

## RELATÓRIO DO OPERADOR

### Apresentação da instituição e da sua situação face à garantia da qualidade

#### 1.1. Nome da entidade formadora

**ETAP – Escola Profissional**

#### 1.2. Morada e contactos da entidade formadora

Rua Benemérito Joaquim Rosas, s/n

4910 – 130 Caminha

Telefone: 258 719240

e-mail: [caminha@etap.pt](mailto:caminha@etap.pt)

#### 1.3. Nome, cargo e contactos do responsável da entidade formadora

José Luís Diogo de Azevedo Presa, Diretor

Telefone: 258 719240

e-mail: [jlpresa@etap.pt](mailto:jlpresa@etap.pt)

#### 1.3.1. Nome da entidade proprietária e respetivo representante

COOPETAPE - Cooperativa de Ensino CRL, representada por José Luís Presa (Presidente da Direção)

#### 1.4. Missão, visão e objetivos estratégicos da instituição para a educação e formação profissional (EFP) dos jovens, no contexto da sua intervenção

##### Missão da Escola

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

### **Visão**

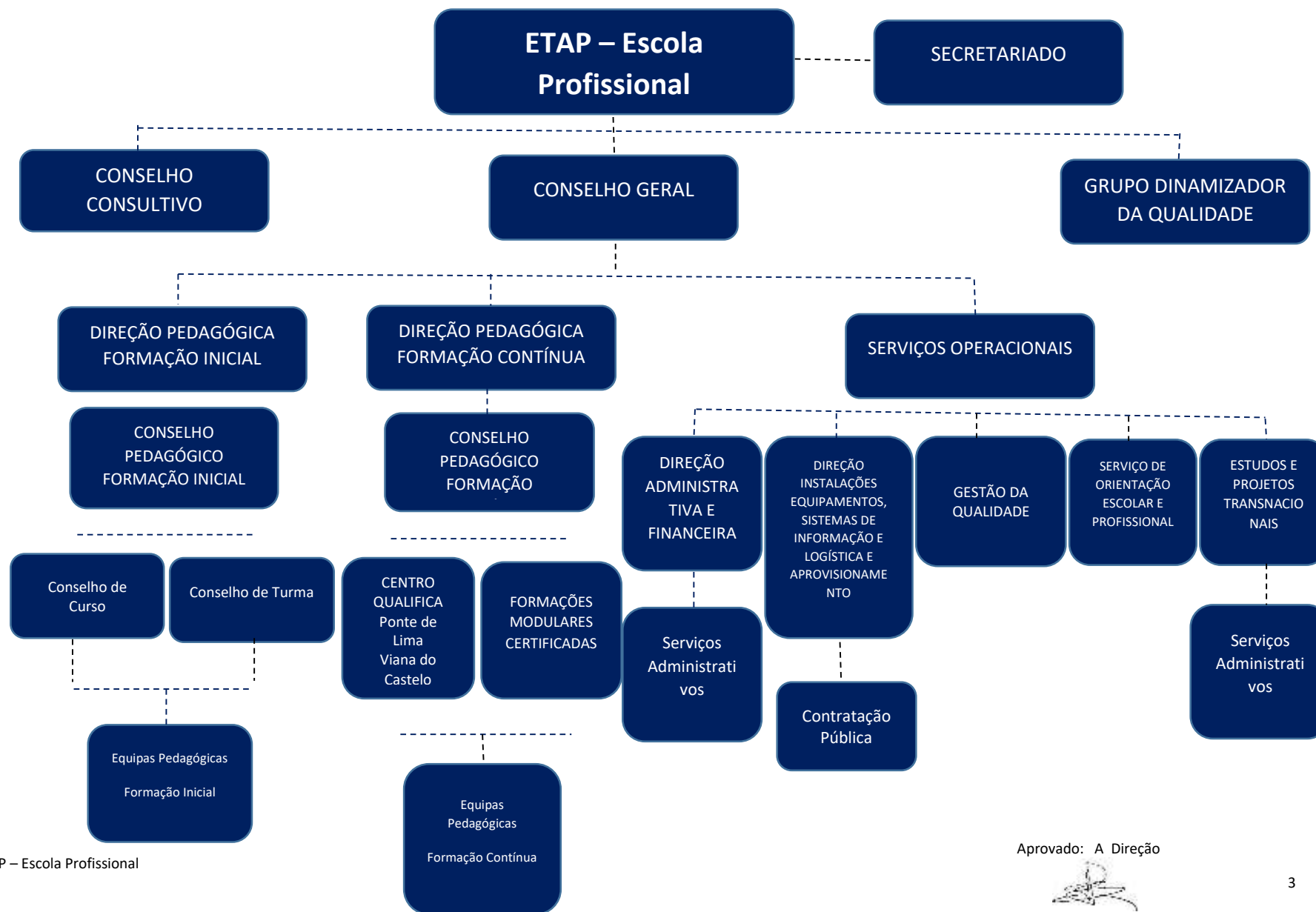
A ETAP, tem como visão organizar a formação tendo como referencial os projetos mais avançados e mais consistentes que se desenvolvem nos países da União Europeia e da OCDE.

### **Objetivos Estratégicos**

A ETAP, em linha com o Projeto Educativo, terá como referencial da sua ação a prossecução dos seguintes objetivos estratégicos:

1. Garantir a conformidade com os requisitos legais e os normativos estatutários e regulamentares;
2. Formar e qualificar os jovens tendo em conta os seus interesses vocacionais e as necessidades do tecido empresarial da região;
3. Reconhecer, validar e certificar as competências adquiridas pelos adultos ao longo da vida pelas vias informais, não formais e formais;
4. Desenvolver as formações necessárias ou complementares identificadas em processos de RVCC com vista a atingir o referencial de formação pretendido pelos adultos, tendo em conta os seus interesses individuais e as necessidades do tecido económico-social da região;
5. Promover uma eficiente gestão dos recursos da organização, atentos os riscos e oportunidades;
6. Dinamizar uma permanente abertura à melhoria contínua e à inovação;
7. Organizar, anualmente, programas de formação contínua para os colaboradores;
8. Estabelecer parcerias com o mundo empresarial e outras organizações nacionais e transnacionais;
9. Disponibilizar informação para todos os serviços e departamentos da organização;
10. Promover a satisfação das partes interessadas, designadamente, alunos, encarregados de educação, empresas e escolas superiores.

## **1.5. Organigrama da instituição**



**1.6. 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/Formandos (Totais por Curso em cada ano letivo)					
		2017/2018		2018/2019		2019/2020	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
CP	Técnico de Mecatrónica Automóvel	4	54	4	60	3	70
CP	Técnico de Cozinha/Pastelaria	3	41	3	45	3	56
CP	Técnico de Restaurante Bar	3	39	3	39	3	33
CP	Técnico de Receção	2	21	2	23	2	20
CP	Técnico de Comunicação e Serviço Digital	1	14	2	27	1	9
CP	Técnico de Design de Moda	1	8	1	11	0	0
CP	Técnico de Fotografia	2	20	2	16	2	16
CP	Técnico de Design de Equipamento	1	9	1	10	1	10
CP	Técnico de Comunicação, Marketing Rel. Publicas e Publicidade	0	0	1	10	1	10
CP	Técnico de Design Gráfico	0	0	0	0	1	6
CP	Técnico de Desporto	3	66	3	57	2	38
CP	Técnico de Informática de Gestão	0	0	1	8	1	8
CP	Técnico de Contabilidade	0	0	0	0	1	5
CP	Técnico de Eletrónica, Automação e Comando	0	0	0	0	1	4
CP	Técnico de Multimédia	2	32	1	18	2	43
CP	Técnico de Artes Gráficas	2	19	2	22	3	36
CP	Técnico de Eletrónica, Automação e Computadores	2	33	3	56	2	40
CP	Técnico de Informática e Gestão de Redes	1	18	1	21	0	0
CP	Técnico de Serviços Jurídicos	1	10	1	11	1	11
CP	Técnico de Audiovisuais	0	0	1	13	1	13
CP	Técnico de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	0	0	0	0	1	19

### **1.7. Situação da instituição face à implementação do sistema de garantia da qualidade**

A ETAP Escola Profissional é uma entidade certificada pela norma NP EN ISO 9001 desde abril de 2006, tendo sido a primeira escola profissional a obter a certificação ISO. O funcionamento da escola organiza-se em processos e respetivos procedimentos, aplicando o ciclo PDCA com o foco na melhoria contínua. Paralelamente, a ETAP Escola Profissional iniciou o processo de adaptação do Sistema de Gestão da Qualidade nos termos da Norma ISO 9001, em uso, ao quadro EQAVET.

