

REVISÃO PELA GESTÃO

2023



ETAP – ESCOLA PROFISSIONAL

Elaborado por: Grupo Dinamizador da Qualidade

Aprovado: 29/01/2024

## 1 – ESTADO DAS AÇÕES EMPREENDIDAS EM 2023

O presente documento convoca a nossa organização para uma reflexão sobre a gestão da Escola conforme preconiza o EQAVET e o ponto 9.3 da Norma ISO 9001/2015 que apela a um exercício de avaliação da atividade desenvolvida pela ETAP - Escola Profissional centrada nos critérios da pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica preconizada no Projeto Educativo e concretizada nos Planos de Atividades e Orçamentos da entidade proprietária da Escola aprovados anualmente.

### 1.1 – Considerações gerais

A apresentação deste documento permite fazer um primeiro balanço das atividades desenvolvidas no segundo e terceiro períodos do ano letivo 2022/2023 e no primeiro período do ano letivo 2023/2024 compreendendo a totalidade do ano civil de 2023 cujo Relatório de Atividades será analisado, discutido e aprovado pela Direção e pela Assembleia Geral, nos termos dos Estatutos da COOPETAPE, até ao final do mês de março de 2024.

O ano de 2023 coincidiu com a parte final do período de programação do PT2020, mas, infelizmente, as escolas profissionais estão confrontadas com a falta de regulamentação do Programa “Pessoas2030” e o atraso na publicação do Aviso do Concurso para financiamento do ano letivo 2023/2024, o que tem vindo a prejudicar fortemente as escolas profissionais.

No final do ano de 2023, quando terminado o primeiro período letivo, por pressão da ANESPO presidida pelo Diretor da ETAP, foi possível assegurar um primeiro pagamento através de um adiantamento do Tesouro que permitiu fazer pagamentos ao pessoal docente e não docente e a alguns fornecedores.

No ano de 2023 assistiu-se finalmente à publicação de um conjunto de instrumentos legais e regulamentares visando estabelecer as regras aplicáveis às operações financiadas pelo FSE+ no período de programação 2021-2027 tendo sido publicado o Decreto-Lei 20-A/20123 de 22 de março que estabelece o regime geral de aplicação dos fundos europeus do Portugal 2030 e quando nos encontrávamos na parte final do período de transição, foi finalmente publicada a Portaria nº 281-B/2023, de 13 de setembro, que define as regras de financiamento público dos cursos profissionais, o Despacho nº 9417-B/2023, da mesma data, que define os valores anuais do subsídio por turma/curso que melhora os valores turma, repondo os 5% da redução

das tabelas operada em 2012, mas apenas aplicável aos 10<sup>os</sup> anos, a que se seguiu a publicação da Portaria 325/2023, de 30 de outubro, que adota o Regulamento Específico da Área Temática da Demografia, Qualificação e Inclusão para o período de programação 2021/2027, com algumas melhorias, particularmente no que concerne aos apoios sociais aos alunos.

## **1.2 – Ações específicas**

Em face das ações de diagnóstico, planeamento, execução e avaliação dos processos formativos, dirigidos a jovens e adultos, e do desenvolvimento de processos de RVCC, escolar e profissional com vista a certificar as competências adquiridas pelos adultos ao longo da vida empreendidas importa fazer um exercício de **revisão do sistema de gestão da qualidade** alinhado com as normas ISO 9001 e com o EQAVET apontando, sempre que possível, oportunidades de melhoria.

No ano de 2023 importa sublinhar, em geral, a qualidade das prestações da ETAP no que se refere ao desenvolvimento normal das atividades educativas e formativas e de certificação de competências e, em particular, os seguintes aspetos, mais em pormenor:

### **a)- Organização da rede de oferta formativa**

A ANQEP e a DGESTE promoveram a organização das ofertas de cursos profissionais e CEF dirigidos à formação de jovens, replicando no essencial as orientações que vinham dos anos anteriores sendo de sublinhar que em 2023 foram apresentadas e aprovadas candidaturas, na CIM Alto Minho que resultaram na aprovação de sete turmas, em linha com a média dos últimos anos, e na AMP/Norte do Douro, onde foram aprovadas mais três novas turmas.

No que concerne à formação de adultos os três Centros Qualifica continuaram desenvolver a sua atividade cumprindo os objetivos propostos e foram apresentadas à ANQEP três candidaturas financiadas pelo PRR, para Projetos Locais Promotores de Qualificações de Nível Básico 1,2 e 3 as quais foram aprovadas e se encontram em curso tendo como destinatários os adultos com baixos níveis de qualificações escolares e visando a promoção da aprendizagem ao longo da vida, o aumento das competências de literacia, o acesso à educação formal e a melhoria efetiva das suas qualificações, reforçando assim a intervenção do Programa Qualifica.

## **b)- Concurso para os CTE – Centros Tecnológicos Especializados**

As candidaturas integram-se na Componente 6 do PRR que aponta para a criação de 195 CTE da área profissional da Informática, 115 das Indústrias, 30 da área das energias renováveis e 25 da área das digitais e a COOPETAPE/ETAP, nos termos do AVISO publicado em 2023 apresentou candidaturas para quatro CTE – Centros Tecnológicos Especializados, sendo um em Viana do Castelo (Informática) e outro na UF de Vila Praia de Âncora (Indústria) na CIM do Alto Minho e mais dois na UF da Maia (Indústria e Informática) tendo em vista:

- 1) Contribuir para a modernização do ensino e formação profissional conferindo-lhe maior qualidade e credibilidade em linha com as prioridades nacionais e as dimensões estruturantes do PRR sublinhadas no preâmbulo do Aviso;
- 2) Proporcionar aos alunos um ambiente educativo e formativo que tenha em conta as áreas de especialização requeridas pelo tecido económico e social, atuais e emergentes, os seus centros de interesse vocacionais e potencie, objetivamente, a sua inserção profissional.

Os resultados obtidos nesta segunda fase do concurso foram bastante positivos pois, com estas aprovações, a COOPETAPE/ETAP está em condições de promover, de forma mais qualificada, a formação dos jovens nas áreas de formação acima referidas, e, com as articulações requeridas melhorar as formações dirigidas aos públicos adultos, empregados e desempregados, que pretendem apetrechar-se com novos saberes e competências, escolares e profissionais.

## **c)- Ações de divulgação e promoção do ensino profissional**

Em 2023 foi delineada uma nona campanha de comunicação com vista a atingir os públicos-alvo, jovens e adultos tirando partido das nossas práticas e das ações desenvolvidas pela ANESPO através da promoção da marca “Escolas Profissionais de Portugal” tendo sido desencadeada uma robusta campanha de comunicação que, a avaliar pelos resultados, chegou, com alguma eficácia, às partes interessadas no processo educativo e formativo, designadamente, alunos, famílias e tecido económico e social.

## **d) – Uma escola com uma abordagem multicultural**

Nos últimos anos, têm sido acolhidos na ETAP um número crescente de alunos oriundos de outros países com o objetivo de melhorar o nível de escolarização e qualificação sendo de referir que a maioria são do Brasil e dos PALOPs.

Fruto desta situação estamos em presença de uma diversidade cultural muito mais expressiva, que tem, conseqüentemente, reflexos na escola.

A ETAP não pode, por isso, ignorar a diversidade dos seus alunos e esta diversidade engloba múltiplas diferenças, nomeadamente, diferenças de sexo, idade, situação económica, raça, etnia, orientação sexual, cultura, língua e religião.

#### **e)- Sistema de Gestão/Garantia de Qualidade**

A ETAP está acreditada, desde 2005, nos termos das normas ISO 9001 e, desde há 3 anos pelo EQAVET, sendo a escola que há mais tempo está acreditada pois foi a primeira a nível nacional a adaptar-se a esta Norma.

A sua experiência nesta matéria serviu de base à organização de muitos outros processos nas escolas profissionais sendo que o mais recente foi o trabalho desenvolvido em interligação com a ANESPO tendo em vista o alinhamento e a capacitação das escolas profissionais desenvolvido com vista à acreditação pelo EQAVET e a atribuição do respetivo selo por três anos.

Ressalta em todo este processo o apoio dado pela ETAP à ANESPO na organização, planeamento e execução do processo que se iniciou com a capacitação e apoio às equipas consultoras e que, depois, resultou na acreditação da generalidade das escolas pelo período de três anos, que agora se completam.

Fruto desta trajetória a ETAP continua a ser um referencial importante nesta matéria e irá continuar a desenvolver as ações tendo em vista a manutenção dos patamares de exigência e manter a acreditação nos termos das normas ISO 9001 e do EQAVET.

#### **f)- Aprendizagem ao longo da vida**

A COOPETAPE/ETAP enquanto entidade promotora dos CQ – Centros Qualifica de Caminha, Viana do Castelo e Ponte de Lima em 2023 continuou a desenvolver a sua ação com algum sucesso traduzido no número de inscrições e encaminhamentos para RVCC e formações embora neste caso a oferta tenha sido muito reduzida na medida em que não abriram ainda no âmbito do PT2030 as candidaturas para FMC e Cursos EFA.

De qualquer forma os Centros Qualifica tudo fizeram para proporcionar elementos de reflexão com o objetivo de:

- a) Assegurar a prevalência dos indicadores de qualidade na organização das atividades de certificação nas vertentes escolares e profissionais numa lógica de melhoria contínua;
- b) Assegurar o respeito pelos mais elevados padrões de qualidade das formações exigidas legalmente nos processos de RVCC quando os adultos são encaminhados para as formações complementares dentro ou fora da Escola;

- c) Assegurar o sucesso formativo baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade e respeito pelos níveis de eficiência e eficácia.
- d) Garantir a credibilidade do desempenho da escola.

### **g)- Inovação Pedagógica**

A COOPETAPE/ETAP procura incessantemente dar um impulso inovador em matéria de organização da formação convocando a adoção de novas metodologias de ensino e formação designadamente a pedagogia de projeto combinada com a metodologia ETHASI utilizada no País Basco a qual irá servir de referencial para todo o país vizinho e que queremos seja uma marca distintiva da nossa escola;

Esta postura de inovação tem vindo a ser decisiva para o sucesso das atividades educativas e formativas centradas nos cursos profissionais, mas, igualmente, nas demais ofertas qualificantes promovidos pela ETAP visando, em particular, elevar a qualificação dos jovens e a melhoria substantiva da qualidade dos recursos humanos das empresas, bem como o seu contributo decisivo para reduzir o abandono escolar e promover a conclusão da escolaridade obrigatória por um cada vez maior número de jovens.

Sublinhamos o papel da ETAP no seio da ANESPO particularmente nesta fase do processo em que estão em curso as aprovações da legislação específica aplicável ao ensino profissional no quadro da União Europeia e a definição dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI) e do Plano de Recuperação e Resiliência donde sobressaia pela sua especial relevância o novo Programa PESSOAS 2030 que irá financiar, em todas as suas vertentes, a formação inicial de jovens e a formação de adultos.

