

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)

Instituto de Educação e Formação do Sorraia, Lda. - Escola Profissional de Salvaterra de Magos

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 Heróis de Chaves, nº4, 2120-091 Salvaterra de Magos;

Telefone: 263500300; E-mail: geral@epsm.pt

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

(contacto telefónico e endereço eletrónico)

Duarte Rafael Bernardo, Diretor Geral, Telefone: 263500300; E-mail: geral@epsm.pt

1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

(a preencher, se aplicável)

Instituto de Educação e Formação do Sorraia, Lda., representada por Duarte Rafael Bernardo, Diretor Geral

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.

Visão

“Ser uma escola de referência”

A EPSM pretende ser uma escola de referência a nível nacional, pela qualidade da formação técnica e humana transmitida aos seus alunos.

Missão

Formar jovens técnicos altamente qualificados preparados para integrar o mercado de trabalho de forma ativa e responsável.

Espera-se, hoje, que a escola estimule nos jovens o sentido de responsabilidade, a capacidade de iniciativa, de empreendimento e de cooperação social, na edificação dos seus projetos pessoais e, em

última instância, de um mundo melhor. Assim, é missão da Escola Profissional de Salvaterra de Magos (EPSM) formar jovens técnicos altamente qualificados, preparados para integrar o mercado de trabalho de forma ativa e responsável. Indo ao encontro do definido no projeto educativo da instituição, a EPSM assume igualmente a responsabilidade de se tornar uma escola de referência na região em que se insere, no âmbito das áreas formativas ministradas.

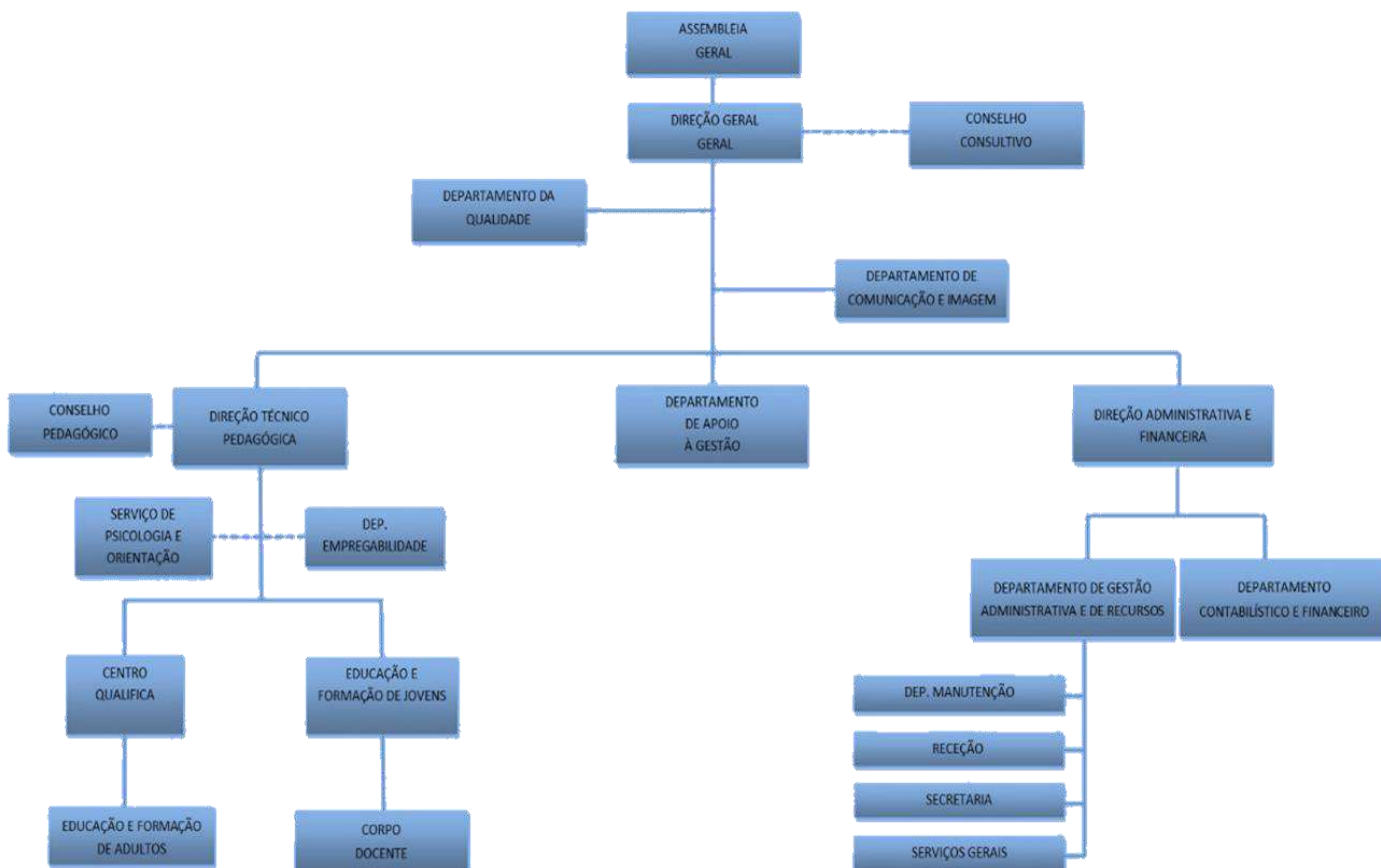
Para concretizar este objetivo primordial de se assumir como escola de referência, pela qualidade da formação técnica e humana transmitida aos seus alunos, a EPSM definiu a sua **política da qualidade** com base nos seguintes pressupostos:

Tendo em conta o estabelecido na Norma ISO 9001, alinhada com o quadro EQAVET, a EPSM desenvolve uma cultura institucional sustentada em critérios de qualidade, tendo em vista a melhoria do processo educativo.

