores/formadores	$\geq 2,8$			3,57

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

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 recém formados com certificação Europass	= 100%	100%
	Ind.03 - Tx de mobilidades Staff com certificação Europass	= 100%	

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.04 - Gestão Financeira	Ind.01 - Tx de execução orçamental	≥ 90%	36,39%	59,6%	85,50%

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.05 - Gestão Administrativa	Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento	≥ 3,2	----	3,90	3,83
	Ind.02 - Tx de cumprimento do plano de formação	≥ 80%	----	30,70%	38,89%
	Ind.03 - Tx de Impacto da formação	≥ 80%	----	----	89,28%

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%	21,0%
	Ind.02 - Tx de cumprimento da dotação financeira para bens de consumo corrente	≥ 90%	----	11,0%	49,0%
	Ind.03 - Tx de cumprimento do plano de manutenção preventiva	≥ 80%			21,0%

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%			100%
	Ind.02 - Grau de satisfação dos alunos face ao apoio prestado	≥ 2,8			3,91

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) <sup>2</sup>	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%

## 8.2. Indicadores EQAVET

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

No último ciclo de formação 2018-2021, os dados preliminares indicam-nos uma taxa de conclusão de **72,3%** e uma taxa de desistência de 30,4%. Há ainda a referir que 2,08% não concluíram o percurso, o que dá um total de 32,5% de alunos não aprovados.

Ciclo de Formação	Curso	N.º de Alunos	Aprovados	%	Não Aprovados (NA)				Total NA	
					Desistentes	%	Não Concluíram	%	Alunos	%
2018-2021	Técnico de Turismo	26	18	69,2	5	19,2	3	4,3%	8	23,6
	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	27	23	85,1	2	7,4	2	2,3%	4	9,8
	Técnico/a de Restaurante/Bar	20	12	60,0%	13	65,0	1	1,7%	14	66,7
	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	20	15	75,0%	6	30,0	0	0,0%	6	30,0
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>68</b>	<b>72,3%</b>	<b>26</b>	<b>30,4</b>	<b>6</b>	<b>2,08%</b>	<b>32</b>	<b>32,5</b>

Ao analisarmos estes dados verificamos que a meta estabelecida para a taxa de conclusão do curso ( $\geq 75\%$ ) fica comprometida, uma vez que os dados preliminares a 31 de agosto nos mostram uma taxa de 72,3%. Este comprometimento teve que ver com o facto de alguns alunos (30,4%) terem desistido do percurso de formação. Os alunos desistiram por diferentes motivos: uns no âmbito do ensino profissional, mudaram de curso, optando por outras áreas de educação e formação; outros porque decidiram ingressar no ensino regular; e, ainda, outros porque desistiram de estudar.

Há ainda a referir que, dos alunos que se mantiveram ao longo de todo o ciclo, a Escola fez todas as diligências para que concluíssem o percurso, daí a baixa taxa dos alunos que não concluíram (2,08%). Estes alunos encontram-se a concluir módulos e/ou a formação em contexto de trabalho.

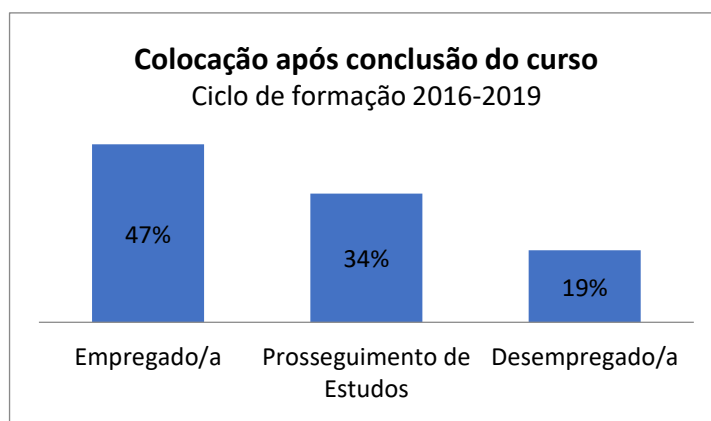
<sup>2</sup> POCH: Empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos 6 meses seguintes à conclusão do curso – Resultados contratualizados = 60%. O indicador é aferido a 6 meses, no âmbito do POCH, e aferido aos 18 meses, no âmbito do EQAVET. A meta de referência é contratualizada.

### 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
<b>Empregado(a)</b>	32	<b>47 %</b>
<b>Prosseguimento de estudos</b>	23	<b>34 %</b>
<b>Desempregado(a)</b>	13	19 %



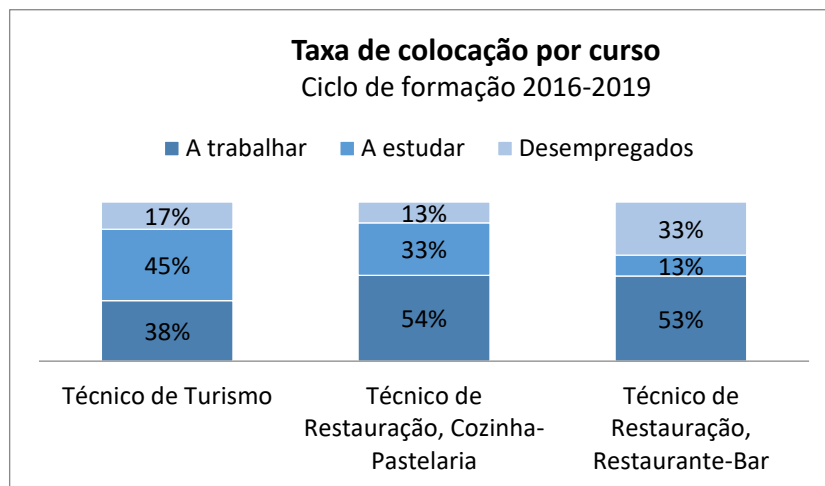
Se compararmos com o ciclo de formação anterior (2015-2018) verifica-se um aumento na percentagem de diplomados que prosseguiram estudos (eram 28% no ciclo de formação 2015-2018) o que justifica em parte a diminuição dos que estão no mercado de trabalho (eram 60% no ciclo de formação 2015-2018). Outro 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:

