



MANUAL DA QUALIDADE

DOCUMENTO BASE

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

Aos nossos alunos, colaboradores e partes interessadas:

Somos uma Escola responsável, empenhada e comprometida.

Caminhamos ao encontro da nossa comunidade educativa quando perseguimos as suas expectativas, ouvimos e interiorizamos os seus anseios.

Sabemos que em conjunto construiremos o futuro comum.

A vontade de perseguir e concretizar os requisitos do nosso projeto formativo, cumprindo as imposições legais e os requisitos definidos pelos nossos *stakeholders*, leva a que os colaboradores da EPHTL assumam o compromisso de melhorar as práticas e os processos, tendo como objetivo a qualidade crescente dos cursos que ministramos.

Consideramos todos os nossos *stakeholders* como fatores-chave para sucesso da nossa instituição.

Contamos convosco e podem contar com a EPHTL.

O presente Manual da Qualidade/Documento Base identifica as soluções que adotamos para o nosso Sistema de Gestão da Qualidade e considera o cumprimento do disposto na norma NP EN ISO 9001 alinhado com o quadro EQAVET.

Lisboa, 24-11-2016

A Direção Geral



(Maria Salomé Rafael)

Índice

1	LISTA DE DETENTORES	3
2	GESTÃO DO MQ/DB.....	3
2.1	Revisões	3
2.2	Controlo	4
3	A ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA.....	5
3.1	Enquadramento:	5
3.2	Missão, Visão e Valores.....	7
3.3	Tipologia dos Stakeholders relevantes para a Instituição.....	12
3.4	Identificação da atual oferta de educação e formação profissional de nível 4 para jovens	12
4	ORGANOGRAMA.....	15
5	SÍNTESE DESCRITIVA DA SITUAÇÃO DA EPHTL FACE À GARANTIA DA QUALIDADE E ÀS OPÇÕES PARA O CUMPRIMENTO DO QUADRO EQAVET	16
5.1	Política da Qualidade	17
5.2	Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	19
5.3	Estrutura e hierarquia documental	20
5.4	Identificação e interação dos Processos	22
5.5	Mapa de Processos.....	23
5.6	Caracterização do Sistema da Garantia da Qualidade adotado para o cumprimento do Quadro EQAVET	24

1 LISTA DE DETENTORES

Data	Revisão	Nº do exemplar	Detentor
24-11-2016	0	1	GQ
28-11-2017	1	1	GQ
06-03-2020	2	1	GQ

2 GESTÃO DO MQ/DB

2.1 Revisões

Data	Versão	Descrição
24-11-2016	v0	Entrada em vigor
28-11-2017	v1	Entrada em vigor
06-03-2020	v2	Entrada em vigor

2.2 Controlo

A elaboração do MQ/DB é da responsabilidade do GQ, envolve todos os departamentos da Escola e a Equipa da Qualidade, sendo a aprovação da Responsabilidade da Direção Geral.

O MQ/DB encontra-se dividido em Capítulos e estes, por sua vez, em Secções que são numerados sequencialmente.

O MQ/DB é revisto sempre que seja identificada tal necessidade, dando lugar a nova versão.

A responsabilidade de distribuição do MQ/DB é do GQ, através da plataforma SGQ da escola ou outros meios pertinentes à divulgação da informação aos envolvidos.

Por decisão da Direção Geral podem ser distribuídas cópias Não Controladas a outras entidades.

A distribuição de cópias controladas do MQ/DB é registada.



3 A ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA

3.1 Enquadramento:

A Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa é composta por duas escolas, a sede, em Lisboa e uma delegação, na Póvoa de Santa Iria, concelho de Vila Franca de Xira, que surgiu no início do ano letivo 2017/2018. Atendendo à elevada procura pela oferta formativa da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa, oriunda, sobretudo dos municípios mais a norte da região da Grande Lisboa, incluindo Vila Franca de Xira, mas também de Loures, municípios Oeste, como Alenquer ou Arruda dos Vinhos, ou ainda da Lezíria do Tejo, foi criada em 2017 a Delegação da Póvoa de Santa Iria da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa.

A Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa conta com mais de vinte anos de atividade, sendo hoje considerada como uma incontornável força geradora de recursos humanos qualificados que enriquecem o setor do turismo, hotelaria e eventos da região de Lisboa.

Na origem da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa está a paixão por um projeto educativo integral capaz de formar técnicos especializados nas áreas de hotelaria, turismo e eventos, mas, também, indivíduos com uma sólida consciência cívica. A Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa, ao longo dos anos, foi crescendo e desenvolvendo-se, adquirindo uma notoriedade que é hoje unanimemente reconhecida. Este reconhecimento traduz-se, nomeadamente, pelo entusiasmo com que as empresas do setor têm aderido a este projeto e pela excelente aceitação que os alunos por nós formados têm a nível do mercado de trabalho, assim como pelos jovens que procuram a escola. O projeto educativo da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa assenta nas realidades locais e regionais, assim como na realidade do mundo

global atual. O nosso projeto educativo é, por isso, fruto de uma reflexão conjunta da sua comunidade educativa e conselho consultivo. Tem como linha orientadora a interligação entre a componente pedagógica, realidade empresarial e as especificidades da sociedade atual.

