



escola de formação  
profissional em  
turismo de aveiro

## **RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO FINAL**

**ANO LETIVO 2023/2024**





## 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.....	5
<b>3. PROJETO EDUCATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PLANO DE AÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES.....</b>	<b>10</b>
<b>7. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>8. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES.....</b>	<b>12</b>
<b>9. RESULTADOS DOS PROCESSOS.....</b>	<b>13</b>
9.1. Controlo de Indicadores.....	13
9.2. Indicadores EQAVET.....	14
9.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos.....	14
9.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos.....	15
9.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação.....	16
9.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	16
<b>10. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....</b>	<b>17</b>
10.1 Avaliação pelos ALUNOS.....	17
10.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES.....	27
10.3 Avaliação pelos COLABORADORES.....	31
10.4 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO.....	32
10.5 Avaliação pelos EMPREGADORES.....	33
10.6 Avaliação pelos STAKEHOLDERS.....	33
10.7 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL.....	36
<b>11. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS.....</b>	<b>39</b>
<b>12. RECURSOS FINANCEIROS.....</b>	<b>40</b>
<b>13. MELHORIAS A INTRODUIZIR NO SGQ.....</b>	<b>40</b>
<b>14. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....</b>	<b>40</b>
<b>15. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</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//Professor(a)/ Orientador(a) Educativo(a)	1
Subdiretora	1
Diretora Pedagógica/Professor(a)/ Orientador(a) Educativo(a)	1
Adjunta de Direção Pedagógica/Professor/ Orientador(a) Educativo(a)	1
Coordenadora Pedagógica	1
Diretor Financeiro	1
Contabilista Certificada	1
Diretora Serviço de Psicologia e Orientação	1
Administrativa	2
Auxiliar Cozinha	1
Assistente Operacional	7
Diretora Comunicação e Imagem	1
Diretora da Felicidade Corporativa	1
Técnica de HSST	1
Docente de Educação Especial	1
Orientador(a) Educativo(a) Turma/Formador(a)/ Diretor(a) de Curso	1
Orientador(a) Educativo Turma/Professor(a)	4
Diretor(a) de Curso/Formador(a)	3
Formador	1
<b>Total</b>	<b>32</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 formandos, 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, República Checa e Hungria.

## 2.5 Cursos Profissionais

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

Durante o ano letivo em referência estiveram em funcionamento 11 turmas de cursos profissionais, num total de 199 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;
- 2,5 Turmas do Curso Técnico/a de Pastelaria/Padaria.

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

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (final)
12.º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/21-24	19-09-2023	31-08-2024	24	18
12.º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TPP-TRB/21-24 <sup>1</sup>	15-09-2023	31-08-2024	11	8
	Técnico/a de Pastelaria/Padaria				13	9
12.º	Técnico de Turismo	TT/21-24	18-09-2023	31-08-2024	20	19
<b>TOTAL</b>					<b>68</b>	<b>54</b>

<sup>1</sup> Turma agregada

De acordo com o quadro abaixo, no 2º ano do ciclo de formação temos 4 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
11.º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/22-25	14-09-2023	31-08-2024	22	16
11.º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/22-25	14-09-2023	31-08-2024	13	16
11.º	Técnico de Turismo	TT/22-25	18-09-2023	31-08-2024	21	16
11.º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/22-25	18-09-2023	31-08-2024	16	13
<b>TOTAL</b>					<b>72</b>	<b>61</b>

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

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
10.º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/23-26	18-09-2023	31-08-2024	23	21
10.º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/23-26	18-09-2023	31-08-2024	22	20
10.º	Técnico de Turismo	TT/23-26	18-09-2023	31-08-2024	24	22
10.º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/23-26	18-09-2023	31-08-2024	22	21
<b>TOTAL</b>					<b>91</b>	<b>84</b>

### 3. PROJETO EDUCATIVO

O PEE foi positivamente avaliado no final ano letivo, não havendo alterações a efetuar ao documento.

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

### 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A política da qualidade de 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

Com o Plano de Ação para o ano 2023-2024, 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 2022/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº médio de módulos em atraso: 0,89</li> <li>- Taxa de conclusão dos cursos: 94,2%</li> <li>- Média da classificação final do curso: 14,4</li> <li>- Taxa de mobilidades staff com certificação europas: 100%</li> <li>- Taxa de cumprimento do plano de formação: 77,27%</li> <li>- Taxa do impacto da formação: 80,30%</li> </ul>
METAS A ATINGIR 2023/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº médio de módulos em atraso <math>\leq 3</math></li> <li>- Taxa de conclusão dos cursos <math>\geq 72\%</math></li> <li>- Média da classificação final do curso <math>\geq 13</math></li> <li>- Taxa de mobilidades staff com certificação Europass = 100%</li> <li>- Taxa de cumprimento do plano de formação <math>\geq 55\%</math></li> <li>- Taxa do impacto da formação <math>\geq 75\%</math></li> </ul>
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>

Relativamente aos indicadores que medem o objetivo estratégico “Assegurar a melhoria do processo ensino-aprendizagem”, face ao referencial do ano letivo de 2022/2023, verifica-se que:

- O número médio de módulos em atraso, por aluno, aumentou;
- Houve uma diminuição da taxa de conclusão dos cursos, mantendo-se acima do valor mínimo estabelecido para a meta;
- A média global das classificações, aumentou;
- A taxa de mobilidades do staff foi cumprida;
- A taxa de cumprimento do plano de formação aumentou;
- A taxa do impacto da formação aumentou.

Consideramos que, globalmente, as ações levadas a cabo contribuíram para assegurar o cumprimento do objetivo estratégico.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	B. Reduzir o insucesso escolar
SITUAÇÃO 2022/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de turmas sem corte financeiro: sem referência</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 2023/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de turmas sem corte financeiro <math>\geq 80\%</math></li> <li>- Taxa de mobilidades de alunos com certificação europass = 100%</li> <li>- Taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europass = 100%</li> <li>- Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas <math>\geq 80\%</math></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> <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>

Quanto aos indicadores que medem o objetivo estratégico “*Reduzir o insucesso escolar*” face ao referencial do ano letivo de 2022/2023, verifica-se que:

- Não há referência à taxa de turmas sem corte financeiro, uma vez que este indicador é apurado a partir do ano letivo 2023/2024;
- O indicador relativo à taxa de mobilidades de alunos com certificação europass ultrapassou os 100%, uma vez que houve mais vagas destinadas a estes alunos, relativamente ao que estava previsto;
- A taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europass não foi apurada, uma vez que não houve candidatos às vagas disponibilizadas, tendo sido estas vagas atribuídas a estágios curriculares;
- A taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas, manteve-se.

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

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>C. Intensificar a procura pela Escola</b>
<b>SITUAÇÃO 2022/2023</b>	- Taxa de procura dos cursos pelos alunos: 100% - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca: 3,32 (escala de 1 a 4)
<b>METAS A ATINGIR 2023/2024</b>	- <b>Taxa de procura dos cursos pelos alunos <math>\geq</math> 90%</b> - <b>Grau de reconhecimento da marca <math>\geq</math> 2,8</b> (escala de 1 a 4)
<b>AÇÕES A DESENVOLVER</b>	- Otimizar a política de divulgação da Escola com vista ao reconhecimento 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

Quanto aos indicadores que medem o objetivo estratégico “*Intensificar a procura pela Escola*” face ao referencial do ano letivo de 2022/2023, verifica-se que:

- A taxa de procura dos cursos pelos alunos, foi cumprida;
- O grau de reconhecimento da marca atingiu um valor superior à meta estabelecida.

Consideramos que as ações que foram desenvolvidas contribuíram para a intensificação da procura pela Escola.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>D. Promover uma cultura de melhoria contínua</b>
<b>SITUAÇÃO 2022/2023</b>	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 95,24%
<b>METAS A ATINGIR 2023/2024</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>

No que se refere aos indicadores que medem o objetivo estratégico “*Promover uma cultura de melhoria contínua*”, face ao referencial do ano letivo de 2022/2023, verifica-se que:

- A taxa média do cumprimento da meta dos indicadores atingiu os 100%. Dos 21 indicadores estabelecidos foram monitorizados 19. O ind. 1 do PP.04 não foi aferido, uma vez que não houve candidatura financeira aprovada e o ind. 2 do PP.03, uma vez que não houve alunos diplomados interessados, tendo estas vagas sido atribuídas a estágios curriculares (apuramento feito no ind.01 do PP.03).

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

## 6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

No final do ano letivo refletimos sobre os cursos e as atividades desenvolvidas e consideramos que o desempenho da Escola foi francamente positivo. A execução física dos projetos dos cursos profissionais foi muito satisfatória.

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

No que se refere às atividades foram propostas, no início do ano letivo, 66 atividades tendo sido todas aprovadas.

Ao longo do ano desenvolvemos, ainda, 44 atividades que não estavam no plano. O que perfaz um total de 110 atividades, das quais 93 foram concluídas e 17 não foram realizadas.

Relativamente à tipologia das atividades concluídas: 31 foram atividades curriculares e 62 foram atividades extracurriculares.

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

- 1.º Período: 34
- 2.º Período: 34
- 3.º Período: 23
- Ao longo do ano letivo: 2

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

Da aferição dos resultados da avaliação dos alunos/formandos podemos verificar que a média global da avaliação foi de 3,53. Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos.

Da aferição dos resultados da avaliação dos professores/formadores podemos verificar que a média global da avaliação foi de 3,76. Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos.

