

1. Introdução

Atendendo à necessidade de proceder à revisão e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Escola Profissional de Setúbal (EPS), que se encontra implementado e certificado pela Associação Portuguesa da Certificação (APCER) desde 2017 e cujo âmbito recai no ensino profissional, a revisão pela gestão irá contribuir para aferir a pertinência, adequação, eficácia e alinhamento do sistema com as orientações estratégicas da instituição e com o referencial normativo para a qualidade deste sistema de gestão.

Na elaboração deste relatório são considerados todos os *inputs* elencados no referencial, identificados na cláusula 9.3.2, em resultado da consulta dos documentos e registos compilados pela Administração, Direção Pedagógica, Direção Administrativa e Financeira, Direção das Instalações e Responsável da Qualidade, validados pela gestão de topo, incluindo as decisões e ações relacionadas com os resultados da revisão pela gestão constantes deste relatório.

A reunião ocorreu no dia 01 de março de 2024, contando com a presença dos colaboradores abaixo identificados.

Nome	Rúbrica
Manuel Pisco	
Helena Álvaro	
Luís Costa	
Virgínia Pereira	
Mónica Cruz	
José Santos	

2. Generalidades

Analisada a Política da Qualidade, considera-se que continua adequada e atualizada face à realidade pedagógica, funcional/estrutural, financeira e social. Concluiu-se ainda que o sistema de gestão da qualidade se revela eficaz, atendendo aos resultados apresentados no presente documento. De salientar ainda que a Política de Qualidade tem sido adequadamente divulgada a todos os colaboradores e à comunidade educativa e está afixada em diversos locais da Escola e disponível no *site* na área destinada à Fundação (<https://www.eps.pt/politicaqualidade>).

A EPS procura a melhoria contínua do seu SGQ e do seu desempenho, estabelecendo para tal objetivos concretos, adequando-os às suas necessidades efetivas e aos contextos de imprevisibilidade social e económica, condicionados em variáveis que não são por nós controladas. Contudo, recorreremos ao SGQ em vigor, para alicerçar o nosso rumo, introduzindo os ajustamentos possíveis enquadrados no panorama atual.

A revisão pela gestão constitui uma ação fundamental para o SGQ implementado na EPS. Esta ação para além de ter como objetivo o cumprimento de um dos requisitos do referencial adotado (NP EN ISO 9001:2015), visa também realizar um ponto de situação relativamente ao SGQ e avaliar a sua eficácia. Esta revisão tem como objetivo servir de instrumento de acompanhamento para a tomada de decisão pela gestão de topo.

É fundamental analisar os resultados da monitorização e da avaliação realizadas ao longo do último ano letivo, bem como as medidas adotadas para melhoria dos resultados escolares dos alunos, que estão muitas vezes associados a dimensões comportamentais e sociais. Esta questão é central na atividade desenvolvida pela Escola, razão pela qual foi desenvolvido um acompanhamento de proximidade com os alunos que não obtêm sucesso na realização modular, no tempo previsto, havendo necessidade de beneficiarem de outras oportunidades de recuperação das suas aprendizagens, de acordo com planos de recuperação realizados para o efeito.

O SGQ encontra-se assente num modelo suportado em processos, a saber: Estratégicos (E01 – Contexto, Liderança e Planeamento; E02 – Avaliação de Desempenho e Melhoria), Operacionais (O01 – Planificação do Ano Letivo; O02 – Execução do Ano Letivo; O03 – Avaliação) e de Suporte (S01 – Pessoas; S02 – Equipamentos e Infraestruturas; S03 – Fornecimentos Externos).

Com vista à melhoria contínua, foram realizadas ações de sensibilização no âmbito do SGQ, destinadas aos docentes internos e externos que ingressaram na Escola no ano letivo que se encontra a decorrer, assim como aos novos colaboradores internos, promovendo o conhecimento dos processos existentes na organização.

Ao longo de todo o ano, além da atividade letiva e do normal desenvolvimento dos planos curriculares, são realizadas várias atividades que se encontram registadas no MOD.046 – Plano Anual de Atividades, com o objetivo não só da integração e interação de todos os alunos da Escola, bem como o desenvolvimento de competências e de conhecimentos da vida quotidiana em articulação com as Aprendizagens Essenciais e o Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória.

Eis alguns exemplos de atividades realizadas entre abril de 2023 e março de 2024:

- Sessão de esclarecimento sobre endometriose, com o objetivo de esclarecer sobre a endometriose e o impacto na saúde da mulher;
- Sessão “Desmistificar e Comunicar a Conservação da Natureza”, de modo a perceber os desafios e obstáculos inerentes ao processo de comunicar a conservação da natureza;
- Ação de sensibilização sobre o Parque Marinho Professor Luís Saldanha, com o objetivo de conhecer a importância das áreas marinhas protegidas para a preservação do ecossistema e reconhecer a importância do parque marinho Professor Luís Saldanha;
- Sessão sobre Setúbal na Idade Média e na Época dos Descobrimentos, de modo a promover o contacto com o legado patrimonial histórico que existe “paredes-meias” com a Escola, reconhecer uma herança coletiva que é necessária salvaguardar e transmitir às gerações futuras e promover o desenvolvimento de atitudes adequadas à sua salvaguarda;
- Semana da Mostra das Tradições Marítimas, de forma a promover o contacto com as tradições marítimas de Setúbal; contactar com técnicas de pesca tradicional e sua dimensão de sustentabilidade das espécies; proporcionar a realização de atividades desportivas em contexto de natureza; participar em oficinas e ateliers, nomeadamente construção de embarcações tradicionais, nós e biodiversidade; adotar atitudes consolidar comportamentos e atitudes amigos do ambiente; promover atividades que favoreçam o convívio e o espírito de ligação à escola;
- Maio - Mês do Coração (exposição, medição da tensão arterial e sessão com Joana Vieira Espada - enfermeira de cuidados gerais), com o objetivo de alertar a comunidade educativa para a problemática das doenças cardiovasculares e para a necessidade de prevenir o seu aparecimento através de hábitos saudáveis (alimentação saudável e atividade física);
- Ação de sensibilização Higiene e Sexualidade/DST, com o objetivo de sensibilizar os alunos para a importância de hábitos de higiene pessoal e de vida saudável;
- Teatro musicado Boas Práticas Ambientais, com o objetivo de transmitir aos jovens a importância de incluir nas nossas rotinas diárias práticas ambientais para garantir o desenvolvimento sustentável do planeta;
- Visita de estudo ao Museu da Farmácia e Jardim Botânico Tropical, com o objetivo de observar a evolução das Ciências Farmacêuticas; analisar espólios de farmácias antigas, nacionais e internacionais; observar plantas tropicais in loco, com aplicação farmacológica e medicinal;
- Participação festas da Baía de Setúbal, através de visitas ao Grande Veleiro, Pascual Flores, NRP Polar, NRP Zarco e Caravela Vera Cruz, com o objetivo de reforçar a importância histórica e cultural da cidade de Setúbal, na sua relação social e económica com o mar;
- Visita de estudo ao Estoril *Classics*, com o intuito de dar a conhecer aos alunos sistemas mecânicos de veículos utilizados no decorrer das décadas no âmbito desportivo;
- Visita de estudo à *Urban (Re)volution* e à 34.ª edição Amadora BD, com o objetivo de visualizar trabalhos e técnicas abordadas em sala de aula e contactar com diversos mundos relacionados com a ilustração e produção de imagem gráfica;
- Apresentação e debate sobre o espetáculo “Assimetria das emoções, pelo grupo Conversas estranhas à séria... se”, com o objetivo de trabalhar a temática das emoções, de forma apelativa e animada, através de episódios do quotidiano e consciencializar os alunos para a inclusão e diversidade;
- Oficinas Abertas de Eletricidade e de Mecânica, com o objetivo de dar a conhecer à comunidade escolar e aos encarregados de educação as oficinas da EPS, assim como os trabalhos realizados pelos alunos;
- Ação de sensibilização, “Sim à diferença”, com objetivo de contribuir para um maior conhecimento de todas as formas de discriminação, diferenças de género, entre raças, etnias, culturas e religiões, promovendo o respeito universal pelas diferenças, pela justiça e pelos direitos humanos.
- No âmbito do Eco-Escolas, para além da realização dos Conselhos Eco-Escolas, foram desenvolvidas as seguintes atividades:
 - Workshop ART TT, com o objetivo de reutilizar materiais; contribuir para a promoção da consciência ambiental; incentivar os alunos a produzirem arte a partir de materiais recicláveis; incentivar o trabalho em equipa; promover a criatividade, a originalidade e o empenho;
 - Caminhada, jogos individuais, coletivos e atividades náuticas, de modo a proporcionar a realização de atividades desportivas (individuais, coletivas e atividades náuticas) em contexto de natureza; consolidar comportamentos e atitudes amigos do ambiente; promover atividades que favoreçam a integração de novos alunos da escola e

reforçar o espírito de ligação à escola;

- Festival plantação do Bosque IPS, com o objetivo de comemorar o Dia da Floresta Autóctone, apoiando a criação de um bosque, segundo o modelo de *Miyawaki*, no campus do Instituto Politécnico de Setúbal e contribuir para proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres (Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 15);
- Cerimónia do Hastear da Bandeira Verde, com o objetivo de reunir a comunidade escolar e as entidades parceiras para celebrar a obtenção de um galardão que premeia o desenvolvimento de boas práticas ambientais e reforçar o significado da importância da atribuição deste galardão;
- Brigada de limpeza, com o objetivo de consciencializar para a importância de manter o espaço escolar e os seus acessos limpos e livres de lixo, minimizando assim o impacto ambiental da existência de resíduos indevidamente acondicionados; zelar pela higienização do espaço escolar, incutindo na comunidade escolar a relevância dos cuidados a ter com a eliminação de resíduos, independentemente da sua natureza;
- Desenvolvimento de projetos interdisciplinares, dando resposta a questão(ões) ou tema(s)/problema(s), em alinhamento com o Perfil Profissional/Desempenho do Curso e Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória contribuindo para a preparação da Formação em Contexto de Trabalho bem como para o desenvolvimento da Prova de Aptidão Profissional. Podemos, a título exemplificativo, nomear projetos interdisciplinares desenvolvidos pelos seguintes cursos/turmas:

No ano letivo 2022/2023:

- TAF 2022-2025 - Alimentação e patologias;
- TCMRPP 2022-2025 - Interculturalidade – Educação Inclusiva;
- TGEI-TGPSI 2022-2025 (TGEI) - *Give a hand* - Atualização de hardware e software - contributo para prolongamento da vida útil do parque informático da EPS;
- TGEI-TGPSI 2022-2025 (TGPSI) – Projeto RE-PARA;
- TGPSI 2022-2025 - *Quizz* - Desenvolvimento Sustentável;
- TMA 2022-2025 - Horta Pedagógica e Bancada experimental forças e movimentos (roldanas);
- TT 2022-2025 e TT2021-2024 - Roteiro turístico ao centro histórico de Lisboa - turismo sustentável;
- TCMRPP 2021-2024 - Uma Vida Mais Igualitária
- TGEI 2021-2024 - *RE-USE-IT TAKE II*.

