

### Quadro de Monitorização de Indicadores Ano 2019

Abreviatura:	QMI 002/19
Data:	30-10-2019
Elaborado:	José Pegada
Aprovado:	Carina Oliveira

Questões Externas	Questões Internas	Partes Interessadas		Processo		Indicador		Ações a empreender	Recursos	Responsável	Métrica	Objetivo			Monitorização Objetivo						
				Descrição	N.º	Descrição	N.º					Ano N	Ano N-1		1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT	Total		
													Previsão	Real							
Enquadramentos legais, políticos, sociais, culturais, geográficos, demográficos e económicos; a concorrência e as necessidades dos clientes/utentes; transportes escolares	Estratégia, os valores e cultura, o histórico, o know-how, os recursos e o desempenho da organização	A tutela, os associados, os colaboradores, os alunos e família, os formandos, os utentes, as empresas e os fornecedores externos	Necessidades & Expetativas	Planeamento Estratégico	1	N.º turmas	1.1	Candidatura à DGESTE e CIMT; Ações de divulgação e promoção dos cursos publicamente e nas escolas de 3.º ciclo; Dia Aberto	Financeiros; Humanos; Informáticos	Carina João Oliveira	Numérico	8	8	7	7						
						Extensão da Certificação	1.2	Implementar o SGQ; Realizar a Auditoria Interna; Responder às não conformidades detetadas; Realizar auditoria da entidade certificadora; Resposta às não conformidades detetadas	Humanos; Informáticos;			Auditoria	junho	----	----	certificação obtida					
				Processo relacionado com o Cliente/Utente	2	Satisfação dos clientes	2.1	Cumprimento de prazos acordados; Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Tratamento das reclamações com eficácia; Assistência durante e após o serviço	Humanos; Informáticos	Pedro Major	Média (somatório das respostas sobre o máximo total)	≥ 86%	≥ 85%	85%							
						Não conformidades Externas	2.2					≤ 2%	<3%	0%	0%						
				Formação e Emprego	3	Candidatura ERASUMS+ KA1 - Estágios Internacionais	3.1	Elaborar a candidatura; Cumprimento dos requisitos e referencial definidos	Humanos; Informáticos	Sérgio Fernandes	Média (n.º estágios aprovadas / n.º total estágios solicitados)	≥ 96%	≥ 95%	100%	96%						
												Candidatura ERASUMS+ KA2 - Projetos	3.2			≥ 30%	≥ 25%	42%	63%		
						Ofertas enviadas para o IEFPP - GIP	3.3	Recolher ofertas. Sistematizar a informação; Identificação das ofertas de emprego em função do perfil dos desempregados;	Humanos; Informáticos; Meios de Comunicação Social	Sandra Monteiro	Numérico	≥ 60	≥ 60	130	5	11	47				
						Ações de Informação - GIP	3.4	Tratamento atempado das solicitações; Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Assistência durante e após o serviço; Tratamento personalizado aos clientes; Promoção da Satisfação do Cliente	Humanos; Informáticos			Numérico	≥ 450	≥ 450	2773	1204	815	183			
						Ações de apoio à procura de emprego - GIP	3.5			Sofia Albuquerque	Numérico	≥ 250	≥ 250	799	215	85	68				
						Design e Desenvolvimento	3.6	Apresentação de proposta formativa de qualidade	Humanos; Informáticos			Numérico	≥ 2	≥ 2	1						
						Número de inscritos - CQ	3.7			Sofia Albuquerque	Numérico	≥ 480	≥ 480	319	76	87	229				
						N.º de Encaminhamentos - CQ	3.8	Tratamento atempado das solicitações; Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Assistência durante e após o serviço; Tratamento personalizado aos clientes; Promoção da Satisfação do Cliente; Horários flexíveis	Humanos; Informáticos			Numérico	≥ 480	≥ 480	323	86	222	96			
						N.º de Encaminhamentos RVCC - CQ	3.9					Numérico	≥ 98	≥ 96	111	4	16	36			
						N.º de Certificados - CQ	3.10					Numérico	≥ 52	≥ 50	56	0	24	8			
