

## RELATÓRIO DE PROGRESSO ANUAL

N.º 1

Ano em avaliação (2020/2021) – Início 09/2020 Fim 07/2021

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

#### 1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

(designação da Escola, Centro de Formação ou outro tipo de entidade, conforme legalmente instituído)

Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa

#### 1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

(morada, contacto telefónico e endereço eletrónico; circunscrever a informação à sede, no caso de haver outras unidades orgânicas)

Rua Paio Peres Correia, 8 - 8A, 1900-364, Lisboa, 218148890, [geral@ephtl.edu.pt](mailto:geral@ephtl.edu.pt)

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

Maria Salomé da Conceição Rafael, Presidente da Direção, 218148890, [geral@ephtl.edu.pt](mailto:geral@ephtl.edu.pt)

#### 1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

(a preencher, se aplicável)

Convergência-Formadores Associados Lda., Maria Salomé da Conceição Rafael

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

A Escola Profissional de Hotelaria Turismo de Lisboa é composta por duas escolas, a sede em Lisboa e o Polo da Póvoa de Santa Iria. O Polo da Póvoa de Santa Iria iniciou atividade no ano letivo 2017/2018 e foi integrado no sistema de gestão da qualidade em outubro de 2017, conforme o definido em reunião da equipa da qualidade, baseando-se nas mesmas metas e indicadores da sede.

Neste ano letivo, o projeto educativo foi trabalhado para se proceder à sua reformulação. O documento será sujeito a aprovação, em setembro de 2021.

No presente trabalho utilizamos a designação EPHTL, especificando apenas quando existem mecanismos diferentes para cada uma das escolas.

A EPHTL, devidamente alinhada com a Lei de Bases do Sistema Educativo e com o Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, contribui para garantir o acesso de todos os jovens, que a frequentam, a um ensino de qualidade, assente em princípios de inclusão, igualdade, equidade, justiça, responsabilidade, ética e eficiência.

Neste sentido, a Escola tomou como Missão:

Garantir a excelência do processo de aprendizagem dos alunos, contribuindo de forma decisiva para o seu sucesso profissional e desenvolvimento pessoal.

Assim, elege como Visão:

Ser reconhecida, a nível nacional, como uma escola de referência pela qualidade da sua formação técnica e humana, geradora de recursos humanos altamente qualificados para o mercado de trabalho do setor hoteleiro, turístico e dos eventos.

Já os Objetivos Estratégicos adotados são os seguintes:

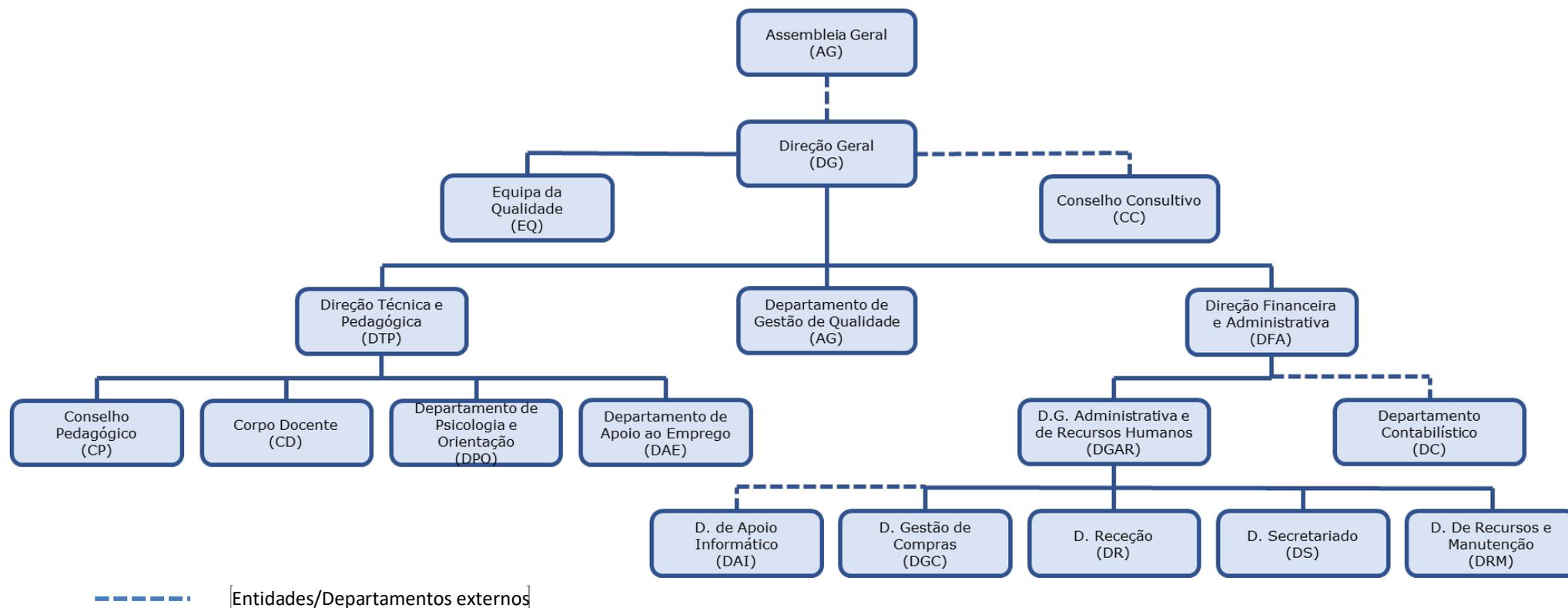
- Otimizar a Gestão de Recursos Humanos;
- Otimizar a Eficiência da Comunicação Interna;
- Promover a Gestão da Qualidade na EPHTL;
- Promover o Sucesso Educativo;
- Fomentar a Integração do Aluno no Ambiente Escolar;
- Promover a Autonomia e Flexibilidade Curricular;

- Estimular o Desenvolvimento dos Alunos;
- Incentivar o Envolvimento do Encarregado de Educação com a Escola;
- Estimular as Relações com a Comunidade;
- Promover o Contacto com o Mercado de Trabalho;
- Promover a Inserção dos Alunos no Mercado de Trabalho;
- Promover a Imagem Externa da Escola.

}

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

A EPHTL é composta por vários órgãos, com escopos e jurisdições definidos pela legislação em vigor, que norteiam a sua ação, articulada e em complementaridade, a partir do Manual de Funções, desenvolvido e aprovado no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Abaixo apresenta-se o organigrama dos respetivos órgãos de Gestão e Direção:



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

**Tabela 1 – Oferta formativa de nível 4 – Sede Lisboa**

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação					
		N.º de Alunos (Totais por curso, em cada ano letivo) *					
		2018 /2019		2019 /2020		2020/2021	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Organização de Eventos	3	68	3	71	2	38
Curso Profissional	Curso Técnico de Receção	3	72	3	68	3	64
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria	3	73	3	73	3	74
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar	3	72	3	65	3	58
Curso Profissional	Curso Técnico de Turismo	6	139	6	142	6	129

\* Se aplicável, incluir a oferta noutras unidades orgânicas, para além da sede.

**Tabela 2 – Oferta formativa de nível 4 – Polo da Póvoa de Santa Iria**

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação					
		N.º de Alunos (Totais por curso, em cada ano letivo) *					
		2018/2019		2019 /2020		2020/2021	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Organização de Eventos	2	46	3	70	3	70
Curso Profissional	Curso Técnico de Receção	1	22	1	22	---	---
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria	2	48	3	71	3	72
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar	2	46	3	71	3	68
Curso Profissional	Curso Técnico de Turismo	1	26	2	50	3	72

\* Se aplicável, incluir a oferta noutras unidades orgânicas, para além da sede.

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

[Manual da Qualidade \(documento-base\), alinhado com os princípios do Quadro EQAVET;](#)

[Plano de Ação;](#)

[Relatório do Operador;](#)

[Projeto Educativo;](#)

[Regulamento Interno;](#)

[Plano de Atividades - Sede;](#)

[Plano de Atividades – Polo Póvoa de Santa Iria;](#)

[Relatório de Autoavaliação;](#)

[Manual de Funções;](#)

[Análise de Resultados dos Inquéritos aplicados aos diferentes intervenientes.](#) ]

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

(trancar a data relativa à situação não aplicável)

~~— Selo EQAVET condicionado a um ano, atribuído em \_\_/\_\_/\_\_.~~

- Selo EQAVET, atribuído em 02/09/2020 – selo atribuído a três anos. ]

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

A EPHTL foi auditada, no âmbito da verificação de conformidade EQAVET, em julho de 2020. Na sequência dessa visita, a equipa de verificação apresentou sugestões de melhoria, posteriormente aquilatadas pela Equipa da Qualidade da EPHTL, o que resultou num conjunto de procedimentos para debelar as fragilidades identificadas. De seguida, transcrevemos as recomendações das peritas, a par com as práticas implementadas pela EPHTL, em prol da conformidade EQAVET e da melhoria contínua:

1. **“O ponto fraco da EPHTL, do ponto de vista da equipa de verificação, está relacionado com o website da escola. Além do website ser, visualmente, pouco atrativo e afastado das estratégias de *marketing* digital atual, possui algumas lacunas a nível de documentação do sistema da qualidade que enumeramos de seguida:**
  - **Divulgação do relatório de autoavaliação;**
  - **Divulgação do relatório de avaliação intermédio - obsoleto;**
  - **Divulgação do manual de funções;**
  - **Divulgação da análise de resultados dos inquéritos aplicados aos diferentes intervenientes no processo de formação da EPHTL.”**

A equipa da qualidade reconheceu a importância de atualizar o site da EPHTL, tornando-o mais dinâmico, atrativo, explícito quanto à identidade das duas escolas e às respetivas evidências da implementação do sistema de gestão qualidade. Para tal, atribuiu a execução da tarefa de criar um novo site à empresa BomSite.

2. **“Ainda no que concerne à divulgação, acreditamos que seria uma mais valia para a escola divulgar o seu conselho consultivo, uma vez que permite às entidades parceiras verem reconhecida externamente a sua participação na vida ativa da escola.”** – Para melhor corresponder a esta solicitação, a equipa da qualidade deliberou divulgar o conselho consultivo, enquanto órgão fundamental na adequada implementação do modelo de melhoria contínua, junto do público-alvo da escola e da comunidade educativa, através das redes sociais da escola.
3. **“Reconhecendo o mérito do Pólo de Santa Iria para o processo de qualidade da EPHTL em geral, a equipa de verificação considera que o Pólo deveria possuir um website com ligação à EPHTL (Sede) mas onde pudesse mostrar, também, as suas evidências que são já notáveis.”** – A aquisição de um novo site para a EPHTL irá contemplar a individualidade das duas escolas de forma clara e intuitiva.
4. **“Relativamente à documentação, consideramos que devem rever as ações de melhoria, tornando-as mais objetivas/descriptivas, sendo, posteriormente, mais fácil a recolha dessas evidências.”** – Para promover uma clarificação a este nível, optou-se por descrever com rigor, objetividade e de forma operacional as ações a desenvolver no plano de melhoria. ]

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

O presente documento divulga os indicadores EQAVET recolhidos até à data da sua aprovação, assim como os indicadores de monitorização.

A EPHTL Polo da Póvoa de Santa Iria iniciou a sua atividade no ano letivo 2017/2018, tendo-se baseado nos indicadores e metas da EPHTL Lisboa. Atualmente, a EPHTL Polo da Póvoa de Santa Iria tem as suas metas definidas e a evolução dos seus indicadores. Os indicadores EQAVET nº 5 e nº 6 são apurados em dezembro de 2022, conforme definido na IT. PE.V2.

A apresentação do balanço dos resultados dos indicadores inicia-se com a EPHTL Lisboa, seguido da apresentação do mesmo para a EPHTL Polo da Póvoa de Santa Iria.

Na EPHTL existem dois tipos de indicadores, os indicadores de monitorização e os indicadores de resultado. Em cada período letivo, os indicadores são trabalhados nos conselhos de turma, analisados em conselho pedagógico e nas reuniões da qualidade. Os indicadores de monitorização são os reguladores do sistema, indicando a nossa posição relativamente às metas definidas. Este estudo é complementado com o cálculo das previsões para os indicadores de resultado.

De referir que o ano letivo 2020/2021 foi ano de pandemia, o que levou à mudança de certas práticas na escola, condicionando o decorrer do ano letivo.

Apresentamos, seguidamente, uma breve descrição teórica dos indicadores EQAVET em análise.

**Indicador EQAVET nº 4a**

- Taxa de conclusão em cursos de EFP (*Percentagem de alunos/formandos que completam cursos de EFP inicial (isto é, que obtêm uma qualificação) em relação ao total dos alunos/formandos que ingressam nesses cursos*).

