

Auditoria Interna ao SGQ da ECP em alinhamento com o Quadro EQAVET

1. IDENTIFICAÇÃO

Entidade formadora

Nome da entidade formadora	Escola de Comércio do Porto
----------------------------	-----------------------------

Data e local da auditoria

Data da auditoria (dia/mês/ano)	12 de abril de 2021
Morada da entidade formadora	Rua do Rosário, 172/6, 4050-521 Porto

Responsáveis na entidade formadora

Nome e cargo	Ana Mestre – Diretora e Coordenadora do Grupo Dinamizador da Qualidade da ECP
--------------	---

Equipa de auditoria

Nome e cargo	Ana Mestre – Membro do Grupo Dinamizador da Qualidade da ECP
Nome e cargo	Carlos Correia – Membro do Grupo Dinamizador da Qualidade da ECP
Nome e cargo	Daniel Melo - Membro do Grupo Dinamizador da Qualidade da ECP

2 PRÁTICAS DE GESTÃO/DESCRITORES EQAVET

Avaliação do alinhamento do SGQ por critério de conformidade EQAVET

Critério 1. PLANEAMENTO

Focos de Observação:

C1P1. Alinhamento dos objetivos estratégicos da instituição com as políticas definidas para a EFP e estudos prospetivos disponíveis

“Os objetivos estratégicos da instituição estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e/ou regionais para a EFP e estudos prospetivos disponíveis.”

Diagnóstico e posicionamento:

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, a internacionalização, entre outros, numa cultura de escola inclusiva, ambiental e do futuro, 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; 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, recomendações e pareceres sobre as áreas e profissões carentes de qualificações e necessárias no futuro. Exemplo são os diversos estudos como o da CEDEFOP – *European Sector Trends 2015-2025*. Algumas destas recomendações/estudos/pareceres indicam prospetivamente 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. Está em fase de diálogo inicial com a Associação Comercial do Porto e a Associação dos Comerciantes do Porto para concertação de estudos locais e setoriais. 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. Existe um alinhamento da missão, visão e valores com os objetivos estabelecidos através de projetos pedagógicos adaptados aos alunos e ao seu contexto (projeto educativo direcionado para a Pessoa, assente no lema da ECP “atitude” e nos “4 C’s” quatro valores que fazem parte do perfil do aluno ECP e os projetos “leitor”, “Persona” e “Cidadão”), e a aposta nos desafios da internacionalização, com participação ativa e sistemática em Erasmus+ e no projeto *eTwinning*. A escola obteve até ao momento o título de “Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”, o “Selo Nacional *eTwinning*”, o “Selo Escola *eTwinning* 2020/2021”, o Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional” e a “Acreditação Erasmus 2021/2027”.

Evidências:

Ponto 3.6.2 do Projeto Educativo - Objetivos Estratégicos da ECP; Ponto 2 do Projeto Educativo - Enquadramento nacional e regional da ECP; Ponto 3.5 do Projeto Educativo - Cultura; Ponto 4.3 do Projeto Educativo - Justificação da oferta; Resultados - SANQ; Reuniões de Rede de Oferta Formativa; Reuniões do Conselho Consultivo; Documento Base; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Estratégia de Internacionalização; Título “Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”; O “Selo Nacional *eTwinning*”; O “Selo Escola *eTwinning* 2020/2021”; O Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional”; a “Acreditação Erasmus 2021/2027”.

C1P2. Participação dos *stakeholders* internos e externos na definição dos objetivos estratégicos da instituição

“Os stakeholders internos e externos participam na definição dos objetivos estratégicos da instituição”

Diagnóstico e posicionamento:

A ECP realiza reuniões com *stakeholders* internos e reuniões com os *stakeholders* externos 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.

Evidências:

Ponto 3.6.2 do Projeto Educativo - Objetivos Estratégicos da ECP; Ponto 7 do Documento Base - Objetivos estratégicos do alinhamento do SGQ com o Quadro EQAVET; Ponto 9 do Documento Base – Identificação dos *stakeholders* – Nível de intervenção, responsabilidades, envolvimento, momento de envolvimento e evidências do envolvimento; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Reuniões do Conselho de Administração; Reuniões do Conselho Pedagógico; Reuniões de Orientadores Educativos; Reuniões dos Coordenadores de Curso; Reuniões com Professores; Reuniões com Colaboradores; Reuniões do Conselho Consultivo.

C1P3. Explicitação das componentes implicadas no planeamento da oferta de EFP e respetiva calendarização

“No planeamento da oferta de EFP, são definidos os objetivos, atividades, indicadores e metas a médio (3 anos) e curto prazo (1 ano) e respetiva monitorização intercalar, parcerias, responsabilidades e respetiva calendarização.

