

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

### 1. IDENTIFICAÇÃO

#### Entidade formadora

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

#### Data e local da auditoria

Data da auditoria (dia/mês/ano)	31 de março de 2022
Morada da entidade formadora	Rua do Rosário, 172/6, 4050-521 Porto

#### Responsáveis na entidade formadora

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

#### Equipa de auditoria

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

## 2 PRÁTICAS DE GESTÃO/DESCRITORES EQAVET

### Avaliação do alinhamento do SGQ por critério de conformidade EQAVET

#### Critério 1. PLANEAMENTO

##### Focos de Observação:

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

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

##### **Diagnóstico e posicionamento:**

Os objetivos estratégicos da ECP: aumento da taxa de conclusão dos cursos, diminuição do abandono escolar, aumento da empregabilidade, aumento do prosseguimento de estudos superiores, internacionalização, entre outros, assentes numa cultura de escola inclusiva, ambiental e de futuro, estão em consonância com os 5 objetivos do POCH, assim como com os objetivos nacionais e regionais relacionados com o aumento do sucesso escolar e diminuição do absentismo e desistência. Para além disso, os objetivos estratégicos da ECP estão alinhados com as seguintes políticas europeias: Recomendação do Conselho da União Europeia sobre baixas qualificações em Portugal e medidas para aumentar o número de matriculados no ensino superior; Relatório Nacional sobre a Implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável – Eixo 4 – Educação de Qualidade; ODS 4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa; e Recomendação da União Europeia sobre a importância da educação do futuro.

Por outro lado, a oferta formativa definida pela ECP vai ao encontro das políticas nacionais e regionais tendo em consideração o SANQ, as necessidades locais das empresas, os diversos estudos, as recomendações e os pareceres sobre as áreas e as profissões carentes de qualificações e necessárias no futuro e suportada por vários estudos, nomeadamente o da CEDEFOP – *European Sector Trends 2015-2025*. Algumas destas recomendações/estudos/pareceres indicam a prospeção das necessidades a curto e médio prazo para Portugal na promoção de uma escola inclusiva, ambiental e do futuro; no aumento das taxas de conclusão, da empregabilidade, do prosseguimento de estudos superiores e auscultação das áreas, profissões e saídas profissionais atuais e futuras.

Também, o objetivo estratégico de garantia da melhoria contínua da ECP vai ao encontro das políticas europeias e nacionais. Foi atribuída à ECP, o Selo de Qualidade EQAVET pelo período de 3 anos, com início a 28/09/2022. As metas estabelecidas através dos objetivos estratégicos e dos indicadores de monitorização respondem aos objetivos europeus, nacionais e regionais que visam, sobretudo, maiores taxas de conclusão, de prosseguimento de estudos, de empregabilidade, de mais qualificações profissionais e de certificação da qualidade do ensino profissional e, conseqüentemente, uma menor taxa de abandono.

Existe ainda o alinhamento da missão, visão e valores com os objetivos estabelecidos através dos projetos pedagógicos transversais – Persona, Leitor e Cidadão - que visam o desenvolvimento das competências definidas no perfil do aluno ECP para o século XXI (pessoa colaborativa, comunicativa, criativa e comprometida sob o lema “AtiTUde”) e dos programas e projetos de internacionalização, com a participação ativa e sistemática no Erasmus+ e no *eTwinning*. Destes, a ECP obteve, até ao momento, os Selos “Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”, “Nacional de Qualidade *eTwinning*”, “Escola *eTwinning* 2020/2021”, “Qualidade EQAVET”, o Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional” e a “Acreditação Erasmus 2021/2027”.

#### Evidências:

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

A ECP realiza reuniões com os *stakeholders* internos e reuniões com os *stakeholders* externos onde são partilhados, debatidos e definidos os objetivos estratégicos da escola, a oferta formativa e as ações estratégicas formando, assim, uma única visão estratégica. Os objetivos estratégicos constam no Projeto Educativo. A participação de todos os *stakeholders* consta no Planeamento inserido no Documento Base.

