



# Relatório do Operador ECP



## RELATÓRIO DO OPERADOR

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

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

Escola Profissional de Comércio do Porto

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

Rua do Rosário, 172/6, 4050-521, Porto, Telefone: 222071530, Mail: [geral@ecp.edu.pt](mailto:geral@ecp.edu.pt)

[www.ecpescolacomerciporto.pt](http://www.ecpescolacomerciporto.pt)

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

Ana Augusta Mestre Teixeira – Diretora, Telefone 222071530, Mail: [anamestre@ecp.edu.pt](mailto:anamestre@ecp.edu.pt)

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

(TERCIFORMA – Estudos de Comércio e Serviços, SA – Presidente do Conselho de Administração Dr.<sup>a</sup> Teresa do Rosário Carvalho de Almeida Damásio)

Cofinanciado por:



**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.**

## MISSÃO

No cumprimento da sua missão, a ECP promove a disseminação do conhecimento e uma abordagem plural do ensino, incentiva o desenvolvimento de sinergias entre áreas científicas, e desenvolve uma cultura de inovação, criatividade e empreendedorismo, pautando-se por valores éticos e socialmente responsáveis.

Atuando com ofertas educativas e formativas dirigidas a jovens e adultos, predominantemente nas vertentes do Comércio, Distribuição e Serviços, procuramos contribuir de forma ativa e direta para o desenvolvimento de competências técnicas, sociais e humanas dos indivíduos e, consequentemente, para a dinamização e progresso do nosso tecido empresarial.

## VISÃO

Uma escola profissional na área do comércio, distribuição e serviços, atuando no domínio da formação inicial e da formação ao longo da vida, pautando-se por um distinto padrão de excelência do corpo docente e da qualidade do ensino, capaz de dotar os alunos de um conjunto de competências, tornando-os cidadãos mais responsáveis e conscientes dos seus deveres e valores. Com isto, pretendemos afirmar-nos como um prestigiado polo de desenvolvimento com preocupações ao nível da inclusão e da sustentabilidade ambiental, social e económica, com notória influência na área geográfica onde nos inserimos.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### A) Promoção do Sucesso Educativo

**A.1. Melhorar os níveis de sucesso educativo dos cursos profissionais, garantindo um aumento progressivo da taxa de conclusão do ciclo formativo:**

- a. Envolver os alunos em atividades e saberes que reflitam sempre que possível o contexto real de trabalho.

**A.2. Criar mecanismos e estratégias que atuem na redução do absentismo e abandono escolar:**

- b. Estabelecer medidas de articulação curricular e interdisciplinaridade entre disciplinas do mesmo ano curricular;

- c. Diversificar os métodos de avaliação, nomeadamente fichas de trabalho, apresentações orais, portefólios, *dossiers*, relatórios, testes escritos, orais e práticos;
- d. Enquadurar as *soft skills* como componente fundamental da preparação para a vida profissional e pessoal;
- e. Reinventar, adaptar e ajustar as práticas pedagógicas ao mundo globalizado em que vivemos (base do Projeto Educativo da ECP);
- f. Contextualizar a aprendizagem e os currículos dando-lhes um sentido e um significado.

## B) Diversidade da oferta formativa

### B.1. Manter e promover a diversidade da oferta formativa da escola respeitando a sua área de atuação (comércio e serviços), mantendo a predominância da oferta nesta área de intervenção:

- a. Auscultar as necessidades do mercado, pela realização de reuniões do Conselho Consultivo onde participam entre outros, as Associações de Comerciantes do Porto e a Câmara de Comércio e Indústria do Porto – Associação Comercial do Porto;
- b. Responder às necessidades do mercado, procurando implementar novas ofertas formativas (jovens e adultos);
- c. Alargar o número de parcerias empresariais.

## C) Otimização da organização

### C.1. Estimular o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e professores da escola:

- a. Estimular as competências internas, através da implementação de um sistema de gestão de desenvolvimento humano que coloque as pessoas no centro promovendo um clima organizacional que contribua para o bem-estar das pessoas pela promoção de uma comunicação eficaz, promovendo a importância da formação (dentro e fora da instituição), favorecendo momentos de reflexão e partilha e procurando reforçar o sentimento de pertença a partir de ideias, valores e comportamentos que o grupo reconheça;
- b. Criar condições para a frequência de ações de formação para todo o pessoal (docente e não docente) com especial incidência nas respetivas áreas de atuação.

### C.2. Promover a motivação escolar dos alunos

- d. Apostar no trabalho dos Serviços de Psicologia e Orientação escolar e vocacional;
- e. Promover sessões de promoção de métodos de estudo e de gestão do tempo, de conflitos e gestão do stress;

- f. Desenvolver nos alunos um conjunto de atitudes que se coadunem com o perfil de saída do curso e das exigências atuais do mercado de trabalho, como responsabilidade, autonomia, iniciativa, proatividade, polivalência, flexibilidade, cooperação e criatividade, aumentando a taxa de empregabilidade, o prosseguimento de estudos e a satisfação das entidades empregadoras.

## D) Aumento da empregabilidade e prosseguimentos de estudos

### D.1. Acentuar o trabalho em parcerias/redes:

- a. Impulsionar as atividades que a escola promove em protocolo com *stakeholders* e entidades empregadoras bem como da comunidade, nomeadamente seminários, visitas de estudo, concursos e outras atividades que fomentem a empregabilidade e a valorização dos cursos profissionais;
- b. Angariar/manter patrocínios junto das instituições e empresas da região, acentuando o Programa de patrocínio de salas.

### D.2. Comprometer os encarregados de educação com o percurso escolar dos seus educandos, corresponsabilizando-os e assegurando vários contatos com os EE dos alunos.

### D.3. Envolvimento ativo dos antigos alunos:

- a. Organizar atividades que envolvam antigos alunos da escola, no sentido da partilha de saberes e experiências;
- b. Manter um sistema de monitorização e acompanhamento de antigos alunos da escola.

## E) Internacionalização

### E.1. Consolidação, reforço e expansão da rede de parceiros internacionais:

- a. Diversificar as instituições, países e cidades com as quais cooperamos em projetos Erasmus e *eTwinning* e em atividades de âmbito internacional com escolas estrangeiras na ECP;
- b. Melhorar o posicionamento da ECP enquanto instituição educativa na sua região, país e na Europa.

### E.2. Manter um volume adequado de mobilidades ERASMUS+ para formandos e pessoal;

- a. Enriquecer o percurso académico e profissional dos formandos e agentes educativos;
- b. Recolher boas-práticas que potenciem a inovação da atividade, currículos e metodologias da escola;
- c. Permitir à comunidade educativa adquirir e desenvolver *soft skills* como o multilinguismo, autonomia, adaptação a ambientes culturais diferenciados e

aumentar a sua empregabilidade através de uma experiência de formação no estrangeiro;

- d. Promover os valores europeus e importância da cidadania ativa, ao nível nacional e europeu, dos participantes e restante comunidade (através da disseminação).

## F) Garantia da melhoria contínua da ECP

### F.1. Participação ativa dos *stakeholders*:

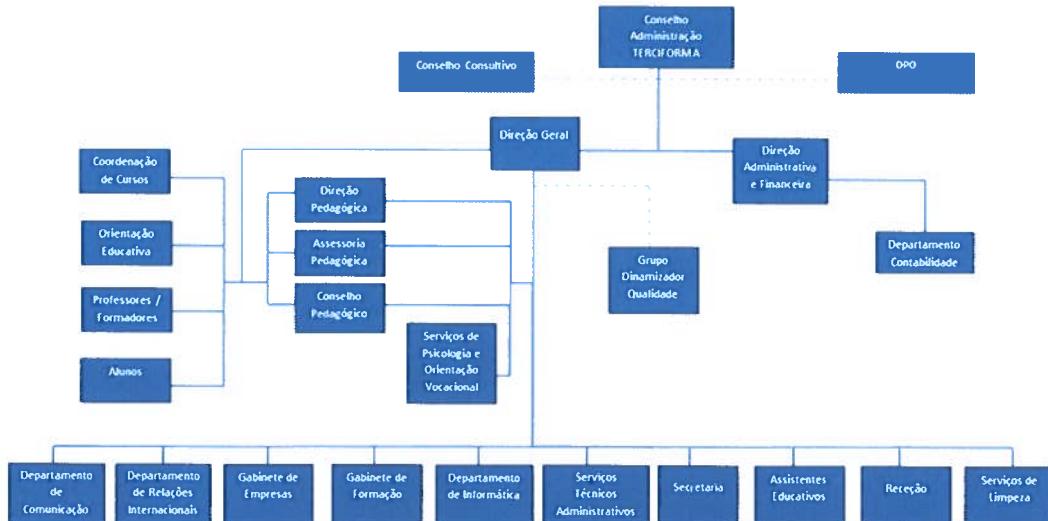
- a. Promover a participação de todos os *stakeholders* na definição dos objetivos estratégicos e metas a atingir de curto e médio prazo, na vida da ECP e nas decisões a tomar, através do sistema de garantia de qualidade em alinhamento com o Quadro EQAVET;
- b. Envolver os *stakeholders* nos quatro ciclos do SGQ: planeamento, implementação, avaliação e revisão e na definição do plano de melhorias.

### F.2. Promoção, divulgação e monitorização dos indicadores e respetivas metas;

### F.3. Aumento de parcerias com outros operadores de ensino:

Desenvolver parcerias de trabalho em grupo, troca de experiência e criação de sinergias com outros operadores de formação, nomeadamente outras escolas profissionais.

### 1.5 Inserir o organograma da instituição.



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

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/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
Profissional	Técnico/a de Marketing	3	72	3	76	3	69
Profissional	Técnico/a de Comércio	3	74	3	75	3	76
Profissional	Técnico/a de Apoio à Gestão	1	29	1	27	1	25
Profissional	Técnico/a de Operações Turísticas	0	0	1	25	2	39
Profissional	Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital	0	0	1	25	1	22
Profissional	Técnico/a de Vendas	2	40	1	17	0	0
Profissional	Técnico/a de Contabilidade	0	0	0	0	0	0

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

- Criação de um sistema alinhado com o quadro EQAVET.

- Adaptação do sistema em uso ao quadro EQAVET.

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

Tendo em conta o plano estratégico e de forma a melhorarmos a nossa prestação, apontamos os seguintes objetivos prioritários:

1. Aquisição de uma nova cultura organizacional com novas práticas, processos, procedimentos, gestão documental e assente na reflexão crítica resultante da autoavaliação e heteroavaliação;
2. Alinhamento dos objetivos estratégicos da ECP com as políticas e estudos prospectivos para o ensino profissional;
3. Aumento e diversificação de parcerias para suporte da atividade da ECP e das suas opções estratégicas;
4. Aumentar e melhorar o envolvimento e participação de todos os *stakeholders* nos processos de decisão e em todas as fases do ciclo (PDCA – Planeamento, Implementação, Avaliação, Revisão);
5. Aumentar a transparência e a visibilidade de processos, objetivos, indicadores, metas e resultados alcançados pela escola;
6. Articulação do plano de formação dos colaboradores e professores com as opções estratégicas da ECP;
7. Solidificação e aumento dos projetos a proporcionar aos alunos para favorecer a sua aprendizagem, autonomia e sucesso escolar;
8. Certificação do SGQ da ECP em alinhamento com o Quadro EQAVET.

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

Etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
Elaboração do Documento Base para o alinhamento	Janeiro/20	Março/20
Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento	Junho/19	Nov/19
Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos	Até dezembro do ano civil em que o ciclo de formação termina	

<b>Recolha de dados – Indicador 5a)</b> <b>Colocação dos diplomados</b>	<b>Janeiro de dois anos seguintes ao ano de conclusão do curso</b>	
<b>Recolha de dados – Indicador 6a)</b> <b>Ocupação dos diplomados</b>	<b>Janeiro de dois anos seguintes ao ano de conclusão do curso</b>	
<b>Recolha de dados – Indicador 6b3)</b> <b>Satisfação dos empregadores</b>	<b>Fevereiro de dois anos seguintes ao ano de conclusão do curso</b>	
<b>Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão</b>	<b>Março/2020</b>	<b>Maio/2020</b>
<b>Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP</b>	<b>Março/2020</b>	<b>Maio/2020</b>
<b>Elaboração do Relatório do Operador</b>	<b>Abril/2020</b>	<b>Maio/2020</b>
<b>Anexo 1 ao Relatório do Operador - Plano de Melhoria</b>	<b>Maio/2020</b>	<b>Maio/2020</b>
<b>Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET</b>	<b>Abril/2020</b>	<b>Maio/2020</b>

**Observações:** A análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET e de outros em uso é efetuada todos os anos letivos e periodicamente ao longo dos anos letivos

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

1. **Estatutos** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
2. **Organograma** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
3. **Projeto Educativo** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
4. **Lista de Parcerias e Protocolos** –  
<https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
5. **Regulamentos** - <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/alunos/regulamentos.html>
6. **Política da Qualidade** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
7. **Balanço Anual (18/19)** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
8. **Plano de Ação** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>
9. **Plano Anual de Atividade (19/20)** –  
<https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html>

10. **Mapa de Monitorização dos Indicadores (19/20)** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvvet.html>
11. **Documento Base** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvvet.html>
12. **Balanço Intercalar (19/20)** – <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvvet.html>
13. **Mapa de Ações de Melhorias – Maio/20** - <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvvet.html>
14. **Relatório do Operador** - <https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvvet.html>

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

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

No âmbito da sua atividade, a ECP utiliza e monitoriza oito processos/procedimentos. Em cada um dos processos é definida toda a monitorização dos mesmos, identificando os gestores dos processos, os documentos de entrada e saída, os indicadores associados e, as tarefas/ações em cada uma das fases do ciclo do Sistema de Garantia da Qualidade.