Consideramos importante assegurar o desenvolvimento harmonioso dos nossos jovens, através de estratégias pedagógicas elaboradas, tendo em vista a resposta à especificidade da prática profissional e do desenvolvimento tecnológico, bem como às exigências de conhecimentos científicos, aos quais não são alheios a promoção de valores de cidadania, civismo e humanismo.

A aprendizagem está estruturada em torno de uma metodologia modular, através da qual as aprendizagens adquiridas pelos alunos são avaliadas por unidades de conteúdos independentes. A Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa procura ainda responder aos diferentes ritmos de aprendizagem dos seus alunos, propondo estratégias pedagógicas adaptadas à especificidade individual de cada aluno.

Podemos apresentar, a título de resumo, a EPHTL como sendo uma escola ativa, dinâmica, que procura, continuamente, dar resposta às necessidades de aprendizagem dos alunos dos nossos dias, proporcionando-lhes um conjunto de competências profissionais, sociais e pessoais. Com um ambiente familiar e uma cultura baseada no atendimento e apoio personalizado, a EPHTL tem vindo a desenvolver-se de uma forma sustentável, criando um clima positivo, envolvendo alunos, colaboradores e parceiros. A EPHTL projeta-se para o futuro, pretendendo sempre acompanhar a evolução do aluno, do mercado de trabalho, da sociedade e do mundo global dos nossos dias, em constante e acelerada mudança

A EPHTL possui Autorização de Funcionamento para os seguintes cursos profissionais:

- Informática de Gestão;
- Organização de Eventos;
- Restauração, variantes Cozinha/Pastelaria e Restaurante/Bar;
- Receção;
- Secretariado;
- Turismo;
- Cozinha/Pastelaria;
- Restaurante/Bar.

3.2 Missão, Visão e Valores

A EPHTL 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, 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, constitui 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.

Princípios e Valores

A EPHTL tem os princípios e os valores especificados para os diferentes níveis de ensino, definidos na Lei de Bases do Sistema Educativo e no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, conforme a figura abaixo.



Figura 1 - Valores pelos quais se deve pautar a cultura de escola, segundo o Perfil do Aluno à Saída da Escolaridade Obrigatória.

Desta forma e em articulação com os valores apresentados em cima, a EPHTL é uma escola que valoriza os princípios da cidadania e a consciência ecológica; o reconhecimento da valorização pessoal e coletiva; promove a solidariedade e a sociabilidade; a responsabilidade; incentiva a igualdade na diversidade entre indivíduos, etnias e culturas; promove o respeito pelos valores democráticos e pelos direitos humanos; aposta na promoção e valorização da cultura e dos valores tradicionais; na valorização do espírito de partilha, de colaboração e de entreajuda; promove uma cultura de rigor, de exigência e empenho e valoriza o conhecimento e o esforço individual.



Objetivos

Os objetivos e estratégias que se seguem fundamentam-se em bases diagnósticas sólidas, o nosso sistema de gestão da qualidade, alicerçando-se, designadamente, no conhecimento da área de envolvimento da EPHTL, dos seus problemas, das suas necessidades e especificidades, no conhecimento e reconhecimento da identidade da EPHTL, da sua cultura e da sua história, na recolha e análise de indicadores, nos diversos relatórios de avaliação da atividade da escola, nos inquéritos de satisfação aplicados aos alunos, colaboradores, encarregados de educação, nas reflexões do conselho pedagógico, assim como, nas reflexões com o conselho consultivo e recursos humanos da escola. A nossa escuta ativa, sempre presente, permitiu-nos recolher inúmeros contributos dos nossos parceiros externos e internos, das empresas de acolhimento de alunos em FCT, dos empregadores e das associações dos setores. Destacamos o papel relevante dos contributos formais e informais do aluno, enquanto pessoa individual, dos delegados e subdelegados de turma, da associação de estudantes, comissão de finalistas, dos pais e familiares dos alunos, do representante dos encarregados de educação, dos professores e funcionários.

Através de uma exaustiva análise *SWOT*, estudamos os fatores que contribuem para o nosso sucesso, definimos estratégias para maximizarmos nos nossos pontos fortes, aproveitando todas as benéficos gerados pelas oportunidades. O conhecimento das ameaças e dos nossos pontos fracos levou-nos a criar estratégias para minimizarmos os seus efeitos.

Com base nos estudos acabados de referir, a EPHTL definiu as suas linhas de ação, as quais passaremos a apresentar seguidamente.

Objetivos Estratégicos:

- OE1** - Otimizar a Gestão de Recursos Humanos;
- OE2** - Otimizar a eficiência da Comunicação Interna;
- OE3** - Promover a Gestão da Qualidade na EPHTL;
- OE4** - Promover o sucesso Educativo;
- OE5** - Fomentar a integração do aluno no ambiente escolar;
- OE6** - Promover a Autonomia e Flexibilidade Curricular;
- OE7** - Estimular o Desenvolvimento dos Alunos;
- OE8** - Incentivar o envolvimento do Encarregado de Educação com a Escola;
- OE9** - Estimular as Relações com a Comunidade;
- OE10** - Promover o contacto com o mercado de trabalho;
- OE11** - Promover a inserção dos alunos no mercado de trabalho;
- OE12** - Promover a imagem externa da Escola.



