



escola de formação
profissional em
turismo de aveiro

RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO

2º Período

ANO LETIVO 2022/2023



Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. ENQUADRAMENTO..... | 3 |
| 2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA..... | 3 |
| 2.1 Missão e visão..... | 3 |
| 2.2 Valores..... | 3 |
| 2.3 Recursos Humanos..... | 3 |
| 2.4 Parcerias..... | 4 |
| 2.5 Cursos Profissionais 2022/2023..... | 5 |
| 3. PROJETO EDUCATIVO 2022-2025..... | 6 |
| 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025 | 6 |
| 5. PLANO DE AÇÃO 2022/2023..... | 6 |
| 6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2022/2023 | 9 |
| 7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2022/2023 | 10 |
| 8. RESULTADOS DOS PROCESSOS | 10 |
| 8.1. Controlo de Indicadores..... | 10 |
| 8.2. Indicadores EQAVET..... | 12 |
| 8.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos | 12 |
| 8.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos | 12 |
| 8.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação..... | 14 |
| 8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores..... | 15 |
| 9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS..... | 15 |
| 9.1 Avaliação pelos ALUNOS | 16 |
| 9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES | 18 |
| 9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO | 20 |
| 9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES | 20 |
| 9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS | 20 |
| 9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL | 22 |
| 10. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS | 22 |
| 11.MELHORIAS A INTRODUIZIR NO SGQ..... | 24 |
| 12.APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE..... | 24 |
| 13.CONSIDERAÇÕES FINAIS | 24 |

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 |
| Adjunta da Direção | 1 |
| Subdiretora | 1 |
| Diretora Pedagógica | 1 |
| Adjunta de Direção Pedagógica/Professor/ Orientador(a) Educativo(a) | 2 |
| Coordenadora Pedagógica | 2 |
| Diretor(a) de Curso | 4 |
| Diretor Financeiro | 1 |
| Técnica Oficial de Contas | 1 |
| Diretora Serviço de Psicologia e Orientação | 1 |
| Administrativa | 4 |
| Auxiliar Cozinha | 1 |
| Assistente Operacional | 7 |
| Diretora Comunicação e Imagem | 1 |
| Técnica de HSST | 1 |
| Docente de Educação Especial | 1 |
| Orientador(a) Educativo(a) Turma/Formador(a) | 1 |
| Orientador(a) Educativo Turma/Professor(a) | 3 |
| Diretor(a) de Curso/Formador(a) | 4 |
| Formador | 1 |
| Total | 39 |

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, da EFTA 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 (AEHT). 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 2022/2023

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 10 turmas de cursos profissionais, num total de 191 alunos, respetivamente:

- 3 Turmas do Curso Técnico/a de Cozinha/Pastelaria;
- 2,5 Turmas do Curso Técnico/a de Restaurante/Bar;
- 3 Turmas do Curso Técnico de Turismo;
- 1,5 Turmas do Curso Técnico/a de Pastelaria/Padaria;

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

| Ano | Curso | Turma | Início | Fim | Nº alunos (início ciclo) | Nº alunos (atual) |
|--------------|---------------------------------|-----------|------------|------------|-----------------------------|----------------------|
| 12.º | Técnico/a de Cozinha/Pastelaria | TCP/20-23 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 23 | 23 |
| 12.º | Técnico/a de Restaurante/Bar | TRB/20-23 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 21 | 8 |
| 12.º | Técnico/a de Turismo | TT/20-23 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 29 | 22 |
| TOTAL | | | | | 73 | 53 |

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

| Ano | Curso | Turma | Início | Fim | Nº alunos (início ciclo) | Nº alunos (atual) |
|--------------|---------------------------------|----------------------------|------------|------------|-----------------------------|----------------------|
| 11.º | Técnico/a de Cozinha/Pastelaria | TCP/21-24 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 24 | 20 |
| 11.º | Técnico/a de Restaurante/Bar | TPP-TRB/21-24 ¹ | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 11 | 9 |
| | Técnico/a de Pastelaria/Padaria | | | | 13 | 11 |
| 11.º | Técnico de Turismo | TT/21-24 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 20 | 19 |
| TOTAL | | | | | 68 | 59 |

¹ Turma agregada

De acordo com o quadro abaixo, no 1º ano do ciclo de formação funcionaram 4 turmas.

| Ano | Curso | Turma | Início | Fim | Nº alunos (início ciclo) | Nº alunos (atual) |
|--------------|---------------------------------|-----------|------------|------------|-----------------------------|----------------------|
| 10.º | Técnico/a de Cozinha/Pastelaria | TCP/22-25 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 22 | 21 |
| 10.º | Técnico/a de Restaurante/Bar | TRB/22-25 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 13 | 21 |
| 10.º | Técnico de Turismo | TT/22-25 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 21 | 19 |
| 10.º | Técnico/a de Pastelaria/Padaria | TPP/22-25 | 19-09-2022 | 31-08-2023 | 16 | 18 |
| TOTAL | | | | | 72 | 79 |

3. PROJETO EDUCATIVO 2022-2025

À luz das considerações dos stakeholders foi elaborado o Projeto Educativo 2022-2025.

O novo documento teve como base o PEE anterior, mantendo-se as linhas e os objetivos estratégicos já definidos. Simplificámos, resumindo alguma informação e tornando-o mais gráfico.

