

RELATÓRIO DE PROGRESSO ANUAL

N.º 1

Ano em avaliação – Início 09 /2020 Fim 09 /2021

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

1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

(designação da Escola, Centro de Formação ou outro tipo de entidade, conforme legalmente instituído)

Escola de Comércio do Porto

1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

(morada, contacto telefónico e endereço eletrónico; circunscrever a informação à sede, no caso de haver outras unidades orgânicas)

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

www.ecpescolacomercioporto.pt

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

Ana Augusta Mestre Teixeira – Diretora, Telefone 222071530, Mail: anamestre@ecp.edu.pt



1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

(a preencher, se aplicável)

TERCIFORMA – Estudos de Comércio e Serviços, SA – Presidente do Conselho de Administração Dr.ª Teresa do Rosário Carvalho de Almeida Damásio

1.4 Apresentar, de forma sucinta, a missão, a visão e os objetivos estratégicos da instituição para a educação e formação profissional (EFP) dos jovens, no contexto da sua intervenção.

MISSÃO

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

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

VISÃO

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A) Promoção do Sucesso Educativo

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

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

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

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

B) Diversidade da oferta formativa

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

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

C) Otimização da organização

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

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

C.2. Promover a motivação escolar dos alunos

- d. Apostar no trabalho dos Serviços de Psicologia e Orientação escolar e vocacional;

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

D) Aumento da empregabilidade e prosseguimentos de estudos

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

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

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

D.3. Envolvimento ativo dos antigos alunos:

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

E) Internacionalização

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

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

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

- a. Enriquecer o percurso académico e profissional dos formandos e agentes educativos;

- b. Recolher boas-práticas que potenciem a inovação da atividade, currículos e metodologias da escola;
- c. Permitir à comunidade educativa adquirir e desenvolver *soft skills* como o multilinguismo, autonomia, adaptação a ambientes culturais diferenciados e aumentar a sua empregabilidade através de uma experiência de formação no estrangeiro;
- d. Promover os valores europeus e importância da cidadania ativa, ao nível nacional e europeu, dos participantes e restante comunidade (através da disseminação).

F) Garantia da melhoria contínua da ECP

F.1. Participação ativa dos *stakeholders*:

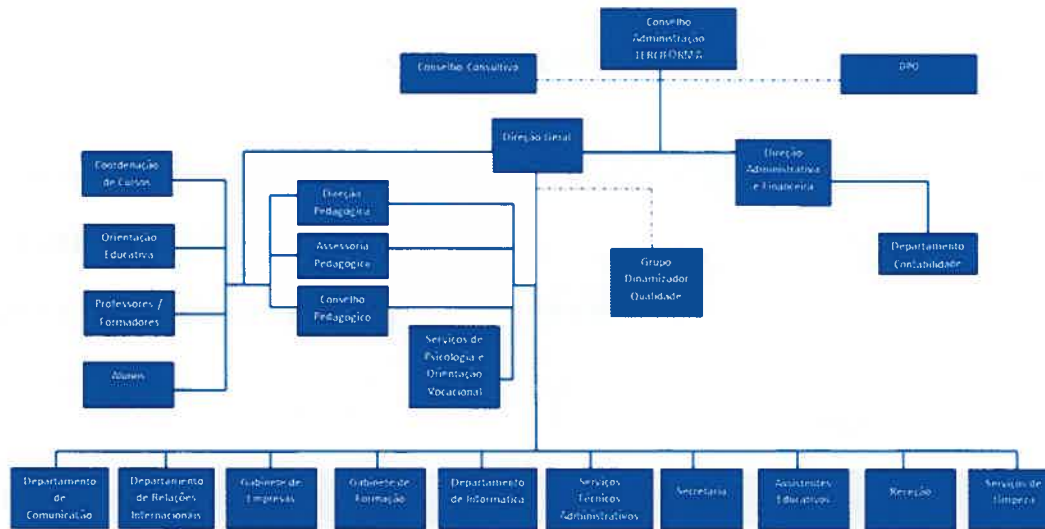
- a. Promover a participação de todos os *stakeholders* na definição dos objetivos estratégicos e metas a atingir de curto e médio prazo, na vida da ECP e nas decisões a tomar, através do sistema de garantia de qualidade em alinhamento com o Quadro EQAVET;
- b. Envolver os *stakeholders* nos quatro ciclos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

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

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

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

1.5 Descrever sucintamente a estrutura orgânica da instituição e os cargos a ela associados.



No topo da organização temos o Conselho de Administração da TERCIFORMA, SA, entidade titular da Escola de Comércio do Porto, constituído por 3 administradores. O Conselho Consultivo e o DPO são órgãos consultores. Sobre a hierarquia direta do Conselho de Administração, situa-se a Direção Geral e a Direção Administrativa e Financeira. Todos os departamentos estão sobre a alçada da Direção Geral, exceptuando o Grupo Dinamizador da Qualidade que serve de apoio e consultoria à Direção Geral da escola. A Direção Pedagógica, a Assessoria Pedagógica e o Conselho Pedagógico são órgãos que exercem domínio hierárquico sobre a Coordenação de Cursos, a Orientação Educativa, o Corpo Docente e os Alunos. Na base do organograma, situam-se os restantes departamentos: Departamento de Comunicação, Departamento de Relações Internacionais, Gabinete de Empresas, Gabinete de Formação, Departamento de Informática, Serviços Técnicos e Administrativos, Secretaria, Assistentes Educativos, Receção e Serviços de Limpeza.