3.3 Tipologia dos *Stakeholders* relevantes para a Instituição

A EPHTL considera relevantes para a qualidade da oferta de educação e formação profissional os seguintes *stakeholders*:

- **Internos:** Colaboradores e Alunos.
- **Externos:** Encarregados de Educação, Entidades de Acolhimento da FCT, Empregadores e Parceiros Sociais.



3.4 Identificação da atual oferta de educação e formação profissional de nível 4 para jovens

A atual oferta formativa da EPHTL é composta pelos cursos profissionais que se seguem:

- Curso Técnico(a) de Organização de Eventos;
- Curso Técnico de Receção;
- Curso Técnico de Turismo;
- Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria;
- Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar.

Tabela 1 – Oferta formativa por ano letivo EPHTL - Lisboa

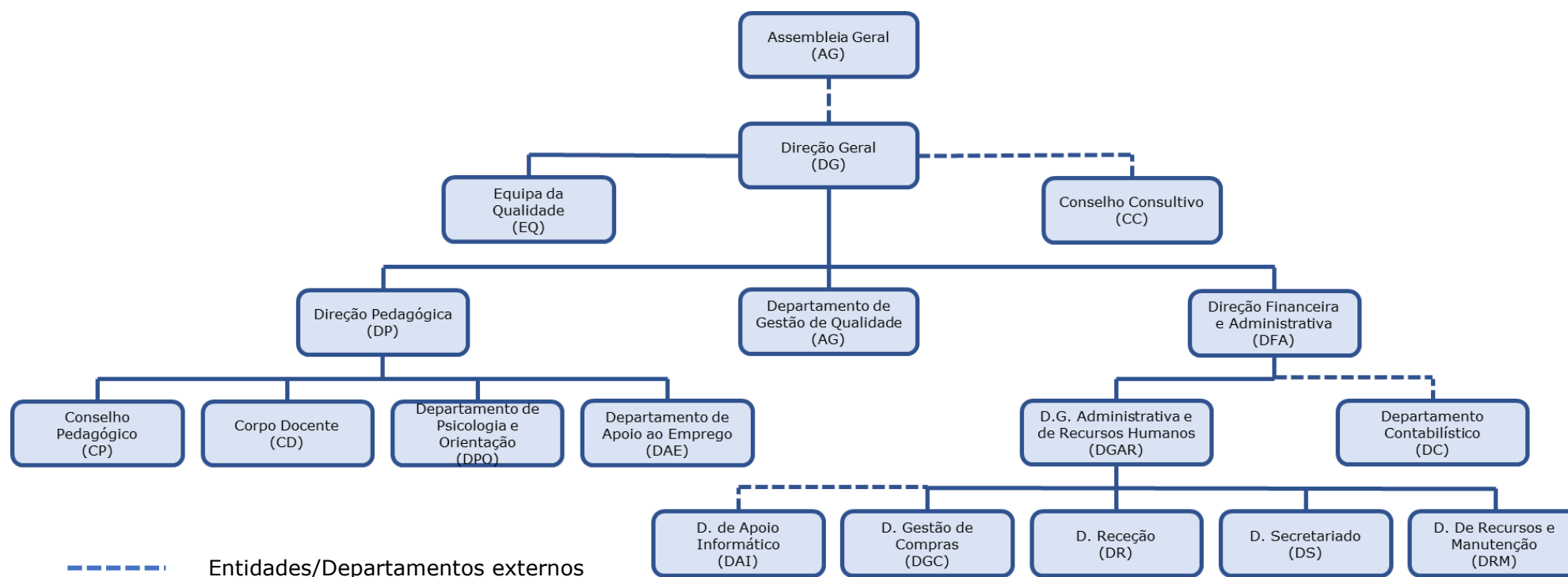
Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação N.º de Alunos/Formandos (Totais por curso, em cada ano letivo) *					
		2017 / 2018		2018 / 2019		2019 / 2020	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Organização de Eventos	2	45	3	68	3	71
Curso Profissional	Cursos Técnico de Receção	3	72	3	72	3	68
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria	4*	102	3	73	3	73
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar	3*	72	3	72	3	65
Curso Profissional	Cursos Técnico de Turismo	6	149	6	139	6	142

* No ano letivo de 2017/2018 no 12º ano tínhamos uma turma cuja designação era Curso Técnico de Restauração: Variante de Cozinha/Pastelaria e outra cuja designação era de Curso Técnico de Restauração: Variante de Restaurante/ Bar.

