

RELATÓRIO DO OPERADOR

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 PROFISSIONAL DE HOTELARIA DE FÁTIMA

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)

AVENIDA BEATO NUNO, Nº208 - 2495-401 FÁTIMA

TELEFONE: 249 530 630

EMAIL: ehf1@insignare.pt

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

FRANCISCO ANTÓNIO DIAS VIEIRA - DIRETOR

1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

(a preencher, se aplicável)

INSIGNARE, REPRESENTADA PELO DIRETOR EXECUTIVO, FRANCISCO VIEIRA

1.4. Indicar os nomes e contactos dos relatores.

(contacto telefónico e endereço eletrónico)

RENATO GUIOMAR | TELEFONE: 240 530 630 | email: ehf1@insignare.pt

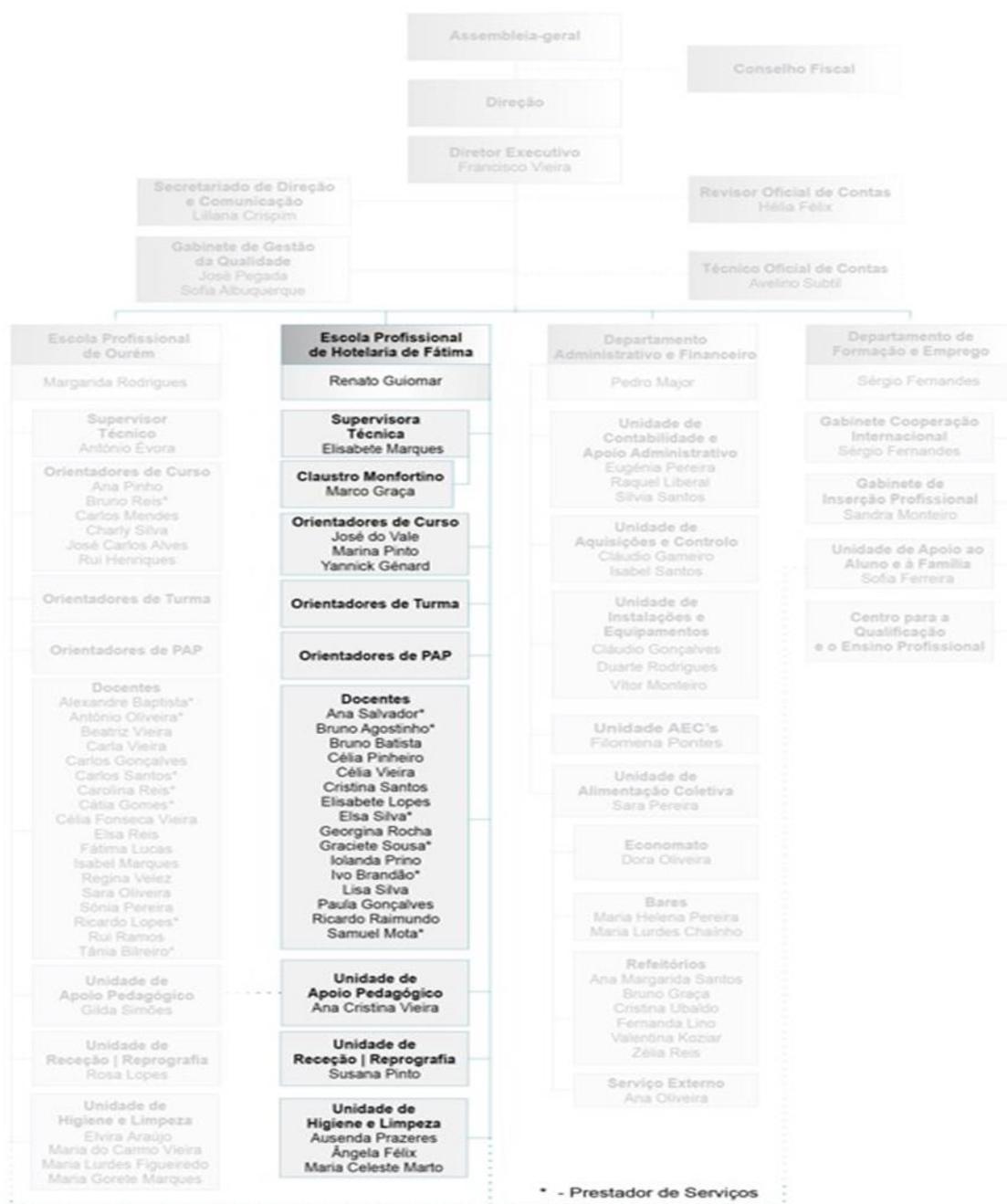
JOSÉ PEGADA | TELEFONE: 249 545 721 | email: gcq@insignare.pt

1.5 Apresentar, de forma sucinta, a missão e a visão da instituição sobre a educação e formação profissional (EFP) para jovens, no contexto da sua intervenção.

A Escola Profissional de Hotelaria de Fátima (EHF) definiu como **missão** “Formar jovens qualificados, inculcando e valorizando competências pessoais e profissionais”, e como **visão** “Ser a melhor escola de hotelaria no território centro de Portugal.”, cujo objetivo é associar o esforço de aprendizagem da escola ao trabalho desenvolvido na empresa e que assenta e três linhas de ação: exigência profissional, valorização pessoal e ligação entre a escola e o meio empresarial, pretendendo garantir que o ambiente vivido diariamente na escola seja semelhante ao vivido na empresa, entendendo que este é um caminho que garante a formação de elevada qualidade e a plena empregabilidade.

1.6 Descrever sucintamente a estrutura orgânica da instituição e os cargos a ela

associados.



A ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA DE FÁTIMA é dirigida superiormente pelo **Diretor**, que representa a entidade proprietária, a quem compete assegurar o funcionamento da escola, com o cumprimento de todas as normas legais em vigor; garantir a afetação dos recursos humanos, tendo em consideração as necessidades existentes; apresentar à Direção da Insignare propostas fundamentadas para a contratação de colaboradores e/ou aquisição de equipamentos e instalações; apresentar o Plano de Atividades da EHF para aprovação da direção da Insignare, bem como apresentar ao mesmo órgão o Relatório de Avaliação do Plano de Atividades, incentivar uma atitude integradora da comunidade escolar na comunidade envolvente e ainda representar a escola junto de todas as pessoas e entidades que possam ajudar a consolidar os objetivos estratégicos da escola.

