

## DOCUMENTO BASE

---

### Nome da entidade formadora

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

Escola Profissional de Tecnologia Psicossocial do Porto

### 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 Ribeiro de Sousa, 248 – 4250-405 Porto

Tel: 222071290

e-mail: [eptporto@mail.telepac.pt](mailto:eptporto@mail.telepac.pt)

### Nome, cargo e contactos do responsável da entidade formadora

António Júlio de Jesus Roque, Diretor/Diretor Pedagógico

Tel: 222071290

e-mail: [julio.roque@eptporto.com](mailto:julio.roque@eptporto.com)

(Inserir, a partir da página seguinte, o Documento Base para o alinhamento com o Quadro EQAVET, datado e assinado, considerando na sua elaboração as orientações presentes no *Guia para o Processo de Alinhamento com o Quadro EQAVET, ANQEP, I.P., 2018*)

## Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Apresentação da Escola .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Natureza e contexto.....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Proporção de idosos na população .....	5
1.1.3. Indicadores de Contexto: Região Norte de Portugal .....	6
1.1.4. Indicadores de contexto: Sub-regiões do Norte .....	7
<b>1.2. Missão e Visão .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Valores .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. Organigrama da instituição .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5. Tipologia dos Stakeholders relevantes para a instituição.....</b>	<b>10</b>
1.5.1. Internos e externos.....	11
1.5.2. Stakeholders Chave.....	12
<b>1.6. Identificação da oferta de Educação e Formação Profissional de nível IV para jovens</b>	<b>13</b>
<b>1.7. A Escola e a Garantia da Qualidade .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Caracterização do Sistema de Qualidade a adotar no quadro da EQAVET .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Justificação da Oferta de educação e formação profissional .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Objetivos Estratégicos e Metas a Atingir .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Identificação dos Stakeholders internos e externos relevantes para a qualidade de oferta de educação e formação .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4. Identificação das responsabilidades no âmbito do sistema de qualidade .....</b>	<b>25</b>
<b>2.5. Identificação dos Indicadores, fontes de informação e respetivo sistema de recolha de dados .....</b>	<b>29</b>
<b>2.6. Explicitação da estratégia de monitorização de processos tendo em conta as fases do ciclo de qualidade. ....</b>	<b>30</b>
<b>2.7. Mecanismos de controlo e procedimentos de ajustamento contínuo da gestão da oferta da educação e formação profissional.....</b>	<b>33</b>
<b>2.8. Metodologia de análise integrada dos resultados dos Indicadores .....</b>	<b>34</b>
<b>2.9. Estratégia de apresentação e divulgação das conclusões da autoavaliação.....</b>	<b>34</b>
<b>Referências .....</b>	<b>35</b>

## Introdução

O presente documento foi elaborado no âmbito da implementação de um Sistema de Garantia da Qualidade alinhado com o **Quadro EQAVET**. Trata-se de um documento interno que vigorará pelo período de três anos e tem os seguintes objetivos:

- Afirmar o compromisso da Escola Profissional de Tecnologia Psicossocial do Porto (EPTPP) neste processo de alinhamento do Sistema de Garantia da Qualidade com o Quadro EQAVET e com a melhoria contínua da sua oferta de educação e formação profissional;
- Estabelecer as mudanças a implementar nas práticas em uso da EPTPP, por referência aos princípios EQAVET, assim como aos indicadores a utilizar.

O documento encontra concretização no Projeto Educativo da Escola, nos Planos de Atividades e nos Planos de Ação.

## 1. Apresentação da Escola

### 1.1. Natureza e contexto

A Escola Profissional de Tecnologia Psicossocial do Porto (EPTPP) está situada na cidade do Porto e tem como instituição proprietária a **Norte Vida – Associação para a Promoção da Saúde**, instituição particular de solidariedade social (IPSS), sem fins lucrativos. A Norte Vida, nasceu em 1991 da iniciativa conjunta do Governo Civil do Porto e do Núcleo Distrital do Projeto VIDA, com os seguintes objetivos gerais: *“apoio a jovens, à família, à integração social e comunitária, a promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de prevenção, tratamento, reabilitação e reinserção social na área da toxicod dependência, a educação e a formação profissional dos cidadãos, a resolução dos problemas da população na área da ação social e outros compatíveis com os acima designados”*.

Na prossecução dos fins estatutários, os fundadores elegeram como áreas de atuação prioritárias a saúde e a educação. Criaram assim a Escola na cidade do Porto em 1992, iniciando um projeto de formação profissional para técnicos intermédios na

área dos cuidados sociais e da saúde, com especial destaque para a intervenção em fenómenos da sociedade contemporânea, como sejam a toxicodependência, a delinquência, a pobreza, a marginalidade e a exclusão social que reclamam atenta intervenção.

Atualmente, a EPTPP apresenta uma oferta educativa que contempla três cursos profissionais: Técnico de Apoio Psicossocial, Animador Sociocultural e Técnico Auxiliar de Saúde. Para além destes, importa referir que a EPTPP oferece um Curso de Educação e Formação tipo II – Agente em Geriatria.

Desde a sua criação, a Escola, através dos seus responsáveis, procura interagir com as instituições do tecido social e empresarial locais, pelo que esse empenho se encontra traduzido nos parceiros da EPTPP, dos quais se destacam importantíssimos atores sociais do concelho e da Área Metropolitana do Porto.

O Porto, com uma área de 21 278 km<sup>2</sup>, núcleo urbano mais representativo da Região Norte que é a região mais populosa e de maior dimensão do país, está atualmente dividido em 7 freguesias, sendo que três são uniões de freguesia, que resultaram de reforma administrativa de 2013. Constitui a sede da Área Metropolitana do Porto (AMP), a qual é composta atualmente por 17 municípios contíguos numa área aproximada de 2.041 Km<sup>2</sup> com uma população residente a rondar 1.700.000 habitantes - cerca de 17% do total de população residente em Portugal.

As alterações na composição etária da população residente em Portugal são reveladoras do envelhecimento demográfico ocorrido nos últimos anos, como de resto tem acontecido na maioria dos países desenvolvidos. Em resultado da queda da natalidade e do aumento da longevidade nos últimos anos, verificou-se em Portugal o decréscimo da população jovem (0 a 14 anos de idade) e da população em idade ativa (15 a 64 anos de idade), a par do aumento da população idosa (65 e mais anos de idade). Em 2015, 2,1 milhões de pessoas, quase 20% da população portuguesa, tinham 65 ou mais anos. A proporção de idosos na população tem vindo a crescer e espera-se que a tendência se mantenha.

### 1.1.1. Proporção de idosos na população

	2010	2015	2030	2060
População residentes (em milhões)	10,6	10,3	9,9	8,6
0-14	1,6	1,5	1,1	1,0
15-64	7,0	6,7	6,0	4,5
65 e mais	2,0	2,1	2,7	3,0
Índice de dependência (65+/15-64)	28,6	31,3	45,5	67,0
Índice de longevidade (80+/65+)	25,9	29,3	30,5	46,7
Índice de envelhecimento (65+/0-14)	125,0	140,0	242,6	306,5
Esperança de vida aos 65 anos	18,84	19,19		
H	16,94	17,32		
M	20,27	20,67		
Índice sintético de fecundidade	1,4	1,3	1,3	1,6
Saldo migratório	3.815	-10.481	15312	19.493

Tabela 1. Proporção de idosos na população<sup>1</sup>

### 1.1.2. Distribuição percentual da população residente segundo o grupo etário

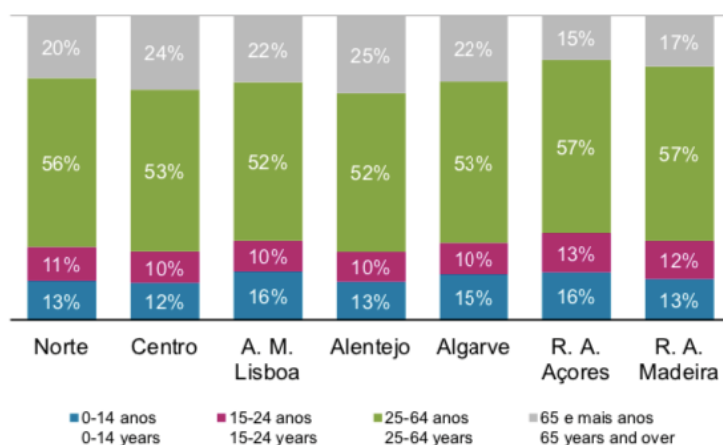


Gráfico 1. Distribuição percentual da população residente segundo o grupo etário, em 31/12/2018 por NUTS II<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fonte: INE, As Pessoas 2018, Edição 2020.

<sup>2</sup> Fonte: INE, I.P., Estatísticas Demográficas, Estimativas Provisórias de População Residente.