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

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

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



**Alterar a escala de avaliação do questionário de avaliação da atividade para: 1 - muito insatisfeito 2- insatisfeito 3 - satisfeito 4 - muito satisfeito.**

## 7. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO

Relativamente ao Indicador um, a taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas foi 100%. O objetivo (80%) foi atingido. dos quais 35 sinalizados durante o ano e 24 sinalizados em anos anteriores.

No ano letivo 2023/2024 o Serviço de Psicologia e Orientação apoiou 59 alunos, 24 dos quais sinalizados no ano anterior. Os alunos que apresentavam diversas problemáticas relacionadas com o Desenvolvimento de Carreira, as Necessidades de Saúde Especiais, questões familiares, sintomatologia ao nível das perturbações do humor deprimido e ansioso, entre outros.

A avaliação do segundo indicador, grau de satisfação dos alunos face ao apoio prestado, teve um resultado médio de 3,83 (escala de 1-4), pelo que o objetivo ( $\geq 2,8$ ) foi atingido.

Na sua grande maioria, os alunos acompanhados no Serviço de Psicologia indicaram estar muito satisfeitos com o apoio prestado, como fica evidente nos comentários deixados no campo disponibilizado para “Aspetos positivos, a melhorar e /ou sugestões a registar”, transcritos abaixo, como exemplo.

- *“Gostei muito da maneira como posso falar com a psicóloga e como me sinto confortável com ela. Sinto que este é um espaço seguro para eu desabafar ou encontrar respostas.”*

- *“Esse apoio me ajudou muito principalmente na forma que eu tenho que deixar o meu passado de lado e isso me ajudou muito, sou muito grato.”*

- *“Senti-me à vontade de falar e desabafar, foi uma grande ajuda para perceber o que realmente queria para o futuro e saber o melhor caminho a fazer e ajudou-me a superar medos e inseguranças acerca do mesmo. Não vejo aspetos a melhorar.”*

Na globalidade os alunos estão muito satisfeitos com a disponibilidade e flexibilidade existente para o atendimento, no entanto, é muito exigente e nem sempre é possível conciliar sem danos todas as solicitações, relativas às diferentes responsabilidades inerentes ao Serviço de Psicologia e Orientação.

## 8. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES

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.

O Plano de Formação contemplou 36 ações de formação.

Ao longo do ano letivo 2023-2024, foram realizadas 30 ações de formação das quais 25 foram desenvolvidas por entidades externas e 5 ações foram desenvolvidas internamente, ficando por realizar 6 ações de formação.

A taxa de execução do plano de formação foi de 83%. O objetivo ( $\geq 55\%$ ) foi atingido.

A taxa do impacto da formação foi de 100%, valor que superou a meta estabelecida ( $\geq 75\%$ ).



Alterar o questionário de avaliação do impacto da formação por forma a obteremos resultados mais conclusivos.

## 9. RESULTADOS DOS PROCESSOS

### 9.1. Controlo de Indicadores

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

Apresentamos, de seguida, os resultados obtidos, relativos ao 1º, 2º e 3º períodos 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	$\geq 80\%$	100%	100%	100%

Processo	Indicadores	Metas	1º P	Ac2º P	Ac3º P
PP.02 - Cursos Profissionais	Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso	$\leq 3$	0,77	0,75	0,91
	Ind.02 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) <sup>2</sup>	$\geq 72\%$		88,9%	
	Ind.03 - Média da classificação final do curso	$\geq 13$		15,5	
	Ind.04 - Grau de satisfação dos alunos	$\geq 2,8$			3,10
	Ind.05 - Grau de satisfação dos pais e EE	$\geq 2,8$			3,20
	Ind.06 - Grau de satisfação professores/formadores	$\geq 2,8$			3,30

Processo	Indicadores	Metas	Fim do Projeto
PP.03 - Mobilidades Internacionais	Ind.01 - Tx de mobilidades de alunos com certificação europass	= 100%	125%
	Ind.02 - Tx de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europass	= 100%	Não apurado*
	Ind.03 - Tx de mobilidades staff com certificação europass	= 100%	100%

\* O indicador não foi aferido, uma vez que não houve alunos diplomados interessados, tendo estas vagas sido atribuídas a estágios curriculares (apuramento feito no indicador um).

<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.04 - Gestão Financeira	Ind.01 - Tx de execução orçamental	≥ 90%	Não apurado*		
	Ind.02 - Taxa de turmas sem corte financeiro	≥ 80%	90,9%	90,9%	90,9%

\* O indicador não foi aferido, uma vez que não houve candidatura financeira aprovada.

Processo	Indicadores	Metas	1º P	Ac2º P	Ac3º P
PP.05 - Gestão Administrativa	Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento	≥ 2,8	3,63	3,60	3,63

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%			100%
	Ind.02 - Grau de satisfação dos alunos face ao apoio prestado	≥ 2,8			3,83

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 reconhecimento da marca EFTA	≥ 2,8		3,4	

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%	92,5%
	Ind.02 - Tx de diplomados a exercer profissão relacionada com o curso/AEF (EQAVET 6a)	≥ 30%	70,6%
	Ind.03 - Grau de satisfação dos empregadores (EQAVET 6b3)	≥ 70%	94,0%

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.10 - Recursos Humanos	Ind.01 - Tx de cumprimento do plano de formação	≥ 55%			83,0%
	Ind.02 - Tx de Impacto da formação	≥ 75%			100%

## 9.2. Indicadores EQAVET

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2020-2023 e foram apurados em janeiro, do presente ano letivo. A taxa de conclusão para este ciclo de formação foi de 88,89%.

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



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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2019-2022, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2023), pelo que estes foram apurados em janeiro.

A taxa de atividade/colocação alcançada para o ciclo de formação 2019-2022, após 18 meses do término do ciclo, é de 92,5% correspondendo a 78,5% empregados e 14% que prosseguiram estudos.

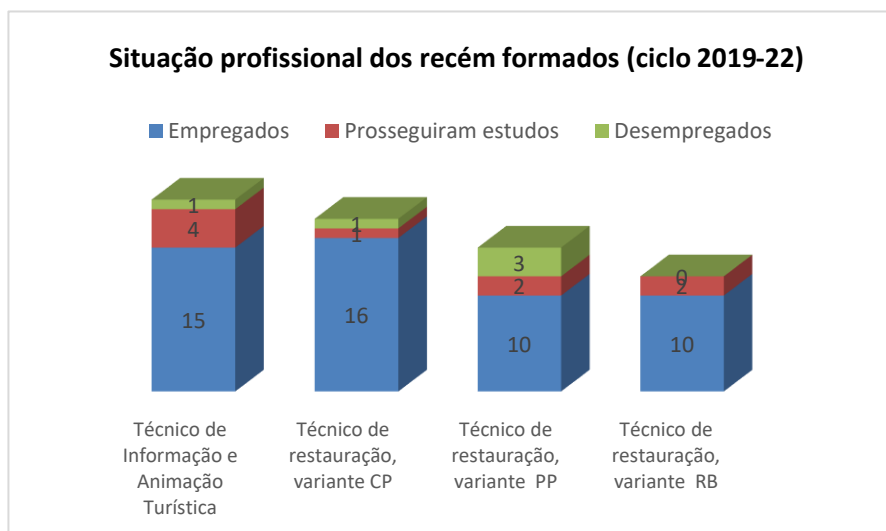
	Nº	Taxa
Empregado/a	51	78,5%
Prosseguimento de estudos	9	14%
Desempregado/a	5	7,5%

- Se compararmos com o ciclo de formação anterior verifica-se a taxa de atividade mantém-se;
- A alteração mais significativa é o decréscimo de alunos que prosseguiram estudos, que passou de 45% no ciclo anterior para 14% neste último ciclo analisado.

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

- O curso de Técnico/a de Restaurante/bar possui uma taxa de atividade de 100% em que pela segunda vez consecutiva verificamos que todos os recém-formados do curso se encontram ocupados. Aqui a maioria encontra-se a trabalhar e na área de educação e formação;
- O curso de Técnico de Informação e Animação Turística possui mais recém-formados que prosseguiram estudos, acompanhando a tendência que já se tem verificado;
- O curso de Padaria/pastelaria é o que apresenta maior número de desempregados;
- É de salientar que dos recém-formados que prosseguiram estudos apenas 2 estão a frequentar licenciatura e 7 Cursos de nível 5 (CTESP's e CET's).

	Concluíram	Empregados	Prosseguiram estudos	Desempregados
Curso	Nº	Nº	Nº	Nº
Técnico de Informação e Animação Turística	20	15	4	1
Técnico de Cozinha/Pastelaria	18	16	1	1
Técnico de Pastelaria/Padaria	15	10	2	3
Técnico de Restaurante/Bar	12	10	2	0



### 9.2.3 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 2019-2022, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2023), pelo que estes foram apurados em janeiro.

Relativamente aos diplomados que trabalham na Área de Educação e Formação a taxa apresentada é de 70,6 % como podemos verificar no quadro seguinte.

	Nº	Taxa
Trabalha na área de estudos	36	70,6
Trabalhar noutra área	15	28,4

Se compararmos com o ciclo de formação anterior (2016-2019) a taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o Curso/AEF mantêm-se.

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2019-2022, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2023), pelo que estes foram apurados em janeiro.

Das 51 entidades empregadoras dos diplomados, foram auscultadas 32, o que equivale a uma taxa de resposta de 63%.