O **Diretor Pedagógico**, é nomeado pela Direção da Insignare sob proposta do seu diretor e é responsável pela gestão pedagógica da escola, atuando no cumprimento de todas os normativos legais em vigor. Preside às reuniões do Conselho Pedagógico e tem por competências, entre outras: organizar os cursos e demais atividades de formação, e certificar os conhecimentos adquiridos; conceber e formular o Projeto Educativo da Escola, adotar as medidas necessárias à sua concretização, promovendo e assegurando um ensino de qualidade; elaborar e garantir o cumprimento rigoroso do Regulamento Interno da Escola, elaborar o Plano de Atividades da escola e apresentar o mesmo ao Diretor, para validação e posterior aprovação da Direção; elaborar relatórios de execução do Projeto Educativo e do Plano de Atividades; convocar os Conselhos de Turma; apresentar ao Diretor uma proposta fundamentada sobre a oferta formativa para o ano letivo seguinte, Propor ao Diretor a distribuição das cargas horárias e respetivos horários; garantir uma permanente e profícua relação com os Encarregados de Educação; colaborar com o Supervisor Técnico na manutenção de uma intensa e proveitosa relação com as empresas das áreas de atividade dos cursos ministrados na escola; dirigir e coordenar as atividades do Supervisor Técnico, dos orientadores de curso e Orientadores de Turma, docentes e formadores, (...).

O **Supervisor Técnico** é responsável pela gestão da componente técnica dos cursos, sob orientação e dependência do Diretor Pedagógico, competindo-lhe, entre outras funções: coordenar o trabalho dos Orientadores de Curso, recolher e sistematizar os contributos dos Orientadores de Curso, que deverá encaminhar para o Diretor Pedagógico; garantir a realização e monitorização das atividades das áreas técnicas previstas no Plano de Atividades; Promover e monitorizar, com o apoio dos Orientadores de Curso, a atuação integrada dos docentes/formadores da área técnica dos cursos; assegurar a adequada gestão de todos os espaços oficinais; elaborar, anualmente, a listagem das necessidades dos equipamentos adquirir, com a respetiva fundamentação, e recolher e dar parecer sobre todas as requisições de consumíveis elaboradas pelos docentes/formadores; organizar, acompanhar e coordenar o processo de planificação das Provas de Aptidão Profissional, com estreita colaboração com os Orientadores de Curso e Orientadores de Projeto; participar em redes de cooperação dos cursos; sendo ainda o responsável pela permanente promoção da relação Escola/empresa, nomeadamente pela planificação, acompanhamento e avaliação da Formação em Contexto de Trabalho (FCT), em estreita colaboração com os Orientadores de Curso, (..) e é ainda responsável pela gestão do pessoal não docente, espaços e equipamentos.

O **Orientador de Curso** possui uma função intermédia que serve de ligação entre o Supervisor Técnico, os docentes/formadores, os alunos e as empresas. Compete-lhe, entre outras funções: assegurar um estreito relacionamento com as empresas, promovendo o desenvolvimento de ações que aproximem das duas partes; elaborar o perfil técnico de cada aluno e definir as características funcionais das empresas, de modo a garantir o melhor ajustamento em termos do desenvolvimento de FCT, acompanhar e visitar os alunos no decorrer da FCT, assegurando, no mínimo, uma visita a cada entidade enquadradora de FCT; atribuir a classificação final de FCT e elaborar um Relatório Global de Avaliação de FCT; gerir e apoiar a atividade dos Orientadores de Projeto, apoiar a integração dos alunos finalistas no mercado de trabalho, em estreita colaboração com o Supervisor Técnico e o Departamento de Formação e Emprego da Insignare; colaborar na atualização do elenco modular do curso (...)

O **Orientador de Turma** é nomeado pelo Diretor da Escola, mediante proposta da Diretor Pedagógico e tem, entre outras, as seguintes competências: promover a plena integração dos alunos na cultura da escola e no espírito decorrente do Projeto Educativo; garantir a integração salutar dos alunos na comunidade escolar, através de uma atitude participativa, que desenvolva o exercício ativo dos seus direitos e deveres; dirigir as reuniões do Conselho de Turma, elaborar a ata e garantir a sua entrega ao Diretor Pedagógico; fornecer aos alunos e Encarregados de Educação, informação sobre o percurso formativo do aluno; participar na planificação e execução das atividades interdisciplinares e extracurriculares; informar o Diretor Pedagógico de situações de incumprimento das disposições previstas no Regulamento Interno da Escola; promover um diálogo permanente com os encarregados de educação; realizar tarefas pedagógicas e administrativas inerentes à orientação de turma (ex. organizar e manter atualizado o processo técnico pedagógico da turma, manter atualizado o registo de assiduidade dos alunos...).

O Orientador de Prova de Aptidão Profissional (PAP) é um docente da área técnica dos cursos, a quem compete, na dependência do Supervisor Técnico, apoiar o aluno na concretização da sua PAP, nomeadamente colaborar com o aluno na definição do projeto a desenvolver, apoiá-lo na elaboração de um plano de trabalho e de uma calendarização; exigir do aluno o cumprimento rigoroso de todas as etapas definidas no plano de trabalho da PAP; reunir semanalmente com o aluno, de forma a garantir a monitorização da evolução do projeto, esclarecer dúvidas e definir futuros desenvolvimentos; efetuar uma apreciação e correção dos relatórios de autoavaliação dos alunos; elaborar relatórios de avaliação formativa; proceder à análise do conteúdo e da estrutura do projeto, assegurando-se da qualidade dos mesmos; propor ao Supervisor Técnico a não sujeição da apresentação pública e defesa da PAP, sempre que a mesma não reúna os requisitos mínimos necessários; supervisionar a elaboração dos materiais de suporte a serem utilizados na apresentação pública e defesa da PAP, (...).