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

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025

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 2022-2025, 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 2022/2023

Com o Plano de Ação para o ano 2022-2023, a EFTA pretende ser uma Escola cada vez mais capacitada para construir o futuro, dando corpo à sua visão e aos seus objetivos, de forma sustentável e socialmente responsável.

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

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | A. Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem |
|----------------------|---|
| SITUAÇÃO 2021/2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Nº médio de módulos em atraso: 1,19 - Taxa de conclusão dos cursos: 93,24% - Média global das classificações por curso: 14,96 - Taxa de mobilidades staff com certificação europas: 100% - Taxa de cumprimento do plano de formação: 93,75% - Taxa do impacto da formação: 91,59% |
| METAS A ATINGIR | <ul style="list-style-type: none"> - Nº médio de módulos em atraso ≤ 3 - Taxa de conclusão dos cursos $\geq 72\%$ - Média global das classificações por curso ≥ 14 - Taxa de mobilidades staff com certificação Europass = 100% - Taxa de cumprimento do plano de formação $\geq 55\%$ - Taxa do impacto da formação $\geq 75\%$ |
| AÇÕES A DESENVOLVER | <ul style="list-style-type: none"> - Melhorar o desempenho dos alunos no processo ensino aprendizagem - Assegurar e reforçar a articulação interdisciplinar - Dar respostas educativas ao abrigo da educação inclusiva - Adotar diferentes metodologias de ensino - Desenvolver atividades curriculares - Promover formação contínua dos docentes - Promover atividades de job shadowing ao abrigo do programa ERASMUS+ |

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | B. Reduzir o insucesso escolar |
|----------------------|--|
| SITUAÇÃO 2021/2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de desistência dos cursos: 5,53% - Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass: 100% - Taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europas: 100% - Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas: 100% |
| METAS A ATINGIR | <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de desistência dos cursos $\leq 10\%$ - Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass = 100% - Taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europas 100% - Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas $\geq 80\%$ |
| AÇÕES A DESENVOLVER | <ul style="list-style-type: none"> - Promover comportamentos para o exercício de uma cidadania responsável, através do desenvolvimento de projetos - Desenvolver atividades extracurriculares |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar módulos em atraso, falta de assiduidade e registo de ocorrências disciplinares - Implementar as 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 - Promover mobilidades ao abrigo do Programa Erasmus+ para alunos e recém-formados - Desenvolver atividades lúdicas que fortaleçam os laços entre a comunidade educativa |
|--|--|

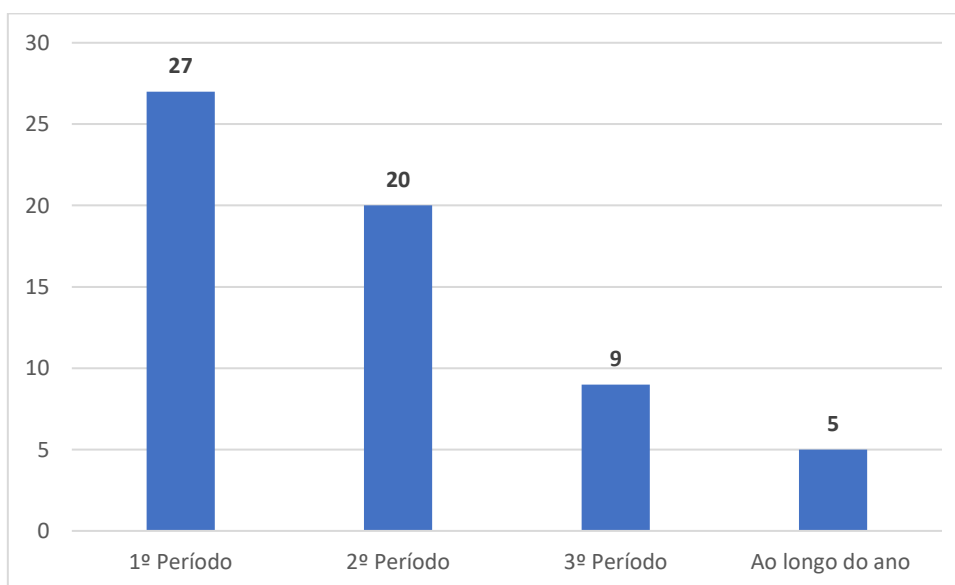
| | |
|-----------------------------|---|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO | C. Intensificar a procura pela Escola |
| SITUAÇÃO 2021/2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de procura dos cursos pelos alunos: 100% - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca: 4,23 (escala de 1 a 5) |
| METAS A ATINGIR | <ul style="list-style-type: none"> - Taxa de procura dos cursos pelos alunos \geq 90% - Grau de notoriedade da marca \geq 2,8 (escala de 1 a 4) |
| AÇÕES A DESENVOLVER | <ul style="list-style-type: none"> - Otimizar a política de divulgação da Escola com vista à notoriedade da marca - Desenvolver atividades/ações para angariação de potenciais alunos - Divulgar os diferentes serviços da Escola fomentando o crescimento da procura pelos mesmos - Desenvolver campanhas de anúncios digitais - Dinamizar os social media EFTA - Promover conteúdos digitais que gerem leads - Elaborar o plano de comunicação |

| | |
|-----------------------------|--|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO | D. Promover uma cultura de melhoria contínua |
| SITUAÇÃO 2021/2022 | - Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 100% |
| METAS A ATINGIR | - Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores \geq 80% |
| AÇÕES A DESENVOLVER | <ul style="list-style-type: none"> - Planear estrategicamente a ação da Escola, com indicação dos objetivos e das metas, as ações a desenvolver e os indicadores adequados - Implementar o plano de ação da Escola - Avaliar os resultados dos indicadores e comparar com as metas estabelecidas - Rever a ação estratégica, por meio da avaliação de resultados e processos, permitindo a identificação das melhorias necessárias |

