



CRIAÇÃO E VALIDAÇÃO DE UM MODELO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SGQ NUMA ESCOLA PROFISSIONAL, SEGUNDO O EQAVET

SÓNIA MANUELA MOREIRA BABO

novembro de 2022

CRIAÇÃO E VALIDAÇÃO DE UM MODELO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SGQ NUMA ESCOLA PROFISSIONAL, SEGUNDO O EQAVET

Sónia Manuela Moreira Babo

1160804

2022

Instituto Superior de Engenharia do Porto

Departamento de Engenharia Mecânica



CRIAÇÃO E VALIDAÇÃO DE UM MODELO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SGQ NUMA ESCOLA PROFISSIONAL, SEGUNDO O EQAVET

Sónia Manuela Moreira Babo

1160804

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Engenharia do Porto para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Engenharia Mecânica, realizada sob a orientação de Engenheira Luísa Maria Gaspar Morgado da Mota.

2022

Instituto Superior de Engenharia do Porto

Departamento de Engenharia Mecânica



JÚRI

Presidente

Professor Doutor António Amaral

Prof. Adjunto, ISEP

Orientador

Engenheira Especialista Luísa Morgado

Prof. Adjunto Convidado, ISEP

Arguente

Professora Doutora Vanda Lima

Prof. Adjunto, ESTG – IPP

AGRADECIMENTOS

Este mestrado foi uma dura viagem. Completar este trabalho foi ainda mais duro. Apesar de ser um processo solitário, só foi possível com o apoio e força incondicionais das pessoas que fazem parte da minha vida e que me ajudaram a traçar este caminho.

Especialmente à minha orientadora, Professora Engenheira Luísa Morgado, por, desde o primeiro contacto, me fazer querer aprender. Sempre acreditou neste projeto e aceitou fazer parte do mesmo no primeiro momento. Agradeço a orientação exemplar, o interesse permanente e com visão crítica, que sempre contribuiu para enriquecer este projeto. Nunca teria escolhido mais ninguém para me orientar e é um exemplo a seguir.

À EPT PROFENSINO. A toda a equipa, aos meus colegas de trabalho por terem sempre uma palavra de apoio e por me fazerem rir nos momentos mais difíceis. Estou muito grata por fazer parte da família.

Agradeço a todos os meus amigos por marcarem este percurso, por fazerem parte dele e por me encorajarem todos os dias. A todas as memórias vividas e por viver. Especialmente à minha grande amiga, Mafalda Pinto, exemplo de força e luta, costuma dizer que consigo tudo e apoia-me cegamente. À minha amizade nascida neste mestrado, Ana Fernandes, exemplo de profissionalismo, resiliência e positivismo e sabe sempre o que preciso de ouvir. Às minhas companheiras de luta e da vida, as minhas duas Marianas, *Troti* e *Jorda*, à nossa bonita amizade.

Ao meu namorado, Marco Soares, o meu porto de abrigo. Agradeço o companheirismo, a compreensão, o apoio, por tudo o que me ensinaste e ensinas, pela paciência, pelo incentivo, pela força, pela calma, pela alegria...pelo teu amor, todos os dias, de forma incondicional. Que brindemos sempre o sucesso um do outro, juntos.

E claro, aos meus pais. Os meus pilares da vida. Ao meu grande pai, agradeço pelo seu exemplo exímio a nível profissional, por toda a luta de vida, pela resiliência, por toda a sua força de superação, por me ter mostrado desde muito nova a verdadeira essência da engenharia, pelo exemplo que é e que eu procuro seguir. À minha querida mãe, agradeço a sua enorme capacidade de compreensão, pelo carinho constante em todas as situações, pela força irrestrita, por acreditar em mim todos os dias, pelo exemplo de Mulher que é e que eu luto por ser.

Por fim, estou grata ao Instituto Superior de Engenharia do Porto, que foi durante seis anos a minha casa, e que nunca vai deixar de ser. A todo o corpo docente e respetiva exigência durante estes anos, que me formaram como profissional.

PALAVRAS-CHAVE

Qualidade, EQAVET, PDCA, Melhoria Contínua, Ensino Profissional

RESUMO

Numa primeira fase, realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre o conceito de Qualidade, sobre o Ensino Profissional em Portugal, abordou-se o conceito de Qualidade na Educação e, por fim, o Sistema de Gestão da Qualidade, em alinhamento com o Quadro EQAVET (*European Quality Assurance Reference Framework of Vocational Educational and Training*).

A evolução do Ensino Profissional em Portugal, nos últimos anos, é bastante notória. Surgiu com o objetivo de dar resposta a alguns problemas como absentismo e abandono escolar, porém, nos dias de hoje, surge como opção principal de vários jovens que pretendem ingressar no mercado de trabalho com uma qualificação e aptidão de forma a dar resposta às necessidades de mão de obra qualificada. Para que seja assegurado que a Educação é de qualidade, é necessário que seja implementado um Sistema de Gestão da Qualidade que certifique a organização e, assim, permitir que o processo de ensino-aprendizagem corresponda às expectativas. O EQAVET tem precisamente a finalidade de garantir que a organização funciona de acordo com os critérios definidos, contribuindo para a constante melhoria contínua.

O objetivo deste projeto é desenvolver um modelo de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade numa escola profissional, em alinhamento com o Quadro EQAVET, através da criação de uma ferramenta estruturada que permite uma monitorização mais simples e, conseqüentemente, uma melhor elaboração do Plano Ação e Melhoria, o que permite a gestão global de todo o processo.

A metodologia adotada vai de encontro à ideologia do Ciclo PDCA, dadas as semelhanças entre este e o próprio Ciclo EQAVET.

KEYWORDS

Quality, EQAVET, PDCA, Continuous Improvement, Vocational Education

ABSTRACT

In a first analysis, bibliographic research was made on the concept of Quality, on Vocational Education in Portugal, the concept of Quality in Education was approached and finally, the Quality Management System, in line with the EQAVET Framework (European Quality Assurance Reference Framework of Vocational Education and Training).

The evolution of Vocational Education in Portugal in recent years is quite remarkable. It emerged with the aim of responding to some problems such as absenteeism and school dropout, however, nowadays, it appears as the main option of several young people who want to enter the job market with a certification of quality and aptitude in order to respond to the skilled labor needs. In order to ensure the quality of the education, it's necessary to implement a Quality Management System that certifies the organization and thus, allows the teaching-learning process to correspond to expectations. EQAVET has precisely the purpose of guaranteeing that the organization works according to the defined criteria, contributing to constant continuous improvement.

This project is to develop a model for implementing a Quality Management System in a vocational school, in line with the EQAVET Framework, through the creation of structured excel tool that allows the monitoring and, therefore, better elaboration of the Plan Action and Improvement, which allows global management of the entire process.

The methodology adopted is in line with the ideology of the PDCA Cycle, given the similarities between it and the EQAVET Cycle itself.

LISTA DE SÍMBOLOS E ABREVIATURAS

Lista de Abreviaturas

AM	Área de Melhoria
ANQEP	Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CC	Conselho Consultivo
CEF	Curso de Educação e Formação
CP	Curso Profissional
CP	Conselho Pedagógico
CV	<i>Curriculum Vitae</i>
DGEEC	Direção-Geral de Estatística da Educação e da Ciência
DGERT	Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho
DE	Direção Executiva
DP	Direção Pedagógica
EC	<i>European Comission</i>
EDQ	Equipa Dinamizadora da Qualidade
EE	Encarregado/a de Educação
EFA	Educação e Formação para Adultos
EFP	Educação e Formação Profissional
EQAVET	<i>European Quality Assurance Reference Framework of Vocational Educational and Training</i>

EN	Norma Europeia
EPT	Escola Profissional e Tecnológica
EPTP	Escola Profissional e Tecnológica – PROFENSINO
ERAMUS	<i>European Region Action Scheme for the Mobility of University Students</i>
EU	União Europeia
FCT	Formação em Contexto de Trabalho
GEP	Gabinete de Estratégia e Planeamento
GEPE	Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IGEC	Inspeção-Geral da Educação e Ciência
ISEP	Instituto Superior de Engenharia do Porto
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
MTSS	Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
NP	Norma Portuguesa
PAA	Plano Anual de Atividades
PAMI	Plano de Ações de Melhoria de Indicadores
PAP	Prova de Aptidão Profissional
PDCA	<i>Plan – Do – Check – Act</i>
POCH	Programa Operacional de Capital Humano
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
TQM	<i>Total Quality Management</i>
UFCD	Unidade de Formação de Curta Duração

Lista de Símbolos

%	Percentagem
---	-------------

GLOSSÁRIO DE TERMOS

Stakeholders Partes interessadas

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo PDCA (IPQ ISO 9001, 2015)	4
Figura 2 - Instalações EPT PROFENSINO (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).....	5
Figura 3 - Ciclo EQAVET (EC - Quality assurance cycle, 2020)	18
Figura 4 - Blocos de construção EQAVET, (M. E. Galvão, 2015)	21
Figura 5 - <i>Print</i> do questionário de satisfação em <i>Google Forms</i>	32
Figura 6 - Abordagem sistemática da qualidade (Nogueira, 2019)	33
Figura 7 - Relação entre o Quadro e o Processo de alinhamento (Gaspar & Aires, 2020).....	34
Figura 8 - Excerto do PAMI (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).....	51
Figura 9 - Taxa de conclusão dos ciclos formativos (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).....	54
Figura 10 - Colocação após conclusão (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)	55
Figura 11 - Diplomados no mercado de trabalho (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).....	56

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Fases do Ensino Profissional (Azevedo, 2014)	11
Tabela 2 - Princípios da gestão da Qualidade e seus benefícios (IPQ ISO 9001, 2015) e (IPQ ISO 9000, 2015)	13
Tabela 3 - Fases EQAVET (Gaspar & Aires, 2020)	18
Tabela 4 - Tipos de Indicadores (Santos, 2017b)	19
Tabela 5 - Blocos e as Fases (E. Galvão, 2015)	29
Tabela 6 - Fases e Critérios de Qualidade	35
Tabela 7 - Princípios EQAVET (Gaspar & Aires, 2020)	38
Tabela 8 - Descritores VS Indicadores (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)	40
Tabela 9 - Indicadores obrigatórios EQAVET (ANQEP, 2019)	41
Tabela 10 - Recolha de Indicadores	43
Tabela 11 - Resultados 2021/2022(ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)	52
Tabela 12 - Diferenças entre EQAVET e ISO 9001:2015 (E. Galvão, 2015)	57
Tabela 13 - Comparação suma entre EQAVET e ISO 9001:2015 (Pisco et al., 2021)	58

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	3
1.1	Contextualização	3
1.2	Objetivos	4
1.3	Metodologia	4
1.4	Estrutura do relatório.....	5
1.5	Empresa de acolhimento	5
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	9
2.1	Introdução.....	9
2.2	Ensino Profissional em Portugal.....	10
2.3	Qualidade	12
2.3.1	O Conceito	12
2.3.2	Modelos.....	14
2.3.3	Qualidade na Educação	16
2.4	EQAVET.....	17
2.4.1	Quadro EQAVET.....	17
2.4.2	Objetivos	21
2.4.2.1	Objetivos Gerais.....	21
2.4.2.2	Objetivos relativos às partes interessadas externas.....	22
2.4.2.3	Objetivos relativos às partes interessadas internas	22
2.4.3	Operacionalização	23
3	DESENVOLVIMENTO.....	27
3.1	Metodologia.....	27

3.1.1	Etapa A – Definir e planear o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET	27
3.1.2	Etapa B – Desenvolver o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET	27
3.1.3	Etapa C – relatar o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET	28
3.2	Áreas de Intervenção e o Ciclo EQAVET	29
3.2.1	Descrição dos Blocos	29
3.2.1.1	Bloco 1 – Cultura de Gestão	29
3.2.1.2	Bloco 2 – Abordagens que refletem o contexto dos operadores	30
3.2.1.3	Bloco 3 – Cultura de autoavaliação	30
3.2.1.4	Bloco 4 – Apoio à formação dos recursos humanos	30
3.2.1.5	Bloco 5 – Utilização de dados e feedback para melhorar o EFP	31
3.2.1.6	Bloco 6 – Envolvimento das partes interessadas.....	32
3.3	Processo de Alinhamento com o Quadro EQAVET	33
3.3.1	Critérios de Qualidade.....	35
3.3.2	Descritores Indicativos	35
3.3.2.1	Planeamento / Plan	36
3.3.2.2	Implementação / Do	36
3.3.2.3	Avaliação / Check	36
3.3.2.4	Revisão / Act	37
3.3.3	Referencial para o alinhamento	37
3.4	Indicadores.....	40
3.4.1	Indicadores e Descritores	40
3.4.2	Indicadores EQAVET	41
3.4.3	Recolha EPT PROFENSINO	43
3.4.3.1	Indicadores obrigatórios EQAVET	43
3.4.3.2	Indicadores opcionais	48
3.5	Registo de Resultados	49
3.5.1	Plano de Ação.....	49
3.5.2	Monitorização Intermédia.....	49
3.5.3	Histórico de monitorização EPT PROFENSINO	51

3.5.3.1	Indicadores selecionados.....	51
3.5.3.2	Indicadores EQAVET.....	53
3.5.3.2.1	Indicador 4a) – Taxa de conclusão dos cursos	54
3.5.3.2.2	Indicador 5a) – Colocação após Conclusão dos Cursos.....	54
3.5.3.2.3	Indicador 6a) – Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação 55	
3.5.3.2.4	Indicador 6b3) – Satisfação dos empregadores	56
3.5.3.3	Balço dos resultados	56
3.6	EQAVET vs ISO 9001:2015	57
4	CONCLUSÕES E PROPOSTAS DE TRABALHOS FUTUROS	61
4.1	Conclusões	61
4.2	Propostas de trabalhos futuros.....	62
4.2.1	Trabalhos futuros na EPTP	62
4.2.2	Trabalhos futuros	62
5	REFERÊNCIAS E OUTRAS FONTES DE INFORMAÇÃO	65
6	ANEXOS.....	71
6.1	Anexo 1 – Inquérito de Satisfação às Entidades de Acolhimento FCT (Ano Letivo 21/22) 72	
6.2	Apêndice 1 – Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET	73
6.3	Anexo 2 – Plano de Ação EPT PROFENSINO.....	74
6.4	Anexo 3 – Monitorização de Indicadores P4 Desenvolvimento Pedagógico.....	75
6.4.1	Quadro Resumo.....	75
6.4.2	Quadro de Monitorização	76
6.4.3	Plano de Ação de Melhoria de Indicadores.....	77

INTRODUÇÃO

- 1.1 Contextualização
- 1.2 Objetivos
- 1.3 Metodologia
- 1.4 Estrutura
- 1.5 Empresa de Acolhimento

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

O presente relatório realiza-se no âmbito da Dissertação de Mestrado em Engenharia Mecânica no ramo de Gestão Industrial.

Em Portugal, o sistema de Ensino tem sofrido algumas alterações nos últimos anos. Segundo a Direção-Geral de Estatísticas da Educação e da Ciência (DGEEC, 2021), a quantidade de alunos matriculados, em idade normal de frequência do ciclo secundário, aumentou significativamente. Este crescimento foi resultado de várias medidas implementadas, tais como a escolaridade obrigatória até aos dezoito anos de idade e uma maior oferta do ensino profissional em detrimento do ensino regular, de maneira a diminuir o abandono escolar.

Desta forma, e uma vez que o abandono e o absentismo escolar estão a ser combatidos, há uma maior preocupação em fazer com que o ensino profissional ofereça, não só, um determinado nível de formação, mas sim uma educação de qualidade e mais valia para o aluno ou formando.

Todo este estudo por parte do universo do ensino implica que seja realizada uma Gestão da Qualidade na educação com o objetivo de atingir melhoria em todo o processo de ensino-aprendizagem. Uma vez que o conceito de qualidade da educação diverge do conceito de qualidade numa unidade fabril, esta divergência de conceitos faz com que seja trabalhada uma nova forma de avaliação e controlo.

No desenvolver do relatório será abordado o Quadro EQAVET (*European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training*), o ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) e o processo de melhoria contínua, que terão relevância no processo de Gestão de Qualidade no ensino profissional e no projeto em questão.

1.2 Objetivos

O objetivo deste trabalho é realizar um modelo de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) numa escola profissional, em alinhamento com o Quadro EQAVET.

Numa fase inicial, efetua-se a pesquisa bibliográfica do conceito de Qualidade, do Ensino Profissional e do Quadro EQAVET e, posteriormente, a criação da ferramenta.

1.3 Metodologia

Para o desenvolvimento da dissertação, será realizada uma investigação e consulta constante da literatura existente relativa ao tema e, relativamente à componente prática do projeto, ou seja, o desenvolvimento da ferramenta, irá ser utilizada a metodologia PDCA, Ciclo de Deming, que pode ser aplicado ao Sistema de Gestão da Qualidade como um todo, que se descreve em quatro passos: Planear, Executar, Verificar e Atuar (IPQ ISO 9001, 2015).

O ciclo referente ao Quadro EQAVET, Figura 1, segue a mesma ideologia que o ciclo PDCA (IPQ ISO 9001, 2015). Em primeiro lugar, no processo é realizado o Planeamento (*Planning*), seguido da Implementação (*Implementation*) definida em conformidade, posteriormente o processo de Avaliação (*Evaluation*) e, finalmente, a Ação (*Act*) que é a oportunidade de verificação dos resultados do processo anterior que irão ditar todas as questões a serem tratadas na fase de Planeamento seguinte.

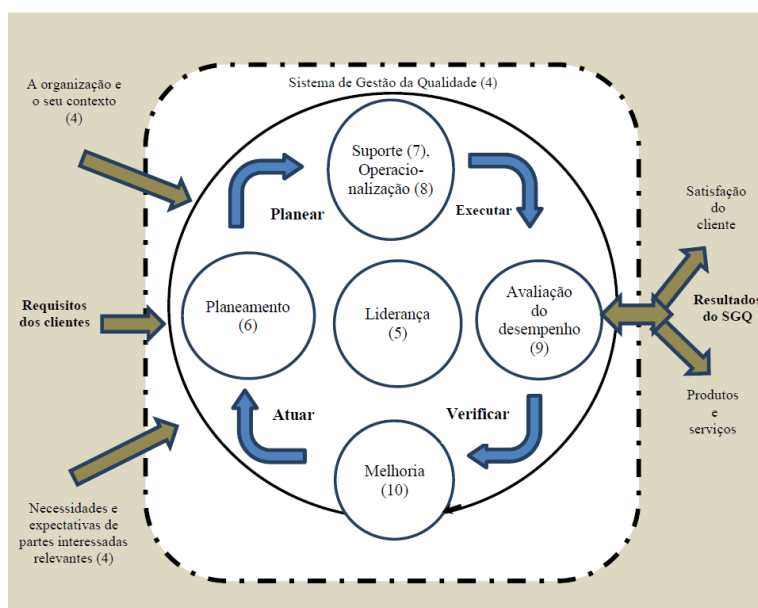


Figura 1 - Ciclo PDCA (IPQ ISO 9001, 2015)

1.4 Estrutura do relatório

O relatório está dividido em seis partes.

A primeira parte é relativa à contextualização do tema, aos objetivos do trabalho, à metodologia a ser utilizada, à estrutura e, finalmente, uma breve descrição do local/empresa de acolhimento.

Na segunda parte, é realizada a revisão bibliográfica alusiva a uma introdução sobre o Ensino em Portugal, ao conceito de Qualidade e, por fim, ao Quadro EQAVET.

Posteriormente, na terceira parte, efetua-se o desenvolvimento da parte prática do projeto.

Na quarta parte são apresentadas todas as conclusões do trabalho, bem como propostas de trabalhos futuros.

1.5 Empresa de acolhimento

Este projeto é realizado na Escola Profissional e Tecnológica – PROFENSINO (EPT PROFENSINO) (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.), que faz parte da empresa INFORPREPARAÇÃO – Formação Profissional e Consultadoria, Lda (INFORPREPARAÇÃO - Formação Profissional e Consultadoria, n.d.).

A EPT PROFENSINO é uma escola profissional, fundada em 2016 com oferta formativa de vários Cursos Profissionais (CP), com duração de três anos, e Cursos de Educação e Formação (CEF), com duração de dois anos. É sediada em Irivo, Penafiel - Figura 2.



Figura 2 - Instalações EPT PROFENSINO (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

Atualmente, existem três cursos profissionais a decorrer e dois Cursos de Educação e Formação para Adultos (EFA), que não serão abordados neste projeto. Os cursos profissionais de duração de três anos a decorrer são:

- CP – Técnico/a de Massagem Estética e Bem Estar – 1 turma – 3º ano (finalista)
- CP – Técnico/a de Mecatrónica Automóvel – 2 turmas – 3º ano (finalistas)
- CP – Técnico/a de Mecatrónica Automóvel – 2 turmas – 2º ano
- CP – Esteticista – 1 turma – 2º ano
- CP – Técnico/a de Mecatrónica Automóvel – 2 turmas – 1º ano
- CP – Esteticista – 1 turma – 1º ano

A Profensino é composta por cento e trinta e seis alunos, distribuídos pelos vários cursos profissionais. Relativamente ao corpo docente e não docente, a Escola é dotada de vinte e dois docentes e seis colaboradores técnicos não docentes.