A ETAP Escola Profissional tem constituído o Grupo Dinamizador da Qualidade que reúne uma vez por mês, realizando uma análise sistemática e periódica das fases de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como dos indicadores de desempenho.

### **1.8. Listagem dos objetivos definidos para o alinhamento com o Quadro EQAVET**

#### **1- Objetivos da Escola para alinhamento com o Sistema de Garantia da Qualidade - EQAVET**

- 1.1 Definir os princípios e objetivos do sistema de garantia da qualidade
- 1.2 Organizar a escola em conformidade com o Ciclo da Qualidade (PDCA)
- 1.3 Definir e monitorizar os critérios e indicadores a observar no Quadro EQAVET
- 1.4 Implementar práticas de autoavaliação e de melhoria contínua dos desempenhos
- 1.5 Adotar procedimentos e processos de revisão do sistema EQAVET
- 1.6 Organizar o Processo de certificação – Garantia da Qualidade
- 1.7 Conceber a versão final a submeter a acreditação

#### **Objetivos específicos e documentos associados**

<b>1.1. Definir os princípios e objetivos do sistema de garantia da qualidade</b>	<b>DOCUMENTOS ASSOCIADOS</b>		
Aprofundar o conceito da qualidade nos documentos da escola	PE	PA	RI
Explicitar o paradigma da garantia da qualidade nos documentos da escola	PE	PA	
Definir os fatores chave que contribuem para a garantia da qualidade	PE	PA	
Rever e conceber de documentos estruturantes da atividade da escola em linha com os requisitos legais aplicáveis	PE	EST	PA

<b>1.2. Organizar a escola em conformidade com o Ciclo da Qualidade (PDCA)</b>	<b>DOCUMENTOS ASSOCIADOS</b>
Dar visibilidade ao sistema de garantia da qualidade expresso nos documentos estratégicos da escola	PE
Definir o ciclo da qualidade e descritores indicativos para desenvolvimento do processo com ligação aos documentos da escola	PE+PA
Bloco 1 - Cultura e gestão ligada aos documentos da escola	PE+PA

Bloco 2 - Abordagens que refletem o contexto dos operadores ligada aos documentos da escola	PE+PA
Bloco 3 - Cultura de autoavaliação ligado aos instrumentos de gestão pedagógica da Escola	PE+PA+RI
Bloco 4 - Apoio à Formação dos Recursos Humanos ligado à gestão dos recursos humanos da escola	PA
Bloco 5 - Utilização dos Dados e feedback para a melhoria ligados à gestão estratégica da Escola	PA
Bloco 6 - Envolvimento das partes interessadas ligada gestão pedagógica da Escola	PE+PA
Realizar o diagnóstico de necessidades de formação como base da organização da formação	PE+PA
Assegurar a liderança e cumprimento dos dispositivos legais ligados ao contexto e demais documentos estratégicos da escola	PE
Executar e criar condições de logística/suporte, procedimentos, codificações, procedimentos e RGPD	PA
Avaliar e rever os sistemas e processos ligados aos documentos estratégicos da escola	PA
Definir os princípios orientadores do sistema de avaliação e revisão	PE+PA

<b>1.3. Definir e monitorizar os critérios e indicadores a observar no Quadro EQAVET</b>	<b>DOCUMENTOS ASSOCIADOS</b>
Alinhar as políticas europeias com o projeto educativo com vista ao incremento dos percursos qualificantes	PE+PA
Alinhar as prioridades nacionais e regionais em matéria de qualificação com os documentos estratégicos da escola	PE+PA
Criar ferramentas necessárias para monitorar e avaliar os indicadores de realização e resultados refletidos nos documentos da escola	PA
Recolher, analisar dados, definir metas, objetivos e correlações a trabalhar com vista à conceção e revisão dos documentos da escola	PA+R
Realizar exercícios de autoavaliação com vista à adoção de medidas, tendo em conta a melhoria refletida nos documentos da escola	PA+R

<b>1.4. Implementar práticas de autoavaliação e de melhoria contínua dos desempenhos</b>	<b>DOCUMENTOS ASSOCIADOS</b>
Identificar pontos fortes e pontos fracos a ter em conta na conceção dos documentos estruturantes da atividade da escola	PE+PA

Identificar riscos e oportunidades a refletir na gestão da atividade educativa e formativa da escola	PE+PA
Definir objetivos e metas de curto e médio prazo a considerar nos documentos estratégicos da escola	PE+PA
Avaliar do grau de aderência aos requisitos legais ligados com a atividade da escola	PE+PA
Correlacionar o previsto e o realizado nos instrumentos de planeamento da escola	PA+R
Apresentar propostas de melhoria a integrar nos instrumentos de planeamento da atividade da escola	R
Calendarizar as ações de melhoria a integrar nos instrumentos de planeamento e revisão da escola	R
Analisar o cumprimento ou incumprimento de ações corretivas	R

<b>1.5. Adotar procedimentos e processos de revisão do sistema EQAVET</b>	<b>DOCUMENTOS ASSOCIADOS</b>
Dotar o projeto educativo com previsão de medidas de curto e médio prazo	PE
Dotar o plano de atividades com identificação de medidas a adotar a curto prazo	PA
Elaborar o relatório de atividades com sinalização dos pontos fortes e fracos e áreas de melhoria	R
Elaborar quadros demonstrativos do cumprimento dos objetivos e metas e das correlações entre o previsto e o real	R

<b>LEGENDA</b>	
DOCUMENTOS ASSOCIADOS	
PRJETO EDUCATIVO	PE
PLANO ATIVIDADES	PA
RELATÓRIO ATIVIDADES	R
REGULAMENTO INTERNO	RI
ESTATUTOS	EST

### **1.9. Desenvolvimento das etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET**

<b>Etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET</b>	<b>Data Início (mês/ano)</b>	<b>Data Conclusão (mês/ano)</b>
Elaboração do Documento Base para o alinhamento	07/2019	03/2020
Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento	11/2019	01/2020
Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos	11/2019	12/2019

Recolha de dados – Indicador 5a) Colocação dos diplomados	11/2019	12/2019
Recolha de dados – Indicador 6a) Ocupação dos diplomados	11/2019	12/2019
Recolha de dados – Indicador 6b3) Satisfação dos empregadores	01/2020	03/2020
Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão	11/2019	12/2019
Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP	11/2019	04/2020
Elaboração do Relatório do Operador	02/2020	04/2020
Anexo 1 ao Relatório do Operador - Plano de Melhoria	02/2020	04/2020
Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET	02/2020	04/2020
<b>Observações</b> (caso aplicável)		

### **1.10. Documentos orientadores da instituição e relatórios relevantes para a garantia da qualidade, com as respetivas ligações eletrónicas.**

Os seguintes documentos podem ser consultados na página da escola, [www.etap.pt](http://www.etap.pt), encontrando-se no separador SGQ/EQAVET

1. Estatutos da ETAP Escola Profissional:
2. Regulamento Interno
3. Projeto Educativo/Documento Base
4. Plano Anual de Atividades 2020/Plano de Ação
5. Plano de Atividades de Enriquecimento Curricular
6. Relatório de Atividades
7. Relatório do Operador
8. Relatório de Avaliação
9. Balanço da Qualidade/Análise Crítica pela Gestão

## **II. Gestão da oferta da EFP considerando os princípios EQAVET**

A trajetória desenvolvida pela ETAP no que concerne às preocupações com a qualidade perdem-se no tempo e, pode dizer-se, que são contemporâneas da criação da escola.

Para que se possa ter uma ideia mais global desse percurso convocamos os aspetos mais salientes desse caminho:

- a) Logo no início da década de 90 do século passado, aquando dos primeiros anos de atividade da escola, tiveram lugar as “Jornadas da Qualidade” que tinham como objetivo



- refletir sobre esta relevância da qualidade nos vários cursos e, particularmente, na área da hotelaria e turismo;
- b) O Diretor da Escola, em representação da ANESPO, participou em várias ações organizadas no âmbito de uma parceria transnacional aprovada pelo Programa Leonardo da Vinci que conduziu à conceção e aprovação do MOCEQEP – Modelo de Certificação da Qualidade das Escolas Profissionais no final dos anos 90 do século passado;
  - c) O Diretor da Escola, depois dessa experiência, passou a Integrar a Comissão Setorial nº 11 – Ensino e Formação - no âmbito do IPQ – Instituto Português da Qualidade, em representação da ANESPO ajudando a refletir sobre as problemáticas da gestão da qualidade nas escolas;
  - d) A ETAP - Escola Profissional, em 2004, foi a primeira escola, a nível nacional, a tomar a iniciativa de preparar-se para a certificação da qualidade nos termos do MOCEQEP e das Normas ISO 9001, o que veio a acontecer no ano 2005;
  - e) Em 2006 a ETAP esteve envolvida nos processos de qualificação das Escolas Profissionais nos domínios da gestão da qualidade, ambiente e responsabilidade social, financiada pela Medida 1.5 da Operação Norte da CCDRN;
  - f) A ETAP – Escola Profissional e os stakeholders internos e externos (abaixo identificados) participaram ativamente na introdução do Sistema de Gestão da Qualidade e, ao longo dos últimos anos, foram muitos os contributos dados pelo Grupo Dinamizador da Qualidade em termos de melhoria contínua do projeto educativo e formativo.