6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2022/2023

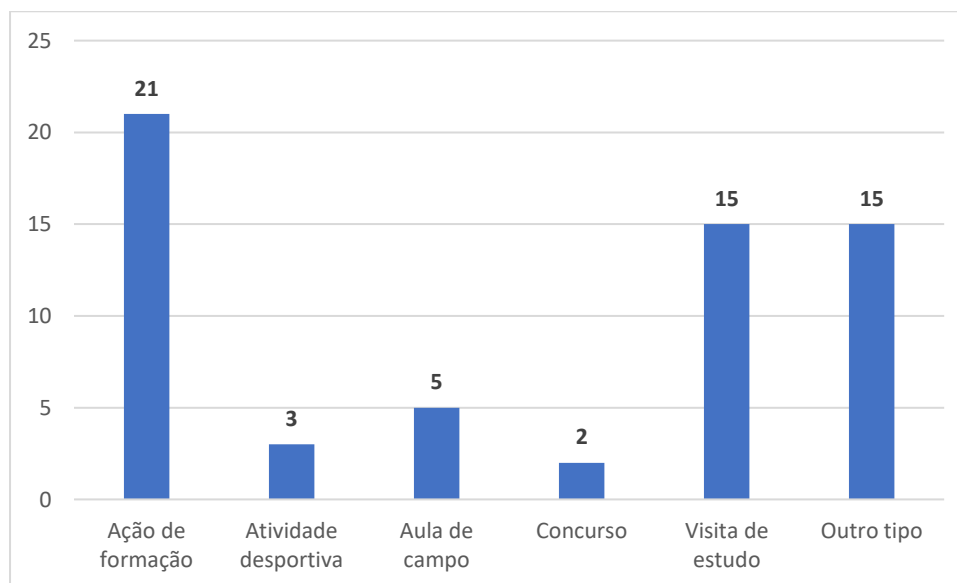
O Plano Anual de Atividades está em execução e contempla as atividades diretamente dirigidas aos alunos/formandos, decorrentes da formação desenvolvida.

Foram propostas 61 atividades, distribuídas pelos três períodos letivos: 27 no 1º período, 20 no 2º período, 9 no 3º período e 5 que irão decorrer ao longo do ano letivo, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Da totalidade das atividades propostas, 27 são curriculares e 34 são extracurriculares.

Quanto ao tipo de atividades, temos: 21 ações de formação; 3 atividades desportivas; 5 aulas de campo; 2 concursos; 15 visitas de estudo; e 15 atividades classificadas em “outro tipo”, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Durante o 2.^o período foram propostas 38 atividades, das quais 33 foram concluídas, 4 não foram realizadas e uma atividade irá terminar no 3.^o período.

7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2022/2023

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.

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, 22 ações de formação, sendo que 21 estão previstas ser devolvidas por entidades externas e 1 por um formador interno.

Até ao momento a taxa de execução é de 77,27%, no entanto ainda poderão ser acrescentadas ações de formação não previstas, o indicador de realização será aferido no final do ano letivo.

A execução do plano de formação será analisada no relatório de autoavaliação final.

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 2º período do ano letivo, respeitando as normas/métricas do EQAVET.

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | Ac2º P | Ac3º P |
|---|--|-------|--------|--------|--------|
| PP.01 - Gestão do SGQ e Melhoria Contínua | Ind.01 - Tx média no cumprimento da meta dos indicadores | ≥ 80% | 87,50% | 92,86% | --- |

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | Ac2º P | Ac3º P |
|------------------------------|--|-------|-------|--------|--------|
| PP.02 - Cursos Profissionais | Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso | ≤ 3 | 0,73 | 0,86 | --- |
| | Ind.02 - Tx de desistência dos cursos | ≤ 10% | 4,83% | 6,73% | --- |
| | Ind.03 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) ² | ≥ 72% | | 94,20% | |
| | Ind.04 - Média global classificações por curso | ≥ 14 | | 14,40 | |
| | 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 recém-formados com certificação Europass | = 100% | 100% |
| | Ind.03 - Tx de mobilidades Staff com certificação Europass | = 100% | 100% |

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | Ac2º P | Ac3º P |
|---------------------------|------------------------------------|-------|------|--------|--------|
| PP.04 - Gestão Financeira | Ind.01 - Tx de execução orçamental | ≥ 90% | 50% | 80% | --- |

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | Ac2º P | Ac3º P |
|-------------------------------|--|-------|------|--------|--------|
| PP.05 - Gestão Administrativa | Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento | ≥ 2,8 | 3,47 | 3,5 | --- |

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | Ac2º P | Ac3º P |
|--|---|-------|------|--------|--------|
| PP.07 - Serviço de Psicologia e Orientação | Ind.01 - Tx de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas | ≥ 80% | | | --- |
| | Ind.02 - Grau de satisfação dos alunos face ao apoio prestado | ≥ 2,8 | | | --- |

