

escola
de Comércio
do porto

Balanço anual

2020/2021



GARANTIA DA QUALIDADE
NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

BALANÇO ANUAL – 20/21

Índice

| | |
|---|----|
| 1- INTRODUÇÃO | 4 |
| 2 - CONJUNTURA ECONÓMICA NACIONAL E INTERNACIONAL | 4 |
| 2.1 – Enquadramento macroeconómico | 4 |
| 2.2 – Enquadramento interno e sectorial..... | 7 |
| 2.3 – Análise <i>Swot</i> | 8 |
| 3 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS | 10 |
| 3.1 – Formação financiada pelo POCH | 10 |
| Formação inicial – nível IV – (Cursos Profissionais)..... | 10 |
| Formação inicial – nível II – (Cursos de Educação e Formação de Jovens) | 12 |
| 3.2 – Formação financiada pelo POISE | 13 |
| Formação Modular para Empregados e Desempregados..... | 13 |
| 3.3 – Outras Atividades desenvolvidas..... | 14 |
| Projeto <i>Persona</i> | 14 |
| Projeto Cidadão | 14 |
| Projeto Leitor | 16 |
| Projeto <i>St@rt!</i> | 17 |
| Jornadas de Marketing | 17 |
| PARTIS Fundação Calouste Gulbenkian | 18 |
| Projeto Apps for Good ano letivo 20/21..... | 18 |
| 4 – INTERNACIONALIZAÇÃO | 18 |
| 4.1 – ERASMUS + | 19 |
| Projetos KA1 | 19 |
| Projetos KA2 | 19 |
| 4.2 – eTwinning | 19 |
| 4.3 – Escola Embaixadora do Parlamento Europeu..... | 19 |
| 4.4 – Atividades e Eventos internos | 19 |
| 5 – SGQ da ECP – PDCA em 20/21..... | 20 |
| 6 – MONITORIZAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO..... | 23 |
| 7 – MONITORIZAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIA | 24 |
| 8 – PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS..... | 24 |
| 9– MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES..... | 25 |

| | |
|--|----|
| 9.1 – GRAU DE CUMPRIMENTO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES – 20/21 | 25 |
| 9.2 – NÚMERO DE ALUNOS MATRICULADOS - 20/21 | 25 |
| 9.3 – TAXA DE MÓDULOS EM ATRASO - 20/21 | 26 |
| 9.4 – TAXA DE ABANDONO ESCOLAR - 20/21 | 26 |
| 9.5 – TAXA DE TRANSIÇÃO DE ANO ESCOLAR - 20/21..... | 28 |
| 9.6 – TAXA DE CONCLUSÃO NO ÚLTIMO ANO CURRICULAR – CICLO 17/20..... | 28 |
| 9.7 – TAXA DE CONCLUSÃO DE CICLO FORMATIVO – CICLO 17/20 | 29 |
| 9.8 – GRAU DE SATISFAÇÃO DAS ENTIDADES DE ACOLHIMENTO – 20/21 | 30 |
| 9.9 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS – 20/21 | 32 |
| 9.10 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO – 20/21 | 34 |
| 9.11 – TAXA DE EMPREGABILIDADE (Mercado de trabalho e prosseguimento de estudos) – CICLO 16/19 | 38 |
| 9.12– TAXA DE EMPREGABILIDADE NA ÁREA DE FORMAÇÃO – CICLO 16/19 | 39 |
| 9.13 – TAXA DE PROSSEGUIMENTO DE ESTUDOS – CICLO 16/19 | 40 |
| 9.14– GRAU DE SATISFAÇÃO DOS EMPREGADORES DE EX-ALUNOS DIPLOMADOS – CICLO 16/19 | 40 |
| 9.15 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E TÉCNICOS – 20/21 | 41 |
| 9.16 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES – 20/21..... | 41 |
| 9.17 – TAXA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL – 20/21 | 41 |
| 9.18– ÍNDICE GERAL DE PROCURA – 21/22..... | 42 |
| 9.19 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) – 20/21 | 42 |
| 9.20 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) COM A FORMAÇÃO – 20/21 | 45 |
| 9.21– TAXA ANUAL DE CUMPRIMENTO DO PLANO DE FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) – 20/21..... | 46 |
| 9.22– NÚMERO DE NÃO CONFORMIDADES NA AUDITORIA INTERNA | 46 |

1- INTRODUÇÃO

Os dados apresentados no presente Balanço Final, referem-se à atividade realizada pela escola durante o ano letivo de 2020/2021.

No âmbito da política da qualidade em funcionamento na Escola de Comércio do Porto, o presente Balanço Final, além da função de informação e transparência perante todos os seus *stakeholders*, é também um momento de autoavaliação, suportado pelas diversas ferramentas em uso pelo Sistema de Qualidade da ECP, em alinhamento com o Quadro EQAVET.

Com o intuito de melhoria contínua, esta reflexão é mais um momento relevante da fase de Avaliação e de Revisão, dando continuidade à avaliação e revisão realizada no Balanço Intercalar de abril/21. Complementa-se com informação obtida após a sua realização até ao final do ano letivo, recomendando-se a leitura do mesmo antes da leitura do presente Balanço Final.

2 – CONJUNTURA ECONÓMICA NACIONAL E INTERNACIONAL

2.1 – Enquadramento macroeconómico

As economias europeias e mundiais foram marcadas pela pandemia COVID19 nos anos de 2020 e 2021. Neste mundo global, em constante mobilidade, de avanços tecnológicos, em transição digital e em que as preocupações dos cidadãos com o ambiente e a natureza são cada vez maiores, exigindo uma crescente transição climática, a pandemia veio trazer consequências quer ao nível do crescimento económico, quer ao nível do desemprego e ao nível do custo das matérias-primas e do seu transporte, entre outros.

O aumento dos custos energéticos, as tensões comerciais entre países e as fragilidades financeiras associadas às dívidas dos Estados intensificaram-se. A pandemia COVID19 veio ainda aumentar as dificuldades dos países subdesenvolvidos, assistindo-se em 2021 a uma vacinação generalizada nas economias dos países desenvolvidos (que tiveram capacidade financeira e capacidade de negociação concertada com as farmacêuticas) em contraponto aos países subdesenvolvidos, sobretudo no continente africano. O impacto da Pandemia foi muito negativo a nível de perdas de vidas, a nível

económico e a nível social, mas de uma forma ainda mais intensa nas populações que se encontram abaixo da linha de pobreza. Esta assimetria entre países no mundo irá adiar o fim da pandemia a nível mundial, não existindo certeza que novas variantes possam trazer novamente dificuldades idênticas às passadas. Estamos também perante um desafio mundial de solidariedade entre os povos, verificando-se até ao momento sinais muito ténues dessa solidariedade. Tendo o mundo passado por diversas vagas da pandemia, embora em momentos diferentes, espera-se que a vacinação venha reduzir significativamente os efeitos nefastos da pandemia. Em contrapartida, os movimentos negacionistas são uma ameaça, existindo países em que a vacinação, embora disponível, não está a atingir o mínimo necessário para se atingir a imunidade de grupo, por opção individual dos cidadãos ou por ideais de alguns decisores políticos. Por outro lado, o confinamento obrigatório de milhões de pessoas, o fecho de setores económicos vitais, o fecho temporário de fronteiras impedindo a circulação internacional de pessoas, a quebra abrupta no turismo, na produção, no consumo e no investimento juntamente, com aumento do custo das matérias-primas e dos custos de transporte das mesmas, provocou o encerramento de inúmeras empresas, o aumento do desemprego e, conseqüentemente, a diminuição do PIB em quase todas as economias mundiais em 2020 e no primeiro trimestre de 2021. Uma ameaça nos próximos tempos é a inflação com o aumento do custo dos produtos, resultantes do aumento dos custos das matérias-primas e dos transportes. De salientar as medidas de apoio às famílias e às empresas que os diversos Estados implementaram nos seus territórios, atenuando assim os efeitos negativos, sobretudo no desemprego.

Algumas previsões indicam que a economia mundial deverá crescer 5,6% em 2021 e 4,3% em 2022, após a recessão de 3,5% em 2020. A recuperação será a um ritmo nunca visto nos últimos anos e justifica-se pela rápida capacidade de recuperação de algumas das principais economias mundiais. Mas alerta-se que será desigual.

De acordo com estatísticas de março de 2021, o PIB de 2020 na Zona Euro caiu 6,6% e 6,2% na União Europeia, tendo o INE atualizado em setembro de 2021 a informação sobre Portugal, referindo que a recessão em 2020 foi de 8,4%, ou seja, muito elevada e superior à Zona Euro e à União Europeia. Prevê-se um aumento do PIB de 5,0% na Zona Euro e 5,1% na União Europeia para 2021. Para 2022 a expectativa é de um crescimento menor, perto dos 4,5% quer na Zona Euro quer na União Europeia.

Portugal, país dependente do mercado externo, integrado na União Europeia e na Zona Euro, com dificuldades acrescidas no financiamento externo devido à sua elevada Dívida Pública, depende muito das decisões políticas da União Europeia. Após o anúncio da “bazuca”, passou-se para a aprovação dos vários Planos de Recuperação de cada um dos Estados-membros. Após uma recessão económica forte em Portugal e no mundo em 2020, prevê-se uma retoma em 2021 e possibilidade de em 2022 alcançar o mesmo nível de crescimento verificado antes da Pandemia COVID-19. Na Proposta de Orçamento de Estado para 2022, o Governo de Portugal prevê um crescimento económico de 4,8% em 2021, próximo da média europeia, e 5,5% em 2022, superior à média europeia. O Governo de Portugal tomou medidas em 2020 e 2021 para combater a Pandemia Covid-19 e mitigar os impactos económicos e sociais, com foco em garantir o emprego, manter o funcionamento das empresas com a criação de linhas de crédito e criação do regime de *Layoff* simplificado, introduzindo moratórias de capital e juros para empresas e pessoas, prorrogando os

prazos de pagamentos à Autoridade Tributária e à Segurança Social, entre outras medidas, tentando, dentro do possível, manter a capacidade produtiva das empresas e manter o País a funcionar.

Quanto ao desemprego, após a subida generalizada da taxa de desemprego a nível europeu e mundial de 2019 para 2020, o Eurostat publicou que em junho de 2021 a taxa voltou a descer. No final de 2020 era de 8,3% na Zona Euro e 7,5% na União Europeia. Em junho de 2021 o índice de desemprego na Zona Euro tinha descido para os 8,3% e na descida para os 7,1% na União Europeia. Apesar das subidas de 2019 para 2020, as taxas de desemprego estavam estáveis, com melhoria já no primeiro semestre de 2021. Portugal apresentou uma taxa de desemprego de 6,8% no final de 2020, superior aos 6,4% em 2019, de acordo com o INE. Em junho de 2021 a taxa cresceu ligeiramente para os 6,9%, ao contrário do que aconteceu na Zona Euro e na União Europeia. No entanto, apresenta ainda uma taxa de desemprego inferior e abaixo das previsões. Parece que as políticas governamentais de apoio à manutenção do emprego tiveram resultado.

Quanto à taxa de inflação, Portugal continua a apresentar taxas baixas ao longo dos últimos anos. Em 2019 tinha-se fixado em 0,3%, tendo sido nula em 2020. Em agosto de 2021 estava estabilizada em 1,5%, sendo uma das mais baixas na Zona Euro. Devido à subida dos preços energéticos, de alimentação, álcool, tabaco e de transporte, a Zona Euro apresenta uma subida significativa desde 2019 quando apresentava uma taxa de inflação negativa de 0,3%. Em 2020 a taxa foi de 1,3% e em julho de 2021 já se encontrava nos 3,0%. Esta é uma ameaça para as economias para a Zona Euro, embora já não exista a preocupação com a deflação.

Resultado em grande parte das medidas extraordinárias que os governos europeus aplicaram para combater a crise económica e social criada pela pandemia COVID19, o défice orçamental (em percentagem do PIB) da União Europeia subiu de 0,6% em 2019 para superior a 7% em 2020. A Zona Euro registou também uma grande subida no seu défice, passando dos 0,5% em 2019 para próximo dos 7% em 2020. De acordo com as mais recentes previsões para 2021, os défices na Zona Euro e na União Europeia deverão estabilizar-se e manter o mesmo nível. Para 2022 já se prevê uma descida para aproximadamente os 4%. A Dívida Pública subiu significativamente de 2019 para 2020, quer na Zona Euro, que passou dos 83,9% do PIB para os 98,0% em 2020, quer na União Europeia, que passou dos 77,5% para os 90,7% em 2020. De salientar que se espera que os Estados Unidos da América atinjam os 13,3% de défice em 2021, traduzindo um enorme investimento.

Quanto a Portugal, passou de um excedente orçamental de +0,1% em 2019 para um défice de 5,7% em 2020, abaixo das expectativas do Governo e de Instituições Internacionais. A Dívida Pública sofreu um enorme agravamento, passando dos 116,8% em 2019 para os 133,6% do PIB em 2020. A pandemia COVID19 veio agravar o endividamento do país, sendo um dos países com maior défice dentro da Zona Euro e na União Europeia. Em ambos os mercados, o défice em percentagem do PIB também aumentou significativamente de 2019 para 2020, mas ainda se encontram abaixo dos 100% do PIB (cerca de 98% na Zona Euro e cerca de 90% na União Europeia).

A 11 de outubro de 2021, o Governo de Portugal apresentou a Proposta de Orçamento de Estado para 2022. Uma das principais medidas anunciadas é a passagem de 7 para 9 escalões de IRS. Tentativa de aumentar o rendimento disponível à classe média baixa mas que, de acordo com as simulações já realizadas por diversas instituições, o seu efeito será diminuto. Embora ainda se

tratando de uma Proposta, em negociação com os outros partidos políticos, apresenta uma continuidade com os Orçamentos anteriores, mantendo a carga fiscal e até em alguns casos aumentando, como o Selo do Carro e o ISV. Indicação de aumentos salariais na função pública de 0,9%, de acordo com a perspetiva de inflação. Mantém alguns apoios às empresas no âmbito da Pandemia COVID19 e anuncia a eliminação do pagamento especial por conta. Reforça o apoio do IRS Jovem, mantém e acresce os apoios sociais no âmbito do abono de família e creches gratuitas, reforço das verbas no SNS comparando com 2021 e um crescimento de 8,5% na verba prevista para o ensino básico e secundário e administração escolar, relativamente a 2021. E, neste ponto, pouco é referido sobre o ensino privado. No entanto, a confirmação do Programa de Recuperação das Aprendizagens destina à escola pública com uma verba de cerca de 900 milhões de euros. Espera-se que até à sua aprovação, o Orçamento de Estado sofra ajustes, de acordo com as exigências de alguns partidos. Parece ser consensual que o Investimento Público, apesar de superior a 2020, é diminuto.

