



RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO

1º Período

ANO LETIVO 2021/2022

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 2021/2022.....	5
3. PROJETO EDUCATIVO 2019-2022.....	6
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2022	7
5. PLANO DE AÇÃO 2021/2022.....	7
6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2021/2022	9
7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2021/2022	11
8. RESULTADOS DOS PROCESSOS	11
8.1. Controlo de Indicadores	11
8.2. Indicadores EQAVET.....	13
8.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos	13
8.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos	13
8.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação.....	13
8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	13
9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....	14
9.1 Avaliação pelos ALUNOS	14
9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES.....	16
9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	17
9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES	17
9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS	17
9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL	17
10.INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS.....	18
11.MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ.....	20
12.APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....	22
13.CONSIDERAÇÕES FINAIS	23

1. ENQUADRAMENTO

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

2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA

2.1 Missão e visão

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

2.2 Valores

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

2.3 Recursos Humanos

Colaboradores por categoria	Nº total:
Diretor	1
Subdiretora	1
Diretora Pedagógica/Docente	1
Assistente Direção Pedagógica/Docente	2
Coordenadora Pedagógica	2
Diretor(a) de Curso/Formador(a)	5
Diretor Financeiro	1
Contabilista Certificado	1
Diretora SPO	1
Administrativa	2
Auxiliar Cozinha	1
Assistente Operacional	8
Diretora Comunicação e Imagem	1
Técnica de HSST	1
Docente de Educação Especial	1
Orientador(a) Educativo de Turma/Docente	3
Diretora dos Serviços Administrativos	1
Formador	1
Diretora do Serviço de Consultoria e Serviços	1
Total	35

2.4 Parcerias

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

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

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

A nível Local/Regional

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

A nível nacional

- Grupo Pestana - Pousadas de Portugal
- Grupo Pestana - Hotéis
- Grupo Details
- Grupo Vila Galé
- Grupo Real
- Grupo Sheraton
- Grupo Meliá
- Grupo Blue & Green
- Grupo Visabeira
- Hotéis e Restaurantes de referência a nível nacional
- ESEC - Escola Superior de Educação de Coimbra;

- ESTH - Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda
- ESTGV - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu
- ISAG - Instituto Superior de Administração e Gestão do Porto
- Instituto Politécnico de Castelo Branco

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

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

2.5 Cursos Profissionais 2021/2022

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

Durante o ano letivo em referência estão em funcionamento 10 turmas de cursos profissionais, num total de 195 alunos, respetivamente:

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

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

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
1º	Técnico de Turismo	TT/21-24	14-09-2021	31-08-2022	20	21
1º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/21-24	14-09-2021	31-08-2022	24	24
1º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP-TRB/21-24 ¹	14-09-2021	31-08-2022	13	13
	Técnico/a de Restaurante/Bar				11	11
TOTAL					68	69

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

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

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

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
3º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/19-22	14-09-2021	31-08-2022	24	19
3º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/19-22	14-09-2021	31-08-2022	21	13
3º	Técnico/ de Informação e Animação Turística	TIAT/19-22	14-09-2021	31-08-2022	30	22
3º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/19-22	14-09-2021	31-08-2022	19	16
TOTAL					94	70

3. PROJETO EDUCATIVO 2019-2022

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

¹ Turma agregada

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

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2019-2022

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

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

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

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

5. PLANO DE AÇÃO 2021/2022

Com o Plano de Ação para o ano 2021/2022, a EFTA pretende ser uma Escola cada vez mais capacitada para construir o futuro, dando corpo à sua visão e aos seus objetivos, de forma sustentável e socialmente responsável.

