



escola de formação
em turismo de aveiro
centro tecnológico especializado



Os Fundos Europeus mais próximos de si.

RELATÓRIO de AUTOAVALIAÇÃO

1º Período

ANO LETIVO 2025/2026



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 2025/2026.....	4
3. PROJETO EDUCATIVO	6
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
5. PLANO DE AÇÃO.....	6
6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES.....	7
7. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR DE APOIO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA (EMAEI).....	9
8. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO.....	9
9. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES.....	10
10.RESULTADOS DOS PROCESSOS.....	11
10.1 Controlo de Indicadores.....	11
10.2 Indicadores EQAVET.....	12
10.2.1 Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos.....	12
10.2.2 Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos.....	12
10.2.3 Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação.....	12
10.2.4 Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores.....	13
11. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA DA ESCOLA - STAKEHOLDERS.....	13
11.1 Avaliação pelos ALUNOS.....	13
11.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES.....	16
11.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO.....	17
11.4 Avaliação pelos EMPREGADORES.....	17
11.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS.....	18
11.6 Avaliação pelas ENTIDADES PARCERIAS.....	18
11.7 Avaliação pela EFTA.....	18
11.8 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL.....	18
11.9 Avaliação pelos CLIENTES.....	19
12. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS.....	19
13.MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ.....	22
14.APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE.....	22
15.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

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:

- **Respeito e Inclusão** – Valorizamos a diversidade, a cidadania e a igualdade de oportunidades, promovendo um ambiente acolhedor, solidário e marcado pela afetividade nas relações.
- **Colaboração e Partilha** – Acreditamos no trabalho em equipa e na cooperação entre toda a comunidade educativa, assegurando sempre transparência e confiança nas nossas ações.
- **Qualidade e Profissionalismo** – Pautamos a nossa ação pelo rigor, seriedade, dedicação e responsabilidade, garantindo uma formação de excelência.
- **Aprendizagem e Crescimento** – Proporcionamos oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, incentivando a evolução contínua e o gosto pela aprendizagem ao longo da vida.

2.3 Recursos Humanos

Colaboradores	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
Diretora dos Serviços Administrativos	1
Auxiliar Cozinha	1
Assistente Operacional	7



Colaboradores (Continuação)	Nº total
Diretora Comunicação e Imagem	1
Diretora da Felicidade Corporativa	1
Coordenadora de Eventos	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)	6
Diretor(a) de Curso/Formador(a)	3
Formador	1
Total	36

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 aos níveis local, regional e nacional, 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 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, a EFTA tem parceria com entidades de diversos países, no âmbito do Programa Erasmus +.

2.5 Cursos Profissionais 2025/2026

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 13 turmas de cursos profissionais, num total de 196 alunos, respetivamente:

- 3 Turmas do Curso Técnico/a de Cozinha/Pastelaria;
- 3 Turmas do Curso Técnico/a de Restaurante/Bar;
- 3 Turmas do Curso Técnico de Turismo;
- 3 Turmas do Curso Técnico/a de Pastelaria/Padaria;
- 1 Turma do Curso Técnico/a de Alojamento Hoteleiro.

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

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
12.º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/23-26	22-09-2024	31-08-2026	20	16
12.º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/23-26	22-09-2024	31-08-2026	18	11
12.º	Técnico de Turismo	TT/23-26	22-09-2024	31-08-2026	22	19
12.º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/23-26	22-09-2024	31-08-2026	20	18
TOTAL					80	64

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/24-27	22-09-2024	31-08-2026	19	13
11.º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/24-27	22-09-2024	31-08-2026	17	15
11.º	Técnico de Turismo	TT/24-27	22-09-2024	31-08-2026	20	17
11.º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/24-27	22-09-2024	31-08-2026	18	11
TOTAL					74	56

De acordo com o quadro abaixo, no 1º ano do ciclo de formação temos 5 turmas.

