



# **REVISÃO PELA GESTÃO**

## **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)**

### **2016**

Versão I



## Introdução

O presente relatório visa compilar toda a informação relevante que o Sistema de Gestão da S.E.F.O. produziu até ao momento, de forma a se proceder à Revisão do SGQ pela Gestão de Topo e pelos responsáveis dos processos.

A presente informação corresponde ao ano civil de 2016.

Neste momento o SGQ está implementado em todos os serviços, tendo sido realizadas duas Auditorias Externas de Concessão em 28 de julho de 2016 e 21 e 22 de novembro de 2016, respetivamente.

## Política da Qualidade

A Política da Qualidade foi aprovada e assinada pela gerência no dia 24 de setembro de 2015. Esta foi devidamente divulgada na organização por ações de sensibilização e afixada nos vários serviços. A Política mantém-se adequada.

A S.E.F.O. – Sociedade de Educação e Formação do Oeste, Lda., pretende:

- Prestar um serviço diferenciado e especializado que permita, não só formar profissionais mas, principalmente, valorizar competências;
- Contribuir para uma formação de qualidade que vá ao encontro das necessidades das empresas da região;
- Satisfazer e superar as necessidades e expectativas dos seus Clientes;

A Gerência da S.E.F.O. – Sociedade de Educação e Formação do Oeste, Lda. compromete-se a conduzir as atividades em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado, a cumprir a legislação e regulamentação aplicáveis à Organização e a procurar a **melhoria contínua** e a **eficácia** do Sistema.

Com o pleno envolvimento de todos pretende-se dotar a Organização de uma **estrutura sólida**, com o **objetivo de marcar posição no mercado e atingir a total satisfação dos seus Clientes**, apostando no **desenvolvimento sustentado**, na **competitividade** e na **competência técnica** dos seus colaboradores, garantido assim o **futuro e a solvência da Organização**.



## **Adequação e eficácia dos processos**

O modelo de gestão por processos foi definido e encontra-se neste momento perfeitamente estruturado e implementado. Foram definidos 30 processos de suporte à gestão:

### **A Desenvolver a estratégia**

- 01 Planear a estratégia e as atividades
- 02 Analisar a realização das atividades

### **B Disponibilizar recursos humanos competentes**

- 01 Recrutar e acolher novo colaborador
- 02 Desenvolver as competências dos colaboradores
- 03 Avaliar o desempenho dos colaboradores
- 04 Cessar vínculo com colaborador

### **C Disponibilizar meios**

- 01 Adquirir bens e serviços
- 02 Disponibilizar meios via centro de recursos
- 03 Disponibilizar meios via serviços administrativos
- 04 Manter infraestrutura
- 05 Avaliar fornecedores
- 06 Gerir utilizadores

### **D Gerir a comunicação e divulgação**

- 01 Divulgar conteúdos
- 02 Gerir a documentação do SGQ

### **E Melhorar**

- 01 Tratar NC e melhorias
- 02 Realizar Auditorias Internas
- 03 Tratar reclamações
- 04 Monitorizar processos



## **F Formar jovens - cursos profissionais**

- 01 Planear a formação de jovens
- 02 Selecionar e matricular alunos
- 03 Desenvolver formação de jovens
- 04 Apoiar o aluno

## **G Formar adultos**

- 01 Planear a formação de adultos
- 02 Processar inscrições
- 03 Preparar, planear e desenvolver a formação de adultos
- 04 Formação para empresas - não financiada

## **H Vender produtos e serviços**

- 01 Vender produto reprografia
- 02 Alugar espaço

## **I Processar os recebimentos e pagamentos**

- 01 Processar recebimentos de clientes
- 02 Processar vencimentos

## **Objetivos da Qualidade**

Assentam em dois grandes pilares:

- Ter aptidão, para de forma consistente, oferecer um produto/serviço que vá ao encontro dos requisitos do cliente/legislação.
- Aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos de melhoria contínua e para garantir a conformidade com os requisitos do cliente/legislação.



