



escola de formação  
profissional em  
turismo de aveiro

## **RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO**

**2º Período**

**ANO LETIVO 2022/2023**





## Índice

<b>1. ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA.....</b>	<b>3</b>
2.1 Missão e visão.....	3
2.2 Valores.....	3
2.3 Recursos Humanos.....	3
2.4 Parcerias.....	4
2.5 Cursos Profissionais 2022/2023.....	5
<b>3. PROJETO EDUCATIVO 2022-2025.....</b>	<b>6</b>
<b>4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025 .....</b>	<b>6</b>
<b>5. PLANO DE AÇÃO 2022/2023.....</b>	<b>6</b>
<b>6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2022/2023 .....</b>	<b>9</b>
<b>7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2022/2023 .....</b>	<b>10</b>
<b>8. RESULTADOS DOS PROCESSOS .....</b>	<b>10</b>
<b>8.1. Controlo de Indicadores.....</b>	<b>10</b>
<b>8.2. Indicadores EQAVET.....</b>	<b>12</b>
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
<b>9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....</b>	<b>15</b>
<b>9.1 Avaliação pelos ALUNOS .....</b>	<b>16</b>
<b>9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES .....</b>	<b>18</b>
<b>9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES .....</b>	<b>20</b>
<b>9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS .....</b>	<b>20</b>
<b>9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL .....</b>	<b>22</b>
<b>10. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS .....</b>	<b>22</b>
<b>11.MELHORIAS A INTRODUIZIR NO SGQ.....</b>	<b>24</b>
<b>12.APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....</b>	<b>24</b>
<b>13.CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>24</b>



## 1. ENQUADRAMENTO

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

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA

### 2.1 Missão e visão

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

### 2.2 Valores

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

### 2.3 Recursos Humanos

Colaboradores por categoria	Nº total:
Diretor	1
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
<b>Total</b>	<b>39</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, 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
<b>TOTAL</b>					<b>73</b>	<b>53</b>

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 <sup>1</sup>	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
<b>TOTAL</b>					<b>68</b>	<b>59</b>

<sup>1</sup> 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
<b>TOTAL</b>					<b>72</b>	<b>79</b>

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar módulos em atraso, falta de assiduidade e registo de ocorrências disciplinares</li> <li>- Implementar as medidas educativas de recuperação</li> <li>- Encaminhar alunos para o Serviço de Psicologia e Orientação</li> <li>- Promover aulas de apoio pedagógico acrescido</li> <li>- Dotar os jovens de conhecimentos e competências que lhes permitam fazer escolhas saudáveis</li> <li>- Reconhecer, valorizar e estimular o mérito, o empenho e a dedicação dos alunos</li> <li>- Divulgar os testemunhos dos ex-alunos e alunos de mérito escolar reconhecido</li> <li>- Sinalizar situações de carência sócio económica e intervir junto desses alunos através do Clube de Alunos e do apoio social</li> <li>- Apoiar os alunos no âmbito da educação inclusiva</li> <li>- Promover um bom ambiente escolar</li> <li>- Envolver os parceiros nas atividades da Escola</li> <li>- Promover a participação da comunidade educativa nas atividades da Escola</li> <li>- Intensificar o nível de envolvimento e participação dos pais e encarregados de educação na vida da Escola</li> <li>- Promover mobilidades ao abrigo do Programa Erasmus+ para alunos e recém-formados</li> <li>- Desenvolver atividades lúdicas que fortaleçam os laços entre a comunidade educativa</li> </ul>
--	--