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

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | Ac2º P | Ac3º P |
|------------------------------|---|-------|------|--------|--------|
| PP.08 - Comunicação e Imagem | Ind.01 - Tx de procura dos cursos pelos alunos | ≥ 90% | 100% | | |
| | Ind.02 - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca EFTA | ≥ 2,8 | | 3,32 | |

| 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) ³ | ≥ 60% | 93,0% |
| | Ind.02 - Tx de diplomados a exercer profissão relacionada com o curso/AEF (EQAVET 6a) | ≥ 30% | 48,0% |
| | Ind.03 - Grau de satisfação dos empregadores (EQAVET 6b3) | ≥ 70% | 99,2% |

| Processo | Indicadores | Metas | 1º P | 2º P | 3º P |
|--------------------------|---|-------|------|------|------|
| PP.10 - Recursos Humanos | Ind.01 - Tx de cumprimento do plano de formação | ≥ 55% | | | --- |
| | Ind.02 - Tx de Impacto da formação | ≥ 75% | | | --- |

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 2019-2022 e foram apurados em janeiro, do presente ano letivo. A taxa de conclusão para este ciclo de formação foi de **94,20%**.

| Ciclo de Formação | Curso | N.º Alunos à | N.º alunos 3º ano | Aprovados | % |
|-------------------|--|--------------|-------------------|-----------|---------------|
| 2019-2022 | Técnicola de Cozinha/Pastelaria | 24 | 18 | 18 | 100,00% |
| | Técnicola de Restaurante/Bar | 21 | 13 | 12 | 92,31% |
| | Técnicola de Pastelaria/Padaria | 19 | 16 | 15 | 93,75% |
| | Técnicola de Informação e Animação Turística | 29 | 22 | 20 | 90,91% |
| | Total | 93 | 69 | 65 | 94,20% |

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2018-2021, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2022), pelo que estes foram apurados em janeiro.

³ 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 taxa de atividade/colocação alcançada para o ciclo de formação 2018-2021, após 18 meses do término do ciclo, é de 93% correspondendo a 48% empregados e 45% que prosseguiram estudos.

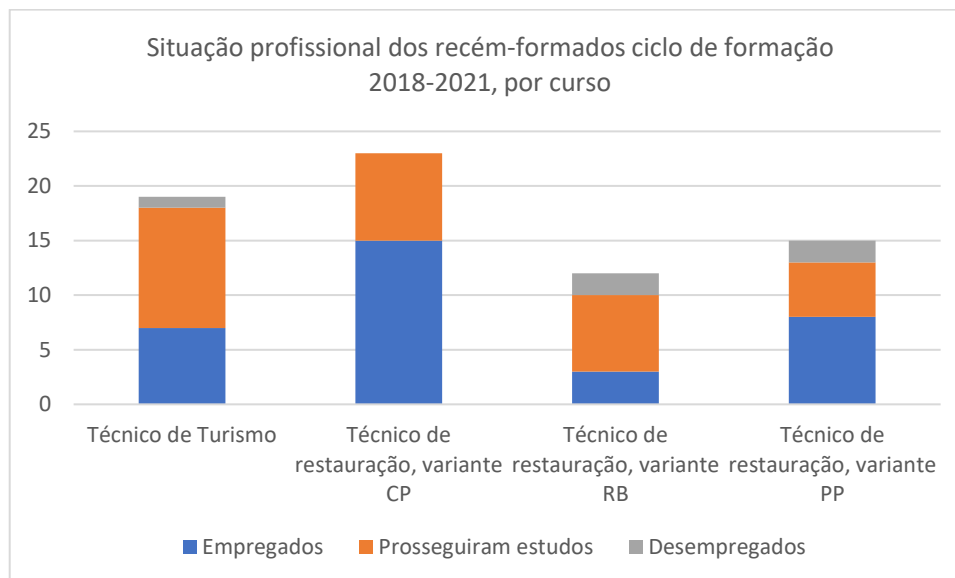
| | Nº | Taxa |
|---------------------------|----|-------------|
| Empregado/a | 33 | 48 % |
| Prosseguimento de estudos | 31 | 45 % |
| Desempregado/a | 5 | 7 % |

- Se compararmos com o ciclo de formação anterior verifica-se um aumento de 10% na taxa de atividade dos recém-formados, passando de 83 % para 93%.
- Este acréscimo deve-se ao aumento da taxa de prosseguimento de estudos que quase duplicou, passando de 28% do ciclo de formação que terminou em 2020 para 45% no ciclo analisado.
- Em detrimento do aumento da taxa de prosseguimento de estudos acaba por cair um pouco a taxa de empregabilidade em 7 % na medida em que no ciclo anterior esta taxa detinha 55% e agora 48%.