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 94%.

COMPETÊNCIAS	Satisfação dos empregadores				Taxa de satisfação
	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	
Competências inerentes ao posto de trabalho	0	0	1	31	100%
Planeamento e organização	0	0	1	31	100%
Responsabilidade e autonomia	0	0	0	32	100%
Comunicação e relações interpessoais	0	0	1	31	100%
Trabalho em equipa	0	2	1	29	94%

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

Para a avaliação interna da Escola são aplicados questionários aos alunos, professores e formadores, pais e encarregados de educação, empregadores e ao público em geral. 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.

### 10.1 Avaliação pelos ALUNOS

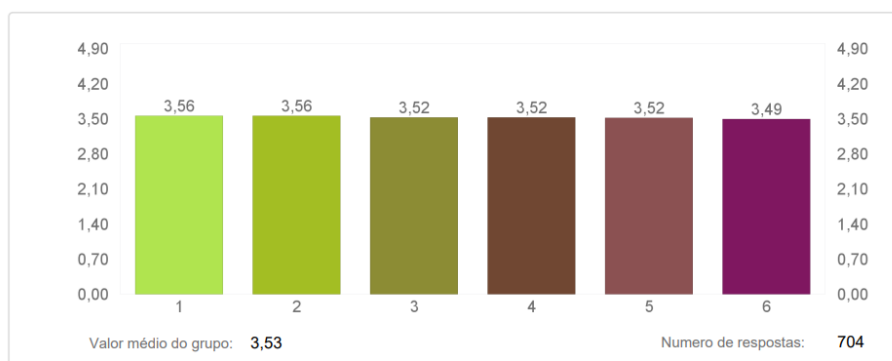
- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano.

No questionário de avaliação da atividade obtivemos um total de 90 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 3,56 a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,56; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 3,52; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,52; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,52; e a duração da atividade foi avaliada com 3,49. O valor médio do grupo é de 3,53.

#### A - Avaliação da Atividade



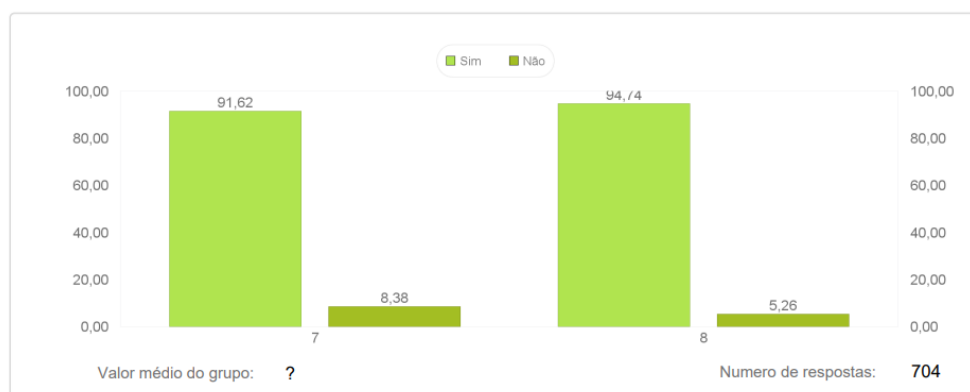
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,56
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,56
3	Enriquecimento cultural, após a realização da atividade	3,52
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,52
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,52
6	Duração da atividade	3,49

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida?  
Para 91,62% dos alunos, SIM e apenas para 8,38%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo?  
Para 94,74% dos alunos, SIM e apenas para 5,26%, 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 91,62	Não 8,38
8	Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo?	Sim 94,74	Não 5,26

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,53.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos.



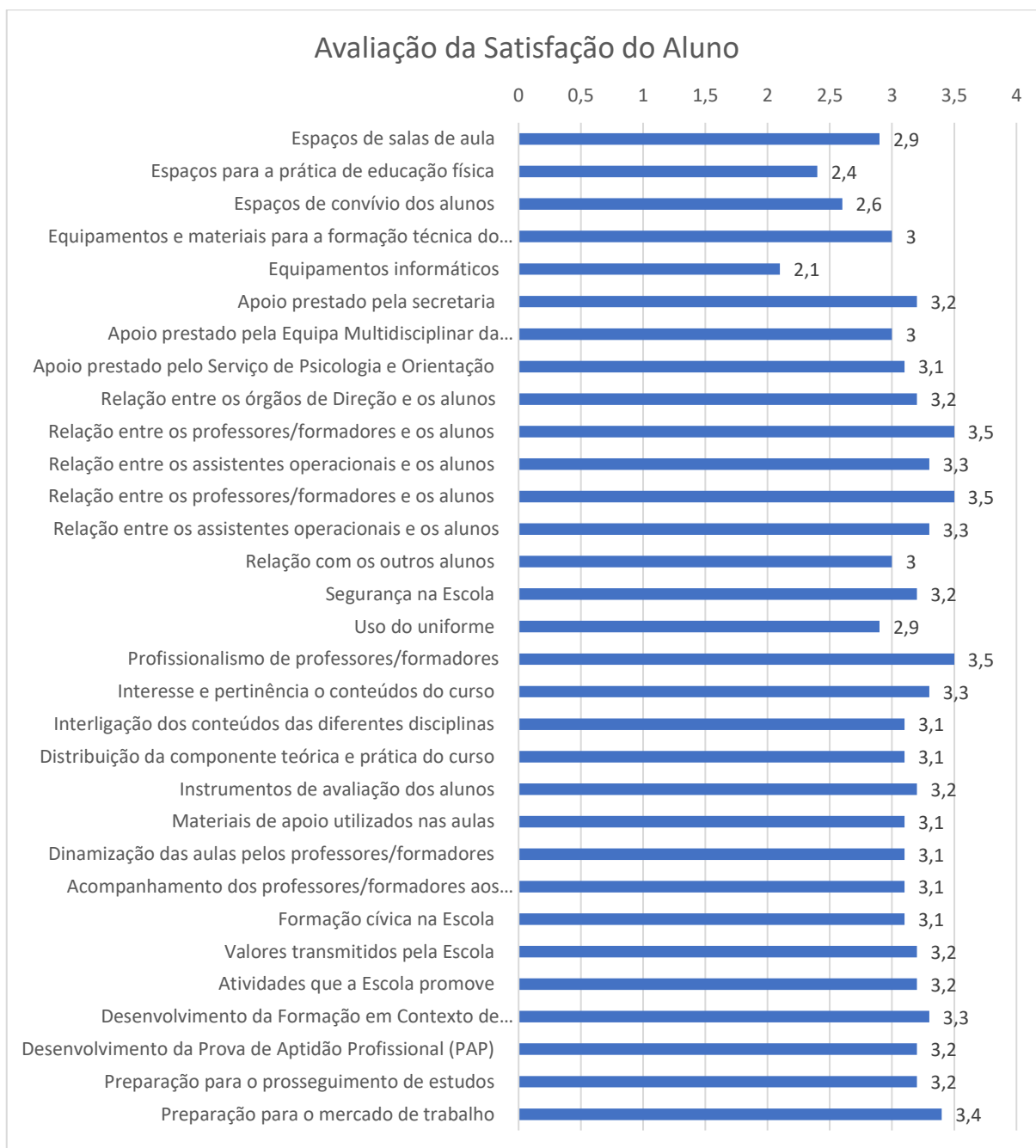
**Aumentar a participação dos alunos na avaliação das atividades.**

- **Questionário de avaliação da satisfação (Forms):** aplicado no 3º período (IND.05 do PP.02).

Neste questionário de avaliação obtivemos um total de 88 respostas.

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

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,1. Os parâmetros mais valorizados pelos alunos são: a “preparação para o mercado de trabalho” (3,4), a “relação entre os professores/formadores e os alunos”, (3,5) e o “profissionalismo de professores/formadores” (3,5).



No que se refere às sugestões de melhoria indicadas, as respostas dos inquiridos podem ser agrupadas do seguinte modo: dotar a Escola de mais e melhores equipamentos informáticos; dotar a Escola de mais espaços de convívio/lazer; dotar a Escola de melhores condições para a prática da Educação Física (pavilhão); melhorar a climatização das salas; adotar o uso do polo para o tempo mais quente; e melhorar o espaço exterior da Escola.

À pergunta vou recordar a EFTA como... as opiniões são muito positivas, sendo que os alunos consideram a escola uma segunda casa, uma família, onde aprenderam e cresceram. Um local onde fizeram grandes amizades e que os preparou para o futuro. Apresentamos, a seguir, algumas respostas como exemplo:

- *Uma grande família;*
- *Uma Escola com profissionalismo;*
- *Uma Escola muito boa;*
- *O lugar do começo;*
- *Uma Escola acolhedora;*
- *A Escola que me deu todas as bases para se bem-sucedida com operacionais e professores incríveis que me ajudaram em tudo;*
- *O lugar que me preparou para o mundo do trabalho.*

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da satisfação dos alunos são muito positivos.



**Colocar um campo aberto para observações no final do questionário.**



**Aumentar a participação dos alunos na avaliação da satisfação.**

- **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.

