



ESCOLA PROFISSIONAL DE CHAVES

EQAVET

**RELATÓRIO DE
PROGRESSO ANUAL 01**

Março de 2022

ANQEP
AGÊNCIA NACIONAL
PARA A QUALIFICAÇÃO E O
ENSINO PROFISSIONAL, I.P.



GARANTIA DA QUALIDADE
NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL



**GOVERNO DE
PORTUGAL**
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
E CIÊNCIA



Governo da República
Portuguesa



**PORTUGAL
2020**



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Índice

I	Apresentação da instituição e da sua situação face à garantia da qualidade	03
II	Balanço dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, de outros em uso e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão	13
III	Melhorias a introduzir na gestão da oferta de EFP face ao balanço apresentado no ponto II.....	25
IV	Reflexão sobre a aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade e a participação dos <i>stakeholders</i> internos e externos.....	29

RELATÓRIO DE PROGRESSO ANUAL

N.º 1/3

Período em avaliação – Início 03/2021 e Fim 03/2022

I. Apresentação da instituição e da sua situação face à garantia da qualidade

1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

Escola Profissional de Chaves

1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

Rua António Germano de Carvalho, n.º 21. Fonte do Leite. 5400-078 Chaves

Tel.: 276 340420

E-mail: epchaves@mail.telepac.pt

Site: www.epc.pt

1.3. Indicar o nome, o cargo e contactos do responsável da entidade formadora.

Jorge Paulo Alves dos Santos

Diretor Executivo

Tel.: 276 340420 | Ext.: 407

Email: epchaves@mail.telepac.pt | jorge.santos@epc.pt

1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

Associação Promotora do Ensino Profissional para o Alto Tâmega

Jorge Paulo Alves dos Santos

1.4 Apresentar, de forma sucinta, a missão, a visão e os objetivos estratégicos da instituição para a educação e formação profissional (EFP) dos jovens, no contexto da sua intervenção.

1.4.1 Missão

A Associação Promotora de Ensino Profissional para o Alto Tâmega - Escola Profissional de Chaves tem como missão promover a formação de técnicos com qualificação intermédia, fundamentada em programas educativos, no ensino experimental, no desenvolvimento de capacidades, atitudes e competências e no estímulo ao empreendedorismo. Pretende qualificar os jovens para a inserção no mercado de trabalho ou para o prosseguimento de estudos e fomentar métodos de gestão baseados na autonomia, responsabilidade e conhecimento tecnológico contribuindo assim para o desenvolvimento socioeconómico e cultural do território.

1.4.2 Visão

A Associação Promotora de Ensino Profissional para o Alto Tâmega - Escola Profissional de Chaves aspira a ser reconhecida como uma instituição de referência, pela qualidade da educação e formação ministrada e impacto no desenvolvimento socioeconómico e cultural do território.

1.4.3 Objetivos Estratégicos

- Garantir a conformidade do exercício da atividade com a legislação e regulamentação aplicável;
- Alinhar a oferta formativa com a estratégia de desenvolvimento do território;
- Contribuir para a integração social de jovens com a sua inclusão no sistema educativo;
- Combater o abandono escolar;
- Combater o insucesso escolar;
- Contribuir para a qualificação de quadros intermédios no território;
- Facilitar aos jovens diplomados a empregabilidade ou o prosseguimento de estudos;
- Contribuir para a retenção e atração de população para o território;
- Conquistar notoriedade institucional, enquanto estabelecimento de ensino e formação profissional de referência;
- Garantir a transparência no desenvolvimento, na gestão, na eficiência, eficácia e razoabilidade na utilização dos recursos.

1.5 Descrever sucintamente a estrutura orgânica da instituição e os cargos a ela associados.

1.5.1 Tutela

Tutela Pedagógica

Ministério da Educação	ME
Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional	ANQEP
Direção Geral de Estabelecimentos Escolares	DGEstE
Direção Geral de Estabelecimentos Escolares – Dir. Serviços da Região Norte	DGEstE - DSRN

Tutela Financeira

PORTUGAL 2020 – Programa Operacional de Capital Humano	POR2020-POCH
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	MTSSS

1.5.2 Estrutura Orgânica da Instituição

Entidade Promotora e Proprietária

Entidade Proprietária:	Associação Promotora do Ensino Profissional para o Alto Tâmega	APEPAT
Constituintes:	Câmara Municipal de Chaves	CMC
	Santa Casa a Misericórdia de Chaves	SCMC
	Associação Empresarial do Alto Tâmega	ACISAT

Órgãos Sociais e Cargos da Entidade Promotora e Proprietária

- **Assembleia Geral**

Presidente	Nuno Vaz Ribeiro	CMC
Vice-Presidente	David Luís Vilares Salgado Areias	ACISAT
Vogal	Anselmo José Martins	SCMC

- **Direção**

Presidente	Francisco António Chaves de Melo	CMC
Vice-Presidente	Jorge Alexandre R. Pinto de Almeida	SCMC
Vice-Presidente	Vítor Carlos Teixeira Pimentel	ACISAT

- **Conselho Fiscal**

Presidente	Nuno André Monteiro Coelho Chaves	CMC
Vogal	Miguel dos Santos Martins	SCM
Vogal	Manuel Abílio Ferreira	ACISAT

Escola Profissional

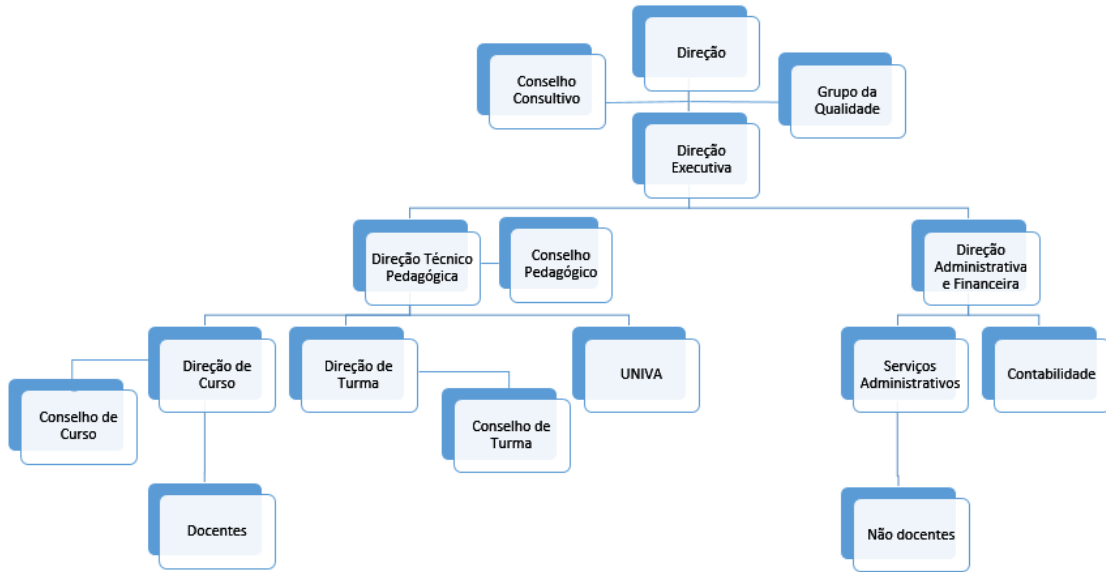
Escola Profissional de Chaves

EPC

Órgãos e Cargos da Escola Profissional

- **Conselho Consultivo**
- **Equipa de Gestão da Qualidade**
- **Direção Executiva**
Diretor Executivo Jorge Paulo Alves dos Santos
- **Direção Administrativa e Financeira**
Diretor Financeiro Luís Vaz dos Santos
Ass. Financeira Isabel Maria Fernandes de Sousa
- **Direção Técnico – Pedagógica**
Diretor Pedagógico António Manuel Pereira Sousa da Silva
Ass. Pedagógica Susana Eugénia de Cadete Reis
- **Conselho Coordenador Pedagógico**
Direção Técnico-Pedagógica
Diretores de Curso
- **Conselho de Diretores de Curso**
Diretores de Curso
- **Conselho de Diretores de Turma**
Diretores de Turma
- **Conselho de Curso**
Diretor de Curso/Diretor de Turma
Professores/Formadores
- **Conselho de Turma**
Diretor de Curso/Diretor de Turma
Professores/Formadores
- **Unidade de Inserção na Vida Ativa - UNIVA**

1.5.2 Organograma



1.6 Preencher a tabela infra, indicando toda a oferta formativa de nível 4 para jovens, à data da elaboração do relatório e nos dois anos letivos anteriores.