No planeamento da oferta de EFP, são estabelecidas as metodologias de recolha e análise de dados e as metodologias de monitorização, avaliação, revisão e divulgação de resultados, e respetiva calendarização”

Diagnóstico e posicionamento:

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), o Plano de Ação (objetivos estratégicos e objetivos do alinhamento - definição de ações - metas a 1, 2 e 3 anos, monitorização, responsabilidades, parcerias e calendarização, o Plano Anual de Atividades (atividades curriculares e extracurriculares a 1 ano que contribuem para os objetivos estratégicos), o Plano de Formação dos Profissionais (onde se relacionam as formações concertadas e previstas com os objetivos estratégicos da escola) e a Estratégia de Internacionalização. 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 e relacionamento com os objetivos estratégicos da ECP) - 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. Por fim, de referir a existência de um Calendário de Ações, afixado em diversos locais internos da escola, com indicação, em cada mês, das ações/atividades a realizar, no âmbito do SGQ, o momento, os responsáveis e intervenientes e os documentos de apoio.

Evidências:

Ponto 3.6.2 do Projeto Educativo - Objetivos Estratégicos da ECP; Ponto 7 do Documento Base - Objetivos estratégicos do alinhamento do SGQ com o Quadro EQAVET; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Plano de Formação dos Profissionais; Processos; Mapa de Monitorização de Indicadores; Mapa de Monitorização do Plano de Ação; Ponto 10 do Documento Base - Indicadores em uso; Ponto 9 do Documento Base – Identificação dos *stakeholders* – Nível de intervenção, responsabilidades, envolvimento, momento de envolvimento e evidências do envolvimento; Calendário de Ações/Atividades do SGQ.

C1P4. Alinhamento das atividades planeadas com os objetivos estratégicos da instituição

“As atividades planeadas estão alinhadas com os objetivos estratégicos da instituição”

Diagnóstico e posicionamento:

Plano de Ação: estão planeadas as ações (para o período até 3 anos) para atingir os objetivos do alinhamento do SGQ com o Quadro EQAVET. Estes objetivos estão em interligação com os objetivos estratégicos da ECP.
Plano Anual de Atividades: estão planeadas as atividades curriculares e extracurriculares a 1 anos. Todas estas atividades estão associadas a 1 ou mais dos objetivos estratégicos da ECP.

Plano de Formação dos Profissionais: estão planeadas as formações concertadas e previstas dos profissionais, relacionando as mesmas com os objetivos estratégicos com as carências e melhorias da ação operacional.

Estratégia de Internacionalização: estão planeadas as ações no âmbito da internacionalização com relacionamento com o objetivo estratégico da Internacionalização.

Ao nível do planeamento da oferta formativa, para além da concertação a nível interno, há concertação com *stakeholders* externos, através de rede local concertada com a Câmara Municipal do Porto, com a Comunidade Intermunicipal (Área Metropolitana do Porto), DGEstE, ANQEP e outros operadores de formação em rede de concertação de oferta formativa, tendo como base o SANQ.

Utilização da plataforma SIGO e sua informação e reuniões do Conselho Consultivo onde é concertada a oferta formativa com os restantes *stakeholders* externos.

Evidências:

Ponto 3.6.2 do Projeto Educativo - Objetivos Estratégicos da ECP; Ponto 7 do Documento Base - Objetivos estratégicos do alinhamento do SGQ com o Quadro EQAVET; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Plano de Formação dos Profissionais; Estratégia de Internacionalização; Ofício da DGEstE sobre a Concertação da Rede de Oferta Formativa; SANQ; SIGO; Atas das Reuniões do Conselho Consultivo;

Avaliação do alinhamento no critério 1, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET

Não Conforme

Em processo

Conforme

Fundamentação:

Nos 4 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, os estudos locais e setoriais com as associações empresariais ainda não se iniciaram. Estes estudos dependem da vontade das mesmas que não estão alinhadas em termos dos seus objetivos nestas práticas. Ambas as associações não têm departamentos de estudos e planeamento.

Critério 2. IMPLEMENTAÇÃO

Focos de Observação:

C211. Diversidade de parcerias com operadores de EFP, e outros *stakeholders* externos, em função da sua natureza (atividades regulares, questões críticas emergentes, opções estratégicas na gestão da EFP)

“As parcerias com operadores de EFP, e outros stakeholders externos, sustentam atividades regulares, respondem a questões críticas emergentes na gestão da oferta de EFP e viabilizam opções estratégicas da instituição.”