Em 2023, a ETAP deu uma atenção especial a algumas dimensões que são estratégicas para o sucesso da Escola e, em particular:

- a. A capacitação das escolas e dos seus atores, docentes, formadores e outros técnicos, em matéria de autonomia e flexibilidade na organização do currículo, gestão da qualidade, proteção de dados e contratação pública;
- b. O Incremento do trabalho em rede, centrado no apoio mútuo nas respostas à crise, dentro da perspectiva que não há soluções pronto a vestir, mas necessidade de medidas ponderadas e ajustadas a cada situação concreta;
- c. A resposta às necessidades de organização da formação considerada relevante para o tecido económico e social e para a dinamização das regiões em que as escolas estão inseridas, face aos desafios da hora presente;

- d. Aposta na necessidade de concretização das condições para que, conforme preconiza o Plano Nacional de Reformas, pelo menos, 55% dos alunos do nível secundário estejam nas vias profissionalizantes.

Apesar dos constrangimentos atuais o ano de 2023 foi muito preenchido e foi manifesta a preocupação em desenvolver trabalho em rede, promover a integração crescente dos diferentes públicos donde avultam cerca de 20% de estrangeiros (PALP/CPLP/Outros) e e manter uma participação ativa nas organizações nacionais designadamente ANESPO, CCP e CNEF, bem como, nas associações internacionais, o EFVET e a EFEE.

## 2. LIDERANÇA

A liderança do processo educativo e formativo tem a ver com a natureza da instituição que foi constituída aquando da publicação do Decreto-Lei 4/98 que determinou que as escolas profissionais tinham de ter uma entidade proprietária assente numas das figuras constantes do nosso ordenamento jurídico e com o que sobre a matéria discorrem os Estatutos que regulam o seu funcionamento.

A liderança do órgão executivo é conferida ao Presidente da Direção da COPOPETAPE e nos termos dos Estatutos da Escola ao seu Diretor importando que a mesma seja pautada pelos princípios da gestão democrática, pelo respeito pela autonomia dos órgãos, pela responsabilidade individual e coletiva dos atores e pela defesa dos princípios da melhoria contínua subjacente ao Sistema de Gestão da Qualidade.

A liderança da COOPETAPE e ETAP implica estar muito atento e ter um conhecimento muito alargado do contexto em que a escola desenvolve a sua atividade, assegurar o envolvimento e motivação das diferentes camadas de atores implicados no Projeto Educativo da Escola, ter uma permanente preocupação com as atividades de suporte que garantam a qualidade exigida no que se refere a instalações, equipamentos, matérias primas, materiais didáticos e tudo o mais alinhado com as necessidades que decorrem do desenvolvimento normal dos Planos Curriculares dos cursos.

### **2.1 – A liderança dos órgãos de administração e de gestão administrativa, financeira e pedagógica**

A responsabilidade dos órgãos de administração e de gestão administrativa, financeira e pedagógica é essencial para o sucesso da atividade da organização e, tal como vem sendo prática nos anos anteriores, implica sejam mantidos e assegurados os requisitos exigidos pela Norma ISO 9001/2015 e pelo EQAVET, enquanto sistema de gestão da qualidade (SGQ) integrado na gestão global da Escola sustentado nos seguintes objetivos:

- a) Assumir a responsabilização pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;

- b) Assegurar que a política da qualidade e os objetivos da qualidade, estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade, são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- c) Assegurar a integração dos requisitos de gestão da qualidade no modelo de negócio da organização;
- d) Promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado na análise do risco e das oportunidades;
- e) Disponibilizar os recursos necessários para que o SGQ cumpra o seu papel e oriente a atividade da escola;
- f) Comunicar a importância de uma gestão de qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do SGQ;
- g) Assegurar que o sistema de gestão da qualidade atinge os resultados pretendidos;
- h) Comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- i) Promover a melhoria;
- j) Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.

A Gestão de Topo da ETAP, a exemplo do passado, continuará a evidenciar o seu apego e compromisso para com o SGQ, assumindo:

- a) Relativamente ao respeito pela Política da Qualidade da ETAP definida no seu processo de gestão, assegurando os recursos necessários para desenvolver a sua atividade com vista à manutenção dos requisitos de qualidade e das prestações em matéria de educação e formação;
- b) Relativamente à revisão do sistema de gestão da qualidade tendo como princípio orientador a melhoria contínua e o cumprimento dos objetivos traçados para o período de vigência do Plano de Atividades através do concurso de todos os órgãos e particularmente do GDQ.
- c) Relativamente à gestão das necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas a definição de uma estratégia e de objetivos claros tendo em vista a implementação da Política da Qualidade e as metas a que nos comprometemos no curto, médio e longo prazos.

Assume-se que a Política da Qualidade definida pela ETAP com o objetivo de melhorar o seu Projeto Educativo tem implícito:

- a) O comprometimento de todos os atores, independentemente das suas funções, com o cumprimento dos requisitos e princípios orientadores da Norma;
- b) A procura incessante das boas práticas e a implementação de mecanismos que convoquem ações inovadoras;
- c) Um claro enquadramento dos objetivos da Escola com os princípios da Gestão da Qualidade;
- d) Uma preocupação constante com a comunicação para que as mensagens sejam entendidas por todos e possa haver constantes preocupações com a melhoria.

## **2.2 – Estrutura organizacional centrada na definição de responsabilidades e autoridade**

Em termos de responsabilidade, autoridade e comunicação a ETAP adotou uma estrutura organizacional centrada na definição de responsabilidades e autoridades atentas as funções mais relevantes determinadas em função dos normativos aplicáveis às Escolas Profissionais.

A responsabilidade da gestão é um pressuposto básico da organização e implica:

- a) A avaliação do desempenho global da organização, identificando, como entradas, os requisitos definidos pela tutela combinados com os contributos para a melhoria reportados pelas demais partes interessadas e como saídas a satisfação dos nossos clientes;
- b) A reflexão sobre os resultados de auditorias, designadamente o estado das ações corretivas e preventivas e o seguimento de ações resultantes de revisões anteriores terão sempre como referencial as boas práticas identificadas pelo GDQ;
- c) A consideração de que as melhorias a introduzir nos processos e nos produtos se pautem sempre pela preocupação em aumentar os níveis de eficácia e de satisfação de clientes e demais partes interessadas.

Consideramos que as ações corretivas devem, efetivamente, eliminar as causas das não conformidades e devem, sempre que possível, ser antecedidas de ações preventivas por forma a eliminar as causas das potenciais, não conformidades.

Consideramos igualmente que a comunicação interna deve ser melhorada por forma a assegurar a adesão dos colaboradores ao pressuposto da gestão da qualidade, no que se refere ao cumprimento dos indicadores, objetivos e resultados.

Consideramos que GDQ – Grupo Dinamizador da Qualidade deve ter uma postura pró-ativa envolvendo no processo de gestão da qualidade todos os colaboradores e particularmente os que integram os diferentes órgãos de gestão da Escola.

## **2.3 - Análise da Política da Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social**

A ETAP, nos termos das Normas ISO 9001/EQAVET, definiu e pôs em prática a sua Política de Qualidade, a que acrescentou a capacitação dos seus colaboradores nos domínios do Ambiente e da Responsabilidade Social com a ambição de melhor cumprir os objetivos da ETAP – Escola Profissional com vista a satisfazer as expectativas dos seus clientes/partes interessadas.

A política da qualidade da ETAP está, hoje, perfeitamente assumida e incorporada nas práticas adotadas pela organização e encontram tradução na procura constante da satisfação das partes interessadas, numa lógica de adoção permanente de procura de ações inovadoras e incorporação de boas práticas, em consonância com o que esta se encontra consignado na cultura, visão, missão definidos para a nossa organização e constantes dos Estatutos da Escola.

O Sistema de Gestão da Qualidade da ETAP, para além de enquadrar a responsabilidade da gestão como vetor principal na organização da Escola, engloba 2 processos principais –

Formação Inicial de Jovens e Formação Contínua de Adultos - e os vários processos de suporte da atividade da Escola, designadamente:

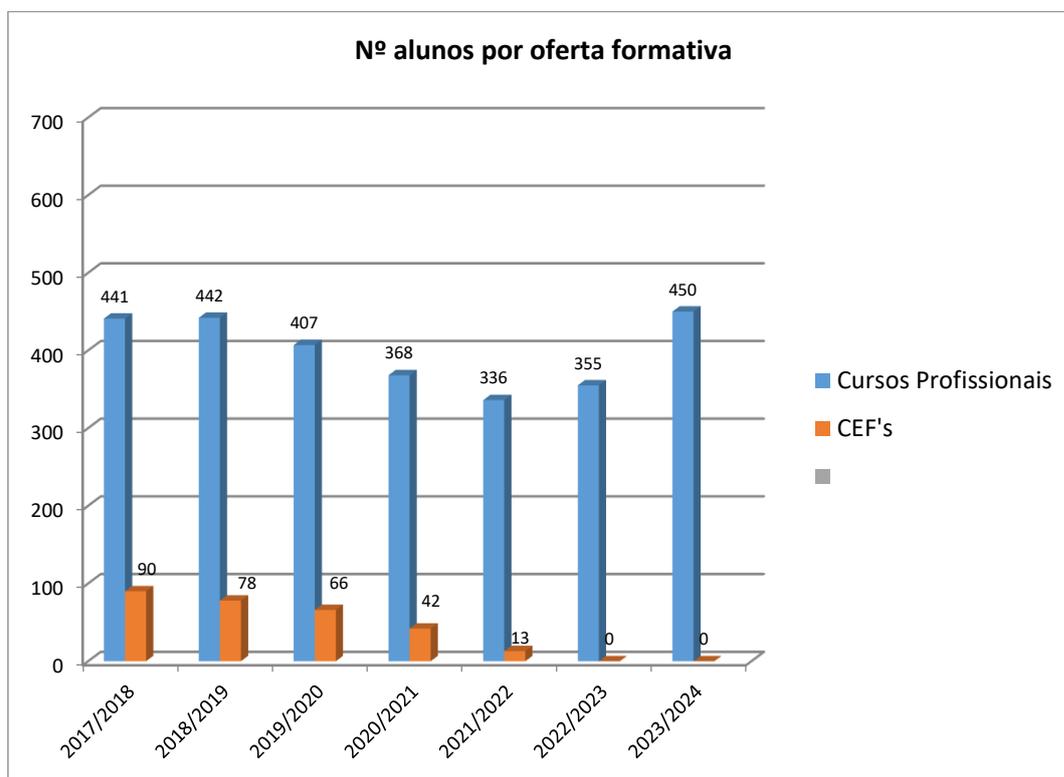
- a) Administrativo e Financeiro;
- b) Marketing e Comunicação;
- c) Instalações equipamentos, Sistemas de Informação e Logística e Aprovisionamento;
- d) Serviço de Orientação Escolar e Profissional;
- e) Estudos e Projetos Transnacionais;
- f) Gestão da Qualidade.

Para cada processo ou subprocesso foram definidos Procedimentos e Instruções de Trabalho por forma a permitir um melhor desempenho da Organização.

Uma vez que o Relatório e Contas de 2023 será elaborado e aprovado pela Direção e pela Assembleia Geral da COOPETAPE no decurso do mês de março, admite-se que, nessa altura, possam ser aportadas novas reflexões e propostas de melhoria.