A implementação, desenvolvimento e pleno funcionamento do Sistema de Garantia da Qualidade em alinhamento com o Quadro EAVET da ECP, assenta nas seguintes quatro fases:

### 2.1 Fase de Planeamento

O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos *stakeholders* e inclui as metas/objetivos, as ações a desenvolver e os indicadores adequados.

O Projeto Educativo, o Documento Base, o Plano de Ação e o Plano Anual de Atividades são os documentos nucleares da fase do planeamento. Estes documentos estruturantes são elaborados com a colaboração ativa dos *stakeholders*. A Direção da ECP, junto das estruturas pedagógicas (Assessoria Pedagógica e Coordenação de Cursos), define, debate e valida a missão, visão, objetivos estratégicos, indicadores e metas a atingir, ações e atividades estratégicas. Posteriormente, em reuniões internas (de colaboradores, de orientadores educativos, de alunos, de encarregados de educação) e em reunião do Conselho Consultivo (onde estão presentes/representados todos os *stakeholders*) são validadas as opções estratégicas referidas.

No processo de Planeamento de Oferta Formativa, é planeado:

- A Oferta Formativa; O Projeto Educativo; Os Regulamentos Internos; Os Planos Curriculares; O calendário escolar, a calendarização das FCT's e calendarização das PAP's; A distribuição de horários e tarefas; O Plano Anual de Atividades.

No processo de Seleção de Alunos, é planeado:

- O Perfil do Aluno e da Turma; A angariação de alunos; A seleção dos alunos; As matrículas e renovações de matrículas.

No processo de Desenvolvimento da Formação, são planeadas:

- As atividades curriculares; As FCT's; As PAP's; As Orientações Educativas; As mobilidades ERASMUS.

No processo de Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos, é planeado:

- O acompanhamento da empregabilidade e prosseguimento de estudos; As parcerias e protocolos.

No processo de Gestão Financeira é planeada:

- A gestão dos projetos; A gestão contabilística e Financeira.

No processo de Marketing e Comunicação, são planeadas:

- As atividades de marketing da escola; A comunicação e divulgação interna e externa de todas as atividades curriculares e extracurriculares; Os eventos; A comunicação *online* e *offline*; O marketing direto;

No processo de Gestão de Recursos Humanos e Recursos Materiais, são planeadas:

- As necessidades de recursos humanos; As necessidades de recursos materiais.

No processo de Gestão do Sistema de Garantia da Qualidade e Melhoria Contínua, são planeadas:

- As estratégias e orientações pedagógicas; A estrutura documental de apoio ao SGQ; O desenvolvimento do SGQ; As auditorias internas e externas; As condições das infraestruturas da escola.

## 2.2 Fase de Implementação

O Projeto Educativo, o Documento Base, o Plano de Ação e o Plano Anual de Atividades e outros documentos de gestão, concebidos com os *stakeholders*, decorrem das metas/objetivos a atingir. Nesta fase, é executado o planeado: realização dos procedimentos do sistema, das instruções de trabalho, das sessões e das reuniões. Executam-se as ações planeadas nos documentos referidos, tendo em conta os oito processos da atividade.

Aqui a importância do desempenho de cada profissional da ECP no processo é essencial, por isso a necessidade da formação dos recursos humanos da entidade.

No processo de Planeamento de Oferta Formativa, é implementada (realizada):

- A reunião de Definição de Rede (SANQ/CIM/DGEstE/ANQEP) e a indicação à DGEstE (via portal SIGO) da intenção da oferta formativa da ECP; As reuniões com *stakeholders* sobre a oferta formativa; As alterações aos documentos estruturantes e de gestão; As alterações dos objetivos estratégicos e metas a atingir; As atualizações dos planos curriculares.

No processo de Seleção de Alunos, é implementada (realizada):

- A angariação de alunos; As entrevistas com os candidatos; A seleção dos alunos; As matrículas e renovações de matrículas; A afixação das Listas provisórias; A constituição das turmas; A elaboração de contratos com alunos e professores; O registo das matrículas nas diversas plataformas obrigatórias.

No processo de Desenvolvimento da Formação, são implementadas (realizadas):

- As planificações anuais das disciplinas; As aulas; As atividades curriculares e extracurriculares aprovadas no Plano Anual de Atividades; As aulas de apoio e recuperação; Os concursos e projetos; Os eventos; A orientação, anteprojeto, desenvolvimento e apresentação das PAP's; O controlo de assiduidade, comportamento e aproveitamento dos alunos por parte da Orientação Educativa; Os contatos com os pais/encarregados de educação; Os Conselhos turma; Sessões e reuniões com *stakeholders*; A identificação de empresas, identificação do perfil do aluno, a atribuição da empresa de acolhimento, o plano individual e o acompanhamento, no âmbito das FCT's; As mobilidades ERASMUS.

No processo de Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos, é implementada (realizada):

- A promoção ativa de empregabilidade e prosseguimento de estudos; A divulgação de ofertas de emprego; O acompanhamento da empregabilidade e colocação dos ex-alunos; Reuniões com empresas de parceria/protocolo, empresas empregadoras de ex-alunos e empresas de acolhimento de FCT; Promoção de outras parcerias com Instituições de Educação Inclusiva, com Centros Qualifica e com outros operadores de formação.

No processo de Gestão Financeira, são implementadas (realizadas):

- As candidaturas financeiras e monitorização dos projetos; O tratamento das reclamações; Informações administrativas e financeiras a alunos e professores; Inserção de informação nas plataformas digitais internas e externas; O orçamento previsional anual e mensal; Outros orçamentos; A contabilização das despesas e rendimentos; A prestação de contas; Reuniões mensais com o Conselho de Administração e Direção da ECP.

No processo de Marketing e Comunicação, são implementadas (realizadas):

- As atividades de marketing da escola; O desenvolvimento da publicidade para angariação de alunos; A comunicação e divulgação interna e externa de todas as atividades curriculares e extracurriculares, dos eventos, da *newsletter* trimestral, dos workshops, dos seminários, debates, ações de formação, e feiras; A dinamização das redes sociais; A criação de meios publicitários.

No processo de Gestão de Recursos Humanos e Recursos Materiais, é implementado (realizado):

- O recrutamento, seleção e contratação de professores; A formação dos profissionais da ECP de acordo com as necessidades de formação identificadas e de acordo com o Plano de Formação dos profissionais aprovado; A manutenção preventiva e corretiva dos materiais e equipamentos; As aquisições de materiais e equipamentos.

No processo de Gestão do Sistema de Garantia da Qualidade e Melhoria Contínua, é implementada (realizada):

- A gestão documental e documentos de gestão; O envio de documentos codificados para os departamentos respetivos; O acompanhamento dos processos; A recolha e monitorização dos indicadores; O arquivo de evidências; O acompanhamento e monitorização do Plano de Ação, do Plano Anual de Atividades, do Plano de Formação; As auditorias internas; O acompanhamento e monitorização das infraestruturas; Sessões de esclarecimento e informação sobre o SGQ; As reuniões do grupo dinamizador da qualidade e com diversos *stakeholders*.

## 2.3 Fase de Avaliação

A avaliação de resultados e processos na ECP é efetuada regularmente e permite identificar os desvios e as ações de melhoria.

Nesta fase é crucial o preenchimento por parte dos *stakeholders* dos diversos Inquéritos de satisfação utilizados pela escola, de forma a aferir os aspetos positivos e os aspetos negativos por parte de toda a comunidade escolar, tendo como objetivo melhorar a qualidade do ensino da ECP:

- Inquérito inicial aos alunos;

- Inquérito empregabilidade e colocação dos ex-alunos;
  - Inquéritos de satisfação geral dos alunos;
  - Inquérito de autoavaliação dos alunos;
  - Inquérito de avaliação dos alunos aos professores;
  - Inquérito de necessidades dos alunos (no âmbito dos Serviços de Psicologia e Orientação Vocacional);
  - Inquérito de satisfação às entidades empregadoras de ex-alunos diplomados;
  - Inquérito de satisfação aos profissionais (colaboradores e professores) sobre a formação realizada e sugestões sobre futuras formações;
  - Inquérito de satisfação geral dos profissionais (colaboradores e professores);
  - Inquérito de autoavaliação dos profissionais (colaboradores e professores);
- Inquérito de necessidades dos professores (no âmbito dos Serviços de Psicologia e Orientação Vocacional)
- Inquérito de satisfação dos pais/encarregados de educação;
  - Inquérito de satisfação das entidades de acolhimento de FCT.

Os dados obtidos são tratados estatisticamente, registados no Mapa de Controlo de Indicadores e analisados.

Também é realizado, nesta fase:

- A avaliação dos alunos;
- A avaliação dos profissionais (colaboradores e professores) da ECP por parte da direção;
- A atribuição do prémio de Mérito, do prémio de Assiduidade e o do prémio de Cidadania aos alunos;
- Avaliação das execuções físicas dos projetos;
- Relatório de atividades por parte dos professores e alunos;
- Elaborado o Balanço Anual da atividade da ECP, os Balanços Intercalares e o Relatório do Operador;
- A avaliação da execução do Plano de Ação.

Relativamente a cada um dos processos, são utilizados indicadores de monitorização e avaliação – instrumentos fundamentais para a fase seguinte – a revisão:

No processo de Planeamento de Oferta Formativa, é utilizado seguinte indicador:

- Grau de cumprimento do Plano Anual de Atividades.

No processo de Seleção de Alunos, é utilizado o seguinte indicador:

- Número de alunos matriculados.

No processo de Desenvolvimento da Formação, são utilizados os seguintes indicadores:

- Taxa de módulos em atraso;
- Taxa de transição de ano curricular;
- Taxa de conclusão do último ano;
- Taxa de conclusão do ciclo de formação;**
- Grau de satisfação da entidade de acolhimento;
- Grau de satisfação geral dos alunos;
- Grau de satisfação dos encarregados de educação;

No processo de Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos, são utilizados os seguintes indicadores:

- Taxa de empregabilidade;**
- Taxa de empregabilidade na área da formação;**
- Taxa de prosseguimento de estudos;**
- Grau de satisfação dos empregadores de ex-alunos diplomados.**

No processo de Gestão Financeira, são utilizados os seguintes indicadores:

- Grau de satisfação com os serviços administrativos;
- Número de reclamações;
- Taxa de execução orçamental.

No processo de Marketing e Comunicação, é utilizado seguinte indicador:

- Índice geral de procura.

No processo de Gestão de Recursos Humanos e Recursos Materiais, são utilizados os seguintes indicadores:

- Grau de satisfação geral dos profissionais (colaboradores e professores);
- Grau de satisfação dos profissionais (colaboradores e professores) com a formação;
- Taxa de cumprimento do Plano de Formação dos profissionais (colaboradores e professores).

No processo de Gestão do Sistema de Garantia da Qualidade e Melhoria Contínua, são utilizados os seguintes indicadores:

- Taxa média no cumprimento da meta dos indicadores;

- Número de não conformidades na Auditoria Interna;
- Nível do selo EQAVET.

Tanto o Mapa de Monitorização de Indicadores como o Plano de Ação são monitorizados todas as semanas. Os resultados são analisados e debatidos em diversas reuniões: reuniões do Grupo Dinamizador da Qualidade, reuniões com professores, reuniões com colaboradores, reuniões de Orientadores Educativos, Conselhos de turma de avaliação periódica, reuniões de Conselho Pedagógico, reuniões com alunos e pais/encarregados de educação, reuniões/contatos com empresas parceiras, reuniões/contatos com entidades de acolhimento, reuniões/contatos com empresas empregadoras de ex-alunos diplomados e, principalmente, pela reunião do Conselho Consultivo onde são reunidos todos os *stakeholders* da ECP.

#### **2.4 Fase de Revisão**

Os resultados da avaliação são utilizados para se elaborarem ações de melhoria adequadas à revisão das práticas existentes, com o objetivo de melhoria contínua.

Para um melhor empenho de todas as partes interessadas, os objetivos, os critérios, as fases do ciclo da qualidade e a documentação que sustenta a nossa ação, são conceitos partilhados, para que a monitorização e os resultados sejam um compromisso de todos os intervenientes.

Periodicamente (no final de cada período escolar e no final de cada ano letivo), através dos dados recolhidos, procede-se à análise dos resultados dos indicadores e estratégias implementadas e à sua comparação com as metas e indicadores estabelecidos nos documentos estruturantes da Escola (Plano de Ação e Projeto Educativo).

Estes resultados permitirem aferir o grau de concretização das metas estabelecidas e aferir os desvios verificados, relativamente aos indicadores EQAVET implementados.