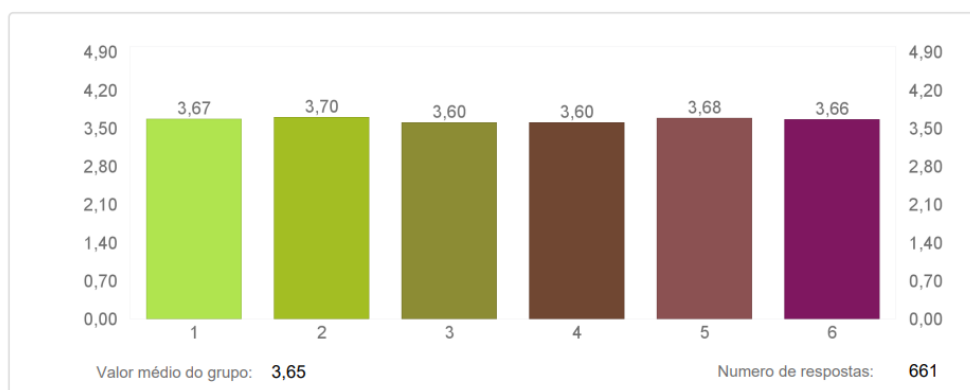
Neste questionário de avaliação obtivemos um total de 48 respostas.

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

A pontualidade do professor/formador foi avaliada 3,67; o empenho foi avaliado com 3,70; os métodos utilizados foram avaliados com 3,60; os recursos/materiais utilizados foram avaliados com 3,60; a autoridade e disciplina foram avaliadas com 3,68; e a relação com os alunos foi avaliada com 3,68. O valor médio do grupo é de 3,65.



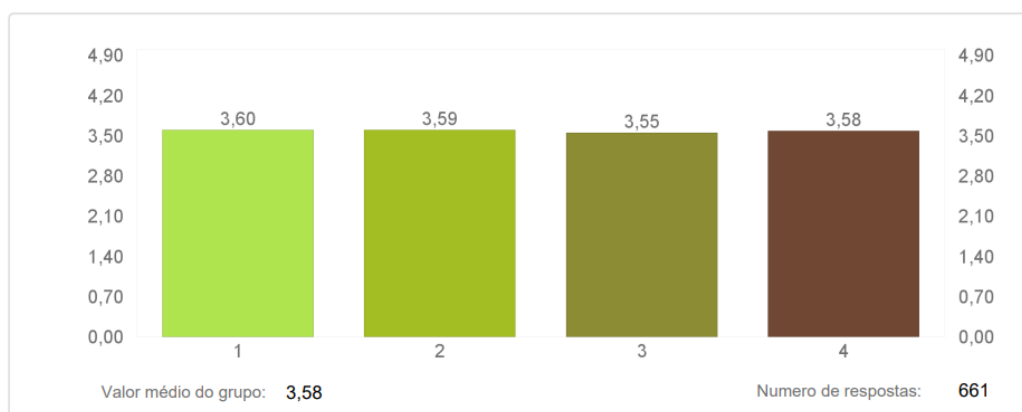
#### A - Avaliação do Professor/Formador



1	Pontualidade	3,67
2	Empenho	3,70
3	Métodos utilizados	3,60
4	Recursos/materiais utilizados	3,60
5	Autoridade e disciplina	3,68
6	Relação com os alunos	3,66

A carga horária da disciplina foi avaliada com 3,60; os conteúdos abordados foram avaliados com 3,59; os conhecimentos adquiridos foram avaliados com 3,55; e a utilidade dos conteúdos foi avaliada com 3,58. O valor médio do grupo é de 3,58.

#### B - Avaliação da Disciplina



1	Carga horária	3,60
2	Conteúdos abordados	3,59
3	Conhecimentos adquiridos	3,55
4	Utilidade prática dos conteúdos	3,58

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,61.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação do professor/formador/disciplina dos alunos são muito positivos.



**Rever o questionário de avaliação do professor/formador/disciplina.**



**Aumentar a participação dos alunos na avaliação do professor/formador/disciplina.**

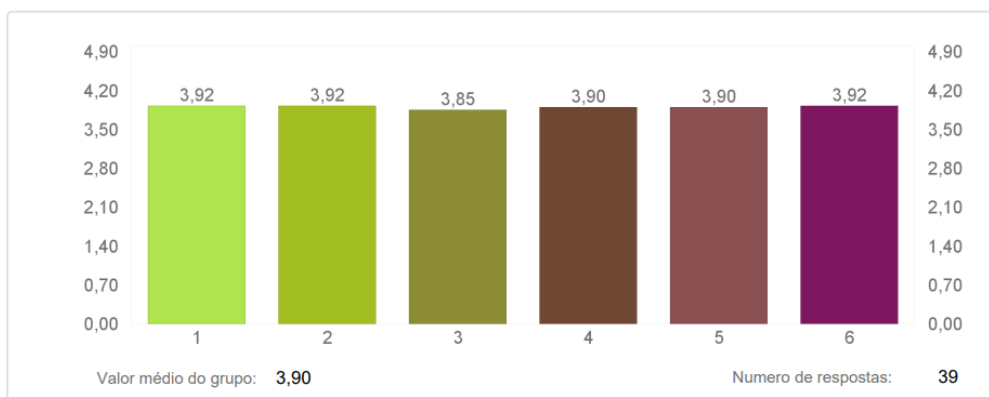
- **Questionário de avaliação do orientador educativo de turma (Escola Pro):** aplicado no 3º período.

Neste questionário de avaliação obtivemos um total de 39 respostas.

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

O empenho do orientador educativo de turma foi avaliado com 3,92; a disponibilidade foi avaliada com 3,92; a organização foi avaliada com 3,85; a iniciativa e apoio foram avaliados com 3,90; a autoridade e disciplina foram avaliadas com 3,90; e a relação com os alunos foi avaliada com 3,92. O valor médio do grupo é de 3,90.

#### A - Avaliação do OET



1	Empenho	3,92
2	Disponibilidade	3,92
3	Organização	3,85
4	Iniciativa e apoio	3,90
5	Autoridade e disciplina	3,90
6	Relação com os alunos	3,92

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,90.

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



**Aumentar a participação dos alunos na avaliação do orientador educativo de turma.**

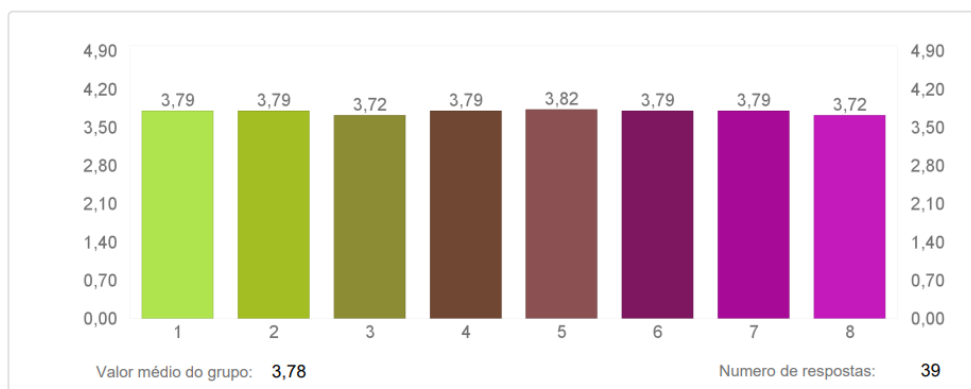
- **Questionário de avaliação do diretor de curso (Escola Pro):** aplicado no 3º período.

Neste questionário de avaliação obtivemos um total de 39 respostas.

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

O empenho do diretor de curso foi avaliado com 3,79; a disponibilidade foi avaliada com 3,79; a organização foi avaliada com 3,72; a iniciativa e apoio foram avaliados com 3,79; a autoridade e disciplina foram avaliadas com 3,82; e a relação com os alunos foi avaliada com 3,79; o acompanhamento na FCT foi avaliado com 3,79; e o acompanhamento na PAP foi avaliado com 3,72. O valor médio do grupo é de 3,78.

#### A - Avaliação do DC



1	Empenho	3,79
2	Disponibilidade	3,79
3	Organização	3,72
4	Iniciativa e apoio	3,79
5	Autoridade e disciplina	3,82
6	Relação com os alunos	3,79
7	Acompanhamento da FCT	3,79
8	Acompanhamento da PAP	3,72

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,78.

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



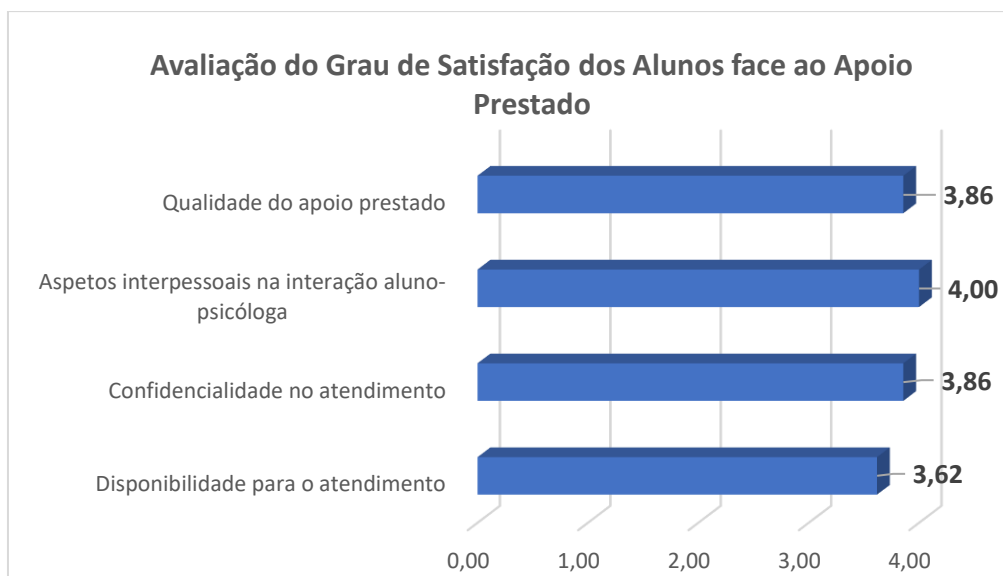
**Aumentar a participação dos alunos na avaliação do diretor de curso.**

- **Questionário de satisfação dos alunos face ao apoio prestado (Papél):** aplicado no 3.º período (IND.02 do PP.07).