***Stakeholders Internos:***

- ✓ Entidade Proprietária
- ✓ Direção
- ✓ Docentes
- ✓ Pessoal não docente
- ✓ Alunos

***Stakeholders Externos:***

- ✓ Representantes de pais/encarregados de educação
- ✓ Parceiros institucionais
- ✓ Entidades acolhedoras de FCT
- ✓ Empregadores

Com a implementação do SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade, em 2005, em conformidade com a Norma ISO 9001, as práticas da gestão da COOPETAPE/ETAP conheceram várias melhorias tendo sido reforçadas determinadas práticas e concebidas outras tendo em vista melhorar os indicadores de conformidade, coerência, eficiência a eficácia do trabalho desenvolvido.

Importa referir que, quando em 2012, fruto das orientações da União Europeia, o governo aprovou o Decreto-Lei 92/2014, de 20 de junho, que no artigo 60º refere expressamente que as

Escolas Profissionais devem implementar “sistemas de garantia da qualidade dos processos formativos e dos resultados obtidos pelos seus alunos” articulados com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade na Educação e Formação Profissional (EQAVET), a ETAP já dispunha de um sistema de gestão da qualidade.

Atente-se a que a COOPETAPE e a ETAP Escola Profissional, desde longa data, consideraram da maior relevância o acompanhamento e a monitorização da sua atividade da escola, quer em termos de indicadores de realização, quer de resultados alcançados.

A avaliação dos indicadores de realização e de resultados decorrentes da execução do Plano de Atividades que nos propomos fazer implica uma abordagem mais holística do processo em que assenta a organização da formação empreendida pela ETAP e desde logo pelo seu enquadramento legal e um enfoque particular relativamente à execução de cada processo.

### **Instrumentos de gestão/garantia da qualidade alinhados com o EQAVET**

A implementação de sistemas de garantia da qualidade alinhado com o EQAVET foi priorizado pelo governo e objeto da abertura de candidaturas para o efeito no POCH tendo-nos proposto adaptar o nosso SGQ ao sistema de garantia da qualidade alinhado com o EQAVET.

Nos termos da candidatura apresentada propusemo-nos atingir ganhos de eficácia, eficiência e inovação no sistema de ensino e ajustar as práticas da escola ao conjunto dos requisitos legais a que estamos obrigados, designadamente, o RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados.

A implementação do sistema tem em vista a melhoria contínua da atividade da escola, a assimilação dos pontos de vista dos atores internos (alunos, docentes e não docentes) e externos (*stakeholders*), a definição de novas estratégias e a sinalização dos riscos e oportunidades e definição de novas ações de melhoria.

Prevê-se que o Grupo Dinamizador da Qualidade continue a garantir a qualidade dos serviços de forma a satisfazer as necessidades das partes interessadas, a otimizar a eficiência no funcionamento da organização relativamente às atividades relacionadas com a qualidade e promover a avaliação de impacto das ações e a descrição dos processos do SGQ.

O resultado esperado será a obtenção do “Selo de garantia de qualidade EQAVET” que assegure/garanta o cumprimento dos indicadores/descriptores que se encontram definidos pela ANQEP em linha com o QEQ dentre outros critérios que a escola e os parceiros entendam relevantes.

### **Contexto e liderança dos órgãos de gestão**

O contexto económico, social e educacional no qual a COOPETAPE/ETAP se integra caracteriza-se pelos indicadores de desenvolvimento bastante débeis em diversos domínios o que significa que existem muitas situações que carecem de medidas arrojadas em matéria de educação e formação por serem as mais estruturantes.

No que concerne à liderança da atividade desenvolvida pela COOPETAPE e pela ETAP ela esteve centrada na figura do Presidente da Direção, em acumulação de funções, e a mesma obedeceu aos os princípios da gestão democrática por objetivos.

Compete depois à Direção propor a aprovação pela Assembleia Geral os documentos estruturantes da atividade da escola, designadamente, o Plano de Atividades e a Alteração ao Plano, providenciar a sua execução.

Compete ao GDQ e aos demais órgãos dinamizar e garantir o processo da melhoria contínua, compreender as necessidades e expectativas da comunidade educativa e assegurar as relações da Escola com as demais partes interessadas.

#### **Operacionalização/execução da atividade educativa e formativa:**

No que concerne à execução da atividade educativa e formativa, cabe à Direção Técnico-Pedagógica e ao pessoal docente e não docente contribuir para a execução aos Planos Curriculares dos diversos Cursos aprovados, em linha com o Projeto Educativo e com o Plano de Atividades.

Em matéria de desenvolvimento curricular os docentes envolvidos em cada processo têm a preocupação de contribuir para o sucesso dos alunos, para a redução dos fenómenos de abandono e insucesso escolar e para o cumprimento dos indicadores constantes dos Avisos de Abertura das candidaturas.

#### **Atividades de suporte da atividade educativa e formativa**

A execução dos processos de suporte da atividade da Escola fica a cargo dos Serviços Operacionais e traduz-se, essencialmente, no apoio à gestão pedagógica.

Cabe aos Serviços Administrativos registar os atos de matrícula e inscrição dos formandos, conservando os documentos de registo das avaliações, o controle e a emissão de certificados e diplomas de aproveitamento e de habilitações e ainda:

- a) Responder e prestar informações perante a entidade proprietária sobre todos os assuntos relacionados com a ETAP;
- b) Praticar os atos e exercer as funções que, no respeito da legalidade, lhe forem delegadas pela Entidade Proprietária, ou possa exercer, em representação desta, por mandato expresse;
- c) Dar execução às orientações da Entidade Proprietária e formular propostas para apreciação desta.

Compete aos Serviços Administrativos e Financeiros, aos Serviços de Aproveitamento e aos demais serviços assegurar os recursos humanos e materiais necessários à boa execução das atividades educativas e formativas procuraram ajustar os perfis de formação aos perfis profissionais dos nossos colaboradores.

No âmbito das atividades de suporte foi ainda:

- a) Definida uma política de comunicação interna e externa que permitiu dar a conhecer a ações mais relevantes relacionadas com a atividade da escola;
- b) Estabelecidos alguns princípios orientadores no sentido do cumprimento dos requisitos legais em matéria de reserva dos dados pessoais;
- c) Controlada e atualizada toda a documentação relevante da atividade da escola.

### **Avaliação da atividade educativa e formativa**

Nas tarefas ligadas ao acompanhamento, monitorização e avaliação da atividade educativa e formativa foram definidos os aspetos mais relevantes relacionados com os indicadores de realização e de resultados a que nos comprometemos efetuada a calendarização e implementação das atividades de auto e hétéro avaliação do desempenho dos diferentes atores. No cumprimento do SGQ são ainda:

- a) Promovidas as auditorias internas e externas que se revelarem necessárias com vista à manutenção dos requisitos de qualidade.
- b) Promovida a revisão pela gestão tendo como referência os aspetos menos conseguidos, identificando-os como oportunidades de melhoria.

No que se refere à melhoria da qualidade são:

- a) Identificadas as oportunidades de melhoria e as ações a desenvolver a curto e médio prazos;
- b) Promovidas ações preventivas que permitam evitar a ocorrência de situação indesejáveis;
- c) Acionadas as medidas corretivas que permitam no curto prazo resolver as não conformidades detetadas;
- d) Acionadas medidas de melhoria contínua tendo em vista a satisfação da comunidade educativa.