2.2 – Enquadramento interno e sectorial

O ensino profissional em Portugal continua a enfrentar dificuldades, sobretudo o ensino profissional privado, sendo expectável que aumentem nos próximos anos. Embora se verifique um aumento de matrículas no ensino profissional em detrimento dos cursos científico-humanísticos, por opção de alunos e encarregados de educação que estão mais informados e convictos dessa mesma opção, verifica-se que as escolas públicas estão a reter cada vez mais alunos, encaminhando-os para os seus cursos profissionais. Além de aumentarem a sua oferta formativa profissionalizante com cursos sem histórico e para os quais não têm em muitos casos, recursos, parcerias e *know-how*, sem qualquer entrave do Ministério da Educação e dos seus serviços, ao contrário do que acontece com as escolas profissionais privadas, têm também autorizações de funcionamento de uma forma automática. Por outro lado, a diminuição da natalidade verificada na primeira década do presente século, dificulta e irá dificultar o preenchimento das turmas das escolas profissionais privadas, embora a diminuição nos últimos anos do número mínimo de alunos por turma. A aposta no ensino profissional por parte da União Europeia e por parte de Portugal é um facto. No entanto, os sucessivos Governos de Portugal continuam a privilegiar o ensino público, profissional ou outro, prevendo-se a sua continuidade nos próximos anos. Em 2020/2021 verificaram-se novamente a abertura, sem aparente critério, de turmas de cursos profissionais nas escolas públicas, estando apenas dependente da obtenção do número mínimo de alunos, não tendo em conta a capacidade, competência e experiência das escolas públicas relativamente aos cursos profissionais que oferecem aos jovens. Esta orientação política de defesa da escola pública tem prejudicado a procura por parte dos alunos pelos cursos profissionais nas escolas privadas. Havendo a necessidade de reforço de turmas nas escolas públicas que suportem o elevado número de professores do sistema público, as escolas públicas tentam reter os alunos encaminhando-os para as escolas públicas do seu agrupamento. Por outro lado, a gratuidade até ao 12.º ano dos manuais escolares continua a abranger apenas as escolas públicas. Assim, o recrutamento de alunos para as escolas profissionais privadas continua a ser dificultada, onde a diferenciação pedagógica e a oferta de cursos profissionais específicos que as escolas públicas não consigam lecionar, serão fatores decisivos para a continuidade de algumas

escolas profissionais privadas. Desta posição dominante do ensino público, resulta o encaminhamento para as escolas privadas de alunos com o perfil de aluno não desejado por essas mesmas escolas públicas, com dificuldades ao longo do seu percurso escolar anterior, dificuldades económicas e sociais e com problemas de comportamento.

De referir que no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), maior parte dos fundos são para o sector público. No pouco a que se refere ao ensino no PRR, mais uma vez a orientação política é de distribuição de verbas sobretudo para o ensino público.

Acresce um problema há já muito identificado pela gestão da ECP, mas só agora a ser sentido por muitas escolas, principalmente escolas privadas: a falta de professores. Sendo uma classe muito sacrificada nas últimas décadas, quer em termos de desemprego quer em termos remuneratórios, muitos dos jovens que prosseguiram estudos superiores nestes últimos 10 a 15 anos, não optaram pela vertente de ensino. Assim, a formação de professores assistiu a uma quebra muito acentuada cujos efeitos já se começam a sentir. Além disso, à espera de uma maior segurança laboral e menor carga de trabalho, muitos professores estão a desvincular-se do ensino privado preenchendo as crescentes vagas no ensino público, que resultam, sobretudo, de professores que se estão a reformar e do aumento da oferta formativa profissionalizante nas escolas públicas. A área sociocultural e a área científica são as mais afetadas e aquelas onde á maior a carência no ensino privado.

A ECP obteve autorização para a abertura de quatro turmas de cursos profissionais para 2020/2021. Apesar das enormes dificuldades referidas anteriormente, a ECP obteve matrículas suficientes para a homologação das referidas turmas, reflexo de uma maior procura de alunos e de um maior prosseguimento de estudos dos alunos do CEF para os nossos cursos profissionais. De referir que o Ministério da Educação, no âmbito da Pandemia COVID-19 que se verificou desde o início do ano civil de 2020, decidiu a reposição de turmas e cursos autorizadas em 2019/2020 para 2020/2021 e em 2020/2021 para 2021/2022. No entanto, para o ano letivo de 2021/2022, a ECP conseguiu preencher três das quatro novas turmas, resultado da intensificação das dificuldades no recrutamento dos alunos referidas anteriormente.

O Quadro Comunitário em vigor deveria ter terminado em 2020. No entanto, o Quadro foi reprogramado e dada a indicação que o ano letivo de 2021/2022 ainda será financiado pelo POCH no âmbito do PT2020. Assim, as perspetivas de dificuldades de tesouraria ficaram adiadas para 2022/2023, com a mudança de Quadro Comunitário e conseqüente atrasos na programação, legislação, aprovações e transferências de verbas.

2.3 – Análise Swot

OPORTUNIDADES

- Diversificar as ofertas formativas e novos projetos;
- Continuar a apostar na oferta ao nível das prestações de serviços (aluguer de salas e formação para empresas);

- Apostar no estabelecimento de novas parcerias com as empresas (patrocínios de salas, prémios a alunos...);
- Consolidar as participações em Projetos Erasmus;
- Aposta na Autonomia e Flexibilização Curricular;
- Desenvolver e implementar Programas de Formação autofinanciados.

AMEAÇAS

- Alunos sem condições de acesso à internet e sem PC's;
- Desemprego e condições familiares muito precárias dos EE provocadas pela Pandemia;
- Motivação dos formandos associada aos benefícios dos subsídios de transporte e de alimentação;
- Aumento da procura por Formandos com problemas comportamentais, de justiça, de delinquência expulsos das escolas públicas;
- Concorrência alargada no ensino e formação profissional pelas escolas públicas e empresas de formação;
- Dificuldade em obter alargamento da autorização de funcionamento para outros cursos profissionais;
- Preço dos alugueres e ou arrendamento de edifícios na cidade de Porto, o que dificulta a mudança de instalações;
- Dificuldade em recrutar professores profissionalizados nas áreas socioculturais e científicas.

PONTOS FORTES

- Ligação ao tecido empresarial;
- Formadores dotados de experiência e ligação à profissão;
- Educadores/formadores com boas qualificações académicas e pedagógicas;
- Pedagogia de proximidade e diversificação de metodologias;
- Cursos que certificam escolar e profissionalmente;
- Ter como acionistas duas associações setoriais: a Associação de Comerciantes do Porto e a Associação Comercial do Porto – Câmara de Comércio e Indústria do Porto;
- Escola ativa nas redes sociais;
- Escola certificada com o Selo de Qualidade – Sistema de Garantia da Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET;
- Escola Embaixadora da União Europeia.

PONTOS FRACOS

- Dependência económica dos subsídios públicos e do Fundo Social Europeu, com os constrangimentos daí decorrentes;
- Inexistência de ginásio;

- Inexistência de cantina;
- Pouco espaço exterior;
- Alguma dificuldade da comunidade educativa lidar com problemas comportamentais e disciplinares recorrentes por parte dos novos alunos e especialmente dos CEF.

3 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 – Formação financiada pelo POCH

Formação inicial – nível IV – (Cursos Profissionais)

A atividade principal da Escola Comércio do Porto continuou centrada na formação inicial de jovens - nível 4. Para o triénio 2020/2023, a ECP iniciou no ano letivo de 2020/2021, quatro cursos: o curso Técnico/a de Marketing, o curso Técnico/a Comercial, o curso Técnico/a de Operações Turísticas e o curso Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital.

Distribuição de alunos por turmas – formação inicial – nível IV

| Cursos | ANO LETIVO 2020-2021 | | | | | ANO LETIVO 2019-2020 | | ANO LETIVO 2018-2019 | |
|--|-------------------------|-----------|-----------|-----------------|-----------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
| | 10º | 11º | 12º | Total Turmas | Total Alunos | Total Turmas | Total Alunos | Total Turmas | Total Alunos |
| Técnica de Comércio/Comercial | 23 | 21 | 25 | 3 | 69 | 3 | 76 | 3 | 75 |
| Técnico/a de Marketing | 24 | 18 | 23 | 3 | 65 | 3 | 69 | 3 | 76 |
| Técnico/a de Apoio à Gestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 25 | 1 | 27 |
| Técnico/a de Vendas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 17 |
| Técnico/a de operações turísticas | 24 | 19 | 18 | 3 | 61 | 2 | 39 | 1 | 25 |
| Técnico/a de comunicação e serviço digital | 24 | 0 | 18 | 2 | 42 | 1 | 22 | 1 | 25 |
| TOTAIS | 95 | 58 | 84 | 11 | 237 | 10 | 231 | 10 | 245 |

O número de turmas subiu de dez para onze. O número de alunos aumentou ligeiramente (2,6%) em relação ao ano letivo anterior devido aumento de uma turma. Não foi um aumento significativo

devido ao efeito do decréscimo do número mínimo de alunos por turma para turmas iniciadas em 2019/2020.

Encerrado o triénio 2018/2021, os indicadores de conclusão foram, até ao momento, os seguintes:

Taxa de conclusão – formação inicial – nível IV

| Cursos | Início 18/19 | Frequência 20/21 | Conclusão 20/21 | Tx Conclusão 20/21 | Tx Conclusão Ciclo 18/21 | Conclusão 19/20 | Tx Conclusão 19/20 | Tx Conclusão Ciclo 17/20 |
|--|--------------|------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|
| TÉCNICO/A DE COMÉRCIO / COMERCIAL | 29 | 25 | 25 | 100,0% | 86,2% | 21 | 80,7% | 75,0% |
| Técnico/a de Marketing | 29 | 23 | 20 | 87,0% | 69,0% | 23 | 95,8% | 79,3% |
| Técnico/a de Apoio à Gestão | --- | --- | --- | --- | --- | 22 | 88,0% | 75,9% |
| Técnico/a de Operações Turísticas | 25 | 18 | 14 | 77,8% | 56,0% | --- | --- | --- |
| Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital | 25 | 18 | 17 | 94,4% | 68,0% | --- | --- | --- |
| TOTAIS | 108 | 84 | 76 | 90,5% | 70,4% | 66 | 88,0% | 76,7% |

No geral, verifica-se um aumento da taxa de conclusão no último ano curricular, passando de 88,0% para 90,5% e uma diminuição na taxa de conclusão do ciclo, passando de 76,7% em 17/20 para 70,4% em 18/21. Em relação a cada um dos cursos, constata-se uma subida significativa na taxa de conclusão do ciclo do curso Técnico/a de Comércio /Comercial que passou de 75,0% para 86,2%. O curso Técnico/a de Marketing apresenta uma ligeira diminuição da taxa de conclusão, passando de 79,3% para 69,0%, deixando de ser o curso com maior taxa de sucesso. De referir que os dados de 2020/2021 ainda não são definitivos porque até ao final do corrente ano civil poderão verificar-se ainda conclusões no tempo devido, aumentando as taxas de conclusão do último ano curricular e do ciclo de formação de 2018/2021.

Quanto ao número de horas realizadas e volume de formação executado:

Ano letivo 2020/2021 – de setembro de 2020 a agosto de 2021

| Turmas/Cursos | Horas de formação | Volume de formação |
|--|-------------------|--------------------|
| 10.º Técnico/a de Marketing | 1.072 | 21.790 |
| 11.º Técnico/a de Marketing | 1.107 | 18.110 |
| 12.º Técnico/a de Marketing | 996 | 20.222 |
| Técnico/a de Marketing – Subtotal | 3.175 | 60.122 |

| | | |
|--|---------------|----------------|
| 10.º Técnico/a Comercial | 1.062 | 20.625 |
| 11.º Técnico/a Comercial | 1.057 | 20.530 |
| 12.º Técnico/a Comercial | 1.046 | 25.250 |
| Técnico/a Comercial – Subtotal | 3.165 | 66.405 |
| 10.º Técnico/a de Operações Turísticas | 1.047 | 19.958 |
| 11.º Técnico/a de Operações Turísticas | 1.007 | 14.599 |
| 12.º Técnico/a de Operações Turísticas | 1.046 | 15.208 |
| Técnico/a de Operações Turísticas – Subtotal | 3.100 | 49.765 |
| 10.º Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital | 1.072 | 17.267 |
| 12.º Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital | 1.046 | 17.727 |
| Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital – Subtotal | 2.118 | 34.994 |
| TOTAL | 11.558 | 211.286 |

Considerando o número de horas realizadas e o volume de formação executado, relativamente ao ano letivo 2020/2021, a execução física em horas foi de 100% e o volume de formação de 84,86%, idêntico ao ano letivo de 2019/2020 que foi de 85,70%.

Formação inicial – nível II – (Cursos de Educação e Formação de Jovens)

Em 2020/2021, a ECP teve a aprovação de uma turma CEF Tipo 3 – Empregado/a de Restaurante/Bar, que iniciou em setembro de 2020 e terminou a 31/08/2021, oferta formativa igual ao ano letivo de 2019/2020.

Taxa de conclusão – CEF's

| Cursos | Início 2020/2021 | Conclusão 2020/2021 | Tx Conclusão 2020/2021 | Conclusão 2019/2020 | Tx Conclusão 2019/2020 |
|---|---------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
| T3 – EMPREGADO(A) DE RESTAURANTE/BAR | 16 | 13 | 81,3% | 22 | 100,0% |
| TOTAIS | 16 | 13 | 81,3% | 22 | 100,0% |

Verifica-se uma diminuição significativa da taxa de conclusão, tendo passado de 100,0% para 81,3%, inferior à taxa de 88% contratualizada com o POCH. A taxa de empregabilidade e/ou de prosseguimento de estudos é, actualmente, de 92,3% (12 dos 13 alunos que terminaram, prosseguiram os estudos no ensino secundário), inferior ao ano letivo anterior (100,0%) mas superior ao contratualizado com o POCH que foi de 70%. Destes 12 alunos aprovados e que prosseguiram estudos, 5 alunos matricularam-se no primeiro ano curricular dos cursos profissionais para 2021/2022, muito inferior ao ano letivo anterior com 17 matrículas.