Os **Docentes/formadores** exercem a docência com liberdade científica e pedagógica, no cumprimento dos normativos estabelecidos pelas entidades competentes. Possuem as competências inerentes à docência, das quais se destacam, a título meramente exemplificativo: lançar, no respetivo suporte, no início ou no final da aula, o sumário da matéria lecionada, bem como proceder ao registo das faltas dos alunos; apoiar os alunos nos respetivos trabalhos escolares, estimulando a sua preparação científica e cultural e o seu desenvolvimento humano; participar na organização e assegurar a realização das atividades educativas; elaborar, para cada módulo, uma “ficha de planificação modular”, que deverá constar do dossier técnico pedagógico; procurar manter sempre atualizada a sua formação científica, pedagógica e cultural; empenhar-se em todas as ações educativas curriculares e extracurriculares promovidas pela escola (...)

A **Unidade de Apoio ao Aluno e à Família** que, apesar de estar na dependência orgânica do Departamento de Formação e Emprego, trabalha de forma articulada com a Escola, pretendendo garantir, de forma permanente, o apoio psicológico e social, mecanismos de orientação e acompanhamento que apoiem os alunos no seu percurso formativo e numa eventual reorientação.

1.7 Preencher a tabela anexa, indicando toda a oferta formativa de nível 4 para jovens, à data da elaboração do relatório.

(inserir tantas linhas quanto necessário)

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de turmas/ grupos de formação <small>(incluindo outras unidades orgânicas, para além da sede, se aplicável)</small>
Curso Profissional	Curso Profissional Técnico de Restauração - variante Cozinha/Pastelaria	5
Curso Profissional	Curso Profissional Técnico de Restauração - variante Restaurante/Bar	3
Curso Profissional	Curso Profissional Técnico de Turismo	3
Curso Profissional	Curso Profissional Técnico de Pastelaria/Padaria	1

1.8 Selecionar a situação da instituição face à implementação do sistema de

garantia da qualidade:

- Criação de um sistema alinhado com o quadro EQAVET.
- Adaptação do sistema em uso ao quadro EQAVET.

1.9 Apresentar uma síntese descritiva das opções tomadas no que se refere ao alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o quadro EQAVET, relativamente à situação selecionada.

A EHF ainda não possui a certificação formal de garantia da qualidade. O instrumento que, até ao alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o quadro EQAVET, implementado em 2015-2016, servia de barómetro da qualidade do serviço prestado pela Escola era o Projeto Educativo (PE), onde estão consagrados, para além da missão e da visão, as grandes linhas estratégicas orientadoras da ação da organização, todos os objetivos e as metas a alcançar, bem como os responsáveis por essa concretização. A verificação do alcance das metas e objetivos, definidos anualmente, incumbia ao Diretor Pedagógico, que elaborava um Relatório de Avaliação do PE, dirigido à Direção da Escola que, em conjunto com o primeiro, definia as orientações que se considerassem pertinentes para cumprir as metas constantes do PE. Também se contemplavam inquéritos de satisfação aplicados aos alunos no final de cada trimestre e aos alunos diplomados, aplicados anualmente, para se poder fazer o relatório de empregabilidade e seguir o percurso daqueles até ao final do 4º ano após o término do triénio respetivo, conseguindo já identificar-se os alunos certificados a trabalhar na área de formação. Descrito de forma muito sumária, esta era a situação em que se encontrava a EHF no momento do ponto de partida para a implementação do processo de garantia de qualidade alinhada com o sistema EQAVET.

Ao mesmo tempo que o documento base e o plano de ação EQAVET começavam a ganhar forma, verificou-se a necessidade de propor várias alterações, não só ao nível de conteúdo do PE, por se ter verificado um lapso na definição dos valores das metas (ex. taxa de sucesso nas disciplinas, taxa de conclusão dos cursos, de conclusão da PAP), que não partiam do número de alunos iniciados por turma, mas do número de aluno atual de alunos das turmas, inflacionando as metas para valores não exequíveis e que, por isso se afigurou imperativo atualizar, mas também ao nível processual e procedimental, onde a intervenção e responsabilidade de cada um no alcance das metas/objetivos definidos passou a ser claramente indicada, com *timings* de concretização nitidamente definidos e, sobretudo, passaram a definir-se metas/objetivos intermédios que, no entender dos *stakeholders* internos e externos, deverão levar à concretização da meta definida globalmente para cada indicador.

Para apurar os resultados das metas definidas no documento base e plano de ação EQAVET para os indicadores 5 e 6, para além dos **inquéritos aplicados aos alunos diplomados**, que permitem acompanhar o seu percurso fora da Escola (e que já vinha sendo feito pela escola, conforme se referiu acima), passou também a aplicar-se **inquéritos de satisfação aos empregadores** dos alunos diplomados, um procedimento nunca antes feito pela EHF, que alicerçava o feedback da relação dos alunos e ex-alunos com as empresas nos relatórios de FCT (do aluno e da empresa) e nos contactos informais estabelecidos com os empresários. Assim, foi necessário contactar todos os alunos certificados das turmas do triénio de referência (2011-2014), saber se e onde estavam a exercer a sua atividade profissional (indicador 5 e 6a) e, de seguida, contactar os empregadores dos alunos já integrados no mercado de trabalho, solicitando a sua colaboração num inquérito de satisfação, decalcado sobre o anexo 6 da orientação metodológica nº 1 da ANQEP, atualizada a 11 de abril.

Outra alteração relativamente ao que existia assenta na previsão da definição/negociação de **Planos de Melhoria**, sempre que se detetem desvios, mesmo que intermédios, às metas/objetivos consagrados por indicador. Assim, a monitorização dos resultados passa a fazer-se com uma periodicidade não apenas anual, como se vinha fazendo até aqui, mas também trimestral, sempre que a natureza da meta assim o permita, procurando atuar-se de imediato sobre áreas de importância vital à concretização da meta global definida. Este processo de melhoria contínua, agora delineado é, no nosso entender, um dos pilares, que sustentam qualquer sistema de garantia da qualidade.