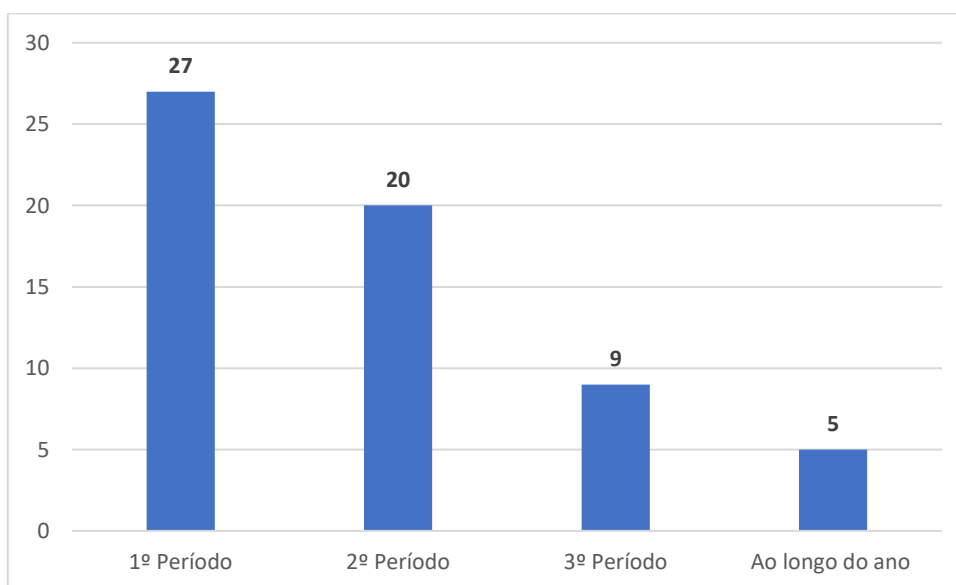
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>C. Intensificar a procura pela Escola</b>
<b>SITUAÇÃO 2021/2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de procura dos cursos pelos alunos: 100%</li> <li>- Grau de notoriedade e reconhecimento da marca: 4,23 (escala de 1 a 5)</li> </ul>
<b>METAS A ATINGIR</b>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

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

## 6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2022/2023

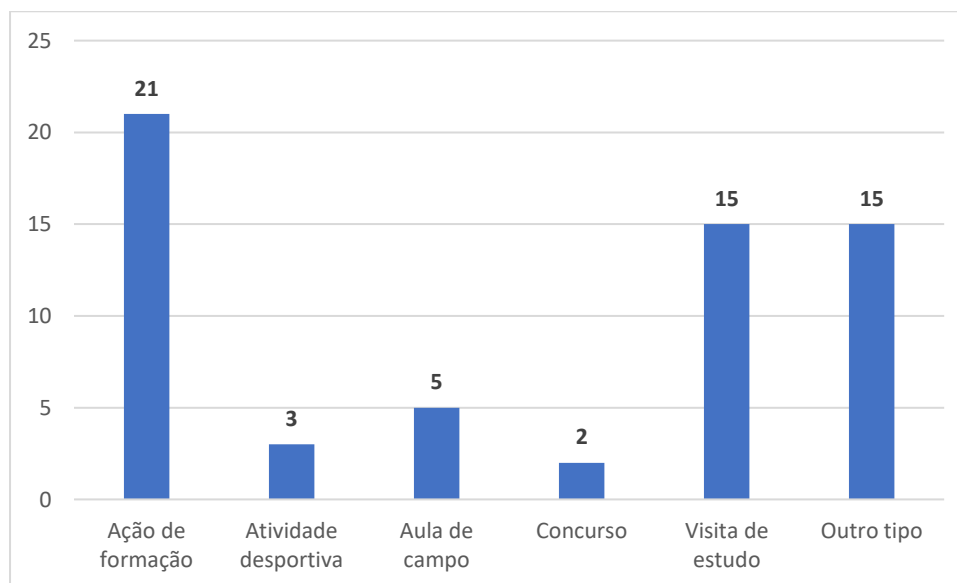
O Plano Anual de Atividades está em execução e contempla as atividades diretamente dirigidas aos alunos/formandos, decorrentes da formação desenvolvida.

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.<sup>o</sup> período foram propostas 38 atividades, das quais 33 foram concluídas, 4 não foram realizadas e uma atividade irá terminar no 3.<sup>o</sup> 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) <sup>2</sup>	≥ 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			---

<sup>2</sup> 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) <sup>3</sup>	≥ 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%
	<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>69</b>	<b>65</b>	<b>94,20%</b>

### 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.

<sup>3</sup> POCH: Empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos 6 meses seguintes à conclusão do curso – Resultados contratualizados = 60%. O indicador é aferido a 6 meses, no âmbito do POCH, e aferido aos 18 meses, no âmbito do EQAVET.

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.