Caso se verifiquem desvios serão reajustadas as estratégias e implementados ações de melhoria no Plano de Melhoria com a colaboração de todos os *stakeholders*. Como referido anteriormente, também em reuniões com cada tipo de *stakeholder* que se vão realizando ao longo do tempo, são apresentados, debatidos e revistos os resultados obtidos até aos momentos de realização dessas reuniões

Serão divulgados no site da ECP, no mês seguinte ao final de cada período escolar, o Mapa de Controlo de Indicadores e o Plano de Melhorias, resultante da avaliação e revisão realizada até ao momento.

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

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

(Em anexo)

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

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

(Em anexo)

### V. Conclusão

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

A implementação de um Sistema de Garantia da Qualidade em alinhamento com o Quadro EQAVET na ECP, implicou mudanças significativas na organização e funcionamento da escola. Mudanças também na sistematização de como todos os *stakeholders* participavam na vida da ECP.

Foi desenvolvido e implementado um sistema documental que permite uniformizar documentos, impressos, mapas e outros, onde os procedimentos e processos são divulgados e os documentos internos são enviados para os respetivos utilizadores. Efetua-se também o registo e envio para os interessados de toda a documentação externa relevante para a ECP. Este sistema documental contribuiu positivamente para uma melhoria do funcionamento e organização da escola.

Com a implementação dos quatro ciclos do Sistema de Garantia da Qualidade (Planeamento, Implementação, Avaliação e Revisão), resultou um melhor planeamento da atividade da escola a curto, médio e longo prazo. Foram criados documentos estruturantes agregadores de informações e decisões tomadas com participação de todos os *stakeholders*. A participação destes foi fundamental para a definição e validação de todo o Projeto Educativo, da unificação de uma única visão estratégica, na comunhão dos objetivos estratégicos e dos objetivos do alinhamento. A implementação implicou a participação ativa de todos os *stakeholders*, sobretudo dos internos, executando o que foi planeado.

O envio de PowerPoint informativo e esclarecedor do SGQ e o preenchimento de inquéritos *online* são um exemplo da participação de todos os stakeholders, nomeadamente na avaliação. Posteriormente, a avaliação e análise dos indicadores e das práticas de gestão em uso, provocaram uma melhoria na identificação das lacunas existentes. Com os diversos *stakeholders* realizaram-se reuniões onde se debateram os resultados e onde foram propostas ações e áreas de melhoria. De seguida, a divulgação e publicitação das ações de melhoria alargou o debate entre todos. Uma nova abordagem e uma forma de gestão da escola onde as expetativas e opiniões de todos contam de forma organizada e sistematizada.

O SGQ da ECP em alinhamento com o Quadro EAVET é um sistema de melhoria contínua em que todo este processo, todos estes ciclos se vão repetindo e apurando ao longo do tempo, cruzando-se em diversos momentos.

Também resultou numa nova cultura de qualidade nos profissionais da escola. A procura de sugestões e de opiniões dos profissionais e a participação nas decisões estratégicas da escola, provocou uma maior sensibilização dos profissionais sobre a importância de uma melhor resposta da qualidade na escola, com implicações no presente e no futuro da nossa organização, alterando muitas vezes a sua atitude e postura perante a ECP, ficando com a certeza que fazem parte da organização e são uma voz ativa na mesma.

Verificou-se ainda um maior envolvimento e participação de todos os stakeholders internos e externos na atividade da escola, participando agora também na autoavaliação e reflexão. Avaliaram, refletiram e contribuíram com sugestões de ações de melhoria.

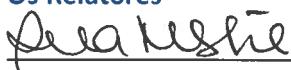
Podemos ainda acrescentar que a implementação do SGQ em alinhamento com o Quadro EQAVET trouxe um maior controlo e antecipação na identificação dos resultados. Estando em constante monitorização dos indicadores em uso, da execução do plano de ação e das práticas de gestão, a ECP consegue agora identificar antecipadamente o que está bem e o que está menos bem, o que foi realizado e o que não foi realizado, as razões subjacentes, podendo desde logo tomar medidas corretivas, de melhoria, com participação de todos os *stakeholders*.

Por fim, melhorou também a imagem da ECP, aumentou a transparência da informação e aumentou a informação existente sobre a atividade da escola.

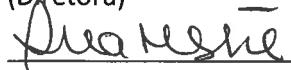
Estamos também mais atentos às necessidades de formação dos nossos profissionais e tentando, de acordo também com as necessidades da instituição e as necessidades de formação apuradas, chegar ao encontro das expetativas de formação dos profissionais.

---

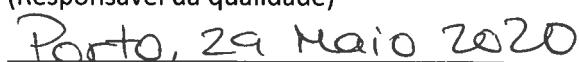
Os Relatores



(Diretora)



(Responsável da qualidade)



(Localidade e data)

ESCOLA DE COMÉRCIO DO PORTO  
Rua do Rosário, 174 - 176  
4050-521 PORTO

## DOCUMENTOS ANEXOS

**Anexo 1 – Plano de Melhoria**

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

## Anexo 1 - Plano de Melhoria

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

### 1 – ANÁLISE CONTEXTUALIZADA DOS RESULTADOS DOS INDICADORES

#### 1.1 – GRAU DE CUMPRIMENTO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES - 2019/2020

O Plano Anual de Atividades para 19/20 foi aprovado a 13/11/2019 pelo Conselho Pedagógico. Sobre as propostas apresentadas pelos profissionais da ECP, a Direção aprovou 63 atividades curriculares e extracurriculares a desenvolver no presente ano letivo.

A 31/12/2019 tinham sido executadas 25 atividades, o que representava uma execução de 39,7%. Três meses depois, a 31/03/2020, o número de atividades realizadas foi de 46, representando já uma taxa de execução de 73%. Tendo em conta que a meta estabelecida foi de 86% e que foram percorridos 7 meses em 11 de atividade (63,6%), a execução está acima do esperado.

Perante a situação excepcional em que a escola se encontra desde 16 de março de 2020 com a suspensão das atividades letivas e não letivas presenciais devido à Pandemia Covid-19, muito dificilmente será possível realizar as restantes atividades previstas. Porém, a equipa docente e colaboradores estão a desenvolver novas formas de realizar atividades em formato digital, e, até, novas atividades integradas na nova dinâmica do ensino à distância.

#### 1.2 – NÚMERO DE ALUNOS MATRICULADOS - 2019/2020

Para o ano de 19/20 foi definido o número mínimo de 66 novas matrículas para os cursos profissionais, representando o mínimo de 22 alunos por cada turma autorizada. Verificou-se que, até ao início de janeiro de 2020 (data limite para matrículas em situações específicas) se matricularam 67 alunos, 1 aluno a mais do mínimo esperado.

### 1.3 – TAXA DE MÓDULOS EM ATRASO - 2019/2020

O objetivo estabelecido para 19/20 foi a percentagem de apenas 6,5% de módulos em atraso no volume total de módulos avaliados. Verificou-se a 31/12/2019 uma taxa de incumprimento de 6,3% e a 31/03/2020 uma taxa de 4,7%, ambas inferiores ao limite estabelecido e verificando-se uma melhoria do 1º para o 2º período letivo. A não consideração no 2º período letivo dos módulos em atraso dos alunos definitivamente considerados desistentes contribuiu para esta melhoria. De referir que a taxa de módulos em atraso oscila de turma para turma, sendo que o 11º ano de Comércio apresenta a taxa mais baixa de incumprimento – 0,5% e o 10º ano de Operações Turísticas apresenta a taxa mais alta – 13,7%. Quanto às turmas finalistas, a turma de Marketing apresenta uma taxa de 2,0%, a turma Apoio às Gestão a taxa de 3,9% e a turma Comercial a taxa de 9,2%.

### 1.4 – TAXA DE ABANDONO ESCOLAR - 2019/2020

Em 2018/2019 a taxa de abandono escolar foi de 6,5%. Tendo em conta o histórico da ECP e o objetivo estratégico de diminuição do abandono escolar, foi estabelecida uma ligeira melhoria, passando a meta para 6,4%.

Até ao final de abril de 2020, dos 231 alunos matriculados em todas as turmas verificaram-se 11 desistências, o que representa uma taxa de desistência de 4,8% - valor inferior à meta.

### 1.5 – TAXA DE CONCLUSÃO NO ÚLTIMO ANO CURRICULAR – CICLO 2016/2019

Até 31 de dezembro de 2019 foi concluído o processo de avaliação dos alunos do ciclo 2016/2019. Foi apurado em janeiro de 2020 que dos 57 alunos que iniciaram o 3º ano curricular em 2018/2019 (alunos finalistas), 46 concluiram com sucesso o ciclo formativo, representando uma taxa de 80,7%, superior à taxa de 71,6% do ano letivo anterior e ligeiramente superior à meta estabelecida – 80,0%.

### 1.6 – TAXA DE CONCLUSÃO DE CICLO FORMATIVO – CICLO 2016/2019

A taxa de conclusão dos últimos ciclos formativos foi: 13/16- 74,1%; 14/17 – 68,6%; 15/18 – 60,8%.

Até 31 de dezembro de 2019 foi concluído o processo de avaliação dos alunos do ciclo 2016/2019. Foi apurado em janeiro de 2020 que dos 74 alunos que iniciaram o 1º ano curricular no início do ciclo 2016/2019, 46 concluiram com sucesso o ciclo formativo, representando uma taxa de conclusão de 62,2%, superior à taxa de 60,8% do ciclo anterior e também ligeiramente superior à meta estabelecida – 60,0%.

Analisando por curso, o Técnico/a de Marketing apresentou a melhor taxa de conclusão com 83,3%, seguido do Técnico/a de Comércio/Comercial com a taxa de 56,0% e, com a taxa mais baixa, o Técnico/a de Vendas com 48,0%.



## 1.7 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS – 2019/2020

Foi estabelecida uma meta de 3,0 numa escala de 1 a 4 para à satisfação geral dos alunos relativamente à ECP. No mês de abril de 2020 foi realizado um inquérito aos alunos no formato Google Forms. Dos 240 alunos ainda em formação, 167 responderam ao inquérito, representando 69,6% de resposta.

Foi realizado o tratamento estatístico do inquérito e apurou-se o grau de satisfação de 2,9, ligeiramente inferior ao objetivo proposto.

As turmas com mais respostas foram o CEF e o 12TCOM com 18 inquéritos respondidos, embora em termos relativos a turma com maior representatividade tenha sido o 10TM com 16 respostas em 19 – 84,2%. As turmas com menos respostas foram o 11TOT e o 12TAG com 11 inquéritos preenchidos, embora em termos relativos a turma com menor representatividade tenha sido o 12TAG com 11 respostas em 25 – 44,0%

As respostas possíveis contemplavam as seguintes opções: 1 - insuficiente; 2 - suficiente; 3 - bom; e 4 - muito Bom.

Na avaliação da satisfação dos alunos com a ECP, foi obtida uma taxa geral de 61% e média de 2,8 de satisfação. Foram avaliados os seguintes parâmetros e avaliações:

- Instalações da escola – 52% - 2,6
- Mobiliário e equipamentos – 48% - 2,4
- Condições de higiene – 46% - 2,3
- Localização e acesso à escola – 70% - 3,0
- Atividades extracurriculares – 50% - 2,5
- Formação prática em contexto de trabalho/ Estágios – 66% - 2,9
- Secretaria (R/C) – 78% - 3,2
- Serviços administrativos e Financeiros (4º andar) – 74% - 3,0
- Serviço de Psicologia e Orientação Vocacional – 71% - 3,0
- Serviços de apoio informático – 49% - 2,6

- Apreciação global da ECP – 69% - 2,9

Os parâmetros “Localização e acesso à escola”, “Secretaria”, “Serviços administrativos e financeiros” e “Serviço de Psicologia e Orientação Vocacional” foram os mais bem avaliados e acima da média. Os parâmetros com menos satisfação foram “Mobilário e equipamentos”, “Condições de higiene”, “Atividades extracurriculares” e “Serviços de apoio informático”.

### 1.8 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS PAÍS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO – 2019/2020

Foi estabelecida uma meta de 2,5 numa escala de 1 a 4 para a satisfação geral dos pais/encarregados de educação relativamente à ECP. No mês de abril de 2020 foi realizado um inquérito aos pais/encarregados de educação no formato *Google Forms*. Do potencial de 240 pais/encarregados de educação dos alunos ainda em formação, 47 responderam ao inquérito, representando 19,6% de resposta – evidenciando a pouca participação dos pais/encarregados de educação na atividade escolar dos seus educandos e na atividade da escola.

Foi realizado o tratamento estatístico do inquérito e apurou-se o grau de satisfação de 3,1, muito superior à meta estabelecida de 2,5 e uma elevada satisfação geral com a ECP.

Foram avaliadas cinco vertentes gerais numa escala simples, de quatro níveis de satisfação (Insuficiente, Suficiente, Bom e Muito Bom, e, com exceção da vertente geral “Apreciação global da ECP”, uma questão de resposta aberta facultativa. No total das 4 questões, foram obtidas 40 respostas, fazendo uma média de 10 respostas por questão.

