



escola de formação
profissional em
turismo de aveiro

RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO

1º Período

ANO LETIVO 2023/2024



Índice

1. ENQUADRAMENTO.....	3
2. CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA.....	3
2.1 Missão e visão.....	3
2.2 Valores.....	3
2.3 Recursos Humanos.....	3
2.4 Parcerias.....	4
2.5 Cursos Profissionais 2023/2024.....	5
3. PROJETO EDUCATIVO 2022-2025.....	6
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2022-2025.....	6
5. PLANO DE AÇÃO 2023/2024.....	7
6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2023/2024.....	9
7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2023/2024.....	11
8. RESULTADOS DOS PROCESSOS.....	11
8.1. Controlo de Indicadores.....	11
8.2. Indicadores EQAVET.....	13
8.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos.....	13
8.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos.....	13
8.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação.....	13
8.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	13
9. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....	13
9.1 Avaliação pelos ALUNOS.....	13
9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES.....	16
9.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO.....	18
9.4 Avaliação pelos EMPREGADORES.....	18
9.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS.....	18
9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL.....	19
10. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS.....	20
11. MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ.....	21
12. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....	21
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21



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)	2
Coordenadora Pedagógica	2
Diretor Financeiro	1
Técnica Oficial de Contas	1
Diretora Serviço de Psicologia e Orientação	1
Administrativa	3
Auxiliar Cozinha	1
Assistente Operacional	6
Diretora Comunicação e Imagem	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)	3
Diretor(a) de Curso/Formador(a)	3
Formador	1
Total	32



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, República Checa e Hungria.

2.5 Cursos Profissionais 2023/2024

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 11 turmas de cursos profissionais, num total de 203 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 (atual)
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 ¹	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
TOTAL					68	54

¹ 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	17
11.º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/22-25	18-09-2023	31-08-2024	16	14
TOTAL					72	63

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	22
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
TOTAL					91	86

3. PROJETO EDUCATIVO 2022-2025

Foi feita uma avaliação positiva do PEE o Projeto Educativo 2022-2025, não havendo considerações relativamente a alterações para este ano letivo.

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.

Mantêm-se, este ano letivo, os objetivos estratégicos definidos.

5. PLANO DE AÇÃO 2023/2024

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"> - Nº médio de módulos em atraso: 0,885 - Taxa de conclusão dos cursos: 94,20% - Média global das classificações por curso: 14,40 - Taxa de mobilidades staff com certificação europas: 100% - Taxa de cumprimento do plano de formação: 77,27% - Taxa do impacto da formação: 80,30%
METAS A ATINGIR	<ul style="list-style-type: none"> - Nº médio de módulos em atraso ≤ 3 - Taxa de conclusão dos cursos $\geq 72\%$ - Média global das classificações por curso ≥ 13 - Taxa de mobilidades staff com certificação Europass = 100% - Taxa de cumprimento do plano de formação $\geq 55\%$ - Taxa do impacto da formação $\geq 75\%$
AÇÕES A DESENVOLVER	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar o desempenho dos alunos no processo ensino aprendizagem - Assegurar e reforçar a articulação interdisciplinar - Dar respostas educativas ao abrigo da educação inclusiva - Adotar diferentes metodologias de ensino - Desenvolver atividades curriculares - Promover formação contínua dos docentes - Promover atividades de job shadowing ao abrigo do programa ERASMUS+