### 3. Ações em desenvolvimento

O estado das ações empreendidas, relativamente ao número de alunos por oferta formativa de cursos profissionais, pode ser evidenciado pela apresentação do seguinte quadro:

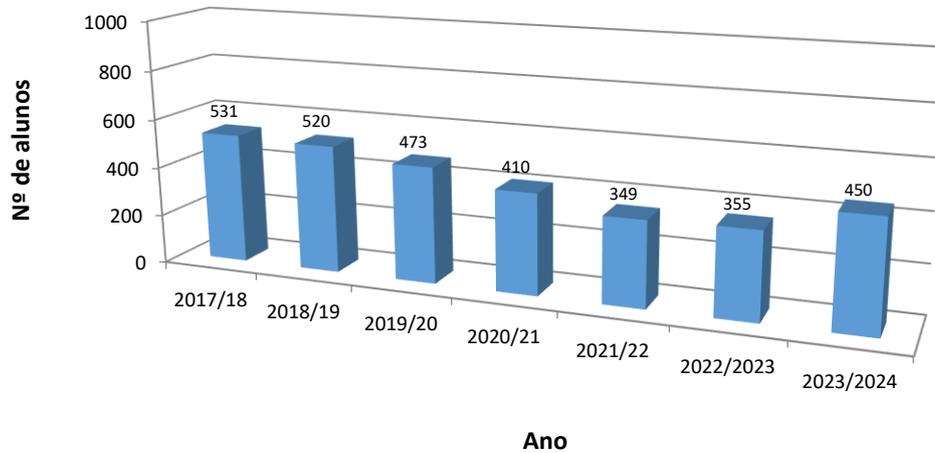


#### 3.1 Evolução do número de alunos matriculados (CP)

Constatamos um acréscimo do número de alunos matriculados comparativamente aos últimos 3 anos letivos.

Este aumento está relacionado com o acréscimo do número de turmas, bem como a matrícula de alunos provenientes dos países Palop's.

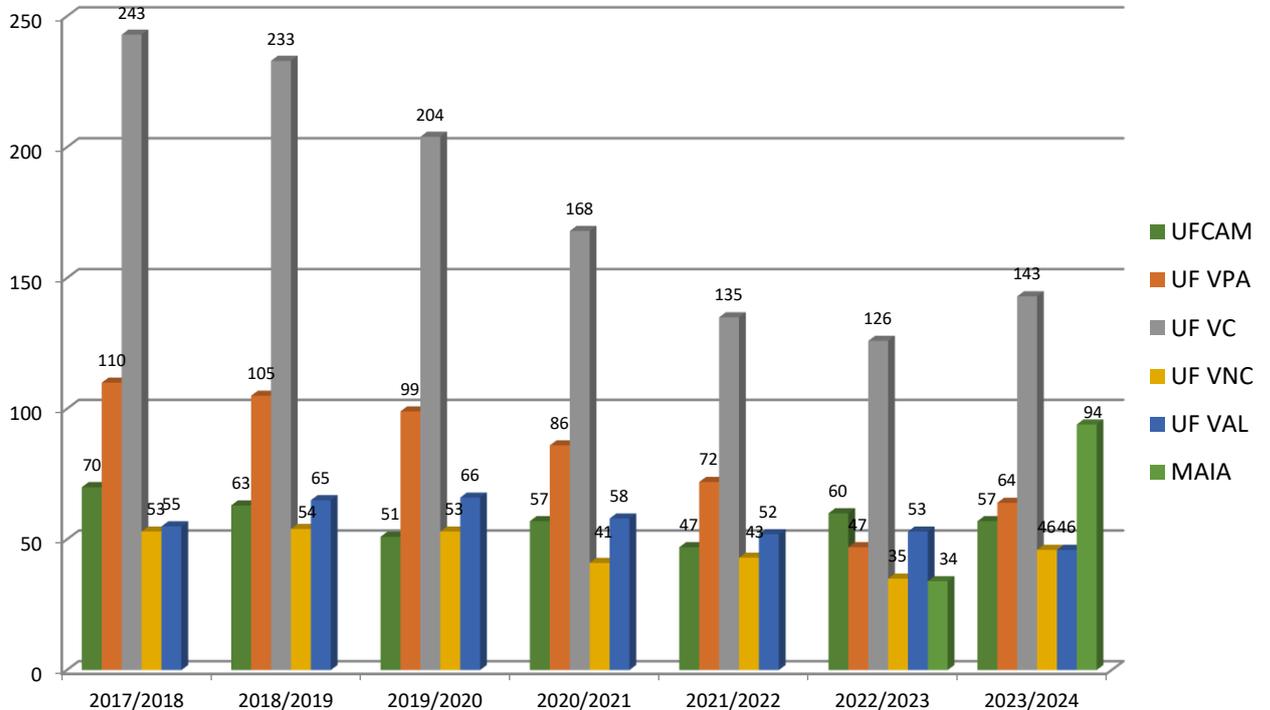
### Evolução do número de alunos matriculados



### 3.2 Número de alunos por Unidade de Formação

Da análise do gráfico abaixo apresentado, **número de alunos por Unidade de Formação**, à data de **dezembro**, constata-se que os Pólos que tiveram subida mais significativa foi: Maia, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira e Vila Praia de Âncora.

#### Nº alunos por Unidade de Formação



## **4 - Análise da Política da Qualidade**

### **4.1 – Compromisso da gestão de topo**

A Gestão de Topo da ETAP evidencia o seu compromisso para com o SGQ através da definição e implementação:

- d) Da Política da Qualidade, dos recursos necessários, da revisão do sistema e dos objetivos traçados para o período de vigência do Plano de Atividades.
- e) Da estratégia definida no sentido de responder às necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas atenta a Política da Qualidade e os objetivos planeados;

A Política da Qualidade definida pela ETAP implica:

- e) Comprometimento no cumprimento dos requisitos da Norma;
- f) Na procura incessante de processos educativos e formativos inovadores e de boas práticas;
- g) No claro enquadramento da ação da ETAP com os objetivos consignados nos Estatutos e Regulamentos da Escola;
- h) Na facilitação da comunicada para que as mensagens sejam entendidas por todos e na revisão sempre que se justifique.

Em termos de responsabilidade, autoridade e comunicação a ETAP adotou uma estrutura organizacional centrada na definição de responsabilidades e autoridades atentas as funções mais relevantes determinadas em função dos normativos aplicáveis às Escolas Profissionais.

A responsabilidade da gestão é um pressuposto básico da organização e implica:

- d) A avaliação do desempenho global da organização, identificando, como entradas, os requisitos definidos pela tutela combinados com os contributos para a melhoria reportados pelas demais partes interessadas e como saídas a satisfação dos nossos clientes;
- e) A reflexão sobre os resultados de auditorias, designadamente o estado das ações corretivas e preventivas e o seguimento de ações resultantes de revisões anteriores terão sempre como referencial as boas práticas identificadas pelo GDQ;
- f) A consideração de que as melhorias a introduzir nos processos e nos produtos se pautem sempre pela preocupação em aumentar os níveis de eficácia e de satisfação de clientes e demais partes interessadas.

Consideramos que as ações corretivas devem, efetivamente, eliminar as causas das não conformidades e devem, sempre que possível, ser antecedidas de ações preventivas por forma a eliminar as causas das potenciais não conformidades.

Consideramos igualmente que a comunicação interna deve ser melhorada por forma a assegurar a adesão dos colaboradores ao pressuposto da gestão da qualidade, no que se refere ao cumprimento dos indicadores, objetivos e resultados.

Consideramos que GDQ – Grupo Dinamizador da Qualidade deve ter uma postura pró-ativa envolvendo no processo de gestão da qualidade todos os colaboradores e particularmente os que integram os diferentes órgãos de gestão da Escola.

A ETAP definiu a sua Política de Qualidade numa lógica de satisfação dos clientes tendo em conta o estabelecido na norma ISO 9001/EQAVET e pretende que os princípios orientadores nela expressos sejam incorporados na organização e encontrem tradução na procura constante da satisfação das partes interessadas, numa lógica de adoção permanente de boas práticas, em consonância com o que esta se encontra consignado na cultura, visão, missão definidos para a nossa organização.

O Sistema de Gestão da Qualidade da ETAP, para além de enquadrar a responsabilidade da gestão como vetor principal na organização da Escola, engloba 2 processos principais – Formação Inicial de Jovens e Formação Contínua de Adultos - e os vários processos de suporte da atividade da Escola, designadamente:

- g) Serviço administrativos e financeiro;
- h) Serviço de Orientação Escolar e Profissional;
- i) Instalações e equipamentos, Sistemas de Informação e Logística e Aprovisionamento;
- j) Projetos Transnacionais;
- k) Gestão da Qualidade.

Para cada processo ou subprocesso foram definidos Procedimentos e Instruções de Trabalho por forma a permitir um melhor desempenho da Organização.

#### **4.2 – Contributos para a melhoria**

Assume-se que o Projeto Educativo “Odisseia 2030”, o Plano de Atividades e o Orçamento para 2024 apontam pistas e incorporam as melhorias que se revelem possíveis de introduzir em face dos constrangimentos financeiros apontando-se algumas pistas que permitam melhorar, designadamente, o Pólo no município da Maia na Área Metropolitana do Porto, a melhoria das instalações e equipamentos e a qualidade da atividade educativa e formativa através das seguintes ações:

- a) Manter um diálogo franco e aberto com a ANQEP e com os órgãos descentralizados da administração educativa designadamente com a DSRN da DGESTE e com as estruturas de gestão da AMP/Norte para criar as condições necessárias para manter os níveis de aprovação das candidaturas em linha com a média dos últimos 5 anos na CIM do Alto Minho e, em crescendo, com novas turmas no Polo da Maia na AMP/Norte;
- b) Continuar o diálogo com a Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira para dar resposta às necessidades das empresas das zonas industriais sedeadas no município e desenvolver as ações de beneficiação dos espaços de formação da Unidade de Formação que, sendo propriedade do município, se comprometeu a desenvolver;
- c) Reforçar o pedido de apoio à Câmara de Caminha para execução de obras no edifício onde funciona a sede da Escola especialmente no que se refere a pinturas e reparação e limpeza do telhado;
- d) Implementar os projetos dos CTE - Centros Tecnológicos Especializados, aprovados com o apoio do PRR, em interligação com os parceiros estratégicos, designadamente, as instituições de ensino e formação de nível secundário e superior, as autarquias

- locais e as associações empresariais para que se operacionalizem os protocolos de cooperação que permitam o desenvolvimento das candidaturas;
- e) Contactar empresas e grupos empresariais no sentido de obter informações sobre necessidades concretas de formação organizada à medida das suas necessidades e colaboração na procura e disponibilização de equipamentos essenciais para manter os níveis de formação mais avançados;
  - f) Continuar os contactos com a CM de Valença com vista a dar tradução ao objetivo de requalificar e adaptar o edifício onde funciona a Unidade de Formação, estudando e potenciando outras finalidades;
  - g) Independentemente das candidaturas ao PRR/CTE que damos por aprovadas dotar os outros espaços de formação de oficinas pedagógicas e de salas de aulas com novos equipamentos.

## 5. Ações Resultantes das Anteriores Revisões pela Gestão

As ações resultantes das anteriores revisões pela gestão assentam na meta-avaliação das ações desenvolvidas que apontam para a necessidade de introduzir algumas melhorias designadamente ao nível das instalações e equipamentos que importa continuamente melhorar, nas ações de formação ao longo da vida dos colaboradores que importa organizar e num crescente envolvimento dos alunos em atividades no exterior.