#### a) SATISFAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO DA ESCOLA

Na Avaliação de satisfação dos EE, relativamente à organização da escola, foi obtida uma taxa geral de satisfação 73% e média de satisfação 3,4. O parâmetro “*Satisfação com o atendimento que a ECP proporciona aos pais/encarregados de educação*” foi o parâmetro com a maior avaliação, com uma taxa de satisfação de 79% e uma avaliação média de 3,5. Com exceção dos parâmetros ““*Satisfeito com as instalações da ECP*” com 64% de taxa de satisfação e média de satisfação de 3,2. Os restantes parâmetros estão compreendidos de 70% a 77% e médias entre 3,2 a 3,5 inclusive.

Na resposta aberta (facultativa) “No seu entender, o que falta para estar mais satisfeita com a organização da escola?”, 6 respondentes consideraram que não há áreas de melhoria, sendo que 9 sugeriram melhorias nas instalações e espaço para refeições e alteração de algumas normas.

#### b) SATISFAÇÃO COM O ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Na Avaliação de satisfação dos EE, relativamente à “*satisfação com o envolvimento e participação*”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 70% e média de satisfação de 3,5. Os parâmetros com maior avaliação foram, “*Tenho confiança nos professores do(s) meu(s) educado(s)*”, “*Sinto-me respeitado(a) pelos professores da escola*” e “*Sinto-me respeitado(a) pelos colaboradores da escola*”, com uma taxa de satisfação de 79% e uma avaliação média de satisfação de 3,5. Os parâmetros com menor avaliação foi “*Sou convidado a participar na melhoria da ECP*” com uma taxa de satisfação de 53% e média de satisfação 3,2. Os restantes parâmetros estão compreendidos em taxas de satisfação de 68% a 77% inclusive e com médias de satisfação de 3,2 a 3,6 inclusive.

Na resposta aberta (facultativa) à pergunta “No seu entender, o que falta para se sentir mais envolvido e mais participativo na vida da escola?”, 6 respondentes indicaram não haver nada a fazer por satisfação total e 2 indicaram potenciais melhorias através maior integração, confiança e envolvimento dos pais e 1 reportou insatisfação quanto às escolhas das empresas para estágios/ apoio e estrutura proposta durante estágio.

#### c) SATISFAÇÃO COM A ACESSIBILIDADE AOS SERVIÇOS

Na Avaliação de satisfação dos EE relativamente à “*satisfação com a acessibilidade aos serviços*”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 71% e média de satisfação de 3,4.

A maior avaliação obtida foi “*satisfação com os serviços da ECP*”, com uma taxa 79% e uma avaliação média de 3,4. A menor foi “*Horário de atendimento aos pais/encarregados de educação*”, com uma taxa de satisfação de 49% e uma média de 3,3. Os restantes parâmetros estão compreendidos nas taxas de satisfação de 72% a 77% inclusive e com médias de satisfação de 3,3 a 3,4 inclusive.

Face à pergunta de resposta aberta (facultativa) “No seu entender, o que falta para estar mais satisfeito com a acessibilidade aos serviços?”, nenhum respondente indicou áreas de melhoria, sendo que 7 usaram o espaço para dizer que não há nada a melhorar.

#### d) SATISFAÇÃO COM RESULTADOS E SERVIÇOS

Na Avaliação de satisfação dos EE relativamente à “*satisfação com resultados e serviços*”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 69% e média de 3,4. Os parâmetros com maior avaliação foram “*Satisfação com o apoio dado pelos professores ao(s) meu(s) educados(a)*” e “*Informação periódica, sobre os progressos e dificuldades do(s) meu(s) educados(a)*” com uma taxa de satisfação de 72% e média de 3,4. Com a menor avaliação ficaram “*Estou satisfeito com as atividades extracurriculares: visitas de estudo, concursos, exposições, debates, clubes*” e “*Satisfação com a distribuição horária*”, taxa de 64% e média de 3,2. Os restantes parâmetros estão avaliados com uma taxa de satisfação de 70% com médias de satisfação de 3,3 a 3,4 inclusive.

À pergunta de resposta aberta (facultativa) “No seu entender o que falta para estar mais satisfeito com os serviços e resultados oferecidos pela escola?”, 6 respondentes indicaram não haver necessidade de melhoria, e 3 referiram melhorias relacionadas com apoio particular em português para alunos estrangeiros e mais visitas de estudo e/ou relacionadas com o carácter técnico do curso.

#### e) APRECIAÇÃO GLOBAL DA ECP

Na Avaliação de satisfação dos EE relativamente à satisfação global com a ECP, foi obtida uma taxa geral de satisfação 81% e média de satisfação de 3,1.

Das 47 respostas, numa contagem decrescente, 22 pais/encarregados de educação, o que equivale a 47% das respostas, responderam “Bom”, 16 pais/encarregados de educação, 34% dos respondentes, avaliaram com “Muito bom”, 9 avaliaram com “Suficiente”, equivalente a 19% das respostas, e em “Insuficiente”, não se verificou nenhum registo.

### 1.9 - TAXA DE EMPREGABILIDADE (Mercado de trabalho e prosseguimento de estudos) - CICLO 2015/2018

A taxa de empregabilidade nos anteriores ciclos foi: ciclo 12/15 – 85,7%; ciclo 13/16 – 63,5%; ciclo 14/17 – 86,4%.

A meta estabelecida inicialmente para a taxa de empregabilidade para o ciclo de 2015/2018 foi de 80,0%. Através de inquéritos de colocação via telefone realizados pela escola entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020 aos ex-alunos que concluíram com sucesso o ciclo de 2015/2018, apurou-se que, dos 48 alunos graduados, 34 estavam a trabalhar e 5 prosseguiram estudos superiores, representando uma taxa de empregabilidade de 81,3%. O objetivo foi ligeiramente superado.

Analisando por curso, o Técnico/a de Marketing apresenta a taxa mais alta de empregabilidade com 92,3%, seguido do Técnico/a de Comércio/Comercial com 75,0% e, com a taxa mais baixa, o Técnico/a de Vendas com 73,3%.

Considerando apenas a empregabilidade no mercado trabalho (excluindo o prosseguimento de estudos), a taxa apurada foi de 70,8%, valor bastante positivo tendo em conta que apenas passaram 12 a 16 meses desde que os jovens terminaram com sucesso o seu curso. O Técnico/a de Marketing apresenta também a maior taxa de colocação no mercado de trabalho – 84,6%, seguido do Técnico/a de Vendas com 66,7% e, por fim, o Técnico de Comércio/Comercial com 65,0%.

### 1.10- TAXA DE EMPREGABILIDADE NA ÁREA DE FORMAÇÃO - CICLO 2015/2018

A taxa de empregabilidade na área de formação nos anteriores ciclos foi: ciclo 12/15 – 65,4%; ciclo 13/16 – 63,0%; ciclo 14/17 – 71,2%.



Este indicador obrigatório pelo Referencial do Quadro EQAVET, apura o número de ex-alunos diplomados, no mercado de trabalho que estão na sua área de formação. Tendo em conta o histórico da ECP, os fatores externos e o valor apurado no ciclo formativo passado que foi de 54,8%, a escola estabeleceu para o ciclo de 2015/2018 uma meta de 60,0%.

No entanto, e com a informação obtida pelo inquérito referido no indicador anterior aos ex-alunos, apurou-se que a taxa de empregabilidade na área de formação do ciclo 2015/2018 foi de **76,5%**, bastante superior à meta mínima definida. De referir que todos os alunos no mercado de trabalho estão a trabalhar por conta de outrem. Para este ciclo, no momento dos inquéritos, não existiam alunos a trabalhar por conta própria.

Analizando por curso, o Técnico/a de Marketing apresenta a taxa de empregabilidade na área de formação mais alta – 81,8%, seguido do Técnico/a de Vendas com 80,0% e, com a taxa mais baixa, o Técnico/a de Comércio/Comercial com 69,2%.

### 1.11 - TAXA DE PROSSEGUIMENTO DE ESTUDOS - CICLO 2015/2018

A taxa de prosseguimento de estudo nos anteriores ciclos foi: ciclo 12/15 – 23,8%; ciclo 13/16 – 20,6%; ciclo 14/17 – 15,3%.

Tendo em conta o histórico da ECP e o objetivo estratégico da ECP em aumentar o número de alunos que continuam estudos superiores após a conclusão com sucesso do seu curso, foi estabelecida a meta mínima de 15,0%. Através do mesmo inquérito aos ex-alunos do ciclo de 2015/2018, realizado entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020, apurou-se que dos 48 alunos, apenas 5 prosseguiram estudos superiores, representando uma taxa de prosseguimento de estudos de **10,4%**, inferior à meta de 15,0%. No entanto, verificou-se que 8 alunos estavam em regime misto: a trabalhar e a estudar no ensino superior. Como só se pode considerar o aluno uma vez, considerou-se que os alunos estavam no mercado e trabalho em detrimento do prosseguimento de estudos. Se a opção fosse contrária, teríamos 13 alunos em 48 no ensino superior, representando uma taxa de **27,1%**, bastante superior à meta de 15,0%.

### 1.12- GRAU DE SATISFAÇÃO DOS EMPREGADORES DE EX-ALUNOS DIPLOMADOS - CICLO 2015/2018

O Grau de satisfação dos empregadores de ex-alunos diplomados, em anteriores ciclos, foi: ciclo 12/15 – 3,4; ciclo 13/16 – 3,4; ciclo 14/17 – 3,6.

Para este indicador obrigatório que afere as competências dos ex-alunos diplomados nas empresas empregadoras, a ECP definiu o valor de 3,5, numa escala de 1 a 4, após verificação do seu histórico. O valor apurado foi exatamente igual à meta: **3,5**.

Apenas foram obtidas respostas de empresas empregadoras de ex-alunos diplomados que estão a trabalhar em profissões relacionadas com a área de formação. Apesar dos muitos contatos e tentativas, as empresas mostram-se muito relutantes no preenchimento de inquéritos. No entanto, de todos os alunos diplomados e a trabalhar, foram obtidas 17 respostas em 48 possíveis, representando uma taxa de resposta de 35,4%. No curso Técnico/a de

Marketing obteve-se 6 respostas em 13 possíveis – 46,2% de resposta. No curso Técnico/a de Comércio/Comercial responderam 6 empresas em 20 – 30% de resposta e no curso Técnico/a de Vendas 7 inquéritos preenchidos em 15 possíveis, correspondendo a 46,7% de respostas.

Analisando as competências dos ex-alunos diplomados avaliadas pelas empresas empregadoras, no geral verifica-se que a competência com melhor pontuação é o “Trabalho em equipa” com 3,65 numa escala de 1 a 4. De seguida, com a pontuação de 3,56 situa-se a competência “Competências técnicas inerentes ao posto de trabalho”. As competências “Planeamento e organização” e “Comunicação e relações interpessoais” obtiveram a avaliação de 3,53. A competência com menos pontuação (embora positiva) foi “Responsabilidade e autonomia” com 3,41, valor inferior à média geral das competências avaliadas.

Quanto à análise por curso, o Técnico/a de Marketing apresenta a melhor satisfação geral por parte dos empregadores – 3,62. De seguida o Técnico/a de Comércio/Comercial com 3,50 e as empresas estão menos satisfeitas com o Técnico/ de Vendas, com uma avaliação de 3,48 (numa escala de 1 a 4).

Nos alunos do Técnico/a de Marketing, as competências com melhor pontuação foram “Comunicação e relações interpessoais” e “Trabalho em equipa” com 3,83. “Planeamento e organização” teve a menor avaliação com 3,33. No Técnico/a de Comércio/Comercial, o “Trabalho em equipa” teve a melhor avaliação – 3,67 e a “Responsabilidade e autonomia” obteve a menor avaliação – 3,33.

Por fim, no curso Técnico/a de Vendas, o “Planeamento e organização” teve a avaliação mais alta 3,80 e a “Comunicação e relações interpessoais” com a avaliação mais baixa – 3,20.

#### 1.13 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E TÉCNICOS – 2019/2020

Como referido no ponto 2.9, foi realizado em abril de 2020 um inquérito de satisfação geral aos alunos em formação nos cursos profissionais e CEF. Um dos parâmetros avaliados foi o grau de satisfação dos alunos com os serviços administrativos, técnicos e financeiros da ECP. Foi apurado o valor de 3,0 numa escala de 1 a 4 em que 1 é insuficiente, 2 é suficiente, 3 é suficiente, 2 é bom e 4 é muito bom. A meta estabelecida no início do ano letivo foi de 3,0, ou seja, o valor apurado é igual ao objetivo definido.

#### 1.14 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES – 2019/2020

A meta estabelecida foi de menos de 5 reclamações, sendo que até ao momento não existem registo de reclamações formais.

#### 1.15 – TAXA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL – 2019/2020

A execução orçamental dos rendimentos encontra-se com uma taxa de 58,5% no final de março de 2020. Desde o início do ano letivo (igual a ano económico), a execução tem estado perto (ou ligeiramente superior ou ligeiramente inferior) dos valores orçamentados para cada período mensal.