Diagnóstico e posicionamento:

As parcerias existentes (Entidades de Tutela, outros Organismos Públicos, Grupo Ensinus, ANESPO, outros operadores de formação, empresas de acolhimento da FCT, empresas empregadoras de ex-alunos, entidades com descontos comerciais, 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, nos Processos 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 Ensinus - 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, a nível de potenciais empresas empregadoras de alunos e a nível de protocolos com empresas para descontos comerciais para alunos e profissionais, 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 mobilidades, são desencadeados contatos

com entidades internacionais para realização de parcerias. As parcerias vão para além do âmbito da FCT, participação em júris de PAP e representação em órgãos, alargando-se a iniciativas como o Programa Mecenato de patrocínio de salas e as Semanas de Comércio (que ocorrem desde 2006), para além de outras ao nível internacional. A opinião dos parceiros é valorizada pela ECP, considerando o conhecimento e experiência que detém sobre o mercado de trabalho e a realidade laboral, sendo também chamados a pronunciar-se sobre os planos de estudos dos cursos. Há também uma forte aposta no desenvolvimento da FCT dos alunos em países europeus

Evidências:

Ponto 4.1 do Projeto Educativo - Contextualização; Ponto 5.4 do Projeto Educativo - Parcerias e Protocolos; Lista de Parcerias; Parceria com 3 escolas profissionais (EPROMAT, EP Vila do Conde e IPTA); Ordens de trabalho do Grupo Ensinus; Convocatórias ANESPO; Salas patrocinadas; Semanas de Comércio; Execuções Erasmus.

C212. Participação dos alunos/formandos em projetos de diferente âmbito (local, nacional, transnacional) que favorecem a sua aprendizagem e autonomia

“Os alunos/formandos participam em projetos de âmbito local, nacional e transnacional que favorecem a sua aprendizagem e autonomia.”

Diagnóstico e posicionamento:

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.

De referir também os prémios/distinções recebidos pela ECP até ao momento: Título “Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”; O “Selo Nacional eTwinning”; O “Selo Escola eTwinning 2020/2021”; O Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional”; a “Acreditação Erasmus 2021/2027”.

Evidências:

Plano Anual de Atividades; Relatórios de Gestão; Balanço Anual; Título “Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”; O “Selo Nacional eTwinning”; O “Selo Escola eTwinning 2020/2021”; O Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional”; a “Acreditação Erasmus 2021/2027”.

C213. Formação dos professores e outros colaboradores, com base num plano que tendo em conta necessidades e expectativas está alinhado com opções estratégicas da instituição

“Os profissionais frequentam periodicamente formação, para aquisição e/ou reforço de competências, com base num plano de formação que tem em conta as suas necessidades e expectativas e que está alinhado com opções estratégicas da instituição.”

Diagnóstico e posicionamento:

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, através dos Inquéritos (anteriores) de Satisfação da Formação dos Colaboradores e Professores e através da auscultação individual sobre a formação desejada no momento de avaliação de desempenho, é elaborado o Plano de Formação dos Profissionais tendo em conta os objetivos estratégicos da escola, as formações impostas por lei, as necessidades de formação de cada um e as sugestões/desejos de formação sugeridas pelos próprios que acrescentem uma mais valia 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.

Evidências:

Mapa de Competências; Inquéritos de satisfação da formação dos Profissionais; Plano de Formação dos Profissionais; Registo da Formação; Certificados da Formação; Eficácia da Formação; Diagnóstico de Necessidades de Formação; Inquérito de Autoavaliação dos Profissionais; Avaliação de Desempenho (anual) dos Profissionais pela Direção.

Avaliação do alinhamento no critério 2, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET

Não Conforme

Em processo

Conforme

Fundamentação:

Nos 3 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, referir que a Avaliação de Desempenho dos Profissionais ainda não está terminada. A avaliação de desempenho é realizada no final do ano letivo (junho/julho).

Critério 3. AVALIAÇÃO

Focos de Observação:

C3A1. Utilização dos descritores EQAVET/práticas de gestão, dos indicadores EQAVET selecionados, e de outros que possibilitam a monitorização intercalar, na avaliação das atividades e resultados da EFP

“A avaliação das atividades implementadas e dos resultados alcançados tem como referência os descritores EQAVET/práticas de gestão, os indicadores EQAVET selecionados e outros que possibilitam a monitorização intercalar dos objetivos traçados.”

Diagnóstico e posicionamento:

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 descritores 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 onde, perante cada descritor EQAVET/práticas de gestão foi, novamente realizado o

posicionamento e diagnóstico da ECP perante os mesmos. Além disso, este próprio documento de auditoria interna, vem atualizar a avaliação tendo como referência novamente os descritores EQAVET/práticas de gestão. 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. Tendo em conta que os Indicadores em uso estão relacionados com os objetivos estratégicos da escola, a monitorização e avaliação dos mesmos serve também para monitorizar e avaliar os objetivos traçados.

