Anexo 5

Relatório do Operador

RELATÓRIO DO OPERADOR

I. Apresentação da I0nstituição e da sua situação face à garantia da qualidade

1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

Escola Profissional de Hotelaria de Manteigas

1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

Centro de Férias da Sicó - Senhora de Fátima 6260-039 Manteigas

Telefone: 275 982 119 / 275 982 317 / 966 522 277

Email: geral@ephm.com.pt

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

Nome: Maria Augusta dos Santos Pires Pereira

Cargo: Presidente da Direção da EPHM

Telefone: 275 982 119 – 966 522 277

1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

Fundação Escola GEST

Maria Augusta dos Santos Pires Pereira, Presidente da Direção da Fundação Escola Gest

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.

A missão da EPHM é trabalhar na senda da excelência, para formar técnicos de hotelaria capazes de serem competitivos num mundo em mudança e no qual o turismo assume, em Portugal, particular importância como um setor estratégico.

Visão - Ser referência regional no ensino profissional nas áreas técnicas, como uma instituição fomentadora de talentos, alicerçados na qualidade e diferenciação do ensino, na ética, no profissionalismo e na busca do crescimento individual e coletivo de todos os alunos.

Neste sentido, pautamo-nos por um conjunto de valores que dão consistência às nossas atividades e decisões diárias, entre eles há a salientar:

- **Disciplina;**
- **Pontualidade;**
- **Interdisciplinaridade (vide Plano Anual de Atividades);**
- **Rigor e honestidade no trabalho;**
- **Diplomacia, respeito e humildade no relacionamento com os outros;**
- **Profissionalismo;**
- **Sustentabilidade Ambiental;**
- **Interação com o mercado de trabalho e comunidade local.**

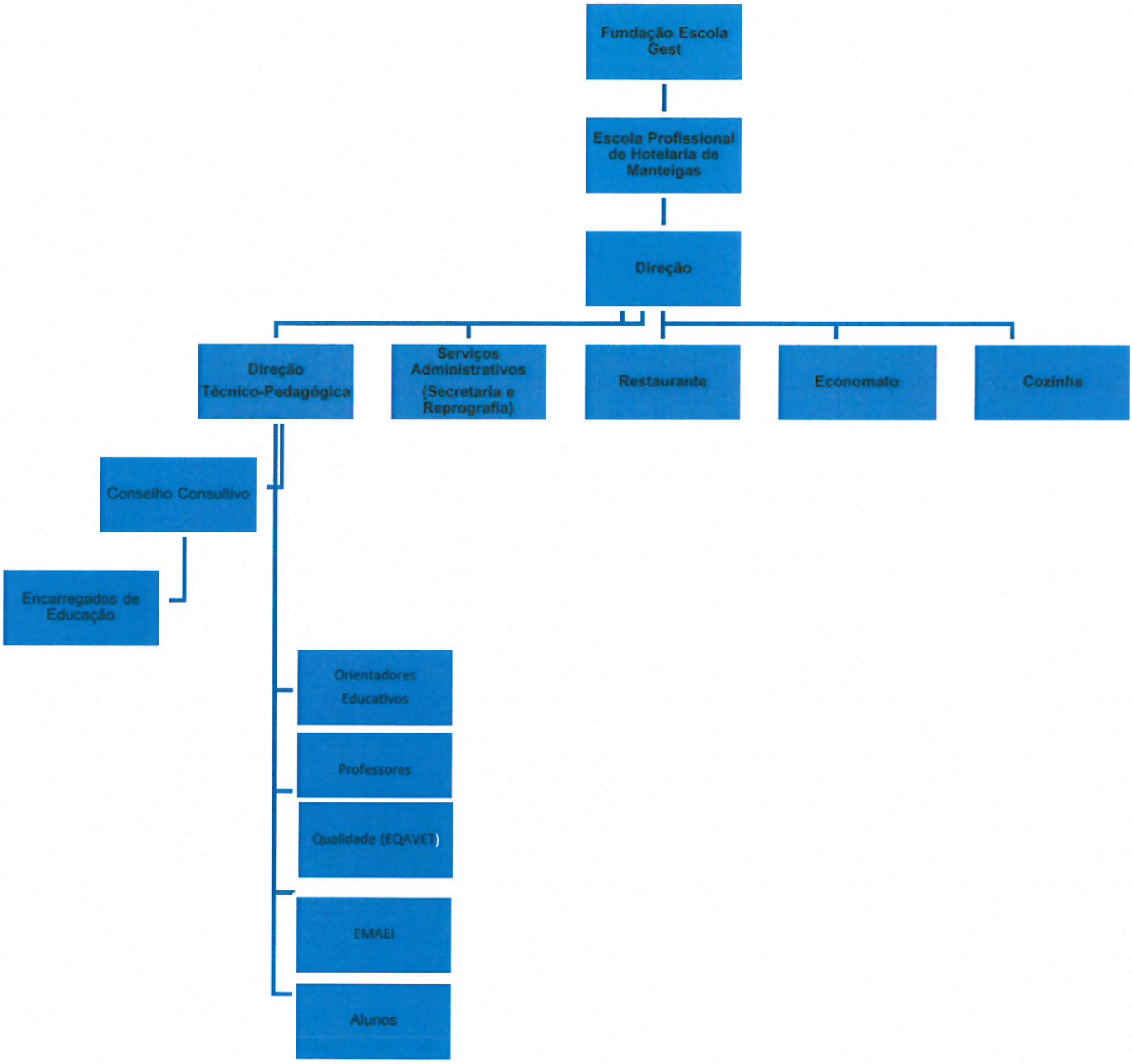
Simultaneamente, este conjunto de valores serve como eixo que pretende estabelecer a identidade desta Escola e sedimentar as nossas ações e decisões diárias.

Objetivos e estratégias de desenvolvimento

Com o propósito de atingir as metas definidas na visão da escola, define-se os seguintes objectivos e estratégias de desenvolvimento:

- Garantir uma formação de qualidade, através do desenvolvimento de competências transversais.
- Promoção da inclusão, do compromisso e do sucesso escolar e profissional dos formandos
- Garantir a sustentabilidade da organização e do meio envolvente
- Incentivar a criatividade, a inovação e o espírito empreendedor

1.5 Inserir o organigrama da instituição.



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/Grupo de Formação N.º de Alunos/Formandos (Totais por curso em cada ano letivo)					
		2017/2018		2018/2019		2019/2020	
		N.º T/G F	N.º A/F	N.º T/G F	N.º A/F	N.º T/G F	N.º A/F
Curso Profissional	Técnico/a de Restaurante/Bar	**0.5 – 2.º RB16** **0.5 – 3.º RB15**	**4 b)** **5 c)**	0.5 – 3.º RB16	4 b)	0.5 – 1.º RB19	7
Curso Profissional	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	1 – 1.º CP17 0.5 – 2.º CP16 0.5 – 3.º CP15	21 11 19	1 – 1.º CP18 1 – 2.º CP17 0.5 – 3.º CP16	9 21 a) 11	0.5 – 1.º CP19 1 – 2.º CP18 1 – 3.º CP17	14 9 d) 21 a)
		TOTAL	60	TOTAL	45	TOTAL	51