						Boa gestão recursos financeiros; Sistematização e controlo; Minimizar reclamações; Gestão eficaz: Melhoria contínua; Recursos capazes; Qualificação Profissional; Formação integrada para serem cidadãos ativos; Reconhecimento Externo; Apoios Sociais; Credibilidade; Desempenho		Satisfação dos clientes (AEC)	4.1	Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Tratamento das reclamações com eficácia; Assistência durante e após o serviço;	Humanos; Informáticos	Média (somatório das respostas / máximo total)	≥ 83%	≥ 82,5%	84%						
													Desempenho dos Docentes Contratados (AEC)	4.2	Assistência durante e após o serviço;	Humanos; Informáticos	Média (n.º de docentes com classificação igual ou superior a "Bom" sobre o n.º total de docentes)	≥ 87,5%	≥ 85%	100%	
								Taxa de Conclusão - 2016/2019 (EP)	4.3			Humanos; Informáticos	Média (número de alunos diplomados / total dos alunos que ingressaram no curso)	≥ 65%	----	EPO 75% EHF 67%	EPO 76% EHF 65%				
								Taxa de Empregabilidade - 2016/2019 (EP)	4.4	Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Motivação dos utentes; Diversificação das metodologias pedagógicas; Zelar pelo rigor técnico, garantindo a obtenção das competências mínimas definidas	Humanos; Informáticos			Média (número de alunos diplomados e que estão no mercado de trabalho, em formação (incluindo nível superior) ou outros destinos / número total de alunos diplomados)	≥ 50%	----	EPO 91% EHF 89%	EPO 98% EHF 90%			
								Taxa de Conclusão - 2014/2017 (EQAVET)	4.5			Humanos; Informáticos	Média (número de alunos diplomados / total dos alunos que ingressaram no curso)	≥ 65%	----	EPO 67% EHF 70,3%	EPO 60,4% EHF 75,4%				
								Taxa de Empregabilidade - 2014/2017 (EQAVET)	4.6					Média (número de alunos diplomados e que estão no mercado de trabalho, em formação (incluindo nível superior) ou outros destinos / número total de alunos diplomados)	≥ 65%	----	EPO 89% EHF 78,1%	EPO 98,4% EHF 83,7%			
Taxa de Colocação em área afins - 2014/2017 (EQAVET)	4.7							Humanos; Informáticos	Média (número de alunos diplomados empregados em áreas afins / n.º de alunos diplomados empregados)	≥ 50%	----	EPO 89% EHF 53,1%	EPO 76,5% EHF 74%								
Taxa de Satisfação Empregadores 2014/2017 (EQAVET)	4.8	Enviar inquéritos de satisfação; Apostar no rigor e exigência da formação, garantindo as competências técnicas mínimas	Humanos; Informáticos							Média (número de avaliações com classificação igual ou superior a "Bom" / número total de avaliações dos empregadores aos alunos empregados)	≥ 80%	----	EPO 95% EHF 98,4%	EPO 96% EHF 93,9%							

### Quadro de Monitorização de Indicadores Ano 2019

Abreviatura:	QMI 002/19
Data:	30-10-2019
Elaborado:	José Pegada
Aprovado:	Carina Oliveira

Questões Externas	Questões Internas	Partes Interessadas		Processo		Indicador		Ações a empreender	Recursos	Responsável	Métrica	Objetivo			Monitorização Objetivo									
				Descrição	N.º	Descrição	N.º					Ano N	Ano N-1		1.ºT	2.ºT	3.ºT	4.ºT	Total					
													Previsão	Real										
			Profissional; Qualificação Profissional; Cumprimento legal; Progressão na carreira; Acompanhamento dos serviços prestados; Satisfação pelos serviços prestados	Educação	4	Taxa de Resposta - Empregadores 2014/2017 (EQAVET)	4.9	Acompanhamento regular aquando do período de auscultação; Contacto personalizado com os Empregadores	Humanos; Informáticos	José Pegada Renato Guiomar	Média (número de avaliações recebidas empregadores / número de diplomados)	≥ 75%	----	EPO 84,8% EHF 60,5%	EPO 34% EHF 41%									
						Satisfação Global Alunos (EP)	4.10	Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Motivação dos utentes; Diversificação das metodologias pedagógicas; Zelar pelo rigor técnico, garantindo a obtenção das competências mínimas definidas	Humanos; Informáticos		Média (número de avaliações com classificação igual ou superior a "Bom" / número total de avaliações dos alunos)	≥ 80%	----	EPO 93,1% EHF 72,4%	EPO 84% EHF 73%	EPO 83% EHF 72%								