A promoção de uma cultura para a qualidade constitui um desafio para a EPSM no âmbito da sua missão, centrada na excelência do ensino, da Educação e Formação Profissional.

Os princípios organizativos da EPSM traduzem-se, portanto, na procura constante da satisfação de todos os stakeholders, tendo por base um processo de melhoria contínua, assumido por toda a comunidade educativa que pauta a sua atuação por um conjunto de princípios e valores estruturantes da nossa sociedade.

1.5 Inserir o organograma da instituição.



A definição dos cargos associados à estrutura da escola encontra-se descrita no Manual de Funções.

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.

(ajustar o número de linhas quanto necessário)

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	Técnico/a de Eletrónica, Automação e Comando	2.5	68	3	75	3	77
Curso Profissional	Técnico/a de Comunicação – Marketing, Relações Públicas e Publicidade	2	54	3	80	3	74
Curso Profissional	Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	3	78	3	70	3	67
Curso Profissional	Técnico/a de Restaurante/Bar	3	78	3	72	3	70
Curso Profissional	Técnico/a de Informática de Gestão	0	0	1	26	2	49
Curso Profissional	Técnico/a de Apoio Psicossocial	1	21	1	18	1	15
Curso Profissional	Animador/a Sociocultural	0	0	1	21	1	21
Curso Profissional	Técnico/a de Comércio	1	25	1	24	1	22
Curso Profissional	Técnico/a de Contabilidade	0.5	9	0	0	0	0

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

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.

A EPSM ainda não possui a certificação formal de garantia da qualidade, pelo que tem vindo a desenvolver um modelo próprio, baseado na norma ISO:9001 e alinhado com os pressupostos do Quadro EQAVET. Até à implementação deste novo Sistema, o instrumento que servia de barómetro da qualidade do serviço prestado pela Escola era o Projeto Educativo, no qual se encontravam descritas a missão e a visão da EPSM, bem como os seus princípios orientadores, objetivos e metas. O Diretor Pedagógico tinha a responsabilidade de, através da aplicação de alguns instrumentos (questionários de satisfação, questionários de empregabilidade...), elaborar um Relatório de Avaliação, dirigido à Direção da Escola, os quais, em conjunto, definiam posteriormente as orientações que se considerassem pertinentes de forma a cumprir as metas constantes do Projeto Educativo.

Com a criação de um Sistema de Gestão da Qualidade interno, este processo foi revisto, dando origem a novos procedimentos, calendarizados, standardizados e com definição de responsabilidades. Verificou-se ainda a necessidade de aferir resultados intermédios, visto serem uma importante fonte de informação para a perceção dos desvios existentes relativamente às metas definidas, possibilitando a implementação de ajustes, sob a forma de estratégias de melhoria ao longo de todo o processo. Para tal, foram criados instrumentos de avaliação e selecionados indicadores-chave, os quais são aferidos e monitorizados periodicamente com vista à consecução das metas inicialmente definidas. À data de elaboração do presente relatório, o Sistema de Gestão da Qualidade da EPSM assenta nos seguintes indicadores de monitorização e resultado:

Indicadores de monitorização/alerta

- Taxa de procura em cursos EFP
- Taxa de absentismo em cursos EFP
- Taxa de desistência em cursos EFP
- Taxa de sucesso em cursos EFP
- Taxa de satisfação dos alunos
- Taxa de satisfação dos encarregados de educação
- Taxa de satisfação dos colaboradores
- Taxa de satisfação das entidades de acolhimento de FCT

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

Tratando-se de um processo de melhoria contínua, o Sistema de Gestão da Qualidade prevê a possibilidade de alteração/inclusão de novos indicadores assumindo-se como um sistema evolutivo e adaptável a uma sociedade em constante evolução, ressaltando o facto de o trabalho diário com jovens em formação estar intrinsecamente dependente daquele que é o perfil demonstrado pelo aluno.

Este novo SGQ permite assim aferir periodicamente a situação da EPSM face às suas metas, prevenindo ainda a elaboração e reformulação de Planos de Melhoria sempre que se verificarem desvios face às metas esperadas.

Este processo de melhoria contínua, agora delineado, é, no nosso entender, um dos pilares que sustenta qualquer sistema de garantia da qualidade. A EPSM já demonstrava uma enorme preocupação com a qualidade do serviço de formação prestado, mas não de forma tão sistematizada e integradora como agora se definiu. A opção por um SGQ baseado nos pressupostos da norma ISO:9001, em articulação com o quadro EQAVET, assenta fundamentalmente nos pressupostos que lhe estão subjacentes - uma norma documental focada na capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas dos “clientes”, aumentar a sua satisfação e melhorar o desempenho global da organização - correspondentes com as aspirações desta escola.

Desde o primeiro dia que a EPSM abraçou este desafio, tendo definido como matriz basilar, na construção do seu Sistema de Gestão da Qualidade, o fomento de um processo participativo, aberto a todos os stakeholders, estimulando a participação ativa dos mesmos e proporcionando momentos de consulta, debate e reflexão conjunta.

O processo de construção e alinhamento do Sistema de Gestão da Qualidade da EPSM assenta, assim, em 4 objetivos fundamentais:

OBJETIVOS DO ALINHAMENTO

OA1 - 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 e 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.