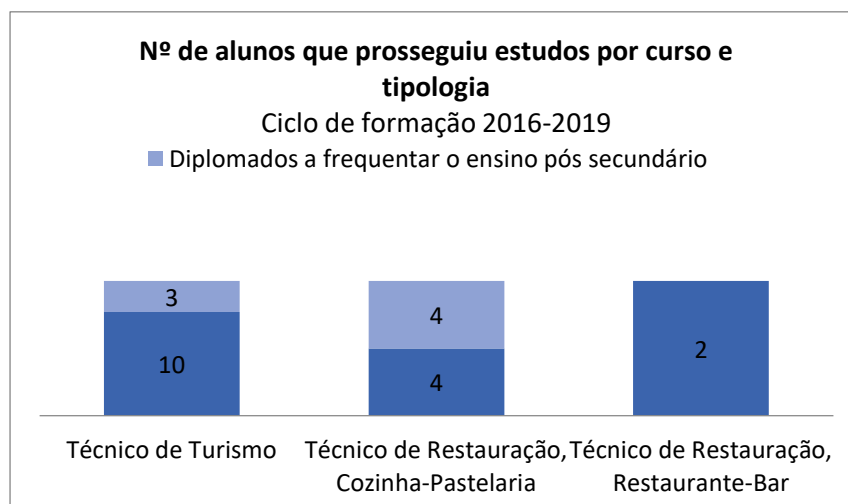
- O curso de Cozinha/Pastelaria possui a maior taxa de empregabilidade;
- O curso de Técnico de Turismo possui mais alta taxa de prosseguimento de estudos, acompanhando a tendência que já se verificava no ciclo de formação anterior (2015-2018);

- 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.



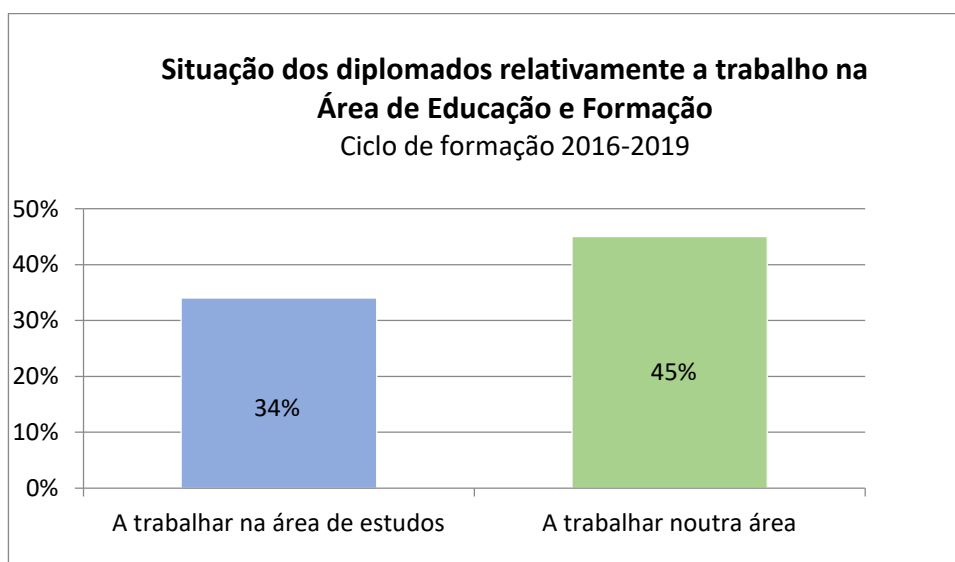
SITUAÇÃO ATUAL	Ensino Superior		Pós Secundário	
	Nº	TAXA	Nº	TAXA
Raparigas	11	68,8	5	71,4
Rapazes	5	31,3	2	28,6
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>

### 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 %

## **10. 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.

Amostra constituída por 83 respostas.

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

A importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente foi avaliada com 3,47; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,41; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 3,45; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,35; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,41; a duração da atividade foi avaliada com 3,39; e avaliação global da atividade foi avaliada com 3,47. O valor médio do grupo é de **3,42**.