No ano letivo 2023/2024:

- TGEI 2023-2026 - Ampliação da capacidade da Sala de Desenho Técnico 2 - Um contributo para o futuro sustentável;
- TAF 2022-2025 - Estudo de Patologias Músculo-esqueléticas - Benefícios na Prevenção e Tratamentos Naturais;
- TCMRPP 2022-2025 - O último esconderijo da inocência;
- TGEI-TGPSI 2022-2025 (TGEI) - *OPEN SOURCE ROOM*- Reutilização de equipamentos informáticos;
- TGEI-TGPSI 2022-2025 (TGPSI) e TGPSI 2022-2025 - Aplicações de Gestão da Informação - um contributo para a sustentabilidade;
- TMA 2022-2025 - Estudo do motor Renault Clio 1.5 DCI e Horta Pedagógica;
- TT 2022-2025 - Venha conhecer Setúbal de forma sustentável;
- TAF 2021-2024 - Tecnologia Farmacêutica - Produção e Comercialização de Preparados de Origem Natural;
- TCMRPP 2021-2024 - Merchadising Corporativo - uma estratégia publicitária amiga do ambiente
- TGEI 2021-2024 - Renovação do Parque Informático da Biblioteca - Um contributo para o futuro sustentável;
- TGPSI 2021-2024 - EcoTech Evolution;
- TMA 2021-2024 – Estudo dos sistemas de conforto e segurança do veículo automóvel, e Horta Pedagógica;
- TT 2021-2024 - F&B for you e Eco-School.
- Atividades de receção aos alunos de 1.º ano e encarregados de educação, de forma a informar sobre o funcionamento da Escola e conhecer o modelo pedagógico da EPS;
- Cerimónia de Entrega de Diplomas do Ciclo de Formação 2020-2023;

- Programa *Erasmus+*, com envolvimento em diversas atividades nomeadamente:
 - Dia da Europa - Disseminação do Projeto Erasmus KA1 2022, com o objetivo de aumentar a consciência europeia; fomentar a participação na cidadania europeia;
 - Dia Internacional da Biodiversidade, com o objetivo de aumentar a consciência europeia, fomentar a participação na cidadania europeia; consciencializar para a importância de preservar a biodiversidade;
 - Participação em 4.^a reunião transnacional Setúbal - Projeto KA2 (*Virtual Classroom in Vocational Training - VCiVT*), de modo a contribuir para o aprofundamento de competências técnicas relacionadas com o tema do projeto; contribuir para o desenvolvimento de competências linguísticas e de pertença a União Europeia, por parte dos alunos; valorizar a Educação e Formação Profissional; incrementar a consciência dos novos desafios impostos pela revolução digital; desenvolver um produto definido durante a execução do projeto;
 - Apresentação do projeto Escola Embaixadora do Parlamento Europeu, com o objetivo de disseminar o projeto à comunidade escolar;
 - Acolhimento de Mobilidade Erasmus KA1 Staff, da escola parceira Geschwister-Scholl Berufskolleg Leverkusen, de modo a promover e incrementar as sinergias que decorrem das parcerias estabelecidas, a nível nacional e europeu, e com outros programas e projetos europeus a decorrer e definir projetos de parceria a desenvolver;
 - *Erasmus Days* com sessões de apresentação e disseminação do Programa Erasmus e afixação de cartazes alusivos ao Programa Erasmus e ao evento, com o objetivo de divulgar o programa e apresentar os seus resultados junto dos alunos da EPS e, simultaneamente auscultar o interesse na participação em projetos europeus;
- Projeto Solidariedade *Make-a-Wish*, que pretende a divulgação do trabalho realizado na *Make-a-Wish* e desenvolvimento de atividades conducentes a contribuir para apoiar o trabalho desta Fundação, com o objetivo de divulgar a missão da Fundação *Make-a-Wish*; despertar a consciência social nos jovens, iniciando uma educação para a responsabilidade social e voluntariado; alertar para a necessidade de respeitar, aceitar e acolher a diferença no outro, nomeadamente na doença, valorizando o essencial da vida: a saúde e incentivar a dinamização de atividades que aliem a criatividade à solidariedade, promovidas tanto pela Fundação MAW como pela EPS;
- A Semana da Escola, realizada todos os anos em dezembro, onde foram desenvolvidas várias atividades, nomeadamente:
 - Parâmetros de avaliação bioquímica com o objetivo de realizar ensaios de avaliação bioquímica, nomeadamente peso, altura, pressão arterial, glicemia e colesterol, com aplicação na comunidade escolar; sensibilizar para a necessidade de avaliação regular do estado clínico e bem-estar e preparar os alunos para a Formação em Contexto de Trabalho e desenvolvimento do Projeto da Prova de Aptidão Profissional;
 - Oficinas Abertas de Eletricidade e de Mecânica, com o objetivo de dar a conhecer à comunidade escolar e aos encarregados de educação as oficinas da EPS, assim como os trabalhos realizados pelos alunos;
 - Divulgação do Serviço Militar, com o objetivo de divulgar a carreira militar como possível via profissional pós conclusão do curso;
 - *Eco-School*, com o objetivo de promover a consciencialização sobre questões ecológicas, como mudanças climáticas, conservação da biodiversidade, poluição e uso sustentável dos recursos naturais; envolver a comunidade escolar nas questões ecológicas incentivando à prática de ações positivas conducentes à sustentabilidade e às tecnologias verdes que podem ajudar a abordar problemas ambientais;
 - Demonstração de talentos EPS (Danças de Salão, Violino e Kickboxing), com o objetivo de valorizar as competências artísticas e desportivas dos alunos da Escola e partilhá-las com a comunidade escolar;
 - Conhece o teu PC por dentro e por fora, com o intuito de dar a conhecer os componentes que constituem os computadores e a sua função e promover a manutenção como forma de prolongamento de vida útil de equipamentos, reduzindo os resíduos elétricos e eletrónicos;
 - Campanha - Todos pelo IPO, com o objetivo de promover a solidariedade em prol do Instituto Português de Oncologia (IPO) na luta contra o cancro, sensibilizando ainda para a importância da reciclagem de produtos eletrónicos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável
- Divulgação da oferta formativa do Instituto Politécnico de Setúbal, de forma a divulgar possíveis percursos após conclusão dos cursos profissionais nível IV.

Registando a importância que temos vindo a dedicar ao tema da Qualidade, temos continuado a trabalhar no desenvolvimento e implementação do *Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade na Educação e Formação Profissional (EQAVET)*, com o qual estará articulado o SGQ já implementado. Posteriormente será feita a solicitação da atribuição do Selo EQAVET à Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. Esta necessidade tem por base o enquadramento no art.º 60º (Garantia da qualidade) do Decreto-Lei n.º 92/2014, 20 de junho que prevê que:

“1 - As escolas profissionais reguladas pelo presente decreto-lei devem, independentemente da sua natureza, implementar sistemas de garantia da qualidade dos processos formativos e dos resultados obtidos pelos seus alunos.

2 - Os sistemas a que se refere o número anterior devem estar articulados com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade na Educação e Formação Profissional (EQAVET).”

O EQAVET pretende construir um quadro comum de garantia da qualidade, na União Europeia, para os operadores de Ensino e Formação Profissional (EFP), para documentar, desenvolver, monitorizar, avaliar a qualidade do processo formativo e melhorar os resultados escolares.

3. Questões externas e internas

As questões internas e externas encontram-se reportadas, em termos de análise e tratamento, no MOD.112.00 - Contexto da Organização e Âmbito (anexo 1). Assegurando o SGQ, mantivemos algumas questões consideradas relevantes na última revisão pela gestão, tendo sido identificadas outras. Foram elencadas um conjunto de iniciativas, ações e medidas que já se encontravam programadas, mas existem também ações internas e externas que, foram adicionadas.

Como ações internas que constituem **oportunidades**, consideramos particularmente relevantes:

- a) O facto de a Escola possuir uma larga experiência na área do ensino e formação profissional;
- b) O planeamento das auditorias internas de modo a obter, nos momentos mais adequados, informação mais detalhada do funcionamento eficiente e dos resultados do sistema.

Como questão interna, que constitui um **risco** ou ameaça, identificamos a capacidade de realizar todas as manutenções do edifício da Escola.

A nível de **riscos externos** que consideramos elevados, identificamos a dificuldade de contratação de professores, em virtude da diminuição da oferta associada à desvalorização da carreira docente, assim como a bolsa de fornecedores externos volátil, com dificuldades acentuadas de novas contratações. Destacamos ainda o facto dos Manuais Escolares adotados não serem financiados pelo Ministério da Educação, à semelhança do que é prática, para os alunos dos cursos profissionais, nas Escolas da rede pública.

4. Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes

No presente contexto, mantivemos os requisitos, nas partes interessadas, para podermos avaliar os riscos e oportunidades daí decorrentes.