Obs.
0.5 (meia turma) – porque se trata de uma turma agregada (constituída por RB e CP)
a) 3 Alunos transferidos; 2 aluno desistente
b) 2 Alunos transferidos; 1 caso desistente
c) 1 Aluno transferido
d) 1 Aluno desistente

1.7 Selecionar a situação da instituição face à implementação do sistema de garantia da qualidade:

- **Criação de um sistema alinhado com o quadro EQAVET.** ●

- **Adaptação do sistema em uso ao quadro EQAVET.** ○

1.8 Apresentar a listagem dos objetivos que a instituição definiu para o alinhamento com o Quadro EQAVET.

OQ	Objetivos de Qualidade	Descrição	Meta a 3 Anos
OQ1	Taxa de conclusão dos cursos	Percentagem de alunos que completam os cursos profissionais em comparação com o total de alunos que ingressam nesses mesmos cursos	95%
OQ2	Taxa de empregabilidade	Percentagem de alunos que completam o curso profissional e que se encontram no mercado de trabalho ou que prosseguiram os estudos	90%
OQ3	Taxa de empregabilidade nas áreas de formação do curso	Percentagem dos alunos que trabalha em profissões diretamente relacionadas com o curso/Área de Educação e Formação que concluíram	90%
OQ4	Satisfação dos empregadores	Percentagem de Empregadores que responderam "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" no inquérito de satisfação aos alunos diplomados empregados	80%
OQ5	Satisfação dos alunos	Percentagem de alunos que classificam a prestação global da EPHM "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	85%
OQ6	Satisfação dos encarregados de educação	Percentagem de encarregados de educação que classificam a prestação global da EPHM como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	100%

Atendendo a uma visão integradora de todo o processo formativo e ao sistema de garantia de qualidade presente na EPHM, não seria possível alcançar todas as metas dos objetivos gerais anteriores, sem existirem processos de suporte, denominados por objetivos específicos. Estes têm como principal finalidade servirem de medidas intermédias, que estão presentes de forma continua ao longo da formação.

Anualmente, de acordo com o Quadro de Monitorização de Indicadores da EPHM, serão definidas metas anuais respeitantes aos objetivos específicos, cuja monitorização regular irá aferir do caminho seguido por determinado objetivo geral, havendo tempo útil suficiente para a sua retificação em caso de eventuais desvios, face à meta prevista.

Ou seja, cada Objetivo Geral é composto e dividido, em vários Objetivos Específicos, que o suportam e que concorrem para o seu cumprimento.

Assim sendo, apresenta-se de seguida um quadro de correspondência entre os objetivos específicos e os objetivos gerais, tendo em conta a sua prevalência nos mesmos:

OE	Objetivos de Controlo Intermédio/Específicos	Descrição	Objetivo de Qualidade
OE.1	Reduzir o abandono escolar	Percentagem de alunos que abandona a escola antes de terminar o triénio de formação, medido em relação ao total de alunos que iniciaram esses mesmo cursos profissionais	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.2	Reduzir a taxa de módulos em atraso	Diferença percentual entre número total de módulos em atraso/número total de módulos	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.3	Melhorar o sucesso escolar	Percentagem de alunos sem módulos em atraso em relação ao total de alunos inscritos nos cursos profissionais no período em referência	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.4	Aumentar a taxa de sucesso na realização e apresentação da PAP em época normal	Percentagem de alunos que realiza com sucesso a PAP na época definida no cronograma, em relação ao total de alunos que frequentam o ciclo de formação	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.5	Intensificar o relacionamento com os encarregados de educação ao longo do ciclo formativo	Percentagem de encarregados de educação dos alunos que frequentam os cursos e que estão presentes nas reuniões de entrega de avaliações no final de cada período letivo	**OQ.1** **OQ.6**
OE.6	Intensificar o relacionamento com as empresas e outras instituições empregadoras	Novas parcerias firmadas, que podem tomar a forma de sessões técnicas/aulas.com, de visitas de estudo e variadas formas de interligação com o mercado de trabalho	**OQ.2** **OQ.3** **OQ.4** **OQ.5** **OQ.6**
OE.7	Satisfação das entidades de FCT	Percentagem da soma dos itens de "Satisfeito" e "Muito Satisfeito" nas respostas obtidas no questionário de desempenho global do formando, constante de um item específico do modelo de avaliação de FCT	**OQ.2** **OQ.3** **OQ.4** **OQ.5** **OQ.6**

OE.8	Realizar sessões de preparação para a integração no mercado de trabalho	Número de sessões de técnicas de procura de emprego	**OQ.2** **OQ.3** **OQ.4** **OQ.5** **OQ.6**
OE.9	Adequar do perfil do aluno ao perfil do local de estágio, tentando potenciar ao máximo a sua empregabilidade	Percentagem da soma dos itens de "adequado" e "muito adequado" em relação ao local de realização do estágio em causa	**OQ.2** **OQ.3** **OQ.4** **OQ.5** **OQ.6**
OE.10	Grau de satisfação dos alunos para com a prestação dos docentes	Percentagem de alunos que classificam a prestação dos docentes da EPO como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OG.1** **OG.5** **OG.6**
OE.11	Grau de satisfação dos alunos para com a prestação dos orientadores de turma	Percentagem de alunos que classificam a prestação dos respetivos orientadores de turma como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.12	Grau de satisfação dos alunos para com a prestação dos orientadores de curso	Percentagem de alunos que classificam a prestação dos respetivos orientadores de curso como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.13	Grau de satisfação dos alunos para com a prestação dos orientadores de PAP	Percentagem de alunos finalistas que classificam a prestação dos respetivos orientadores de PAP como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OQ.1** **OQ.5** **OQ.6**
OE.14	Grau de satisfação dos alunos para com a prestação dos serviços administrativos e pedagógicos	Percentagem de alunos que classificam a prestação da secretaria, gabinete de apoio pedagógico, supervisão técnica e direção pedagógica, globalmente Considerados como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OQ.5** **OQ.6**

OE.15	Grau de satisfação dos alunos para com a prestação dos serviços de bar e refeitório	Percentagem de alunos que classificam os serviços do Bar e do Refeitório, considerados conjuntamente, como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OQ.5** **OQ.6**
OE.16	Grau de satisfação dos alunos para com as instalações e limpeza	Percentagem de alunos que classificam as instalações e a sua limpeza, avaliados conjuntamente, como "Boa" ou "Muito Boa" nos inquéritos de satisfação realizados	**OQ.5** **OQ.6**

1.9 Preencher a tabela infra, indicando quando foram desenvolvidas as etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET.

Etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
Reunião para esclarecimento da implementação do sistema de garantia da qualidade alinhado com o Quadro EQAVET	Julho /2019	Dezembro/2019
Sessão de sensibilização e formação do sistema de garantia da qualidade alinhado com o Quadro EQAVET	Setembro/2019	Dezembro/2019
Elaboração do Documento Base para o alinhamento	Julho /2019	Dezembro/2019
Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento	Fevereiro / 2020	Fevereiro / 2020
Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos	Setembro / 2019	Setembro / 2020
Recolha de dados – Indicador 5a) Colocação dos diplomados	Junho / 2020	Setembro / 2020
Recolha de dados – Indicador 6a) Ocupação dos diplomados	Junho / 2020	Setembro / 2020
Recolha de dados – Indicador 6b3) Satisfação dos empregadores	Junho / 2020	Setembro / 2020
Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão	Junho / 2020	Setembro / 2020
Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP	Junho / 2020	Setembro / 2020
Elaboração do Relatório do Operador	Outubro / 2020	Outubro / 2020
Anexo 1 ao Relatório do Operador - Plano de Melhoria	Outubro / 2020	Outubro / 2020
Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET	Outubro / 2020	Outubro / 2020
Observações (caso aplicável)		

1.10 Identificar os documentos orientadores da instituição e relatórios relevantes para a garantia da qualidade

1. ESTATUTOS DA EPHM
2. REGULAMENTO INTERNO 2019 - 2020
3. REGULAMENTO INTERNATO
4. DOCUMENTO BASE/ PROJETO EDUCATIVO
5. PLANO DE ATIVIDADES 2019 - 2020
6. PLANO DE AÇÃO – COM OS ANEXOS DO PLANO DE AÇÃO
7. QUADRO DE MONITORIZAÇÃO DE INDICADORES (QMI) E QUADRO DE IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES (QIRO)
8. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
9. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INTERCALAR
10. PLANO DE DESENVOLVIMENTO EUROPEU 2020-2030
11. PLANO DE CONTIGÊNCIA COVID-19

II. Gestão da oferta de EFP considerando os princípios EQAVET

Descrever os procedimentos desenvolvidos pela instituição que evidenciam a aplicação de cada uma das fases do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP.

2.1 Fase de Planeamento

Quatro princípios EQAVET

(i) visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP;
(ii) envolvimento dos *stakeholders* internos e externos;
(iii) melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados;
(iv) utilização das quatro fases do ciclo de qualidade (planeamento, implementação, avaliação e revisão).

Dando sequência ao Plano de ação descreve-se nesta fase os procedimentos que sustentam a aplicação de cada uma das fases na gestão da oferta da escola Profissional de Hotelaria Manteigas.

Nesta fase, os princípios do EQAVET fundamentais são:

1. A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita através do Organograma, Projeto Educativo e Regulamento Interno que refletem a atribuição de responsabilidades;
2. A participação de stakeholders internos e externos na avaliação da atividade e definição de Planos de melhoria;
3. No âmbito do processo como delineado a escola encetou no âmbito do projeto uma conjunto de trabalhos introduzindo processos de gestão e comunicando a todas as partes interessadas através da disponibilização no Website e outras formas de informação referente ao sistema de garantia da Qualidade.
4. Todos os documentos de estratégia da organização com base no sistema de qualidade EQAVET, possuem a visão estratégica e dão visibilidade aos processos e resultados na sua gestão com as seguintes evidências:

1. No facto de as metas e objetivos da EPHM, consagrados no seu projeto educativo e, por consequência, no documento base e plano de ação EQAVET, estarem alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais, nomeadamente cumprindo as metas estabelecidas nos avisos do POCH respeitante às candidaturas dos cursos profissionais, incluindo a Portaria 60-A/2015 de 2 de Março (artigo 18º);

2. A integração do documento base no próprio projeto educativo, passando o documento-base a integrar os desígnios e objetivos da escola, discutidos e aprovados em sede da direção da Fundação Escola Gest, que contempla a Câmara Municipal de Manteigas, o Turismo de Portugal e a

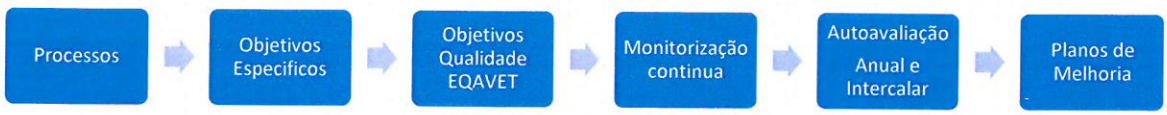
Associação Comercial da Guarda, como stakeholders externos, e ainda em conselho pedagógico da EPHM (composto por vários representantes dos stakeholders internos), confirmando que as ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos stakeholders internos e externos através do "Quadro de indicadores";

3. O plano de ação é desenvolvido em fase de planeamento e não deixa dúvidas quanto aos responsáveis, quer pela operacionalização, quer pela monitorização de todo o processo de garantia de qualidade;

Os protocolos/parcerias estabelecidos com diversos parceiros locais e regionais têm enriquecido sobremaneira as vivências pedagógicas e técnicas desta Escola. Para além de muitos protocolos/parcerias celebrados anualmente com entidades/instituições/empresas da região há outros protocolos de âmbito mais vasto, celebrados com entidades locais, instituições de ensino, científicas, da área da saúde, desportivas, culturais, artísticas e instituições particulares de solidariedade social. Ciente da importância do estabelecimento de protocolos e parcerias é objetivo da EPHM reforçar os já existentes e promover o estabelecimento de outros mais, no sentido de responder cada vez mais e melhor às reais necessidades dos alunos da Escola. Pretendemos também rentabilizar a rede de parcerias com instituições do ensino superior para em cooperação, colaboração e partilha propiciar formação e atividade nomeadamente no âmbito da investigação partilhada a incorporar na prática letiva. A EPHM prossegui uma parceria destinada à organização de intercâmbios no âmbito do Ensino e Formação Profissional, com vista ao desenvolvimento socioecónomico e cultural do concelho de Manteigas em Portugal e do distrito da Água Grande na República Democrática de São Tomé e Príncipe.

4. O relatório de Autoavaliação alinhado com EQAVET evidencia o processo de reflexão da escola e a implementação de Planos de melhoria. Dando sequência ao Plano de ação descreve-se nesta fase os procedimentos que sustentam a aplicação da mesma e são disponibilizados no sítio da Internet da EPHM todos os documentos inerentes ao mesmo.