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 2020/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de desistência dos cursos: 5,02% - Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass: sem referência - 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 - 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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

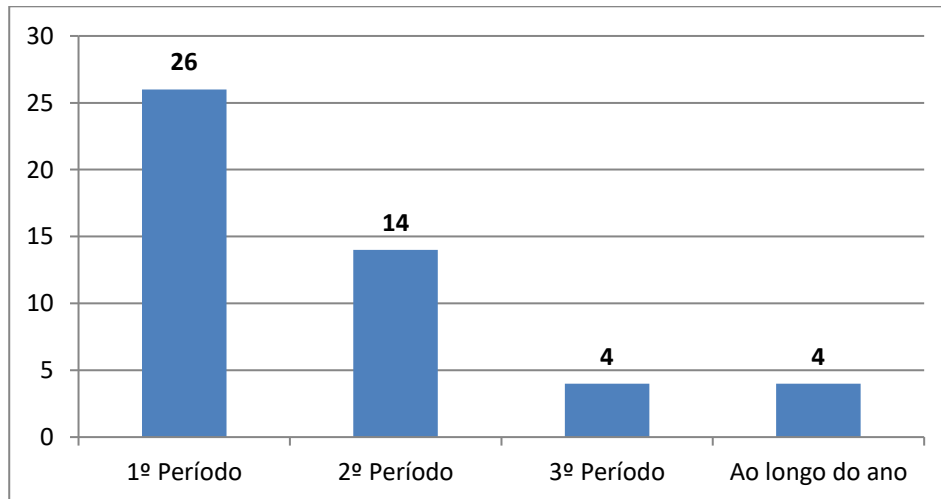
OBJETIVO ESTRATÉGICO	C. Intensificar a procura pela Escola
SITUAÇÃO 2020/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de procura dos cursos pelos alunos: sem referência - Grau de notoriedade da marca: sem referência
METAS A ATINGIR	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de procura dos cursos pelos alunos $\geq 90\%$ - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca $\geq 3,73$
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 2020/2021	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 70%
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 2021/2022

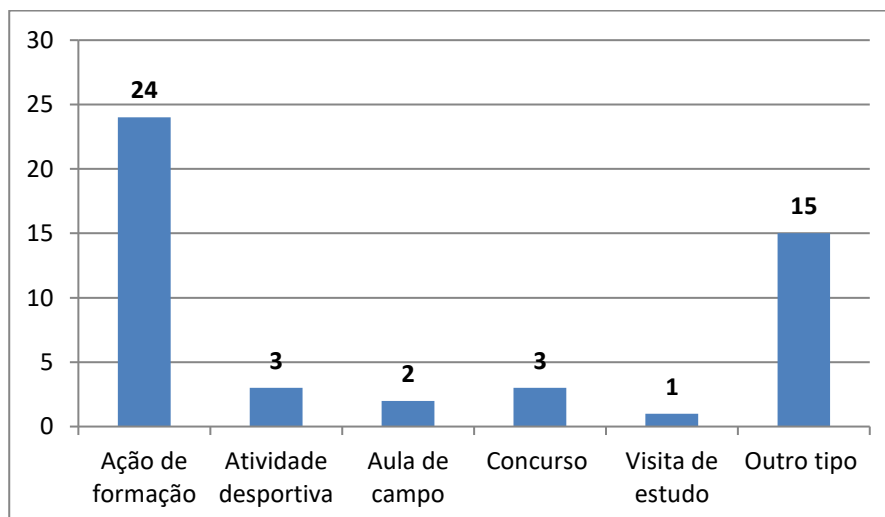
O Plano Anual de Atividades está em execução e contempla as atividades diretamente dirigidas aos alunos/formandos, decorrentes da formação desenvolvida.

Foram propostas **48 atividades**, distribuídas pelos três períodos letivos: 26 no 1º período, 14 no 2º período, 4 no 3º período e 4 que irão decorrer ao longo do ano letivo, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Da totalidade das atividades propostas, 15 são curriculares e 33 são extracurriculares.