**Indicador EQAVET nº 5a**

- Taxa de colocação após conclusão de cursos de EFP (*Proporção de alunos/formandos que completam cursos de EFP e que estão no mercado de trabalho, em formação (incluindo nível superior) ou outros destinos, no período de 12 a 36 meses após a conclusão do curso*).

- Taxa de colocação no mercado de trabalho;
- Taxa de prosseguimento de estudos.

**Indicador EQAVET nº 6a**

- Utilização de competências adquiridas no local de trabalho - indicador de resultado (*Percentagem de alunos/formandos que completam um curso de EFP e que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso /Área de Educação e Formação que concluíram*).

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

**Indicador EQAVET nº 6b3**

- Avaliação dos empregadores (*Percentagem de diplomados avaliados pelos empregadores, por nível da escala de satisfação utilizada e por competência*).

- Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores;
- Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados.

Iniciamos a análise dos indicadores com a apresentação das metas definidas para o ano letivo 2020/2021 e, seguidamente, apresentamos a evolução dos indicadores e a sua relação com a meta.

# EPHTL (SEDE)

**Tabela 3 – Metas Indicadores de Alerta/ Monitorização e Indicadores de Resultado EQAVET.**

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA</b>		
<b>METAS - SEDE</b>		
À data de 30/07/2021		
<b>Indicadores de alerta/monitorização</b>		
	Taxa de procura em cursos EFP	≥ 700%
	Taxa de sucesso em cursos EFP	≥ 90%
	Taxa de alunos com módulos em atraso em cursos EFP	≤ 18%
	Taxa de assiduidade em cursos EFP	≥ 90%
	Taxa de desistência em cursos EFP	≤ 19%
<b>Taxa de Satisfação</b>	Alunos	≥ 75%
	Encarregados de Educação	≥ 75%
	Alunos FCT	≥ 80%
	Entidades de Acolhimento FCT	≥ 90%
	Colaboradores	≥ 75%
<b>Indicadores de Resultado (EQAVET)</b>		
4a)	Taxa de conclusão dos cursos	≥ 75%
5a)	Taxa de colocação no mercado de trabalho	≥ 90%
6a)	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	≥ 60%
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com os cursos AEF	≥ 45%
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com os cursos AEF	≤ 15%
6b3)	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	≥ 50%
	Satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	≥ 3,5

**Tabela 4 – Indicadores de Alerta/ Monitorização e Indicadores de Resultado EQAVET, por ano letivo.**

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA (SEDE)</b>								
Indicadores de alerta/monitorização recolhidos (Por ano Letivo)								
Atualizado a 30/07/2021								
Indicadores de alerta/monitorização	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Taxa de procura em cursos EFP	641,1%	419,4%	619,6%	729,2%	492,3%	699,2%	569,2%	322,2%
Taxa de sucesso em cursos EFP	98,2%	97,1%	97,2%	97,9%	97,6%	91,4%	90,2%	88,1%
Taxa de assiduidade em cursos EFP	94,2%	91,5%	94,3%	92,3%	93,5%	89,5%	93,2%	91,4%
Taxa de desistência em cursos EFP	1,3%	0,0%	0,2%	4,2%	6,2%	5,2%	2,1%	3,93%
Taxa de alunos com módulos em atraso em cursos EFP	--	--	--	--	--	18,9%*	24,3%	30,8%
<b>Taxa de Satisfação</b>	Alunos	--	--	--	--	76,0%	77,0%	78,5%
	Encarregados de Educação	--	--	--	--	83,0%	87,6%	83,6%
	Alunos FCT	--	--	--	--	87,0%	81,1%	A determinar em outubro de 2022
	Entidades de Acolhimento FCT	--	--	--	--	91,0%	91,4%	
	Colaboradores	--	--	--	--	--	73%	75,3%

**Tabela 5 – Metas e Indicadores de Alerta/Monitorização, por ano letivo.**

Indicadores de alerta/ monitorização (SEDE)		2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	
Taxa de procura em cursos EFP	Meta	≥ 700%	≥ 700%	≥ 700%	≥ 700%	≥ 700%	≥ 700%	≥ 700%	≥ 700%	
	Resultado	641%	419%	620%	729%	492%	699%	569%	322%	
Taxa de sucesso em cursos EFP	Meta	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	Resultado	98%	97%	97%	98%	98%	91%	90%	88%	
Taxa de assiduidade em cursos EFP	Meta	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	Resultado	94%	92%	94%	92%	94%	90%	93%	91%	
Taxa de desistência em cursos EFP	Meta	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 19%	≤ 19%	≤ 19%	
	Resultado	1%	0%	0%	4%	6%	5%	2%	4%	
Taxa de alunos com módulos em atraso em cursos EFP	Meta	---	---	---	---	---	≤ 18%	≤ 18%	≤ 18%	
	Resultado	---	---	---	---	---	19%	24%	31%	
Taxa de Satisfação	Alunos	Meta	---	---	---	---	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	
		Resultado	---	---	---	---	---	76%	77%	79%
	Encarregados de Educação	Meta	---	---	---	---	---	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado	---	---	---	---	---	83%	88%	84%
	Alunos FCT	Meta	---	---	---	---	---	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
		Resultado	---	---	---	---	---	87%	81%	Por apurar
	Entidades de Acolhimento FCT	Meta	---	---	---	---	---	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
		Resultado	---	---	---	---	---	91%	91%	Por apurar
	Colaboradores	Meta	---	---	---	---	---	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado	---	---	---	---	---	73%	75%	77%

Através da análise da tabela 5 verifica-se que:

Indicadores de Alerta Monitorização (SEDE):

**Taxa de procura:** a taxa de procura apenas superou a meta no ano letivo 2016/2017. Em 2017/2018 caiu de 729% para 492%, tendo aumentado em 2018/2019 para 699%. A partir desse ano tem vindo a diminuir, tendo atingido, em 2020/2021, o valor mais baixo, 322,2%. Pela análise do conjunto dos resultados, verifica-se que a procura pela EPHTL Lisboa apresenta uma tendência decrescente. Será uma das áreas de melhoria para 2021/2022.

**Taxa de sucesso:** após ter estado cinco anos letivos, entre 2013/2014 e 2017/2018, estabilizada em torno dos 98%, a taxa caiu para valores próximos de 90% em 2018/2019 e 2019/2020. Pela primeira vez, em 2020/2021, a meta não foi alcançada, verificando-se um valor de 88%. Os próximos anos letivos determinarão se foi um episódio isolado ou uma tendência de diminuição. É objeto de uma área de melhoria.

**Taxa de assiduidade:** em todos os oito anos em estudo, a taxa de assiduidade ultrapassou a meta, tendo-se obtido um valor de 91% no ano letivo 2020/2021.

**Taxa de desistência em cursos de EFP:** a taxa de desistência, ao longo dos oito anos apresentados, nunca ultrapassou 6%, apesar de ligeiras oscilações de um ano letivo para outro. Em 2020/2021 situou-se nos 4%, mais 2% do que em 2019/2020, mas menos 1% do que em 2018/2019. A tendência tem sido para ficar aquém dos 6%, cumprindo sempre a meta proposta.

**Taxa de alunos com módulos em atraso em cursos EFP:** começou a calcular-se no ano letivo 2018/2019, onde o seu valor foi de 19%, tendo falhado a meta por 1%. No ano letivo 2019/2020 aumentou para 24% e em 2020/2021 verificou-se um aumento para 31%. É uma taxa que tem revelado uma tendência crescente. Será alvo de uma área de melhoria.

**Taxa de satisfação:** calculadas a partir de 2018/2019, as taxas de satisfação têm apresentado valores que têm superado as metas definidas, apresentando, de uma forma geral, uma tendência crescente.

**Taxa de satisfação alunos:** atingiu a meta ao longo dos três anos analisados, em tendência crescente, verificando-se que o seu valor mais elevado neste ano letivo 2020/2021, com 79%.

**Taxa de satisfação encarregados de educação:** ultrapassou sempre a meta, com o valor de 83% (2018/2019) e 88% (2019/2020). Em 2020/2021 o valor foi de 84%.

**Taxa de satisfação alunos FCT:** tem atingido a meta, variando entre os 87% de 2018/2019 e os 81% de 2019/2020. Para o ano letivo 2020/2021, à data do presente relatório não está calculada, sendo determinada em outubro de 2021. Tal facto prende-se com a conclusão da FCT de 12º ano.

**Entidades de acolhimento FCT:** é uma taxa que tem atingido a meta, com os valores fixos nos 91%, tanto em 2018/2019 como em 2019/2020. O valor obtido para 2020/2021 será determinado em outubro de 2021.

**Taxa de satisfação colaboradores** – Apenas não cumpriu a meta de 75% no primeiro ano (2018/2019) em que a taxa começou a ser calculada, tendo alcançado 73%; em 2019/2020, verificou-se o valor de 75%. Neste ano letivo, 2020/2021, aumentou para 77%, o que evidencia um aumento da satisfação dos colaboradores.

## Indicadores EQAVET Sede

No final do ano letivo 2020/2021, a EPHTL Sede já tem oito ciclos completos, sendo o primeiro 2011/2014 e o último 2020/2021. Deste modo, estão concluídos os ciclos abaixo:

- 2011/2014
- 2012/2015
- 2013/2016
- 2014/2017
- 2015/2018
- 2016/2019
- 2017/2020
- 2018/2021

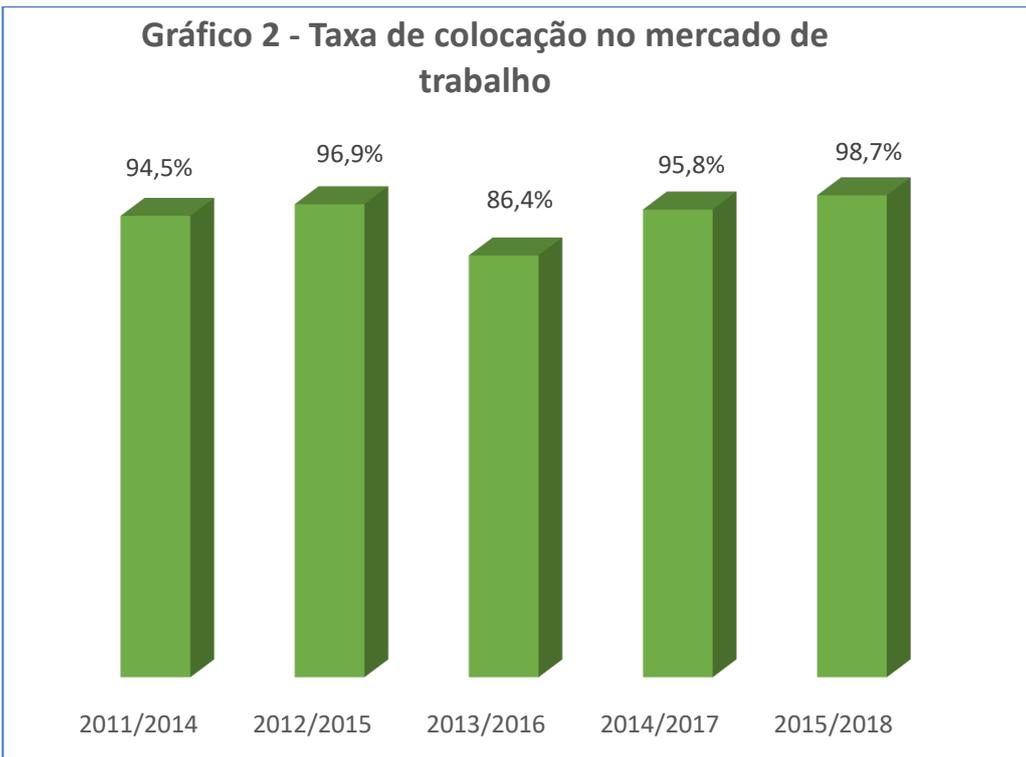
Face ao exposto, iremos apresentar uma análise da evolução dos indicadores EQAVET para os ciclos recolhidos, tentando estimar uma tendência.