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	Abril 2016
Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento	Dezembro 2015	Abril 2016
Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos	Anualmente, desde 2016 - Janeiro	Anualmente, desde 2016 - Março
Recolha de dados – Indicador 5a) Colocação dos diplomados	Anualmente, desde 2016 - Janeiro	Anualmente, desde 2016 - Março
Recolha de dados – Indicador 6a) Ocupação dos diplomados	Anualmente, desde 2016 - Janeiro	Anualmente, desde 2016 - Março
Recolha de dados – Indicador 6b3) Satisfação dos empregadores	Anualmente, desde 2016 - Abril	Anualmente, desde 2016 - Abril
Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão	Anualmente, desde 2016 - Maio	Anualmente, desde 2016 - Maio
Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP	Trimestralmente, desde Maio 2016	Trimestralmente, desde Maio 2016
Elaboração do Relatório do Operador	Outubro 2019	Dezembro 2019
Anexo 1 ao Relatório do Operador - Plano de Melhoria	Outubro 2019	Dezembro 2019
Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET	Outubro 2019	Dezembro 2019
Observações (caso aplicável)		
As atividades inicialmente desenvolvidas no âmbito do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET remontam a 2015 (início do processo de alinhamento), tendo vindo a decorrer, desde essa altura, de forma sistemática com vista à melhoria contínua, de acordo com os pressupostos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na EPSM.		

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), alinhado com os princípios do Quadro EQAVET;

Plano de Ação;

Relatório do Operador, Plano de Melhoria e Fontes de Evidência;

Projeto Educativo;

Regulamento Interno;

Plano de Atividades.

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.

A EPSM tem um SGQ que assenta no modelo da melhoria contínua, alinhado com todos os descritores EQAVET/práticas de gestão e refletido no ciclo PDCA, procurando melhorar continuamente a eficácia do SGQ através de vários mecanismos estratégicos de monitorização:

Planear	Manual da Qualidade (Documento-Base) Plano de Ação Projeto Educativo Plano de Atividades Princípios EQAVET Política da qualidade Revisão pela gestão Definição de objetivos e indicadores Planos do SGQ Reuniões
Efetuar	Procedimentos do sistema Instruções de Trabalho Manuais Regulamentos Reuniões
Verificar	Análise de dados Auditorias internas e externas Reuniões Relatório do Operador
Corrigir	Plano de Melhoria Ações corretivas Oportunidades de melhoria

2.1 Fase de Planeamento

O SGQ da EPSM prevê um conjunto de momentos de auscultação de todos os seus stakeholders, o que torna todo o processo de definição de indicadores e objetivos num processo dinâmico, participativo e representativo de todos os stakeholders.

Quadro com definição de responsabilidades, momentos de participação e grau de envolvimento de todos os stakeholders:

Stakeholders		Responsabilidades		Momentos de participação/grau de envolvimento
Internos	Colaboradores	Participar ativamente no Sistema de Gestão da Qualidade, avaliando continuamente o desempenho da EPSM, apresentando sugestões de melhoria e refletindo sobre estratégias a implementar no âmbito de um diálogo institucional permanente	Preencher anualmente os Questionários de Avaliação da Satisfação	Reunião Anual do Grupo de Reflexão da Qualidade
	Alunos			
Externos	Encarregados de Educação			Reunião Anual do Conselho Consultivo
	Entidades de acolhimento de FCT			
	Empregadores			
Parceiros Sociais				

- **Equipa da Qualidade** (colaboradores designados pela Direção Geral, representativos dos vários departamentos da escola)

- **Conselho Consultivo** (representante da Equipa da Qualidade, das entidades de acolhimento de FCT, parceiros sociais e empregadores);

- **Grupo de Reflexão da Qualidade** (representantes da Equipa da Qualidade, de colaboradores docentes e não docentes, alunos e encarregados de educação).

Cada um dos referidos grupos reúne no sentido de recolher informação que permita à EPSM a melhoria contínua da gestão da educação e formação profissional. É em sede de reunião que são discutidos os resultados alcançados pela EPSM e debatidos os objetivos futuros, utilizando-se estes momentos para auscultar todos os interessados relativamente à estratégia futura da EPSM. Daqui decorre a definição das metas essenciais ao Plano de Melhoria.

2.2 Fase de Implementação

O Plano de Melhoria é um instrumento participativo, cuja definição e construção parte do contributo ativo de todos os stakeholders anteriormente identificados. Estrategicamente, procura-se que o Plano de Melhoria vá ao encontro dos desejos e necessidades de todos os stakeholders.

O ponto de partida para a discussão e definição do Plano de Melhoria são os resultados obtidos no ciclo de formação imediatamente anterior. No contexto de um processo de melhoria contínua, o Plano de Melhoria tem como objetivo essencial a definição de medidas a implementar tendo em vista a evolução positiva dos resultados até então obtidos, em todos os indicadores.

O Plano de Melhoria da EPSM assume-se como um projeto que reúne todas as informações sobre os objetivos pretendidos, desde as atividades para o concretizar, aos agentes de operacionalização, não esquecendo os indicadores de resultado e de monitorização. Esta ferramenta permite que todas as decisões sejam ponderadas e analisadas antes de serem colocadas em prática, garantindo uma maior assertividade e antecipação de eventuais constrangimentos. Deste modo, o Plano de Melhoria torna-se vital para alcançar soluções a curto e médio prazo. A sua monitorização possibilita a reflexão e gestão democrática do mesmo, em consonância com o projeto educativo da EPSM. A principal estratégia é planejar, executar, monitorizar e avaliar os desvios identificados a partir do diagnóstico da qualidade da formação. Em relação ao que já vinha sendo desenvolvido, este sistema de garantia da qualidade garante uma maior clareza em todo o processo e um controlo mais preciso e apertado dos resultados das diversas metas, consensualizadas e inscritas no Plano de Melhoria.