Focar nos processos da escola e na contribuição relevante dos objetivos específicos para atingir os objetivos de Qualidade EQAVET e na sua monitorização e melhoria continua e inserção Planos de melhoria a longo do ano.



2.2 Fase de Implementação

Quatro princípios EQAVET

(i) visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP;
(ii) envolvimento dos *stakeholders* internos e externos;
(iii) melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados;
(iv) utilização das quatro fases do ciclo de qualidade (planeamento, implementação, avaliação e revisão).

(i) visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP;

Relativamente a visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP, entendemos:

(i) Que os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados no plano de ação dos vários indicadores. O plano de ação contempla a intervenção de cada um dos colaboradores da EPHM (professores, orientadores de curso, orientadores de turma, orientadores de PAP e restantes funcionários da escola) no alcance de metas perfeitamente definidas e claramente atribuídas a cada profissional.

Em relação ao que já vinha sendo feito, este sistema de garantia da qualidade garante uma maior clareza em todo o processo e um controlo mais preciso e apertado dos resultados das diversas metas inscritas no documento base e no plano de ação;

(ii) Numa ótica de melhoria contínua, a escola irá disponibilizar, aos seus docentes/formadores, ações de formação que permitam o desenvolvimento das suas competências profissionais, em linha com a implementação do sistema EQAVET, nomeadamente:

(1) . As formações oferecidas aos docentes, que resultam de um processo de necessidades de formação, indo ao encontro das estratégias e objetivos de planeamento definidos pela direção, passando pelas necessidades evidenciadas pelos próprios docentes e ainda tendo em conta os objetivos nacionais e internacionais relativos às orientações na educaçã

No que respeita ao envolvimento dos stakeholders internos e externos ao nível da implementação, já que:

(i) Todos os docentes participam trimestralmente em reuniões específicas para apuramento e recolha de dados dos indicadores;

(ii) No que respeita à colaboração com os stakeholders externos, os docentes da área técnica dos diversos cursos vêm reforçados os seus conhecimentos e atualização de saberes, através de: realização de estágios e formações em empresas, pela intensa relação que mantêm com as empresas da área técnica que lecionam, e ainda no relacionamento conseguido no acompanhamento da FCT e nos múltiplos contactos realizados;

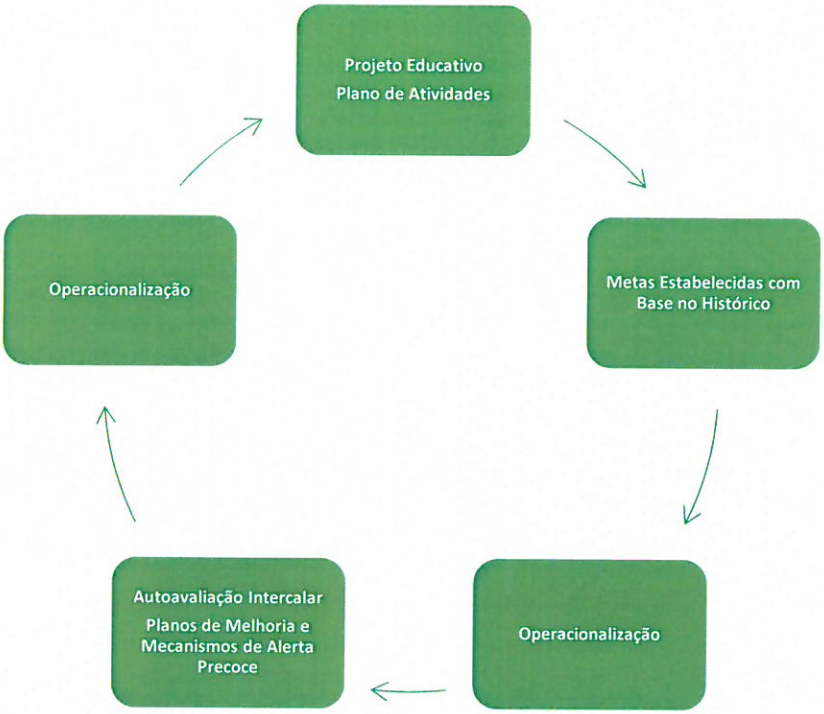
(iii) Em cada ano letivo, são formalizadas parcerias com empresas e entidades, tendentes à concretização das metas definidas. Estas parcerias foram e serão a base do relacionamento com os stakeholders externos, nomeadamente na colaboração com a EPHM na formação em contexto de trabalho e outros relacionamentos informais e/ou ocasionais.

Quanto à Implementação do critério e princípio da melhoria contínua da EFP, esta acontece em dois momentos:

(i) Quando surgem mudanças em relação ao que se vinha fazendo na escola, faseando numa ótica de melhoria contínua dos resultados;

(ii) Quando se preveem planos de melhoria e sempre que se verificarem desvios em relação às metas definidas (ex. módulos em atraso e faltas injustificadas no final do período letivo).

Critério de Melhoria continua na implementação:



2.3 Fase de Avaliação

Quatro princípios EQAVET

(i) visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP;
(ii) envolvimento dos *stakeholders* internos e externos;
(iii) melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados;
(iv) utilização das quatro fases do ciclo de qualidade (planeamento, implementação, avaliação e revisão).

Em relação ao princípio da visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP, estão descritos no plano de ação, uma análise trimestral (final do 1º e do 2º períodos letivos), vários mecanismos de alertas, nomeadamente:

(i) Número de módulos em atraso por disciplina;

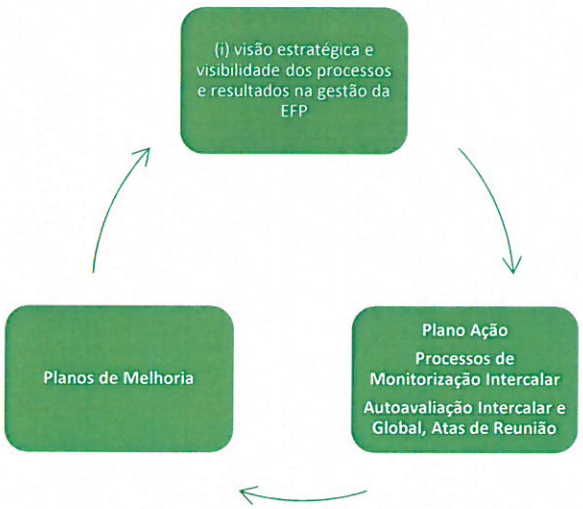
(ii) Número de faltas injustificadas;

(iii) Número de desistências;

(iv) Taxa de presenças dos encarregados de educação nas reuniões de entrega das avaliações;

(v) Apreciações dos orientadores de PAP em relatórios intermédios;

(vi) Número de visitas de estudo previstas e as efetivamente realizadas.