Tipologia do Curso	Designação do Curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação N.º de Alunos (Totais por curso, em cada ano letivo)					
		2019 / 2020		2020 / 2021		2021 / 2022	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Cursos Profissionais	Técnico de Cozinha/Pastelaria	2.5	50	2	43	2	41
	Técnico de Restaurante/Bar	2.5	48	2	41	1	20
	Técnico de Eletrónica, Automação e Computadores	1	22	2	32	1	11
	Técnico de Mecatrónica	--	--	1	24	2	39
	Técnico de Informática de Gestão	1	20	1	12	1	12
	Técnico de Termalismo	2	46	2	39	1	19
	Técnico de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	0.5	10	--	--	--	--
	Técnico de Vendas e Marketing	0.5	14	--	--	--	--
	Técnico de Comunicação-Marketing, Relações Públicas e Publicidade	--	--	1	23	1	24
	Técnico de Gestão de Equipamentos Informáticos	--	--	--	--	1	17
	Técnico de Turismo	--	--	--	--	1	13

1.7 Identificar os documentos orientadores da instituição e relatórios relevantes para a garantia da qualidade e indicar as respetivas ligações eletrónicas.

1.7.1 Documentos de Gestão

- DG.01 - Controlo Documentos Externos
- DG.02 - Estatutos EPC
<https://www.epc.pt/wp-content/uploads/2020/06/estatutos.pdf>
- DG.03 - Regulamento Interno (inclui Regulamentos Específicos)
<https://www.epc.pt/wp-content/uploads/2020/06/regulamentointerno.pdf>
- DG.04 - Projeto Educativo
<https://www.epc.pt/wp-content/uploads/2020/06/projetoeducativo.pdf>
- DG.05 - Plano Anual de Atividades
<https://www.epc.pt/wp-content/uploads/2020/06/planoatividades.pdf>
- DG.06 - Contextualização Institucional
- DG.07 - Manual de Utilização, Manutenção e Segurança

1.7.2 Codificação e Gestão de Documentos

- SGQ.01 - Codificação de Documentos
- SGQ.02 - Controlo de Documentos e Registos

1.7.3 Sistema de Gestão da Qualidade

- SGQ.03 - Acompanhamento do Sistema EQAVET - Cronograma de Tarefas
- SGQ.04 - Documento Base
<http://www.epc.pt/wp-content/sgg/db.pdf>
- SGQ.05 - Plano de Ação
<http://www.epc.pt/wp-content/sgg/pa.pdf>
- SGQ.06 - Relatório de Operador
<http://www.epc.pt/wp-content/sgg/ro.pdf>
- SGQ.07 - Procedimento de Processo
- SGQ.08 - Descrição de Funções
- SGQ.09 - Diagnóstico de Necessidades de Recursos Humanos
- SGQ.10 - Plano de Integração de Colaboradores
- SGQ.11 - Diagnóstico das Necessidades Formativas do Colaborador
- SGQ.12 - Plano de Formação RH – 2020/21
- SGQ.13 - Registo de Formação
- SGQ.14 - Avaliação da Formação – Formando
- SGQ.15 - Avaliação da Formação – Formador
- SGQ.16 - Avaliação da Eficácia da Formação
- SGQ.17 - Diagnóstico de Necessidades de Recursos Materiais
- SGQ.18 - Tipologias de Instalações
- SGQ.19 - Tipologias de Equipamentos
- SGQ.20 - Plano de Manutenção
- SGQ.21 - Sistematização de Inquéritos de Satisfação
- SGQ.22 - Inquérito de Satisfação Docentes – 2020/21
- SGQ.23 - Inquérito de Satisfação Não Docentes – 2020/21

- SGQ.24 - Inquérito de Satisfação Alunos – 2020/21
- SGQ.25 - Inquérito de Satisfação Encarregados de Educação – 2020/21
- SGQ.26 - Inquérito de Satisfação Entidades Acolhimento – 2020/21
- SGQ.27 - Inquérito de Satisfação Entidades Acolhimento – 2020/21
- SGQ.28 - Relatório da Avaliação da Satisfação dos Stakeholders – 2020/21
<http://www.epc.pt/wp-content/sgq/as2021.pdf>
- SGQ.29 - Mapa de Monitorização de Indicadores – 2020/21
- SGQ.30 - Plano de Ações de Melhoria – 2022/23
- SGQ.31 - Relatório de Autoavaliação – 2020/21
- SGQ.32 - Sistematização de Inquéritos de Monitorização do E@D
- SGQ.33 - Relatório Estatístico da Monitorização do E@D
- SGQ.34 – Relatório de Progresso Anual 01 – 2022
<http://www.epc.pt/wp-content/sgq/rpa2022.pdf>

Os documentos orientadores da instituição e relevantes para a garantia da qualidade podem ser consultados no Dossier do Sistema de Gestão da Qualidade ou digitalmente no Website da Instituição em www.epc.pt

1.8 Preencher a situação aplicável sobre o último resultado do processo de verificação de conformidade EQAVET do sistema de garantia da qualidade.

Selo EQAVET 3 Anos, atribuído em 31/ 03/ 2021.

1.9 Apresentar uma súmula das recomendações constantes do relatório final relativo à última visita de verificação de conformidade EQAVET e das evidências do seu cumprimento.

1.9.1 Avaliação global do alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o Quadro EQAVET

“A equipa de verificação reconhece o mérito do operador no esforço desenvolvido para a criação e adaptação de algumas ferramentas que irão permitir responder de forma eficaz aos desafios do Sistema de Garantia da Qualidade, alinhado com as práticas de gestão EQAVET.

De notar ainda, que o operador evidenciou que com a implementação do processo EQAVET avançou com a reestruturação do sítio da Internet evoluindo na forma de se apresentar digitalmente melhorando a exposição quanto às parcerias e empresas envolvidas nas FCT.

Por fim, a avaliação global do alinhamento do sistema de garantia da qualidade na Escola Profissional de Chaves é positiva, destacando-se os seguintes pontos fortes:

- Forte relação da escola com a comunidade local
- Implementação de uma estrutura de processos alinhados com as boas práticas de gestão;
- Implementação de controlo documental;
- Identificação de outros indicadores para além dos referenciados pelo EQAVET.”