Para aferir a satisfação e o retorno de informação de partes interessadas relevantes, temos:

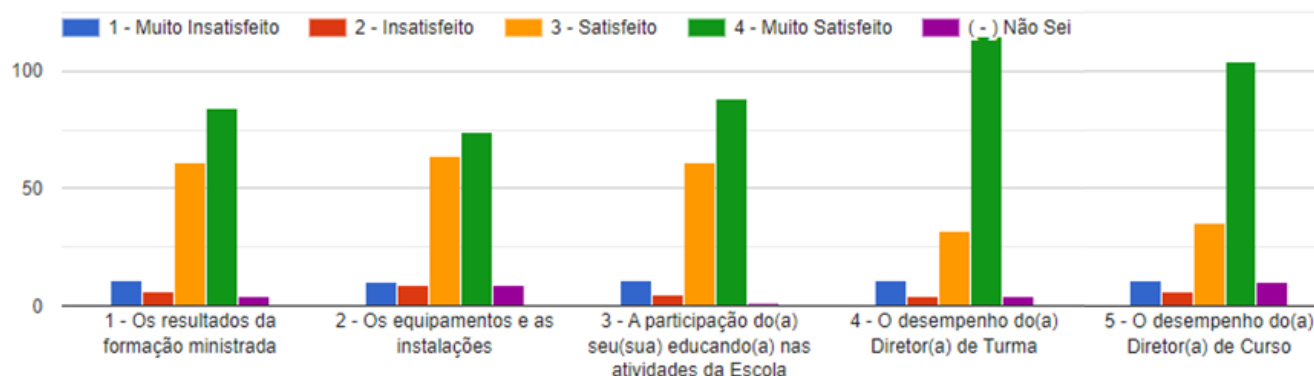
- Avaliação da disciplina (MOD.322 – Questionário da Avaliação da Satisfação dos Alunos Disciplina);
- Avaliação do ano letivo (MOD.323 – Questionário de Avaliação da Satisfação dos Alunos_Ano Letivo);
- Determinar o nível de satisfação dos alunos já diplomados, apurando junto dos inquiridos, quantos recomendam a escola (MOD.006 – Questionário Percurso Diplomados EPS).
- O número de referências registadas no livro de Elogios da EPS.
- Motivação dos Recursos Humanos (nomeadamente no que diz respeito à remuneração, formação e realização pessoal);
- Satisfação dos colaboradores face às instalações e equipamentos;
- Taxa de participação do pessoal docente e não docente em ações de formação;
- Questionário aos Encarregados de Educação.

Foi aplicado, pela segunda vez, um questionário aos Encarregados de Educação, destinado a avaliar o grau de satisfação, quanto ao desempenho da Escola Profissional de Setúbal. Este instrumento reveste-se de particular importância no sentido de identificar falhas e insuficiências a corrigir, de modo a melhor corresponder às expectativas dos Encarregados de Educação, de acordo com a perceção que têm, a partir do contacto com o seu educando e com a Escola.

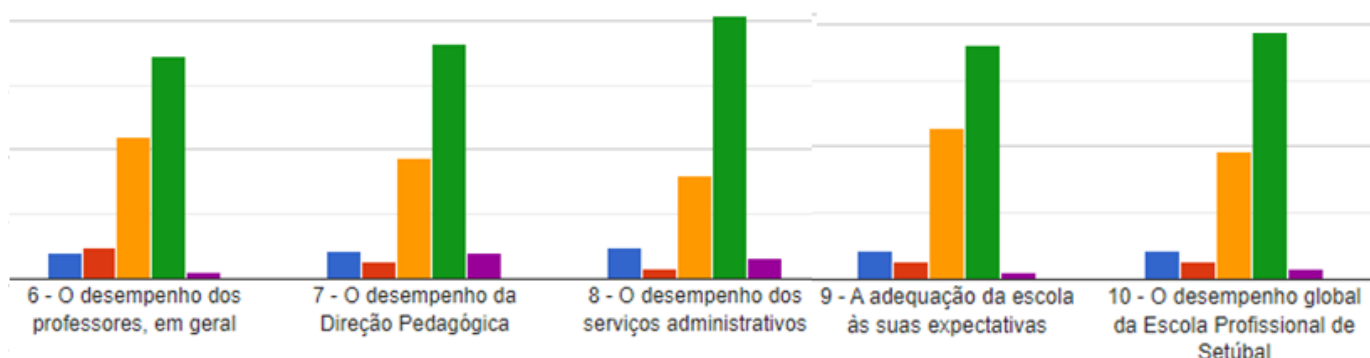
Este questionário foi aplicado através do *Google Forms*. De um universo de 408 questionários, foram obtidas 178 respostas, com uma média global de Muito Satisfeito, face aos parâmetros apresentados. Pela análise dos resultados obtidos destaca-se a satisfação do desempenho dos Diretores de Turma, dos Diretores de Curso e dos Serviços Administrativos. Podemos, igualmente, inferir que o nível de satisfação corresponde às expectativas dos Encarregados de Educação, destacando o trabalho de proximidade junto dos alunos e Encarregados de Educação, feito em primeira linha pelos Diretores de Turma.

Em seguida apresentamos um gráfico que expressa os resultados obtidos.

I - Como avalia os seguintes aspetos do funcionamento da Escola:



I - Como avalia os seguintes aspetos do funcionamento da Escola:



5. Resultados de Monitorização e Medição, Cumprimento de Objetivos e Desempenho dos Processos

Os indicadores do mapa de objetivos (MOD.119) são genericamente avaliados por ano letivo, e não por ano civil.

Processo E01 - Contexto, Liderança e Planeamento

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Controlar e monitorizar os indicadores	Indicadores de processo dentro da meta	87%	82%	75%	83%	Meta não atingida, diminuição da meta para $\geq 80\%$.
Aprovação de candidaturas	Equilíbrio orçamental	O Ano de 2021/2022 é o 1.º ano de monitorização	100%	100%	100%	Meta atingida, manutenção da meta.
Comunicação com os stakeholders	Ações de comunicação de resultados de avaliação	O Ano de 2021/2022 é o 1.º ano de monitorização	54%	54%	$\geq 48\%$	Meta atingida. Alteração de indicador

De acordo com os objetivos operacionais do Processo Contexto, Liderança e Planeamento, ao longo dos 3 anos de análise, o resultado referente à monitorização dos indicadores tem diminuído, no entanto é de salientar que os desvios registados, não foram significativos.

No ano letivo em análise a meta dos indicadores cumpridos, não foi atingida, o que nos leva a alterar a meta para $\geq 80\%$, uma vez que a qualidade do trabalho promovido pela instituição só pode ser garantida com o alcance das metas nos valores previstos.

O indicador da aprovação das candidaturas foi atingido, mantendo assim a meta nos 100% para 2023/2024.

Relativamente ao indicador objetivo da comunicação com os *stakeholders*, a meta foi superada. Para 2023/2024, tendo em conta o objetivo da permanência do indicador mas com aumento dos canais de informação e dos destinatários, este será reestruturado, da seguinte forma:

- Objetivo operacional - Informar os *stakeholders* sobre os diplomados qualificados aptos a integrar o mercado de trabalho nas diferentes áreas de educação e formação;
- Indicador - Ações de comunicação sobre os diplomados qualificados aptos a integrar o mercado de trabalho nas diferentes áreas de educação e formação
- Meta 2023/2024 – 5

Processo E02 - Avaliação de Desempenho e Melhoria

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Controlar e Monitorizar as ações corretivas SGQ	Ações corretivas fechadas com eficácia à 1ª vez	96%	55%	41%	≥60%	Meta não atingida, diminuição da meta para os ≥ 50%.
Controlar e Monitorizar as não conformidades	Não conformidades reincidentes	0	0	0	0	Manutenção da meta.
Pedidos de ação de melhoria respondidos dentro do prazo	Pedidos de Ação de Melhoria	54%	95%	92%	≥80%	Superação da meta, propõe-se aumento para ≥ 90%.
Registar as reclamações, proceder ao seu correto encaminhamento e avaliar a satisfação das partes interessadas	Número de reclamações emitidas pelas partes interessadas	0	0	2	0	Superação da meta. Retificação do indicador.
Registar os elogios e avaliar a satisfação dos stakeholders	Satisfação dos stakeholders	17	17	14	≥20	Meta não superada. Alteração do indicador

A maioria das metas foram atingidas ou superadas, ao longo dos anos analisados, o que é demonstrativo da qualidade do desempenho e do incremento, com vista à melhoria contínua do trabalho desenvolvido.

O indicador referente às ações corretivas fechadas com eficácia à 1.ª vez não foi atingido, no entanto vamos continuar a trabalhar para os próximos resultados sejam melhores e como tal estipulamos uma meta na ordem dos 50%. O esforço da melhoria contínua tem sido evidente uma vez que o indicador dos pedidos de ação de melhoria respondidos dentro do prazo foi superado, fazendo com que aumentemos a meta para ≥ 90%.

As reclamações, pela primeira vez foram superadas. No entanto uma das reclamações não dizia diretamente respeito à Escola, mas sim ao concessionário do refeitório, bar, sendo ambas consideradas improcedentes. Neste sentido, para o próximo ano o indicador será alterado, sendo que passaremos a considerar apenas as reclamações que sejam consideradas procedentes, sendo que apontamos para uma meta igual a zero, uma vez que é nosso objetivo trabalhar diariamente para que não existam reclamações.

No que diz respeito ao número dos elogios, pelo segundo ano consecutivo este não foi atingido. Para o próximo ano letivo este indicador deixará de existir, continuando, no entanto, a ser efetuada a sua análise. Esta opção assenta no facto de este indicador, de *per se*, não nos permitir vislumbrar como forma de contribuição para a nossa melhoria continua. Registe-se, contudo, e apenas para nosso regozijo, que a análise efetuada este ano, apurou que a maioria dos elogios foi dirigida à EPS, seguindo-se os(as) alunos(as), ao seu conhecimento, empenho e profissionalismo apresentado nas empresas onde realizaram os seus estágios.