Nestes questionários de avaliação obtivemos um total de 21 respostas, num universo de 59 alunos.

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

A disponibilidade da Psicóloga para o atendimento foi avaliada com 3,62. A confidencialidade no atendimento foi avaliada com 3,86. Os aspetos interpessoais na interação aluno-psicóloga foram avaliados com 4. A qualidade do apoio prestado pela psicóloga foi avaliada com 3,86.



A média global de todos os itens avaliados é de 3,83. O objetivo foi atingido.

## 10.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

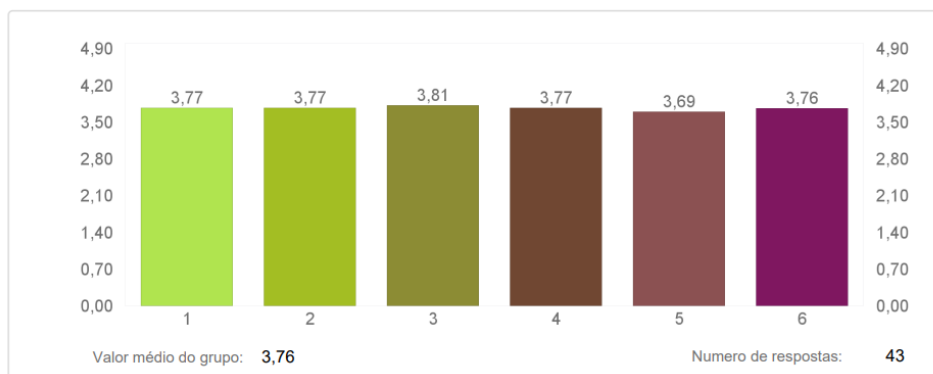
- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano.

Neste questionário de avaliação obtivemos um total de 8 respostas.

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

A importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente foi avaliada com 3,77; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,77; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 3,81; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,77; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,69; e a duração da atividade foi avaliada com 3,76. O valor médio do grupo é de 3,76.

#### A - Avaliação da Atividade



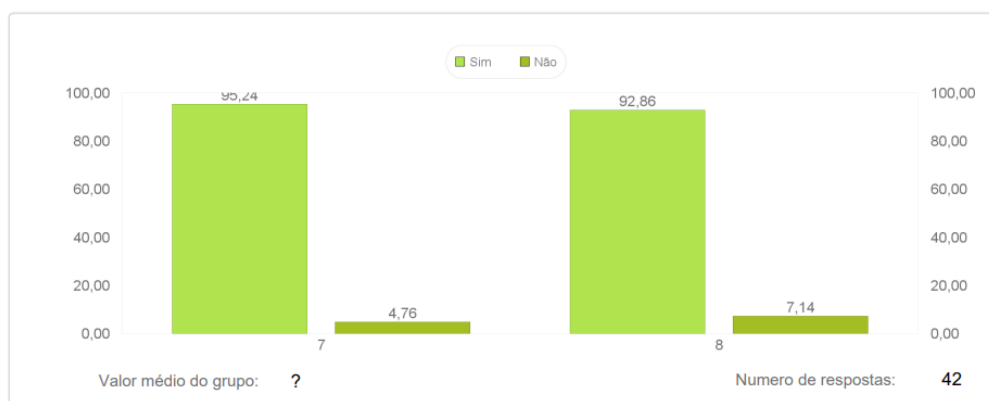
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,77
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,77
3	Enriquecimento cultural após realização da atividade	3,81
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,77
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,69
6	Duração da atividade	3,76

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? Para 95,24% dos professores-formadores, SIM e apenas para 4,76%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 92,86% dos professores-formadores, SIM e apenas para 7,14%, 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 95,24	Não 4,76
8	Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo?	Sim 92,86	Não 7,14

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,76.

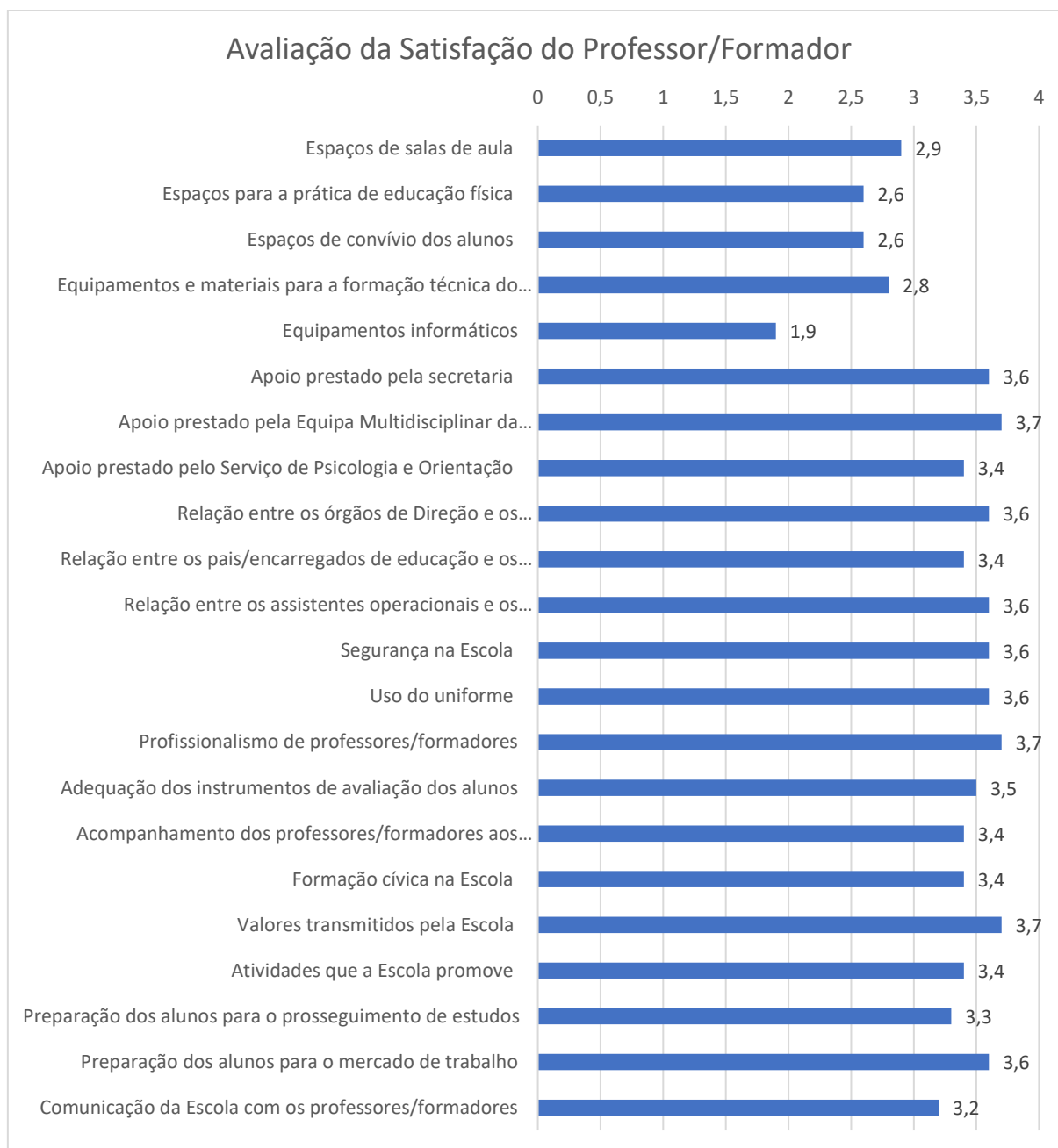
Globalmente os resultados decorrentes da avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do ano letivo são muito positivos.

- **Questionário de avaliação da satisfação (Forms):** aplicado no 3º período (IND.07 do PP.02).

Neste questionário de avaliação obtivemos um total de 18 respostas.

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

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,3, sendo que os parâmetros mais valorizados pelos alunos são: o “apoio prestado pela Equipa Multidisciplinar da Educação Inclusiva” (3,7), o “profissionalismo de professores/formadores” (3,7) e os “valores transmitidos pela Escola” (3,7).



No que se refere às sugestões de melhoria as respostas dos inquiridos remetem para o aumento do corpo docente e a reestruturação da sala de informática, com a aquisição de novos equipamentos.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da satisfação dos professores/formadores são positivos.



**Colocar um campo aberto para observações no final do questionário.**



### 10.3 Avaliação pelos COLABORADORES

- **Questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores (Forms):** aplicado no 3º período.

De um total de 33 colaboradores, 29 responderam ao questionário, o que é traduzido numa taxa de resposta de 87,88%. De seguida, apresentam-se, os resultados obtidos na amostra de 87,88%, onde se evidencia uma boa taxa de resposta.