Evidências:

Ponto 11 do Documento Base - Diagnóstico; Mapa de Auditoria Interna; Balanços Intercalares e Balanços Anuais; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Mapa de Monitorização dos Indicadores; Ponto 10 do Documento Base - Indicadores em uso.

C3A2. Monitorização intercalar dos objetivos e metas estabelecidos e identificação atempada das melhorias a introduzir na gestão da EFP

“A avaliação das atividades implementadas e dos resultados alcançados, feita com base na monitorização intercalar dos objetivos e metas estabelecidos a médio e curto prazo, permite identificar atempadamente as melhorias consideradas necessárias.”

Diagnóstico e posicionamento:

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.

Evidências:

Mapa Monitorização do Plano de Ação; Mapa de Monitorização dos Indicadores; Plano Anual de Atividades; Mapa Balanço Práticas de Gestão; Balanços Intercalares; Balanços Finais; Reuniões do Conselho de Administração; Reuniões do Conselho Pedagógico; Reuniões de Orientadores Educativos; Reuniões dos Coordenadores de Curso; Reuniões com Professores; Reuniões com Colaboradores; Reuniões do Conselho Consultivo; Documento Base.

C3A3. Utilização de mecanismos de alerta precoce para antecipação de desvios face aos objetivos traçados

“Mecanismos de alerta precoce, associados à monitorização intercalar, permitem antecipar desvios face aos objetivos traçados.”

Diagnóstico e posicionamento:

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.

Evidências:

Mapa Monitorização Plano de Ação; PAA; Mapa de Monitorização de Indicadores; Mapa Ações de Melhorias; Balanço Anual; Balanços Intercalares e Relatório do Operador; Documento Base.

C3A4. Participação dos stakeholders internos e externos na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias a introduzir na gestão da EFP

“Os stakeholders internos e externos participam na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias consideradas necessárias na gestão da EFP.”

Diagnóstico e posicionamento:

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. Foram atualizados os Estatutos da ECP, mais concretamente a nível da constituição do Grupo Dinamizador da Qualidade (que foi alargado) e ao nível do Conselho Consultivo (definindo de uma forma mais clara os seus membros). Foram também alterados os diversos Regulamentos Internos e acrescentado os ex-alunos como *stakeholders* externos.

Evidências:

Documento Base; Reuniões com alunos, Reuniões de avaliação periódica escolar, Reuniões com os pais/encarregados de educação, Reuniões do Conselho Pedagógico; Reuniões de Orientadores Educativos; Reuniões dos Coordenadores de Curso; Reuniões com Professores; Reuniões com Colaboradores; Reuniões do Conselho Consultivo, Reuniões do Conselho de Administração; Balanços Anuais; Balanços Intercalares; Estatutos; Regulamentos Internos; Tabela *Stakeholders*.

Avaliação do alinhamento no critério 3, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET

Não Conforme

Em processo

Conforme

Fundamentação:

Nos 4 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, referir que a Avaliação de Desempenho dos Profissionais ainda não está terminada.

Critério 4. REVISÃO

Focos de Observação:

C4R1. Revisão do que foi planeado, através da adoção de melhorias de natureza diferente com base nos resultados da avaliação da EFP e do feedback obtido sobre a satisfação dos stakeholders internos e externos

“Os resultados da avaliação da EFP permitem a revisão do que foi planeado, através da adoção de melhorias que passam por medidas preventivas e corretivas assim como por medidas alternativas que configuram novas soluções, face às práticas em uso.

O feedback sobre a satisfação dos stakeholders internos e externos é tido em conta no processo de revisão.”

Diagnóstico e posicionamento:

Revisão do planeamento – Resultados da avaliação:

Os resultados da avaliação são revistos e autoavaliados quer nos Balanços Intercalares quer nos Balanços Finais. Todos os resultados obtidos através dos indicadores em uso e em monitorização e outros resultados da atividade da escola, são analisados na base histórica e no contexto atual e revistos, de forma a verificar a sua pertinência e utilidade e revistas também as metas de acordo com esses mesmo resultados obtidos. Estes documentos estruturantes da Revisão são também debatidos em reuniões com *stakeholders* internos e com *stakeholders* externos, resultando da revisão dos resultados ações de melhoria preventivas e corretivas, configurando não só novas soluções para a escola atingir os objetivos estratégicos, mas também face a novas oportunidades, nomeadamente na introdução de novas práticas, projetos e atividades. A informação obtida através dos Inquéritos aos *stakeholders* é também utilizada na melhoria das práticas de gestão da escola, sendo que todos os inquéritos de satisfação têm um indicador em uso, existindo como referido anteriormente, monitorização diária, avaliação, revisão juntamente com os *stakeholders* e obtenção de ações de melhoria. 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.

