

A RELATÓRIO DO OPERADOR

I. Apresentação da instituição e da sua situação face à garantia da qualidade

1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

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

Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa

1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

(morada, contacto telefónico e endereço eletrónico; circunscrever a informação à sede, no caso de haver outras unidades orgânicas)

Rua Paio Peres Correia, 8 - 8 A 1900-364 Lisboa, 218148890, geral@ephtl.edu.pt

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

(contacto telefónico e endereço eletrónico)

Maria Salomé da Conceição Rafael, Presidente da Direção, 218148890, geral@ephtl.edu.pt

1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

(a preencher, se aplicável)

Convergência-Formadores Associados Lda, Maria Salomé da Conceição Rafael

1.4 Apresentar, de forma sucinta, a missão, a visão e os objetivos estratégicos da instituição para a educação e formação profissional (EFP) dos jovens, no contexto da sua intervenção.

A Escola Profissional de Hotelaria Turismo de Lisboa é composta por duas escolas, a sede em Lisboa e a delegação na Póvoa de Santa Iria. A delegação da Póvoa de Santa Iria iniciou atividade no ano letivo 2017/2018 e foi integrada no sistema de gestão da qualidade em outubro de 2017, conforme o definido em reunião da equipa da qualidade, baseando-se nas mesmas metas e indicadores. O projeto educativo da EPHTL foi reformulado, entrando em vigor no ano letivo 2018/2019, refletindo já a situação das duas escolas, que trabalham permanentemente em articulação. No presente trabalho utilizamos a designação EPHTL, especificando apenas quando existem mecanismos diferentes para cada uma das escolas.

A EPHTL contribui para garantir o acesso de todos os jovens que a frequentam a um ensino de qualidade, assente em princípios de inclusão, igualdade, equidade, justiça, responsabilidade, ética e eficiência.

Neste sentido, tomou como Missão:

Garantir a excelência do processo de aprendizagem dos alunos, contribuindo de forma decisiva para o seu sucesso profissional e desenvolvimento pessoal.

Assim, constitui como Visão:

Ser reconhecida a nível nacional como uma escola de referência pela qualidade da sua formação técnica e humana, geradora de recursos humanos altamente qualificados para o mercado de trabalho do setor hoteleiro, turístico e dos eventos.

Princípios e Valores:

A EPHTL tem os princípios e os valores especificados para os diferentes níveis de ensino, definidos na Lei de Bases do Sistema Educativo e no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, conforme a figura abaixo.

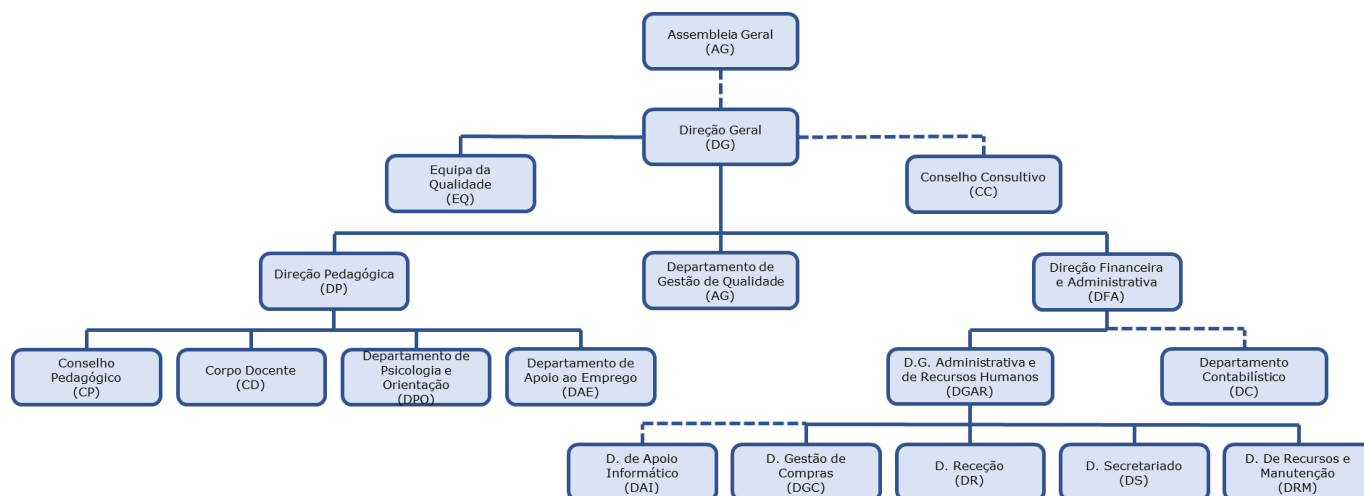
Valores pelos quais se deve pautar a cultura de escola, segundo o Perfil do Aluno à Saída da Escolaridade Obrigatória:

- Excelência e Exigência;
- Cidadania e Participação;
- Responsabilidade e Integridade;
- Curiosidade, Reflexão e Inovação;
- Liberdade.

Desta forma e em articulação com os valores apresentados em cima, a EPHTL é uma escola que valoriza os princípios da cidadania e a consciência ecológica; o reconhecimento da valorização pessoal e coletiva; promove a solidariedade e a sociabilidade; a responsabilidade; incentiva a igualdade na diversidade entre indivíduos, etnias e culturas; promove o respeito pelos valores democráticos e pelos direitos humanos; aposta na promoção e valorização da cultura e dos valores tradicionais; na valorização do espírito de partilha, de colaboração e de entreajuda; promove uma cultura de rigor, de exigência e empenho e valoriza o conhecimento e o esforço individual.

1.5 Inserir o organograma da instituição.

Organograma da EPHTL



--- Entidades/Departamentos

1.6 Preencher a tabela infra, indicando toda a oferta formativa de nível 4 para jovens, à data da elaboração do relatório e nos dois anos letivos anteriores.

Tabela 1 – Oferta formativa de nível 4 – Sede Lisboa

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação N.º de Alunos/Formandos (Totais por curso, em cada ano letivo) *					
		2017 /2018		2018 /2019		2019 /2020	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Organização de Eventos	2	45	3	68	3	71
Curso Profissional	Cursos Técnico de Receção	3	72	3	72	3	68
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria	4*	102	3	73	3	73
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar	3*	72	3	72	3	65
Curso Profissional	Curso Técnico de Turismo	6	149	6	139	6	142

* No ano letivo de 2017/2018, no 12º ano tínhamos uma turma, cuja designação era Curso Técnico de Restauração: Variante de Cozinha/Pastelaria e outra, cuja designação era de Curso Técnico de Restauração: Variante de Restaurante/ Bar.

* Se aplicável, incluir a oferta noutras unidades orgânicas, para além da sede.

Tabela 2 – Oferta formativa de nível 4 – Delegação Póvoa de Santa Iria

Tipologia do curso	Designação do curso	N.º de Turmas/Grupos de Formação N.º de Alunos/Formandos (Totais por curso, em cada ano letivo) *					
		2017 /2018		2018 /2019		2019 /2020	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Organização de Eventos	1	23	2	46	3	70
Curso Profissional	Cursos Técnico de Receção	1	24	1	22	1	22
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria	1	22	2	48	3	71
Curso Profissional	Curso Técnico(a) de Restaurante/Bar	1	24	2	46	3	71
Curso Profissional	Curso Técnico de Turismo	0	0	1	26	2	50

1.7 Selecionar a situação da instituição face à implementação do sistema de garantia da qualidade:

- Criação de um sistema alinhado com o quadro EQAVET.



- Adaptação do sistema em uso ao quadro EQAVET.



1.8 Apresentar a listagem dos objetivos que a instituição definiu para o alinhamento com o Quadro EQAVET.

Os objetivos do alinhamento do SGQ da EPHTL são quatro, os quais estão em consonância com os objetivos estratégicos da escola, definidos no projeto educativo.

OBJETIVOS DO ALINHAMENTO

OA1 – Criar uma equipa de trabalho e, simultaneamente, operacionalizar mecanismos e metodologias para o envolvimento dos *stakeholders* no planeamento, monitorização e avaliação do SGQ;

OA2 – Estabelecer objetivos e metas a alcançar e indicadores a utilizar na gestão global intermédia da oferta de EFP;

OA3 – Definir procedimentos internos claros a utilizar na recolha, monitorização, identificação de melhorias e divulgação de resultados sobre gestão da oferta de EFP;

OA4 – Construir uma cultura de melhoria contínua baseada em práticas de autoavaliação associadas à aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade PDCA;

Associado à implementação do SGQ estão os indicadores utilizados pela EPHTL, os quais se dividem em dois grupos: indicadores de monitorização e indicadores EQAVET.

Indicadores de monitorização/alerta

- Taxa de procura em cursos EFP;
- Taxa de sucesso em cursos EFP;
- Taxa de módulos em atraso em cursos EFP (apenas sede);
- Taxa de assiduidade em cursos EFP;
- Taxa de desistência em cursos EFP;
- Taxa de satisfação dos alunos;
- Taxa de satisfação dos encarregados de educação;
- Taxa de satisfação dos alunos FCT;
- Taxa de satisfação das entidades de acolhimento de FCT;
- Taxa de satisfação dos colaboradores.