Distribuição de alunos por turmas – CEF's

| Ano letivo 2020/2021 vs 2019/2020 | | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Cursos | Turmas 20/21 | Alunos 20/21 | Turmas 19/20 | Alunos 19/20 |
| T3 – EMPREGADO(A) DE RESTAURANTE/BAR | 1 | 16 | 1 | 22 |
| TOTAIS | 1 | 16 | 1 | 22 |

Ano letivo 2020/2021 – de setembro de 2020 a agosto de 2021

| Turmas/Cursos | Horas de formação | Volume de formação |
|----------------------------------|-------------------|--------------------|
| T3 – Operador(a) de Distribuição | 1.218 | 16.262 |
| TOTAL | 1.218 | 16.262 |

Considerando o número de horas realizadas e o volume de formação executado, relativamente ao ano letivo 2020/2021, a execução física em horas foi de 100% e o volume de formação de 83,4% inferior ao ano letivo de 2019/2020 (93,7%), devido à desistência de 1 aluno e da retenção de 2 alunos em 2020/2021, enquanto em 2019/2020 todos os alunos foram aprovados.

3.2 – Formação financiada pelo POISE

Formação Modular para Empregados e Desempregados

No âmbito da diversificação da oferta formativa, a ECP teve aprovado para o biénio 2020/2022, um projeto de formações modulares de curta duração para empregados e desempregados de curta duração. Em 2020/2021, a execução física foi iniciada:

Formações Modulares Certificadas

| POISE | | | | |
|---------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| | Aprovado 2020/2021 | Executado 2020/2021 | Total Executado | Taxa Execução |
| N.º DE AÇÕES | 19 | 5 | 5 | 26,3% |
| N.º DE FORMANDOS | 285 | 89 | 89 | 31,2% |
| N.º DE HORAS | 550 | 125 | 125 | 22,7% |
| VOLUME DE FORMAÇÃO | 8.250 | 2.183 | 2.183 | 26,5% |

A taxa de aprovação até ao momento é de 96,6%, superior à meta de 90,0% contratualizada com o POISE.

3.3 – Outras Atividades desenvolvidas

No âmbito das suas atividades extracurriculares, a Escola desenvolve um conjunto de iniciativas que visam fomentar a ligação com a comunidade local, o mercado empresarial, instituições sociais e culturais a nível local, regional e nacional, que promovem o empreendedorismo criativo e social, assim como divulgar a Escola. Estas ações fazem parte do Plano Anual de Atividades da Escola, destacando-se alguns projetos:

Projeto Persona

No âmbito do Projeto Persona desenvolveu-se o Programa de Mentorias “*Effective Partnership*”. Inicialmente, apresentou-se o programa a todas as turmas e recolheram-se as inscrições dos interessados em se tornar mentores ou mentorandos. Após essa recolha, passou-se à fase da formação dos mentores e posterior formação de duplas de trabalho mentor-mentorando. Ao longo do tempo, o trabalho desenvolvido foi sendo monitorizado e ajustado pelo Serviço de Psicologia e Orientação (SPO). Também se implementou o Programa de Orientação Vocacional e Profissional (G.P.S), o qual foi apresentado às turmas de 12.º ano e, posteriormente, foram constituídos os grupos de trabalho. Este programa teve 3 sessões em trabalho direto com o SPO, que consistiu na exploração de interesses, competências e aptidões. De seguida, foi efetuada uma análise aos desafios e mitos associados ao mercado de trabalho. Ainda numa fase posterior, foram dinamizadas 4 sessões de esclarecimento para os alunos do 12º ano:

- 25 de fevereiro: Desenvolvimento Pessoal (Dra. Maria João Pereira);
- 11 de março: Literacia Financeira (Dr. Carlos Correia);
- 16 de março: Entrevista, Comunicação e Procura de Emprego (Dr. Daniel Melo);
- 23 de março: Estabelecimento de relações interpessoais no local de trabalho (Estagiárias de Psicologia, Dra. Joana Campota e Dra. Filipa Ferreira).

O G.P.S. tem dado continuidade a este trabalho de orientação ao nível do esclarecimento de dúvidas no acesso ao ensino superior, nomeadamente, na inscrição para os exames nacionais, na procura de instituições do ensino superior e de bolsas de estudos. A este propósito, no dia 30 de abril, foi dinamizada uma sessão pela Universidade Lusófona em que a instituição apresentou a sua oferta formativa e esclareceu as dúvidas dos alunos.

Projeto Cidadão

Projeto Cidadão: Pela Participação Democrática

Participação na Sessão Distrital do Porto do Parlamento dos Jovens (online)

A Escola de Comércio do Porto fez parte das 38 escolas presentes na Sessão Distrital do Porto do Parlamento dos Jovens, que ocorreu no dia 23 de março, via zoom, através da participação dos

alunos Liliana Gonçalves e Rafael Gonçalves, os quais são deputados efetivos e, também, da Sofia Ribada, deputada suplente.

Os referidos alunos/deputados defenderam o Projeto de Recomendação da ECP relativamente à problemática “Violência doméstica e no namoro: da sensibilização à ação”, dando continuidade ao trabalho desenvolvido no ano letivo anterior pelos alunos das turmas finalistas que, devido ao cancelamento da sessão, não tiveram a oportunidade de o apresentar.

Realizam-se várias sessões de preparação dos referidos alunos/deputados, de modo a apresentarem, com toda a dignidade, o Projeto de Recomendação da Escola de Comércio do Porto.

Na Sessão Distrital demonstraram empenho e responsabilidade no modo como defenderam as 3 medidas de recomendação da ECP, contestaram valor a propostas de outras escolas e participaram com assertividade em todos os debates.

Os 3 alunos receberam o certificado de participação na Sessão Distrital.

E, portanto, considera-se que os objetivos do projeto foram alcançados.

Projeto Cidadão: Pela Sexualidade Feliz

O Projeto Cidadão: Pela Sexualidade Feliz concretizou-se através de um ciclo de webinários realizados nos dias 1, 3 e 5 de março, resultado da parceria com as entidades: UCC Boavista Unidade de Cuidados à Comunidade da Boavista e Centro Materno Infantil do Norte | Centro Hospitalar Universitário do Porto.

No dia 1 de março de 2021, entre as 11h10 e as 13h15, decorreu o 1.º webinar, com a denominação “As dimensões da sexualidade”, em que foi efetuada a abordagem genérica à sexualidade enquanto dimensão afetiva, relacional e sexual e a importância de um relacionamento amoroso saudável. Esta sessão contou com a participação de sete turmas e foi orientada por duas oradoras, a Psicóloga Lúcia Macedo e a Enfermeira Patrícia Alves.

No dia 4 de março de 2021, das 14h15 às 16h20, ocorreu o 2.º webinar, intitulado por “Métodos contraceptivos e infeções sexualmente transmissíveis”, em que foram consideradas as temáticas: anatomia dos aparelhos sexuais masculino e feminino, planeamento familiar, contraceção, infeções sexualmente transmissíveis, gravidez na adolescência e importância da preservação da saúde sexual. Esta sessão contou com as oradoras Enfermeira Patrícia Alves e Médica Sara Monteiro.

Este projeto foi desenvolvido pelas 4 turmas do 12.º ano que responderam ao desafio lançado pelas professoras de Área de Integração “Como nos prepararmos para viver uma sexualidade feliz”, o qual teve como intenção pedagógica: desenvolver aprendizagens através da aquisição de conhecimentos provenientes das ciências sociais, humanas e científicas das várias problemáticas associadas à educação sexual; alertar para comportamentos de risco; sensibilizar e valorizar a dimensão psicoafetiva.

Os objetivos deste projeto foram plenamente atingidos.

Projeto Cidadão: Pela Vida Saudável

As 4 turmas do 10.º ano e as 3 turmas do 11.º ano foram os dinamizadores do ciclo de workshops “Expo Vida Saudável”, adaptado a um formato híbrido de aulas. Algumas decorreram *online*, devido ao período de confinamento provocado pela pandemia da COVID-19, embora a maioria tenha ocorrido presencialmente.

O projeto iniciou-se com uma palestra efetuada pela psicóloga Lúcia Macedo, em que os alunos foram levados a refletir sobre o modo como poderiam alcançar um estilo de vida saudável, respondendo ao conseqüente desafio lançado pelas professoras de Área de Integração e Comunicação “Como promover um estilo de vida saudável”. Para responder a este desafio na referida palestra foram apresentadas 8 soluções: exercício físico, nutrição, água, sol, ar puro, sono, equilíbrio e otimismo.

Posteriormente, em trabalho colaborativo, os alunos de cada turma organizaram-se em grupos e escolheram uma das soluções apresentadas para pesquisar informação, explorar conteúdos e produzir produtos finais. Vários foram os trabalhos concluídos e apresentados: materiais digitais – inquéritos; apresentações sobre o resultado dos inquéritos; vídeos com testemunhos de alunos e vídeos animados temáticos; materiais físicos – balança das emoções, dicionário do otimismo, exposição de receitas saudáveis, exposição de silhueta com o aparelho respiratório, jogos interativos (jogo da respiração e jogo do equilíbrio) e dança.

Para consubstanciar o trabalho dos alunos, foram convidadas especialistas das áreas da meditação *Mindfulness*, terapia do riso, pedopsiquiatria, sono e nutrição. Deste modo, foram realizadas palestras, respetivamente com a Enfermeira Patrícia Alves, especialista em saúde mental, da Unidade de Cuidados à Comunidade da Boavista (UCC Boavista); Terapeuta do Riso Sabrina Tacconi; Dra. Zulmira Correia, médica pedopsiquiatra do Hospital de Magalhães Lemos | Centro Hospitalar Universitário do Porto; Dra. Marta Rios, médica, sonologista do Centro Materno Infantil do Norte | Centro Hospitalar Universitário do Porto; Dra. Joana Maranhas, nutricionista e formadora na área da educação alimentar.

Os objetivos foram amplamente alcançados.

Projeto Leitor

Este ano letivo, iniciou-se o Projeto “Visitações”, dinamizado pelo Teatro Nacional São João, que envolveu a turma 10TOT. Este projeto-âncora do Centro Educativo teve como tema: a Liberdade. A partir dos programas curriculares, os nossos alunos foram desafiados a construir um projeto de representação em torno de um tema livre ou de um autor à escolha.

No 10º ano - Leitura integral da obra Farsa de Inês Pereira, de Gil Vicente, em que os alunos procederam ao reconto e posteriormente, imaginaram e redigiram um desfecho diferente para a história.



11º ano – Leituras dinâmicas da peça dramática Rei Luís de Sousa de Almeida Garrett, em parceria com o Teatro Nacional de S. João. Os alunos desenharam o acontecimento mais impactante para cada um e, posteriormente, foi efetuada uma *Gallery Tour* virtual, com votação dos 3 melhores desenhos, tendo os autores sido premiados.

Entretanto, em meados do 2.º período, os alunos começaram a ler as obras *Amor de Perdição*, de Camilo Castelo Branco e de *Os Maias*, de Eça de Queirós.

12º ano – De acordo com o cronograma, os alunos realizaram a atividade *StarBooks*: Tertúlia literária, adaptando o conceito do *Starbucks* ao projeto Leitor. Outras atividades foram efetuadas como a transcrição e explicitação de citações com as quais se identificaram. Posteriormente, essas citações foram reescritas em pulseiras e distribuídas aos alunos. Para além disso, os alunos registaram em portfólio digital a opinião sobre a obra que escolheram, bem como as ilações que retiraram da leitura efetuada.

Projeto St@rt!

É um projeto de Inglês assente nas metodologias de *Game-Based Learning*, *Gamification* e *Project-Based Learning*, que será desenvolvido ao longo de 3 anos, tendo início no ano letivo 2020-2021, com as 4 turmas do 10º ano. Apoia-se no recurso a jogos pedagógicos e elementos do jogo (*badges*, *leaderboards*, *levels*, *avatars*...) para aumentar os níveis de motivação dos alunos para a aprendizagem da língua inglesa. Neste primeiro ano do projeto, os alunos foram desafiados a criar duas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) e um blogue onde será publicado conteúdo sobre a cidade do Porto. As páginas são intituladas por “*Porto with attitude*”. Cada turma, dividida em equipas, com papéis e funções definidas, está a redigir conteúdo sobre a cidade, estritamente ligado à sua área vocacional.

Jornadas de Marketing

É um projeto de Inglês assente nas metodologias de *Game-Based Learning*, *Gamification* e *Project-Based Learning*, que será desenvolvido ao longo de 3 anos, tendo início no ano letivo 2020-2021, com as 4 turmas do 10º ano. Apoia-se no recurso a jogos pedagógicos e elementos do jogo (*badges*, *leaderboards*, *levels*, *avatars*...) para aumentar os níveis de motivação dos alunos para a aprendizagem da língua inglesa. Neste primeiro ano do projeto, os alunos foram desafiados a criar duas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) e um blogue onde será publicado conteúdo sobre a cidade do Porto. As páginas são intituladas por “*Porto with attitude*”. Cada turma, dividida em equipas, com papéis e funções definidas, está a redigir conteúdo sobre a cidade, estritamente ligado à sua área vocacional.

PARTIS | Fundação Calouste Gulbenkian

A sessão de apresentação e oficinas no Teatro de Ferro foram canceladas, pelo que foi necessário reunir com todos os intervenientes do projeto, várias vezes, via Zoom, de modo a encontrarmos uma alternativa ao que estava previsto.

Depois de analisar as possibilidades de implementação do projeto e, tendo presente o balanço feito do projeto no ano letivo anterior, chegou-se à conclusão de que a melhor forma de envolver e motivar os alunos seria pelo registo presencial, e uma vez que o projeto poderá ser aplicado até ao final do ano 2021, colocou-se a possibilidade de realizarmos as oficinas, de forma presencial durante o mês de setembro, esperando que nessa altura a pandemia da COVID-19 esteja mais controlada.

Para que haja um sentido de pertença ao projeto e, de modo a manter os alunos familiarizados, tal como se fez nos anos letivos anteriores, foram agendadas sessões de 1h via *Zoom*, semanalmente, durante dois meses, entre os artistas (Carla Veloso e Igor Gandra) e os alunos da turma, nas aulas de Português.

Projeto Apps for Good | ano letivo 20/21

A Um programa educativo tecnológico, que já vai na 7ª edição, que desafia alunos e professores a desenvolverem aplicações para smartphones ou tablets, mostrando-lhes o potencial da tecnologia na transformação do mundo e das comunidades onde se inserem. Com uma metodologia de projeto, os alunos têm oportunidade de experienciar o ciclo de desenvolvimento do produto que já vai na 6ª edição.

A ECP participou mais uma vez com a turma do 11º ano de marketing inicialmente com o desenvolvimento de 3 ideias para aplicações. O evento foi realizado Online através de uma plataforma criada pela APG.

4 – INTERNACIONALIZAÇÃO

A estratégia de internacionalização da Escola de Comércio do Porto continua a ser uma aposta com diversos projetos e iniciativas que visam contribuir para a formação integral dos alunos e a sua preparação para o mercado de trabalho nacional e europeu, bem como apoiar a melhoria dos processos internos.