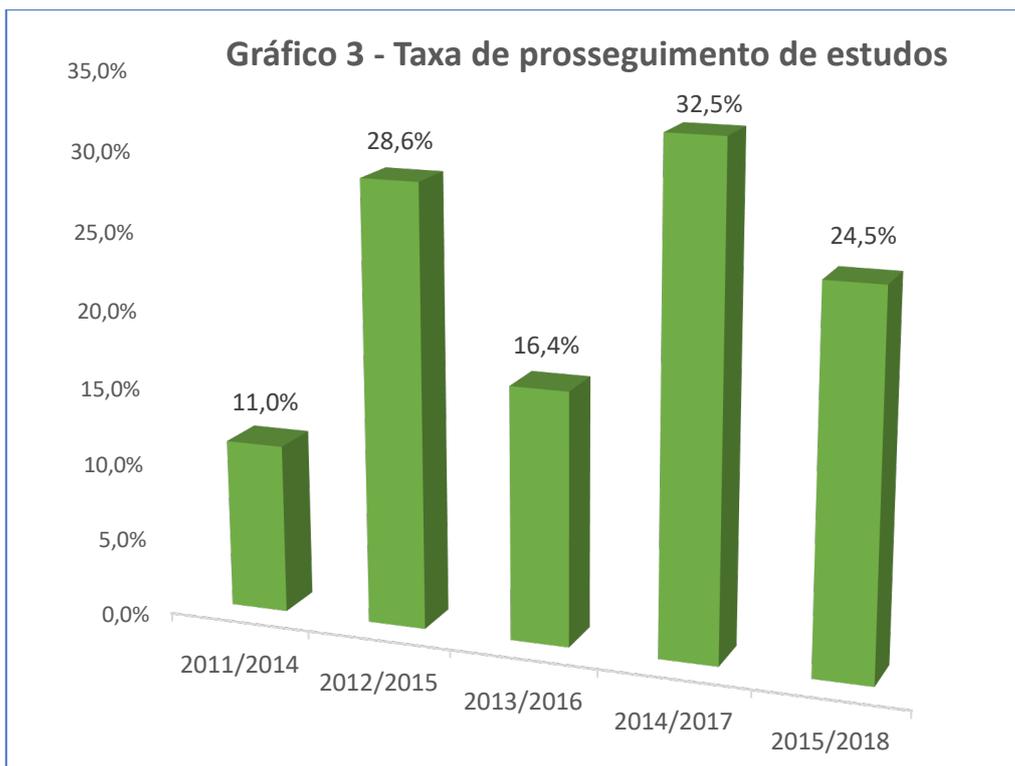
**Tabela 6 – Indicadores EQAVET, por ciclo de formação.**

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA (SEDE)</b>						
<b>Indicadores EQAVET (Finais de Ciclo) Recolhidos</b>						
Atualizado a 30/07/2021						
<b>Indicadores EQAVET</b>	<b>2011/2014</b>	<b>2012/2015</b>	<b>2013/2016</b>	<b>2014/2017</b>	<b>2015/2018</b>	<b>2016/2019</b>
<b>4 a) Taxa de conclusão dos cursos</b>	79,6%	73,3%	74,3%	78,4%	82,5%	77,0%
Taxa de conclusão dos cursos no tempo previsto	78,1%	72,7%	74,3%	77,8%	81,4%	76,4%
Taxa de conclusão dos cursos após o tempo previsto	1,5%	0,6%	0,0%	0,7%	1,1%	0,6%
<b>5 a) Taxa de colocação no mercado de trabalho</b>	69,7%	67,5%	63,6%	63,3%	61,6%	
Taxa de diplomados empregados por conta de outrem	63,3%	65,9%	60,0%	62,5%	59,7%	A determinar em dezembro de 2021
Taxa de diplomados a trabalhar por conta própria	0,9%	0,8%	0,0%	0,8%	1,5%	
Taxa de diplomados a frequentar estágios profissionais	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	
Taxa de diplomados à procura de emprego	4,6%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	
<b>5 a) Taxa de prosseguimento de estudos</b>	11,0%	28,6%	16,4%	32,5%	24,5%	
Taxa de diplomados a frequentar o ensino superior	8,3%	19,0%	12,7%	20,8%	15,9%	A determinar em dezembro de 2021
Taxa de diplomados a frequentar formação de nível pós-secundário	2,8%	9,5%	3,6%	11,7%	8,6%	
<b>5 a) Taxa de diplomados noutras situações</b>	13,8%	0,8%	6,4%	0,0%	12,6%	A determinar em dezembro de 2021
<b>5 a) Taxa de diplomados em situação desconhecida</b>	5,5%	3,2%	13,6%	4,2%	1,3%	A determinar em dezembro de 2021
<b>6 a) Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF</b>	64,2%	66,7%	60,0%	63,3%	59,6%	
Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	47,7%	50,8%	46,4%	51,7%	43,0%	A determinar em dezembro de 2021
Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF	16,5%	15,9%	13,6%	11,7%	16,6%	
<b>6 b3) Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores</b>	14,5%	9,6%	7,6%	14,7%	12,9%	
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	0,0%	0,0%	0,0%	43,0%	100%	A determinar em dezembro de 2021
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF	100%	100%	16,6%	100%	100%	
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados (a escala de satisfação integra 4 níveis: 1, Insatisfeito, 2, Pouco satisfeito, 3 – Satisfeito, 4 – Muito satisfeito, sendo que no apuramento da média só são considerados os níveis de "Satisfeito" e "Muito satisfeito")	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7	
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF	0	0	0	0	0	

(continuação da tabela 6 – Indicadores EQAVET, por ciclo de formação).

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA (SEDE)</b>		
Indicadores EQAVET (Finais de Ciclo) Recolhidos		
Atualizado a 30/07/2021		
<b>Indicadores EQAVET</b>	<b>2017/2020</b>	<b>2018/2021</b>
<b>4 a) Taxa de conclusão dos cursos</b>	77,4%	69,5%
Taxa de conclusão dos cursos no tempo previsto	76,4%	67,7%
Taxa de conclusão dos cursos após o tempo previsto	0,6%	1,8%
<b>5 a) Taxa de colocação no mercado de trabalho</b>		
Taxa de diplomados empregados por conta de outrem	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de diplomados a trabalhar por conta própria		
Taxa de diplomados a frequentar estágios profissionais		
Taxa de diplomados à procura de emprego		
<b>5 a) Taxa de prosseguimento de estudos</b>		
Taxa de diplomados a frequentar o ensino superior	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de diplomados a frequentar formação de nível pós-secundário		
<b>5 a) Taxa de diplomados noutras situações</b>	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
<b>5 a) Taxa de diplomados em situação desconhecida</b>	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
<b>6 a) Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF</b>		
Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF		
<b>6 b3) Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores</b>		
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF		
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF		
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados (a escala de satisfação integra 4 níveis: 1, Insatisfeito, 2, Pouco satisfeito, 3 – Satisfeito, 4 – Muito satisfeito, sendo que no apuramento da média só são considerados os níveis de "Satisfeito" e "Muito satisfeito")		
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF		
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF		





**Tabela 7 – Indicadores de Resultado EQAVET.**

Indicadores de Resultado (EQAVET)		2011/2014	2012/2015	2013/2016	2014/2017	2015/2018	2016/2019	2017/2020	2018/2021
Taxa de Desistência	Meta	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 20%	≤ 19%	≤ 19%	≤ 19%
	Resultado	18%	19%	21%	18%	15,3%	19,5%	19%	28%*
Taxa de Não Aprovação	Meta	---	---	---	---	---	---	---	---
	Resultado	2%	8%	5%	3%	2%	3%	4%	2%*
4 a) Taxa de conclusão dos cursos	Meta	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 75%	≥ 75%
	Resultado	79,6%	73,3%	74,3%	78,4%	82,5%	77%	77,4%	70%*
5 a) Taxa de colocação no mercado de trabalho	Meta	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado	94,5%	96,9%	86,4%	95,8%	98,7%	Por apurar	Por apurar	Por apurar
6 a)	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	Meta	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
		Resultado	64,2%	66,7%	60%	63,3%	59,6%	Por apurar	Por apurar
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	Meta	≥ 45%	≥ 45%	≥ 45%	≥ 45%	≥ 45%	≥ 45%	≥ 45%
		Resultado	47,7%	50,8%	46,4%	51,7%	43%	Por apurar	Por apurar
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF	Meta	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%	≤ 15%
		Resultado	16,5%	15,9%	13,6%	11,7%	16,6%	Por apurar	Por apurar
6 b3)	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	Meta	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
		Resultado	14,5%	9,6%	7,6%	14,7%	12,9%	Por apurar	Por apurar
	Satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	Meta	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5
		Resultado	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7	Por apurar	Por apurar

\*Previsão de conclusão a 30/07/2021, indicador será atualizado a 31/12/2021.

**Tabela 8 – Evolução de indicadores de resultado.**

Última atualização: 30/07/2021

Ciclo	Taxa de Conclusão Tempo Previsto	Conclusão Após o Tempo Previsto	Taxa de Conclusão Global	Taxa de Desistência	Taxa de Não Aprovação
2011/2014	78,1%	1,5%	79,6%	18%	2%
2012/2015	72,7%	0,6%	73,3%	19%	8%
2013/2016	74,3%	0%	74,3%	21%	5%
2014/2017	77,8%	0,7%	78,4%	18%	3%
2015/2018	81,4%	1,1%	82,5%	15%	2%
2016/2019	76,4%	0,6%	77%	19%	4%
2017/2020	76,8%	0,6%	77,4%	19%	4%
2018/2021	68%*	2%*	70%*	28%*	2%*

**Taxa de conclusão dos cursos** – é um indicador de resultado que tem, atualmente, a meta de 75%, no entanto, até ao ciclo 2016/2019 a meta foi de 70%, tendo sido atingida em todos os ciclos recolhidos até 2016/2019, com 77%. Também no ciclo 2017/2020, em que a meta passou para 75%, a mesma foi atingida com 77,4%, estimando-se que apenas no ciclo 2018/2021 a meta não seja atingida, uma vez que desceu sete pontos percentuais e deverá rondar os 70% de conclusão total, resultante da soma de 68% de taxa de conclusão no tempo previsto com 2% após o tempo previsto. Deste modo, a taxa de conclusão dos cursos é um indicador que se subdivide em taxa de conclusão do curso no tempo previsto e taxa de conclusão do curso após o tempo previsto, sendo que esta última aumentou no último ciclo. Ambas as taxas acompanham a tendência da taxa de conclusão dos cursos. É um indicador que, apesar de algumas oscilações, apresenta valores que, geralmente, ultrapassam a meta prevista.

Estes valores da taxa de conclusão são diretamente condicionados pelos valores da taxa de desistência e da taxa de não aprovação. Assim, a queda da taxa de conclusão do ciclo 2017/2020 para o ciclo 2018/2021 está associada à subida da taxa de desistência de 19% para 28%, apesar da redução da taxa de não aprovação de 4% para 2%. Seja como for, este indicador será integrado numa área de melhoria para o ano letivo 2021/2022. Face ao exposto, a taxa de desistência tem um maior impacto na taxa de conclusão obtida, o que se encontra comprovado na tabela 8, que apresenta os valores acabados de analisar.

**Taxa de colocação no mercado de trabalho** – é uma taxa que representa a percentagem dos nossos diplomados que pretendem ingressar no mercado de trabalho após a conclusão dos estudos. É o somatório das taxas de diplomados a trabalhar por conta de outrem, a trabalhar por conta própria, a frequentar estágios profissionais ou simplesmente à procura de emprego, bem como a taxa de prosseguimento dos estudos e a taxa de diplomados noutras situações, como o serviço militar. Por um lado, temos a perceção de que os alunos procuram cada vez mais o ensino profissional como via para concluírem o ensino secundário e não especificamente para integrarem o mercado de trabalho. Mas o principal fator que explica a evolução deste indicador, em termos da diminuição de diplomados empregados, à procura de emprego ou a estagiar, é o aumento da **taxa de prosseguimento de estudos**. Em 2011/2014 foi de 11%, tendo atingido, no ciclo 2015/2018, o valor de 24,5%.

**Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF** – é um indicador que tem uma meta de 60%, que só não foi atingida no ciclo 2015/2018, com 59,6%. Nos restantes ciclos concluídos, os valores

apresentam oscilações entre 60 e 67%. Dentro desta taxa, identificam-se outras duas que também têm uma meta: por um lado, a taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF, que se pretende que seja superior a 45%, o que tem acontecido em todos os ciclos, com exceção de 2015/2018 (43%); por outro lado, a taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF, que se pretende que tenha um valor inferior a 15%. Neste caso, têm-se verificado valores oscilantes em torno da meta, tendo o valor para o ciclo 2015/2018 sido de 16,6%, um pouco acima da meta pretendida.

**Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores** – é uma taxa que tem apresentado consideráveis oscilações, mas cujos valores têm ficado sempre abaixo da meta de 50%. O valor do último ciclo, 2015/2018 foi de 12,9%. Associada a esta taxa, calcula-se a satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF. A média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados tem uma meta de 3,5 como valor mínimo, é obtida numa escala de satisfação com quatro níveis (1 - Insatisfeito, 2 - Pouco satisfeito, 3 – Satisfeito, 4 – Muito satisfeito), e tem sido superada em todos os ciclos de formação, nomeadamente em 2015/2018, onde se verificou um valor de 3,7.

Após análise da evolução dos indicadores, vamos passar à análise dos indicadores recolhidos no ano letivo 2020/2021 e à sua comparação com a meta. Após análise dos indicadores referidos, será apresentada a avaliação do Plano de Melhoria 2020/2021. Estes indicadores, devidamente trabalhados, contribuirão para a elaboração do plano de melhoria 2021/2022, que será apresentado neste trabalho.