A responsabilidade dos órgãos de administração e de gestão administrativa, financeira e pedagógica, essencial para o sucesso da atividade da organização e, tal como vem sendo prática nos anos anteriores, implica assegurar os seguintes requisitos exigidos pela Norma ISO:

- a) Assunção da responsabilização pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) Implementação da política da qualidade e dos objetivos da qualidade compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- c) Promoção da utilização da abordagem por processos e do pensamento tendo em conta o risco;
- d) Promoção de ações com vista a assegurar que o SGQ atinja os resultados pretendidos;
- e) Apoio aos colaboradores tendo em vista a sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

### **Revisão e compromisso com a gestão da qualidade**

A Direção pôs em prática o compromisso para com o SGQ através da definição e implementação da Política da Qualidade assente na revisão do sistema e dos objetivos traçados para o período de vigência do Plano de Atividades.

As ações previstas visaram responder às necessidades e expectativas das partes interessadas e o cumprimento dos objetivos planeados bem como a colocação ao serviço da Escola os recursos necessários, o que implicou:

- a) O comprometimento no cumprimento dos requisitos da Norma e a procura incessante das boas práticas;

- b) A facilitação da comunicação para que as mensagens fossem entendidas por todos os destinatários;
- c) A revisão dos processos sempre que as alterações legais ou os contributos para a melhoria o justificaram.

A política de gestão da qualidade implica também definir as dimensões relacionadas com a definição das responsabilidades ao nível dos diversos órgãos, das autoridades e das formas de comunicação, atentas as funções mais relevantes determinadas em função dos normativos aplicáveis às Escolas Profissionais.

A responsabilidade da gestão, enquanto pressuposto básico da organização e prossecução das atividades educativas e formativas da escola, implica:

- a) A avaliação do desempenho global da organização, identificando como saídas as melhorias adequadas ao Sistema o que foi feito quando foram apreciados o Plano de Atividades e o Relatório e Contas nos momentos estabelecidos nos Estatutos, no decurso do ano;
- b) A reflexão sobre os resultados de auditorias, designadamente o estado das ações corretivas e preventivas e o seguimento de ações resultantes de revisões anteriores terão sempre como referencial as boas práticas identificadas pelo GDQ;
- c) A consideração de que as melhorias a introduzir nos processos e nos produtos sempre pautados pela preocupação em aumentar os níveis de eficácia e de satisfação de clientes e demais partes interessadas.

As ações corretivas que são implementadas visam eliminar as causas das não conformidades detetadas nas auditorias internas e externas. As ações preventivas sinalizadas como relevantes têm subjacente a eliminação das causas de potenciais não conformidades futuras.

A comunicação interna potenciadora de uma maior adesão dos colaboradores ao cumprimento dos indicadores, objetivos e resultados, foi incentivada pela Direção da COOPETAPE e desenvolvida pela DTP, pelos serviços operacionais e, particularmente, acompanhada pelo Conselho Geral e pelo GDQ – Grupo Dinamizador da Qualidade.

### **Análise da Política da Qualidade**

A ETAP definiu a sua Política de Qualidade, numa lógica de satisfação dos clientes tendo em conta o estabelecido na norma ISO 9001.

Pretende-se que os princípios orientadores veiculados pela Norma sejam incorporados na organização e encontrem tradução na procura constante da satisfação das partes interessadas, numa lógica de adoção permanente de boas práticas, em consonância com o que esta se encontra consignado na cultura, visão, missão definidos para a nossa organização.

O Sistema de Gestão da Qualidade da ETAP, para além de enquadrar a responsabilidade da gestão como vetor principal na organização da Escola, engloba dois processos principais – Formação Inicial de Jovens e Formação Contínua de Adultos - e cinco processos de suporte da atividade da Escola, designadamente:

- a) Serviços administrativos e financeiros;
- b) Serviço de Orientação Escolar e Profissional;

- c) Instalações Equipamentos, Sistemas de Informação, Logística e Aprovisionamento;
- d) Estudos e Projetos Transnacionais;
- e) Gestão da Qualidade.

Para cada processo ou subprocesso foram definidos Procedimentos e Instruções de Trabalho por forma a permitir um melhor desempenho da Organização.

### **Contributos para a melhoria**

Assume-se que o Plano de Atividades e o Orçamento para 2020 aponta pistas e incorpora as melhorias que se revelem possíveis de introduzir em face dos constrangimentos financeiros apontando-se algumas pistas que permitam melhorar, designadamente, as instalações e equipamentos e a qualidade da atividade educativa e formativa através das seguintes ações:

- a) Continuar o diálogo com a Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira com vista a desenvolver o projeto de beneficiação dos espaços de formação que são propriedade do município e reforçar o pedido de apoio no que se refere à disponibilidade de equipamentos prioritários;
- b) Reforçar o pedido de apoio à Câmara de Caminha para execução de obras no edifício onde funciona a sede da Escola especialmente no que se refere a pinturas e reparação e limpeza do telhado;
- c) Propor às autarquias locais o estabelecimento de protocolos de cooperação que permitam desenvolver ações de interesse recíproco;
- d) Contactar empresas e grupos empresariais no sentido de disponibilizarem eventuais apoios com vista à melhoria da qualidade da formação;
- e) Negociação e celebração de um Protocolo de Cooperação com a Câmara Municipal de Viana do Castelo com vista à utilização dos espaços necessários ao funcionamento da Escola;
- f) Acompanhar a elaboração pela CM de Viana do Castelo do projeto para requalificação e ampliação dos espaços destinados à formação;
- g) Acompanhar a realização de obras de beneficiação e ampliação dos espaços de formação na UF de Viana do Castelo;
- h) Dotar as oficinas e as salas de aulas com novos equipamentos;
- i) Melhorar os cursos com equipamentos adequados aos perfis de formação.

Uma vez que o Relatório e Contas será elaborado e aprovado pela Direção e pela Assembleia Geral da COOPETAPE no decurso do mês de março admite-se que, nessa altura, possam ser aportadas novas reflexões e propostas de melhoria.

### **Fase de Planeamento**

As metas/objetivos de médio e longo prazo da Escola estão alinhadas com o Acordo de Parceria 2014/2020, a Estratégia Europa 2020 e o Programa Operacional do Capital Humano, que definem políticas nacionais e europeias neste âmbito. As metas e objetivos de curto prazo estão ligadas com as políticas de educação e formação aprovadas pelo Governo e constantes do respetivo Programa e as orientações da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino

Profissional (ANQEP) que, em articulação com a DGEstE e as Comunidades Intermunicipais desenvolvem o processo de planeamento e concertação das redes locais.

No planeamento das ações são envolvidos, nos termos do Decreto-Lei 92/2014, os membros do Conselho Consultivo do qual fazem parte os stakeholders internos e externos, designadamente os representantes dos alunos, dos pais e encarregados de educação, do pessoal docente e não docente, das organizações empresariais e sindicais e representantes de outras instituições consideradas relevantes que aprova a proposta dos cursos a aprovar em rede ao nível da CIM – Comunidade Intermunicipal.

O Plano de Atividades da Escola estabelece os objetivos, indicadores e metas, nomeadamente, as taxas de transição para os anos seguintes, as taxas de conclusão, as taxas de empregabilidade e o grau de satisfação dos empregadores. Em cada turma foram definidas taxas de desistências, taxa de assiduidade e de aproveitamento escolar (número de módulos não realizados/em atraso).

Em cada ano são ainda aprovados os Planos de Desenvolvimento Curricular que consagram as propostas elaboradas pelos responsáveis pela implementação dos cursos.

O planeamento das PAP e dos estágios é feita pelos docentes responsáveis pela gestão das turmas envolvendo as parcerias com empresas e instituições onde, anualmente, cerca de 500 alunos realizam os seus estágios e, na maior parte dos casos, os projetos que vão ser apresentados e definidos nas Provas de Aptidão Profissional. Integramos, igualmente, várias redes de Escolas Profissionais e redes locais de empregabilidade. Também desenvolvemos protocolos com vários Centros Qualifica.

Como dispomos de um Sistema de Gestão da Qualidade, há vinte anos, que nos fornece dados sobre vários indicadores, já integramos os nossos resultados nos instrumentos de planeamento, nomeadamente, nos Projetos Curriculares de Turma, nos Projetos Curriculares de Curso e nos Planos de Atividades da ETAP. Os Projetos Curriculares de Turma são avaliados trimestralmente e os Planos de Atividades, anualmente, dando lugar a um Relatório de Anual de Atividades.

Para além destes processos de autoavaliação referidos, anualmente, todos os professores internos elaboram um relatório de Autoavaliação que é parte integrante do seu processo de avaliação.