Uma vez que o indicador do número de elogios deixa de existir, será criado um novo indicador que pretende registar o n.º de sugestões que promovam uma melhoria para o serviço prestado e/ou para o sistema, com uma meta de ≥ 1 .

Para 2023/2024 serão criados novos indicadores para a satisfação dos *stakeholders*, a saber:

- Aplicar aos alunos, questionário de avaliação de satisfação do ano letivo, com uma meta de $\geq 75\%$, relativamente aos alunos que recomendam a escola;
- Aplicar aos encarregados de educação, questionários de avaliação da escola, com uma meta de igual a 4, no que diz respeito à média da avaliação da satisfação do desempenho global da escola;
- Aplicar aos encarregados de educação, questionários de avaliação da escola, com uma meta de $\geq 95\%$, relativamente aos encarregados de educação que recomendam a escola;
- Aplicar aos empregadores questionário de satisfação, com o objetivo de avaliar a adequação da formação às necessidades das entidades empregadoras, com uma meta $\geq 3\%$.

Processo O01 - Planificação do Ano letivo

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Garantir a constituição das turmas	N.º de alunos matriculados em cada turma	100%	100%	100%	100%	Meta atingida. Alteração de indicador
Avaliar o nível de satisfação dos alunos diplomados	Satisfação dos <i>stakeholders</i>	9%	93%	98%	$\geq 90\%$	Meta superada, aumento da meta para $\geq 93\%$.

Este processo fixa metas cujos resultados são fundamentais para assegurar a estrutura de funcionamento da escola. A meta definida é essencial para alcançar um pleno aproveitamento dos recursos existentes associada a uma adequada planificação e bem-sucedida execução do ano letivo.

A meta relativa ao indicador do n.º de alunos matriculados em cada turma, foi atingida. As estratégias definidas tiveram por objetivo otimizar os recursos da Escola, garantindo uma eficaz divulgação da oferta formativa, conducente à constituição de turmas e ao reconhecimento e valorização da EPS. Neste sentido foi feita a divulgação da oferta formativa junto das escolas do concelho de Setúbal e dos concelhos limítrofes, uma vez que esta é uma Escola de cariz regional, tendo ao longo da sua existência alunos não só do concelho de Setúbal, mas também de Palmela, Sesimbra, Alcochete, entre outros. Foi enviada informação sobre a oferta formativa para os diretores de agrupamentos de escolas, ou escolas não agrupadas e psicólogos dos Serviços de Psicologia e Orientação Escolares (SPOE). Foi feita divulgação no site e redes sociais da EPS (nomeadamente, facebook, instagram, tiktok), foi enviada informação para todos os elementos da comunidade escolar para que a divulgassem, através dos seus contactos. Os Encarregados de Educação foram envolvidos nesta divulgação, através dos Diretores de Turma. O Gabinete da Juventude da Câmara Municipal de Setúbal apoiou a divulgação nas suas redes sociais. Foram também realizadas sessões de divulgação da oferta formativa na Escola Secundária D. João II, em Setúbal, o que constitui exceção nos últimos anos, uma vez que é a única escola que nos convida a participar na Semana das Profissões, que dinamiza todos os anos e que permite um contacto mais próximo com potenciais candidatos. A meta traçada para o próximo ano letivo mantém-se. Contudo, é de referir que o indicador Taxa de alunos matriculados em cada turma foi alterado para N.º de alunos matriculados em cada turma de acordo com os requisitos da tutela, que aprova a constituição de turmas entre os 22 e os 28 alunos. Tem sido sempre preocupação da Escola constituir turma com 28 alunos.

Relativamente à satisfação dos *stakeholders*, a meta foi superada. Seis meses após a conclusão da formação, e durante três anos, o percurso dos diplomados é acompanhado através da aplicação de questionário que permite recolher e atualizar informação sobre a sua situação laboral e/ou formação/prosseguimento de estudos e a relação com a Escola, entre outras

informações. O questionário foi aplicado aos ciclos de formação 2017-2020, 2018-2021 e 2019-2022. Foi significativa a percentagem de respostas obtidas (num universo de 328, responderam 278, correspondendo a 85%), o que revela o elo de ligação que ainda mantêm com a Escola. Os resultados obtidos (98% dos diplomados recomenda a Escola a familiares/amigos/conhecidos) mostram o reconhecimento do trabalho feito e são extremamente motivadores para o desenvolvimento de mais e melhor trabalho. Para o próximo ano letivo a meta passa para $\geq 93\%$.

Processo O02 - Execução do Ano letivo

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Cumprir e monitorizar o volume de formação	Volume de formação	100%	100%	100%	100%	Volume de formação cumprido na totalidade. Manutenção da meta.
Prevenir e controlar situações de indisciplina	Número de participações disciplinares	7	9	20	< 18	Meta alcançada. Indicador revisto.
Controlar o abandono, a anulação de matrícula e a transferência de escola	N.º de alunos em situação de abandono, anulação de matrícula e transferência de escola	1%	5%	5%	< 5%	Manutenção da meta.
Dinamizar e participar em atividades com instituições de referência na comunidade local	N.º de dinamizações e participações em atividades com instituições de referência na comunidade local	37%	53%	49%	$\geq 45\%$	Apesar de superada, a meta será mantida.
Controlar e monitorizar a execução do plano anual de atividades	Taxa de execução do plano anual de atividades	O Ano de 2021/2022 é o 1.º ano de monitorização	93%	96%	$\geq 90\%$	Meta superada, aumento para $\geq 95\%$.
Controlar e monitorizar a participação de alunos em atividades promovidas pela escola	Taxa de participação de alunos em projetos de âmbito local, nacional e transnacional que favorecem a sua aprendizagem	O Ano de 2021/2022 é o 1.º ano de monitorização	80%	85%	$\geq 90\%$	Meta não atingida. Indicador revisto.
Monitorizar a participação dos EE em reuniões convocadas pelas escola	Taxa de participação dos Encarregados de Educação em reuniões convocadas pela escola	O Ano de 2021/2022 é o 1.º ano de monitorização	40%	42%	$\geq 35\%$	Meta superada, aumento da meta para $\geq 40\%$.
Desenvolver e estabelecer parcerias e protocolos	Parcerias e protocolos estabelecidos	O Ano de 2021/2022 é o 1.º ano de monitorização	205	205	≥ 141	Meta superada, vamos aumentar para os 150.
Proceder ao diagnóstico de FCT 3.º Ano	Orientadores da Entidade de Acolhimento que consideram que o estágio desenvolvido é um bom complemento e contributo para a formação do aluno	99%	100%	100%	100%	Meta atingida, manutenção da meta.
Monitorizar as classificações obtidas na FCT 2.º ano	Média das classificações obtidas na FCT 2.º ano	16	16	17	≥ 16	Apesar da meta ter sido superada, vamos manter.

Monitorizar as classificações obtidas na FCT 3.º ano	Média das classificações obtidas na FCT 3.º ano	18	18	18	≥ 17	Meta superada, manutenção da meta.
Monitorizar as classificações obtidas na PAP	Média das classificações obtidas na PAP	16	16	16	≥ 16	Meta atingida, manutenção da meta.
Realizar questionários de satisfação aos clientes no final do ano letivo	Satisfação do <i>stakeholder</i>	5	5	4	≥ 5	Meta não atingida, alteração da meta para 4.
Proceder ao diagnóstico de FCT 3.º Ano		92%	80%	83%	≥ 80%	Apesar de superada, vamos manter a meta.
Realizar questionário de avaliação da disciplina		5	5	5	5	Manutenção da meta.

A monitorização da execução física dos planeamentos curriculares foi feita regularmente, por forma a prevenir eventuais situações que pudessem conduzir ao incumprimento da execução. Sempre que necessário foi reajustada a carga horária em cada momento letivo, registada na distribuição de serviço letivo e nos horários.

Existiu um aumento significativo do número de ocorrências de carácter disciplinar, quando comparado com os anos letivos anteriores. A reflexão feita leva-nos a considerar que são fruto da situação pandémica, uma vez que nos contactos efetuados com agentes da Escola Segura, o mesmo aconteceu, de forma exponencial, nas escolas deste concelho, sendo chamados diariamente a intervir em casos de indisciplina considerados muito graves. O tratamento das ocorrências de carácter disciplinar teve como princípio garantir o normal prosseguimento das atividades da escola, a correção de comportamentos perturbadores e o reforço da formação cívica dos alunos, com vista ao desenvolvimento equilibrado das suas personalidades, da capacidade de se relacionarem com os outros, da plena integração na escola, do sentido de responsabilidade e da aprendizagem. Têm sido implementadas várias ações para redução dos casos de indisciplina, nomeadamente:

- a promoção de atividades de integração, essencialmente destinadas a alunos de 1.º ano;
- a divulgação aos alunos e encarregados de educação as regras em vigor;
- a existência de um Plano Anual de Atividades da Escola com atividades muito diversificadas e enriquecedoras, como contributo para a formação integral dos alunos;
- ações de sensibilização sobre questões relacionadas com comportamentos e atitudes, dinamizadas por agentes da PSP – Escola Segura;
- integração da componente de cidadania e desenvolvimento em projetos de natureza transversal;
- reuniões de preparação das reuniões de Conselho de Turma, com os Diretores de Turma, onde se faz a reflexão, entre outros assuntos, das questões de carácter disciplinar, sendo consensual a adoção da tolerância zero para questões de indisciplina;
- reuniões com alunos e famílias, com vista à moderação de comportamentos desviantes;
- aplicação de medidas disciplinares em consonância com o ato praticado;
- divulgação, na comunidade escolar, das medidas disciplinares aplicadas.

Não pode ser esquecido que a escola recebe influências exteriores e que os dados mostram que é crescente na sociedade o aumento de comportamentos desadequados. Contudo, o trabalho a realizar vai dar continuidade a estas ações, não perdendo de vista o perfil dos alunos de 1.º ano, onde se verificam, maioritariamente, os casos de indisciplina.