Ano	Curso	Turma	Início	Fim	Nº alunos (início ciclo)	Nº alunos (atual)
10.º	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	TCP/25-28	22-09-2024	31-08-2026	19	19
10.º	Técnico/a de Restaurante/Bar	TRB/25-28	22-09-2024	31-08-2026	8	13
10.º	Técnico de Turismo	TT/25-28	22-09-2024	31-08-2026	18	19
10.º	Técnico/a de Pastelaria/Padaria	TPP/25-28	22-09-2024	31-08-2026	9	14
10.º	Técnico/a de Alojamento Hoteleiro	TAH/25-28	22-09-2024	31-08-2026	4	11
TOTAL					58	76

3. PROJETO EDUCATIVO

O novo Projeto Educativo de Escola da EFTA – Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro para o triénio 2025-2028 consolida e atualiza a visão, missão e orientações estratégicas da Escola, reafirmando o compromisso com uma formação de qualidade, inovadora e inclusiva, orientada para a promoção da excelência pedagógica, o desenvolvimento de competências técnicas e transversais, a forte ligação ao contexto profissional e à comunidade, bem como a responsividade às necessidades contemporâneas do setor do turismo, hotelaria e restauração, no sentido de preparar os alunos para percursos de sucesso e empregabilidade sustentável.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 2025-2028, objetivos estratégicos:

1. **Reforçar a qualidade pedagógica e a inovação educativa**
2. **Promover a inclusão e o bem-estar**
3. **Valorizar a identidade e a cultura da Escola**
4. **Aprofundar a ligação à comunidade e ao setor profissional**
5. **Reforçar a comunicação e a participação dos stakeholders**
6. **Garantir a sustentabilidade e modernização dos recursos**

5. PLANO DE AÇÃO

A operacionalização do Plano de Ação é assegurada através de um quadro de planeamento e monitorização plurianual (2025-2028), no qual se encontram sistematizados, por objetivo estratégico, as ações a desenvolver, as ferramentas de controlo, os envolvidos, os indicadores e os resultados atingidos. Integra, também, a monitorização dos objetivos estratégicos, permitindo calcular a taxa de cumprimento e aferir o grau de concretização dos objetivos definidos no PEE, por ano letivo e por triénio.

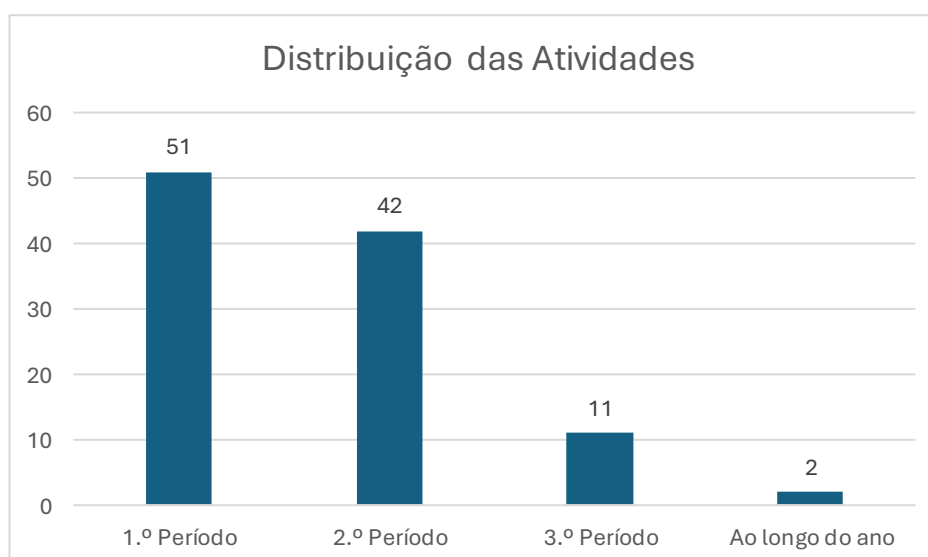
Este constitui um mecanismo estruturado de acompanhamento contínuo, possibilitando a análise comparativa por ano letivo, a identificação de desvios face às metas estabelecidas e a implementação de ações de melhoria.

Desta forma, o Plano de Ação assume uma natureza dinâmica e reguladora, sustentando a tomada de decisão informada e promovendo a melhoria contínua da EFTA.