Já se fazia muito em prol da qualidade na Escola, mas não de forma tão sistematizada e integradora como agora se definiu, neste processo de implementação do sistema de garantia da qualidade alinhada com o quadro EQAVET.

1.10 Identificar os documentos orientadores da instituição com relevância para a garantia da qualidade e indicar as respetivas ligações eletrónicas.

Projeto Educativo: <http://www.insignare.pt/pt/1073/ehf>

Plano de Atividades: <http://www.insignare.pt/pt/1073/ehf>

Documento base EQAVET: <https://drive.google.com/drive/folders/0B7DBThx8NzjiaVJxVVo2cndMdWM>

Plano de Ação EQAVET: <https://drive.google.com/drive/folders/0B7DBThx8NzjiaVJxVVo2cndMdWM>

II. Gestão da oferta de EFP, em cada fase do ciclo de qualidade, considerando os princípios EQAVET

Descrever os procedimentos desenvolvidos pela instituição que, de forma integrada, ilustram as práticas de gestão identificadas no Anexo 1 passíveis de evidência, relativamente a cada uma das fases do ciclo de qualidade:

2.1 Fase de Planeamento – critério de qualidade: “O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos stakeholders e inclui as metas/objetivos, as ações a desenvolver e os indicadores adequados”.

A primeira fase do processo de garantia de qualidade é o Planeamento. Esta fase parte da reflexão conjunta entre os *stakeholders* internos e externos de “onde estou” e “onde quero estar”, tendo em conta diversos descritores indicativos (Anexo 1), que apoiam os prestadores de EFP na autoavaliação acerca da eficácia da sua prática atual e na identificação de estratégias futuras.

Em primeiro lugar, consideramos que a EHF possui a visão estratégica e dá visibilidade aos processos e resultados na sua gestão. A fundamentação alicerça-se nas seguintes evidências: **(i)** no facto de as metas e objetivos da EHF, consagrados no seu Projeto Educativo e, por consequência, no documento base e plano de ação EQAVET, estarem alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais, nomeadamente cumprindo as metas estabelecidas no Aviso nº POCH-71-2015-06 (Ponto 15.3), na Portaria 60-A/2015 de 2 de março (artigo 18º), bem como já considera as novas metas do POCH no âmbito do Portugal 2020, apresentadas em sessões de informação em junho de 2016; **(ii)** entende-se também que a forma definida para efetuar a monitorização das metas e dos objetivos (timings e atribuição de responsabilidades) é a adequada, tendo-se definido *timings* também para a monitorização das metas intermédias, sendo que é da responsabilidade última da direção pedagógica monitorizar o processo no seu todo, como mandam as regras estatutárias da EHF; **(iii)** O plano de ação não deixa dúvidas quanto aos responsáveis, quer pela operacionalização, quer pela monitorização de todo o processo de garantia de qualidade, em todas as metas intermédias e globais aí consideradas; **(iv)** Também procuramos estabelecer parcerias adequadas ao alcance das metas previstas, não só as consagradas no âmbito deste processo de certificação da qualidade, mas também outras que se afigurem importantes no âmbito da concretização do projeto educativo da Escola. Este ano letivo, a título meramente exemplificativo, no âmbito da FCT, para além do protocolo de estágio, foi assinado com cada empresa/entidade enquadradora um acordo de parceria, abrindo as portas para uma relação mais intensa e duradoura entre as partes, acreditando-se que poderá alavancar a empregabilidade dos alunos diplomados; **(v)** Em nome da transparência e como condição crítica de sucesso da

implementação do sistema de garantia de qualidade EQAVET, o documento base e o plano de ação foram, apresentados na reunião do Conselho Consultivo de 31 de maio de 2016, onde obtiveram o parecer favorável de todos os presentes; aprovados em reunião do Conselho Pedagógico de 11 de julho de 2016, apresentados aos docentes reunidos em reunião geral de professores em 26 de julho de 2016, tendo sido também disponibilizado por email e publicado no site da EHF. Portanto, o sistema de garantia da qualidade é explícito, na definição clara das metas, mecanismos de operacionalização, agentes e responsáveis pela operacionalização, indicadores de avaliação, e timings e responsáveis pela avaliação, é também conhecido pelos *stakeholders* externos e internos. Acresce que os documentos EQAVET (documento base e plano de ação) resultaram de uma série de reuniões de trabalho entre os diretores pedagógicos das duas escolas da Insignare: Escola Profissional de Ourém (EPO) e Escola Profissional de Hotelaria de Fátima (EHF), tendo contado com o empenho de um grupo de docentes coadjuvantes.

Em segundo lugar, e como também já ficou explicitado acima há, **neste processo de implementação do sistema de garantia da qualidade um envolvimento claro e direto dos stakeholders internos e externos**. Assim: **(i)** Os docentes participam, anualmente, em grupos de trabalho, cujo objetivo é a atualização/ alteração/elaboração dos documentos internos da escola - plano de atividades, regulamento interno, estatutos e projeto educativo. Acresce que todos os docentes, individualmente ou em grupo (no caso de ser um ou mais docentes a lecionar uma disciplina), refletiram e definiram metas exequíveis de sucesso para as suas disciplinas, para efeitos de revisão das metas inscritas no PE (que se impôs devido ao já referido no ponto 1.9). Também foi em reuniões de trabalho conjuntas entre docentes e Diretor Pedagógico que se atualizaram as outras metas constantes do PE, para além da taxa de sucesso das disciplinas, se definiram procedimentos (por ex., de acompanhamento da PAP e da implementação de pedagogia de projeto interdisciplinar) ou se criaram novos modelos pedagógicos (por ex. para avaliar as atividades pedagógicas que não sejam avaliadas por relatório individual ou para sustentar o novo modelo de acompanhamento da PAP). DEHFis, também o Plano de Atividades pedagógicas de cada ano letivo nasce da proposta conjunta, coerente e concertada dos orientadores de curso e dos docentes reunidos por área disciplinar ou individualmente considerados, se forem os únicos a lecionar a disciplina. Deste resumo transparece que os docentes participam no planeamento do processo de oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade; **(ii)** Em sede de Conselho Consultivo, com a composição já acima referida e constante dos Estatutos (ponto 1.10), é sempre solicitada a opinião dos presentes acerca das necessidades de oferta formativa sentidas no meio empresarial, e as opiniões acabam por ser convergentes nalgumas áreas de formação. As sugestões são dEHFis enviadas pela Diretor Pedagógico ao Supervisor Técnico, para serem analisadas na reunião de supervisão técnica, que reúne todos os orientadores de curso, que também têm uma perspetiva privilegiada sobre a questão, em virtude dos múltiplos contactos que, pela natureza do cargo que possuem e das funções que exercem, efetuam com o tecido empresarial. Dentro da estrutura da EHF, as sugestões, já refletidas e fundamentadas são analisadas, para efeitos de definição de uma proposta final a enviar à direção da EHF, no Conselho Pedagógico, cuja composição garante o envolvimento dos stakeholders internos (ver Estatutos, artigo 9º).