No que diz respeito ao abandono, a taxa tem-se mantido nos 5%. Por forma a detetar situações que podem conduzir à desmotivação, ao absentismo, ao insucesso e abandono escolares foram aplicados instrumentos de avaliação diagnóstica, com vista à tomada de conhecimento da realidade da turma por parte de cada professor/formador, respeitando os ritmos de aprendizagem de cada aluno. É cada vez mais frequente a deteção de alunos com diferentes ritmos e necessidades diversas de aprendizagem, pelo que foram adotadas medidas de diferenciação pedagógica, em função do diagnóstico realizado por cada professor/formador, com vista à inclusão e ao sucesso educativo.

A meta referente ao n.º de dinamizações e participações em atividades com instituições de referência na comunidade local foi superada. É uma realidade que o trabalho realizado pela Escola é conhecido e valorizado pela comunidade onde se insere, pelo que foram vários os desafios colocados de participação em atividades promovidas e dinamizadas por outras entidades com a participação da Escola, bem como atividades dinamizadas pela Escola que contaram com a participação de outros parceiros. Muito contribuiu para esta realidade a facilidade de adaptação a cada desafio que enriqueça a formação dos alunos. Tendo sido revisto a fórmula de apuramento de dados, a meta manter-se-á no próximo ano letivo.

A taxa de execução do plano anual de atividades foi novamente superada. O plano anual de atividades é um plano dinâmico, aberto, atualizado ao longo do ano, com atividades que se consideraram pertinentes como instrumentos de ensino e aprendizagem para todos os intervenientes no processo educativo, destacando os alunos, os professores/formadores, os encarregados de educação e as entidades parceiras. Ao longo do ano foi enriquecido, terminando com a previsão de 215 atividades. Destas, realizaram-se 205 (96%), ficando por realizar 10, sendo que estas atividades seriam realizadas em parceria

com a comunidade exterior e, na altura da sua realização, por motivos vários, as entidades que as dinamizariam, não tiveram disponibilidade para a sua realização.

Apesar de ter tido um ligeiro aumento comparado com o ano anterior, a Taxa de participação de alunos em projetos de âmbito local, nacional e transnacional que favorecem a sua aprendizagem não foi superada. Considerou-se que era necessário rever o objetivo estratégico, o objetivo operacional, o indicador e a fórmula de cálculo, para se clarificar a análise de resultados do Plano Anual de Atividades da Escola, no que respeita a atividades realizadas exclusivamente para alunos, uma vez que este Plano integra um conjunto significativo de atividades em que os alunos não participam, nomeadamente reuniões de Diretores de Curso e Diretores de Turma, candidaturas a projetos europeus, reuniões e auditorias no âmbito do SGQ, entre outras.

Tendo sido revisto a fórmula de apuramento de dados, a meta manter-se-á no próximo ano letivo.

A taxa de participação dos Encarregados de Educação em reuniões convocadas pela escola foi superada. Convém realçar que toda a informação relativa a horários, assiduidade, justificação de faltas, classificações, módulos por realizar, dificuldades evidenciadas, estratégias de remediação e avaliação qualitativa global passaram a estar disponíveis para serem consultadas pelos Encarregados de Educação no Inovar. De salientar que os Diretores de Turma têm uma hora de atendimento, semanal, e Encarregados de Educação, para além de poderem ser feitos contactos por email e telefone. Apesar do acesso facilitado e remoto à informação de maior relevância do percurso formativo dos educandos, a meta foi ultrapassada. Tendo sido revisto a fórmula de apuramento de dados, a meta foi aumentada para $\geq 40\%$.

A vasta rede de parcerias estabelecidas com instituições, empresas ou outros agentes são imprescindíveis na componente da Formação em Contexto de Trabalho, levando a que a meta do n.º de parcerias e protocolos estabelecidos tenha sido superada. São igualmente desenvolvidas parcerias com entidades de referência para o desenvolvimento de projetos e atividades, dentro e fora do espaço escolar, reveladora de que a aprendizagem, nas suas diversas vertentes, pode e deve ocorrer sob as mais variadas formas, em diferentes contextos e com diferentes parcerias, por forma a enriquecer o processo de ensino e aprendizagem. A meta proposta foi ultrapassada, fruto da longevidade da Escola e do bom trabalho desenvolvido. De referir que a maioria dos protocolos estabelecidos é referente a estágios de 2.º e 3.º anos. Também a destacar o facto de 20 serem correspondentes a 32 alunos que realizaram o estágio de 2.º ano, em Mobilidade Erasmus, na Alemanha, Espanha e Itália. Tendo sido revisto a fórmula de apuramento de dados, a meta foi aumentada para o próximo ano letivo, para os 150.

No que diz respeito aos orientadores da Entidade de Acolhimento que consideram que o estágio desenvolvido é um bom complemento e contributo para a formação do aluno, a meta foi atingida. Os resultados obtidos demonstram, mais uma vez, que a realização de estágio a meio do percurso formativo (2.º ano) permite o primeiro contacto com a realidade profissional, promovendo a consciencialização das múltiplas competências necessárias no mercado de trabalho e desenvolvidas na Escola. Contribui, de uma forma geral, para a tomada de maior consciência da opção pelo curso frequentado, bem como uma melhoria no desempenho escolar.

Para além das estratégias já implementadas e indicadas, o trabalho a realizar deve continuar a proporcionar, aos alunos e ao corpo docente, o contacto com o mundo do trabalho e a realidade profissional, nomeadamente através de visitas de estudo e participação em iniciativas na área de educação e formação do curso frequentado, promovidas por entidades de referência na comunidade, bem como atualizar técnicas e metodologias de trabalho, em função das reais necessidades do mercado de trabalho. Neste sentido iremos manter a meta.

Relativamente às médias, a média das classificações obtidas na FCT 2.º ano, foi superada. A preparação para o primeiro momento de Formação em Contexto de Trabalho (FCT) é feita desde o primeiro dia de entrada na Escola, através da correção de atitudes e comportamentos, quando não são apropriados ao espaço escolar e, conseqüentemente, ao mercado de trabalho, nomeadamente as questões ligadas à linguagem, às atitudes e comportamentos e ao vestuário.

São desenvolvidas um conjunto de atividades, nomeadamente encontros com profissionais da área de educação e formação frequentada, realização de visitas de estudo, simulação de entrevistas, elaboração da carta de apresentação e do *Curriculum Vitae*, análise de relatórios de estágio de anos letivos anteriores, leitura e análise do Regulamento de Estágio de 2.º ano, realização de projetos interdisciplinares (envolvendo todas as componentes do currículo e, sempre que possível, integram a componente de cidadania e desenvolvimento e o Programa Eco-Escolas) e acompanhamento individual dos alunos em estágio, por Orientadores de Estágio da Escola (OEE), tendo por base um Plano de Estágio definido pelos intervenientes (aluno, Orientador(a) de Estágio da Entidade de Acolhimento (OEEA) e OEE).

Os OEE, para além de fazerem a ligação entre a Escola e a Entidades de Acolhimento, são fundamentais para a deteção e prevenção de casos de situações de incumprimento, uma vez que há um trabalho de grande proximidade com os alunos, especialmente com aqueles que apresentem situações de vulnerabilidade/irregularidade ao longo do seu percurso escolar, que estão diagnosticados pelos conselhos de turma. De salientar que neste ano 32 alunos das turmas de 2.º ano fizeram estágio em mobilidade, através do Programa Erasmus, em Espanha, Itália e Alemanha. O trabalho desenvolvido por estes alunos, que viveram uma experiência totalmente diferente da dos restantes colegas, foi muito elogiado pelas entidades que os acolheram.

A decisão pela manutenção do valor da meta fundamenta-se pelo facto de terem sido diagnosticadas lacunas significativas de aprendizagens no 1.º ano, que, apesar das estratégias implementadas poderão nesta fase do seu percurso ainda não serem suficientes face ao diagnóstico realizado.

Outra meta superada foi a média das classificações obtidas na FFCT 3.º ano. Neste ano letivo foram colocados em estágio 125 alunos. Tendo em vista a preparação para o segundo momento de FCT, é prática corrente da Escola desenvolver um conjunto de atividades, nomeadamente, visitas de estudo, encontros com profissionais da área de educação e formação frequentada, simulação de entrevistas, elaboração da carta de apresentação e atualização do *Curriculum Vitae*, análise de relatórios de

estágio e Prova de Aptidão Profissional (PAP) de anos letivos anteriores, leitura e análise do Regulamento Específico de Estágio e da Prova de Aptidão Profissional, realização de projetos interdisciplinares (envolvendo todas as componentes do currículo e, sempre que adequado, integram a componente de cidadania e desenvolvimento e o Programa Eco-Escolas) e acompanhamento individual dos alunos em estágio por OEE, tendo por base um Plano de Estágio definido pelos intervenientes (aluno, OEEA e OEE). Considerando que foi a primeira vez que a meta foi superada, por cautela, optou-se pela sua manutenção, podendo ser revista no próximo ano se o valor agora atingido se mantiver.

A média das classificações obtidas na PAP foi atingida, A opção pela manutenção do valor da meta justifica-se por se considerar que, apesar das estratégias aplicadas e do trabalho realizado, são cada vez mais evidentes a falta de hábitos de leitura e de escrita, de planeamento, de organização e de gestão do tempo em função das tarefas a realizar, que condicionam a obtenção de melhores resultados. Neste sentido continuar-se-á a reforçar, junto dos professores/formadores e alunos, a importância da metodologia do trabalho de projeto, em termos de aquisição e desenvolvimento de competências, bem como forma de preparação para o desenvolvimento do projeto da PAP.