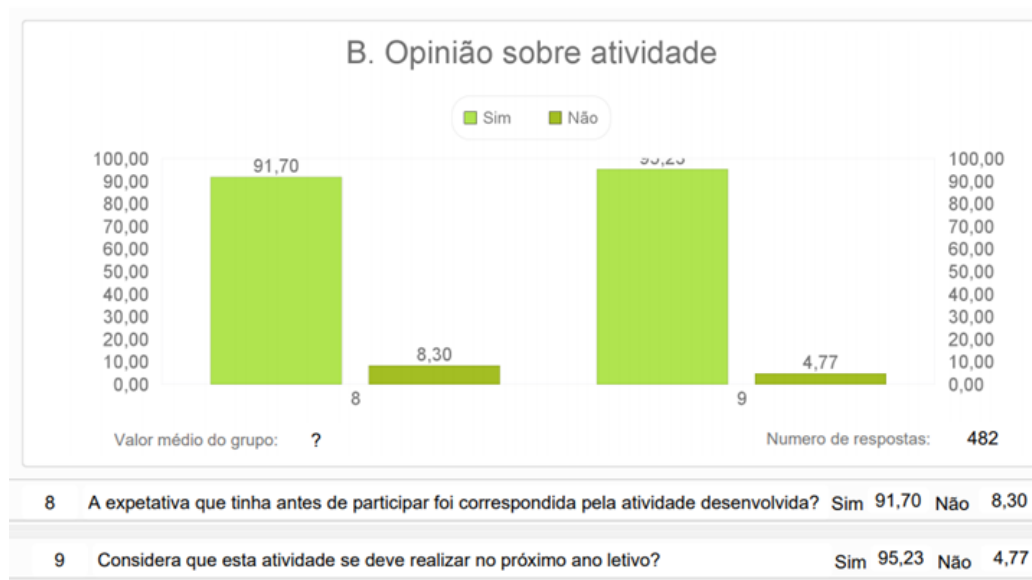
A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida?

Para 91,70% dos alunos, SIM e apenas para 8,30%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo?

Para 95,23% dos alunos, SIM e apenas para 4,77%, NÃO.

Estes resultados são muito positivos, na medida em que mostram que as atividades têm correspondido às expetativas dos alunos e que é importante que se voltem a realizar no ano letivo seguinte.



Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de **3,42 (SATISFEITO)**.

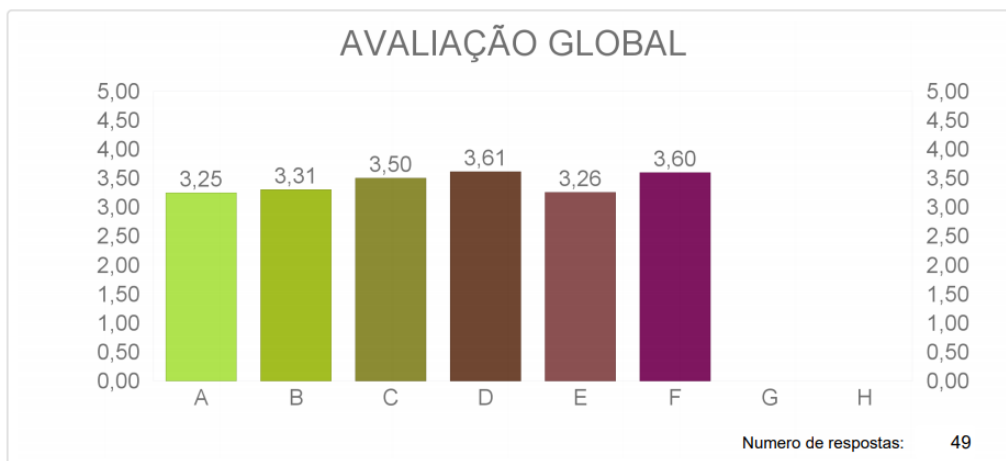
Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos. Os alunos-formandos ficaram satisfeitos.

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

Amostra constituída por 49 respostas.

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

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de **3,41 (SATISFEITO)**, sendo os critérios mais valorizados pelos alunos são: o “sistema de relações”, classificado com 3,61, o “curso”, classificado com 3,60 e os “serviços” da Escola, classificados com 3,50.



A	Instalações	3,252
B	Equipamentos e Materiais	3,306
C	Serviços	3,503
D	Sistema de Relações	3,612
E	Uniforme	3,255
F	Curso	3,601

Quanto às sugestões de melhoria salientamos: aulas mais práticas (5); dia(s) sem uniforme/uniforme mais fresco de Verão (4); e melhorar o espaço de convívio dos alunos (6).

No que se refere à questão “vou recordar a EFTA como...”, as opiniões são muito positivas, sendo que os alunos consideram a escola uma segunda casa, uma família, onde aprenderam e cresceram. Um local onde fizeram grandes amizades. Apresentamos, a seguir, algumas respostas como exemplo:

- “Uma boa/ótima/grande escola, com boa formação/estágios” (13);
- “Uma segunda família/casa” (7);
- “Uma escola muito próxima dos alunos, com professores profissionais e excelentes!” (3);
- “A melhor escola por onde já passei/da minha vida” (6);
- “Uma boa escola com ótimos professores e ótimas formações” (3).

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da satisfação dos alunos são muito positivos. Os alunos ficaram satisfeitos com a Escola.

- **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.

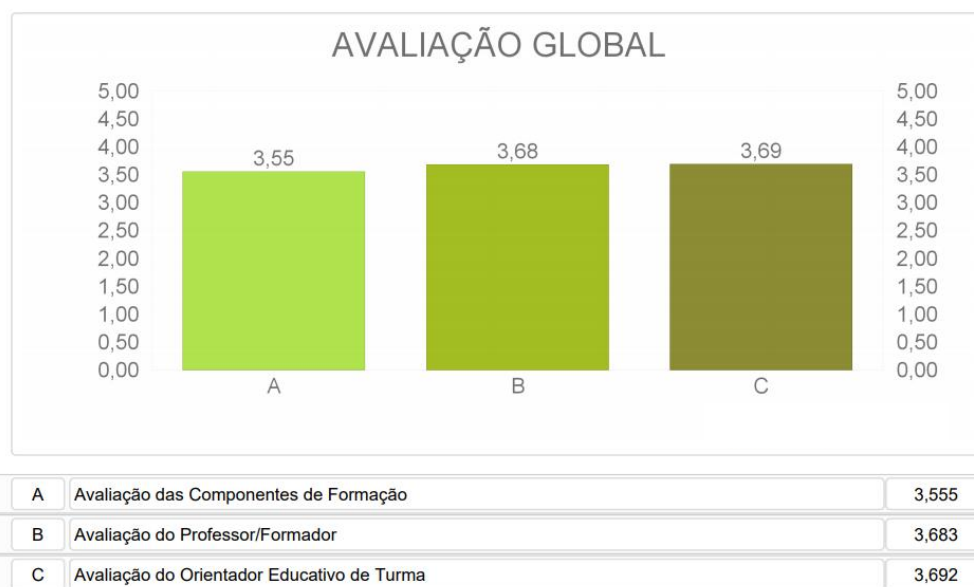
A maioria dos alunos refere ter expectativas positivas relativas à EFTA, que esta lhe irá trazer um futuro com mais oportunidades e que irão aqui, desenvolver as suas competências.