### 5.1 – Medidas de autoproteção e segurança

A adoção de medidas de autoproteção e segurança contra incêndios implicou a elaboração de novos Planos e Projetos aprovados pela Autoridade Nacional de Proteção Civil em 2019 para Caminha, Valença e Vila Nova de Cerveira, importando assegurar a sua efetiva operacionalidade.

Acresce a necessidade de dar particular atenção às Unidades de Formação de Viana do Castelo que, fruto da mudança na gestão municipal, há alguma indefinição sobre os caminhos a seguir e do Centro Cultural de Vila Praia de Âncora onde se aguardam alterações profundas resultantes da implementação do CTE esperando-se que em ambos os casos se reúnam as condições para que se implementem essas medidas.

### 5.2 – Incremento do contacto com empresas

Outras ações de melhoria introduzidas ou a introduzir resultam de recomendações assumidas como relevantes no quadro do Balanço das Atividades de enriquecimento curricular que vão no sentido de sensibilizar os docentes para incrementarem mais ações que conduzam a um contacto mais efetivo com as empresas e o meio envolvente.

As ações de revisão de natureza mais macro resultam da avaliação decorrente da apresentação do Relatório das Atividades aprovado em 2023 e da incorporação das medidas no Plano de Atividades para este ano.

A monitorização que foi sendo feita ao longo do ano pelo GDQ e pelo Conselho Geral permitiu à Direção da Escola implementar várias ações de melhoria e levar à prática as medidas

previstas no Plano de Atividades e na alteração aprovada aquando da apreciação do Relatório de Atividades.

## 6. Alterações em Questões Internas e Externas

No tocante a ações internas sublinha a intervenção do Revisor Oficial de Contas a partir de 2021 por força do volume de financiamento da ETAP e das candidaturas aprovadas pelo POCH, POISE e Agência ERASMUS, dentre outros, assim o requerer.

Relativamente a outras alterações internas identifica-se a mudança de paradigma relativamente às metodologias de ensino e formação assentes na pedagogia de projeto combinada com a metodologia ETHAZI que estão a ser implementadas e tem uma efetiva relevância para o Sistema de Gestão da Qualidade.

No tocante a alterações externas com reflexo futuro na atividade e na melhoria do desempenho da ETAP sinalizam-se as seguintes situações:

- a) O aumento da atividade da ETAP no novo Pólo situado no município da Maia que está intrinsecamente ligado ao desenvolvimento do projeto do CTE nesta Unidade de Formação abarcando os cursos de Mecatrónica e Mecânica de material de Voo;
- b) A manutenção da média do número de turmas abertas nos últimos anos, que deverá situar-se entre sete e oito, tirando partido da aprovação dos CTEs nas Unidades de Formação de Vila Praia de Âncora e Viana do Castelo;
- c) A elaboração de um estudo arquitetónica que seja muito flexível e permita várias opções que podem passar por residências estudantis, albergue para caminhantes e estruturas de habitação normal;
- d) A melhoria do financiamento das EPs no próximo período de programação esperando que melhorem as condições do seu funcionamento pois tem havido uma constante degradação das tabelas de custos unitários por turma o que afeta a qualidade das prestações das escolas profissionais.

## 7. Desempenho e Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

A Escola adotou uma Política da Qualidade aquando implementação do SGQ o qual, anualmente, tem sido analisada no sentido de assegurar a conformidade e prossecução dos objetivos estratégicos.

Poder-se-á referir que o desempenho global e a eficácia do sistema de gestão da qualidade está bem patente:

- a) Na forma como foram desenvolvidas as atividades educativas e formativas na fase do pós crise pandémica em que se passou da formação presencial para a docência a distância tirando partido das lições da experiência;
- b) Nos resultados alcançados assentes no pressuposto de não deixarmos ninguém para trás fazendo com que a escola funcione como elevador social;
- c) Na melhoria dos resultados alcançados em termos de reposição do número de alunos e turmas no ano letivo 2023/24 na CIM AM e aumento na AMP;

- d) Na melhoria no cumprimento dos indicadores de realização e resultados o que tem permitido uma melhoria efetiva dos resultados pedagógicos e financeiros;
- e) Na concretização dentro dos limites do possível e em linha com as orientações da tutela relativamente às atividades em contexto real de trabalho no país e no âmbito da candidatura aprovada pela Agência ERASMUS+.

As melhorias encetadas têm permitido um equilíbrio efetivo nas contas da organização por força especialmente da redução das penalizações pela perda de alunos, da redução das taxas de juros, embora agora, conjuntamente, estejam mais altos, e pela redução dos atrasos nos pagamentos pelo POCH e pelo POISE antes deste período de transição de quadros financeiros.

As melhorias no desempenho e eficácia da organização tem permitido reverter de forma efetiva os constrangimentos decorrentes do Plano de Reequilíbrio Financeiro com reposições salariais efetuadas e as compensações operadas em termos de redução do tempo de trabalho que visa compensar os cortes efetuados nos tempos da crise económica vivida na década anterior.

## **8. Avaliação da Satisfação dos Clientes e retorno de informação de partes interessadas relevantes**

### **8.1 - Alunos, Encarregados de Educação e Empresas**

A procura da excelência nas escolas é uma preocupação de longa data, uma vez que a estas compete a formação das mulheres e homens de amanhã, e dos conhecimentos e competências destes depende, em muito, o futuro desenvolvimento do país.

Assim sendo, a principal finalidade desta avaliação é proporcionar elementos de reflexão que possam ser utilizados a nível interno para a (re)construção dos seus “olhares” sobre a formação no sentido de elevar, ainda mais a qualidade da mesma e atingir os níveis de sucesso desejados.

Os objetivos da presente avaliação são:

Promover a melhoria da qualidade da formação, da organização da escola e dos seus níveis de eficiência e eficácia.

Assegurar o sucesso formativo baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade.

Incentivar ações e processos de melhoria da qualidade, do funcionamento e dos resultados da escola.

Garantir a credibilidade do desempenho da escola.

### **8.2 – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS**

No final de cada ano letivo os jovens alunos respondem a um inquérito que procura auscultar a sua satisfação para com os seguintes parâmetros:

- 1 – Apreciação global sobre o curso frequentado;
- 2 – Conteúdos programáticos: tempo dedicado à componente teórica e prática do curso;
- 3 – Qualidade e diversidade dos suportes pedagógicos;

- 4 – Relacionamento com professores/formadores;
- 5 – Qualidade do plano de atividades.

A satisfação dos clientes de uma organização é de importância crucial para a continuidade e sucesso da mesma. Hoje em dia é do senso comum que não basta satisfazer as expectativas do cliente, é preciso encantá-lo!

A medição e monitorização da satisfação dos clientes tem particular relevância na identificação das áreas a desenvolver e/ou manter no que diz respeito à forma como as organizações disponibilizam os seus produtos e serviços.

### **8.2.1. Procedimento**

#### **Amostra**

O Inquérito foi aplicado às turmas de nível IV (ano letivo 2022.2023) da ETAP – Caminha, Vila Praia de Âncora, Vila Nova de Cerveira, Viana do Castelo, Valença e Maia.

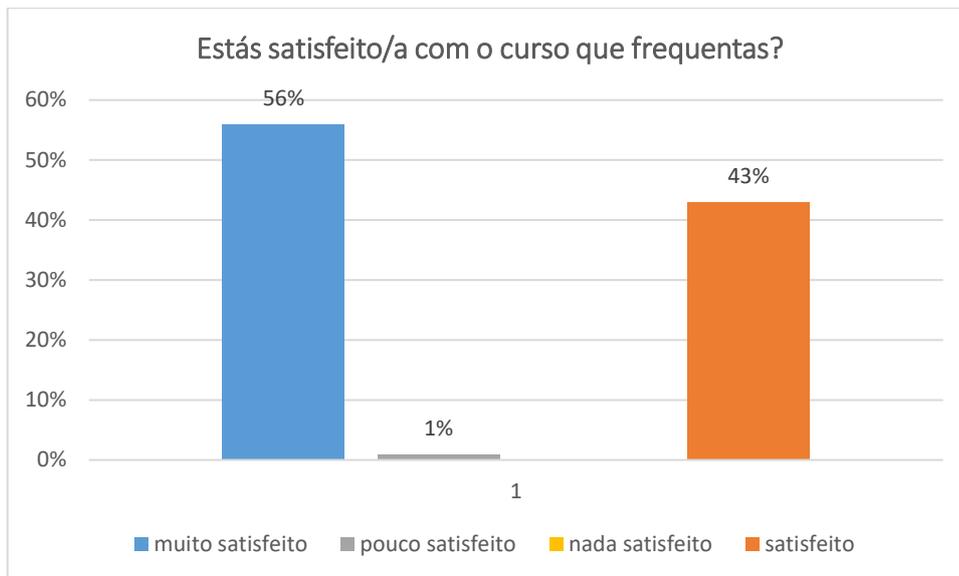
#### **Inquérito**

Os formandos responderam, via online, ao inquérito **PS – SOEP.02/R1** onde registaram a sua satisfação para com:

1. Curso frequentado;
2. Tempo dedicado à exposição teórica dos conteúdos programáticos;
3. Tempo dedicado à exposição prática dos conteúdos programáticos;
4. Qualidade e diversidade dos suportes e equipamentos pedagógicos disponibilizados;
5. Qualidade do plano de atividades (atividades de enriquecimento curricular);
6. Qualidade do relacionamento com os professores
7. Qualidade geral dos diferentes serviços disponibilizados pela escola (secretaria, limpeza, transporte, bar,...).
8. Avaliação de desempenho dos formadores

#### **Resultados**

Os resultados das respostas obtidas encontram-se plasmados nos Gráficos 1-7.



**Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a**

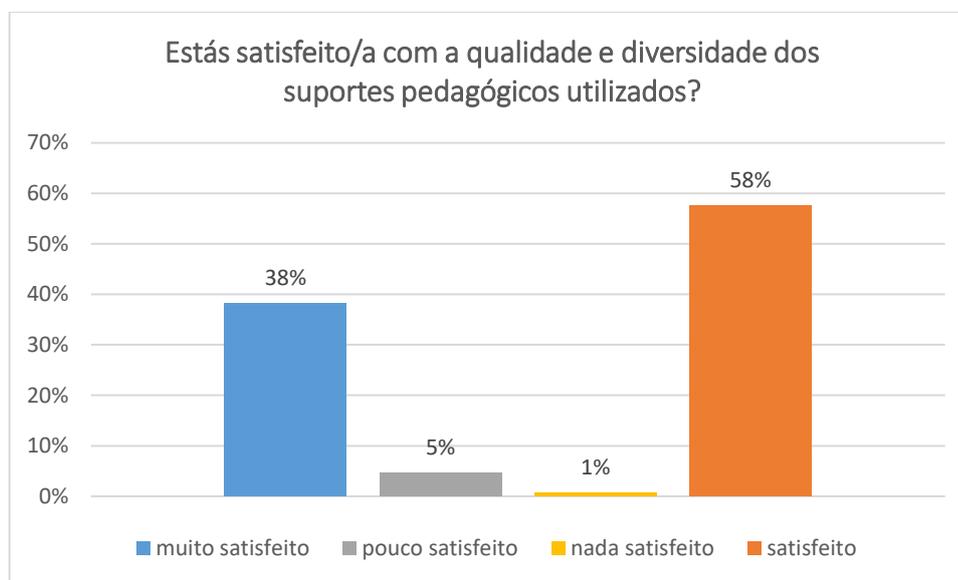


**Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a**

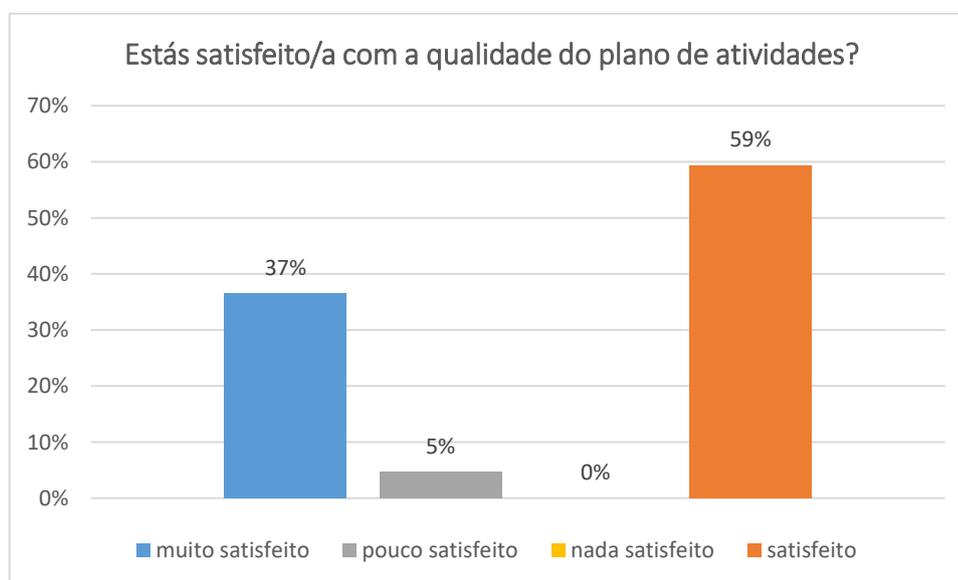


**Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a**

Os jovens formandos que procuram o ensino profissional fazem-no, em larga medida, porque procuram um ensino mais prático e, à partida, em áreas congruentes com as suas vocações. Assim sendo, a avaliação efetuada diz-nos que as expectativas iniciais dos formandos, nessa dimensão, foram satisfatoriamente concretizadas. Daí também a avaliação nos sugerir que gostariam de mais aulas práticas. Os alunos do ensino profissional são ativos e gostam de executar.

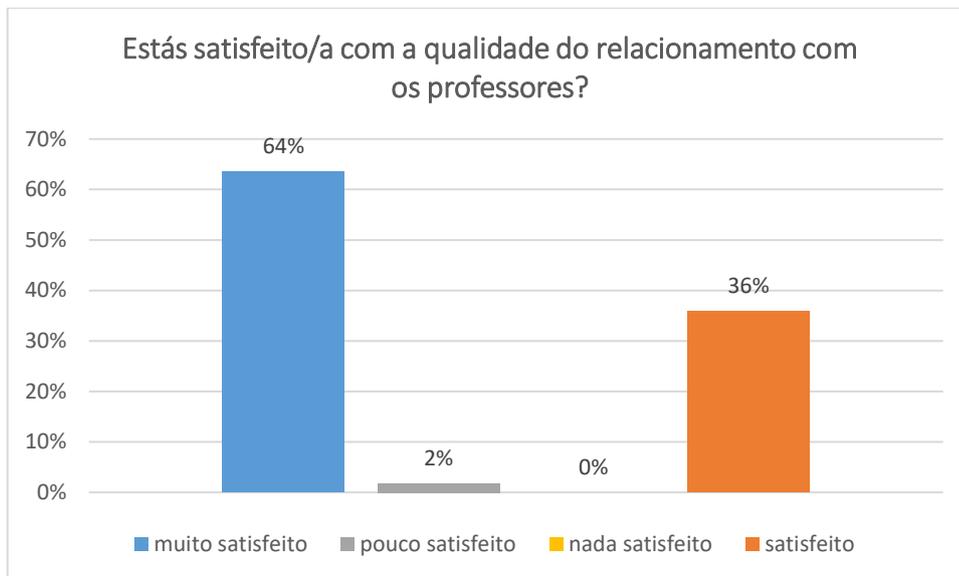


Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a



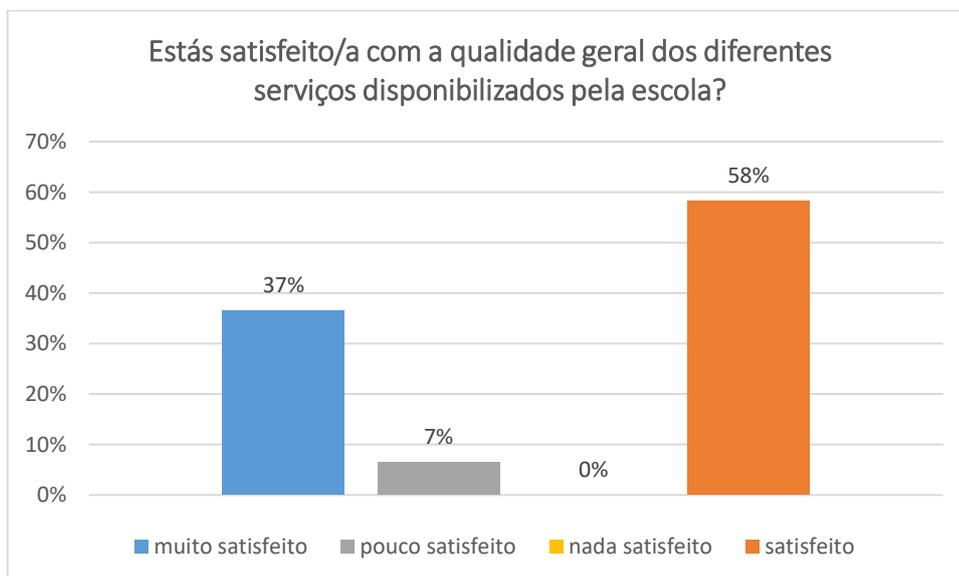
Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

**Estes dois últimos gráficos sugerem-nos que é necessário procurar estratégias de trabalho inovadoras, atividades diversificadas, equipamentos e materiais apelativos para aulas, de forma a suscitar o interesse e motivar a participação dos alunos, facilitar a sua aprendizagem e alargar o campo dos seus conhecimentos.**



Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

Sobressai a avaliação bastante positiva efetuada à dimensão do relacionamento interpessoal apontada, por muitos teóricos, como tendo um papel crucial na motivação e no consequente sucesso académico escolar. No relacionamento Formador/Formando é imperativo criar uma real empatia, usando o diálogo, a interatividade. Como tal, **é natural os formandos valorizarem algumas qualidades humanas do formador como a simpatia, o carisma, a sensibilidade ou ainda o sentido de humor.**



Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

O treino, a reciclagem e a padronização dos serviços são primordiais para a satisfação dos nossos formandos. Possíveis mudanças a nível dos serviços trarão retornos valiosos.

## ANÁLISE COMPARATIVA com Ciclos de Formação Anteriores

**Tabela 1 – Satisfação global com a formação/curso**

ANO LETIVO	APRECIÇÃO GLOBAL DO CURSO				CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS			
					Tempo Dedicado à Exposição Teórica			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2018.2019	0,6%	10,8%	47,1%	41,4%	0%	11,4%	62,8%	25,8%
2019.2020	4,2%	8,3%	44,2%	43,3%	0,8%	12,5%	52,5%	34,2%
2020.2021	0%	5,5%	52,3%	42,2%	0	9,7%	52%	38,3%
2021.2022	0%	0,6%	45,6%	<b>53,8%</b>	0%	3,8%	<b>70,9%</b>	24,7%
Média 2018.2022	<b>1,2</b>	<b>6,3</b>	<b>47,3</b>	<b>45,2</b>	<b>0,2%</b>	<b>9,35%</b>	<b>59,55%</b>	<b>30,75%</b>
2022.2023	0%	1%	43%	<b>56%</b>	1%	4%	<b>71%</b>	25%

ANO LETIVO	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS			
	Tempo Dedicado à Exposição Prática			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2018.2019	0%	5%	63,4%	31,7%
2019.2020	3,6%	18,6%	50,2%	27,6%
2020.2021	1,3%	13%	42%	43,7%
2021.2022	0,6%	8,2%	<b>53,2%</b>	37,3%
Média 2018.2022	<b>1,4%</b>	<b>11,2%</b>	<b>52,1%</b>	<b>35,1</b>
2022.2023	1%	9%	<b>54%</b>	38%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3=Satisfatório; 4=Muito Satisfatório

Pela leitura da tabela constata-se uma evolução positiva na satisfação global dos alunos quanto ao curso frequentado, à exceção do parâmetro “conteúdos programáticos”, ainda que tenha uma avaliação satisfatoriamente positiva.

**Tabela 2 – Organização da Formação**

ANO LETIVO	QUALIDADE E DIVERSIDADE SUPORTES PEDAGÓGICOS			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2018.2019	0%	11,9%	59,4%	28,7%
2019.2020	0%	9,3%	55%	35,7%
2020.2021	0%	7,5%	63,3%	29,2%
2021.2022	0%	4,4%	<b>58,2%</b>	36,1%
Média 2018.2022	<b>0%</b>	<b>8,3%</b>	<b>58,9%</b>	<b>32,4%</b>
2022.2023	1%	5%	<b>58%</b>	38%

	RELACIONAMENTO COM PROFESSORES				PLANO ACTIVIDADES			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2018.2019	1%	5,9%	41,6%	51%	3%	10,9%	44,6%	41,6%
2019.2020	0,9%	4,2%	42,6%	52,3%	0,6%	4,5%	62,2%	32,7%
2020.2021	1,7%	3,3%	41,7%	53,3%	1,7%	3,3%	41,7%	53,3%
2021.2022	0%	4,4%	<b>57,6%</b>	37,3%	0%	1,9%	36,1%	<b>60,8%</b>
Média 2018.2022	<b>0,9%</b>	<b>4,5%</b>	<b>45,9%</b>	<b>48,5%</b>	<b>1,3%</b>	<b>5,2%</b>	<b>46,2%</b>	<b>47,1%</b>
2022.2023	0%	2%	36%	<b>64%</b>	0%	5%	<b>59%</b>	37%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3=Satisfatório; 4=Muito Satisfatório

Quanto à organização da formação também se verifica uma evolução positiva da satisfação dos alunos. De referir que no ano letivo 2020.2021 houve uma ligeira involução no que respeita ao parâmetro “relacionamento com os professores”, o que poderá ter sido fruto do ensino à distância verificado nesse período temporal, situação entretanto corrigida no último ano letivo.

**Tabela 3 – Serviços**

	QUALIDADE DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2018.2019	2%	3%	46,5%	48,5%
2019.2020	0,9%	4,2%	55%	39%
2020.2021	1,7%	2,5%	48,3%	47,5%
2021.2022	0%	6,3%	<b>58,9%</b>	33,5%
Média 2018.2022	1,5%	4%	<b>52,2%</b>	42,1%
2022.2023	0%	7%	<b>58%</b>	37%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3 = Satisfatório; 4=Muito Satisfatório

Verifica-se uma ligeira involução no que respeita ao parâmetro “qualidade dos serviços disponibilizados”.