No que diz respeito à satisfação dos *stakeholders*, no final do ano letivo foi aplicado o questionário de avaliação do ano letivo, sendo o resultado global médio 4,4. Os resultados parcelares obtidos foram analisados e discutidos em reunião de Conselho Pedagógico e divulgados junto das diferentes estruturas da Escola, com vista a receber contributos que ajudem a melhorar a nossa prestação. Pela 1.ª vez a meta não foi atingida, tendo sido, da análise dos resultados, apurado que:

- no 1.º ano a avaliação foi mais baixa nos parâmetros “Ambiente escolar” (4) e ” (4) “Disponibilidade dos funcionários da BE-CRE (4);
- no 2.º ano a avaliação foi mais baixa nos parâmetros “Ambiente escolar” (4), seguido de “Os equipamentos e as instalações” (4.1);
- no 3.º ano a avaliação foi mais baixa nos parâmetros “Ambiente escolar” (4.3), seguido de “Os equipamentos e as instalações” (4.3).

Comparando os resultados obtidos no ano 2021-2022, regista-se valor superior atribuído pelos alunos do 1.º ano no parâmetro “Disponibilidade dos funcionários da BE-CRE” (4,38), e também nos restantes (4,69 no 2.º ano e 4,5 no 3.º ano).

A origem destes resultados poderá estar nas características de um funcionário da BE-CRE, que permanece mais tempo neste espaço. Já foram tidas várias conversas, no sentido de alterar algumas posturas. No ano letivo em curso tem-se verificado uma postura de mais atenção ao que lhe é dito e, aparentemente, de mais conciliação. Vai continuar a ser feito um trabalho de proximidade junto do funcionário para alterar esta situação.

No indicador “Ambiente escolar”, a pontuação foi mais alta em 2021-2022 (4,31 no 1.º ano, 4,32 no 2.º ano e 4,30 no 3.º ano), a explicação para os resultados do ano letivo anterior pode prender-se com o facto de ser cada vez mais visível a falta de interação entre os alunos, na hora das refeições é cada vez mais frequente os alunos estarem a comer com o telemóvel à frente, rodeados de alunos, na mesma a fazerem o mesmo. Também se verifica a difusão de mensagem, através das redes sociais, geradoras de conflitos. É também muito evidente a formação de grupos dentro das turmas, que nem sempre funcionam da forma mais saudável.

A questão do uso dos telemóveis é cada vez mais discutida entre a Direção Pedagógica e o corpo docente, estão definidas regras para o seu uso na sala de aula, mas tem de se promover um debate mais profundo sobre esta problemática. Por outro lado, é também preocupação da Direção Pedagógica promover cada vez mais atividades que promovam o espírito de ligação à escola e de convívio entre as diferentes turmas, algumas vezes fora do espaço escolar.

O parâmetro “Instalações e equipamentos” obteve no 1.º ano 4,2, no 2.º ano 4,1 (o valor mais baixo dos últimos 3 anos, sendo que há 3 anos a maioria dos alunos se encontrava no regime a distância, devido ao COVID-19) e no 3.º ano 4,3 (valor igual ao do ano letivo 2020-2021). Estes questionários são aplicados entre o final de junho e a 1.ª quinzena de julho, pelo que a explicação para estes valores possa ser explicada por nesta altura a temperatura ter ultrapassado os 40.ºC durante alguns dias e o ambiente térmico ter influenciado a avaliação deste parâmetro. Tem sido preocupação falar com os alunos regularmente sobre as instalações e os equipamentos e a perceção geral é a de que valorizam as condições das instalações e dos equipamentos, principalmente os equipamentos informáticos e oficinais. Não se verificaram nos questionários sugestões.

Neste sentido, recorrendo aos Diretores de Turma, estamos a recolher informação junto dos alunos sobre o que entendem que estão a avaliar neste e noutros parâmetros. Foi alterada a escala de avaliação, no questionário a aplicar no próximo ano letivo, retirando um valor da escala por se considerar redundante, passando de 0 a 5 para 0 a 4. Assim, a meta para o próximo ano letivo é de 4, correspondente ao valor máximo (Muito Satisfeito).

Relativamente ao diagnóstico de FCT 3.º ano, a meta foi superada. Os resultados obtidos demonstram que o trabalho realizado ao longo do ciclo de formação foi adequado, nomeadamente o conhecimento do perfil de desempenho/perfil profissional por todos os elementos dos Conselhos de Turma, adequando a planificação em cada módulo/UFCD a esse perfil, a gestão flexível do currículo, a preocupação com o desenvolvimento integral do aluno, os projetos e as atividades desenvolvidas, em função de cada curso e turma, a realização de estágio a meio do percurso formativo (2.º ano), a adequação das Entidades de Acolhimento à área de educação e formação dos cursos e o conhecimento que o corpo docente tem do mundo de trabalho, a realização, a atualização e adequação dos materiais pedagógicos e equipamentos, bem como o conhecimento das necessidades do mercado de trabalho, entre outras. A meta manter-se-á no próximo ano letivo.

Por último, os questionários de avaliação da disciplina destinam-se a avaliar o grau de satisfação dos alunos relativamente aos equipamentos e às instalações; à adequação da documentação; à adequação das estratégias de ensino; à adequação dos recursos didáticos; à diversidade dos instrumentos de avaliação e à disponibilidade do professor/formador. A meta foi atingida, tendo sido revisto o questionário a aplicar no próximo ano letivo, uma vez que se considerou não fazer sentido que fossem avaliados os equipamentos e as instalações, considerando que não devem ser avaliados em contexto de disciplina, devendo manter-se no questionário de avaliação do ano letivo. Iguamente, pela análise feita aos resultados obtidos, se constatava que,

as avaliações deste parâmetro nas diferentes disciplinas, que utilizavam os mesmos equipamentos e instalações, eram muitas vezes diferentes. Foi ainda alterada a escala de avaliação, retirando um valor da escala por se considerar redundante, passando de 0 a 5 para 0 a 4. Assim, a meta para o próximo ano letivo é de 4, correspondente ao valor máximo (Muito Satisfeito).

Processo O03 – Avaliação

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Diminuir as taxas de desistência, dando resposta adequada às necessidades, motivações e perfil dos alunos	Taxa de conclusão dos cursos	95%	90%	94%	≥88%	Superação da meta, aumento para ≥91%.
Monitorizar as taxas de realização modular/Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD)	Realização modular/UFCD com mecanismos de recuperação	92%	92%	92%	≥88%	Superação da meta, aumento para ≥90%.
	Realização modular/UFCD sem mecanismos de recuperação	86%	83%	80%	≥80%	Manutenção da meta.
Monitorizar o percurso dos diplomados	Taxa de colocação após conclusão de cursos de EFP	69%	84%	89%	≥75%	Superação da meta, aumento para ≥ 85%.
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	69%	45%	62%	≥40%	Superação da meta, aumento para ≥ 50%.
Apoio aos diplomados na procura de emprego	Ações de apoio na procura de emprego	Ano de 2021/2022 é o 1º ano de monitorização	48	43	≥40	Manutenção da Meta. Retificação de indicador.

A meta do indicador taxa de conclusão dos cursos foi superada, sendo os resultados obtidos no ciclo de formação 2020-2023 extremamente compensadores do trabalho que se realiza diariamente em prol da educação e formação de jovens. Efetivamente este sucesso é fruto da concertação de esforços por parte de todos, professores/formadores, alunos e famílias. Não foram raros os casos em que foi necessário mostrar que o verbo desistir não pode fazer parte do léxico dos alunos. Quando diagnosticadas estas intenções, foi necessário conjugar esforços para as reverter. Infelizmente nem todas tiveram o sucesso pretendido, só se pode ajudar quem se deixa ajudar e orientar. A meta para o próximo ano letivo foi aumentada para ≥ 91%.

Relativamente à realização modular/UFCD com mecanismos de recuperação, a meta foi superada, registando 92% nos últimos 3 anos. A meta para o próximo ano letivo foi alterada para ≥ 90%. Trabalhamos para que a recuperação modular constitua situação de exceção, o que nem sempre é conseguido. A maioria das recuperações tem a ver com problemas de assiduidade. Também aqui recorremos ao apoio dos Encarregados de Educação, principalmente nos casos de reiterado incumprimento na realização das recuperações, como mais um contributo para diminuir o número de módulos/UFCD em atraso, não só porque coloca em causa a qualidade da formação como pode atrasar a conclusão do curso. A recuperação da assiduidade é sempre feita na Escola, depois da atividade letiva, constituindo-se como mais uma estratégia dissuasora do absentismo, no pressuposto de que faltar não pode compensar.

A realização modular/UFCD sem mecanismos de recuperação foi atingida, tendo sofrido uma ligeira diminuição relativamente aos anos transatos. O conhecimento do perfil e caracterização de cada turma (realizado pelo Diretor de Curso e Diretor de Turma), de forma precoce, é fundamental para conhecer as necessidades dos alunos. Assim, são definidas estratégias potenciadoras do sucesso da turma e de cada aluno. Conscientes de que em cada turma nem todos os alunos têm as competências necessárias para iniciarem o nível secundário de educação, situação agravada pela pandemia e pela forma como funcionou o ensino a distância nas diferentes escolas. Foi bastante evidente, nos alunos de 1.º ano, a falta de aprendizagens essenciais, de organização e métodos de estudo e de regras básicas de saber estar, que em muitos casos, também era visível nas famílias.

De destacar o trabalho de proximidade do corpo docente com os alunos, promotor de deteção precoce de eventuais problemas que possam surgir no percurso formativo dos alunos (desmotivação, incumprimentos, absentismo, entre outros); a hora semanal, registada no horário escolar dos alunos, com Diretores de Turma destinada a implementar métodos e hábitos de estudo (por ser

uma realidade cada vez mais frequente na maioria dos alunos e não sentirem necessidade de a modificar), pontos de situação de eventuais módulos em atraso e forma de os realizar, entre outros assuntos.

A meta para o próximo ano letivo mantém-se em $\geq 80\%$. O trabalho a realizar no próximo ano não pode perder de vista que os alunos que integrarem as turmas de 1.º ano poderão apresentar dificuldades acrescidas, uma vez que após dois confinamentos longos estiveram de forma frequente sem atividade letiva, devido às greves dos professores e problemas de colocação de pessoal docente, podendo a metodologia de trabalho de projeto contribuir para aquisição e consolidação de aprendizagens significativas e desenvolvimento de competências relacionais, nomeadamente trabalhar em equipa, de forma mais atrativa.