### 1.1.3. Indicadores de Contexto: Região Norte de Portugal

	Norte	Portugal	Peso do Norte (%)
População residente (Nº, 2017)	3.576.205	10.291.027	34,8
População residente em áreas predominantemente urbanas (Nº, 2016)	2.636.451	7.500.330	34,9
Superfície territorial (km <sup>2</sup> )	21.286	92.226	23,1
<b>Desempenho económico</b>			
PIB por habitante em PPC (UE28=100, 2016)	65,3	77,3	-
Intensidade exportadora (%; 2016)	37,7	27,0	-
Taxa de cobertura das importações pelas exportações (%; 2017)	134,76	79,89	-
Formação bruta de capital fixo a preços correntes (milhões €, 2015)	8.775	27.844	32
Produtividade aparente do trabalho (Base 2011, €, 2016)	29.546	34.621	-
<b>Competitividade e especialização</b>			
Exportações de bens (M€, 2017)	22.152	55.097	40,2
Proporção de exportações de bens de alta tecnologia (%; 2017)	5,29	4,54	-
Empresas (Nº, 2016)	405.518	1.196.102	33,9
Pessoal ao serviço nas empresas (Nº, 2016)	1.262.799	3.704.740	34,1
VAB das empresas (M€, 2016)	24.639	85.410	28,8
VAB das indústrias de alta e média-alta tecnologia (M€, 2016)	1.777	4.507	39,4
<b>I&amp;D e Inovação</b>			
Proporção da despesa em I&D no PIB (%; 2016)	1,37	1,29	-
Despesa em I&D das instituições e empresas com I&D (milhares €, 2016)	748.158	2.388.467	31,3
Pessoas (ETI) nas instituições e empresas com I&D (Nº milhares, 2016)	13.523	41.349	32,7
<b>Tecnologias da Informação e Comunicação</b>			
Proporção de agregados domésticos privados com ligação à Internet de banda larga (%; 2017)	73,6	76,4	-
<b>Inclusão social</b>			
Poder de compra <i>per capita</i> (2015)	92,09	100,00	-
Índice de dependência total (2017)	49,4	54,7	-
Índice de envelhecimento (2017)	153,3	155,4	-
Beneficiários do RSI (Nº, 2017)	113.559	288.194	39,4
<b>Emprego</b>			
População empregada (Nº milhares, 2017)	1.654	4.757	34,8
Taxa de desemprego (%; 2017)	9,8	8,9	-
Taxa de emprego (%; 2017)	66,1	67,8	-
<b>Sistema de ensino e Qualificações</b>			
Alunos matriculados no ensino superior (Nº, 2016/17)	116.742	361.943	32,3
Taxa de abandono precoce de educação e formação (%; 2017)	12,6	12,6	-
Taxa de escolaridade do nível de ensino superior da população 30-34 (%; 2017)	31,0	33,4	-
<b>Alterações climáticas e energia</b>			
Consumo de energia elétrica (GWh, 2016 <sup>3</sup> )	14.741	47.324	31,1
Emissões de gases de efeito de estufa (kt CO <sub>2</sub> eq, 2015)	14.557,9	66.439,2	21,9
<b>Ambiente urbano</b>			
Reconstruções por 100 construções novas concluídas (Nº, 2017)	8,2	5,8	-
Proporção de resíduos urbanos recolhidos seletivamente (%; 2016)	14	17	-

Tabela 2. Indicadores de Contexto: Região Norte de Portugal<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estatística; Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência; Direção-Geral de Energia e Geologia; Agência Portuguesa do Ambiente

#### 1.1.4. Indicadores de contexto: Sub-regiões do Norte

	Norte	Alto Minho	Cávado	Ave	AMP	Alto Tâmega	Tâmega e Sousa	Douro	T. Trás-os-Montes
População residente (Nº, 2017)	3576.205 [100,0%]	232.178 [6,5%]	403.953 [11,3%]	413.854 [11,6%]	1.719.702 [48,1%]	87.157 [2,4%]	418.768 [11,7%]	192.046 [5,4%]	108.547 [3,1%]
População residente em áreas predominantemente urbanas (Nº, 2016)	2636.451 [100,0%]	110.763 [4,2%]	271.366 [10,3%]	309.300 [11,7%]	1.581.693 [60,0%]	20.860 [0,8%]	238.708 [9,1%]	60.918 [2,3%]	42.843 [1,6%]
Superfície territorial (km²)	21.286 [100,0%]	2.219 [10,4%]	1.246 [5,9%]	1.451 [6,8%]	2.041 [9,6%]	2.922 [13,7%]	1.832 [8,6%]	4.032 [18,9%]	5.544 [26,0%]
<b>Desempenho Económico</b>									
PIB por habitante em PPC (UE28=100, 2016)	65,3	59,1	62,6	65,7	72,8	51,4	48,3	56,6	61,6
Intensidade exportadora (% , 2016)	37,65	50,90	35,42	61,26	35,89	6,37	34,67	4,04	40,32
Taxa de cobertura das importações pelas exportações (% , 2017)	134,76	150,82	186,68	183,56	110,59	117,51	257,45	58,12	106,96
Produtividade aparente do trabalho (Base 2011 - €, 2016)	29.546	30.368	26.850	29.281	32.740	28.353	23.818	22.104	25.728
<b>Competitividade e internacionalização</b>									
Exportações de bens (M€, 2017)	22.152 [100,0%]	1.797 [8,1%]	2.561 [11,6%]	3.987 [18,0%]	11.249 [50,8%]	54 [0,2%]	1.702 [7,7%]	94 [0,4%]	709 [3,2%]
Proporção de exportações de bens de alta tecnologia (% , 2017)	5,29	4,99	15,17	1,96	5,43	0,07	0,11	0,21	0,24
Empresas (Nº, 2016)	405.518 [100,0%]	28.505 [7,0%]	44.484 [11,0%]	40.145 [9,9%]	193.084 [47,6%]	12.297 [3,0%]	37.531 [9,3%]	30.274 [7,5%]	19.198 [4,7%]
Pessoal ao serviço nas empresas (Nº, 2016)	1.262.799 [100,0%]	69.575 [5,5%]	148.464 [11,8%]	156.958 [12,4%]	646.444 [51,2%]	21.225 [1,7%]	138.513 [11,0%]	51.883 [4,1%]	29.737 [2,4%]
VAB das empresas (M€, 2016)	24.639 [100,0%]	1.318 [5,3%]	2.681 [10,9%]	3.154 [12,8%]	14.109 [57,3%]	306 [1,2%]	2.044 [8,3%]	693 [2,8%]	334 [1,4%]
VAB das indústrias de alta e média-alta tecnologia (M€, 2016)	1.777 [100,0%]	241 [13,6%]	182 [10,2%]	182 [10,2%]	1.062 [59,8%]	1 [0,1%]	45 [2,5%]	15 [0,8%]	50 [2,8%]
<b>I&amp;D e Inovação</b>									
Proporção da despesa em I&D no PIB (% , 2016)	1,37	0,42	1,74	0,94	1,84	0,10	0,11	0,84	0,69
Despesa em I&D das instituições e empresas com I&D (milhares €, 2016)	748.158 [100,0%]	13.561 [1,8%]	102.701 [13,7%]	59.711 [8,0%]	533.800 [71,3%]	1028 [0,1%]	5.071 [0,7%]	21.451 [2,9%]	10.836 [1,4%]
Pessoas (ETI) nas instituições e empresas com I&D (Nº milhares, 2016)	13.523 [100,0%]	248 [1,8%]	2.257 [16,7%]	1.313 [9,7%]	8.998 [66,5%]	12 [0,1%]	104 [0,8%]	373 [2,8%]	218 [1,6%]
<b>Inclusão social e emprego</b>									
Poder de compra <i>per capita</i> (2015)	9209	7987	8881	8453	10482	6988	7230	7720	8056
Índice de dependência total (2017)	49,4	57,4	44,8	44,2	50,1	65,8	43,0	55,8	66,1
Índice de envelhecimento (2017)	153,3	214,7	122,2	134,8	148,0	308,6	119,2	220,8	294,1
Beneficiários do RSI (Nº, 2017)	113.559 [100,0%]	3.220 [2,8%]	3.505 [3,1%]	5.086 [4,5%]	74.209 [65,3%]	2.846 [2,5%]	14.542 [12,8%]	7.601 [6,7%]	2.550 [2,2%]
<b>Sistema de ensino e qualificações</b>									
Alunos matriculados no ensino superior (Nº, 2016/17)	116.742 [100,0%]	4.332 [3,7%]	22.631 [19,4%]	1.519 [1,3%]	72.935 [62,5%]	184 [0,2%]	1.502 [1,3%]	6.854 [5,9%]	6.785 [5,8%]
Taxa de retenção e desistência do ensino básico regular (% , 2016/17)	4,3	3,0	3,4	3,9	4,7	4,8	4,1	4,3	5,5
<b>Alterações climáticas e energia</b>									
Consumo de energia elétrica (GWh, 2016 <sup>4</sup> )	14.741 [100,0%]	1.057 [7,2%]	1.361 [9,2%]	1.993 [13,5%]	8.021 [54,4%]	250 [1,7%]	1.155 [7,8%]	555 [3,8%]	350 [2,4%]
Emissões de gases de efeito de estufa (kt CO <sub>2</sub> eq, 2015)	14.557,9 [100,0%]	1.096,3 [7,5%]	1.334,3 [9,2%]	1.579,3 [10,8%]	7.358,0 [50,5%]	489,5 [3,4%]	1.237,2 [8,5%]	813,3 [5,6%]	650,1 [4,5%]
<b>Ambiente urbano</b>									
Reconstruções por 100 construções novas concluídas (Nº, 2017)	8,2	14,0	5,9	4,2	3,9	12,7	8,8	23,2	10,0
Proporção de resíduos urbanos recolhidos seletivamente (% , 2016)	14	12	16	16	16	16	7	8	7

Tabela 3. Indicadores de contexto: Sub-regiões do Norte<sup>4</sup>

A cidade do Porto, constitui, ainda, o espaço urbano mais relevante, em termos socioeconómicos, da região, servido por acessos modernos, facilitando a mobilidade dos cidadãos. Dispõe de vários mecanismos que promovem a mobilidade metropolitana, sendo esta assegurada pelo Metro do Porto, pela Sociedade de Transportes Coletivos do Porto (STCP) e pela Comboios de Portugal (CP).