Em relação ao envolvimento dos stakeholders internos e externos, a sua participação é efetuada da seguinte forma:

i) A avaliação anual das metas cumpre formalmente ao conselho pedagógico, órgão de suporte da direção pedagógica. Este órgão tem, na sua composição, representantes de vários stakeholders internos (três docentes e a directora pedagógica);

ii) Em sede de conselho consultivo, onde têm assento formal vários representantes de stakeholders externos, são apresentados e discutidos os resultados apurados, quando convocados em reunião plenária;

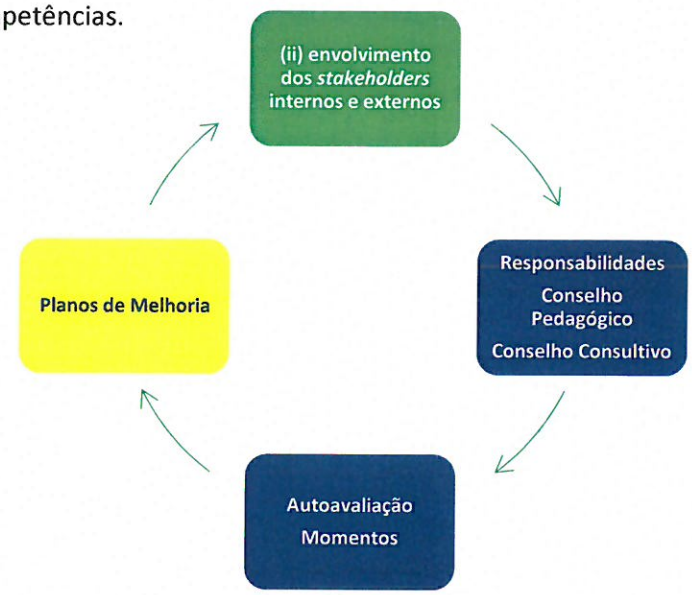
iii) De forma parcelar através das reuniões internas eventuais com os três associados (Município de Manteigas, Turismo de Portugal e a Associação Comercial da Guarda).

Relativamente ao envolvimento dos stakeholders externos, na avaliação do percurso formativo dos alunos, tais como:

i) Na Formação em contexto de trabalho (FCT), uma vez que parte da avaliação final é dada pelo Tutor de FCT da empresa/entidade enquadradora;

ii) No júri das provas de aptidão profissional (PAP) fazem parte representantes das associações empresariais, uma personalidade de reconhecido mérito na área de formação profissional ou dos setores de atividade afins ao curso, para além do orientador de turma, supervisor técnico, orientador de PAP, orientador de curso e a diretora pedagógica (stakeholders externos e internos);

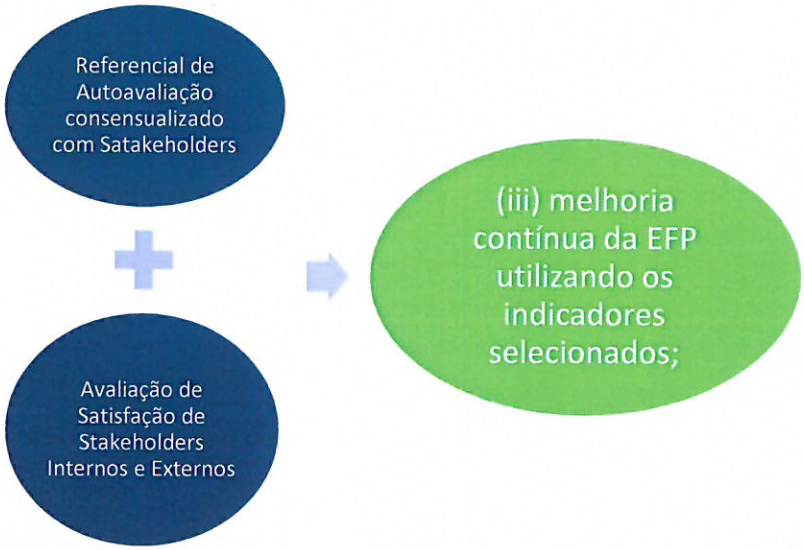
iii) Os empregadores dos alunos certificados são chamados a responder a um inquérito de satisfação, em relação à performance dos ex-alunos em diversas competências.



Por último, o princípio da melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados, pode considerar-se existir cumprimento nas práticas de gestão da EPHM, relativas:

(i) As metas, quase todas apontando para uma melhoria contínua nos valores que pretende alcançar, para 3 anos, após o apuramento dos resultados trimestrais e anuais, poderão impor-se mudanças na identificação de outros objetivos específicos à meta final global, ainda não previstos no documento base e plano de ação. O contexto real em que se movem escolas profissionais e empresas é dinâmico, com a alteração constante de variáveis e regras externas à organização, pelo que o sistema de certificação da qualidade deve também ele ser dinâmico, numa ótica de constante adaptação às exigências que forem surgindo, pelo que pode envolva a alteração do previsto no documento base e plano de ação inicial;

(ii) No que respeita aos stakeholders internos, até à data, só são aplicados inquéritos de satisfação aos alunos, no final de cada período letivo, em que lhes é pedido que avaliem a sua satisfação relativa aos docentes, aos serviços e às infraestruturas da escola. É feito um tratamento estatístico dos resultados e poderá haver intervenção do diretor pedagógico ou diretor executivo, no sentido de compreender e sanar algum problema que se torne evidente através da leitura dos resultados. Podem sempre introduzir-se melhorias ao nível dos processos e resultados, em função dos resultados dos inquéritos de satisfação, mas, até à data, resumem-se a uma análise conjunta entre o visado e o diretor pedagógico acerca do que correu menos bem. A título de exemplo, juntam-se a este documento exemplo dos inquéritos efetuados a empregadores e a alunos, pela evidência e demonstração da articulação que já está padronizada e perfeitamente conseguida com estes stakeholders



2.4 Fase de Revisão

Quatro princípios EQAVET

(i) visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP;
(ii) envolvimento dos *stakeholders* internos e externos;
(iii) melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados;
(iv) utilização das quatro fases do ciclo de qualidade (planeamento, implementação, avaliação e revisão).