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



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

7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2021/2022

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

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

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

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

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

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

8. RESULTADOS DOS PROCESSOS

8.1. Controlo de Indicadores

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

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

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.01 - Gestão do SGQ e Melhoria Continua	Ind.01 - Tx média no cumprimento da meta dos indicadores	≥80%	87,50%	---	---

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.02 - Cursos Profissionais	Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso	≤ 3	0,55	---	---
	Ind.02 - Tx de desistência dos cursos	≤ 10%	1,02%	---	---
	Ind.03 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) ²	≥ 72%			---
	Ind.04 - Média global classificações por curso	≥ 14			---
	Ind.05 - Grau de satisfação dos alunos	≥ 2,8			---
	Ind.06 - Grau de satisfação dos pais e EE	≥ 2,8			---
	Ind.07 - Grau de satisfação professores/formadores	≥ 2,8			---

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

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

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.05 - Gestão Administrativa	Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento	≥ 3,2	3,86	---	---
	Ind.02 - Tx de cumprimento do plano de formação	≥ 55%			---
	Ind.03 - Tx de Impacto da formação	≥ 75%			---

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

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.08 - Comunicação e Imagem	Ind.01 - Tx de procura dos cursos pelos alunos	≥ 90%	100%		
	Ind.02 - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca EFTA	≥ 3,73		---	

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

Processo	Indicadores	Metas	18 Meses após o término do curso
PP.09 - Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	Ind.01 - Tx de colocação após conclusão dos cursos (EQAVET 5a) ³	≥ 60%	---
	Ind.02 - Tx de diplomados a exercer profissão relacionada com o curso/AEF (EQAVET 6a)	≥ 30%	---
	Ind.03 - Grau de satisfação dos empregadores (EQAVET 6b3)	≥ 70%	---

8.2. Indicadores EQAVET

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

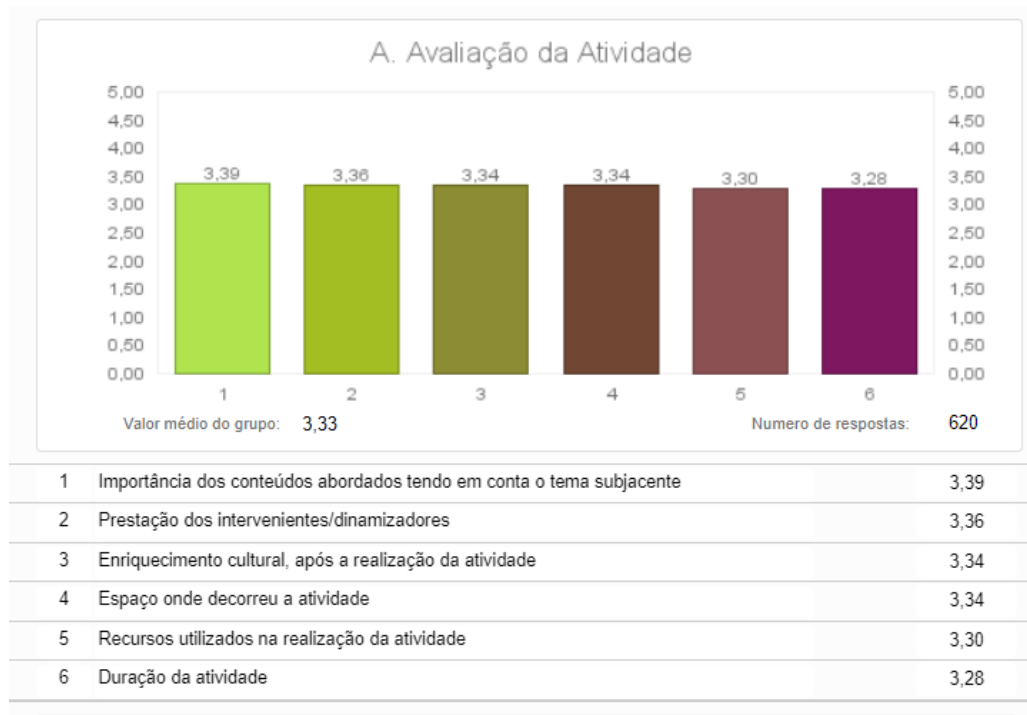
9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS

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

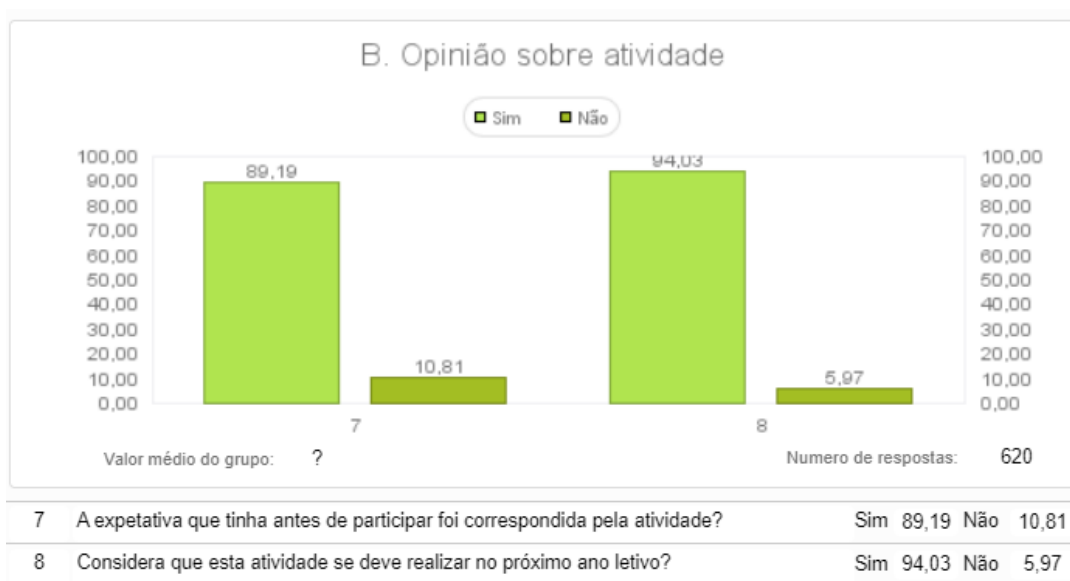
9.1 Avaliação pelos ALUNOS

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

Da aferição dos resultados, podemos verificar que a média global da avaliação, numa escala de 1 a 4 é de 3,33 (satisfeito), sendo o item mais valorizado o relativo à “importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente”.



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



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

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

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

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

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

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

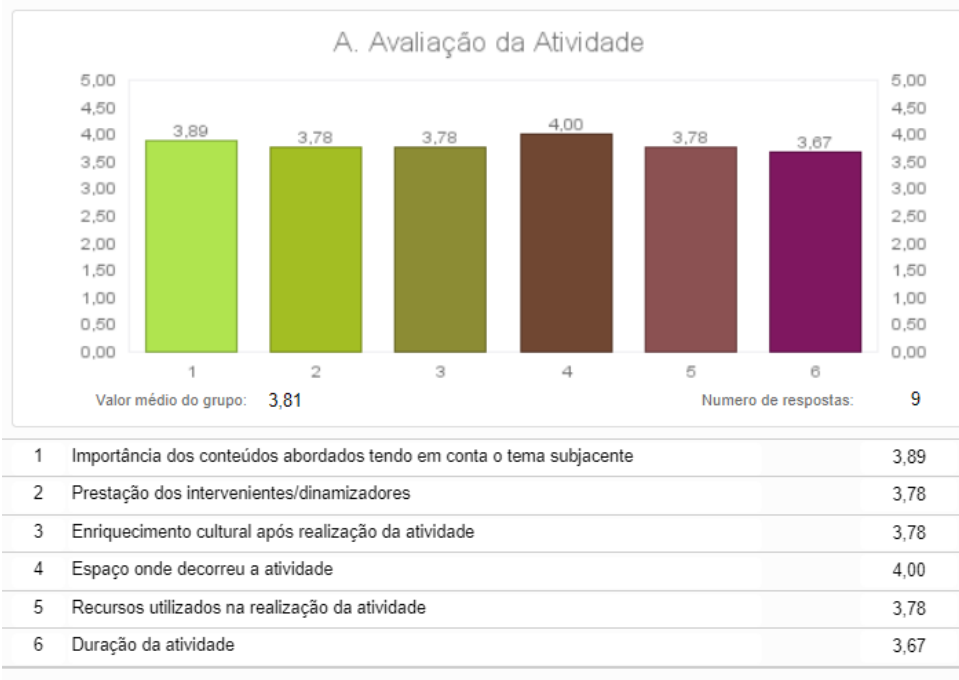
A maioria dos alunos refere ter expetativas positivas relativas à EFTA, que esta lhe irá trazer melhores oportunidades de emprego e que irão, aqui, desenvolver as suas competências.