## Manual da Qualidade

O manual da qualidade encontra-se em formato digital em: [\\escoserver2\Qualidade\Política e Manual da Qualidade.](#)

## Cumprimento da legislação aplicável

Considera-se que a legislação aplicável no âmbito do SGQ tem sido cumprida, estando disponível em [\\escoserver2\Qualidade\Legislação.](#)

### A) Ações resultantes das anteriores revisões pela gestão

As ações resultantes da revisão pela gestão anterior foram plasmadas no plano de atividades 2016/2017 e no plano estratégico 2017, e estão agora a ser monitorizadas e avaliadas. No relatório de atividades 2016 estão avaliadas as ações efetuadas durante este ano.

### B) Alterações em questões internas e externas

Não foram identificadas alterações em questões externas e internas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade.

### C) Desempenho e eficácia do SGQ

#### 1 - Avaliação da satisfação dos clientes

Os clientes da ESCO são os seus alunos, formandos e todos os que alugam espaços.

São realizados questionários de satisfação a todos eles, através do software Kwiksurveys.



## 1. Avaliação da Formação: Expetativas, Satisfação, Reação e Desempenho

### 1.1.1 Formandos: expetativas

No âmbito da formação profissional inicial, a escola vai recolhendo alguma informação ao longo do ano, junto dos alunos, formandos e outros clientes, no sentido de poder dar respostas e trabalhar de acordo com o público-alvo.

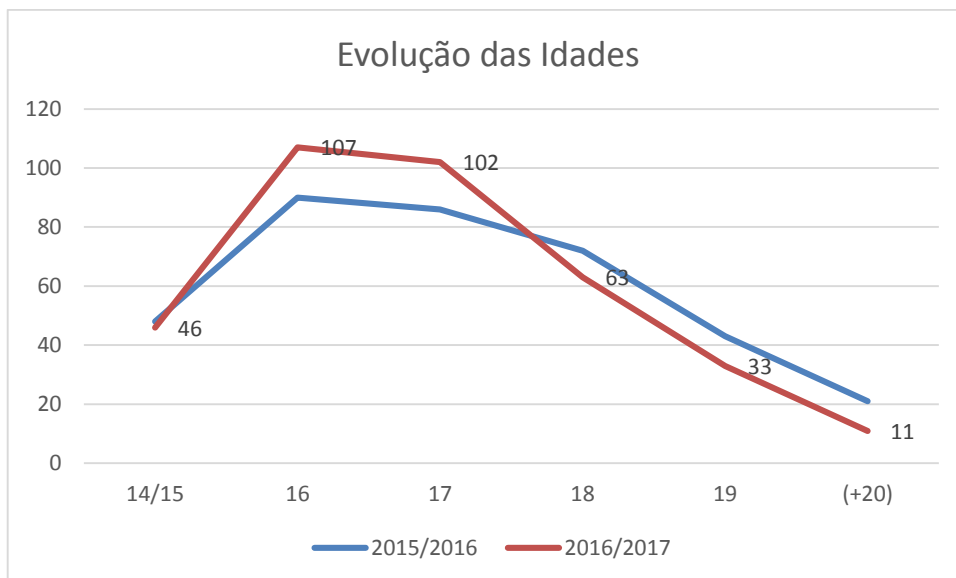
A divulgação da ESCO é efetuada por vários meios, mas face às respostas obtidas verifica-se que o tradicional “passa a palavra” de amigos, familiares, vizinhos e professores, foi o que teve maior impacto. No ano letivo 2016/2017 os candidatos a alunos tiveram conhecimento da escola através de um amigo (73%) ou familiar (37%), pelos professores (19%), em sessões de divulgação (18%) e redes sociais (17%).

Relativamente ao número de candidatos a alunos, do ano letivo 2015/2016 para o ano letivo 2016/2017, verificou-se um decréscimo, passando de 256 para 215 respetivamente, o que corresponde a uma redução de cerca de 16%, contudo o número de candidatos foi muito superior ao número de vagas (140).