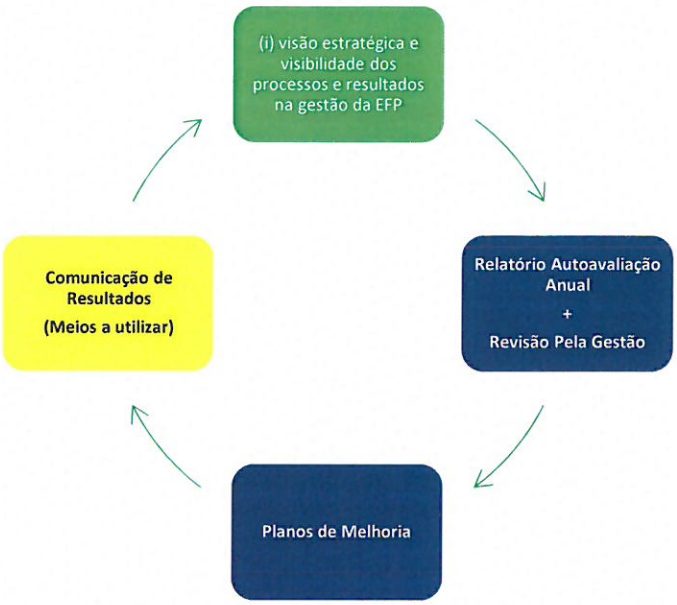
Em relação ao princípio da visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP, prevê-se que, depois do apuramento anual dos resultados, feito até ao final do mês de agosto, seja elaborado um relatório, da responsabilidade do diretor pedagógico, a apresentar:

(i) Na primeira reunião do conselho pedagógico de Setembro para análise e discussão;

(ii) Na primeira reunião da direção da Fundação Escola Gest, a partir de Setembro para análise e discussão.

Da análise deste documento aferir-se-á da necessidade de elaborar planos de melhoria, que depois serão consensualizadas entre os responsáveis pelo alcance das metas e a diretora pedagógica.

O resultado anual da avaliação das metas, bem como os procedimentos propostos para a revisão das práticas existentes serão publicitados no site da escola, enviado por email para todos os docentes, onde toda a comunidade educativa tem acesso.

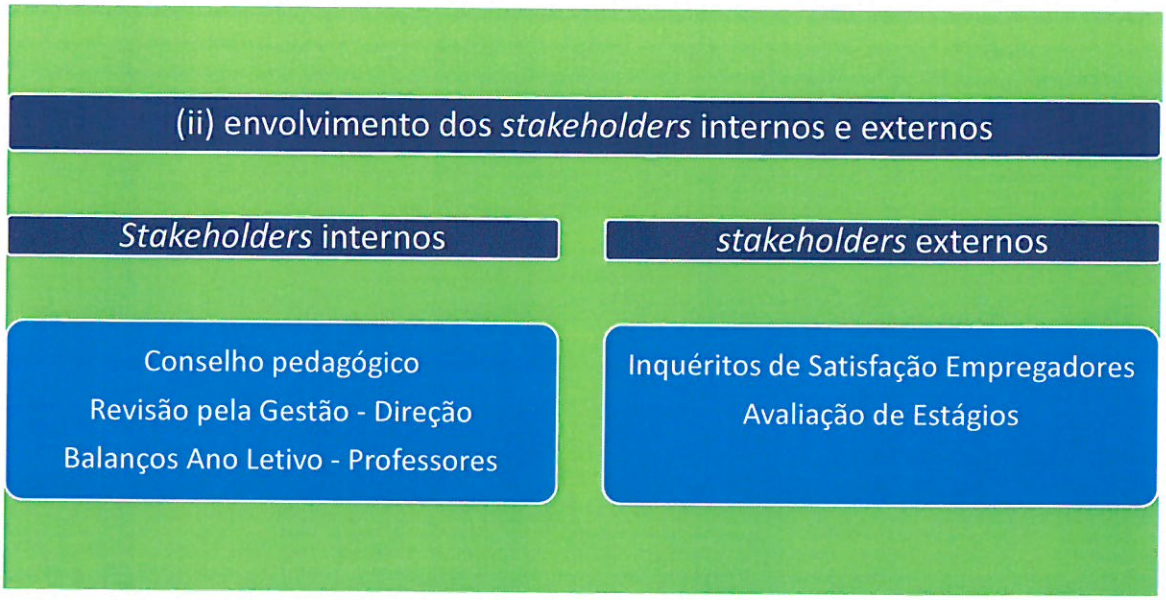


No que concerne ao princípio do envolvimento dos stakeholders internos e externos, mais uma vez o envolvimento dos stakeholders internos é francamente superior, pela sua própria natureza e porque pertencem à orgânica da instituição, enquanto os stakeholders externos têm a sua própria atividade profissional e laboral externa ao contexto escolar, mas ainda assim colaboram ativamente com a EPHM.

Dos stakeholders internos, a sua opinião é tida em consideração em sede de conselho pedagógico, onde é analisado o relatório de avaliação dos resultados das metas previstas no documento base e no plano de ação, bem como os mecanismos de revisão propostos.

Os docentes, reunidos em reunião geral de professores de trabalho de balanço do ano letivo e de preparação do ano letivo seguinte, também sugerem alterações passíveis de melhorar resultados e processos que são encaminhadas para análise no conselho pedagógico, que as aprova, com ou sem alterações.

No que respeita aos stakeholders externos, para além dos inquéritos destinados a avaliar o grau de satisfação dos empregadores dos alunos da EPHM, também os empresários são chamados a avaliar os alunos em sede de FCT, na qualidade de tutores.



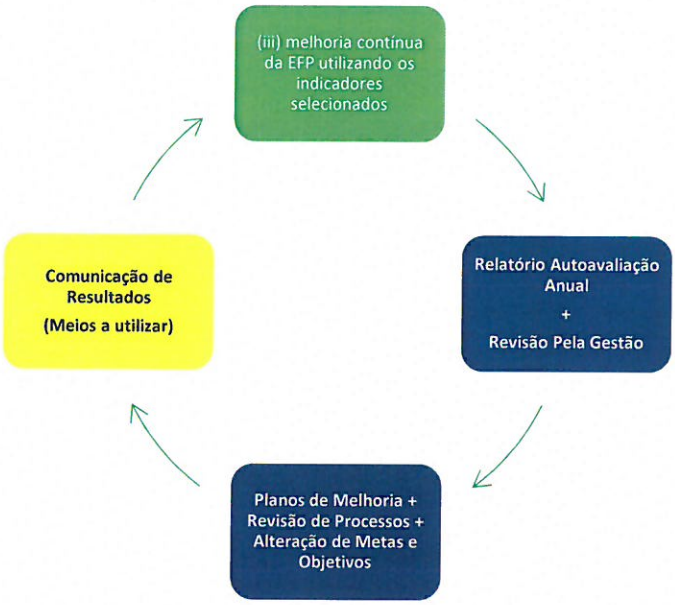
Para além da avaliação quantitativa, os tutores podem deixar comentários e sugestões num espaço criado para o efeito, no modelo de avaliação de FCT. Estas sugestões/comentários são compiladas pelos orientadores de curso e levados a reunião de supervisão técnica, podendo aí serem propostas alterações a validar pela diretora pedagógica e pelo conselho pedagógico, sempre na ótica de aproximar o mais possível as competências desenvolvidas nos alunos na escola com as competências necessárias para uma mais célere e proveitosa integração no mercado de trabalho.