Evidências:

Balanços Intercalares; Balanços Finais; Mapa de Ações de Melhoria; Reuniões do Conselho Pedagógico; Reuniões de Orientadores Educativos; Reuniões dos Coordenadores de Curso; Reuniões com Professores; Reuniões com Colaboradores; Reuniões do Conselho Consultivo; Relatório do Operador; Inquéritos a stakeholders.

C4R2. Revisão das práticas em uso na gestão da EFP, através da especificação das melhorias consensualizadas, a partir da análise contextualizada dos resultados apurados

“As melhorias consensualizadas a implementar na gestão da EFP decorrem da análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, de outros que possibilitam a monitorização intercalar dos objetivos traçados e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão.”

Diagnóstico e posicionamento:

Revisão das práticas de gestão e do próprio SGQ – resultados da Revisão:

A revisão vai para além da revisão do que foi planeado, estando a escola no presente ano letivo a realizar a revisão das práticas de gestão e do próprio SGQ.

Referido no foco de observação anterior, as ações de melhoria consensualizadas com os stakeholders internos e externos em resultado dos indicadores em uso e de outros, possibilitam a monitorização intercalar dos objetivos traçados. Quanto à aferição das práticas de gestão, tendo em conta os descritores EQAVET, além da elaboração do Mapa Balanço das Práticas de Gestão (Anexo 1), a presente auditoria interna anual (baseada no Anexo 10), são momentos de revisão de todo o SGQ e englobados nos Balanços Intercalares e nos Balanços Finais. Por outro lado, a Auditoria Externa de Verificação EQAVET foi também um momento importante na revisão das práticas em uso e na revisão de todo o sistema. Foi também adjudicada uma consultoria no âmbito do SGQ com uma empresa externa para revisão e acompanhamento do SGQ da ECP. De toda esta revisão, resultaram mais ações de melhoria consensualizadas. De referir que no Plano de Ação são calendarizadas as ações (onde se incluem as ações de revisão) e informam cada tipo de *stakeholders* 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.

Evidências:

Balanços Intercalares; Balanços Anuais; Mapa Balanço das Práticas de Gestão (Anexo 1); Mapa de Auditoria Interna; Relatório Final de Verificação EQAVET; Atas de Reuniões com empresa consultora externa; Mapa de Ações de Melhoria; Ponto 9 do Documento Base - Identificação dos stakeholders; Ponto 12 do Documento Base - Monitorização dos Processos e Resultados da Gestão da ECP tendo em conta as fases do ciclo de qualidade; Mapa de Monitorização do Plano de Ação; Relatório do Operador.

C4R3. Disponibilização no sítio institucional dos resultados da avaliação e dos resultados da revisão

“Os resultados da avaliação e os resultados da revisão são, mais do que uma vez por ano, tornados públicos no sítio institucional.”

Diagnóstico e posicionamento:

Os documentos de gestão relativos à avaliação e ações/procedimentos de melhoria de indicadores e de práticas de gestão são publicitados internamente e publicitados 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 e Relatório Final de Verificação EQAVET. De referir que nesses documentos são já visíveis os resultados da revisão com a introdução de correções/melhorias no SGQ e nas suas práticas de gestão, com a introdução de novas práticas em resultado das sugestões dos auditores externos, dos consultores externos e dos stakeholders, e na introdução da monitorização da eficácia e medição das ações de melhoria aprovadas e introduzidas.

Evidências:

Site da escola <https://www.ecpescolacomercioporto.pt/sistema-de-garantia-da-qualidade-egavet/> ; no placard interno da escola adstrito ao SGQ; Balanços Intercalares; Balanços Anuais; Mapa Balanço das Práticas de Gestão (Anexo 1); Mapa de Auditoria Interna; Relatório Final de Verificação EQAVET; Atas de Reuniões com empresa consultora externa; Mapa de Ações de Melhoria; Ponto 9 do Documento Base - Identificação dos stakeholders; Ponto 12 do Documento Base - Monitorização dos

Processos e Resultados da Gestão da ECP tendo em conta as fases do ciclo de qualidade; Mapa de Monitorização do Plano de Ação; Relatório do Operador.

Avaliação do alinhamento no critério 4, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET

Não Conforme

Em processo

Conforme

Fundamentação:

Nos 3 focos observados verifica-se que 2 estão em conformidade e 1 em processo de conformidade. Ainda está em fase de desenvolvimento e apuramento dos resultados e eficácia das ações de melhoria introduzidas. As ações de melhoria são contínuas e estão a ser aplicadas gradualmente.