### **Fase de Implementação**

O desenvolvimento/implementação das atividades educativas e formativas promovidas pela Escola, é levado a cabo pelo corpo docente da Escola, tanto na vertente da formação inicial de jovens como no que se refere às ações de certificação de competências e formações complementares dirigidas a adultos.

Esta fase, muito relevante para a concretização do sistema de gestão/garantia da qualidade, tem a ver com a função docente e com a necessidade de cumprimento das matrizes curriculares e com os programas dos cursos cabendo aos docentes dar cumprimento aos objetivos gerais e específicos de cada um dos módulos que integram as diversas disciplinas da componente sociocultural, científica e da TTP na qual se integra a FCT e as PAP.

Atendendo a que estes cursos são objeto de financiamento pelos Programas Temáticos POCH e POISE a execução física de cada um dos cursos assume uma relevância enorme na medida em

que implica ter em conta a observância dos indicadores de realização e de resultados, designadamente, alunos inscritos, transitados para os anos seguintes, diplomados e integrados no mercado de trabalho.

A implementação das atividades educativas e formativas implica ter em conta os planos curriculares dos cursos aprovados, os Programas constantes do Catálogo Nacional de Qualificações e o conjunto dos planos preparados pelos docentes na fase de planeamento, contendo os objetivos gerais e específicos de cada sessão de formação, os documentos e materiais de suporte, as matérias primas e os recursos didáticos necessários para o seu desenvolvimento.

Como complemento das atividades letivas previstas para as diversas componentes, no início de outubro, os docentes apresentam um Plano de Atividades de Enriquecimento Curricular que deve ter como objetivo central promover a ligação da Escola com a comunidade.

Estas ações procuram mobilizar o conjunto dos docentes e discentes da Escola numa área que representa muito daquilo que são os princípios expressos no DL 54 e DL 55 relativos respetivamente à autonomia e flexibilidade da atividade da Escola.

A implementação dos estágios, envolvendo as parcerias encetadas com um leque muito diversificado de empresas e instituições são parte integrante do currículo dos alunos e envolvem, particularmente, os docentes da componente prática dos cursos.

O desenvolvimento das PAPs/PAFs implicam o envolvimento dos stakeholders internos e externos da Escola e é desenvolvido durante o último ano dos cursos sendo considerado um momento especial pois está em causa a apresentação de um projeto individual de cada aluno e a avaliação é feita com o concurso de representantes de Empresas, Sindicatos e outras instituições.

O desenvolvimento das atividades formativas é ainda promovido através da execução das candidaturas apresentadas ao Programa ERASMUS+, em diversas tipologias, que proporcionam aos formandos experiências de trabalho em várias empresas sedeadas e vários países da União Europeia e proporcionam ao seu staff experiências enriquecedoras no estrangeiro potenciadoras de introdução de *inputs* nas várias fases do PDCA em que se baseia o processo educativo e formativo.

Apresentamos uma lista dos projetos em que participamos nos últimos anos, designadamente, desde 2015, ano em que iniciamos a execução de projetos no âmbito do ERASMUS +:

<b>Ano - Tipo de Projeto</b>	<b>Nome do projeto</b>	<b>Âmbito</b>	<b>Parceiros</b>	<b>Duração</b>
2015 KA102	EUROMOB I	Mobilidade de alunos, recém-diplomados e staff	Empresas intermediárias Entidades de Acolhimento	2 anos
2017 KA102	EUROMOB II	Mobilidade de alunos, recém-diplomados e staff	Empresas intermediárias Entidades de Acolhimento	2 anos



2019 KA102	EUROMOB III	Mobilidade de alunos, recém-diplomados e staff	Empresas intermediárias Entidades de Acolhimento	2 anos
2018 KA202	Transferencias Europeas de Habilidades	Associação estratégica para VET	Escolas – Espanha, França, República Checa, Portugal	2 anos
2019 KA229	Erasmus TV International	Cooperação para inovação e partilha de boas práticas	Escolas – Portugal, Espanha, Itália, Turquia, Polónia, Roménia	2 anos
2020 KA102	OBJECTIVET +	Mobilidade de alunos, recém-diplomados - Hotelaria	Escolas portuguesas - consórcio	2 anos
2020 KA202	Dig4VET	Associação estratégica para VET	Escolas e Instituições ligadas à educação e formação	2 anos

### **Fase de Avaliação**

A pedagogia de projeto e a pedagogia da individualização implicam uma postura face à problemática da avaliação que assenta na observância de um conjunto de indicadores e de critérios, mas assume-se como sendo uma avaliação contínua, ligada com resultados de aprendizagem claramente definidos, mas, essencialmente, formativa.

A avaliação implica ter em conta que os indicadores de realização e de resultados contratualizados com o POCH. O sistema de financiamento assenta no pressuposto da avaliação modular no final de cada módulo e ano escolar, nas recuperações dos módulos em atraso e nos resultados alcançados no final de cada ciclo de formação.

Sublinhamos por isso o facto de o programa de Gestão de Pedagógica identificar, claramente, quando um aluno ultrapassa um determinado número de faltas e, neste caso, o Orientador Educativo de Turma, contacta o Encarregado de Educação. Caso o aluno falte, sem aviso, um dia inteiro, existe a orientação para que o OET contacte o Encarregado de Educação do aluno.

O envolvimento dos alunos, professores, encarregados de educação e empregadores faz-se institucionalmente, com a sua participação nos diversos órgãos onde é feita, regularmente, a avaliação e discussão dos resultados alcançados.

No termos do Regulamento Interno a avaliação é feita no final de cada período letivo e no final de cada ano escolar e nas reuniões participam para além dos docentes os representantes da Direção Pedagógica da Escola que são os Coordenadores Pedagógicos de cada Unidade de Formação.

Sublinhamos que dispomos igualmente de dispositivos que permitem avaliar o grau de satisfação das empresas, dos alunos e dos encarregados de educação. Os dados resultantes

destes inquéritos dão origem a relatórios que são discutidos nos diversos órgãos e as principais conclusões obtidas serão introduzidas nos planos de melhoria.

Os Projetos Curriculares de Turma são avaliados trimestralmente e dão origem à definição de um Plano Estratégico de Turma que são, no fundo, Planos de Melhoria, ao nível de cada turma.

### **Fase de Revisão**

O momento da revisão do sistema de gestão/garantia da qualidade implica um olhar atento sobre os pontos fracos, enquanto variável interna, e os constrangimentos enquanto variáveis externas e encontrar a fórmula adequada para transformar os pontos fracos em fortes e os constrangimentos em oportunidades, numa lógica de melhoria contínua.

A Política da Qualidade definida pela ETAP implica:

- a) Comprometimento no cumprimento dos requisitos da Norma;
- b) Na procura incessante das boas práticas;
- c) No claro enquadramento dos objetivos;
- d) Na facilitação da comunicada para que as mensagens sejam entendidas por todos e na revisão sempre que se justifique.

Em termos de responsabilidade, autoridade e comunicação a ETAP adotou uma estrutura organizacional centrada na definição de responsabilidades e autoridades atentas as funções mais relevantes determinadas em função dos normativos aplicáveis às Escolas Profissionais.

A responsabilidade da gestão é um pressuposto básico da organização e implica:

- a) A avaliação do desempenho global da organização, identificando, como entradas, os requisitos definidos pela tutela combinados com os contributos para a melhoria reportados pelas demais partes interessadas e como saídas a satisfação dos nossos clientes;
- b) A reflexão sobre os resultados de auditorias, designadamente o estado das ações corretivas e preventivas e o seguimento de ações resultantes de revisões anteriores terão sempre como referencial as boas práticas identificadas pelo GDQ;
- c) A consideração de que as melhorias a introduzir nos processos e nos produtos se pautem sempre pela preocupação em aumentar os níveis de eficácia e de satisfação de clientes e demais partes interessadas.

Consideramos que as ações corretivas devem, efetivamente, eliminar as causas das não conformidades e devem, sempre que possível, ser antecedidas de ações preventivas por forma a eliminar as causas das, potenciais, não conformidades.

Consideramos igualmente que a comunicação interna deve ser melhorada por forma a assegurar a adesão dos colaboradores ao pressuposto da gestão da qualidade, no que se refere ao cumprimento dos indicadores, objetivos e resultados.

Consideramos que GDQ – Grupo Dinamizador da Qualidade deve ter uma postura pró-ativa envolvendo no processo de gestão da qualidade todos os colaboradores e particularmente os que integram os diferentes órgãos de gestão da Escola.

### III. Áreas de melhoria na gestão da oferta de EFP

Anexo 1 ao presente relatório.

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

Anexo 2 ao presente relatório.