Tendo em conta que em março foram concluídos 7 dos 12 meses de atividade, pode falar-se de uma taxa de referência de execução de 58,3%. O realizado foi de 58,5%, dentro do previsível. No entanto, utilizando o orçamento previsto mensal até 31 de março de 2020, verifica-se que a execução dos rendimentos é de 96,9%, ou seja, ligeiramente inferior, o que se justifica pela volatilidade existente na contabilização dos rendimentos de acordo com a execução dos subsídios dos alunos – habitualmente os gastos e consequentemente os rendimentos na mesma proporção, são inferiores ao previsto.

#### 1.16 – ÍNDICE GERAL DE PROCURA – 2020/2021

O número de alunos que realizaram uma pré-inscrição para os cursos profissionais para o ano letivo de 2020/2021 até 30 de abril de 2020 foi de 37. A meta mínima estabelecida a atingir até 31 de agosto de 2020 é de 72, representando uma média de 24 por curso de forma a ter uma ligeira margem de segurança na obtenção de pelo menos 22 matrículas em cada um dos 3 cursos previstos.

Tendo em conta a situação excepcional de confinamento em que a população se encontra, o recrutamento para o próximo ano letivo terá, necessariamente, moldes diferentes, estando a ECP a intensificar e diversificar (sobretudo na comunicação digital) o marketing e publicidade. De referir que os meses de maior procura são, tradicionalmente, maio, junho e julho. De referir também o acréscimo de 27 pré-inscrições em abril de 2020.

#### 1.17 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) – 2019/2020

Também em abril foi realizado um inquérito de satisfação aos profissionais da ECP. De um potencial de 52, preencheram 39 profissionais, representando uma taxa de resposta de 75,9%, das quais 10 correspondem a colaboradores/as, 22 a professores/as externos/as e 7 a professores/as internos/as. As respostas possíveis contemplavam as seguintes opções: 1 - insuficiente; 2 - suficiente; 3 - bom; e 4 - muito bom.

##### Satisfação dos colaboradores com a ECP:

Na avaliação da satisfação dos colaboradores com a ECP, foi obtida uma taxa geral de 93% e média de 3,6 de satisfação.

Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Imagem global da instituição
- A garantia da qualidade do serviço é uma preocupação presente no quotidiano da instituição
- Forma como a organização gere os conflitos de interesses
- Desempenho global da instituição

## - Papel da instituição

### - Relações da instituição com os cidadãos e outras organizações

#### - Nível de envolvimento dos colaboradores/professores na instituição e na sua missão

#### - Forma como a instituição recompensa os esforços individuais

Os parâmetros “Imagem global da instituição”, “Papel da instituição na sociedade”, e “Relações da instituição com os cidadãos e outras organizações” foram os mais bem avaliados, com uma taxa de satisfação de 95% e uma avaliação média de 3,7. Todos os restantes recolheram uma taxa de satisfação acima dos 90%, com exceção da “forma como a instituição recompensa os esforços individuais”, com uma taxa de 82% e 3,3 de média.

#### Satisfação com a gestão e o sistema de gestão:

Neste ponto foi obtida uma taxa geral de 96% e média de 3,6 de satisfação.

#### Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Aptidão da gestão de topo para comunicar
- Recetividade perante críticas construtivas
- Recetividade perante sugestões de melhoria
- Promoção de ações de formação
- Estimulação da iniciativa dos colaboradores
- Postura da instituição face à mudança e modernização

O parâmetro “Postura da instituição face à mudança e modernização” teve a avaliação mais alta com uma taxa de satisfação de 97% e uma avaliação média de 3,6. Todos os restantes recolheram uma taxa de satisfação igual ou superior a 95%, com exceção do ponto “Recetividade perante críticas construtivas”, com uma taxa de 92% e 3,5 de média.

#### Satisfação com a gestão e o sistema de trabalho:

A avaliação obtida com a gestão e o sistema de trabalho totaliza uma taxa geral de 85% e uma avaliação média de 3,3 de satisfação. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Ambiente de trabalho
  - Tratamento dado às questões sociais e ambientais
  - Atividades sociais (desportivas e recreativas)
- Flexibilidade do horário de trabalho e a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar, assuntos pessoais e de saúde
- Modo como a instituição lida com os problemas pessoais dos colaboradores
- Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais
- Equipamentos informáticos e software disponíveis
- Condições de higiene/ limpeza
- Condições de segurança
- Serviços sociais (assistência médica)

Os parâmetros “Ambiente de trabalho” e “Tratamento dado às questões sociais e ambientais” reuniram maior satisfação, com uma taxa de 97% e uma avaliação média de 3,6, seguidos por “Modo como a instituição lida com os problemas pessoais dos colaboradores” e “igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais” com uma taxa de satisfação igual ou superior a 90%. Os restantes pontos situaram-se entre os 87% (“Flexibilidade do horário de trabalho e a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar, assuntos pessoais e de saúde”) e os 72% (“Equipamentos informáticos e software disponíveis”).

## 1.18 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) COM A FORMAÇÃO – 2019/2020

Este indicador é contínuo ao longo do tempo. Sempre que se realiza uma formação a um ou mais profissionais da ECP, de imediato é solicitado uma avaliação da formação recebida por parte do profissional. São também solicitadas sugestões para formações futuras.

Foi estabelecido como meta para 2019/2020 um grau de satisfação de 3,5, numa escala de 1 a 4.

Até 30/04/2020 foram realizadas 24 ações de formação. No seu conjunto, a avaliação média realizada pelos profissionais foi de 3,6, exatamente o valor do objetivo mínimo, ligeiramente superior ao valor mínimo de meta estabelecido – 3,5. No entanto, o valor final do indicador só será apurado no final do ano letivo, após a realização de todas as ações de formação dos profissionais.

## 1.19 – TAXA ANUAL DE CUMPRIMENTO DO PLANO DE FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) – 2019/2020

No início do ano letivo de 2019/2020 foi elaborado um Plano de Formação para os profissionais da escola. Para um quadro constituído por 2 profissionais a tempo parcial e 19 a tempo completo, a formação exponencial mínima era de 782 horas. Foi definido como objetivo mínimo a realização de pelo menos 85% deste número de horas de formação.

Até 30 de abril de 2020 foram realizadas 361 horas, correspondendo a 46,2% do previsto. Na situação de confinamento em que os profissionais estiveram entre março e maio de 2020, as medidas restritivas para os meses seguintes algumas das formações presenciais foram anuladas, o que resultará numa execução abaixo do previsto no final do ano letivo. Face ao Covid-19, a ECP intensificou a formação online, nomeadamente investindo na facilitação de workshops e seminários para capacitação para o uso de ferramentas digitais que contribuam para um Ensino à Distância dinâmico, inovador e cativante. Contudo alguns dos professores realizaram outras ações de formação não previstas devido à situação excepcional em que nos encontramos.

## 2 – AFERIÇÃO DOS DESCRIPTORES EQAVET/PRÁTICAS DE GESTÃO

C1.P1 - Os objetivos estratégicos da ECP: O aumento da taxa de conclusão dos cursos, a diminuição do abandono escolar, o aumento da empregabilidade, o aumento do prosseguimento de estudos superiores, entre outros, numa cultura de escola inclusiva, com preocupações ecológicas e ambientais, estão em consonância com os 5 objetivos do POCH, com os objetivos nacionais e regionais sobre o aumento do sucesso escolar e diminuição do absentismo e desistência. Estão também alinhados com as políticas europeias: Recomendação do Conselho da União Europeia sobre baixas qualificações em Portugal e medidas para aumentar o número de matriculados no ensino superior, Relatório Nacional sobre a Implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento

**Sustentável – Eixo 4 – Educação de Qualidade, ODS 4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, a Recomendação da União Europeia sobre a importância da educação do futuro.** Por outro lado, a oferta formativa definida pela ECP vai ao encontro das políticas nacionais e regionais: tem em conta o SANQ, tem em conta as necessidades locais das empresas, os diversos estudos e recomendações sobre as áreas e profissões carentes de qualificações e necessárias no futuro; Algumas destas recomendações/estudos/pareceres indicam prospectivamente as necessidades a curto e médio prazo para Portugal: escola inclusiva, escola ambiental, escola do futuro, aumento das taxas de conclusão, aumento da empregabilidade, aumento do prosseguimento de estudos superiores e quais as áreas, profissões e saídas profissionais atuais e futuras; As metas estabelecidas através dos objetivos estratégicos e dos indicadores de monitorização vão ao encontro dos objetivos europeus, nacionais e regionais que visam sobretudo maior taxa de conclusão, menos taxa de abandono, maior taxa de prosseguimento de estudos, maior taxa de empregabilidade e mais qualificações profissionais.

C1.P2 - A ECP tem realizado reuniões com *stakeholders* internos (reuniões do Conselho de Administração, reuniões do Conselho Pedagógico e reuniões com Orientadores Educativos) e reuniões com os *stakeholders* externos (reuniões do Conselho Consultivo) onde são debatidos, partilhados e definidos os objetivos estratégicos da escola, a oferta formativa e ações estratégicas a tomar, formando assim uma única visão estratégica. Os objetivos estratégicos constam no Projeto Educativo. Os objetivos do alinhamento e a participação de todos os *stakeholders* no planeamento no Documento Base.

C1.P3 - Os documentos de gestão estratégicos da ECP, são sobretudo, o Projeto Educativo (objetivos estratégicos - definição), o Documento Base (objetivos estratégicos e objetivos do alinhamento - indicadores, ações e metas a 1, 2 e 3 anos, monitorização, responsabilidades, parcerias e calendarização) e o Plano Anual de Atividades (atividades curriculares e extracurriculares a 1 ano que contribuem para os objetivos estratégicos). A ECP tem a sua atividade compartimentada em 8 processos. Em cada um destes processos são definidas as ações e procedimentos nos diversos ciclos: planeamento, implementação, avaliação e revisão. No planeamento: Plano de Ação (para cada ação estão definidas as metodologias de recolha e análise de dados, de monitorização, avaliação e divulgação de resultados e respectiva calendarização); Mapa de Monitorização dos Indicadores (Indicadores em interligação com os 8 processos da atividade - onde estão definidas para todos os procedimentos dos profissionais, os inputs e outputs de dados e informação, metodologias de recolha e análise de informação, de planeamento, implementação, avaliação e revisão, divulgação e calendarização); Documento Base, no ponto 10 Indicadores em Uso - estão definidos os indicadores em uso e, para cada um, as metodologias de recolha e análise, as metodologias de monitorização, avaliação, revisão e divulgação dos resultados desses indicadores.

C1.P4 - Os documentos de gestão estratégicos da ECP, são sobretudo, o Projeto Educativo (objetivos estratégicos - definição), o Documento Base (objetivos estratégicos e objetivos do alinhamento - indicadores, ações e metas a 1, 2 e 3 anos, monitorização, responsabilidades, parcerias e calendarização) e o Plano Anual de Atividades (atividades curriculares e extracurriculares a 1 ano que contribuem para os objetivos estratégicos). A ECP tem a sua atividade compartimentada em 8 processos. Em cada um destes processos são definidas as ações e procedimentos nos diversos ciclos: planeamento, implementação, avaliação e revisão. No planeamento: Plano de Ação (para cada ação estão definidas as metodologias de recolha e análise de dados, de



monitorização, avaliação e divulgação de resultados e respetiva calendarização); Mapa de Monitorização dos Indicadores (Indicadores em interligação com os 8 processos da atividade - onde estão definidas para todos os procedimentos dos profissionais, os inputs e outputs de dados e informação, metodologias de recolha e análise de informação, de planeamento, implementação, avaliação e revisão, divulgação e calendarização); Documento Base, no ponto 10 Indicadores em Uso - estão definidos os indicadores em uso e, para cada um, as metodologias de recolha e análise, as metodologias de monitorização, avaliação, revisão e divulgação dos resultados desses indicadores.

C2.11 - As parcerias existentes (Entidades de Tutela, outros Organismos Públicos, Grupo Ensinos, ANESPO, outros operadores de formação, empresas de acolhimento da FCT, empresas empregadoras de ex-alunos, entidades de Ensino Superior, Centros Qualifica, Centros sociais, entre outros) são o suporte para o desenvolvimento de toda a atividade da escola. No desenvolvimento da ação da ECP e na implementação do Plano de Ação e do Plano Anual de Atividades é necessário a participação destes *stakeholders* e utilização das parcerias. Foi realizada uma parceria com outros operadores de EFP (EPROMAT, EP Vila do Conde e IPTA) - reunião regulares onde se debatem questões críticas emergentes na gestão das escolas. São várias as parcerias e iniciativas de cooperação que a ECP tem com outros operadores de formação: 1 - Grupo Ensinos - A ECP faz parte de um grupo alargado de escolas profissionais, escolas privadas e universidades nacionais e internacionais. Todos os meses reúnem-se para monitorização e controlo mensal das suas atividades, troca de experiências, informação e preocupações; 2 - A ECP é também associada da ANESPO, participando juntamente com outras escolas profissionais em todas as iniciativas da ANESPO; 3 - A ECP tem diversas parcerias e protocolos com diversos operadores regionais, nacionais e internacionais, conforme descrito no ponto 5.4 do Projeto Educativo - Parcerias e Protocolos - estas parcerias, sobretudo a nível de entidades de acolhimento de alunos em FCT e a nível de potências empregadoras de alunos, são planeadas antecipadamente e no momento em que a oferta formativa é aprovada pelo Ministério da Educação - de imediato, são desencadeados contatos com os operadores. Também a nível de Erasmus, no momento de candidatura e planificação das mobilitades, são desencadeados contatos com entidades internacionais para realização de parcerias.