**Evidências:**

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

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

Os documentos de gestão estratégicos da ECP são, sobretudo, o Projeto Educativo (objetivos estratégicos - definição), o Documento Base (objetivos estratégicos - indicadores, ações e metas a 1, 2 e 3 anos, monitorização, responsabilidades, parcerias e calendarização), o Plano de Ação (objetivos estratégicos - definição de ações - metas a 1, 2 e 3 anos, monitorização, responsabilidades, parcerias e calendarização), o Plano Anual de Atividades (atividades curriculares e extracurriculares a 1 ano que contribuem para os objetivos estratégicos) e o Plano de Formação dos Profissionais (onde se relacionam as formações concertadas e previstas com os objetivos estratégicos da escola) e a Estratégia de Internacionalização.

A ECP tem a sua atividade compartimentada em 8 processos. Em cada um deles são definidos as ações e os procedimentos nos diversos ciclos: planeamento,



implementação, avaliação e revisão. No planeamento: Plano de Ação (para cada ação estão definidas as metodologias de recolha e análise de dados, de monitorização, avaliação e divulgação de resultados e respetiva calendarização); Mapa de Monitorização dos Indicadores (Indicadores em interligação com os 8 processos da atividade e relacionamento com os objetivos estratégicos da ECP) - onde estão definidos os procedimentos para todos os profissionais, os *inputs* e *outputs* de dados e informação, metodologias de recolha e análise de informação, planeamento, implementação, avaliação e revisão, divulgação e calendarização); Documento Base, no ponto 10 Indicadores em Uso - estão definidos os indicadores em uso e, para cada um, as metodologias de recolha e análise, as metodologias de monitorização, avaliação, revisão e divulgação dos resultados desses indicadores. Por último, de referir a existência de um Calendário Anual de Ações, afixado em diversos locais internos da escola, com indicação, em cada mês, das ações/atividades a realizar, no âmbito do SGQ, assim como o momento, os responsáveis e intervenientes e os documentos de apoio.

**Evidências:**

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

Plano de Ação: estão planeadas as ações para atingir os objetivos estratégicos (para o período até 3 anos).

Plano Anual de Atividades: estão planeadas as atividades curriculares e extracurriculares a 1 ano. Todas estas atividades estão associadas a 1 ou mais objetivos estratégicos da ECP.

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

Plano de Manutenção e Intervenção nas Instalações e Equipamentos: estão planeadas, a curto e médio prazo, as intervenções a nível de instalações e equipamentos.

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

No planeamento da oferta formativa, para além da concertação a nível interno, existe também a concertação com *stakeholders* externos através da rede local concertada com a Câmara Municipal do Porto, Comunidade Intermunicipal (Área Metropolitana do Porto), a DGEstE, ANQEP e, outros operadores de formação, em rede de concertação de oferta formativa, tendo como base o SANQ.

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

**Evidências:**

Ponto 3.6.2 do Projeto Educativo - Objetivos Estratégicos da ECP; Plano de Ação; Plano Anual de Atividades; Plano de Formação dos Profissionais; Plano de Manutenção e Intervenção nas Instalações e Equipamentos; Plano de Estratégia de Internacionalização; Ofício da DGEstE sobre a Concertação da Rede de Oferta Formativa; SANQ; SIGO; Atas das Reuniões do Conselho Consultivo;

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

Não Conforme

Em processo

Conforme

**Fundamentação:**

Nos 4 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade.

## Critério 2. IMPLEMENTAÇÃO

### Focos de Observação:

**C2I1. Diversidade de parcerias com operadores de EFP e outros *stakeholders* externos, em função da sua natureza (atividades regulares, questões críticas emergentes, opções estratégicas na gestão da EFP)**

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

### Diagnóstico e posicionamento:

As parcerias existentes (Entidades de Tutela, outros Organismos Públicos, Grupo Ensinus, ANESPO, outros operadores de formação, empresas de acolhimento da FCT, empresas empregadoras de ex-alunos, entidades com descontos comerciais, entidades de Ensino Superior, Centros Qualifica, Centros sociais, entre outros) são o suporte para o desenvolvimento de toda a atividade da escola. No desenvolvimento da ação da ECP, nos Processos e na implementação do Plano de Ação e do Plano Anual de Atividades é necessário a participação daqueles *stakeholders* e a utilização das parcerias. Foi realizada uma parceria com outros operadores de EFP (EPROMAT, EP Vila do Conde e IPTA) tendo sido estabelecida uma reunião anual, onde se debatem questões críticas emergentes na gestão das escolas. No entanto, por desinteresse das escolas parceiras, a reunião deste ano letivo de 2021/2022 ainda não se realizou.