**Quais são, na tua opinião, os pontos fortes e pontes fracos da ETAP e da sua atividade formativa?**

#### **PONTOS FORTES**

**relacionamento professor-aluno/ método de ensino/ método de avaliação/  
estágios/ensino prático**

- “boa aprendizagem”
- “à vontade que temos com os colegas e professores”
- “disponibilidade dos professores e familiarização entre as pessoas que frequentam a ETAP”
- “relação que os alunos têm com os professores e as aulas práticas”
- “boa segurança, ótima aprendizagem, instalações em boas condições”
- “relação entre os professores e alunos”
- “curso bastante prático, a colaboração dos professores é incrível”
- “união”
- “quantidade de material para os alunos poderem trabalhar e experimentar”
- “adoro estar nesta escola e gosto do curso que estou a tirar”
- “relacionamento com os alunos”
- “ter uma grande variedade de cursos para os alunos”
- “os professores são muitos mais comunicativos”
- “a relação que os professores têm com os alunos”
- “método de ensino”
- “possibilidades de estágio e Erasmus”
- “diferenciação do ensino”
- “união que existe entre os professores e os alunos e a ajuda que nos dão!”
- “boa qualidade de aulas, sem testes e trabalhos para substituir esses testes”
- “dedicar-se estritamente à formação dos alunos enquanto profissionais de trabalho e terem como objetivo projetar os mesmos para o mundo do trabalho”
- “estágio”
- “PAP”

- “os professores que são atenciosos e estão sempre dispostos para nos ajudar e a estrutura da escola”
- “conhecimentos de entidades de estágio o que é incrível a escola ter tantos locais conhecidos para efetuarmos o nosso estágio, os professores e funcionários são simpáticos e sempre prontos a ajudar”
- “interação entre professor e aluno é muito boa, apresentações de trabalhos, preparam-nos para o desenvolvimento linguístico e de interação com o público e estágios porque nos preparam para o ramo do trabalho”
- “boa aprendizagem, atividade prática, os professores são sempre a ajudar os alunos”
- “são a boa interação de professores com os alunos, existe muito apoio da parte dos professores, as várias visitas de estudo que nos fornecem, podemos aprender muito com essas atividades e também termos oportunidade de participar no +Erasmus”
- “escola muito unida e tem um bom ambiente”
- “quem queira seguir o curso no Ensino Superior em termos das disciplinas técnicas tem bases muito boas”
- “condições da escola em termos de ferramenta para as aulas praticas”
- “forma que os professores ensinam”
- “a ETAP tem um bom ensino profissional, com todos os materiais que fazem falta para o curso em questão, com professores atenciosos sempre dispostos a ajudar o aluno”
- “acolhimento e a ajuda que todos os professores nos dão”
- “diversidade de cursos”
- “temos bom equipamento para treinar isso é muito bom nem toda a gente tem possibilidade para ir treinar para um ginásio”
- “excelente diversidade de cursos e com o foco certo por parte dos alunos podemos alcançar um futuro brilhante”
- “com os estágios conseguimos preparar para o mundo do trabalho e com as apresentações dos trabalhos aprendemos como falar, explicar e defender um ponto, o qual nos ajudará muito no futuro”
- “somos todos iguais sem preconceitos”
- “boa qualidade de ensino”
- “número de turmas”
- “a escola é muito apta no que faz e tem muito para oferecer, os professores são sabem ensinar muito bem e são muito amigáveis”
- “os professores serem incríveis”
- “aulas práticas ao ar livre”
- “boa escola para quem quiser frequentar e aprender sobre a mecânica automóvel”
- “a ETAP é uma escola muito boa eu adoro”
- “tem professores muito bons e experientes a frequentar a ETAP, tem ótimas condições e é uma escola muito ativa!”
- “alternativas de avaliação; mais aulas práticas; fácil acessibilidade ao mercado de trabalho”
- “o facto de haver poucas turmas e poucos professores o que facilita boa comunicação e convívio entre todos”

**Instalações/limpeza/equipamentos/recuperação de faltas mesmo quando justificadas.**

---

- “a ETAP deveria fazer mais revisões de equipamento assim como investir em novos”
- “teórica”
- “alguns professores deviam cativar mais os alunos”
- “instalações”
- “acho que a escola podia melhorar as instalações”
- “são neste momento as visitas de estudo que não podemos realizar”
- “poucos computadores, algumas vezes as salas parecem que não foram limpas”
- “falta de atividades fora da escola (a nível do curso de Desporto)”
- “a falta de uma cantina”
- “pouca rigidez dos professores com alunos que não querem saber do curso”
- “falta de equipamentos”
- “PAP”
- “poucas atividades fora da escola”
- “os próprios alunos...”
- “não haver balneários para os alunos poderem tomar banho e fazer a sua higienização depois de uma aula prática”
- “momento as visitas de estudo que não podem ser realizadas devido à pandemia”
- “falta de aprendizagem de gramática em Português, a nível de material há falta de revisão de equipamento, falta de computadores para a escola toda”
- “deviam preparar os alunos para os exames, somente aqueles que o pretendam fazer”
- “a recuperação de módulos”
- “poucos equipamentos para executar tarefas”
- “salas frias”
- “pouco tempo dedicado à exposição prática”
- “plano curricular e falta de equipamentos; no caso da disciplina de Português acho que se deveria dar gramática, devido a quem precisar de fazer exames no fim do 12º”
- “pouco material para todos os alunos”
- “no curso de Design de Moda não ter nenhuma disciplina de desenho”
- “chover na escola”
- “pouco espaço para a prática de educação física, etc.”
- “quando se falta com justificação ter de repor o módulo!”
- “sente-se um pouco de falta de limpeza no nosso atelier de design de moda”

### **8.3. SATISFAÇÃO PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO**

#### **8.3.1. Procedimento**

##### **Amostra**

- O Inquérito foi aplicado aos Pais/Encarregados de Educação das turmas de nível IV e II (ano letivo 2022.2023) da ETAP – Caminha, Vila Praia de Âncora, Vila Nova de Cerveira, Viana do Castelo, Valença e Maia.
- Inquérito
- Os formandos responderam, via online, ao inquérito PS – SOEP.04/R1 onde registaram a sua satisfação para com:
- Na presente avaliação de satisfação foram tidos em conta os seguintes parâmetros:
- Relação Pedagógica Escola – Pais/Encarregados de Educação
- Relação Pedagógica Diretor de Curso – Pais/Encarregados de Educação
- Relação Pedagógica Orientador Educativo – Pais/Encarregados de Educação
- Formação Ministrada pela ETAP
- Importância da Formação em Contexto de Trabalho (Estágio)

## **Resultados**

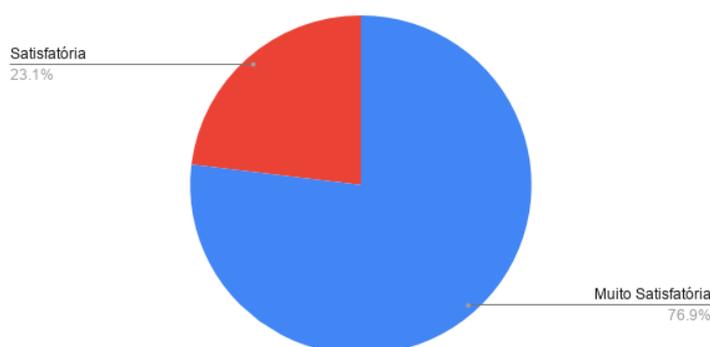
Os resultados das respostas obtidas encontram-se plasmados nos Gráficos 1-5.

Em termos globais, e tal como é possível constatar na leitura da tabela 1, 2 e 3, poder-se-á afirmar que os Pais/Encarregados de Educação estão manifestamente satisfeitos com a ETAP e sua ação formativa

### **a) Relação Pedagógica**

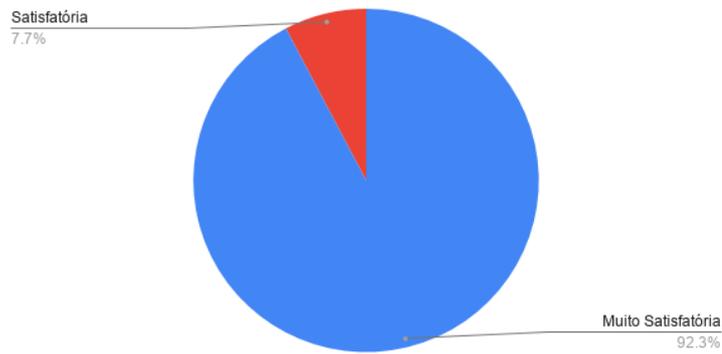
No que diz respeito à relação pedagógica estabelecida entre a Escola, Orientadores Educativos e Diretores de Curso com os Pais/Encarregados Educativos é avaliada de forma bastante positiva. Ainda que de forma muito ténue, a relação pedagógica estabelecida entre os Diretores de Curso e os Pais/Encarregados de Educação sai favorecida nesta avaliação (Gráficos 1,2 e 3).

Gráfico 1 Como classifica a Relação Pedagógica entre: Escola e os Pais/Encarregado de Educação



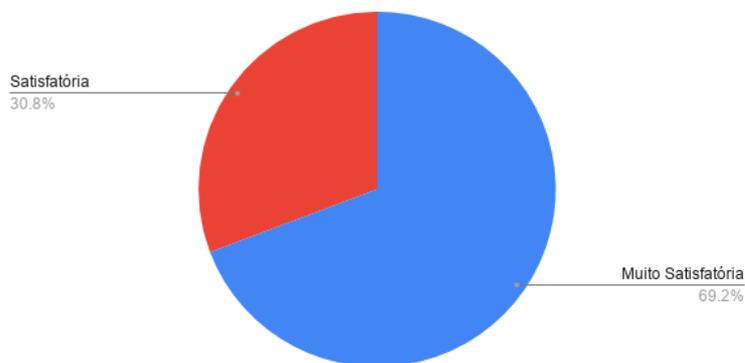
**Escala:** 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

Gráfico 2: Como classifica a Relação Pedagógica entre: Diretores de Curso e os Pais/Encarregado de Educação



Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

Gráfico 3: Como classifica a Relação Pedagógica entre: Orientadores Educativos e os Pais/EE

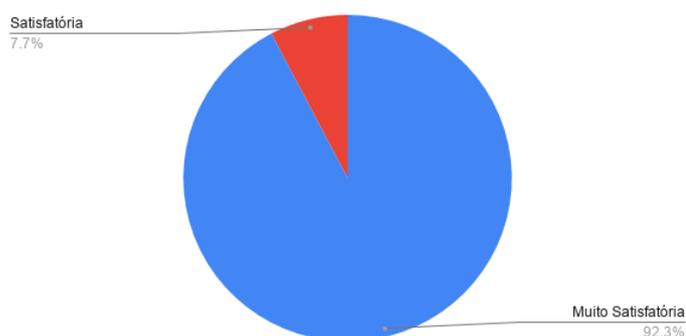


Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

### b) Formação e Competências Adquiridas

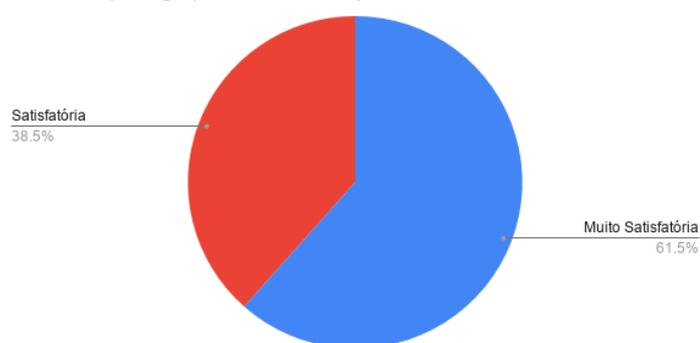
Não existem dúvidas de que a formação ministrada pela ETAP é do agrado dos Pais/Encarregados de Educação. Da análise do grau de satisfação dos Pais/Encarregados de Educação, sai evidenciada a satisfação dos mesmos quer com a formação em contexto de trabalho, quer com as competências adquiridas durante a formação que, na sua opinião, promovem uma mais eficaz inserção no mercado de trabalho.