OBJETIVO ESTRATÉGICO	B. Reduzir o insucesso escolar
SITUAÇÃO 2022/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de desistência dos cursos: 13,46% - Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass: 100% - Taxa de mobilidades de alunos recém-formados com certificação europas: 100% - Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas: 100%
METAS A ATINGIR	<ul style="list-style-type: none"> - Taxa de turmas sem corte financeiro \geq 80% - Taxa de mobilidades de alunos com certificação Europass = 100% - Taxa de alunos apoiados face às sinalizações efetuadas \geq 80%
AÇÕES A DESENVOLVER	<ul style="list-style-type: none"> - Promover comportamentos para o exercício de uma cidadania responsável, através do desenvolvimento de projetos - Desenvolver atividades extracurriculares - Identificar módulos em atraso, falta de assiduidade e registo de ocorrências disciplinares - Implementar as medidas educativas de recuperação - Encaminhar alunos para o Serviço de Psicologia e Orientação - Promover aulas de apoio pedagógico acrescido - Dotar os jovens de conhecimentos e competências que lhes permitam fazer escolhas saudáveis - Reconhecer, valorizar e estimular o mérito, o empenho e a dedicação dos alunos - Divulgar os testemunhos dos ex-alunos e alunos de mérito escolar reconhecido - Sinalizar situações de carência sócio económica e intervir junto desses alunos através do Clube de Alunos e do apoio social - Apoiar os alunos no âmbito da educação inclusiva - Promover um bom ambiente escolar - Envolver os parceiros nas atividades da Escola - Promover a participação da comunidade educativa nas atividades da Escola - Intensificar o nível de envolvimento e participação dos pais e encarregados de educação na vida da Escola - Desenvolver atividades lúdicas que fortaleçam os laços entre a comunidade educativa

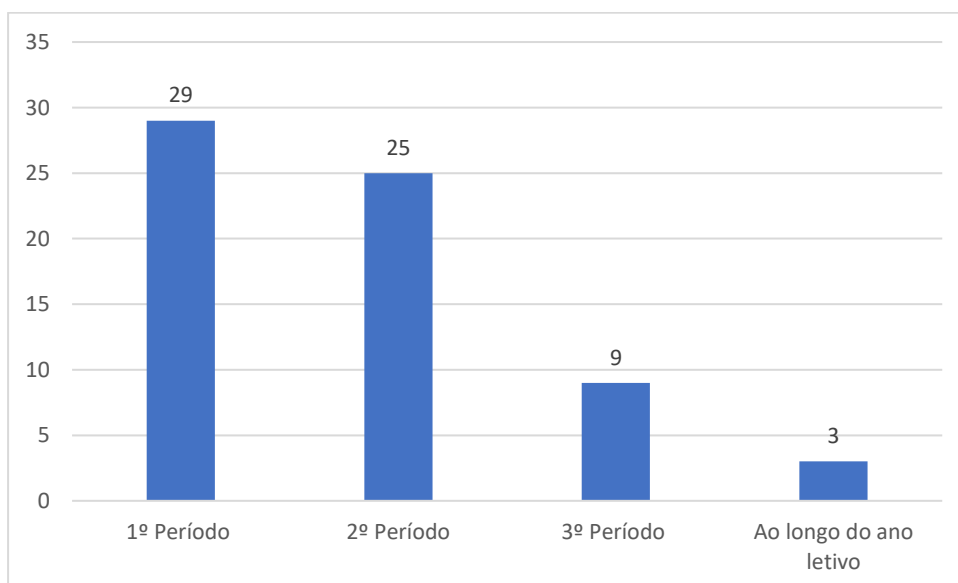
OBJETIVO ESTRATÉGICO	C. Intensificar a procura pela Escola
SITUAÇÃO 2022/2023	- Taxa de procura dos cursos pelos alunos: 100% - Grau de notoriedade e reconhecimento da marca: 3,33 (escala de 1 a 4)
METAS A ATINGIR	- Taxa de procura dos cursos pelos alunos \geq 90% - Grau de notoriedade da marca \geq 2,8 (escala de 1 a 4)
AÇÕES A DESENVOLVER	- Otimizar a política de divulgação da Escola com vista à notoriedade da marca - Desenvolver atividades/ações para angariação de potenciais alunos - Divulgar os diferentes serviços da Escola fomentando o crescimento da procura pelos mesmos - Desenvolver campanhas de anúncios digitais - Dinamizar os social media EFTA - Promover conteúdos digitais que gerem leads - Elaborar o plano de comunicação