São várias as parcerias e iniciativas de cooperação que a ECP tem com outros operadores de formação:

- 1 - Grupo Ensinus - A ECP faz parte de um grupo alargado de escolas profissionais, escolas privadas e universidades nacionais e internacionais. Todos os meses reúnem-se para monitorização e controlo mensal das suas atividades, troca de experiências, informação e preocupações. No entanto, devido à pandemia COVID-19, verificou-se a inexistência destas reuniões mensais durante o presente ano letivo;
- 2 - A ECP é também associada da ANESPO, participando juntamente com outras escolas profissionais em todas as suas iniciativas;
- 3 - A ECP tem diversas parcerias e protocolos com diferentes operadores regionais, nacionais e internacionais, conforme descrito no ponto 5.4 do Projeto Educativo - Parcerias e Protocolos.

Estas parcerias criadas a vários níveis - entidades de acolhimento de alunos em FCT; potenciais empresas empregadoras de alunos; empresas protocoladas para benefício de descontos comerciais para alunos e profissionais - são planeadas antecipadamente e, no momento em que a oferta formativa é aprovada pelo Ministério da Educação, são acionados de imediato os contactos.

Quanto ao programa Erasmus+, no momento de candidatura e planificação das mobilidades, são desencadeados os contatos com entidades internacionais para a realização de parcerias.

As parcerias vão para além do acolhimento de alunos no âmbito da Formação em Contexto de Trabalho, estendendo-se à participação como júris nas Provas de Aptidão Profissional, à representação em órgãos como o Conselho Consultivo, à participação em iniciativas como o Programa de Mecenato de patrocínio de salas e as Semanas de Comércio (que ocorrem desde 2006), além de outras, a nível internacional.

O parecer dos parceiros é valorizado pela ECP, considerando o conhecimento e a experiência que detêm sobre o mercado de trabalho e a realidade laboral, sendo também chamados a pronunciarem-se sobre os planos de estudo dos cursos. Existe também uma forte aposta na realização da Formação em Contexto de Trabalho dos alunos em países europeus.

#### **Evidências:**

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

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

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

#### **Diagnóstico e posicionamento:**

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

*[Handwritten signature]*



Os projetos internacionais foram intensificados no ano letivo de 2021/2022, com a execução de mobilidades que estavam previstas nos anos letivos anteriores, mas que foram adiadas devido à Pandemia COVID-19. Por outro lado, os projetos de KA02 (relacionados com parcerias de com outras entidades transnacionais) têm aumentado. De referir também os prémios/distinções recebidos pela ECP até ao momento: “Selo Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”, “Selo Nacional eTwinning”, “Selo Escola eTwinning 2020/2021”; Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional”; a “Acreditação Erasmus 2021/2027”.

**Evidências:**

Plano Anual de Atividades; Relatórios de Gestão; Balanço Anual; Título “Escola Embaixadora do Parlamento Europeu”; “Selo Nacional eTwinning”; “Selo Escola eTwinning 2020/2021”; Prémio de “Boas Práticas Erasmus+ 2020 Ensino Profissional”; “Acreditação Erasmus 2021/2027”; Relatórios de Execução Parcial e Final dos projetos ERASMUS;

**C2I3. Formação dos professores e outros colaboradores, com base num plano que tendo em conta necessidades e expectativas está alinhado com opções estratégicas da instituição**

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

No início de cada ano letivo é atualizado o Mapa de Competências onde são identificadas as carências de competências dos profissionais. Por outro lado, no Diagnóstico de Necessidades de Formação através dos Inquéritos (anteriores) de Satisfação da Formação dos Colaboradores e Professores e da auscultação individual sobre a formação desejada no momento de Avaliação de Desempenho é elaborado o Plano de Formação dos Profissionais tendo em conta os objetivos estratégicos da escola, as formações impostas por lei, as necessidades de formação de cada um e as sugestões/desejos de formação sugeridas pelos próprios que acrescentem mais valia nas suas competências pessoais e profissionais.