## Relação Meta - Indicador

**Tabela 9** - Indicadores de satisfação.

Taxa de Satisfação			
Ano Letivo 2020/2021	Meta Plano de Ação	Resultados Obtidos	Observações
Alunos	≥ 75%	79%	Atingido
Encarregados de Educação	≥ 75%	84%	Atingido
Alunos FCT	≥ 80%	81%*	Atingido
Entidades de Acolhimento FCT	≥ 90%	91%*	Atingido
Colaboradores	≥ 75%	77%	Atingido
Taxas de Resposta			
Ano Letivo 2020/2021	Meta Plano de Ação	Resultados Obtidos	Observações
Alunos	--	69%	--
Encarregados de Educação	--	36%	--
Alunos FCT	--	72%*	--
Entidades de Acolhimento FCT	--	15%*	--
Colaboradores	--	67%	--

\*Os dados indicados são referentes ao ano 2020/2021, exceto na FCT, em que reportam ao ano letivo de 2019/2020, devido à data da sua conclusão. Este indicador será atualizado em outubro de 2021.

**Tabela 10** - Indicadores de Monitorização/Resultado.

Ano Letivo 2020/2021	Meta Plano de Ação	Resultados Obtidos	Observações
Taxa de Procura*	≥ 200%*	143,3%*	Não Atingido
Taxa de Conclusão	≥ 75%	70%	Não Atingido
Taxa de Sucesso	≥ 90%	88,1%	Não Atingido
Taxa de Assiduidade	≥ 90%	91,4%	Atingido
Taxa de Desistências	≤ 19%	3,93%	Atingido
Taxa de Desistência Ciclo 2018/2021	≤ 19%	28%	Não Atingido
Taxa Alunos com de Módulos em Atraso	≤ 18%	30,8%	Não Atingido

\*Calculado à data de 30/07/2021 o indicador reporta ao número de candidatos entrevistados neste ano para o ano letivo seguinte, 2021/2022. O cálculo do indicador taxa de procura foi efetuado recorrendo a uma nova fórmula, conforme aprovado na reunião de revisão pela gestão de fevereiro de 2021. Tendo em conta a nova fórmula também se procedeu à alteração do valor da respetiva meta, aprovada na reunião da Equipa da Qualidade do terceiro período letivo.

### **Nova fórmula de cálculo da taxa de procura:**

$$(N^{\circ} \text{ de candidatos entrevistados} \times 100) / N^{\circ} \text{ de vagas}$$

A taxa de procura, cuja fórmula de cálculo foi alterada de acordo com o definido na reunião de revisão pela gestão, atingiu um valor de 143,3%, não atingindo a meta de ser igual ou superior a 200%. Também nesta, a pandemia produziu o seu efeito negativo, uma vez que as divulgações da escola não se realizaram da forma habitual, tendo sido substituídas por ações à distância. O mesmo para as provas de orientação vocacional feitas aos candidatos, as quais foram feitas à distância, através do *Teams*. A taxa de procura é considerada um indicador base da escola, pois indica-nos os candidatos que foram entrevistados para ingressar nos nossos cursos. O seu valor, em julho de 2021, ao ser de 143,3%, indica que não tivemos um número de alunos suficientes para encher todos os cursos, pois

houve assimetrias na procura dos diferentes cursos, com destaque para Cozinha/Pastelaria. Face ao exposto, a taxa de procura será incluída no Plano de Melhoria.

A taxa de conclusão é um indicador de enorme importância, pois representa a percentagem dos alunos que terminam o curso, dentro do tempo previsto ou após o tempo previsto, face à constituição inicial das turmas no 10º ano. Ao registar um valor de 70% no ciclo 2018/2021, o seu aumento será uma das áreas de melhoria a incluir no Plano de Melhoria 2021/2022.

A taxa de sucesso revela qual a percentagem de módulos/UFCD's em que os alunos tiveram aprovação face ao volume total. É um indicador de grande importância, uma vez que está muito relacionado com a conclusão dos cursos.

O indicador “taxa de alunos com módulos em atraso” é um indicador de monitorização, que nos indica o número de alunos que frequentam a EPHTL e que têm módulos em atraso. As estratégias aplicadas para melhorar este indicador refletem-se na taxa de conclusão, pelo que a sua evolução positiva é muito importante para conseguirmos atingir/superar a meta definida e, como tal, será incluído no Plano de Melhoria.

Para estes indicadores são propostos objetivos anuais, cujo cumprimento é alvo de monitorização ao longo do ano, com uma periodicidade, sempre que possível, trimestral.

No ano letivo 2020/ 2021 não foram atingidos os objetivos definidos para cinco indicadores, nomeadamente Taxa de Procura em Cursos EFP, a Taxa de Conclusão, a Taxa de Sucesso, a Taxa de Alunos com Módulos em Atraso em Cursos EFP e a Taxa de Desistência do Ciclo. Em relação ao primeiro, nota-se um decréscimo desde 2018/2019, devido a diversos fatores, tendo a situação sido agravada pelo contexto de pandemia que nos atingiu. Quanto ao segundo, foi potenciado por um grande número de desistências no décimo ano, primeiro ano do curso, o que levou ao outro indicador cuja meta não foi alcançada: as desistências no ciclo agora terminado, situação que se pretende ver invertida com um conjunto de ações incluídas numa área de melhoria específica. Em relação aos outros dois indicadores, observa-se a necessidade de valorizar, junto dos alunos, as vantagens de não terem módulos/UFCD's por concluir, o que afeta diretamente a taxa de sucesso.

Todos os indicadores que não atingiram as metas definidas serão **áreas de melhoria**.

**Tabela 11 - Indicadores de Empregabilidade (2015/2018) Obtidos.**

Ciclo 2015/2018		Meta Plano de Ação	Resultados Obtidos	Observações
<b>5 a)</b>	Taxa de colocação no mercado de trabalho	≥ 90%	98,7%	Atingido
<b>6 a)</b>	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	≥ 60%	59,6%	Não Atingido
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	≥ 45%	43%	Não Atingido
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF	≤ 15%	16,6%	Não Atingido
<b>6 b3)</b>	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	≥ 50%	12,9%	Não Atingido
	Satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	≥ 3,5	3,7	Atingido

No que se refere aos indicadores de empregabilidade, estes não superaram as metas definidas, à exceção da taxa global de colocação no mercado de trabalho e do grau de satisfação dos empregadores face aos diplomados EPHTL empregados. Os restantes indicadores ficaram ligeiramente abaixo das metas, tendo-se verificado que apenas a taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores ficou muito aquém da meta estabelecida, pelo que continuaremos a utilizar e implementar estratégias para se aumentar a taxa obtida nesta área de melhoria.

De referir que, após a conclusão do curso, os diplomados são contactados anualmente para sabermos da sua situação e informarmos que, caso seja necessário o apoio da escola, nos devem contactar. De salientar, também, que recebemos inúmeras ofertas de emprego que difundimos nos canais de divulgação da escola.

Após análise dos indicadores passamos à avaliação do Plano de Melhoria 2020/2021. Esta avaliação faz-se no próprio documento, iniciando-se com a tabela abaixo, que apresenta os resultados obtidos. Os resultados assinalados a encarnado indicam que não se atingiu a meta definida, sendo necessário rever as estratégias aplicadas. No que se refere ao desenvolvimento das ações de melhoria, apresentamos a sua situação final na tabela 13.

**Tabela 12 – Acompanhamento do Plano de Melhoria 2020/2021 – Resultados Finais**

<b>Acompanhamento Plano de Melhoria 2020/2021 (SEDE) – Resultados Finais</b>				
<b>Área de Melhoria</b>	<b>Descrição da Área de Melhoria</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)</b>	<b>Resultado</b>
AM1	Melhorar a taxa de desistência.	O1	<b>Ponto de partida 19%, ciclo 2017/2020.</b> Objetivo: taxa de desistência inferior ou igual a 19%, para o ciclo 2018/2021.	<u>28%</u> (Ciclo 2018-2021)
AM2	Aumentar o número de resposta dos empregadores dos diplomados da EPHTL aos questionários de satisfação enviados no âmbito do SGQ.	O2	<b>Ponto de partida 14,7%, ciclo 2014/2017 EPHTL-Lisboa.</b> Objetivo: obter uma taxa de resposta para um valor igual ou superior a 50%, para o ciclo de 2015/2018. Dados recolhidos em dezembro de 2020.	<u>12,9%</u> (Ciclo 2015-2018)
AM3	Aumentar o número de candidatos que procuram a EPHTL.	O3	<b>Ponto de partida 569,2%, ano letivo 2019/2020.</b> Objetivo: aumentar a taxa de procura para um valor igual ou superior a 700%, para o ano letivo 2020/2021.	<u>322,2%</u>
AM4	Aumentar o número de respostas dos diplomados.	O4	<b>Ponto de partida 92%, ciclo 2014/2017 EPHTL-Lisboa.</b> Objetivo: obter uma taxa de resposta para um valor igual ou superior a 95%, para o ciclo de 2015/2028. Valor obtido nos contactos efetuados aos diplomados do ciclo 2015/2018, em dezembro de 2020.	<b>95%</b> (Ciclo 2015-2018)
AM5	Responder às sugestões dos parceiros.	O5	Satisfazer as necessidades indicadas pelos <i>stakeholders</i> .	_____
<b>Nota:</b> as áreas de melhoria em que a meta não foi atingida transitam para o Plano de Melhoria 2021/2022.				

**Tabela 13 – Apresentação das ações de melhoria desenvolvidas no ano letivo 2020/2021 – Encerramento da Tabela.**

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM1	A1	Estabelecer mecanismos para garantir a igualdade de oportunidades para todos os alunos;	Setembro 2020	Julho 2021
	A2	Efetuar a sinalização precoce de inaptações e dificuldades que o aluno possa sentir;	Setembro 2020	Julho 2021
	A3	Proporcionar um acompanhamento adequado, prevendo orientações vocacionais e apoio diferenciado adequado à especificidade de cada situação;	Setembro 2020	Julho 2021
	A4	Envolver os alunos em projetos de turmas / curso / escola;	Setembro 2020	Julho 2021
	A5	Manter os contactos regulares com Encarregados de Educação;	Setembro 2020	Julho 2021
	A6	Realizar atividades com as turmas de 10º ano, de integração dos alunos na escola e motivação para o curso;	Setembro 2020	Novembro 2020
	A7	Envolver os alunos e Encarregados de Educação com os regulamentos da escola;	Setembro 2020	Julho 2021
	A8	Iniciar mais cedo as provas de seleção;	Março 2021	Julho 2021
	A9	Promover a utilização do <i>e-community</i> pelos encarregados de educação, evidenciando os seus benefícios. Monitorizar o número de utilizações do <i>e-community</i> ;	Setembro 2020	Julho 2021
	A10	Divulgar junto dos encarregados de educação o <i>e-community</i> .	Setembro 2020	Julho 2021

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM2	A1	Informar as empresas de acolhimento de FCT que empregam alunos para a colaboração com o SGQ, reforçando a importância de preencherem o questionário de satisfação empregadores;	Setembro 2020	Junho 2021
	A2	Reforçar junto dos alunos finalistas e do respetivo encarregado de educação a existência do SGQ/EQAVET, informar que serão contactados após 18 meses, reforçar a importância de a empresa onde trabalham responder ao questionário de satisfação empregadores;	Janeiro 2020	Março 2021
	A3	Informar os alunos de 10º ano e 11º ano e respetivos encarregados de educação para o SGQ/EQAVET;	Janeiro 2020	Março 2021
	A4	Reforçar junto dos empregados diplomados, no momento do contacto sobre a sua situação atual, da importância de a entidade empregadora responder ao questionário;	Janeiro 2020	Março 2021
	A5	Efetuar contacto direto com as entidades empregadoras, solicitando o preenchimento do questionário de satisfação;	Janeiro 2020	Março 2020
	A6	Criar mecanismos e promover ações que estimulem a interligação entre a escola e as empresas empregadoras parceiras;	Setembro 2020	Julho 2021
	A7	Envolver as empresas empregadoras com a EPHTL, mostrando disponibilidade para se estabelecerem parcerias (FCT) e a possibilidade de recrutamento em projetos futuros, criar uma apresentação específica, apelativa;	Abril 2021	Abril 2021
	A8	Estabelecer parcerias com as empresas empregadoras.	Setembro 2020	Julho 2021