Indicadores Resultado (EQAVET)

- Indicador EQAVET n.º 4a:

- Taxa de conclusão em cursos EFP;

- Indicador EQAVET n.º 5a:

- Taxa de colocação no mercado de trabalho;
- Taxa de prosseguimento de estudos;

- Indicador EQAVET n.º 6a:

- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF;
- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF;

- Indicador EQAVET n.º 6b3:

- Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores;
- Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados.

1.9 Preencher a tabela infra, indicando quando foram desenvolvidas as etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET.

Etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
Elaboração do Documento Base para o alinhamento	Novembro 2015	Novembro 2016
Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento	Fevereiro 2016	Julho 2016
Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos	Iniciou em outubro de 2016 passando a ser anual desde dezembro 2016.	Anualmente, desde janeiro 2017.
Recolha de dados – Indicador 5a) Colocação dos diplomados	Anualmente, desde dezembro 2016.	Anualmente, desde abril 2017.
Recolha de dados – Indicador 6a) Ocupação dos diplomados	Anualmente, desde dezembro 2016.	Anualmente, desde abril 2017.
Recolha de dados – Indicador 6b3) Satisfação dos empregadores	Anualmente, desde dezembro 2016.	Anualmente, desde abril 2017.
Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão	Anualmente, desde maio 2017.	Anualmente, desde julho 2017.
Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP	Trimestralmente, desde julho 2017, de acordo com o calendário escolar e o <i>términus</i> de cada período letivo.	Trimestralmente, desde julho 2017, de acordo com o calendário escolar e o <i>términus</i> de cada período letivo.
Elaboração do Relatório do Operador	Março 2020	Abril 2020
Anexo 1 ao Relatório do Operador - Plano de Melhoria	Março 2020	Abril 2020
Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET	Março 2020	Abril 2020
Observações (caso aplicável)		

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

Manual da Qualidade/Documento Base - <http://www.ephtl.edu.pt/gestao-qualidade.php>

Plano de Ação - <http://www.ephtl.edu.pt/gestao-qualidade.php>

Relatório do Operador - <http://www.ephtl.edu.pt/gestao-qualidade.php>

Plano de Melhoria e Fontes de Evidência - <http://www.ephtl.edu.pt/gestao-qualidade.php>

Projeto Educativo - <http://www.ephtl.edu.pt/escola.php>

Regulamento Interno - <http://www.ephtl.edu.pt/escola.php>

Plano de Atividades - <http://www.ephtl.edu.pt/escola.php>

II. Gestão da oferta de EFP considerando os princípios EQAVET

Descrever os procedimentos desenvolvidos pela instituição que evidenciam a aplicação de cada uma das fases do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP.

2.1 Fase de Planeamento

O planeamento é elaborado tendo em conta as políticas europeias, nacionais e locais no âmbito da educação e formação profissional, às quais se aliam a escuta ativa da EPHTL para com todos os seus *stakeholders*, em momentos formais calendarizados para o efeito. Todos os contributos são recolhidos e trabalhados, a fim de se definirem indicadores, objetivos, metas, estratégia e ações. O *feedback* é, também, um dos elementos relevantes deste processo.

Os grupos que fazem parte do sistema de gestão da qualidade são:

Equipa da Qualidade – colaboradores designados pela Direção Geral, representativos dos vários departamentos da escola.

Grupo de Reflexão da Qualidade – representantes da equipa da qualidade, representante dos encarregados de educação e representante dos alunos.

Conselho Consultivo – representantes da equipa da qualidade, das entidades de acolhimento FCT, parceiros sociais e empregadores.

A tabela 3 apresenta um resumo dos vários parceiros da escola e sua participação no SGQ.

Tabela 3 - Stakeholders

Stakeholders		Responsabilidades	Momentos de participação/ Grau de envolvimento	
Internos	Colaboradores	Participar ativamente no sistema de Gestão da Qualidade, integrando o Conselho Consultivo a Equipa da Qualidade.	Preenchimento de Questionários de Avaliação da Satisfação	Reuniões Periódicas da Equipa da Qualidade
	Alunos			
Externos	Encarregados de Educação			
	Entidades de Acolhimento da FCT			Reunião Anual do Conselho Consultivo
	Empregadores			
	Parceiros Sociais			

Cada um dos grupos referidos reúne com a escola no sentido de recolher informação que permita à EPHTL implementar o seu plano de melhoria contínua. Nas reuniões apresentam-se indicadores, recolhem-se contributos, definem-se metas, estratégias e objetivos. É a partir dos contributos recolhidos nestas reuniões que a EPHTL planifica a sua atividade pedagógica e as atividades no âmbito do seu sistema de gestão da qualidade, por forma a cumprir o ciclo PDCA. No planeamento e elaboração dos planos de melhoria, a EPHTL procura a eficiência da escola enquanto entidade que promove as aprendizagens, o desenvolvimento pessoal e profissional do seu público-alvo principal, os alunos. Para tal, há que envolver todos os elementos da comunidade escolar e dos grupos da qualidade, numa ação planeada, que culmina com a avaliação dos planos de melhoria, através do *feedback* dado a todos os parceiros que participaram no seu planeamento, elaboração e implementação.

Esta primeira fase do sistema de garantia da qualidade resulta da reflexão conjunta de todos parceiros e da articulação total entre os dois diretores pedagógicos da EPHTL Lisboa e da EPHTL Póvoa de Santa Iria, que em sede de reuniões de grupos da qualidade transmitem as informações trabalhadas pelo conselho pedagógico de ambas as escolas, que reflete o empenho e envolvimento do corpo docente no projeto da escola e no sistema de gestão da qualidade.

O projeto educativo planeado, apresentado e aprovado nos vários grupos da qualidade reflete todas as fases do ciclo PDCA. O plano estratégico funciona como um guião, onde se apresentam, de forma clara, os objetivos estratégicos, os objetivos operacionais, as estratégias, as metas, os indicadores e a calendarização. Com metas e indicadores bem definidos e uma exaustiva caracterização da situação atual, obtemos um planeamento pensado, rico em contributos, que nos mostra o caminho, sabemos de onde viemos, para onde vamos e para onde queremos ir.

2.2 Fase de Implementação

A implementação do sistema de gestão da qualidade consiste no percorrer do ciclo PDCA, alicerçado no projeto educativo da escola. As várias etapas da implementação podem aqui ser representadas pela evidência, plano de melhoria da escola. Este é, para nós, o elemento central do nosso sistema de gestão da qualidade, é onde tudo começa e onde tudo recomeça.

O plano de melhoria deve ir ao encontro da satisfação das necessidades dos nossos *stakeholders*, do cumprimento da nossa missão, em estreita envolvimento com a nossa visão e os nossos valores.

O ponto de partida do nosso plano de melhoria são os indicadores de anos anteriores, o do ano imediatamente anterior e as previsões que efetuamos no que refere a resultados esperados para o corrente ano letivo.

No decorrer do ano letivo, os indicadores intermédios de monitorização contribuem para fazermos ajustes e planos de melhoria intermédios por turma, cujos resultados irão contribuir para as projeções dos resultados esperados para cada ciclo, as quais são decisivas nas estratégias delineadas para o cumprimento das metas propostas, resultados esperados e objetivos definidos. No âmbito pedagógico, este processo inicia-se nos conselhos de turma, cujos resultados e contributos são trabalhados no conselho pedagógico da escola, seguindo daqui para as reuniões da equipa da qualidade. No âmbito não pedagógico, cada departamento prepara os seus documentos, apresentando-os na reunião da equipa da qualidade. Cabe à equipa da qualidade definir os passos a seguir no que refere à implementação das estratégias e à recolha de contributos dos outros grupos da qualidade, por forma a implementar e monitorizar as ações propostas.

Ao longo do ano letivo, vamos recolhendo contributos, tratando e analisando indicadores, conforme definido no sistema de gestão da qualidade. Estes trabalhos intermédios permitem-nos definir estratégias e agir no tempo certo, por forma a melhorarmos os resultados esperados no final do ano letivo e no período definido para conclusão ciclo.

No decorrer do terceiro período letivo, voltamos a recolher informação, analisamos resultados, elaboramos o relatório de autoavaliação da escola e o plano de melhoria. No decorrer do ano letivo seguinte, este documento serve de fio condutor, é o guião da escola, que nos conduz ao nosso processo de melhoria contínua, se por um lado implementamos melhorias, por outro, voltamos ao início do ciclo, o instrumento que o fechou serve, agora, também, como instrumento de planificação. Todos juntos recomeçamos de novo o ciclo PDCA em ações abertas, em processos e procedimentos que poderão, sempre que necessário, ser revistos e ajustados, conforme os sinais enviados pelos nossos mecanismos de alerta no que refere ao cumprimento efetivo das metas previstas.

2.3 Fase de Avaliação

A avaliação é composta por um conjunto de análises micro que culminam numa análise macro.

Para se proceder à avaliação são necessários um conjunto de procedimentos, descritos no processo planeamento estratégico, composto pelos P.PE.1, P.PE.2 e a IT 1. Cada departamento recolhe os seus indicadores, cumprindo o definido no SGQ, preparando a sua informação para levar às reuniões da equipa da qualidade. Nestas reuniões, que ocorrem preferencialmente de forma trimestral, acompanhando os períodos letivos, analisam-se conjuntamente os resultados, definem-se as ações a desenvolver no sentido da melhoria contínua da escola, também se identificam desvios e procede-se à recolha de propostas para a respetiva correção. As estratégias definidas nestas reuniões são partilhadas com a comunidade escolar, sendo que cada membro procede à partilha com a respetiva equipa.