C2.12 - Plano Anual de Atividades: estão planeadas as atividades curriculares e extracurriculares. Os projetos de âmbito local, nacional e transnacional, associados aos objetivos estratégicos da escola, favorecendo a aprendizagem e autonomia dos alunos, constam no PAA. Nos Relatórios de Gestão e nos Relatórios Anuais consta todas as atividades relevantes, participações e prémios dos alunos.

C2.13 - No início de cada ano letivo, é atualizado o Mapa de Competências onde é identificado as carências de competências dos profissionais. Por outro lado, através do Diagnóstico de Necessidades de Formação e através dos Inquéritos (anteriores) de Satisfação da Formação dos Colaboradores e Professores, é elaborado o Plano de Formação dos Colaboradores tendo em conta as necessidades e também as sugestões de formação sugeridas pelos próprios que acrescentem uma maior validade nas suas competências pessoais e profissionais. Os profissionais frequentam as ações de formação que constam no Plano de Formação aprovado e em ações de formação não previstas que, surgindo no momento, se verificam que são de interesse para o profissional e para os objetivos estratégicos da ECP. Através de Inquéritos de satisfação aos *stakeholders* internos e externos e através da avaliação dos profissionais pela Direção da escola, são aferidas as suas carências pessoais e profissionais. Esta informação é tida em conta no Diagnóstico de Necessidades de Formação. São

também realizados Inquéritos de autoavaliação aos profissionais. Estes resultados e (análise) são debatidas em Reuniões internas. Os resultados são também debatidos nas Reuniões do Conselho Consultivo, através dos diversos indicadores em uso relacionados com os profissionais da ECP.

C3.A1 - No ponto 11 do Documento Base, foi realizado o Diagnóstico da ECP face aos referentes do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET - Balanço Práticas de Gestão. Foram utilizados os descriptores EQAVET/práticas de gestão de forma a identificar o posicionamento da ECP e de forma a melhorar essas práticas. Para a elaboração do Relatório do Operador foi realizado o preenchimento do ANEXO 10 (este documento) onde, perante cada descriptor EQAVET/práticas de gestão foi, novamente realizado o posicionamento e diagnóstico da ECP perante os mesmos. Este documento é a base do Mapa de Auditoria Interna. Nos Balanços Intercalares e no Balanço Anual, são realizadas a avaliação das ações planeadas no Plano de Ação, as atividades curriculares e extracurriculares no PAA e os Indicadores em uso através do Mapa de Monitorização dos Indicadores. No Plano de Ação são monitorizadas as ações planeadas. No PAA são monitorizadas as atividades curriculares e extracurriculares. No Mapa de Monitorização dos Indicadores, são monitorizados e apurados resultados dos Indicadores em uso. São identificados os desvios e despoletados mecanismos de melhoria. Estes Indicadores em uso (Ponto 10 do Documento Base) englobam os Indicadores EQAVET obrigatórios e outros que a ECP considerou fundamentais monitorizar e apurar para melhoria da sua oferta formativa.

C3.A2 - No Mapa de Monitorização do Plano de Ação é constantemente verificada a realização ou não das ações planeadas. Quando não se realizam nas datas previstas, é realizada uma nova calendarização. No Mapa de Monitorização de Indicadores é diário o apuramento e mensuração dos indicadores, verificando-se de imediato a progressão e os desvios perante as metas estabelecidas. De imediato é despoletado mecanismos de alerta de forma a se proceder a ações de melhoria. São elaborados Balanços Intercalares ao longo do ano letivo e um Balanço Final no final do ano letivo onde são analisados e avaliados o Plano de Ação, o PAA e o Mapa de Monitorização dos Indicadores. De seguida, são realizadas reuniões com os diversos stakeholders para debater estes Balanços Intercalares e/ou Finais e definir ações de melhoria. Por fim, com base nestas reuniões e nas sugestões dos diferentes stakeholders, é realizada uma reunião do Conselho Pedagógico onde é debatido e aprovado o Mapa de Melhorias.

C3.A3 - Através da Monitorização do Plano de Ação, de imediato é verificado a não realização de uma ação prevista - comunicação à Direção da escola para nova calendarização da ação. Através do Mapa de Monitorização de Indicadores, é despoletado ações de melhoria perante os desvios verificados nos indicadores. Existe um acompanhamento diário no preenchimento dos dados dos indicadores pelo que, precocemente, são verificados os desvios e comunicados às estruturas diretivas de escola que, analisam e reúnem com diversos stakeholders, introduzindo de imediato ações de melhoria no Mapa de Ações de Melhorias.

C3.A4 - Os Resultados da avaliação (Balanços Intercalares e Balanços Anuais) são discutidos em Reuniões internas e na Reunião do Conselho Consultivo. São debatidos e integram os documentos estruturantes da avaliação. São debatidas e sugeridas ações de melhoria para a ECP.

C4.R1 - O Mapa Balanço das Práticas de Gestão (Anexo 1) é analisado, avaliado e revisto em reuniões internas e no Conselho Consultivo. A informação obtida através dos Inquéritos aos stakeholders é também utilizada na melhoria das práticas de gestão da escola. As opiniões e sugestões são incluídas na

revisão das práticas em uso. Perante os resultados obtidos e práticas de gestão analisadas, debatidas e avaliadas pelos *stakeholders*, é desenvolvido ações de melhoria que constam no Mapa Ações de melhorias, nos Balanços Intercalares e no Relatório do Operador, atualizando-se os mesmos.

C4.R2 - As revisões são planeadas. No Plano de Ação são calendarizadas as ações (onde se incluem as ações de revisão) e informam cada tipo de *stakeholder* sobre a análise, avaliação, ações de melhoria e mudanças nas práticas de gestão. No ponto 9 do Documento Base - Identificação dos *Stakeholders*, é definido o nível de intervenção, as responsabilidades, o envolvimento, os momentos de envolvimento no PDCA e as evidências desse envolvimento em todo o processo do SGQ, onde se inclui a Revisão. No ponto 12 do Documento Base - Monitorização dos Processos e Resultados da Gestão da ECP tendo em conta as fases do ciclo de qualidade, identifica o planeamento relativo à revisão no âmbito dos Processos e Resultados.

C4.R3 - Os documentos de gestão relativos à avaliação e ações/procedimentos de melhoria de indicadores e de práticas de gestão são publicitadas internamente e publicitadas no site da escola na secção SGQ para consulta pública, sempre atualizados ao longo do ano letivo: Balanço Anual, Balanços Intercalares, Balanço Práticas de Gestão; Mapa de Monitorização de Indicadores, Mapa de Melhorias e Relatório do Operador.

C5.T1 - No ponto 9 - Identificação dos *stakeholders* do Documento Base - definido o momento de participação dos diversos *stakeholders* nos 4 ciclos da qualidade. No Plano de Ação, está definido também a calendarização e momentos de reuniões com todos os *stakeholders*. As reuniões são realizadas ao longo do ano, são agendadas e do conhecimento prévio de todos os *stakeholders*, quer através de informação interna quer através de publicitação no site da escola e nas redes sociais.

C5.T2 - É publicado no local interno específico do SGQ da ECP e no site na ECP, ao longo do ano letivo, o Mapa de Monitorização dos Indicadores, o Mapa de Plano de melhorias, os Balanços Intercalares e Balanços Anuais e toda a restante documentação.

C6.T1 - A atividade da EECP está compartimentada em 8 Processos. Em cada um desses Processos, estão definidos os procedimentos em cada uma das fases do ciclo PDCA. No Plano de Ação também estão definidos em cada ação prevista o momento PDCA em que ocorrem. No ponto 9 - Identificação dos *stakeholders* do Documento Base estão novamente definidos os momentos de intervenção de todos os *stakeholders* em cada fase do ciclo PDCA. Na fase da revisão, através dos Balanços Intercalares e Finais, Mapa Práticas de Gestão e consequentes reuniões com todos os *stakeholders*, o planeamento e implementação anteriores são revistas e melhoradas para o próximo ciclo.

C6.T2 - No Plano de Ação a ECP aplica o ciclo PDCA até 3 anos. No Plano Anual de Atividades aplica até 1 ano. Como referido, ambos mais o Mapa de Monitorização dos Indicadores são analisados, avaliados e revistos nos Balanços Intercalares e Balanços Anuais e de seguida em reuniões com os *stakeholders*. Nos Processos (que estabelecem os procedimentos do ciclo de 1 ano em cada área de intervenção da ECP) as fases do ciclo são contínuos e de acordo com a duração própria das atividades desenvolvidas.

C6.T3 - O ciclo PCDA na ECP está definido e visível nos documentos orientadores da instituição de ordem estratégica e operacional.

**2. Identificação das áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar** (inserir/eliminar/formatar, tanto quanto necessário)

Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
AM1	Número de alunos na ECP	O1	Aumentar o número de pré-inscrições de 24 para pelo menos 25 por curso em 2020/2021 e 26 por curso em 2021/2022
		O2	Aumentar o número de matrículas de 22 para pelo menos 23 por curso em 2020/2021 e 24 por curso em 2021/2022
AM2	Conclusão com sucesso	O3	Diminuir a taxa de atraso de módulos em atraso de 7,0% para 6,0% em 2020/2021 e 5,5% em 2021/2022
		O4	Diminuir a taxa de abandono escolar de 6,5% para 6,0% em 2020/2021 e 5,5% em 2021/2022
AM3	Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	O5	Aumentar a taxa de transição de no curricular de 89,0% para 90,0% em 2020/2021 e 91,0% em 2021/2022
		O6	Aumentar a taxa de conclusão do ciclo formativo de 62,2% para 65,0% em 2020/2021 e 70,0% em 2021/2022
		O7	Aumentar a taxa de empregabilidade (mercado de trabalho e prosseguimento de estudos) de 81,3% para 82,5% em 2020/2021 e 85,0% em 2021/2022
		O8	Aumentar a taxa de empregabilidade na área de formação de 76,5% para 77,0% em 2020/2021 e 78,0% em 2021/2022

ROA1/(acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)



		09	Aumentar a taxa de prosseguimento de estudos superiores de 10,4% para 17,5% em 2020/2021 e 20,0% em 2021/2022
		010	Aumentar o grau de satisfação das empresas empregadoras de ex-alunos diplomados de 3,5 para 3,6 em 2020/2021 e 3,7 em 2021/2022
		011	Atingir o grau de satisfação das entidades de acolhimento de FCT de 3,4 em 2020/2021 e 3,5 em 2021/2022
		012	Aumentar o grau de satisfação dos alunos de 2,9 para 3,1 em 2020/2021 e 3,2 em 2021/2022
		013	Aumentar o grau de satisfação dos pais/encarregados de educação de 3,1 para 3,2 em 2020/2021 e 3,3 em 2021/2022
		014	Aumentar o grau de satisfação dos profissionais (colaboradores e professores) de 3,5 para 3,6 em 2020/2021 e 3,7 em 2021/2022
		015	Aumentar o cumprimento do plano de formação dos profissionais de 85,4% para 88,0% em 2020/2021 e 90,0% em 2021/2022
		016	Aumentar o grau de satisfação dos profissionais (colaboradores e professores) com a formação de 3,6 para 3,7 em 2020/2021 e 3,8 em 2021/2022
		017	Aumento das taxas de respostas aos inquéritos em 10,0% todos os anos letivos até atingir os 70,0%
		018	Aumentar o número de presenças em reuniões de stakeholders em 10,0% todos os anos letivos até atingir 70,0% de representação
		019	Aumentar o número de visitas ao site em 20,0% todos os anos lectivos
		020	Aumentar o número de seguidores das redes sociais em 10% todos os Anos
AM4	Satisfação dos stakeholders internos e externos		
AM5	Formação dos Profissionais (Colaboradores e Professores)		
AM6	Envolvimento e participação dos stakeholders internos e externos		
AM7	Notoriedade da ECP		

### 3. 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)
	A1	Criar um Tour virtual da Escola na página da internet	Outubro/20	Janeiro/21
	A2	Aumentar o investimento em marketing e publicidade (publicidade, folhetos, campanhas de mupies e campanhas nos transportes públicos)	Março/21	Setembro/21
	A3	Criar uma campanha forte no <i>Instagram</i>	Junho/21	Setembro/21
	A4	Criar e divulgar um pequeno documento informativo que explique as oportunidades que a ECP proporciona como prémios a atribuir, concursos, projetos, autonomia e flexibilidade curricular, empregabilidade dos cursos e prosseguimento de estudos, Erasmus	Julho/20	Setembro/20
AM1	A5	Criar um <i>podcast</i> a promover a oferta formativa	Junho/20	Julho/20
	A6	Identificar as empresas parceiras mais importantes colocando os seus logótipos no site e nas redes sociais da Escola	Junho/20	Setembro/20
	A7	Oferta de um KIT ECP (com material útil) no ato de matrícula	Junho/20	Setembro/20
	A8	Enviar e-mail aos pais/encarregados de educação dos nossos atuais alunos com a informação sobre a nossa oferta formativa solicitando que a divulguem	Junho/20	Junho/20
	A9	Criação do “Dia Aberto” da ECP	Abri/21	Maio/21
AM2	A10	Atribuição de prémios para alunos com zero módulos em atraso	Setembro/20	Julho/21
	A11	Prioridade de escolha dos locais de FCT para os alunos com menos módulos por fazer	Setembro/20	Julho/21
	A12	Continuar a limitar as idas para estágio em função dos módulos em atraso e horas para repor	Setembro/20	Julho/21