Em terceiro e último lugar, **na prática de gestão da EHF está prevista uma melhoria contínua do ensino e formação profissional utilizando os indicadores selecionados (4, 5 6a) e 6b3)**. Podemos confirmar este facto pela análise do plano de ação EQAVET, que possui uma coluna intitulada “objetivo geral”, que consagra as metas a 3 anos, numa ótica de melhoria contínua; dEHFis possui outra coluna com “metas a atingir”, indicando os valores de progressão de metas intermédias para se chegar ao objetivo geral (meta global), também para 3 anos. Acaso não se consigam atingir as metas intermédias ou, sempre que tal for possível em função da natureza das metas consideradas, se observem desvios que comprometam o seu alcance, deve o Diretor Pedagógico, em conjunto com o responsável ou responsáveis pelos resultados refletir sobre o que é que está a falhar, podendo e devendo definir novos mecanismos de operacionalização tendentes ao alcance das metas definidas no âmbito dos documentos internos do sistema de garantia de qualidade EQAVET. No limite, devem definir outras metas intermédias que passem a fazer sentido para o alcance dentro do prazo definido, das metas por indicador. Devem, portanto, elaborar Planos de Melhoria, numa ótica de melhoria contínua do ensino e formação profissional ministrado na Escola. Nisto reside o processo de autoavaliação, previamente consensualizado pelos stakeholders internos e externos, pela sua intervenção, já descrita anteriormente neste processo de implementação do sistema de garantia de qualidade alinhado com o quadro EQAVET.

2.2 Fase de Implementação – critério de qualidade: “Os planos de ação, concebidos em consulta com os stakeholders, decorrem das metas/objetivos a atingir e são apoiados por parcerias diversas”.

Também na fase da implementação, entendemos que cumprimos os princípios EQAVET, se bem que algumas práticas estão só parcialmente.

No que respeita ao princípio da visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP, entendemos (i) que os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados no plano de ação dos vários indicadores. O plano de ação contempla a intervenção/ação concreta de cada um dos colaboradores da EHF (professores, orientadores de curso, orientadores de turma, orientadores de PAP) no alcance de metas perfeitamente definidas e claramente atribuídas a cada profissional. Em relação ao que já vinha sendo feito, este sistema de garantia da qualidade garante uma maior clareza em todo o processo e um controlo mais preciso e apertado dos resultados das diversas metas consensualizadas e inscritas no documento base e no plano de ação. Apenas se entende que, sendo agora necessário um apuramento dos resultados com uma periodicidade mais apertada e o tratamento estatístico de variáveis que não eram consideradas (ex. grau de satisfação dos empregadores dos alunos diplomados), que é necessário um apoio extraordinário à Direção Pedagógica da EHF, que já foi assegurado pelo Gabinete de Controlo da Qualidade da Insignare; (ii) Numa ótica de melhoria contínua, que está na génese dos sistemas de garantia da qualidade, a Escola deve disponibilizar, aos seus docentes/formadores, ações de formação que permitam o desenvolvimento das suas competências profissionais. Com o objetivo de alavancar, não só a taxa de sucesso nas diversas disciplinas (sobretudo das disciplinas da área socio cultural e científica, onde os resultados têm revelado que os alunos têm mais dificuldade em realizar os módulos com sucesso), mas também a taxa de conclusão dos cursos em geral, este ano letivo 2015-2016, e em linha com a implementação do sistema EQAVET e a necessidade do alcance das metas definidas, foi dada uma orientação pedagógica conducente à utilização, de forma crescente, a pedagogia de projeto multidisciplinar na avaliação integrada dos módulos de diversas disciplinas, e à diversificação de metodologias e ferramentas que promovam o sucesso do processo de ensino aprendizagem, como, as formações oferecidas aos docentes foram no sentido de adequar o desenvolvimento de competências/conhecimentos às necessidades pedagógicas. Assim, durante o mês de julho de 2016, tiveram lugar três formações: a) “Pedagogia de Projeto no Ensino profissional”, dinamizada pela Profª Drª Luísa Orvalho, consultora do SAME|FEP-UCP; b) “Competências do Século XXI”, dinamizada pela Drª Sofia Homem de Cristo, Diretora do Colégio da Beloura, que apresentou uma metodologia diferente para desenvolver as competências laborais e de cidadania nos alunos; c) finalmente, dezasseis docentes tiveram a oportunidade de ter uma formação de 42h em Riga, Letónia, subordinada ao tema “Bring Creativity and Thinkings Skills into the Educational Process” (apoiada pelo programa Erasmus +), em que a tónica foi colocada na forma de lecionar, tendo sido apresentadas ferramentas inovadoras, com provas de sucesso dadas, para envolver o aluno na busca das aprendizagens e no interesse pelas mesmas.