						Satisfação Global Encarregados Educação (EP)	4.11		Humanos; Informáticos		Média (número de avaliações com classificação igual ou superior a "Bom" / número total de avaliações dos encarregados de educação)	≥ 80%	----	EPO 97% EHF ----										
						Taxa de Resposta - Enca. Educação (EP)	4.12		Humanos; Informáticos		Média (número de avaliações recebidas encarregados educação / número de alunos)	≥ 80%	----	EPO 81% EHF ----										
						Taxa de Compromisso - Encarregados de Educação (EP)	4.13		Humanos; Informáticos		Média (número de encarregados de educação presentes (ou contactados) nas reuniões / número total de alunos)	≥ 80%	----	EPO 97% EHF 70%			EPO 99,2% EHF 83%							
						Taxa de Sucesso Modular (EP)	4.14	Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Motivação dos utentes; Diversificação das metodologias pedagógicas; Zelar pelo rigor técnico, garantindo a obtenção das competências mínimas definidas; Acompanhamento regular dos resultados académicos e realizar ações corretivas em caso de necessidade; Acompanhamento individualizado	Humanos; Informáticos		Média (número total de módulos em atraso / número total de módulos)	≥ 75%	----	EPO 94% EHF 67%	EPO 93,8% EHF 65,4%	EPO 91,7% EHF 66%								
						Taxa de Desistência (EP)	4.15		Humanos; Informáticos		Média (número total de alunos em frequência / número total de alunos matriculados)	≤ 12%	----	EPO 11,9% EHF 11%	EPO 11,1% EHF 11,3%	EPO 11,8% EHF 15,3%								
						Satisfação Restaurante Aplicação (EP - EHF)	4.16	Sensibilização dos colaboradores e alunos para o desempenho e profissionalismo; Fazer o levantamento diário da satisfação através de rápidos inquéritos	Humanos; Informáticos		Média (número de avaliações com classificação igual ou superior a "Bom" / número total de avaliações utentes do restaurante)	≥ 80%	----						91,6%					
						Taxa de Formação de Professores/Formadores (EQAVET)	4.17	Zelar que a formação corresponda às necessidades dos Professores/Formadores	Humanos; Informáticos		Média (número de professores/formadores com frequência de ações de formação / número total de professores/formadores)	≥ 75%	----											
						Qualidade	5	Eficácia das ações corretivas resultantes auditorias	5.1		Registrar as não conformidades; Efetuar a análise das causas; Implementar as ações corretivas	Humanos; Informáticos	José Pegada	n.º de ações corretivas eficazes sobre o n.º total de ações corretivas definidas	≥ 87,5%	≥ 85%	100%							
				Gestão Recursos Humanos	6	Eficácia Formação	6.1	Adequação dos conteúdos formativos e do formador à ação; Realizar acompanhamento contínuo; Registrar as avaliações	Humanos; Informáticos	Pedro Major	Média das avaliações globais dos formandos	≥ 80%	≥ 75%	90%										
				Aquisições e Compras	7	Avaliação de Fornecedores - Matéria prima	7.1	Registrar a receção dos produtos, mediante critérios de análise definidos; Sensibilizar os fornecedores para as não conformidades identificadas, de modo a prevenir futuras ocorrências	Humanos; Informáticos	Pedro Major	Média das avaliações obtidas	≥ 87,5%	≥ 85%	98,3%	97,8%	98,2%	98,3%							
												Avaliação de Fornecedores - Matéria prima alimentar	7.2		Humanos; Informáticos	Média das avaliações obtidas	≥ 88%	≥ 87%	93,9%	96,7%	96,4%	96,3%		
												Avaliação de Fornecedores - Serviços	7.3	Registrar a receção dos serviços; Sensibilizar os fornecedores para as não conformidades identificadas, de modo a prevenir futuras ocorrências	Humanos; Informáticos	Média das avaliações obtidas	≥ 95%	≥ 93%	100%					