Este trabalho será desenvolvido com a finalidade de ter melhor perceção do que é o EQAVET, como funciona e o impacto que tem ao nível da qualidade do ensino, dos professores e formadores, bem como a inserção futura no mercado de trabalho.

É também objetivo a criação de um modelo de implementação de um SGQ na escola, que irá ser trabalhado recorrendo essencialmente à ferramenta *Excel*.

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

- 2.1 Introdução
- 2.2 Ensino Profissional em Portugal
- 2.3 Qualidade
- 2.4 EQAVET

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Introdução

Dentro do universo da Engenharia, não são comuns os trabalhos desenvolvidos no tema da Educação. Porém, não deixam de ser dois mundos distintos que se conseguem interligar. Este projeto tem como intenção consolidar que o Ensino pode, e deve, ser gerido de maneira a atingir resultados pré-definidos e oportunidade de melhoria contínua dentro de cada escola e tendo em conta as respetivas missões e visões. A gestão escolar e a gestão da qualidade do ensino têm vindo a ser cada vez mais importantes e mais impactantes na sociedade que vivemos.

O Ensino Profissional surgiu com o intuito de remediar os problemas de absentismo e abandono escolar e, principalmente, a não inserção no mercado de trabalho por falta de *hard skills* e, sobretudo de *soft skills*, às quais o ensino regular na maioria das vezes não consegue dar resposta (Gatt & Faurschou, 2016). Para isto, o Ensino Profissional deve ser devidamente controlado, qualificado e com formadores e conteúdos de qualidade que assegurem um Perfil do Aluno ao fim da escolaridade obrigatória devidamente adequado às necessidades das empresas e a todo o mercado de trabalho.

A União Europeia (UE) tem vindo a preocupar-se cada vez mais com esta questão (European Commission, 2020) e tem como objetivo certificar, a nível de qualidade, o ensino prestado pelas escolas profissionais, assegurando que todos os jovens obtêm um ensino de qualidade ao nível dos professores, formadores e outros profissionais do setor e a tornar os cursos de Educação e Formação Profissional (EFP) mais relevantes para o mercado de trabalho (M. E. Galvão, 2015).

O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade na Educação e Formação Profissional EQAVET (*European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training*), mais conhecido por Quadro EQAVET foi desenvolvido pela União Europeia (EC - EQAVET, 2020). Em Portugal, instituído pela Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2009 (ANQEP, 2019), recomenda-se que todas as escolas profissionais públicas ou privadas implementem Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e que sejam registados os resultados de

aplicação das mesmas, de maneira a permitir a melhoria contínua. Qualquer que seja o sistema de gestão implementado, deve seguir o alinhamento do quadro EQAVET (EC - Provider level, 2020). O Quadro EQAVET define dez critérios que, posteriormente, revertem em dez indicadores de referência e nos dão resposta ao que é necessário atuar e melhorar após cada ciclo de formação. Para além dos critérios, é importante que, no final do seu percurso, o aluno conheça, compreenda e seja capaz de aplicar todos os conhecimentos e resultados do processo de ensino-aprendizagem (Rocha & Matias Alves, 2017).

2.2 Ensino Profissional em Portugal

O Ensino Profissional em Portugal surge sob várias formas. Neste projeto, são abordados os Cursos Profissionais que são uma outra forma de obtenção do nível secundário de educação com a consecução de um certificado de dupla certificação, isto é, são desenvolvidas competências sociais, científicas e profissionais que permitem obter o ensino secundário e uma certificação profissional de nível quatro. Estes cursos têm a duração de três anos com períodos de Formação em Contexto de Trabalho (estágio curricular) incluídos. Podem decorrer em escolas profissionais públicas ou privadas, em agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas da rede pública e em estabelecimentos de ensino particular e cooperativo (ANQEP, 2019).

Desde que se fez notar um crescimento das problemáticas identificadas anteriormente (absentismo, abandono), o Ensino tem tido uma melhor monitorização de todos os resultados e uma maior avaliação de todos os parâmetros a ter em conta: número de alunos matriculados no ensino básico, primário e secundário, número de desistências, taxa de transição, taxa de conclusão e taxa de retenção. A DGEEC disponibiliza, todos os anos, a informação estatística oficial na área da educação, em conformidade com o Código de Conduta para as Estatísticas Europeias e no quadro do Sistema Estatístico Nacional. Consultando o *site*, é possível verificar todo o histórico dos anos que foram avaliados bem como os indicadores supramencionados (DGEEC, 2021).

Uma das razões para a aposta no ensino profissional, segundo (Azevedo, 2014), foi que o desenvolvimento económico do nosso país apresentou um problema com a falta de técnicos qualificados que satisfizessem a procura, na década dos anos noventa, uma vez que o ensino regular não consegue dar resposta imediata com mão de obra qualificada no final do ciclo de formação.

Ainda (Azevedo, 2014) acredita que, em Portugal, o ensino profissional apresenta quatro fases distintas, com início em dois mil e catorze e término não definido, como se verifica na Tabela 1.

Tabela 1 - Fases do Ensino Profissional (Azevedo, 2014)

Fase	Descrição
1	O ensino profissional foi lançado com determinação, entusiasmo e compromisso social de muitos agentes de desenvolvimento.
2	Travagem no desenvolvimento desde modelo de escolas e de Ensino; tempo de hesitação política e com problemas de apoio técnico e financiamento.
3	O ensino profissional passa novamente a ser uma prioridade política em expansão não tão centralizado nas Escolas Profissionais, mas também nas escolas secundárias, onde tinha sido quase ignorado.
4	Drástica redução de despesa pública com incidência especial nas áreas de Educação e Saúde.

Uma maior preocupação com a área da Educação, por parte do Estado, logo no ensino básico, faz com que haja maior pressão para os alunos completarem o mesmo e, conseqüentemente, prossigam os estudos para o nível do ensino secundário com a preocupação e vontade de o terminar com sucesso e com o perfil adequado às necessidades do mercado de trabalho ou a ampliação para o ensino superior.

Segundo (Santos, 2017b), os objetivos inerentes à criação e ao investimento nos cursos profissionais eram:

- Resolver as questões de economia pela procura do mercado de trabalho;
- Qualificações profissionais intermédias;
- Diversificação do ensino secundário, de maneira a corresponder à necessidade de um melhor futuro dos jovens e na área de especialização do seu agrado;
- Dar resposta ao abandono e insucesso escolares existentes neste nível de ensino.

(Fernandes, 2009) refere que “o objetivo do governo passava pela implementação de uma rede de escolas profissionais que permitisse maximizar e aproveitar recursos disponíveis”. O estado, com o desenvolvimento do ensino profissional, viu uma nova oportunidade através da permissão de cursos profissionais de escolas secundárias de ensino regular e através da escolaridade obrigatória até atingir idade adulta.

Estas medidas resultaram num balanço positivo uma vez que se verificou um decréscimo do abandono escolar e um aumento das taxas de conclusão dos percursos escolares (DGEEC, 2021). Tendo em conta o aumento tendencialmente exponencial do

sucesso nos cursos profissionais, desenvolveu-se uma maior procura dos mesmos o que faz com que se crie mais oferta formativa que corresponda aos interesses dos alunos e, desta forma, promova à melhor inserção no mercado de trabalho e à realização pessoal e profissional dos jovens (Díez et al., 2020).

Infelizmente, ainda hoje, os cursos profissionais recebem críticas e ainda são vistos como um escape ao ensino regular e não como uma outra opção de nível equivalente. Alguns jovens ainda optam pelo ensino secundário regular por ser o procedimento dito “normal”, sem colocar o ensino profissional em opção por ser, erradamente, visto como ensino mais facilitado e menos disciplinado. Outra perspetiva, são os jovens que optam pelo ensino regular depois de analisar os entraves associados ao ensino profissional, tais como alguns enunciados por (Santos et al., 2017a):

- Desajustamentos nos planos de estágios ou formação prática e a indefinição e falta de responsabilização das entidades cooperantes;
- Instabilidade e falta de preparação do corpo docente;
- Fragilidade do sistema de avaliação;
- Excessiva carga horária;
- Desvalorização social das profissões de cariz técnico;
- Fraco envolvimento dos parceiros internos e externos: alunos/formandos, professores/formadores, instituições, organizações locais, associações patronais e sindicatos.

Com base no trabalho na Escola, os jovens que optam pelo ensino profissional em detrimento do ensino regular, normalmente, procuram a inserção direta no mercado de trabalho logo após o término do ciclo de formação (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).

2.3 Qualidade

2.3.1 O Conceito

A Qualidade é um conceito que surge constantemente no quotidiano e com o qual se tem tratamento informal. Por acostuada que seja, a Qualidade não deixa de ter várias definições, abordagens e de ser um conceito subjetivo. A Qualidade é “a adequação ao propósito ou ao uso baseando-se no planeamento, no controlo e na melhoria sucessiva”, segundo (Juran & Godfrey, 1998). Pela Norma ISO 9000:2015, “a qualidade dos produtos e dos serviços de uma organização é determinada pela competência para satisfazer os clientes e pelo impacto sobre todas as partes interessadas relevantes bem como o seu valor percebido e o benefício para o cliente” (IPQ ISO 9000, 2015).

Portanto, segundo (Cardoso, 2011), a Qualidade acaba por ser um conjunto de atributos associados aos produtos e aos serviços, em constante avaliação e consequente melhoria, para cumprir com todos os requisitos e necessidades estipulados pelas partes interessadas.

Os princípios da Gestão da Qualidade, segundo a NP ISO 9001:2015 (IPQ ISO 9001, 2015), descritos pela norma (IPQ ISO 9000, 2015), incluem uma fundamentação para a importância do princípio da organização, e ações típicas para melhorar o desempenho da organização quando esses princípios são aplicados.

Na verificam-se os princípios da Gestão da Qualidade segundo a norma ISO 9001:2015, bem como os principais benefícios associados, segundo a norma ISO 9000:2015.

Tabela 2 - Princípios da gestão da Qualidade e seus benefícios (IPQ ISO 9001, 2015) e (IPQ ISO 9000, 2015)

Princípio	Principais Benefícios
Foco no cliente	Incremento da satisfação do cliente; Melhoria da lealdade do cliente; Incremento do valor representado pelo cliente; Melhoria na reputação da organização; Maior repetição de parcerias; Alargamento da base de clientes; Aumento de receitas e quotas de mercado.
Liderança	Aumento da eficácia e eficiência em atingir os objetivos da qualidade; Melhor coordenação dos processos; Melhoria da comunicação entre níveis e funções.
Comprometimento das pessoas	Melhor compreensão dos objetivos da qualidade a atingir; Maior motivação; Maior envolvimento das pessoas nas atividades de melhoria; Incremento da satisfação dos colaboradores; Melhoria na confiança e na colaboração em toda a organização.
Abordagem por processos	Melhoria na aptidão para oportunidades de melhoria; Resultados consistentes e previsíveis através de sistemas de processos alinhados; Gestão eficaz de processos, utilização eficiente de recursos, redução de barreiras entre as funções; Permitir que a organização proporcione confiança às partes interessadas

	quanto à sua consistência, eficácia e eficiência.
Melhoria	Melhoria no desempenho dos processos, na capacidade de organização, na satisfação do cliente, do foco, na determinação das causas e, conseqüentemente, respetiva previsão e correção, na capacidade de antever e reagir a riscos e oportunidades, na utilização da aprendizagem para a melhoria e na orientação para a inovação.
Tomada de decisão baseada em evidências	Melhoria nos processos de tomada de decisão, na avaliação de desempenho dos processos e na aptidão para atingir os objetivos definidos; Aumento da aptidão para rever, desafiar e alterar decisões e na capacidade para demonstrar a eficácia de decisões anteriormente definidas.
Gestão das relações	Melhoria no desempenho da organização e das suas partes interessadas relevantes; Compreensão dos objetivos e valores entre as partes interessadas; Maior capacidade de criar valor para as partes interessadas pela partilha de recursos e competência; Desenvolvimento de uma rede bem gerida que proporciona um fluxo estável de produtos e serviços.

Todos estes princípios proporcionam uma série de vantagens e de indicações que fazem com que uma organização atinga os requisitos das partes interessadas relevantes e, desta forma, consiga identificar eventuais problemas ou anomalias para que se aja em conformidade e, assim, contribuir para a constante melhoria contínua.

2.3.2 Modelos

Com o objetivo de melhorar o seu desempenho, em qualquer que seja a vertente, as organizações procuram o método de gestão mais adequado. Da mesma forma acontece com o Sistema de Gestão da Qualidade. Existem vários modelos a seguir e cabe a cada organização perceber qual a que melhor se enquadra para que, depois de

aplicada, seja avaliada e os valores de desempenho sejam comparados com o estado inicial.

A medição do desempenho de uma organização, segundo (Cokins, 2004), “é o processo de que gere a execução da estratégia de uma organização. É a forma como os planos se traduzem em resultados”. Esta perspetiva indica que a implementação de uma determinada ferramenta, ou modelo, tem de abordar a definição do plano de ação estratégico. Depois de implementada, é feita precisamente a respetiva avaliação e, desta forma, verificar se os planos lavrados vão ao encontro dos resultados pretendidos.

No entanto, existem várias formas de interpretar a medição de desempenho. Para (Lawton, 2022), este processo serve apenas para “alinhamento da missão, da estratégia, dos valores e comportamentos; para continuar o aperfeiçoamento dos processos, produtos e resultados; e para quantificar os sucessos ou os fracassos alcançados”

Existem vários modelos e ferramentas da qualidade. Segundo (Santos, 2017b), os mais utilizados são:

- **Common Assessment Framework (CAF)** – o autor refere que “é uma ferramenta de autoavaliação, especificamente desenvolvido para aplicar as técnicas de *Total Quality Management* (TQM) melhorando o seu desempenho e de prestação de serviços”. Para (Fonseca & Carapeto, 2014) não se deve tomar este modelo como uma solução para a organização, nem que irá melhorar a mesma em todos os problemas previamente identificados;
- **NP EN ISO 9000** – a fonte refere que “as normas são um conjunto de orientações e outros documentos de suporte que, em conjunto, se destinam à implementação de um sistema de qualidade”. Ainda, citando (Azevedo Lourenço, 2012), “Embora existam vários estudos empíricos, a evidência recolhida não permite ter uma visão consensual sobre o impacto da implementação das ISO 9000 e o seu contributo para o desempenho financeiro e não financeiro das organizações”;
- **Balanced Scorecard (BSC)** – citando (Lawton, 2022), “é uma ferramenta de tomada de decisão. Destina-se a ser uma estrutura para vincular a estratégia com as medidas de desempenho operacional. Na prática, é um relatório integrado, geralmente mostrando diversas áreas de atuação que a organização mais valoriza”;
- **NP EN ISO 21001:2020** – Sistema de gestão para organizações educativas/formativas: requisitos e orientações para a sua aplicação, e trata-se da primeira norma ISO de sistemas de gestão para organizações educativas e aplica-se a qualquer organização educativa/formativa de carácter público ou provado, de maior ou menor dimensão.

Posto isto, conclui-se que é de notar que o sucesso ou o insucesso da implementação de qualquer ferramenta ou modelo de gestão da qualidade depende maioritariamente da forma como a mesma é aplicada e trabalhada. A sua monitorização e posterior avaliação devem ter essa questão em conta, uma vez que este último passo (a avaliação) define o plano de ação seguinte permitindo, assim, a melhoria contínua, tal como mencionado anteriormente.

2.3.3 Qualidade na Educação

Como supramencionado, o conceito de Qualidade não é linear e objetivo, e o mesmo acontece quando associado à Educação/Ensino. Um estabelecimento de Ensino de qualidade implica, não só uma Educação de qualidade, mas também que os seus alunos sejam saudáveis, pedagogia de qualidade e eficaz de maneira a obter os resultados esperados (Santos, 2017b).

Numa perspetiva de Educação, a Qualidade não pode ser interpretada da mesma maneira que para uma organização do tipo industrial ou de uma empresa de serviços comuns. O conceito de Qualidade de uma escola tem de ser visto como um serviço educacional (Barirohmah & Subiyantoro, 2021). O mesmo autor defende que a Educação necessita de uma garantia de qualidade para que a mesma seja mantida e incrementada.

Ultimamente, foram implementados SGQ em várias escolas, em países distintos, que permitem a execução de melhorias, previamente desconhecidas, que foram detetadas através dos resultados das avaliações da implementação da ferramenta de gestão (Díez et al., 2018). Estes modelos de gestão incluem todos os que compreendem a qualidade total, tal como as ferramentas mencionadas no subcapítulo anterior. Nas escolas, o passo essencial para atingir os resultados esperados é a comunicação, mesmo para toda a pedagogia funcionar e de maneira a que o processo de ensino-aprendizagem surta efeito (Fernández Díaz et al., 2016). Segundo o mesmo autor, escolas que implementaram um SGQ há mais de cinco anos, notaram melhorias significativas no processo de ensino a partir do momento em que optaram por uma maior e melhor comunicação entre toda a equipa, bem como com os próprios alunos e respetivos Encarregados de Educação.

Quando se refere à Educação, outra questão importante a ter em conta é o tempo até atingir os resultados esperados. Segundo (Díez et al., 2018), o impacto da implementação de um SGQ não ocorre logo após a aplicação do plano de ação, mas sim depois dos resultados bem analisados e progressivamente consolidados e integrados à escola. O conceito de melhoria da qualidade do ensino deve ser encarado

como um processo (Rodríguez-Mantilla et al., 2020). Este deve ser planeado, sistematizado e avaliado de maneira a existirem evidências de mudanças e de acréscimo de valor para a escola e todas as partes interessadas relevantes envolvidas (Mayo, 2005).

Em suma, se o objetivo principal da implementação de um SGQ é a melhoria de toda a organização escolar, entende-se que o planeamento educacional é essencial para a mudança da própria estrutura, tanto a nível de recursos humanos como do próprio funcionamento da escola. Tudo isto leva a uma melhoria do processo ensino-aprendizagem dos alunos e, conseqüentemente, uma melhoria nos resultados.

2.4 EQAVET

2.4.1 Quadro EQAVET

O Quadro EQAVET é uma ferramenta desenvolvida pela União Europeia (EC - EQAVET, 2020; EC - Quality assurance cycle, 2020; EC - System level, 2020) com o objetivo de dar resposta à necessidade de mão de obra qualificada para o mercado de trabalho (Gatt & Faurischou, 2016) e, desta forma, promover a melhoria contínua nos estabelecimentos de EFP.

Todas as instituições de EFP são aconselhadas à implementação de um sistema de gestão da qualidade, que seja alinhado com o Quadro EQAVET e, assim, segundo (Gaspar & Aires, 2020), permitir a melhoria contínua e o reforço da confiança nestas modalidades, convergindo para uma maior atratividade e credibilidade dos cursos EFP e a sua notoriedade e destaque a nível social. É também importante que as entidades empregadoras estejam dispostas à envolvimento no processo de garantia da qualidade destes cursos.

O EQAVET, segundo (M. E. Galvão, 2015) tem duas finalidades:

- Apoiar os estados-membros a promover e a supervisionar o processo de melhoria contínua dos sistemas de EFP, com vista a uma maior transparência e coerência nas medidas adotadas;
- Concretizar a convergência europeia através da promoção da confiança mútua, da mobilidade dos trabalhadores e alunos/formandos e da aprendizagem ao longo da vida.

O alinhamento dos SGQ implementados com o EQAVET integra quatro componentes fundamentais, (M. E. Galvão, 2015):

- I. Um ciclo de garantia e melhoria da qualidade, seguindo o ciclo PDCA, como se verifica na Figura 3 - Ciclo EQAVET (EC - Quality assurance cycle, 2020).



Figura 3 - Ciclo EQAVET (EC - Quality assurance cycle, 2020)

II. Quatro critérios de qualidade, cada um aplicado a cada fase do ciclo, Tabela 3:

Tabela 3 - Fases EQAVET (Gaspar & Aires, 2020)

Fase	Critério
Planeamento	Visão estratégica partilhada pelas partes interessadas; inclui todas as metas e os objetivos traçados, as ações a desenvolver, bem como os indicadores adequados.
Implementação	Os planos de ação definidos após o planeamento são gerados juntos das partes interessadas relevantes.
Avaliação (Interna/Externa)	A avaliação dos resultados e dos processos é constantemente realizada de maneira a conseguir monitorizar todo o processo.
Revisão	Os resultados das avaliações são utilizados para realização do plano de ação seguinte adequado aos novos objetivos, que irá permitir ingressar no próximo passo do ciclo, e assim sucessivamente.

III. Descritores indicativos:

- Trata-se de um conjunto de especificações que têm como objetivo esclarecer os critérios de qualidade para as distintas partes interessadas (Gaspar, 2020).