A elaboração do Plano de Melhoria da escola representa para toda a estrutura o momento de avaliar e rever o desempenho da instituição. Só refletindo sobre estes pressupostos se pode reestruturar, melhorar e avançar. Nesse sentido, o planeamento de objetivos, metas, ações e resultados esperados resultará da contribuição de todos os stakeholders. Basear-se-á nos resultados efetivos em termos de indicadores de resultado e monitorização, devendo ser um documento de referência para toda a estrutura da escola.

O SGQ da EPSM assenta num modelo de melhoria contínua, refletido no ciclo PDCA, o qual prevê um processo de monitorização constante. O acompanhamento contínuo dos indicadores poderá, eventualmente, detetar a necessidade de ajustamento do plano de melhoria para que sejam alcançados os objetivos definidos. O SGQ da EPSM prevê, ainda, a possibilidade de ajuste dos objetivos definidos, aquando dos momentos de monitorização dos indicadores (ou seja, sempre que tal se revele pertinente).



2.3 Fase de Avaliação

O método de avaliação de resultados parte de uma análise micro em direção a uma análise macro. Na definição dos seus indicadores, a EPSM procurou que estes fossem o mais representativos possível de toda a dinâmica da instituição. A responsabilidade de recolha e pré-análise de cada um dos indicadores recai sob diferentes departamentos, de acordo com as funções específicas que lhes estão atribuídas (a definição de responsabilidades está prevista na Instrução de Trabalho IT.PE.1 - Acompanhamento dos Indicadores), sendo que cada um destes departamentos deve recolher, analisar e preparar antecipadamente toda a informação necessária para apresentar/discutir nas reuniões de Equipa da Qualidade. Esta equipa, constituída por elementos representantes de toda a estrutura da EPSM, reúne com uma periodicidade preferencialmente trimestral. Nestas reuniões, os resultados são analisados conjuntamente e são definidas as medidas a implementar para corrigir possíveis desvios. A estratégia definida nas reuniões da Equipa da Qualidade é partilhada com toda a comunidade educativa sendo que, cada um dos elementos da equipa tem a função de partilhar com o seu departamento os resultados da sessão de trabalho.

As reuniões da Equipa da Qualidade funcionam como momentos de monitorização, permitindo uma leitura e análise macro dos resultados obtidos e dando origem à definição posterior de uma estratégia global, que será integrada no Plano de Melhoria - documento em constante evolução.

O SGQ da EPSM está, pois, assente numa base totalmente dinâmica, permitindo e estimulando um processo de melhoria contínua que se pretende ver refletido, em última análise, na melhoria dos resultados obtidos pelos alunos e no sucesso que alcançam no mercado de trabalho ou ao nível da continuação de estudos a nível superior.

2.4 Fase de Revisão

Anualmente é elaborado o Plano de Melhoria que é apresentado e aprovado na Reunião da Revisão pela Gestão. Desta forma, a revisão de estratégias tendo em vista a melhoria do sucesso educativo estará sempre presente na rotina dinâmica da comunidade educativa da EPSM.

De salientar ainda a análise trimestral realizada em sede de Reunião de Acompanhamento da Equipa da Qualidade, onde são analisados os dados recolhidos e discutidas e debatidas as ações de melhoria a implementar.

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 tem como objetivo o fortalecimento e/ou a alteração de procedimentos, como resposta às áreas destacadas no âmbito da análise dos indicadores. Este plano pretende ser um compromisso com um processo de melhoria, definindo as condições objetivas sobre a forma como essa melhoria será alcançada.

Este documento deverá explicitar os princípios, os valores, as metas e os objetivos segundo os quais a escola se propõe cumprir a sua função educativa. É fundamental que a escola melhore o seu desempenho. Por essa razão, o plano de melhoria inclui um conjunto de ações que, enquadradas com as áreas que carecem de mudança e, seguindo sempre as recomendações da tutela, procuram descrever de forma seletiva, sintética e pragmática as ações que a EPSM se compromete a implementar, desencadeando esforços de melhoria por parte de todos os atores do processo de educação e formação.

Para cada ação de melhoria do plano, são nomeados os responsáveis que, em conjunto com outros elementos da comunidade educativa, irão desenvolver estratégias para atingir os seus objetivos. Estarão contempladas formas de garantir mensurabilidade, para efeitos de concretização de cada ação que, mediante uma prática sistémica de monitorização, constituirá forma de relevar as concretizações que venham a ser produzidas na organização.

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.

O Sistema de Gestão da Qualidade da EPSM reflete-se num sistema documental assente num conjunto de procedimentos 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, bem como a garantia de que os principais destinatários do serviço de educação que presta,

os alunos, usufruem de condições e desenvolvem atividades que lhes garantem o término do seu percurso formativo com sucesso.