OBJETIVO ESTRATÉGICO	D. Promover uma cultura de melhoria contínua
SITUAÇÃO 2022/2023	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores: 95,24%
METAS A ATINGIR	- Taxa média do cumprimento da meta dos indicadores \geq 80%
AÇÕES A DESENVOLVER	- Planear estrategicamente a ação da Escola, com indicação dos objetivos e das metas, as ações a desenvolver e os indicadores adequados - Implementar o plano de ação da Escola - Avaliar os resultados dos indicadores e comparar com as metas estabelecidas - Rever a ação estratégica, por meio da avaliação de resultados e processos, permitindo a identificação das melhorias necessárias

6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES 2023/2024

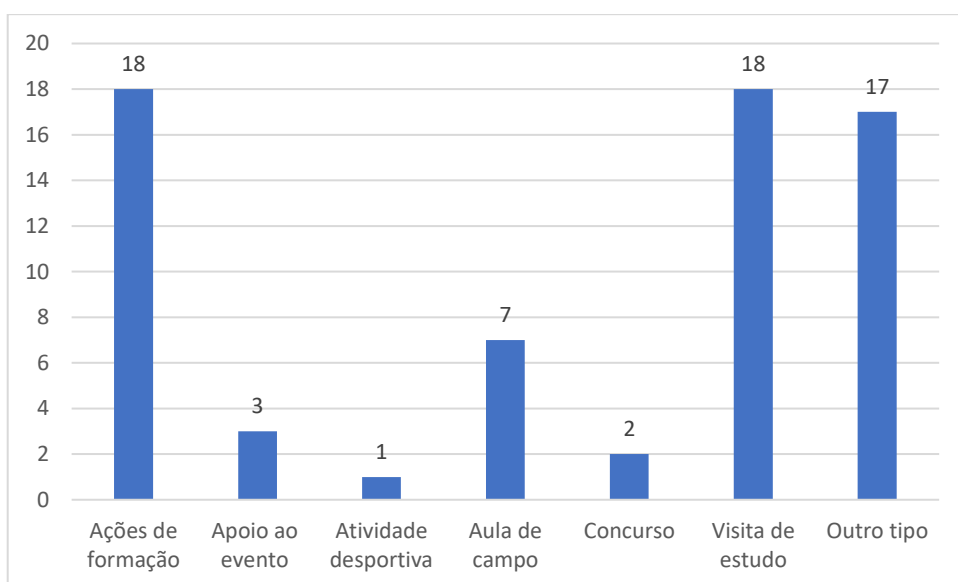
O Plano Anual de Atividades está em execução e contempla as atividades diretamente dirigidas aos alunos/formandos, decorrentes da formação desenvolvida.

Foram propostas 66 atividades, distribuídas pelos três períodos letivos: 29 no 1º período, 25 no 2º período, 9 no 3º período e 3 que irão decorrer ao longo do ano letivo, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Da totalidade das atividades propostas, 36 são curriculares e 30 são extracurriculares.

Quanto ao tipo de atividades, temos: 18 ações de formação; 3 atividades de “apoio ao evento”; 1 atividade desportiva; 7 aulas de campo; 2 concursos; 18 visitas de estudo; e 17 atividades classificadas em “outro tipo”, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Durante o 1º período foram delineadas 37 atividades, das quais 30 foram concluídas, 1 encontra-se em realização, 3 ainda não foram iniciadas e 3 não decorreram.

7. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES 2023/2024

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

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

Procedeu-se ao levantamento das necessidades de formação, através do questionamento aos colaboradores. Com a análise da informação apurada foi possível identificar as necessidades formativas, atendendo às exigências das suas funções e às competências que consideram necessárias adquirir ou desenvolver.

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

8. RESULTADOS DOS PROCESSOS

8.1. Controlo de Indicadores

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

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

Processo	Indicadores	Periodicidade	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	Trimestral	≥ 80%	100%	---	---

Processo	Indicadores	Periodicidade	Metas	1º P	Ac2º P	Ac3º P
PP.02 - Cursos Profissionais	Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso	Trimestral	≤ 3	0,766	---	---
	Ind.02 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a) ²	Anual	≥ 72%		---	
	Ind.03 - Média global classificações por curso	Anual	≥ 13		---	
	Ind.04 - Grau de satisfação dos alunos	Anual	≥ 2,8			---
	Ind.05 - Grau de satisfação dos pais e EE	Anual	≥ 2,8			---
	Ind.06 - Grau de satisfação professores/formadores	Anual	≥ 2,8			---