IV. “Dez indicadores de referência que sustentam a monitorização, avaliação e a introdução de melhorias e que permitem avaliar os objetivos, métodos e os processos resultantes” refere (M. E. Galvão, 2015). Indicam-se os tipos de indicadores e respetiva descrição na Tabela 4:

Tabela 4 - Tipos de Indicadores (Santos, 2017b)

Indicador	Descrição
Indicadores de Recursos (<i>Input</i>)	Relativos à disponibilidade de recursos humanos, financeiros, logísticos ou organizacionais do processo em análise.
Indicadores de Processo (<i>Process/Throughput</i>)	Indicadores intermediários que transpõem o método de alocação de recursos para a melhoria efetiva do processo em análise.
Indicadores de Produto (<i>Output</i>)	Indicadores relativos aos produtos das intervenções ou serviços concebidos.
Indicadores de Resultado (<i>Outcome</i>)	Indicadores ligados às dimensões experimentais do fenómeno em análise e às variáveis resultantes do processo.
Indicadores de Contexto (<i>Context</i>)	Indicadores que definem as especificidades do contexto em que está inserido e respetivas condições económicas, sociais, ambientais e culturais.

Os dez indicadores EQAVET são os seguintes, segundo (M. E. Galvão, 2015):

1. Importância dos sistemas de garantia de qualidade para os prestadores de EFP;
2. Investimento na formação contínua de professores e formadores;
3. Taxa de participação em programas de EFP;
4. Taxa de conclusão nos programas de EFP;
5. Taxa de colocação em programas de EFP;
6. Utilização das competências adquiridas no local de trabalho;

7. Taxa de desemprego em função de diferentes critérios;
8. Prevalência de grupos vulneráveis;
9. Mecanismos para identificar necessidades de formação no mercado de trabalho;
10. Dispositivos utilizados para promover um melhor acesso ao EFP.

No entanto, a (ANQEP, 2019) prioriza alguns indicadores EQAVET para integrar o modelo nacional, que medem resultados associados a cursos já concluídos no ano letivo anterior àquele em que é realizada a monitorização, segundo (Gaspar & Aires, 2020):

- **Taxa de conclusão em cursos EFP (Indicador nº4 do EQAVET):**
 - a) Percentagem de alunos/formandos que completam, ou seja, que obtêm uma qualificação, os cursos de EFP inicial em relação ao número total de alunos/formandos que ingressam nesses cursos.
- **Taxa de colocação após conclusão de cursos de EFP (Indicador nº5 do EQAVET):**
 - a) Proporção de alunos/formandos que completam um curso de EFP e que estão no mercado de trabalho, em formação num nível superior, no período de doze a trinta e seis meses após a conclusão do curso.
- **Utilização das competências adquiridas no local de trabalho (Indicador nº6 do EQAVET):**
 - a) Percentagem de alunos/formandos que concluem o ciclo de EFP e que trabalham em profissões diretamente ligadas com a área que concluíram;
 - b) Percentagem de empregadores satisfeitos com os formandos que completaram o ciclo de curso EFP.

Segundo (M. E. Galvão, 2015), existem ainda seis “Blocos de Construção”, Figura 4, que, citando a fonte, “procuram responder a duas situações, isto é, apoiar aqueles operadores que pretendem construir de raiz um SGQ baseado no modelo EQAVET e, por outro lado, apoiar os esforços de melhoria daqueles que já o seguem”. São os blocos:

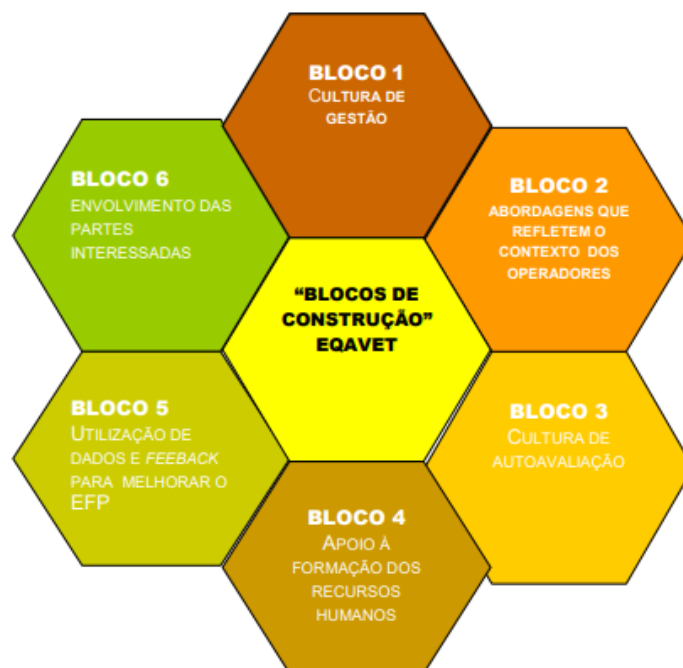


Figura 4 - Blocos de construção EQAVET, (M. E. Galvão, 2015)

Relativamente ao processo de avaliação, este tem duas situações distintas. A avaliação interna diz respeito ao funcionamento interno da organização, à forma como os indicadores estão a ser trabalhados e os processos que contribuem para a melhoria contínua. No que concerne à avaliação externa, a mesma é efetuada através de auditores que pertencem à (ANQEP, 2019) e verificam a conformidade dos sistemas implementados, em linha com o EQAVET. É elaborado um relatório que indica a decisão relativamente à atribuição ou a não atribuição do Selo de Conformidade EQAVET (Santos, 2017b).

2.4.2 Objetivos

2.4.2.1 *Objetivos Gerais*

O principal objetivo da implementação do Quadro EQAVET, segundo a (ANQEP, 2019), é atingir a melhoria contínua da formação ministrada em todos os EFP, com o envolvimento de todas as partes interessadas relevantes (Gaspar & Aires, 2020).

Para que as modalidades de dupla certificação reforcem a confiança para com a sociedade, espera-se que, segundo (M. E. Galvão, 2015), se atinjam os seguintes objetivos:

- Maior credibilidade dos cursos EFP e maior motivação profissional, por parte dos professores e formadores;

- Maior envolvimento das entidades empregadoras no processo ensino aprendizagem da EFP;

A melhoria da imagem, da perceção e da valorização dos cursos EFP por parte da sociedade em geral.

2.4.2.2 Objetivos relativos às partes interessadas externas

No que diz respeito às partes interessadas externas, existe um conjunto de objetivos que visam ao reconhecimento por parte da sociedade em geral, bem como as empresas do mercado de trabalho. Segundo (M. E. Galvão, 2015), os objetivos que contribuem para o incremento do reconhecimento e da valorização das organizações escolares no exterior são:

- A identificação de um Ensino de qualidade, bem como os serviços prestados pela escola;
- Diminuição da taxa de abandono dos cursos;
- Aumento da taxa de conclusão dos módulos e, conseqüentemente, dos cursos;
- Estimular atividades de prática simulada ou Formação em Contexto de Trabalho (FCT), bem como atividades extracurriculares.

2.4.2.3 Objetivos relativos às partes interessadas internas

Relativamente às partes interessadas internas, (M. E. Galvão, 2015) enumera os objetivos que melhorem o funcionamento e a organização interna dos recursos nas organizações escolares de EFP:

- Fazer com que o tema da Qualidade seja uma prática recorrente e falada no quotidiano da organização de uma forma natural;
- Em todas as tomadas de decisão, envolver as partes interessadas relevantes;
- Como já supramencionado, a melhoria da comunicação;
- Recolher, tratar e avaliar a satisfação de todas as partes interessadas e comunicar todos esses resultados;
- Elucidar todos os planos, tarefas e procedimentos a seguir;
- Tornar todos os procedimentos uniformes, claros e otimizados;
- Tendo em conta os resultados recolhidos, estabelecer todas as prioridades;
- Manter o compromisso relativo ao SGQ definido.

2.4.3 Operacionalização

Para que os objetivos mencionados no subcapítulo anterior sejam atingidos, é necessário que se tenha em conta as indicações gerais da (ANQEP, 2019), que se notam algumas semelhantes com os princípios de gestão da qualidade da Norma 9001:2015 (IPQ ISO 9001, 2015): foco nos interesses das partes interessadas; o constante alinhamento com as “orientações legislativas e regulamentares”; o SGQ deve ser simples, claro, dinâmico e perfeitamente adequado à organização em questão e seus respetivos valores, missão e visão; os dados recolhidos devem ser convertidos em informação relevante e que permitam estabelecer prioridades e definir métodos adequados, em constante conformidade com os resultados obtidos (M. E. Galvão, 2015).

DESENVOLVIMENTO

- 3.1 Metodologia
- 3.2 Áreas de Intervenção e o Ciclo EQAVET
- 3.3 Processo de Alinhamento com o Quadro EQAVET
- 3.4 Indicadores
- 3.5 Registo dos Resultados
- 3.6 EQAVET vs ISO 9001:2015

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 Metodologia

Tal como referido no capítulo 2.4.3, a operacionalização do processo de alinhamento com o Quadro de alinhamento, passa por várias etapas, tal como (Gaspar & Aires, 2020) refere e a seguir se explicam. Em paralelo com a NP EN ISO 9001:2015 (IPQ ISO 9001, 2015), todas as etapas foram conectadas com as cláusulas da mesma.

3.1.1 Etapa A – Definir e planear o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET

1. Identificar as partes interessadas relevantes;
2. Definir estratégias adequadas, junto das partes interessadas;
3. Identificar o nível de intervenção das partes interessadas;
4. Ponto de situação da organização fase ao SGQ implementado;
5. Definir o ponto de partida no processo de alinhamento após a identificação do que é necessário ser ajustado;
6. Programar o trabalho de encontro ao alinhamento.

Ligação com as cláusulas ISO 9001:2015:

- 4) **Contexto da organização** - compreender a organização e o seu contexto, compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas e determinar o âmbito do SGQ;
- 5) **Liderança** - funções, responsabilidades e autoridades organizacionais;
- 6) **Planeamento** - ações, objetivos da qualidade e planeamento para ao atingir;
- 7) **Suporte** – recursos e competências.

3.1.2 Etapa B – Desenvolver o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET

1. Executar o Plano de Ação previamente definido;
2. Acompanhamento das atividades definidas em calendário de maneira a atingir as metas e os resultados pretendidos;
3. Análise periódica, através de monitorização contínua, dos resultados face ao Plano de Ação;

4. Monitorização de Indicadores, realizado curso a curso;
5. Recolha e análise sistemática e respetivo espelho nas ações seguintes, perspetivando a melhoria contínua;
6. Elaboração do Plano de Melhoria, fruto da análise dos resultados e consequente definição de metas que permitam avaliações intercalares.

Ligação com as cláusulas ISO 9001:2015:

- 6) **Planeamento** – ações para tratar riscos e oportunidades, objetivos da qualidade e planeamento para os atingir e planeamento das alterações;
- 7) **Suporte** – recursos, competências e consciencialização;
- 8) **Operacionalização** – planeamento e controlo operacional;
- 9) **Avaliação do desempenho** – monitorização, medição, análise e avaliação.

3.1.3 Etapa C – relatar o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET

1. Verificação das evidências de todas as ações realizadas bem como os resultados que vão sendo atingidos
2. Monitorização de todos os documentos e respetivo conteúdo;
3. Após a consensualização do Plano de Ação, realiza-se o Relatório do Operador, também em documento próprio definido pela (ANQEP, 2019). Neste relatório, segundo (Gaspar & Aires, 2020), tem como objetivo: sistematizar o ponto de situação relativo ao alinhamento com o Quadro EQAVET; explicitar as melhorias que se pretendem implementar após a análise dos resultados; evidenciar que estão cumpridas as condições que permitem a garantia do SGQ.

Ligação com as cláusulas ISO 9001:2015:

- 9) **Avaliação do desempenho** – monitorização, medição, análise e avaliação, auditoria interna e revisão pela gestão;
- 10) **Melhoria** – não conformidade e ação corretiva e melhoria contínua.

Posto isto, segundo (Gaspar & Aires, 2020), a Plataforma EQAVET (ANQEP, 2022) é o local de registo de toda a informação relativa ao processo de alinhamento com o Quadro, bem como a sua verificação e, para consulta, caso esteja em questão a renovação de Selo.

3.2 Áreas de Intervenção e o Ciclo EQAVET

A União Europeia definiu em Rede EQAVET (EC - EQAVET, 2020) um conjunto de áreas de intervenção que se alinham com o ciclo de qualidade, que se denominam de *Building Blocks*, em que se traduz de Blocos de Construção.

Segundo (M. E. Galvão, 2015), os seis blocos, representados na Figura 4, têm como objetivo definir o sistema de qualidade segundo o modelo EQAVET ou apoiar as ações de melhoria definidas por outro sistema de gestão da qualidade e posteriormente alinhar com o Quadro. Desta forma, os blocos de construção têm uma conexão com as fases do ciclo EQAVET, como é possível verificar na Tabela 5. A cada bloco de construção, está ligada uma área de intervenção que, por sua vez, se associa a uma fase do ciclo, garantindo assim a qualidade da EFP.

Tabela 5 - Blocos e as Fases (E. Galvão, 2015)

"BLOCOS DE CONSTRUÇÃO"	FASES DO CICLO DE QUALIDADE EQAVET			
	Planeamento	Implementação	Avaliação	Revisão
1. Cultura de gestão	✓	✓	✓	✓
2. Abordagens que refletem o contexto dos operadores	✓	✓		
3. Cultura de autoavaliação			✓	✓
4. Apoio à formação dos recursos humanos	✓	✓		✓
5. Utilização de dados e <i>feedback</i> para melhorar o EFP			✓	✓
6. Envolvimento das partes interessadas	✓	✓	✓	✓

3.2.1 Descrição dos Blocos

3.2.1.1 *Bloco 1 – Cultura de Gestão*

Fases incluídas: Planeamento – Implementação – Avaliação – Revisão

Área de intervenção: Para a implementação do quadro, é necessária uma cultura de gestão em que a equipa trabalhe para a garantia da qualidade.

Cláusula ISO 9001:2015: 4) Contexto da organização e 5) Liderança.

Com isto, retém-se que o quadro pode ser utilizado pelas equipas de gestão de cada operador para monitorizar a garantia de qualidade e ser evidente um reconhecimento externo da eficiência dos sistemas, ajudando a motivar os recursos humanos associados ao processo.

3.2.1.2 *Bloco 2 – Abordagens que refletem o contexto dos operadores*

Fases incluídas: Planeamento – Implementação

Área de intervenção: oferta de EFP, que pode ser melhorado com base nos mecanismos existentes.

Cláusula ISO 9001:2015: 5) Liderança, 6) Planeamento, 7) Suporte e 8) Operacionalização.

O investimento na formação de qualidade e seus resultados tem grande impacto nos empresários. Utilizando uma abordagem de “aprender fazendo, usando”, são mais fáceis a acreditação e a garantia da qualidade, fomentando sempre a melhoria contínua.

3.2.1.3 *Bloco 3 – Cultura de autoavaliação*

Fases incluídas: Avaliação – Revisão

Área de Intervenção: reflexão e autoavaliação com o objetivo de uma melhoria da qualidade.

Cláusula ISO 9001:2015: 9) Avaliação do desempenho e 10) Melhoria.

A construção de uma cultura de autoavaliação passa por um processo de reflexão e crítica para com as ações realizadas. A qualidade da formação é melhorada quando as práticas pedagógicas são de qualidade e adequadas às necessidades de aprendizagem. Ter um momento de reflexão para construir a autoavaliação da entidade formadora traduz numa clarificação de todo o processo aos *stakeholders* envolvidos e, desta forma, ir ao encontro da satisfação dos mesmos.

3.2.1.4 *Bloco 4 – Apoio à formação dos recursos humanos*

Fases incluídas: Planeamento – Implementação – Revisão

Área de Intervenção: a qualificação técnica e pedagógica dos formadores/recursos humanos de cada entidade, segundo (M. E. Galvão, 2015), tem influência direta com a qualidade da formação prestada pela EFP. A mesma pode ser melhorada se os colaboradores condensarem as suas ações estratégicas em prol da melhoria contínua.

Cláusula ISO 9001:2015: 7) Suporte.

Para que esta situação seja colmatada, deve ser definido um plano de formação para todos os colaboradores, como por exemplo através de ações de formação de curta duração e melhorar a comunicação da informação sobre a garantia da qualidade como forma de sensibilização da importância da mesma.

3.2.1.5 *Bloco 5 – Utilização de dados e feedback para melhorar o EFP*


Fases incluídas: Avaliação – Revisão

Área de Intervenção: o EFP tem de dar resposta ao tecido empresarial e mesmo aos que os formandos pretendem aprender.

Cláusula ISO 9001:2015: 9) Avaliação do desempenho e 10) Melhoria.

Desta forma, é necessário que os dados recolhidos sejam fidedignos e devidamente tratados a nível estatístico e ser realizada uma análise das recomendações dos *stakeholders* com o objetivo de a entidade adaptar as ações previamente implementadas e definir novos caminhos e estratégias para garantir a melhoria contínua da formação e da Escola/entidade.

Os dados ou opiniões, recomendações ou sugestões são obtidos através de inquéritos de satisfação. Todas as entidades de acolhimento de Formação em Contexto de Trabalho, empresas parceiras, formandos/alunos, Encarregados/as de Educação, corpo docente e não docente são auscultados através desse inquérito via *email* ou presencial, que dão resposta a várias vertentes e parâmetros que a Escola quer ter em conta para avaliação e melhoria. Um exemplo de inquérito é apresentado na Figura 5 e no Anexo 1 – Inquérito de Satisfação às Entidades de Acolhimento FCT (Ano Letivo 21/22) . Após resposta por parte das entidades, a EDQ realiza o tratamento estatístico das mesmas através da ferramenta *Excel* e é elaborada uma análise teórica às sugestões referidas. Estas são consideradas em desse de reunião e é adaptado ao Plano de Ação seguinte.

 Escola Profissional e Tecnológica
PROFENSINO

Questionário às Entidades de Acolhimento - Avaliação da Satisfação 2021/22 - Pós FCT

A Escola Profissional e Tecnológica PROFENSINO só poderá crescer e evoluir percebendo onde estão as suas mais-valias e as suas fragilidades, num processo integrado de melhoria contínua. É neste contexto, que a Equipa de Dinamização da Qualidade solicita a todos os intervenientes no processo educativo, a colaboração no diagnóstico da escola, através do preenchimento do seguinte questionário, de forma séria e responsável. O contributo de todos é essencial para a melhoria contínua da qualidade da escola e determinante na geração de novas alternativas com vista à oferta de respostas cada vez mais adequadas e eficazes. Gratos pela sua disponibilidade!
A Equipa de Dinamização da Qualidade

1. Identificação da Empresa *

Texto de resposta curta

Figura 5 - Print do questionário de satisfação em Google Forms

3.2.1.6 Bloco 6 – Envolvimento das partes interessadas

Fases incluídas: Planeamento – Implementação – Avaliação – Revisão

Área de Intervenção: No seguimento do bloco anterior (3.2.1.5), para que seja possível melhorar o EFP, é necessário o *feedback* constante de todos os *stakeholders*.

Cláusula ISO 9001:2015: 6) Planeamento, 9) Avaliação do desempenho e 10) Melhoria.

A partir do momento em que a opinião de todas as partes interessadas fazem parte dos fatores fulcrais para a definição de ações de melhoria, segundo (M. E. Galvão, 2015), estas parcerias dão “força, relevância e reconhecimento” às mesmas.

3.3 Processo de Alinhamento com o Quadro EQAVET

O objetivo fundamental da implementação do Quadro numa Escola Profissional, é a garantia da qualidade da educação, da formação e, conseqüentemente, do processo Ensino Aprendizagem.

Desta forma e, segundo (Nogueira, 2019), o Quadro deve ser aplicado na Escola ao nível de todo o sistema e respetivo funcionamento, ao prestador da EFP e na sua qualificação, que estabelece a abordagem da qualidade, tal como representado na Figura 6.

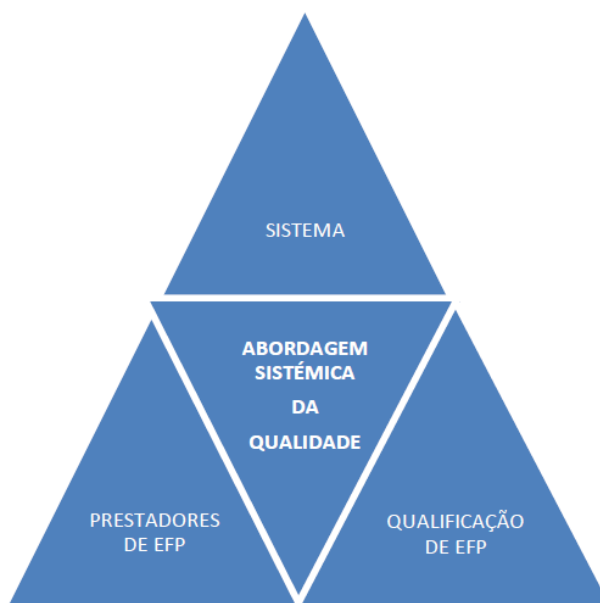


Figura 6 - Abordagem sistémica da qualidade (Nogueira, 2019)

No processo de alinhamento do Sistema de Gestão da Qualidade com o Quadro, estão envolvidos todos os membros destacados pela direção da escola para integrar a Equipa da Qualidade, e as entidades externas designadas para tal, segundo (Nogueira, 2019): Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSS), Ministério da Educação, Direção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT), Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP), Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC), Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação (GEPE), e, por último e com maior responsabilidade, a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP). Segundo o (Ministério da Educação e da Ciência, 2014), a ANQEP deve “promover e acompanhar a avaliação das escolas profissionais, em articulação com os demais serviços do MEC com competência na matéria” e também lhe compete “promover, acompanhar e apoiar a implementação dos sistemas de garantia da qualidade a que se refere o artigo anterior e certifica-los como sistemas EQAVET”.