1.9.2 Recomendações para a melhoria do processo de garantia da qualidade da EFP

Recomendação	Ação de Melhoria	Estado			Evidências
		Tratada	Em curso	Não tratada	
Refletir sobre a pertinência em realizar o conselho consultivo duas vezes por ano	Sensibilizar a entidade promotora e proprietária para a necessidade de constituição formal do Conselho Consultivo da EPChaves		x		Atas de Reunião de AG e Direção da APEPAT
Considerar implementar reuniões Focus Group, por forma a promover maior aproximação e discussão de temas de interesse com cada Stakeholder	Formalizar as Reuniões Focus Group com os Stackolders Externos		x		Dossier DP, DC, DT Memorandos de reunião Emails de comunicação
Promover mais divulgação da participação de projetos	Melhorar a divulgação e publicitação do desenvolvimento de ações e do envolvimento em projetos	x			Imprensa Site/Redes Sociais
Clarificar no Plano de Formação, as formações de interesse operacional e de gestão estratégica	Reformular o documento e destacara as ações de interesse operacional e de gestão estratégica.		x		Plano de Formação Interno
Refletir sobre a pertinência em desenvolver relatórios intercalares por período letivo	Refletir nos Órgãos de Coordenação sobre a criação de Relatórios Intercalares com base nos documentos estatísticos de avaliação existentes, por período letivo.		x		Documentos Estatísticos de Avaliação por Período Letivo
Avaliar sobre o interesse de divulgar as empresas parceiras onde promovem as aulas práticas	Auscultar a concordância das Entidades Parceiras para o efeito e proceder com a divulgação.	x			Imprensa Site/Redes Sociais

II. Balanço dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, de outros em uso e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão (análise contextualizada dos resultados alcançados, no ano em avaliação, face às metas de médio e curto prazo estabelecidas)

2.1 Indicadores EQAVET e EPC

id PP	Processos	id Ind	Indicador	Pr	Cálculo
PP.01	Oferta Formativa	Ind.01.01	Grau de enquadramento da oferta formativa (PE)	Anual	Nº cursos da oferta EPC alinhados com a estratégia CIMAT para o território/Nº cursos da oferta EPC
PP.02	Matrículas	Ind.02.04	Taxa de matrículas por ano letivo (PE, PAA)	Anual	N.º de matrículas por ano letivo/N.º total de inscrições
PP.03	Planeamento das Atividades	Ind.03.01	Grau de concretização do plano anual de atividades	Trimestral	N.º de atividades realizadas /N.º de Atividades previstas
PP.04	Desenvolvimento das Atividades	Ind.04.03	Taxa de abandono escolar por ano letivo (PE, PAA)	Anual	Nº de alunos reprovados ou desistentes por ano letivo /Nº total de alunos que iniciaram o ano letivo
		Ind.04.05	Taxa de Transição por ano letivo (POCH)	Anual	Nº de alunos que concluem a formação e transitam para o ano letivo seguinte/Nº alunos que iniciaram o ano letivo
		Ind.04.10	Taxa de insucesso escolar por ano letivo (PE, PAA)	Anual	Nº de alunos com módulos ou ufcds em atraso por ano letivo/Nº total de alunos com módulos ou ufcds avaliados no ano letivo
		Ind.04.16	Taxa de conclusão do ciclo de formação (PAA)	Anual	Nº total de alunos em frequência no final do ciclo de formação/Nº total de alunos que ingressaram no ciclo de formação
		Ind.04.17	Taxa de conclusão (PE, PA, 4a EQAVET; POCH)	Anual	N.º total de alunos que obtêm a qualificação no final do ciclo de formação/N.º total de alunos que ingressaram no ciclo de formação
Ind.04.18	Grau de notoriedade institucional no território (PE)	Anual	Nº de presenças em meios de comunicação		

id PP	Processos	id Ind	Indicador	Pr	Cálculo
PP.05	Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	Ind.05.01	Taxa de colocação no mercado de trabalho após dezoito meses sobre a conclusão dos cursos (PE, PAA, 5a EQAVET)	Semestral	Nº total de alunos que obtêm a qualificação no final do ciclo de formação com colocação no mercado de trabalho/Nº total de alunos que obtêm a qualificação
		Ind.05.02	Taxa de prosseguimento de estudos após dezoito meses sobre a conclusão dos cursos (PE, PAA, 5a EQAVET)	Semestral	Nº total de alunos que obtêm a qualificação no final do ciclo de formação com prosseguimento de estudos/Nº total de alunos que obtêm a qualificação
		Ind.05.03	Taxa de empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos seis meses seguintes à conclusão dos cursos (POCH)	Semestral	Nº total de alunos empregados ou que prosseguiram estudos /Nº total de alunos que terminaram o curso com sucesso
		Ind.05.04	Taxa de colocação de diplomados na área de formação (PAA, 6a EQAVET)	Semestral	Nº total de alunos diplomados com colocação na área de formação/Nº total de alunos diplomados
		Ind.05.05	Taxa de fixação no território (PE)	Semestral	Nº total de alunos empregados ou que prosseguiram estudos, no território /Nº total de alunos que terminaram o curso com sucesso
PP.06	Gestão Administrativa e Financeira	Ind.06.01	Taxa de execução dos projetos	Anual	Valor executado no projeto Rub.1+Rub.9/Valor aprovado do projeto Rub.1+Rub.9
PP.07	Gestão de Recursos	Ind.07.01	Grau de concretização do plano de formação interno	Anual	Nº de ações de formação realizadas /Nº de ações de formação previstas
		Ind.07.02	Grau de concretização do plano de manutenção	Anual	Nº de intervenções realizadas /Nº de intervenções previstas
PP.08	Gestão da Qualidade	Ind.08.05	Grau de satisfação das entidades de acolhimento (PAA)	Semestral	Nº total de respostas positivas entidades de acolhimento/nº total de respostas entidades de acolhimento
		Ind.08.06	Grau de satisfação das entidades empregadoras (PAA, 6b3 EQAVET)	Semestral	Nº total de respostas positivas entidades empregadoras/nº total de respostas entidades empregadoras

Nota: Indicadores PE – Projeto Educativos EPC, PAA – Plano Anual de Atividades EPC, POCH – Candidatura Financeira FSE+MTSS e EQAVET – Certificação.

id PP	Processos	id Ind	Indicador	Periodicidade	AL 2019/2020		AL 2020/2021	
					Meta	Valor	Meta	Valor
PP.01	Oferta Formativa	Ind.01.01	Grau de enquadramento da oferta formativa (PE)	Anual	66%	83%	83%	100%
PP.02	Matrículas	Ind.02.04	Taxa de matrículas por ano letivo (PE, PAA)	Anual		91%	96%	100%
PP.03	Planeamento das Atividades	Ind.03.01	Grau de concretização do plano anual de atividades	Trimestral	90%	59%	80%	70%
PP.04	Desenvolvimento das Atividades	Ind.04.03	Taxa de abandono escolar por ano letivo (PE, PAA)	Anual	10%	13%	10%	12%
		Ind.04.05	Taxa de Transição por ano letivo (POCH)	Anual		87%	90%	88%
		Ind.04.10	Taxa de insucesso escolar por ano letivo (PE, PAA)	Anual	65%	59%	54%	47%
		Ind.04.16	Taxa de conclusão do ciclo de formação (PAA)	Anual	61%	62%	67%	63%
		Ind.04.17	Taxa de conclusão (PE, PA, 4a EQAVET; POCH)	Anual	32%	41%	51%	50%
		Ind.04.18	Grau de notoriedade institucional no território (PE)	Anual	24P	20	21	100
PP.05	Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	Ind.05.01	Taxa de colocação no mercado de trabalho após dezoito meses sobre a conclusão dos cursos (PE, PAA, 5a EQAVET)	Semestral	46%	45%	50%	34%
		Ind.05.02	Taxa de prosseguimento de estudos após dezoito meses sobre a conclusão dos cursos (PE, PAA, 5a EQAVET)	Semestral	46%	17%	22%	42%
		Ind.05.03	Taxa de empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos seis meses seguintes à conclusão dos cursos (POCH)	Semestral	87%	62%	67%	36%
		Ind.05.04	Taxa de colocação de diplomados na área de formação (PA, 6a EQAVET)	Semestral	46%	25%	30%	100%

id PP	Processos	id Ind	Indicador	Periodicidade	AL 2019/2020		AL 2020/2021	
					Meta	Valor ⁽¹⁾	Meta	Valor
		Ind.05.05	Taxa de fixação no território (PE)	Semestral	72%	61%	64%	37%
PP.06	Gestão Administrativa e Financeira	Ind.06.01	Taxa de execução dos projetos	Anual	100%	91%	91%	96%
PP.07	Gestão de Recursos	Ind.07.01	Grau de concretização do plano de formação interno	Anual	60%	100%	90%	93%
		Ind.07.02	Grau de concretização do plano de manutenção	Anual	100%	100%	90%	100%
PP.08	Gestão da Qualidade	Ind.08.05	Grau de satisfação das entidades de acolhimento (PAA)	Semestral	100%	100%	100%	100%
		Ind.08.06	Grau de satisfação das entidades empregadoras (PAA, 6b3 EQAVET)	Semestral	100%	100%	100%	100%