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM3	A1	Incluir o departamento de comunicação no organograma da escola e no manual de funções;	Fevereiro 2021	Fevereiro de 2021
	A2	Melhorar a comunicação externa da escola através da dinamização das redes sociais, incentivando a publicação de todas as atividades em que a escola participa;	Setembro 2020	Setembro 2021
	A3	Dar a conhecer a escola ao exterior através da participação em eventos sobre educação, inserção na vida ativa, orientação vocacional;	Setembro 2020	Setembro 2021
	A4	Organizar eventos de divulgação da escola e respetiva oferta formativa, incluindo eventos solicitados à escola e feitos à medida;	Setembro 2020	Julho 2021
	A5	Trabalhar em estreita articulação e colaboração com os SPO das escolas da área de envolvimento da EPHTL;	Setembro 2020	Julho 2021
	A6	Atualizar o site da EPHTL, tornando-o mais dinâmico, apresentar a identidade das duas escolas.	Fevereiro 2021	Abril 2021
AM4	A1	Informar os alunos e encarregados de educação para o SGQ/EQAVET;	Janeiro 2021	Fevereiro 2021
	A2	Sensibilizar os alunos finalistas e encarregados de educação para o papel do DPO/DAE no apoio à procura de emprego, mesmo após a conclusão do curso;	Janeiro 2021	Maió 2021
	A3	Organizar ações de sensibilização para alunos finalistas, evidenciando a importância de se manterem ligados à escola após a conclusão do curso e a necessidade de informarem a escola dos seus contactos, atualizando junto da escola a sua informação;	Maió 2021	Maió 2021
	A4	Motivar os alunos finalistas para a pesquisa das ofertas de emprego nos canais de divulgação da escola;	Abril 2021	Maió 2021
	A5	Criar um documento para atualização dos contactos de todos os alunos finalistas;	Abril 2021	Maió 2021

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM4	A6	Estabelecer contactos semestrais com os diplomados para perceber a sua situação pós curso profissional, até 18 meses após a conclusão do curso.	Janeiro 2021 Junho 2021	Fevereiro 2021 Julho 2021
AM5	A1	Divulgar o Conselho Consultivo junto do público-alvo da escola e público em geral, através das redes sociais e site da escola;	Fevereiro 2021	Março 2021
	A2	Promover projetos que melhorem a articulação entre as áreas técnicas dos cursos de Cozinha/Pastelaria e disciplinas da área científica, como a Matemática;	Setembro 2020	Julho 2021
	A3	Reforçar a oralidade nas aulas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa;	Setembro 2020	Outubro 2020
	A4	Reforçar as aulas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa antes do início da FCT.	Setembro 2020	Outubro 2020

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

#### 3.1 - Identificação das áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar (inserir/eliminar/formatar tanto quanto necessário)

Com base na análise dos indicadores, na avaliação do plano de melhoria 2020/2021 e no parecer dos nossos *stakeholders*, definimos o plano de melhoria 2021/2022. Iniciamos com a apresentação das áreas de melhoria, ponto de situação e resultado esperado, e passamos depois a apresentar para cada área de melhoria as respetivas ações.

Plano de Melhoria 2021/2022 (SEDE)			
Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
AM1	Melhorar a taxa de desistência.	O1	<b>Ponto de partida: 28%, ciclo 2018/2021.</b> Objetivo: taxa de desistência inferior ou igual a 19%, para o ciclo 2019/2022. Recolha em julho de 2022.
AM2	Aumentar a taxa de resposta dos empregadores dos diplomados da EPHTL aos questionários de satisfação enviados no âmbito do SGQ	O2	<b>Ponto de partida: 12,9%, ciclo 2015/2018.</b> Objetivo: taxa de resposta superior ou igual a 50%, para o ciclo 2016/2019. Recolha prevista para dezembro de 2021.
AM3	Aumentar o número de candidatos que procuram a EPHTL.	O3	<b>Ponto de partida: 143,3% em final de julho de 2021.</b> Objetivo: aumentar a taxa de procura para um valor igual ou superior a 200%, para o ano letivo 2022/2023. Cálculo da taxa atualizado com uma nova fórmula em setembro de 2021.
AM4	Melhorar o sucesso dos alunos, abrangendo as taxas de sucesso, conclusão e alunos com módulos em atraso.	O4	Melhorar as taxas de sucesso e conclusão e diminuir o número de alunos com módulos em atraso. <b>Ponto de partida: Taxa de Sucesso de 88,1%, no ano letivo 2020/2021.</b> Objetivo: aumentar a taxa de sucesso para um valor igual ou superior a 90%, para o ano letivo 2021/2022. <b>Ponto de partida: Taxa de Conclusão de 70%, no ano letivo 2020/2021.</b> Objetivo: aumentar a taxa de sucesso para um valor igual ou superior a 75%, para o ano letivo 2021/2022. <b>Ponto de partida: Taxa de Alunos com Módulos em Atraso de 30,8%, no ano letivo 2020/2021.</b> Objetivo: diminuir a taxa de alunos com módulos em atraso para um valor igual ou inferior a 18%, para o ano letivo 2021/2022.

### 3.2 Identificação das ações a desenvolver e sua calendarização (inserir/eliminar/formatar tanto quanto necessário)

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM1 - TD	A1	O Orientador Educativo deve organizar dinâmicas de grupo entre os alunos, que funcionem como “quebra gelo” e promovam o relacionamento positivo entre os alunos da turma. A psicóloga irá criar um documento de apoio a estas atividades.	Setembro 2021	Janeiro2022
	A2	Nas informações gerais para os conselhos de turma intercalares, a Direção Pedagógica deverá alertar os professores para eventuais conflitos entre alunos, quer no espaço da escola, quer nas redes sociais, quando detetáveis.	Setembro 2021	Novembro 2021
	A3	Envolver os alunos em projetos de turma / curso / escola definidos a partir dos interesses dos próprios alunos, e manifestados em contexto de aula.	Setembro 2021	Julho 2022
	A4	Realizar visitas de estudo e atividades com as turmas de 10º ano, de forma a facilitar a integração dos alunos na escola e a sua motivação para o curso.	Setembro 2021	Dezembro 2021
	A5	O Orientador Educativo deve fornecer aos encarregados de educação informação sobre o funcionamento do <i>e-community</i> , nas reuniões intercalares e de avaliação do 1º período letivo. Criar a possibilidade de o Encarregado de Educação aceder ao <i>e-community</i> através do site da escola. O representante dos encarregados de educação, através do envio de um PowerPoint por email, deve informar os EE sobre o <i>e-community</i> .	Outubro 2021	Fevereiro 2022
	A6	Na reunião geral de atendimento aos encarregados de educação, o orientador educativo deve solicitar aos encarregados de educação que, sempre que estes detetem algum desconforto ou desmotivação nos alunos, lhe transmitam essa informação.	Setembro 2021	Junho 2022
	A7	O Orientador Educativo deve informar, imediatamente, a Direção Pedagógica sempre que detetar situações de desconforto ou desmotivação da parte dos alunos.	Setembro 2021	Julho 2022

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM2 – RED	A1	Informar as empresas que empregam antigos alunos, através de contacto telefónico e do envio de um email com uma breve apresentação da EPHTL, antes do envio do questionário, para a colaboração com o SGQ, reforçando a importância de preencherem o questionário de satisfação empregadores.	Fevereiro 2022	Março 2022
	A2	Motivar os diplomados para colaborarem com a EPHTL como intermediários no nosso contacto com a(s) sua(s) entidade(s) empregadora(s), realçando a importância de as mesmas responderem ao questionário de satisfação empregadores.	Janeiro 2022	Fevereiro 2022
	A3	Efetuar um acompanhamento dos antigos alunos, através das redes sociais, criando a Associação de Diplomados da EPHTL, ajudando a manter a ponte de ligação entre a EPHTL e as entidades empregadoras, sempre que possível.	fevereiro 2022	julho 2022
AM3 – PRO	A1	Publicar nas redes sociais testemunhos de parceiros da escola e diplomados, pelo menos dois por período letivo, a partir de fevereiro.	Fevereiro 2022	Agosto 2022
	A2	Criar um novo site da EPHTL, tornando-o mais dinâmico, apresentar a identidade das duas escolas, possibilitar a gestão interna deste.	Setembro 2021	Setembro 2022
	A3	Melhorar a comunicação externa da escola através da dinamização das redes sociais, incentivando a publicação de todas as atividades em que a escola participa.	Setembro 2021	Julho 2022
	A4	Dar a conhecer a escola ao exterior, através da participação em eventos sobre educação, inserção na vida ativa e orientação vocacional.	Setembro 2021	Setembro 2022
	A5	Organizar eventos de divulgação da escola e respetiva oferta formativa, incluindo eventos solicitados à escola e feitos à medida.	Setembro 2021	Julho 2022
	A6	Trabalhar em estreita articulação e colaboração com os SPO das escolas da área de envolvimento da EPHTL.	Setembro 2021	Julho 2022

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM4 - MSA	A1	Fazer ações de tutoria presenciais, sempre que possível, permitindo aos alunos recuperarem as suas aprendizagens com o apoio do professor, sendo que estas são específicas e adequadas às necessidades individuais de cada aluno.	Novembro 2021	Julho 2022
	A2	Elaboração de planos de melhoria por parte do conselho de turma e verificação em cada período letivo do plano de melhoria.	Novembro 2021	Julho 2022
	A3	Realizar reuniões entre a Direção Pedagógica, o Orientador Educativo, o encarregado de educação e o aluno, onde se conversa sobre a situação escolar do aluno, de forma que seja criado um plano específico e individual adequado às necessidades de aprendizagem do aluno.	Novembro 2021	Julho 2022
	A4	Reforçar, junto dos alunos, a importância de não terem módulos em atraso. O Orientador Educativo e a Direção Pedagógica têm de alertar regularmente os alunos, incentivando-os a terem as suas responsabilidades em dia. Para este efeito, o Coordenador Pedagógico dirige-se regularmente às turmas, onde está o Orientador Educativo, tendo uma conversa com os alunos, no sentido de os alertar para a importância de não terem módulos em atraso e não faltarem às aulas.	Novembro 2021	Julho 2022

# **EPHTL - POLO**

## **(PÓVOA DE SANTA IRIA)**

**Tabela 14 – Metas Indicadores de Alerta/ Monitorização e Indicadores de Resultado EQAVET**

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA METAS – PÓVOA DE SANTA IRIA</b>		
		<b>Atualizado a 29/07/2021</b>
<b>Indicadores de alerta/monitorização</b>		
	Taxa de procura em cursos EFP	≥ 400%
	Taxa de sucesso em cursos EFP	≥ 90%
	Taxa de alunos com módulos em atraso em cursos EFP	≤ 18%
	Taxa de assiduidade em cursos EFP	≥ 90%
	Taxa de desistência em cursos EFP	≤ 19%
<b>Taxa de Satisfação</b>	Alunos	≥ 75%
	Encarregados de Educação	≥ 75%
	Alunos FCT	≥ 80%
	Entidades de Acolhimento FCT	≥ 90%
	Colaboradores	≥ 60%
<b>Indicadores de Resultado (EQAVET)</b>		
4a)	Taxa de conclusão dos cursos	≥ 75%
5a)	Taxa de colocação no mercado de trabalho	≥ 90%
6a)	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	≥ 60%
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com os cursos AEF	≥ 45%
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com os cursos AEF	≤ 15%
6b3)	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	≥ 50%
	Satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	≥ 3,5

**Tabela 15 – Indicadores de Alerta/ Monitorização e Indicadores de Resultado EQAVET, por ano letivo.**

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA – Póvoa de Santa Iria</b>					
Indicadores de alerta/monitorização recolhidos (Por ano Letivo)					
	Atualizado a 29/07/2021				
<b>Indicadores de alerta/monitorização</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019/2020</b>	<b>2020/2021</b>	
Taxa de procura em cursos EFP	253,1%	348,1%	314,4%	126,6%	
Taxa de sucesso em cursos EFP	93,7%	90%	75,9%	91,6%	
Taxa de assiduidade em cursos EFP	90,9%	91%	94,3%	93,9%	
Taxa de desistência em cursos EFP	11%	3%	1,05%	4,4%	
Taxa de Alunos com Módulos em atraso em cursos EFP	-	-	32,3%	22%	
<b>Taxa de Satisfação</b>	Alunos	-	78%	76%	80%
	Encarregados de Educação	-	90%	83%	83%
	Alunos FCT	-	88%	81%	A determinar em outubro de 2021
	Entidades de Acolhimento FCT	-	93%	100%	
	Colaboradores	-	72%	64%	83%

**Tabela 16 – Metas e Indicadores de Alerta/Monitorização, por ano letivo.**

Indicadores de alerta/ monitorização		2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	
Taxa de procura em cursos EFP	Meta	≥ 400%	≥ 400%	≥ 400%	≥ 400%	
	Resultado	253,10%	348,10%	314,40%	126,60%	
Taxa de sucesso em cursos EFP	Meta	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	Resultado	93,70%	90,00%	75,90%	91,60%	
Taxa de assiduidade em cursos EFP	Meta	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	Resultado	90,90%	91,00%	94,30%	93,90%	
Taxa de desistência em cursos EFP	Meta	≤ 19%	≤ 19%	≤ 19%	≤ 19%	
	Resultado	11,00%	3,00%	1,05%	4,40%	
Taxa de Alunos com Módulos em atraso em cursos EFP	Meta	≤ 18%	≤ 18%	≤ 18%	≤ 18%	
	Resultado	—	—	32,30%	22,00%	
Taxa de Satisfação	Alunos	Meta	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado	—	78,00%	76,00%	80,00%
	Encarregados de Educação	Meta	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado	—	90,00%	83,00%	83,00%
	Alunos FCT	Meta	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
		Resultado	—	88,00%	81,00%	Por apurar
	Entidades de Acolhimento FCT	Meta	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
		Resultado	—	93,00%	100,00%	Por apurar
	Colaboradores	Meta	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
		Resultado	—	72,00%	64,00%	83,00%

Através da análise da tabela 16 verifica-se que:

Indicadores de Alerta Monitorização:

**Taxa de procura** – Aumentou de 2017/2018 para 2018/2019, tendo descido em 2019/2020; a descida para 2020/2021 foi abrupta, pois esta passou de 314,4% para 126,6%. A meta não foi superada em nenhum dos anos letivos apresentados. Pela análise dos resultados verifica-se que a procura pela EPHTL Polo Póvoa de Santa Iria apresenta uma tendência para diminuir.