ROA1/(acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)

	A13	Criação de tutorias com colegas		Setembro/20	Julho/21
	A14	Diversificar os métodos de avaliação para os alunos com poucos módulos no sentido de terminarem o curso (trabalhos, apresentações orais em vez de testes/exames)		Julho/20	Julho/21
	A15	Fazer avaliações por método à distância (não presencial)		Setembro/20	Julho/21
	A16	Comparticipação financeira da ECP na viagem de finalistas para os alunos que concluem o curso com sucesso e na data prevista		Junho/21	Julho/21
	A17	Criação entidades de acolhimento para os alunos visitarem e conhecerem as potenciais empresas empregadoras		Setembro/20	Maio/21
	A18	Sessões de apoio de integração no mercado de trabalho para as turmas finalistas		Setembro/20	Julho/21
	A19	Workshop's com orientações e ferramentas para o mercado de trabalho		Abri/21	Julho/21
	A20	Sessões com testemunhos de ex-alunos que ocupam cargos na área de formação		Abri/21	Julho/21
AM3	A21	Possibilitar visitas de estudo às instalações da Universidade, Institutos de ensino superior assistirem a seminários		Setembro/20	Julho/21
	A22	Promover seminários   conversas com alunos (e ex-alunos) que estão no ensino superior		Abri/21	Julho/21
	A23	Desenvolver dentro dos conteúdos das disciplinas atividades de promoção da autonomia e responsabilidade dos alunos		Setembro/20	Julho/21
	A24	Aumentar a divulgação do que se faz na ECP às empresas empregadoras intensificando reuniões e contatos e convidando as empresas para assistirem e participarem em atividades na escola (palestras, seminários com especialistas)		Setembro/20	Julho/21
AM4	A25	Convidar empresas empregadoras para fazerem parte dos júris das PAP		Março/21	Julho/21
	A26	Entrevistas a empresas empregadoras e publicitação nas redes sociais - report do que evidenciam no perfil dos alunos diplomados da ECP		Novembro/20	Julho/21
	A27	Programa de mentoria em que um ex-aluno acompanha a turma, fazendo o papel de		Novembro/20	Julho/21

ROA1/(acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)

orientador profissional						
A28	Fomentar nas aulas atividades autónomas que contem para a avaliação		Setembro/20	Junho/21		
A29	Aumentar o número de visitas dos professores acompanhantes às entidades de acolhimento		Setembro/20	Julho/21		
A30	Criação de um momento de pré-estágio ou contacto em algumas das empresas de estágio, em que o(s) aluno(s) visitaria(m) a(s) entidade(s) de acolhimento para mútuo conhecimento; (por exemplo no momento da entrevista)		Setembro/20	Maio/21		
A31	Apresentação do perfil do aluno à entidade de acolhimento antes da FCT iniciar		Setembro/20	Maio/21		
A32	Antes da atribuição das entidades de acolhimento aos alunos, convidar algumas entidades para virem à ECP apresentarem a sua realidade e as suas expectativas		Setembro/20	Maio/21		
A33	Abordar em disciplinas da área técnica o “saber estar” e a “etiqueta para FCT		Setembro/20	Junho/21		
A34	Criar atividades de roleplaying (sistêmáticos) nomeadamente nas disciplinas de comunicação		Setembro/20	Junho/21		
A35	Criação de sessões de “etiqueta do trabalho” com simulações (em pequenos grupos)		Setembro/20	Junho/21		
A36	Selecionar os alunos mais esforçados para as empresas mais conceituadas		Setembro/20	Maio/21		
A37	Criação de sessões de testemunhos de experiências de FCT de outros alunos, antes da FCT iniciar		Setembro/20	Maio/21		
A38	Aquisição de mais PC's para o parque informático da ECP		Julho/20	Setembro/20		
A39	Aumentar a banda da rede wireless da ECP		Julho/20	Setembro/20		
A40	Criação de um espaço com PC's para uso dos alunos fora de aulas		Janeiro/21	Junho/21		
A41	Aquisição de cadeiras ergonómicas para os alunos nas salas de aulas		Julho/20	Setembro/20		
A42	Programa de empréstimo de PC's aos alunos que necessitam/requisição de PC		Setembro/20	Julho/21		
A43	Aumentar a frequência e vigilância da limpeza das instalações sanitárias		Junho/20	Agosto/21		

	A44	Criação de Folhas de registo das limpezas a fixar atrás de cada porta das instalações sanitárias	Junho/20	Junho/20
	A45	Aumentar o número de visitas de estudo nas disciplinas técnicas	Setembro/20	Julho/21
	A46	Convidar os EE para estarem presentes em eventos importantes da escola e de cada curso: inauguração do ano letivo; inauguração da Semana de Comércio; Jornadas de Marketing e Fórum Digital; atribuição de Prémios (representantes dos EE)	Setembro/20	Julho/21
	A47	Participação ativa dos EE nos torneios desportivos	Setembro/20	Julho/21
	A48	Criação de reuniões não presenciais (via online) com os pais/encarregados de educação	Setembro/20	Julho/21
	A49	Eleição de um representante dos pais/encarregados de educação, por turma, no início do ano letivo	Setembro/20	Outubro/20
	A50	Atribuição de uma prenda a cada 5 anos de serviço efetivo na ECP	Janeiro/21	Dezembro/21
	A51	Atribuição de um dia de ausência autorizada no dia de aniversário	Janeiro/21	Dezembro/21
	A52	Atribuição de dias de ausência autorizada para os mais assíduos e pontuais	Janeiro/21	Dezembro/21
	A53	Aumento da proposta de ações de formação à distância	Setembro/20	Novembro/20
	A54	A adesão à formação ser opcional	Setembro/20	Julho/21
	A55	Contacto telefónico individual dirigido aos que não responderam ao inquérito ou marcação de reunião mensal, via Zoom, com todos os EE com a abordagem dos assuntos inerentes à OE, sensibilizando-os para a importância de serem intervenientes no processo através da resposta aos inquéritos	Setembro/20	Julho/21
	A56	Contacto individual telefónico a solicitar a presença	Setembro/20	Julho/21
	A57	Criação de um grande evento dos 30 anos da escola – com todos os stakeholders	Setembro/20	Outubro/20
AM7	A58	Criar os 30 anos, 30 convidados durante o ano	Setembro/20	Julho/21

A59

Criar um logótipo próprio e toda a comunicação sair com o selo de 30 anos

Setembro/20

Julho/20

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

A monitorização do Plano de Melhoria será realizado pela Direção da escola juntamente com o Grupo Dinamizador da Qualidade. Os momentos de monitorização serão no final de cada período letivo e no final do ano letivo, embora a sua monitorização seja constante. Posteriormente, será analisado e debatido em reuniões com os diversos stakeholders as ações de melhoria executadas e as não executadas. De referir que o próprio Plano de Melhoria é um documento dinâmico pelo que ao longo do tempo irá ter alterações conforme a monitorização da atividade da escola e as reuniões de avaliação e revisão com os diversos stakeholders.

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

O Plano de Melhoria será divulgado e publicitado internamente e no site da ECP, na área reservada do SGQ. Será também enviado por mail para os diversos stakeholders. Por se tratar de um documento dinâmico, o Mapa de Melhoria será debatido em futuras reuniões com os diversos stakeholders, de forma a monitorizar-se a realização das ações de melhoria aprovadas e de forma a se proceder a ajustes, quer no sentido de nova calendarização quer no sentido de acrescentar novas ações de melhoria sugeridas. Assim, sempre que existir uma alteração ao Mapa, este será de imediato divulgado e publicitado.

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

Devido à situação excepcional que o país e o mundo estão a atravessar devido à pandemia COVID-19, não foi possível realizar o Conselho Consultivo que estava previsto para abril de 2020. Assim, neste momento de avaliação e revisão intercalar, não foi possível integrar a revisão e sugestões de melhoria de alguns dos stakeholders externos: empresas empregadoras de ex-alunos, empresas de acolhimento de FCT, representantes de pais/encarregados de educação, representantes de alunos e outros, embora tenham todos participado na avaliação. No entanto, o Conselho Consultivo irá realizar-se em junho de 2020. Desta forma, após esta reunião, o Mapa de Melhorias será objeto de alterações de acordo com as sugestões e pareceres que resultarão do Conselho Consultivo. No final do ano letivo, todo o processo se repetirá, fazendo-se a avaliação e revisão do ano letivo terminado e planeando-se os novos anos letivos com a participação de todos os stakeholders.



**Os Relatores**

Dea Negre

(Ana Augusta Mestre Teixeira - Diretora)

Dea Negre

(Ana Augusta Mestre Teixeira - Responsável da qualidade)

Porto, 25 Maio 2020

(Localidade e data)

**ESCOLA DE COMÉRCIO DO PORTO**  
Rua do Rosário, 174 - 176  
4050-521 PORTO

## Anexo 2 - Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET

Princípios EQAVET	Fase 1 – Planeamento	Critério de Qualidade																									
		O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos stakeholders e inclui as metas/objetivos, as ações a desenvolver e os indicadores adequados.	Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)																								
<b>Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP</b>	<b>Descritores Indicativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As metas/objetivos políticos europeus, nacionais e regionais são refletidos nos objetivos locais fixados pelos prestadores de EFP</li> <li>- São fixados e supervisionados metas/objetivos explícitos</li> <li>- É organizada uma consulta permanente com as partes interessadas a fim de identificar necessidades locais/individuais específicas</li> <li>- As responsabilidades em matéria de gestão e desenvolvimento da qualidade foram explicitamente atribuídas</li> <li>- O pessoal participa desde o início do processo no planeamento, nomeadamente no que se refere a desenvolvimento da qualidade</li> <li>- Os prestadores planeiam iniciativas de cooperação com outros prestadores de EFP</li> <li>- As partes interessadas participam no processo de análise das necessidades locais</li> <li>- Os prestadores de EFP dispõem de um sistema de garantia da qualidade explícito e transparente</li> </ul>																									
<b>Envolvimento dos stakeholders internos e externos</b>	<b>Práticas de gestão da EFP</b>	<table border="1"> <tr> <td>P1</td><td>As metas/objetivos estabelecidos pelo operador estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais.</td><td>C1. Planeamento</td></tr> <tr> <td>P2</td><td>As ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos stakeholders internos e externos.</td><td></td></tr> <tr> <td>P3</td><td>A relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através dos indicadores é explícita.</td><td></td></tr> <tr> <td>P4</td><td>A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.</td><td>C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP</td></tr> <tr> <td>P5</td><td>Parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores são planeadas.</td><td></td></tr> <tr> <td>P6</td><td>O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos stakeholders internos e externos.</td><td></td></tr> <tr> <td>P7</td><td>Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspectos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade.</td><td>C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da ROA2 / (acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)</td></tr> <tr> <td>P8</td><td>Os stakeholders internos e externos são consultados na identificação e análise de necessidades</td><td></td></tr> </table>	P1	As metas/objetivos estabelecidos pelo operador estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais.	C1. Planeamento	P2	As ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos stakeholders internos e externos.		P3	A relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através dos indicadores é explícita.		P4	A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP	P5	Parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores são planeadas.		P6	O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos stakeholders internos e externos.		P7	Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspectos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da ROA2 / (acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)	P8	Os stakeholders internos e externos são consultados na identificação e análise de necessidades		
P1	As metas/objetivos estabelecidos pelo operador estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais.	C1. Planeamento																									
P2	As ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos stakeholders internos e externos.																										
P3	A relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através dos indicadores é explícita.																										
P4	A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP																									
P5	Parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores são planeadas.																										
P6	O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos stakeholders internos e externos.																										
P7	Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspectos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da ROA2 / (acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)																									
P8	Os stakeholders internos e externos são consultados na identificação e análise de necessidades																										



Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados		locais (alunos/formandos e mercado de trabalho) e a sua opinião é tida em conta na definição da oferta formativa.	qualidade da oferta de EFP
P9	Os planos de ação traduzem as mudanças a introduzir em função da informação produzida pelos indicadores selecionados.		
P10	O processo de autoavaliação, consensualizado com os stakeholders internos e externos, é organizado com base na informação produzida pelos indicadores selecionados.		