Gráfico 4: Avalie globalmente a formação ministrada ao seu educando.



Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

Gráfico 5: Avalie a importância da formação em contexto de trabalho (estágio) desenvolvido pelo seu educando.



Escala: 1: Muito Satisfeito/a; 2: Satisfeito/a; 3: Pouco Satisfeito/a; 4: Nada Satisfeito/a

## ANÁLISE COMPARATIVA com Ciclos de Formação Anteriores

### Relação Pedagógica

No que diz respeito à relação pedagógica estabelecida entre a Escola, Orientadores Educativos e Directores de Curso com os Pais/Encarregados Educativos constata-se uma evolução positiva na avaliação comparativamente com a média dos três ciclos de formação anteriores.

	ESCOLA/PAIS-ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO					DIRECTORES DE CURSO/PAIS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO					ORIENTADORES EDUCATIVOS/PAIS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO				
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD
2019.2020	0%	0,7%	40,8%	57,7%	0,7%	0%	0%	38,7%	59,9%	1,4%	0%	0,7%	32,4%	65,5%	1,4%
2020.2021	0%	1,1%	34,8%	63,7%	0%	0%	0,5%	33,2%	65,2%	1,1%	0%	1,1%	28,3%	69,5%	1,1%
2021.2022	0%	0%	33,2%	66,8%	0%	0%	0,4%	36%	63,6%	0%	0%	0%	45%	55%	0%
<b>Média 2019.2022</b>	<b>0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>36,3</b>	<b>62,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0%</b>	<b>0,3%</b>	<b>36%</b>	<b>62,9%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>35,2%</b>	<b>63,3%</b>	<b>0,8%</b>
2022.2023	0%	0%	23%	76,9%	0%	0%	0%	7,7%	93,3%	0%	0%	0%	30,8%	69,2%	0%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3= Satisfatório; 4=Muito Satisfatório; SD= Sem Dados

### Formação e Competências Adquiridas

Não existem dúvidas de que a formação ministrada pela ETAP é do agrado dos Pais/Encarregados de Educação, constatando-se uma evolução positiva na avaliação comparativamente com a média dos três ciclos de formação anteriores.

	FORMAÇÃO MINISTRADA					FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO				
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD
2019.2020	0%	1,4%	45,8%	52,8%	0%	0%	1,4%	24,6%	64,1%	9,9%
2020.2021	0%	1,1%	43,3%	55,6%	0%	0%	1,1%	26,7%	63,6%	8,6%
2021.2022	0%	2,3%	39,1%	58,6%	0%	0%	0%	41%	59%	0%
<b>Média 2019.2022</b>	<b>0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>42,7%</b>	<b>55,7%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>30,8%</b>	<b>62,3%</b>	<b>6,2%</b>
2022.2023	0%	0%	7,7%	92,3%	0%	0%	0%	38,5%	61,5%	0%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3=Satisfatório; 4=Muito Satisfatório; SD= Sem Dados

## 8.4. EMPREGABILIDADE

Na análise dos percursos-tipo dos diplomados encontram-se contempladas as situações de prosseguimento de estudos, empregabilidade (na área e não área de formação) e desemprego. Importa efetuar esta análise uma vez que a sobrevivência de cada escola profissional dependerá do seu desempenho, do seu êxito, designadamente da taxa de empregabilidade dos seus diplomados.

### 8.4.1. Procedimento

#### Amostra

O inquérito foi preenchido, via telefónica, em janeiro de 2023 a todos os diplomados do ciclo de formação 2021.2022 Num total de 114 inquéritos.

#### Inquérito

Os formandos responderam ao inquérito PS-SOEP-05. No referido inquérito procura-se analisar os percursos pós formação dos ex-alunos, por um lado e, por outro, procura-se recolher informação sobre a avaliação que os alunos fazem da formação ministrada durante o seu curso, as estratégias de emprego adotadas e, ainda, as dificuldades que sentem/sentiram na transição para a vida ativa.

### ANÁLISE DOS INDICADORES EQAVET

INDICADORES		CICLO DE FORMAÇÃO				
		2016-2019	2017-2020	2018-2021	2019-2022	2020-2023
INDICADOR EQAVET 5a	Taxa de colocação no mercado de trabalho	54,94	82,36	81,37	85,24	80,01
	Taxa de Prosseguimento de Estudos	12,09	17,53	18,63	14,76	19,98
INDICADOR EQAVET 4a	Taxa de Conclusão CP	66,22	64,00	70,00	94,20	70,52
INDICADOR EQAVET 6a	Taxa diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	54,96	87,21	88,74	88,35	74,38
	Taxa diplomados a exercer profissões não relacionadas com o curso/AEF	45,06	12,79	11,26	11,65	25,61

	Taxa diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	100	100	100	100	100
<b>INDICADOR EQAVET 6b3</b>	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	45,4	87,16	88,74	89,11	74,19
	Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	3,89	3,95	3,99	3,98	4

#### **Indicador 4a – Taxa de conclusão dos cursos profissionais**

Tendo em conta as metas estabelecidas, as quais pretendiam que se alcançasse, de forma gradual, uma taxa de conclusão de 70%, a atingir no ano letivo de 2022-2023 (valor este referente aos resultados contratualizados com as entidades financiadoras), constatámos que as equipas pedagógicas têm trabalhado muito para alcançá-las em cada ano, refletindo-se esse esforço nos ciclos de formação 2018-2021 e 2020-2023, em que as taxas de conclusão foram superiores a 70%. De realçar o facto de o ciclo de formação 2019-2022, ter sido o ciclo em que os três anos letivos foram afetados pela pandemia COVID 19 e, neste caso, a taxa de conclusão ter sido apenas de 65%, facto que está muito relacionado com as taxas de desistência deste ciclo que se situaram nos 29,5%. Apesar de este indicador ser mensurado face ao número de alunos que iniciaram o curso no 1º ano, deixamos como nota neste relatório que se este indicador fosse apurado em relação ao número de alunos que permanece os 3 anos em formação, os resultados seriam superiores a 80% em todos os ciclos de formação. Isto significa que praticamente todos os alunos que não desistem são diplomados. Tendo em conta o projeto educativo em curso, Odisseia ETAP2030, e as suas finalidades, continuaremos a trabalhar no sentido de manter esta taxa de conclusão na ordem dos 70% nos próximos anos.

#### **Indicadores 5a e 6a – Resultados 2021/2022 e 2022/2023**

Relativamente ao conjunto de indicadores relacionados com as taxas de colocação no mercado de trabalho, de prosseguimento de estudos e de diplomados a exercer profissões relacionadas ou não relacionadas com a AEF, destacamos que as metas foram, em larga medida, alcançadas. Numa análise mais fina, conclui-se que os diplomados, aquando do apuramento dos dados, ou se encontravam a trabalhar, ou a estudar, e que a taxa de colocação do mercado de trabalho está intimamente relacionada com a taxa de prosseguimento de estudos. Tem havido, igualmente, um crescimento significativo de jovens diplomados a exercer profissões relacionadas com a AEF do curso frequentado. A única exceção registada diz respeito aos jovens diplomados, do ciclo de formação 2022/2023, da Unidade de Formação de Vila Praia de Âncora, na área de formação de Hotelaria.

#### **Indicador 6b – Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores**

Neste indicador, foram avaliados pelos empregadores 77% dos alunos diplomados pela ETAP e que se encontram empregados, através da aplicação dos questionários que foram aplicados. Este resultado ficou 13% abaixo da meta estipulada (90%), o que se deve ao facto de não termos conseguido obter as respostas aos questionários dos empregadores em falta.

#### **Indicador 6b3 - Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados**

Relativamente à taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados pela ETAP que se encontram a trabalhar, os resultados apontam para uma taxa de satisfação de 97,5%, ultrapassando em larga medida a meta estabelecida de 87,5%. Este resultado significa que nas 5 competências avaliadas no questionário aplicado, os alunos diplomados foram pontuados entre o satisfeito e o muito satisfeito, portanto, esperamos manter este resultado nos em relação aos próximos alunos diplomados por esta escola.

## Centros Qualifica

O Projeto Educativo da Escola abarca a formação inicial de jovens e a formação contínua de adultos e os três Centros Qualifica que tem como entidade promotora a COOPETAPE sedeados em Caminha, Viana do Castelo e Ponte de Lima procuram responder aos objetivos traçados na Portaria nº 232/2016, de 29 de agosto sendo a porta de entrada para os processos educativos e formativos dos adultos que, com o concurso dos coordenadores, técnicos e dos formadores, posicionam os adultos e os encaminham para processos de RVCC e/ou para formações complementares.

Nos Centros Qualifica existe a mesma preocupação de atingir a excelência e a principal finalidade da avaliação é, tal como na formação inicial de jovens, proporcionar elementos de reflexão que possam ser utilizados a nível interno para a (re) construção dos seus “olhares” sobre a formação no sentido de elevar, ainda mais a qualidade da mesma e atingir os níveis de sucesso desejados.

Os objetivos da presente avaliação são, portanto:

- e) Assegurar a prevalência dos indicadores de qualidade na organização das atividades de certificação nas vertentes escolares e profissionais numa lógica de melhoria contínua;
- f) Assegurar o respeito pelos mais elevados padrões de qualidade das formações exigidas legalmente nos processos de RVCC quando os adultos são encaminhados para as formações complementares dentro ou fora da Escola;
- g) Assegurar o sucesso formativo baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade e respeito pelos níveis de eficiência e eficácia.
- h) Garantir a credibilidade do desempenho da escola.

## 9. Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos

Os objetivos da qualidade que perseguimos constam do Projeto Educativo e dos Planos de Atividades.