A reuniões da equipa da qualidade funcionam como momentos de monitorização, nestas analisam-se os resultados obtidos e definem-se estratégias que, posteriormente, se converterão numa estratégia global, que será integrada no plano de melhoria da escola, na reunião de revisão pela gestão.

O sistema de garantia da qualidade da EPHTL está alicerçado nos documentos orientadores da escola, é um sistema dinâmico, claro e transparente, que procura continuamente a melhoria contínua da escola, sendo a avaliação um elemento fulcral, contribuindo para a mudança no sentido de se otimizar os resultados esperados, afim de se atingir o cumprimento na íntegra da missão da escola e as metas definidas para cada uma das escolas. No que refere às metas das escolas, ficou definido em reunião da equipa da qualidade que a delegação recém-inaugurada se basearia no ano inicial nas metas e objetivos da sede, indo depois ajustando as suas metas, conforme a realidade da cada uma das escolas. Ambos os diretores pedagógicos trabalham em estreita articulação, recolhendo os contributos dos conselhos pedagógicos, analisando situações e planeando e verificando a eficiência das decisões tomadas no que refere à delegação, completamente integrada no sistema de gestão da qualidade, acompanhando a sede neste desafio, procedendo-se a uma avaliação de todos os indicadores, exceto os EQVAR, porque só este ano letivo se completa o primeiro ciclo.

2.4 Fase de Revisão

O plano de melhoria da escola é apresentado e aprovado na reunião de revisão pela gestão. Este é composto por várias fases: planeamento, elaboração, implementação, monitorização, correção de desvio e encerramento.

A revisão, tendo em vista a correção de resultados, faz parte das dinâmicas do sistema de gestão da qualidade. É nesta fase que se mudam estratégias para corrigir ações, que se refletem metas e objetivos, podendo, caso seja necessário, criar metas e objetivos intermédios, assim como novos indicadores.

Nesta fase, pensamos a forma como fizemos e se deveremos ou não manter as mesmas ações. Assim, a reflexão é um dos elementos centrais desta fase, onde temos de pensar criticamente para avaliar o trabalho desenvolvido de acordo com as evidências apresentadas, tentando criar soluções que nos conduzam à melhoria contínua do nosso sistema de educação e formação profissional.

III. Áreas de melhoria na gestão da oferta de EFP

Apresentar o Plano de Melhoria, através do preenchimento do Anexo 1 ao presente relatório.

O plano de melhoria é o elemento fulcral no sistema de gestão da qualidade, assim como no processo de melhoria contínua, refletindo o compromisso das melhorias a implementar na escola.

Este documento resulta das melhorias consensuais propostas pelos *stakeholders* e deve apresentar as áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar, ações a desenvolver, a respetiva calendarização e os mecanismos previstos para a sua monitorização, assim como as formas de divulgação. Este deve contemplar momentos intermédios de monitorização intercalar e a possibilidade de introduzir ajustamentos sempre que necessário, uma vez que se trata de um documento aberto. No que refere à sua divulgação, este deve ser dado a conhecer a todos os elementos da comunidade escolar e aos nossos *stakeholders*, envolvendo-os num clima positivo, que os motive a ser intervenientes na procura da melhoria da escola.

IV. Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET

Enumerar os documentos e os critérios que evidenciam, através do preenchimento do Anexo 2 ao presente relatório.

V. Conclusão

Apresentar as mudanças resultantes do alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o Quadro EQAVET na gestão da melhoria contínua da oferta de EFP.

A EPHTL é membro do Conselho Setorial Turismo e Lazer da ANQEP. Quando a ANQEP começou a implementar o Quadro EQAVET convidou a EPHTL para pertencer ao painel de parceiros externos que iriam dar contributos para o processo. Participamos em reuniões, a Sra. Dra. Maria Emília Galvão visitou a EPHTL e participámos no teste da plataforma para lançamento dos indicadores. Todas estas experiências foram para a EPHTL extremamente enriquecedoras e deram um grande contributo na implementação do seu próprio sistema de gestão da qualidade.

O sistema de gestão da qualidade da EPHTL consiste num sistema documental assente numa abordagem por processos, compostos por um conjunto de procedimentos, o que permite o cumprimento dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001 e dos pressupostos do quadro EQAVET, tendo como principais objetivos a satisfação de todos os seus *stakeholders*, o sucesso escolar dos alunos e o cumprimento da missão e da visão da escola.

Antes da implementação do sistema de gestão da qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, a EPHTL tinha o seu próprio método de autoavaliação, alicerçado no projeto educativo da escola. Recolhíamos os indicadores, taxa de conclusão, de colocação, de desistência, taxas de satisfação dos alunos, entre outros, e, baseados na auscultação dos nossos parceiros internos e externos, propúnhamos e elaborávamos os planos de melhoria. O peso do departamento pedagógico na autoavaliação era ligeiramente superior ao dos outros departamentos da escola.

Com a implementação do sistema de gestão da qualidade, os processos tornaram-se mais abrangentes, envolvendo de forma formal e sistemática todos os departamentos da escola.

Iniciámos o trabalho em 2015, frequentámos a ação de formação sobre gestão da qualidade, começámos a trabalhar o processo, simultaneamente, trabalhamos o alinhamento e a recolha dos indicadores EQAVET. Neste processo participaram todos os *stakeholders* da escola. Fomos criando os vários documentos do sistema de gestão da qualidade da escola, destacando aqui, o manual da qualidade/documento base, o mapa de processos, os processos e procedimentos; codificamos os documentos; procedemos ao alinhamento com os documentos orientadores da escola, entre outras tarefas; divulgámos e promovemos ações de formação interna e participámos em formação externa sobre o tema, cumprindo o definido no plano de ação.

Em 2017, iniciámos um novo desafio, perante uma elevada procura pela nossa escola. Uma vez que não conseguíamos dar resposta a todos os candidatos, abrimos uma delegação na Póvoa de Santa Iria. Este novo projeto foi imediatamente incluído no sistema de gestão da qualidade da EPHTL, baseando-se no início nos nossos trabalhos, que não eram de todo alheios à direção pedagógica, dado que o diretor pedagógico já estava envolvido diretamente no processo na sede, passando rapidamente o nosso sistema a receber os contributos das duas escolas, o que o enriquece bastante.

O quotidiano da escola, a abertura de uma nova escola, a deteção de novos desafios, algumas necessidades apresentadas pela implementação do sistema de gestão da qualidade, levou a uma reestruturação dos recursos humanos da escola e também do grupo de trabalho EQAVET.

Em janeiro do mesmo ano, implementámos formalmente o sistema de gestão da qualidade da EPHTL.

A utilização de um sistema de gestão da qualidade trouxe mudanças à EPHTL e respetivos benefícios:

Melhores resultados: damos como exemplo a evolução da taxa de conclusão, que no ano 2015/2018 – atingiu os 81% (ciclo EQAVET não concluído em virtude de os indicadores relativos à colocação no mercado de trabalho serem recolhidos a partir de dezembro de 2020);

Maior eficiência no desempenho dos vários departamentos: a organização por processos e procedimentos permitiu uma maior articulação entre todos os intervenientes, a **comunicação interna tornou-se mais clara**, a partilha de ideias foi estimulada, a envolvimento cresceu, o que conduziu à

objetividade e à tomada de decisões bem fundamentadas, assim como promoveu a rapidez da implementação das ações a tomar;

Aumento da satisfação dos nossos parceiros: o processo permitiu-nos detetar objetivamente as necessidades dos nossos parceiros e, assim, conseguirmos responder a estas com maior eficiência, promovendo uma maior satisfação (por exemplo, adquirimos um novo espaço para os alunos, os encarregados de educação passaram ter acesso à plataforma e-community, reforço das aulas em Inglês antes da realização da formação em contexto de trabalho, sensibilização dos alunos nos cursos de atendimento ao cliente para o atendimento telefónico, entre outros);

Documentação clara: Documentos da escola perfeitamente alinhados, organizados de forma coesa e lógica;

Maior envolvimento das equipas: A transparência e objetividade dos documentos, a calendarização das ações, promove a planificação do trabalho a longo e médio prazo, cada um sabe claramente qual é o seu papel e o que se espera do seu desempenho, o que levou a uma redução da entropia do sistema, otimizando o trabalho em equipa e os seus resultados. De destacar momentos riquíssimos de participação, onde colaboradores motivados são escutados e percebem a influência dos seus contributos nas decisões da escola;

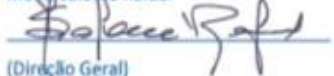
Maior envolvimento dos *stakeholders* externos: A objetividade de todos os processos, a eficiência da divulgação de todas as ações, a informação objetiva, clara e transparente, dada no momento certo, promove a satisfação dos *stakeholders* externos, aumentando o seu envolvimento com as ações da escola e o gosto por intervir.

Muitas mais melhorias poderiam aqui ser descritas, a implementação do sistema de gestão da qualidade trouxe a **mudança e valor acrescentado** à Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa, **acelerando a obtenção da melhoria dos resultados**.