Tabela 2 – Oferta formativa por ano letivo EPHTL – Polo Póvoa de Santa Iria

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação					
		N.º de Alunos/Formandos					
		(Totais por curso, em cada ano letivo) *					
		2017 / 2018		2018 / 2019		2019 / 2020	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Organização de Eventos	1	23	2	46	3	70
Curso Profissional	Cursos Técnico de Receção	1	24	1	22	1	22
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria	1	22	2	48	3	71
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar	1	24	2	46	3	71
Curso Profissional	Cursos Técnico de Turismo	0	0	1	26	2	50

4 ORGANOGRAMA



5 SÍNTESE DESCRITIVA DA SITUAÇÃO DA EPHTL FACE À GARANTIA DA QUALIDADE E ÀS OPÇÕES PARA O CUMPRIMENTO DO QUADRO EQAVET

O Sistema de Gestão da Qualidade da EPHTL, alinhado com os documentos orientadores da escola, é constituído por um sistema documental, assente em procedimentos, que permite o cumprimento dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001, e dos pressupostos do quadro EQAVET. Neste sentido, tem como principais objetivos, os que enunciamos abaixo.

Objetivo Geral: Assegurar a melhoria da qualidade, da eficiência e a atratividade do sistema de Educação e Formação Profissional na Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa, através do desenvolvimento de uma cultura organizacional de melhoria.

Objetivos da Qualidade:

- Utilizar **práticas de autoavaliação** para garantir a melhoria contínua da qualidade das ofertas Educação e Formação Profissional ministradas pela EPHTL;
- Articular os **objetivos estratégicos** da EPHTL **com a política de garantia da qualidade e a melhoria contínua**;
- Adotar **procedimentos e práticas** associadas às principais componentes do quadro **EQAVET**;
- Recolher e analisar de forma sistemática e refletida dados, **respeitando os indicadores chave**;
- **Obter o selo EQAVET**, comprovativo de que a gestão da escola se coaduna com princípios de qualidade a nível europeu, no que respeita à Educação e Formação Profissional.

5.1 Política da Qualidade

A Escola Profissional De Hotelaria e Turismo de Lisboa (EPHTL) define a Política da Qualidade tendo em conta o estabelecido na Norma ISO 9001, alinhando-a com o quadro EQAVET.

A EPHTL desenvolve uma cultura institucional sustentada em critérios de Qualidade para a melhoria no processo educativo.

A promoção de uma cultura para a Qualidade, constitui um desafio para a EPHTL no âmbito da sua missão, centrada na excelência do ensino, da Educação e Formação Profissional.

Os princípios organizativos da EPHTL traduzem-se na procura constante da satisfação de todos os *stakeholders*, tendo por base um processo de melhoria contínua.



Aprovação

A Direção Geral assume a responsabilidade pela definição e pela aprovação da Política da Qualidade, assegurando que:

- É apropriada ao propósito da organização;
- Inclui um compromisso de cumprir os requisitos do normativo NP EN ISO 9001 e quadro EQAVET e de melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Proporciona enquadramento para o estabelecimento e revisão dos Objetivos da Qualidade;
- É comunicada e entendida dentro da organização;
- É objeto de análise periódica quanto à sua adequabilidade aos nossos propósitos e, caso seja conveniente, é revista.



5.2 Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

Âmbito:

Este Manual da Qualidade/Documento Base (MQ/DB) descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da EPHTL no âmbito da oferta de educação e formação profissional.

Aplicabilidade:

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado na EPHTL procura ir ao encontro do disposto na norma NP EN ISO 9001 e quadro EQAVET com a não aplicação do requisito 7.1.5.2 - Rastreabilidade da Medição.



5.3 Estrutura e hierarquia documental

A estrutura documental do SGQ é suportada por:

- Política e Objetivos de Gestão da Qualidade e Organograma;
- Indicadores;
- Manual da Qualidade/Documento Base;
- Procedimentos;
- Instruções de trabalho;
- Outros Documentos (Projeto Educativo, Regulamento Interno e outros Regulamentos, Plano de Ação, Plano de Melhoria, Relatório do Operador...);
- Modelos;
- Registos;
- Documentação externa;



Hierarquia documental:

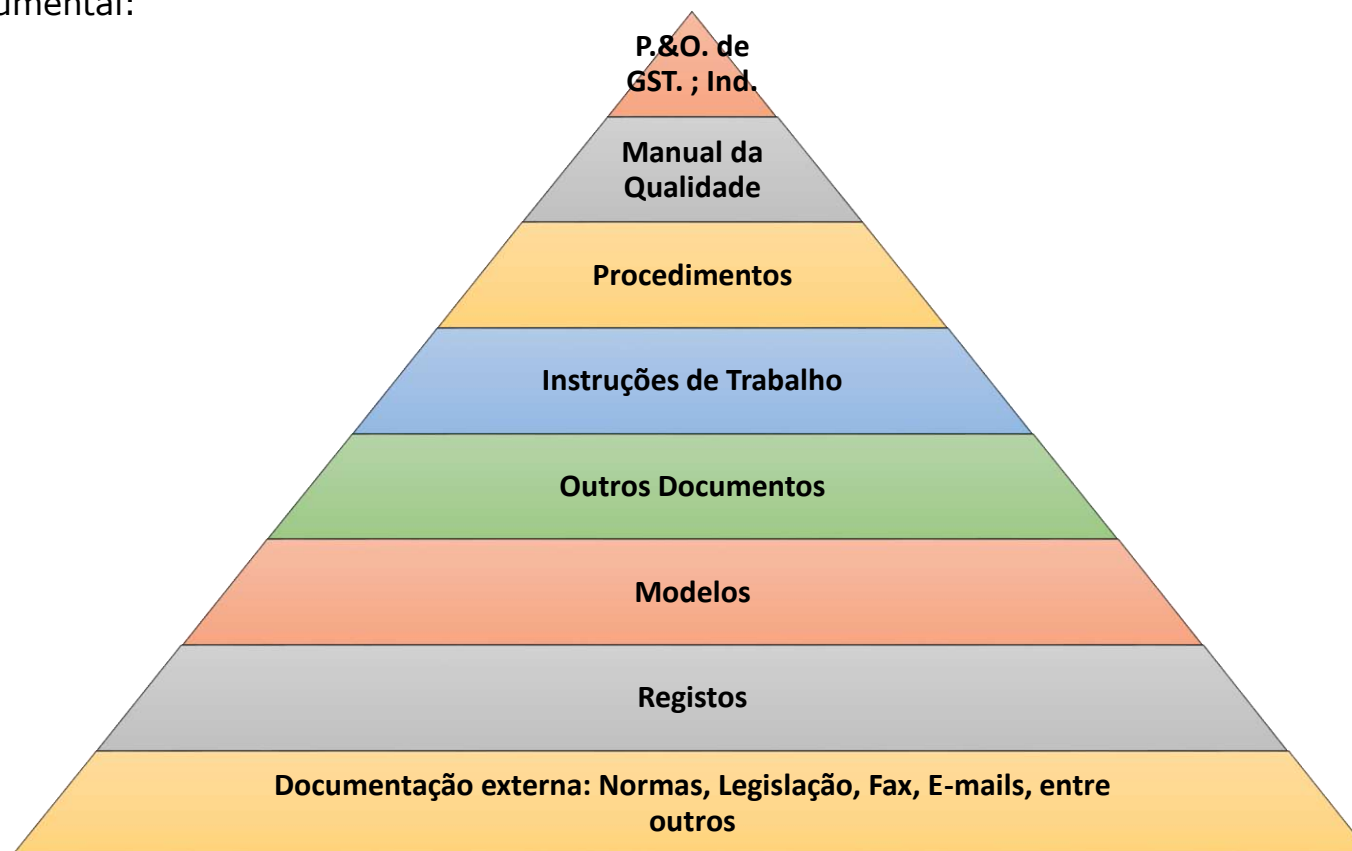


Figura 2 – Hierarquia Documental

5.4 Identificação e interação dos Processos

A EPHTL identificou vários tipos de processos que classificou da seguinte forma:

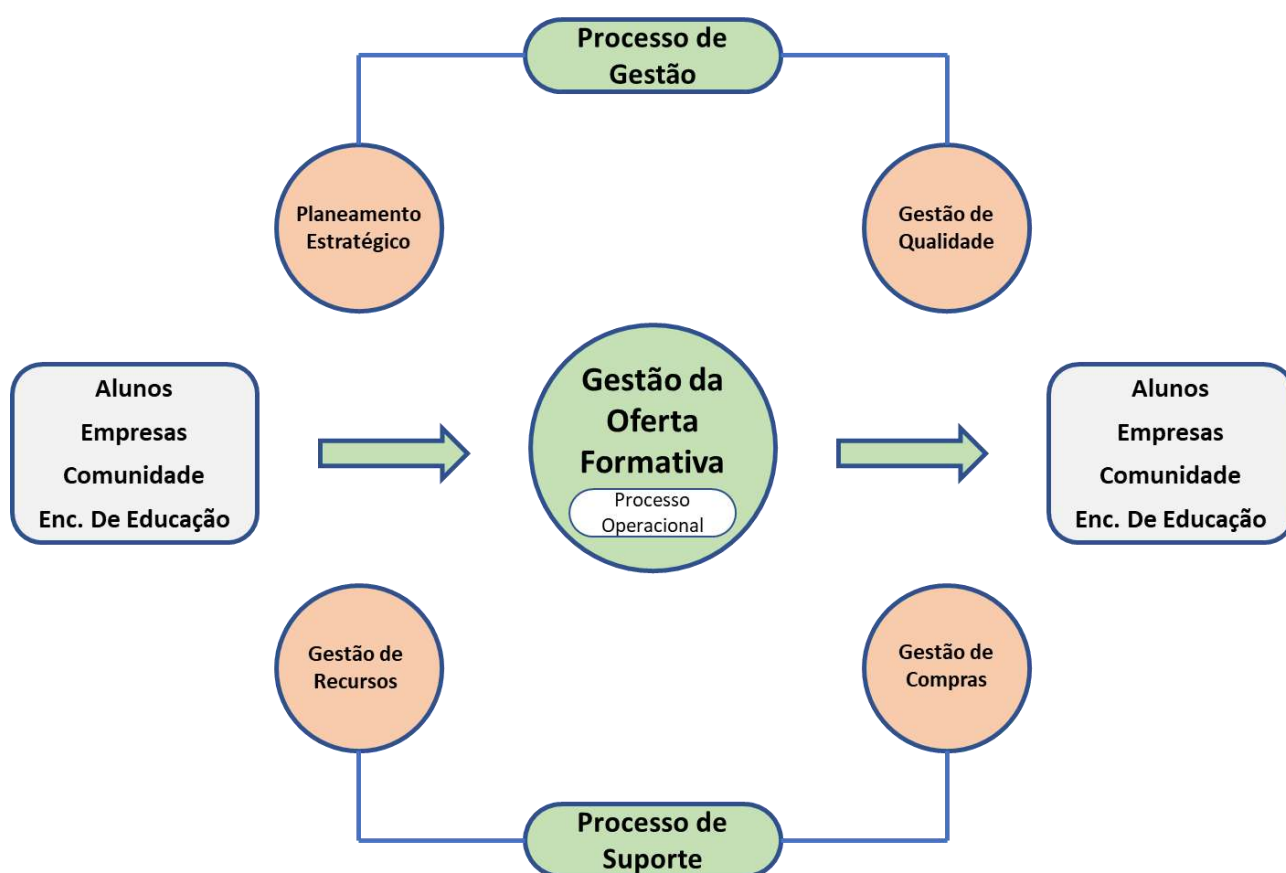


Figura 3 – Processos SGQ EPHTL

5.5 Mapa de Processos

Tabela 2 - Mapa de Processos

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Monitorização	Responsável
Gestão	Gestão da Qualidade	P.GQ.1 – Controlo dos documentos e registos	Mod.GQ.1 Mod.GQ.4	GQ/EQ
		P.GQ.2 – Auditorias Internas	Mod.GQ.6 Mod.GQ.10	GQ/EQ
		P.GQ.3 – Gestão das não conformidades, ações corretivas e oportunidades de melhoria	Mod.GQ.12	GQ/EQ
	Planeamento estratégico	P.PE.1 – Acompanhamento do SGQ Cronogramas	Mod.PE.1; Mod.PE.2; Mod.PE.3; Mod.PE.4; Mod.PE.5; Mod.PE.6; Mod.PE.7; Mod.PE.8; Mod.PE.12; Mod.PE.15; Mod.PE.16; Mod.PE.16:1; Mod.PE.16:2	EQ
		P.PE.2 - Avaliação dos stakeholders	P.GQ.3; Mod. PE.17	GQ/EQ
Suporte	Gestão de recursos	P.GR.1 – Gestão de recursos humanos	Mod.GR.4	DGAR
		P.GR.2 – Gestão dos equipamentos e infraestruturas	Mod.GR.15	DGAR
	Gestão de compras	P.GC.1 – Compras e avaliação de fornecedores	Mod.GC.1	DGAR
	Gestão Financeira	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Operacional	Processo formativo	P.PF.1 - Gestão da oferta formativa	Mod.PF.3; Mod.PF.5	DP

5.6 Caracterização do Sistema da Garantia da Qualidade adotado para o cumprimento do Quadro EQAVET

- a) Justificação da oferta de educação e formação profissional face às necessidades/tendências identificadas a nível europeu, nacional e regional:

A estratégia global da União Europeia atribui um papel central às políticas de educação e de formação, tendo como objetivo o crescimento económico e a diminuição do desemprego, especialmente do desemprego jovem. Ao abrigo da Estratégia Europa 2020 foram emitidas orientações específicas para cada um dos Estados-Membros que incidem em seis domínios prioritários: Aptidões e competências pertinentes e de qualidade, com incidência nos resultados da aprendizagem, visando a empregabilidade, a inovação e a cidadania ativa; Educação inclusiva, igualdade, não discriminação e promoção das competências cívicas; Um ensino e formação abertos e inovadores, nomeadamente através de uma plena adesão à era digital; Apoio aos professores; Transparência e reconhecimento das aptidões e qualificações para facilitar a mobilidade dos estudantes e dos trabalhadores; Investimento sustentável, desempenho e eficiência dos sistemas de educação e formação.

A EPHTL procura responder a estes desafios europeus, assumindo-se como uma entidade de referência no setor da educação, formação e qualificação de jovens. Relativamente às áreas de formação, a EPHTL segue as linhas orientadoras definidas pela tutela, que identifica as prioridades formativas nacionais e regionais, através da Agência Nacional para a Qualificação e Emprego, elencadas no Sistema de Antecipação de Necessidades Formativas (SANQ). Posteriormente, e tendo como ponto de partida as prioridades formativas regionais consubstanciadas na rede formativa

regional, a EPHTL constrói a sua proposta formativa, sistematizada a partir dos inputs dos seus *stakeholders* e procurando responder às necessidades dos empregadores.

- b) Definição dos objetivos e metas (um a três anos) a atingir na gestão da oferta formativa, a partir dos objetivos estratégicos da EPHTL:

Anualmente, a Direção Geral da EPHTL define/revê os seus objetivos estratégicos, assim como as suas metas, com vista a melhoria da qualidade da oferta formativa. Estes dados são apresentados na reunião da Revisão pela Gestão e acompanhados de um modo sistemático em reunião da Equipa da Qualidade com uma frequência, sempre que possível, trimestral, através do **Mod. PE.1 – Acompanhamento de Objetivos e Indicadores**.