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

| Tipologia do curso | Designação do curso | N.º de Turmas/Grupos de Formação N.º de Alunos (Totais por curso, em cada ano letivo) * | | | | | |
|--------------------|---|--|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| | | 2018/ 2019 | | 2019 / 2020 | | 2020 / 2021 | |
| | | N.º T/GF | N.º AL | N.º T/GF | N.º AL | N.º T/GF | N.º AL |
| Profissional | Técnico/a de Marketing | 3 | 76 | 3 | 69 | 3 | 65 |
| Profissional | Técnico/a de Comércio / Técnico/a Comercial | 3 | 75 | 3 | 76 | 3 | 69 |
| Profissional | Técnico/a de Apoio à Gestão | 1 | 27 | 1 | 25 | 0 | 0 |
| Profissional | Técnico/a de Operações Turísticas | 1 | 25 | 2 | 39 | 3 | 57 |
| Profissional | Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital | 1 | 25 | 1 | 22 | 2 | 42 |
| Profissional | Técnico/a de Vendas | 1 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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

Disponíveis em:

<https://www.ecpescolacomercioporto.pt/regulamentos/>

<https://www.ecpescolacomercioporto.pt/sistema-de-garantia-da-qualidade-egavet/>

1. **Estatutos**
2. **Organograma**
3. **Projeto Educativo**
4. **Documento Base**
5. **Lista de Parcerias e Protocolos**
6. **Regulamentos**
7. **Política da Qualidade**
8. **Relatório do Operador**
9. **Balanços Anuais**
10. **Balanço Intercalares**
11. **Plano de Ação**
12. **Plano de Ação Anual**
13. **Plano de Formação dos Profissionais**
14. **Mapas de Auditorias Internas**
15. **Plano Anual de Atividades**
16. **Relatório Final de Atividades**
17. **Mapa de Monitorização dos Indicadores**

18. Mapa de Monitorização do Plano de Ação Anual

19. Mapa de Ações de Melhoria

20. Relatório e Contas

1.8 Preencher a situação aplicável sobre o último resultado do processo de verificação de conformidade EQAVET do sistema de garantia da qualidade.

(trancar a data relativa à situação não aplicável)

- Selo EQAVET condicionado a um ano, atribuído em ___/___/___.

- Selo EQAVET, atribuído em 28/09/2020.

1.9 Apresentar uma súmula das recomendações constantes do relatório final relativo à última visita de verificação de conformidade EQAVET e das evidências do seu cumprimento.

| Critério / Recomendação | Ação/Evidência | Estado Tratado/Não Tratado /Não Aceite/Adiado |
|--|--|--|
| Desenvolver estudos sectoriais e locais, aproveitando os acionistas (Associação Comercial do Porto e Associação dos Comerciantes do Porto) | As associações apresentam dinâmicas distintas e focos diferenciadoras. Foi realizada uma reunião em que a ECP manifestou disponibilidade para se candidatar a apoios programas de estudo/investigação avançada; | Adiado |
| Integrar mais estudos prospetivos | Foram integrados mais estudos como por exemplo do CEDEFOP, do Conselho Europeu e do SANQ. Acrescente-se ainda todo um conjunto de estudos e relatórios europeus sobre a educação vocacional que são consultados, ainda como toda a legislação ERASMUS. Evidências: Estudos da CEDEFOP, Recomendações do Conselho Europeu e SANQ – pasta da qualidade de estudos prospetivos. Exemplos: <i>The European Credit System for</i> | Tratado |



| | | |
|---|---|------------|
| | <i>Vocational Education and Training (2021), The European Vocational Skills Week - Achievements and recommendations for future editions (2021), Innovation and Digitalisation: A report from the ET2020 Working Group on Vocational Education and Training (2020), Study for the evaluation of ESF support to Education and Training (2020);</i> | |
| Rever os stakeholders identificados (Documento Base) – acrescentando os ex-alunos – clarificar a metodologia para a sua identificação, critérios de relevância, revendo responsabilidades e níveis e áreas/atividades de participação, indicando de forma mais precisa como são auscultados (metodologias e periodicidade) | Foi revista a tabela dos <i>stakeholders</i> , tendo sido acrescentado os ex-alunos como um <i>stakeholder</i> ativo e revendo tudo o que foi recomendado em todos os <i>stakeholders</i> . Evidência: tabela de <i>stakeholders</i> atualizada; | Tratado |
| Considerar na constituição do Conselho Consultivo um conjunto de participantes de carácter fixo | Foram revistos os Estatutos na ECP, nomeadamente na constituição do Conselho Consultivo, implicando também a revisão e alteração do Regulamento Interno dos Cursos Profissionais, do Regulamento Interno do Pessoal Não Docente e do Regulamento dos Professores. Evidências: Estatutos e Regulamentos Internos revistos; | Tratado |
| Fazer benchmark com outros operadores na análise de contexto e na análise de resultados comparativos | A recomendação do <i>benchmark</i> não faz sentido numa escola que já o faz, nomeadamente, realiza análise de contexto e análise de resultados de indicadores, comparando, não só em reuniões mensais com 13 instituições escolares do Grupo Ensinus (a qual pertence) mas também com reuniões menos frequentes com o Grupo de 4 escolas profissionais (comprovada formalmente pela parceria existentes): Escola de Comércio do Porto, EPROMAT, Escola Profissional de Vila do Conde e IPTA. Evidências: convocatórias de reuniões do Grupo Ensinus e Parceria das 4 escolas; | Não aceite |
| Fazer análise SWOT mais do que uma vez ao ano – nos momentos de revisão e definição estratégica plurianual (Projeto Educativo) | De acordo com a recomendação, a análise <i>SWOT</i> passou a ser realizada em 2 momentos anuais: o primeiro no momento de Balanço Intercalar em abril e o segundo momento em sede de Balanço Anual Final. De referir que nestes momentos, os <i>stakeholders</i> tiveram e têm a possibilidade de debater a análise apresentada, contribuindo para melhorar os pontos fracos e poder contornar as ameaças, evidenciado em reuniões realizadas. Evidências: Relatório Final de 2019/2020 e Relatório Intercalar de abril/21; | Tratado |
| Monitorizar a FCT quanto ao número de entidades de FCT que tiverem de ser mudados e pensar numa forma de incorporar este mecanismo de avaliação | Foi criado um sistema de monitorização, baseado num novo mapa: MP.022 – Ocorrências – Substituição de Empresas em FCT, sendo possível identificar o número de situações em que existiu a alteração de local de acolhimento de FCT e o porquê dessa mudança, sendo | Tratado |