**Taxa de sucesso** – Foi variando, sendo que em 2019/2020 o valor de 75,9%, ficou muito abaixo da meta definida. Em 2020/2021 o valor de 91,6% superou ligeiramente a meta definida. Pela análise da evolução do indicador verifica-se que a tendência é para o cumprimento da meta (90%).

**Taxa de assiduidade** – Ao longo dos quatro anos em estudo a taxa de assiduidade ultrapassou a meta, tendo-se obtido um valor de 93,9%, no ano letivo 2020/2021.

**Taxa de desistência em cursos de EFP** – A taxa de desistência oscilou atingindo valores entre 11% e 1,05%; no ano 2020/2021, a taxa atingiu o valor de 4,4%, abaixo da meta definida. Embora se cumpra a meta, verifica-se que este indicador não apresenta uma tendência, sendo bastante oscilante.

**Taxa de alunos com módulos em atraso em cursos EFP** – Começou a calcular-se no ano letivo 2019/2020, onde o seu valor foi de 32,3%, no ano letivo 2020/2021 o seu valor foi de 22,0%, falhando a meta definida por 4%.

**Taxa de satisfação** – Calculadas a partir de 2018/2019, as taxas de satisfação têm apresentado valores dentro das metas definidas.

**Taxa de satisfação alunos** – Cumpriu a meta, tendo ao longo dos três anos evoluído positivamente, atingindo o seu valor mais alto (80%) no ano letivo 2020/2021.

**Taxa de satisfação encarregados de educação** – Cumpriu a meta, oscilando nos vários anos letivos entre os 90% (2018/2019) e os 83% (2019/2020 e 2020/2021).

**Taxa de satisfação alunos FCT** – Cumpriu a meta; variou de 88% (2018/2019) para 81% (2019/2020). O ano letivo 2020/2021, à data do presente relatório, não está calculado, sendo determinado em outubro de 2021. Tal facto prende-se com a conclusão da FCT e do 12º ano.

**Entidades de acolhimento FCT** – Cumpriu a meta; os valores variaram entre 93% (2018/2019) e 100% (2019/2020).

**Taxa de satisfação colaboradores** – Cumpriu a meta, com valores oscilantes entre os 72% (2018/2019), 64% (2019/2020) e 83% (2020/2021). A evolução deste indicador evidencia um aumento da satisfação dos colaboradores, embora tenha havido uma diminuição no ano 2019/2020.

#### Indicadores EQAVET

Como já foi referido no presente trabalho, a EPHTL Polo Póvoa de Santa Iria iniciou a sua atividade no ano letivo 2017/2018. O primeiro ciclo 2017/2020 concluiu o curso até 31 de dezembro de 2020. À data do presente relatório estão concluídos dois ciclos:

- 2017/2020
- 2018/2021

Face ao exposto, iremos apresentar os indicadores EQAVET relativos à taxa de conclusão (nº 4) para os dois ciclos referidos.

**Tabela 17 – Indicadores EQAVET, por ciclo de formação.**

<b>ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA</b>		
<b>PÓVOA DE SANTA IRIA</b>		
Indicadores EQAVET (Finais de Ciclo) Recolhidos		
Atualizado a 29/07/2021		
Indicadores EQAVET	2017/2020	2018/2021
<b>4 a) Taxa de conclusão dos cursos</b>	71%	81%
Taxa de conclusão dos cursos no tempo previsto	70%	76%
Taxa de conclusão dos cursos após o tempo previsto	1%	6%
<b>5 a) Taxa de colocação no mercado de trabalho</b>		
Taxa de diplomados empregados por conta de outrem	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de diplomados a trabalhar por conta própria		
Taxa de diplomados a frequentar estágios profissionais		
Taxa de diplomados à procura de emprego		
<b>5 a) Taxa de prosseguimento de estudos</b>		
Taxa de diplomados a frequentar o ensino superior	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de diplomados a frequentar formação de nível pós-secundário		
<b>5 a) Taxa de diplomados noutras situações</b>	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
<b>5 a) Taxa de diplomados em situação desconhecida</b>	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
<b>6 a) Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF</b>		
Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF		
<b>6 b3) Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores</b>		
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados		
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF		
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF		
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados (a escala de satisfação integra 4 níveis: 1, Insatisfeito, 2, Pouco satisfeito, 3 – Satisfeito, 4 – Muito satisfeito, sendo que no apuramento da média só são considerados os níveis de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”)	A determinar em dezembro de 2022	A determinar em dezembro de 2023
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF		
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF		

O indicador de resultado taxa de conclusão, no primeiro ciclo que concluiu a sua formação na EPHTL Póvoa de Santa Iria, obteve um resultado de 71% (2017/2020). No ciclo 2018/2021 obteve um valor de 81%. Este indicador subdivide-se em taxa de conclusão dos cursos no tempo previsto, tendo-se obtido valores de 70% (2017/2020) e 76% (2018/2021), e taxa de conclusão dos cursos após o tempo previsto, que variou nos dois ciclos de 1% (2017/2020) para 6% (2018/2021). Pela análise dos dados, este valor aumentou entre os dois ciclos.

Passamos a analisar a taxa de desistência e a taxa de não aprovação, que condicionam diretamente o valor da taxa de conclusão, conforme a tabela abaixo. Em ambos os ciclos, a taxa de desistência supera a taxa de não aprovação, sendo o seu valor de 27% no ciclo 2017/2020 e de 11% no ciclo 2018/2021; os valores para a taxa de não aprovação oscilam entre 2% (2017/2020) e 8% (2018/2021). Face ao exposto, a taxa de desistência tem um maior impacto na taxa de conclusão obtida. A tabela 18 apresenta os valores acabados de analisar.

**Tabela 18** – Evolução de indicadores de resultado.

Ciclo	Taxa de Conclusão Tempo Previsto	Conclusão Após o Tempo Previsto	Taxa de Conclusão Global	Taxa de Desistência	Taxa de Não Aprovação
2017/2020	70%	1%	71%	27%	2%
2018/2021	76%	6%	81%	11%	8%

Após análise da evolução dos indicadores, vamos passar à análise dos indicadores recolhidos no ano letivo 2020/2021 e sua comparação com a meta. Após análise dos indicadores referidos, será apresentada a avaliação do Plano de Melhoria 2020/2021. Estes indicadores, devidamente trabalhados, contribuirão para a elaboração do plano de melhoria 2021/2022, que será apresentado neste trabalho.

## Relação Meta - Indicador

**Tabela 19** - Indicadores de satisfação.

<b>Taxa de Satisfação</b>			
<b>Ano Letivo 2020/2021</b>	<b>Meta Plano de Ação</b>	<b>Resultados Obtidos</b>	<b>Observações</b>
<b>Alunos</b>	≥ 75%	80%	Atingido
<b>Encarregados de Educação</b>	≥ 75%	83%	Atingido
<b>Alunos FCT</b>	≥ 80%	81%*	Atingido
<b>Entidades de Acolhimento FCT</b>	≥ 90%	100%*	Atingido
<b>Colaboradores</b>	≥ 60%	83%	Atingido
<b>Taxas de Resposta</b>			
<b>Ano Letivo 2020/2021</b>	<b>Meta Plano de Ação</b>	<b>Resultados Obtidos</b>	<b>Observações</b>
<b>Alunos</b>	≥ 70%	78%	Atingido
<b>Encarregados de Educação</b>	≥ 55%	39%	Não Atingido
<b>Alunos FCT</b>	--	47%*	--
<b>Entidades de Acolhimento FCT</b>	--	3%*	--
<b>Colaboradores</b>	--	53%	--

\*Os dados indicados são referentes ao ano 2020/2021, exceto na FCT, em que reportam ao ano letivo de 2019/2020, devido à data da sua conclusão. Este indicador será atualizado em outubro de 2021.

Pela análise da tabela 19, verificamos que a taxa de resposta dos questionários de satisfação apresenta um valor considerado baixo, pelos nossos parceiros, que defendem que este se deve às restrições da pandemia por Covid 19, dado que grande parte do relacionamento com os encarregados de educação, foi à distância, conforme o plano de contingência da EPHTL. A participação dos encarregados de educação na vida escolar dos alunos e nas atividades da comunidade escolar é um dos fatores que contribui para o sucesso escolar dos alunos, sendo para nós fundamental uma participação relevante dos encarregados de educação nos questionários de satisfação. Face ao exposto a taxa de resposta aos questionários de satisfação dos encarregados de educação será incluída no Plano de Melhoria 2021/2022.

**Tabela 20** - Indicadores de Monitorização/Resultado.

Ano Letivo 2020/2021	Meta Plano de Ação	Resultados Obtidos	Observações
Taxa de Procura*	≥ 200%*	94,8%*	Não Atingido
Taxa de Conclusão	≥ 75%	81,0%	Atingido
Taxa de Sucesso	≥ 90%	91,6%	Atingido
Taxa de Desistências	≤ 19%	4,4%	Atingido
Taxa de Assiduidade	≥ 90%	93,9%	Atingido
Taxa Alunos com de Módulos em Atraso	≤ 18%	22%	Não Atingido

\*Calculado à data de 29/07/2021 o indicador reporta ao número de candidatos entrevistados neste ano para o ano letivo seguinte, 2021/2022. O cálculo do indicador taxa de procura foi efetuado recorrendo a uma nova fórmula, conforme aprovado na reunião de revisão pela gestão de fevereiro de 2021. Tendo em conta a nova fórmula também se procedeu à alteração do valor da respetiva meta, aprovada na reunião da Equipa da Qualidade do terceiro período letivo.

### Nova fórmula de cálculo da taxa de procura:

$$(N^{\circ} \text{ de candidatos entrevistados} \times 100) / N^{\circ} \text{ de vagas}$$

A taxa de procura, cuja fórmula de cálculo foi alterada de acordo com o definido na reunião de revisão pela gestão, atingiu um valor de 94,8%, não atingindo a meta de ser igual ou superior a 200%. Também nesta, a pandemia produziu o seu efeito negativo, pois as divulgações da escola não se realizaram da forma habitual, tendo sido substituídas por ações à distância. O mesmo para as provas de orientação vocacional feitas aos candidatos, as quais foram feitas à distância através do *Teams*. A taxa de procura é considerada um indicador base da escola, pois indica-nos os candidatos que foram entrevistados para

ingressar nos nossos cursos. O seu valor em julho de 2021, ao ser de 94,8%, indica que não tivemos um número de alunos suficientes para encher todos os cursos. Face ao exposto, a taxa de procura será incluída no Plano de Melhoria.

O indicador taxa de alunos com módulos em atraso é um indicador de monitorização, que nos indica o número de alunos que frequentam a EPHTL e que têm módulos em atraso. As estratégias aplicadas para melhorar este indicador refletem-se na taxa de conclusão, pelo que a sua evolução positiva é muito importante para conseguirmos atingir/superar a meta definida, pelo que será incluído no Plano de Melhoria.

Para estes indicadores são propostos objetivos anuais, cujo cumprimento é alvo de monitorização ao longo do ano, com uma periodicidade, sempre que possível, trimestral.

No ano letivo 2020/2021 não foram atingidos os objetivos definidos para dois indicadores, nomeadamente a Taxa de Procura em cursos EFP e a Taxa de Alunos com Módulos em Atraso em cursos EFP. Em relação ao primeiro, nota-se um decréscimo desde 2019/2020, o que também se deve à situação pandémica que nos sobreveio. Quanto ao segundo, embora se registre uma melhoria relativamente ao ano letivo transato, de 32,30% para 22,00%, ainda não foi atingido o objetivo definido de ser menor ou igual a 18%.