O sistema de gestão da qualidade faz parte da estratégia e da cultura da EPHTL, que continuará no caminho da sua melhoria contínua e do aperfeiçoamento do seu SGQ.

Os Relatores

Maria Salomé Rafael



(Direção Geral)

Patricia Cabaco



(Direção Pedagógica/Responsável da Qualidade)

Lisboa, 21 de abril de 2020

DOCUMENTOS ANEXOS

Anexo 1 – Plano de Melhoria

Anexo 2 – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET

Anexo 1 - Plano de Melhoria

1. Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/ práticas de gestão que sustentam o presente Plano de Melhoria

O presente documento apresenta os indicadores EQAVET recolhidos até à data da sua aprovação, assim como os indicadores de monitorização. Na delegação da Póvoa de Santa Iria, não existem, à data, indicadores EQAVET para recolher, visto o ciclo terminar este ano letivo (2017/2020). Em reunião da equipa da qualidade ficou definido que a delegação se basearia nos indicadores e resultados da sede, por forma a minimizar situações de risco, garantindo, assim, uma maior eficiência na monitorização e, consequentemente, a obtenção de melhores resultados, suportados pela vasta experiência da sede. Assim, o plano de melhoria realizado para a sede será também aplicado à delegação.

Iniciaremos com a análise dos indicadores EQAVET recolhidos para os ciclos 2011/2014; 2012/2015; 2013/2016, que são os ciclos cuja recolha está completa em julho de 2019. Conforme o definido no nosso SGQ, os indicadores EQAVET nº 5a; nº 6a; nº 6b3 são recolhidos passados dois anos da conclusão do curso. Assim, os ciclos 2014/2017, 2015/2018, 2016/2019 não estão completos, tendo ficado definido na reunião da equipa de qualidade e aprovado na reunião de revisão pela gestão, que o ciclo 2017/2020, entrará neste plano de melhoria, em março de 2020, através da sua atualização. No que refere aos indicadores EQAVET nº 4ª, cuja recolha já foi terminada, estes são apresentados e analisados em processos de monitorização, funcionando como alerta e intervindo no planeamento de estratégias a aplicar no decorrer do respetivo ano letivo em curso. De ressaltar que, para o indicador EQAVET nº 4ª, são feitas projeções no decorrer de cada um dos anos letivos em que as turmas frequentam a escola, por forma a melhorarmos os valores que esperamos obter. Todas estas situações são apresentadas e trabalhadas nas reuniões da equipa da qualidade, levando os contributos recolhidos nos conselhos de turma e no conselho pedagógico. De referir, também, que apresentamos aqui o plano de melhoria para a escola, mas que a nível de monitorização intermédia, trabalhamos os dados por curso e por turma, sendo os dados aqui apresentados resultantes desse trabalho, acompanhados pela equipa da qualidade, com os contributos do grupo de reflexão da qualidade e do conselho consultivo. A metas definidas são as expressas no projeto educativo.

Apresentamos, seguidamente, uma breve descrição dos indicadores EQAVET em análise.

Indicador nº 4a

Taxa de Conclusão em cursos de EFP

Percentagem de alunos/formandos que completam cursos de EFP inicial (isto é, que obtêm uma qualificação) em relação ao total dos alunos/formandos que ingressam nesses cursos.

Indicador nº 5a

Taxa de Colocação Após Conclusão de Cursos de EFP

Proporção de alunos/formandos que completam cursos de EFP e que estão no mercado de trabalho, em formação (incluindo nível superior) ou outros destinos, no período de 12 a 36 meses após a conclusão do curso.

- Taxa de colocação no mercado de trabalho;
- Taxa de prosseguimento de estudos.

Indicador nº 6a

Utilização de Competências Adquiridas no Local de Trabalho (indicador de resultado)

Percentagem de alunos/formandos que completam um curso de EFP e que trabalham em profissões diretamente relacionadas com o curso /Área de Educação e Formação que concluíram.

- Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF;
- Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com o curso/AEF.

Indicador nº 6b3

- Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores;
- Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados.

Tabela 1 – Indicadores EQAVET

ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA				
(SEDE)				
Indicadores EQAVET (Finais de Ciclo) Recolhidos				
Atualizado a 06/03/2020				
Indicadores EQAVET	2011/2014	2012/2015	2013/2016	2014/2017
4 a) Taxa de conclusão dos cursos	79,60%	73,30%	74,30%	78,40%
Taxa de conclusão dos cursos no tempo previsto	78,10%	72,70%	74,30%	77,80%
Taxa de conclusão dos cursos após o tempo previsto	1,50%	0,60%	0,00%	0,70%
5 a) Taxa de colocação no mercado de trabalho	69,70%	67,50%	63,60%	63,30%
Taxa de diplomados empregados por conta de outrem	63,30%	65,90%	60,00%	62,50%
Taxa de diplomados a trabalhar por conta própria	0,90%	0,80%	0,00%	0,80%
Taxa de diplomados a frequentar estágios profissionais	0,90%	0,80%	0,00%	0,00%
Taxa de diplomados à procura de emprego	4,60%	0,00%	3,60%	0,00%
5 a) Taxa de prosseguimento de estudos	11,00%	28,60%	16,40%	32,50%
Taxa de diplomados a frequentar o ensino superior	8,30%	19,00%	12,70%	20,80%
Taxa de diplomados a frequentar formação de nível pós-secundário	2,80%	9,50%	3,60%	11,70%
5 a) Taxa de diplomados noutras situações	13,80%	0,80%	6,40%	0,00%
5 a) Taxa de diplomados em situação desconhecida	5,50%	3,20%	13,60%	4,20%
6 a) Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	64,20%	66,70%	60,00%	63,30%
Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	47,70%	50,80%	46,40%	51,70%
Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF	16,50%	15,90%	13,60%	11,70%
6 b3) Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	14,50%	9,60%	7,60%	14,70%
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF	100,00%	100,00%	92,00%	100,00%
Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados (a escala de satisfação integra 4 níveis: 1, Insatisfeito, 2, Pouco satisfeito, 3 – Satisfeito, 4 – Muito satisfeito, sendo que no apuramento da média só são considerados os níveis de "Satisfeito" e "Muito satisfeito")	0	0	0	0
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF	3,7	3,7	3,6	3,8
Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF	0	0	0	0

Tabela 2 - Indicadores de Alerta/Metas Sede

ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA METAS (SEDE)		
Atualizado a 06/03/2020		
Indicadores de alerta/monitorização		2019/2020
Taxa de procura em cursos EFP		≥ 700%
Taxa de sucesso em cursos EFP		≥ 90%
Taxa de módulos em atraso em cursos EFP		≤ 18%
Taxa de assiduidade em cursos EFP		≥ 90%
Taxa de desistência em cursos EFP		≤ 19%
Taxa de Satisfação	Alunos	≥ 75%
	Encarregados de Educação	≥ 75%
	Alunos FCT	≥ 80%
	Entidades de Acolhimento FCT	≥ 90%
	Colaboradores	≥ 75%
Indicadores de Resultado (EQAVET)		2019/2022
4a)	Taxa de conclusão dos cursos	≥ 75%
5a)	Taxa de colocação no mercado de trabalho	≥ 90%
6a)	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	≥ 60%
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com os cursos AEF	≥ 45%
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com os cursos AEF	≤ 15%
6b3)	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	≥ 50%
	Satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	≥ 3,5

Tabela 3 - Indicadores de Alerta/Delegação

ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA METAS (DELEGAÇÃO)		
Atualizado a 06/03/2020		
Indicadores de alerta/monitorização		2019/2020
Taxa de procura em cursos EFP		≥ 400%
Taxa de sucesso em cursos EFP		≥ 90%
Taxa de assiduidade em cursos EFP		≥ 90%
Taxa de desistência em cursos EFP		≤ 19%
Taxa de Satisfação	Alunos	≥ 75%
	Encarregados de Educação	≥ 75%
	Alunos FCT	≥ 80%
	Entidades de Acolhimento FCT	≥ 90%
	Colaboradores	≥ 60%
Indicadores de Resultado (EQAVET)		2019/2022
4a)	Taxa de conclusão dos cursos	≥ 75%
5a)	Taxa de colocação no mercado de trabalho	≥ 90%
6a)	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF	≥ 60%
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com os cursos AEF	≥ 45%
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com os cursos AEF	≤ 15%
6b3)	Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores	≥ 50%
	Satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	≥ 3,5

Análise dos Indicadores

Indicador EQAVET nº 4a - Taxa de Conclusão em cursos de EFP

A taxa de conclusão da EPHTL apresenta um valor elevado, estando acima da média nacional (63%), segundo estudo publicado pela DGEEC, Situação Após Três Anos dos Alunos que Ingressam nos Cursos Profissionais Ano letivo 2017/2018. A variação do indicador em estudo pode ter sido explicada por um aumento do número de turmas e consequente aumento de alunos. O ciclo 2011/2014 é composto por cinco turmas, perfazendo um total de 137 ingressos. O ciclo 2012/2015 foi composto por 6 turmas e um total de 172 ingressos. O ciclo 2013/2016 foi composto por 5 turmas e um total de 148 ingressos. No ciclo 2014/2017 o indicador voltou a aumentar. No que refere à taxa de conclusão após o tempo previsto, o indicador baixou ligeiramente, o que significa que decresceu o número de alunos que concluiu o curso após a data prevista para a sua conclusão. Os valores da taxa de conclusão refletem os alunos que desistiram do curso e os alunos que não concluíram, pelo que consideramos pertinente analisar os indicadores acabados de referir. Embora a taxa de conclusão da EPHTL seja elevada, estes indicadores são constantemente trabalhados e monitorizados, pois só assim conseguimos garantir os resultados que a escola apresenta.