Nota: Indicadores PE – Projeto Educativos EPC, PAA – Plano Anual de Atividades EPC, POCH – Candidatura Financeira FSE+MTSS e EQAVET – Certificação

⁽¹⁾ Os valores alcançados no Ano Letivo 2019/2020 sofreram correções e alterações, em consequência da atualização de dados recolhidos no Ciclo reportado pelo presente Relatório de Progresso.

2.1.1 Indicadores EPC – Análise de Resultados

Para a monitorização do Processo de Educação e Formação na Escola, no âmbito do Processo de Certificação, foram considerados mais indicadores que os previstos como obrigatórios no Modelo de Certificação - EQAVET.

Os indicadores EPChaves são:

Ind.01.01	Grau de enquadramento da oferta formativa (PE)
Ind.02.04	Taxa de matrículas por ano letivo (PE, PAA)
Ind.03.01	Grau de concretização do plano anual de atividades
Ind.04.03	Taxa de abandono escolar por ano letivo (PE, PAA)
Ind.04.05	Taxa de Transição por ano letivo (POCH)
Ind.04.10	Taxa de insucesso escolar por ano letivo (PE, PAA)
Ind.04.16	Taxa de conclusão do ciclo de formação (PAA)
Ind.04.18	Grau de notoriedade institucional no território (PE)
Ind.05.03	Taxa de empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos seis meses seguintes à conclusão dos cursos (POCH)
Ind.05.05	Taxa de fixação no território (PE)
Ind.06.01	Taxa de execução dos projetos
Ind.07.01	Grau de concretização do plano de formação interno
Ind.07.02	Grau de concretização do plano de manutenção
Ind.08.05	Grau de satisfação das entidades de acolhimento (PAA)

Os dados para monitorização destes Indicadores - EPChaves, foram obtidos por aplicação dos inquéritos, contactos telefónicos e reunião formais e informais com os Stakeholders, ao longo do Ciclo PDCA - Ano Letivo 2020/2021 e no período até 06 meses após o término do referido ano letivo e conseqüente término do Ciclo de Formação 2017/2020.

No período em análise no presente Relatório de Progresso, Ano Letivo 2020/2021 os resultados obtidos foram registados no Mapa de Monitorização de Indicadores e resumidos no quadro anterior. Constata-se a existência de indicadores com valor inferior aos valores e às metas estabelecidas, que se traduz num incumprimento e conseqüentemente na geração de ações corretivas e de melhoria.

O incumprimento destes indicadores explica-se pelo período visado pelo presente relatório, dado ter sido ainda um Ano Letivo afetado pelas conseqüências da Pandemia COVID-19, com interrupções letivas, impedimentos de frequência, impedimentos de realização de avaliações, aumento da taxa de abandono, diminuição da taxa de transição e de conclusão, dificuldades para a realização de atividades e visitas de estudo, dificuldades para a realização da formação em contexto de trabalho, entre outras, que

obviamente impediram o normal desenvolvimento do processo educativo e formativo, do processo de avaliação, da concretização do Plano Anual de Atividades e do Projeto Educativo.

As consequências sobre o processo educativo foram de tal ordem gravosas que o Governo Português - Ministério da Educação, delineou um plano específico para a recuperação das aprendizagens - PLANO 21I23 ESCOLA+, Plano de Recuperação de Aprendizagens.

No final do ano letivo 2019/2020, atendendo à incerteza da evolução da pandemia e tendo em conta as consequências do primeiro confinamento nas aprendizagens, aprovou uma Resolução do Conselho de Ministros n.º 53-D/2020, de 20 de julho, que estabeleceu medidas excecionais e temporárias de organização e funcionamento dos estabelecimentos de educação, incluindo escolas profissionais, no ano letivo 2020/2021, respeitantes aos regimes do processo de ensino e aprendizagem, à gestão do currículo, aos deveres dos alunos e ao reforço das condições conducentes à recuperação das aprendizagens, tendo sido ainda identificadas medidas excecionais de promoção e acompanhamento das aprendizagens o final do ano.

Independentemente destes constrangimentos, os incumprimentos foram analisados e previstas medidas corretivas e de melhoria, na medida do possível, com o objetivo de recuperar os resultados finais.

Os indicadores EQAVET são:

- Ind.04.17 Taxa de conclusão (PE, PA, 4a EQAVET; POCH)
- Ind.05.01 Taxa de colocação no mercado de trabalho após dezoito meses sobre a conclusão dos cursos (PE, PA, 5a EQAVET)
- Ind.05.02 Taxa de prosseguimento de estudos após dezoito meses sobre a conclusão dos cursos (PE, PA, 5a EQAVET)
- Ind.05.04 Taxa de colocação de diplomados na área de formação (PA, 6a EQAVET)
- Ind.08.06 Grau de satisfação das entidades empregadoras (PA, 6b3 EQAVET)

Os dados para monitorização destes Indicadores - EQAVET, foram obtidos por aplicação dos inquéritos, contactos telefónicos e reunião formais e informais com os Stakeholders, ao longo do Ciclo de Formação - 2017/2020 e no período de 12 a 18 meses após o término do referido Ciclo.

Sobre os Indicadores EQVET previstos, no âmbito do Processo de Certificação EQAVET a análise é feita individualmente nos quadros seguintes.

2.2 Balanço dos Indicadores EQAVET/Práticas de Gestão

2.2.1 Indicador 4a) EQAVET - Taxa de Conclusão (PE, PA, 4a EQAVET; POCH) - Ind.04.17

Fórmula de Cálculo:

$N.º \text{ total de alunos que obtêm a qualificação no final do ciclo de formação} / N.º \text{ total de alunos que ingressaram no ciclo de formação}$

Meta a atingir com este indicador:

Aumentar anualmente a taxa de conclusão em 10 pontos percentuais

Ind.	Indicador	CF 2014/2017			CF 2015/2018			CF 2016/2019			CF 2017/2020		
		Meta	Valor	Cnd.	Meta	Valor	Cnd.	Meta	Valor	Cnd.	Meta	Valor	Cnd.
4a) EQAVET	Taxa de Conclusão	--	44%	--	54%	49%	Não	59%	28%	Não	38%	41%	Sim

Nota: dbGEP - Anexo 3 Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos. Quadro D – Conclusão no tempo previsto. (Até 31 de dezembro do último ano do ciclo de formação)

2.2.1.1 Indicador 4a) EQAVET - Taxa de Conclusão (PE, PA, 4a EQAVET; POCH) - Ind.04.17 – Análise de Resultado

A meta estabelecida para o Indicador **4a) EQAVET - Taxa de Conclusão** foi atingida, no período em análise, pelo que não foram geradas Ações de Melhoria.

No entanto, o resultado obtido foi considerado baixo, dado tratar-se de um Indicador muito importante para o sucesso e avaliação do desempenho da instituição. Foram, por isso, delineadas estratégias de correção e recuperação do valor do indicador a implementar nos próximos ciclos.