<b>Fase 2 – Implementação</b>			
		<b>Práticas de gestão da EFP</b>	
		<b>Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)</b>	
<b>Princípios EQAVET</b>			
<b>Critério de Qualidade</b> Os planos de ação, concebidos em consulta com os <i>stakeholders</i> , decorrem das metas/objetivos visados e são apoiados por parceiras diversas.			
<b>Descritores Indicativos</b>			
- Os recursos são adequadamente calculados/atribuídos a nível interno tendo em vista alcançar os objetivos traçados nos planos de aplicação	I1	Os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados nos planos de ação.	C2. Implementação
- São apoiadas de modo explícito parcerias pertinentes e abrangentes para levar a cabo as ações previstas	I2	Ações de formação contínua são disponibilizadas com base em necessidades de desenvolvimento de competências dos profissionais.	
- O plano estratégico para desenvolvimento das competências do pessoal indica a necessidade de formação para professores e formadores	I3	Os profissionais frequentam periodicamente as ações de formação disponibilizadas e colaboram com os <i>stakeholders</i> externos para melhorar o seu desempenho.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
- O pessoal frequenta regularmente formação e desenvolve cooperação com as partes interessadas externas com vista a apoiar o desenvolvimento de capacidades e a melhoria da qualidade e a reforçar o desempenho	I4	As parcerias estabelecidas são utilizadas como suporte da implementação dos planos de ação.	
<b>Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP</b>	I5	As mudanças são introduzidas de acordo com os planos de ação de melhoria definidos.	
<b>Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos</b>	I6	Os instrumentos e procedimentos de recolha de dados, consensualizados com os <i>stakeholders</i> internos e externos, são aplicados no quadro do processo de autoavaliação definido.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
<b>Melhoria continua da EFP utilizando os indicadores selecionados</b>			

Fase 3 – Avaliação			
Princípios EQAVET		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)	
<b>Critério de Qualidade</b> As avaliações de resultados e processos regularmente efetuadas permitem identificar as melhorias necessárias.			
<b>Descritores Indicativos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A autoavaliação é efetuada periodicamente de acordo com os quadros regulamentares regionais ou nacionais, ou por iniciativa dos prestadores de EFP</li> <li>- A avaliação e a revisão abrangem os processos e os resultados do ensino, incluindo a avaliação da satisfação do formando, assim como o desempenho e satisfação do pessoal</li> <li>- A avaliação e a revisão incluem mecanismos adequados e eficazes para envolver as partes interessadas a nível interno e externo</li> <li>- São implementados sistemas de alerta rápido</li> </ul>	<b>Práticas de gestão da EFP</b>	<b>Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)</b>	
<b>Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP</b>	A1	Mecanismos de alerta precoce para antecipar desvios aos objetivos traçados estão instituídos.	C3. Avaliação
<b>Envolvimento dos stakeholders internos e externos</b>	A2	Mecanismos que garantam o envolvimento dos stakeholders internos e externos na avaliação estão instituídos.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
	A3	Os resultados da avaliação são discutidos com os stakeholders internos e externos.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
<b>Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados</b>	A4	A autoavaliação periódica utiliza um referencial consensualizado com os stakeholders internos e externos e identifica as melhorias a introduzir, em função da análise da informação produzida.	
	A5	As melhorias a introduzir a nível de processos e resultados têm em conta a satisfação dos stakeholders internos e externos.	



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



## Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de verificação de conformidade EQAVET (cf. Anexo 10)

N.º do Documento (a atribuir para o efeito)	Designação	Autoria	Divulgação	Documento		Código dos focos de observação evidenciados
1	Projeto Educativo	ECP		<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html</a>	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html</a>	C1P1, C1P2, C1P3, C1P4, C211, C213; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1 e C5T2; C6T1 a C6T3.
2	Programa Operacional Capital Humano ao abrigo do objetivo do investimento no crescimento e emprego	POCH		<a href="https://www.poch.portugal2020.pt/pt-pt/pt/Noticias/Documents/Texto%20do%20Programa.pdf">https://www.poch.portugal2020.pt/pt-pt/pt/Noticias/Documents/Texto%20do%20Programa.pdf</a>	<a href="https://www.poch.portugal2020.pt/pt-pt/pt/Noticias/Documents/Texto%20do%20Programa.pdf">https://www.poch.portugal2020.pt/pt-pt/pt/Noticias/Documents/Texto%20do%20Programa.pdf</a>	C1P1,
3	Relatório nacional sobre a implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável PORTUGAL	Ministério dos Negócios de Portugal		<a href="https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15771Portugal2017_PT_REV_FINAL_28_06_2017.pdf">https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15771Portugal2017_PT_REV_FINAL_28_06_2017.pdf</a>	<a href="https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15771Portugal2017_PT_REV_FINAL_28_06_2017.pdf">https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/15771Portugal2017_PT_REV_FINAL_28_06_2017.pdf</a>	C1P1,
4	Recomendação do Conselho da União Europeia, de 09 de julho de 2019	Conselho da União Europeia		<a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019H0905(22)&amp;from=PT">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019H0905(22)&amp;from=PT</a>	<a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019H0905(22)&amp;from=PT">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019H0905(22)&amp;from=PT</a>	C1P1
5	Recomendação do Conselho da União Europeia, de 18 de novembro de 2019	Conselho da União Europeia		<a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C.2019.389.01.0001.01.POR&amp;toc=OJ:C:2019:389:FULL">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C.2019.389.01.0001.01.POR&amp;toc=OJ:C:2019:389:FULL</a>	<a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C.2019.389.01.0001.01.POR&amp;toc=OJ:C:2019:389:FULL">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C.2019.389.01.0001.01.POR&amp;toc=OJ:C:2019:389:FULL</a>	C1P1,
6	Recomendação n.º 1/2020 do Conselho Nacional de Educação	Conselho Nacional de Educação		<a href="https://dre.pt/application/file/a/128773267">https://dre.pt/application/file/a/128773267</a>	<a href="https://dre.pt/application/file/a/128773267">https://dre.pt/application/file/a/128773267</a>	C1P1,
7	Relatório Employment and Social Developments in Europe (2015)	Comissão Europeia		<a href="https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9e6d6a27-c977-11e5-a4b5-01aa75ed71a1">https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9e6d6a27-c977-11e5-a4b5-01aa75ed71a1</a>	<a href="https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9e6d6a27-c977-11e5-a4b5-01aa75ed71a1">https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9e6d6a27-c977-11e5-a4b5-01aa75ed71a1</a>	C1P1,
8	Questionário realizado junto de 47 empresas pela BCSD	Conselho Empresarial para um Desenvolvimento Sustentável		<a href="http://bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/10/2015.05.11_ComImprensa_ResultadosA1.pdf">http://bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/10/2015.05.11_ComImprensa_ResultadosA1.pdf</a>	<a href="http://bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/10/2015.05.11_ComImprensa_ResultadosA1.pdf">http://bcsdportugal.org/wp-content/uploads/2013/10/2015.05.11_ComImprensa_ResultadosA1.pdf</a>	C1P1,

ROA2/(acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)



9	Estratégia Regional de Especialização Inteligente Norte 2020	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N)	<a href="https://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/documentos/norte2020_ris3.pdf">https://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/documentos/norte2020_ris3.pdf</a>	C1P1,
10	Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificações - Resultados	Conselho Coordenador SANQ	<a href="http://sangq.anqep.gov.pt/docs/Saidas_e_areas_Prioritarias_de_Qualificaçao_2015_Norte_N4_dez_2017.pdf">http://sangq.anqep.gov.pt/docs/Saidas_e_areas_Prioritarias_de_Qualificaçao_2015_Norte_N4_dez_2017.pdf</a>	C1P1,
11	Ofício Rede de Ofertas Formativa 2020/2021	DGESTE	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_OferthaFormativa Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_OferthaFormativa	C1P1, C3A2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
12	Reuniões do Conselho Consultivo da ECP	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_OferthaFormativa Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_OferthaFormativa	C1P1, C3A2, C3A3, C3A4, C4R1, C5T3, C6T1, C6T2, C6T3,
13	Documento Base	ECP	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C1P1, C1P2, C1P3, C1P4, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1, C6T1, C6T2, C6T3,
14	Plano de Ação	ECP	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C1P1, C1P2, C1P3, C1P4, C3A1, C5T1, C6T1, C6T2, C6T3,
15	Plano Anual de Atividades	ECP	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C1P1, C1P2, C1P3, C1P4, C2I2, C3A1, C3A2, C3A3, C6T2,
16	Reuniões do Conselho de Administração da TERCIFORMA	ECP	Arquivo - Livro de Atas do Conselho de Administração da TERCIFORMA	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
17	Reuniões do Conselho Pedagógico da ECP	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
18	Reuniões de Coordenadores de Curso da ECP	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
19	Reuniões de Orientadores Educativos	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
20	Reuniões com Professores da ECP	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
21	Reuniões com Colaboradores da ECP	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\RelatorioEstudos_Stakeholders	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C5T1,
22	Reuniões com Alunos da ECP	ECP	Arquivo: Processo Técnico-Pedagógico de cada turma	C1P2, C3A4, C4R1, C5T1,
23	Reuniões com Pais/Encarregados de Educação da ECP	ECP	Arquivo: Processo Técnico-Pedagógico de cada turma	C1P2, C3A4, C4R1, C5T1,

ROA2/(acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)

24	Reuniões Periódicas de Avaliação dos Alunos da ECP	ECP		Arquivo: programa de formação: <a href="https://ecporto.eschoolingserver.com/Login.aspx">https://ecporto.eschoolingserver.com/Login.aspx</a>	C1P2, C3A4, C5T1,
25	Processos	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\Processos	C1P3, C6T1, C6T2, C6T3,
26	Mapa de Monitorização de Indicadores	ECP		<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C1P3, C3A1, C3A2, C3A3, C4R2, C6T2,
27	Mapa de Monitorização do Plano de Ação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Mapas; e nos Balanços Intercalares e Balanços Finais	C1P3, C3A2, C3A3, C4R2, C6T2,
28	Listagem de Parcerias e Protocolos	ECP		<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C211,
29	Parceria com EPROMAT, EP Vila do Conde e IPTA	EPROMAT		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\Parcerias	C211,
30	Reuniões do Grupo Ensinus	Grupo Ensinus		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Reunioes_Stakeholders	C211, C5T1,
31	Reuniões da ANESPO	ANESPO		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Reunioes_Stakeholders\\Relatorios_Gestao	C211, C5T1,
32	Relatórios de Gestão	ECP		<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C212,
33	Balanços Anuais	ECP		<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C212, C3A1, C3A2, C3A3, C3A4, C4R1, C4R2, C6T3,
34	Balanços Intercalares	ECP		<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvet.html</a>	C212, C3A1, C3A2, C3A3, C3A4, C4R2, C6T3,
35	Mapa de Competências	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Mapas	C213,
36	Diagnóstico de Necessidades de Formação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Impressos	C213,
37	Plano de Formação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Mapas\\Impressos	C213,
38	Registo de Formação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Impressos\\Impressos	C213,
39	Eficácia da Formação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Impressos\\Impressos\\Tratamento_Inqueritos	C213,
40	Inquéritos de Satisfação dos Profissionais com a Formação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos\\Arquivo_Processo_individual do Profissional da ECP	C213, C4R1,
41	Certificados da Formação	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos\\Arquivo_Processo_individual do Profissional da ECP	C213,
42	Inquéritos de Auto Avaliação dos	ECP		Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos\\Arquivo_Processo_individual do Profissional da ECP	C213,

ROA2/(acrescentar a designação da entidade, para constar sempre em rodapé)



	Profissionais	ECP	Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\Tratamento_Inqueritos	
43	Avaliação Anual dos Profissionais pela Direção	ECP	Arquivo: Direção	C213,
44	Relatório do Operador	ECP	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvavet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvavet.html</a>	C3A1, C3A3, C4R1, C4R2, C6T1, C6T2, C6T3,
45	Mapa de Auditoria Interna (Anexo 10)	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Mapas; e no Relatório do Operador	C3A1, C3A2
46	Mapa Balanço Práticas de Gestão (Anexo 1)	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Mapas; e no Documento Base	C3A2, C4R2,
47	Mapa Ações de Melhoria	ECP	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvavet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvavet.html</a>	C3A3, C4R1, C4R2,
48	Inquérito de Satisfação Geral dos Alunos	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos	C4R1,
49	Inquérito de Satisfação às Entidades Empregadoras de ex-alunos diplomados	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos	C4R1,
50	Inquérito de Satisfação Geral dos Profissionais (Colaboradores e Professores)	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos	C4R1,
51	Inquérito de Satisfação Geral dos Pais/Encarregados de Educação	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos	C4R1,
52	Inquérito de Satisfação das Entidades de Acolhimento de Alunos em FCT	ECP	Arquivo: \\10.0.0.253\Sistema Gestão Qualidade\SGQ_ECP_EQAVET\\Tratamento_Inqueritos	C4R1,
53	Site da ECP - SGQ	ECP	<a href="https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvavet.html">https://www.ecpescolacomerciporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqvavet.html</a>	C4R3, C5T2,
54	Placard na ECP - SGQ	ECP	Piso zero das instalações da ECP	C4R3, C5T2,

## Observações

--

### Os Relatores

  
Ana Augusta Mestre Teixeira

(Ana Augusta Mestre Teixeira - Diretora)

  
Ana Augusta Mestre Teixeira

(Ana Augusta Mestre Teixeira - Responsável da qualidade)

  
Porto, 29 maio 2020

(Localidade e data)

**ESCOLA DE COMÉRCIO DO PORTO**  
Rua do Rosário, 174 - 176  
4050-621 PORTO