				Instalações e Equipamentos	8	Cumprimento prazo de execução	8.1	Respeitar a data prevista para a execução da manutenção;	Financeiros; Humanos; Informáticos	Pedro Major	Média (n.º de serviços com prazo cumprido / n.º total de serviços efetuados)	≥ 80%	≥ 75%	93,5%	90,4%	97,6%								
						Custos de Manutenção	8.2	Definir no Orçamento anual um valor específico para o efeito				Média ((custo real - custo previsto) / custo previsto)	≤ 15%	---	---									
				Apoio ao Aluno e Família	9	Satisfação de utentes	9.1	Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Tratamento das reclamações com eficácia; Assistência durante e após o serviço;	Humanos; Informáticos	Sofia Ferreira	Média (somatória das respostas sobre o máximo total)	≥ 75%	≥ 72%	82%			EPO 77,8% EHF 68,2%							

Quadro de Identificação de Riscos e Oportunidades

Abreviatura:	QIRO001/19
Data:	16-04-2019
Elaborado:	José Pegada
Aprovado:	Carina Oliveira

Questões Externas	Questões Internas	Partes Interessadas		Riscos										Oportunidades													
		Identificação	Necessidades & Expetativas	Descrição	Processo	Impacto do Indicador	Probabilidade	Resultado	Ações a empreender	Recursos	Prazo	Responsável	Avaliação Eficácia das Ações			Descrição	Processo	Impacto do Indicador	Probabilidade	Nível	Ações a empreender	Recursos	Prazo	Responsável	Avaliação Eficácia das Ações		
													Critério	Estado	Prazo										Critério	Estado	Prazo
				Menor estabilidade financeira	Planeamento Estratégico	4	3	12	Candidatura à DGESTE e CIMT;	Financeiros; Humanos; Informáticos	setembro	Carina Oliveira	cumprimento objetivo 1.1		anual	Potencializar a abertura de novos cursos	Planeamento Estratégico	4	2	8	Candidatura à DGESTE para lecionação de novos cursos;	Financeiros; Humanos; Informáticos	mar-20	Carina Oliveira	A ação será eficaz se após a candidatura for concedida a abertura de novos cursos		mai-20
			Gestão Recursos Humanos		4	2	8	Otimização de recursos humanos; diversificação de tarefas	Financeiros; Humanos; Informáticos	dezembro	Pedro Major	Ação eficaz se o número de colaboradores não diminuir		anual			Processo relacionado com o Cliente/Utente	4	4	16	Cumprir com os requisitos e expetativas dos clientes durante e após os serviços prestados; Promover Inquéritos de Satisfação	Humanos; Informáticos	dezembro	Pedro Major	As ações serão eficazes se após o cumprimento dos requisitos e aplicação do inquérito, existir pelo menos um novo cliente		mar-20
			Diminuição de financiamentos	Planeamento Estratégico	4	3	12	Ações de divulgação e promoção dos cursos publicamente e nas escolas de 3.º ciclo; Dia Aberto.	Financeiros; Humanos; Informáticos	setembro	Carina Oliveira	cumprimento objetivo 1.1		anual	Reconhecimento Externo	Formação e Emprego	4	3	12	Tratamento atempado, profissional e eficiente às solicitações de emprego; Aplicar Inquéritos de Satisfação	Humanos; Informáticos	dezembro	Sofia Albuquerque	As ações serão eficazes se após a divulgação e tratamento das ofertas de emprego, existir uma satisfação dos utentes superior a 70%		jan-20	
				Gestão Recursos Humanos	4	2	8	Otimização de recursos humanos; Diversificação de tarefas	Financeiros; Humanos; Informáticos	dezembro	Pedro Major	Ação eficaz se o número de colaboradores não diminuir		anual		Educação	4	3	12	AEC Acompanhamento individualizado dos docentes e das suas atividades; Colaborar com os agrupamentos nas suas diversas atividades; Realizar Inquéritos de Satisfação	Humanos; Informáticos	setembro	AEC Pedro Major	As ações serão eficazes se após o acompanhamento e colaboração manifestada, continuar a existir interesse em colaborar com a Insignare neste tipo de atividades		setembro	