4.1 – ERASMUS +

Projetos KA1

O projeto KA1 “*Be My Guest 2.0*” e “*Be My Guest 3.0.*”, num total de 83 mobilidades alunos, acompanhantes e staff, incluem, pela primeira vez, mobilidades ErasmusPro. As crises pandémicas destes dois últimos anos provocaram uma paragem forçada nos projetos que foram adiados para o próximo ano letivo, com o fim das restrições nas viagens e com a generalização da vacina retomaremos as mobilidades em falta.

Projetos KA2

Em 2019/2020, deu-se início do projeto KA2 “*Entrepreneurship in Action*”, que conta com parceiros na Macedónia, Lituânia, Turquia e Roménia. Já se realizaram duas reuniões transnacionais na Macedónia e na Lituânia.

4.2 – eTwinning

Neste ano letivo, foram desenvolvidos quatro projetos etwinning, três da professora Dora Rodrigues e um da responsabilidade da Joana Freitas.

Os quatro projetos foram premiados com a atribuição do Selo de Qualidade eTwinning em setembro de 2021.

4.3 – Escola Embaixadora do Parlamento Europeu

Em 2019/2020, integramos pela primeira vez o Programa Escola Embaixadora do Parlamento Europeu. No âmbito do mesmo, realizamos também diversas ações de sensibilização dos alunos para a democracia e valores europeus, incluindo sessões “A Europa Vai à Escola” com o centro *Europe Direct Porto*, atividades curriculares em cidadania.

Graças ao trabalho desenvolvido na ECP fomos novamente distinguidos pelo Gabinete Português do Parlamento Europeu com o título de Escola Embaixadora, duas placas para exibirmos nas nossas instalações e a inclusão da ECP na lista oficial de Escolas Embaixadoras nos 27 Estados-Membros da EU onde é desenvolvido o programa.

4.4 – Atividades e Eventos internos

No âmbito dos projetos apresentados nos pontos anteriores decorreram na ECP outras atividades de âmbito internacional, como a celebração dos #Erasmusdays com sessões “Erasmus in Schools” com a presença de jovens da Rússia, Brasil e Jordânia que estão no nosso país a estudar e portugueses

voluntários numa organização dedicada a apoiar estudantes internacionais (*Erasmus Student Network Porto*) e sessões de disseminação das mobilidades, que permitem sensibilizar toda a comunidade escolar para as questões da mobilidade, interculturalidade, multilinguismo e cidadania europeia.

5 – SGQ DA ECP – PDCA EM 20/21

No início do ano letivo de 2020/2021 a ECP consolidou a avaliação e a revisão final do ano letivo de 2019/2020, tendo em conta:

- A avaliação e revisão intercalar de abril de 2020;
- O Relatório externo de Verificação EQAVET;
- Reuniões com os diversos stakeholders internos e externos;
- A aferição de todos os indicadores de 2019/2020 monitorizados (os selecionados pelo EQAVET e os em uso);
- A monitorização e execução do Plano de Ação;
- A monitorização e execução das Ações de Melhoria;
- Relatório de Execução Final do Plano de Atividades de 2019/2020;
- Balanço anual de 2019/2020;
- Relatório de Gestão e contas de 2019/2020;

Introduziram-se novas ações de melhoria e reajustaram-se metas a curto e médio prazo, tendo em conta os resultados avaliados.

Consolidou-se a avaliação e revisão, sobretudo do ano letivo de 2019/2020 mas também a avaliação e revisão de todo o sistema de garantia da qualidade em si. Para tal, contratou-se consultoria externa especializada em implementação de Sistemas de Garantia de Qualidade no Ensino, por um período de um ano, a decorrer durante o ano letivo de 2020/2021. Desta forma, reforçamos a revisão de todo o Sistema de Garantia da Qualidade.

Considerando a fase do planeamento do ano letivo de 2020/2021, iniciou-se em janeiro de 2020 e nos meses seguintes, com o planeamento da oferta formativa, dos planos curriculares, do calendário escolar, calendário da FCT, calendário das PAP's, calendário das mobilidades ERASMUS, calendário das matrículas eletrónicas, parcerias e protocolos, marketing e comunicação para divulgação e recrutamento de alunos e notoriedade da escola.

Entre julho e setembro de 2020, verificaram-se as necessidades de recursos humanos e recursos materiais (de acordo com o número de turmas aprovadas), e procedeu-se, para o ano letivo de 2020/2021 à:

- Elaboração e distribuição de horários e tarefas;

- Elaboração e aprovação do Plano Anual de Atividades 2020/2021;
- Elaboração e aprovação do Orçamento Previsional 2020/2021;
- Elaboração e aprovação do Plano Anual de Formação dos Profissionais 2020/2021;
- Elaboração e aprovação do Mapa de Monitorização dos Indicadores 2020/2021;

Tendo em conta a melhoria contínua e a revisão do sistema, foram desenvolvidos e acrescentados novos documentos estruturantes na fase do planeamento:

- Plano de Formação à Distância;
- Plano de Higienização e Desinfecção da ECP;
- Estratégia de Internacionalização;
- Plano de Ação para 2020/2021;
- Calendário do Plano de Ação para 2020/2021;
- Plano de Manutenção e Prevenção das Instalações e Equipamentos.

Na fase de Implementação, a atividade da escola em 2020/2021 (tal como em 2019/2020), foi marcada pela Pandemia COVID-19 e pelos diversos períodos de confinamento, em que durante vários meses, as aulas foram não presenciais, com adaptações nas metodologias e pedagogias de ensino. A implementação do planeado foi bastante condicionada. O Plano Anual de atividades de 2020/2021 apresenta no seu relatório final uma taxa de execução de 70,4%. Diversas atividades presenciais previstas não puderam ser realizadas. No entanto, foram desencadeadas outras atividades não previstas tendo em conta o contexto escolar que se viveu. Assim, a taxa de cumprimento do Plano Anual de Atividades de 2020/2021 ficou abaixo da meta estabelecida mas, tendo em conta a situação excecional que ocorreu, prevê-se que em 2021/2022 se atinja os objetivos definidos e se retome as execuções anteriores. Também a execução financeira planeada não foi executada na sua totalidade. Devido também à Pandemia COVID-19, a atividade ERASMUS foi suspensa, apenas tendo sido retomada no final de julho de 2021, implicando uma reduzida execução financeira do planeado para 2020/2021. Devemos ainda referir a diminuição dos gastos e respetivos rendimentos com subsídios dos alunos já que, ficando em casa, os alunos não tiveram despesas de transporte durante os meses de confinamento. Desta forma, a taxa de execução orçamental situou-se nos 91,1%, inferior ao objetivo de 100,0%. Por fim, de referir ainda que a taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação dos Profissionais foi de 76,7%, inferior à meta de 91,0%. Novamente, a Pandemia COVID-19 teve impacto significativo na implementação/realização das ações de formação presenciais previstas, com a impossibilidade de realização de algumas formações externas.

Como se pode verificar no Mapa de Monitorização do Plano de Ação de 2020/2021 à data de 31 de agosto de 2021, as restantes ações/atividades foram, quase na sua totalidade, implementadas/realizadas.

Na fase de avaliação, a avaliação dos resultados e dos processos foi efetuada regulamente e permite identificar desvios em relação às metas e desencadear imediatamente ações de melhoria e corretivas.

Nesta fase, foi, mais uma vez, fundamental a participação dos stakeholders internos e externos, preenchendo durante o ano letivo de 2020/2021 os diversos inquéritos de satisfação, 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. Também foi realizada nesta fase no ano letivo de 2020/2021:

- A avaliação dos alunos aos professores;
- A avaliação de desempenho dos profissionais por parte da direção (de referir que em junho de 2021 foi concluído todo o processo de elaboração da Avaliação de Desempenho);
- A avaliação do percurso escolar dos alunos;
- A avaliação das atividades por parte dos alunos e dos professores;
- A avaliação do mérito, da assiduidade e da cidadania;
- O Relatório final de Execução do Plano Anual de Atividades;
- O Balanço Intercalar de abril de 2021;
- A avaliação dos indicadores monitorizados de 2020/2021;
- A avaliação da execução do Plano de Ação de 2020/2021;
- A avaliação da execução das ações de melhoria;
- Avaliação do Sistema de Garantia da Qualidade:
 - Avaliação interna realizada pelos diversos stakeholders;
 - Avaliação externa resultante da consultoria externa;
 - Auditoria interna em abril de 2021.
- O Relatório de Progresso Anual de 2020/2021 (modelo ANQEP);
- O Balanço final de 2020/2021;
- A avaliação física e financeira dos projetos financiados;
- O Relatório e Contas de 2020/2021.

De referir também a implementação pela primeira vez, no ano letivo de 2020/2021, de um focus-group com alunos, permitindo mais um momento de avaliação/participação e reflexão por parte dos alunos.

Os resultados foram apresentados, 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 a 22/06/2021 onde foram reunidos os stakeholders da ECP.

Quanto à fase da revisão, os resultados da avaliação foram utilizados para se definirem ações de melhoria adequadas à revisão das práticas existentes e das metas estabelecidas a curto e médio prazo, com o objetivo de melhoria contínua. Para um melhor empenho e participação 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. Como referido anteriormente, nas reuniões com os vários stakeholders, foram apresentados, debatidos e revistos os resultados. Foram sempre disseminados no site da ECP e no sítio físico da Qualidade nas instalações da ECP, todas as informações relevantes sobre a atividade da escola, resultante da implementação, avaliação e revisão realizadas.

Em setembro de 2021, a ECP está em momento de consolidação da avaliação e da revisão final do ano letivo de 2020/2021, tendo em conta:

- A avaliação e revisão intercalar de abril de 2021;
- Reuniões com os diversos stakeholders internos e externos;
- A aferição de todos os indicadores de 2020/2021 monitorizados (os selecionados pelo EQAVET e os em uso);
- A monitorização e execução do Plano de Ação de 2020/2021;
- A monitorização e execução das Ações de Melhoria;
- Relatório de Execução Final do Plano de Atividades de 2020/2021;
- Balanço anual de 2020/2021;
- Relatório de Gestão e contas de 2020/2021;
- Reuniões com os diversos stakeholders internos e externos;

Introduziram-se novas ações de melhoria e reajustaram-se metas a curto e médio prazo, tendo em conta os resultados avaliados.

Concluindo, o ciclo de garantia e melhoria contínua da qualidade, foi consolidado em 2020/2021. O Sistema de Garantia da Qualidade da ECP está cabalmente implementado e é conhecido e participado por todos os stakeholders internos e externos. No entanto, no âmbito da contínua melhoria, todo o sistema é permanentemente monitorizado, avaliado e revisto. Em cada um dos ciclos, as ações de melhoria serão implementadas e avaliadas o seu impacto nos resultados esperados.

Os objetivos estratégicos da ECP definidos no seu Projeto Educativo estão a ser alcançados.

6 – MONITORIZAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

Além do Plano de Ação para o triénio de 19/22, foi elaborado um Plano de Ação Anual para 20/21. Tem por base os objetivos definidos para o processo de alinhamento do Sistema de Garantia da Qualidade com o Quadro EQAVET e os objetivos estratégicos da escola, definidos no Projeto Educativo, onde foram definidas as tarefas a executar, a calendarização e as formas de monitorização a utilizar. Finalizado o ano letivo de 20/21, importa verificar a realização das ações previstas e reajustar, se necessário, para os anos letivos seguintes.



A monitorização do Plano de Ação é realizada mensalmente e publicitada quer no local físico nas instalações da ECP quer no site da escola.

Poderão ser consultados as diversas monitorizações mensais, destacando-se a monitorização a 31 de agosto de 2021, no endereço:

<https://www.ecpescolacomercioporto.pt/mapa-de-monitorizacao-do-plano-de-acao/>

7 – MONITORIZAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIA

A monitorização das Ações de Melhoria também é realizada mensalmente e publicitada quer no local físico nas instalações da ECP quer no site da escola.

Ao longo do ano letivo de 2020/2021 foram introduzidas novas ações de melhoria resultantes do processo de avaliação e revisão, com participação dos diversos *stakeholders* internos e externos.

Poderão ser consultados as diversas monitorizações mensais, destacando-se a monitorização a 31 de agosto de 2021, no endereço:

<https://www.ecpescolacomercioporto.pt/mapa-de-acoes-de-melhoria/>

8 – PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Foi elaborado o Plano Anual de Formação dos Profissionais para 2020/2021 no início de setembro de 2020. No processo de diagnóstico de necessidades dos profissionais para 2020/2021, foram envolvidos a Direção, as direções intermédias e os próprios profissionais, tendo em conta a avaliação de desempenho de 2019/2020 e as expectativas de cada profissional.

Inicialmente foram propostas ações de formação por parte da Direção e direções intermédias. De seguida, foi solicitado aos profissionais a sua participação, debatendo-se as ações propostas e solicitando sugestões de ações de formação do interesse e vontade do profissional. Finalizou-se o diagnóstico de necessidades de formação de cada um, chegando a um acordo.

Concluído o diagnóstico de necessidades de formação individual, compilou-se toda a informação por áreas de formação, com número de horas de formação, número de profissionais e custos estimados, traduzindo-se assim o Plano de Formação dos Profissionais de 2020/2021, aprovado pela Direção e pelo Conselho Pedagógico.

Após a sua aprovação, foi publicitado internamente e no site da escola de forma a dar conhecimento a todos os interessados e a todos os *stakeholders*.

Em setembro de 2021, foi realizada a avaliação e revisão do Plano de Formação dos Profissionais em 2020/2021, tendo sido elaborado o Relatório da Formação dos Profissionais 2020/2021.

Ambos os documentos podem ser consultados no endereço:

<https://www.ecpescolacomercioporto.pt/plano-de-formacao-de-profissionais/>

9- MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES

A monitorização dos Indicadores (obrigatórios pelo EQAVET e em uso pela ECP) também é realizada mensalmente e publicitada quer no local físico nas instalações da ECP quer no site da escola.

Poderão ser consultados as diversas monitorizações mensais, destacando-se a monitorização a 31 de agosto de 2021, no endereço:

<https://www.ecpescolacomercioporto.pt/mapa-de-monitorizacao-dos-indicadores/>

De seguida faz-se uma abordagem a cada um dos indicadores em 2020/2021:

9.1 – GRAU DE CUMPRIMENTO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES – 20/21

O Plano Anual de Atividades para 20/21 foi aprovado a 27/11/2020 pelo Conselho Pedagógico. Sobre as propostas apresentadas pelos profissionais da ECP, a Direção aprovou 54 atividades curriculares e extracurriculares a desenvolver no ano letivo de 2020/2021 e uma meta de 88,0% de execução. Foram executadas 38 atividades, o que representa uma execução de 70,4%. De referir que, no ano letivo de 2019/2020, a taxa de cumprimento do plano anual de atividades foi de 77,4%. Perante a situação excecional em que a escola viveu desde o início do ano letivo, com a suspensão das atividades presenciais, letivas e não letivas, devido à pandemia COVID-19, algumas das atividades previstas (sobretudo as de carácter presencial), não foram realizadas. Neste contexto, realizaram-se novas atividades (duas) que não estavam previstas, de forma a dar resposta ao contexto da escola, mas sempre com a perspetiva de desenvolvimento de atividades ligadas aos objetivos estratégicos da ECP. Tendo em conta a execução complementar de mais duas atividades não previstas, a taxa de execução foi de 74,1%.