No que toca ao princípio da melhoria contínua da EFP, é realizada da seguinte forma:

i) A partir dos resultados apurados e do apuramento das metas que ficaram por alcançar, são elaborados, com base num processo de reflexão entre os envolvidos, planos de melhoria, as metas que ficaram por alcançar. É nesta fase que se podem criar outros objectivos ou metas, que se entenda serem mais eficientes para alcançar a meta global.

ii) Estas alterações devem ser publicitadas nos meios de comunicação (e-mails, site, etc...). Nesta fase que se promove a reflexão acerca da forma como fizemos e se deveremos ou não fazer diferente e como, de forma a melhorar os resultados alcançados;

iii) Este exercício de revisão é feito anualmente, depois de apurados e analisados os resultados anuais e tendo em conta as orientações pedagógicas em vigor.



III. Áreas de melhoria na gestão da oferta de EFP

Apresentar o Plano de Melhoria, através do preenchimento do Anexo 1 ao presente relatório.

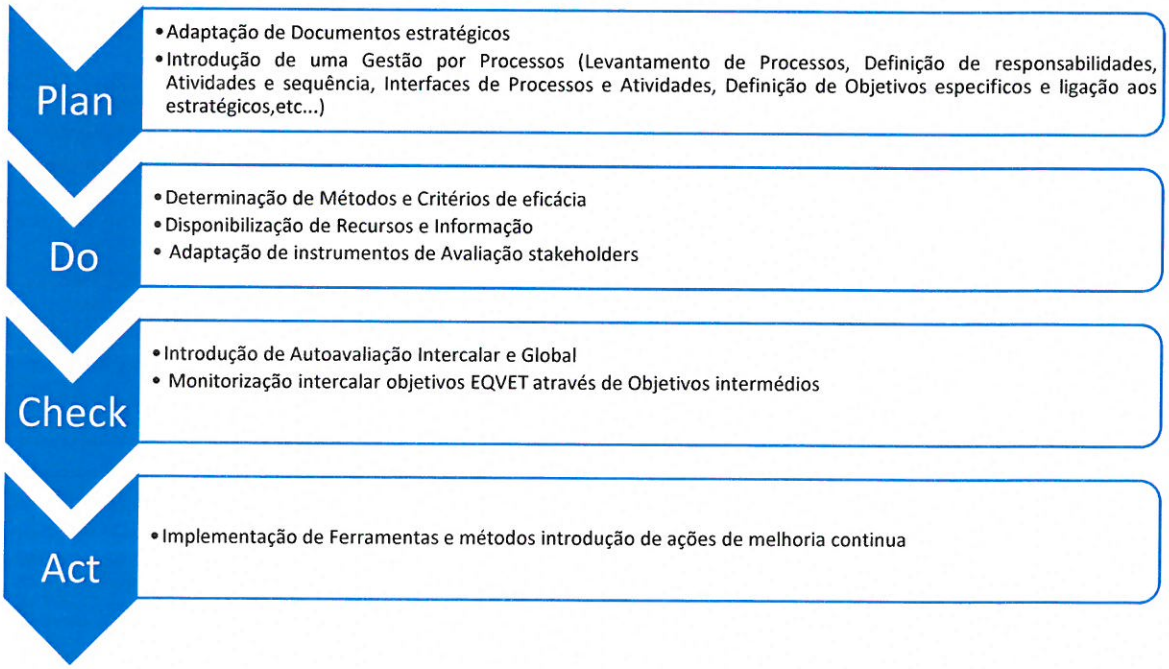
IV. Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET

Enumerar os documentos e os critérios que evidenciam, através do preenchimento do Anexo 2 ao presente relatório.

V. Conclusão

Apresentar as mudanças resultantes do alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o Quadro EQAVET na gestão da melhoria contínua da oferta de EFP.

Para a Escola Profissional de Hotelaria Manteigas (EPHM), este foi um ano pioneiro no que toca à adoção de um sistema de garantia da qualidade. Começou por se produzir o documento base e o respetivo plano de ação, documentos dinâmicos na sua essência, abertos e partilhados, que permitem uma reflexão participativa e uma melhoria permanente. Estes documentos resultaram de um exercício de sistematização, pois conduziu à reflexão conjunta dos vários stakeholders internos e externos, permitiu a determinação clara e objetiva de várias metas, globais e intermédias, contribuiu para a atribuição concreta de responsabilidades (de operacionalização, de monitorização e de avaliação/revisão), para a definição dos timings dentro dos quais as metas devem ser alcançadas.



Os Relatores

Maria Augusta Santos Pires Rey

Presidente da Direção da EPHM

Isabel de Jesus Barata

Diretora Pedagógica da EPHM

Paulo Manuel Martins dos Santos

Responsável da Qualidade

Manteigas, 30 Setembro 2020

Localidade e data

DOCUMENTOS ANEXOS

Anexo 1 – Plano de Melhoria

Anexo 2 – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET

Anexo 1 - Plano de Melhoria

1. Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/ práticas de gestão que sustentam o presente Plano de Melhoria

Análise dos indicadores EQAVET selecionados:

- **Indicador 4: taxa de conclusão dos cursos;**
- **Indicador 5: Taxa de colocação após a conclusão dos cursos de EFP;**
- **Indicador 6 a): Percentagem de alunos que completaram o curso e que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso/área de educação e formação que concluíram;**
- **Indicador 6 b)3: Percentagem de empregadores que estão satisfeitos com os formandos que completaram o curso de EFP.**

	Indicador 4: taxa de conclusão dos cursos			
	Triénio 2014-2017	Triénio 2015-2018	Triénio 2016-2019	Triénio 2020-2023 Meta
Resultados das turmas				
Curso Profissional	100%	91,3%	92%	90%
Observações:				
Diagnóstico das turmas do triénio 2015-2018: 91,30% dos alunos iniciados foram certificados **Meta prevista para as turmas do triénio 2016-2019: 95% sobre o nº de alunos iniciados** **Resultado médio global turmas do triénio 2016-2019, à data de 31 de Julho de 2016: 92%**				

Como é possível verificar na tabela, na generalidade, os resultados são satisfatórios, destacando-se a evolução positiva que o Indicador Taxa de conclusão em cursos de EFP (4a) tem vindo a sofrer. Em 2014/2017 registou-se um resultado de 100%, em 2015/2018 um resultado de 91,3%, em 2016/2019 um resultado de 92%.

No que respeita a este indicador, analisando a meta global ou, com a denominação que lhe foi dada no Plano de Ação, o Objetivo Geral, afigura-se necessário realizar um Plano de Melhoria, uma vez que não se alcançou a meta prevista.