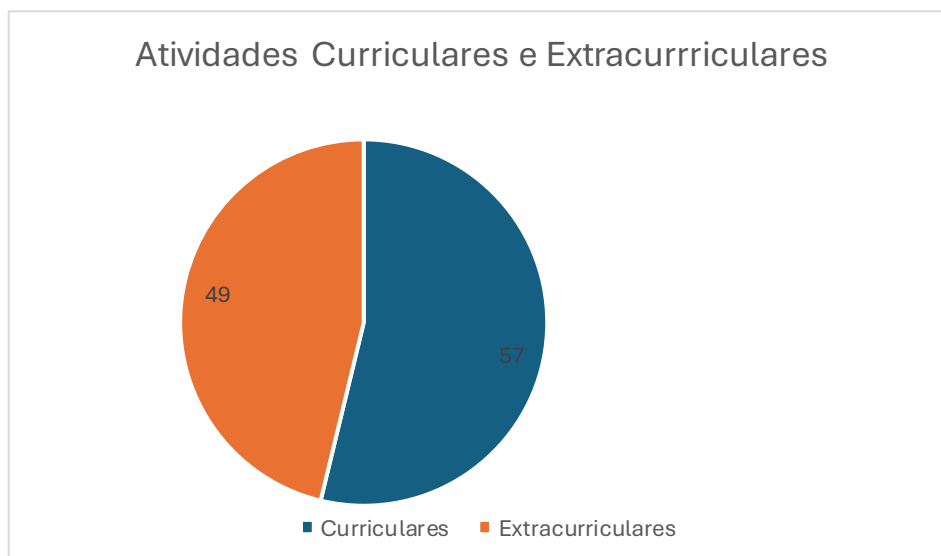
6. PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

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

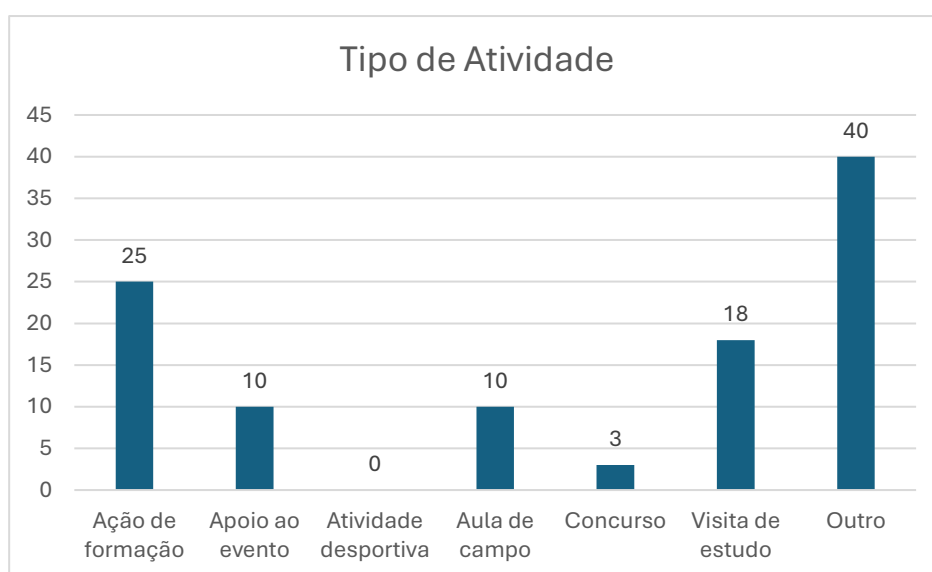
Foram propostas **106 atividades**, distribuídas pelos três períodos letivos: 51 atividades no 1º período, 42 atividades no 2º período, 11 atividades no 3º período e 2 atividades que irão decorrer ao longo do ano letivo, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Da totalidade das atividades propostas, 57 são curriculares e 49 são extracurriculares, conforme o gráfico abaixo.



Quanto ao tipo de atividades, temos: 25 ações de formação; 10 atividades de “apoio ao evento”; 10 aulas de campo; 3 concurso; 18 visitas de estudo; e 40 atividades classificadas em “outro tipo”, de acordo com o gráfico a seguir representado.



Da totalidade das atividades: 28,3% foram propostas pelos professores/formadores, 28,3% pela comunicação e imagem, 20,8% pelo serviço de psicologia e orientação, 16,0% pelo coordenador de educação para a cidadania, 4,8% pelos alunos/formados, 0,9% pelo coordenador de educação para a saúde e 0,9% pelo coordenador pedagógico.

Para o 1º período estavam previstas 53 atividades, das quais 43 foram concluídas, 4 encontram-se em realização, 5 ainda não foram iniciadas e 1 não foi realizada.

7. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR DE APOIO À EDUCAÇÃO INCLUSIVA (EMAEI)

A EMAEI tem como principal função promover a educação inclusiva, garantindo que todos os alunos tenham acesso a aprendizagens significativas, equitativas e ajustadas às suas necessidades. Atua na identificação de barreiras à aprendizagem e à participação, mobilizando respostas educativas adequadas, em articulação com docentes, técnicos especializados, alunos e famílias, de acordo com os princípios definidos no Decreto-Lei n.º 54/2018.