<sup>4</sup> Instituto Nacional de Estatística; Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência; Direção-Geral de Energia e Geologia; Agência Portuguesa do Ambiente.

Apesar do setor da indústria representar uma forte componente da região, verifica-se um aumento significativo dos serviços disponibilizados, especificamente na área dos cuidados sociais e de saúde.

## 1.2. Missão e Visão

É sabido que o primeiro passo para a formulação da estratégia é a definição da missão da Organização, que permite esclarecer a razão de ser da sua existência e simultaneamente legítima a sua função na sociedade. Pretendemos, por conseguinte, que a missão, enquanto filosofia da Organização, estabeleça a ligação entre as funções sociais e os objetivos da nossa Escola. Constitui, pois, uma afirmação do seu sentido, imagem, carácter, bem como do seu negócio, apontando para um cenário futuro desejável, motivador e promotor da coesão para todos os colaboradores e *stakeholders*.

A EPTPP tem como missão **prestar serviços educativos de excelência aos seus alunos, qualificando-os para o exercício profissional e para o prosseguimento de estudos, no respeito absoluto pela sua individualidade.**

Relativamente à visão, a EPTPP pretende *ser uma referência a nível nacional no ensino profissional na área dos cuidados sociais e de saúde em termos de ética, humanismo, qualidade, confiança, criatividade e excelência.*

## 1.3. Valores

Os valores em que assenta a cultura organizacional da EPTPP, são as seguintes:

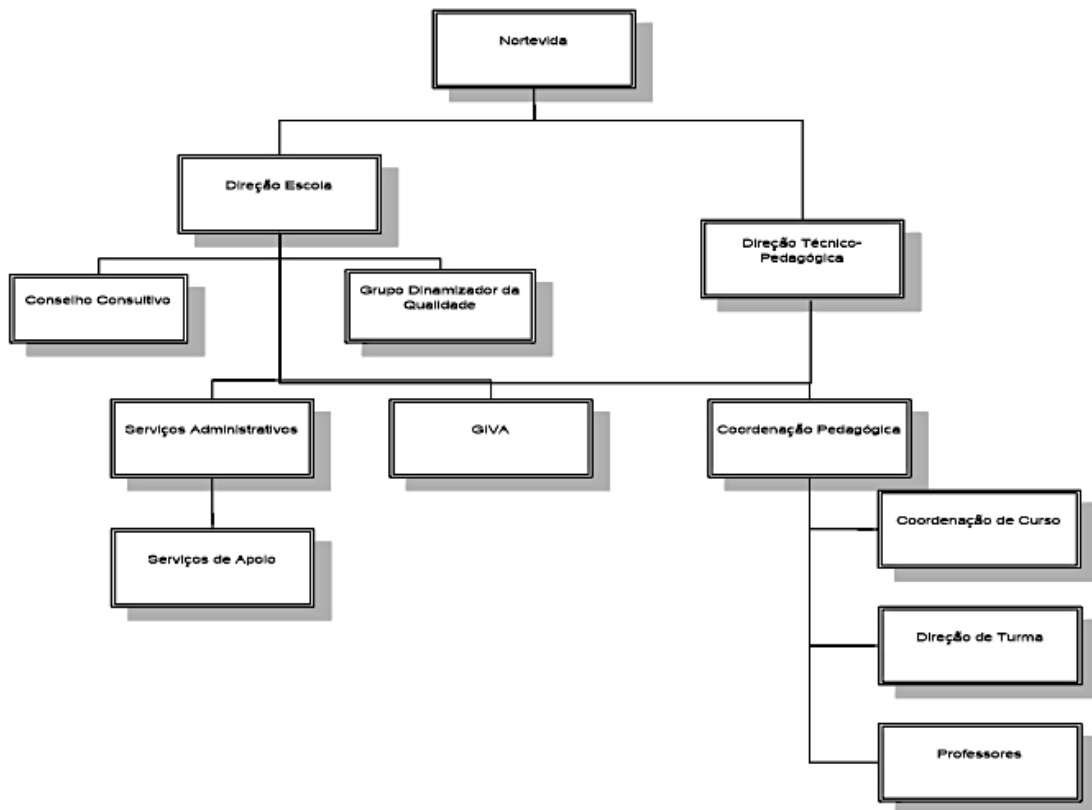
- **Humanismo** - Significa o reconhecimento da plena dignidade humana dos alunos e seus familiares e tem como corolário a compreensão da complexidade e relevância da sua história individual, familiar e social, bem como do seu dever no quadro das suas necessidades objetivas e subjetivas.
- **Excelência** - Fornecer os melhores serviços educativos baseados no estado atual da arte e sustentados nos avanços científicos e tecnológicos, aderindo aos mais elevados padrões ético-educativos e profissionais. Desenvolver relações com os nossos alunos e pais/encarregados de educação, baseadas na eficácia,



integridade e confiança.

- **Centralidade no Aluno** - O aluno surge no centro do processo de ensino-aprendizagem sendo perspectivado como uma pessoa com características, interesses e ritmos diferenciados.
- **Procura incansável de resultados** - Estamos determinados a atingir resultados ambiciosos e mensuráveis na concretização da nossa missão. Assim, continuaremos a perseguir com empenhamento os nossos objetivos finais, mesmo que encontremos dificuldades e constrangimentos ao longo do percurso. Acolhemos novas ideias com entusiasmo e temos orgulho nos resultados.
- **Rigor intelectual** - Obrigamo-nos a ser críticos em relação a tudo o que fazemos, abordando cada assunto e decisão com rigor e de forma global, procurando sempre a melhor ideia ou solução. Refletimos e aprendemos com a nossa experiência, de forma a melhorarmos o nosso desempenho futuro.
- **Responsabilidade e Espírito de Equipa** - Damos o melhor de nós próprios e partilhamos a responsabilidade por atingir os melhores resultados possíveis na nossa área de atuação. Acreditamos que o esforço coletivo é a melhor forma de alcançar os nossos objetivos e potenciar o impacto da nossa ação na Comunidade.
- **Respeito e Humildade** - Respeitamos os outros e as suas ideias e contamos com o seu contributo. Assumimos as limitações da nossa experiência e valorizamos outras perspetivas.

#### 1.4. Organigrama da instituição



#### 1.5. Tipologia dos *Stakeholders* relevantes para a instituição

Identifica-se um amplo universo de partes interessadas, doravante designadas por *stakeholders*, o que é indicativo da importância do impacto do serviço público de educação prestado pela EPTPP, quer nos Jovens diretamente envolvidos, quer na sociedade civil e noutras instituições e nos próprios colaboradores e responsáveis. De facto, prestar serviços educativos de excelência, assentes numa formação integral e integrada, na realização pessoal e na preparação para a vida ativa dos nossos alunos, qualificando-os para o exercício profissional e para o prosseguimento de estudos, no respeito absoluto pela sua individualidade, depende da participação de todas as partes interessadas, sendo, portanto, fundamental que as expectativas sejam reconhecidas e, de algum modo, satisfeitas.