Em segundo lugar, **existe envolvimento dos stakeholders internos também ao nível da implementação**, (i) No que respeita à formação no estrangeiro, uma vez que a bolsa foi dada a oito docentes, foram os que mostraram mais interesse no tema e a necessária fluência na língua inglesa, na qual foi lecionado o curso. A EHF, à semelhança do que acontece há alguns anos, teve alguns docentes a estagiar em Espanha, durante o mês de julho, numa empresa ligada à sua área de formação. Não sendo tão representativo como gostaríamos, revela que os profissionais da EHF colaboram com os stakeholders externos para melhorar o seu desempenho; (ii) **No que respeita ao envolvimento dos stakeholders externos, nomeadamente das empresas**, cumpre dizer o seguinte: durante este ano letivo, o ano zero em termos de certificação da qualidade na EHF, foram dadas indicações precisas aos orientadores de curso e ao Supervisor Técnico para se formalizarem as parcerias convenientes à concretização das metas definidas. Muitos contactos e relacionamentos que a EHF vinha estabelecendo com diversas instituições, empresariais ou de outra natureza, não eram formalizadas numa parceria, o que deixava “solta” a colaboração prestada “a” ou “por” estas entidades. A partir deste ano letivo, os contactos tendentes a promover ou sustentar relacionamentos duradouros devem ser, o mais possível, suportados por uma parceria, que promova o aprofundamento de relações com empresas da área dos

cursos ou outras entidades que compõem o tecido cultural e social envolvente. Apesar de reconhecermos ser ainda incipiente nos resultados, há uma clara orientação para que se façam parcerias que permitam orientar o impacto das mesmas no alcance das metas definidas em sede de planeamento.

Em terceiro lugar, **também entendemos estar verificado o princípio da melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados**, em dois momentos: quando se introduzem mudanças (por exemplo, nas metas definidas ou nos mecanismos de operacionalização propostos), em relação ao que se vinha fazendo na Escola, faseando a prossecução das metas numa ótica de melhoria contínua dos resultados (ver documento base e plano de ação); e quando se prevêem planos de melhoria sempre que se verificarem desvios em relação às metas definidas e que os mecanismos de alerta precoce permitem diagnosticar (ex. módulos em atraso e faltas injustificadas no final do período letivo). Como já foi referido anteriormente, sempre que se verifique o não cumprimento da meta predefinida ou se observe um desvio no caminho para o seu alcance, deve ser elaborado/negociado um plano de melhoria, que reflita o resultado da autoavaliação efetuada, o diagnóstico das causas que impediram o alcance da meta e proponha a ação de forma a que a meta seja efetivamente atingida.

2.3 Fase de Avaliação – critério de qualidade: “A avaliação de resultados e processos regularmente efetuada permite identificar as melhorias necessárias”.

Nesta fase do processo de certificação da qualidade EQAVET, entendemos cumprir os princípios EQAVET. Em relação ao **princípio da visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP**, estão inscritos no plano de ação, pela possibilidade de análise trimestral (final do 1º e do 2º períodos letivos), vários mecanismos de alerta precoce, possível nalgumas metas intermédias, nomeadamente: número de módulos em atraso por disciplina, número de faltas injustificadas, número de desistências, taxa de presenças dos Encarregados de Educação nas reuniões de entrega das avaliações; apreciações dos Orientadores de PAP em relatórios intermédios; número de aulas.com/sessões técnicas e visitas de estudo previstas e as efetivamente realizadas, entre outras. Se, nesta avaliação, da responsabilidade dos orientadores de turma, dos Orientadores de PAP, do Supervisor Técnico e, em última análise, do Diretor Pedagógico, que reunirá a recolha concertada dos resultados, se verificarem desvios em relação às metas parcelares ou intermédias definidas, serão elaborados planos de melhoria, negociados, como também já foi referido, entre os responsáveis pelo alcance das metas e a Direção Pedagógica, numa ótica de melhoria contínua dos processos e resultados. No final de cada ano letivo, é feita uma avaliação global, não só dos resultados de cada meta intermédia mas também da meta global, a que no plano de ação se chamou “objetivo geral”. Também nesta fase deverão ser elaborados tantos planos de melhoria quantos os desfasamentos entre os resultados alcançados e as metas previstas nos documentos EQAVET da EHF.

Em relação ao **princípio do envolvimento dos stakeholders internos e externos**, consideramos que ele se verifica, ainda que o envolvimento dos stakeholders internos seja notória e naturalmente mais intenso do que o envolvimento dos stakeholders externos. Assim, **(i)** a avaliação anual das metas cumpre formalmente ao Conselho Pedagógico, órgão de suporte da Direção Pedagógica. Este órgão tem, na sua composição, representantes de vários stakeholders internos (um aluno, três docentes, uma funcionária, o Supervisor Técnico e o Diretor Pedagógico); **(ii)** Sendo este o primeiro ano em que se está a implementar o sistema de garantia de qualidade alinhado com o quadro EQAVET, ainda não foram apresentados/discutidos os resultados em sede de Conselho Consultivo, onde têm assento vários representantes de stakeholders externos, o que só vai acontecer, em termos estatutários, em fevereiro/março do próximo ano.

Noutra perspetiva, na avaliação não do processo ou resultados EQAVET, mas na avaliação do percurso formativo dos alunos, os stakeholders externos intervêm em diversas situações e momentos: parte da avaliação final da Formação em Contexto de Trabalho (FCT) é dada pelo Tutor de FCT da empresa/entidade enquadradora; fazem parte do júri das Provas de Aptidão Profissional (PAP) representantes das associações empresariais, das associações sindicais, uma personalidade de reconhecido mérito na área de formação profissional ou dos setores de atividade afins ao curso, para além do Orientador de Turma, Supervisor Técnico, Orientador de PAP, Orientador de Curso e a Diretor Pedagógico (stakeholders externos e internos). Finalmente, os empregadores dos alunos certificados

são chamados a responder a um inquérito de satisfação, em relação à performance dos ex alunos em diversas competências – mais um envolvimento de stakeholders externos.

Por último, no que toca ao **princípio da melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados**, entendemos que neste momento, provavelmente só parcialmente pode considerar-se existir nas práticas de gestão da EHF.