Critério 5. DIÁLOGO INSTITUCIONAL PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA OFERTA DE EFP

Focos de Observação:

C5T1. Participação dos stakeholders internos e externos num diálogo continuado sobre a qualidade da oferta de EFP e a sua melhoria contínua

“O diálogo com os stakeholders internos e externos, sobre a qualidade da oferta de EFP na instituição, e a sua melhoria contínua, desenvolve-se no decurso do ano no âmbito de reuniões ou outras sedes de diálogo, segundo agenda previamente concertada e divulgada, para além do que ocorre nos órgãos onde têm assento.”

Diagnóstico e posicionamento:

No ponto 9 - Identificação dos *stakeholders* do Documento Base - definido o momento de participação dos diversos *stakeholders* nos 4 ciclos da qualidade - agenda previamente concertada e divulgada e agenda dos órgãos. 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. Está em processo de implementação os “Focus-Grupo” com diversos *stakeholders* internos e externos para diálogo e debate sobre a qualidade da oferta da escola e sua melhoria contínua, focada em cada tipo de *stakeholders*. Está em fase de definição também a sua calendarização.

Evidências:

No ponto 9 - Identificação dos *stakeholders* do Documento Base; Plano de Ação; Atas do Conselho de Administração; Reuniões do Conselho Pedagógico; Reuniões de Orientadores Educativos; Reuniões dos Coordenadores de Curso; Reuniões com Professores; Reuniões com Colaboradores; Reuniões do Conselho Consultivo; Reuniões com alunos, Reuniões de avaliação periódica escolar, Reuniões com os pais/encarregados de educação. Reuniões de Concertação da Rede de Oferta Formativa; Reuniões com empresas de acolhimento FCT; Reuniões com empresas empregadoras de ex-alunos; reuniões com empresas de descontos comerciais; Reuniões com o Município.

C5T2. Disponibilização de informação, sobre a melhoria contínua da oferta de EFP, na rede interna e sítio internet da instituição

“É disponibilizada, na rede interna e no sítio internet, informação atualizada, mais do que uma vez por ano, sobre a melhoria contínua da oferta de EFP, para consulta dos stakeholders internos e externos.”

Diagnóstico e posicionamento:

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. De forma a melhorar a transparência e o dever de informação, foi criado um site novo com ligações às diversas plataformas digitais em uso (Moodle, eCommunity e eSchooling)

Evidências:

Site da escola <https://www.ecpescolacomercioporto.pt/escola/sistema-de-garantia-da-qualidade-eqavet.html> e internamente no placard SGQ;

Avaliação do alinhamento no critério 5, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET

Não Conforme

Em processo

Conforme

Fundamentação:

Nos 2 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, de referir que os "Focus-Grupo" ainda está na fase inicial de planeamento e a sugestão da criação do "Dia Aberto" ainda está em fase de análise. O Dia aberto está previsto para a semana de 2 a 7 de maio de 2021, virtualmente, em função das restrições pandémicas.

Critério 6. APLICAÇÃO DO CICLO DE GARANTIA E MELHORIA DA QUALIDADE DA OFERTA DA EFP

Focos de Observação:

C6T1. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade, num processo em que as suas fases se sucedem repetidamente, na gestão da oferta de EFP

“O operador aplica de forma sequencial as fases de planeamento, implementação, avaliação e revisão às atividades que desenvolve na gestão da oferta de EFP, sendo que a revisão informa o planeamento do ciclo”

Diagnóstico e posicionamento:

A atividade da EECF 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, Mapa de Auditoria Interna, Relatório Final de Verificação EQAVET e consequentes reuniões com todos os *stakeholders*, o planeamento e implementação anteriores são revistos e melhorados para o próximo ciclo. O processo é dinâmico não existindo momentos estanques do ciclo, mas sim existindo diversos momentos de planeamento, implementação, avaliação e revisão ao longo de todo o tempo conforme as atividades e processos existentes. Assim, além das ações de melhoria resultantes da revisão da avaliação e da revisão dos resultados e práticas de gestão, a todo o momento é realizada revisões a todo o sistema, planeando os ciclos seguintes. De referir a existência de resultados de ciclos formativos anteriores (desde 2011/2014) que dão uma maior robustez à avaliação e revisão.

Evidências:

Processos; Plano de Ação; No ponto 9 - Identificação dos stakeholders do Documento Base; Relatório do Operador; Mapa Práticas de Gestão; Mapa de Auditorias Internas; Relatório Final de Verificação EQAVET; Todos os documentos de Gestão visíveis na pasta da qualidade no site da ECP.