9.2 – NÚMERO DE ALUNOS MATRICULADOS - 20/21

Para o ano de 20/21 foi definido o número mínimo de 92 novas matrículas para os cursos profissionais, representando o mínimo de 23 alunos por cada turma autorizada. Verificou-se que, até ao início de janeiro de 2021 (data limite para matrículas em situações específicas) matricularam-se 95 alunos, 3 alunos a mais do mínimo esperado.

9.3 – TAXA DE MÓDULOS EM ATRASO - 20/21

Taxa de módulos em atraso por turma:

| TURMA | Nº de alunos | N.º de Módulos Avaliados | Potencial Módulos | Módulos em falta | % Módulos por fazer |
|-----------------------------|--------------|--------------------------|-------------------|------------------|---------------------|
| CEF T3 Empregado/a Rest/Bar | 15 | 44 | 660 | 24 | 3,6% |
| 10TM | 23 | 35 | 805 | 38 | 4,7% |
| 10TCOM | 21 | 30 | 630 | 3 | 0,5% |
| 10TOT | 21 | 31 | 651 | 21 | 3,2% |
| 10TCSD | 20 | 35 | 700 | 89 | 12,7% |
| 11TM | 18 | 65 | 1.170 | 27 | 2,3% |
| 11TCOM | 21 | 62 | 1.302 | 9 | 0,7% |
| 11TOT | 19 | 60 | 1.140 | 141 | 12,4% |
| 12TM | 23 | 85 | 1.955 | 150 | 7,7% |
| 12TCOM | 25 | 82 | 2.050 | 0 | 0,0% |
| 12TOT | 18 | 79 | 1.422 | 62 | 4,4% |
| 12TCSD | 18 | 82 | 1.476 | 19 | 1,3% |
| | 242 | 690 | 13.961 | 583 | 4,2% |

Dos 253 alunos matriculados no início do ano letivo, continuavam em formação no final do 3.º período letivo, 242, isto é, 95,7%. É sobre estes 242 alunos que incidiu a análise de módulos em atraso. O objetivo estabelecido para o ano letivo de 20/21 foi a percentagem de apenas 6,0% de módulos em atraso no volume total de módulos avaliados. Verificou-se que a 31/12/2020 a taxa de incumprimento era de 3,6% e a 31/03/2020 era de 4,0%, ambos inferiores ao limite estabelecido e verificando-se um ligeiro aumento do 1.º para o 2.º período letivo. No final do ano letivo, a taxa final foi de 4,2%, bastante inferior também à meta estabelecida. Como se pode verificar, apenas 3 turmas apresentaram uma taxa de módulos em atraso superior à meta estabelecida (por ordem decrescente): 10TCSD (12,7%), 11TOT (12,40%) e 12TM (7,7%). Quanto às turmas com menor incumprimento (por ordem crescente): 12TCOM (0,0%), 10TCOM (0,5%), 11TCOM (0,7%), 12TCSD (1,3%), 11TM (2,3%), 10TOT (3,2%), CEF Empregado/a Restaurante/Bar (3,6%), 12TOT (4,4%) e 10TM (4,7%), todas abaixo da meta de 6,0%. Verifica-se também que não existe um padrão entre anos curriculares e entre cursos, isto é, as taxas de módulos em atraso não oscilam por cursos e por anos curriculares, dependendo de determinadas turmas continuarem com alunos com módulos em atraso que não desistiram e dependendo do perfil do aluno de cada turma, ou seja, as taxas de conclusão dependem mais da situação económica e perfil psicológico do aluno do que um problema de curso e de escola.

9.4 – TAXA DE ABANDONO ESCOLAR - 20/21

Tanto em 2018/2019, como em 2019/2020, a taxa de abandono escolar foi de 6,5%. Tendo em conta este histórico e o objetivo estratégico de diminuição do abandono escolar, foi estabelecida uma ligeira melhoria, passando a meta para 6,0% em 2020/2021. No final do ano letivo de 2020/2021, dos

253 alunos matriculados, verificaram-se 11 desistências, o que representa uma taxa de desistência de 4,3%, inferior à meta estabelecida de 6,5% e significativamente melhor que nos anos letivos anteriores. De referir que destas 11 desistências, 7 são transferências para outros estabelecimentos de ensino (3 transferências para cursos de aprendizagem e 4 transferências para outros cursos profissionais) e apenas 4 são, de facto, desistências por abandono.

Desistências por turma:

| Turmas | Alunos Matriculados | Desistências | Taxa de Abandono |
|--------|---------------------|--------------|------------------|
| CEF | 16 | 1 | 6,3% |
| 10TM | 24 | 1 | 4,2% |
| 11TM | 18 | 0 | 0,0% |
| 12TM | 23 | 0 | 0,0% |
| 10TCOM | 23 | 2 | 8,7% |
| 11TCOM | 21 | 0 | 0,0% |
| 12TCOM | 25 | 0 | 0,0% |
| 10TOT | 24 | 3 | 12,5% |
| 11TOT | 19 | 0 | 0,0% |
| 12TOT | 18 | 0 | 0,0% |
| 10TCSD | 24 | 4 | 16,7% |
| 12TCSD | 18 | 0 | 0,0% |
| | 253 | 11 | 4,3% |

Não foi registada qualquer desistência nas turmas do 2.º e 3.º ano curricular. Apenas se verificam desistências no CEF (uma) e nas turmas do 1.º ano curricular dos cursos profissionais (dez). Por outro lado, verifica-se que a turma que apresenta uma maior taxa de desistência é o 10TCSD com 16,7%, referente a 4 desistências. De seguida, a turma do 1.º ano curricular do curso Técnico/a de Operações Turísticas teve 3 desistências (taxa de 12,5%) e a turma do 1.º ano curricular do curso Técnico/a Comercial com uma taxa de 8,7%, referente a 2 desistências. As restantes, 10TM e CEF Empregado/a de Restaurante/Bar, tiveram 1 desistência, implicando uma taxa de desistência de 4,2% e 6,3% respetivamente, ambas inferiores ao objetivo estabelecido. Constatamos ainda que os cursos que ficam mais tempo com vagas e que são mais difíceis de “fechar” são aqueles que nos trazem maiores níveis de desistência.

9.5 – TAXA DE TRANSIÇÃO DE ANO ESCOLAR - 20/21

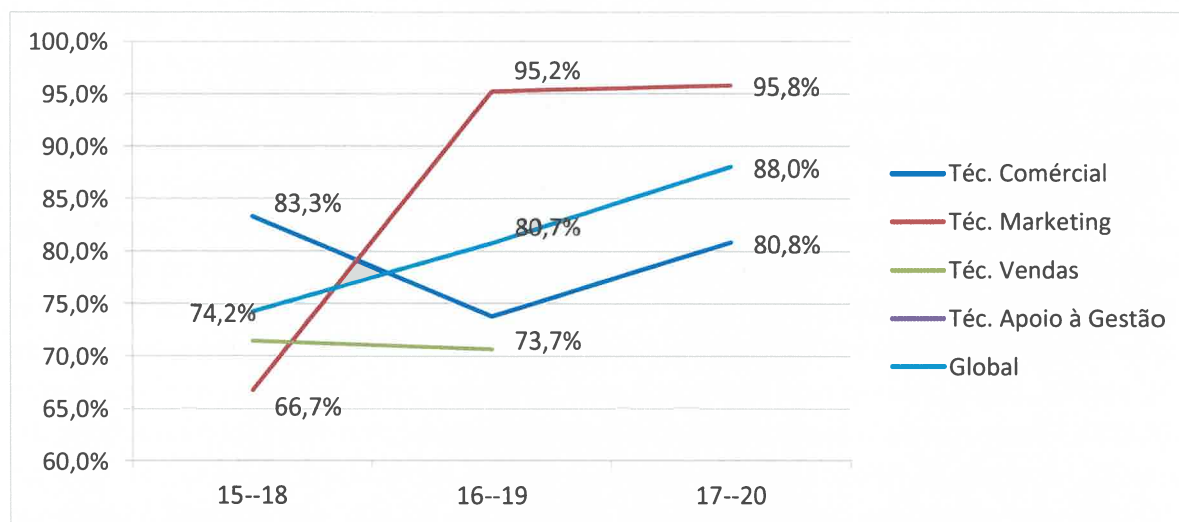
O objetivo definido para 2020/2021 foi de 92,0%, numa perspetiva de continuação da trajetória positiva dos anos anteriores. A taxa de transição de 2018/2019 foi de 89,0% e em 2019/2020 91,0%. No final do ano letivo de 2020/2021 apurou-se a taxa de 90,2%, correspondendo a 138 transições de ano em 153 possíveis. O objetivo não foi alcançado por uma pequena margem. No seguimento da análise realizada no ponto anterior sobre a taxa de desistência, a taxa de transição está estreitamente ligada a este indicador. No entanto, acresce os alunos que ficaram retidos no ano curricular por não terem cumprido o mínimo de assiduidade e/ou aproveitamento. Foram retidos 2 alunos no 10TCS D e 3 alunos no 11TOT. Assim, verificou-se que as turmas do 10.º ano apresentam uma taxa de transição mais baixa (87,4%) e as turmas do 11.º ano apresentam uma taxa mais alta (94,8%). As turmas do 11TM e do 11TCOM apresentam uma taxa de transição de 100%. No entanto, a turma com menor taxa de transição foi a do 10TCS D (75,0%).

9.6 – TAXA DE CONCLUSÃO NO ÚLTIMO ANO CURRICULAR – CICLO 17/20

Até 31 de dezembro de 2020 foi concluído o processo de avaliação dos alunos do ciclo 2017/2020. Foi apurado em janeiro de 2021 que, dos 75 alunos que iniciaram o 3º ano curricular em 2019/2020 (alunos finalistas), 66 concluíram com sucesso o ciclo formativo, representando uma taxa de conclusão no último ano curricular de 88,0%, superior à taxa de 80,7% do ano letivo anterior e superior à meta estabelecida – 82,0%. Verificando a taxa de conclusão do 3.º ano curricular dos últimos três ciclos formativos, verifica-se que, no ciclo de 2015/2018, a taxa foi de 74,2%, no ciclo de 2016/2019 foi de 80,7% e, no último ciclo (2017/2020), a taxa já referida foi de 88,0%. Concluiu-se que tem seguido uma trajetória de crescimento assente numa maior focalização da escola em contribuir para que estes alunos do último curricular consigam concluir com sucesso.

Por curso, verifica-se a seguinte evolução:

| | 15--18 | 16--19 | 17--20 |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Téc. Comercial | 83,3% | 73,7% | 80,8% |
| Téc. Marketing | 66,7% | 95,2% | 95,8% |
| Téc. Vendas | 71,4% | 70,6% | |
| Téc. Apoio à Gestão | | | 88,0% |
| Global | 74,2% | 80,7% | 88,0% |



Como se pode constatar, também a generalidade dos cursos profissionais apresentam uma taxa de conclusão no último ano curricular bastante positiva. O curso Técnico/a de Marketing subiu dos 66,7% no ciclo de 2015/2018 para 95,2% no ciclo de 2016/2019 e aumentando ligeiramente para o ciclo de 2017/2020 com 95,8%. O curso Técnico/a de Comércio (Comercial) teve uma quebra do ciclo de 2015/2018 para 2016/2019, passando dos 83,3% para os 73,7%, mas, logo de seguida, recuperou, ficando com uma taxa de 80,8% no ciclo de 2017/2020. O curso Técnico/a de Vendas que, entretanto, foi descontinuado (nos próximos anos letivos integrará o curso Técnico/a de Vendas e Marketing) teve uma taxa de conclusão do 3.º ano de 71,4% no ciclo de 2015/2018 tendo descido ligeiramente para os 70,6% no ciclo de 2016/2019. Quanto ao curso Técnico/a de Apoio à Gestão, não tem comparativo, mas apresentou um excelente grau de conclusão do 3.º ano com a taxa de 88,0%, no seu único ciclo de existência na ECP.

9.7 – TAXA DE CONCLUSÃO DE CICLO FORMATIVO – CICLO 17/20

| Ciclo de Formação | Meta | Taxa de Conclusão |
|-------------------|-------|-------------------|
| 2014-2017 | --- | 68,6% |
| 2015-2018 | 71,0% | 60,8% |
| 2016-2019 | 62,0% | 62,2% |
| 2017-2020 | 65,0% | 75,9% |

Foi apurado em janeiro de 2021 que dos 87 alunos que iniciaram o 1º ano curricular no início do ciclo 2017/2020, 66 concluíram com sucesso o ciclo formativo, representando uma taxa de conclusão de 75,9%, superior à taxa de 62,2% do ciclo anterior e também superior à meta estabelecida para este ciclo – 65,0% e a maior taxa registada nos últimos anos. No ciclo de 2011/2014 e 2012/2015 a taxa foi bastante baixa, tendo melhorado muito no ciclo de 2013/2016. De seguida, diminuiu de 75,3% para 68,6% no ciclo de 2014/2017 e de 60,8% no ciclo de 2015/2018. Nos dois últimos ciclos, a taxa retomou a trajetória de crescimento passando para os 62,2% (ligeiro aumento) em 2016/2019 e para os 75,9% (aumento significativo) no ciclo de 2017/2020. De referir que no último ciclo apurado (2017/2020), todos os cursos apresentaram boas taxas de conclusão. O Técnico/a de Marketing

apresentou a melhor taxa de conclusão com 79,3%, seguido do Técnico/a de Apoio à Gestão com a taxa de 75,9% e, com a taxa mais baixa, surpreendentemente, o Técnico/a Comercial com 72,4%. Alguns dos cursos profissionais foram descontinuados ao longo dos últimos 7 ciclos formativos, sobretudo pelas baixas taxas de conclusão. O curso Técnico/a de Contabilidade, além de apresentar uma baixa procura por parte dos alunos, apresentou sempre taxas crescentes. Apesar de ligeira e crescente melhoria, não apresentou taxas de conclusão satisfatórias. O curso Técnico/a de Organização de Eventos também deixou de ser uma aposta da escola, uma vez que no último ciclo em funcionamento (2012/2015) apresentou a taxa de conclusão de curso mais baixa de sempre em qualquer curso ministrado pela ECP – 35,5%. No ciclo anterior de 2011/2014 apresentou uma taxa de 60,0%, positiva para o primeiro ciclo deste curso, mas, devido ao perfil dos alunos da turma, a taxa de 2012/2015 veio sustentar a opção de não continuidade do curso como oferta formativa da escola. Quanto ao Técnico/a de Apoio à Gestão, apenas se tornou numa oferta da escola no ciclo de 2017/2020 e apresentou uma taxa muito positiva de 75,9%. No entanto, não existindo procura por parte dos alunos para este curso, este teve de ser descontinuado. Por fim, temos os 2 cursos que fazem parte do core da ECP – Técnico/a Comercial (Comércio) e Técnico/a de Marketing e que são ministrados desde o início de funcionamento da escola. O Técnico/a de Comércio/Comercial tem tido um histórico de evolução, embora com algumas oscilações. Quanto à previsão para o ciclo de 2018/2021, dos 108 alunos que iniciaram o ciclo, é expectável que 79 conclua com sucesso o curso profissional no tempo devido, ou seja, uma taxa de 73,1%, ligeiramente inferior ao ciclo de 2017/2020, mas superior à meta estabelecida de 70,0%. Esta taxa expectável é influenciada negativamente pelo curso Técnico/a de Operações Turísticas e influenciada positivamente pelo curso Técnico/a Comercial.