(i) À falta de melhor interpretação, consideramos que o referencial de autoavaliação periódica consensualizado entre os stakeholders internos e externos se consubstancia nas metas definidas e nos indicadores avaliação previstos no plano de ação anexo ao documento base EQAVET que, tendo sido aprovados ou tendo obtido o parecer favorável, se entende nascerem do consenso previsto entre a tipologia de stakeholders referida. As metas, quase todas apontando para uma melhoria contínua nos valores que pretende alcançar, para 3 anos (2015-2016 a 2017-2018, por referência ao período de validade do Projeto Educativo da EHF), definem patamares que, após o apuramento dos resultados trimestrais (nas metas em que tal for possível) e anuais (em todas as metas), poderão impor mudanças nos mecanismos de operacionalização e/ou na identificação de outros objetivos específicos conducentes à meta final global, ainda não previstos no documento base e plano de ação. O contexto real em que se movem escolas profissionais e empresas é eminentemente dinâmico, com a alteração constante de variáveis e regras, pelo que o sistema de certificação da qualidade deve também ele ser dinâmico, numa ótica de constante adaptação às exigências que forem surgindo, pelo que pode e deve utilizar todos os mecanismos legais e lícitos ao seu dispor, a cada momento, para melhor poder alcançar as metas a que se propõe, mesmo que isso envolva a alteração do previsto no documento base e plano de ação inicial.

(ii) No que respeita ao facto das melhorias a introduzir a nível de processos e resultados terem em conta a satisfação dos stakeholders internos e externos, foram aplicados inquéritos de satisfação aos empregadores dos alunos diplomados, com 100% de grau de satisfação em todos os parâmetros. Assim, entendemos que devemos continuar a trabalhar, todos os dias, para manter este excelente resultado., que superou as expectativas. Em relação aos stakeholders externos, esta é a única forma através da qual medimos o grau de satisfação.

No que respeita aos stakeholders internos, até à data, só são aplicados inquéritos de satisfação aos alunos, no final de cada período letivo, em que lhes é pedido que avaliem os diversos docentes quanto a critérios diversificados, a direção pedagógica, os serviços administrativos, os orientadores de turma. De curso e da PAP, as instalações e o refeitório. É feito um tratamento estatístico dos resultados e poderá haver intervenção do Diretor Pedagógico, no sentido de compreender e sanar algum problema que se torne evidente através da leitura dos resultados. Podem sempre introduzir-se melhorias ao nível dos processos e resultados, em função dos resultados dos inquéritos de satisfação mas, até à data, resumem-se a uma análise conjunta entre o visado e a Diretor Pedagógico acerca do que correu mal, algumas vezes o delegado de turma é chamado a pronunciar-se, para que se chegue a um consenso sobre a forma de aumentar o grau de satisfação dos alunos, sem perder de vista os parâmetros de rigor e exigência que sempre pautaram a atuação da EHF. Não existem registos destas práticas em forma de plano de melhoria. A partir do próximo ano letivo, ainda que não se tenha previsto no documento base e plano de ação esta medida do grau de satisfação dos alunos, ela será tida em conta para efeitos de análise e registo, em forma de plano de melhoria, de uma ação tendente a melhorar o grau de satisfação dos alunos em causa.

Mas dos stakeholders internos, apenas os alunos têm sido ouvidos. Deveremos alargar este inquérito aos docentes, funcionários e até aos Encarregados de Educação, por forma a conseguirmos uma visão 360º, que fundamentará, de forma muito mais eficaz, as medidas a implementar em prol do aumento global do grau de satisfação da comunidade educativa – ÁREA DE MELHORIA.

2.4 Fase de Revisão – critério de qualidade: “Os resultados da avaliação são utilizados para se elaborarem planos de ação adequados à revisão das práticas existentes”.

. Em relação ao **princípio da visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP**, prevê-se que (i), dEHFis do apuramento anual dos resultados (final de julho), seja elaborado um

relatório, da responsabilidade do Diretor Pedagógico, a apresentar na primeira reunião do Conselho Pedagógico de Setembro, ficando em anexo à ata dessa reunião. Da análise deste documento na reunião daquele órgão poderão surgir propostas de melhoria, que dEHFis serão consensualizadas e entre os responsáveis pelo alcance das metas e a Diretora Pedagógica, podendo até serem preteridas em função de outras sugestões que nasçam nessa reunião para a elaboração de um plano de melhoria. O resultado anual da avaliação das metas, bem como os procedimentos propostos para a revisão das práticas existentes serão publicitados no moodle da EHF, no site da escola e será ainda enviado por email para todos os docentes.

No que concerne ao **princípio do envolvimento dos stakeholders internos e externos**, mais uma vez o envolvimento dos stakeholders internos é francamente superior, pela sua própria natureza, porque pertencem à orgânica da instituição, porque estão disponíveis para ela, ao contrário dos stakeholders externos, que têm a sua própria atividade profissional e laboral, e que aceitam colaborar com a EHF. Dos stakeholders internos, a sua opinião é tida em consideração em sede de Conselho Pedagógico (ver a sua composição nos Estatutos), onde é analisado o relatório de avaliação dos resultados das metas previstas no documento base e no plano de ação, bem como os mecanismos de revisão propostos; Os docentes, reunidos em reunião geral de professores de trabalho de balanço do ano letivo e de preparação do ano letivo seguinte, também sugerem alterações passíveis de melhorar resultados e processos que, dEHFis de refletidas e discutidas, são encaminhadas para análise no Conselho Pedagógico, que as aprova, com ou sem alterações. Em bom rigor, salvo raras exceções, e em virtude da natureza coletiva que têm na sua génese, fruto de partilha e de análise por parte dos profissionais da EHF, as alterações ou sugestões propostas são sempre aprovadas em sede do Conselho Pedagógico, pois já trazem o parecer favorável e decisivo do Diretor Pedagógico, que lidera as reuniões de trabalho referidas. A sua inclusão na ordem de trabalhos é um mero formalismo, necessário para efeitos de registo formal. No que respeita aos stakeholders externos, para além dos inquéritos destinados a avaliar o grau de satisfação dos empregadores dos diplomados da EHF, também os empresários e representantes de entidades diversas são chamados a avaliar os alunos em sede de FCT, na qualidade de tutores. Para além da avaliação quantitativa, os tutores podem deixar comentários e sugestões num espaço criado para o efeito, no modelo de avaliação de FCT. Estas sugestões/comentários são compilados pelos Orientadores de Curso e levados a reunião de Supervisão Técnica, podendo aí serem propostas alterações a validar pelo Diretor Pedagógico e pelo Conselho Pedagógico, sempre na ótica de aproximar o mais possível as competências desenvolvidas nos alunos na escola com as competências necessárias para uma mais célere e proveitosa integração no mercado de trabalho.