A ANQEP é a entidade responsável pelo processo de alinhamento, bem como o procedimento a seguir para a verificação e atribuição do selo. A partir do momento em que o selo é atribuído, são validados todos os sistemas implementados e, desta forma, que o SGQ se encontra em conformidade e em alinhamento com o Quadro EQAVET (Gaspar & Aires, 2020).

Segundo (M. E. Galvão, 2015) e (Gaspar & Aires, 2020), o processo de alinhamento baseia-se na aplicação de dois referentes. A aplicação do referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET, presente na (ANQEP, 2022) e na monitorização de todos os indicadores selecionados pela mesma. Na Figura 7 encontra-se a esquematização do processo.

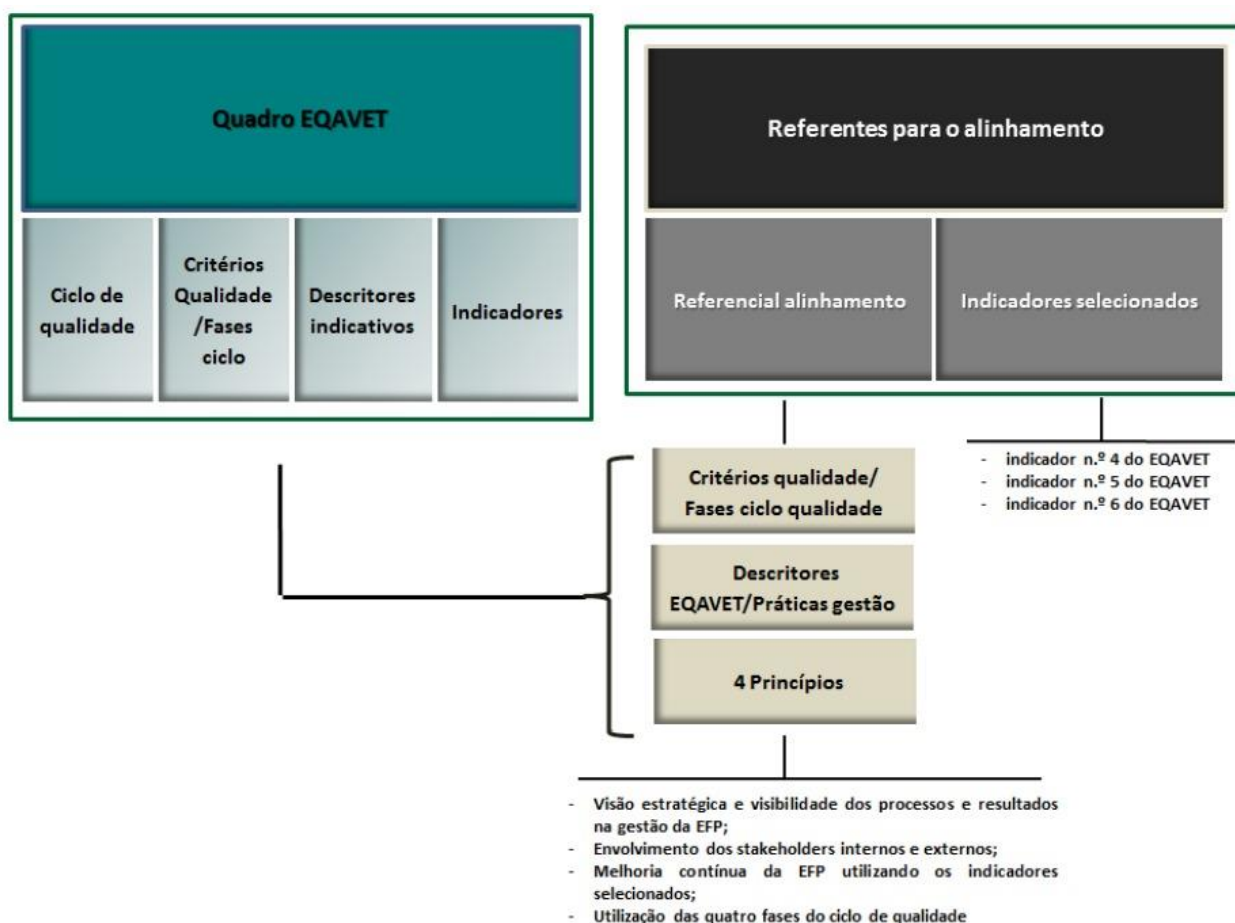


Figura 7 - Relação entre o Quadro e o Processo de alinhamento (Gaspar & Aires, 2020)

Os quatro pilares do Quadro EQAVET assentam no ciclo da qualidade a que o mesmo se compromete a cumprir quando é implementado, aos critérios de qualidade e às quatro fases do ciclo (PDCA), aos descritores indicativos e aos indicadores. Todos estes parâmetros fazem parte do referencial de alinhamento que, em concordância com os indicadores obrigatórios, perfazem a conformidade total para o alinhamento.

3.3.1 Critérios de Qualidade

Relativamente aos critérios de qualidade a ter em conta e as fases de ciclo correspondentes. Segundo o (Parlamento Europeu e Conselho, 2009), para cada fase do ciclo, corresponde um critério de qualidade, e, as mesmas, correspondem às cláusulas da ISO 9001, (IPQ ISO 9001, 2015) como representado na Tabela 6.

Tabela 6 - Fases e Critérios de Qualidade

Fase do Ciclo EQAVET	Critério de Qualidade	Cláusula ISO 9001
<u>Planeamento / Plan (P)</u>	A organização do planeamento tem de incluir todo o Plano de Ação a executar, envolvendo as metas e o objeto a atingir, bem como as ações para atingir os mesmos.	4) Contexto da organização 5) Liderança 6) Planeamento
<u>Implementação / Do (D)</u>	Executar o Plano de Ação, em consulta com todos os <i>stakeholders</i> .	7) Suporte 8) Operacionalização
<u>Avaliação / Check (C)</u>	Todo o processo é constantemente avaliado e monitorizado. A maioria das metas são analisadas periodicamente.	9) Avaliação do desempenho
<u>Revisão / Act (A)</u>	Todos os resultados obtidos nas várias monitorizações, são alvo de ações de melhoria de forma a ir de encontro com as necessidades reconhecidas.	10) Melhoria

3.3.2 Descritores Indicativos

(Nogueira, 2019) refere que os descritores ajudam a ter uma perceção mais detalhada e específica dos critérios de qualidade o que permite que o processo de revisão do

sistema de qualidade seja simplificado e, desta forma, ter uma melhor visão do progresso e evolução do mesmo.

Segundo o (Parlamento Europeu e Conselho, 2009), os descritores podem ter duas abordagens distintas: para o sistema ou para o prestador de EFP. Da mesma forma e raciocínio dos critérios, também os descritores se encontram ao abrigo das quatro etapas do ciclo de qualidade. Neste caso, analisam-se os descritores para prestadores de EFP, presente no Anexo I do (Parlamento Europeu e Conselho, 2009).

3.3.2.1 *Planeamento / Plan*

- As metas/objetivos gerais europeus são refletidos nos objetivos locais definidos pelos prestadores de EFP e estas metas a alcançar têm de ser devidamente explícitas;
- Contacto constante com todos os *stakeholders* para dar resposta às suas necessidades;
- Para o bom funcionamento do SGQ, as responsabilidades do mesmo são claramente distribuídas;
- Todos os membros da EDQ articulam e inteiram no processo desde a primeira etapa;
- Cooperação de outros prestadores de EFP;
- Os *stakeholders* são cruciais na análise das necessidades locais e integram diretamente no processo;
- O SGQ tem de ser explícito e transparente.

3.3.2.2 *Implementação / Do*

- Para atingir os objetivos traçados, os recursos têm de ser devidamente distribuídos pela EDQ;
- Parcerias que ajudem a atingir as metas/objetivos previstos são aprovadas;
- Formação para o corpo docente para melhorar as competências dos mesmos. Ao frequentar formação externa, fomenta-se a cooperação de *stakeholders*.

3.3.2.3 *Avaliação / Check*

- Cada período (três por ano) é realizado um relatório de autoavaliação com o objetivo de fazer um ponto de situação dos indicadores avaliados e eventual evolução dos mesmos;
- Estão incluídos no processo de avaliação os resultados do ensino, a satisfação do aluno, do corpo docente e não docente, das empresas parceiras, das entidades de acolhimento de FCT e o desempenho de cada colaborador;

3.3.2.4 Revisão / Act

- O *feedback* dos alunos relativamente ao processo Ensino Aprendizagem, juntamente com o *feedback* do corpo docente, ajuda na definição de novas medidas para o processo de melhoria;
- Conhecimento público dos resultados obtidos neste processo;
- A recolha do *feedback* de todos os *stakeholders* fazem parte de um processo de aprendizagem da organização;
- Os resultados obtidos do processo de avaliação são discutidos com os *stakeholders* em sede de reunião e é elaborado o Plano de Ação adequado a esses esses mesmos resultados.

3.3.3 Referencial para o alinhamento

A base para o processo de alinhamento e respetiva monitorização, passa pelo referencial definido pela ANQEP (ANQEP, 2019), apresentada no Anexo I do *site* (ANQEP, 2019) e no Apêndice 1 – Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET. O referencial colmata os critérios de qualidade e os descritores indicativos, ao nível do operador de EFP, tal como mencionado anteriormente. Segundo (Gaspar & Aires, 2020), o referencial para o alinhamento é o instrumento que permite aos prestadores de EFP o ajustamento do SGQ com o próprio quadro e, desta forma, ser possível avaliar o ponto de situação da entidade face aos descritores e às ações praticadas.

Segundo (Gaspar & Aires, 2020), o referencial para o processo de alinhamento foi construído de acordo com a ideologia do Quadro, ou seja, respeitando os critérios de qualidade correspondentes a cada fase do ciclo e respetivos critérios (ao nível do operador EFP), ou seja, os princípios do EQAVET foram integrados em cada critério de qualidade. Desta forma, ajustam-se as práticas de gestão da EFP para tornar mais fácil e eficaz a definição de ações e/ou metas. Esta lógica de cada princípio ser associado a cada fase é utilizada para que o referencial seja alinhado com os quatro critérios de qualidade e, desta forma, salvaguarda-se a correspondência às fases do ciclo.

Ainda por (Gaspar & Aires, 2020), foram definidos quatro princípios EQAVET para reforçar a qualidade da EFP e que são alvo de observação, monitorização e verificação aquando o processo de alinhamento. Na Tabela 7 estão esquematizados os princípios. De notar que a utilização das quatro fases do ciclo de Qualidade é um princípio transversal uma vez que é a premissa de utilização do próprio Quadro, logo, terá de ser explanado no referencial de alinhamento.

Tabela 7 - Princípios EQAVET (Gaspar & Aires, 2020)

Princípios EQAVET	Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP;
	Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos;
	Melhoria contínua da EFP, utilizando os indicadores selecionados;
	Utilização das quatro fases do ciclo de Qualidade (princípio transversal).

A constante monitorização e avaliação sustentadas em dados mensuráveis ((Gaspar & Aires, 2020)) contribui para a melhoria contínua através da aplicação das bases do Quadro EQAVET e, desta forma, fomentar as práticas de gestão adotadas pela EFP.

O envolvimento dos *stakeholders* internos e externos é um princípio EQAVET já conhecido e anteriormente mencionado neste documento.

Todo o alinhamento com o Quadro, juntamente com todos os critérios e descritores indicativos (ANQEP, 2019), considera-se que este envolvimento é essencial na melhoria contínua da oferta de EFP.

É inegável que o SGQ, em alinhamento com o Quadro, é uma ferramenta importantíssima que contribui para a melhoria da organização e para o sucesso da oferta formativa. A definição de metas e objetivos, a adoção de ações sistemáticas e periódicas para assegurar a monitorização e o cumprimento das metas definidas, a análise, avaliação e correção dos procedimentos e adequação de estratégias definidas para a sua concretização, são procedimentos que consubstanciam o processo de melhoria contínua da organização.

Com vista ao constante desenvolvimento da EFP e no cumprimento de todos os objetivos definidos, considera-se que o envolvimento da, neste caso, EPT PROFENSINO, com todos os *stakeholders*, sejam internos ou externos, é o ponto principal para que os objetivos e metas sejam alcançados.

Relativamente aos *stakeholders* internos, que faz parte toda a comunidade escolar, corpo docente, corpo não docente, alunos e Encarregados de Educação, são alvo da aplicação de questionários de satisfação para ser-nos dada a resposta à necessidade de implementação de novas medidas ou um eventual reforço das que foram anteriormente implementadas. Com a opinião e *feedback* destes órgãos, é possível

contribuir para o desenvolvimento integral dos alunos, quer ao nível pessoal, quer ao nível profissional.

As colaborações com as partes interessadas externas, no que diz respeito à atividade da EPT PROFENSINO, foram realizadas, maioritariamente, no âmbito de visitas de estudo programadas ao longo do ano letivo, e articulação com empresas externas para atividades do Plano Anual de Atividades, a constituição do júri externo das PAP realizadas foi composto por representantes de empresas parceiras, participação em palestras e conferências por parte da Escola, a concretização do Conselho Consultivo anual com a presença de parceiros com o objetivo de auscultar os diversos intervenientes na análise dos dados aferidos e na definição de objetivos e metas, as reuniões de encarregados/as de educação periódicas, ou sempre que convocados. Para além disso, os parceiros de FCT continuam a manter uma relação de proximidade com a Escola, manifestando as suas opiniões, o feedback e as sugestões constantes em relação ao trabalho desenvolvido pelos alunos. É, também, cada vez mais importante a opinião dos empregadores na melhoria da EFP uma vez que representam diretamente as necessidades e exigências do mercado de trabalho.

A divulgação de ofertas de emprego, bem como das diversas áreas para o prosseguimento de estudos com a implementação do sistema de garantia EQAVET, passou a ser uma prática frequente, de forma a dar a conhecer aos alunos diplomados as oportunidades de trabalho e/ou estudo dentro da sua área de formação.

Por outro lado, o alinhamento com o EQAVET permitiu tornar mais regular a produção de relatórios e balanços que dão a conhecer, de forma mais clara e rigorosa, os resultados do sucesso escolar, ao longo dos anos letivos e ciclos formativos, bem como o grau de satisfação de toda a comunidade escolar e empregadores no que diz respeito à formação ministrada. Este sistema também permitiu oficializar e fidelizar procedimentos que ajuda a ter uma perceção mais clara dos resultados relativos aos percursos pós formativos dos diplomados e transmitir esta mesma informação a todas as partes interessadas.

É notável que o fortalecimento dos laços com o setor empresarial da região favorece uma colaboração mais ativa e participada nas atividades pedagógicas desenvolvidas ou a desenvolver. É de facto bastante positivo o balanço do impacto dos *stakeholders* no processo de melhoria contínua da oferta da EFP, que contribui para um ensino de maior qualidade e uma mais valia para os alunos.

Segundo (Gaspar & Aires, 2020), “pretende-se que os operadores de EFP se “posicionem” relativamente a cada uma das práticas de gestão que integram o referencial para o alinhamento e, a partir desse exercício de autoavaliação, identifiquem as práticas que devem ser objeto de melhoria”. Com isto, conclui-se que o processo de autoavaliação é fulcral para o processo de melhoria contínua.

3.4 Indicadores

3.4.1 Indicadores e Descritores

Em seguimento dos descritores referidos anteriormente, representa-se na Tabela 8 os descritores a usar, por recomendação da (Parlamento Europeu e Conselho, 2009), em concordância com as fases do ciclo EQAVET, referidos pela (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).

Tabela 8 - Descritores VS Indicadores (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

Planeamento	Implementação	Avaliação	Revisão
Pretende-se na Escola a implementação de um SGQ explícito e transparente.	Os planos de ação, concebidos com os <i>stakeholders</i> , resultam das metas/objetivos a atingir e são apoiados por várias parecerias.	A avaliação e a revisão abrangem os processos e os resultados do ensino, incluindo a avaliação da satisfação do aluno, assim como o desempenho e satisfação do pessoal.	São recolhidas impressões dos alunos sobre as suas experiências individuais de aprendizagem, bem como respetivo ambiente.
As metas/objetivos políticos europeus, nacionais e regionais são refletidos nos objetivos da Escola e o seu cumprimento é monitorizado.	Os recursos são adequadamente calculados e atribuídos a nível interno para alcançar os objetivos traçados.	A avaliação e a revisão incluem mecanismos adequados e eficazes para envolver os <i>stakeholders</i> a nível interno e externo.	As representações dos alunos são utilizadas conjuntamente com as impressões do corpo docente, com o objetivo de definir novas ações.
Consulta permanente aos <i>stakeholders</i> , para assegurar a sua participação no processo de análise e identificação de necessidades locais específicas.	São apoiadas parcerias pertinentes e abrangentes para levar a cabo as ações previstas.	São implementados sistemas de alerta rápidos.	É dado amplo conhecimento público da informação sobre os resultados da revisão
As responsabilidades são explicitamente atribuídas.	O plano estratégico no desenvolvimento das competências do		Os procedimentos de recolha de feedback e de revisão fazem parte

	<p>peçoal para pela necessidade de formação para o corpo docente.</p>	<p>de um processo estratégico de aprendizagem da organização.</p>
<p>O corpo docente e não docente participa, logo de início, no processo de planeamento.</p>	<p>Os colaboradores frequentam regularmente formação e desenvolvem cooperação com os <i>stakeholders</i>, com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de capacidades e a melhoria da qualidade.</p>	<p>Os resultados do processo de avaliação são discutidos com os <i>stakeholders</i>, sendo comunicado aos próprios em sede destinada para tal.</p>
<p>A Escola planeia iniciativas de cooperação com outros prestadores de EFP.</p>		

3.4.2 Indicadores EQAVET

De acordo com a normativa definida pela (ANQEP, 2019) e segundo o Guia para o Alinhamento EQAVET elaborado por (Gaspar & Aires, 2020), existem indicadores de carácter obrigatório que a Escola tem de dar resposta. Cada indicador remete para a sua respetiva Área de Melhoria, bem como tem um valor meta associado, tal como representado na Tabela 9.

Tabela 9 - Indicadores obrigatórios EQAVET (ANQEP, 2019)

Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas
<p>Área de Melhoria 1 (AM1): Conclusão do curso</p>	<p>4a) Taxa de conclusão dos cursos</p>	<p>70%</p>
<p>Área de Melhoria 2 (AM2): Colocação após conclusão do curso</p>	<p>5a) Taxa de colocação após conclusão dos cursos</p>	<p>70%</p>

Área de Melhoria 3 (AM3): Diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso	6a) Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso / AEF	75%
Área de Melhoria 4 (AM4): Satisfação dos empregadores	6b3) Média de satisfação dos empregadores	80%

3.4.3 Recolha EPT PROFENSINO

3.4.3.1 Indicadores obrigatórios EQAVET

Segundo a (ANQEP, 2019) e (Gaspar & Aires, 2020), os indicadores EQAVET, mencionados neste documento no subcapítulo 2.4.1, incorporados nos objetivos da qualidade, a metodologia de recolha dos dados e a periodicidades e forma de divulgação dos resultados, encontram-se espelhados na Tabela 10, que define a metodologia de recolha dos indicadores, com o objetivo de os mesmos serem integrados no SGQ.

Tabela 10 - Recolha de Indicadores

Indicador EQAVET	Objetivos estratégicos	Metas a atingir	Fonte de informação	Momento de recolha	Metodologia de análise	Resp	Divulgação
Indicador nº4 Taxa de conclusão em cursos de Ensino e Formação Profissional	Aumentar o sucesso escolar, baseado no rigor e eficácia do processo de ensino/aprendizagem, promovendo oportunidades e metodologias diferenciadas para	A definir	- Registos no eSchooling ¹ ; - Formulários e formato digital com o controlo de módulos em atraso; - Atas dos Conselhos de Turma; - Dados estatísticos	Conclusão no tempo previsto – até 31/12 do último ano do ciclo de formação.	Quantitativo Cálculo do indicador Cumprimento de metas comprometidas em candidatura	GDQ DP DE	CP: Coordenadores de Curso e Docentes CC Revisão do Sistema: Direção/GD

¹ *Software* de gestão escolar utilizado pela EPT PROFENSINO.