				Insatalações e Equipamentos	3	1	3	Cumprimento do plano de manutenção	Financeiros; Humanos; Informáticos; Equipamentos	setembro	Pedro Major	cumprimento objetivo 8.1		anual			Processo relacionado com o Cliente/Utente	4	3	12	Ensino Profissional Desenvolvimento das atividades conducentes à obtenção Certificação EQAVET		abr-20	Ensino Profissional Diretores Pedagógicos	As ações serão eficazes se for concedida a certificação EQAVET a 3 anos.		abr-20
			Quebras de Confiança	Processo relacionado com o Cliente/Utente	4	1	4	Cumprimento para com as ações definidas para a Satisfação dos Clientes e requisitos do sistema; Cumprimento de prazos acordados; Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Tratamento das reclamações com eficácia; Assistência durante e após o serviço	Humanos; Informáticos	abril	Pedro Major	cumprimento dos objetivos 2.1 e 2.2		anual	Agariação de novos clientes/utentes	Formação e Emprego	4	3	12	Cumprir com os requisitos e expetativas dos clientes durante e após os serviços prestados; Promover Inquéritos de Satisfação; Divulgar continuamente as atividades da Insignare	Humanos; Informáticos; Melos de Comunicação Social	dezembro	Pedro Major	As ações serão eficazes se após o cumprimento dos requisitos e aplicação do inquérito, existir pelo menos um novo cliente		abr-20	
				Formação e Emprego	4	2	8	Tratamento atempado das solicitações; Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Assistência durante e após o serviço; Tratamento personalizado aos clientes; Promoção da Satisfação do Cliente; Horários flexíveis	Humanos; Informáticos	dezembro	Sofia Albuquerque	cumprimento dos objetivos 3.4, 3.5, 3.7, 3.8, 3.9 e 3.10		anual		Formação e Emprego	4	2	8	Efetuar proposta de formação atempada e coerente com o solicitado	Financeiros; Humanos; Informáticos	dezembro	Sofia Albuquerque	As ações serão eficazes se após o cumprimento dos requisitos e ações existir pelo menos uma formação a mais face à meta prevista		jan-20	
				Educação	4	2	8	Tratamento atempado das solicitações; Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo; Assistência durante e após o serviço; Efetuar as substituições atempadamente; Cumprimento do Plano de Atividades; Cumprimento por parte dos professores/formadores dos procedimentos das escolas;	Humanos; Informáticos	setembro	AEC Pedro Major	cumprimento dos objetivos 4.1 e 4.2		anual		Educação	4	3	12	Ações de divulgação da oferta formativa; Marketing constante ao longo do ano;	Financeiros; Humanos; Informáticos	setembro	Diretores Pedagógicos	As ações serão eficazes se for possível abrir todas as turmas aprovadas		outubro	
				Aquisições e Controlo	3	3	9	Sensibilizar os fornecedores para as não conformidades identificadas, de modo a prevenir futuras ocorrências	Humanos; Informáticos	dezembro	Pedro Major	cumprimento dos objetivos 7.1, 7.2 e 7.3		anual		Processo relacionado com o Cliente/Utente	4	3	12	Cumprir com os requisitos e expetativas dos clientes durante e após os serviços prestados; Promover Inquéritos de Satisfação	Humanos; Informáticos		Pedro Major	As ações serão eficazes se após o cumprimento dos requisitos e aplicação do inquérito, existir uma satisfação dos clientes superior a 80%		mar-20	
			Satisfação do cliente/utente	Planeamento Estratégico	4	3	12	Ações de divulgação e promoção dos cursos publicamente e nas escolas de 3.º ciclo; Dia Aberto; Promover ações de marketing	Financeiros; Humanos; Informáticos	setembro	Carina Oliveira	cumprimento objetivo 1.1		anual	Formação e Emprego	4	3	12	Divulgação massificada das ofertas de emprego; Acompanhamento dos processos	Humanos; Informáticos	dezembro	Sofia Albuquerque	As ações serão eficazes se após a divulgação e tratamento das ofertas de emprego, existir uma satisfação dos utentes superior a 70%		jan-20		