| | | |
|---|---|---------|
| | desta forma possível reduzir casos nas próximas colocações. Evidência: MP.022. | |
| Monitorizar os módulos recuperados que estavam em atraso | Foi criado um sistema de monitorização, baseado num novo mapa: MP.020 – Plano de Recuperação Modular. Apesar de o número de módulos em atraso ser monitorizado há muito tempo, acrescentou-se a informação dos módulos que foram recuperados, podendo-se assim avaliar se os alunos estão a recuperar e em que tempo. No entanto, chegou-se à conclusão geral que todo o processo é muito burocrático sem benefício evidente da informação extraída. O mapa será revisto para o ano letivo de 2021/2022. A focalização deverá obter a informação, em qualquer momento, quantos módulos e que módulos cada aluno tem em atraso. Esta ação de melhoria será reavaliada pelos órgãos de gestão da escola. Evidência: MP.020; | Tratado |
| Introduzir indicadores complementares no SGQ alinhados com os Processos, por exemplo para medição da eficiência da Bolsa de Emprego | Foi criado um novo indicador e integrado no Processo PRO.004 – Empregabilidade e Prosseguimento de Estudos. Foi criado um sistema de monitorização, baseado num novo mapa: MP.023 – Bolsa de Emprego, monitorizando o número de ofertas e o número de colocações nessas ofertas e avaliando a sua eficácia e contributo para a empregabilidade dos ex-alunos diplomados. Evidência: MP.023; | Tratado |
| Reforçar apoio de gestão de carreira/orientação vocacional para opção de prosseguimento de estudos/entrada na atividade profissional | Foi desenvolvido o Programa de Orientação Vocacional e Profissional <i>G.P.S</i> para dar apoio e orientação aos alunos do 3.º ano curricular (finalistas), num momento de transição e importante decisão vocacional e profissional. O programa pretendeu formar e orientar profissionalmente estes alunos, através da criação de percursos vocacionais e profissionais individuais e garantir tomadas de decisão conscientes, objetivas e realistas quanto ao seu futuro. O programa foi constituído por 8 sessões, sendo as 3 primeiras sessões desenvolvidas em formato de pequenos grupos e em horário letivo. O principal objetivo das 3 primeiras sessões do programa foi permitir que o aluno, de forma orientada, fizesse a exploração individual dos seus interesses, expectativas, perspetivas e objetivos vocacionais/ profissionais. As restantes sessões foram desenvolvidas junto dos grupos turma, via zoom e foram abordadas as seguintes temáticas: a) desenvolvimento pessoal; b) literacia financeira; c) CV, procura de emprego, apresentação pessoal; d) estabelecimento de relações saudáveis interpessoais no local de trabalho. Importa mencionar que, devido às condições impostas pela pandemia, o programa teve de ser reajustado, impactando, de alguma forma, na eficácia da intervenção prestada aos alunos envolvidos. Evidências: <i>Powerpoint's</i> e fotos; | Tratado |

| | | |
|---|--|-------------|
| | | |
| Melhorias nas ferramentas de auscultação e monitorização (revisão de modelos de inquéritos e mecanismos de auscultação, melhorias no sistema de informação de suporte) | Todos os inquéritos em uso para auscultar e aferir o grau de satisfação dos <i>stakeholders</i> foram revistos com a participação dos <i>stakeholders</i> . Os resultados foram publicitados no site da escola para consulta pública de todos nos Relatórios Intercalares e nos Relatórios Finais. Evidências: Inquéritos revistos com novas versões, Relatório Final de 2019/2020 e Relatório Intercalar de Abril de 2021; | Tratado |
| Criar um plano estruturado na gestão do sistema de informação, devendo ser encarado como preventivo e não como remediação | Procedeu-se a ligações através de <i>link's</i> entre o site da ECP e as plataformas informática de informação em uso: <i>eSchooling</i> , <i>eCommunity</i> e <i>MOODLE</i> . Os alunos e os pais/encarregados de educação foram incentivados a utilizar o <i>eCommunity</i> . Por fim, o site da ECP foi totalmente renovado, com melhorias visíveis ao nível da informação e sistema de informação disponibilizada. Evidências: <i>site</i> da ECP, <i>eSchooling</i> , <i>eComunnity</i> e <i>Moodle</i> ; | Tratado |
| Testagem e validação dos questionários antes de serem aplicados, aumentado o seu grau de eficácia e fiabilidade | Os questionários foram revistos, testados e validados. Evidências: inquéritos com novas versões; | Tratado |
| No site, associar aos respetivos cursos, indicadores da qualidade (procura, taxa de conclusão, empregabilidade, grau de satisfação e casos de sucesso) | A especificidade dos públicos do ensino profissional e CEF leva a uma grande volatilidade anual que depende muito da procura e das características sociais e económicas dos alunos. As taxas de sucesso dependem muito do perfil dos alunos, não fazendo sentido comunicar cursos ou ciclos mas médias gerais. A ECP vai procurar um sistema de comunicação que entenda ser mais eficaz e represente a sua realidade; | Não tratado |
| Reforço da estratégia de marketing e comunicação concertada com <i>stakeholders</i> para promover os cursos e aumentar a notoriedade da escola | E ECP desenvolveu uma campanha através da empresa Sigma Quadrado com publicidade <i>Google +</i> sapo e publicidade na rede <i>display</i> . Desenvolveu também campanhas de <i>adwords</i> nos meses de maio, junho e julho com investimentos três vezes superiores aos anos anteriores. Por outro lado, foi sugerida a ação de melhoria “criação de KIT ECP” na reunião dos profissionais e o envolvimento de parceiros como ação desenvolvida para a estratégia de marketing e comunicação; | Tratado |
| Maior visibilidade das empresas parceiras no site da escola | Com a renovação do site da ECP, foram inseridos os logos de diversas empresas parcerias na página inicial | Tratado |
| Na justificação da oferta formativa, considerar os resultados de auscultação aos diplomados e resultados de | A Justificação da Oferta Formativa que consta no Projeto Educativo e no Documento Base, foi alterada, tendo-se acrescentado os resultados de auscultação aos diplomados e os | Tratado |

| | | |
|--|---|---------|
| empregabilidade | resultados da empregabilidade. Na nova versão do Projeto Educativo e do documento Base será refletida esta atualização. | |
| A Missão apresentada nos documentos estratégicos não é a mesma que a publicada no MOODLE | A situação foi corrigida na plataforma MOODLE. Evidência: Plataforma MOODLE; | Tratado |
| Rever Organograma e Estatutos | Após consulta externa sobre o atual Organograma, obtendo um parecer positivo sobre o mesmo, foi decidido manter o atual Organograma. Os Estatutos foram alterados, seguindo as recomendações anteriores. Evidências: Estatutos; | Tratado |
| Alargamento da equipa formal do Grupo Dinamizador da Qualidade da ECP | A constituição do Grupo Dinamizador da Qualidade foi alterada tendo-se incluído o/a responsável pelo Processo PRO.002 – Seleção de Alunos e o/a responsável do Processo PRO.006 – Marketing e Comunicação. Evidências: Estatutos e atas de reunião do Grupo Dinamizador da Qualidade; | Tratado |