### V. Conclusão

Para a ETAP, este foi um ano pioneiro no que toca à adoção do sistema de garantia da qualidade alinhado com o Quadro EQAVET. Começou-se por efetuar uma revisão ao Projeto Educativo - documento base e definir o 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 concetual e processual tão árduo quanto gratificante, pois conduziu à reflexão conjunta dos vários stakeholders internos e externos, permitiu a determinação clara e objetiva de várias metas, contribuiu para a atribuição concreta de responsabilidades, para a definição dos timings dentro dos quais as metas devem ser alcançadas, num todo coerente e organizado.

Em resultado de todo o trabalho realizado até à data, os elementos da comunidade educativa sabem de “onde partimos”, “onde estamos” e “onde queremos chegar”, sabendo que queremos sempre chegar mais longe, fazer mais e melhor, em nome da missão da escola. Todo o trabalho de adequação de práticas mostrou-se bastante positivo e produtivo.

### Os Relatores

Angelina Presa / José Luís Presa

(Diretora Pedagógica / Diretor da Escola e Coordenador do Grupo Dinamizador da Qualidade)

Caminha, 13 outubro de 2020

### 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

A ETAP Escola Profissional é uma entidade certificada pela norma NP EN ISO 9001 desde abril de 2006. Desde então, define a sua política de qualidade de acordo com princípios orientadores e incorporados na cultura da organização, que se traduzem na procura constante da satisfação das partes interessadas, numa lógica de melhoria contínua da organização. A ETAP Escola Profissional, optou por integrar o Sistema de Qualidade EQAVET no Sistema de Qualidade ISO, tendo para isso fundido os princípios, objetivos e pressupostos dos dois Sistemas de Qualidade.

A ETAP Escola Profissional tem, neste momento, os resultados solicitados pelo Sistema de Qualidade EQAVET referentes a dois ciclos de formação já concluídos: 2014/2017 e 2015/2018.

Os Indicadores EQAVET são:

**- Indicador EQAVET n.º 4a:**

- Taxa de conclusão

**- Indicador EQAVET n.º 5a:**

- Taxa de colocação no mercado de trabalho

- Taxa de prosseguimento de estudos

**- Indicador EQAVET n.º 6a:**

- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF

- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF

**- Indicador EQAVET n.º 6b3:**

- Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores

- Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados

Abaixo apresentamos um quadro resumo dos resultados dos indicadores EQAVET referidos.

INDICADORES EQAVET		CICLO DE FORMAÇÃO	
		2014/2017	2015/2018
<b>INDICADOR EQAVET N.º 4a</b>	Taxa de Conclusão	46,86%	62,78%
<b>INDICADOR EQAVET N.º 5a</b>	Taxa de colocação no mercado de trabalho	92,92%	86,2%
	Taxa de Prosseguimento de Estudos	7,08%	13,8%
<b>INDICADOR EQAVET N.º 6a</b>	Taxa diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	79,12%	73,06%
	Taxa diplomados a exercer profissões não relacionadas com o curso/AEF	20,88%	26,94%
	Taxa diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	100%	100%
<b>INDICADOR EQAVET N.º 6b3</b>	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	93%	90%
	Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	3,54	3,95

#### **Indicador EQAVET n º4a - Taxa de conclusão**

Os dados recolhidos no que respeita à taxa de conclusão mostram uma variação significativa em termos de resultados entre os ciclos de formação em análise, com uma subida de 15,92%, significando uma efetiva melhoria de resultados. É importante mencionar um dos fatores que muito contribui para esta melhoria. No ano de 2017, a Direção Pedagógica da ETAP Escola Profissional entendeu que era necessário iniciar a revisão do seu projeto educativo no sentido de lhe introduzir uma componente de inovação, abrindo assim um novo horizonte em termos de organização escolar. Foram organizadas sessões de formação internas, envolvendo pessoal docente e não docente, para repensar o projeto educativo da escola, concluindo-se que teria de ser redefinido. A publicação do perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória tinha acabado de

ocorrer e toda a (re)interrogação de práticas fazia cada vez mais sentido. Seguiram-se sessões de discussão e partilha de ideias sobre a escola que somos, sobre o perfil dos alunos que recebemos e sobre o dever de transformar os alunos que recebemos em bons cidadãos e bons profissionais. Definiu-se, em conjunto, e após um processo de profunda reflexão o perfil do aluno da ETAP – Escola Profissional. Entendemos que sem este perfil não fazia sentido trilhar caminhos de mudança porque não seria possível desenhá-los com consistência e com pormenor. Assim, nasceu a “Odisseia ETAP 2030” que é o referencial do perfil de pessoa/cidadão que queremos formar e transformar durante os três anos em que os nossos alunos se entram na nossa “máquina do tempo”, em plena harmonia com a missão, visão e valores desta escola profissional. De forma progressiva, o planeamento da ação pedagógica mudou porque foi necessário refletir e perceber se as situações de aprendizagem que propomos:

- concorrem, ou não, para a construção do perfil do aluno da ETAP;
- contribuem para responder às expectativas, aos sonhos e aos centros de interesse dos nossos alunos;
- permitem trabalhar os saberes técnicos e as aprendizagens essenciais para a formação de dupla certificação que realizamos;
- vão ao encontro dos projetos de vida e dos sonhos que são construídos pelos alunos ao longo dos três anos de permanência na escola.

Esta mudança requer um trabalho colaborativo das equipas pedagógicas, apoiadas pela liderança da escola. Com este processo de mudança espera-se uma melhoria nos resultados alcançados em vários indicadores de desempenho que monitorizamos, para além dos indicadores EQAVET, tais como o número de turmas a abrir anualmente, a taxa de desistência, o número de módulos em atraso e taxa de absentismo.

#### **Indicador EQAVET n.º 5a - Taxa de colocação no mercado de trabalho e Taxa de prosseguimento de estudos**

A taxa de colocação no mercado de trabalho após a conclusão do curso apresenta resultados muito positivos em ambos os ciclos de formação, apesar de se ter registado uma ligeira descida relativa aos diplomados do ano 2018. Comparando estes resultados com a taxa de prosseguimento de estudos, verificamos que a grande maioria dos alunos que concluem os seus cursos ingressam no mercado de trabalho. Confirma-se, através dos resultados destes ciclos de formação, que os alunos que optam por um curso profissional na nossa escola pretendem ingressar o mercado de trabalho de imediato após a sua conclusão. Estes resultados reforçam ainda mais a necessidade sentida de definirmos um perfil do aluno da ETAP, através do qual, ao longo do ciclo de formação baseamos a ação pedagógica no desenvolvimento de competências transversais essenciais para o seu sucesso aquando do início da sua vida ativa. Apesar disso, é igualmente realizado um trabalho de orientação profissional e vocacional que apoia os alunos que desejam prosseguir estudos, através de sessões de orientação, esclarecimento sobre as diversas ofertas e procedimentos de acesso. Efetivamente, os resultados destes dois ciclos de formação confirmam que os alunos diplomados da ETAP Escola Profissional ou iniciam uma atividade profissional ou prosseguem estudos.

**Indicador EQAVET n.º 6a - Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF**

Os resultados apurados relativos às taxas de empregabilidade na área de formação e fora da área de formação, são bastante positivos, verificando-se um ligeiro decréscimo do exercício de profissões relacionadas com a área de formação do ciclo de formação 2014/2017 para o ciclo de formação 2015/2018. Também neste caso, a definição do Perfil do Aluno da ETAP Escola Profissional e a definição clara das competências transversais que são trabalhadas ao longo dos três anos do ciclo de formação, permitem-nos desenvolver nos nossos alunos atitudes e valores, avaliadas módulo a módulo, que dão aos nossos alunos as bases para a construção e definição dos seus projetos de vida, não esquecendo que a nossa intervenção educativa ocorre durante a sua formação inicial. Apesar de todos os alunos frequentarem um curso profissional, em que são trabalhados conhecimentos, capacidades e competências relacionadas com uma área de formação profissional, não podemos descuidar o facto de as mudanças no mercado de trabalho serem muito rápidas e incertas, sabendo-se que muitas das profissões que existem hoje não existirão no futuro e outras, totalmente desconhecidas hoje, surgirão. Conscientes de que os alunos diplomados têm no seu futuro um caminho de, pelo menos, 40 anos de trabalho, esta escola tem de os preparar o melhor possível para um mercado de trabalho em constante mudança e evolução, independentemente, da área de formação que escolheram para a sua formação inicial.