Os profissionais frequentam as ações de formação (a nível estratégico e a nível operacional) que constam no Plano de Formação aprovado em ações de formação não previstas que, surgindo no momento, implica a auscultação do interesse do profissional e se contribuem para os objetivos estratégicos da ECP. Através de Inquéritos de

satisfação aos *stakeholders* internos e externos e da avaliação dos profissionais pela Direção da escola, são aferidas as suas carências de formação quer pessoais quer profissionais. Esta informação é, assim, considerada no Diagnóstico de Necessidades de Formação. São também realizados Inquéritos de autoavaliação aos profissionais. OS resultados são debatidos e refletidos em Reuniões individuais. Os resultados são também apresentados nas Reuniões do Conselho Consultivo através dos diversos indicadores em uso, relacionados com os profissionais da ECP.

**Evidências:**

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

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

Não Conforme

Em processo

Conforme

**Fundamentação:**

Nos 3 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, de referir que, devido à Pandemia COVID-19, as reuniões mensais do Grupo Ensinus foram suspensas e a reunião do Grupo de 3 escolas ainda não se realizou em 2021/2022, pelo reduzido interesse das outras escolas na sua realização, apesar da insistência da ECP.

**Critério 3. AVALIAÇÃO**

**Focos de Observação:**

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

Este documento de auditoria interna vem atualizar a avaliação, tendo como referência, novamente, os descritores EQAVET/práticas de gestão.

Nos Balanços Intercalares e no Balanço Anual é realizada a avaliação das ações planeadas no Plano de Ação, as atividades curriculares e extracurriculares do PAA e os Indicadores em uso através do Mapa de Monitorização dos Indicadores.

No Plano de Ação são monitorizadas as ações planeadas. No PAA são monitorizadas as atividades curriculares e extracurriculares. No Mapa de Monitorização dos Indicadores, são monitorizados e apurados resultados dos Indicadores em uso. São identificados os desvios e desenvolvidos os mecanismos de melhoria. Estes Indicadores em uso (Ponto 10 do Documento Base) englobam os Indicadores EQAVET obrigatórios e, outros, que a ECP considerou fundamentais monitorizar e apurar para melhoria da sua oferta formativa. Tendo em conta, que os Indicadores em uso estão relacionados com os objetivos estratégicos da escola, a monitorização e avaliação dos mesmos serve também para monitorizar e avaliar os objetivos traçados.

**Evidências:**

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

No Mapa de Monitorização do Plano de Ação é, constantemente, verificada a realização ou não, das ações planeadas. Quando não se realizam nas datas previstas, é realizada

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

**Evidências:**

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

Mediante a Monitorização do Plano de Ação é verificada, de imediato, a não realização de uma ação prevista, sendo comunicada à Direção da escola, para nova calendarização da ação.

O Mapa de Monitorização de Indicadores permite desenvolver ações de melhoria perante os desvios verificados nos indicadores. Existe um acompanhamento diário no preenchimento dos indicadores pelo que, precocemente, são verificados os desvios e comunicados às estruturas diretivas de escola que, analisam e reúnem com diversos *stakeholders*, introduzindo de forma célere, ações de melhoria no Mapa de Ações de Melhorias. Este é também monitorizado, acrescentando-se novas ações de melhoria resultado da avaliação e revisão de resultados, da aferição das práticas de gestão perante os descritores EQAVET, da monitorização dos indicadores em uso, indicando-se no Mapa de Ações de Melhoria, o início e o fim de implementação de cada ação e informações complementares.



**Evidências:**

Mapa Monitorização Plano de Ação; PAA; Mapa de Monitorização de Indicadores; Mapa Ações de Melhorias; Balanço Anual; Balanços Intercalares e Relatório de Progresso Anual.

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

Os Resultados da avaliação (Balanços Intercalares e Balanços Anuais) são discutidos em Reuniões internas e na Reunião do Conselho Consultivo. Os mesmos são integrados nos documentos estruturantes da avaliação, sendo debatidas e sugeridas ainda as ações de melhoria para a ECP.

Os Estatutos e os Regulamentos da ECP são constantemente atualizados. A tabela de identificação dos *stakeholders* e os indicadores em uso (com alterações das metas a curtos e médio prazo, tendo em conta os resultados obtidos) estão, também, em constante atualização e revisão. De referir que, foram e continuam a ser implementadas alterações aos documentos e tabelas referidos, considerando as sugestões dos auditores externos e da empresa de consultoria externa. A Avaliação de Desempenho está em pleno funcionamento, com a participação ativa dos profissionais da ECP na avaliação e revisão.