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

- o curso de **Cozinha/pastelaria** possui uma taxa de atividade de 100% em que pela primeira vez verificamos que todos os recém-formados de um curso encontram-se ocupados. Aqui a maioria encontra-se a trabalhar (65%) e na área de educação e formação. Seguindo-se uma percentagem de 35% de alunos que prosseguiram estudos nomeadamente para cursos de formação pós-secundária mais técnicos nomeadamente os Cursos de Especialização Tecnológica (CET);
- o curso de **Técnico de Turismo** possui a mais alta taxa de prosseguimento de estudos, acompanhando a tendência que já se verificava nos ciclos de formação anteriores; aqui a maioria dos recém-formados que prossegue estudos envereda por uma variante menos técnica em que cerca de 32% estudam no ensino superior (Licenciaturas);
- O curso de **Restaurante/bar** acaba por deixar de ser o curso com menor taxa de prosseguimento de estudos em detrimento do curso de **Padaria/pastelaria**. Aqui os recém-formados que prosseguem estudos estão colocados em cursos CET ou TeSP.

| Curso | Concluíram | Empregados | Prosseguiram estudos | Taxa de atividade | Desempregados | |
|-------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------|---------------|------|
| | Nº | Nº | Nº | | Nº | Taxa |
| Técnico de Turismo | 19 | 7 | 11 | 94,7 | 1 | 5,3 |
| Técnico de restauração, variante CP | 23 | 15 | 8 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Técnico de restauração, variante RB | 12 | 3 | 7 | 83,3 | 2 | 16,7 |
| Técnico de restauração, variante PP | 15 | 8 | 5 | 86,7 | 2 | 13,3 |



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 2018-2021, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2022), pelo que estes foram apurados em janeiro.

Relativamente aos diplomados que trabalham na Área de Educação e Formação a taxa apresentada é de 70 % como podemos verificar no quadro seguinte.

| | Nº | Taxa |
|-----------------------------|----|-------------|
| Trabalha na área de estudos | 23 | 70 % |
| Trabalhar noutra área | 10 | 30 % |

- Se compararmos com o ciclo de formação anterior (2016-2019) a taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o Curso/AEF duplicou, passando de 34% para 70%.
- Os cursos com mais empregados na área de educação e formação seguem a tendência dos anos anteriores, nomeadamente o curso de **restaurante/bar**, em que todos os que estão a trabalhar estão na área.
- A taxa de desemprego não é relevante de analisar pois temos apenas 2 recém-formados de restaurante/bar, 2 de padaria/pastelaria e 1 de turismo nessa situação.
- Relativamente ao peso por género no prosseguimento de estudos ou empregabilidade é bastante equilibrado.

| Curso | Aprovados | Empregados | Empregados na AF | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|------------------|-------|
| Técnico de Turismo | 19 | 7 | 5 | 71,4 |
| Técnico de restauração, variante CP | 23 | 15 | 8 | 53,3 |
| Técnico de restauração, variante RB | 12 | 3 | 3 | 100,0 |
| Técnico de restauração, variante PP | 15 | 8 | 7 | 87,5 |
| Total | 69 | 33 | 23 | 70% |

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2018-2021, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2022), pelo que estes foram apurados em janeiro.

Das 33 entidades empregadoras dos diplomados, foram auscultadas 25, o que equivale a uma taxa de resposta de 76%.

O número auscultado ficou aquém das expectativas justificando-se este facto devido a diplomados que não quiseram divulgar a entidade empregadora.

Conforme o quadro seguinte podemos concluir que os empregadores auscultados apresentam uma taxa de satisfação de 99,2%.

| COMPETÊNCIAS | Satisfação dos empregadores | | | | | Taxa de satisfação |
|---|-----------------------------|---|------------|------------------|---------------------|--------------------|
| | Insatisfeito | 6 | Satisfeito | Muito satisfeito | Média de satisfação | |
| Competências inerentes ao posto de trabalho | 0 | 0 | 3 | 22 | 3,8 | 100 % |
| Planeamento e organização | 0 | 0 | 2 | 23 | 3,9 | 100 % |
| Responsabilidade e autonomia | 0 | 0 | 2 | 23 | 3,9 | 100 % |
| Comunicação e relações interpessoais | 0 | 1 | 2 | 21 | 3,7 | 96 % |
| Trabalho em equipa | 0 | 0 | 2 | 23 | 3,9 | 100 % |

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. Alguns questionários são aplicados em suporte informático, no programa de gestão escolar e através do

google forms, outros são aplicados em suporte de papel e um é aplicado por meio de contacto telefónico.

9.1 Avaliação pelos ALUNOS

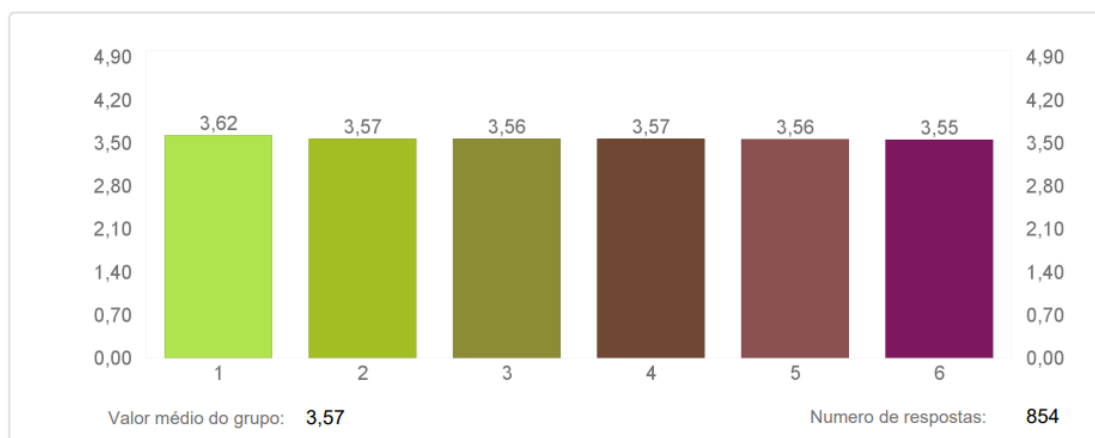
- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano.