- c) Identificação dos stakeholders internos e externos relevantes para a qualidade da oferta de educação e formação profissional (responsabilidades, momentos de participação e grau de envolvimento):

Tabela 3 - Stakeholders

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

- d) Identificação das responsabilidades atribuídas no âmbito da garantia da qualidade, no quadro da instituição:

Na EPHTL são atribuídas responsabilidades de acordo com o organograma da instituição. Para cada função é definido um perfil, tarefas a desenvolver e competências mínimas, de acordo com o Manual de Funções. As responsabilidades atribuídas no âmbito do SGQ encontram-se definidas nos procedimentos do sistema.

- e) Identificação dos indicadores em uso, a criar e/ou a ajustar:

Os indicadores que permitem a análise, medição e monitorização do desempenho do SGQ implementado são os definidos anualmente na reunião da Revisão pela Gestão e acompanhados no **Mod.PE.1 - Acompanhamento dos Objetivos e Indicadores**.

Nas reuniões da Equipa da Qualidade, a Direção Geral, em conjunto com os restantes membros da equipa, avalia a necessidade de criar ou ajustar indicadores que considere relevantes para o seu SGQ.

A EPHTL definiu duas tipologias de indicadores, indicadores de monitorização, que contribuem para alertar face a possíveis desvios e não conformidades e indicadores de resultado (EQAVET). Seguidamente apresentamos os indicadores da EPHTL:

Indicadores de Monitorização:

- Taxa de procura em cursos de EFP;
- Taxa de assiduidade em cursos de EFP;
- Taxa de desistência em cursos de EFP;
- Taxa de sucesso em cursos de EFP;
- Taxa de módulos em atraso em cursos de EFP (SEDE);
- Taxa de satisfação alunos;
- Taxa de satisfação encarregados de educação;
- Taxa de satisfação colaboradores;
- Taxa de satisfação entidade de acolhimento de FCT;
- Taxa de satisfação alunos em FCT.
- Indicadores de Resultado (EQAVET)

Indicador EQAVET nº 4a :

- Taxa de conclusão em cursos de EFP;

Indicador EQAVET nº 5 a :

- Taxa de colocação no mercado de trabalho ~
- Taxa de prosseguimento de estudos

Indicador EQAVET nº 6 a :

- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com a área de formação

Indicador EQAVET nº 6 b 3

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

f) Apresentação da metodologia de recolha e acompanhamento de indicadores:

A recolha de dados/informação que permite acompanhar os indicadores é feita tendo por base os registos produzidos pelo SGQ, de acordo com a IT.PE.1 – Acompanhamento de indicadores.



g) Apresentação da estratégia e monitorização dos processos e resultados na gestão da educação e formação profissional tendo em conta a 4 fases do ciclo da qualidade:

A EPHTL tem um SGQ que assenta no modelo da melhoria contínua, refletido no ciclo PDCA- Plan; Do; Check; Act, apresentado na figura abaixo.