**Indicador EQAVET n.º 6b3 - Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores e Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados**

Relativamente aos dados recolhidos relacionados com a avaliação de satisfação dos empregadores, constata-se que as taxas de resposta ao inquérito são relativamente baixas, estando envolvidos em cada ciclo de formação analisado empresas distintas. Apesar desta limitação metodológica, os resultados apurados são excelentes o que nos permite concluir que, nesta amostra reduzida, os empregadores se apresentam muito satisfeitos com as competências demonstradas pelos alunos diplomados pela ETAP Escola Profissional. Será importante, nos próximos anos, reforçar junto dos responsáveis das empresas empregadoras dos nossos diplomados a importância de resposta a este inquérito, estando, no entanto, muito conscientes de que será algo muito difícil de alcançar. É importante referir também que durante a realização da Formação em Contexto de Trabalho (FCT), é aplicado um inquérito a todas as entidades de acolhimento, com o objetivo de proceder ao apuramento do grau de satisfação das empresas quanto ao desempenho técnico e profissional dos alunos da escola. Atendendo ao facto de a FCT permitir aos alunos aplicar em contexto real de trabalho os conhecimentos, capacidades, atitudes e valores adquiridos e desenvolvidos ao longo do processo educativo e formativo, consideramos que esta recolha de informação nos dá dados mais precisos e permite até antecipar a aferição da satisfação dos empregadores.

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

Área de Melhoria	Descrição de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar
AM1	Aumentar as taxas de conclusão	O1	Aumentar, progressivamente, as taxas de conclusão dos ciclos de formação 2016/2019, 2017/2020, 2018/2021 e 2019/2022 [meta >=70%]
		O2	Reduzir, progressivamente, a taxa de abandono escolar e/ou desistências nos ciclos de formação 2016/2019, 2017/2020, 2018/2021 e 2019/2022 [meta <=15%]
		O3	Fomentar um maior envolvimento dos encarregados de educação no projeto educativo da escola e, conseqüentemente, aumentar o sucesso educativo dos seus educandos [meta 2 reuniões por ano]
		O4	Promover um maior envolvimento dos alunos no plano de atividades de enriquecimento curricular e nas atividades da escola [meta 1 reunião por ano]
AM2	Melhorar as competências e os conhecimentos dos professores/formadores	O5	Promover ações de formação interna para refletir sobre práticas pedagógicas e resultados alcançados [1 ação por período]
		O6	Envolver os professores/formadores nas propostas de atividades de enriquecimento curricular e no plano de atividades da escola [meta 1 reunião por ano]
AM3	Intensificar o relacionamento com as empresas/entidades de acolhimento e instituições do ensino superior	O7	Envolver os responsáveis das empresas/entidades de acolhimento nas propostas de atividades de enriquecimento curricular e no plano de atividades da escola [1x por ano]
		O8	Alargar a rede de protocolos com empresas a nível nacional e internacional e com organizações do ensino superior [aumentar 5 protocolos por ano]
AM4	Aumentar a taxa de respostas da avaliação dos empregadores face aos diplomados empregados	O9	Aumentar a taxa de respostas da avaliação dos empregadores face aos diplomados empregados em 10%



AM5	Reforçar a divulgação da escola e da sua oferta formativa	O10	Divulgar a atividade da escola através do sítio institucional e redes sociais, adotar novas formas de divulgação da escola e da sua oferta formativa [aumentar contactos em 10%]
-----	---	-----	--

### 3. 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	Melhorar o sucesso educativo e formativo dos alunos durante o ciclo de formação de forma a que cada ano do ciclo seja encarado como "terminal", recuperando todas as aprendizagens ano a ano – redução de módulos em atraso a próximo de zero	01/2020	07/2023
	A2	Atuar de forma preventiva e precoce junto dos alunos com dificuldades na avaliação positiva de módulos/UFCDs e com elevado número de faltas para que obtenham sucesso ano a ano	01/2020	07/2023
	A3	Implementação de medidas de apoio à aprendizagem e à inclusão que correspondam às efetivas necessidades dos alunos;	01/2020	07/2023
	A4	Promover situações de aprendizagem que concorrem para a construção do perfil do aluno da ETAP; que correspondem às expectativas, sonhos e aos centros de interesse dos alunos; que permitem trabalhar os saberes técnicos e as aprendizagens essenciais para a formação de dupla certificação que realizamos; que vão ao encontro dos projetos de vida que são construídos pelos alunos ao longo dos três anos de permanência na escola	01/2020	07/2023
	A5	Ouvir os alunos sobre propostas de atividades de enriquecimento curricular e incluí-las, assim como noutras atividades da escola;	01/2020	07/2023
	A6	Implementar o Orçamento Participativo da ETAP Escola Profissional para que os alunos definam áreas de intervenção de investimento da verba destinada pela Direção da Escola	01/2020	07/2023
	A7	Promover reuniões semestrais com os representantes dos encarregados de educação de cada turma com a Direção da Escola	01/2020	07/2023
AM2	A1	Definir um plano de formação interna prevendo a realização de ações de formação centradas no desenvolvimento de competências ajustadas à implementação da "Odisseia ETAP 2030", baseadas na flexibilidade curricular, nas metodologias de avaliação das aprendizagens, metodologia de projeto e de trabalho colaborativo	01/2020	07/2023
	A2	Manter todas as reuniões de trabalho e jornadas de reflexão sobre a atividade desenvolvida realizadas em todos os anos letivos	01/2020	07/2023
	A3	Incluir nos planos de atividades de enriquecimento curricular as propostas de atividades/visitas realizadas pelos professores/formadores, especialmente, as que permitem um contacto mais próximo com empresas de referência e sejam promotoras de inovação/atualização dos processos formativos e plano de atividades da escola	01/2020	07/2023

AM3	A1	Reforçar e aumentar a participação de responsáveis de empresas/instituições de referência que podem contribuir com <i>inputs</i> para o processo educativo e formativo dos alunos	01/2020	07/2023
	A2	Envolver os coordenadores e pessoal afeto aos Centros Qualifica na divulgação da atividade da escola e da sua oferta formativa junto de empresas/instituições com as quais se relacionam institucionalmente	01/2020	07/2023
	A3	Fomentar o Plano de Internacionalização da escola no que respeita ao alargamento de parcerias de âmbito internacional obtidas através do desenvolvimento dos projetos Erasmus aprovados	01/2020	07/2023
	A4	Estabelecer protocolos de cooperação com instituições do ensino superior que poderão ter um papel mais interventivo e de cooperação com a escola durante o percurso educativo e formativo dos nossos alunos	01/2020	07/2023
AM4	A1	Melhorar os documentos de gestão partilhada e de recolha de informação em suporte digital de forma a que se acedam de forma fácil e ágil e permitam simplificar os processos de monitorização dos indicadores do sistema	01/2020	07/2023
	A2	Alargar aos diretores de curso e orientadores educativos a responsabilidade partilhada de recolha de informação e de dados para monitorização dos indicadores do sistema	01/2020	07/2023
AM5	A1	Inovar o plano de divulgação/marketing da escola envolvendo nesse processo os stakeholders internos e externos	01/2020	07/2023
	A2	Manter as publicações diárias e semanais difusoras da atividade da escola no site e nas redes sociais	01/2020	07/2023
	A3	Reforçar e alargar a divulgação da oferta formativa da escola junto dos utentes dos Centros Qualifica, em todas as turmas de Formação Modular Certificada, nas empresas/instituições parceiras dos Centros Qualifica e nas instituições parceiras da escola a nível nacional e internacional	01/2020	07/2023

#### 4. Mecanismos previstos para monitorização do Plano de Melhoria

Para garantir a monitorização do Plano de Melhoria, a ETAP Escola Profissional adota, desde há largos anos, de forma contínua e sistemática, momentos específicos de acompanhamento das atividades desenvolvidas e dos resultados alcançados, designadamente:

Órgão	Membros	Periodicidade
Conselho Geral	Diretor da Escola Diretora Pedagógica Coordenadores das Unidades de Formação Coordenador cursos CEF	1x Mês

	Coordenadores Centros Qualifica e Formações Modulares	
Grupo Dinamizador da Qualidade	Diretor da Escola Diretora Pedagógica Coordenadores das Unidades de Formação Coordenador cursos CEF Coordenadores Centros Qualifica e Formações Modulares	1x Mês
Direção da Escola	Diretor da Escola Diretora Pedagógica Diretor Administrativo e Financeiro Diretor de Instalações e Equipamentos Diretora do Serviço de Orientação e Inserção Profissional Coordenadora do Serviço de Divulgação, Informação e Animação de Projetos	2x Mês
Conselho Pedagógico	Diretor da Escola Diretora Pedagógica Coordenadores das Unidades de Formação Coordenador cursos CEF Diretores de Curso Orientadores Educativos Representante Encarregados de Educação Representante Alunos	1x trimestre

Através das reuniões destes órgãos são aferidas as atividades já realizadas/por realizar, eventuais desvios e metas atingidas, sendo as ações reformuladas sempre que se justifique. Todas as informações referidas ficam registadas na ata de cada reunião.