Nos questionários de avaliação das atividades obtivemos um total de 854 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 3,62; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,57; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 3,56; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,57; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,56; e a duração da atividade foi avaliada com 3,55. O valor médio do grupo é de 3,57 (muito satisfeito).

A - Avaliação da Aividade



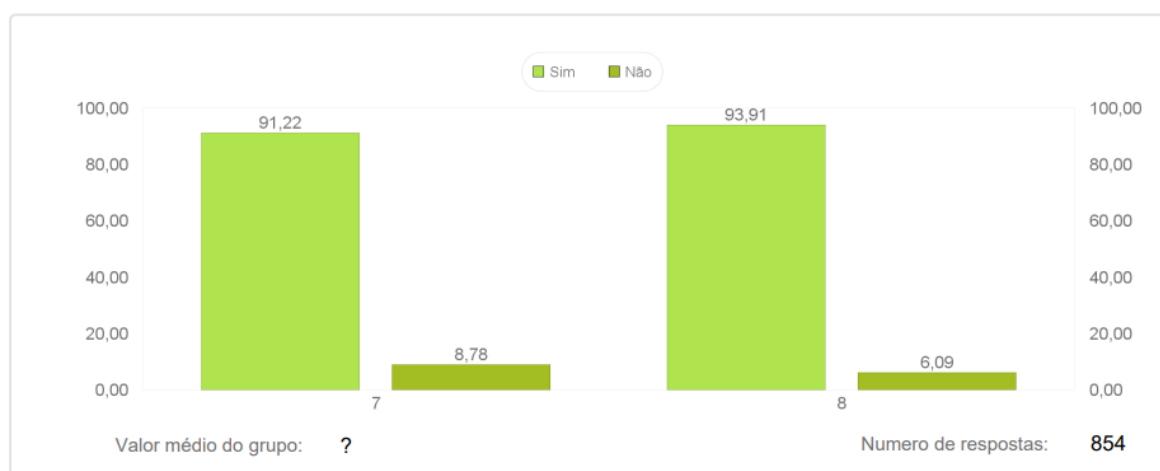
| | | |
|---|--|------|
| 1 | Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente | 3,62 |
| 2 | Prestação dos intervenientes/dinamizadores | 3,57 |
| 3 | Enriquecimento cultural, após a realização da atividade | 3,56 |
| 4 | Espaço onde decorreu a atividade | 3,57 |
| 5 | Recursos utilizados na realização da atividade | 3,56 |
| 6 | Duração da atividade | 3,55 |

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? Para 91,22% dos alunos, SIM e apenas para 8,78%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 93,91% dos alunos, SIM e apenas para 6,09%, NÃO.

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

B - Opinião sobre atividade



| | | | | | |
|---|---|-----|-------|-----|------|
| 7 | A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade? | Sim | 91,22 | Não | 8,78 |
| 8 | Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo? | Sim | 93,91 | Não | 6,09 |

Da aferição dos resultados podemos verificar que a avaliação é muito positiva.

- **Questionário de avaliação da satisfação (Escola Pro):** aplicado no 3º período (IND.05 do PP.02).
- **Questionário de avaliação das expectativas (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 52 inquiridos, com o objetivo de avaliar as expectativas desses alunos.

Quando questionados sobre como tiveram conhecimento da EFTA, a maioria dos alunos respondeu ter-lhes sido indicada por familiares e/ou amigos, alunos ou ex-alunos, uniforme, site/redes sociais e escola de origem (na vertente de feira vocacional, divulgação).

As principais razões que levaram os alunos a escolher a EFTA foram as boas referências de estágio, as boas referências sobre a Escola e que esta lhes despertou interesse. Também a oferta formativa foi um fator importante na escolha dos alunos.

No que concerne às razões que levaram os alunos a escolherem o curso que frequentam atualmente, a maioria dos alunos afirma ter sido o gosto pela área de formação, as oportunidades de estágio e o desenvolvimento das capacidades.

As ações que os alunos referiram considerar serem mais importantes desenvolver para cativar novos alunos são, na sua maioria, a realização de mais atividades no exterior, de mais eventos/concursos/palestras na EFTA, visitas ou organização de eventos em outras escolas e melhorar a satisfação dos atuais alunos.

Os alunos referem que as atividades que gostaria de ver realizadas na Escola seriam visitas de estudo (nacionais e internacionais), atividades lúdicas e atividades da área de formação.

Os alunos foram também questionados sobre as suas expectativas relativamente à EFTA. A maioria dos alunos refere ter expectativas positivas no geral, que esta lhe irá trazer melhores oportunidades de emprego, a possibilidade de realizar estágio no exterior e esperam ter uma boa formação. Os alunos consideram que a EFTA é uma boa Escola, com boas pessoas e esperam fazer novas amizades. No entanto têm a expectativa que os subsídios cheguem de forma mais célere.

- **Questionário de avaliação do professor/formador/disciplina (Escola Pro):** aplicado no 3º período.
- **Questionário de avaliação do orientador educativo de turma (Escola Pro):** aplicado no 3º período.
- **Questionário de avaliação do diretor de curso (Escola Pro):** aplicado no 3º período.
- **Questionário de satisfação dos alunos face ao apoio prestado (Papel):** aplicado no 3.º período (IND.02 do PP.07).