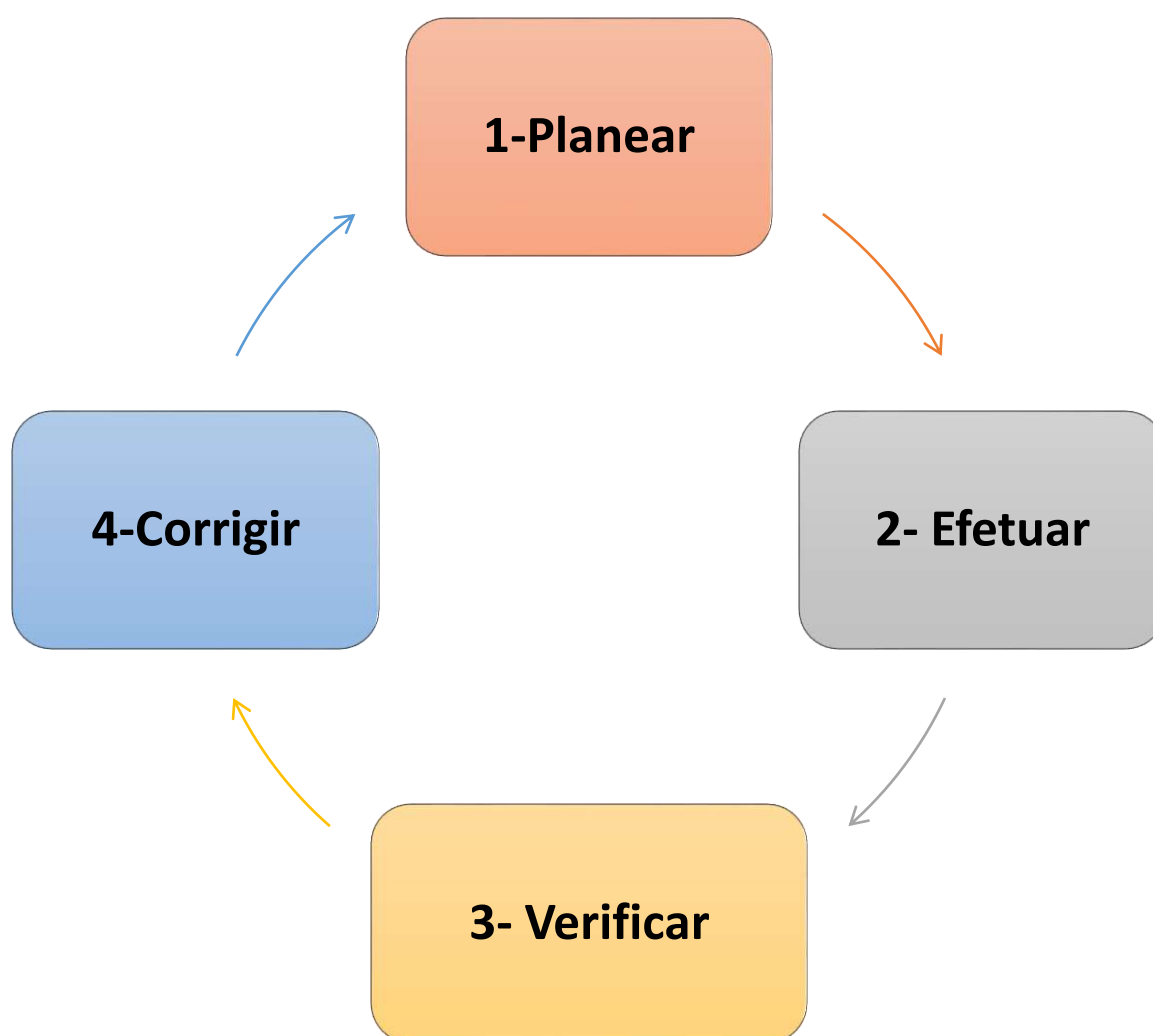


Figura 4 - Ciclo PDCA

Tabela 4 – Ciclo PDCA sua interligação com o SGQ/EPHTL

Planear	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
Efetuar	Procedimentos do sistema Instruções de Trabalho Manuais Regulamentos Reuniões
Verificar	Análise de Dados Auditorias Internas e Externas Reuniões Relatório do Observador
Corrigir	Plano de Melhoria Ações Corretivas Oportunidades de Melhoria

- h) Identificação dos mecanismos de controlo (por ex.: alertas rápidos) e dos procedimentos de ajustamento contínuo na gestão de oferta da educação e formação profissional:

A EPHTL dispõe de vários mecanismos de controlo, entre eles:

- - A monitorização contínua do Mod.PE.1 – Acompanhamento de objetivos e indicadores, o qual é analisado sempre que possível trimestralmente em reunião da equipa da qualidade;
- - Não conformidades e oportunidades de melhoria detetadas em auditoria interna/externa e no decorrer da implementação/manutenção do SGQ;
- - Tratamento das reclamações dos *stakeholders* internos e externos;
- - Sugestões de melhoria ao sistema apresentadas pelos *stakeholders* e tratadas como oportunidades de melhoria.

i) Metodologias para análise integrada dos resultados produzidos pelos indicadores e para a definição das melhorias a introduzir na gestão da educação e formação profissional, em colaboração com os *stakeholders*:

A EPHTL com vista à análise integrada dos resultados produzidos pelos indicadores e definição das melhorias a introduzir, constituiu três grupos de trabalho, cuja composição preferencial apresenta-se seguidamente:

Equipa da Qualidade

- Direção
- Gestor da Qualidade
- Direção Pedagógica
- Responsável do DGAR e /ou Direção Financeira
- Responsável do Gabinete de Psicologia e Orientação Vocacional

Conselho Consultivo

- Direção
- Gestor da Qualidade
- Direção Pedagógica
- Representante das Entidade de Acolhimento de FCT
- Representante dos Parceiros Sociais
- Representante dos Empregadores

Grupo de Reflexão da Qualidade

- Direção
- Gestor da Qualidade
- Direção Pedagógica
- Responsável do DGAR e /ou Direção Financeira
- Representante dos Alunos – Presidente da AEEPHTL
- Representante dos Encarregados de Educação

Reunião de Revisão pela Gestão

- São os mesmos elementos da Equipa da Qualidade.

A equipa da qualidade deve reunir, pelo menos, uma vez em cada período letivo. Anualmente cada um dos referidos grupos reúne no sentido de recolher informação, que permita à EPHTL a melhoria contínua da gestão da educação e formação profissional. As reuniões são calendarizadas nos modelos Mod. PE.16.

- j) Informação a disponibilizar relativa à melhoria contínua da oferta de EFP, sua periodicidade e formas de divulgação:

Os resultados alcançados são partilhados com todos os *stakeholders* de forma a estimular o contributo na identificação de ações de melhoria. A recolha destes dados encontra-se definida no cronograma de recolha de objetivos e indicadores, sendo a sua divulgação efetuada com igual periodicidade, atendendo à tipologia dos indicadores.

Estas informações encontram-se refletidas no Plano de Melhoria, elaborado de forma partilhada, disponibilizado a todos os colaboradores, através da área interna do SGQ.

Aprovado a 6 de março 2020 pela equipa da qualidade da EPHTL.

A Direção Geral

(Maria Salomé Rafael)