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

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

Amostra constituída por 41 respostas.

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de **3,64 (MUITO SATISFEITO)**, sendo os critérios mais valorizados pelos alunos são: a “disponibilidade”, classificada com 3,73, a “iniciativa e apoio”, classificados com 3,71 e o “empenho” e a “autoridade e disciplina” ambos classificados com 3,70.



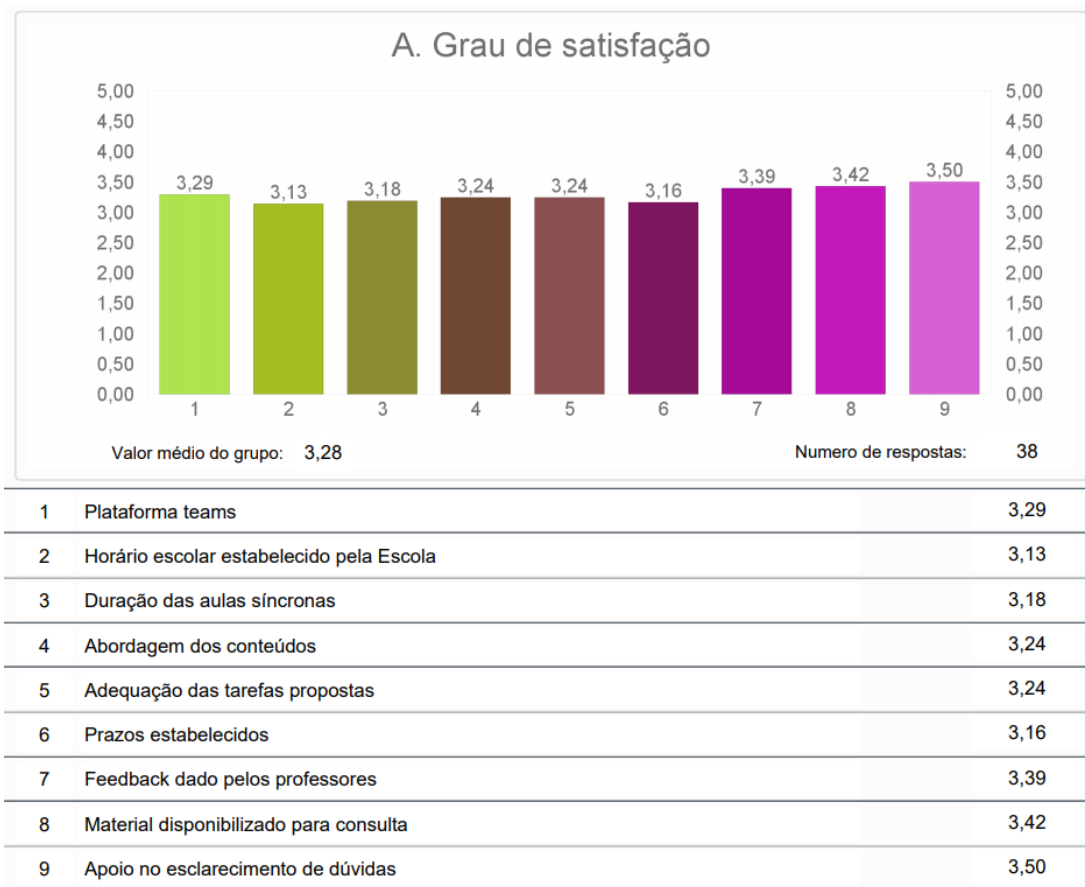
Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da disciplina dos alunos são muito positivos. Os alunos ficaram muito satisfeitos.

- **Questionário de avaliação do E@D (Escola Pro):** aplicado no final de E@D.

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

Amostra constituída por 38 respostas.

A plataforma *teams* foi avaliada com 3,29; o horário estabelecido pela Escola foi avaliada com 3,13; a duração das aulas síncronas foi avaliada com 3,18; a abordagem dos conteúdos foi avaliada com 3,24; a adequação das tarefas propostas foi avaliada com 3,24; os prazos estabelecidos foram avaliados com 3,16; o feedback dado pelos professores foi avaliada com 3,39; o material disponibilizado para consulta foi avaliada com 3,42; e apoio no esclarecimento de dúvidas foi avaliada com 3,50. O valor médio do grupo é de **3,28**.



Na globalidade os alunos ficaram satisfeitos com a operacionalização do Ensino à Distância, destacando-se positivamente as classificações atribuídas ao “esclarecimento de dúvidas” classificado com 3,50; ao “material disponibilizado para consulta”, classificado com 3,42 e o “feedback dado pelos professores”, classificado com 3,39. Estes são ponto fulcrais no E@D aos quais a Escola conseguiu dar uma resposta de qualidade.