C6T2. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão global e intermédia da oferta de EFP, em função da monitorização intercalar dos objetivos e da duração própria das atividades envolvidas.

“O operador aplica o ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão global (a 3 anos) e intermédia (a 1 ano e durante o ano) da oferta de EFP, em função da monitorização intercalar dos objetivos traçados e da duração própria das atividades envolvidas.”

Diagnóstico e posicionamento:

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 contínuas e de acordo com a duração própria das atividades desenvolvidas.

Evidências:

Documento Base; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Mapa de Monitorização do Plano de Ação; Mapa de Monitorização de Indicadores; Balanços Intercalares e Balanços Anuais; Processos.

C6T3. Visibilidade nos documentos orientadores da instituição da aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP

“A aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP é visível nos documentos orientadores da instituição de ordem estratégica e operacional.”

Diagnóstico e posicionamento:

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

Evidências:

Plano de Ação; Documento Base; Relatório do Operador; Processos; Balanços Intercalares e Balanços Anuais.

Avaliação do alinhamento no critério 6, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET

Não Conforme

Em processo

Conforme

Fundamentação:

Nos 3 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, ainda está em fase de análise e melhoria a revisão com indicação do planeamento seguinte.

3. CONTROLO DOCUMENTAL

Código	NOME	CHECK	Observações
DG.001	Codificação de documentos	✓	
DG.002	Controlo de Documentos e Registos	✓	
DG.003	Política da Qualidade	✓	Em revisão
DG.004	Organograma Nominativo	✓	Revisto
DG.005	Estatutos ECP	✓	Revistos
DG.006	Projeto Educativo	✓	
DG.007	Regulamento Interno Cursos Profissionais	✓	Revisto
DG.008	Regulamento Interno de Proteção de Privacidade	✓	
DG.009	Brochura RPDG	✓	
DG.010	Regulamento Interno de FCT dos Cursos Profissionais	✓	
DG.012	Política eSafety	✓	
DG.015	Regulamento Interno dos CEF's	✓	Revisto
DG.016	Balanço Anual	✓	Realizado o de 19/20
DG.017	Plano de Ação	✓	Revisto e elaborado um PA para 20/21
DG.018	Documento Base	✓	Em revisão
DG.019	Relatório do Operador	✓	Em revisão
DG.020	Balanço Intercalar	✓	Em elaboração o BI de abril/21
DG.021	Regulamento Interno de FCT dos CEF's	✓	
DG.022	Regulamento Interno de PAF dos CEF's	✓	
DG.023	Regulamento Interno de PAP dos Cursos Profissionais	✓	
DG.024	Regulamento Interno dos Professores	✓	Revisto

DG.025	Regulamento Interno dos Colaboradores	V	Revisto
DG.026	Código Conduta dos Profissionais	V	
DG.027	Plano E@A Distância	V	
DG.028	Plano de Higienização de Desinfecção - COVID-19	V	
DG.029	Estratégia de Internacionalização	V	
DG.030	Plano de Formação dos Profissionais	V	Realizado o de 20/21
	Controlo Documental Interno	V	Em dia
	Controlo Documental Externo	V	Em dia
	Apresentação SGQ ECP Profissionais	V	Revisto e enviado aos profissionais
	Apresentação SGQ ECP Alunos	V	Revisto - por enviar aos alunos
	Apresentação SGQ ECP Pais/EE	V	Revisto - por enviar aos alunos
	Descrições de Funções	V	
	Fluxogramas Processos RGD	V	
	Fluxogramas de Processos de Procedimentos	X	Em elaboração
IMP.033	Diagnóstico de Necessidades de Formação	V	Realizado o de 20/21
IMP.034	Registo de Formações realizadas pelos Profissionais	V	Ao longo de todo o ano letivo
IMP.035	Eficácia da Formação	V	Ao longo de todo o ano letivo
IMP.093	Proposta de Atividades por professor	V	Realizado o de 20/21
IMP.094	Plano Anual de Atividades	V	Realizado o de 20/21
Anexo 3 ANQEP	Indicador - Registo de Conclusão	V	Apurado o Ciclo 17/20
Anexo 4 ANQEP	Indicador - Registo de Colocação	V	Em apuramento o ciclo 16/19
Anexo 5 ANQEP	Indicador - Registo de Ocupação	V	Em apuramento o ciclo 16/19
Anexo 6 ANQEP	Indicador - Grau de satisfação Entidades Empregadoras de Ex-alunos	V	Em apuramento o ciclo 16/19
INQ.001	Inquérito Inicial aos alunos	V	Realizado o de 20/21
INQ.002	Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Profissionais com a formação	V	Ao longo de todo o ano letivo
INQ.003	Inquérito de Autoavaliação dos Profissionais	V	Em revisão