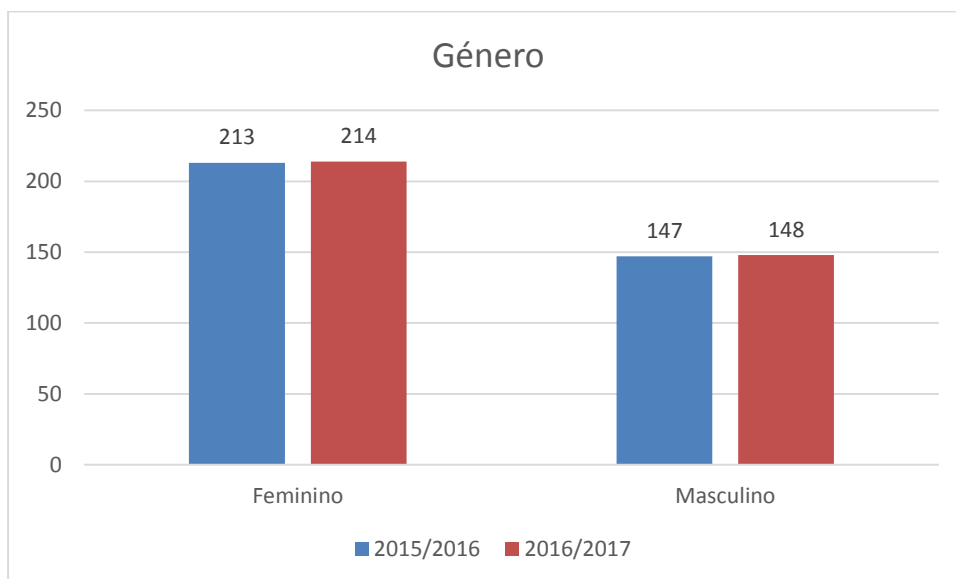
A maioria dos alunos (81%) que entraram na ESCO no ano letivo 2016/2017 provêm de um percurso sequencial, ou seja, finalizaram o 9º ano e tomaram a opção de continuar a sua formação numa escola profissional. No ano letivo anterior esta percentagem era de 73%.

Os formandos que frequentaram a ESCO no ano letivo 2015/2016 tinham uma distribuição etária mais dominante entre os 16 e os 17 anos, representando cerca de 49%. Não se verificaram alterações significativas de tendência no ano letivo 2016/2017, em que a faixa etária dos 16 anos, representa cerca de 30% dos alunos. Cerca de 58% dos alunos tem entre os 16 e 17 anos.





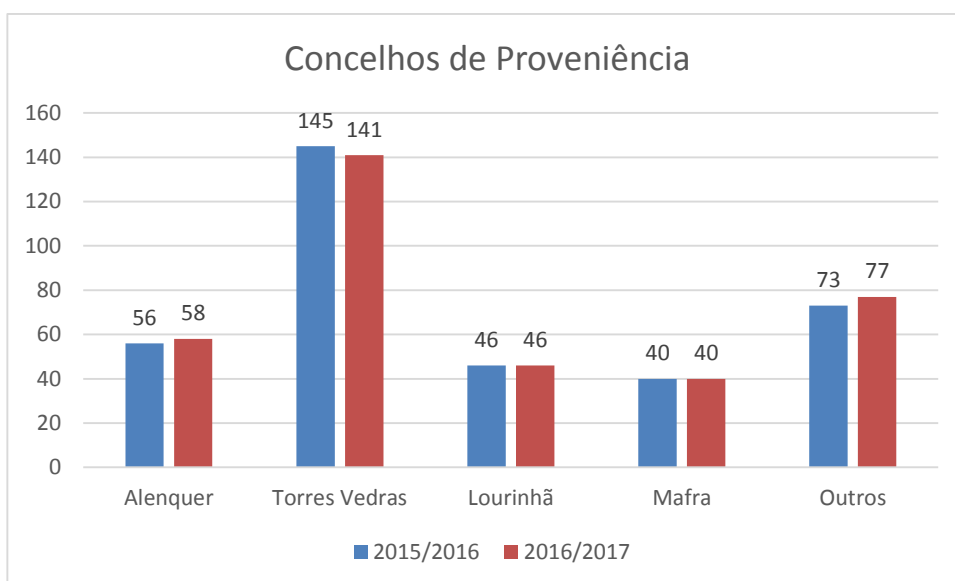
Quanto ao género, verifica-se que se manteve a tendência do ano anterior, sendo que o número de alunos do sexo feminino continua a predominar relativamente aos do sexo masculino.