**Evidências:**

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

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

Não Conforme

Em processo

Conforme

#### Fundamentação:

Nos 4 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, a participação dos pais/encarregados de educação tem sido menor desde o início da Pandemia COVID-19.

#### Critério 4. REVISÃO

##### Focos de Observação:

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

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

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

#### Diagnóstico e posicionamento:

Revisão do planeamento – Resultados da avaliação:

Os resultados da avaliação são revistos e autoavaliados quer nos Balanços Intercalares quer nos Balanços Finais. Todos os resultados obtidos através dos indicadores em uso e em monitorização e, outros, resultado da atividade da escola, são analisados na base histórica e no contexto atual, e revistos de forma a verificar a sua pertinência e utilidade. São revistas, também, as metas de acordo com os resultados obtidos. Estes documentos estruturantes da Revisão são, ainda, debatidos em reuniões com os *stakeholders* internos e com os *stakeholders* externos, resultado da revisão das ações de melhoria preventivas e corretivas, configurando não só novas soluções para a escola atingir os

objetivos estratégicos, mas também face a novas oportunidades, nomeadamente na introdução de novas práticas, projetos e atividades.

A informação obtida através dos Inquéritos aos *stakeholders* é também utilizada na melhoria das práticas de gestão da escola. Sendo que, todos os inquéritos de satisfação têm um indicador em uso, existindo como referido anteriormente, monitorização diária, avaliação, revisão juntamente com os *stakeholders* e obtenção de ações de melhoria. As opiniões e sugestões são incluídas na revisão das práticas em uso. Perante os resultados obtidos e as práticas de gestão analisadas, debatidas e avaliadas pelos *stakeholders*, são desenvolvidas ações de melhoria que constam no Mapa Ações de melhorias, nos Balanços Intercalares e no Relatório do Operador.

**Evidências:**

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

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

A revisão vai para além da revisão do que foi planeado. A escola, permanentemente, quer em reuniões internas, quer em reuniões com a empresa de consultoria em Qualidade, realiza a revisão das práticas de gestão e do próprio SGQ.

As ações de melhoria consensualizadas com os *stakeholders* internos e externos, resultado dos indicadores em uso e de outros, possibilitam a monitorização intercalar dos objetivos traçados.

Quanto à aferição das práticas de gestão, tendo em conta os descritores EQAVET, o Mapa Balanço das Práticas de Gestão (Anexo 1) e a presente auditoria interna anual (baseada no Anexo 10) são considerados momentos de revisão de todo o SGQ e englobados nos Balanços Intercalares e nos Balanços Finais.

Por outro lado, a Auditoria Externa de Verificação EQAVET foi também um momento importante na revisão das práticas em uso e na revisão de todo o sistema. Foi, novamente, adjudicada uma consultoria no âmbito do SGQ com uma empresa externa para revisão e acompanhamento do SGQ da ECP.

De toda esta revisão, resultam mais ações de melhoria consensualizadas. De referir que, no Plano de Ação Anual são calendarizadas as ações (onde se incluem as ações de revisão) e informa-se cada tipo de *stakeholders* sobre a análise, a avaliação, as ações de melhoria e as mudanças nas práticas de gestão.

No ponto 9 do Documento Base - Identificação dos *Stakeholders* é definido o nível de intervenção, as responsabilidades, o envolvimento, os momentos de envolvimento no PDCA e as evidências desse envolvimento em todo o processo do SGQ, onde se inclui a Revisão. No ponto 12 do Documento Base - Monitorização dos Processos e Resultados da Gestão da ECP, respeitando as fases do ciclo de qualidade, identifica-se o planeamento relativo à revisão no âmbito dos Processos e Resultados.

#### **Evidências:**

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

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

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

#### **Diagnóstico e posicionamento:**

Os documentos de gestão relativos à avaliação e às ações/procedimentos de melhoria de indicadores e de práticas de gestão são publicitados internamente e, externamente, no site da escola na secção SGQ para consulta pública, sempre atualizados ao longo do ano letivo: Balanço Anual, Balanços Intercalares, Balanço Práticas de Gestão, Mapa de Monitorização de Indicadores, Mapa de Ações de Melhorias e Relatório do Operador. De referir que, nesses documentos, já são visíveis os resultados da revisão com a



introdução de correções/melhorias no SGQ e, nas suas práticas de gestão, com a introdução de novas práticas em resultado das sugestões dos auditores externos, dos consultores externos e dos *stakeholders* e, na introdução da monitorização da eficácia e medição das ações de melhoria, aprovadas e introduzidas.