9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

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

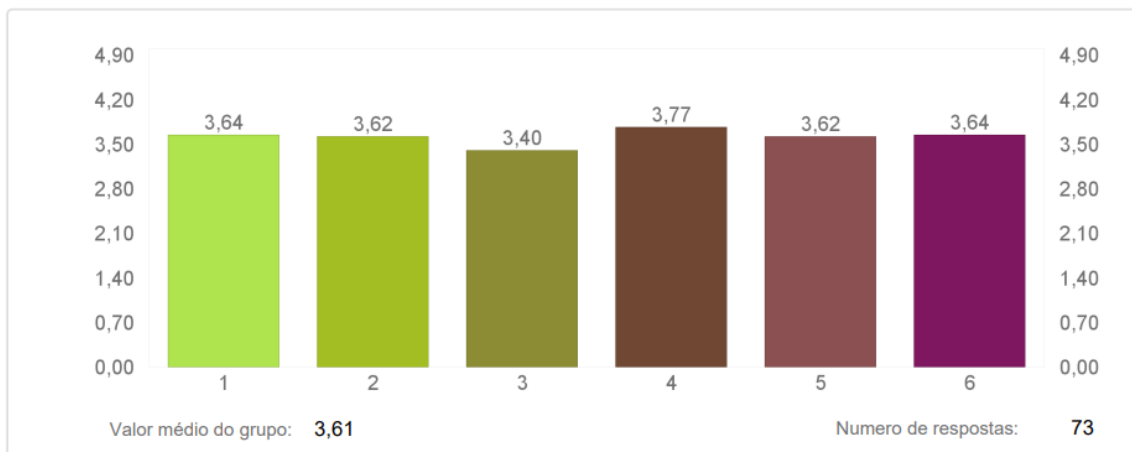
Nestes questionários de avaliação obtivemos um total de 40 respostas.

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 3,64; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,62; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avaliado com 3,40; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com

3,77; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,62; e a duração da atividade foi avaliada com 3,64. O valor médio do grupo é de 3,61 (muito satisfeito).

A - Avaliação da Atividade



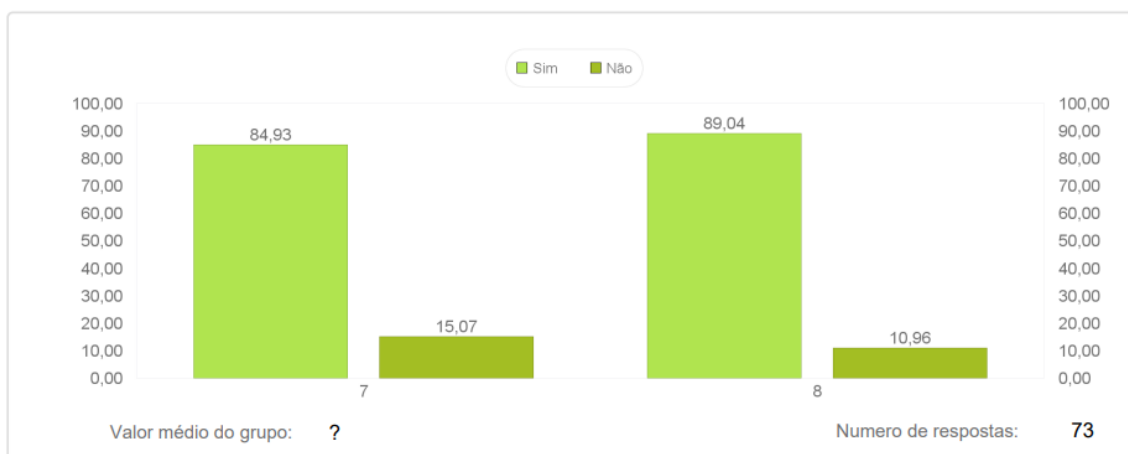
| | | |
|---|--|------|
| 1 | Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente | 3,64 |
| 2 | Prestação dos intervenientes/dinamizadores | 3,62 |
| 3 | Enriquecimento cultural após realização da atividade | 3,40 |
| 4 | Espaço onde decorreu a atividade | 3,77 |
| 5 | Recursos utilizados na realização da atividade | 3,62 |
| 6 | Duração da atividade | 3,64 |

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? Para 84,93% dos professores-formadores, SIM e apenas para 15,07%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 89,04% dos professores-formadores, SIM e apenas para 10,96%, 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.

B - Opinião sobre a Atividade



| | | | |
|---|--|-----------|-----------|
| 7 | A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? | Sim 84,93 | Não 15,07 |
| 8 | Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo? | Sim 89,04 | Não 10,96 |

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 período (IND.07 do PP.02).

9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

- **Questionário de avaliação da satisfação (Escola Pro):** aplicado no 3º período (IND.06 do PP.02).

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 9.2.4 Indicador EQAVET 6b3).

9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS

- **Questionário de notoriedade e reconhecimento da marca EFTA (Google Forms):** aplicado no 2º período (IND.02 do PP.08).

Durante os meses de maio e junho do presente ano letivo, foi aplicado um questionário aos *stakeholders* da EFTA, resultando num total de 72 inquiridos, com o objetivo de avaliar a notoriedade e reconhecimento da marca EFTA.