9.8 – GRAU DE SATISFAÇÃO DAS ENTIDADES DE ACOLHIMENTO – 20/21

No âmbito da Formação em Contexto de trabalho (FCT), foi aplicado um inquérito às empresas recetoras dos alunos para avaliar a satisfação das mesmas em relação à FCT, bem como às componentes que suportam a qualidade da mesma. Neste sentido, o inquérito incorporou questões sobre “Competências do/a estagiário/a”, “Opinião sobre o curso”, “Qualidade do estágio”, “Relação da parceria com a instituição de ensino” e “Orientação da escola”. Foi utilizada uma escala simples (1 – Insuficiente, 2 – Suficiente, 3 – Bom, 4 – Muito Bom). A meta inicial estabelecida para 2020/2021 para o grau de satisfação das entidades de acolhimento de FCT foi de 3,6 (numa escala de 1 a 4) em continuidade com o aumento crescente da satisfação verificado nos anos letivos anteriores. De referir que foram obtidas respostas de todas as turmas que realizaram a FCT, aumentando assim, relativamente ao ano anterior, o número de respostas obtidas. Foi aferido o valor de 3,7 referente a 138 respostas de entidades de acolhimento. O objetivo de 3,6 foi atingido, sendo um bom indicador do grau de satisfação das entidades de acolhimento com a FCT proporcionada pela ECP e do trabalho realizado pelo Gabinete de Empresas.

Competências do estagiário(a):

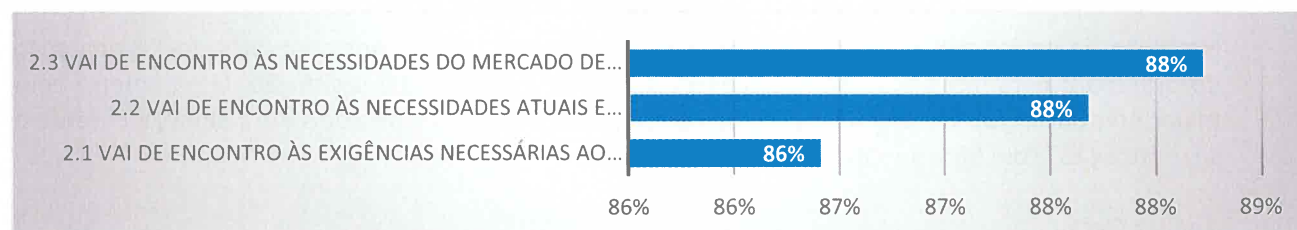
Gráfico – Distribuição de respostas “Competências do estagiário(a)”



Na avaliação da satisfação referente à “satisfação com as competências dos estagiários/as” os parâmetros com menor pontuação foram, “iniciativa” e “uso de equipamentos tecnológicos” com 86% e 90% de satisfação respetivamente. Os parâmetros com maior pontuação foram “Cooperação com o supervisor(es) e colaboradores” e “conduta” com 95% e 93% de satisfação respetivamente.

Opinião sobre o curso:

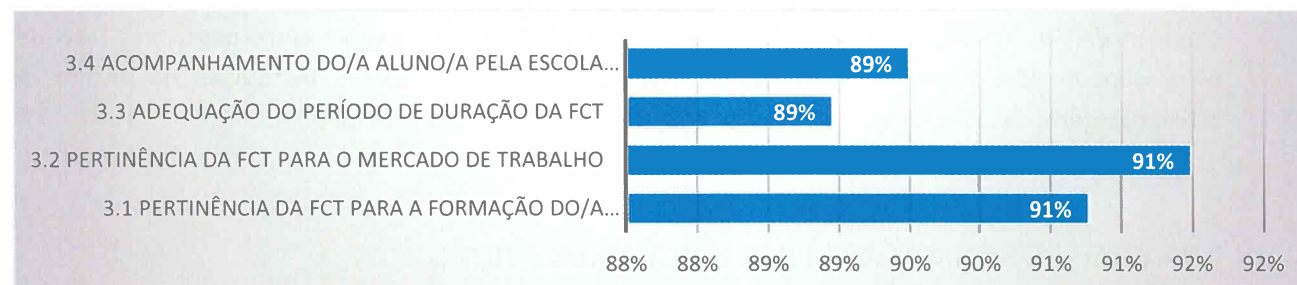
Gráfico – Distribuição de respostas “Opinião sobre o curso”



Na avaliação da satisfação referente à “Opinião sobre o curso” todos os parâmetros encontram-se abaixo dos 90%. Sendo que dois parâmetros obtiveram uma percentagem de satisfação 88% e o outro parâmetro 86%. Devemos também reforçar que os Planos Curriculares dos cursos são impostos e que muitas vezes se apresentam desadequados face às necessidades do mercado de trabalho.

Qualidade da FCT:

Gráfico – Distribuição de respostas “Qualidade do estágio”



Na avaliação da satisfação referente à “Qualidade da FCT” o parâmetro com menor pontuação foi “adequação do período de FCT” com 89% de satisfação. Os parâmetros com maior pontuação foram “Pertinência da FCT para o mercado de trabalho” e “Pertinência da FCT para a formação do/a aluno/a”, ambas com 91% de satisfação.

Relação de parceria com a Instituição de ensino:

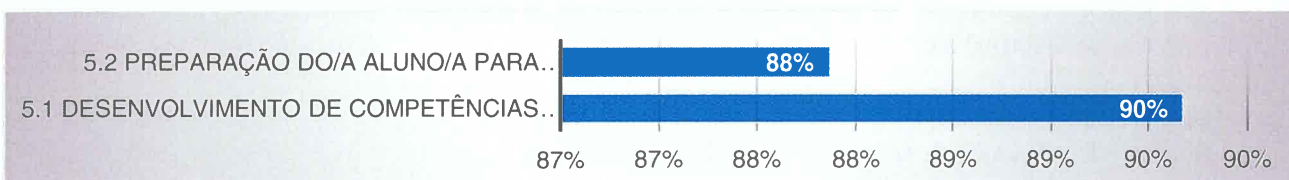
Gráfico – Distribuição de respostas “Relação de parceria com a instituição de ensino”



Na avaliação da satisfação referente à “Relação de Parceria com a Instituição de ensino” o parâmetro com menor pontuação foi “Número de visitas do orientador/a de FCT à organização” com 85% de satisfação. O parâmetro com maior pontuação foi “Facilidade de relacionamento com o(a) aluno(a)” com 95% de satisfação.

Orientação da escola:

Gráfico – Distribuição de respostas “Orientação da escola”



Na avaliação da satisfação referente à “Escola” o parâmetro com menor pontuação foi “Preparação do/a aluno/a para integração no mercado de trabalho” com 88% de satisfação. O parâmetro com maior pontuação foi “Desenvolvimento de competências técnicas e pessoais do/a aluno/a durante a sua formação” com 90% de satisfação.

Análise Geral:

O parâmetro que obteve a menor pontuação de satisfação foi “Número de visitas do orientador/a de FCT à organização”, tendo obtido 85% de taxa de satisfação. Os parâmetros que se seguiram em termos de menor pontuação foram “Vai de encontro às exigências necessárias ao desempenho das tarefas de FCT” na dimensão “opinião sobre o curso” com 86% de satisfação e “iniciativa” referente à dimensão “competências do/da estagiário/a” igualmente 86% de satisfação. Importa realçar que os parâmetros que obtiveram melhor grau de satisfação foram “Cooperação com o supervisor(es) e colaboradores” com uma taxa de satisfação de 95% referente à dimensão “competências do/da estagiário/a” e “Facilidade de relacionamento com o(a) aluno(a)” igualmente com uma taxa de satisfação de 95% referente à dimensão “Relação de Parceria com a Instituição de ensino. A satisfação geral das empresas recetoras de FCT referente 2020/2021 foi de 90%.

9.9 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS – 20/21

Foi estabelecida uma meta de 3,1 (escala de 1 a 4) para a satisfação geral dos alunos relativamente à ECP. Em 2019/2020 o valor obtido foi de 2,9 numa meta de 3,0. No mês de junho de 2021 foi realizado um inquérito aos alunos no formato *Google Forms*. Dos 242 alunos ainda em formação, 171 responderam ao inquérito, representando 70,6%, superior à taxa de resposta do ano letivo passado que foi de 69,6%. Foi realizado o tratamento estatístico do inquérito e apurou-se o grau de satisfação de 3,1, igual ao objetivo proposto. Foi avaliada a dimensão “Satisfação com a organização da Escola”

A

diretamente relacionado a parâmetros como Mobiliário e equipamentos, condições de higiene, localização e acesso à escola, atividades extracurriculares, departamentos, entre outros. Sendo avaliados numa escala simples, de quatro níveis de satisfação (Insuficiente, Suficiente, Bom e Muito Bom). **Satisfação com a organização da escola:**

Na Avaliação de satisfação dos/as alunos/as, relativamente à organização da escola, foi obtida uma taxa geral de satisfação 76% e média de satisfação 3,1. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Mobiliário e equipamentos (mesas, cadeiras, videoprojector);
 - Condições de higiene (salas, escadas, casas de banho, baldes do lixo);
 - Localização e acesso à escola (autocarro, comboio, metro);
 - Atividades extracurriculares (projetos: persona, cidadão e leitor);
 - Secretaria (R/C);
 - Serviços Financeiros 4º Andar (Cumprimento de datas de pagamento subsídios);
 - Serviço de Psicologia (disponibilidade e sessões de apoio e consultas);
 - Serviços de apoio informático (empréstimo de materiais, apoio e resolução de problemas informáticos);
 - Vigilância da escola (presença de vigilantes na atividade escolar);
 - Receção (presença, disponibilidade e simpatia);
- Moodle (velocidade, organização, facilidade de encontrar a informação);
- Site (velocidade, organização, facilidade de encontrar a informação).

Os parâmetros “Secretaria (R/C)” e “Receção (presença, disponibilidade e simpatia)” foram os parâmetros com a maior avaliação, com uma taxa de satisfação de 83% e uma avaliação média de 3,32. O parâmetro “ Condições de higiene (salas, escadas, casas de banho, baldes do lixo)” obteve a menor avaliação com 69% de taxa de satisfação e média de satisfação de 2,75. Os restantes parâmetros estão compreendidos de 71% a 82% inclusive de taxa de satisfação e com médias de satisfação compreendidas de 2,83 a 3,30 inclusive.

Apreciação global da ECP:

Relativamente à satisfação global com a ECP, foi obtida uma taxa geral de satisfação 78% e média de satisfação de 3,1. Das 171 respostas, numa contagem decrescente, 53 alunos/as, avaliaram como “Bom”, que equivale a 31% das respostas, 87 alunos/as, avaliaram com “Muito bom”, que equivale a 51% das respostas, 19 alunos/as, avaliaram com “Suficiente”, que equivale a 17% das respostas, por fim, relativamente ao nível mais baixo de satisfação, “Insuficiente”, verificaram-se 2 respostas o que equivale a 1%.



9.10 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO – 20/21

Foi estabelecida uma meta de 3,2 (escala de 1 a 4) para a satisfação geral dos pais/encarregados de educação relativamente à ECP. No mês de abril de 2021 foi realizado um inquérito aos pais/encarregados de educação no formato *Google Forms*. Do potencial de 242 pais/encarregados de educação dos alunos ainda em formação, 86 responderam ao inquérito, representando 35,5% de resposta, aumentando significativamente em relação à taxa de resposta do ano anterior que foi de 19,6% – evidenciando ainda assim pouca participação dos pais/encarregados de educação. Tentando inverter a diminuta participação dos pais/encarregados de educação, foram estabelecidas ações de melhoria, assistindo-se a um aumento de 87%, muito superior à proposta de aumento de 10% do número de respostas. Foi realizado o tratamento estatístico do inquérito e apurou-se o grau de satisfação de 3,4, superior à meta estabelecida de 3,2 e uma satisfação geral com a ECP bastante positiva. Foram avaliadas as dimensões “Satisfação com a organização da Escola”, “Satisfação com envolvimento e participação”, “Satisfação com a acessibilidade aos serviços”, “Satisfação com resultados e serviços” e “Apreciação Global da ECP”. Dentro das dimensões estavam parâmetros específicos. Estes foram avaliados numa escala simples, de quatro níveis de satisfação (Insuficiente, Suficiente, Bom e Muito Bom). Com exceção do parâmetro “Apreciação global da ECP”, todas as dimensões gerais, dispunham de uma questão de resposta aberta facultativa. No total das 4 questões, foram obtidas 78 respostas nas perguntas abertas, fazendo uma média de 19,5 respostas por questão. Realizou-se uma análise qualitativa, dividindo as respostas em três níveis (realizado, positivo e avaliar).

Satisfação com a organização da escola:

Na avaliação de satisfação dos EE, relativamente à organização da escola, foi obtida uma taxa geral de satisfação 80% e média de satisfação 3,21. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Qualidade do ensino na ECP;
- A ECP garante a segurança do seu educando;
- Qualidade do atendimento presencial na ECP;
- A ECP atua na resolução de conflitos quando surgem;
- Considera as instalações da ECP adequadas;
- Regulamento Interno da ECP;
- Projeto Educativo da ECP;
- Higiene na ECP;
- Confiança na ECP.

O parâmetro “Qualidade do atendimento presencial na ECP” foi o parâmetro com a maior avaliação, com uma taxa de satisfação de 85% e uma avaliação média de 3,41. O parâmetro “Considera as instalações da ECP adequadas” obteve a menor avaliação, com 73% de taxa de satisfação e média de satisfação de 2,91, todos os restantes parâmetros estão compreendidos de 76% a 83% inclusive de taxa de satisfação e com médias de satisfação compreendidas de 3,05 a 3,31 inclusive.