**Evidências:**

Site da escola <https://www.ecpescolacomercioporto.pt/sistema-de-garantia-da-qualidade-egavet/>; placard interno da escola adstrito ao SGQ; Balanços Intercalares; Balanços Anuais; Mapa Balanço das Práticas de Gestão (Anexo 1); Mapa de Auditoria Interna; Relatório Final de Verificação EQAVET; Atas de Reuniões com empresa consultora externa; Mapa de Ações de Melhoria; Ponto 9 do Documento Base - Identificação dos stakeholders; Ponto 12 do Documento Base - Monitorização dos Processos e Resultados da Gestão da ECP tendo em conta as fases do ciclo de qualidade; Mapa de Monitorização do Plano de Ação; Relatório do Operador e Relatórios de Progresso Anual.

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

Não Conforme

Em processo

Conforme

**Fundamentação:**

Nos 3 focos observados verifica-se que 2 estão em conformidade e 1 em processo de conformidade. Ainda, está em fase de desenvolvimento, o apuramento da eficácia/impacto das ações de melhoria introduzidas. Estas são contínuas e graduais.

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

### Focos de Observação:

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

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

#### **Diagnóstico e posicionamento:**

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

Estão implementados os “*Focus-Grupo*” com os diversos *stakeholders* internos na promoção do diálogo e debate sobre a qualidade da oferta da escola e sua melhoria contínua, visando cada tipo de *stakeholders*, estando também definida a sua calendarização.

#### **Evidências:**

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

É publicado no local interno específico do SGQ da ECP e no site na ECP, ao longo do ano letivo, o Mapa de Monitorização dos Indicadores, o Mapa de Plano de Melhorias, os Balanços Intercalares e Balanços Anuais e toda a restante documentação. De forma a melhorar a transparência e o dever de informação, foi criada uma página de internet, nova, com ligações às diversas plataformas digitais em uso (*Moodle, eCommunity e eSchooling*).

**Evidências:**

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

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

Não Conforme

Em processo

Conforme

**Fundamentação:**

Nos 2 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade. No entanto, de referir que a sugestão da criação do “Dia Aberto” ainda está em fase de análise.

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

**Focos de Observação:**

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

A atividade da ECP está compartimentada em 8 Processos. Em cada um desses Processos, estão definidos os procedimentos, em cada uma das fases do ciclo PDCA. No Plano de Ação também está definido, em cada ação prevista, o momento PDCA. No ponto 9 - Identificação dos *stakeholders* do Documento Base estão, novamente, definidos os momentos de intervenção de todos os *stakeholders*, em cada fase do ciclo PDCA.

Na fase da revisão, através dos Balanços Intercalares e Finais, Mapa Práticas de Gestão, Mapa de Auditoria Interna, Relatório Final de Verificação EQAVET e Relatórios de Progresso Anual e, conseqüentes reuniões, com todos os *stakeholders*, o planeamento e implementação anteriores são revistos e melhorados para o próximo ciclo.

O processo é dinâmico, não existindo momentos estanques do ciclo, mas diversos momentos de planeamento, implementação, avaliação e revisão, ao longo de todo o tempo, conforme as atividades e os processos existentes. Assim, além das ações de melhoria, resultado da revisão da avaliação e da revisão dos resultados e práticas de gestão, continuamente são efetuadas revisões a todo o sistema, planeando os ciclos seguintes. De referir, a existência de resultados de ciclos formativos anteriores (desde 2011/2014) que dão uma maior robustez à avaliação e revisão.

**Evidências:**

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



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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

No Plano de Ação, a ECP aplica o ciclo PDCA até 3 anos. De salientar que, está prevista a elaboração de um novo Projeto Educativo, para o período de 6 anos. O Plano Anual de Atividades aplica-se até 1 ano. Os documentos anteriores e o Mapa de Monitorização dos Indicadores são analisados, avaliados e revistos nos Balanços Intercalares e Balanços Anuais e, de seguida, em reuniões com os *stakeholders*.