O valor médio do grupo ao classificar, de um modo geral, a satisfação relativamente à implementação do ensino à distância na EFTA a apreciação global foi de **3,29**.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação do Ensino à Distância dos alunos são muito positivos. Os alunos ficaram satisfeitos.

- **Questionário de satisfação dos alunos face ao apoio prestado (Papel):** aplicado no 3.º trimestre

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

Amostra constituída por 36 respostas.

A disponibilidade da Psicóloga para o atendimento foi avaliada com **3,97**.

Na globalidade os alunos estão muito satisfeitos com a disponibilidade e flexibilidade existente para o atendimento.

A confidencialidade no atendimento foi avaliada **3,94**. Globalmente os alunos estão muito satisfeitos com a perceção de confidencialidade, no entanto, sendo um tema muito delicado, poderá ser ainda melhor explorado com os alunos em acompanhamento a fim de se evitar qualquer constrangimento.

Os aspetos interpessoais na interação aluno-psicóloga foram avaliados com **3,94**. Globalmente os alunos estão muito satisfeitos com a relação terapêutica estabelecida.

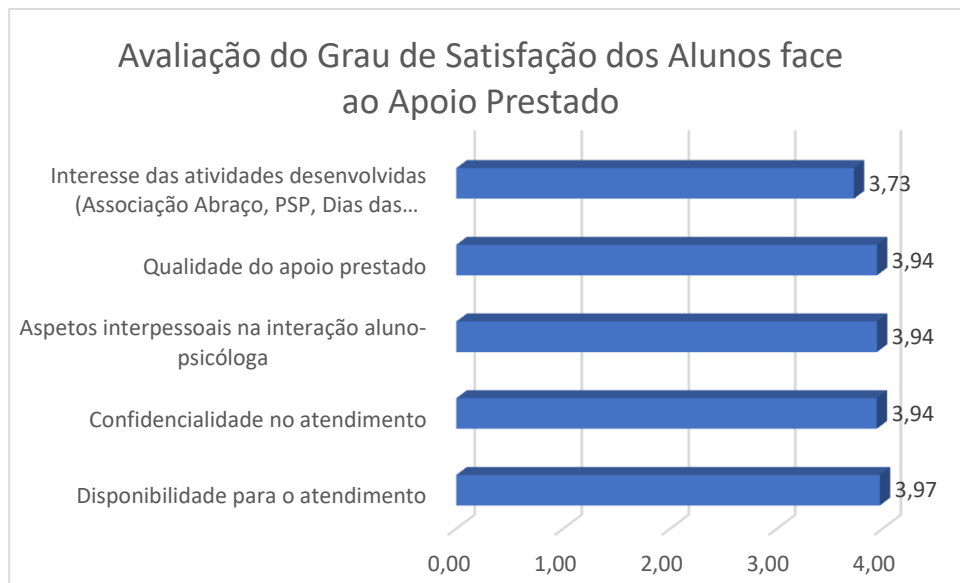
A qualidade do apoio prestado pela psicóloga foi avaliado com **3,94**.

Os alunos, na sua globalidade estão muito satisfeitos com os resultados do apoio prestado.

O Interesse das atividades desenvolvidas (Associação Abraço, PSP, Dias das Profissões, +FUTURO, etc.) foi avaliado com **3,73**.

Globalmente os alunos valorizam e estão muito satisfeitos com as atividades, no entanto, os alunos acompanhados pelo Serviço de Psicologia não participam necessariamente em todas as atividades indicadas.

Este ano considerou-se incluir uma questão acerca do Interesse das atividades desenvolvidas porque as atividades de Orientação Vocacional são consideradas parte integrante do apoio prestado no atendimento aos alunos, no entanto, no próximo ano a mesma não deverá constar do questionário.



A **média global** de todos os itens avaliados é de **3,91**. O objetivo foi atingido. Na sua grande maioria, os alunos acompanhados no Serviço de Psicologia indicaram estar muito satisfeitos com o apoio prestado, como fica evidente nos comentários deixados no campo disponibilizado para “Aspetos positivos, a melhorar e /ou sugestões a registar”, transcritos abaixo, como exemplo.

- “Na altura que frequentei os serviços da Psicóloga correu super bem, tive bastante apoio do Serviço prestado e acho que não é necessário melhorar nada e que todos os alunos deveriam ter uma sessão por mês.”

- “Acho que o apoio que me foi prestado foi excelente, para além de ter uma boa relação com a Psicóloga, o apoio que a mesma prestou foi importante para o meu crescimento, acho que com ela podemos sempre contar e termos sempre a ajuda dela.”

- “O dia das Profissões foi das coisas que mais gostei, ajuda-nos a perceber e a ver melhor a forma de trabalho, novas técnicas e conhecer novas pessoas. A Dr.<sup>a</sup> Rita sempre foi muito prestável e esteve sempre disponível para me ajudar. Deu-me uma grande ajuda na decisão do Prosseguimento de Estudos.”

- “No meu ver o Serviço de Psicologia foi bom, quando precisei tive a possibilidade de usufruir. Não tenho nada a opor foi uma ajuda essencial para mim.”

- “Em termos de serviço não tenho nada a apontar. Facilmente identificamos a experiência através da casualidade abordada a casos específicos, as mais variadas soluções, para os mais variados problemas estudantis.”