				Processo relacionado com o Cliente/Utente	4	2	8	Sensibilização dos colaboradores para o desempenho e profissionalismo	Financeiros; Humanos; Informáticos	abril	Pedro Major	cumprimento dos objetivos 2.1 e 2.2		anual	Educação	4	3	12	Acompanhamento constante da ação; Realizar Inquéritos de Satisfação	Humanos; Informáticos	setembro	AEC Pedro Major	As ações serão eficazes se após o cumprimento dos mesmos, a taxa de satisfação do trabalho desenvolvido, por docente, for superior a 80%		outubro		
				Formação e Emprego	3	3	9	Apresentação de proposta formativa de qualidade	Financeiros; Humanos; Informáticos	mar-20	Sofia Albuquerque	cumprimento objetivo 3.6		anual								julho	Ensino Profissional Diretores Pedagógicos	As ações serão eficazes se após o cumprimento dos mesmos, a taxa de satisfação global for superior a 80%		julho	

Quadro de Identificação de Riscos e Oportunidades

Abreviatura:	QIRO001/19
Data:	16-04-2019
Elaborado:	José Pegada
Aprovado:	Carina Oliveira

Questões Externas	Questões Internas	Partes Interessadas		Riscos											Oportunidades													
		Identificação	Necessidades & Expectativas	Descrição	Processo	Impacto do Indicador	Probabilidade	Resultado	Ações a empreender	Recursos	Prazo	Responsável	Avaliação Eficácia das Ações			Descrição	Processo	Impacto do Indicador	Probabilidade	Nível	Ações a empreender	Recursos	Prazo	Responsável	Avaliação Eficácia das Ações			
													Critério	Estado	Prazo										Critério	Estado	Prazo	
Enquadramentos legais, políticos, sociais, culturais, geográficos e demográficos e económicos; a concorrência e as necessidades dos clientes/utentes	Estratégia, os valores e cultura, o histórico, o know-how, os recursos e o desempenho da organização	A tutela, os associados, os alunos e família, os formandos, os utentes, as empresas e os fornecedores externos	Boa gestão recursos financeiros; Sistematização e controlo; Minimizar reclamações; Gestão eficaz; Melhoria contínua; Recursos capazes; Qualificação Profissional; Formação integrada para serem cidadãos ativos; Reconhecimento Externo; Apoios Sociais; Credibilidade; Desempenho Profissional; Qualificação Profissional; Cumprimento legal; Progressão na carreira; Acompanhamento dos serviços prestados; Satisfação pelos serviços prestados	Diminuição Receitas	Educação	3	3	9	Cumprimento por parte dos formadores dos procedimentos das escolas; Cumprimento do Plano de Atividades; Ensino Profissional Cumprimento das metas propostas; Prevenir a desistência da formação	Financieros; Humanos; Informáticos	setembro	AEC Pedro Major	cumprimento dos objetivos 4.1 e 4.2		anual	Apoio ao Aluno e Família		3	3	9	Promover Inquéritos de Satisfação; Atendimento eficaz com respostas concretas; Intervenção social global (aluno e família)	Humanos; Informáticos	julho	Sofia Ferreira	As ações serão eficazes se após o seu cumprimento, a satisfação dos alunos e respetivas famílias for superior a 75%		julho	
					Formação e Emprego	2	2	4	Elaborar a candidatura; Cumprimento dos requisitos e referencial definidos	Humanos; Informáticos	junho	Sérgio Fernandes	cumprimento dos objetivos 3.1 e 3.2		anual	Educação		4	4	16	Respeitar o Projeto Educativo; Acompanhar os alunos, apostando na inclusão e diversificação de estratégias educativas; Intensificar o trabalho em projeto	Financieros; Humanos; Informáticos	julho	Diretores Pedagógicos	As ações serão eficazes se forem previstos no Plano de Atividades do próximo ano letivo, pelo menos um novo projeto		setembro	