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 81% e média de satisfação de 3,24. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- As famílias são incentivadas a participar nas atividades escolares;
- Sinto-me respeitado pelos professores da escola;
- Sinto-me respeitado pelos colaboradores da escola;
- As minhas opiniões e sugestões são tidas em consideração;
- Sou convidado a participar na melhoria da ECP;
- Grau de satisfação com o(a) orientador(a) educativo(a);
- Tenho confiança nos professores do(s) meu(s) educado(s);
- Recomendaria esta escola a outras famílias/amigos;
- A escola colabora comigo para evitar que o(s) meus educado(s) falte(m) às aulas;
- A escola colabora comigo para melhorar o aproveitamento escolar do(s) meu(s) educado(s).

Os parâmetros com maior avaliação foram: “Sinto-me respeitado pelos professores da escola”, “Sinto-me respeitado pelos colaboradores da escola” e “Grau de satisfação com o(a) orientador(a) educativo(a), todos com uma taxa de satisfação de 85% e uma avaliação média de satisfação de 3,38, 3,40 e 3,41 respetivamente. O parâmetro com menor avaliação foi “As famílias são incentivadas a participar nas atividades escolares”, com uma taxa de satisfação de 71% e uma média de satisfação 2.85. Os restantes parâmetros estão compreendidos em taxas de satisfação de 75% a 84% inclusive e com médias de satisfação de 2,99 a 3,37 inclusive.

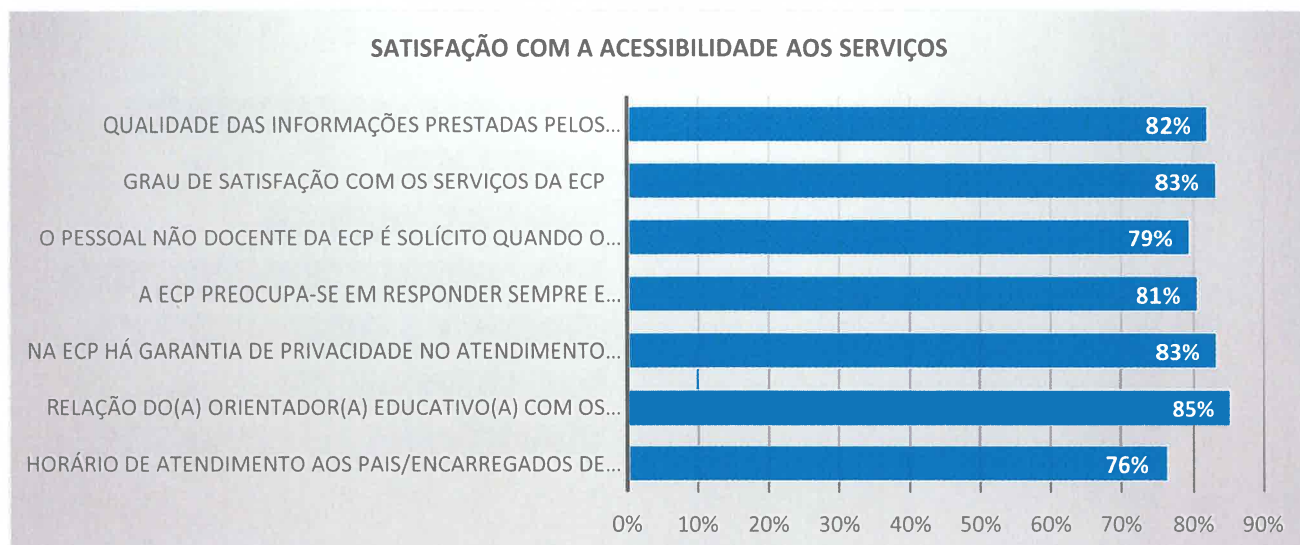


Satisfação com a acessibilidade aos serviços:

Na avaliação de satisfação dos EE relativamente à “satisfação com a acessibilidade aos serviços”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 81% e média de satisfação de 3,25. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Horário de atendimento aos pais/encarregados de educação;
- Relação do(a) orientador(a) educativo(a) com os pais/encarregados de educação;
- Na ECP há garantia de privacidade no atendimento dos pais/encarregados de educação;
- A ECP preocupa-se em responder sempre e atempadamente às questões que coloco;
- O pessoal não docente da ECP é solícito quando o procuro;
- Grau de satisfação com os serviços da ECP;
- Qualidade das informações prestadas pelos serviços da ECP.

O parâmetro com maior avaliação foi “Relação do(a) orientador(a) educativo(a) com os pais/encarregados de educação”, com uma taxa de satisfação de 85% e uma avaliação média de 3,41. O parâmetro com menor avaliação foi “Horário de atendimento aos pais/encarregados de educação”, com uma taxa de satisfação de 76% e uma média de satisfação 3.05. Os restantes parâmetros estão compreendidos nas taxas de satisfação de 79% a 83% inclusive e com médias de satisfação de 3,17 a 3,33 inclusive.



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 78% e média de satisfação de 3,13. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Ajuda dos professores nas dificuldades do(s) meu(s) educados(a);
- Satisfação com o apoio dado pelos professores ao(s) meu(s) educados(a);
- Informação periódica, sobre os progressos e dificuldades do(s) meu(s) educados(a);
- Grau de satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação Vocacional da ECP;
- Estou satisfeito com as atividades extracurriculares: visitas de estudo, concursos, exposições, debates, clubes;
- Satisfação com a distribuição horária;
- Considero os critérios e instrumentos de avaliação dos alunos adequados e articulados com o ensino que é desenvolvido na ECP.

O parâmetro com maior avaliação foi “Ajuda dos professores nas dificuldades do(s) meu(s) educados(a)” com uma taxa de satisfação de 82% e uma satisfação média de 3,27. O parâmetro com menor avaliação foi “Satisfação com a distribuição horária” com uma taxa de satisfação de 76% e média de satisfação 2,84. Os restantes parâmetros estão avaliados com uma taxa de satisfação entre 75% e 81% inclusive, com médias de satisfação de 2,99 a 3,23 inclusive.



Avaliação global da ECP:

Na Avaliação de satisfação dos Encarregados de Educação (EE) relativamente à satisfação global com a ECP, foi obtida uma taxa geral de satisfação 85% e média de satisfação de 3,42. Das 86 respostas, numa contagem decrescente, 45 encarregados de educação avaliaram como “Muito Bom”, que equivale a 52% das respostas, 32 encarregados de educação, avaliaram com “Bom”, que equivale a 37% das respostas, 9 encarregados de educação, avaliaram com “Suficiente”, que equivale a 11% das respostas, por fim, relativamente ao nível mais baixo de satisfação, “Insuficiente”, não se verificou nenhum registo.



9.11 – TAXA DE EMPREGABILIDADE (Mercado de trabalho e prosseguimento de estudos) – CICLO 16/19

| Ciclo de Formação | Taxa de Colocação no Mercado |
|-------------------|------------------------------|
| 2014-2017 | 83,1% |
| 2015-2018 | 87,5% |
| 2016-2019 | 76,1% |

A taxa de colocação após conclusão dos cursos incluiu os alunos que concluíram com sucesso o curso e que estão empregados, por conta de outrem, por conta própria e em estágios profissionais, e que estão à procura de emprego. Remanescem os que prosseguiram estudos superiores. os que estão noutras situações e em situação desconhecida. Assim, a taxa oscila, sobretudo, de acordo com o prosseguimento de estudos. De acordo com os dados disponíveis dos últimos 3 ciclos, verifica-se que do ciclo de 2014/2017 para 2015/2018 assistiu-se a um aumento da taxa de colocação no mercado de trabalho, tendo diminuído no ciclo de 2016/2019. Como se verificará no indicador seguinte, a taxa de prosseguimento de estudos teve uma trajetória oposta. Dentro deste indicador, torna-se fundamental monitorizar a taxa de empregabilidade no mercado de trabalho, ou seja, a taxa de diplomados a exercer profissões. No ciclo de 2014/2017 esta taxa foi de 71,2%, no ciclo de 2015/2018 de 70,8% e no último ciclo (2016/2019) de 39,1%. Embora a aferição deste indicador dependa do momento de aferição, verificou-se uma diminuição muito acentuada no último ciclo, sendo como possíveis causas, a dificuldade de emprego em momento de Pandemia COVID-19 e o facto dos alunos, perante este cenário, optarem pela continuidade de estudos superiores em detrimento do emprego. Foram também neste ciclo criados mecanismos que incitam à entrada no ensino superior (legislação especial de acesso ao ensino superior para cursos profissionais). Prevê-se que este índice, com o desconfinamento e abertura completa da atividade económica, possa aumentar no próximo ciclo (2017/2020) e retome os valores de empregabilidade semelhantes aos que se verificaram anteriormente.

9.12- TAXA DE EMPREGABILIDADE NA ÁREA DE FORMAÇÃO – CICLO 16/19

| Ciclo de Formação | Taxa de Diplomados a exercer profissões relacionadas com o Curso |
|-------------------|--|
| 2014-2017 | 39,0% |
| 2015-2018 | 54,2% |
| 2016-2019 | 28,3% |

Verificou-se uma subida de 39,0% no ciclo de 2014/2017 para 54,2% no ciclo de 2015/2018 e, de seguida, uma diminuição significativa no ciclo de 2016/2019 (28,3%). Este indicador está diretamente ligado à taxa geral de empregabilidade e, como referido anteriormente, assistiu-se a uma alteração na trajetória da empregabilidade no mercado de trabalho devido não só à Pandemia COVID-19 mas também ao aumento do prosseguimento de estudos. Assim, é de enorme relevância a análise deste indicador tendo em conta, dos alunos diplomados que exercem profissões, a taxa de diplomados que está a trabalhar na área do curso e que não está a trabalhar no curso. No ciclo de 2014/2017, dos alunos diplomados a exercer profissões, 54,7% estavam na área do seu curso, no ciclo de 2015/2018 eram 76,5% e no ciclo de 2016/2019 foram 72,4%. Verifica-se que a empregabilidade na área subiu significativamente de 2014/2017 para 2015/2018, tendo diminuído ligeiramente no ciclo de 2016/2019 mas com um resultado bastante positivo. No entanto, esperava-se para este último ciclo uma taxa igual ou superior a 77,0% que não foi atingida. A diminuição da empregabilidade juntamente com novas oportunidades de emprego em áreas diferentes devido à situação excecional vivida, justificam a estagnação neste indicador. As áreas do comércio e serviços foram largamente prejudicadas pela Pandemia COVID-19.

9.13 – TAXA DE PROSSEGUIMENTO DE ESTUDOS – CICLO 16/19

| Ciclo de Formação | Meta | Taxa de Prosseguimento de Estudos |
|-------------------|-------|-----------------------------------|
| 2014-2017 | 20,0% | 15,3% |
| 2015-2018 | 15,0% | 10,4% |
| 2016-2019 | 17,5% | 23,9% |

A taxa de prosseguimento de estudos sofreu uma ligeira descida do ciclo de 2014/2017 para o ciclo de 2015/2018, passando dos 15,3% para os 10,4%. Em ambos os ciclos, as metas esperadas não foram atingidas, embora a ECP promova visitas, projetos e iniciativas com entidades do ensino profissional. No entanto, para o ciclo de 2016/2019, assistiu-se um aumento muito significativo, com uma taxa de 23,9% e muito superior à meta estabelecida de 17,5%. Como referido, julga-se que a Pandemia COVID-19 e o confinamento associado, alteraram a escolha dos alunos diplomados, existindo mais alunos a prosseguir estudos superiores em vez de irem para o mercado de trabalho, já que este se encontrava dificultado devido às restrições da atividade económica. Por outro lado, tratando-se de um objetivo estratégico da ECP (aumentar a taxa de prosseguimento de estudos), além de se ter incentivado os alunos, a ECP desenvolveu ações de melhoria para atingir níveis mais elevados de prosseguimento de estudos. Por fim, em ciclos anteriores, existiam diplomados que estavam no mercado de trabalho e no ensino superior. Nesses ciclos, a opção foi considerar os alunos no mercado de trabalho. Por exemplo, no ciclo de 2015/2018, 8 alunos encontravam-se nesta situação. Se se tivesse considerado estes alunos como estudantes superiores em vez de empregados, a taxa de prosseguimento de estudos seria de 27,1%. Para o ciclo de 2016/2019 e posteriores, a opção foi e será considerar os alunos como estudantes. Justifica-se também, desta forma, o aumento da taxa para 23,9%.

9.14– GRAU DE SATISFAÇÃO DOS EMPREGADORES DE EX-ALUNOS DIPLOMADOS – CICLO 16/19

| Ciclo de Formação | Taxa de Satisfação | Meta | Média de satisfação dos empregadores |
|-------------------|--------------------|------|--------------------------------------|
| 2014-2017 | 97,5% | 3,0 | 3,5 (numa escala de 1 a 4) |
| 2015-2018 | 98,8% | 3,5 | 3,5 (numa escala de 1 a 4) |
| 2016-2019 | 95,0% | 3,6 | 3,6 (numa escala de 1 a 4) |

Para este indicador obrigatório que afere as competências dos alunos diplomados nas empresas empregadoras, a ECP definiu a meta de 3,6 (escala de 1 a 4) para o ciclo de 2016/2019, após verificação do seu histórico. O valor apurado foi exatamente igual à meta. Para este último ciclo (2016/2019) foram obtidas 12 respostas de empresas empregadoras de alunos diplomados em 18 possíveis, representando uma taxa de resposta de 66,7%, superior à taxa de resposta de 50% em 2015/2018 e de 38% em 2014/2017, ou seja, a ECP tem conseguido uma maior participação das empresas empregadoras de alunos diplomados na avaliação. Analisando as competências dos alunos diplomados avaliadas pelas empresas empregadoras, para o ciclo de 2016/2019 (último disponível),

no geral, a competência com melhor pontuação é o “*Trabalho em equipa*” com 3,75. De seguida, com a pontuação de 3,73, a competência “*Responsabilidade e autonomia*”. Depois a “*Comunicação e relações interpessoais*” com 3,63 e, por fim, “*Competências técnicas inerentes ao posto de trabalho*” e “*Planeamento e organização*” com a avaliação de 3,45. Comparando com o ciclo anterior, verificou-se uma melhoria significativa na “*Responsabilidade e autonomia*”. Quanto à análise por curso, o Técnico/a de Marketing apresenta a melhor satisfação geral por parte dos empregadores – 3,71. De seguida o Técnico/a de Vendas com 3,60 e, por fim, o Técnico/a de Comércio/Comercial com uma avaliação de 3,55. Tanto no geral como em cada curso, o grau de satisfação é muito positivo. Nos alunos do curso Técnico/a de Marketing, a competência com melhor pontuação foi “*Trabalho em equipa*” com a pontuação máxima de 4,00. “*Competências técnicas inerentes ao posto de trabalho*” teve a menor avaliação com 3,33. No Técnico/a Comercial, o “*Trabalho em equipa*” e “*Responsabilidade e autonomia*” tiveram a melhor avaliação – 3,75 e o “*Planeamento e organização*” obteve a menor – 3,25. Por fim, no curso Técnico/a de Vendas, “*Responsabilidade e autonomia*” e “*Comunicação e relações interpessoais*” alcançaram a avaliação mais alta, 3,75 e as restantes com a avaliação de 3,20.