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

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

Processo	Indicadores	Periodicidade	Metas	1º P	Ac2º P	Ac3º P
PP.04 - Gestão Financeira	Ind.01 - Tx de execução orçamental	Trimestral	≥ 90%	*	---	---
	Ind.02 - Tx de turmas sem corte financeiro	Trimestral	≥ 80%	90,9%	---	---

* Sem candidatura financeira

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

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

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

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

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

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

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 2020-2023. Serão apurados em janeiro do presente ano letivo e apresentados no final do 2.º período.

8.2.2 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 são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2019-2022, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2023), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2019-2022, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2023), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

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.

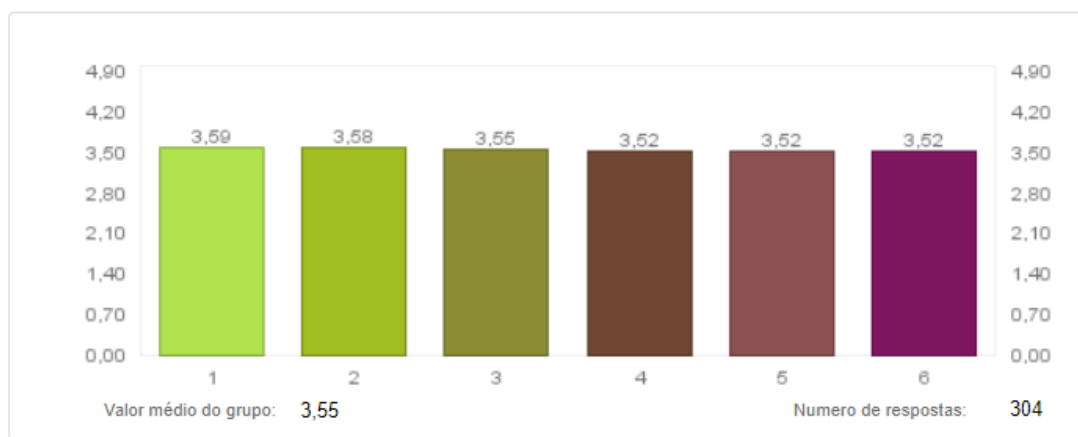
8.1 Avaliação pelos ALUNOS

- **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 3,59; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,58; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 3,55; 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 3,52. O valor médio do grupo é de 3,55 (muito satisfeito).

A - Avaliação da Aividade



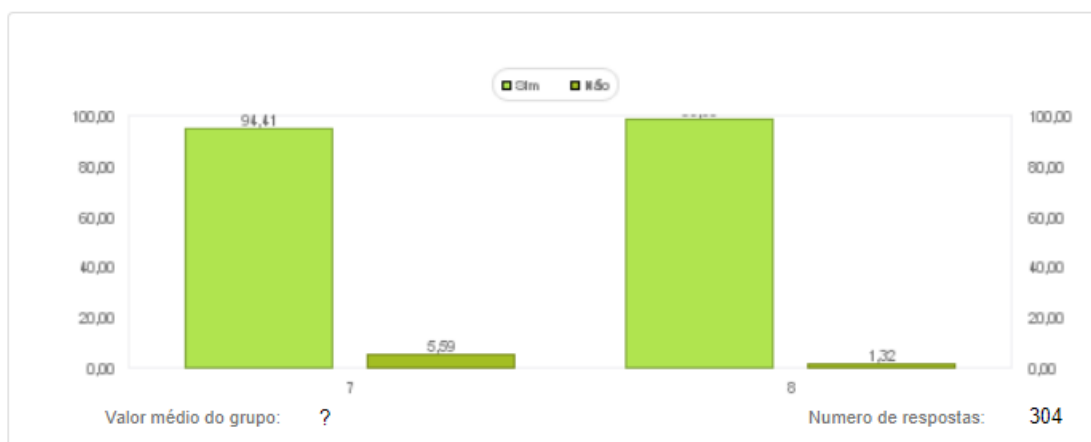
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,59
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,58
3	Enriquecimento cultural, após a realização da atividade	3,55
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,52
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,52
6	Duração da atividade	3,52