II. Balanço dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, de outros em uso e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão (análise contextualizada dos resultados alcançados, no ano em avaliação, face às metas de médio e curto prazo estabelecidas)

Com o processo de implementação do EQAVET passaram a medir-se, de forma sistemática e rigorosa, indicadores estruturantes para o Sistema de Garantia da Qualidade. Para tal, a ECP criou um processo que garante uma metodologia de controlo e monitorização, permitindo o acompanhamento do desenvolvimento da formação e do percurso dos(as) seus(suas) ex-alunos(as) após a conclusão da formação. Constatou-se o cumprimento da maioria dos indicadores e surgiram oportunidades de melhoria. Foram implementadas ações definidas e devidamente acompanhadas no Plano de Ações de Melhoria interno.

Indicadores EQAVET, com as respetivas metas e os resultados alcançados

Balanço dos resultados dos Indicadores EQAVET

Indicador EQAVET 4a) – Registo de Informação sobre Conclusão dos Cursos



| 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 concluam 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.

Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Colocação após Conclusão dos Cursos

| 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 os 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.

Indicador EQAVET 5a) – Registo de Informação sobre Diplomados em Prosseguimento de Estudos

| 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%.

Indicador EQAVET 6a) – Registo de Informação sobre Diplomados a trabalhar na respetiva Área de Educação e Formação

| 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.

Indicador EQAVET 6b3) – Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores

| 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.

Outros Indicadores em uso

| Processos | Indicador | Meta 2020/2021 | Resultado | Data aferição resultado |
|--------------------------------------|--|----------------|-----------|-------------------------|
| PRO.01 – Planeamento | Grau de cumprimento do Plano Anual de Atividades | $\geq 88,0\%$ | 70,4% | Agosto/21 |
| PRO.02 - Seleção de Alunos | Número de alunos matriculados | ≥ 92 | 95 | Janeiro/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Taxa de módulos em atraso | $\leq 6,0\%$ | 4,2% | Agosto/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Taxa de abandono escolar | $\leq 6,0\%$ | 4,3% | Agosto/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Taxa de transição de ano curricular | $\geq 92,0\%$ | 90,2% | Agosto/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Taxa de conclusão do último ano curricular (17/20) | $\geq 82,0\%$ | 88,0% | Janeiro/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Grau de satisfação das entidades de acolhimento | $\geq 3,3$ | 3,7 | Agosto/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Grau de satisfação dos alunos | $\geq 3,1$ | 3,1 | Maió/21 |
| PRO.03 – Desenvolvimento da Formação | Grau de satisfação dos encarregados de educação | $\geq 3,2$ | 3,4 | Maió/21 |
| PRO.05 – Gestão Financeira | Grau de satisfação com os serviços | $\geq 3,2$ | 3,3 | Maió/21 |

| | | | | |
|--|--|----------------|-------|-----------|
| PRO.05 – Gestão Financeira | Número de reclamações | ≤ 4 | 1 | Agosto/21 |
| PRO.05 – Gestão Financeira | Taxa de execução orçamental | $\geq 100,0\%$ | 91,1% | Agosto/21 |
| PRO.06 – Marketing e Comunicação | Índice geral de procura | ≥ 160 | 173 | Agosto/21 |
| PRO.07 – Gestão de Recursos Humanos e Recursos materiais | Grau de satisfação geral dos profissionais | $\geq 3,6$ | 3,6 | Mai/21 |
| PRO.07 – Gestão de Recursos Humanos e Recursos materiais | Grau de satisfação dos profissionais com a formação | $\geq 3,7$ | 3,6 | Agosto/21 |
| PRO.07 – Gestão de Recursos Humanos e Recursos materiais | Taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação dos Profissionais | 91,0% | 76,7% | Agosto/21 |

Todos os indicadores EQAVET selecionados e os outros em uso pela ECP são monitorizados frequentemente e publicitados mensalmente, quer na área específica nas instalações da escola quer no site da ECP. Relativamente aos indicadores identificados:

Grau de cumprimento do Plano Anual de Atividades:

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%.

Número de alunos matriculados:

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.

Taxa de módulos em atraso:

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.

Taxa de abandono escolar:

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.

Taxa de transição de ano escolar:

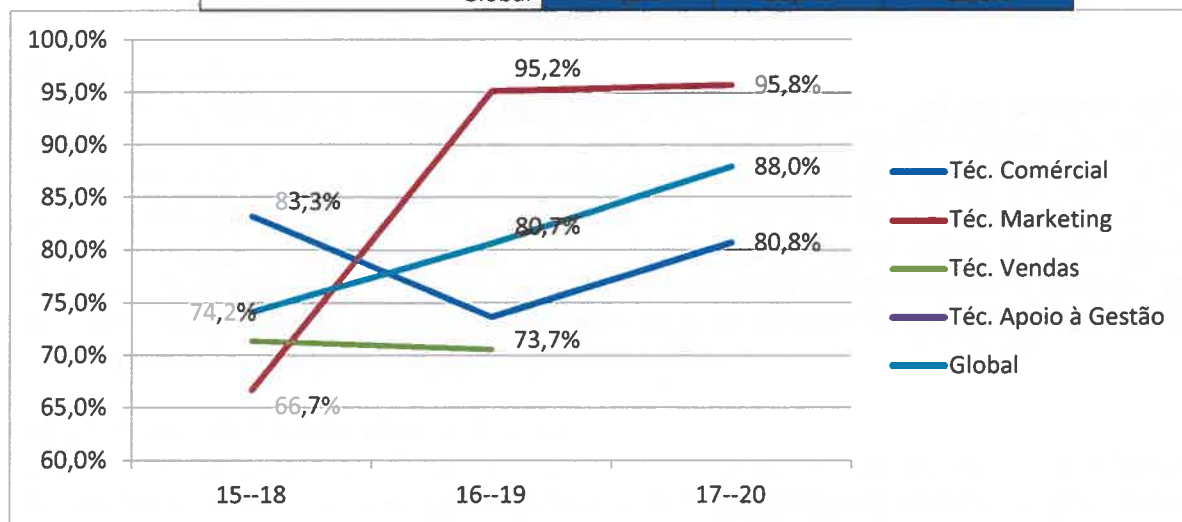
O objetivo definido para 2020/2021 foi de 92,0%, numa perspetiva de continuação da trajetória positiva dos anos anteriores. A taxa de transição de 2018/2019 foi de 89,0% e em 2019/2020 91,0%. No final do ano letivo de 2020/2021 apurou-se a taxa de 90,2%, correspondendo a 138 transições de ano em 153 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 10TCSD 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 10TCSD (75,0%).

Taxa de conclusão do último ano curricular:

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

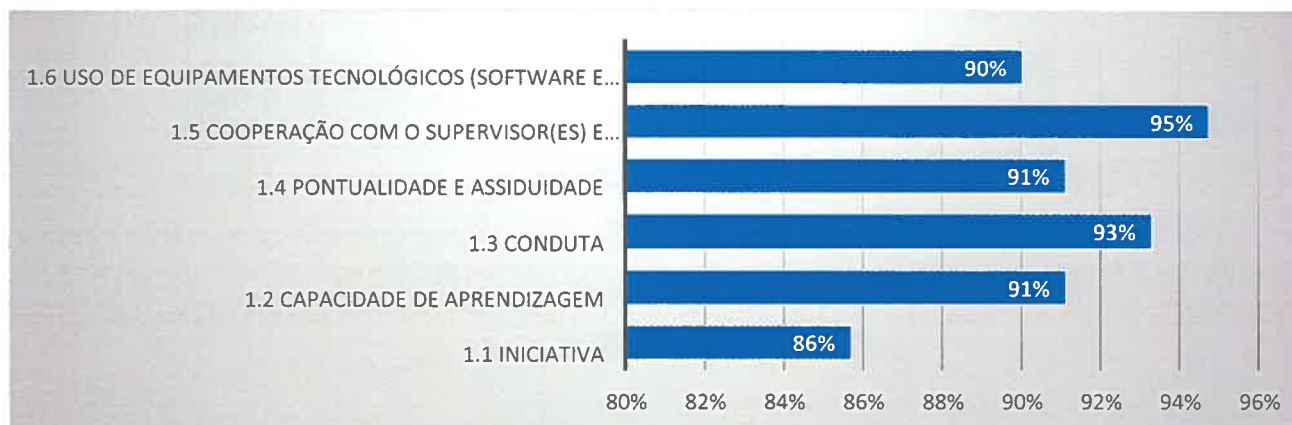
80,8% no ciclo de 2017/2020. O curso Técnico/a de Vendas que, entretanto, foi descontinuado (nos próximos anos letivos integrará o curso Técnico/a de Marketing na forma de um novo curso profissional de Técnico/a de Vendas e Marketing) teve uma taxa de conclusão do 3.º ano de 71,4% no ciclo de 2015/2018 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.

Grau de satisfação das entidades de acolhimento:

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:

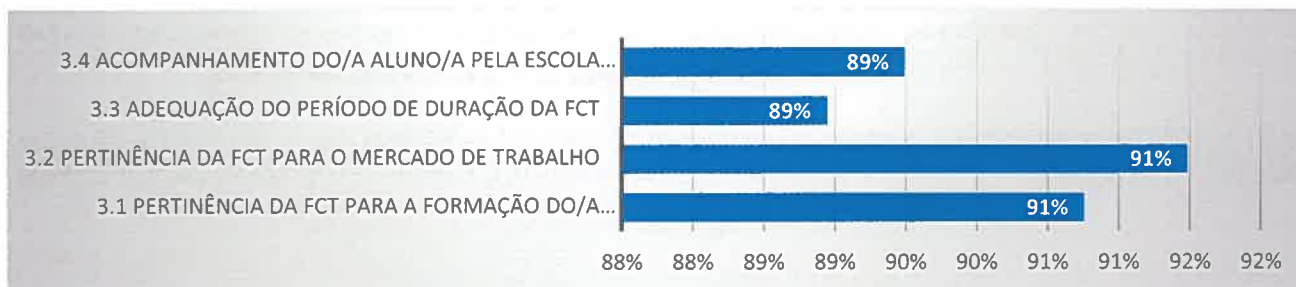
Gráfico – Distribuição de respostas “Opinião sobre o curso”



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:

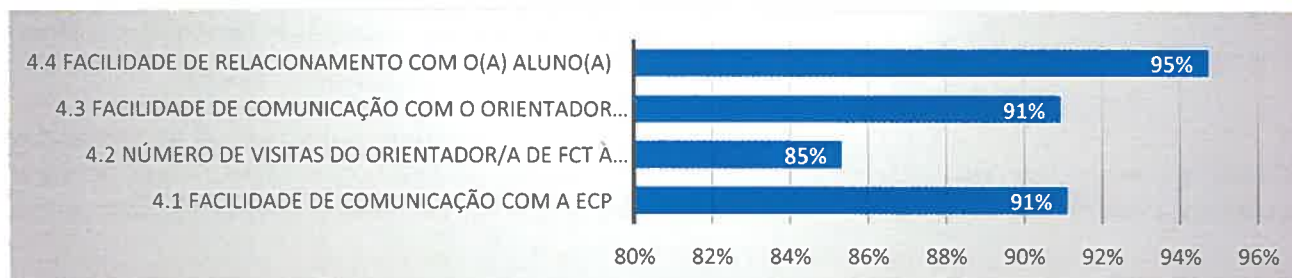
Gráfico – Distribuição de respostas “Qualidade do estágio”