(% de alunos que completam cursos de EFP em relação ao total de alunos que ingressam nesse curso)	<p>cada aluno.</p> <p>Reduzir o abandono escolar pela promoção de metodologias e estratégias de intervenção concertadas e cooperantes entre todos os agentes.</p>	<p>mensais e periódicos;</p> <p>- Registo de contactos com os EE's;</p> <p>- Atribuição do Quadro de Mérito;</p> <p>- Relatórios de todas as atividades.</p>	<p>Conclusão após o tempo previsto – até 31/12 do ano seguinte ao último ano do ciclo de formação.</p>	<p>Qualitativo</p> <p>Reflexão sobre os resultados</p>	<p>Q e reunião geral de colaboradores</p> <p>Divulgação no site – separador EQAVET – stakeholders</p> <p>Introdução de ações de melhoria – Plano de Ação: relatório de avaliação intercalar</p>	
<p>Indicador nº5</p> <p>Taxa de colocação após conclusão dos</p>	<p>Reforçar os protocolos com as entidades locais, regionais e nacionais a fim de se obter uma participação interativa, visando a</p>	<p>Aumentar os diplomados de EFP no mercado de trabalho.</p> <p>Aumentar os diplomados de EFP em</p>	<p>- Relatório das visitas de estudo realizadas por período;</p> <p>- Relatórios das atividades;</p> <p>- Registo de aulas nas</p>	<p>4 semanas após a conclusão do curso (informação para POCH)</p>	<p>Quantitativo</p> <p>Cálculo do indicador</p> <p>Cumprimento de metas comprometidas</p>	<p>GDQ</p> <p>DP</p> <p>DE</p> <p>CP: Coordenadores de Curso e Docentes</p> <p>CC</p> <p>Revisão do</p>

<p> cursos de EFP</p> <p>(Proporção de alunos que completam um curso EFP e que estão no mercado de trabalho, em formação, incluindo nível superior, ou outros destinos, no período de 12-36 meses após a conclusão do curso)</p>	<p>preparação cabal dos futuros técnicos, de acordo com as necessidades do tecido empresarial.</p>	<p>prosseguimento de estudos.</p>	<p>empresas realizadas por ano letivo;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listagem dos novos acordos de parceria assinado com empresas; - Listagem atualizada sobre oferta de cursos superiores; - PAA; - Informação atualizada no <i>site</i> da escola; - Registo de contactos regulares com os alunos. 	<p>em candidatura</p> <p>12 meses após a conclusão do curso</p> <p>24 meses após conclusão do curso</p> <p>36 meses após conclusão do curso (atualização de dados)</p>	<p>Qualitativo</p> <p>Reflexão sobre os resultados</p>	<p>Sistema:</p> <p>Direção/GD Q e reunião geral de colaboradores</p> <p>Divulgação no <i>site</i> – separador EQAVET – stakeholders</p> <p>Introdução de ações de melhoria – Plano de Ação:</p> <p>relatório de avaliação intercalar</p>
<p>Indicador nº6 a)</p> <p>Utilização das</p>	<p>Adequar o perfil do aluno ao perfil do local de estágio, tentando potenciar ao máximo a sua</p>	<p>Aumentar a colocação dos diplomados de EFP em profissões diretamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório de sessão de técnicas de procura de emprego; - Arquivo digital dos 	<p>12 meses após a conclusão do curso</p>	<p>Quantitativo</p> <p>Cálculo do indicador</p>	<p>GDQ</p> <p>DP</p> <p>DE</p> <p>CP: Coordenadores de Curso e Docentes</p>

competências adquiridas no local de trabalho	empregabilidade	relacionadas com o curso/área de formação que concluíram	CVs dos alunos; - Atas de reuniões com empresários; - Relatórios de projetos ERASMUS+; - Registo dos contactos realizados.	24 meses após conclusão do curso 36 meses após conclusão do curso (atualização de dados)	Qualitativo Reflexão sobre os resultados obtidos	CC Revisão do Sistema: Direção/GD Q e reunião geral de colaboradores Divulgação no site – separador EQAVET – stakeholders Introdução de ações de melhoria – Plano de Ação: relatório de avaliação intercalar
(% de alunos que completam um curso de EFP e que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso/área de formação que concluíram)	Atualizar constantemente os	Aumentar a satisfação dos empregadores	- Inquéritos realizados às entidades;	12 meses após a conclusão do	Quantitativo Cálculo do	GDQ CP: Coordenado

<p>Utilização das competências adquiridas no local de trabalho</p> <p>(% de empregadores que estão satisfeitos com os formandos que completaram um curso de EFP)</p>	<p>conhecimentos técnicos ministrados e desenvolver nos alunos as competências pessoais e sociais valorizadas/exigidas pelo mercado de trabalho.</p>	<p>com as competências dos diplomados de EFP que empregam</p>	<p>- PAA.</p>	<p>curso</p> <p>24 meses após conclusão do curso</p> <p>36 meses após conclusão do curso (atualização de dados)</p>	<p>indicador</p> <p>Cumprimento de metas comprometidas em candidatura</p> <p>Qualitativo</p> <p>Reflexão sobre os fatores que condicionaram ou favoreceram o resultado</p>	<p>DP</p> <p>DE</p>	<p>res de Curso e Docentes</p> <p>CC</p> <p>Revisão do Sistema:</p> <p>Direção/GD Q e reunião geral de colaboradores</p> <p>Divulgação no site – separador EQAVET – stakeholders</p> <p>Introdução de ações de melhoria – Plano de Ação:</p> <p>relatório de avaliação intercalar</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Assim, a Tabela 10 espelha a recolha de indicadores e reforça a necessidade da combinação das ideologias da Escola com os critérios de qualidade elucidados nos documentos orientados de SGQ.

No caso da EPTP, estabeleceu-se um quadro de referência para o processo de alinhamento da formação desenvolvida, em harmonização com o EQAVET para o EFP. Os objetivos do alinhamento, bem como o plano de ação, definem-se em função do diagnóstico exposto nos documentos próprios, com o objetivo de facilitar a implementação do processo e a constituir-se como um roteiro de avaliação e reflexão do mesmo dando, desta forma, resposta à fase de avaliação e redefinição de medidas implementadas e/ou a implementar.

3.4.3.2 *Indicadores opcionais*

Para que a monitorização de todas as Áreas de Melhoria seja efetuada corretamente, na EPTP, para além dos indicadores obrigatórios EQAVET, são monitorizados os seguintes indicadores definidos:

1. **AM1 – Conclusão do curso**

- Taxa de participação;
- Taxa de absentismo;
- Taxa de desistência/transferência;
- Taxa de insucesso;
- Média global das classificações dos alunos por curso;
- Taxa de participação de ocorrências;
- Taxa de processos disciplinares por turma;
- Taxa de alunos que beneficiam de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão;
- Taxa de participação em atividades/projetos locais/regionais/nacionais/transnacionais;
- Taxa de execução do PAA;
- Taxa de satisfação dos alunos em relação ao PAA;
- Taxa de satisfação dos alunos em relação ao processo Ensino-Aprendizagem;
- Taxa de satisfação global dos alunos;
- Taxa de satisfação do corpo docente e do corpo não docente;
- Taxa de satisfação dos pais e encarregados de educação;
- Taxa de presença dos encarregados de educação nas reuniões convocadas pelos diretores de turma;
- Taxa de execução do plano de formação para não docentes;
- Média global da FCT;
- Média global da PAP.

2. AM2 – Colocação após a conclusão do curso

- Taxa de concretização de sessões promovidas para integração dos alunos no mercado de trabalho;
- Taxa de alunos com proposta de emprego na entidade de acolhimento de FCT.

3. AM3 – Diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso

- Taxa de resposta das empresas parceiras aos inquéritos de satisfação com a Escola;
- Taxa de satisfação das entidades acolhedores de FCT.

3.5 Registo de Resultados

3.5.1 Plano de Ação

Após o apuramento de cada um dos indicadores supramencionados, através de tratamento estatístico em ferramenta *Excel* e de uma análise teórica às sugestões referidas, a Equipa Dinamizadora da Qualidade considera todos os dados no Plano de Ação, bem como a definição de notas metas e estratégias.

O Plano de Ação decorre do Documento Base, contemplando, designadamente as atividades a desenvolver e a respetiva calendarização, as pessoas a envolver e respetivos papéis e responsabilidades, os recursos a afetar, os resultados esperados e as estratégias de comunicação e divulgação (Santos, 2017b), que a (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.) achou pertinente para a implementação do Quadro.

Segundo a (ANQEP, 2019), e em seguimento do Guia de Alinhamento (Gaspar & Aires, 2020), este documento deve conter a definição dos objetivos do processo de alinhamento, ou seja, as modificações necessárias a aplicar de maneira a diminuir todas as problemáticas identificadas e eventuais melhorias noutros processos.

A EPTP mantém atualizado o seu plano de ação no *site* da escola e o mesmo encontra-se no Anexo 2 – Plano de Ação EPT PROFENSINO.

3.5.2 Monitorização Intermédia

Tendo em conta (Gaspar, 2020), para além de uma monitorização contínua de todos os dados e metas definidos no Plano de Ação, o processo de implementação do alinhamento do SGQ com o Quadro implica que se realizem monitorizações intercalares com o objetivo de garantir soluções e ajustes antecipados para minimizar ou eliminar eventuais problemas.

Desta forma, é crucial que a Escola de EFP promova e execute um ambiente de recolha e análise sistemática e constante de toda a atividade pedagógica e que, desta forma, sejam traçadas estratégias para atingir a melhoria contínua. Desta análise dos resultados apurados, segundo (Gaspar & Aires, 2020) devem constar um balanço do que foi atingido e do que ficou por atingir (e por que razão) face ao que foi explícito no Plano de Ação. Tendo em conta esse balanço, a descrição de todas as melhorias a executar com base no referencial de alinhamento, sempre em foco a melhoria contínua da qualidade da EFP.

Na EPTP é realizada a monitorização intermédia de todos os indicadores definidos, em ligação com os objetivos operacionais. Os indicadores anuais são apresentados anualmente e os indicadores intermédios são analisados no final de cada período letivo e, no final do ano letivo, são analisados novamente através de uma média aritmética.

Esta monitorização é esplanada no documento de “Monitorização de Indicadores P4 Desenvolvimento Pedagógico”, uma vez que remetem para o âmbito pedagógico da escola, sendo a maior responsabilidade destes resultados a Direção Pedagógica. Neste documento são colocados todos os valores obtidos através de tratamento estatístico resultante da aplicação de questionários, de obtenção de resultados da plataforma de gestão escolar *eSchooling* ou dados relativos ao POCH (Quadro Resumo). Posteriormente, noutra folha de *Excel* (dentro do mesmo livro/documento), estão explanados todos os resultados apurados no presente ano letivo ou ciclo formativo e as metas anteriormente definidas, facilitando, assim, o processo de análise e o cálculo do desvio (Quadro de Monitorização). Por fim, é realizado o Plano de Ações de Melhoria de Indicadores (PAMI), ver Figura 8, em que a cada indicador que não se atinja a meta definida, é realizada uma análise da causa e definição de respetiva ação de melhoria, o responsável e a baliza temporal de atuação (Plano de Ação de Melhoria de Indicadores). Esta informação terá de ser explanada no Plano de Ação seguinte.


3º Período	Plano de Ações de Melhoria Indicadores (PAMI)	2021/2022	 Escola Profissional e Tecnológica PROFENSINO		
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	Objetivo a atingir	Result apurado	Análise da Causa	Ação Melhoria
AMI - Conclusão do Curso	Taxa de Participação	75,00%	93,57%		
	Taxa de absentismo	33,00%	4,85%		
	Taxa de desistência/transferência	<24%	6,43%		
	Taxa de Incesso	<1%	0,31%		
	Média global das classificações dos alunos por curso	14,00	13,74	3º Período com horizonte temporal muito curto; Instrumentos de trabalho continuam desajustados; falta de motivação dos/as alunos/as	Diversificação dos instrumentos dos/as alunos/as; aulas mais dinâmicas, práticas e com objetivos claros e definidos; capacitação dos docentes; melhora o processo de feedback do processo de avaliação aos alunos e EE
	Taxa de participação de ocorrências	0,02	162,12%	Falta de disciplinas da equipa; Falta de responsabilidade dos alunos	Maior responsabilização dos alunos com o agravamento das medidas; Maior rigor no tratamento dos comportamentos detetados por parte dos docentes - registo na plataforma de gestão escolar; Maior responsabilização dos alunos para o reflexo do comportamento nas notas.
	Taxa Processos Disciplinares por turma	A definir	0,00%		
	Taxa de alunos que beneficiam de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão	<26,0%	28,79%		
	Taxa de participação em atividades/projetos locais/regionais/nacionais/ transnacionais	10%	0,00%		
	Taxa de Execução do PAA	70%	69,20%		
	Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao PAA	80%	79,50%		
	Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao Processo Ensino Aprendizagem	80%	97,20%		
	Taxa de Satisfação global dos alunos	80%	90,30%		
	Taxa de Satisfação dos Docentes	85%	88,80%		
	Taxa de Satisfação dos outros colaboradores	85%	95,80%		
Taxa de satisfação dos pais e encarregados de educação	81%	96,80%			

Figura 8 - Excerto do PAMI (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

No Anexo 3 – Monitorização de Indicadores P4 Desenvolvimento Pedagógico apresenta-se este documento separado pelas três folhas discriminadas anteriormente.

3.5.3 Histórico de monitorização EPT PROFENSINO

3.5.3.1 Indicadores selecionados

Durante a realização do trabalho, no decorrer do ano letivo 2021/2022, foi permitida uma maior consolidação do processo de recolha de dados que dão origem aos resultados dos indicadores, análise pelos *stakeholders* dos resultados dos indicadores com reformulação de metas, reforço da análise dos resultados dos restantes indicadores de referência que suportam a monitorização, a avaliação e a introdução de melhorias aos objetivos e metas traçados. Com o objetivo de continuar a melhorar o processo, é importante que seja realizada uma análise aos dados do ano letivo corrente e comparar com os resultados obtidos em anos letivos ou ciclos formativos anteriores. A Tabela 11 apresenta os resultados obtidos dos indicadores selecionados pela EPT PROFENSINO no ano letivo 2021/2022, e qual foi a meta definida (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.).

Tabela 11 - Resultados 2021/2022(ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

Indicador	Meta 2021/2022	Resultado 2021/2022
Taxa de Participação	75,0%	92,9%
Taxa de Absentismo	33,0%	5,1%
Taxa de Desistência/Transferência	<24,0%	7,1%
Taxa de Insucesso	<1,0%	0,4%
Média Global das Classificações dos Alunos por Curso	14,0	13,7
Taxa de Participação de Ocorrências	1,5%	225,0%
Taxa de Processos Disciplinares por Turma	A definir	1,0%
Taxa de Alunos que beneficiam de Medidas de Suporte à Aprendizagem e à Inclusão	<26,0%	28,0%
Taxa de Participação em Atividades e Projetos Locais/Regionais/Nacionais/Transnacionais	10,0%	88,0%
Taxa de Execução do PAA	70,0%	85,4%
Taxa de Satisfação dos Alunos em Relação ao PAA	80,0%	83,6%
Taxa de Satisfação dos Alunos em Relação ao Processo Ensino Aprendizagem	80,0%	94,6%
Taxa de Satisfação Global dos Alunos	80,0%	91,3%
Taxa de Satisfação dos Docentes	85,0%	91,6%
Taxa de Satisfação dos Outros Colaboradores	85,0%	89,5%

Taxa de Satisfação dos Pais e Encarregados de Educação	81,0%	92,8%
Taxa de Presenças dos Encarregados de Educação convocados pelo Diretor de Turma	A definir	44,4%
Taxa de Execução do Plano de Formação para Docentes	A definir	115,4%
Taxa de Cumprimento do Plano de Formação para não docentes (outros trabalhadores/colaboradores)	60,0%	100,0%
Média Global da FCT	16,0	15,8
Média Global da PAP	14,5	15,8
Taxa de Concretização de sessões promovidas para integração dos alunos no mercado de trabalho	A definir	100,0%
Taxa de Alunos com proposta de emprego na entidade promotora de FCT	A definir	76,0%
Taxa de Satisfação das Entidades de FCT	83,0%	95,2%

Tal como é perceptível verificar na Tabela supramencionada, apenas um indicador ficou aquém da meta definida. Taxa de Participação de Ocorrências teve um valor significativamente mais elevado do que o suposto. Após esta verificação, o novo plano de ação irá refletir um conjunto de medidas e de ações estratégicas de forma a colmatar esta discrepância.

3.5.3.2 Indicadores EQAVET

Com a consolidação do alinhamento com o Quadro, as avaliações foram realizadas de forma sistemática e rigorosa. Para tal, a EDQ tem de garantir um acompanhamento contínuo dos formandos da EFP, mesmo após a conclusão do seu percurso na Escola.

3.5.3.2.1 Indicador 4a) – Taxa de conclusão dos cursos

O indicador representado na Figura 9, trata-se da percentagem de formandos que completam o curso de EFP, obtendo uma qualificação, em relação ao número total de alunos que ingressam nesses mesmos cursos. Neste caso, são considerados o triénio inicial, o anterior ao atual e o apurado no ano presente. Desta forma, é possível fazer uma evolução dos resultados.

De referir que a meta definida para este indicador é de 70,0% e, tal como é possível verificar pelo gráfico, a mesma não foi atingida. As causas foram devidamente identificadas em sede de reunião e foram definidas novas ações para colmatar este valor, que terão de constar no novo Plano de Ação.

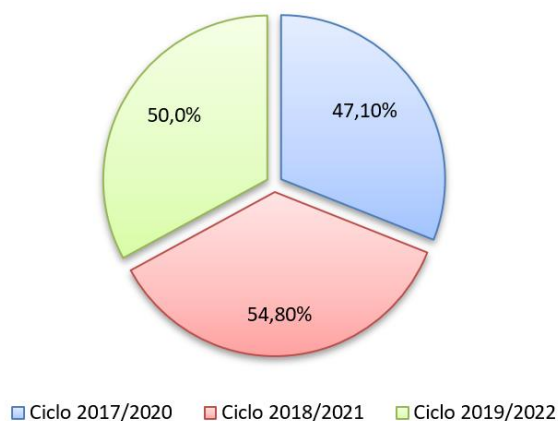


Figura 9 - Taxa de conclusão dos ciclos formativos (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

3.5.3.2.2 Indicador 5a) – Colocação após Conclusão dos Cursos

Para aferição dos resultados relativos a este indicador, foi efetuado o levantamento do número de diplomados/as que se encontram inseridos no mercado de trabalho, através de contacto com todos os alunos que terminaram o curso, tendo obtido a resposta de todos. De acordo com os parâmetros EQAVET, integram este grupo os alunos diplomados que trabalham por conta de outrem, por conta própria, que realizam um estágio profissional remunerado e que estejam à procura de emprego. Este levantamento de dados foi concretizado através da aplicação de um inquérito pós-formativo, via email e via telefónica. Analisando o ciclo de formação 2017/2020, verifica-se que os resultados são satisfatórios e que atingimos a meta contratualizada de 70%, tal como se verifica na Figura 10.

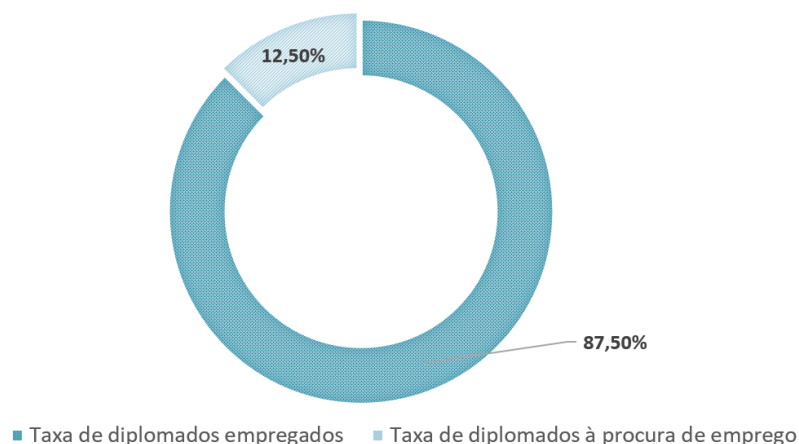


Figura 10 - Colocação após conclusão (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

3.5.3.2.3 Indicador 6a) – Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação

Na sequência análise da taxa de colocação dos diplomados no mercado de trabalho, foi efetuada a avaliação da taxa de colocação dos mesmos em profissões relacionadas com a área de formação. Pela análise do resultado obtido em 2017/2020, conclui-se que a meta de 75% não foi alcançada. Este indicador está condicionado pelas opções de vida dos próprios alunos finalistas, que preferem ingressar diretamente no mercado de trabalho, independentemente do posto de trabalho, se relacionar ou não com o curso profissional, do que proceder à procura ativa de emprego dentro da sua formação académica.

Este resultado traduz a necessidade de continuarmos a trabalhar para corrigir este desvio, pelo que foram mantidas as ações de melhoria já estipuladas e definidas novas ações de melhoria.

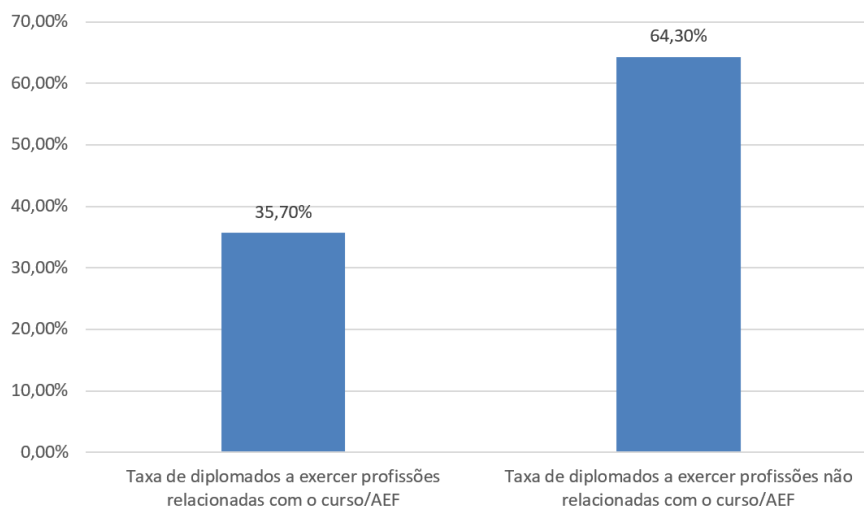


Figura 11 - Diplomados no mercado de trabalho (ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO, n.d.)