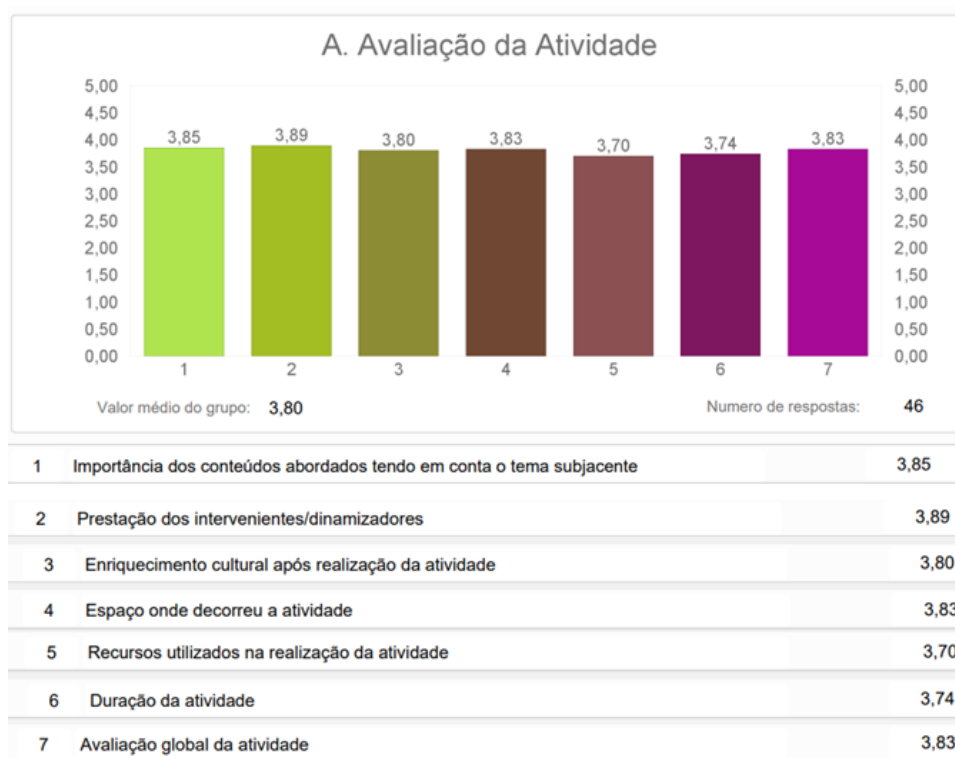
## 9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

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

Amostra constituída por 8 respostas.

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

A importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente foi avaliada com 3,85; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,89; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 3,80; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,83; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,70; a duração da atividade foi avaliada com 3,74; e avaliação global da atividade foi avaliada com 3,83. O valor médio do grupo é de **3,80**.



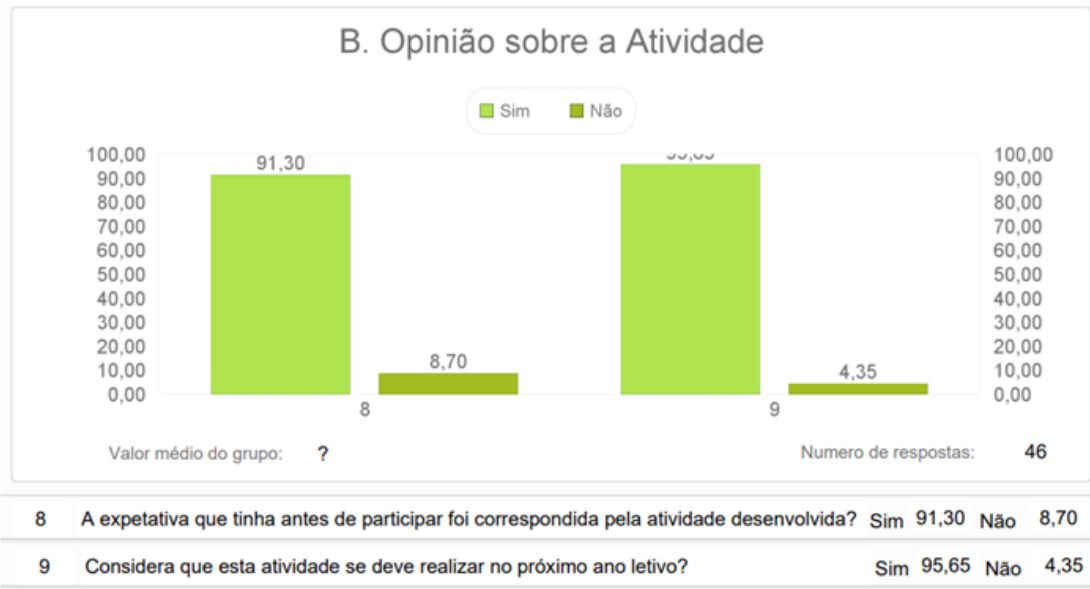
A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida?

Para 91,30% dos professores-formadores, SIM e apenas para 8,70%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo?

Para 95,65% dos professores-formadores, SIM e apenas para 4,35%, NÃO.

Estes resultados são muito positivos, na medida em que mostram que as atividades têm correspondido às expectativas dos professores-formadores e que é importante que se voltem a realizar no ano letivo seguinte.



Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de **3,80 (MUITO SATISFEITO)**.