O cumprimento da meta relaciona-se, também, com o valor muito baixo atingido para o mesmo Indicador, no ciclo 2016/2019, verdadeiramente crítico.

2.2.2 Indicador 5a) EQAVET - Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho (PE, PA, 5a EQAVET) - Ind.05.01

Fórmula de Cálculo:

Nº total de alunos que obtêm a qualificação no final do ciclo de formação com colocação no mercado de trabalho/Nº total de alunos que obtêm a qualificação

Meta a atingir com este indicador:

Aumentar a taxa de colocação no mercado de trabalho em 05 pontos percentuais

Ind.	Indicador	CF 2014/2017			CF 2015/2018			CF 2016/2019			CF 2017/2020		
		Meta	Valor	Cind.	Meta	Valor	Cind.	Meta	Valor	Cind.	Meta	Valor	Cind.
5a) EQAVET	Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho	--	42%	--	47%	72%	Sim	77%	66%	Não	71%	45%	Não

Nota: dbGEP - Anexo 4 Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos. Quadro L – Total no mercado de trabalho (H+I+J+K)

2.2.2.1 Indicador 5a) EQAVET - Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho (PE, PA, 5a EQAVET) - Ind.05.01 – Análise de Resultado

A meta estabelecida para o Indicador **5a) EQAVET - Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho** não foi atingida, no período em análise, pelo que foram implementadas Ações de Melhoria.

As Ações de Melhoria implementadas são as previstas no Plano de Ações de Melhoria, designadamente as Ações: A12, A14, A15 e A16, no âmbito da Área de Melhoria AM3 - Inserção dos diplomados na vida ativa.

O resultado obtido pode interpretar-se pela menor recetividade, por parte das Entidades Empregadoras, na admissão de colaboradores, no período pós Pandemia COVID-19 em consequência das dificuldades económicas resultantes para as Instituições/Empresas.

2.2.3 Indicador 5a) EQAVET - Taxa de Prosseguimento de Estudos (PE, PA, 5a EQAVET) - Ind.05.02

Fórmula de Cálculo:

Nº total de alunos que obtêm a qualificação no final do ciclo de formação com prosseguimento de estudos/Nº total de alunos que obtêm a qualificação

Meta a atingir com este indicador:

Aumentar a taxa de prosseguimento de estudos em 05 pontos percentuais

Ind.	Indicador	CF 2014/2017			CF 2015/2018			CF 2016/2019			CF 2017/2020		
		Meta	Valor	Cind.	Meta	Valor	Cind.	Meta	Valor	Cind.	Meta	Valor	Cind.
5a) EQAVET	Taxa de Prosseguimento de Estudos	--	58%	--	63%	8%	Não	13%	22%	Sim	27%	17%	Não

2.2.3.1 Indicador 5a) EQAVET - Taxa de Prosseguimento de Estudos (PE, PA, 5a EQAVET) - Ind.05.02 – Análise de Resultado

A meta estabelecida para o Indicador **5a) EQAVET - Taxa de Prosseguimento de Estudos** não foi atingida, no período em análise, pelo que foram implementadas Ações de Melhoria.

As Ações de Melhoria implementadas são as previstas no Plano de Ações de Melhoria, designadamente as Ações: A12, A13, A14, A15 e A16, no âmbito da Área de Melhoria AM3 - Inserção dos diplomados na vida ativa.

O resultado obtido pode interpretar-se pela maior dificuldade, dos Encarregados de Educação, em proporcionar a oportunidade de Prosseguimento de Estudos aos seus Educandos, no período pós Pandemia COVID-19 em consequência das dificuldades económicas resultantes para os Agregados Familiares.

2.2.4 Indicador 6a) EQAVET - Taxa de Colocação de Diplomados na Área de Formação (PA, 6a EQAVET) - Ind.05.04

Fórmula de Cálculo:

Nº total de alunos diplomados com colocação na área de formação/Nº total de alunos diplomados

Meta a atingir com este indicador:

Aumentar a taxa de colocação de diplomados na área de formação em 05 pontos percentuais

Ind.	Indicador	CF 2014/2017			CF 2015/2018			CF 2016/2019			CF 2017/2020		
		Meta	Valor	CInd.	Meta	Valor	CInd.	Meta	Valor	CInd.	Meta	Valor	CInd.
6a) EQAVET	Taxa de Colocação de Diplomados na Área de Formação		39%		44%	72%	Sim	77%	88%	Sim	93%	25%	Não

Nota: dbGEP - Anexo 5 Registo de Informação sobre Diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF. Quadro J – Diplomados que exercem profissões relacionadas com o curso/AEF concluído.

2.2.4 Indicador 6a) EQAVET - Taxa de Colocação de Diplomados na Área de Formação (PA, 6a EQAVET) - Ind.05.04 – Análise de Resultado

A meta estabelecida para o Indicador **6a) EQAVET - Taxa de Colocação de Diplomados na Área de Formação** não foi atingida, no período em análise, pelo que foram implementadas Ações de Melhoria.

As Ações de Melhoria implementadas são as previstas no Plano de Ações de Melhoria, designadamente as Ações: A12, A14, A15 e A16, no âmbito da Área de Melhoria AM3 - Inserção dos diplomados na vida ativa.

O resultado obtido pode interpretar-se pela menor recetividade, por parte das Entidade Empregadoras, na admissão de colaboradores, no período pós Pandemia COVID-19 em consequência das dificuldades económicas resultantes para as Instituições/Empresas.

A inversão desta tendência poderá implicar o reforço das estratégias de motivação dos Alunos para o exercício de profissões relacionadas com a área de formação e a definição de ações de sensibilização junto dos empresários e empregadores para a valorização e preferência no recrutamento de mão de obra qualificada nas suas áreas específicas.

2.2.5 Indicador 6b3) EQAVET - Taxa de satisfação das entidades empregadoras (PA, 6b3 EQAVET) - Ind.08.06

Fórmula de Cálculo:

Nº total de respostas positivas entidades empregadoras/nº total de respostas entidades empregadoras

Meta a atingir com este indicador:

Atingir uma taxa de satisfação de 75%

Ind.	Indicador	CF 2014/2017			CF 2015/2018			CF 2016/2019			CF 2017/2020		
		Meta	Valor	CInd.	Meta	Valor	CInd.	Meta	Valor	CInd.	Meta	Valor	CInd.
6b3) EQAVET	Taxa de satisfação das entidades empregadoras				75%			75%			75%	100%	Sim

2.2.5.1 Indicador 6b3) EQAVET - Taxa de satisfação das entidades empregadoras (PA, 6b3 EQAVET) - Ind.08.06 – Análise de Resultado

A meta estabelecida para o Indicador **6b3) EQAVET - Taxa de satisfação das entidades empregadoras** foi atingida, no período em análise, pelo que não foram geradas Ações de Melhoria.

O resultado obtido para o indicador peca, no entanto, pela dimensão da amostra que se demonstrou não significativa. Foram obtidos dados, também, por contacto pessoais e telefónicos com Empresários e Empregadores.