### 1.5.1. Internos e externos

	<b>Stakeholders (SH)</b>	<b>O que espera o SH da Organização?</b>	<b>O que espera a Organização do SH?</b>
<b>INTERNOS</b>	Tutela	- Ganhos em educação; - Elevada taxa de conclusão.	- Definição clara de objetivos; - Recursos financeiros.
	Norte Vida	- Taxa de adesão dos alunos; - Taxa de sucesso educativo; - Taxa de empregabilidade.	- Apoio técnico; - Apoio logístico.
	Direção Escola	- Alinhamento de todos os colaboradores para o cumprimento dos objetivos da escola	- Liderança; - Empenho e competência.
	Colaboradores	- Aumento de competências profissionais; - Oportunidade de progressão na carreira; - Melhoria das condições de trabalho; - Valorização profissional.	- Maior empenho e dedicação no cumprimento das suas funções e objetivos da EPTPP; - Alinhamento e espírito de equipa para o cumprimento da missão
	Alunos	- Serviços educativos de qualidade; - Apoio no processo educativo; - Desenvolvimento de estratégias pedagógicas adaptadas aos alunos.	- Cumprimento das normas de funcionamento da EPTPP; - Adesão aos cursos; - Empenho e participação ativa nas atividades letivas.
<b>EXTERNOS</b>	Pais/Encarregados de Educação	- Sucesso educativo do seu educando; - Apoio no processo educativo do seu educando.	- Participação e cooperação no processo educativo do aluno; - Acompanhamento do aluno.
	Empresas e/ou instituições FCT	Formação de qualidade ajustada às necessidades do mercado de trabalho	Disponibilização de condições de ensino e aprendizagem de qualidade
	Comunidade local	- Sucesso educativo	- Atitude pró-ativa na integração dos alunos.
	Escolas locais	- Admissão dos alunos; - Cumprimento com excelência dos serviços educativos.	- Referenciação adequada de potenciais formandos para a EPTPP

*Tabela 4. Internos e Externos*

### 1.5.2. Stakeholders Chave

Tipo de stakeholder Chave	Interesse na Oferta de EFP	Potencial Impacto na oferta EFP	O que espera o operador da parte do stakeholder?	Atitudes / Riscos percecionados	Estratégia para Gestão dos stakeholders
Ministério da Educação	Entidade reguladora responsável pelas políticas e procedimentos institucionais	Alto	Definição clara das políticas e maior estabilidade dos processos educativos	Falta de clareza na abordagem	Reuniões regulares com representantes das autoridades nacionais
POCH	Programa Operacional responsável pelo apoio ao capital humano e promoção do desenvolvimento económico e social	Alto	Financiamento adequado às propostas de formação. Valorização crescente da certificação da qualidade	Falta de clareza na abordagem e não aprovação dos projetos	Reuniões regulares com representantes das autoridades nacionais. Exposições à entidade
ANQEP	Instituto público sob tutela do estado que tem como responsabilidade a qualificação do ensino profissional	Alto	Apoio na coordenação de políticas para a qualidade na educação e formação profissional	Falta de clareza na abordagem aos diferentes contextos de educação e formação profissional	Exposições à entidade
Parceiros Sociais (ANESPO, UDIPSS, CNIS, União das Misericórdias, Associação Empresarial de Portugal)	Instituições de reconhecimento nacional e internacional, empresas de destaque no âmbito de cuidados sociais e de saúde	Alto	Atitude Pró-ativa no apoio à mudança e aprofundamento das relações de parceria	Falta de clareza na abordagem	Entrevistas/ reuniões com representantes
Aluno	Aquisição de conhecimentos e competências para a realização pessoal e profissional	Alto	Cumprimento das normas de funcionamento da EPTPP;  Adesão aos cursos;  Empenho e participação ativa nas atividades letivas.	Desistências;  Fraco empenhamento no trajeto educativo	Acompanhamento com desenvolvimento de estratégias negociais para a construção de projetos de vida
Professores / formadores	Elementos essenciais na formação dos alunos da EPTPP	Alto	Formação adequada às exigências da organização, envolvimento na missão da escola e alinhamento na implementação da mudança	Eventual desmotivação ou insatisfação com as condições laborais	Entrevistas, dinâmicas, formação e inquéritos de satisfação

Colaboradores	Recursos humanos essenciais na gestão da organização	Alto	Respeito e envolvimento nas normas de funcionamento da instituição e colaboração com as políticas de gestão para um desenvolvimento que garanta a qualidade do serviço	Eventual desmotivação ou insatisfação com as condições laborais	Entrevistas e inquéritos de satisfação. Realização de autoavaliação relativa ao desempenho pessoal. Formação Reuniões orgânicas/gerais da escola
---------------	--	------	--	---	--

*Tabela 5. Stakeholders Chave*

### 1.6. Identificação da oferta de Educação e Formação Profissional de nível IV para jovens

A presente tabela identifica a oferta formativa de nível IV para jovens no presente ano letivo e nos dois anos letivos anteriores (tipologia do curso, designação do curso, nº total de turmas/grupos de formação e respetivo número de alunos/formandos em cada ano letivo).

Cursos Nível IV	Ano letivo 2017/18		Ano letivo 2018/19		Ano letivo 2019/20	
	Nº de turmas	Nº de alunos	Nº de turmas	Nº de alunos	Nº de turmas	Nº de alunos
Técnico Auxiliar de Saúde	1	22				
Técnico de Apoio Psicossocial	3	72 (26+22+24)	3	70 (24+24+22)	3	70 (22+24+24)
Animador Sociocultura	2	46 (26+20)	3	66 (24+26+16)	3	62 (20+20+22)
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>140</b>	<b>6</b>	<b>136</b>	<b>6</b>	<b>132</b>

*Tabela 6. Identificação da oferta de Educação e Formação Profissional de nível IV para jovens*

### 1.7. A Escola e a Garantia da Qualidade

A EPTPP recorreu a uma ferramenta de gestão, designada por *Balanced Scorecard*, doravante designada pela sigla BSC, para determinar os seus objetivos e indicadores de gestão. Com esta metodologia de gestão, pretendeu-se definir e medir o desempenho da Escola, e por sua vez, realizar a sua autoavaliação, no sentido de prosseguir com a implementação do sistema de garantia de qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, garantindo, conseqüentemente, uma melhoria contínua.

O processo de alinhamento referido acima implicou a monitorização de um conjunto de indicadores:

- Taxa de conclusão em cursos de EFP (**Indicador n.º 4 do EQAVET**);
- Taxa de colocação (mercado de trabalho/prosseguimento de estudos ou outros destinos) após conclusão de cursos EFP (**Indicador n.º 5 do EQAVET**);
- Utilização das competências adquiridas no local de trabalho (**Indicador n.º 6 do EQAVET**).
  - i. Alunos/formandos que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso/área de Educação e Formação;
  - ii. Percentagem de empregadores que estão satisfeitos com os formandos que completaram um curso de EFP.

A avaliação destes indicadores era efetuada pela EPTPP decorrente dos compromissos assumidos no quadro do programa de financiamento *Programa Operacional de Capital Humano (POCH)*.

Assim, para dar resposta aos presentes indicadores o **Gabinete de Inserção na Vida Ativa**, em estreita colaboração com os serviços administrativos e de apoio, procedeu à recolha da informação necessária junto dos antigos formandos, através de contactos telefónicos, correio eletrónico e redes sociais. Relativamente ao indicador n.º 6, b), não foi efetuada uma recolha sistematizada de dados, no entanto, este ano letivo, os empregadores foram contactados por correio eletrónico e telefone, no sentido de procederem ao preenchimento do questionário enviado via *Google Forms/PDF* e em formato *Microsoft Forms*.

## 2. Caraterização do Sistema de Qualidade a adotar no quadro da EQAVET

A política de qualidade da EPTPP fundamenta-se no compromisso que toda a organização assume na garantia da qualidade dos processos formativos e dos resultados obtidos pelos seus alunos, articulados com o **Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade na Educação e Formação Profissional (EQAVET)**. É,

assim, um comprometimento com a qualidade, de modo que esta não é o objetivo, mas o resultado de um trabalho eficiente, participativo, coerente, colaborativo e eficaz de toda escola.

### **A Política da qualidade da EPTPP, assenta nos seguintes princípios:**

- Ser uma Escola de Excelência em Humanização, Ensino e Cultura que integre a comunidade global contribuindo na formação de lideranças capazes de cooperar na formação de uma sociedade futura;
- Proporcionar os mecanismos de aproximação entre a escola e o mundo do trabalho, nomeadamente a planificação, realização e avaliação de Formação em Contexto de Trabalho (FCT);
- Proporcionar a formação integral e integrada dos jovens e adultos, qualificando-os para o exercício profissional e para o prosseguimento de estudos;
- Assegurar o comprometimento das partes Interessadas na implementação do quadro EQAVET;
- Proteger o meio ambiente dirigindo os seus esforços para a procura de uma maior sustentabilidade ambiental;
- Promover a igualdade de gênero e igualdade de oportunidades.

#### **2.1. Justificação da Oferta de educação e formação profissional**

As políticas de educação e de formação têm vindo a assumir uma importância crescente na estratégia de crescimento e de desenvolvimento da União Europeia. É neste contexto que se inscreve a Agenda 2020 que, como é do conhecimento público, está orientada para a concretização de cinco grandes objetivos:

- Promoção do sucesso e redução do abandono escolar;
- Melhoria da empregabilidade através do ajustamento das ofertas com as necessidades do mercado de trabalho;
- Aumento da atratividade e do número de diplomados do ensino superior;
- Melhoria das qualificações da população adulta;

- Promoção da qualidade e da regulação do sistema de educação e formação.