Nos Processos (que estabelecem os procedimentos do ciclo de 1 ano, em cada área de intervenção da ECP), as fases do ciclo são contínuas e de acordo com a duração própria das atividades desenvolvidas.

**Evidências:**

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

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

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

**Diagnóstico e posicionamento:**

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

**Evidências:**

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

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

Não Conforme

Em processo

Conforme

**Fundamentação:**

Nos 3 focos observados verifica-se que todos estão em conformidade.

**3. CONTROLO DOCUMENTAL**

Código	NOME	CHECK	Observações
DG.001	Codificação de documentos	✓	
DG.002	Controlo de Documentos e Registos	✓	
DG.003	Política da Qualidade	✓	
DG.004	Organograma Nominativo	✓	
DG.005	Estatutos ECP	✓	
DG.006	Projeto Educativo	✓	Em elaboração novo Projeto Educativo para 2023/2029
DG.007	Regulamento Interno Cursos Profissionais	✓	
DG.008	Regulamento Interno de Proteção de Privacidade	✓	
DG.009	Brochura RPDG	✓	
DG.010	Regulamento Interno de FCT dos Cursos Profissionais	✓	
DG.012	Política eSafety	✓	
DG.015	Regulamento Interno dos CEF's	✓	
DG.016	Balanço Anual	✓	
DG.017	Plano de Ação	✓	

<b>DG.018</b>	Documento Base	V	
<b>DG.019</b>	Relatório do Operador	V	
<b>DG.020</b>	Balanço Intercalar	V	
<b>DG.021</b>	Regulamento Interno de FCT dos CEF's	V	
<b>DG.022</b>	Regulamento Interno de PAF dos CEF's	V	
<b>DG.023</b>	Regulamento Interno de PAP dos Cursos Profissionais	V	
<b>DG.024</b>	Regulamento Interno dos Professores	V	
<b>DG.025</b>	Regulamento Interno dos Colaboradores	V	
<b>DG.026</b>	Código Conduta dos Profissionais	V	
<b>DG.027</b>	Plano E@A Distância	V	
<b>DG.028</b>	Plano de Higieneização de Desinfeção - COVID-19	V	
<b>DG.029</b>	Estratégia de Internacionalização	V	
<b>DG.030</b>	Plano de Formação dos Profissionais	V	
<b>DG.031</b>	Documento metodológico para formação à distância da Formação Modular Certificada	V	
<b>DG.032</b>	Guião do Professor	V	
	Relatórios de Progresso Anual	V	
	Controlo Documental Interno	V	
	Controlo Documental Externo	V	
	Apresentação SGQ ECP Profissionais	V	
	Apresentação SGQ ECP Alunos	V	
	Apresentação SGQ ECP Pais/EE	V	
	Descrições de Funções	V	
	Fluxogramas Processos RGPD	V	
<b>IMP.033</b>	Diagnóstico de Necessidades de Formação	V	
<b>IMP.034</b>	Registo de Formações realizadas pelos Profissionais	V	
<b>IMP.035</b>	Eficácia da Formação	V	
<b>IMP.093</b>	Proposta de Atividades por professor	V	
<b>IMP.094</b>	Plano Anual de Atividades	V	