Este foi um ano de desenvolvimento e consolidação no que respeita à adoção de um sistema de garantia da qualidade na EPSM. Durante o ano letivo 2018/2019 e 2019/2020 trabalhamos no sentido de criar um SGQ que representasse fidedignamente os princípios e objetivos desta escola. Nesse sentido, e de acordo com as orientações técnicas emanadas pela ANQEP, começámos por criar o documento base (Manual da Qualidade) e o Plano de Ação. Estes documentos, dinâmicos e partilhados, permitem a todos os stakeholders uma reflexão participativa, conduzindo a EPSM no sentido da melhoria contínua. Durante todo este processo foram revistos os até então processos existentes na escola, sendo alvo de uma rigorosa análise com vista à sistematização e registo de procedimentos claros, transparentes e objetivos, a uma clara definição de timings e responsabilidades e à criação de um sistema documental de procedimentos e instrumentos objetivos e uniformizados. A criação do Grupo de Reflexão da Qualidade e a afirmação do Conselho Consultivo da EPSM revelaram-se determinantes na definição da estratégia da EPSM. A reflexão conjunta dos vários stakeholders (internos e externos) permitiu determinar com mais rigor e clarividência “de onde viemos”, “onde estamos” e “onde queremos chegar”. Sempre soubemos que queríamos evoluir, melhorar as nossas taxas de transição, conclusão, empregabilidade, satisfação... Contudo, podemos agora fazê-lo com uma maior sustentação. A monitorização constante e a análise partilhada dos resultados alcançados permitem-nos uma visão mais clara do caminho que estamos a percorrer, garantindo-nos uma melhor perspetiva dos desvios face às metas a atingir. Enquanto escola, com uma missão bem definida, procuraremos sempre a melhoria contínua com vista à satisfação dos nossos stakeholders, e é com esse objetivo que assumimos o compromisso de obter a certificação de qualidade EQAVET durante o ano de 2020.

A EPSM avançou com uma primeira fase de teste do seu Sistema de Gestão da Qualidade no longínquo 26 de abril de 2016, convocando todos os colaboradores para uma sessão solene de apresentação. Até ao dia de hoje, o SGQ foi sofrendo as necessárias evoluções e melhorias, por forma a responder eficazmente às necessidades de todos os colaboradores/departamentos.

De entre todas as mais-valias que o SGQ apresenta, destacamos o facto de permitir a todos os stakeholders uma visão holística da EPSM, que possibilita a constante procura de ações com vista à melhoria contínua.

O ponto central de uma escola são os seus alunos que, como sabemos e desejamos que assim seja, apresentam entre si bastantes diferenças, objetivos e necessidades distintas. Comparar ou traduzir em números todo o trabalho de uma instituição educativa será uma tarefa bastante complexa (ou até mesmo impossível) que poderá proporcionar uma interpretação redutora de toda a sua dinâmica.

É reducente tentar analisar todo o trabalho de uma instituição de ensino exclusivamente pelo trabalho quantificável em números e taxas. Esta perspetiva adquire especial destaque quando se pretendem comparar dados que nem sempre podem ser comparados, visto estarem enquadrados em situações e realidades diversas, espaços temporais, físicos e sociais distintos, dependendo, frequentemente, de situações onde a subjetividade dos intervenientes, a qualquer momento, pode interferir.

Concluimos, citando Agostinho da Silva: *“Não há homens perfeitos; há, quando muito, homens que querem ser perfeitos.”*

O mesmo pressuposto podemos aplicar aos Sistemas de Gestão da Qualidade: não há sistemas de gestão da qualidade perfeitos; há, quando muito, sistemas que pretendem ser perfeitos.

Os Relatores

Duarte Bernardo



Diretor Geral

Silvia Fernandes



Diretora Pedagógica

Beto Costa



Responsável da Qualidade

Salvaterra de Magos, 04 de dezembro de 2019

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

A Escola Profissional de Salvaterra de Magos tem, desde 2014, efetuado a recolha dos dados referentes aos indicadores EQAVET, encontrando-se, desde 2016, a trabalhar no sentido de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET e baseado na norma ISO 9001, por forma a criar um procedimento interno que lhe permita, para além da recolha de informações, a sua análise, divulgação e a implementação de estratégias de melhoria. Assim, neste momento, possuímos já resultados EQAVET referentes a quatro ciclos de formação: 2011/2014, 2012/2015, 2013/2016 e 2014/2017.

Os Indicadores EQAVET selecionados pela EPSM para avaliação do seu desempenho são:

- Indicador EQAVET nº4a:

- Taxa de conclusão em cursos EFP

- Indicador EQAVET nº 5a:

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

- Indicador EQAVET nº6a:

- 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 nº6b3:

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

Abaixo apresentamos um quadro resumo dos resultados dos indicadores EQAVET referidos (tabela 1).

Indicadores EQAVET (Finais Ciclo)					
		2011/2014	2012/2015	2013/2016	2014/2017
4a) Taxa de conclusão dos cursos (D+E)		56,2	58,6	71,4	74,6
	Taxa de conclusão dos cursos no tempo previsto (D)	49,2	53,5	70	73,9
	Taxa de conclusão dos cursos após o tempo previsto (E)	6,9	5,1	1,4	0,7
5a) Taxa de colocação no mercado de trabalho L=(H+J+K+I)		89	80,4	88	80,2
	Taxa de diplomados empregados por conta de outrem (H)	64,4	59,8	75	63,2
	Taxa de diplomados a trabalhar por conta própria (J)	2,7	3,3	0	0,9
	Taxa de diplomados a frequentar estágios profissionais (K)	4,1	2,2	1	0,9
	Taxa de diplomados à procura de emprego (I)	17,8	15,2	12	15,1
5a) Taxa de prosseguimento de estudos O=(M+N)		9,6	14,1	8	14,2
	Taxa de diplomados a frequentar o ensino superior (N)	6,8	10,9	5	13,2
	Taxa de diplomados a «frequentar formação de nível pós-secundário (M)	2,7	3,3	3	0,9
5a) Taxa de diplomados noutras situações (P)		1,4	5,4	4	5,7
5a) Taxa de diplomados em situação desconhecida (Q)		0	0	0	0
6a) Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF		67,1	63	75	64,2
	Taxa de diplomados a exercer profissões relacionadas com o curso/AEF	43,8	40,2	46	50
	Taxa de diplomados a exercer profissões não relacionadas com cursos AEF	23,3	22,8	29	14,2
6b3) Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores		14,9	36,4	41,3	35,8
	Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados	91,4	84	85,8	98,3
	Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF	90	87,7	88,3	98,3
	Taxa de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF	100	77,1	77,1	100
	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	3,6	3,3	3,6	3,5
	Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões relacionadas com o curso/AEF	3,5	3,2	3,6	3,5
	Média de satisfação dos empregadores face aos diplomados empregados em profissões não relacionadas com o curso/AEF	4	3,3	3,3	3