É também nesse caminho que aponta a emergente agenda 2030 da Comissão Nacional da UNESCO, que dá uma relevância ao ensino de qualidade, sendo este o seu **4º Objetivo de Desenvolvimento Sustentável** e que, por sua vez, foi tomado como primeira prioridade na estratégia portuguesa para a década que se inicia. O ensino profissional assume assim um papel relevante, sendo apontado como um dos objetivos a ter em conta nesta estratégia de combate ao insucesso escolar a nível europeu. O mesmo se passa a nível nacional, tanto mais que em Portugal e, mais concretamente na Região Norte (NUT II), ainda persistem grandes fragilidades no âmbito da formação e emprego dos jovens que, infelizmente, se traduzem em altas taxas de abandono e insucesso escolar.

Nestas circunstâncias exige-se que a oferta formativa seja objeto de um trabalho aturado de articulação e de coordenação entre várias entidades a nível nacional, regional e local. É, precisamente, isso que faz a EPTPP. Desde logo com a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP) que define as orientações metodológicas e os critérios de ordenamento para o planeamento e a concertação das redes de ofertas profissionalizantes, desenvolvendo o processo em articulação com a Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE) e com as Comunidades Intermunicipais (CIM) /Áreas Metropolitanas (AM) que são parceiras da ANQEP e da DGEstE no processo de planeamento e concertação dessas redes. Neste processo, o Sistema de Antecipação de Necessidades de Qualificação (SANQ) assume especial importância enquanto instrumento que enquadra as necessidades de qualificações a nível regional/sub-regional, articulado com princípios e critérios que permitem a ordenação das várias propostas apresentadas. Para os cursos profissionais, a ANQEP definiu quatro critérios para a definição da rede:

- Proporcionalidade;
- Relevância;
- Desempenho e sustentabilidade;
- Coesão.



A EPTPP elabora a sua oferta formativa, tendo em consideração os critérios identificados, a sua especialização e recursos, a procura dos alunos e a resposta às necessidades dos seus parceiros sociais, integrada nas áreas prioritárias definidas pelo SANQ para a Área Metropolitana do Porto.

Os nossos diplomados ao entrar no mercado de trabalho tornam-se o elemento ativo da participação da ETPP no desenvolvimento local e regional na resposta às carências de mão-de-obra qualificada e duplamente certificada da região.

Importa salientar ainda que, na definição da nossa oferta formativa, consideramos as informações provenientes de instrumentos estatísticos, nacionais e europeus que reforçam a necessidade de técnicos na área dos cuidados sociais e de saúde, designadamente, junto da população idosa, visto que Portugal apresenta, uma proporção de idosos superior à média da UE27. Estas alterações na estrutura etária da população exigirão dos países um reforço nas estruturas de apoio e serviços de acompanhamento, dada a dependência deste grupo etário (Eurostat).

## **2.2. Objetivos Estratégicos e Metas a Atingir**

A utilização do BSC permite desde logo, clarificar e consensualizar a estratégia, para a comunicar a toda a Organização. Com esta ferramenta, é ainda possível identificar e alinhar as iniciativas, realizar revisões periódicas e sistemáticas e, ainda, obter feedback para aprofundar o conhecimento da estratégia e, obviamente, a aperfeiçoar. Alicerçada nos valores próprios da organização, na análise dos *stakeholders* e na análise *SWOT*, resultou a definição de dois vetores estratégicos:

### **V1 - *Qualidade* – Melhorar a qualidade dos serviços prestados**

Consideramos fundamental a orientação da estratégia em função da melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que a organização, é uma escola de referência do ensino profissional na área dos cuidados sociais e de saúde. Dois fatores reforçam a aposta da EPTPP em sobressair pela qualidade:

- Escola inclusiva;
- Oferta formativa adequada às necessidades e exigências do tecido

económico e social.

## **V 2 – Eficácia – Promover a eficácia do processo educativo da escola.**

O ensino-aprendizagem não deve constituir um fim em si mesmo, antes uma etapa, cujo fim consiste na inserção social e profissional dos jovens na comunidade. Nesta linha, iremos dar mais atenção aos recursos e não tanto às necessidades na intervenção com os alunos. Esta verdadeira "inversão de focagem" (que é lógica na linha de crescente atenção aos valores próprios, ao desenvolvimento endógeno, *empowerment*), ao ser por nós adotada de forma decidida e sistemática, não só vai produzir melhores resultados, mas vai, também, revelar um novo modo de trabalhar, a todos os níveis. É este o caminho que nos levará à eficácia do processo educativo.

As necessidades constituem, em geral, o motor que nos leva à ação; e sem dúvida que é necessário rigor na sua análise, mas são os recursos - os bens, as capacidades, as potencialidades - dos próprios, do local, que mais podem contribuir para que uma estratégia de intervenção seja sustentada e se desenvolva adequadamente. É cada vez mais claro para todos nós que é mais adequado trabalharmos com pessoas, cidadãos, associações, comunidades - produtores da vida local - para atingir o desiderato: os jovens com défice a nível físico, psíquico relacional e/ou desajustamento social ao nível escolar, familiar, etc., possam tornar-se o mais possível independentes e autónomos, capazes de, por si só, procurarem o sucesso e a satisfação no seu ambiente de escolha.

Vimos que, no BSC, os objetivos nos surgem associados a uma de quatro perspetivas (Clientes, Processo, Aprendizagem e Controlo Financeiro), as quais se nos apresentam explicitamente relacionadas (Caldeira, 2006). Justamente, no nosso caso, procuramos que esses objetivos se apresentassem balanceados pelas quatro perspetivas e pelos dois vetores estratégicos.

### **– Perspetiva do Cliente**

O desempenho da Organização, quando de utilidade pública, é avaliado com base na sua capacidade de satisfazer os cidadãos pela consecução de objetivos de

serviço público, ligados ao interesse geral. No caso vertente, esse interesse reside essencialmente em alcançar maiores ganhos em educação. Deve conjugar-se a diversidade e a excelência dos serviços educativos com as formas mais avançadas de humanização e cidadania, através de uma relação de proximidade mais efetiva entre a escola e o aluno (centralidade no cidadão). Partindo destas considerações, elegemos, nesta última perspetiva, quatro objetivos, a saber:

- Aumentar a taxa de colocação;
- Aumentar as taxas de conclusão;
- Aumentar o grau de satisfação do aluno;
- Aumentar o compromisso do aluno com a escola.

– **Perspetiva dos Processos Internos**

A abordagem do BSC permite-nos visualizar a Organização como uma cadeia de processos integrados. Há, assim, que identificar os processos internos críticos, designadamente, aqueles que tenham maior impacto na satisfação do cliente. Foi neste contexto que elegemos o seguinte objetivo:

- Aumentar a eficácia do processo ensino aprendizagem.

– **Perspetiva da Aprendizagem**

Na perspetiva da aprendizagem são desenvolvidos objetivos que fomentam a aprendizagem e o crescimento organizacional, os quais se centram, geralmente, em quatro elementos: capacidades dos colaboradores; sistemas de informação e comunicação; inovação; motivação, *empowerment* e alinhamento.

Sob esta perspetiva, é avaliada a capacidade da EPTPP desenvolver e motivar o seu capital intelectual e, conseqüentemente, inovar nos seus métodos, incorporar novas tecnologias, criar novos produtos e serviços e, como é o caso, melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Se a perspetiva financeira constituirá o impulso às nossas intervenções, como veremos a seguir, pretende-se que a aprendizagem e crescimento do nosso capital

humano e dos demais públicos pertinentes do sector constituam o motor da dinâmica de prossecução dos objetivos. A título de exemplo referiremos as intervenções formativas específicas e diversificadas que tenham em atenção as previsíveis necessidades dos nossos colaboradores, em termos de curto, médio e longo prazo, tanto ao nível da prestação dos serviços educativos como ao nível de gestão de recursos, bem como dos parceiros.

**Designados os seguintes objetivos:**

- Reforçar o alinhamento dos profissionais com os objetivos da organização;
- Desenvolver competências internas;
- Melhorar a gestão da informação.

– **Perspetiva Financeira**

Dessas quatro dimensões, consideramos, no caso específico da nossa organização, que a perspetiva financeira terá um carácter impulsionador das demais. Daí que nos parece inquestionável a elegibilidade no âmbito do POCH da modernização informática e tecnológica da escola, formação e qualificação dos recursos humanos, bem como apoio à inserção profissional dos diplomados. Nesta medida, vamos otimizar os recursos disponíveis, dando, também, especial atenção às parcerias que serão uma forma de captação de novas fontes de financiamento, sem prejuízo do desenvolvimento de novas formas de organização, novos modelos de funcionamento e novos instrumentos de gestão que se adaptem a uma realidade adversa e em permanente mudança na prestação de serviços educativos de qualidade. Para este domínio foi definido o seguinte objetivo:

- Assegurar a sustentabilidade financeira da escola.