No âmbito do seu trabalho, a EMAEI é responsável por analisar situações sinalizadas, propor e acompanhar medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão, bem como monitorizar a eficácia das estratégias implementadas. A equipa desempenha ainda um papel fundamental na promoção de práticas inclusivas na escola, contribuindo para a melhoria contínua das respostas educativas e para o sucesso escolar e bem-estar dos alunos.

Este período ainda não dispomos de informação, uma vez na reunião da EMAEI do 1.º período ainda não se realizou.

8. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO

O Serviço de Psicologia e Orientação desenvolve a sua ação sendo três os domínios considerados para a sua ação:

- Apoio e aconselhamento psicológico

Para além do acompanhamento individual dos alunos (que apresentam diversas problemáticas relacionadas com as Necessidades de Saúde Especiais, questões familiares, sintomatologia ao nível das perturbações do humor deprimido e ansioso, etc.), o SPO intervém junto dos docentes, ajudando a estruturar respostas educativas diferenciadas e na implementação de medidas de apoio à aprendizagem e à inclusão.

- Desenvolvimento do sistema de relações da comunidade educativa

No âmbito do Projeto de Educação para a Saúde, o SPO desenvolve diversas atividades em articulação com os vários agentes educativos, bem como entidades e serviços da comunidade, com o objetivo de melhorar as respostas educativas, criar ambientes de aprendizagem mais positivos, seguros e saudáveis. As atividades desenvolvidas abordam temáticas tão diferentes como a atividade

física, a alimentação saudável, a promoção da saúde mental, a prevenção do *bullying*, a violência no namoro, a sexualidade, etc.

- Desenvolvimento vocacional

No âmbito da orientação vocacional e do desenvolvimento de carreira são promovidas ações em contexto de turma (acolhimento aos novos alunos, sessão sobre prosseguimento de estudos, dias das profissões, ação de informação escolar e profissional - +FUTURO, visita de estudo a uma instituição de ensino superior, etc.), bem como atendimentos individuais. Estas atividades visam a promoção do autoconhecimento, exploração de oportunidades e recursos disponíveis no meio envolvente, formulação de objetivos de vida e carreira, bem como desenvolvimento de competências que facilitam a gestão de transições.

Os indicadores relativos ao SPO são aferidos no final do ano letivo.

9. PLANO DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES

O Plano de Formação da EFTA é essencial para o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores e para o cumprimento dos objetivos institucionais. Assenta numa lógica de melhoria contínua, permitindo identificar potencialidades, fragilidades e necessidades emergentes, garantindo simultaneamente o alinhamento com o Projeto Educativo da Escola e com as exigências legais da formação contínua.

A metodologia utilizada baseou-se no levantamento rigoroso das necessidades formativas através de questionários aos colaboradores, complementada pela análise das exigências das funções e das prioridades estratégicas da Escola. Dessa auscultação resultou um plano estruturado em ações operacionais e ações estratégicas, abrangendo áreas como Tecnologias Digitais, Segurança e Higiene no Trabalho, Desenvolvimento Pessoal, Educação, Psicologia, Gestão, Administração e áreas técnicas de Hotelaria e Restauração. As formações são concebidas em formatos flexíveis, de curta duração, e ajustadas aos diferentes perfis profissionais.

A monitorização e avaliação do plano recorrem a indicadores como a taxa de execução e o questionário de impacto da formação, permitindo aferir a eficácia das ações e o seu contributo para o desempenho individual e institucional.

O Plano de Formação assume uma natureza dinâmica, sendo atualizado sempre que surjam novas necessidades ou oportunidades formativas relevantes, assegurando que permanece um instrumento vivo, atual e alinhado com a evolução da Escola e dos seus profissionais.

10. RESULTADOS DOS PROCESSOS

10.1 Controlo de Indicadores

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

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

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.01 - Gestão do SGQ e Melhoria Contínua	Ind.01 - Tx média no cumprimento da meta dos indicadores	≥ 80%	100%	---	---

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.02 - Cursos Profissionais	Ind.01 - Nº médio de módulos em atraso	≤ 3	0,51	---	---
	Ind.02 - Tx de conclusão dos cursos (EQAVET 4a)	≥ 72%		---	---
	Ind.03 - Média da classificação final do curso	≥ 13		---	---
	Ind.04 - Grau de satisfação dos alunos	≥ 2,8			---
	Ind.05 - Grau de satisfação dos pais e EE	≥ 2,8			---
	Ind.06 - Grau de satisfação professores/formadores	≥ 2,8			---