III. Melhorias a introduzir na gestão da oferta de EFP face ao balanço apresentado no ponto II

3.1. Identificação das áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar

Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
AM1	Envolvência dos <i>stakeholders</i> no processo formativo...	O1	Melhorar a participação dos stakeholders internos na planificação da oferta formativa
		O2	Cumprir no mínimo 75% do PAA, melhorando a participação dos stakeholders no desenvolvimento das atividades planificadas num nível próximo dos 80%
		O3	Conseguir elevar para 75% a recolha de resposta aos questionários de satisfação, nomeadamente no que se refere a stakeholders externos
AM2	Conclusão dos cursos em modalidades de EFP	O4	Diminuir a taxa de abandono em 3%
		O5	Diminuir a taxa de insucesso escolar em 5%
		O6	Aumentar a taxa de conclusão no ciclo de formação anualmente em modalidades EFP em 5%, relativamente ao último ciclo formativo.
AM3	Inserção dos diplomados na vida ativa: Mercado de trabalho	O7	Aumentar a taxa global de colocação no mercado de trabalho após a conclusão dos cursos de EFP em 5%
	Prosseguimento de Estudos	O8	Aumentar a taxa de colocação na área de formação, após a conclusão do curso de EFP em 5%
		O9	Aumentar a taxa de prosseguimento de estudos dos diplomados para 5%

Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
[AM4]	[Formação]	[10]	[Realizar uma ação de formação contínua por trimestre para todos os colaboradores.]
[AM5]	[Divulgação]	[11]	[Divulgar o plano de ação, resultados dos indicadores em uso, relatórios de avaliação, planos de melhoria, quer através dos canais de comunicação tradicionais, quer através das novas tecnologias (e-mail, redes sociais, web-site...)]

3.2. Identificação das ações a desenvolver e sua calendarização

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM1	A1	Aumentar a envolvimento dos stakeholders com a realização das reuniões do Conselho Consultivo e contactá-los, sempre que se justifique, a solicitar a sua participação.	Set 22	Jul 23
	A2	Sistematizar a envolvimento dos(as) alunos (as) da Comunidade do Território do Alto Tâmega e Barroso, sobre as suas preferências no seu percurso escolar futuro com a elaboração de um inquérito.	Jan 23	Mai 23
	A3	Sistematizar a prática de aplicação de inquéritos de satisfação aos stakeholders e dos seus contributos para as ações de melhoria a introduzir no processo formativo.	Set 22	Jul 23
	A4	Implementar técnicas de recolha de respostas mais eficazes: explicitação clara dos objetivos, insistência no contacto.	Set 22	Jul 23
AM2	A5	Investir na divulgação dos cursos, na imagem institucional da escola e nos recursos disponíveis para cativar os candidatos.	Jan 23	Jul 23
	A6	Controlar a assiduidade através da análise dos mapas semanais e mensais Investir na aquisição de módulos de comunicação para alertas automáticos. Sinalizar as situações de faltas injustificadas e definir intervenções precoces de prevenção, do(a) Diretor(a) de Curso/Diretor(a) de Turma e, caso se justifique da Equipa Multidisciplinar de Apoio à Escola Inclusiva e da CPCJ Comissão de Proteção de Crianças e Jovens.	Set 22	Jul 23
	A7	Nas reuniões ordinárias e/ou extraordinárias deverão ser analisados os comportamentos passíveis de indiciar situações de abandono escolar precoce, desencadeando as intervenções necessárias para reverter a situação.	Set 22	Jul 23
	A8	Fazer o levantamento das situações de não conclusão dos módulos em tempo devido, nas reuniões de Turma e Curso, devendo de imediato em ação conjugada com o(a) Diretor(a) de Curso, Diretor(a) de Turma e o(a) Professor(a)/Formador(a) do módulo/UFCD não concluído, desencadear estratégias de remediação para que os(as) alunos(as) concluam, com sucesso, os módulos/UFCD que não concluíram no momento devido.	Set 22	Jul 23
	A9	O(A) Diretor(a) de Curso deverá motivar os(as) professores(as)/formadores, nas reuniões de equipa formativa/conselho de turma para a prática sistemática de metodologias assentes em trabalhos de projeto transdisciplinares como estratégia de motivação dos(as) aluno(as), facilitadora das aprendizagens e da conclusão dos módulos /UFCD em tempo útil e com sucesso. Implementar a prática de envolvimento dos(as) alunos(as) na planificação das atividades extracurriculares a realizar.	Set 22	Jul 23

	[A10]	[Envolver os(as) encarregados(as) de educação/orientadores(as) educativos(as) no processo formativo, convidando-os a encontrar soluções para os problemas dos(as) seus(suas) educandos(as), a participar nas atividades extracurriculares realizadas na Escola com a participação do(a) seu (sua) educando(a).]	[Set 22]	[Jul 23]
	[A11]	[Desenvolver diferenciação pedagógica e trabalho cooperativo]	[Set 22]	[Jul 23]
[AM3]	[A12]	[Realizar visitas de estudo a entidades que poderão vir a ser futuros locais de estágio, como estratégia de motivação dos (as) alunos (as) para a área de formação e saídas para o mercado de trabalho]	[Set 22]	[Jul 23]
	[A13]	[Realizar visitas de estudo às mostras de oferta formativa dos Institutos Politécnicos e Universidades, como estratégia de motivação dos(as) alunos(as) a prosseguir estudos, após a conclusão do curso.]	[Set 22]	[Jul 23]
	[A14]	[Convidar novas entidades para desenvolver parcerias para Formação em Contexto de Trabalho, apresentando-lhes a Escola e as atividades desenvolvidas pelos(as) alunos(as).]	[Set 22]	[Jul 23]
	[A15]	[Promover sessões temáticas com a presença de profissionais de diferentes áreas para apresentar novas profissões e caracterizar as especificidades do relacionamento interpessoal em ambiente laboral, facilitadores da motivação dos jovens para a vida ativa]	[Set 22]	[Jul 23]
	[A16]	[Desenvolver práticas de preparação para o ingresso no mercado de trabalho – Elaboração de curriculum-vitae, cartas de apresentação e preparação para entrevistas de candidatura a emprego, entre outras]	[Mai 23]	[Jul 23]
[AM4]	[A17]	[Tendo em consideração o perfil de competências exigido para as funções desempenhadas pelos colaboradores, identificar necessidades de formação.]	[Set 22]	[Jul 23]
	[A18]	[Fazer o cronograma das ações de formação a realizar.]	[Set 22]	[Dez 22]
[AM5]	[A19]	[Divulgar a todos o stakeholders e colaboradores, com recurso às novas tecnologias de divulgação (página Web, redes sociais) para além do marketing publicitário com recurso a flyers e demonstrações das nossas práticas de formação, a oferta formativa, as atividades da Escola e ainda, o relatório periódico de análise do resultado obtido nos diferentes indicadores em uso na instituição.]	[Set 22]	[Jul 23]

IV. Reflexão sobre a aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade e a participação dos stakeholders internos e externos na melhoria contínua da oferta de EFP

A presente reflexão baseia-se na experiência adquirida, na Instituição, com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade – EQAVET, que contou com um período formativo, com conteúdos ministrados por formadores e uma interação entre operadores de formação que se revelou muito enriquecedora. Teve continuidade com a estratificação de todo o Processo Formativo desenvolvido pela Instituição, no âmbito dos seus Estatutos, Regulamentos e Projeto Educativo, com a organização por processos, procedimentos e indicadores, com o estabelecimento de objetivos, valores e metas para os indicadores e com o desenvolvimento de estratégias de implementação interna, interação interna e externa, monitorização e avaliação de todo o projeto formativo, por ano letivo e ciclos de formação e finalmente a definição de áreas e ações de melhoria.

Esta implementação foi concluída com a elaboração dos documentos de Gestão da Qualidade dos quais se destacam, o Documento Base - SGQ 04, Plano de Ação - SGQ.05 e Relatório de Operador - SGQ.06, com a Visita de Verificação de Conformidade pela Equipa de Peritos com a emissão do respetivo Relatório Final de Verificação e finalmente com o reconhecimento e atribuição do Selo de Conformidade EQAVET 3 Anos, atribuído à Instituição em 31 de março de 2021.

Decorrido um ano compete, à Instituição, a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, com referência ao Ciclo de Melhoria Continua – PDCA, com a elaboração periódica dos documentos de monitorização, avaliação e melhoria continua que suportam a elaboração do presente Relatório de Progresso e a consequente submissão.