Podemos verificar que os alunos da ESCO residem maioritariamente no concelho de Torres Vedras, seguindo-se os concelhos de Alenquer, Lourinhã e Mafra. Ainda com alguma expressão surgem os alunos residentes nos concelhos Sobral de Monte Agraço e Cadaval. Os restantes alunos são oriundos dos concelhos de Bombarral, Arruda dos Vinhos, Peniche, Vila Franca de Xira, Caldas da Rainha e Lisboa. Não existem alterações significativas face ao ano letivo anterior, sendo que cerca de 285 alunos provêm dos concelhos de Torres Vedras, Alenquer, Lourinhã e



Mafra e no ano anterior eram cerca de 287. O número de alunos provenientes dos restantes 8 concelhos manteve também a sua tendência.



### 1.1.2 Avaliação do Desempenho dos Professores

A criação e implementação do Modelo de Avaliação de Desempenho dos colaboradores da SEFO continua a ser uma preocupação da Direção da escola. O modelo manteve-se com alguns ajustes relativamente ao ano anterior, sendo introduzida a avaliação da DTP. A autoavaliação do professor, diretor de turma, coordenador de curso, com a avaliação da DTP e avaliação de satisfação efetuada pelos alunos realizou-se na altura prevista, sendo que a avaliação é complementada, quando necessário, com a realização de entrevistas com a Diretora da escola e a Diretora Pedagógica.

Os Professores internos efetuam a sua autoavaliação em 3 domínios de competências:

- Competência para lecionar;
- Competências profissionais e de conduta;
- Competências sociais e de relacionamento.

A Diretora Técnico Pedagógica fez a avaliação dos professores internos, verificando-se que esta não teve desvios significativos, face a autoavaliação dos professores.

A média da autoavaliação e da avaliação da DTP situou-se no 4, numa escala de 1 a 5.

Após terem sido consideradas algumas ordens de competência como os conhecimentos científicos e didáticos, a promoção da aprendizagem, a flexibilidade e capacidade de adaptação, a avaliação, a pontualidade/assiduidade e a relação



interpessoal, é efetuada uma análise à avaliação global feita pelos alunos da formação inicial a todos os professores.

Ano Letivo 2014/2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom
<b>Média Global Total</b>	1%	7%	20%	36%	35%

Ano Letivo 2015/2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom
<b>Média Global Total</b>	1%	5%	18%	36%	41%

Verificou-se uma evolução positiva nos resultados face ao ano letivo anterior. Assim, 77% da avaliação situa-se no **Muito Bom** (36%) e no **Bom** (41%), sendo que no ano anterior o valor se encontrava nos 71%. No entanto, apesar da evolução ser favorável, continua a haver alguns indicadores que remetem para a necessidade de uma melhoria contínua: 18% no Suficiente e 5% no insuficiente.

#### Numa ótica de melhoria contínua, propõe-se:

- Formação, a definir com a Direção Técnico Pedagógica;
- Continuação do trabalho colaborativo.

Das 15 turmas existentes na escola, 9 classificam a prestação do professor maioritariamente com **Muito Bom** e 6 turmas com a classificação de **Bom**. No ano anterior 7 turmas tinham classificado os professores de **Muito Bom** e 8 de **Bom**. Verificou-se uma melhoria significativa.

#### Diretores de Turma 2014/2015

Avaliação de Desempenho - Diretor(a) de Turma (Total)	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Acompanha a turma quanto ao aproveitamento e comportamento	1%	9%	24%	37%	29%	100%
Dá informações atualizadas da assiduidade dos alunos da turma	1%	9%	25%	37%	28%	100%
Acompanha individualmente os alunos da turma	2%	9%	27%	35%	27%	100%



<b>Avaliação de Desempenho - Diretor(a) de Turma (Total)</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Explica o regulamento interno e a legislação em vigor / Dá conhecimento das circulares	1%	6%	30%	36%	26%	<b>100%</b>
Promove um ambiente disciplinado	1%	10%	22%	39%	28%	<b>100%</b>
Tem capacidade para gerir conflitos na turma	2%	15%	20%	34%	29%	<b>100%</b>
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	1%	10%	25%	36%	28%	