					Educação	2	2	4	Promover a formação holística; Promover o número elevado de horas de estágio	Humanos; Informáticos	julho	Diretores Pedagógicos	ação eficaz se for cumprido o n.º de horas de estágio		anual	Formação e Emprego		4	3	12	Divulgação dos projetos e atividades desenvolvidas; Garantir locais de estágio adequados ao perfil dos cursos;	Humanos; Informáticos	maio	Sérgio Fernandes	As ações serão eficazes se após as divulgações e o cumprimento dos estágios, se 85% dos alunos cumprirem para com, pelo menos, 2 visitas culturais durante o estágio.		setembro	
					Formação e Emprego	2	2	4	Elaborar a candidatura; Cumprimento dos requisitos e referencial definidos	Humanos; Informáticos	setembro	Sérgio Fernandes	cumprimento dos objetivos 3.1 e 3.2		anual	Educação	Enriquecimento Social, Cultural e Linguístico;		4	4	16	Respeitar o Projeto Educativo; Acompanhar os alunos, apostando na inclusão e diversificação de estratégias educativas; Intensificar o trabalho em projeto, sobretudo para com a comunidade	Financieros; Humanos; Informáticos	julho	Diretores Pedagógicos	As ações serão eficazes se forem previstos no Plano de Atividades do próximo ano letivo, pelo menos um projeto para com a comunidade		setembro
					Educação	2	2	4	Promover a formação holística; Promover o número elevado de horas de estágio	Humanos; Informáticos	julho	Diretores Pedagógicos	ação eficaz se for cumprido o n.º de horas de estágio		anual	Formação e Emprego	Diminuição Taxa de desemprego		4	3	12	Divulgação massificada das ofertas de emprego; Acompanhamento dos processos	Financieros; Humanos; Informáticos; Meios de Comunicação Social	dezembro	Sofia Albuquerque	As ações serão eficazes se após a divulgação e tratamento das ofertas de emprego, as metas relativas ao encaminhamento para entrevistas forem cumpridas		
					Formação e Emprego	4	2	8	Sistematizar a informação; Identificação das ofertas de emprego em função do perfil dos desempregados; Cumprimento para com as ações definidas para a Satisfação dos Clientes; Tratamento personalizado aos clientes; Horários flexíveis	Humanos; Informáticos	jan-20	Sofia Albuquerque	cumprimento dos objetivos 3.4, 3.5, 3.7, 3.8, 3.9 e 3.10		trimestral	Educação			4	3	12	Respeitar o Projeto Educativo; Acompanhar os alunos, apostando na inclusão e diversificação de estratégias educativas;	Financieros; Humanos; Informáticos	julho	Diretores Pedagógicos	As ações serão eficazes se a taxa de emprego expectável for cumprida		
					Educação	4	2	8	Zelar pelo cumprimento das taxas de conclusão e empregabilidade; Cumprimento para com as ações definidas para a satisfação dos utentes e dos empregadores	Humanos; Informáticos	mar-20	Diretores Pedagógicos	cumprimento dos objetivos 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10, 4.13, 4.14 e 4.15		trimestral	Formação e Emprego	Apoio Social		3	3	9	Divulgação massificada das ofertas de emprego; Acompanhamento dos processos; Ajustar horários em função das disponibilidades dos clientes; Tratamento atempado, profissional e eficiente às solicitações e necessidades dos clientes;	Humanos; Informáticos	dezembro	Sofia Albuquerque	As ações serão eficazes se o número de inscritos for superior ao do ano anterior		jan-20
					Formação e Emprego	4	2	8	Recolher ofertas. Sistematizar a informação; Identificação das ofertas de emprego em função do perfil dos desempregados;	Humanos; Informáticos; Meios de Comunicação Social	dezembro	Sofia Albuquerque	cumprimento dos objetivos 3.4, 3.5, 3.7, 3.8, 3.9 e 3.10		trimestral	Formação e Emprego	Aumento da taxa de		4	3	12	Ajustar horários em função das disponibilidades dos clientes; Tratamento atempado, profissional e eficiente às solicitações e necessidades dos clientes;	Humanos; Informáticos	dezembro	Sofia Albuquerque	As ações serão eficazes se a meta do número de certificados for cumprida		



