

PLANO DE AÇÃO

Nome da entidade formadora

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

Escola Profissional de Hotelaria de Fátima

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, n.º 208 - 2495-408 Fátima

Contactos: 249530630

Endereço eletrónico: ehf@insignare.pt

Nome, cargo e contactos do responsável da entidade formadora

Carina João Oliveira, Diretora Executiva

Telefone: 249 545 721

Email: carina.oliveira@insignare.pt

(Inserir, a partir da página seguinte, o Plano de Ação 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*)

Contextualização e enquadramento do Plano de Ação Escola Profissional de Hotelaria de Fátima

Em setembro de 2015 a INSIGNARE integrou um painel constituído pela ANQEP para o projeto piloto de implementação do sistema EQAVET em escolas, disponibilizando-se desde a primeira hora para se constituir como grupo experimental de metodologias e instrumentos ao longo das etapas do projeto.

Estabelecemos um processo de desenvolvimento, desde o dia 1 do sistema EQAVET em Portugal, por acreditarmos nas suas virtuosidades de melhoria da nossa própria organização e sobretudo, da melhoria da prestação da nossa oferta formativa ao nível de ensino profissional.

Esse enraizamento inicial deu origem à implementação logo no ano letivo 2015/2016 para a Escola Profissional de Hotelaria de Fátima (EHF), desenvolvendo os primeiros documentos e a primeira organização do sistema EQAVET, que disponibilizamos no site: [aqui](#), contendo aquilo que se entende como [Documento Base e Plano de Ação](#) + [Relatório Final do Operador](#) + [Registo](#) + [Plano de Melhoria](#).

Seguiu-se sensivelmente nessa altura, a implementação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2015, que foi construída e implementada ao nível da Insignare, a organização proprietária de 2 escolas profissionais (Escola Profissional de Hotelaria de Fátima e Escola de Hotelaria de Fátima), a qual congrega os serviços centrais e todos os serviços administrativos e financeiros partilhados.

Se por um lado a organização estava a implementar um sistema de qualidade nos seus serviços, por outro ao nível das escolas a qualidade estava a surgir através do EQAVET.

O processo continuou, tendo os responsáveis estado em todas as iniciativas da ANQEP, tendo sido visitados por vários técnicos desde então, desenvolvendo e aperfeiçoando o sistema na escola de acordo com a melhoria contínua que o mesmo obriga.

A cronologia da nossa participação teve alguns momentos marcantes que aqui referimos:

- Equipa piloto (1.ª reunião) – 22 de setembro de 2015, às 11h30 na sede da ANQEP;
- Envio do 1.º pedido de certificação: 15 de setembro de 2016;
- Realização da visita de monitorização da ANQEP: 7 de novembro de 2016;

- Participação na *Peer Learning Activity* que a Comissão Europeia/Secretariado EQAVET promoveu em Lisboa, a 29 e 30 de março de 2016,;
- Receção do relatório final com a atribuição da certificação EQAVET: 31 de março de 2017.

No ano letivo passado, 2018/2019, deu-se internamente a “fusão” dos dois sistemas de Qualidade, não fazendo sentido haver 2 sistemas a correr em paralelo, tendo o EQAVET sido integrado no SGQ. O sistema foi alvo de auditoria de certificação que ocorreu nos passados dias 11 e 12 de junho, sendo conferida a Certificação pela *Bureau Veritas*.

Este mesmo preâmbulo foi explicado para a contextualização do Documento Base apresentado, uma vez que a maioria das etapas são comuns aos diferentes tipos de processos, constituindo o ponto em que nos encontramos face a todo o sistema EQAVET.

Da mesma forma, o **Plano de Ação** decorre das opções assumidas nesse projeto educativo e da forma como temos estruturadas as nossas atividades no Sistema de Gestão da Qualidade ISO9001:2015 (SGQ), estando o sistema de garantia da qualidade alinhado ao EQAVET.

Também aqui as mudanças implementadas já ocorreram por diversos momentos, desde 2015, tendo sido colmatadas as lacunas existentes a esse processo de alinhamento com o Quadro EQAVET.

O processo encontra-se assim construído da base ao topo, tendo em consideração os objetivos estratégicos da instituição com as alterações necessárias para que isso esteja espelhado em forma de alinhamento num sistema de qualidade alinhado ao quadro EQAVET.