<b>Anexo 3 ANQEP</b>	Indicador - Registo de Conclusão	V	Apurado o Ciclo 18/21
<b>Anexo 4 ANQEP</b>	Indicador - Registo de Colocação	V	Em apuramento o ciclo 17/20
<b>Anexo 5 ANQEP</b>	Indicador - Registo de Ocupação	V	Em apuramento o ciclo 17/20
<b>Anexo 6 ANQEP</b>	Indicador - Grau de satisfação Entidades Empregadoras de Ex-alunos	V	Em apuramento o ciclo 17/20
<b>INQ.001</b>	Inquérito Inicial aos alunos	V	
<b>INQ.002</b>	Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Profissionais com a formação	V	
<b>INQ.003</b>	Inquérito de Autoavaliação dos Profissionais	V	
<b>INQ.004</b>	Inquérito aos alunos finalistas	V	Realizado o de 20/21
<b>INQ.005</b>	Inquérito de Avaliação da Satisfação das Entidades Empregadoras de EX-Alunos	V	Em apuramento o ciclo 17/20
<b>INQ.006</b>	Inquérito de Satisfação Geral dos Profissionais	V	
<b>INQ.007</b>	Inquérito de Satisfação Geral dos Alunos	V	
<b>INQ.008</b>	Inquérito de Satisfação Geral dos Pais/EE	V	
<b>INQ.009</b>	Inquérito de Satisfação das Entidades de Acolhimento FCT	V	
<b>INQ.016</b>	Inquérito de Avaliação dos Professores pelos Alunos	V	
<b>LT.001</b>	Lista de Inscrições/Matrículas Alunos Cursos Profissionais	V	
<b>LT.002</b>	Lista de Inscrições/Matrículas Alunos CEF's	V	
<b>LT.003</b>	Lista de Inventário (Imobilizado)	V	
<b>LT.004</b>	Lista de Pessoal Dependente	V	
<b>LT.005</b>	Lista Alunos c/ Módulos em atraso	V	
<b>LT.008</b>	Lista de Parcerias e Protocolos	V	
<b>LT.009</b>	Listagem de Alunos Candidatos	V	
<b>LT.010</b>	Listagem de Alunos Admitidos	V	
<b>LT.011</b>	Lista de Presenças em Reuniões de OE's	V	
<b>LT.012</b>	Lista de Presenças em Reuniões de CC's	V	
<b>PRO.001</b>	Processo Planeamento da Oferta Formativa	V	
<b>PRO.002</b>	Processo Seleção de Alunos	V	
<b>PRO.003</b>	Processo Desenvolvimento da Formação	V	
<b>PRO.004</b>	Processo Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos	V	



<b>PRO.005</b>	Processo Gestão Financeira	V	
<b>PRO.006</b>	Processo Marketing e Comunicação	V	
<b>PRO.007</b>	Processo Gestão de Recursos	V	
<b>PRO.008</b>	Processo Gestão SGQ e Melhoria Contínua	V	
<b>PRO.009</b>	Processo Internacionalização	V	Em elaboração
	Calendário Plano de Ações/Atividades do SGQ	V	
<b>MP.001</b>	Mapa de Competências	V	
<b>MP.002</b>	Mapa de Monitorização dos Indicadores	v	
<b>MP.004</b>	Mapa de Auditoria Interna	v	
<b>MP.005</b>	Mapa Anual de Férias do Pessoal Dependente	V	
<b>MP.006</b>	Mapas Financeiros Mensais	V	
<b>MP.007</b>	Mapa de Análise de Gestão	V	
<b>MP.008</b>	Mapa de Execução Orçamental Mensal	V	
<b>MP.009</b>	Mapa de Execução Física Mensal	V	
<b>MP.010</b>	Mapa Situação de Liquidez Mensal	V	
<b>MP.011</b>	Mapa de Recolha de Empregabilidade de Ex-alunos	V	Em apuramento o ciclo 17/20
<b>MP.012</b>	Mapa Orçamento Mensal - Ano Letivo/Económico	V	
<b>MP.013</b>	Mapa Orçamento Anual - Ano Letivo/Económico	V	
<b>MP.014</b>	Mapa Ações de Melhorias	V	
<b>MP.015</b>	Mapa Registo de Conselhos e Reuniões	V	
<b>MP.016</b>	Balanço Práticas de Gestão (Anexo 1)	V	
<b>MP.017</b>	Mapa de Monitorização do Plano de Ação	V	
<b>MP.018</b>	Mapa de Registo de Limpeza	V	
<b>MP.019</b>	Mapa de Registo de Entrega das Faturas/Recibos dos transportes por parte dos alunos	V	
<b>MP.020</b>	Plano de Recuperação Modular	V	
<b>MP.021</b>	Mapa Reposição de Horas	V	
<b>MP.022</b>	Mapa de Ocorrências/Substituição de Empresas FCT	V	
<b>MP.023</b>	Mapa Bolsa de Emprego	V	

MP.024	Mapa de Ocorrências/ FCT	V	
MP.025	Plano de Manutenção e Intervenção de Instalações e Equipamentos	V	

Não foram verificadas inconformidades.

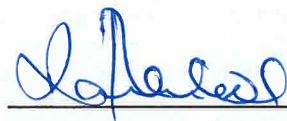
**A Equipa de Auditoria Interna**



(Dr.ª Ana Mestre)



(Carlos Correia)



(Daniel Melo)