Taxa de Desistência em cursos de EFP Cursos

2011/2014

Taxa de desistência: 18%

2012/2015

Taxa de desistência: 19%

2013/2016

Taxa de desistência: 21%

2014/2017

Taxa de desistência: 18%

Meta $\leq 19\%$

O valor da taxa de desistência nos ciclos 2011/2014, 2012/2015 e 2014/2017 está dentro da meta. O valor do ciclo 2013/2016 ultrapassa a meta em 2%.

É importante perceber porque é que os alunos desistem, pelo que, em reunião de Conselho Pedagógico do dia 23/01/2018, se procedeu à análise das desistências dos respetivos ciclos, apurando-se que maior parte das desistências ocorre no primeiro ano do curso, no primeiro período letivo, sendo, também, estas as que mais se relacionam com a inadaptação à escola ou ao curso. As restantes ocorrem de forma dispersa ao longo do ciclo de formação e resultam acima de tudo de razões relacionadas com a vida pessoal dos alunos, desde mudanças de residência, carências económicas, emigração, entre outras. Tendo

em conta o peso deste indicador na taxa de conclusão, embora com valores dentro da meta definida, este é monitorizado todos os anos e decidimos continuar a manter a **área de melhoria – Vamos Melhorar a Taxa de Desistência**.

Não aprovação

2011/2014

Taxa de não aprovação: 2%

2012/2015

Taxa de não aprovação: 8%

2013/2016

Taxa de não aprovação: 5%

2014/2017

Taxa de não aprovação: 3%

No que refere à taxa de não aprovação, verifica-se que aumentou seis pontos percentuais do ciclo 2011/2014 para o ciclo 201/2015, a partir do qual começou a baixar, sendo de 3% no ciclo 2014/2017. À presente data não foram definidas metas para este indicador, sendo utilizadas as taxas de conclusão. Este valor deverá ser alvo de reflexão e comparação nos ciclos seguintes, para o qual deverá ser ponderado em reunião da equipa da qualidade a possibilidade de se definir uma meta com base no presente relatório.

Indicador nº 5a Taxa de Colocação Após Conclusão de Cursos de EFP (indicador de resultado)

Proporção de alunos/formandos que completam cursos de EFP e que estão no mercado de trabalho, em formação (incluindo nível superior) ou outros destinos, no período de 12 a 36 meses após a conclusão do curso.

Período considerado para recolha de dados: 24 meses.

O indicador em estudo apresenta a colocação dos diplomados, segundo recolha feita pela escola, tendo em conta a atividade que estes desempenham após a conclusão do curso. Segundo recolha feita pela escola, apurou-se que os nossos diplomados ingressaram no mercado de trabalho, prosseguiram estudos, emigraram ou ingressaram na carreira militar. A taxa de colocação global obteve-se a partir dos dados recolhidos no que refere ao número de alunos distribuídos pelas atividades enunciadas em cima, a qual apresentou oscilações, mas os resultados globais são bons. No que refere aos alunos que procuram emprego, estes valores são muito bons, visto que nos ciclos em estudo obtivemos 4,6%; 0%; 5,5%; 0%.

Neste indicador consideramos importante o valor obtido relativo aos alunos que não conseguimos contactar/recolher informações, o qual passou de 6% em 2011/2014, para 7% em 2012/2015, para 14% no ciclo 2013/2016 e para 4% no ciclo 2014/2017. Estes valores cruzados com os dos alunos que procuram emprego, levam-nos a concluir que poderíamos ter uma maior taxa de colocação se aumentássemos o número de diplomados contactados, assim as taxas obtidas relativas aos diplomados em situação desconhecida, leva-nos a sugerir uma área de melhoria – **Aumentar o Número de Respostas dos Diplomados**

Indicador EQAVET nº 6a Taxa de Diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/área de formação

Os dados recolhidos para este indicador estão dentro do previsto, devendo ser acompanhados, verificando-se que passados dois anos os valores são 16,5%; 15,9%; 13,6% e 11,7%, relativamente aos diplomados que trabalham fora da área de formação.

Indicador nº 6b3 Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores

Os empregadores encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, não se tendo verificado respostas no que refere ao parâmetro pouco satisfeito ou insatisfeito.

Este é o único indicador preocupante, pois obtivemos baixa taxa de resposta por parte dos empregadores. Por forma a obtermos um aumento da taxa de resposta, propomos a criação de uma área de melhoria – **Maximizar o número de repostas dos empregadores.**

Os indicadores da EPHTL revelam resultados bastantes satisfatórios. Consideramos que necessitamos de mais ciclos para consolidar os resultados obtidos, estando certos de que o nosso SGQ contribuirá para uma evolução positiva dos resultados obtidos.

Seguidamente, apresentamos os indicadores de monitorização que nos permitem no decorrer de cada ano letivo desenvolver ações em tempo presente, contribuindo para a melhoria dos resultados no final do ciclo. Para além dos indicadores de monitorização na EPHTL, também fazemos projeções das taxas de conclusão no decorrer do ano letivo. Esta medida revela-se muito útil, pois permite-nos agir atempadamente através da elaboração de estratégias, incluídas ou não em planos de melhoria por turma, que se convertem em ações que nos têm permitido concluir os ciclos com taxas mais elevadas do que as detetadas nas projeções.

Tabela 4- Indicadores de Monitorização ano letivo 2018/2019 Sede

ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA			
Indicadores de alerta/monitorização recolhidos (Por ano Letivo) SEDE			
Atualizado a 06/03/2020			
Indicadores de alerta/monitorização		2018/2019	2019/2020
Taxa de procura em cursos EFP		699,20%	569,20%
Taxa de sucesso em cursos EFP		91,40%	
Taxa de módulos em atraso em cursos EFP		18,9%	A determinar em julho de 2020.
Taxa de assiduidade em cursos EFP		89,50%	
Taxa de desistência em cursos EFP		5,20%	
Taxa de Satisfação	Alunos	76,00%	77,00%
	Encarregados de Educação	83,00%	87,60%
	Alunos FCT	87,00%	A determinar em outubro de 2020
	Entidades de Acolhimento FCT	91,00%	
	Colaboradores		75,30%

Tabela 5- Indicadores de Monitorização ano letivo 2018/2019 Delegação

ESCOLA PROFISSIONAL DE HOTELARIA E TURISMO DE LISBOA (DELEGAÇÃO)

Indicadores de alerta/monitorização recolhidos (Por ano letivo)

Atualizado a 06/03/2020

Indicadores de alerta/monitorização		2018/2019	2019/2020
Taxa de procura em cursos EFP		348,10%	314,40%
Taxa de sucesso em cursos EFP		90%	A determinar em julho de 2020.
Taxa de assiduidade em cursos EFP		91%	
Taxa de desistência em cursos EFP		3%	
Taxa de Satisfação	Alunos	78%	76%
	Encarregados de Educação	90%	83%
	Alunos FCT	88%	A determinar em outubro de 2020
	Entidades de Acolhimento FCT	93%	
	Colaboradores	72%	64%

Tabela Delegação

Os indicadores assinalados a negrito são recolhidos, trimestralmente, nos conselhos de turma de avaliação e analisados no conselho pedagógico. Os restantes são anuais, estando a calendarização definida no processo planeamento estratégico do SGQ. Os resultados cumprem os objetivos definidos no projeto educativo, exceto na taxa de procura, a qual mostra uma tendência para descer. Face ao exposto, é necessário criarmos uma **área de melhoria – Melhorar a taxa de procura**.

Para além das aéreas de melhoria definidas anteriormente, a nossa escuta ativa para com os nossos parceiros, aliada aos resultados dos questionários de satisfação 2018/2019, permitiu-nos identificar um conjunto de aspetos melhorar, sendo que um destes está incluído como ação a desenvolver na área de melhoria AM1:

- Dar acesso aos encarregados de educação ao e-community - AM1;
- Criar uma plataforma de apresentação do tratamento estatístico, na medida em que a direção pedagógica apresenta a análise dos dados globais da escola, considerando importante que os docentes tenham acesso aos dados por turma e por curso, a fim de cada um poder fazer a sua autoavaliação;
- Melhorar a taxa de resposta dos questionários de satisfação aplicados aos alunos e encarregados de educação.

Também o conselho consultivo de 2018/2019 propôs aspetos a melhorar:

- As competências no âmbito da oralidade na língua inglesa, aplicadas no decorrer da formação em contexto de trabalho, no atendimento ao cliente, nos alunos de 11º ano;
- Melhorar o atendimento telefónico, visto os alunos no decorrer da formação em contexto de trabalho se retraírem e evitarem atender/efetuar telefonemas.

Fase ao exposto, ficou aprovado na reunião de revisão pela gestão criar uma área de melhoria para os aspetos a melhorar, por forma a haver um maior controlo das medidas implementadas. Foi, assim, criada a **AM5 – Responder às Sugestões dos Parceiros**.