No que toca ao **princípio da melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados**, pretende-se que, **(i)** a partir dos resultados apurados e do apuramento das metas que ficaram por alcançar, que sejam elaborados, com base num processo de reflexão e negociação entre os envolvidos, planos de melhoria, tantos quantos as metas (intermédias ou globais) que ficaram por alcançar. É nesta fase que se podem criar outros objetivos específicos e/ou metas intermédias, que se entenda serem mais eficientes para alcançar a meta global, a que no plano de ação se chamou “objetivo geral”, para distinguir essa meta global das metas intermédias ou parcelares, redefinindo, desta forma, o plano de ação inicial. Estas alterações devem ser publicitadas nos meios já referidos acima. Também é nesta fase que se promove a reflexão acerca do forma como fizemos e se deveremos ou não fazer diferente e como, de forma a melhorar os resultados alcançados. **(ii)** Pretende-se que este exercício de revisão seja feito anualmente, dEHFis de apurados e analisados os resultados anuais e tendo em conta as orientações legais e/ou pedagógicas em vigor.

III. Áreas de melhoria na gestão da oferta de EFP

Elaborar uma breve fundamentação do Plano de Melhoria que é apresentado no Anexo 2.

O Plano de Melhoria que faz parte integrante deste Relatório de Operador como Anexo 2, começou por apresentar o diagnóstico relativo às turmas do triénio 2011-2014, nos 3 indicadores considerados para efeitos do arranque da implementação do sistema de certificação da qualidade EQAVET. De seguida

apresentaram-se as metas globais propostas para cada indicador e, finalmente, apresentaram-se os resultados obtidos em cada um desses indicadores, respeitantes, no entanto, a públicos diferentes, em função de se estar no “ano zero” de implementação deste sistema de garantia da qualidade. Assim, o **indicador 4** foi buscar os seus resultados às turmas do triénio 2013-2016, que terminaram este ano letivo; os resultados dos **indicadores 5 e 6 a)** foram apurados a partir dos resultados do estudo de empregabilidade feito pelo GIP da Insignare em março de 2016, referente às turmas do triénio 2012-2015 – mesmo considerando ser ainda prematuro no que toca ao processo de integração no mercado de trabalho; e o **indicador 6 b3)** foi apurado apenas em relação às turmas do triénio 2011-2014.

Em função dos resultados apurados, verificou-se que, no que toca às metas globais, se atingiram e superaram os valores propostos para os indicadores 4, 6 a) e 6 b3). Já no que toca ao indicador 5, os resultados ficaram além do esperado.

Assim, em nome da melhoria contínua que está na génese dos sistemas de garantia de qualidade, foi necessário fazer um plano de melhoria com o intuito de aumentar a taxa de empregabilidade após a conclusão dos cursos. Assim, foram apontadas metas, ações, tarefas, timings e responsáveis pela sua execução.

DEHFis, porque apesar de as metas globais terem sido cumpridas, verificou-se existirem metas intermédias/parcelares, constantes do documento base e do plano de ação, consideradas importantes para alavancar resultados globais, e cujos resultados previstos não foram alcançados. E porque estamos num ano de aprendizagem no que toca à implementação do sistema de garantia da qualidade, resolvemos, a partir daquela constatação, identificar outras áreas de melhoria, e através delas, definir metas, ações, tarefas, timings e responsáveis.

De seguida, apresentámos a forma definida pela nossa organização para a avaliação e divulgação dos resultados do(s) Plano(s) de Melhoria(s), bem como os mecanismos previstos para a reformulação do plano de melhoria definido ou até para a elaboração de um novo plano de melhoria, no caso do anterior se ter revelado infrutífero, ou porque se pretende outro tipo de intervenção diferente.

Finalmente, foi apresentada uma breve reflexão sobre algumas dificuldades de consistência encontradas no processo de apuramento de resultados.

IV. Conclusão

Apresentar uma apreciação global sintética do processo de implementação do sistema de garantia da qualidade alinhado com o Quadro EQAVET.

Para a Escola Profissional de Hotelaria de Fátima, este foi um ano pioneiro no que toca à adoção de um sistema de garantia da qualidade. Começou por se produzir o documento base e o respetivo plano de ação, documentos dinâmicos na sua essência, abertos e partilhados, que permitem uma reflexão participativa e uma melhoria permanente. Estes documentos resultaram de um exercício de sistematização conceptual e processual tão árduo quanto gratificante, pois conduziu à reflexão conjunta dos vários stakeholders internos e externos, permitiu a determinação clara e objetiva de várias metas, globais e intermédias/parcelares, contribuiu para a atribuição concreta de responsabilidades (de operacionalização, de monitorização e de avaliação/revisão), para a definição dos timings dentro dos quais as metas devem ser alcançadas, num todo coerente e organizado. Em resultado de todo o trabalho realizado até à data, os elementos da comunidade educativa da EHF sabem de “onde partimos”, “onde estamos” e “onde queremos chegar”, sabendo que queremos sempre chegar mais longe, fazer mais e melhor, em nome da missão da instituição de qualificar com rigor e exigência, inovação e profissionalismo, para um mercado de trabalho, competitivo, global e em constante mutação, inculcando atitudes e competências pessoais e sociais.

Foi o propósito de firmar o compromisso com a qualidade da oferta do ensino profissional que ministra, que a Escola profissional de Hotelaria de Fátima esteve, desde o início, na linha da frente implementação do sistema de garantia de qualidade alinhado com o quadro EQAVET em Portugal.

Os Relatores

(introduzir o cargo de direção exercido)

(Responsável da qualidade)

(Localidade e data)

DOCUMENTOS A ANEXAR:

Anexo 1 – Registo da aferição das práticas de gestão da EFP e identificação das fontes de evidência

Anexo 2 – Plano de Melhoria