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:

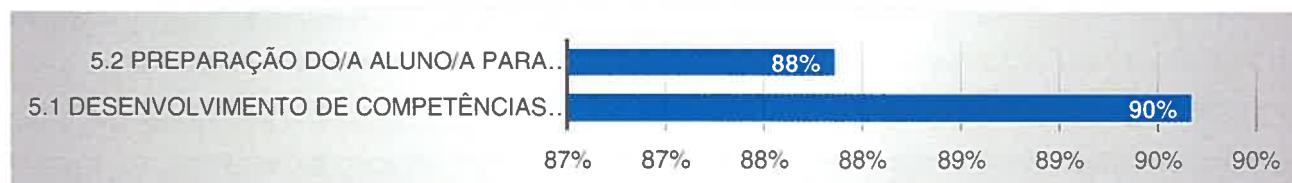
Gráfico – Distribuição de respostas “Relação de parceria com a instituição de ensino”



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%.

Grau de satisfação dos alunos:

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” 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 “Recepção (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 11% das respostas, por fim, relativamente ao nível mais baixo de satisfação, “Insuficiente”, verificaram-se 2 respostas o que equivale a 1%.



Grau de satisfação dos encarregados de educação:

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:

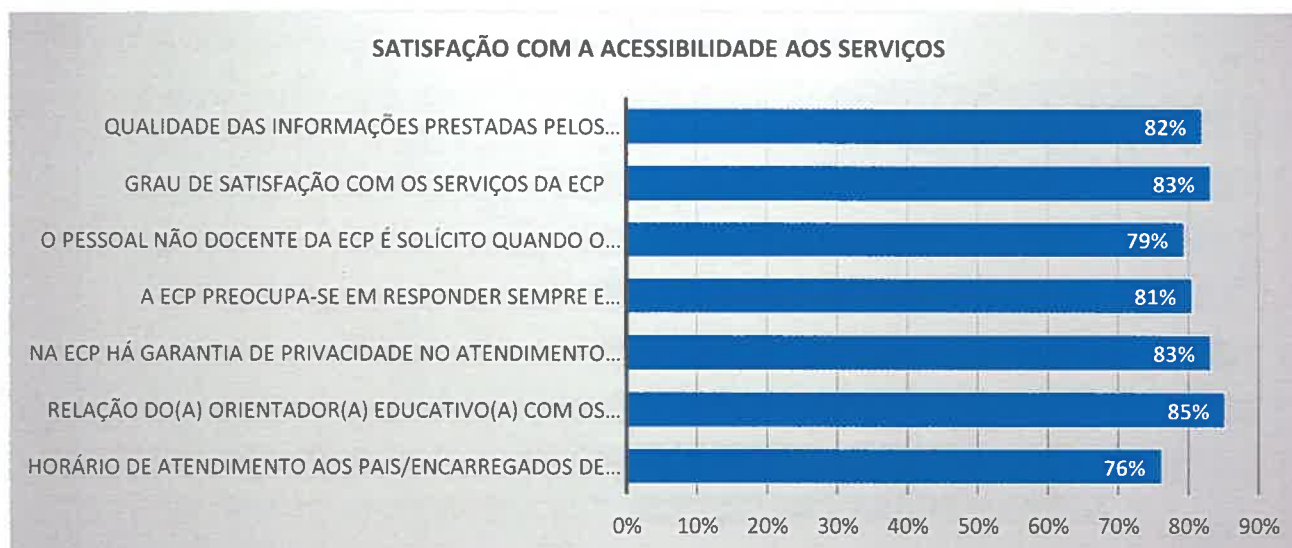
Na avaliação de satisfação dos EE relativamente à “satisfação com a acessibilidade aos serviços”, foi obtida uma taxa geral de satisfação de 81% e média de satisfação de 3,25.

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.



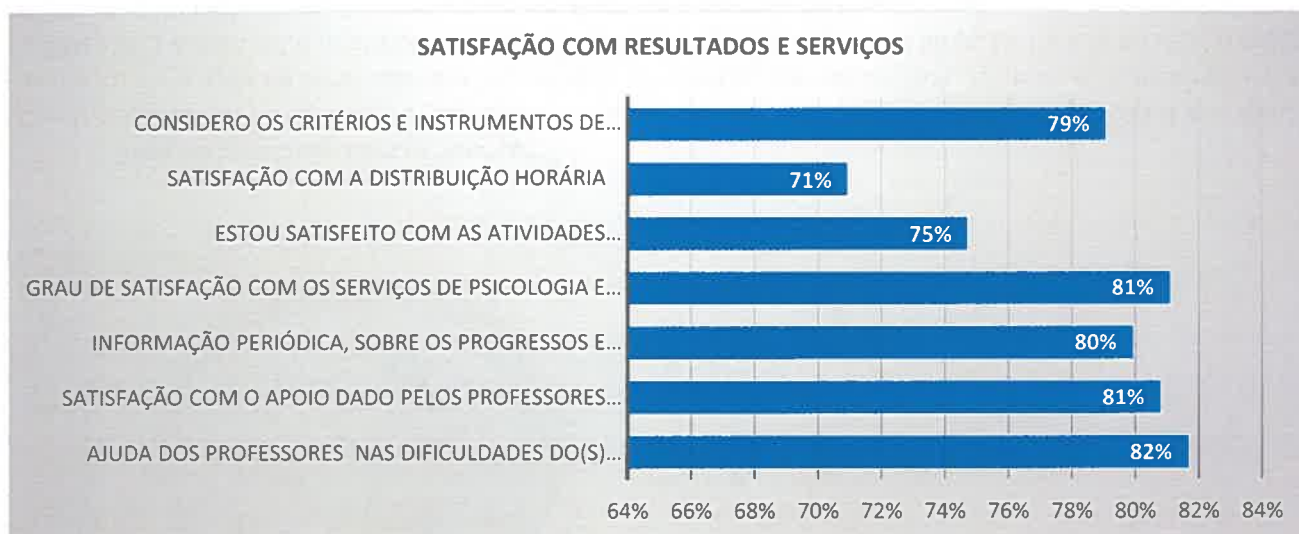
Satisfação com resultados e serviços:

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);

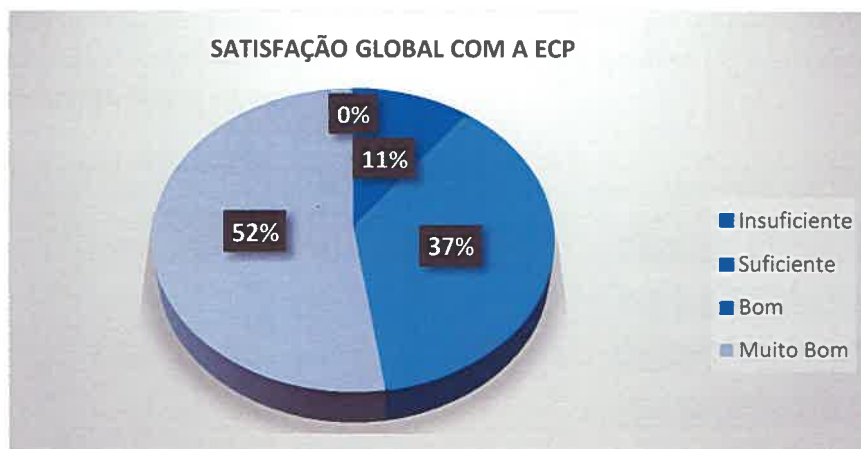
- Grau de satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação Vocacional da ECP;
- Estou satisfeito com as atividades extracurriculares: visitas de estudo, concursos, exposições, debates, clubes;
- Satisfação com a distribuição horária;
- Considero os critérios e instrumentos de avaliação dos alunos 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 71% 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.



Grau de satisfação com os serviços:

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.

Número de reclamações:

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.

Taxa de execução orçamental:

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.

Índice geral de procura:

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%.

Grau de satisfação geral dos profissionais:

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.

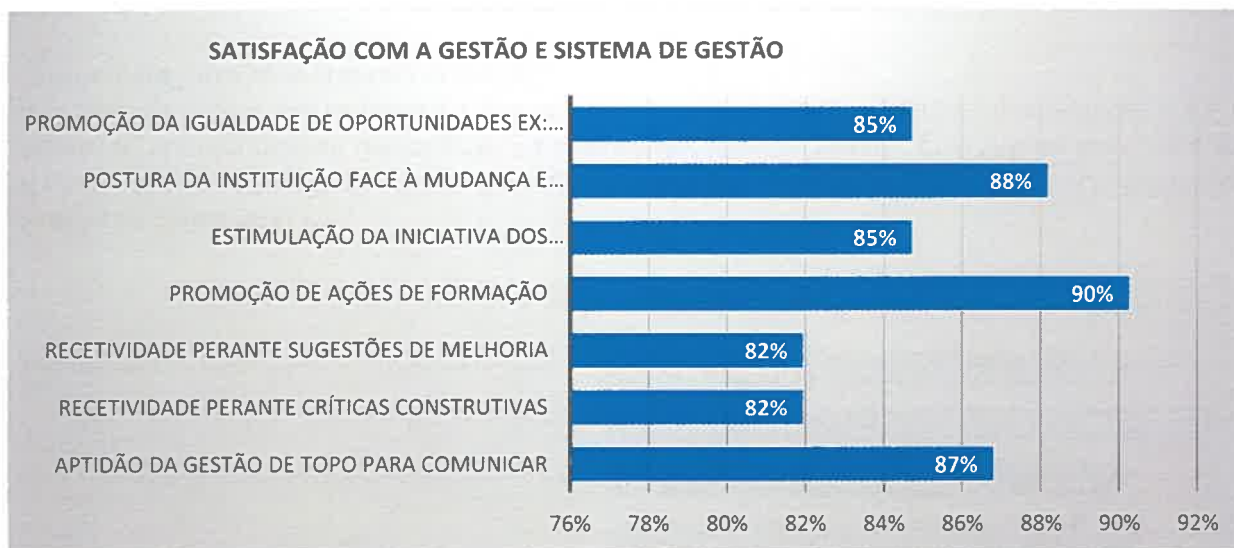


Satisfação com a gestão e sistema de gestão:

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.



Grau de satisfação dos profissionais com a formação profissional ministrada:

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.

Taxa de cumprimento do Plano Anual de Formação dos Profissionais:

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 consequente 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.

Aferição dos descritores EQAVET/Práticas de Gestão:

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/wp-content/uploads/2021/05/MP.004-Mapa-Auditoria-Interna-V3-Abril21.pdf>

III. Melhorias a introduzir na gestão da oferta de EFP face ao balanço apresentado no ponto II

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

| Área de Melhoria | Descrição da Área de Melhoria | Objetivo | Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida) |
|------------------|---|----------|--|
| AM1 | Conclusão do curso com sucesso | O1 | Partindo de uma taxa de módulos em atraso de 4,2% no ano letivo de 2020/2021, obter uma taxa menor ou igual a 4,1% em 2021/2022 e 4,0% em 2022/2023 |
| | | O2 | Tendo-se aferido a taxa de 90,2% de transição de ano curricular em 2020/2021, atingir a taxa de 91,0% em 2021/2022 e a taxa de 92,0% em 2022/2023 |
| AM2 | Empregabilidade e o prosseguimento de estudos | O3 | Partindo de uma taxa de empregabilidade e prosseguimento de estudos do ciclo de 2016/2019 de 63,%, atingir a taxa de 80,0% no ciclo de 2017/2020 e 85,0% no ciclo de 2018/2021 |
| AM3 | Internacionalização | O4 | Aumento de 10% das candidaturas ERASMUS em 2021/2022 relativamente a 2020/2021 e aumento de 10% em 2022/2023 relativamente a 2021/2022 |
| | | O5 | Partindo de 2 eTwinners ativos em 2020/2021, ter 4 eTwinners ativos em 2021/2022 e 5 eTwinners ativos em 2022/2023 |
| AM4 | Número de alunos na ECP | O6 | Partindo das 173 pré-inscrições para o ano letivo de 2021/2022, obter pelo menos 200 pré-inscrições para 2022/2023 e 210 para 2023/2024 |