No entanto, se considerarmos as metas intermédias ou parcelares, observaram-se alguns desvios, em relação às metas propostas, a saber:

a) No que respeita ao objetivo específico de reduzir o abandono escolar, a taxa de desistência das turmas do triénio 2016-2019 desceu em relação ao triénio de diagnóstico, de 4,20 % no triénio 2015-2018 para 1,96% nas turmas do triénio 2016-2019, quando a meta máxima para as turmas finalistas deste ano letivo era de3,2 %. Cumpre, no entanto, referir que a esmagadora maioria das desistências ocorreram durante o primeiro ano destas turmas, portanto no ano letivo 2016/2017, pelo que as medidas tomadas este ano em sede de Documento base e Plano de Ação não são aqui tidas em consideração. Se atendermos às turmas que iniciaram o triénio este ano letivo, quando as medidas propostas foram colocadas em prática, verificamos que a taxa de desistência 2018-2019 para as turmas do triénio 2016-2019 foi de3,2 %, pelo que começamos agora a recolher os frutos das ações implementadas desde o início deste ano letivo.

No que respeita à taxa de desempenho escolar dos alunos e da PAP e à taxa de satisfação dos Encarregados de Educação, os resultados apurados superaram as metas estabelecidas.

	Indicador 5: Taxa de colocação após a conclusão dos cursos de EFP			
	Triénio 2014-2017	**Triénio 2015-2018**	**Triénio 2016-2019**	**Triénio 2020-2023 Meta**
Resultados das turmas				
Curso Profissional	77%	71,4%	100%	70%
Observações:				
Objetivos/Metas a alcançar: **Ciclo de formação 2014/2017: 75%** **Ciclo de formação 2015/2018: 71,4%** **Ciclo de formação 2016/2019: 73,3%**				

Para efeitos deste indicador, foram consideradas para análise global as turmas do triénio 2014-2017 e 2015-2018, cujos resultados foram apurados com base na análise das respostas aos contatos telefónicos aplicados aos ex-alunos da EPHM.

Os resultados, como se demonstrou, ficaram alcançados.

Este ano letivo de 2016-2019, todas as metas intermédias/parcelares consideradas neste indicador (aumentar o número de atividades extracurriculares que enriqueçam a formação do aluno, promover duas sessões de esclarecimento pelas unidades hoteleiras e aumentar o número de parcerias com as empresas de hotelaria da região, desenvolver pelo menos três visitas de estudo a unidades hoteleiras por ano letivo para cada turma, realizar uma sessão de Técnicas de procura de Emprego dinamizadas pelo IEFP e outras instituições ligadas á integração no mercado de trabalho, com simulação da entrevista de emprego e elaborar os CV em português e inglês em todas as turmas finalistas) foram atingidas. Espera-se, por isso, que em relação às turmas do triénio 2020-2023, estas medidas venham a ter um impacto positivo.

	Indicador 6 a): Percentagem de alunos que completaram o curso e que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso/área de educação e formação que concluíram			
	Triénio 2014-2017	**Triénio 2015-2018**	**Triénio 2016-2019**	**Triénio 2020-2023 Meta**
Resultados das turmas				
Curso Profissional	76,92%	61%	---	71,4%
Observações:				
O diagnóstico referente às turmas 2014-2017 indica que, dos 13 alunos certificados empregados, 10 estão empregados na área de formação que concluíram, correspondendo a uma percentagem de 76,92% **O diagnóstico referente às turmas 2015-2018 indica que, dos 23 alunos certificados empregados, 14 estão empregados na área de formação que concluíram, correspondendo a uma percentagem de 61%**				

Relativamente a este indicador, a taxa de colocação de diplomados que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso do triénio de 2014/2017 é de 76,92% e do triénio 2015/2018 é de 61%, o que no nosso entender, apesar de ser um valor mais baixo do que o do triénio anterior, é razoável, uma vez continua a representar mais de 50% dos alunos.

Os resultados relativos ao triénio 2016-2019 só são recolhidos e analisados decorrido um ano após a conclusão do curso. Contudo, o nosso objetivo é que este resultado possa ainda melhorar nos próximos ciclos, resultado da implementação do plano de melhoria apresentado para o indicador 5 — Taxa de Empregabilidade, que irá contribuir para o alcance gradual destas metas

	Indicador 6 b)3: Percentagem de empregadores que estão satisfeitos com os formandos que completaram o curso de EFP			
	Triénio 2014-2017	**Triénio 2015-2018**	**Triénio 2016-2019**	**Triénio 2020-2023 Meta**
Resultados das turmas				
Curso Profissional	89%	93%	---	86%
Observações:				

No que diz respeito a este indicador, a taxa de empregadores que estão satisfeitos com os formandos do triénio de 2014-2017 é de 89% e do triénio 20152018 é de 93%, o que corresponde ao cumprimento das metas pretendidas pela escola.

Os resultados relativos ao triénio 2016-2019 só poderão ser recolhidos e analisados em finais de 2020. Contudo, o nosso objetivo é que este resultado possa manter-se ou ainda melhorar nos próximos ciclos, resultado da implementação das metas intermédias/parcelares estimadas neste indicador (Preparar os alunos para o ingresso no mercado de trabalho, Informar futuros diplomados sobre as condições e as vias para o

prosseguimento de estudos superiores, Preparar os futuros diplomados para estabelecerem contactos regulares com a Escola, contactar empregadores e promover contactos regulares e diversificados com as empresas). Espera-se, por isso, que, estas medidas venham a ter um impacto positivo.

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

A identificação das áreas de melhoria, são decorrentes da autoavaliação e da revisão do sistema. Para cada área de melhoria são identificados um ou mais objetivos a alcançar, com estratégias de implementação de novos procedimentos ou de dar continuidade a procedimentos já em curso.

Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
AM1	**Aumentar a taxa de conclusão dos cursos**	O1	**Diminuir a taxa de módulos em atraso/insucesso**
		O2	**Diminuir a taxa de desistência**
		O4	**Aumentar a taxa de desempenho escolar dos alunos**
AM2	**Aumentar a taxa de resposta dos empregadores**	O1	**Aumentar a taxa de resposta dos empregadores para dar resposta ao indicador 6b) do EQAVET**
AM3	**Aumentar a avaliação de satisfação dos formandos numa alimentação equilibrada**	O1	**Aumentar a avaliação de satisfação dos formandos numa alimentação equilibrada por parte dos formandos**
AM4	**Aumentar o cumprimento do Plano Anual Atividades para 100%**	O3	**Aumentar a realização de atividades de maior relevo e importância, além de introduzir atividades e realizar atividades não contempladas no PA**
AM5	**Aumentar a taxa de presença dos pais/Encarregados de Educação**	O2	**Aumentar a taxa de presença dos pais/Encarregados de Educação para atingir a meta estabelecida (90%)**
AM6	**Aumentar o número de matrículas**	O3	**Aumentar a população escolar em 10%**