3.5.3.2.4 Indicador 6b3) – Satisfação dos empregadores

A análise deste indicador permite aferir o grau de satisfação das entidades que empregam os alunos diplomados no triénio 2017/2020. Após a realização dos inquéritos aos empregadores que avaliaram o desempenho profissional como satisfeitos e muito satisfeitos, o que perfaz uma percentagem de 100% de satisfação. A média global de satisfação de empregadores é de 3,6 em 4. A competência com menos pontuação foi a aplicação de competências técnicas inerentes ao posto de trabalho, com 3,4 pontos, pelo que aumentou em relação ao ciclo anterior cujo resultado apurado foi de 3,1.

3.5.3.3 Balanço dos resultados

Os resultados dos indicadores consideram-se satisfatórios uma vez que as metas definidas foram atingidas em 15 dos 19 indicadores monitorizados o que revela uma taxa de concretização 78,9%.

No que concerne os indicadores obrigatórios EQAVET, relativos ao ciclo de formação 2017/2020, a taxa de concretização é de 50%, pelo que as estratégias de melhoria revertem para o Plano de Ação, em conformidade com os objetivos definidos, de forma a alcançar resultados mais satisfatórios.

Atendendo ao facto de ser fundamental para o sucesso da organização escolar, a utilização de instrumentos de implementação da qualidade da oferta, considera-se que a consolidação do SGQ alinhado com o EQAVET é uma mais valia para uma organização de EFP e contribui significativamente para a melhoria dos resultados dos indicadores.

3.6 EQAVET vs ISO 9001:2015

Tal como mencionado anteriormente, o Quadro EQAVET e a Norma ISO 9001:2015 apresentam várias vertentes em comum. Pode concluir-se que o elemento comum flagrante é o facto destes referenciais se debruçarem com as mesmas questões, a melhoria contínua e a sua base ser a mesma – o ciclo PDCA (Pisco et al., 2021).

Segundo (E. Galvão, 2015), existem semelhanças entre o Quadro e a Norma, assim como divergem em algumas questões:

Semelhanças:

- Abordagem: baseada em princípios;
- Objetivo: melhoria da qualidade, através do mesmo processo-base, alcançando a melhoria contínua;
- Metodologia: Ciclo de Deming (PDCA);
- Perspetiva: satisfazer os requisitos, necessidades e expectativas do cliente/*stakeholders*;
- Métrica: recolha e análise dos dados através de indicadores.

Diferenças:

Tabela 12 - Diferenças entre EQAVET e ISO 9001:2015 (E. Galvão, 2015)

	EQAVET	ISO 9001:2015
Tipo	Não prescritivo	Prescritivo (destina-se a orientar/dirigir)
Natureza	Específica	Genérica
Âmbito da aplicação	Sistemas e operadores de EFP	Todo o tipo de organizações e clientes

A Tabela 13 apresenta as diversas comparações entre os dois elementos ao nível no âmbito de aplicação, da finalidade, das características e objetivos, segundo (Pisco et al., 2021).

Tabela 13 - Comparação suma entre EQAVET e ISO 9001:2015 (Pisco et al., 2021)

	EQAVET	ISO 9001:2015
Âmbito de aplicação	Referência para facilitar a promoção e monitorização da melhoria contínua da EFP, ao nível europeu.	Requisitos para um SGQ em que uma organização precisa de demonstrar a sua capacidade e visa aumentar a satisfação do cliente com melhoria contínua
Finalidade	Modernização e melhoria dos sistemas e operadores de EFP, para que seja possível o aumento da empregabilidade.	Foca-se na eficácia do SGQ para atender aos requisitos do cliente.
Características	A recomendação estabelece que o quadro deve dar resposta à implementação da certificação de qualidade das EFP e discrimina os princípios europeus comuns para a identificação, certificação e validação da aprendizagem.	É possível que uma organização adapte o seu SGQ existente para estabelecer um SGQ que esteja em conformidade com os requisitos da Norma.
Objetivos	Contribuir para o uso de boas práticas, modernização da EFP, melhoria da qualidade da EFP e promoção de um espaço europeu de aprendizagem ao longo da vida.	Permite a compreensão e satisfação consistente dos requisitos, a consideração dos processos, a obtenção de um desempenho eficaz dos processos e a melhoria dos processos baseada na avaliação de dados e de informação.

Após comparados estes referenciais, pode-se concluir que o objetivo em comum é a constante preocupação com a satisfação do cliente e demais *stakeholders*, assim como a eficiência da organização em questão, seja empresa, seja uma entidade de formação profissional.

CONCLUSÕES E PROPOSTAS DE TRABALHOS FUTUROS

- 4.1 Conclusões
- 4.2 Propostas de trabalhos futuros

4 CONCLUSÕES E PROPOSTAS DE TRABALHOS FUTUROS

4.1 Conclusões

A conclusão deste trabalho advém das principais aprendizagens e contributos que foram retidos. O mote desta pesquisa foi a grande modificação do sistema de ensino e formação profissional em Portugal uma vez que fora implementado um sistema de gestão da qualidade alinhado com o Quadro EQAVET. A instauração deste quadro na escola profissional foi um processo longo e de muita pesquisa. A ferramenta de monitorização, bem como o Plano de Ação foram trabalhados de forma a detetar e resolver problemas no processo ensino-aprendizagem dos alunos, estabelecer novas ações que permitam a obtenção de melhores resultados e a definição de novas metas e objetivos, dando resposta à necessidade de melhoria contínua de toda a gestão escolar.

Com base no que foi apresentado, todo o alinhamento do SGQ com o Quadro EQAVET foi estudado em comparação com a ISO 9001:2015, uma vez que apresentam bastantes semelhanças e trabalham de acordo com a mesma metodologia, o ciclo PDCA.

A principal dificuldade prendeu-se na pesquisa bibliográfica do tema. Uma vez que o Quadro EQAVET é no âmbito da Educação e do Ensino Profissional, tornou-se difícil a correlação com a área da Engenharia e Gestão Industrial. A bibliografia existente dá resposta ao processo de alinhamento, bem como todos os passos inerentes ao mesmo. Isto não acontece com a metodologia nem com a ligação com a Norma ISO 9001:2015 em que a correspondência entre ambas foi realizada com base no estudo dos dois quadros.

É notório que a EPT PROFENSINO melhorou o seu desempenho ao nível do EQAVET, através de uma maior monitorização de todo o processo e da capacidade de uma visão mais clara e objetiva do mesmo. O foco do projeto passou pela melhoria da ferramenta existente, pela criação do PAMI que facilita a realização do Plano Ação e Melhoria que permite a gestão global do EQAVET nas escolas. Também passou pelo controlo documental, pela elaboração dos relatórios de Autoavaliação e de Progresso Anual, o que permitiu à Escola uma melhor análise de todos os indicadores, à

identificação das causas das metas não atingidas e posterior definição de novas medidas.

4.2 Propostas de trabalhos futuros

4.2.1 Trabalhos futuros na EPTP

A realização deste trabalho deu-se aquando o último ano da atribuição do Selo EQAVET. Seria importante que a próxima monitorização fosse mais objetiva no que diz respeito a definição de novas ações. A utilização do documento PAMI é crucial para facilitar o processo de elaboração do Plano de Ação seguinte.

Posto isto, irá realizar-se a auditoria para a renovação do mesmo. Portanto, o próximo passo será a elaborar uma auditoria interna, sob indicações da Coordenadora da EDQ, dada continuidade ao presente trabalho.

Para a reatribuição, ou não, do Selo, será realizada a auditoria externa com a colaboração de toda a EDQ para assegurar tudo o que é necessário. No final da auditoria, caso sejam enumeradas não conformidades, seria pertinente a continuidade deste trabalho que irá permitir que as mesmas sejam analisadas e, deste forma, sejam desenvolvidas novas metodologias e ações a constar no Plano de Ação, de forma a que estas divergências sejam corrigidas.

4.2.2 Trabalhos futuros

Como sugestão de novas dissertações relacionadas com o tema de atribuição do selo EQAVET, e dando continuidade à analogia entre o Quadro EQAVET e Norma ISO 9001:2015, sugere-se que futuramente sejam analisadas as escolas certificadas com o selo EQAVET e o que está em falta para corresponder às exigências da Norma ISO 9001:2015, tendo em linha de conta que são certificações distintas.

Ainda no mesmo raciocínio, no caso de uma Escola de Formação Profissional obter as duas certificações - pelo EQAVET e pela Norma ISO 9001:2015 - quais são as vantagens e as desvantagens de cada certificação e, neste caso, em que parâmetros a Norma ISO 9001:2015 acrescenta valor à Escola.

O mesmo se sugere relativamente à Norma ISO 21001:2020. Foi publicada, em português, em dois mil e vinte pelo IPQ e é a primeira norma ISO de sistemas de gestão para organizações educativas. Aplica-se a qualquer organização que apoio o desenvolvimento de competências através do ensino, da aprendizagem ou da investigação e pode ser utilizada por organizações públicas ou privadas, de maior ou menor dimensão. Assim, seria interessante uma análise entre o EQAVET, a ISO 9001:2015 e a ISO 21001:2020.

BIBLIOGRAFIA E OUTRAS FONTES DE INFORMAÇÃO

5.1 Referências e outras fontes de informação

5 REFERÊNCIAS E OUTRAS FONTES DE INFORMAÇÃO

- ANQEP. (2019). *ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. Garantia Da Qualidade Na Educação e Formação Profissional.* <http://www.qualidade.anqep.gov.pt/sobre.asp>
- ANQEP. (2022). *Plataforma EQAVET.* <http://areareservada.qualidade.anqep.gov.pt/garantiaqualidade/#/login>
- Azevedo, J. (2014). *O ensino profissional em Portugal, 1989-2014: viagem da periferia para o centro das políticas educativas.* Faculdade de Educação e Psicologia.
- Azevedo Lourenço, C. S. R. (2012). *O impacto da ISO 9001 no desempenho das empresas portuguesas do sector hoteleiro* [Universidade de Lisboa]. <http://hdl.handle.net/10400.5/4494>
- Barirohmah, & Subiyantoro. (2021, July 24). View of ISO 9001:2008 Quality Management System In Education. *Jurnal Pendidikan Islam.* <https://doi.org/https://doi.org/10.31538/nzh.v4i2.1485>
- Cardoso, S. I. de J. (2011). *A avaliação da qualidade em agrupamentos de escolas : aplicação do modelo CAF* [Universidade de Coimbra]. <http://hdl.handle.net/10316/18112>
- Cokins, G. (2004). *Performance Management: Finding the Missing Pieces (to Close the Intelligence Gap)* (Vol. 304).
- DGEEC. (2021). *Direção-Geral de Estatística da Educação e Ciência.* <https://www.dgeec.mec.pt/np4/96/>
- Díez, F., Iraurgi, I., & Villa, A. (2018). Quality management in schools: Analysis of mediating factors. *South African Journal of Education, 38*(2). <https://doi.org/10.15700/saje.v38n2a1388>
- Díez, F., Villa, A., López, A. L., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. In *Heliyon* (Vol. 6, Issue 4). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03824>
- EC - EQAVET. (2020). *EQAVET - European Quality Assurance in Vocational Education and Training - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission.* Employment, Social Affairs & Inclusion. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1536&langId=en>

- EC - Provider level. (2020). *EQAVET at VET provider level - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission*. Employment, Social Affairs & Inclusion. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1548&langId=en>
- EC - Quality assurance cycle. (2020). *EQAVET quality assurance cycle - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission*. Employment, Social Affairs & Inclusion. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1546&langId=en>
- EC - System level. (2020). *EQAVET at VET system level - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission*. Employment, Social Affairs & Inclusion. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1547&langId=en>
- ESCOLA PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA PROFENSINO. (n.d.). *EPT PROFENSINO*.
- European Commission. (2020). *EQAVET governance and work programme*. Employment, Social Affairs & Inclusion.
- Fernandes, P. S. M. (2009). *Cursos profissionais: sinais de mudança na homogeneidade?* [ISCTE]. <http://hdl.handle.net/10071/11880>
- Fernández Díaz, M. J., Rodríguez Mantilla, J. M., & Fontana Abad, M. (2016). Impact of implementation of quality management systems on internal communications and external relations at schools. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(1–2), 97–110. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.954365>
- Fonseca, F., & Carapeto, C. (2014). *Administração Pública- Modernização, Qualidade e Inovação* (Edições Sílabo, Ed.; 3ª, Vol. 480).
- Galvão, E. (2015). *Seminário Garantia da qualidade na Educação e Formação Profissional Abril de 2015 Garantia da qualidade nas modalidades de dupla certificação: um guião para operadores de Educação e Formação Profissional*.
- Galvão, M. E. (2015). *Garantia da Qualidade nas Modalidades de Dupla Certificação- Um Guião para Operadores de Educação e Formação Profissional MAIO 2015*. <http://www.eqavet.eu/gns/home.aspx>.
- Gaspar, T., & Aires, M. do C. (2020). *Guia para o Processo de Alinhamento com o Quadro EQAVET*.
- Gaspar, T. (2020). *Guia para o processo de verificação de conformidade do Sistema de Garantia da Qualidade implementado pelo operador com o Quadro EQAVET*.
- Gatt, S. , & Faurshou, K. (2016). Implementing the European quality assurance in vocational education and training (EQAVET) at national level: some insights from the PEN Leonardo project. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*. <https://doi.org/10.13152/IJRVED.3.1.3>
- INFORPREPARAÇÃO - Formação Profissional e Consultadoria, L. (n.d.). *INFORPREPARAÇÃO*.

- IPQ ISO 9000. (2015). *NP_EN_ISO 9000:2015*. www.iso.org/iso/foreword.html.
- IPQ ISO 9001. (2015). *NP_EN_ISO 9001:2015*. www.iso.org/iso/foreword.html.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). *Juran's Quality Handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Lawton, R. (2022, March). Balance Your Balanced Scorecard. *Quality Progress Magazine*. <https://c3excellence.com/methodology/customer-centered-excellence-articles/balance-balanced-scorecard/>
- Santos, N. (2017b). *Preparação da implementação do Quadro EQAVET numa Escola Profissional Mestre em Administração Escolar*.
- Mayo, I. C. (2005). Evaluación de los planes de mejora en centros públicos de Castilla y León. *Revista de Educación*, 313–351.
- Ministério da Educação e da Ciência. (2014). Art.º 61, Decreto-Lei nº 92-2014. *Diário Da República*.
- Nogueira, S. M. R. (2019). *Universidade de Évora-Escola de Ciências Sociais*.
- Parlamento Europeu e Conselho. (2009). Recomendação do parlamento Europeu e do Conselho - criação de um quadro de referência Europeu de garantia da qualidade para o Ensino e Formação Profissional. *Jornal Oficial Da União Europeia*, 1–10.
- Pisco, M., Saraiva, M., & Jorge, F. (2021). *Comparação Teórica dos Referenciais da Qualidade para a Educação e Formação Profissional*. <https://roderic.uv.es/handle/10550/80458> <http://hdl.handle.net/10174/31384>
- Rocha, L., & Matias Alves, J. (2017). O controlo da Qualidade e a garantia da qualidade EQAVET: de que falam? *Universidade Católica Portuguesa*, 267–281.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., Fernández-Cruz, F. J., & Fernández-Díaz, M. J. (2020). Factors associated with the impact of implementing quality management systems at schools: a multilevel analysis. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(13–14), 1588–1604. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1490642>

ANEXOS e APÊNDICES

- 6.1 Anexo 1 – Inquérito de Satisfação às Entidades de Acolhimento FCT (Ano Letivo 21/22)
- 6.2 Apêndice 1 – Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET
- 6.3 Anexo 2 – Plano de Ação EPT PROFENSINO
- 6.4 Anexo 3 – Monitorização de Indicadores P4 Desenvolvimento Pedagógico

6 ANEXOS

6.1 Anexo 1 – Inquérito de Satisfação às Entidades de Acolhimento FCT (Ano Letivo 21/22)

FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

INQUÉRITO ÀS ENTIDADES DE ACOLHIMENTO – PÓS ESTÁGIO

A Escola Profissional e Tecnológica PROFENSINO só poderá crescer e evoluir percebendo onde estão as suas mais-valias e as suas fragilidades, num processo integrado de melhoria contínua. É neste contexto, que a Equipa de Dinamização da Qualidade solicita a todos os intervenientes no processo educativo, a colaboração no diagnóstico da escola, através do preenchimento do seguinte questionário, de forma séria e responsável.

O contributo de todos é essencial para a melhoria contínua da qualidade da escola e determinante na geração de novas alternativas com vista à oferta de respostas cada vez mais adequadas e eficazes.

Gratos pela sua disponibilidade!

A Equipa de Dinamização da Qualidade

1 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Denominação da Empresa			
Atividade principal			
Morada		Contacto	
Responsável pelo preenchimento		Função	

2 - IDENTIFICAÇÃO DO/A ALUNO/A – ESTAGIÁRIO/A

Nome			
Curso	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	Ano Letivo	2021-2022

3- AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO COM ALUNO/A

No âmbito da realização do estágio relativo à formação em contexto de trabalho (FCT) avalie a sua satisfação com o desempenho do aluno/a nas seguintes competências:

	1. Muito Insatisfeito/a	2. Insatisfeito/a	3. Satisfeito/a	4. Muito Satisfeito/a	5. Sem Opinião
Competência Técnica (Utiliza, adequadamente, no posto de trabalho, os conceitos, os procedimentos, as ferramentas e os equipamentos específicos da profissão.)					
Planeamento e Organização (Planeia e implementa ações de acordo com os calendários definidos; gere várias tarefas, funções e prioridades, adaptando-se a diferentes situações.)					

Resolução de problemas (Utiliza o raciocínio e a criatividade para encontrar soluções para problemas, tendo em conta a informação e os recursos disponíveis.)					
Responsabilidade e Autonomia (É credível e gera confiança – apresenta pontualidade, assiduidade e disponibilidade; trabalha bem e de forma independente.)					
Comunicação e Relações Interpessoais (Ouve, compreende, fala de forma eficaz; relaciona-se, positivamente, com os colegas forma profissional e colaborativa)					

4- AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO COM A ESCOLA

No âmbito da parceria desenvolvida realize a apreciação do desempenho da escola:

	1. Muito Insatisfeito/a	2. Insatisfeito/a	3. Satisfeito/a	4. Muito Satisfeito/a	5. Sem Opinião
Os documentos que sustentam a parceria entre a escola e a entidade são claros.					
O planeamento e o acompanhamento do formando pela escola durante a FCT é adequado.					
A formação ministrada na escola adequa-se às expectativas/necessidades do tecido empresarial.					
Avalie o grau de satisfação em relação à parceria com a escola.					

5 - Tem interesse na continuidade em acolher futuros estágios?

6 - Com base na avaliação do/a aluno/a em FCT aconselharia a sua contratação?

7 - Que sugestões poderá indicar para que seja possível uma melhor perceção do que podemos melhorar?

Responsável pelo preenchimento		Data	
--------------------------------	--	------	--

6.2 Apêndice 1 – Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET

Anexo 1

Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET

Anexo 1

Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET

Princípios EQAVET	Fase 1 – Planeamento		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	<p>Critério de Qualidade O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos <i>stakeholders</i> e inclui as metas/objetivos, as ações a desenvolver e os indicadores adequados.</p> <p>Descritores Indicativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		
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
	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.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
	P4	A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.	
	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 <i>stakeholders</i> 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.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	P8	Os <i>stakeholders</i> 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 <i>stakeholders</i> internos e externos, é organizado com base na informação produzida pelos indicadores selecionados.	

Princípios EQAVET	Fase 2 – Implementação		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Práticas de gestão da EFP		
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 da oferta de EFP
	I2	Ações de formação contínua são disponibilizadas com base em necessidades de desenvolvimento de competências dos profissionais.	
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	I3	Os profissionais frequentam periodicamente as ações de formação disponibilizadas e colaboram com os <i>stakeholders</i> externos para melhorar o seu desempenho.	
	I4	As parcerias estabelecidas são utilizadas como suporte da implementação dos planos de ação.	
Melhoria contínua da EFP utilizando	I5	As mudanças são introduzidas de acordo com os planos de ação de melhoria definidos.	

os indicadores selecionados	16	Os instrumentos e procedimentos de recolha de dados, consensualizados com os <i>stakeholders</i> internos e externos, são aplicados no quadro do processo de autoavaliação definido.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
-----------------------------	----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Princípios EQAVET	Fase 3 – Avaliação		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Práticas de gestão da EFP		
	<p>Critério de Qualidade As avaliações de resultados e processos regularmente efetuadas permitem identificar as melhorias necessárias.</p> <p>Descritores Indicativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		
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 da oferta de EFP C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	A2	Mecanismos que garantam o envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos na avaliação estão instituídos.	
	A3	Os resultados da avaliação são discutidos com os <i>stakeholders</i> internos e externos.	
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	A4	A autoavaliação periódica utiliza um referencial consensualizado com os <i>stakeholders</i> 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 <i>stakeholders</i> internos e externos.	