A taxa de colocação após conclusão de cursos de EFP, foi superada, tendo a meta sido aumentada para $\geq 85\%$. Também a taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF, foi superada, sendo o resultado demonstrativo do conhecimento das suas necessidades e relevante na definição da oferta formativa, nível de preparação dos diplomados para o exercício de uma profissão (de destacar o desenvolvimento de projetos promotores de simulações de resolução de problemas de carácter profissional e realização de dois estágios curriculares), bem como a importância do trabalho realizado pelo Gabinete de Estágios e de Integração Profissional (GEIP), mais concretamente no apoio a diplomados encaminhando ofertas de emprego e de estágios profissionais. Apesar da meta definida ter sido ultrapassada, a meta traçada para o próximo ano letivo $\geq 50\%$, teve em conta o cenário de incerteza do mercado de trabalho a nível nacional e internacional.

As ações de apoio na procura de emprego também foram superadas, existindo um ligeiro aumento da meta para o próximo ano letivo $\geq 43\%$. No próximo ano letivo, este indicador será revisto, passando do n.º de ações de apoio na procura de emprego para, o n.º de divulgação de ofertas de emprego e estágios profissionais.

Processo S01 – Pessoas

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Avaliar o desempenho das pessoas	Média das avaliações de desempenho atribuídas	5	5	5	5	Meta atingida, manutenção da meta.
Avaliar a motivação dos Recursos Humanos	Motivação dos Recursos Humanos relativamente à remuneração, benefícios/incentivos, formação e realização pessoal	5	5	5	5	Meta atingida, manutenção da meta.
Avaliar a formação dos recursos humanos	Número de horas de formação realizada	992,5h	2.326h	922h	1.040h	Meta não atingida. Alteração do indicador.

Os indicadores relativos à avaliação de desempenho do pessoal, assim como da motivação dos recursos humanos relativamente à remuneração, benefícios/incentivos, formação e realização pessoal foram atingidos, tendo-se mantido no 5 ao longo dos 3 anos em análise. O que demonstra o empenho e satisfação dos recursos humanos em querer fazer mais e melhor.

No que diz respeito à formação dos recursos humanos, a meta referente ao número de horas de formação realizada não foi atingida. Apesar de se manter a disponibilidade para a realização de formação, a redução relativamente ao ano anterior, deve-se ao facto de que a maioria das ações de formação frequentadas ser de muito curta duração e ainda à diminuição de oferta formativa disponível em horário laboral. Tendo em conta estes dois fatores associados, no ano letivo 2032/2024, este indicador será alterado, passando a contabilizar a taxa de execução da formação, com uma meta de $\geq 80\%$.

Processo S02 - Equipamentos e Infraestruturas

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Manutenções previstas realizadas dentro do prazo	Taxa de cumprimento de manutenções de equipamento	99%	92%	57%	90%	Meta não atingida, manutenção da meta.
Motivação dos recursos humanos face às	Motivação dos Recursos Humanos	5	5	5	5	Manutenção da meta.

instalações e equipamentos	relativamente ao ambiente de trabalho, ferramentas, Segurança e Higiene					
----------------------------	---	--	--	--	--	--

O indicador referente à taxa de cumprimento da manutenção preventiva dos equipamentos, não foi atingido, uma vez que a manutenção preventiva inicialmente prevista, não foi realizada. Esta acentuada diminuição, deve-se ao facto, da empresa contratada para a prestação de serviços de manutenção não cumprir com o contratualizado. Serão feitos todos os possíveis, para que em 2023/2024 essa situação seja regularizada, mantendo assim a meta nos $\geq 90\%$, pois temos noção da importância do indicador e das suas repercussões.

Apesar da manutenção dos equipamentos ser um dos indicadores com maior queda, a satisfação dos recursos humanos relativamente ao ambiente de trabalho, ferramentas e Segurança e Higiene, é francamente positiva. A meta foi mais uma vez atingida, mantendo assim a meta para o próximo ano.

Processo S03 – Fornecimentos Externos

Objetivo Operacional	Indicador	Resultado 2020/2021	Resultado 2021/2022	Resultado 2022/2023	Meta 2022/2023	Observações
Avaliar o desempenho dos fornecedores externos	Avaliação positiva do desempenho dos fornecedores externos	99%	99%	99%	99%	Manutenção da meta.

Este indicador apresenta-se estabilizado nos últimos dois anos, no entanto iremos manter a meta nos 99%. De acordo com o indicador, a lista de fornecedores foi atualizada para ano letivo ao invés de ano civil. Assim, no ano 2022/2023 a lista de fornecedores conta com 23 novos fornecedores relativamente ao ano transato, num total de 143.

Após uma análise global dos resultados alcançados nos processos apresentados anteriormente, ao longo destes 3 anos de implementação do SGQ, registe-se que são francamente positivos e encorajadores. Ainda assim, optámos por alterar algumas metas para o ano 2023/2024, no entanto na maioria vamos manter as metas. Tendo sempre consciência de que trabalhamos numa perspetiva de melhoria contínua do trabalho que desenvolvemos, a definição e redefinição das metas permite-nos estabelecer novos patamares e desafios.

6. Resultados das Auditorias

Após a última Revisão pela Gestão, não se realizaram as habituais auditorias internas. À data da realização desta revisão do sistema pela gestão, encontra-se agendada para este quadrimestre, a realização de duas auditorias internas. A primeira será efetuada aos processos S03 – Fornecimentos Externos, S02 – Equipamentos e Infraestruturas, e O01- Planificação do Ano Letivo, O02 - Execução do Ano Letivo e O03 - Avaliação. A segunda auditoria interna, será efetuada a todos os processos, com o objetivo de determinar se o SGQ está conforme as disposições dos requisitos normativos da NP EN ISO 9001 e os requisitos definidos pela EPS para o seu sistema de gestão, bem como avaliar a conformidade deste. De referir que a Auditoria de Manutenção se encontra marcada para o dia 23 de maio.

Encontram-se ainda previstas para o último quadrimestre de 2023, a realização de Auditorias Internas aos processos S03 – Fornecimentos Externos, S02 – Equipamentos e Infraestruturas, e O01- Planificação do Ano Letivo, O02 - Execução do Ano Letivo e O03 - Avaliação.

As Auditorias Internas decorrem conforme o MOD.122.00 - Programa de Auditorias e no MOD.123.00 - Plano de Auditoria Interna, sendo elaborados relatórios, com as oportunidades de melhoria e não conformidades, e identificadas ações que são abertas e registadas, de acordo com o documentado no P.E02.03 - Desenvolvimento de Ações de Melhoria, encontrando-se a análise às mesmas no ponto 7 deste documento.

A constante preocupação com o acompanhamento e melhoria dos processos reflete-se na realização de auditorias internas. No mapa seguinte podemos constatar o número de auditorias, internas e externas, realizadas ao longo dos anos, aos vários processos existentes.

Ano	Processos auditados					
	E01	E02	O01, O02 e O03	S01	S02	S03
2020	1	1	0	1	1	1
2021	2	2	3	2	4	3
2022	2	2	3	2	3	3
2023	1	1	1	1	1	1

7. Estado das Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria

O quadro abaixo apresenta os resultados das auditorias internas e externa realizadas em 2023, assim como as que decorreram da observação dos processos e/ou sugestões.

Origem	Não Conformidade	Área Sensível	Oportunidade de Melhoria	PAM Encerrados	PAM em Aberto	Correção	Ação Corretiva	Melhoria Contínua
Auditorias Internas	4	0	7	4	5	6	1	9
Observação / sugestão	0	0	2	1	1	0	0	2
Auditoria Externa	1	1	3	1	4	0	6	3
Relatório saúde no trabalho	0	0	7	0	1	0	0	7
TOTAL	5	1	19	6	11	6	7	21

É exetável que alguns dos PAM que aguardam avaliação da eficácia (“em aberto”) sejam “encerrados” nas auditorias internas, programadas para realizar em abril.

8. Desempenho de fornecedores externos

De acordo com o procedimento para os Fornecimentos Externos (P.S03.01), foi realizada a Monitorização do Desempenho de Fornecedores Externos (MOD.163), bem como a Avaliação de Fornecedores Externos (MOD.164).

Registe-se que a monitorização do desempenho de fornecedores é realizada em cada fornecimento. Tal como a maioria dos nossos indicadores, a avaliação passou a ser realizada no final de cada ano letivo.

Ano	Nível de avaliação dos fornecedores externos		
	A	B	C
2020	94	0	1
2021	78	0	1
2021/2022	83	0	1
2022/2023	82	0	1

Pelos valores apurados verificamos um bom desempenho por parte dos fornecedores externos, sendo que todos obtiveram o nível A (manter o fornecedor na lista de fornecedores qualificados), com exceção de 1 fornecedor, classificado com nível C, (excluir da lista de fornecedores qualificados, salvo se for fornecedor único e informar o fornecedor). No caso concreto do fornecedor com avaliação C, era o único na área de serviço em causa, e foi informado da sua avaliação e dos motivos que originaram as anomalias. Tendo neste momento já se procedido à substituição do fornecedor do serviço.

9. Adequação dos recursos

À data de 31 de dezembro de 2023, o quadro com o número de colaboradores (internos e externos) da EPS é apresentado abaixo:

Pessoal interno	Pessoal externo (Formadores / Prestadores de Serviços)
32	64

As funções de cada trabalhador efetivo encontram-se discriminadas no MOD.178 – Lista de Funções. Registe-se que dos 32 trabalhadores internos, temos 2 trabalhadoras com baixas de longa duração, e uma com licença sem vencimento.