A maioria dos inquiridos são encarregados de educação, alunos e formandos, com uma idade entre os 41-50 anos, 14-20 anos e mais de 50 anos.

Relativamente ao reconhecimento da marca, a maioria dos inquiridos refere que a EFTA é a primeira escola em que pensa quando se fala em ensino profissional e que a recomendariam a outros. No entanto a maioria refere que não conhecia a EFTA antes de ter uma relação direta com a mesma. As modalidades de ensino que os inquiridos mais conhecem da EFTA são os Cursos Profissionais, os Cursos de Educação e Formação de Adultos e workshops. Na maioria das respostas os inquiridos indicam ter conhecimento da EFTA através familiares e/ou amigos, site da Escola e escola de proveniência. Os meios através dos quais mantêm maior contacto com a escola são o Site, Facebook e Instagram.

No que concerne à notoriedade da marca EFTA, e tendo como base uma escala de resposta, em que 1 é “Discordo” e 4 é “Concordo Totalmente”, a maioria dos inquiridos classifica maioritariamente em 3, a reputação académica da Escola, o seu prestígio social, a localização, corpo docente e não docente e classifica com 4 as expectativas de prosseguimento de estudos, a qualidade da oferta formativa, as expectativas de empregabilidade e instalações.

A procura pela EFTA deve-se aos seguintes fatores, classificados maioritariamente em 3 e 4, aqui apresentados por ordem de importância: probabilidade de empregabilidade, ensino especializado, formação de elevada qualidade, reconhecimento da Escola, Escola de prestígio e porque o ensino profissional é visto como um ensino facilitado. Já o facto de os alunos EFTA distinguirem-se de alunos diplomados noutras escolas teve a mesma percentagem entre 3 e 4.

Consideramos que os *stakeholders* são fiéis à marca EFTA por terem classificado, maioritariamente em 4, e por ordem de importância as seguintes afirmações: “Considero-me leal à marca EFTA;” “Mesmo que outras escolas tenham a mesma oferta eu vou preferir a EFTA”; e “A EFTA é a minha primeira opção”.

Os inquiridos percebem na marca EFTA as seguintes características, tendo-as classificado, maioritariamente entre 3 e 4, e sendo aqui apresentadas por ordem de importância: profissionalismo, qualidade, sinceridade, honestidade e ousadia.

▪ **Questionário de avaliação da parceria (Papal/Google Forms):** aplicado ao longo do ano.

Amostra constituída por 10 respostas até 15 de junho.

A avaliação da prestação/participação dos alunos foi classificado com um valor médio de 4 (muito satisfeito) e a avaliação da parceria com a EFTA, foi, também, classificado com um valor médio de 4 (muito satisfeito).

Quando questionados se voltariam a colaborar com a EFTA, 100% dos parceiros respondeu “sim”.

No que se refere às observações destacamos:

- *“Uma parceria de anos que queremos sempre manter. Obrigada por confiar no nosso trabalho.”*

- **Questionário de avaliação de parceiros (Base de Dados):** aplicado no 3.º período.

9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

- **Questionário de avaliação do atendimento (Papal/Google Forms):** aplicado ao longo do ano (IND.01 do PP.05).

Amostra constituída por 51 respostas até 4 de abril.

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 3,61; disponibilidade, classificado com um valor médio de 3,59; clareza da informação, classificada com um valor de 3,55; rapidez na resposta, classificada com um valor médio de 3,47; e tempo de espera, classificado com um valor médio de 3,43.

A avaliação média global do atendimento é de 3,53. É uma avaliação muito positiva do atendimento prestado pelos serviços administrativos.

- **Questionário de avaliação da satisfação de clientes (Google Forms):** aplicado ao longo do ano.

Para medir a satisfação dos clientes no que se refere à prestação de serviços pela EFTA recorreremos ao Questionário denominado por “Avaliação da prestação do serviço”, que é composto por duas perguntas.

- a primeira pergunta “Como classifica a qualidade do serviço prestado”, com a escala de avaliação: 1. Insatisfeito; 2. Pouco satisfeito; 3. Satisfeito; 4. Muito satisfeito;
- a segunda pergunta “Voltaria a contratar a EFTA”, com pergunta fechada sim ou não;

Este questionário é aplicado após a realização do serviço. Para o seu envio, foi utilizada a aplicação informática *google forms*, ficando o questionário disponível a partir de uma hiperligação cujo endereço é enviado para o correio eletrónico da pessoa responsável pelo pedido do serviço.

Até ao momento ainda não obtivemos respostas aos questionários enviados.

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 adjuntos. 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 (restaurante de aplicação e self/cafetaria) onde decorre a formação. 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 miniauditório técnico que serve de apoio às aulas práticas e onde são realizados *workshops*, apresentações de marcas, *showcooking*, entre outros.

A EFTA tem uma sala de informática equipada com 15 computadores, que permite um bom desempenho nas aulas. 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.

Importa, no entanto, referir que, numa perspetiva de melhoria das condições físicas, elaborámos uma candidatura para a implementação de um CTE Industrial. Caso a candidatura venha a ser considerada será feita uma reestruturação ao nível das infraestruturas e dos equipamentos.

11. 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.

Este plano é monitorizado ao longo, sendo o balanço efetuado no final do ano letivo.

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 que temos vindo a desenvolver um trabalho de cooperação e de partilha entre todos na comunidade escolar e educativa.

Grupo Dinamizador da Qualidade, 19 de junho de 2023