Após análise e respetiva reflexão na reunião da equipa da qualidade e na reunião de revisão pela gestão, foram propostas as seguintes áreas de melhoria:

AM1 - Vamos Melhorar a Taxa de Desistência;

AM2 - Maximizar o Número de Respostas dos Empregadores;

AM3 - Melhorar a Taxa de Procura.

AM4 – Aumentar o Número de Respostas dos Diplomados

AM5 – Responder às Sugestões dos Parceiros

2. Identificação das áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar (inserir/eliminar/formatar, tanto quanto necessário)

Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
[AM1]	[Melhorar a taxa de desistência;]	[O1]	[Taxa de desistência inferior ou igual a 19%]
[AM2]	[Aumentar o número de resposta dos empregadores dos diplomados da EPHTL aos questionários de satisfação enviados no âmbito do SGQ;]	[O2]	[Taxa de resposta superior ou igual a 40%]
[AM3]	[Aumentar o número de candidatos que procuram a EPHTL;]	[O3]	[Taxa de resposta superior ou igual a 720%]
[AM4]	[Aumentar o Número de Respostas dos Diplomados;]	[O4]	[Taxa de resposta superior ou igual a 95%]
[AM5]	[Responder às sugestões dos parceiros;]	[O5]	[Satisfazer as necessidades identificadas pelos <i>stakeholders</i>]

3. Identificação das ações a desenvolver e sua calendarização (inserir/eliminar/formatar, tanto quanto necessário)

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)	Intervenientes
AM1	A1	Estabelecer mecanismos para garantir a igualdade de oportunidades para todos os alunos;	Setembro 2019	Julho 2020	[DG, DP, DGAR, OE]
	A2	Efetuar a sinalização precoce de inadaptações e dificuldades que o aluno possa sentir;	Setembro 2019	Julho 2020	[OE, CC, CT, DP]
	A3	Proporcionar um acompanhamento adequado, prevendo orientações vocacionais e apoio diferenciado adequado à especificidade de cada situação;	Setembro 2019	Julho 2020	[OE, CC, DPO/DAE, DP]
	A4	Envolver os alunos em projetos de turmas / curso / escola;	Setembro 2019	Julho 2020	[OE, CC, CT, DP]
	A5	Manter os contactos regulares com Encarregados de Educação;	Setembro 2019	Julho 2020	[OE]
	A6	Envolver os alunos e Encarregados de Educação com os regulamentos da escola;	Setembro 2019	Julho 2020	[OE, CC, Docentes]
	A7	Implementar relatório automático de recolha de dados referentes aos indicadores de monitorização na plataforma E-Schooling;	Setembro 2019	Abril 2020	[DG, DP, DGAR]
	A8	Implementar nas turmas de 10º ano o plano de melhoria de turma - Vamos Melhorar a Taxa de Desistência;	Setembro 2019	Dezembro 2019	[OE, CC, CT, DP]
	A9	Iniciar mais cedo as provas de seleção;	Abril 2020	Julho 2020	[DP, DPO/DAE]
	A10	Dar acesso aos encarregados de educação ao e-community;	Abril 2020	Abril 2020	[DG, DP, DGAR]
	A11	Divulgar junto dos encarregados de educação o e-community;	Abril 2020	Abril 2021	[OE, DGAR]

AM2	A1	Sensibilizar as empresas de acolhimento de FCT que empregam alunos para a colaboração com o SGQ, reforçando a importância de preencherem o questionário de satisfação empregadores;	Novembro 2019	Junho 2020	[DPO/DAE, CC, ORIENTADOR FCT]
	A2	Sensibilizar os alunos finalistas e o respetivo encarregado de educação para o SGQ, informar que serão contactados após dois anos, reforçar a importância de a empresa onde trabalham responder ao questionário de satisfação empregadores;	Janeiro 2020	Março 2020	[DP, OE]
	A3	Sensibilizar os alunos de 10º ano e 11º ano e respetivos encarregados de educação para o SGQ;	Janeiro 2020	Março 2020	[DP, OE, CC]
	A4	Reforçar junto dos empregados diplomados, no momento do contacto sobre a sua situação atual, da importância de a entidade empregadora responder ao questionário;	Janeiro 2020	Março 2020	[DPO/DAE]
	A5	Efetuar contacto direto com as entidades empregadoras, solicitando o preenchimento do questionário de satisfação;	Janeiro 2020	Março 2020	[DPO/DAE]
	A6	Envolver as empresas empregadoras com a EPHTL, mostrando disponibilidade para se estabelecerem parcerias (FCT) e a possibilidade de recrutamento em projetos futuros, e criar uma apresentação específica, apelativa;	Janeiro 2020	Janeiro 2021	[DPO/DAE]
AM3	A1	Criar o departamento de comunicação;	Setembro 2019	Setembro 2020	[DG]
	A2	Melhorar a comunicação externa da escola através da dinamização das redes sociais, incentivando a publicação de todas as atividades em que a escola participa;	Setembro 2019	Setembro 2020	[DG; DP]
	A3	Dar a conhecer a escola ao exterior, através da participação em eventos sobre educação, inserção na vida ativa, orientação vocacional;	Setembro 2019	Setembro 2020	[DPO/DAE, DP]
	A4	Organizar eventos de divulgação da escola e respetiva oferta formativa, incluindo eventos solicitados à escola e feitos à medida;	Setembro 2019	Julho 2020	[DPO/DAE, DP]
	A5	Trabalhar em estreita articulação e colaboração com os SPO das escolas da área de envolvimento da EPHTL;	Setembro 2019	Julho 2020	[DPO/DAE, DP]

AM4	A1	Sensibilizar os alunos e encarregados de educação para o SGQ;	Janeiro 2020	Fevereiro 2020	[DP, OE, CC]
	A2	Sensibilizar os alunos finalistas e encarregados de educação para o papel do DPO/DAE no apoio à procura de emprego, mesmo após a conclusão do curso;	Janeiro 2020	Maio 2020	[DPO/DAE, DP, OE, CC]
	A3	Sensibilizar os alunos finalistas para importância de se manterem ligados à escola após a conclusão do curso;	Maio 2020	Maio 2020	[DPO/DAE, DP, OE, CC]
	A4	Motivar os alunos finalistas para a pesquisa das ofertas de emprego nos canais de divulgação da escola;	Abril 2020	Maio 2020	[DPO/DAE, DP, OE, CC]
	A5	Criar um documento para atualização dos contactos de todos os alunos finalistas;	Abril 2020	Maio 2020	[DPO/DAE]
	A6	Sensibilizar os alunos finalistas para manterem contacto com a escola após a conclusão do curso, informando quando alterarem os seus contactos;	Maio 2020	Maio 2020	[DPO/DAE, DP, OE, CC]
	A7	Sensibilizar os alunos finalistas para a recolha por parte da escola deste indicador;	Maio 2020	Maio 2020	[DPO/DAE, DP, OE, CC]
	A8	Estabelecer contactos semestrais com os diplomados para perceber a sua situação pós curso profissional até 24 meses após a conclusão do curso;	Janeiro 2020	Janeiro 2021	[DPO/DAE, [DGAR]
AM5	A1	Sensibilizar, assertivamente, os alunos e encarregados de educação para o preenchimento dos questionários de satisfação;	Janeiro 2020	Fevereiro 2020	[DP, OE]
	A2	Criar uma plataforma com os dados dos questionários de satisfação;	Julho de 2020	Julho de 2020	[DGAR]
	A3	Divulgar a plataforma dados dos questionários de satisfação, forma de utilização e benefícios;	Julho 2020	Julho 2020	[DP]
	A4	Reforçar a oralidade nas aulas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa;	Setembro 2019	Julho 2020	[DP, grupo disciplinar de Inglês]
	A5	Reforçar as aulas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa antes do início da FCT;	Janeiro 2020	Janeiro 2020	[DP, grupo disciplinar de Inglês]

	A6	Promover a realização de atividades interdisciplinares, envolvendo a área técnica e as disciplinas de Inglês e Comunicar em Língua Inglesa;	Setembro 2019	Julho 2020	[DP, grupo disciplinar de Inglês]
	A7	Nas disciplinas da área técnica do curso técnico de turismo e receção, sensibilizar os alunos para a importância do atendimento telefónico, por forma a estes superarem a sua insegurança.	Setembro 2019	Janeiro 2020	[DP, Disciplina de TCAT (turismo), OTR (receção)]

4. Mecanismos previstos para monitorização do Plano de Melhoria

A monitorização do plano de melhoria é realizada em momentos específicos de acompanhamento das atividades desenvolvidas e dos objetivos alcançados. Estabeleceu-se que a monitorização será realizada em reunião da Equipa da Qualidade, com uma periodicidade, aproximadamente, trimestral. Nestas reuniões são aferidas as atividades já realizadas/por realizar, eventuais desvios e metas atingidas, sendo as ações reformuladas sempre que se justifique. Todas as informações referidas ficam registadas na ata de cada reunião.