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

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.04 - Gestão Financeira	Ind.01 - Tx de execução orçamental	≥ 90%	100%	---	---
	Ind.02 - Taxa de turmas sem corte financeiro	≥ 75%	77,0%	---	---

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.05 - Gestão Administrativa	Ind.01 - Grau de satisfação no atendimento	≥ 2,8	3,67	---	---

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

Processo	Indicadores	Metas	1º P	2º P	3º P
PP.08 - Comunicação e Imagem	Ind.02 - Grau de reconhecimento da marca EFTA	≥ 2,8		---	

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)	≥ 60%	---
	Ind.02 - Tx de diplomados a exercer profissão relacionada com o curso/AEF (EQAVET 6a)	≥ 30%	---
	Ind.03 - Grau de satisfação dos empregadores (EQAVET 6b3)	≥ 70%	---

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

10.2 Indicadores EQAVET

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

Os dados referentes ao ciclo de formação 2022-2025 são apurados em janeiro do presente ano letivo e apresentados no final do 2º período.

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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2021-2024, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2024), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

10.2.3 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 2021-2024, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2024), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.



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

Os dados referem-se ao ciclo de formação 2021-2024, são recolhidos ao fim de 18 meses do término do curso (após 31-12-2024), pelo que estes são apurados em janeiro e apresentados no final do 2º período.

11. 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.

11.1 Avaliação pelos ALUNOS

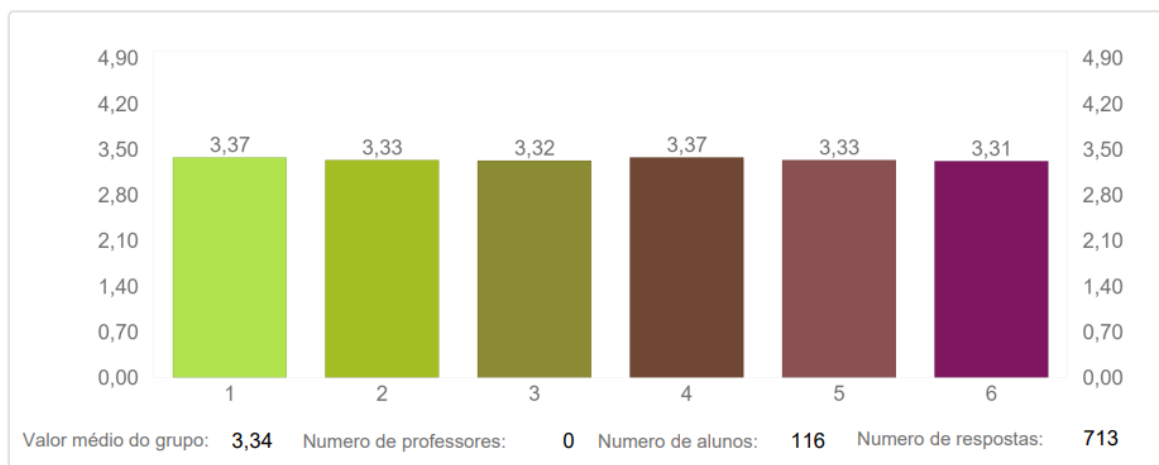
- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano.

Ao questionário de avaliação da atividade responderam 116 alunos.

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 3,37; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,33; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avaliado com 3,32; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,37; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,33; e a duração da atividade foi avaliada com 3,31. O valor médio do grupo é de 3,34.

A - Avaliação da Atividade



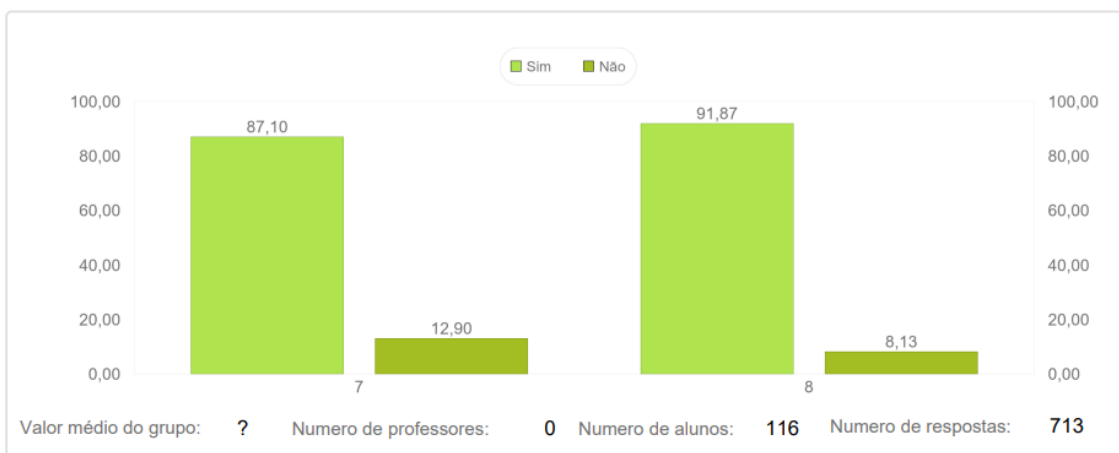
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,37
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,33
3	Enriquecimento cultural, após a realização da atividade	3,32
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,37
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,33
6	Duração da atividade	3,31