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

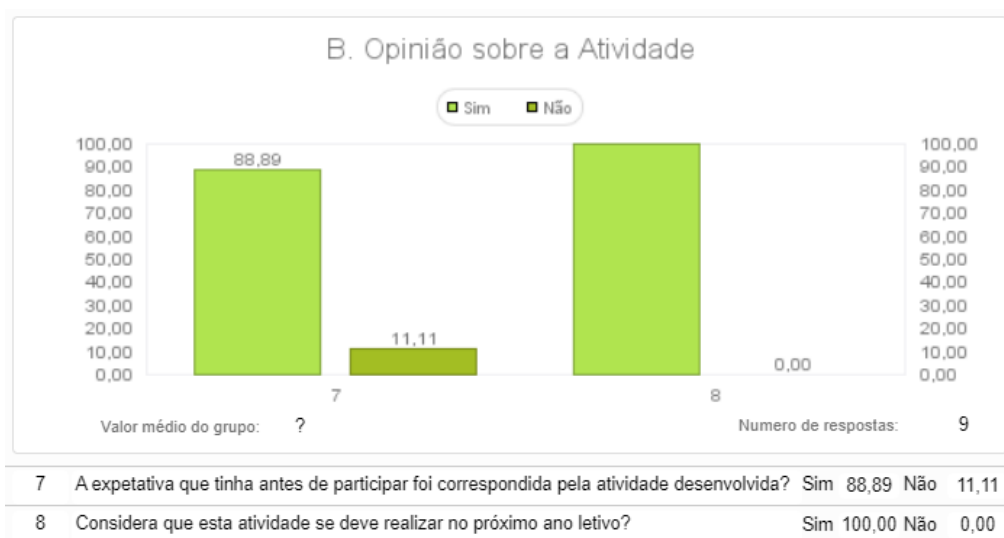
9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

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

Da aferição dos resultados, podemos verificar que a média global da avaliação, numa escala de 1 a 4 é de 3,81 (muito satisfeito), sendo o item mais valorizado o relativo ao “espaço onde decorreu a atividade”.



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



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

9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

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

9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES

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

9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS

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

9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

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

Amostra constituída por 21 respostas até 15 de dezembro.

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

Na avaliação por item temos: simpatia e cortesia, classificada com um valor médio de 3,90; disponibilidade, classificado com um valor médio de 3,86; clareza da informação, classificada com um valor de 3,80; rapidez na resposta, classificada com um valor médio de 3,90; e tempo de espera, classificado com um valor médio de 3,81.

A avaliação média global do atendimento é de 3,86. É uma avaliação muito positiva do atendimento prestado pelos serviços administrativos.

10. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS

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

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

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

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

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

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

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

Ao nível do apoio técnico, a Escola está equipada com boas condições tanto em termos de audiovisuais (vídeo-projetores, flip-chart, tela de projeção, quadro de porcelana, rede de TV por cabo, vídeo e televisão), como em termos de equipamentos informáticos (computadores portáteis, fotocopiadora, servidor, e três redes: uma por cabo e duas por wireless), e, possui, também uma reprografia, com equipamento de cópia e impressão, dimensionada à realidade da escola.