Tabela 1 – Indicadores e resultados EQAVET

Como é possível verificar na tabela 1, na generalidade os resultados são muito satisfatórios, destacando-se a evolução positiva que o Indicador **Taxa de conclusão em cursos de EFP (4a)** tem vindo a sofrer. Em 2011/2014 registou-se um resultado de 56.2%, em 2012/2015 um resultado de 58.6%, em 2013/2016 um resultado de 71.4% e em 2014/2017 um resultado de 74.6%. Embora estejamos satisfeitos com a linha evolutiva que estamos a obter relativamente ao indicador 4a, estamos também conscientes de que será difícil manter esta linha de evolução. Contudo, o nosso objetivo é que este resultado possa ainda melhorar nos próximos ciclos, resultado da implementação de novas medidas relacionadas com os indicadores de monitorização subjacentes a este indicador (taxa de procura, taxa de sucesso e taxa de absentismo). De referir que o decréscimo na taxa de conclusão do curso após o tempo previsto está intimamente relacionada com o aumento da taxa de conclusão no tempo previsto, existindo atualmente menos alunos a frequentar o 4º ano do curso pelo facto de o terem completado nos 3 anos previstos para o efeito.

No que respeita ao indicador **Taxa de colocação após conclusão de cursos de EFP (5a)** os resultados têm oscilado anualmente. No entanto, verifica-se que sempre que existe uma diminuição na taxa de colocação no mercado de trabalho, existe simultaneamente um aumento na taxa de prosseguimento de estudos. Nesse sentido, e porque para que este indicador possa ser aferido deverão ser contabilizados estes dois sub-indicadores, que nos indicam a totalidade de alunos colocados, podemos afirmar que embora existam ligeiras oscilações, o resultado é bastante satisfatório. Se a esse valor retirarmos a percentagem de alunos que não se encontra nem empregado nem a estudar, verifica-se ainda assim que os valores e encontram bastante acima dos limites estabelecidos aquando da definição dos objetivos, prevendo-se, com a implementação das estratégias trabalhadas, um crescimento gradual.

Analisando o indicador **Taxa de alunos a exercer profissões relacionadas e não relacionadas com o curso/AEF (6a)** observamos que a taxa de alunos empregados diminuiu ligeiramente do ciclo 2013/2016 para 2014/2017, sendo que aumentou a taxa de alunos a exercer profissões relacionadas com o curso concluído, mantendo-se, ainda assim, acima do objetivo definido.

Um dos indicadores que nos causa maior preocupação é a **Taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores (6b3)** pois os resultados têm sofrido alguma oscilação. Nos primeiros três ciclos (2011/2014, 2012/2015, 2013/2016) obtivemos uma evolução/melhoria contínua. Contudo, neste último ciclo (2014/2017) obtivemos uma redução no resultado deste indicador. Estabelecemos como meta para o ciclo

2015/2018 o resultado de $\geq 42\%$. No entanto, o resultado a que chegámos ficou nos 35,8%. Este indicador, que afere a quantidade de alunos avaliados pelos empregadores face ao número de alunos empregados, encontra-se dependente da taxa de resposta que a escola consegue atingir através de todos os meios ao seu alcance. Ao longo dos últimos 4 anos temos vindo a trabalhar no sentido de aumentar o número de empresas a avaliar os nossos ex-alunos e redefinido as estratégias utilizadas, sendo que neste momento as empresas são por nós contactadas através de questionário remetido via eletrónica, telefonicamente e mesmo presencialmente, quando tal nos é possível. Importa assim referir que consideramos essencial existir uma consciencialização dos empregadores e ex-alunos para a importância do preenchimento deste questionário, acreditando que, com a continuação do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, e com a aproximação crescente entre escola e empresas, este indicador irá aumentar nos próximos anos. ► **ÁREA DE MELHORIA**

Todos os sub-indicadores decorrentes do indicador 6b3 apresentam resultados bastante satisfatórios.

Como está espelhado na tabela 1, na generalidade, existe uma evolução positiva nos resultados obtidos nos indicadores EQAVET, fruto do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido nesse sentido.

Para além dos indicadores de resultado por ciclo de formação (EQAVET), a EPSM definiu um conjunto de indicadores de monitorização e respetivas metas, que nos permitem ir monitorizando e implementando medidas preventivas, tendo em vista um processo de melhoria contínua, sendo estes:

Indicadores de alerta/monitorização			
Descrição do indicador			2018/2019
Taxa de procura em cursos EFP		Objetivo	≥126%
		Resultado	96,8
Taxa de absentismo em cursos EFP		Objetivo	≤9%
		Resultado	7,9
Taxa de desistência em cursos EFP		Objetivo	≤20%
		Resultado	5,07
Taxa de sucesso		Objetivo	≥90%
		Resultado	87,8
Taxa de Satisfação	Alunos	Objetivo	≥85%
		Resultado	90
	Encarregados de Educação	Objetivo	≥85%
		Resultado	87
	Colaboradores	Objetivo	≥77%
		Resultado	77
	Entidades de Acolhimento FCT	Objetivo	≥80%
		Resultado	90

Tabela 2 - Indicadores de alerta/monitorização

Para estes indicadores são definidos objetivos anuais, que vão sendo monitorizados ao longo do ano, com uma periodicidade, sempre que possível, trimestral.