O Relatório de Progresso agora apresentado, correspondente ao primeiro ano de manutenção do Sistema, reporta ao exercício da Instituição no período de 31 de março de 2021 a 31 de março de 2022, aos resultados do ano letivo 2020/2021, enquanto período de implementação do Ciclo PDCA, ao Ciclo de Formação 2017/2020, enquanto Ciclo de Formação para obtenção de resultados para os indicadores EQAVET e aos Ciclos de Formação 2016/2019, 2015/2018 e 2014/2017, enquanto Ciclos de Formação para aferição da tendência de evolução dos Indicadores EQAVET.

Salvaguardam-se, as características conturbadas do período em análise, pela perturbação no regular funcionamento da Instituição devido à Pandemia COVID-19, que comprometeram o cumprimento de alguns objetivos e o atingimento de valores e metas estabelecidas para o ano letivo 2020/2021.

No decorrer do período a que reporta o presente Relatório de Progresso e enquadrado na primeira fase do Ciclo de Melhoria da Qualidade, fase de **Planeamento**, foram atualizados os Mapas de Acompanhamento Interno do Sistema de Gestão da Qualidade, de Monitorização de Processos e de Avaliação do Sistema. O primeiro é composto por uma planificação da calendarização de todas as ações de recolha de dados, os responsáveis pela mesma e os documentos associados. O segundo discrimina todos os processos, os indicadores por processo, a periodicidade de recolha de dados, as fórmulas de cálculo dos indicadores, os valores e metas a alcançar, os responsáveis pelos mesmos e os documentos associados. O terceiro reúne todos os dados de avaliação do Sistema, da implementação dos Processos, do envolvimento dos Stakeholders internos e externos, do cumprimento dos objetivos, indicadores e metas estabelecidas, que suportam a atualização do Plano de Ações de Melhoria, com a descrição das ações corretivas ou de melhoria a implementar.

De referir que estes resultados são periodicamente partilhados, com os Stakeholders Internos e Externos, para análise e procedimento, com a Entidade promotora e proprietária em reuniões de Órgãos Sociais, com a Comunidade Educativa, em reuniões como Reunião Geral de Professores/Formadores, Conselho

Pedagógico, Conselhos de Diretores de Curso, Conselho de Diretores de Turma e outras, com a Comunidade Envolvente em publicações e partilhas em meios de comunicação físicos e digitais.

Nesta fase procedeu-se, também, à elaboração do Plano Anual de Atividades - PAA. Esta elaboração teve em conta o plano de melhorias decorrente do ciclo anterior, que foi monitorizado e colocado em prática ao longo do ciclo da qualidade 2020/2021 e dos contributos das várias partes interessadas, mais diretamente envolvidas, recolhidos nas reuniões de início de ano letivo (Reunião Geral de Professores/Formadores; Reuniões de Conselho Pedagógico; Reuniões de Conselho de Curso, Reuniões de Conselho de Turma e Reuniões com Encarregados de Educação). Relativamente ao ciclo anterior, esta elaboração do PAA manteve, quando necessário, o método de realização de atividades à distância, de forma a garantir a sua realização e evitar o seu incumprimento decorrente de impedimentos impostos ainda pela situação pandémica.

Nestas reuniões de preparação de ano letivo, foi rerepresentado o Sistema de Gestão da Qualidade implementado, assegurando que os eventuais novos colaboradores Docentes ou Não Docentes ficam com conhecimento da responsabilidade coletiva e individual no mesmo. Para além disso, foram afixados materiais de disseminação de informação nos placares da Escola e distribuídos documentos, para análise conjunta de resultados e recolha de eventuais sugestões de melhoria, nas várias reuniões realizadas de Conselho Pedagógico, Reunião da Equipa de Gestão da Qualidade, Conselho de Diretores de Curso e Conselhos de Diretores de Turma. Os/As Diretores de Curso e Diretores de Turma são os principais responsáveis pela divulgação do Sistema de Gestão da Qualidade junto dos alunos e Encarregados/as de Educação.

Com base nos resultados dos Indicadores e dos Inquéritos de satisfação de necessidades aos Colaboradores, Docentes e Não Docentes, foi elaborado um Plano de Formação Interno, alinhado sempre com os objetivos estratégicos da Instituição, que contemplou as necessidades específicas e mais adequadas ao desempenho de funções e aquisição ou reforço de competências dos intervenientes, no âmbito do Plano Anual de Atividades e do Projeto Educativo da instituição.

O estabelecimento de parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores foi também contemplado nesta fase do ciclo da qualidade. A Instituição tem parcerias a nível local, regional, nacional e internacional com diversas instituições e empresas que apoiam na organização e desenvolvimento dos percursos formativos dos cursos, na criação de práticas formativas contexto real de trabalho; na preparação e desenvolvimento da Formação em Contexto de trabalho – Estágio e no envolvimento em projetos Nacionais e Internacionais. As parcerias estabelecidas incluem vários setores, a saber: Autárquico, Social, Associativo, Turístico, Cultural, Comercial e Empresarial.

Na segunda fase do Ciclo de Melhoria da Qualidade, fase de **Implementação**, foram cumpridos os procedimentos decorrentes das conclusões da análise realizada nas várias reuniões e implementadas as ações corretivas e/ou de melhoria delineadas nas mesmas reuniões, por forma a assegurar a continuidade do Sistema de Garantia da Qualidade.

No decorrer do período em análise, foram implementadas as ações de formação previstas no Plano de Formação Interno, para os Colaboradores Docentes e Não Docentes. Todas as ações foram posteriormente avaliadas através de inquéritos de satisfação respondidos por todos os participantes. Os resultados desta avaliação podem ser consultados no Relatório do Plano de Formação de 2020/2021 no qual se concluiu que os Docentes e Não docentes tiveram uma adesão muito positiva às ações de formação disponibilizadas pela Escola, que se comprova com a elevada taxa de presenças e elevado grau de satisfação.

As ações do Plano de Formação Interno da Escola, foram complementadas no decorrer do ciclo, com ações de formação individuais e outras, entretanto disponibilizadas pelo Centro de Formação da Associação de Escolas do Alto Tâmega e Barroso, no âmbito do seu Plano Anual de Formação, especificamente direcionado às comunidades educativas e adequadas às necessidades das Escolas constituintes, nas quais se inclui a Escola Profissional de Chaves.

Relativamente às parcerias, de continuidade ou estabelecidas neste período, conclui-se terem sido mutuamente proveitosas. Com as Organizações Institucionais, desde logo, pelo contributo na definição e orientação estratégica da Instituição e do seu alinhamento com a estratégia do território, designadamente pela cooperação e concertação com os restantes operadores na rede na definição das Ofertas Formativas a implementar e na avaliação das Ofertas Formativas em desenvolvimento. Com as Empresas, dos diversos setores de atividade do território, pela colaboração na implementação do Processo Formativo, com a partilha de colaboradores e com a disponibilidade de acesso a instalações e equipamentos, no âmbito de visitas de estudo e oportunidades formativas em ambiente real de trabalho. Também, pela facilitação, enquanto entidades de Acolhimento, no âmbito do desenvolvimento dos períodos de Formação em Contexto de Trabalho – Estágios.

Esta interação é igualmente importante para a elaboração do Plano Anual de Atividades e para a sua adequação às necessidades, das Instituições, das Empresas e do mercado de trabalho local. O feedback recolhido junto destas Instituições e Empresas é tido em conta, também, nas propostas de melhoria a incluir no Plano de Ações de Melhoria.

O Plano de Ações de Melhorias é definido com as ações propostas ao longo de todo o ciclo da qualidade. A partir da monitorização de indicadores, da análise de resultados e consequente identificação de desvios, são propostas ações de melhoria que visam o cumprimento dos objetivos e das metas. No ciclo da qualidade 2020/2021 foram colocadas em prática ações de melhoria propostas no final de 2019/2020 e também ações que surgiram da análise intercalar de indicadores ao longo de todo o ciclo.