| | | | |
|-----|--|----|--|
| AM5 | Satisfação dos <i>stakeholders</i> internos e externos | 07 | Partindo de um grau de satisfação geral dos alunos de 3,1 em 2020/2021, atingir no mínimo 3,2 em 2021/2022 e 3,3 em 2022/2023 |
| | | 08 | Tendo-se aferido o grau de satisfação geral dos pais/encarregados de educação de 3,4 em 2020/2021, atingir o grau de 3,5 em 2021/2022 e o grau de 3,6 em 2022/2023 |
| | | 09 | Tendo-se aferido o grau de satisfação geral dos profissionais de 3,6 em 2020/2021, atingir o grau de 3,7 em 2021/2022 e o grau de 3,8 em 2022/2023 |

3.2. Identificação das ações a desenvolver e sua calendarização (inserir/eliminar/formatar tanto quanto necessário)

| Área de Melhoria | Ação | Descrição da Ação a desenvolver | Data Início (mês/ano) | Data Conclusão (mês/ano) |
|------------------|------|--|--------------------------|-----------------------------|
| AM1 | A1 | Criação do Plano Zero (para alunos com zero módulos em atraso e zero módulos por repor) | Setembro/21 | Agosto/22 |
| AM2 | A2 | Envio de informação para as empresas de acolhimento de FCT indicando os cursos que terão alunos diplomados | Setembro/21 | Agosto/22 |
| | A3 | Criação de <i>Speed-Datting</i> com empresas e alunos finalistas | Setembro/21 | Agosto/22 |
| AM3 | A4 | Criação da Bolsa de ERASMUS anual (professores e staff) com disponibilidade para ERASMUS+ | Setembro/21 | Agosto/22 |
| | A5 | Criação de mais ações de disseminação de “Boas Práticas” no âmbito dos projetos ERASMUS | Setembro/21 | Agosto/22 |
| | A6 | Aumento do número de <i>eTwinners</i> ativos | Setembro/21 | Agosto/22 |
| AM4 | A7 | Contato mais próximo com os SPVO de outras escolas básicas, pelo fomento de parcerias e projetos comuns | Setembro/21 | Agosto/22 |
| AM5 | A8 | Reorganização das equipas de limpeza | Setembro/21 | Dezembro/21 |
| | A9 | Convidar os pais/encarregados de educação para a abertura do ano letivo e para a Semana do Comércio | Setembro/21 | Mai/22 |



| | | | | |
|--|-----|--|-------------|-----------|
| | A10 | Estabelecer horários de atendimento dos pais/encarregados de educação ao final do dia, preferencialmente | Setembro/21 | Agosto/22 |
| | A11 | Criação de uma Caixa de Sugestões de Melhorias para os profissionais | Setembro/21 | Agosto/22 |

IV. Reflexão sobre a aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade e a participação dos *stakeholders* internos e externos na melhoria contínua da oferta de EFP

A ECP assumiu, no início do ano civil de 2019, o compromisso de implementação de um Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ) em alinhamento com o Quadro EQAVET e com a melhoria contínua da sua oferta formativa tendo em conta o seu contexto, missão, visão e objetivos estratégicos que se centram, sobretudo, no sucesso da sua comunidade educativa.

Estabeleceu para esse fim, desde o início, um Plano de Ação, definindo objetivos estratégicos para o alinhamento do seu sistema ao SGQ EQAVET, estabelecendo as mudanças a implementar nos processos em uso na ECP face aos princípios EQAVET, às suas práticas de gestão e indicadores.

Constituiu, igualmente, um Grupo Dinamizador da Qualidade. Promoveu desde então, uma cultura de melhoria contínua da qualidade assente na aferição de dados qualitativos e quantitativos, induzindo a adoção de práticas de melhoria contínua baseadas na aplicação das quatro fases interdependentes do ciclo de garantia e melhoria da qualidade: Planeamento, Implementação, Avaliação e Revisão.

Conferiu-se centralidade à participação dos *stakeholders* internos e externos nos processos de melhoria contínua da qualidade da oferta da ECP.

A 16 de julho de 2020 foi realizada a visita de verificação de conformidade EQAVET por dois auditores externos. A análise incidiu sobretudo sobre o ano letivo de 2019/2020, sendo que se realizou uma avaliação e revisão intercalar em abril de 2020, ficando a avaliação e revisão final a realizar-se entre julho e setembro de 2020. A 16 de agosto de 2020, foi emitido o Relatório de Verificação EQAVET.

A 28 de setembro de 2020 foi atribuído o Selo EQAVET para o período de 3 anos.

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:
 - Reunião com profissionais (professores e colaboradores) a 20/05/2020;
 - Conselho Pedagógico a 22/05/2020;
 - Conselho Pedagógico a 30/07/2020;

- Conselho Consultivo a 16/06/2020;
- Reuniões mensais de Conselho de Administração com a Direção da escola;
- 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;
- Reuniões com os diversos *stakeholders* internos e externos:
 - Reuniões mensais do Grupo Dinamizador da Qualidade;
 - Reuniões com profissionais;
 - Conselho Pedagógico a 27/11/2020;
 - Reuniões mensais de Conselho de Administração com a Direção da escola;
 - Assembleia Geral de Acionistas a 24/11/2020.

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 podemos 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:
 - Reunião com profissionais (professores e colaboradores) a 31/05/2021;
 - Conselho Pedagógico a 07/06/2021;
 - Conselho Consultivo a 22/06/2021;

- Reuniões mensais de Conselho de Administração com a Direção da escola;
- 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:
 - Reuniões mensais do Grupo Dinamizador da Qualidade;
 - Reuniões com profissionais;
 - Reuniões mensais de Conselho de Administração com a Direção da escola;
 - Assembleia Geral de Acionistas a 30/11/2021.

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, na nossa opinião, 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.

Os Relatores



(Diretora)



(Responsável da qualidade)

(Porto, 27 de setembro de 2021)