5. Formas previstas para divulgação do Plano de Melhoria

O plano de melhoria será divulgado internamente, através da área do SGQ, disponível a todos os colaboradores e, externamente, no *site* da EPHTL, no separador Sistema de Gestão da Qualidade, assim como através de *workshops* para todos os colaboradores. Este plano é ainda apresentado a todos os *stakeholders*, internos e externos, nas reuniões do Grupo de Reflexão da Qualidade, Conselho Consultivo e Conselho Pedagógico, como base de trabalho a desenvolver.

6. Observações (caso aplicável)

Os Relatores

Os Relatores

Maria Salomé Rafael

(Direção Geral)

Patricia Cabaço

(Direção Pedagógica/Responsável da Qualidade)

Lisboa, 21 de abril de 2020

Anexo 2 - Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET

Princípios EQAVET	Fase 1 – Planeamento		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Critério de Qualidade O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos <i>stakeholders</i> e inclui as metas/objetivos, as ações a desenvolver e os indicadores adequados.		
	Descritores Indicativos - As metas/objetivos políticos europeus, nacionais e regionais são refletidos nos objetivos locais fixados pelos prestadores de EFP; - São fixados e supervisionados metas/objetivos explícitos; - É organizada uma consulta permanente com as partes interessadas, a fim de identificar necessidades locais/individuais específicas; - As responsabilidades em matéria de gestão e desenvolvimento da qualidade foram explicitamente atribuídas; - O pessoal participa desde o início do processo no planeamento, nomeadamente no que se refere a desenvolvimento da qualidade; - Os prestadores planeiam iniciativas de cooperação com outros prestadores de EFP; - As partes interessadas participam no processo de análise das necessidades locais; - Os prestadores de EFP dispõem de um sistema de garantia da qualidade explícito e transparente.		
	Práticas de gestão da EFP		
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	P1	As metas/objetivos estabelecidos pelo operador estão alinhados com as políticas europeias, nacionais e regionais.	C1. Planeamento
	P2	As ações delineadas traduzem a visão estratégica partilhada pelos <i>stakeholders</i> internos e externos.	
	P3	A relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através dos indicadores é explícita.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
	P4	A atribuição de responsabilidades em matéria de garantia da qualidade é explícita.	
	P5	Parcerias e iniciativas de cooperação com outros operadores são planeadas.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	P6	O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos <i>stakeholders</i> internos e externos.	
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	P7	Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspetos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade.	

	P8	Os <i>stakeholders</i> internos e externos são consultados na identificação e análise de necessidades locais (alunos/formandos e mercado de trabalho) e a sua opinião é tida em conta na definição da oferta formativa.	
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	P9	Os planos de ação traduzem as mudanças a introduzir em função da informação produzida pelos indicadores selecionados.	
	P10	O processo de autoavaliação, consensualizado com os <i>stakeholders</i> internos e externos, é organizado com base na informação produzida pelos indicadores selecionados.	

Princípios EQAVET	Fase 2 – Implementação Critério de Qualidade Os planos de ação, concebidos em consulta com os <i>stakeholders</i> , decorrem das metas/objetivos visados e são apoiados por parcerias diversas. Descritores Indicativos - Os recursos são adequadamente calculados/atribuídos a nível interno, tendo em vista alcançar os objetivos traçados nos planos de aplicação; - São apoiadas, de modo explícito, parcerias pertinentes e abrangentes para levar a cabo as ações previstas; - O plano estratégico para desenvolvimento das competências do pessoal indica a necessidade de formação para professores e formadores; - O pessoal frequenta regularmente formação e desenvolve cooperação com as partes interessadas externas, com vista a apoiar o desenvolvimento de capacidades e a melhoria da qualidade e a reforçar o desempenho.		
	Práticas de gestão da EFP		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	11	Os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados nos planos de ação.	C2. Implementação C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	12	Ações de formação contínua são disponibilizadas com base em necessidades de desenvolvimento de competências dos profissionais.	
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	13	Os profissionais frequentam, periodicamente, as ações de formação disponibilizadas e colaboram com os <i>stakeholders</i> externos para melhorar o seu desempenho.	
	14	As parcerias estabelecidas são utilizadas como suporte da implementação dos planos de ação.	
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	15	As mudanças são introduzidas de acordo com os planos de ação de melhoria definidos.	
	16	Os instrumentos e procedimentos de recolha de dados, consensualizados com os <i>stakeholders</i> internos e externos, são aplicados no quadro do processo de autoavaliação definido.	

Princípios EQAVET	Fase 3 – Avaliação Critério de Qualidade As avaliações de resultados e processos regularmente efetuadas permitem identificar as melhorias necessárias. Descritores Indicativos <ul style="list-style-type: none"> - A autoavaliação é efetuada periodicamente de acordo com os quadros regulamentares regionais ou nacionais, ou por iniciativa dos prestadores de EFP; - A avaliação e a revisão abrangem os processos e os resultados do ensino, incluindo a avaliação da satisfação do formando, assim como o desempenho e satisfação do pessoal; - A avaliação e a revisão incluem mecanismos adequados e eficazes para envolver as partes interessadas a nível interno e externo; - São implementados sistemas de alerta rápido. 		
	Práticas de gestão da EFP		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	A1	Mecanismos de alerta precoce para antecipar desvios aos objetivos traçados estão instituídos.	C3. Avaliação
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	A2	Mecanismos que garantam o envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos na avaliação estão instituídos.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
	A3	Os resultados da avaliação são discutidos com os <i>stakeholders</i> internos e externos.	
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	A4	A autoavaliação periódica utiliza um referencial consensualizado com os <i>stakeholders</i> internos e externos e identifica as melhorias a introduzir, em função da análise da informação produzida.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	A5	As melhorias a introduzir a nível de processos e resultados têm em conta a satisfação dos <i>stakeholders</i> internos e externos.	

Princípios EQAVET	Fase 4 – Revisão		
	Critério de Qualidade Os resultados da avaliação são utilizados para se elaborarem planos de ação adequados à revisão das práticas existentes.		
	Descritores Indicativos - São recolhidas impressões dos formandos sobre as suas experiências individuais de aprendizagem e o ambiente de aprendizagem e ensino. São utilizadas conjuntamente com as impressões dos professores, para inspirar novas ações; - É dado amplo conhecimento público da informação sobre os resultados da revisão; - Os procedimentos de recolha de <i>feedback</i> e de revisão fazem parte de um processo estratégico de aprendizagem da organização; - Os resultados do processo de avaliação são discutidos com as partes interessadas, sendo elaborados planos de ação adequados.		
	Práticas de gestão da EFP		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP	R1	Os resultados da avaliação e os procedimentos necessários à revisão das práticas existentes consensualizados com os <i>stakeholders</i> , são tornados públicos.	C4. Revisão
Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	R2	O <i>feedback</i> dos <i>stakeholders</i> internos e externos é tido em consideração na revisão das práticas existentes.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados	R3	Os resultados da avaliação e as mudanças a introduzir sustentam a elaboração dos planos de ação adequados.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	R4	Revisões são planeadas e informam a regular atualização das práticas.	

Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de verificação de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)

Documento - SEDE					Código dos focos de observação evidenciados C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1 e C5T2; C6T1 a C6T3.
N.º do Documento (a atribuir para o efeito)	Designação	Autoria	Divulgação		
1	Manual da Qualidade – Documento Base	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P1, C1P2, C1P3, C6T1, C6T3
2	Plano de Desenvolvimento Europeu	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P1
3	Estratégia de Educação para a Cidadania	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P1
4	Projeto Educativo	EPHTL	www.ephtl.edu.pt		C1P1, C6T1, C6T2, C6T3
5	P.PE.2 – Avaliação dos <i>Stakeholders</i>	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P2
6	Grupo de Reflexão da Qualidade	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
7	Conselho Consultivo	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
8	Mod.PE.1 – Acompanhamento dos objetivos e indicadores	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P3, C3A1, C3A3
9	P.PE.1 – Acompanhamento do SGQ	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P3, C3A1, C3A3, C6T2
10	IT.PE.1 – Acompanhamento de indicadores	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P3, C3A1, C3A3
11	Plano de Atividades	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P4, C2I1, C2I2, C5T1, C6T3
12	Plano de Melhoria	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P4, C4R1, C4R3, C6T3
13	Protocolos de Colaboração	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C2I1, C5T1
14	Desporto Escolar	EPHTL/DGESTE	redes sociais		C2I2
15	Comemoração do Dia Mundial da Pessoa Idosa	EPHTL/JF Penha de França	redes sociais		C2I2
16	Concerto Solidário “Crianças Somos Todos Nós”	EPHTL/IAC	redes sociais		C2I2
17	Seminário Internacional: O Homem Promotor de Igualdade.	EPHTL/ Associação Quebrar o Silêncio	redes sociais		C2I2
18	4º Congresso de Emprego e Feira “Trabalhar num Navio”	EPHTL/APORMAR	redes sociais		C2I2
19	Programa Educar para a Cidadania	EPHTL/ Banco Alimentar	redes sociais		C2I2
20	Concurso Jovem Talento da Gastronomia	EPHTL/ETASTE	redes sociais		C2I2
21	A Terra Treme	EPHTL/ Proteção Civil	redes sociais		C2I2