Ainda relativamente aos Recursos Humanos, no quadro abaixo, estão identificadas as entradas de pessoal em 2023:

Função	Entrada		Saída	
	Data	Motivo	Data	Motivo
Docente	01/09/2023	Contratação por necessidade de preenchimento do quadro	--	--

Relativamente à formação dos Recursos Humanos, passou a ser registada por ano letivo, a partir de 2022/2023. Os resultados apurados são os seguintes:

Ano	Ações previstas	Ações realizadas	N.º de participantes
2020	20	40	19
2021	41	114	27
2022	85	199	27
2022/2023	177	213	27

Da leitura do quadro acima podemos constatar que ao longo dos anos tem havido um aumento significativo das formações realizadas, facto que pode ser justificado pelo aumento da oferta de formação a distância a qual constituiu uma oportunidade de formação para os colaboradores, assim como pela relevância do tema para a Escola e colaboradores.

A identificação da necessidade de formação dos trabalhadores da Escola Profissional de Setúbal (EPS) resultou:

- de sugestões apresentadas pelos colaboradores;
- da necessidade de acompanhar a implementação de novos investimentos da Escola;
- do incremento das qualificações dos colaboradores;
- da decisão resultante da atividade de avaliação de desempenho dos recursos humanos, de modo a melhorar os índices alcançados.

No âmbito da formação realizada, destacamos as seguintes ações: Formação inicial - Programa Primavera V10; Formação Inovar +; Primeiros Socorros; Liderança, Gestão e Valorização de Pessoas; A Inteligência Artificial e a Formação Profissional; Educação e Formação Profissional - Presente e Futuro; Gestão do tempo; As escolas profissionais rumo ao futuro | Ensino Profissional e Capacitação para as Aprendizagens Essenciais de Matemática B e Profissional para o Ensino Secundário.

À data, já se encontra efetuado o Plano de Formação para 2023/2024, onde se destacam: Prevenção em caso de emergência (MAP); Segurança e Saúde no Trabalho; A ADSE e a sua relação com as Entidades Empregadoras: regime de benefícios; Plataforma ACINGOV: elaboração, análise, abertura, adjudicação e conclusão do procedimento; XI Encontro Nacional de Formadores: Ninguém aprende de trombas. A Felicidade, o Prazer e a Diversão na Aprendizagem; Encontro de Professores sobre Inteligência Artificial na Educação e na Informática; Programação para Android no Ensino Profissional e Projeto EPAS - Encontro de Embaixadores Seniores - Democracia em Ação - Juntos na Europa!

Relativamente aos recursos informáticos de apoio à gestão foi feito um investimento a nível da aquisição de um Sistema de Gestão de Informação a nível Pedagógico (Inovar+), e de Gestão Financeira (Primavera), tendo sido identificado o ano de 2023 como de plena adaptação. Apesar do trabalho acrescido que a implementação e adaptação aos sistemas trouxeram, esta alteração representa uma grande alteração nas práticas vigentes, mas com ganhos reais na eficiência e simplificação dos processos, representando uma melhoria significativa.

Reconhecemos que esta transição permite que nos encaminhemos continuamente para uma melhoria do trabalho que desenvolvemos e a uma simplificação dos respetivos processos.

10. Eficácias das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades

Do Tratamento de Riscos e Oportunidades MOD.118.01 obtivemos a seguinte informação:

Ano	Total de Oportunidades Identificadas	Total de Riscos Identificados	Risco Fraco	Risco Moderado	Risco Elevado
2021	21	15	8	7	0
2022	23	17	8	6	3
2023	21	18	9	6	3
2024	21	18	10	5	3

Da análise do quadro constatamos que mantivemos as oportunidades e um dos riscos passou de moderado a fraco.

A dificuldade de contratação de formadores, em virtude da diminuição da oferta e da desvalorização da carreira docente, assim como a bolsa de formadores externos ser volátil, com dificuldades acentuadas na contratação permanecem como riscos elevados. A falta de professores, que é um problema conhecido pela tutela e amplamente divulgado nos órgãos de comunicação social, tem vindo a refletir-se na composição dos recursos humanos da EPS. Essa dificuldade manifesta-se na contratação de professores/formadores externos, e na volatilidade manifestada pelos mesmos dificultando a estabilidade do corpo docente.

Outro risco que considerámos elevado, é o facto de os Manuais Escolares adotados não serem subsidiados pelo Ministério da Educação, à semelhança do que é prática nos cursos profissionais das Escolas da rede pública. Isto representa um não cumprimento do princípio da igualdade aplicado aos alunos das Escolas Profissionais, que se traduz num tratamento desfavorável para os nossos alunos. Para ultrapassar este problema iremos continuar a sensibilizar a tutela para implementar nas Escolas Profissionais a gratuidade, cumprindo o princípio da igualdade a prática de apoio financeiro na aquisição dos manuais escolares, tal como nas Escolas da rede pública de ensino.

Na matriz de riscos é possível verificar as ações a desenvolver, particularmente no caso dos riscos classificados como elevados e moderados, bem como a respetiva avaliação da eficácia. Como ações críticas destacamos:

- A Semana da Escola, onde são desenvolvidas várias atividades destinadas a diversos públicos, envolvendo nomeadamente, os Encarregados de Educação;
- Realização de aulas ou atividades no auditório, em salas de informática ou até em visitas de estudo, promovendo o desenvolvimento de metodologias de trabalho que permitam ver a aplicação das aprendizagens dessas disciplinas de uma forma mais prática;
- Encontro dos diplomados e finalistas, não só na entrega dos diplomas, bem como na receção aos novos alunos, partilhando assim a sua experiência da EPS e da sua vida ativa;
- Cada turma, tem no horário uma hora prevista para trabalhar, com o DT e o DC, os métodos e hábitos de estudo;
- Criação de um Quadro de Honra, com os 20 melhores alunos de cada ano para reconhecimento do mérito dos mesmos;
- Incremento de regras de saúde e segurança;
- Desenvolvimento de atividades de ligação à Escola;
- Divulgação nas redes sociais, site e contacto entre pares para a contratação de novos formadores;
- Incrementar e consolidar a formação a nível das tecnologias da informação;
- Estabelecer um plano de manutenção, reparação e investimento articulado com as disponibilidades financeiras;
- Acompanhar os impactos da transição dos sistemas de Gestão de Informação (Pedagógico e Financeiro) e assinalar as melhorias que dele decorrem;
- Sensibilizar a tutela para implementar nas Escolas Profissionais, cumprindo o princípio da igualdade a prática de apoio financeiro na aquisição dos manuais escolares.

No que se refere às oportunidades, quanto às ações desenvolvidas e/ou a desenvolver ao longo do ano letivo 2022/2023, destacamos:

- Contactos com o organismo de tutela de forma direta, ou através da ANESPO (Associação Nacional de Escolas Profissionais);
- Distribuição do serviço docente na componente técnica/tecnológica, que vá de encontro da experiência e formação

técnica do professor/formador;

- Levantamento das expectativas dos alunos face ao curso;
- Definição da oferta formativa, tendo em conta as necessidades de formação;
- Caracterização das entidades de acolhimento, bem como o Diagnóstico da Formação em Contexto de Trabalho;
- Monitorização do percurso dos diplomados;
- Organização de atividades e convite a diversos públicos, dando visibilidade aos produtos elaborados pelos alunos nas suas atividades, junto da comunidade escolar e encarregados de educação, feitas quer localmente, quer a distância;
- Disponibilização do espaço escolar para iniciativas da comunidade;
- Melhoria contínua do SGQ, bem como a sua divulgação a todos os novos colaboradores;
- Realização de auditorias internas a todos os procedimentos.

11. Seguimento à Revisão do SGQ e Plano de Ações do ano anterior

Irá ser feita uma adenda à Revisão pela Gestão, após as Auditorias previstas para abril.

12. Recomendações para Melhoria

Em 2023 decorreu toda a fase de adaptação e alterações dos dois programas informáticos, o que provocou alguns atrasos noutras tarefas, como foi o caso da realização das auditorias internas. Em 2024 será o ano em que se irá tirar benefícios desse desafio, que representou uma grande alteração nas práticas vigentes, mas com previsíveis ganhos reais na eficiência e simplificação dos processos, representando uma melhoria significativa.

Com a implementação do Sistema de Gestão de Informação Pedagógico, tem-se conseguido promover alguma desmaterialização de processos. Nessa perspetiva de simplificação e desmaterialização, temos previsto para o ano letivo 2024/2025 a aplicação dos vários questionários através do *Google forms*, sendo que tal constituirá uma mais valia a nível de eficiência no tempo de trabalho despendido bem como na redução do uso de papel. As turmas do curso Técnico de Gestão e Programação de Sistemas Informáticos desenvolveram, no âmbito de projeto interdisciplinar um programa informático que permite o registo das ocorrências das salas de aula, promovendo uma desmaterialização destes processos.

Também, com vista a promover a desmaterialização, este ano letivo (2023/2024), o inquérito às expectativas deixou de ser aplicado em papel para o ser em formato digital. Neste sentido, também os guias de aprendizagem passaram a ter um período de duração maior e a serem utilizados por vários ciclos de alunos. Neste âmbito, também o arquivo em pastas digitais, de guias de aprendizagem e instrumentos de avaliação, passou a ser prática tendo sido abandonado o arquivo físico.

O alinhamento do SGQ com o EQAVET encontra-se em curso e, apesar de assumirmos que tal constituirá uma melhoria para a Escola, encaramos que este processo necessita de ser amadurecido e assumido sem a necessidade de constrangimentos temporais.

13. Alterações que possam afetar o SGQ

No processo de alinhamento com o SGQ, a generalidade dos indicadores do mapa de objetivos (MOD.119), assim como a avaliação de desempenho, o mapa de formação e avaliação dos fornecedores são efetuadas por ano letivo, e não por ano civil.

14. Necessidades de Recursos

No que se refere à formação dos recursos humanos, houve uma diminuição do n.º de horas totais frequentadas, também devido à diminuição da oferta formativa em horário laboral. Na sequência da formação realizada e por forma a disseminar os conhecimentos, sempre que um colaborador realiza uma formação, partilha, sempre que possível, os conteúdos adquiridos à sua equipa, disponibilizando a todos os colaboradores os manuais digitais das formações frequentadas na pasta partilhada da EPS disponibilizada para esse efeito.