A escala de avaliação utilizada nas respostas de avaliação da satisfação situa-se entre 1 e 4: [1 - muito insatisfeito; 2 - insatisfeito; 3 - satisfeito; 4 - muito satisfeito].

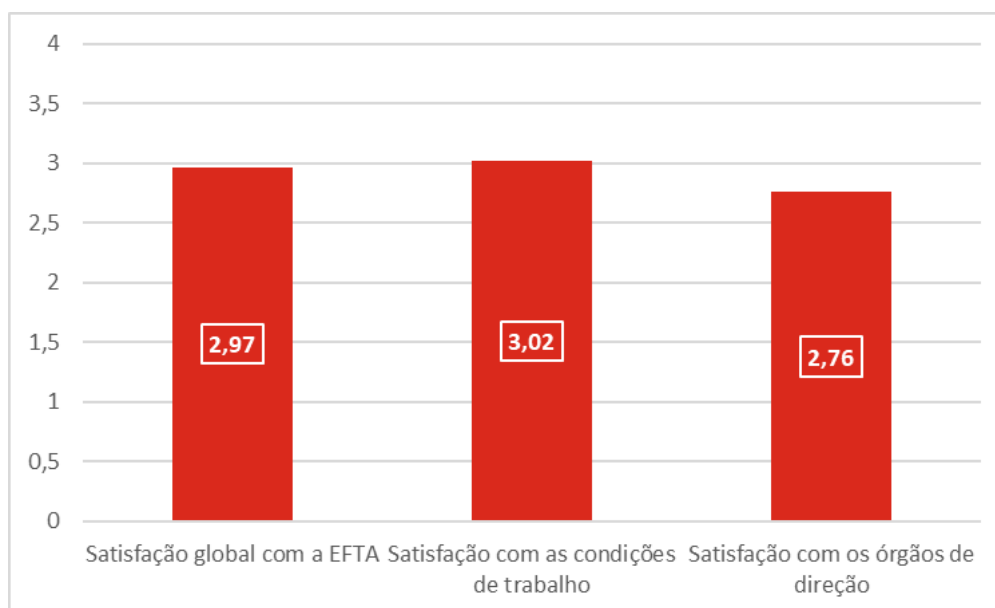
Estabelecendo como objetivo identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos colaboradores, foram analisadas as seguintes áreas:

- A - Satisfação global com a EFTA;
- B - Satisfação com as condições de trabalho;
- C - Satisfação com os órgãos de direção.

Os resultados da análise dos questionários indicam que a área de análise mais valorizada é a satisfação com as condições de trabalho, seguindo-se a satisfação global com a EFTA.

No entanto as áreas, satisfação global com a EFTA e satisfação com os órgãos de direção, encontram-se abaixo do nível 3.

A valorização média das três áreas analisadas é de 2,93.



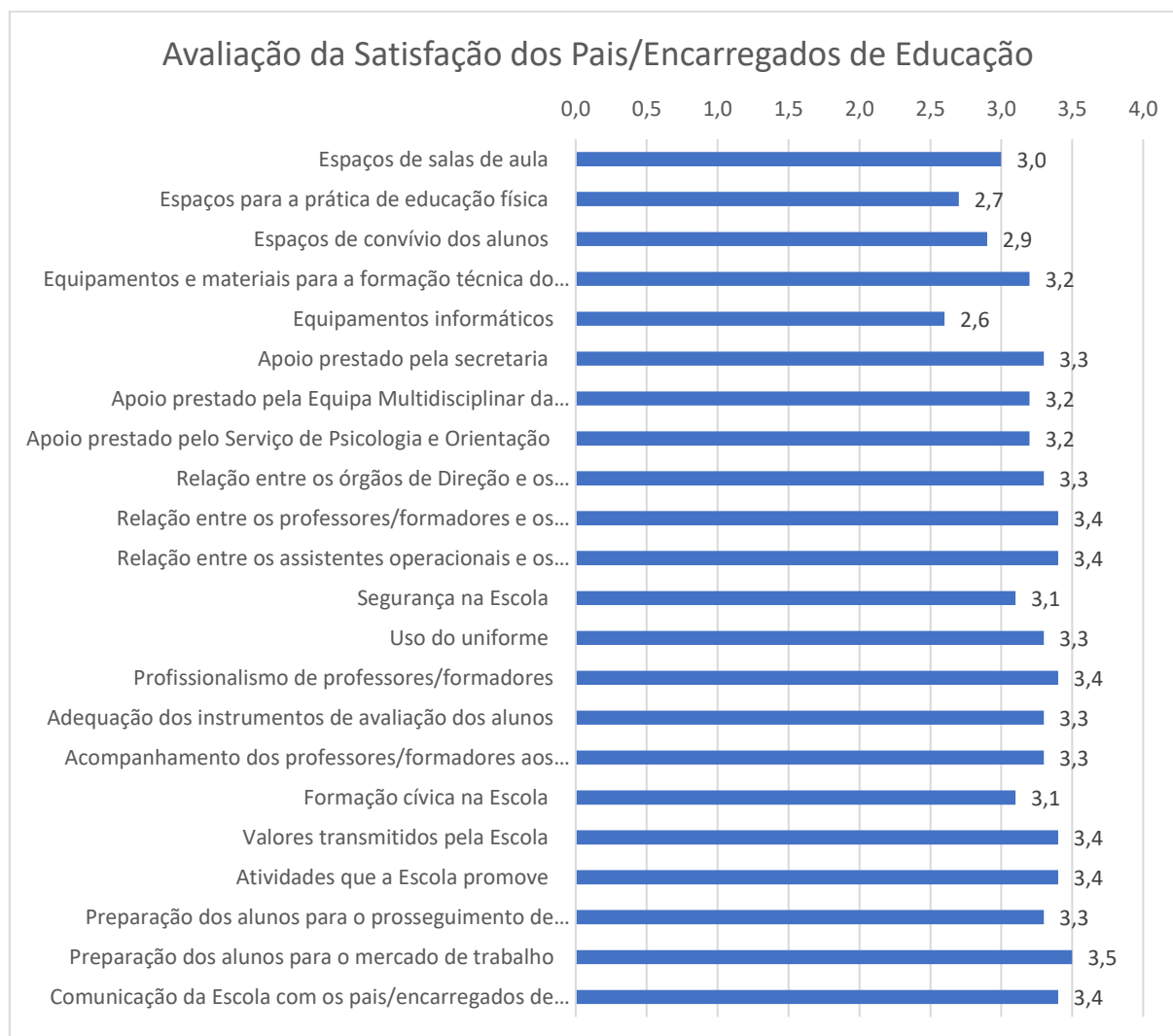
## 10.4 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

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

Nestes questionários de avaliação obtivemos um total de 31 respostas.

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

Da aferição dos resultados podemos verificar que a média global da avaliação é de 3,2, sendo que os parâmetros mais valorizados pelos pais e encarregados de educação são: a preparação dos alunos para o mercado de trabalho (3,5), “relação entre os professores/formadores e os pais e encarregados de educação” (3,4), “relação entre os assistentes operacionais e os pais e encarregados de educação” (3,4), “profissionalismo de professores/formadores” (3,4), “valores transmitidos pela Escola” (3,4), “atividades que a Escola promove” (3,4) e a comunicação da Escola com os pais e encarregados de educação (3,4).



No que se refere às sugestões de melhoria as respostas dos inquiridos referem a necessidade de obras na Escola, nomeadamente no que respeito ao pavilhão para educação física; a necessidade de se dotar a Escola de mais equipamentos informáticos e melhor a rede de internet; uma melhor organização das atividades propostas aos alunos; e um uniforme mais prático para uso diário e outro mais formal para eventos/apresentações mais formais.

Os resultados decorrentes da avaliação da satisfação dos pais e encarregados de educação indicam satisfação com a Escola.

Importa referir que a este questionário verificou-se uma baixa taxa de resposta.



**Colocar um campo aberto para observações no final do questionário.**

### 10.5 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).

### 10.6 Avaliação pelos STAKEHOLDERS

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

Em abril do presente ano letivo, foi aplicado um questionário aos *stakeholders* da EFTA, resultando num total de 92 inquiridos, com o objetivo de avaliar o reconhecimento da marca EFTA.

A maioria dos inquiridos são encarregados de educação, alunos e parceiros, com uma idade entre os 26-40 anos, 14-20 anos e 41-50 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, já tendo conhecimento da Escola antes de ter uma relação com a mesma, indicando que a recomendariam a outros. As modalidades de ensino que os inquiridos mais conhecem da EFTA são os cursos profissionais e os workshops. Na maioria das respostas os inquiridos indicam ter conhecimento da EFTA através familiares e/ou amigos, site e Facebook da Escola e instalações.

Os inquiridos referem que mantêm contacto/seguem a Escola maioritariamente através do site e do Instagram.

Estes dados demonstram que a EFTA tem uma presença sólida e uma boa reputação no ensino profissional, sendo amplamente reconhecida e recomendada tanto por meio do “boca a boca” como pelas suas plataformas digitais.

No que concerne ao grau de reconhecimento dos atributos da marca EFTA, tendo como base uma escala de resposta, em que 1 é “Discordo”, 2 é “Não concordo nem Discordo”, 3 é “Concordo” e 4 é “Concordo Totalmente”, a maioria dos inquiridos classifica maioritariamente em 4, seguindo-se de 3, a boa reputação académica da escola, o seu prestígio social, a qualidade do ensino, as expectativas de prosseguimento de estudos e de empregabilidade, a localização, a qualidade da oferta formativa, corpo docente e não docente.