### Diretores de Turma 2015/2016

<b>Avaliação de Desempenho - Diretor(a) de Turma (Total)</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Acompanha a turma quanto ao aproveitamento e comportamento	0%	5%	22%	35%	37%	<b>100%</b>
Dá informações atualizadas da assiduidade dos alunos da turma	0%	8%	21%	36%	35%	<b>100%</b>
Acompanha individualmente os alunos da turma	1%	8%	24%	35%	32%	<b>100%</b>
Explica o regulamento interno e a legislação em vigor / Dá conhecimento das circulares	1%	8%	24%	37%	29%	<b>100%</b>
Promove um ambiente disciplinado	0%	7%	21%	35%	36%	<b>100%</b>
Tem capacidade para gerir conflitos na turma	0%	12%	21%	28%	38%	<b>100%</b>
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	0%	8%	22%	35%	35%	



As avaliações das direções de turma apresentam uma classificação maioritariamente centrada no **Muito Bom/Bom**, ambas com 35%. Verificou-se uma melhoria face ao ano anterior do item **Muito Bom**, que passou de 28% para 35%. Destaca-se pela positiva nesta avaliação a prestação do diretor de turma na capacidade para gerir conflitos (38% Muito Bom), mas que é também este item que tem a maior percentagem de insuficiente (12%), o que significa que teremos de continuar a investir na formação dos professores, no sentido de os dotar de ferramentas que lhes permitam responder a esta questão.

É também referido pela positiva (37% Muito Bom) o acompanhamento da turma quanto ao aproveitamento e comportamento e a promoção de um ambiente disciplinado (36% Muito Bom).

Relativamente aos itens avaliados menos positivamente, propõe-se um reforço de atividades e formação que responda às questões referidas, nomeadamente no que se refere à gestão de conflitos.

#### COORDENAÇÃO DE CURSO – 2014/2015

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	1%	9%	19%	34%	37%	
Avaliação de Desempenho - Coordenação de Curso Total	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Dá informações sobre o Plano Curricular, o referencial de formação e o perfil de saída do curso que coordena	0%	8%	20%	36%	37%	<b>100%</b>
Apresenta propostas de desenvolvimento curricular (projetos de ano, atividades não letivas,...)	0%	9%	19%	34%	37%	<b>100%</b>
Promove o encontro com os Profissionais da área	2%	11%	18%	34%	37%	<b>100%</b>



## COORDENAÇÃO DE CURSO – 2015/2016

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	1%	6%	17%	35%	41%	
Avaliação de Desempenho - Coordenação de Curso Total	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Dá informações sobre o Plano Curricular, o referencial de formação e o perfil de saída do curso que coordena	0%	6%	17%	38%	39%	100%
Apresenta propostas de desenvolvimento curricular (projetos de ano, atividades não letivas,...)	0%	4%	20%	36%	40%	100%
Promove o encontro com os Profissionais da área	2%	7%	15%	32%	44%	100%

Quanto à prestação dos coordenadores de curso, verificou-se também uma melhoria face ao ano anterior. Os alunos situaram a sua avaliação no **Muito Bom**, com 41%, face aos 37% do ano anterior e **Bom** com 35% e no ano anterior o Bom situava-se nos 34%. Destaca-se nesta avaliação o item Promove o encontro com os Profissionais da área, com 44% Muito Bom e as informações dadas sobre o Plano Curricular, o referencial de formação e o perfil de saída, com 77%, entre o Bom e o Muito Bom.

### Formação em Contexto de trabalho 2014/2015

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	0%	6%	14%	43%	36%	
FCT Efetuado Total	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Organiza os estágios	0%	4%	14%	47%	35%	100%
Distribui aos alunos o Guia de Estágio	0%	5%	11%	42%	42%	100%
Faz acompanhamento dos alunos durante o período do estágio na entidade	1%	12%	17%	39%	31%	100%
Recolhe, lê e avalia os relatórios de estágio	1%	5%	14%	45%	35%	100%



## Formação em Contexto de trabalho 2015/2016

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	0%	6%	15%	36%	42%	
Estágio Efetuado Total	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Organiza os estágios	0%	3%	15%	39%	42%	100%
Distribui aos alunos o Guia de Estágio	0%	2%	12%	36%	50%	100%
Faz acompanhamento dos alunos durante o período do estágio na entidade	0%	15%	18%	35%	32%	100%
Recolhe, lê e avalia os relatórios de estágio	1%	4%	17%	34%	45%	100%

A avaliação da formação em contexto de trabalho no ano letivo 2015/2016, foi realizada por 7 turmas, sendo que 5 eram finalistas. Das restantes, 5 ainda não tinham realizado estágio quando foi feita a avaliação e 2 não têm previsto FCT, no 1º ano do curso. Os resultados situam-se no **Muito Bom**, com 42%, seguido do **Bom**, com 36%, valores acima do ano anterior. Os alunos valorizaram acima de tudo a distribuição da documentação e a organização dos estágios.