Com base nos objetivos definidos apresentamos as metas a atingir:

	OBJECTIVOS	INDICADORES	2020	2021	2022	PESO	
CLIENTE	1. Aumentar as taxas de colocação	Taxa de colocação (empregabilidade e prosseguimento de estudos)	Meta	83%	84%	85%	60%
		Taxa de empregabilidade na área de formação	Meta	20%	25%	30%	20%
		Grau de satisfação dos empregadores	Meta	83%	85%	90%	20%
	2. Aumentar as taxas de conclusão	Taxa de conclusão cursos profissionais	Meta	75%	78%	82%	100%
	3. Aumentar o grau de satisfação do aluno	Taxa de satisfação do aluno	Meta	75%	80%	85%	100%
	4. Aumentar o compromisso do aluno com a escola	Taxa de adesão cursos prof.	Meta	83%	85%	87%	60%
Taxa de assiduidade cursos prof.		Meta	90%	92%	94%	40%	
PROCESSOS	5. Aumentar a eficácia do processo ensino aprendizagem	Taxa de conclusão dos módulos	Meta	90%	92%	95%	100%
APRENDIZAGEM	6. Reforçar o alinhamento dos profissionais com os objetivos organização	% dos colaboradores envolvidos na elaboração do plano de ação	Meta	70%	75%	80%	100%
	7. Desenvolver competências internas	% Percentagem de colaboradores que frequentaram a formação	Meta	65%	70%	75%	100%
	8. Melhorar a gestão da informação	N.º de processos internos do SGE melhorados	Meta	3	5	6	50%
		Taxa de processos de alunos informatizados/digitalizados	Meta	80%	90%	95%	50%
FINANCEIRA	9. Assegurar a sustentabilidade financeira da escola	% de Redução de custos de funcionamento	Meta	2%	4%	5%	100%

*Tabela 7. Metas a atingir*

### 2.3. Identificação dos Stakeholders internos e externos relevantes para a qualidade de oferta de educação e formação

No quadro seguinte apresentamos uma síntese dos *stakeholders* identificados e priorizados para o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET, em função dos seus interesses, importância e influência na atividade da escola. De uma forma breve, apresentamos também, para cada fase do ciclo da qualidade – Planeamento, Implementação, Avaliação e Revisão - as principais atividades de envolvimento no processo.

Designação Stakeholder	Tipologia / Grau de participação	Responsabilidades	Momento de participação	PDCA	Evidência da participação
<b>ANQEP</b>	Externo / Parcial	Aprovação dos cursos	Anterior à definição da oferta	<b>Planeamento</b>	Aprovação de novos cursos
<b>DGESTE</b>	Externo / Parcial	Aprovação da oferta, acompanhamento e avaliação	Aprovação pedagógica	<b>PDCA</b>	Aprovação da oferta formativa
<b>POCH</b>	Externo / Parcial	Aprovação do financiamento, acompanhamento e avaliação	Aprovação Financeira da oferta	<b>PDCA</b>	Aprovação das candidaturas
<b>Autarquias locais</b>	Externo / Parcial	Participar no conselho consultivo	Na definição da oferta formativa	<b>Planeamento</b> <b>Revisão</b>	Participação nas reuniões
		Pronunciar-se sobre as necessidades de formação, atendendo às características do território onde a escola está inserida	Na fase de elaboração das candidaturas	<b>Planeamento</b> <b>Revisão</b>	Parecer sobre a oferta formativa da Escola
<b>Entidades acolhedoras FCT</b>	Externo / Total	Proporcionar a realização de estágios curriculares Receber, acompanhar e integrar os formandos Contribuir para o aumento das qualificações técnicas e pessoais dos alunos Orientar para as boas práticas Participar na avaliação da qualidade da formação Apresentar propostas de melhoria	No início do ano letivo, contactadas entidades acolhedoras Período de realização dos estágios (outubro/janeiro até junho/julho) Término da FCT	<b>Planeamento</b>	Celebração de protocolos
				<b>Implementação</b>	Caderneta de FCT Plano de formação
				<b>Avaliação</b>	Caderneta de FCT Questionários
				<b>Revisão</b>	Análise respostas questionário
<b>Empresas e/ou instituições</b>	Externo / Parcial	Participar no Conselho Consultivo Identificar áreas de formação prioritárias Proporcionar aos alunos a inserção no mercado de trabalho Divulgar oportunidades de emprego junto da comunidade educativa Avaliar as competências dos trabalhadores diplomados pela EPTPP Colaborar na formação e definição de estratégias que visem colmatar eventuais constrangimentos e lacunas	Na definição da oferta formativa	<b>Planificação</b>	Atas das reuniões
			Ao longo do ano	<b>Implementação</b>	Propostas de emprego divulgadas Contactos realizados
			Entre 12 a 36 meses após a conclusão do curso	<b>Avaliação</b>	Questionários de satisfação Análise dos resultados da avaliação
				<b>Revisão</b>	Atas das reuniões Plano de melhoria/plano de ação

<b>Encarregados de Educação</b>	Externo / Parcial	Participar e cooperar no processo de ensino-aprendizagem do seu educando Participar no desenvolvimento individual, social e profissional dos seus educandos Participar em atividades e projetos da EPTPP Participar em reuniões onde são apresentados os objetivos do Projeto Educativo/Regulamento Interno, bem como outros documentos de gestão da Escola Contribuir para a melhoria dos documentos de gestão da escola	Início do ano letivo Ao longo do ciclo formativo	<b>Implementação</b>	Atas das reuniões com encarregados de educação Registo de atendimentos Relatórios de atividades/projetos
				<b>Avaliação</b>	Questionários de avaliação
		Participar nas reuniões convocadas pelos DT.	Reuniões intercalares/final de cada período letivo	<b>Implementação</b>	Atas ou registos das reuniões/atendimentos
		Participar na avaliação interna da escola	Final do ano letivo	<b>Avaliação e Revisão</b>	Questionários de satisfação
<b>Alunos</b>	Interno Total	Participar no CC Corresponsabilizar-se na definição de estratégias que visem colmatar eventuais constrangimentos e lacunas	Início do ano letivo Revisão	<b>Planeamento</b>	Atas de reuniões Análise e discussão dos resultados Plano de Melhoria (representante órgão consultivo)
		Cumprimento das normas de funcionamento da EPTPP Empenho e participação nas atividades letivas e não letivas Responder ao processo ensino-aprendizagem, assumindo uma postura proativa no presente processo	a entrada no curso e ao longo do ciclo de formação	<b>Implementação</b>	Classificações; registo de assiduidade; sumários; relatórios de atividades e projetos; planos de recuperação; documentos Ed. Inclusiva
		Responder aos instrumentos de auto/heteroavaliação e/ou outros inquéritos aplicados	Final do ano letivo	<b>Avaliação</b>	Instrumentos de avaliação preenchidos
		Participar na avaliação dos resultados da turma e apresentar propostas de melhoria	Reunião turma Conselho de turma – intercalares	<b>Revisão</b>	Ata reuniões
<b>Corpo Não Docente</b>	Interno / Total	Colaborar na implementação do sistema de garantia da qualidade, alinhado com o Quadro EQAVET, cumprindo as suas funções e alinhados com os objetivos da EPTPP Colaborar na definição de estratégias que visem colmatar eventuais constrangimentos e lacunas	Início do ano e ao longo de todo o ano letivo	<b>Implementação</b>	Registo das diferentes atividades representativas das suas funções
				<b>Avaliação</b>	Avaliação do grau de satisfação Avaliação de desempenho Diagnóstico de necessidades de formação

<b>Corpo Docente</b>	Interno / Total	Desenvolver o processo de ensino-aprendizagem Capacitar os alunos, promovendo o seu desenvolvimento individual, social e profissional Colaborar na implementação do sistema de garantia da qualidade, alinhado com o Quadro EQAVET, cumprindo as suas funções e alinhados com os objetivos da EPTPP Colaborar na definição de estratégias que visem colmatar eventuais constrangimentos e lacunas	Início do ano e ao longo de todo o ano letivo	<b>Planeamento</b>	Diagnóstico de necessidades de formação
				<b>Implementação</b>	Avaliação; registo de assiduidade; sumários; relatórios de atividades e projetos; planos de recuperação; documentos Ed. Inclusiva
				<b>Avaliação</b>	Avaliação do grau satisfação Avaliação desempenho
				<b>Revisão</b>	Análise e discussão dos resultados Plano de Melhoria/Plano de Ação (representante órgão consultivo)
<b>Direção da escola</b>	Interno / Total	Dirigir e definir as tarefas e responsabilidades dos vários intervenientes no processo de implementação do Sistema de Garantia da Qualidade EQAVET  Planear e implementar as linhas estratégias do funcionamento da EPTPP Discutir e definir as metas e objetivos a atingir Avaliar resultados obtidos e rever estratégias adotadas  Monitorizar a execução das diversas etapas	Na fase de implementação e ao longo de todo o processo  Até final de julho e até final de outubro, respetivamente  Trimestralmente e no final do ano letivo Ao longo do ano letivo e do ciclo de formação	<b>Planeamento</b>	Atas das reuniões Documentos Educação Inclusiva Plano de turma
				<b>Implementação</b> <b>Avaliação</b> <b>Revisão</b>	