Em termos gerais centram-se:

- a) Na reposição do número de turmas, mas regista-se que houve, em 2023, a redução de uma turma, (7 turmas em vez de 8) certamente tendo como causa a redução da natalidade que tem efeitos no ensino secundário, onde se situa a atividade em geral da escola;
- b) Na criação de condições para aproveitar a oportunidade do realinhamento das políticas de educação e formação de adultos, dinamizando a formação de adultos menos escolarizados e qualificados no âmbito dos Projetos Locais Promotores de Qualificações de nível Básico 1 2 3;
- c) Na apresentação de candidaturas aos Centros Tecnológicos Especializados com vista a melhorar as instalações e os equipamentos nas UF de Maia, Viana do Castelo e Vila Praia de Âncora;

- d) No desenvolvimento da metodologia de ensino ETHASI, assente em desafios, que potenciam um maior envolvimento da comunidade escolar e permite evoluir na pedagogia de projeto e na pedagogia da individualização;
- e) Na consideração que entre 2015 e 2030 irá ocorrer uma perda efetiva de cerca de um terço de alunos, mas perseguindo-se o desiderato da reposição efetiva do número de turmas nos próximos anos;
- f) Na atenção a dar, em termos de risco, às implicações da constituição das turmas com duas saídas profissionais, o que em termos financeiros representa custos acrescidos na medida em que temos que contratar formadores para cada um dos perfis de formação.

## 10. Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços

O Desempenho dos processos e a sua conformidade com as expectativas dos clientes está bem patenteada na avaliação positiva que nos chega em resultado da auscultação aos nossos stakeholders.

Efetivamente o desenvolvimento dos processos quer relativos à formação Inicial de Jovens, quer à Formação Contínua de Adultos, embora carecendo de ações de melhoria e uma atenção especial no que se refere à estratégia de comunicação para se chegar aos jovens que terminam a escolaridade obrigatória e aos adultos mais subescolarizados e subqualificados, tem-se revelado eficaz.

A satisfação dos nossos clientes está bem patenteada nos inquéritos que temos vindo a fazer aos alunos e demais intervenientes no processo educativo e formativo, mas importa estar atentos às novas propostas de melhoria da atividade educativa (Perfil do Aluno à Saída do Ensino Secundário) e às matérias relacionadas com a autonomia das Escolas e com a flexibilidade curricular que nos são colocadas à disposição pela tutela.

## 11. Não Conformidades e Ações Corretivas

Durante o ano de 2023 deram entrada 72 Registos de Ocorrências, sendo que 69, foram registadas no programa de gestão de ocorrências, 1 reporta à Auditoria Externa e 2 à Auditoria Interna.

Os 69 registos de ocorrências, estão tipificados da seguinte forma:

Fotocopiador: 1; Moodle: 3; Informática: 49; SmartTime: 1; Equipamento Informático: 15.

Em termos de balanço podemos concluir que os processos conheceram a sua evolução normal, 66 ocorrências estão encerradas e 3 em progresso.

## 12. Resultados de Monitorização e Medição

### 10.1 Resultados das Auditorias

O Plano de Auditoria, não foi cumprido na sua totalidade, apesar de todos os processos terem sido auditados.

Foram realizadas **3 auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade [1 externa e 2 internas]**

- **Auditoria externa** foi realizada no dia 24 e 25 de janeiro de acompanhamento para a avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade pela SGS de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015, no âmbito formação inicial, formação contínua, centro para a qualificação, ensino profissional e projetos transnacionais.  
Como resultado da auditoria, foram registadas 10 observações/oportunidades de melhoria e 1 não conformidade.
- **Auditorias Internas** as auditorias internas foram realizadas nos dias 16 de fevereiro e 9,10 e 13 de novembro, às unidades de formação de Valença, Vila Nova de Cerveira, Caminha e Vila Praia de Âncora, Viana do Castelo e Ponte de Lima.  
No total foi registado 2 NC e 15 oportunidades de melhoria.
- **Outras Auditorias** no ano 2023, foi efetuada uma auditoria externa no âmbito da certificação EQAVET (Selo Garantia da Qualidade), tendo sido registadas 8 oportunidades de melhoria, devendo as mesmas ter o devido tratamento.

## 13. Desempenho de Fornecedores Externos

A Coopetape procedeu à avaliação anual de fornecedores de acordo com os critérios de fornecimento definidos pela E.P. e especificados no Procedimento Logística e Aprovisionamento (P.LA).

Os fornecedores foram avaliados atendendo aos critérios de seleção definidos, admitindo como fornecedor “relevante”, sempre que a E.P. considere indispensável para o desenvolvimento da atividade.

A Coopetape avaliou os seus fornecedores de acordo com os parâmetros estabelecidos na “Ficha de Avaliação de Fornecedores” (P.LA.04/ROb-21/02/2011), constatando-se que a média da avaliação situou-se nos 84%, sendo incluídos na classe “A”.

Na listagem dos fornecedores relevantes distinguiram-se aqueles que têm total influência na atividade formativa.

Em termos comparativos com o ano anterior, foi feita uma atualização da Lista de Fornecedores de Bens e Serviços.

Sugere-se que dentro da mesma categoria de fornecimento de produtos/serviços, aquando pedidos de orçamentos sejam tidos em consideração os fornecedores que tenham merecido a melhor classificação.

A E.P. decidiu não comunicar aos fornecedores o resultado da avaliação.

## 14. Adequação dos Recursos

### 14.1 Recursos Humanos

Relativamente ao ano transato registou-se um aumento do número de docentes e não docentes, derivado à criação do novo Pólo da ETAP na Maia, ao acréscimo da formação dos Cursos de Educação e Formação de Adultos e das Formações Modulares Certificadas.

Atualmente a ETAP conta com 76 docentes, sendo que 46 são Prestadores de Serviços.

Pessoal não docente: 44 que inclui, direção, técnicos, psicóloga, coordenadores dos centros qualifica, administrativos, técnicos afetos aos projetos locais e pessoal auxiliar e de limpeza.

No total são 120 colaboradores.

De qualquer modo, atentos os imperativos legais, a Direção deve tomar medidas no domínio da monitorização tendo em conta a necessidade de aquilatar:

- a) A adequação do perfil da formação ao perfil dos formadores;
- b) A exigência da afetação dos recursos humanos da componente Sociocultural e Científica atentos os grupos disciplinares respetivos;
- c) A verificação das experiências profissionais dos formadores da componente TTP;
- d) A distribuição criteriosa e equilibrada das horas de formação disponíveis tendo em conta o referencial máximo de horas a distribuir a cada docente.

### 14.2 Formação Interna

Relativamente ao Plano de Formação Interna para o ano 2023, foram cumpridas 79 horas de formação.

A formação, Higiene e Segurança no Trabalho, não foi realizada.

### 14.3 Instalações e Equipamentos

Prevê-se, em face dos constrangimentos financeiros já evidenciados, uma efetiva dificuldade em promover grandes investimentos nesta área. De qualquer modo importa salientar as duas candidaturas aprovadas para 3 Centros Tecnológicos Especializados, um para Vila Praia de Âncora, outro para Viana do Castelo e Maia, esperando desta forma, apetrechar estas unidades de formação com novos equipamentos e realizar obras de adaptação.

## 15. Eficácia das Ações Empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades

A COOPETAPE e a ETAP – Escola Profissional tem, em primeiro lugar, que identificar as situações em que há “dúvidas e incertezas passíveis de produzir efeitos negativos” e adotar

uma postura proactiva que permita reduzir os riscos sendo que se pretende que o Plano de Atividades integre essa preocupação.

No quadro abaixo referenciado estão identificados alguns dos Riscos Internos e Externos, com as ações empreendidas para tratar estes os mesmos Riscos.

No Plano de Prevenção de Riscos refere outras situações também importantes para a organização

<b><u>Riscos Internos</u></b>	Taxa de Abandono Elevada	Projetos de intervenção pedagógica
	Taxa de Conclusão	Apesar de ter vindo a aumentar a taxa de conclusão, é pertinente continuar a melhorar, apostando nos Projetos Integradores, medidas de recuperação de aprendizagens, diversificação de metodologias de trabalho e instrumentos de avaliação
<b>Riscos Externos</b>	Número de candidatos insuficientes para a constituição das turmas na formação inicial de jovens.	Promoção e divulgação da oferta formativa, promoção da imagem da escola através da realização de atividades para a comunidade envolvente.  Realização da Mostra do Ensino Profissional, promoção da atividade da escola através de notícias para a imprensa local e das redes sociais, melhorar a campanha de marketing.
	Baixa taxa de natalidade	Diversificação das ofertas designadamente promoção de cursos EFA e Formações Modulares.

## 15.1 Oportunidades

No Plano de Prevenção de Riscos refere os riscos identificados e as ações empreendidas para a eliminação/minimização do risco.

No quadro que se segue são referidas as Oportunidades que importa realçar:

Atividade	Risco/Oportunidade	Ação	Impacto	Importância
Regulamento 679/2016 (RGPD), do Conselho Europeu, a vigorar a partir de maio 2018	Oportunidade	Formação aos colaboradores sobre os novos requisitos da proteção de dados pessoais	Correspondência aos requisitos do RGPD	<b>Alta</b>
Adaptação do Sistema de Gestão da Qualidade à Garantia da Qualidade-EQAVET	Oportunidade	Adequação do SGQ aos requisitos da Garantia da Qualidade	Melhoria da performance da Escola	<b>Alta</b>
Cursos EFA	Oportunidade	Candidatar aos diversos cursos disponíveis	Diversificar a oferta formativa da Escola	<b>Alta</b>
Aposta do Governo no incremento de alunos em percursos de dupla certificação	Oportunidade	Apostar na campanha de marketing da Escola	Possibilidade do aumento da procura dos Cursos Profissionais	<b>Alta</b>

## 15.2 Oportunidades de Melhoria

Objetivo	Ação	Responsável	Prazo	Início	Concluído
<b>Aumentar o número de</b>	Enviar notícias para a	Coordenadores Pedagógicos	12 meses	1-1-2023	31-12-2023

<b>notícias para a imprensa</b>	imprensa regional	Diretores de Curso Orientadores Educativos			
<b>Melhoria das Instalações</b>	Continuar o diálogo com as Câmaras Municipais para a realização de obras de manutenção nos edifícios da Escola	Direção	6 meses Jan/Mar	1-7-2023	31-12-2023
<b>Melhoria dos Equipamentos</b>	Dotar as salas de aula com novos computadores	Direção	5 Meses	1-1-2023	31-5-2023
	Melhorar os cursos com equipamentos adequados aos perfis de formação	Direção	Jan/Dez	1-1-2023	31-12-2023

## 16. Necessidade de Alterações ao SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade, necessita de continuar a sua revisão e adaptar ao Sistema de Garantia da Qualidade.

## 17. Necessidade de Recursos

### 17.1 Recursos Humanos

Constata-se que, a nível nacional, mas também em algumas áreas de formação a nível local e regional, existe uma evidente falta de professores ou formadores, importando que haja uma atenção especial ao planeamento por parte da tutela e do mundo universitário.

A COOPETAPE/ETAP diretamente ou através da ANESPO tem vindo a chamar à atenção da tutela para a falta de recursos humanos nas escolas profissionais, tanto na vertente sociocultural, quer na vertente técnica.

Não sendo ainda um problema muito grave na nossa escola, pois temos tido um corpo docente muito estável e provavelmente assim continuará no futuro, reconhecemos que a médio prazo, poderemos ter problemas sérios que importa ter em conta. Assunto abordado no ponto 14.1

### **17.2 Instalações e Equipamentos**

Prevê-se a necessidade de proceder a pequenas obras de manutenção dos edifícios da Escola. Ao nível dos equipamentos prevê-se a necessidade de adquirir alguns equipamentos necessários à formação. Assunto abordado no ponto 14.3

## **ANEXO**

### **Indicadores de Desempenho**