### **5. Formas previstas para divulgação do Plano de Melhoria**

O Plano de Melhoria será divulgado da seguinte forma:

- Através do *Google Drive*, disponível para todos os colaboradores;
- Nas próximas reuniões de Grupo Dinamizador da Qualidade e Conselho Pedagógico;

- Na próxima reunião do Conselho Consultivo;
- No site da escola – separador SGQ/EQAVET em [www.etap.pt](http://www.etap.pt).

## **6. Observações (caso aplicável)**

### **Os Relatores**

Angelina Presa / José Luís Presa

(Diretora Pedagógica / Diretor da Escola e Coordenador do Grupo Dinamizador da Qualidade)

Caminha, 13 outubro de 2020

<b>Anexo 2 - Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET</b>			
Princípios EQAVET	<b>Fase 1 – Planeamento</b>		
	<b>Critério de Qualidade</b>		
	O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos stakeholders e inclui as metas/objetivos, as ações a desenvolver e os indicadores adequados.		
	<b>Descritores Indicativos</b>		
	As metas/objetivos políticos europeus, nacionais e regionais são refletidos nos objetivos locais fixados pelos prestadores de EFP		
	São fixados e supervisionados metas/objetivos explícitos		
	É organizada uma consulta permanente com As partes interessadas a fim de identificar necessidades locais/individuais específicas		
	As responsabilidades em matéria de gestão e desenvolvimento da qualidade foram explicitamente atribuídas		
	O pessoal participa desde o início do processo no planeamento, nomeadamente no que se refere a desenvolvimento da qualidade		
	Os prestadores planeiam iniciativas de cooperação com outros prestadores de EFP		
	As partes interessadas participam no processo de análise das necessidades locais		
Os prestadores de EFP dispõem de um sistema de garantia da qualidade explícito e transparente			
	Práticas de gestão da EFP		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	P1	As metas/objetivos estabelecidos pelo operador estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais.	C1. Planeamento C5. Diálogo institucional para a melhoria continua da oferta de EFP C6. Aplicação do ciclo de
	P2	As ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos stakeholders internos e externos.	
	P3	A relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através dos indicadores é explícita.	

	P4	A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.	garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	P5	Parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores são planeadas.	
	P6	O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos stakeholders internos e externos.	
Envolvimento dos stakeholders internos e externos	P7	Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspetos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade.	
	P8	Os stakeholders internos e externos são consultados na identificação e análise de necessidades locais (alunos/formandos e mercado de trabalho) e a sua opinião é tida em conta na definição da oferta formativa.	
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	P9	Os planos de ação traduzem as mudanças a introduzir em função da informação produzida pelos indicadores selecionados.	
	P10	O processo de autoavaliação, consensualizado com os stakeholders internos e externos, é organizado com base na informação produzida pelos indicadores selecionados.	
Princípios EQAVET	<b>Fase 2 – Implementação</b>		
	<b>Critério de Qualidade</b>		
	Os planos de ação, concebidos em consulta com os stakeholders, decorrem das metas/objetivos visados e são apoiados por parcerias diversas.		
	<b>Descritores Indicativos</b>		
	Os recursos são adequadamente calculados/atribuídos a nível interno tendo em vista alcançar os objetivos traçados nos planos de aplicação		
	São apoiadas de modo explícito parcerias pertinentes e abrangentes para levar a cabo as ações previstas		
	O plano estratégico para desenvolvimento das competências do pessoal indica a necessidade de formação para professores e formadores		
	O pessoal frequenta regularmente formação e desenvolve cooperação com as partes interessadas externas com vista a apoiar o desenvolvimento de capacidades e a melhoria da qualidade e a reforçar o desempenho		

	Práticas de gestão da EFP		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	I1	Os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados nos planos de ação.	C2. Implementação C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	I2	Ações de formação contínua são disponibilizadas com base em necessidades de desenvolvimento de competências dos profissionais.	
Envolvimento dos stakeholders internos e externos	I3	Os profissionais frequentam periodicamente as ações de formação disponibilizadas e colaboram com os stakeholders externos para melhorar o seu desempenho	
	I4	As parcerias estabelecidas são utilizadas como suporte da implementação dos planos de ação.	
Envolvimento dos stakeholders internos e externos	I5	As mudanças são introduzidas de acordo com os planos de ação de melhoria definidos.	
	I6	Os instrumentos e procedimentos de recolha de dados, consensualizados com os stakeholders internos e externos, são aplicados no quadro do processo de autoavaliação definido.	
Princípios EQAVET	<b>Fase 3 – Avaliação</b>		
	<b>Critério de Qualidade</b>		
	As avaliações de resultados e processos regularmente efetuadas permitem identificar as melhorias necessárias		
	<b>Descritores Indicativos</b>		
	A autoavaliação é efetuada periodicamente de acordo com os quadros regulamentares regionais ou nacionais, ou por iniciativa dos prestadores de EFP		
	A avaliação e a revisão abrangem os processos e os resultados do ensino, incluindo a avaliação da satisfação do formando, assim como o desempenho e satisfação do pessoal		
A avaliação e a revisão incluem mecanismos adequados e eficazes para envolver as partes interessadas a nível interno e externo			

		São implementados sistemas de alerta rápido		
		Práticas de gestão da EFP		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	A1	Mecanismos de alerta precoce para antecipar desvios aos objetivos traçados estão instituídos		C3. Avaliação C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP da oferta de EFP
Envolvimento dos stakeholders internos e externos	A2	Mecanismos que garantam o envolvimento dos stakeholders internos e externos na avaliação estão instituídos.		
	A3	Os resultados da avaliação são discutidos com os stakeholders internos e externos.		
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	A4	A autoavaliação periódica utiliza um referencial consensualizado com os stakeholders internos e externos e identifica as melhorias a introduzir, em função da análise da informação produzida.		
	A5	As melhorias a introduzir a nível de processos e resultados têm em conta a satisfação dos stakeholders internos e externos.		



**Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de verificação de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)**

<b>Documento</b>				<b>Código dos focos de observação evidenciados C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1 e C5T2; C6T1 a C6T3.</b>
<b>N.º do Documento</b>	<b>Designação</b>	<b>Autoria</b>	<b>Divulgação</b>	
1	Estatutos	Direção	<a href="https://www.etap.pt/">https://www.etap.pt/</a>	C1P1
2	Projeto Educativo / Documento Base	Direção/Direção Pedagógica	<a href="https://www.etap.pt/">https://www.etap.pt/</a>	C1P1; C6T3
3	Plano de Ação/Plano de Atividades	Direção	<a href="https://www.etap.pt/">https://www.etap.pt/</a>	C1P3; C1P4; C2I1; C2I2
4	Atas do Conselho Pedagógico	Direção Pedagógica	Direção Pedagógica	C1P2; C3A4
5	Parecer do Conselho Consultivo	Direção	Direção	C1P2; C2I1;
6	Atas do Conselho Consultivo	Direção	Direção	C3A4
7	Atas do Grupo Dinamizador da Qualidade	GDQ	GDQ	C3A4; C4R1; C4R2; C5T1
8	Protocolos de Colaboração	Direção	Direção	C2I1
9	Monitorização dos indicadores	Direção/GDQ	GDQ	C3A1; C3A2; C4R2
10	Balanço da Qualidade/Análise Crítica pela Gestão	Direção/GDQ	Direção/GDQ	C4R2; C5T2; C6T1; C6T2; C6T3
11	Plano de Melhoria	Direção/GDQ	Direção/GDQ	C4R1; C4R3
12	Processos	Direção/GDQ	Rede interna	C6T1; C6T3
13	Diagnóstico de Necessidades de Formação	Direção	RH	C2I3
14	Plano Anual de Formação	Direção	RH	C2I3
15	Dossier de Formação Interna	GDQ	RH	C2I3
16	Certificados de Formação	ETAP	RH	C2I3
17	Inquéritos de Satisfação	SOEP	Direção Pedagógica	C5T1; C1P2
18	Erasmus	Agência Erasmus + / ETAP	Direção Pedagógica	C2I2