9.15 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E TÉCNICOS – 20/21

Como referido anteriormente, foi realizado em junho de 2021 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. Foi apurado o valor de 3,3 (escala de 1 a 4, em que 1 é insuficiente, 2 é suficiente, 3 é bom e 4 é muito bom). A meta estabelecida no início do ano letivo foi de 3,0, ou seja, o objetivo definido foi superado. De referir que no ano letivo de 2019/2020 o grau de satisfação foi de 3,0, verificando-se assim um aumento de três décimas.

9.16 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES – 20/21

Tendo em conta a inexistência de reclamações em anos letivos anteriores, a meta estabelecida foi de menos de 4 reclamações, sendo que até ao final do ano letivo apenas se verificou uma reclamação formal. O objetivo foi claramente atingido.

9.17 – TAXA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL – 20/21

A execução orçamental em 2020/2021 foi de 91,1%, inferior à taxa de execução de 2019/2020 de 94,5% e também inferior ao objetivo de executar 100% ou mais dos rendimentos previstos. A meta não foi atingida devido à Pandemia COVID-19. Por um lado, o projeto “ERASMUS” ficou sem atividade até ao final de junho de 2021. Só em julho se conseguiu desenvolver sete mobilidades. Por

outro lado, o 2.º período letivo foi de confinamento, voltando-se ao ensino à distância. Os subsídios relacionados com o reembolso de transporte foram assim inferiores ao esperado. Existindo execução reduzida deste gasto, existiu também execução reduzido do rendimento na mesma proporção. Apesar do referido e tendo em conta as razões expostas, considera-se que o indicador apurado foi positivo, perante um ano marcado pela Pandemia COVID-19.

9.18- ÍNDICE GERAL DE PROCURA – 21/22

O número de alunos que realizaram uma pré-inscrição para os cursos profissionais e CEF para o ano letivo de 2021/2022 até 31 de agosto de 2021 foi de 173, superior às 158 verificadas em 2020/2021. A meta mínima estabelecida foi de 160, melhorando ligeiramente esse número obtido no ano letivo passado. A meta foi atingida com mais 13 pré-inscrições que o mínimo estabelecido. No entanto, a conversão desta procura em matrículas tornou-se num fator mais importante. Pelos dados disponíveis até ao momento, das 173 pré-inscrições, 89 converteram-se em matrículas efetivas, o que corresponde a uma taxa de conversão aproximada de 50%, inferior à taxa de conversão em 2020/2021 que foi de 60%.

9.19 – GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) – 20/21

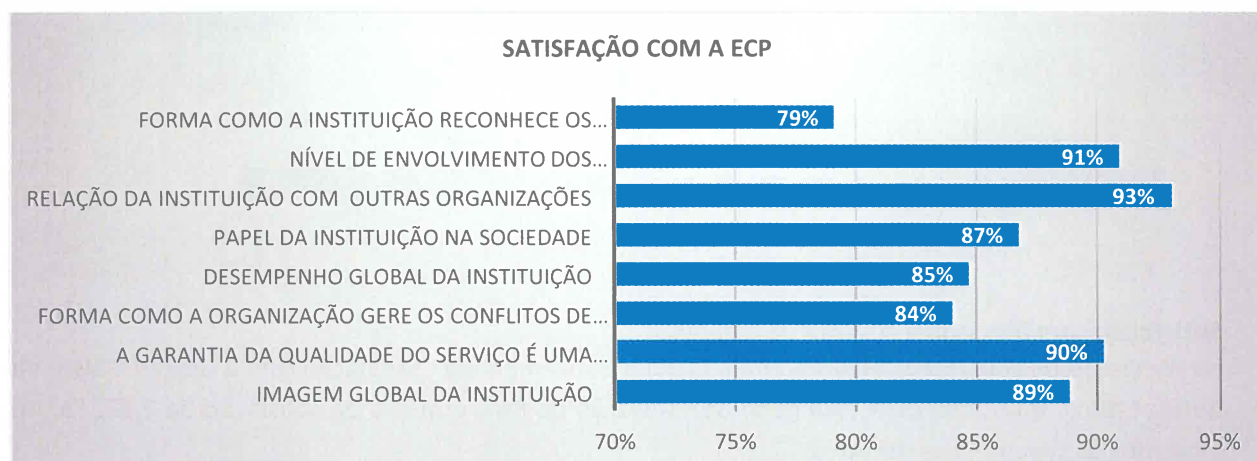
Também em maio de 2021 foi realizado um inquérito de satisfação geral aos profissionais da ECP. Obteve-se 36 respostas. A meta estabelecida para 2020/2021 foi de 3,6, acrescentando uma décima ao valor obtido em 2019/2020 que foi de 3,5. O grau aferido em 2020/2021 foi de 3,6, igual ao objetivo. Foram avaliadas as dimensões gerais “Satisfação com a organização da Escola”, “Satisfação com gestão e sistema de gestão”, “Satisfação com a gestão e sistema de trabalho” e “Apreciação Global da ECP”. Dentro das dimensões gerais estavam parâmetros específicos. Estes foram avaliados numa escala simples, de quatro níveis de satisfação (Insuficiente, Suficiente, Bom e Muito Bom).

Satisfação com a ECP:

Na avaliação de satisfação colaboradores da ECP relativamente à “Satisfação com a ECP”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 87% e média de satisfação de 3,49. 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 na sociedade;
- Relação da instituição com outras organizações;
- Nível de envolvimento dos colaboradores/professores na instituição e na sua missão;
- Forma como a instituição reconhece os esforços individuais ex: (folga dia do aniversário).

O parâmetro com maior avaliação foi “Relação da instituição com outras organizações” com uma taxa de satisfação de 93% e uma satisfação média de 3,72. O parâmetro com menor avaliação foi “Forma como a instituição reconhece os esforços individuais” com uma taxa de satisfação de 74% e média de satisfação 3,17. Os restantes parâmetros estão avaliados com uma taxa de satisfação entre 84% e 91% inclusive, com médias de satisfação de 3,36 a 3,64 inclusive.

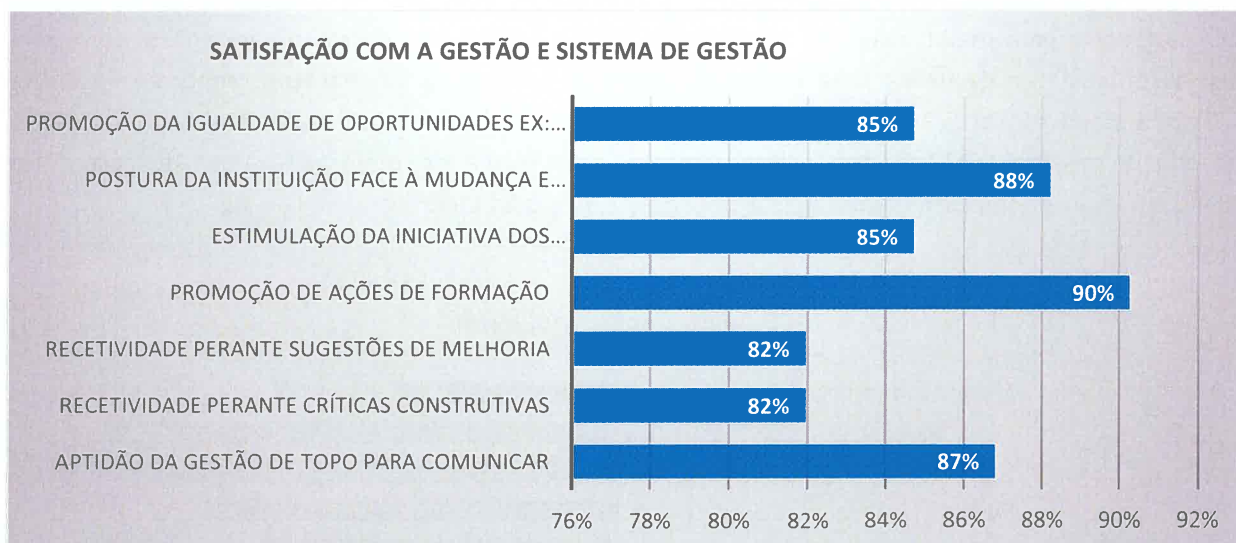


Satisfação com a gestão e sistema de gestão:

Na avaliação de satisfação colaboradores da ECP relativamente à “Satisfação com a Gestão e Sistema de Gestão”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 86% e média de satisfação de 3,60. 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/professores;
- Postura da instituição face à mudança e modernização;
- Promoção da igualdade de oportunidades ex: (género, salários, formação).

O parâmetro com maior avaliação foi “Promoção de ações de formação” com uma taxa de satisfação de 90% e uma satisfação média de 3,61. Os parâmetros com menor avaliação foram “Recetividade perante críticas construtivas” e “Recetividade perante sugestões de melhoria”, ambos com uma taxa de satisfação de 82% e com média de satisfação 3,28. Os restantes parâmetros estão avaliados com uma taxa de satisfação entre 85% e 88% inclusive, com médias de satisfação de 3,39 a 3,53 inclusive.



Satisfação com a gestão e sistema de trabalho:

Na Avaliação de satisfação colaboradores da ECP relativamente à “Satisfação com a Gestão e Sistema de Trabalho”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 84% e média de satisfação de 3,35. Foram avaliados os seguintes parâmetros:

- Ambiente de trabalho e cultura da instituição;
- Tratamento dado às questões sociais e ambientais ex: (separação do lixo, iniciativas sociais, abertura do ano letivo, cabaz de natal, dia dos namorados);
- Flexibilidade do horário de trabalho ex: (possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar, assuntos pessoais e de saúde);
- Modo como a instituição lida e apoia os problemas pessoais dos colaboradores/professores
- Oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais ex: (aceita e reforça quando apresentadas oportunidades de crescimento profissional);
- Disponibilização de equipamentos informáticos, *software* mediante requisição;
- Condições de higiene/ limpeza;
- Condições de segurança.

Os parâmetros com maior avaliação foram “Tratamento dado às questões sociais e ambientais ex: (separação do lixo, iniciativas sociais, abertura do ano letivo, cabaz de natal, dia dos namorados)” e “Modo como a instituição lida e apoia os problemas pessoais dos colaboradores/professores”, ambos com uma taxa de satisfação de 90% uma satisfação média de 3,61 e 3,58 respetivamente. Os parâmetros com menor avaliação foram “Condições de higiene/ limpeza” com uma taxa de satisfação de 69% e média de satisfação 2,78. Os restantes parâmetros estão avaliados com uma taxa de satisfação entre 78% e 88% inclusive, com médias de satisfação de 3,14 a 3,58 inclusive.



Satisfação global da ECP:

Na Avaliação de satisfação dos Colaboradores relativamente à satisfação global com a ECP, foi obtida uma taxa geral de satisfação 89% e média de satisfação de 3,56. Das 36 respostas, numa contagem decrescente, 21 colaboradores/as, avaliaram como “Muito Bom”, que equivale a 58% das respostas, 14 colaboradores/as, avaliaram com “Bom”, que equivale a 39% das respostas, 1 colaborador/a, avaliou com “Suficiente”, que equivale a 3% das respostas, por fim, relativamente ao nível mais baixo de satisfação, “Insuficiente”, não se verificaram respostas.



9.20 – GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) COM A FORMAÇÃO – 20/21

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 2020/2021 um grau de satisfação de 3,7 (numa escala de 1 a 4), tendo em conta o histórico dos anos anteriores. Em 2019/2020 o grau de satisfação foi de 3,7. Até 31/08/2021 foram realizadas 36 ações de formação. No seu conjunto, a avaliação média realizada pelos profissionais foi de 3,6, uma

décima inferior ao objetivo mínimo estabelecido de 3,7. De referir que algumas das formações escolhidas pelos profissionais foram avaliadas menos positivamente pelos próprios profissionais, influenciando negativamente o indicador. Torna-se necessário maior critério de seleção das formações por parte dos profissionais. Foram avaliados os seguintes parâmetros: “Qualidade da formação ministrada”, “Conteúdos da ação”, “Adequação às necessidades”, “Utilidade futura”, “Documentação disponibilizada”, “Duração da formação”, e ainda avaliado o desempenho do/a formador/a e realizada uma auto-avaliação. Foram respondidos inquéritos de todo(a)s o(a)s formando(a)s de todas as ações de formação, verificando-se que, apesar de não se ter atingido o objetivo, o grau de satisfação continua a ser elevado.

9.21- TAXA ANUAL DE CUMPRIMENTO DO PLANO DE FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (Colaboradores e Professores) – 20/21

No início do ano letivo de 2020/2021 foi elaborado um Plano de Formação para os Profissionais da ECP. Nesse mapa foram previstas 376 horas, ficando as restantes para formações não previstas mas que, em determinados momentos e sem se planear, aparecem como oportunidades. Para um quadro constituído por 1 profissional a tempo parcial e 21 a tempo completo, a formação exponencial máxima era de 846 horas. Foi definido como objetivo mínimo a realização de, pelo menos, 91% deste número de horas de formação, ou seja, 770 horas. A taxa de cumprimento em 2019/2020 tinha sido de 90,5%. No final do ano letivo de 2020/2021 foram realizadas 649 horas (superior às 615 horas de 2019/2020), correspondendo a uma execução de 76,7%, inferior à meta estabelecida. Devido a mais um ano letivo atípico devido à Pandemia COVID-19 e conseqüente confinamento e medidas restritivas, algumas das formações presenciais foram anuladas, o que resultou numa execução abaixo do previsto no final do ano letivo. No entanto, considera-se que a execução foi positiva, esperando-se que 2021/2022 seja um ano letivo sem confinamento, aumentando o número de horas de formação dos profissionais com ações presenciais.

9.22- NÚMERO DE NÃO CONFORMIDADES NA AUDITORIA INTERNA

Foi realizada em abril de 2021 uma auditoria interna que teve como base a aferição dos descritores EQAVET/Práticas de Gestão, realizando-se o diagnóstico e posicionamento da ECP sobre cada um dos descritores - <https://www.ecpescolacomercioporto.pt/mapas-de-auditoria-interna/>