De destacar, ainda, a eficácia da monitorização do cumprimento dos objetivos, com a consequente identificação de áreas de melhoria, que viabilizou o aumento da Taxa de Sucesso em Cursos EFP, que chegou a 91,60% em 2020/2021, ultrapassando o objetivo de ser maior ou igual a 90%.

Após análise dos indicadores, passamos à avaliação do Plano de Melhoria 2020/2021. Esta avaliação faz-se no próprio documento, iniciando-se com a tabela abaixo, que apresenta os resultados obtidos. Os resultados assinalados a encarnado indicam que não se atingiu a meta definida, sendo necessário rever as estratégias aplicadas. No que se refere ao desenvolvimento das ações de melhoria, apresentamos a sua situação final na tabela 22.

**Tabela 21 – Acompanhamento do Plano de Melhoria 2020/2021 – Resultados Finais**

<b>Acompanhamento Plano de Melhoria 2020/2021 – Resultados Finais</b>				
<b>Área de Melhoria</b>	<b>Descrição da Área de Melhoria</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)</b>	<b>Resultado</b>
AM1	Melhorar a taxa de desistência.	O1	<b>Ponto de partida: 27%, ciclo 2017/2020. Objetivo:</b> taxa de desistência inferior ou igual a 19%, para o ciclo 2018/2021.	11%
AM2	Aumentar o número de resposta dos empregadores dos diplomados da EPHTL aos questionários de satisfação enviados no âmbito do SGQ.	O2	<b>Ponto de partida: 14,7%, ciclo 2014/2017 EPHTL-Lisboa. Objetivo:</b> obter uma taxa de resposta para um valor igual ou superior a 50%, para o ciclo de 2017/2020, primeiro ciclo de recolha deste indicador na EPHTL-Póvoa de Santa Iria. Recolha prevista para dezembro de 2022.	<u>12,9%</u> <u>Ciclo 15/18</u>
AM3	Aumentar o número de candidatos que procuram a EPHTL.	O3	<b>Ponto de partida: 314,4%, ano letivo 2019/2020. Objetivo:</b> aumentar a taxa de procura para um valor igual ou superior a 400%, para o ano letivo 2020/2021.	<u>126,6%</u>
AM4	Aumentar o número de respostas dos diplomados.	O4	<b>Ponto de partida: 92%, ciclo 2014/2017 EPHTL-Lisboa. Objetivo:</b> obter uma taxa de resposta para um valor igual ou superior a 95%, para o ciclo de 2017/2020, primeiro ano de recolha deste indicador na EPHTL-Póvoa de Santa Iria. Valor obtido nos contactos efetuados aos diplomados do ciclo 2017/2020, em dezembro de 2020.	95% Ciclo 15/18
AM5	Aumentar a taxa de resposta dos questionários de satisfação.	O5	<b>Ponto de partida: 69% para alunos e 52% para os encarregados de educação, ciclo 2019/2020. Objetivo:</b> aumentar a taxa de resposta dos alunos para um valor igual ou superior a 70% e a taxa de resposta dos encarregados de educação para um valor igual ou superior a 55%, para o ano letivo de 2020/2021.	<u>78%</u> ; <u>39%</u>
AM6	Responder às sugestões dos parceiros.	O6	Satisfazer as necessidades indicadas pelos <i>stakeholders</i> .	—
<b>Nota:</b> as áreas de melhoria em que a meta não foi atingida transitam para o Plano de Melhoria 2021/2022.				

**Tabela 22 – Apresentação das ações de melhoria desenvolvidas no ano letivo 2020/2021 – Encerramento da Tabela**

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM-1	A-1	Estabelecer mecanismos para garantir a igualdade de oportunidades para todos os alunos.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-2	Efetuar a sinalização precoce de inadaptações e dificuldades que o aluno possa sentir.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-3	Proporcionar um acompanhamento adequado, prevendo orientações vocacionais e apoio diferenciado adequado à especificidade de cada situação.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-4	Envolver os alunos em projetos de turma / curso / escola.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-5	Manter os contactos regulares com Encarregados de Educação.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-6	Realizar atividades e visitas de estudo virtuais com as turmas de 10º ano, de integração dos alunos na escola e motivação para o curso.	Setembro 2020	Novembro 2020
	A-7	Envolver os alunos e Encarregados de Educação com os regulamentos da escola.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-8	Iniciar mais cedo as provas de seleção.	Março 2021	Julho 2021
	A-9	Promover a utilização do <i>e-community</i> pelos encarregados de educação, evidenciando os seus benefícios. Monitorizar o número de utilizações do <i>e-community</i> .	Setembro 2020	Julho 2021
	A-10	Divulgar junto dos encarregados de educação o <i>e-community</i> .	Setembro 2020	Julho 2021
AM-2	A-1	Informar as empresas de acolhimento de FCT que empregam alunos para a colaboração com o SGQ, reforçando a importância de preencherem o questionário de satisfação empregadores.	Setembro 2020	Junho 2021

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM-2	A-2	Reforçar junto dos alunos finalistas e do respetivo encarregado de educação a existência do SGQ/EQAVET, informar que serão contactados após 24 meses, reforçar a importância de a empresa onde trabalham responder ao questionário de satisfação empregadores.	Janeiro 2020	Março 2021
	A-3	Informar os alunos de 10º ano e 11º ano e respetivos encarregados de educação para o SGQ/EQAVET.	Janeiro 2020	Março 2021
	A-4	Reforçar junto dos empregados diplomados, no momento do contacto sobre a sua situação atual, da importância de a entidade empregadora responder ao questionário.	Janeiro 2020	Março 2021
	A-5	Efetuar contacto direto com as entidades empregadoras solicitando o preenchimento do questionário de satisfação.	Janeiro 2020	Março 2020
	A-6	Criar mecanismos e promover ações que estimulem a interligação entre a escola e as empresas empregadoras parceiras.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-7	Envolver as empresas empregadoras com a EPHTL, mostrando disponibilidade para se estabelecerem parcerias (FCT) e a possibilidade de recrutamento em projetos futuros, criar uma apresentação específica, apelativa.	Abril 2021	Abril 2021
	A-8	Estabelecer parcerias com as empresas empregadoras.	Setembro 2020	Julho 2021
AM-3	A-1	Incluir o departamento de comunicação no organograma da escola e no manual de funções.	Fevereiro 2021	Fevereiro de 2021
	A-2	Melhorar a comunicação externa da escola através da dinamização das redes sociais, incentivando a publicação de todas as atividades em que a escola participa.	Setembro 2020	Setembro 2021
	A-3	Dar a conhecer a escola ao exterior através da participação em eventos sobre educação, inserção na vida ativa, orientação vocacional.	Setembro 2020	Setembro 2021
	A-4	Organizar eventos de divulgação da escola e respetiva oferta formativa, incluindo eventos solicitados à escola e feitos à medida.	Setembro 2020	Julho 2021

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM-3	A-5	Trabalhar em estreita articulação e colaboração com os SPO das escolas da área de envolvimento da EPHTL.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-6	Elaborar uma campanha de comunicação para o exterior, cujo objetivo principal é criar a identidade do Polo, na sua zona de influência.	Fevereiro 2021	Março 2021
	A-7	Atualizar o site da EPHTL, tornando-o mais dinâmico, apresentar a identidade das duas escolas.	Fevereiro 2021	Abril 2021
AM-4	A-1	Informar os alunos e encarregados de educação para o SGQ/EQAVET.	Janeiro 2021	Fevereiro 2021
	A-2	Sensibilizar os alunos finalistas e encarregados de educação para o papel do DPO/DAE no apoio à procura de emprego, mesmo após a conclusão do curso.	Janeiro 2021	Mai 2021
	A-3	Organizar ações de sensibilização para alunos finalistas, evidenciando a importância de se manterem ligados à escola após a conclusão do curso, da necessidade de informarem a escola dos seus contactos, atualizando junto da escola a sua informação.	Mai 2021	Mai 2021
	A-4	Motivar os alunos finalistas para a pesquisa das ofertas de emprego nos canais de divulgação da escola.	Abril 2021	Mai 2021
	A-5	Criar um documento para atualização dos contactos de todos os alunos finalistas.	Abril 2021	Mai 2021
	A-6	Estabelecer contactos semestrais com os diplomados para perceber a sua situação pós curso profissional até 24 meses após a conclusão do curso.	Janeiro 2021 Junho 2021	Fevereiro 2021 Julho 2021
AM-5	A-1	Motivar para o preenchimento dos questionários de satisfação, reforçando a importância de os alunos participarem nesta iniciativa.	Janeiro 2021 Março 2021	Fevereiro 2021 Outubro 2021
	A-2	Aplicar os questionários diretamente aos alunos com a presença do OE ou do CC.	Janeiro 2021 Março 2021	Fevereiro 2021 Outubro 2021

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM-5	A-3	Controlar o número de respostas. Se for necessário reforçar junto dos alunos a importância de preencher o questionário e apelar ao seu preenchimento.	Janeiro 2021 Março 2021	Fevereiro 2021 Outubro 2021
AM-6	A-1	Reforçar a oralidade nas aulas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-2	Reforçar as aulas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa antes do início da FCT.	Setembro 2020	Janeiro 2021
	A-3	Promover a realização de atividades interdisciplinares envolvendo a área técnica e as disciplinas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-4	Nas disciplinas da área técnica do curso técnico de turismo, trabalhar com os alunos o atendimento telefónico, por forma a estes superarem a sua insegurança. Promover atividades de prática simulada, transmitir a importância de saber falar ao telefone, estabelecer comparações com os outros canais de comunicação, hoje em dia, mais utilizados pelos jovens.	Setembro 2020	Janeiro 2021
	A-5	Realização de projetos nos cursos de restauração envolvendo várias disciplinas, por forma a reforçar os conhecimentos no âmbito da elaboração das fichas técnicas, das matérias-primas e sua origem.	Setembro 2020	Julho 2021
	A-6	Divulgar o Conselho Consultivo, junto do público-alvo da escola e público em geral, através das redes sociais e site da escola.	Fevereiro 2021	Março 2021
	A-7	Promover uma maior aproximação com as empresas da área de envolvimento do Polo. Criar novas parcerias com as empresas e entidades dos Concelhos de Vila Franca de Xira e Loures.	Setembro 2020	Julho 2021

]

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

#### 3.1 - Identificação das áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar (inserir/eliminar/formatar tanto quanto necessário)

Com base na análise dos indicadores, na avaliação do plano de melhoria 2020/2021 e no parecer dos nossos *stakeholders*, definimos o plano de melhoria 2021/2022. Iniciamos com a apresentação das áreas de melhoria, o ponto de situação e resultado esperado, e passamos depois a apresentar as respetivas ações para cada área de melhoria.

Plano de Melhoria 2021/2022 (Polo)			
Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
AM1	Melhorar a taxa de desistência.	O1	<b>Ponto de partida: 11%, ciclo 2018/2021.</b> Objetivo: taxa de desistência inferior ou igual a 10%, para o ciclo 2019/2022.
AM2	Aumentar o número de candidatos que procuram a EPHTL.	O2	<b>Ponto de partida: 94,8%, ano letivo 2021/2022.</b> Objetivo: aumentar a taxa de procura para um valor igual ou superior a 200%, para o ano letivo 2022/2023.
AM3	Aumentar a taxa de resposta dos questionários de satisfação.	O3	<b>Criar uma metodologia de trabalho</b> para melhorar a recolha do indicador EQAVET 6b3. <b>Ponto de partida: FCT empresas 3%, para o ano letivo 2019/2020.</b> Objetivo: aumentar a taxa de resposta para as FCT empresas para um valor igual ou superior 50%, para o ano letivo 2021/2022. <b>Ponto de partida para os encarregados de educação: 39%, ano letivo 2020/2021.</b> Objetivo: aumentar a taxa de resposta dos encarregados de educação para um valor igual ou superior 55%, para o ano letivo de 2021/2022.
AM4	Melhorar a taxa de alunos com módulos em atraso	O4	<b>Ponto de partida: 22%, ano letivo 2020/2021.</b> Objetivo: taxa de alunos com módulos em atraso inferior ou igual a 18% para o ano letivo 2021/2022.
AM5	Responder às sugestões dos parceiros - A Voz Ativa Dos Parceiros.	O5	Satisfazer as necessidades indicadas pelos <i>stakeholders</i> .