No item com avaliação menos positiva, que refere a falta de acompanhamento no período da FCT, por parte dos Coordenadores, a indicação é que sejam feitos 3 momentos de acompanhamento, situação que excepcionalmente pode não acontecer, acima de tudo quando o estágio ocorre em locais mais distantes.

## Avaliação de PAP – ano letivo 2014/2015

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	0%	8%	18%	42%	32%	
PAP - Prova de Aptidão Profissional	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Coordena o processo de preparação das PAP 's (Pré-projetos)	0%	3%	21%	43%	33%	100%
Acompanha os alunos no desenvolvimento das PAP 's	0%	11%	16%	44%	29%	100%
Apoia e motiva os alunos durante a elaboração do relatório de PAP	0%	10%	15%	40%	34%	100%



## Avaliação de PAP – ano letivo 2015/2016

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	0%	12%	21%	41%	25%	
<b>PAP - Prova de Aptidão Profissional</b>	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Coordena o processo de preparação das PAP 's (Pré-projetos)	0%	8%	22%	45%	26%	<b>100%</b>
Acompanha os alunos no desenvolvimento das PAP 's	0%	16%	20%	41%	23%	<b>100%</b>
Apoia e motiva os alunos durante a elaboração do relatório de PAP	1%	14%	23%	36%	25%	<b>100%</b>

As 5 turmas finalistas que realizaram Prova de Aptidão Profissional, avaliaram a prestação dos coordenadores entre o **Bom** com 41%, o **Muito Bom** com 25%, valores um pouco abaixo do ano anterior. Nesta avaliação destaca-se a coordenação do processo de preparação de PAP's, avaliada em 71% entre o Bom e o Muito Bom. No que se refere ao acompanhamento de PAP e o apoio dado pelo coordenador, pelas respostas observadas, nem sempre corresponde às expectativas dos alunos. Situação reportada aos coordenadores e que exige perceber a razão das respostas.

Apreciação Global da formação de adultos:

<b>Avaliação pelos Formandos em Pós-laboral 2015</b>	1	2	3	4	5
Avaliação da ação como um todo	1%	6%	11%	40%	42%
Avaliação Geral do Formador	1%	3%	11%	20%	66%

<b>Avaliação pelos Formandos em Pós-laboral 2016</b>	1	2	3	4	5
Avaliação da ação como um todo	0%	0%	6%	47%	47%
Avaliação Geral do Formador	0%	0%	6%	30%	64%

<b>Avaliação pelos Formandos em Empresarial 2015</b>	1	2	3	4	5
Avaliação da ação como um todo	0%	0%	8%	33%	59%
Avaliação Geral do Formador	3%	1%	3%	23%	70%



Avaliação pelos Formandos em Empresarial 2016	1	2	3	4	5
Avaliação da ação como um todo	1%	1%	8%	41%	49%
Avaliação Geral do Formador	1%	1%	6%	36%	57%

Avaliação pelos Formandos em Formação Interna 2015	1	2	3	4	5
Avaliação da ação como um todo	0%	0%	0%	35%	65%
Avaliação Geral do Formador	0%	0%	0%	7%	93%

Avaliação pelos Formandos em Formação Interna 2016	1	2	3	4	5
Avaliação da ação como um todo	0%	7%	23%	13%	57%
Avaliação Geral do Formador	0%	0%	17%	17%	66%

De um modo geral o resultado das ações de formação foi muito positivo, na medida em que foram alcançados com sucesso os objetivos a que nos propusemos, quer em relação aos formadores quer aos formandos.

Ao nível da organização global, a SEFO-ESCO demonstrou sempre estar disponível para solucionar eventuais questões que foram surgindo quer da parte dos formandos quer dos formadores.