De referir, que neste ciclo da qualidade 2020/2021, se verificaram propostas de ações de melhoria mesmo em indicadores cuja meta foi cumprida.

Na terceira fase do Ciclo de Melhoria da Qualidade, fase de **Avaliação**, foram cumpridos os procedimentos de recolha de dados, designadamente com a disseminação de Inquéritos de Satisfação por suporte Físico e Digital, aos Docentes, Não Docentes, Alunos, Encarregados de Educação, Entidades de Acolhimento e Entidades Empregadoras. Estes inquéritos são complementados com informação recolhida por contacto telefónico, acerca da evolução do percurso dos alunos, designadamente no ingresso no mercado de trabalho e no prosseguimento de estudos. Esta fase de avaliação decorre paralelamente a outras fases do Ciclo de Garantia da Qualidade, pois os resultados dos indicadores e dos inquéritos de satisfação são obtidos em diferentes momentos do ciclo e em alguns casos após o ciclo.

Os resultados dos Inquéritos implementados e dos contactos complementares, são sujeitos a tratamento estatístico e a interpretação da qual resulta a elaboração do Relatório de Autoavaliação do Sistema de Gestão da Qualidade. Da análise deste relatório resulta a necessidade de implementação de Medidas Corretivas ou de Melhoria Contínua para assegurar o alinhamento e a continuidade do Sistema, enquadradas nas Áreas de Melhoria e nas Ações já previstas ou não. No caso de não previstas implicam a criação de novas Áreas e de novas Ações que visem especificamente a correção ou a melhoria contínua das mesmas.

Como referido anteriormente, foram criados, no âmbito dos documentos de suporte à manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, dois documentos que são cruciais no processo de avaliação: o primeiro é o Mapa de Acompanhamento Interno do Sistema de Gestão da Qualidade, que lista as ações de recolha de dados, os momentos de recolha, os responsáveis, os documentos associados e não deixa perder de vista os vários momentos de avaliação e o segundo é o Mapa de Monitorização de Processos e Indicadores, que lista os indicadores por processo, o responsável por processo, os envolvidos na monitorização, os documentos associados, a fórmula de cálculo, a periodicidade da monitorização e as metas a alcançar. O mapa de Monitorização de Processos é preenchido à medida que os resultados são recolhidos, permitindo a deteção de desvios e a geração de alertas para a necessidade de ações corretivas e de melhoria intermédias.

A Monitorização de Processos e a atenção aos resultados recolhidos ao longo do ciclo, permitiu desenvolver um sistema de reação, que contemplou reuniões periódicas da Equipa da Qualidade para análise e tratamento dos dados intermédios, comunicação e reflexão acerca dos resultados com os responsáveis e com os mais diretamente envolvidos nos processos em análise, criação de momentos de debate sobre os resultados atingidos e metas a alcançar; aferição das ações realizadas, identificação dos desvios e das medidas corretivas a adotar; ajustes ao cronograma das ações se necessário, análise dos sistemas de alerta precoce e elaboração das medidas de intervenção imediatas precavendo o incumprimento de objetivos e metas finais.

O Mapa de Acompanhamento Interno do Sistema de Gestão da Qualidade, o Mapa de Monitorização de Processos - Indicadores, o estudo estatístico dos questionários, a análise documental, a reflexão sobre os resultados e as medidas corretivas e de melhoria a implementar, o website da escola, as redes sociais e as plataformas pedagógicas dbGEP, SIGO, DGEEC, POCH e EQAVET, constituem o conjunto de estratégias e mecanismos de operacionalização de avaliação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

A avaliação do Sistema é constante, principalmente, na fase de implementação, incidindo sobre os processos delineados, metas estabelecidas e resultados alcançados. Da fase de Avaliação, seguinte à Implementação, resultam as conclusões para a revisão dos documentos do Sistema com a incorporação dos procedimentos corretivos tendentes à melhoria contínua e ao estabelecimento do ponto de partida para um novo ciclo. Da sua divulgação, análise e interpretação conjunta com os Stakeholders internos e externos e recolha dos seus contributos através de contactos formais e informais resulta a eventual retificação de documentos que suportam as mudanças a introduzir nas práticas de gestão da Escola.

Relativamente à fase de avaliação pode-se concluir que:

- foram utilizados os mecanismos de alerta precoce existentes, que se baseiam no Mapa de Monitorização de Processos – Indicadores, que possibilita a deteção de desvios e a geração de alertas para a necessidade de implementação de ações corretivas e de melhoria, e que despoletam um conjunto de ações concertadas em reuniões intercalares da qualidade e pedagógicas como conselhos pedagógicos, conselhos de diretores de curso – PAP/FCT e conselhos de turma de avaliação;
- foram implementados os mecanismos previstos que garantem o envolvimento dos Stakeholders internos, com reuniões com a entidade promotora e proprietária, reuniões gerais de professores/formadores, conselhos pedagógicos, conselhos de diretores de curso, de diretores turma, de delegados/as e subdelegados/as de turma, com a associação de estudantes e dos Stakeholders externos, com reuniões formais e informais com encarregados de educação, responsáveis por entidades, instituições e empresas.
- foram elaborados os documentos correspondentes às conclusões obtidas na fase de avaliação, com a incorporação das medidas corretivas e de melhoria contínua, resultantes de todos os contributos recolhidos para concretização no ciclo seguinte.

Finalmente e a encerrar o Ciclo de Melhoria Contínua, a fase de **Revisão**, que pressupõe, uma atualização das práticas instituídas de acordo com os resultados de avaliação, de modo a melhorar a qualidade da prestação do serviço de Educação e Formação Profissional oferecido pela Escola em ciclos formativos seguintes.

Tendo em conta os resultados de avaliação obtidos e após a sua divulgação, análise e interpretação conjunta com os Stakeholders internos e externos procedeu-se, como atrás referido, à retificação de documentos que suportam as mudanças a introduzir nas práticas de gestão da Escola e à elaboração das versões finais do Relatório de Autoavaliação – Balaço Final do período em análise: Ano Letivo 2020/2021 e Ciclos Formativos 2017/2020, 2016/2019, 2015/2018 e 2014/2017 e do Plano de Ações de Melhoria para aplicação ao Ano Letivo próximo 2022/2023.

As conclusões do Relatório de Autoavaliação – Balanço Final, tiveram reflexo na revisão dos princípios da Instituição, como a Visão, a Missão e os Objetivos Estratégicos e na atualização dos documentos estruturantes, como o Projeto Educativo/Documento Base.

Estes documentos foram posteriormente disponibilizados à Comunidade Educativa, para consulta na Escola e divulgados, para conhecimento geral de todos os Stakeholders, no website da Instituição em www.epc.pt.

O conjunto de todos os dados recolhidos, o seu tratamento e análise, a interação com todas as partes interessadas e a conseqüente definição de medidas corretivas e de melhoria continua a implementar, permitiram a elaboração de todos os documentos constituintes do dossier do Sistema de Gestão da Qualidade – EQAVET na Escola e por sua vez a elaboração do requerido Relatório de Progresso anual, no caso, respeitante ao período de 31 de março de 2021 a 31 de março de 2022.

Como se pode constatar ao longo desta reflexão, o envolvimento de todos os Stakeholders é fundamental para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e os seus contributos, decisivos para a manutenção e melhoria continua do mesmo.

Pelo feito, o agradecimento e o reconhecimento da Instituição e da Equipa de Gestão da Qualidade.

Escola Profissional de Chaves, 31 de março de 2022

Os Relatores

(Jorge Santos, Grupo de Gestão da Qualidade)

(António Silva, Grupo de Gestão da Qualidade)

(Susana Reis, Grupo de Gestão da Qualidade)