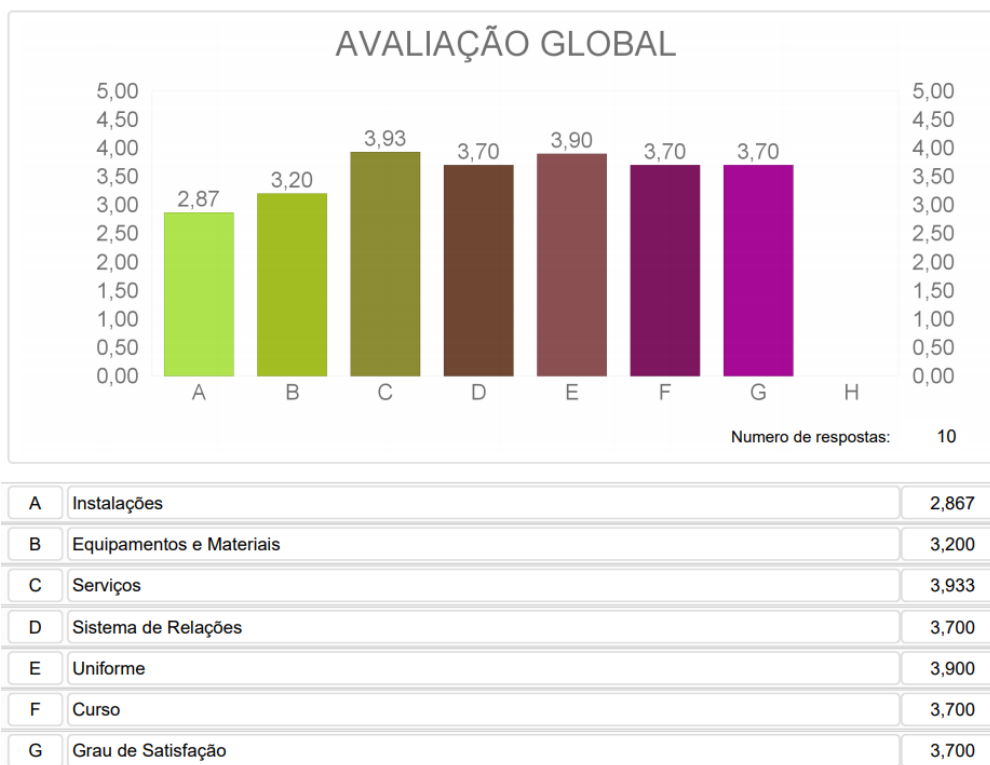
Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos. Os professores-formadores ficaram muito satisfeitos.

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

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

Amostra constituída por 10 respostas.

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de **3,57 (MUITO SATISFEITO)**, sendo os critérios mais valorizados pelos professores-formadores são: os “serviços” da Escola, classificados com 3,93; o “uniforme”, classificado com 3,90; e o “sistema de relações” e o “curso”, ambos classificados com 3,70.



Em justificação ao grau de satisfação com a Escola, os professores-formadores responderam:

- “A EFTA é uma escola que se diferencia pela qualidade, rigor, exigência e principalmente pela relação humana entre todos os elementos da comunidade”;
- “Pelo rigor de trabalho e ação, nas diferentes vertentes da formação dos alunos, permitido pela forma cuidada e atenta de atuação dos diferentes intervenientes”;
- “Alunos simpáticos e disciplinados. Boa relação com a equipa de trabalho”;
- “A sensação que fico em comparação com outras realidades e de testemunhos que ouço, é que é uma escola diferenciada relativamente às outras, tanto em termos de condições materiais, como de meios humanos e relações que estabelecemos com os alunos exigência, preparação, trabalho ambiente de trabalho satisfeito”;
- “Em relação ao espaço onde trabalho os equipamentos são muito bons”;
- “Competência”;
- “Relação profissional entre colegas e com os alunos”.

Relativamente às sugestões de melhoria a informação obtida foi a seguinte:

- Melhoramentos ao nível de equipamentos informáticos e climatização das salas de aula;

- Fisicamente, a escola ainda não atende às necessidades dos alunos, nomeadamente no que diz respeito a um espaço para a prática de Educação Física e um espaço de convívio entre os alunos;
- Melhorar os espaços de educação física e o seu acesso;
- Melhorar a realização de atividades e o trabalho multidisciplinar;
- Um espaço mais confortável e de convívio na sala de professores;
- Horários menos pesados;
- É necessário mais colaboradores para os cursos de pastelaria e padaria;
- Aquisição de software informático específico da área;
- Melhores condições técnicas/informáticas para os alunos e docentes.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da satisfação dos professores-formadores são muito positivos. Os professores-formadores ficaram muito satisfeitos com a Escola.

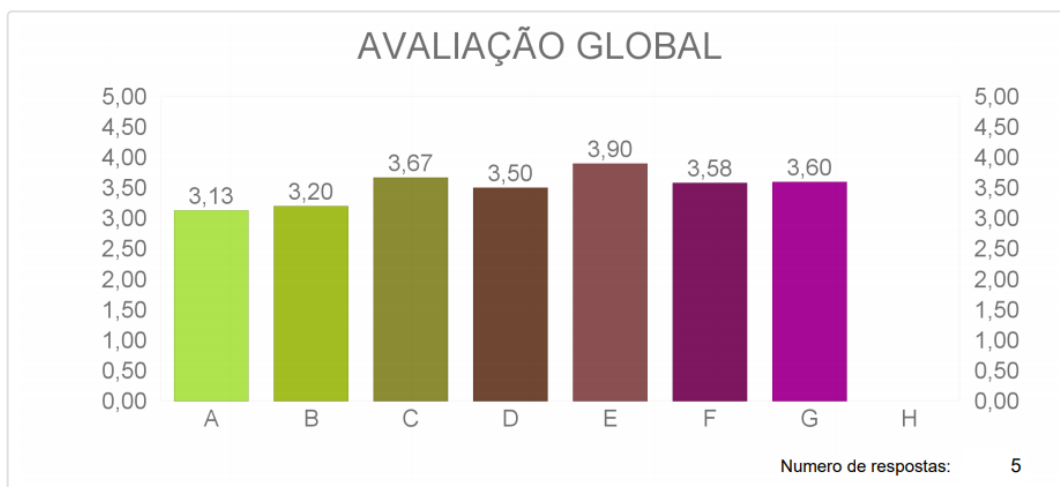
### 9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

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

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

Amostra constituída por 5 respostas.