Princípios EQAVET	Fase 4 – Revisão		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Práticas de gestão da EFP		
	<p>Critério de Qualidade Os resultados da avaliação são utilizados para se elaborarem planos de ação adequados à revisão das práticas existentes.</p> <p>Descritores Indicativos - São recolhidas impressões dos formandos sobre as suas experiências individuais de aprendizagem e o ambiente de aprendizagem e ensino. São utilizadas conjuntamente com as impressões dos professores, para inspirar novas ações - É dado amplo conhecimento público da informação sobre os resultados da revisão - Os procedimentos de recolha de <i>feedback</i> e de revisão fazem parte de um processo estratégico de aprendizagem da organização - Os resultados do processo de avaliação são discutidos com as partes interessadas, sendo elaborados planos de ação adequados</p>		
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	R1	Os resultados da avaliação, e os procedimentos necessários à revisão das práticas existentes consensualizados com os <i>stakeholders</i> , são tornados públicos.	C4. Revisão
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	R2	O <i>feedback</i> dos <i>stakeholders</i> internos e externos é tido em consideração na revisão das práticas existentes.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	R3	Os resultados da avaliação e as mudanças a introduzir sustentam a elaboração dos planos de ação adequados.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	R4	Revisões são planeadas e informam a regular atualização das práticas.	

6.3 Anexo 2 – Plano de Ação EPT PROFENSINO

Critério EQAVET	Foco Observação	Práticas de Gestão Escola	Objetivo estratégico	Fontes de Informação	Ação a desenvolver
	<p>C1P1. Alinhamento dos objetivos estratégicos da instituição com as políticas definidas para a Escola e estudos prospetivos disponíveis</p> <p>C1P2. Participação dos <i>stakeholders</i> internos e externos na definição dos objetivos estratégicos da instituição</p> <p>C1P3. Explicitação das componentes implicadas no planeamento da oferta de Escola e respetiva</p> <p>C1P4. Alinhamento das atividades planeadas com os objetivos estratégicos da instituição calendarização</p>	<p>P1. As metas/objetivos estabelecidos pelo operador estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais.</p> <p>P2. As ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos stakeholders internos e externos.</p> <p>P3. A relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através dos indicadores é explícita.</p> <p>P4. A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.</p> <p>P5. Parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores são planeadas.</p> <p>P6. O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos stakeholders internos e externos.</p> <p>P7. Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspetos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade.</p> <p>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.</p> <p>P9. Os planos de ação traduzem as mudanças a introduzir em função da informação produzida pelos indicadores</p>	<p>O1. Promover o progresso das aprendizagens e dos resultados dos alunos, identificando pontos fortes e áreas prioritárias para a melhoria das escolas</p> <p>O2. Incrementar a responsabilização a todos os níveis, validando as práticas de autoavaliação das escolas</p> <p>O3. Fomentar a participação na escola da comunidade educativa e da sociedade local, oferecendo um melhor conhecimento público da qualidade do trabalho das escolas</p> <p>O4. Contribuir para a regulação da educação, dotando os responsáveis pelas políticas educativas e pela administração das escolas de informação pertinente.</p>	<p>Projeto Educativo</p> <p>Plano Anual Atividades</p> <p>Plano Ação/Melhoria</p> <p>Relatórios de Avaliação Interna/Autoavaliação</p> <p>Site e Redes sociais</p> <p>Registos e relatórios das ações</p> <p>Fundamentação Intermunicipal</p>	<p>Atualizar os documentos a disponibilizar no site</p> <hr/> <p>Formalizar a constituição da equipa responsável pelo sistema interno de garantia da qualidade, agregando as equipas responsáveis pelas diversas iniciativas no âmbito da autoavaliação, avaliação interna e garantia da qualidade</p> <hr/> <p>Realização de ações com a participação ativa dos vários <i>stakeholders</i> (focus group)</p>

C1. Planeamento		selecionados. P.10 O processo de autoavaliação, consensualizado com os stakeholders internos e externos, é organizado com base na informação produzida pelos indicadores selecionados.			para preparar o ano letivo de 2021-22 Divulgar os casos de sucesso dos alunos da Escola Desenvolver planos de ação/melhoria após a análise de resultados
------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C2. Implementação	<p>C211. Diversidade de parcerias com operadores de Escola, e outros <i>stakeholders</i> externos, em função da sua natureza (atividades regulares, questões críticas emergentes, opções estratégicas na gestão da Escola)</p> <p>C212. Participação dos alunos/formandos em projetos de diferente âmbito (local, nacional, transnacional) que favorecem a sua aprendizagem e autonomia</p> <p>C213. Formação dos professores e outros colaboradores, com base num plano que tendo em conta necessidades e expectativas está alinhado com opções estratégicas da instituição</p>	<p>11. Os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados nos planos de ação.</p> <p>12. Ações de formação contínua são disponibilizadas com base em necessidades de desenvolvimento de competências dos profissionais.</p> <p>13. Os profissionais frequentam periodicamente as ações de formação disponibilizadas e colaboram com os stakeholders externos para melhorar o seu desempenho.</p> <p>14. As parcerias estabelecidas são utilizadas como suporte da implementação dos planos de ação.</p> <p>15. As mudanças são introduzidas de acordo com os planos de ação de melhoria definidos.</p> <p>16. Os instrumentos e procedimentos de recolha de dados, consensualizados com os stakeholders internos e externos, são aplicados no quadro do processo de autoavaliação definido.</p>	<p>Projeto Educativo</p> <p>Plano Anual Atividades</p> <p>Plano Ação/Melhoria</p> <p>Lista de <i>Stakholders</i></p> <p>Plano de Formação</p> <p>Ficha Avaliação FCT</p> <p>Site</p> <p>Redes Sociais</p>	Assegurar a formação/competência dos recursos humanos
				Avaliar a otimização/eficácia das parcerias estabelecidas
				Assegurar a participação dos alunos/Escola em atividades locais/regionais/nacionais/transnacional

					Sistematizar o envolvimento dos <i>Stakeholders</i>
C3. Avaliação	<p>C3A1. Utilização dos descritores EQAVET/práticas de gestão, dos indicadores EQAVET selecionados, e de outros que possibilitam a monitorização intercalar, na avaliação das atividades e resultados da Escola</p> <p>C3A2. Monitorização intercalar dos objetivos e metas estabelecidos e identificação atempada das melhorias a introduzir na gestão da Escola</p> <p>C3A3. Utilização de mecanismos de alerta precoce para antecipação de desvios face aos objetivos traçados</p> <p>C3A4. Participação dos stakeholders internos e externos na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias a introduzir na gestão da Escola</p>	<p>A1. Mecanismos de alerta precoce para antecipar desvios aos objetivos traçados estão instituídos</p> <p>A2. Mecanismos que garantam o envolvimento dos stakeholders internos e externos na avaliação estão instituídos</p> <p>A3. Os resultados da avaliação são discutidos com os stakeholders internos e externos</p> <p>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</p> <p>A5. As melhorias a introduzir a nível de processos e resultados têm em conta a satisfação dos stakeholders internos e externos</p>		<p>Relatórios de avaliação interna e externa</p> <p>Relatórios de tratamento de dados</p> <p>Inquéritos respondidos</p> <p>Resultados de avaliação - FCT</p> <p>Site</p> <p>Redes Sociais</p>	<p>Apresentar uma oferta formativa que responda às necessidades dos seus <i>Stakeholders</i></p>

				Relatórios de avaliação interna e externa Relatórios de tratamento de dados Inquéritos respondidos Resultados de avaliação - FCT Site Redes Sociais	
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

C4. Revisão	<p>C4R1. Revisão do que foi planeado, através da adoção de melhorias de natureza diferente com base nos resultados da avaliação da Escola e do feedback obtido sobre a satisfação dos stakeholders internos e externos</p> <p>C4R2. Revisão das práticas em uso na gestão da Escola, através da especificação das melhorias consensualizadas, a partir da análise contextualizada dos resultados apurados</p> <p>C4R3. Disponibilização no sítio institucional dos resultados da avaliação e dos resultados da revisão</p>	<p>R1. Os resultados da avaliação e os procedimentos necessários à revisão das práticas existentes consensualizados com os stakeholders são tornados públicos</p> <p>R2. O feedback dos stakeholders internos e externos é tido em consideração na revisão das práticas existentes</p> <p>R3. Os resultados da avaliação e as mudanças a introduzir sustentam a elaboração dos planos de ação adequados</p> <p>R4. Revisões são planeadas e informam a regular atualização das práticas</p>		<p>Projeto Educativo</p> <p>Plano Anual Atividades</p> <p>Plano Ação/Melhoria</p> <p>Relatórios de Avaliação Interna/Autoavaliação</p> <p>Site e Redes sociais</p>	<p>Disponibilizar um Painel de monitorização dos vários indicadores, permitindo avaliar as tendências e desvios com regularidade</p> <hr/> <p>Divulgar os resultados das avaliações internas e externas e o respetivo Plano Ação/Melhoria</p>

					Melhorar a extensão da informação disponibilizada sobre a monitorização do Projeto Educativo e do PAA
C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de Escola	<p>C5T1. Participação dos stakeholders internos e externos num diálogo continuado sobre a qualidade da oferta de Escola e a sua melhoria contínua</p> <p>C5T2. Disponibilização de informação, sobre a melhoria contínua da oferta de Escola, na rede interna e sítio internet da instituição</p>	NA		<p>Projeto Educativo</p> <p>Plano Anual Atividades Plano Ação/Melhoria</p> <p>Relatórios de Avaliação Interna/Autoavaliação</p> <p>Site e Redes sociais</p> <p>Registos e relatórios das ações</p>	Aumentar a eficácia dos circuitos de informação e comunicação interna e externa
C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de Escola	<p>C6T1. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade, num processo em que as suas fases se sucedem repetidamente, na gestão da oferta de Escola</p> <p>C6T2. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão global e intermédia da oferta de Escola, em função da monitorização intercalar dos objetivos e da duração própria das atividades envolvidas.</p> <p>C6T3. Visibilidade nos documentos orientadores da instituição da aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de Escola</p>	NA		<p>Projeto Educativo</p> <p>Plano Anual Atividades Plano Ação/Melhoria</p> <p>Relatórios de Avaliação Interna/Autoavaliação</p> <p>Relatórios de Avaliação Externa</p> <p>Site e Redes sociais</p> <p>Registos e relatórios das ações</p>	<p>Desenvolver/acompanhar/revolver planos de ação/melhoria após a análise dos vários resultados</p> <p>Sistematizar a organização de toda a documentação associada ao sistema de</p>

Atividades (se aplicável)	Recursos	Responsável	Indicador	Indicador EQAVET	Resultado Anterior	Meta 1 Ano (2021-2022)	Meta 3 Anos (2023-2024)	Data Início	Data Fim	Frequência Acompanhamento	Resultado Anual
NA	Informáticos	Direção	Doc. Atualizada e disponível	NA - Não Aplicável	NA	Disponível	Disponível	set/21	ago/22	Após a aprovação do PAA	Fechado Setembro 21
NA	Despacho de nomeação Regimento	Direção Equipa EQAVET	Constituição da equipa	NA	Equipa avaliação interna/autoavaliação	Funcionamento pleno da equipa	Funcionamento pleno da equipa	set/21	ago/22	Após a constituição da equipa	Fechado Setembro 22
Planejar as ações Contactar os participantes Recolher/tratar/considerar os	Definir as ações para cada grupo de <i>stakeholder</i>	Equipa EQAVET	Realização das ações planeadas	NA	NA	100%	100%	set/21	ago/22	Trimestralmente	

dados nas atividades da Escola	identificado		% participação em cada grupo	NA	NA	Docentes - 50% Alunos - 50% Não Docentes - 50% EE - 50% Emp.Estágios - 50% Emp.Emprego - 50% Ensino Sup. - 50%	Docentes - 60% Alunos - 60% Não Docentes - 60% EE - 60% Emp.Estágios - 60% Emp.Emprego - 60% Ensino Sup. - 60%	set/21	ago/22	Trimestralmente	
Atualização permanente do site Página de Facebook da escola Criar ações de divulgação à comunidade e a escolas com 9º ano	Informática Instalações Orçamento Colaboração de ex-alunos	Coordenadores de curso Professores/ formadores de área	Casos de sucesso divulgados	NA	Divulgação da oferta educativa nas redes sociais	Divulgar pelo menos 1 por área	Divulgar pelo menos 3 por área	set/21	ago/22	Trimestralmente	Prémios Mérito Ao longo do 2º e 3º Período
NA	Humanos	Equipa EQAVET	Cumprimento dos Planos Ação/Melhoria	NA	NA	Cumprimento de 100% do Plano Ação/Melhoria	Cumprimento de 100% do Plano Ação/Melhoria	set/21	ago/22	Trimestralmente	

Avaliar as necessidades de formação/competências	Email Avaliação de desempenho Oferta formativa externa Relatório de AutoAvaliação do Docente	Direção	Satisfação das necessidades de formação	NA	NA	A definir	A definir	set/21	ago/22	Trimestralmente	
Elaborar e divulgar o Plano Formação	Orçamento Oferta formativa interna e externa Informática	Direção	Cumprimento do Plano Formação	NA	NA	A definir	A definir	set/21	ago/22	Trimestralmente	
Análise dos resultados das avaliações das FCT	Parcerias Caderneta da FCT	Coordenadores de curso Orientadores de estágios	Taxa de Satisfação Empresas FCT	NA	84%	100%	100%	set/21	ago/22	Final de cada ano	
Incluir no PAA visitas e/ou a participação em atividades locais/regionais/nacionais/transnacional	Orçamento RH para acompanhar os alunos	Direção Coordenadores de curso	Taxa de participação em atividades/projetos locais/regionais/nacionais/transnacional	NA	NA	Pelo menos uma atividade em cada curso	Pelo menos duas atividades em cada curso por ano	set/21	ago/22	Final de cada ano	

Recolha de informação dos <i>Stakeholders</i> sobre as suas necessidades	Acompanhamento de estágios Email Inquéritos Reuniões (focus group)	Coordenadores de curso	Taxa de participação	NA	Reuniões Informais com os Responsáveis das empresas onde se realizam as FCT, para avaliar e refinar as competências a desenvolver nos alunos	20%	30%	set/21	ago/22	Trimestralmente	
Organizar iniciativas com os vários <i>Stakeholders</i>	Contacto direto Email Orçamento	Coordenadores de curso	Número de iniciativas realizadas	NA	Contacto Direto; Email; Contacto Telefónico	Pelo menos uma iniciativa por ano	Pelo menos duas iniciativas por ano	set/21	ago/22	Final de cada ano	
Avaliar a Taxa de Participação	Informáticos Informação/registos atualizados	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de Participação	NA	74,8% (2020-2021)	Taxa de Participação superior a 75%	Taxa de Participação superior a 75%	set/21	jul/22	trimestralmente	

Avaliar a Taxa de Absentismo	Informáticos Informação/registros atualizados	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de Absentismo	NA	34% (2020-2021)	Taxa de Absentismo inferior a 33%	Taxa de Absentismo inferior a 33%	set/21	jul/22	trimestralmente	
------------------------------	--------------------------------------------------	---------------------------------------------------	--------------------	----	--------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	--------	--------	-----------------	--

Avaliar a taxa de desistência / Compreender os fatores de desistência (por curso)	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	a) Percentagem de alunos que pedem transferência de curso dentro da escola, reorientando o seu percurso formativo; b) Percentagem de alunos que pedem transferência para outras escolas; c) Percentagem de alunos que desistem após completarem 18 anos	NA	8% (2020-2021)	Diminuir a taxa de absentimo em 1% face ao ano anterior	Diminuir a taxa de absentimo em 1% face ao ano anterior	set/21	jul/22	trimestralmente	
Avaliar a Taxa de Insucesso	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de Insucesso	NA	1,05% (2020-2021)	Taxa de insucesso inferior a 1%	Taxa de insucesso inferior a 1%	set/21	jul/22	trimestralmente	

Analisar média Global das Classificações por curso	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Media Global das Classificações	NA	13,5 Valores (2020-2021)	Aumentar a média em 0,5 valores em relação ao ano anterior	Aumentar a média em 0,5 valores em relação ao ano anterior	set/21	jul/22	trimestralmente	
Analisar Taxa de participação de ocorrências	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de participação de ocorrências	NA	1,9% (2020-2021)	Taxa de participação de ocorrências inferior 1,5%	Taxa de participação de ocorrências inferior 1,3%	set/21	jul/22	trimestralmente	
Analisar Taxa Processos Disciplinares por turma	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa Processos Disciplinares por turma	NA	NA	A Definir	A Definir	set/21	jul/22	trimestralmente	

Taxa de Execução do PAA	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de Execução do PAA	NA	66% (2020-2021)	70%	70%	set/21	jul/22	trimestralmente	
Taxa de presenças dos encarregados de educação nas reuniões convocadas pelos diretores de turma	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de presenças dos encarregados de educação	NA	NA	NA	NA	set/21	jul/22	trimestralmente	
Analisar a média global da FCT	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Média global da FCT	NA	15,6 Valores (2020-2021)	Aumentar a média em 0,5 valores em relação ao ano anterior	Aumentar a média em 0,5 valores em relação ao ano anterior	set/21	jul/22	trimestralmente	

Analisar a Média global da PAP	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos Impresso de Transferencia (Serviços Administrativos)	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Média global da PAP	NA	13,5 Valores (2020-2021)	Aumentar a média em 0,5 valores em relação ao ano anterior	Aumentar a média em 0,5 valores em relação ao ano anterior	set/21	jul/22	trimestralmente	
Avaliar a Taxa de conclusão em cursos de Escola	Informáticos Informação/registos atualizados	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de Conclusão	Indicador n.º 4: Porcentagem de alunos/formandos que completam cursos de Escola inicial (isto é que obtêm uma qualificação) em relação ao total dos alunos/formandos que ingressam nesses cursos.	Dados ciclo 2016/2019	47%	80%	set/21	jul/22	Final do ciclo de formação	

Avaliar a Taxa de colocação após conclusão dos cursos	Informáticos Informação/regist os atualizados Humanos	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	Taxa de colocação	Indicador n.º 5: Proporção de alunos/formandos que completam um curso de Escola e que estão no mercado de trabalho, em formação (incluindo nível superior) ou outros destinos, no período de 12- 36 meses após a conclusão do curso.	Dados ciclo 2016/2019	80%	NA	set/21	jul/22	Após 12 meses da conclusão do curso/até 31 de Janeiro do ano seguinte	
-------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------------	-----------	--------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------	--

Avaliar a percentagem de alunos/formandos que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso/área de Educação e Formação que concluíram	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	NA	Indicador n.º 6 a) Percentagem de alunos/formandos que completam um curso e que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso/área de Educação e Formação que concluíram.	Dados ciclo 2016/2019	50%	NA	set/21	jul/22	Após 12 meses da conclusão do curso/até 31 de Janeiro do ano seguinte	
Avaliar a percentagem de empregadores que estão satisfeitos com os formandos que completaram um curso	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos	Direção Diretores de Turma Equipa EQAVET	NA	Indicador n.º 6 b) Percentagem de empregadores que estão satisfeitos com os formandos que completaram um curso	Dados ciclo 2016/2019	80%	NA	set/21	jul/22	Após 12 meses da conclusão do curso/até 31 de Janeiro do ano seguinte	
Realizar reuniões/Workshops/Eventos (focus group)	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos	Diretores de curso	Satisfação Stakeholders Internos (Docentes/Não docentes/alunos)	NA	NA			set/21	jul/22	julho de cada ano	

			Satisfação Stakeholders Externos (Empregadores-Estágios/Empregadores-Emprego/Ensino Superior)	NA	NA			set/21	jul/22	julho de cada ano	
Identificar os indicadores relevantes comunicar aos Stakeholders	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos	Direção Coordenadores de curso	Painel a disponibilizar definido / Site / Conselho Pedagógico	NA	NA	Painel disponível	Painel disponível	out/21	jul/22	Final de cada ano	
Definir o local de divulgação	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos	Direção Diretores de curso	Local definido	NA	NA						
Analisar os relatórios e elaborar o Plano Ação/Melhoria	Informáticos Humanos	Direção Diretores de curso	Cumprimento do Plano Ação/Melhoria	NA	Relatório de Auto-avaliação Interna	80%	100%	out/21	jul/22	Final de cada ano	