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

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

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

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

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

11. MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ

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

Atualmente estão descritas no Plano de Melhoria as seguintes ações:

1. Desenvolver mais iniciativas promotoras de participação das entidades empregadoras na Escola, por forma a poder estabelecer-se contactos regulares e diversificados com um maior leque de entidades;
2. Desenvolver iniciativas que possam envolver mais os pais e os encarregados de educação na Escola;
3. Promover o conhecimento do mercado de trabalho, *in loco*;
4. Promover e evidenciar formalmente momentos de reflexão conjunta (registos e atas de reuniões): almoços; atividades outdoor; implementar FOCUS GROUP por stakeholders internos e externos, para potenciarmos a discussão de temas de forma mais próxima e que possam ser de grande valor ao desenvolvimento de ações de melhoria para benefício da formação profissional. Grupo 1-alunos e ex-alunos; grupo 2-pais e EE; grupo 3-docentes e não docentes; grupo 4- entidades;
5. Implementar a realização de 2 reuniões do Concelho Consultivo: a 1ª no final de setembro (apresentação dos resultados no ano anterior através do relatório final de autoavaliação, discussão de oportunidades de melhoria para o início do novo ano e a apresentação da intenção da oferta formativa para o ano seguinte) e a 2ª no final de fevereiro (apresentação do relatório intercalar de autoavaliação do 1.º período, consolidação das propostas da oferta formativa e preparação da reunião de rede);
6. Criar procedimentos;
7. Tornar autónomos os seguintes processos: administrativo; recursos humanos; aprovisionamento/manutenção. No processo administrativo colocar a gestão das entidades externas - base de dados, colocar a classificação dos parceiros e colocar a ficha de registo da entidade oferta de emprego;
8. Elaborar o regulamento de utilização das instalações e equipamentos;
9. Elaborar o manual de acolhimento EFTA;
10. Criar um instrumento de avaliação dos parceiros que integram a bolsa, classificando-os em: A, B ou C, (A = Bom; B = Satisfaz; C = Não Satisfaz). Definir critérios, por exemplo, ao nível do

acolhimento e acompanhamento da entidade, da relação institucional, da proximidade (distância), entre outros;

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

31. Identificar, sempre que se justifique, as ações de melhorias ao longo do Relatório Anual de Atividades;
32. Os alunos irão fazer, mensalmente, serviço à carta;
33. Colocar material de divulgação da Escola no hall de entrada, com recurso, também, à TV. Criar uma agenda semanal das atividades da Escola para divulgação por e-mail a todos os colaboradores e para divulgação junto da comunidade escolar via TV;
34. Adequar/alterar a farda das assistentes operacionais;
35. Apresentação e discussão dos resultados EQAVET no conselho pedagógico, na reunião geral de docentes, nos conselhos de turma, no conselho consultivo, nas reuniões com os delegados de turma, reuniões com os colaboradores não docentes. Divulgação do selo à comunidade educativa;
36. Destacar no novo site a informação relativa ao acesso ao ensino superior;
37. Divulgar no site em menu próprio o “Acesso ao Ensino Superior” as instituições de ensino as quais colaboramos e potenciar a colaboração com mais instituições;
38. Recolha de testemunhos e entrevistas a ex-alunos;
39. Será enviado um e-mail a todos os inquiridos a informar que os resultados da avaliação da satisfação estão disponíveis na página web da Escola;
40. Colocar em cada sala de aula, uma caixa para os alunos colocarem os telemóveis;
41. Realizar uma reunião por período com os delegados de cada turma.

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

Estão em desenvolvimento as outras ações do plano.

12. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE

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

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da reflexão da autoavaliação realizada consideramos temos vindo a desenvolver um trabalho de cooperação e de partilha entre todos os stakeholders. Contudo, sentimos que continua a ser muito importante promover um maior envolvimento dos stakeholders externos na vida da Escola.

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

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

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

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

Grupo Dinamizador da Qualidade, 17 de janeiro de 2022