*Tabela 8. Síntese dos stakeholders identificados e priorizados para o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET*



## 2.4. Identificação das responsabilidades no âmbito do sistema de qualidade

A atribuição de responsabilidades no âmbito do sistema de garantia da qualidade deve ser transversal a toda a comunidade educativa e, constitui para a Escola um pilar fundamental de gestão. A EPTPP entende que numa instituição de ensino e formação só é possível alcançar os objetivos propostos com a corresponsabilização de todos os intervenientes no processo educativo e, neste sentido, procuramos o envolvimento de todos os nossos colaboradores, alunos e encarregados de educação, entidades de acolhimento de FCT, entre outros atores. De forma a garantir o envolvimento de todos e o seu comprometimento, dependendo do objetivo concreto a atingir e/ou das estratégias a desenvolver para o conseguir, é necessário a definição e a atribuição concreta de responsabilidades claramente identificadas, para que cada interveniente tenha noção do seu papel e das metas concretas que ele envolve, e para que possa, assim, assumir a responsabilidade pela sua concretização. Não obstante a transversalidade de todo este processo, para além das responsabilidades dos vários intervenientes, foi definido um responsável, bem como um grupo dinamizador da qualidade em que:

- Responsável pela garantia da qualidade – Secretária da Direção – monitoriza o processo de garantia da qualidade, nomeadamente quanto aos objetivos e as metas a atingir, avalia os resultados obtidos e define novas metas e estratégias para os alcançar.
- Grupo Dinamizador da Qualidade - composto por uma equipa de quatro elementos, sendo que constituem esta equipa, a Secretária da Direção; a Psicóloga do GIVA; Técnica de qualidade; o Docente de TIC e a Chefe dos Serviços Administrativos.

### **O Grupo Dinamizador da Qualidade:**

- Participa na definição da proposta de objetivos e metas a atingir;
- Avalia os resultados obtidos e propõe estratégias para melhorar e/ou propor novas metas a atingir;
- Recolhe informação, utilizando as diversas fontes disponíveis, tais

como questionários, programas informáticos, etc., de acordo com o calendário definido;

- Procede à análise e tratamento dos dados e elabora relatórios;
- Participa na preparação da divulgação dos resultados e na definição de novos procedimentos.

**Ao Grupo Dinamizador da Qualidade compete ainda:**

- Definir a Política da Qualidade e submetê-la à aprovação pela direção;
- Cumprir com a Política da Qualidade, dinamizando o Sistema de Garantia da Qualidade ( SGQ ) e contribuir para a sua melhoria contínua e eficácia;
- Assegurar que todos intervenientes se encontrem conscientes das funções a desempenhar no âmbito do SGQ, promovendo e executando, caso necessário, ações de sensibilização e/ou consciencialização;
- Facilitar e promover o empenho global da organização no âmbito do SGQ, através da definição clara dos níveis de responsabilidade dos diferentes atores;
- Identificar os recursos humanos, as infraestruturas e o ambiente de trabalho considerados necessários para garantir a eficácia do processo e concretização de objetivos;
- Reportar à Direção da escola o desempenho do SGQ, incluindo a necessidade de recursos diagnosticados e necessários para a melhoria;
- Assegurar que os processos do SGQ são estabelecidos, implementados e mantidos, monitorizando-os;
- Analisar ocorrências e rever os resultados de forma a propor ou implementar ações corretivas e preventivas;
- Definir metodologias e instrumentos de avaliação;
- Elaborar o plano de avaliação da satisfação dos *stakeholders*;
- Definir planos de ações para resolução das não conformidades;
- Analisar e rever os resultados de forma a perseguir a concretização dos objetivos estabelecidos no SGQ;

- Representar a Escola perante entidades externas nas questões relativas ao SGQ;
- Planear e garantir a realização de auditorias internas com vista a avaliar a eficácia do SGQ;
- Propor, para aprovação da Direção, a integração de outros membros cuja participação seja pertinente para o desenvolvimento do SGQ.

**Quanto aos restantes intervenientes:**

- **Direção da Escola** – Dirige o Sistema de Qualidade alinhado com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissional;
- **Direção Técnico - Pedagógica** – Define as tarefas e responsabilidades dos vários intervenientes no processo de implementação do Sistema de Qualidade alinhado com o EQAVET.
- **Coordenação Pedagógica** - Colabora na elaboração da proposta de objetivos e metas a atingir pelas turmas, avalia os resultados e define as estratégias a implementar para atingir os objetivos definidos. Participa na recolha de informação de caráter pedagógico e auxilia ainda no cumprimento dos procedimentos em vigor;
- **Coordenação de Curso** - Participa na recolha de informação, nomeadamente, junto das instituições/empresas;
- **Professores** – Participam na elaboração da proposta de objetivos e metas a atingir, designadamente nas turmas onde lecionam, avaliam os resultados e definem as estratégias a implementar para atingir os objetivos definidos;
- **Pessoal não docente** – Participa na elaboração da proposta de objetivos e metas a atingir, designadamente na área administrativa-pedagógica, garante o cumprimento das obrigações legais e processuais a nível administrativo, financeiro e pedagógico. Colabora também no acompanhamento e integração dos alunos na comunidade educativa, promovendo um bom ambiente educativo e contribui, em colaboração com os docentes e

encarregados de educação, para a prevenção e resolução de conflitos;

- **Alunos** – Participam na definição dos objetivos e metas a atingir em sede de direção de turma; participam nos Conselhos de Turma e conselho consultivo através dos seus representantes e respondem aos inquéritos aplicados. A sua participação e empenho nas atividades de aprendizagem são a principal garantia para que os objetivos e metas sejam atingido.
- **Entidades acolhedoras para FCT / Empregadores** – desempenham um papel essencial no diagnóstico das necessidades de formação, bem como na garantia de uma formação de qualidade em contexto de trabalho. Contribuem ainda para o desenvolvimento das competências dos nossos alunos, para o exercício de uma profissão e através da sua participação no Conselho Consultivo avaliam metas e apresentam propostas de revisão e melhoria. Respondem ainda aos inquéritos aplicados.

De acordo com a natureza dos dados em análise, estes podem ser avaliados, trimestral ou anualmente, ou após um ciclo de formação. As avaliações decorrem em vários âmbitos, nomeadamente, nos Conselhos de Turma, Direção Técnico-Pedagógica, Conselho de Curso, Conselho Consultivo e Direção, permitindo a definição de objetivos, alteração de estratégias e a implementação de novas medidas o que possibilita a toda a comunidade conhecer os resultados da avaliação, relacionados com todos os indicadores.

## 2.5. Identificação dos Indicadores, fontes de informação e respetivo sistema de recolha de dados

Os indicadores EQAVET, incorporados nos objetivos da qualidade, a metodologia de recolha dos dados, a periodicidade e respetivo tratamento encontram-se espelhadas na tabela seguinte:

Indicadores EQAVET	Fonte de recolha	Processo e Momento de recolha	Momento do tratamento
<b>Taxa de colocação (empregabilidade e prosseguimento de estudos)</b>	Contacto telefónico/email	Entre 12 a 36 meses após conclusão do curso É realizado contacto 7 meses após conclusão do curso. É estabelecido novo contacto após 18 meses para atualizar dados empregabilidade.	Os dados devem ser tratados até ao final do ano letivo, sendo elaborado relatório.
<b>Taxa de conclusão</b>	SGE / Pautas	Fim do ciclo de formação e/ou final de dezembro Dados são recolhidos pelos serviços administrativos	Até final de Janeiro do ano seguinte os dados devem ser tratados e elaborado relatório.
<b>Taxa de empregabilidade na área de formação</b>	Contacto telefónico/email	Entre 12 a 36 meses após conclusão do curso É estabelecido novo contacto após 18 meses para atualizar dados prosseguimento de estudos.	Os dados devem ser tratados até ao final do ano letivo, sendo elaborado relatório.
<b>Grau de satisfação dos Empregadores</b>	Questionário de satisfação enviado aos empregadores Google forms/PDF/ Forms Microsoft Office 365	Entre 12 a 36 meses após conclusão do curso É estabelecido novo contacto após 18 meses para atualizar dados prosseguimento de estudos.	Os dados devem ser tratados até ao final do ano letivo, sendo incluída a informação no relatório da empregabilidade/prosseguimento de estudos.