A expectativa que tinha antes de participar foi correspondida pela atividade desenvolvida? Para 87,10% dos alunos, SIM e apenas para 12,90%, NÃO.

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 91,87% dos alunos, SIM e apenas para 8,13%, 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 87,10	Não 12,90
8	Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo?	Sim 91,87	Não 8,13

Da aferição dos resultados podemos verificar que a avaliação é 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.
A aplicação do questionário de avaliação das expectativas, prevista para o 1.º período, não foi concretizada devido a constrangimentos de natureza informática. Será aplicado no 2.º período.
- **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 com o SPO (Papel):** aplicado no 3.º período (IND.02 do PP.07).

- **Questionário de satisfação dos alunos com a Educação Inclusiva (Google Forms):** aplicado no 3.º período.

11.2 Avaliação pelos PROFESSORES E FORMADORES

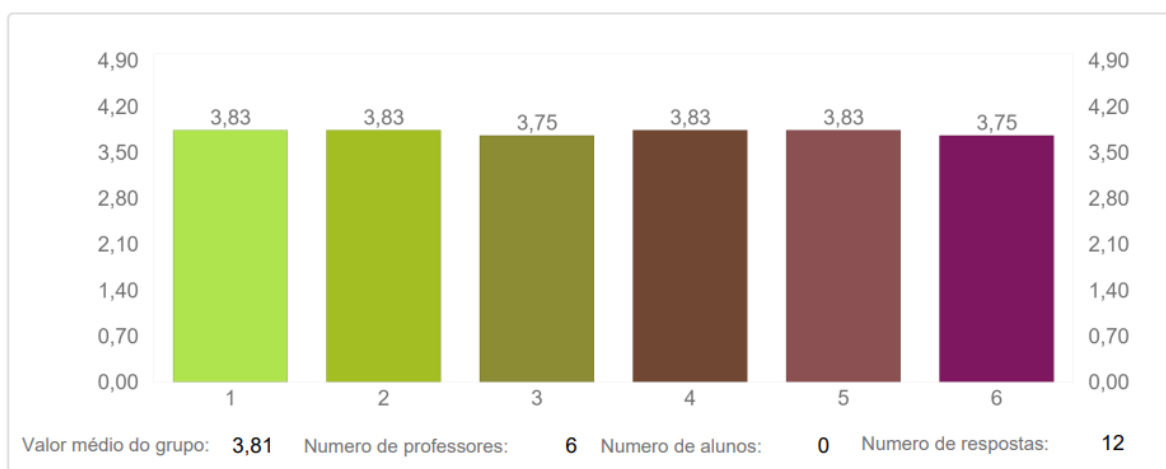
- **Questionário de avaliação da atividade (Escola Pro):** aplicado ao longo do ano

Ao questionário de avaliação da atividade responderam 6 professores/formadores.

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 3,83; a prestação dos intervenientes/dinamizadores foi avaliada com 3,83; o enriquecimento cultural após a realização da atividade foi avaliado com 3,75; o espaço onde decorreu a atividade foi avaliado com 3,83; os recursos utilizados na realização da atividade foram avaliados com 3,83; e a duração da atividade foi avaliada com 3,75. O valor médio do grupo é de 3,81.