No ano letivo 2018/2019 apenas não atingimos os objetivos em dois destes indicadores, sendo estes a **Taxa de procura em cursos EFP** e a **Taxa de sucesso em cursos EFP**.

No que respeita à **Taxa de procura em cursos EFP** definimos um objetivo de $\geq 126\%$ e obtivemos um resultado de 96.8%. ► **ÁREA DE MELHORIA**

Para a **Taxa de sucesso em cursos EFP** o objetivo era atingir um valor $\geq 90\%$, obtendo-se o resultado de 87.8%. ► **ÁREA DE MELHORIA**

Relativamente à **Taxa de satisfação de colaboradores**, no ano letivo 2018/2019, tínhamos como objetivo um resultado de $\geq 77\%$ e obtivemos um resultado de 77%. Embora tenhamos atingido o objetivo, este indicador merece o nosso destaque pois sofremos uma descida de 4% relativamente ao ano letivo transato. ► **ÁREA DE MELHORIA**

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]	[Procura em cursos EPF]	[O1]	[Atingir uma taxa de procura $\geq 126\%$ no triénio 2020/23]
[AM2]	[Sucesso em cursos EFP]	[O2]	[Aumentar a taxa de sucesso para um valor $\geq 90\%$ no ano letivo 2019/20]
[AM3]	[Satisfação de colaboradores]	[O3]	[Garantir que a satisfação dos colaboradores se mantém $\geq 77\%$ no ano 2020]
[AM4]	[Diplomados empregados avaliados pelos empregadores]	[O4]	[Assegurar que a taxa de diplomados empregados avaliados pelos empregadores se mantém $\geq 42\%$ no ciclo de formação 2015/18]

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)
[AM1]	[A1]	[Alargar ações de divulgação a escolas situadas em concelhos limítrofes]	[Março 2020]	[Junho 2020]
	[A2]	[Concretizar ações de divulgação em escolas do AE Benavente e Salvaterra de Magos]	[Março 2020]	[Junho 2020]
	[A3]	[Promover encontro de articulação entre SPO de escolas da região para concertação da Orientação Vocacional dos jovens]	[Março 2020]	[Abril 2020]
[AM2]	[A1]	[Avaliar os projetos integradores desenvolvidos em flexibilidade e autonomia curricular no máximo da carga letiva permitida de 25%]	[Setembro 2019]	[Julho 2020]
	[A2]	[Implementar relatório automático de recolha de dados referentes aos indicadores de monitorização na plataforma E-Schooling]	[Setembro 2019]	[Dezembro 2019]

	A3	Definir épocas complementares de recuperação de aprendizagens nos períodos de interrupção letiva	Setembro 2019	Outubro 2019
	A4	Estimular o envolvimento dos pais e encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos através da promoção de atividades extracurriculares direcionadas à família	Setembro 2019	Julho 2020
AM3	A1	Promover a participação do pessoal não docente nas atividades curriculares e extracurriculares desenvolvidas	Setembro 2019	Julho 2020
	A2	Adequar o Plano de Formação da escola às necessidades dos colaboradores, através do estabelecimento de parcerias com entidades formadoras	Janeiro 2020	Janeiro 2021
	A3	Realizar reunião anual de colaboradores para comunicação, pela Direção Geral, da estratégia da entidade a curto e médio prazo	Setembro 2020	Outubro 2020
	A4	Envolver os colaboradores na tomada de decisão através da partilha de informação em reuniões departamentais	Setembro 2019	Setembro 2020
	A5	Desenvolver atividade interna de fortalecimento de relações interpessoais entre colaboradores	Junho 2020	Julho 2020
AM4	A1	Melhorar a aproximação entre escola e empregadores através do desenvolvimento de sessões de networking direcionadas para entidades empregadoras não parceiras	Janeiro 2020	Abril 2020
	A2	Efetuar recolha presencial de questionários junto das empresas empregadoras	Janeiro 2020	Abril 2020

4. Mecanismos previstos para monitorização do Plano de Melhoria

Para garantir a monitorização do Plano de Melhoria, a EPSM definiu momentos específicos de acompanhamento das atividades desenvolvidas e dos objetivos alcançados. Nesse sentido, estabeleceu-se que a monitorização será realizada em reunião da Equipa da Qualidade, com uma periodicidade, aproximadamente, trimestral. Neste momento, do qual fazem parte a Direção Geral, a Direção Administrativa e Financeira, a Direção Pedagógica, o Gestor da Qualidade e os responsáveis por departamentos existentes na escola, 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 para todos os colaboradores, e externamente, no site da EPSM, nomeadamente no separador Sistema de Gestão da Qualidade.

Este plano é ainda apresentado a todos os stakeholders internos e externos, em sede de reunião do Grupo de Reflexão da Qualidade, Conselho Consultivo e Conselho Pedagógico, como base de trabalho a desenvolver. |

6. Observações *(caso aplicável)*

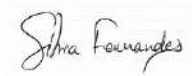
Os Relatores

Duarte Bernardo



Diretor Geral

Silvia Fernandes



Diretora Pedagógica

Beto Costa



Responsável da Qualidade

Salvaterra de Magos, 04 de dezembro de 2019

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

Princípios EQAVET	Fase 1 – Planeamento		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	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.	
	P6	O sistema de garantia da qualidade em uso é explícito e conhecido pelos <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.	

Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos	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.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP	
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		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Práticas de gestão da EFP		
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
	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.	C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP
	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.	C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP
	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		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Práticas de gestão da EFP		
	<p>Critério de Qualidade As avaliações de resultados e processos regularmente efetuadas permitem identificar as melhorias necessárias.</p> <p>Descritores Indicativos</p> <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 		
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		Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10)
	Práticas de gestão da EFP		
	<p>Critério de Qualidade Os resultados da avaliação são utilizados para se elaborarem planos de ação adequados à revisão das práticas existentes.</p> <p>Descritores Indicativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		
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				Código dos focos de observação evidenciados
N.º do Documento (a atribuir para o efeito)	Designação	Autoria	Divulgação	C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1 e C5T2; C6T1 a C6T3.
1	Manual da Qualidade – Documento Base	EPSM	www.epsm.pt	C1P1, C1P2, C1P3, C6T1, C6T3
2	Plano de Desenvolvimento Europeu	EPSM	DG	C1P1
3	Projeto Educativo	EPSM	www.epsm.pt	C1P1, C6T1, C6T2, C6T3
4	P.PE.2 – Avaliação dos Stakeholders	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P2
5	Grupo de Reflexão da Qualidade	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
6	Conselho Consultivo	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P2, C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
7	Mod.PE.1 – Acompanhamento dos objetivos e indicadores	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P3, C3A1, C3A3
8	P.PE.1 – Acompanhamento do SGQ	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P3, C3A1, C3A3, C6T2
9	IT.PE.1 – Acompanhamento de indicadores	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P3, C3A1, C3A3
10	Plano de Atividades	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P4, C2I1, C2I2, C5T1, C6T3
11	Plano de Melhoria	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C1P4, C4R1, C4R3, C6T3
12	Protocolos de Colaboração	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C2I1, C5T1
13	Jovens Repórteres para o Ambiente	EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
15	Projeto Step1	ANQEP/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
16	Fundação Ilídio Pinho: Concurso Ciência na Escola CRI	Fundação Ilídio Pinho/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
17	Concurso Melhor Escola & Energia	ADENE/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2

18	Concurso de Protótipos Tecnológicos Aptipro	ANPEE/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
19	Erasmus+: projetos KA2 de parceria estratégica	Agência Erasmus+/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
20	Erasmus+: projetos KA1 de mobilidade de estágio para alunos e colaboradores	Agência Erasmus+/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2, C2I3
21	Centro de Resposta Integradas do Ribatejo –Projeto de Desenvolvimento de Competências Socioemocionais	CRI/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
22	Livres e Iguais	Between/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
23	Instituto Português de Administração e Marketing: Young Business Talents	Instituto Português de Administração e Marketing/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
24	Decojovem: Consumer Talks	DECO/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
25	Desporto Escolar	DGEstE/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
26	Iniciativa Educação: Projeto Ser Pro	Fundação Soares dos Santos/EPSM	www.epsm.pt/redes sociais	C2I2
27	P.GR.1 – Gestão de Recursos Humanos	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C2I3
28	Diagnóstico de necessidades de formação	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C2I3, C5T1
29	Plano de Formação	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C2I3
30	Centro Educatis	Centro Educatis/EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C2I3
31	Erasmus+ - mobilidade de staff	Agência Erasmus+/EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C2I3
32	Conselho Pedagógico	EPSM	DP	C3A2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
33	Conselhos de Turma	EPSM	DP	C3A2, C3A4, C4R1, C4R2
34	Reuniões da Equipa da Qualidade	Agência Nacional Erasmus+	Área do SGQ	C2I1, C2I2, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1, C6T1
35	Avaliações finais por período escolar	EPSM	DP	C3A2, C3A3
36	P.GQ.3 - Gestão das NC, AC e OM	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C3A4

37	Questionários de avaliação da satisfação (alunos, EE, colaboradores, entidades FCT e empregadores)	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C4R1, C5T1
38	Recolha de sugestões - site	EPSM	www.epsm.pt	C4R1
39	Reunião de Revisão pela Gestão	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C4R1, C4R2, C6T1
40	Separador SGQ - site	EPSM	www.epsm.pt	C4R3, C5T2
41	Relatório do Operador	EPSM	www.epsm.pt	C4R3, C6T3
42	Reuniões com outros operadores de EFP	EPSM	DG/DP	C5T1
43	Atendimento a EE	EPSM	DP	C5T1
44	Membro associado Anespo	Anespo/EPSM	DG	C5T1
45	Membro associado Nersant	NERSANT/EPSM	DG	C5T1
46	Membro do CLAS	CLAS/EPSM	DG	C5T1
47	Membro do NLI	NLI/EPSM	DG	C5T1
48	Membro do Conselho Geral AE Marinhas	Conselho Geral AE Marinhas/EPSM	DG	C5T1
49	Área interna do SGQ	EPSM	Área do SGQ	C5T2
50	Plano de Ação	EPSM	Área do SGQ/www.epsm.pt	C6T1
51	Base documental do SGQ	EPSM	Área do SGQ	C6T1

Observações

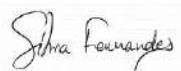
Os Relatores

Duarte Bernardo



Diretor Geral

Silvia Fernandes



Diretora Pedagógica

Beto Costa



Responsável da Qualidade

Salvaterra de Magos, 04 de dezembro de 2019