Sistematizar a atualização da monitorização em tempo útil	Informáticos Informação/registos atualizados Humanos	Direção Diretores de curso	Painel a disponibilizar definido / Site / Conselho Pedagógico	NA	Relatório de Auto-avaliação Interna	Informação dis	Informação dis			Final de cada ano	
Aumentar a abrangência dos conteúdos da informação disponibilizada	Informáticos Humanos	Direção Diretores de curso Equipa EQAVET	Satisfação dos <i>Stak</i>	NA		100%	100%	set/20	jul/21	Final de cada ano	
Complementar oferta formativa divulgada no site com brochura ou folheto			Existência de brochura ou folheto	NA				mai/20	set/20	Final de cada ano	
NA	Humanos	Equipa EQAVET	Cumprimento dos Planos Ação/Melhoria	NA		100%	100%	set/20	jul/21	Final de cada ano	
Definir procedimentos de gestão documental	Informáticos Humanos	Equipa EQAVET	Organização da do	NA	NA	100%	100%	set/20	jul/21	Final de cada ano	

6.4 Anexo 3 – Monitorização de Indicadores P4 Desenvolvimento Pedagógico

6.4.1 Quadro Resumo

EPiPE Escola Profissional de Tecnologia PROFENINO		P4 – Desenvolvimento Pedagógico (Quadro Resumo)																	
Áreas de Melhoria																			
Taxa de absentismo (N.º total de faltas/N.º de horas de formação x N.º alunos)																			
TURMAS	CURSOS	Horas Curso	abr/22							mai/22					jun/22				
			Horas	Volume Formação	Faltas Just	Faltas Injust	Faltas Totais	Taxa de Absentismo	Horas	Volume Formação	Faltas Just	Faltas Injust	Faltas Totais	Taxa de Absentismo	Horas	Volume Formação	Faltas Just	Faltas Injust	Faltas Totais
MA19-A	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	1102	35	326	0	59	59	14,0%	154	1619	0	0	0	0,0%	140	1524	0	0	0
MA19-B	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	1102	44	372	7	105	112	23,1%	146	1489	61	56	117	7,3%	120	1253	45	22	67
MEBE19	Técnico/a de Massagem de Estética e Bem-Estar	1093	28	336	0	0	0	0,0%	154	1603	0	0	0	0,0%	76	1301	0	0	0
MA20-A	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	1154	47	514	18	46	64	10,5%	148	1686	55	35	90	4,7%	134	1571	29	8	37
MA20-B	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	1154	54	666	49	95	144	17,8%	141	1821	26	268	294	13,8%	132	1824	20	136	156
EST20	Esteticista	1064	47	635	1	22	23	3,5%	140	1816	72	72	144	7,3%	84	1041	54	81	135
MA21-A	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	1110	54	921	23	42	65	6,0%	124	2098	69	65	134	5,7%	128	2168	0	19	19
MA21-B	Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	1110	54	971	54	55	109	10,1%	117	2263	7	70	77	3,3%	133	2653	0	0	0
EST21	Esteticista	1096	51	976	25	19	44	4,3%	115	2197	102	1	103	4,5%	139	2619	0	18	18
TOTAL	TOTAL	7779	414	5717	177	443	620	1,1%	1239	16592	392	567	959	0,6%	1086	15954	148	284	432
Taxa de desistência/transferência (Quantidade de alunos que anulam a matrícula / N.º Total de alunos)																			
3.º Período Taxa de desistência/transferência										Caracterização de alunos desistentes/Transferidos									
Turma	N.º inicial de alunos 3.º Período	N.º de desistentes	Integrações	Taxa de desistência*	Total Final do Período	Turma	Nome	Idade	Data	Motivo									
MA19-A	11					MA19-A													
MA19-B	11					MA19-B													
MEBE19	11					MEBE19													
MA20-A	12	1				MA20-A	João Martins	18	21/04/2022	Excl/Ret por Faltas									
MA20-B	15	1				MA20-B	João Pereira	18	29/07/2022	Excl/Ret por Faltas									
EST20	14					EST20													
MA21-A	18	1				MA21-A	João Mendes	16	21/04/2022	Transferido de Escola									
MA21-B	20					MA21-B													
EST21	20					EST21													
Total	132	3		6,4%	131														
* Taxa de desistência apurada desde Set. 2021																			
Taxa de Insucesso (Número de módulos em atraso / (Quantidade de módulos ministrados x N.º de alunos)																			
N.º módulos																			

6.4.2 Quadro de Monitorização

OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	Ponto Partida		METAS A ALCANÇAR						Ano Letivo			
		Ano Letivo	Ciclo	Ano Letivo			Ciclo Formativo			2019/20		2020/21	
		2019/20	2016/19	2021/22	2022/23	2023/24	2017/20	2018/21	2019/22	Desvio	Desvio		
AM1 - Conclusão do Curso	Taxa de Participação*	73,0%		75,0%	75,0%	75,0%				73,0%	0,00%	74,8%	
	Taxa de absentismo	34,0%		33%	33%	33%				34,0%		34,0%	
	Taxa de desistência/transferência*	25,2%		< 24%	< 23%	< 22%				25,2%		8,0%	
	Taxa de Insucesso	1,1%		<1%	<1%	<1%				NA		FALSO	
	Média global das classificações dos alunos por curso	13,5		14	14,5	15				13,5		13,5%	
	Taxa de participação de ocorrências	NA		1,5%	1,3%	1%				NA		1,9%	
	Taxa Processos Disciplinares por turma	NA		A definir	A definir	A definir				NA		NA	
	Taxa de alunos que beneficiam de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão	NA		<26,0%	<26,0%	<26,0%				NA			
	Taxa de participação em atividades/projetos locais/regionais/nacionais/transnacional	NA		10%	10%	10%				NA			
	Taxa de Execução do PAA	66,0%		70%	70%	70%				66,00%			
	Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao PAA	NA		80%	80%	80%				NA			
	Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao Processo Ensino Aprendizagem	NA		80%	80%	80%				NA			
	Taxa de Satisfação global dos alunos	NA		80%	80%	80%				NA		78,0%	
	Taxa de Satisfação dos Docentes	NA		85%	85%	85%				NA		85,0%	
	Taxa de Satisfação dos outros colaboradores	NA		85%	85%	85%				NA		85,0%	
	Taxa de satisfação dos pais e encarregados de educação	NA		81%	81%	81%				NA		81,0%	
	Taxa de presenças dos encarregados de educação nas reuniões convocadas pelos diretores de turma	NA		A definir	A definir	A definir				NA		NA	
	Taxa de Execução do Plano de Formação para docentes	NA		A definir	A definir	A definir				NA		NA	
	Taxa de cumprimento do Plano de Formação para não docentes (outros trabalhadores / colaboradores)	NA		60%	60%	60%				NA			
	Média global da FCT	NA		16	16	16				NA		15,6	
Média global da PAP	14,4		14,5	15,0	15,5				14,4		13,5		

	Indicador EQAVET 4 a) Taxa de Conclusão dos Cursos		39,47%				70%	70%	70%				
AM2 - Colocação após a conclusão do curso	Taxa de concretização de sessões promovidas para integração dos alunos no mercado de trabalho	NA		A definir	A definir	A definir				NA			
	Taxa de alunos com proposta de emprego na entidade promotora de FCT	NA		A definir	A definir	A definir				NA			
	Indicador EQAVET 5 a) Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho		66,7%				70%	70%	70%				
	Indicador EQAVET 5 a) Taxa de Prosseguimento de Estudos		NA				0%	0%	0%				
AM3 - Diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso	Taxa de resposta das empresas parceiras (stakeholders externos) aos inquéritos de satisfação com a Escola	NA		A definir	A definir	A definir				NA			
	Taxa de satisfação das Entidades de FCT	84,0%		83,0%	84,0%	85,0%	75,0%	75,0%	75,0%	84,0%		84,0%	
	Indicador EQAVET 6 a) Taxa de Diplomados a Exercer Profissões relacionadas com o Curso/AE		50,0%										
AM4 - Satisfação dos empregadores	Indicador EQAVET 6 b3) Média de Satisfação dos Empregadores		100%				80%	80%	80%				

* Taxa anual 21/22

VALORES OBTIDOS - 3º Período							
		Ciclo Formativo					
2021/22	Desvio	2017/20	Desvio	2018/21	Desvio	2019/22	Desvio
93,57%	9,29%						
4,85%	14,07%						
6,43%	8,79%						
0,31%	0,35%						
13,74	0,13						
162,12%	80,31%						
0,00%							
28,79%	1,39%						
0,00%							
69,20%	0,40%						
79,50%	0,25%						
97,20%	8,60%						
90,3%	5,15%						
88,8%	1,90%						
95,8%	5,40%						
96,8%	7,90%						
53,0%							
115,4%							
100%							
15,7	0,16						
15,84							

50%		47,10%	54,80%	50%
0,00%				
75,76%				
		87,50%		
		0,00%		
95,2%				
		35,70%		
		100%		

3º Período | Taxa de desistência/transferência

Turma	Nº inicial de alunos 3º Período	Nº de desistentes	Integrações	Taxa de desistência*	Total Final do Período
MA19-A	11				
MA19-B	11				
MEBE19	11				
MA20-A	12	1			
MA20-B	15	1			
EST20	14				
MA21-A	18	1			
MA21-B	20				
EST21	20				
Total	132	3		6,4%	131

* Taxa de desistência apurada desde Set.2021

Taxa de Insucesso (Número de módulos em atraso / (Quantidade de módulos ministrados x Nº de alunos)

Turma	Nº inicial de alunos 3º Período	Nº de módulos Concluídos	Nº módulos em atraso do período	% Alunos com módulos em atraso	Taxa de Insucesso
MA19-A	11	6	1		1,5%
MA19-B	11	15	0		0,0%
MEBE19	11	0	0		0,0%
MA20-A	12	19	8		3,5%
MA20-B	15	16	4		1,7%
EST20	14	16	8		3,6%
MA21-A	18	13	13		5,6%
MA21-B	20	10	3		1,5%
EST21	20	11	6		2,7%
Total	132	106	43		0,3%

Média global das classificações dos alunos por curso

		3º Período			
	TURMAS	Componente Sociocultural	Componente Científica	Componente Técnica	Média Global da turma
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	MA19-A	14,39	13,3	14,17	14,03
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	MA19-B	15,13	13,36	12,86	14,10
Técnico/a de Massagem de Estética e Bem Estar	MEBE19	N/aplicável	N/aplicável	N/aplicável	N/aplicável
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	MA20-A	13,76	12,85	13,75	13,56
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	MA20-B	13,53	12,88	13,26	13,31
Esteticista	EST20	14,12	13,54	13,79	13,95
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	MA21-A	13,72	13,76	13	13,51
Técnico/a de Mecatrónica Automóvel	MA21-B	14,15	13,38	13,84	13,91
Esteticista	EST21	14,04	13,18	13,39	13,57
	Média global das classificações	14,11	13,28	13,51	13,74

Taxa de Execução do PAA

Turma	N.º Atividades Previstas	N.º de atividades realizadas	Taxa de Execução	Sociocultural	Científica
MA19-A	6	2	33,30%		
MA19-B	7	4	57,10%		
MEBE19	5	1	20,00%		
MA20-A	8	7	87,50%		
MA20-B	8	6	75,00%		
EST20	9	7	77,80%		
MA21-A	7	5	71,40%		
MA21-B	7	5	71,40%		
EST21	8	6	75,00%		
Total	13	9	69,20%		

Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao PAA

Turma	Nº Alunos da Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio
MA19-A					
MA19-B					
MEBE19					
MA20-A					
MA20-B					
EST20					
MA21-A					
MA21-B					
EST21					
Total			79,50%		

Taxa de Satisfação dos Alunos em relação ao Processo Ensino Aprendizagem

Turma	Nº Alunos da Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio
MA19-A	10	76,7%			
MA19-A (Luis)	1	100,0%			
MA19-B	11	100,0%			
MEBE19	11	Não teve módulos.			
MA20-A	12	99,6%			
MA20-B	15	99,7%			
EST20	14	98,7%			
MA21-A	18	100,0%			
MA21-B	19	100,0%			
MA21-B ESP (cont)	20	Sem respostas.			
EST21	20	99,7%			
Total		97,2%			

Taxa de Satisfação Global dos Alunos

Turma	Nº Alunos da Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio
MA19-A	11	97,80%			
MA19-B	11	96,00%			
MEBE19	11	88,90%			
MA20-A	12	73,30%			
MA20-B	15	89,60%			
EST20	14	90,80%			
MA21-A	18	88,90%			
MA21-B	20	89,00%			
EST21	20	98,30%			
Total		90,30%			

Taxa de Satisfação dos Docentes

	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio
--	--------------------	-----------------------------	------	--------

Docentes Internos	96,1%			
Docentes Externos	86,4%			
Total	88,8%			

Taxa de Satisfação dos outros colaboradores

Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio
Técnicos	95,0%			
Auxiliares	0,0%			
Total	95,8%			

Taxa de satisfação dos pais e encarregados de educação

Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio
MA19-A	Sem respostas.			
MA19-B	Sem respostas.			
MEBE19	Sem respostas.			
MA20-A	Sem respostas.			
MA20-B	Sem respostas.			
EST20	Sem respostas.			
MA21-A	96,8%			
MA21-B	Sem respostas.			
EST21	Sem respostas.			
Total	96,8%			

Taxa de presenças dos Encarregados de Educação nas reuniões convocadas pelos diretores de turma * Até ao final do período com exceção 21/22

Turma	Nº EE	Nº Reuniões	Nº Presenças	Taxa de Participação
MA19-A	11	1	3	27,3%
MA19-B	11	1	7	63,6%
MEBE19	11	1	3	27,3%

Indicador EQAVET 5 a) Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho

Turma	Ciclo 2016/19	Ciclo 2017/21	Meta	Desvio	Monitorização
C1T1	73,30%				Anual Indicador EQAVET
C1T2		71,4			
C2T1		100%			
Total		87,50%			

Indicador EQAVET 5 a) Taxa de Prosseguimento de Estudos

Turma	Ciclo 2016/19	Ciclo 2017/20	Meta	Desvio	Monitorização
C1T1	0,00%	0,00%			Anual Indicador EQAVET
C1T2	0,00%	0,00%			
C2T1	0,00%	0,00%			
Total	0,00%	0,00%			

Sistematização das acções destinadas a a integração dos alunos no mercado de trabalho e a sua empregabilidade através da adequação do perfil de c

Turma	Ações
MA19-A	Inquéritos de satisfação a empresas em Formação de Contexto de Trabalho; Tratamento de dados dos inquéritos de satisfação em conta a satisfação dos stakeholders.
MA19-B	Inquéritos de satisfação a empresas em Formação de Contexto de Trabalho; Tratamento de dados dos inquéritos de satisfação em conta a satisfação dos stakeholders.
MEBE19	Inquéritos de satisfação a empresas em Formação de Contexto de Trabalho; Tratamento de dados dos inquéritos de satisfação em conta a satisfação dos stakeholders.
MA20-A	Inquéritos de satisfação a empresas em Formação de Contexto de Trabalho; Tratamento de dados dos inquéritos de satisfação em conta a satisfação dos stakeholders.
MA20-B	Inquéritos de satisfação a empresas em Formação de Contexto de Trabalho; Tratamento de dados dos inquéritos de satisfação em conta a satisfação dos stakeholders.

MA21-A	Aquando da operacionalização do processo de escolha e colocação dos alunos nos locais de estágio/Formação em Contexto c competências do aluno às características dos locais de estágio. Adicionalmente quando se trata do último momento de Form entidades de acolhimento que estejam à procura de novos colaboradores, por forma a potenciar a integração destes alunos
MA21-B	Aquando da operacionalização do processo de escolha e colocação dos alunos nos locais de estágio/Formação em Contexto c competências do aluno às características dos locais de estágio. Adicionalmente quando se trata do último momento de Form entidades de acolhimento que estejam à procura de novos colaboradores, por forma a potenciar a integração destes alunos
EST21	Aquando da operacionalização do processo de escolha e colocação dos alunos nos locais de estágio/Formação em Contexto c competências do aluno às características dos locais de estágio. Adicionalmente quando se trata do último momento de Form entidades de acolhimento que estejam à procura de novos colaboradores, por forma a potenciar a integração destes alunos

Taxa de resposta das empresas parceiras (stakeholders externos) aos inquéritos de satisfação com a Escola

	Nº Empresas contactadas	N.º Respostas	Taxa anual 20/21	Meta	Desvio
Total			#DIV/0!		

Taxa de satisfação das Entidades de FCT

Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 21/22	Meta	Desvio
MA19-A	96,3%	95,20%		
MA19-B				
MEBE19	94,4%			
MA20-A				
MA20-B				
EST20				
MA21-A	90,8%			
MA21-B	97,8%			
EST21	98,7%			

Indicador EQAVET 6 a) Taxa de Diplomados a Exercer Profissões relacionadas com o Curso/AE

Turma	Ciclo 2016/19	Ciclo 2017/21	Meta	Desvio	Monitorização
C1T1					Anual
C1T2					
C2T1					
Total		35,70%			

Indicador EQAVET 6 b3) Média de Satisfação dos Empregadores

Turma	Taxa de Satisfação	Taxa satisfação anual 20/21	Meta	Desvio	Monitorização
C1T1	100%				Anual Indicador EQAVET
C1T2	100%				
C2T1	100%				
Total	100%				

Ações promovidas para desenvolver competências sociais e pessoais apreciadas no mercado de trabalho

Turma	Ações
MA19-A	Participação no Projeto Erasmus+.
MA19-B	Sessão informativa com a presença com a equipa de divulgação do centro de recrutamento do Exército Português; Sessão infor
MEBE19	Participação no Projeto Erasmus+.
MA20-A	Visita ao Centro de Abate Amarante; Visita do mecânico de rally Mathieu da Silveira; Sessão informativa com a presença com a Português; Sessão informativa sobre o acesso ao ensino superior.
MA20-B	Visita ao Centro de Abate Amarante; Visita do mecânico de rally Mathieu da Silveira; Sessão informativa com a presença com a Português; Sessão informativa sobre o acesso ao ensino superior.
EST20	Dia Mundial da criança Face Painting; Sessão informativa com a presença com a equipa de divulgação do centro de recrutamer
MA21-A	Visita ao Centro de Abate Amarante; Visita do mecânico de rally Mathieu da Silveira; Sessão informativa com a presença com a Português.
MA21-B	Visita ao Centro de Abate Amarante; Visita do mecânico de rally Mathieu da Silveira; Sessão informativa com a presença com a Português.
EST21	Participação no Projeto Erasmus+; Dia Mundial da criança Face Painting; Workshop Cosmética Natural.

6.4.3 Plano de Ação de Melhoria de Indicadores

3º Período	Plano de Ações de Melhoria Indicadores (PAMI)	2021/2022		
OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	Objetivo a atingir	Result apurado	Análise da Causa
AM1 - Conclusão do Curso	Taxa de Participação	75,00%	93,57%	
	Taxa de absentismo	33,00%	4,85%	
	Taxa de desistência/transferência	< 24%	6,43%	
	Taxa de Insucesso	<1%	0,31%	
	Média global das classificações dos alunos por curso	14,00	13,74	3º Período com horizonte temporal muito curto; Instrumentos de trabalho continuam desajustados; falta de motivação dos/as alunos/as
	Taxa de participação de ocorrências	0,02	162,12%	Falta de disciplina da equipa; Falta de responsabilidade dos alunos
	Taxa Processos Disciplinares por turma	A definir	0,00%	
	Taxa de alunos que beneficiam de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão	<26,0%	28,79%	
	Taxa de participação em atividades/projetos locais/regionais/nacionais/ transnacional	10%	0,00%	
	Taxa de Execução do PAA	70%	69,20%	
	Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao PAA	80%	79,50%	
	Taxa de Satisfação dos alunos em relação ao Processo Ensino Aprendizagem	80%	97,20%	
	Taxa de Satisfação global dos alunos	80%	90,30%	
	Taxa de Satisfação dos Docentes	85%	88,80%	
	Taxa de Satisfação dos outros colaboradores	85%	95,80%	
	Taxa de satisfação dos pais e encarregados de educação	81%	96,80%	
	Taxa de presenças dos encarregados de educação nas reuniões convocadas pelos diretores de turma	A definir	53,03%	
	Taxa de Execução do Plano de Formação para docentes	A definir	115,40%	
Taxa de cumprimento do Plano de Formação para não docentes (outros trabalhadores / colaboradores)	60%	100,00%		

	Média global da FCT	16,00	15,68	Não existiu o devido acompanhamento e não se antecipou o problema;
	Média global da PAP	14,50	15,84	
	Indicador EQAVET 4 a) Taxa de Conclusão dos Cursos		50,00%	
AM2 - Colocação após a conclusão do curso	Taxa de concretização de sessões promovidas para integração dos alunos no mercado de trabalho	A definir	0,00%	
	Taxa de alunos com proposta de emprego na entidade promotora de FCT	A definir	75,76%	
	Indicador EQAVET 5 a) Taxa de Colocação no Mercado de Trabalho	0,00	0,00%	
	Indicador EQAVET 5 a) Taxa de Prosseguimento de Estudos	0,00	0,00%	
AM3 - Diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso	Taxa de resposta das empresas parceiras (stakeholders externos) aos inquéritos de satisfação com a Escola	A definir	0,00%	
	Taxa de satisfação das Entidades de FCT	0,83	95,20%	
	Indicador EQAVET 6 a) Taxa de Diplomados a Exercer Profissões relacionadas com o Curso/AE	0,00	0,00%	
AM4 - Satisfação dos empregadores	Indicador EQAVET 6 b3) Média de Satisfação dos Empregadores	0,00	0,00%	