### 3.2 Identificação das ações a desenvolver e sua calendarização (inserir/eliminar/formatar tanto quanto necessário)

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver (Polo)	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
[AM-1 - TD	[A-1	O Orientador Educativo deve organizar dinâmicas de grupo entre os alunos, que funcionem como quebra gelo e promovam o relacionamento positivo entre os alunos da turma. A psicóloga irá criar um documento de apoio a estas atividades. A Direção Pedagógica irá criar um documento de apoio aos professores sobre o plano de melhoria.	[Setembro 2021	[Janeiro 2022
	A-2	Nas informações gerais dos conselhos de turma intercalares, a Direção Pedagógica deve alertar para a possibilidade de conflitos entre alunos, chamando a atenção para os que são encobertos, ou que podem ocorrer fora da escola, desmotivando os alunos.	Setembro 2021	Novembro 2021
	[A-3	[Elaborar os projetos de turma / curso / escola com o contributo dos alunos, tendo em conta as suas aprendizagens e aptidões, escutando os seus gostos e sugestões, em momentos criados na sala de aula.	[Setembro 2021	[Julho 2022
	[A-4	[Realizar atividades e visitas de estudo com as turmas de 10º ano, de integração dos alunos na escola e motivação para o curso. Estas deverão incidir principalmente em empresas de referência nas áreas técnicas. O mesmo deve ser aplicado às turmas de 11º ano e 12º ano. Realizar pelo menos duas visitas de estudo, devendo a primeira realizar-se na primeira quinzena de outubro.	[Setembro 2021	[Dezembro 2021
	A-5	O Orientador Educativo deve fornecer aos encarregados de educação informação sobre o funcionamento do <i>e-community</i> , por email, nas reuniões de atendimento e de avaliação de 1º período letivo. A EPHTL irá criar a possibilidade de o Encarregado de Educação aceder ao <i>e-community</i> através do site da escola. O representante dos encarregados de educação, através de <i>email</i> , deve informar os EE sobre o <i>e-community</i> . Enviar <i>PowerPoint</i> informativo ao EE.	Outubro 2021	Fevereiro 2022
	[A-6	[Na reunião geral de atendimento aos encarregados de educação, o Orientador Educativo deve solicitar aos encarregados de educação que sempre que estes detetarem algum desconforto ou desmotivação, nos seus educandos, para o informarem.	[Setembro 2021	[Junho 2022

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver (Polo)	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM-1 - TD	A-7	O Orientador Educativo deve informar, imediatamente, a Direção Pedagógica sempre que detetar situações de desconforto ou desmotivação nos alunos.	Setembro 2021	Junho 2022
AM-2 - PRO	A-1	Distinguir claramente nas redes sociais os eventos organizados pela EPHTL Lisboa e EPHTL Póvoa de Santa Iria.	Setembro 2021	Setembro 2022
	A-2	Publicar nas redes sociais testemunhos de parceiros da escola e diplomados, pelo menos dois por período letivo.	Fevereiro 2022	Agosto 2022
	A-3	Criar um novo site da EPHTL, tornando-o mais dinâmico, apresentar a identidade das duas escolas, possibilitar a gestão interna deste.	Setembro 2021	Setembro 2022
	A-4	Realizar concurso interno de número gostos por publicação, pelo menos um, por ano letivo. Preferencialmente após a Futurália.	Setembro 2021	Julho 2022
	A-5	Realizar uma campanha de comunicação externa. Participar em eventos externos para divulgar a escola na sua área de envolvimento. Realizar, junto ao exterior da escola, mostra dos cursos da EPHTL.	Setembro 2021	Julho 2022
AM-3 QUESTSAT	A-1	Estabelecer contactos com os diplomados para perceber a sua situação pós curso profissional até 24 meses após a conclusão do curso, efetuar o registo em documento próprio, informar os diplomados do processo, destacando a importância de os empregadores responderem quando forem contactados.	Janeiro 2022	Maior 2022
	A-2	Afetar os recursos humanos a envolver no processo, definir as tarefas de cada um e os respetivos prazos.	Dezembro 2021	Janeiro 2022
	A-3	Criar uma calendarização e cumprir estritamente com o definido.	Dezembro 2021	Janeiro 2022
	A-4	Criar mapas claros para registo das informações recolhidas, criando nestes momentos de controlo, a serem dados a conhecer à Direção Pedagógica.	Janeiro 2022	Janeiro 2022
	A-5	Com o apoio da associação de estudantes, criar grupo dos diplomados da EPHTL, através de uma rede social. Formalizar o recurso humano da escola que fará a gestão e dinamização desta.	Janeiro 2022	Maior 2022

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver (Polo)	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM-3 QUESTSAT	A-6	Incluir os dois questionários de satisfação FCT na caderneta de FCT.	Dezembro 2021	Dezembro 2021
	A-7	O Orientador Educativo deve aplicar, preferencialmente, os questionários de satisfação na reunião de atendimento ao encarregado de educação. Criar guião de apoio à aplicação de questionários.	Janeiro 2022	Março 2022
	A-8	Calendarizar momentos de controlo em articulação com o DGAR, no que se refere à taxa de resposta aos questionários de satisfação.	Janeiro 2022	Março 2022
AM-4 MODAT	A-1	O Conselho de Turma deve elaborar um plano de melhoria para recuperar os módulos em atraso. Este deve ser verificado em cada uma das reuniões referidas, sendo ajustado às necessidades da turma.	Julho 2021	Julho 2022
	A-2	Definir aulas de tutoria para os alunos com módulos em atraso ou aulas para compensar. Estas são supervisionadas pelo OE e pela DP.	Setembro 2021	Julho 2022
	A-3	O EE deve reunir na escola com o OE, a DP e o aluno; nesta reunião será trabalhada a motivação do aluno e formalizado o plano de recuperação de aprendizagens feito à medida.	Setembro 2021	Julho 2022
AM-5 VOZ	A-1	Realizar com a Associação de Estudantes as campanhas de sensibilização sobre Alimentação Saudável, Tabagismo e Preservação do Espaço Escolar.	Setembro 2021	Julho 2022
	A-2	Definir os docentes que, juntamente com a Associação de Estudantes, implementam com as suas turmas as campanhas de sensibilização.	Setembro 2021	Julho 2022
	A-3	Divulgar o Conselho Consultivo, junto do público-alvo da escola e público em geral, através das redes sociais e site da escola.	Março 2022	Abril 2022
	A4	Criar novas parcerias com empresas e entidades dos Concelhos de Vila Franca de Xira e Loures. Efetuar contactos diretos com as empresas Sidul e Dancake.	Setembro 2021	Julho 2022
	A5	Participar em iniciativas de desenvolvimento local e voluntariado com empresas e entidades da área de envolvimento da escola.	Setembro 2021	Julho 2022

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

O Sistema de Gestão da Qualidade da EPHTL/EQAVET, alinhado com os documentos orientadores, é composto por um sistema documental assente numa abordagem por processos, refletindo o ciclo PDCA, de acordo com a figura 1.

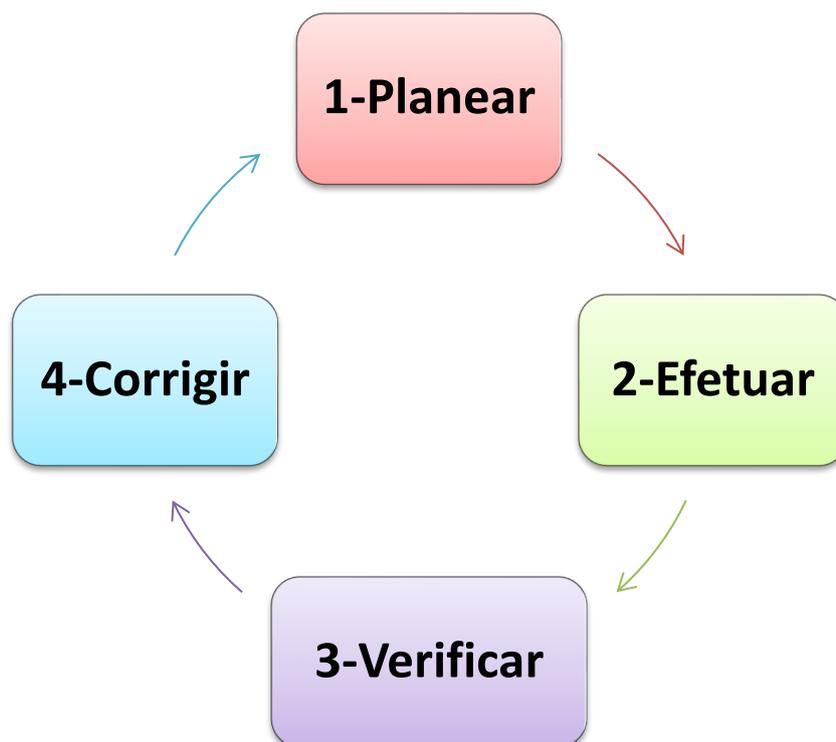
**Tabela 23** – Ciclo PDCA e a sua interligação com o SGQ/EPHTL

<b>Planear</b>	Manual da Qualidade/Documento Base Plano de Ação Projeto Educativo Plano de Atividades Princípios EQAVET Política da Qualidade Definição de Objetivos e Indicadores Planos do SGQ Reunião de Revisão pela Gestão Outras Reuniões
<b>Efetuar</b>	Procedimentos do Sistema Instruções de Trabalho Manuais Regulamentos Reuniões
<b>Verificar</b>	Análise de Dados Auditorias Internas e Externas Reuniões Relatório do Observador
<b>Corrigir</b>	Plano de Melhoria Ações Corretivas Oportunidades de Melhoria

O ciclo PDCA está ativado no nosso sistema de gestão da qualidade. Este fortalece as nossas estratégias e melhora os nossos resultados, dado que permite fazer diagnósticos, definir metas, detetar e corrigir

desvios, assim como também minimizar os riscos, sendo o acelerador da nossa melhoria da qualidade, contribuindo para a concretização dos objetivos da qualidade e dos objetivos estratégicos da escola apresentados no projeto educativo.

Figura 1 – Ciclo PDCA.



Os princípios organizativos da EPHTL traduzem-se na procura constante da satisfação de todos os *stakeholders*, tendo por base um processo de melhoria contínua. Os *stakeholders* da EPHTL dividem-se em externos e internos; estes são considerados relevantes para a qualidade da oferta de educação e formação profissional. A participação dos *stakeholders* no sistema de gestão da qualidade apresenta-se resumida na tabela abaixo:

**Tabela 24 - Stakeholders**

<b>Stakeholders</b>		<b>Responsabilidades</b>	<b>Momentos de participação/ Grau de envolvimento</b>		
<b>Internos</b>	Colaboradores	Participar ativamente no sistema de Gestão da Qualidade, integrando o Conselho Consultivo e a Equipa da Qualidade.	Preenchimento de Questionários de Avaliação da Satisfação	Reuniões Periódicas da Equipa da Qualidade	
	Alunos				
<b>Externos</b>	Encarregados de Educação				Reunião Anual do Conselho Consultivo
	Entidades de Acolhimento da FCT				
	Empregadores				
	Parceiros Sociais				

Na prática esta participação tem sido muito ativa, trazendo para a EPHTL vários contributos que são decisivos à sua melhoria contínua, ativando o ciclo PDCA. Quer os *stakeholders* internos quer os externos recebem informação sobre a escola, através do relatório de autoavaliação e apresentações intercalares, emitem as suas opiniões, colaboram na realização da análise *SWOT*, efetuam propostas de melhoria, através da sua participação em momentos formalizados nas reuniões da qualidade, estando representados na Equipa da Qualidade, no Grupo de Reflexão da Qualidade e no Conselho Consultivo, conforme definido no Manual da Qualidade. Para além destes grupos, existem outros momentos de reunião, como as reuniões entre a associação de estudantes e os alunos, cujos contributos são trabalhados no grupo de reflexão da qualidade, e momentos de trabalho informais, dos quais se destacam as reuniões com a representante dos encarregados de educação e o presidente da associação de estudantes. Na reunião de revisão pela gestão faz-se o balanço anual do funcionamento do sistema de gestão da qualidade/EQAVET e o ponto de situação da melhoria contínua da EPHTL, no ano letivo que está a decorrer; as previsões e a relação dos indicadores com a respetiva meta são aqui trabalhados de forma que, no final do ano letivo, se atinjam os resultados definidos. Não podemos deixar de referir a análise da implementação do plano de melhoria e a verificação da eficiência das ações de melhoria propostas.

A intervenção dos vários *stakeholders*, conforme o definido no nosso sistema de gestão da qualidade, permite à EPHTL trabalhar no sentido de atingir os seus objetivos estratégicos, promove a eficiência e a sua melhoria contínua.

O Sistema de Gestão da Qualidade da EPHTL, alinhado com os indicadores EQAVET, promove as boas práticas, a eficiência, o desenvolvimento dos recursos humanos e a satisfação dos *stakeholders* internos e externos, contribuindo de forma decisiva para a missão da EPHTL.

---

---

## Os Relatores

Maria Salomé Rafael



(Direção Geral)

Patrícia Cabaço



(Direção Pedagógica/ Responsável da Qualidade)

Póvoa de Santa Iria, 11 de outubro de 2021.