<b>Outros Indicadores</b>	Processo de recolha	Momento de recolha	Momento do tratamento
<b>Taxa de satisfação do aluno</b>	Inquéritos	3º período	Final do ano letivo
<b>Taxa de adesão CP</b>	SGE Alunos inscritos/alunos matriculados a frequentar	Final do 1º período; Final do 2º período e final do 3º período	Até final do mês de janeiro e abril, respetivamente. Até final de julho
<b>Taxa de assiduidade CP</b>	SGE	Reuniões intercalares Final do 1º período/2º, período Final do ano letivo	Informação é tratada após reuniões
<b>Taxa de conclusão módulos</b>	SGE / Pautas	Reuniões intercalares Final do 1º período/2º, período Final do ano letivo	Informação é tratada após reuniões
<b>% de colaboradores envolvidos no PA</b>	Contributos para o PA	Final do ano letivo	Até final de julho
<b>% de colaboradores que frequentam a formação</b>	Presenças Formação	Final do ano letivo	Até final de julho
<b>Nº de processos internos do SGE melhorados</b>	Registos Aquisição de módulos	Final do ano letivo	Até final de julho
<b>Taxa de processos de alunos informatizados/digitalizados</b>	SGE	Final do ano letivo	Até final de julho
<b>% de redução de custos de funcionamento</b>	Sistema de contabilidade	Final ano económico	Até 31 de Março

*Tabela 9. Identificação dos Indicadores, fontes de informação e respetivo sistema de recolha de dados*

## **2.6. Explicitação da estratégia de monitorização de processos tendo em conta as fases do ciclo de qualidade.**

Tendo por base o projeto educativo da escola e o respetivo Plano Anual de Atividades foi definida a seguinte estratégia de monitorização:

Na reunião de diagnóstico, os Conselhos de Turma dos primeiros anos dos cursos profissionais definirão as metas, no quadro da legislação em vigor, relativamente aos seguintes indicadores: **Taxa de assiduidade / Taxa de conclusão módulos/Taxa de adesão**. Estas propostas serão objeto de negociação e contratualização com os alunos que virão a ser aprovadas pela Direção Técnico-Pedagógica até ao final do mês e constarão do projeto curricular da turma.

No final de cada período, os Conselhos de Turma farão a avaliação dos indicadores relativos à assiduidade, módulos concluídos e adesão (desistências). Serão definidas as estratégias a adotar que serão discutidas com os alunos em sede de Direção de Turma.

Até o final de maio, os Conselhos de Turma dos primeiros e segundos anos definirão as propostas de metas para os mesmos indicadores, referidos anteriormente, para o ano letivo seguinte. Estas propostas serão objeto de negociação e contratualização com os alunos que virão a ser aprovadas pela Direção Pedagógica até ao final do mês e constarão do projeto curricular da turma.

No final do ano letivo será recolhida informação referente aos indicadores: **Taxa de satisfação do aluno / % de colaboradores envolvidos no PA / % de colaboradores que frequentam a formação / Nº de processos internos do SGE melhorados / Taxa de processos de alunos informatizados/digitalizados / % de redução de custos de funcionamento**, com recurso ao Sistema de Gestão Escolar. Esta informação deverá ser recolhida pelo Grupo Dinamizador da Qualidade, em estreita colaboração com os docentes e serviços administrativos.

Durante o 3.º período será aplicado um questionário aos alunos, relativo à sua satisfação com os vários domínios da escola, que serão tratados pelo GDQ e os resultados serão apresentados até ao final do ano letivo.

No final do 2º período, os Conselhos de Turma dos 3.º anos, ouvidos os alunos representantes em sede de Direção de turma, definirão as propostas de metas para os indicadores: **Taxa de colocação e Taxa de prosseguimento de estudos/ Taxa de empregabilidade na área de formação / grau de satisfação dos empregadores**. A

Direção no final de cada período, tendo em conta o relatório produzido pelo GDQ analisará os resultados e definirá as orientações a seguir.

A recolha de dados conta com vários recursos e organiza-se do seguinte modo:

- No início do ciclo de formação, em setembro, é realizada uma reunião de diagnóstico onde são apresentados os alunos que constituem a turma, no sentido de conhecer a seu percurso escolar, o contexto socioeconómico das famílias e as suas expectativas. Esta informação é de fundamental importância para os respetivos conselhos de turma;
- No final de cada período letivo, através do programa de gestão escolar, serão recolhidos dados sobre desistências, assiduidade e módulos em atraso. Serão ainda recolhidas informações relativas ao n.º de processos internos do SGE melhorados, bem como a taxa de processos de alunos informatizados/digitalizados;
- Até ao final de dezembro serão recolhidos dados, através do sistema de gestão escolar para o cálculo da Taxa de conclusão (**indicador n.º 4**). Estes dados serão integrados na avaliação global do ciclo de formação;
- Até ao final de fevereiro, decorridos 7 meses após a conclusão do curso os diplomados serão contactados por email e/ou telemóvel, onde serão recolhidos dados para o cálculo da taxa de colocação (**indicador n.º 5**) e a colocação na área de formação (**indicador n.º 6 a**). Os dados serão registados na plataforma EQAVET;
- Será estabelecido novo contato, 18 meses após a conclusão do curso a fim de atualizar informação obtida anteriormente (**indicador n.º 5 e indicador n.º 6 a**), sendo elaborado o respetivo relatório;
- Entre 18 a 36 meses após a conclusão do curso será aplicado um inquérito às organizações empregadoras dos nossos diplomados, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos empregadores (**indicador n.º 6 b**), sendo elaborado o respetivo relatório;



**Quanto aos recursos utilizados, enumeramos os seguintes:**

- Informação registada no programa de gestão escolar da EPTPP;
- Resultados dos inquéritos de satisfação aplicados aos alunos, aos colaboradores e aos encarregados de educação (final do ano letivo);
- Resultados das avaliações dos alunos e das instituições acolhedoras no que refere à natureza e processo de realização da formação em contexto de trabalho;
- Inquéritos de satisfação aplicados aos empregadores dos nossos diplomados;
- Informação, proveniente dos nossos diplomados, relativa à empregabilidade e prosseguimento de estudos;
- Atas de reuniões dos conselhos de turma e de curso
- Relatório de atividades

**2.7. Mecanismos de controlo e procedimentos de ajustamento contínuo da gestão da oferta da educação e formação profissional**

A escola está dotada de um sistema de gestão escolar que lhe fornece permanentemente um conjunto de dados que lhe permite identificar rapidamente situações críticas em relação à gestão da oferta de educação e formação profissional.

Referimo-nos concretamente à assiduidade (alunos e professores), execução dos planos curriculares, alertas de limite de faltas, módulos em atraso, planos de recuperação e de reposição de aulas.

Acompanhamento e monitorização em sede de direção de turma, conselhos de turma e coordenação pedagógica para sinalização das situações críticas e definição dos mecanismos de ajustamento e correção.

## 2.8. Metodologia de análise integrada dos resultados dos Indicadores

No final de cada período letivo são analisados os resultados dos indicadores e elaborado pelo GDQ um projeto de relatório que será objeto de análise e discussão por parte dos atores educativos. Estes relatórios permitem a monitorização e acompanhamento e, nos casos de desvio, podem dar origem a elaboração de planos de melhoria.

No final do terceiro período é efetuada uma análise global e integrada dos resultados dos indicadores e elaborado o respetivo relatório final. Este relatório é apresentado aos *stakeholders* para darem contributos para a elaboração do plano de melhoria dos resultados obtidos. Neste processo, adquire particular importância a apresentação deste documento em sede do conselho consultivo da escola.

O relatório e o plano de melhoria estão disponíveis na escola para consulta das restantes partes interessadas e publicados no *site* da escola.

## 2.9. Estratégia de apresentação e divulgação das conclusões da autoavaliação

A EPTPP tem definida uma estratégia de comunicação e divulgação dos resultados alcançados sustentada no princípio de participação e envolvimento ativo de todos os atores. Assim a concretização deste princípio expressa-se na divulgação do relatório de autoavaliação em todas as instâncias participativas de acordo com o seguinte calendário:

- Durante o mês de setembro será enviado e pedido parecer a todas as instituições acolhedoras da formação em contexto de trabalho;
- Final de setembro apresentação aos professores;
- Durante o mês de outubro apresentação aos alunos;
- No final do mês de outubro apresentação ao Conselho Consultivo e divulgação na página institucional da EPTPP e afixada, em local visível pela comunidade escolar;
- Será também utilizado o email como forma de divulgação dos resultados junto

dos elementos a quem foram atribuídas responsabilidades concretas no alcance de metas, de forma a que cada um possa verificar se a sua prática pedagógica está a ter resultados consonantes com os objetivos e metas definidos.

## Referências

- Guia de EQAVET\_ANQEP
- INE, As Pessoas 2018, Edição 2020.
- INE, I.P., Estatísticas Demográficas, Estimativas Provisórias de População Residente.
- INE\_ Mobilidade e funcionalidade do território nas Áreas Metropolitanas do Porto e de Lisboa: 2017 (Publicado 2018)
- Instituto Nacional de Estatística; Direção- Geral de Estatísticas da Educação e Ciência; Direção-Geral de Energia e Geologia; Agência Portuguesa do Ambiente