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? Para 94,41% dos alunos, SIM e apenas para 5,59%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 98,68% dos alunos, SIM e apenas para 1,32%, 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	94,41	Não	5,59
8	Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo?	Sim	98,68	Não	1,32

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

- **Questionário de avaliação da satisfação (Escola Pro):** aplicado no 3º período (IND.05 do PP.02).
- **Questionário de avaliação das expectativas (Escola Pro):** aplicado no 1º período.

No início do presente ano letivo, foi aplicado um questionário de avaliação às 11 turmas dos cursos profissionais, com um número total de 64 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 alunos ou ex-alunos, familiares e/ou amigos, site/redes sociais, escola de origem (na vertente de feira vocacional, divulgação), uniforme e visita à EFTA.

As principais razões que levaram os alunos a escolher a EFTA foram o interesse que a Escola lhes despertou, tiveram boas referências da Escola, boas referências de estágio e a oferta formativa apresentada.

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, o desenvolvimento das capacidades do aluno, as oportunidades de estágio, a elevada taxa de empregabilidade e a componente prática da formação.

As ações que os alunos consideraram ser mais importantes desenvolver para cativar novos alunos são, na sua maioria, a visita ou organização de eventos noutras escolas, a realização de mais



atividades no exterior, melhorar a satisfação dos alunos e promover mais eventos/concursos/palestras.

Os alunos referem que as atividades que gostariam de ver realizadas na Escola são: visitas de estudo, eventos na fora da Escola, aulas de campo, atividades lúdicas (concursos, torneios desportivos, atividades interativas entre cursos, teatro, dança, canto), palestras e aulas práticas.

Os alunos foram, também, questionados sobre as suas expetativas relativamente à EFTA. A maioria dos alunos refere ter boas expectativas, considerando a EFTA uma boa Escola e que esta os ajudará no desenvolvimento das suas capacidades, a alcançar objetivos, a ter uma melhor colocação no mercado de trabalho, a ser um bom profissional e a ter bons estágios.

- **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).

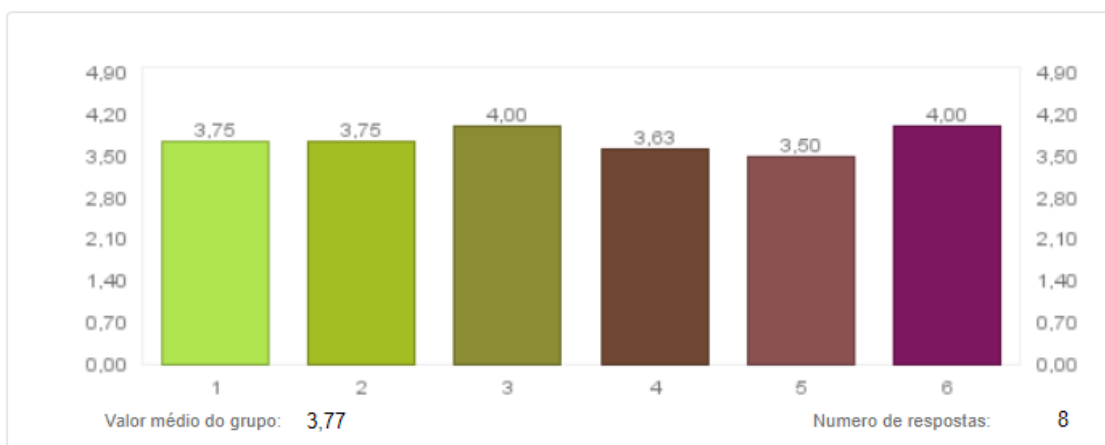
9.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

- **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 3,75; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,75; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avalado com 4,00; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,63; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,50; e a duração da atividade foi avaliada com 4,00. O valor médio do grupo é de 3,77 (muito satisfeito).