No que respeita à qualidade das instalações, a maioria dos inquiridos classifica-a em 3.

A procura pela EFTA deve-se aos seguintes fatores, classificados maioritariamente em 4, seguindo-se de 3, aqui apresentados por ordem de importância: ensino especializado, perspectiva de empregabilidade, a EFTA é uma escola com prestígio, qualidade da formação, reconhecimento da Escola, prestígio e distinção dos formados EFTA entre os demais. Quando questionados se a procura pela escola é afetada por se considerar que o “ensino profissional é visto como um ensino mais facilitado”, a maioria dos inquiridos não concorda, seguindo-se uma percentagem de respostas muito próximas que “Concorda” e “Concorda Totalmente”.

Assim o grau de reconhecimento da marca EFTA é de 3,4, o que demonstra uma perceção altamente positiva dos inquiridos em relação aos atributos da escola, refletindo uma sólida reputação e confiança.

Esses resultados indicam que a EFTA é amplamente reconhecida como uma instituição de prestígio, com qualidade percebida nos seus diversos aspetos e uma forte lealdade por parte dos seus stakeholders.

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

Relativamente à avaliação das parcerias, verificamos que, no ano letivo em análise, responderam ao questionário 17 entidades. Os vários itens foram avaliados na seguinte escala de classificação: 1 – muito insatisfeito; 2 - insatisfeito; 3 - satisfeito; 4 - muito satisfeito.

Os inquiridos avaliaram a prestação/participação dos alunos com uma média de 3,5 e avaliaram a parceria com a EFTA foi avaliada com 3,9, o que dá uma média de média 3,7.

Quando questionados se voltariam a colaborar com a EFTA, todos (100%) responderam que sim.

No campo das observações destacamos as seguintes opiniões:

- “(...) de realçar a elevada simpatia dos alunos e funcionários para connosco, a Escola tem um excelente ambiente geral e excelentes condições. Faremos todos os possíveis para manter as boas relações entre as duas entidades e se possível vincá-las ainda mais”;

- “Agradecer todo o apoio, disponibilidade e proatividade da equipa da EFTA”;

- “Parabéns pelo excelente trabalho”.

Podemos concluir que as entidades com as quais temos vindo a cooperar apreciam e valorizam o trabalho desenvolvido pela Escola e estão disponíveis para continuar a trabalhar em parceria.

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

A avaliação de parceiros é feita a dois níveis: avaliação das entidades que recebem alunos para a realização de Formação em Contexto de Trabalho (FCT) e avaliação de outras entidades parceiras da formação.

No que diz respeito à avaliação das entidades de FCT, avaliámos um total de 46 entidades onde estiveram alunos a realizar a sua prática em contexto de trabalho. Esta avaliação foi realizada tendo por base a seguinte escala: 1 - Não satisfaz; 2 - Satisfaz; 3 - Bom; 4 - Muito Bom.

Analisando cada um dos critérios, em termos médios, verifica-se que o “acolhimento e integração” foi avaliado com 3,7; o “acompanhamento e orientação” foi avaliado com 3,6; as “condições de alimentação oferecidas”, foram avaliadas com 2,5; as “condições de alojamento oferecidas” foram avaliadas 1,6; o “rigor na avaliação” foi avaliado com 3,5 e a “gestão da documentação” foi avaliada com 3,5.

Assim, verifica-se uma classificação média global de 3,0.

Relativamente à avaliação de outras entidades parceiras, verificamos que, no ano letivo em análise, foram avaliadas um total de 22 entidades. Esta avaliação foi realizada tendo por base a seguinte escala: 1 - Não satisfaz; 2 - Satisfaz; 3 - Bom; 4 - Muito Bom.

Analisando cada um dos critérios, em termos médios, verifica-se que a “disponibilidade de cooperação” foi avaliada com 4; a “qualidade da intervenção” foi avaliada com 3; e a “relação institucional” foi avaliada com 4.

Assim, verifica-se uma classificação média global de 3,5.

Tendo em conta que a avaliação dos parceiros visa o estabelecimento de um nível de qualidade que permite a valorização objetiva da parceria e um melhoramento nas relações de parceria estabelecidas, potenciando-se, assim, a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para o perfil profissional associado à respetiva qualificação, podemos

concluir que a Escola tem uma relação de confiança com as entidades parceiras, sendo benéfico para todos o espírito de cooperação e entrelaçada que se tem vindo a consolidar ao longo dos anos.



**Alterar a escala de avaliação do questionário de avaliação de parceiros para 1 - muito insatisfeito 2- insatisfeito 3 - satisfeito 4 - muito satisfeito.**

▪ **Questionário de avaliação da satisfação das entidades de acolhimento FCT (Forms):** aplicado no 3.º período.

Relativamente à avaliação das parcerias, verificamos que, no ano letivo em análise, responderam ao questionário 17 entidades.

Relativamente ao contacto/relacionamento com a Escola a totalidade das entidades (100%), consideraram que o aluno foi ao encontro das suas necessidades/expectativas; todas as entidades (100%), consideram receber novamente estagiários da EFTA; 94,1% das entidades considerou que lhe foram dadas todas as informações necessárias, previamente à entrada do(a) estagiário(a); e todas as entidades (100%) indicaram que o interlocutor com a Escola se mostrou sempre disponível ao longo do processo.

Quanto à integração na entidade, 100% das entidades considerou que, em caso de vaga de emprego, costuma selecionar alunos que teve em FCT; e 64,7% indicou que, profissionalmente, já integrou alunos da EFTA.

No que se refere à satisfação global com a Entidade (avaliada na escala 1 - muito insatisfeito 2- insatisfeito 3 - satisfeito 4 - muito insatisfeito) a avaliação foi de 3,2.

No que se refere às sugestões de melhoria, foi mencionado que a duração do estágio (que é pouco tempo), a satisfação com a prestação dos alunos e a necessidade de haver uma maior adequação do perfil dos alunos à entidade.

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da satisfação das entidades de acolhimento são muito positivos. As entidades de acolhimento ficaram satisfeitas com a Escola.

## 10.7 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

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

Nestes questionários de avaliação obtivemos um total de 41 respostas até 31 de agosto.

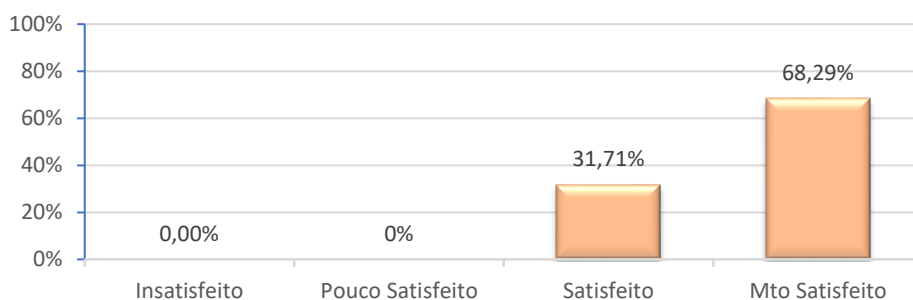
No âmbito da autoavaliação do ano letivo 2023-2024, foi disponibilizado o questionário “Avaliação do grau de satisfação no atendimento”, para preenchimento de forma anónima, aos que se deslocaram de forma presencial à EFTA, bem como através do seu envio on-line, construído com recurso a ferramenta freeware (*google forms*), mediante autorização do destinatário.

O questionário é composto por cinco questões, as quais pretendem avaliar a qualidade do atendimento disponibilizado, nomeadamente, no que respeita ao “tempo de espera”, “rapidez na resposta”, “clareza da informação”, “disponibilidade” e “simpatia e cortesia”.

Para as questões de avaliação da satisfação, foram definidas como possíveis respostas por parte dos inquiridos, a seguinte escala de classificação: 1 - insatisfeito; 2 - pouco satisfeito; 3 – satisfeito; 4 - muito satisfeito.

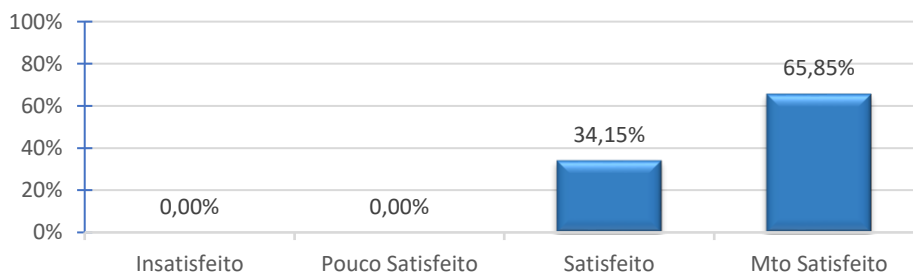
Os gráficos seguintes refletem a avaliação obtida em cada uma das questões, com destaque para a classificação de “satisfeito” e muito satisfeito”.