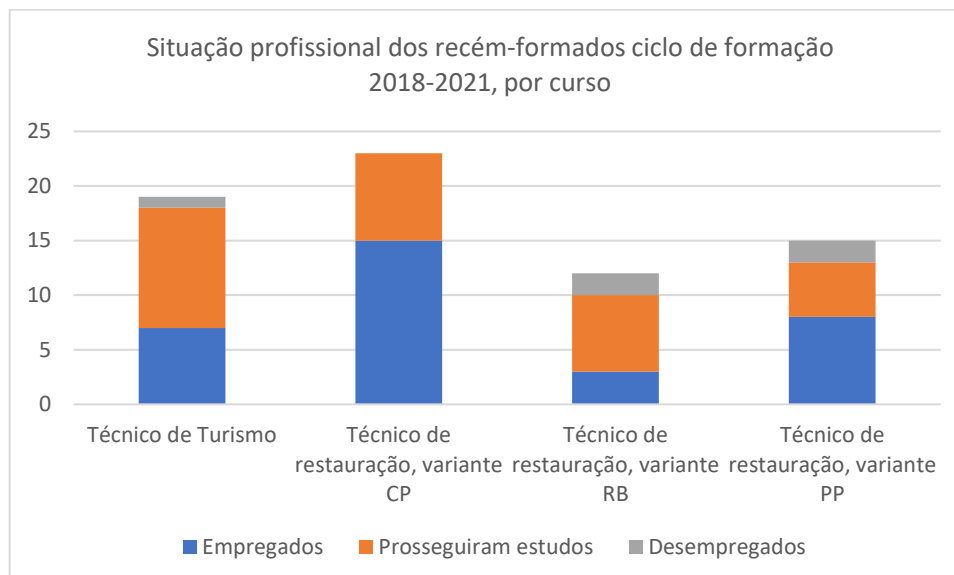
	Nº	Taxa
Empregado/a	33	<b>48 %</b>
Prosseguimento de estudos	31	<b>45 %</b>
Desempregado/a	5	7 %

- 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	<b>70 %</b>
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
<b>Total</b>	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	Pouco satisfeito	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.

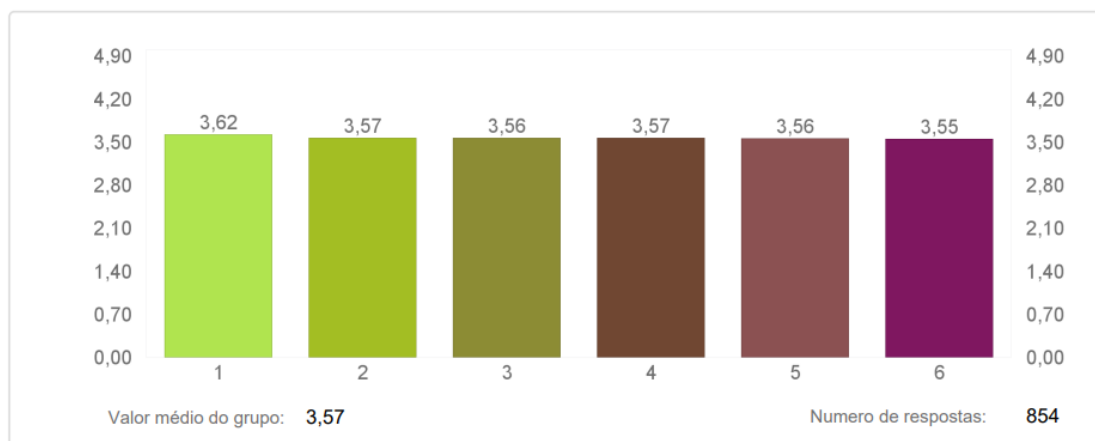
## 9.1 Avaliação pelos ALUNOS

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

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 Atividade



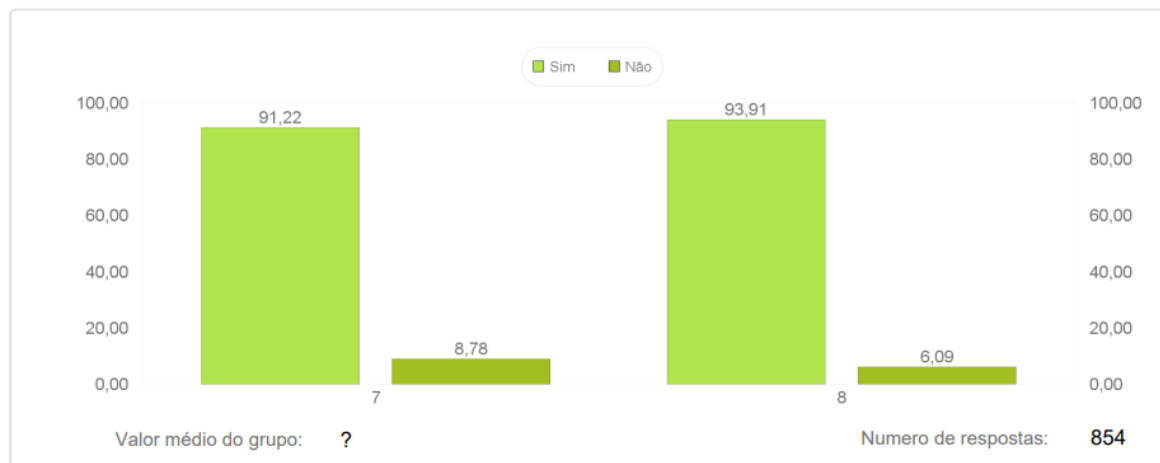
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,62
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,57
3	Enriquecimento cultural, após a realização da atividade	3,56
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,57
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,56
6	Duração da atividade	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 expetativas dos alunos e que é importante que se voltem a realizar no ano letivo seguinte.