A - Avaliação da Atividade



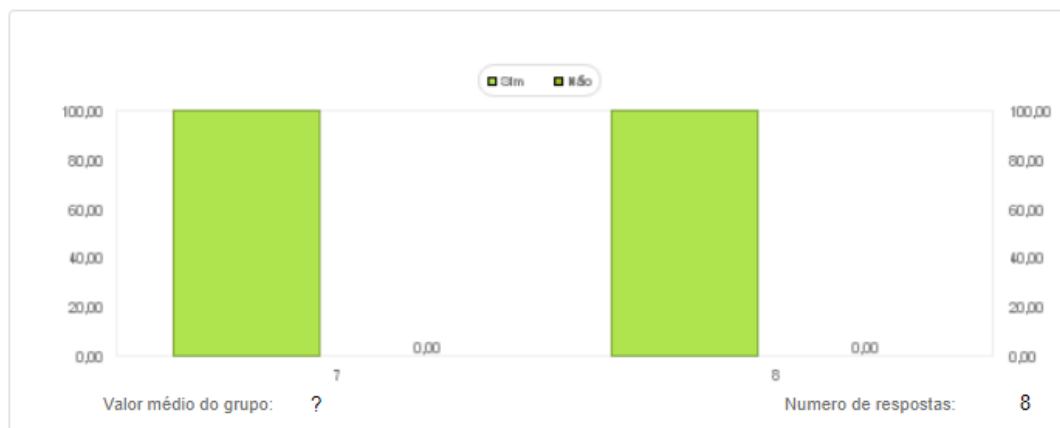
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,75
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,75
3	Enriquecimento cultural após realização da atividade	4,00
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,63
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,50
6	Duração da atividade	4,00

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? Para 100,00% dos professores-formadores, SIM.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 100,00% dos professores-formadores, SIM.

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 100,00	Não 0,00
8	Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo?	Sim 100,00	Não 0,00

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

Ainda não dispomos de elementos de avaliação.

- **Questionário de avaliação de parceiros (Base de Dados):** aplicado no 3.º período.
- **Questionário de avaliação da satisfação das entidades de acolhimento FCT (papel):** aplicado no 3.º período.

9.6 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

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

Amostra constituída por 16 respostas até 29/12/2023.

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 3,69; disponibilidade, classificado com um valor médio de 3,63; clareza da informação, classificada com um valor de 3,56; rapidez na resposta, classificada com um valor médio de 3,63; e tempo de espera, classificado com um valor médio de 3,63.

A avaliação média global do atendimento é de 3,63. É uma avaliação muito positiva do atendimento prestado pelos serviços administrativos.

- **Questionário de avaliação do serviço prestado (clientes) (Google 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.

Até ao momento desta avaliação foram realizados 15 serviços, para os quais foi enviado o questionário de avaliação. Houve um total de 5 respostas obtidas podemos constatar através da classificação, estarem “Muito satisfeito” com o serviço prestado.

Na questão “Voltaria a contratar a EFTA”, todos responderam que sim.



A salientar no campo das observações:

- *“Tudo perfeito: instalações, atendimento, montagem, acompanhamento do evento do pré ao pós-evento, serviço prestado no geral, apoio dos alunos, especial apoio e dedicação da formadora”.*

- *“Esteve tudo muito bem: os pratos estavam muito bem confeccionados, saborosos e com apresentação requintada. O atendimento foi excelente. O staff muito atencioso e simpático e o ambiente confortável e bem decorado. Parabéns”.*

- *“Simpatia da responsável. Gosto na apresentação e no sabor da comida muito bom providenciado pelo Chef. Acompanhamento cuidado do serviço pela equipa”.*

10. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS

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

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

A EFTA dispõe de duas cozinhas (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, contudo, por meio da aprovação da candidatura ao Centro Tecnológico Especializado, prevê-se a melhoria das condições supramencionadas.

11. MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ

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

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

12. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE

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

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da reflexão da autoavaliação realizada consideramos que temos vindo a desenvolver um trabalho de cooperação e de partilha entre todos na comunidade escolar e educativa.

Grupo Dinamizador da Qualidade, 02 de fevereiro de 2024