### Simpatia e Cortesia



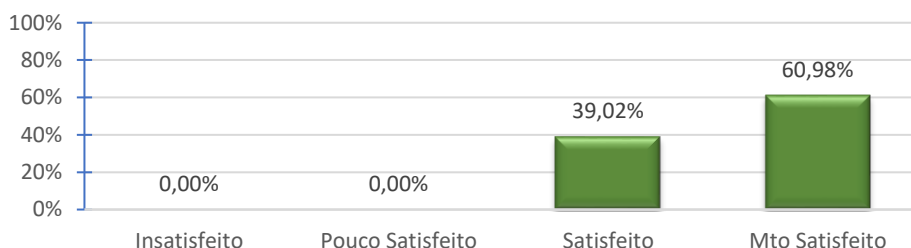
Com a média global  
de 3,68

### Disponibilidade



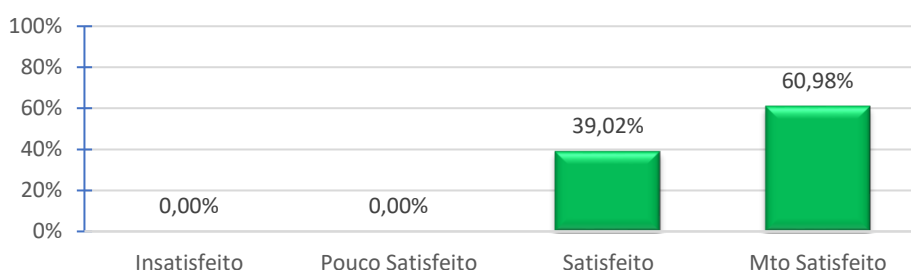
Com a média global  
de 3,66

## Clareza da informação



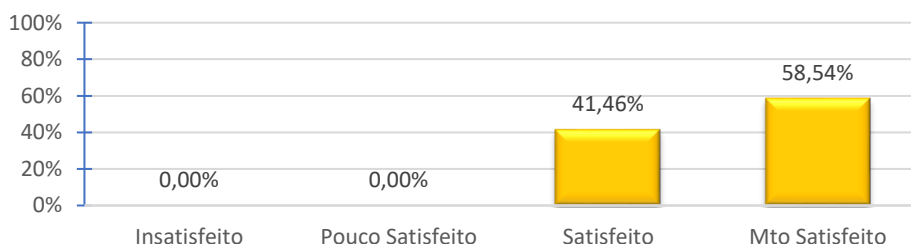
Com a média global  
de 3,61

## Rapidez na resposta



Com a média global  
de 3,61

## Tempo de espera



Com a média global  
de 3,59

A representatividade da amostra revela, na generalidade, uma apreciação bastante positiva do atendimento, avaliado em 3,63.

- **Questionário de avaliação do serviço prestado (Forms):** aplicado ao longo do ano.

Num processo de melhoria contínua a EFTA por via de mecanismos de avaliação, adotou o procedimento da aplicação do questionário de avaliação do serviço prestado, que é dirigido a entidades externas.

Para o efeito, foi utilizado o *google forms*, sendo o questionário aplicado anónimo e confidencial, e disponibilizado online para preenchimento, após a realização do serviço.

Com este questionário pretende-se obter o grau de satisfação, aplicando a escala de 1 a 4, na qual o 1 representa uma avaliação mais negativa e o 4 uma avaliação mais positiva: 1 - insatisfeito, 2 - pouco satisfeito, 3 - satisfeito, 4 - muito satisfeito.



Foram realizados 21 serviços durante o ano letivo 2023-2024, para os quais foi enviado o questionário de avaliação. Recebemos 8 respostas que avaliaram o serviço prestado com 4.

Na questão “voltaria a contratar a EFTA”, o resultado obtido nas 8 respostas foi 100% de Sim.

A salientar no campo das observações, a colocação de “Equipa fantástica”, “A repetir”, “O serviço e a simpatia tornou o almoço de trabalho num momento muito agradável”.



**Alterar a escala de avaliação do questionário de avaliação do serviço prestado para:**

**1 - muito insatisfeito 2- insatisfeito 3 - satisfeito 4 - muito satisfeito.**

## 11. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS

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

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

A EFTA dispõe de duas cozinhas (restaurante de aplicação e self/cafetaria) onde decorre a formação técnica. 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 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 computadores. Possui também uma biblioteca/sala que tem computadores para apoio ao estudo e pesquisa.

Dispõe de um espaço para a prática desportiva e eventos.

Em todos os andares existem instalações sanitárias. Tem, também, vestiários e uma lavandaria.

No que se refere ao refeitório, este funciona com uma linha de self. O bar está incluído neste espaço.

Ao nível do apoio técnico, a Escola está equipada com vídeo-projetores, *flip-chart*, tela de projeção, quadro de porcelana e televisão e com equipamentos informáticos (computadores portáteis, fotocopiadoras, servidor). Dispõe de três redes: uma por cabo e duas por wireless.

Importa, no entanto, referir que, numa perspetiva de melhoria das condições físicas, foi aprovada uma candidatura para a implementação de um CTE Industrial, que permitirá uma reestruturação ao nível das infraestruturas e dos equipamentos.

## 12. RECURSOS FINANCEIROS

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

A taxa de execução orçamental (98%), ainda que previsional, deverá ir ao encontro das expectativas e em cumprimento com o indicador. O orçamento aprovado não foi inteiramente executado dado os cortes orçamentais impostos pela tutela para as turmas de dimensão mais reduzida.

De referir também, que o atraso na abertura da candidatura financeira e consequentemente financiamento do projeto, provocou mais uma vez grandes dificuldades de tesouraria e de capacidade da Escola em honrar os seus compromissos atempadamente.

## 13. 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.

Do conjunto das 20 ações descritas no plano de melhoria, 15 ações (75%) foram realizadas com eficácia e 5 ações (25%) não foram realizadas.

Os motivos que comprometeram eficácia das ações foram: a falta de dotação financeira, o necessário cumprimento das interrupções letivas, a aprovação tardia do CTE e a falta de tecnologia adequada.

## 14. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE

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

No que refere à fase do PLANEAMENTO, consideramos que os objetivos estratégicos da Escola estão alinhados com as políticas europeias e nacionais e estão enquadrados nas necessidades a nível regional.

Os *stakeholders* internos e externos participam na definição dos objetivos estratégicos, definidos a 3 anos.

No planeamento da oferta são definidos os objetivos anuais, as atividades (alinhadas com os objetivos estratégicos), parcerias, responsabilidades e respetiva calendarização. São também definidas as metodologias de recolha e análise de dados e a monitorização intercalar, avaliação, revisão e divulgação de resultados e respetiva calendarização.

Relativamente à fase de IMPLEMENTAÇÃO, as parcerias com outros operadores de educação e formação profissional e outros *stakeholders* externos, sustentam atividades regulares, respondem a questões críticas emergentes na gestão da oferta de educação e formação profissional e viabilizam opções estratégicas da Escola.

Os alunos participam em projetos de âmbito local, nacional e transnacional que favorecem a sua aprendizagem e autonomia.

Os profissionais frequentam formação, para aquisição e/ou reforço de competências, com base num plano de formação que tem em conta as suas necessidades e expectativas e que está alinhado com as opções estratégicas da Escola.

Quanto à fase da AVALIAÇÃO, a avaliação das atividades implementadas e dos resultados alcançados tem como referência os descritores EQAVET/práticas de gestão, os indicadores EQAVET selecionados e outros que possibilitam a monitorização intercalar dos objetivos traçados.

A avaliação das atividades implementadas e dos resultados alcançados, feita com base na monitorização intercalar dos objetivos e metas estabelecidas, permite identificar atempadamente as melhorias consideradas necessárias.

Dispomos de mecanismos de alerta precoce, associados à monitorização intercalar, que permitem antecipar desvios face aos objetivos traçados.

Os *stakeholders* internos e externos participam na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias consideradas necessárias na gestão da educação e formação profissional.

No que se refere à fase da REVISÃO, os resultados da avaliação da educação e formação profissional permitem a revisão do que foi planeado, através da adoção de melhorias que passam por medidas

preventivas e corretivas, assim como por medidas alternativas que configuram novas soluções, face às práticas em uso.

O feedback sobre a satisfação dos *stakeholders* internos e externos é tido em conta no processo de revisão.

As melhorias consensualizadas a implementar na gestão da educação e formação profissional decorrem da análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, de outros que possibilitam a monitorização intercalar dos objetivos traçados e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão.

As melhorias consensualizadas são introduzidas, mais do que uma vez por ano, em função dos resultados da monitorização intercalar.

Os resultados da avaliação e os resultados da revisão são, mais do que uma vez por ano, tornados públicos no sítio institucional.

A Escola estabelece diálogo com *stakeholders* internos e externos sobre a qualidade da oferta de educação e formação profissional na Escola, e a sua melhoria contínua de forma consolidada. É disponibilizada interna e externamente informação atualizada sobre a melhoria contínua da oferta de educação e formação profissional, mais do que uma vez por ano.

No que se refere à aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de educação e formação profissional, verificamos que estamos a cumprir o planeado para cada fase, sendo que a revisão informa o planeamento do ciclo seguinte. Aplicamos o ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão global e intermédia, em função da monitorização intercalar dos objetivos traçados e da duração própria das atividades envolvidas. A aplicação do ciclo é visível nos documentos orientadores da Escola de ordem estratégica e operacional.

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

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

## 15. 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.

O conhecimento dos resultados da avaliação tem sido muito importante uma vez que têm gerado reflexão.

Estamos conscientes que evidenciamos mais o trabalho realizado e formalizamos/estruturamos práticas. Este processo tem-nos ajudado a termos mais consciência e a melhorar continuamente.

**Grupo Dinamizador da Qualidade, 09 de outubro de 2024**