A - Avaliação da Atividade



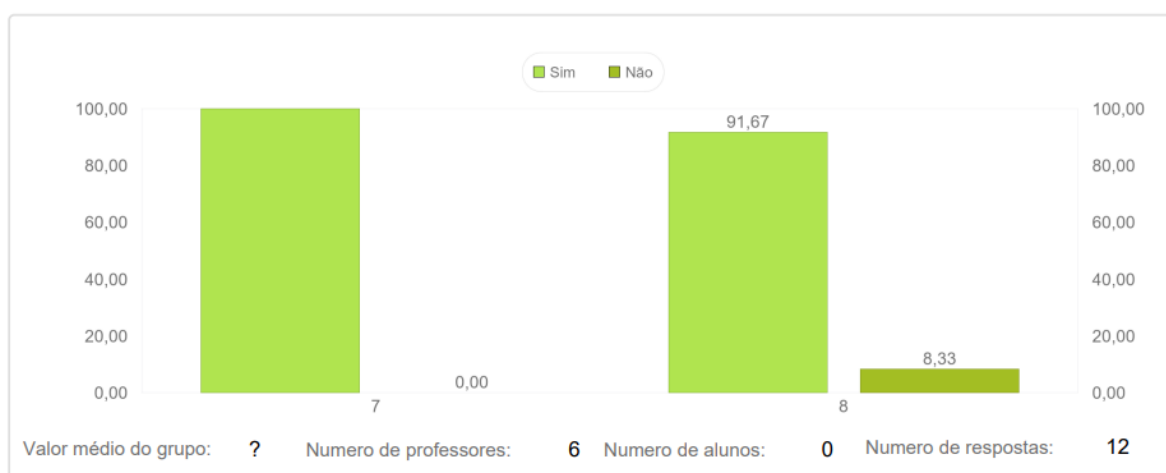
1	Importância dos conteúdos abordados tendo em conta o tema subjacente	3,83
2	Prestação dos intervenientes/dinamizadores	3,83
3	Enriquecimento cultural após realização da atividade	3,75
4	Espaço onde decorreu a atividade	3,83
5	Recursos utilizados na realização da atividade	3,83
6	Duração da atividade	3,75

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

Considera que a atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Para 91,67% dos professores/formadores, SIM e apenas para 8,33%, 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 100,00 Não 0,00

8 Considera que esta atividade se deve realizar no próximo ano letivo? Sim 91,67 Não 8,33

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

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

11.3 Avaliação pelos PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

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

11.4 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).

11.5 Avaliação pelos STAKEHOLDERS

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

11.6 Avaliação pelas ENTIDADES PARCERIAS

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

Amostra constituída por 8 respostas.

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

A avaliação da prestação/participação dos alunos foi classificada com um valor médio de 4,0 e a avaliação da parceria com a EFTA foi classificada com um valor médio de 4,0.

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

No que se refere às observações destacamos:

- *O evento estava muito bem organizado e os alunos foram muito participativos;*
- *Bastante bem organizado!*
- *Muito dinâmico. Os alunos muito interativos. Boas condições na sala.*

Globalmente os resultados decorrentes da avaliação da parceria são muito positivos (média de 4,0).

- **Questionário de avaliação da satisfação das entidades de acolhimento FCT (Google Forms):** aplicado no final do período de FCT.

11.7 Avaliação pela EFTA

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

11.8 Avaliação pelo PÚBLICO EM GERAL

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

A presente análise incide sobre uma amostra constituída por 12 respostas, recolhidas até 31 de dezembro de 2025. Os dados foram tratados com base numa escala de 1 a 4, definida da seguinte forma: 1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Muito Satisfeito.

Procedeu-se ao cálculo das médias aritméticas por item de avaliação, obtendo-se os seguintes resultados:

- Simpatia e cortesia: média de 3,58
- Disponibilidade: média de 3,83
- Clareza da informação: média de 3,83
- Rapidez na resposta: média de 3,75
- Tempo de espera: média de 3,33

A média global do atendimento, calculada a partir dos cinco indicadores considerados, é de 3,67. Este valor posiciona-se no intervalo superior da escala, indicando um nível de satisfação globalmente positivo relativamente ao desempenho dos serviços administrativos.

Os resultados evidenciam maior consistência nos domínios da disponibilidade e da clareza da informação, que registam as classificações médias mais elevadas.

11.9 Avaliação pelos CLIENTES

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

Foram enviados pedidos de avaliação relativos ao serviço prestado, contudo, não foram obtidas respostas no período analisado. Como a avaliação decorre ao longo de todo o ano, a ausência de respostas nesta fase não compromete o processo, prevendo-se que a recolha venha a aumentar nos meses seguintes.

12. INFRAESTRUTURAS E RECURSOS FÍSICOS

A EFTA – CTE (Centro Tecnológico Especializado na área Industrial) 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.