INQ.004	Inquérito aos alunos finalistas	V	Realizado o de 19/20
INQ.005	Inquérito de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras de EX-Alunos	V	Em apuramento o ciclo 16/19
INQ.006	Inquérito de Satisfação Geral dos Profissionais	V	Em revisão
INQ.007	Inquérito de Satisfação Geral dos Alunos	V	Aguardar recolha de dados até 13/04/2021
INQ.008	Inquérito de Satisfação Geral dos Pais/EE	V	Em revisão
INQ.009	Inquérito de Satisfação das Entidades de Acolhimento FCT	V	Recolha dos dados ao longo de todo o ano letivo
INQ.016	Inquérito de Avaliação dos Professores pelos Alunos	V	Em revisão
LT.001	Lista de Inscrições/Matrículas Alunos Cursos Profissionais	V	Em revisão
LT.002	Lista de Inscrições/Matrículas Alunos CEF's	V	Em revisão
LT.003	Lista de Inventário (Imobilizado)	V	Atualizado
LT.004	Lista de Pessoal Dependente	V	Ao longo de todo o ano letivo - ultima março/21
LT.005	Lista Alunos c/ Módulos em atraso	V	Em revisão
LT.008	Lista de Parcerias e Protocolos	V	Atualizado
LT.009	Listagem de Alunos Candidatos	V	
LT.010	Listagem de Alunos Admitidos	V	
LT.011	Lista de Presenças em Reuniões de OE's	V	
LT.012	Lista de Presenças em Reuniões de CC's	V	
PRO.001	Processo Planeamento da Oferta Formativa	V	Em revisão
PRO.002	Processo Seleção de Alunos	V	Em revisão
PRO.003	Processo Desenvolvimento da Formação	V	Em revisão
PRO.004	Processo Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	V	Em revisão
PRO.005	Processo Gestão Financeira	V	Em revisão
PRO.006	Processo Marketing e Comunicação	V	Em revisão
PRO.007	Processo Gestão de Recursos	V	Em revisão
PRO.008	Processo Gestão SGQ e Melhoria Contínua	V	Em revisão
	Calendário Plano de Ações/Atividades do SGQ	V	Realizado o de 20/21
MP.001	Mapa de Competências	V	
MP.002	Mapa de Monitorização dos Indicadores	v	Realizado até março/21

MP.004	Mapa de Auditoria Interna	v	Revisto - Este próprio documento - realizado em abril/21
MP.005	Mapa Anual de Férias do Pessoal Dependente	v	Em preenchimento para o ano de 2021
MP.006	Mapas Financeiros Mensais	v	Ao longo de todo o ano letivo - ultimo março/21
MP.007	Mapa de Análise de Gestão	v	Ao longo de todo o ano letivo - ultimo março/21
MP.008	Mapa de Execução Orçamental Mensal	v	Ao longo de todo o ano letivo - ultimo março/21
MP.009	Mapa de Execução Física Mensal	v	Ao longo de todo o ano letivo - ultimo março/21
MP.010	Mapa Situação de Liquidez Mensal	v	Ao longo de todo o ano letivo - ultimo março/21
MP.011	Mapa de Recolha de Empregabilidade de Ex-alunos	v	Em apuramento o ciclo 16/19
MP.012	Mapa Orçamento Mensal - Ano Letivo/Económico	v	Realizado o de 20/21
MP.013	Mapa Orçamento Anual - Ano Letivo/Económico	v	Realizado o de 20/21
MP.014	Mapa Ações de Melhorias	v	Revisto - atualizado a março/21
MP.015	Mapa Registo de Conselhos e Reuniões	v	
MP.016	Balanço Práticas de Gestão (Anexo 1)	v	
MP.017	Mapa de Monitorização do Plano de Ação	v	Revisto - atualizado a março/21
MP.018	Mapa de Registo de Limpeza	v	Preenchido todos os dias
MP.019	Mapa de Registo de Entrega das Faturas/Recibos dos transportes por parte dos alunos	v	Preenchido todos os dias
MP.020	Plano de Recuperação Modular	v	
MP.021	Mapa Reposição de Horas	v	
MP.022	Mapa de Ocorrências/Substituição de Empresas FCT	v	
MP.023	Mapa Bolsa de Emprego	v	
MP.024	Mapa de Ocorrências/ FCT	v	
MP.025	Plano de Manutenção e Intervenção de Instalações e Equipamentos	X	Em elaboração

Foram verificadas 2 não conformidades

A Equipa de Auditoria Interna



(Dr.ª Ana Mestre)



(Carlos Correia)



(Daniel Melo)