O Plano de Ação quer-se assim do ponto de vista prático, constituído pela variedade dos projetos a proporcionar aos alunos para favorecer a sua aprendizagem e autonomia; pelas metodologias a utilizar na recolha, análise de dados/feedback e identificação de melhorias a introduzir na gestão da oferta de EFP; pela forma como tratamos a mobilização dos *stakeholders* e a forma de interligação connosco com vista à melhoria contínua da nossa oferta formativa; toda a monitorização de processos e resultados na gestão da oferta de EFP; e toda a informação a disponibilizada sobre a melhoria contínua nas suas diversas etapas.

Este plano é assim constituído, e foi de raiz integrado, nos documentos de ação que temos na instituição e que nos permitem do ponto de vista pratico a realização de todos esses projectos.

Tendo em conta essa experiência adquirida desde 2015, que já detalhámos no Documento Base, através da participação no projeto piloto da ANQEP sobre a implementação, em operadores de EFP, de um sistema de garantia da qualidade alinhado ao quadro EQAVET, cumprimos o compromisso de ter um Plano de Ação concertado com os demais documentos.

Assim sendo, o Plano de Ação, que interpreta e operacionaliza os objetivos estratégicos definidos em projeto educativo (leia-se Documento Base) não é mais do que a súmula de diversos documentos operacionais em uso na EHF e Insignare, de modo a que estes possam ser monitorizados, avaliados e revistos, tendo sempre como princípio base o ciclo da qualidade.

O **Plano de Ação** não está considerado de forma isolada, solta e a correr em paralelo, mas sim mais uma vez como um macro compromisso da entidade Insignare, relativamente aos seus objetivos estratégicos, quer em relação à sua ação mais generalizada, quer em relação à sua ação mais específica relativa às suas escolas profissionais.

Definimos e construímos o nosso **Plano de Ação** como sendo composto pelos seguintes documentos:

- [INS111 QMI – Quadro de Monitorização de Indicadores e INS125 QIRO – Quadro de Identificação de Riscos e Oportunidade;](#)
- [Plano de Atividades](#)

Ao invés de replicar neste documento, todos os documentos referidos anteriormente, criamos as respetivas ligações, para um acesso rápido aos mesmos (ver parágrafo anterior), onde constam as informações solicitadas no Guia para o Processo de Alinhamento com o Quadro EQAVET, ANQEP, I.P., 2018.

Relativamente a cada um dos objetivos do alinhamento são estabelecidas as metas a atingir (quantificadas ou descritivas), os prazos a respeitar, assim como as formas de monitorização a adotar, em função da natureza e temporalidade dos objetivos visados, estando todos esses elementos detalhados e compostos nos Quadros de **Monitorização QMI e QIRO**, que focam ainda parâmetros como: questões internas e externas; partes interessadas e suas necessidades e expectativas; ações a adotar; tratamento de riscos e oportunidades.

Nesses documentos já definimos as metas quantificadas ou descritivas a atingir, associadas aos objetivos de curto e médio prazo e com ligação às respetivas atividades.

O seu cumprimento é passível de verificar a cada momento e está incorporado no próprio documento de gestão interna de procedimentos a empreender de forma conjunta, detalhado e quantificado com os mesmos pressupostos, não havendo uma duplicação de processos como um fim em si mesmo, antes, interligados com todo o objectivo subjacente ao sistema alinhado ao EQAVET.

Assim, o Plano de Ação constitui-se como um plano de trabalho minucioso cujo desenvolvimento constitui a base do processo cíclico de melhoria da qualidade, favorecendo a aprendizagem conjunta dos processos de melhoria contínua das práticas de gestão.

A leitura atenta dos dois documentos indicados (em link) permite de imediato, a identificação destes desideratos, estando intrinsecamente ligados a todo o sistema porque deles fazem parte.

A nossa atuação, mais uma vez, partindo da evolução que fizemos até aqui de todo o processo, levou-nos à alteração da nossa organização interna por forma a dar resposta de maneira estrutural a toda uma atuação de qualidade, seja ela por incorporação da norma ISO 9001:2015, como ainda pelo alinhamento ao EQAVET, não havendo a esta altura uma dissociação de documentos pois os que temos já lhe dão resposta por si mesmo.

É este o nosso enquadramento e contextualização do ponto de chegada até aqui, sendo o Plano de Ação, uma incorporação detalhada no Quadro de Monitorização e no Plano de atividades da EHF, com a fundamentação acima produzida.

Links para consulta:

- [INS111 QMI – Quadro de Monitorização de Indicadores e INS125 QIRO – Quadro de Identificação de Riscos e Oportunidade;](#)
- [Plano de Atividades](#)