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de **3,50 (MUITO SATISFEITO)**, sendo os critérios mais valorizados pelos pais e encarregados de educação são: o “uniforme”, classificado com 3,90; os “serviços” da Escola, classificados com 3,66; e o “curso”, classificado com 3,57.



A	Instalações	3,133
B	Equipamentos e materiais	3,200
C	Serviços	3,667
D	Sistema de Relações	3,500
E	Uniforme	3,900
F	Curso	3,578
G	Grau de Satisfação	3,600

Relativamente às sugestões de melhoria a informação obtida foi a seguinte:

- “Melhoramento, sem dúvida, do espaço físico para as aulas de ginástica e nas salas de aula muito expostas ao sol, uma vez que abrir a porta ou janelas implica mais ruído em sala”.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da satisfação dos pais e encarregados de educação são muito positivos. Os pais e encarregados de educação ficaram muito satisfeitos com a Escola.

#### 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 (Papal/Google Forms):** aplicado ao longo do ano

Amostra constituída por 36 respostas até 31 de julho.

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 3,73; disponibilidade, classificado com um valor médio de 4,0; clareza da informação, classificada com um valor de 3,73; rapidez na resposta, classificada com um valor médio de 3,73; e tempo de espera, classificado com um valor médio de 4,0.

A avaliação média global do atendimento é de 3,83. É uma avaliação muito positiva do atendimento prestado pelos serviços administrativos.

## 11. 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 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, fotocopadora, 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.

Quanto aos indicadores estabelecidos, no que se refere à taxa de cumprimento da dotação financeira, esta não foi avaliada no 1º período, porque não tínhamos dados contabilísticos disponíveis. No 2º período, não efetuámos nenhuma aquisição e, no 3º período, a taxa foi de 21,0%.

O valor alcançado (21,0%) ficou abaixo da meta estabelecida ( $\geq 50\%$ ), porque, ao longo do ano letivo, tendo em conta o ensino à distância, não houve necessidade de gastarmos a verba estipulada para o efeito.

Relativamente à taxa de cumprimento da dotação financeira para bens de consumo corrente, esta, também não foi avaliada no 1º período, porque não tínhamos dados contabilísticos disponíveis. No 2º período, a taxa foi de 11,0% e no 3º período, a taxa foi de 38,0%.

O valor atingido (49,0%) ficou abaixo da meta estabelecida ( $\geq 90\%$ ), porque, ao longo do ano letivo, tendo em conta o ensino à distância, não houve necessidade de gastarmos a verba estipulada para o efeito.

Quanto à taxa de cumprimento do plano de manutenção preventiva temos uma execução de 21,0%. Este valor fica abaixo da meta estabelecida ( $\geq 80\%$ ). O valor aferido é relativo aos registos efetuados de danos e avarias.

## **11. RECURSOS FINANCEIROS**

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

Sendo o financiamento por ano letivo e sabendo que, habitualmente, só no fim do primeiro período é que as primeiras verbas começam a chegar às Escolas, há no início dos anos letivos algumas dificuldades na gestão da tesouraria da Escola.

A taxa de execução orçamental (85,50%) é ainda previsional, uma vez que estamos em fase de apuramento de custos, não sendo possível, à data, calcular o valor final.

Conforme expectável, não será atingida a meta proposta. Apesar de, no 1º período, o indicador se encontrar acima da meta, com o início do ensino à distância, no 2º período, alterou substancialmente as bases do orçamento e a execução do mesmo.

## **12. MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ**

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

Das 24 ações descritas no plano de melhoria, 17 ações estavam planeadas para implementação no ano letivo 2020/2021, tendo sido realizadas 15 (88,2%).

Não foram realizadas 2 ações que diziam respeito ao envolvimento dos pais e encarregados de educação na vida da escola e à promoção do mercado de trabalho *in loco*, tendo em conta o contexto de pandemia.

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

Fazendo uma reflexão constatamos, que encerrado o ciclo PDCA, o Sistema de Garantia da Qualidade apresenta-se consolidado e sistematizado.

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.

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.

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.

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.

Em reflexão a Escola promoveu a construção e aperfeiçoamento de indicadores, na perspectiva do desenvolvimento da formação dos seus jovens. Procurou, também, obter recomendações/sugestões de melhoria da sua ação, relativamente à organização e funcionamento dos seus cursos, à gestão curricular, à avaliação das aprendizagens, aos resultados e à capacidade institucional de dar respostas à Comunidade.

De acordo com os dados obtidos através do processo de auto-avaliação, nomeadamente as conclusões de curso, os resultados dos questionários realizados aos alunos, docentes, não docentes, encarregados de educação, entidades de estágios e entidades empregadoras, é possível constatar que os objetivos têm sido cumpridos, preparando os alunos não só para o mercado de trabalho, mas também para o prosseguimento de estudos.

#### **14. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Da reflexão da autoavaliação realizada consideramos que temos vindo a desenvolver um trabalho de cooperação e de partilha entre todos na comunidade escolar e educativa, contudo, sentimos que é muito importante promover uma maior participação dos stakeholders na vida da Escola.

Continuamos a sublinhar a importância da necessidade de ter uma equipa de colaboradores mais alargada.

**Grupo Dinamizador da Qualidade, 31 de agosto de 2021**