Infraestruturas da EFTA: Rés-do-Chão

Espaço	Descrição
Cozinha de Produção	Cozinha equipada para confeção em escala, utilizada em contexto formativo e produtivo.
Self	Área de distribuição de refeições em regime de autosserviço, utilizada por alunos e colaboradores.
Cafetaria	Espaço de refeições e convívio, com serviço interno assegurado em parte pelos alunos.
Sala Técnica de Cozinha	Sala equipada com postos individuais para prática das técnicas culinárias.
Sala Técnica de Pastelaria/Padaria	Espaço técnico com equipamento específico para pastelaria e panificação.
Restaurante de Aplicação	Restaurante pedagógico para simulação de serviço real e atendimento ao público.
Auditório Técnico	Espaço polivalente para apresentações, demonstrações, eventos e aulas técnicas.
Espaço para a Prática Desportiva e Eventos	Área ampla, adaptada a atividades físicas e eventos escolares ou institucionais.
Zona de Frio/Economato	Áreas de armazenamento refrigerado e de gestão de stocks alimentares e materiais.
Vestiários	Instalações para uso dos alunos nas atividades práticas, com armários e zonas de higiene.
Lavandaria	Equipamento de apoio à manutenção dos fardamentos utilizados nos cursos técnicos.



Infraestruturas da EFTA: 1.º Andar

Espaço	Descrição
3 Salas de Aula	Salas polivalentes, equipadas para o ensino teórico das várias áreas de formação.
Sala de Informática	Dotada de equipamentos atualizados e software especializado para apoio técnico e transversal.
Sala de Videoprojeção	Espaço multimédia para sessões formativas, apresentações e workshops.
Sala Técnica de Turismo	Sala especializada com materiais e equipamentos de apoio à formação prática em Turismo.
Gabinete de Saúde e Bem-Estar	Espaço de apoio ao acompanhamento físico e emocional dos alunos.
Secretaria	Atendimento administrativo, apoio a alunos, docentes e encarregados de educação.
Gabinete de Logística	Apoio técnico e organizativo à atividade letiva e gestão de recursos.
Gabinete de Psicologia e Orientação	Apoio psicopedagógico, orientação vocacional e acompanhamento dos alunos.
Biblioteca e Sala de Estudo	Espaço para pesquisa, estudo autónomo, trabalhos de grupo e tutorias.

Infraestruturas da EFTA: 2.º Andar

Espaço	Descrição
9 Salas de Aula	Salas polivalentes destinadas à componente teórica das diferentes áreas de formação profissional. Estão equipadas com meios didáticos e tecnológicos de apoio à aprendizagem.



Infraestruturas da EFTA: 3.º Andar

Espaço	Descrição
Gabinete de Diretores de Curso e Orientadores Educativos de Turma	Espaço destinado à coordenação, orientação e acompanhamento pedagógico dos alunos.
Sala de Professores	Espaço de trabalho, convívio e reuniões destinado ao corpo docente.
Gabinete da Direção	Local de trabalho da Direção da escola, dedicado à gestão estratégica e pedagógica.
Gabinetes de Coordenação	Espaço de apoio às funções de coordenação pedagógica e técnico-didática.
Gabinete de Comunicação e Imagem	Responsável pela gestão da identidade visual, comunicação institucional e redes sociais da escola.
Gabinete de Contabilidade	Serviços administrativos relacionados com a gestão financeira e orçamental da escola.

A Escola está equipada com vídeo-projetores interativos, computadores fixos e portáteis, fotocopiadoras, servidor, rede wireless e por cabo.

13. MELHORIAS A INTRODUIR NO SGQ

O Plano de Melhoria vai 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.

14. 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.

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 contributo de todos os stakeholders é o motor para a implementação do sistema de garantia da qualidade e é essencial para a melhoria de procedimentos e para a obtenção de resultados satisfatórios para todos os envolvidos.

O conhecimento dos resultados da avaliação tem sido muito importante, uma vez que tem gerado reflexão e nos permite garantir a melhoria contínua.

A implementação do processo de gestão da qualidade evidencia o trabalho desenvolvido, possibilita a implementação de práticas estruturadas, a melhoria ao nível da comunicação interna, o aumento da satisfação dos stakeholders, uma maior eficiência e produtividade. Ao valorizar a participação dos colaboradores, melhoramos o alinhamento e o compromisso com os objetivos, o que nos permite crescer com uma equipa mais envolvida e motivada.

Grupo Dinamizador da Qualidade, 27 de janeiro de 2026