22	Workshop na Mercearia Social	EPHTL/ Mercearia Social JF Penha de França	redes sociais	C2I2
23	Workshop Envelhecimento Ativo	EPHTL/ Centro de Saúde Penha de França	redes sociais	C2I2
24	Concurso Sabores e Aromas das Viagens Magalhânicas	EPHTL/ANQEP	redes sociais	C2I2
25	Observo, Compreendo e Participo na Vida de uma Unidade Hoteleira	EPHTL/INATEL	redes sociais	C2I2
26	Festival VillaMix	EPHTL/VillaMix Portugal	redes sociais	C2I2
27	Dia Mundial da Alimentação	EPHTL/CMLisboa	redes sociais	C2I2
28	2º Congresso das Escolas	EPHTL/AEEP	redes sociais	C2I2
29	Galardão AEEP	EPHTL/AEEP	redes sociais	C2I2
30	Comemoração dos 30 Anos da ANESPO	EPHTL/ANESPO	redes sociais	C2I2
31	III Concurso Cocktail EPADRC	EPHTL/EPADRC	redes sociais	C2I2
32	Acolhimento Escola Italiana	EPHTL/ The Hotel and Catering School in Soverato	redes sociais	C2I2
33	Acolhimento Diretores de Escola Dinamarquesa	EPHTL/ Finn Ravn	redes sociais	C2I2
34	Erasmus+: projetos KA2 de parceria estratégica	EPHTL/ Agência Erasmus+	redes sociais	C2I2
35	Erasmus+: projetos KA1 de mobilidade de estágio para alunos e colaboradores	EPHTL/ Agência Erasmus+	redes sociais	C2I2, C2I3
36	P.GR.1 – Gestão de Recursos Humanos	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3
37	Diagnóstico de necessidades de formação	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3, C5T1
38	Plano de Formação	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3
39	Certificados de Formação	EPHTL	DGAR	C2I3
40	Erasmus+ - mobilidade de staff	Agência Erasmus+/EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3
41	Conselho Pedagógico	EPHTL	DP	C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
42	Conselhos de Turma	EPHTL	DP	C3A2, C3A4, C4R1, C4R2
43	Reuniões da Equipa da Qualidade	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I1, C2I2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1, C6T1
44	Avaliações finais por período escolar	EPHTL	DP	C3A2, C3A3
45	P.GQ.3 - Gestão das NC, AC e OM	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C3A4

46	Questionários de avaliação da satisfação (alunos, EE, colaboradores, entidades FCT e empregadores)	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C4R1, C5T1
47	Reunião de Revisão pela Gestão	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C4R1, C4R2, C6T1
48	Separador SGQ - <i>site</i>	EPHTL	www.ephtl.edu.pt	C4R3, C5T2
49	Relatório do Operador	EPHTL	www.ephtl.edu.pt	C4R3, C6T3
50	Reuniões com outros operadores de EFP	EPHTL	DG/DP	C5T1
51	Atendimento a EE	EPHTL	DP	C5T1
52	Membro Associado ANESPO	EPHTL/ANESPO	DG	C5T1
53	Membro do Conselho Setorial Turismo e Lazer	EPHTL/ANQEP	DG	C5T1
54	Membro do Painel Parceiros Externos Implementação dos Indicadores EQAVET Alinhados com um Sistema de Certificação da Qualidade	EPHTL/ANQEP	DG	C5T1
55	Membro da Rede Social Lisboa	EPHTL/JF Penha de França/ CMLisboa	DG	C5T1
56	Área interna do SGQ	EPHTL	Área do SGQ	C5T2
57	Plano de Ação	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C6T1
58	Base documental do SGQ	EPHTL	Área do SGQ	C6T1

Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de verificação de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)

Documento - Delegação da Póvoa de Santa Iria					Código dos focos de observação evidenciados C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1 e C5T2; C6T1 a C6T3.
N.º do Documento (a atribuir para o efeito)	Designação	Autoria	Divulgação		
1	Manual da Qualidade – Documento Base	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P1, C1P2, C1P3, C6T1, C6T3
2	Plano de Desenvolvimento Europeu	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P1
3	Estratégia de Educação para a Cidadania	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P1
4	Projeto Educativo	EPHTL	www.ephtl.edu.pt		C1P1, C6T1, C6T2, C6T3
5	P.PE.2 – Avaliação dos Stakeholders	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P2
6	Grupo de Reflexão da Qualidade	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
7	Conselho Consultivo	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
8	Mod.PE.1 – Acompanhamento dos objetivos e indicadores	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P3, C3A1, C3A3
9	P.PE.1 – Acompanhamento do SGQ	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P3, C3A1, C3A3, C6T2
10	IT.PE.1 – Acompanhamento de indicadores	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P3, C3A1, C3A3
11	Plano de Atividades	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P4, C2I1, C2I2, C5T1, C6T3
12	Plano de Melhoria	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C1P4, C4R1, C4R3, C6T3
13	Protocolos de Colaboração	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt		C2I1, C5T1
14	3º Congresso/Feira – Trabalhar num Navio	EPHTL/APORMAR	redes sociais		C2I2
15	Colaboração no Festival VillaMix Lisboa 2019	EPHTL/VillaMix Portugal	redes sociais		C2I2
16	12.ª Assembleia Municipal Jovem – Assembleia Municipal 2019	EPHTL/CM Vila F. Xira	redes sociais		C2I2
17	Apresentação da empresa “My Camp”	EPHTL/CM My Camp	redes sociais		C2I2
18	4º Congresso e Feira – “Trabalhar num navio”	EPHTL/APORMAR	redes sociais		C2I2
19	Festival do Arinto	EPHTL/LouresInova	redes sociais		C2I2
20	Festival da Juventude	EPHTL/CM VF Xira	redes sociais		C2I2
21	Gala dos 15 Anos da Universidade Sénior	EPHTL/CM VF Xira(Univ. Sénior)	Redes sociais		C2I2
22	Concurso Sabores e Aromas das Viagens Magalhânicas	EPHTL/ANQEP	redes sociais		C2I2

23	Seminário Internacional: O Homem Promotor de Igualdade.	EPHTL/ Associação Quebrar o Silêncio	redes sociais	C2I2
24	13.ª Assembleia Municipal Jovem – Assembleia Municipal 2020	EPHTL/CM Vila F. Xira	redes sociais	C2I2
25	Algarve Trade Experience	EPHTL/Garrafeira Soares	redes sociais	C2I2
26	Concurso Nacional Jovens Empreendedores	Fundação da Juventude	redes sociais	C2I2
27	Acolhimento e Integração em Estágio de alunos de Escola Francesa	EPHTL Lycée Professionnel Jean Mermoz/	redes sociais	C2I2
28	Acolhimento de professores Escola Finlandesa	EPHTL/ Omnia	redes sociais	C2I2
29	Erasmus+: projetos KA2 de parceria estratégica	EPHTL/ Agência Erasmus+	redes sociais	C2I2
30	Erasmus+: projetos KA1 de mobilidade de estágio para alunos e colaboradores	EPHTL/ Agência Erasmus+	redes sociais	C2I2, C2I3
31	P.GR.1 – Gestão de Recursos Humanos	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3
32	Diagnóstico de necessidades de formação	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3, C5T1
33	Plano de Formação	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3
34	Certificados de Formação	EPHTL	DGAR	C2I3
35	Erasmus+ - mobilidade de staff	Agência Erasmus+/EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I3
36	Conselho Pedagógico	EPHTL	DP	C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
37	Conselhos de Turma	EPHTL	DP	C3A2, C3A4, C4R1, C4R2
38	Reuniões da Equipa da Qualidade	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C2I1, C2I2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1, C6T1
39	Avaliações finais por período escolar	EPHTL	DP	C3A2, C3A3
40	P.GQ.3 - Gestão das NC, AC e OM	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C3A4
41	Questionários de avaliação da satisfação (alunos, EE, colaboradores, entidades FCT e empregadores)	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C4R1, C5T1
42	Reunião de Revisão pela Gestão	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C4R1, C4R2, C6T1
43	Separador SGQ - site	EPHTL	www.ephtl.edu.pt	C4R3, C5T2
44	Relatório do Operador	EPHTL	www.ephtl.edu.pt	C4R3, C6T3
45	Reuniões com outros operadores de EFP	EPHTL	DG/DP	C5T1
46	Atendimento a EE	EPHTL	DP	C5T1
47	Membro Associado ANESPO	EPHTL/ANESPO	DG	C5T1
48	Membro do Conselho Setorial Turismo e Lazer	EPHTL/ANQEP	DG	C5T1
49	Membro do Painel Parceiros Externos Implementação dos Indicadores EQAVET Alinhados com um Sistema de Certificação da Qualidade	EPHTL/ANQEP	DG	C5T1

50	Rede para a Empregabilidade do Concelho de Vila Franca de Xira	EPHTL/CM VF Xira	DG	C5T1
51	Parceria Estratégica LouresInova	EPHTL/ LouresInova	DG	C5T1
52	Área interna do SGQ	EPHTL	Área do SGQ	C5T2
53	Plano de Ação	EPHTL	Área do SGQ/ www.ephtl.edu.pt	C6T1
54	Base documental do SGQ	EPHTL	Área do SGQ	C6T1

Observações

Os Relatores

Os Relatores

Maria Salomé Rafael

(Direção Geral)

Patrícia Cabaco

(Direção Pedagógica/Responsável da Qualidade)

Lisboa, 21 de abril de 2020