#### B - Opinião sobre atividade



7	A expetativa 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 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 52 inquiridos, com o objetivo de avaliar as expetativas 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).

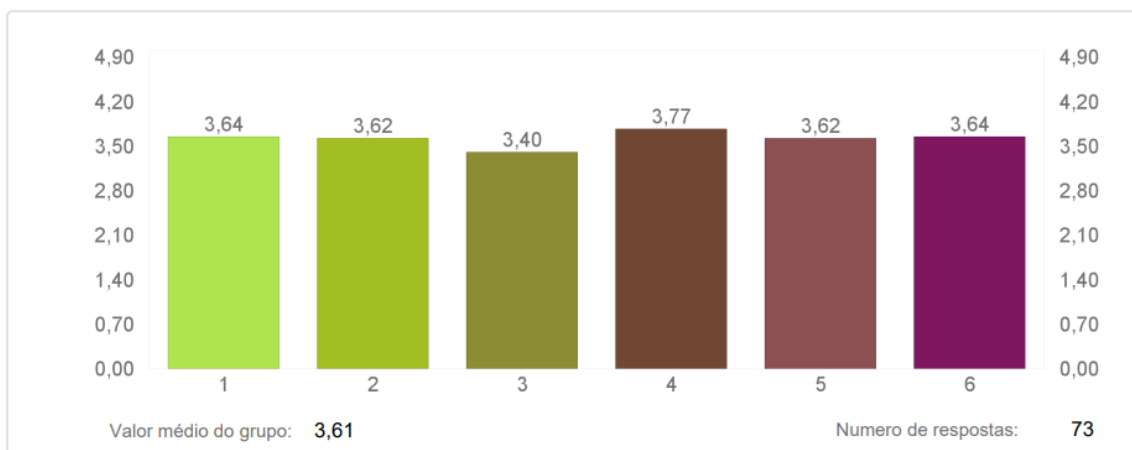
## 9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

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

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 avalado 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



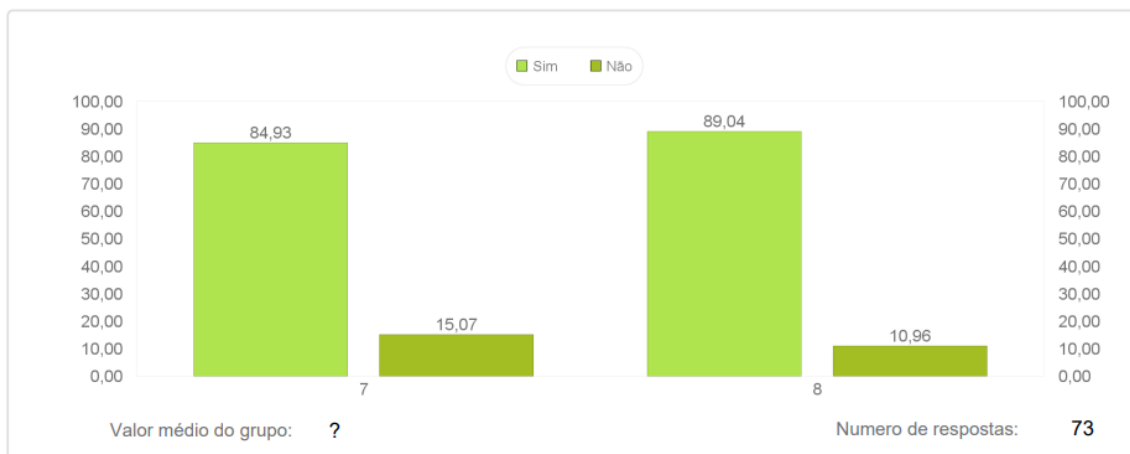
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,64
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,62
3	Enriquecimento cultural após realização da atividade	3,40
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,77
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,62
6	Duração da atividade	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 classificada com um valor médio de 4 (muito satisfeito) e a avaliação da parceria com a EFTA, foi, também, classificada 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 balaço 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**