Relativamente às ações de formação decorridas na escola em regime pós laboral, a avaliação melhorou significativamente em relação ao ano anterior, situando-se no **Muito Bom**.

As ações que tiveram lugar nas empresas fizeram uma avaliação da ação maioritariamente no **Muito Bom** e **Bom** tal como na avaliação dos formadores, mantendo a mesma linha do ano anterior.

Quanto à formação interna, isto é, frequentada por colaboradores da escola, a avaliação das ações diminuiu ligeiramente, apesar de se manter no **Muito Bom**.



### 1.1.3 Avaliação das Ações no final da Formação – Formação Inicial

	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom
<b>Média Global dos Cursos Finalistas 2014-2015</b>	1%	5%	22%	54%	18%
<b>Média Global dos Cursos Finalistas 2015-2016</b>	1%	5%	25%	50%	18%

No final do 3º ano, os alunos avaliam o seu curso, nomeadamente no que se refere ao plano curricular, conteúdos programáticos, articulação da formação teórica com a formação prática e carga horária. A média da avaliação global dos cursos manteve a tendência do ano anterior.

<b>Apreciação Global dos Cursos Finalistas 2014-2015</b>	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Plano curricular do curso adequado ao perfil de saída	0%	1%	23%	55%	21%	<b>100%</b>
Programa das disciplinas adequadas ao curso	0%	2%	26%	52%	20%	<b>100%</b>
Articulação formação teórica / prática	0%	3%	28%	46%	23%	<b>100%</b>
Carga Horária Global	2%	8%	29%	51%	10%	<b>100%</b>
Formação em Contexto de Trabalho	0%	2%	14%	51%	33%	<b>100%</b>

<b>Apreciação Global dos Cursos Finalistas 2015-2016</b>	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Plano curricular do curso adequado ao perfil de saída	1%	2%	21%	54%	21%	<b>100%</b>
Programa das disciplinas adequadas ao curso	2%	4%	20%	52%	21%	<b>100%</b>
Articulação formação teórica / prática	1%	3%	23%	50%	23%	<b>100%</b>
Carga Horária Global	4%	15%	34%	40%	6%	<b>100%</b>
Formação em Contexto de Trabalho	1%	1%	19%	46%	33%	<b>100%</b>





Globalmente verifica-se que os alunos classificam de **Bom** a apreciação global dos cursos, tendo a evolução da avaliação sido bastante similar de um ano para o outro.

<b>Organização dos Cursos Finalistas 2014-2015</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Estrutura Modular	0%	2%	22%	56%	20%	<b>100%</b>
Documentação distribuída / sugerida (sebentas, manuais, textos de apoio)	0%	4%	22%	54%	20%	<b>100%</b>
Duração do Curso	1%	5%	20%	57%	18%	<b>100%</b>
Carga Horária Semanal	1%	11%	28%	47%	13%	<b>100%</b>
Atividades não letivas e extracurriculares	4%	9%	21%	54%	12%	<b>100%</b>
projetos de Turma / Ano	5%	8%	20%	53%	14%	<b>100%</b>

<b>Organização dos Cursos Finalistas 2015-2016</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Estrutura Modular	2%	3%	30%	48%	17%	<b>100%</b>
Documentação distribuída / sugerida (sebentas, manuais, textos de apoio)	0%	3%	26%	48%	23%	<b>100%</b>
Duração do Curso	0%	2%	26%	51%	21%	<b>100%</b>
Carga Horária Semanal	5%	14%	36%	38%	8%	<b>100%</b>
Atividades não letivas e extracurriculares	3%	8%	26%	44%	18%	<b>100%</b>
projetos de Turma / Ano	3%	6%	25%	47%	19%	<b>100%</b>

A evolução da média das avaliações continuou situada no **Bom**. Os alunos consideram que têm uma grande sobrecarga no seu horário semanal, contudo existe a necessidade do cumprimento do plano de formação, que não nos permite grandes alterações.



Conteúdos dos Cursos Finalistas 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Adequação dos temas abordados ao perfil de saída	0%	4%	18%	60%	19%	100%
Relação temas / nº de módulos / carga horária	0%	5%	25%	56%	15%	100%
Interdisciplinaridade	0%	4%	20%	62%	15%	100%

Conteúdos dos Cursos Finalistas 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Adequação dos temas abordados ao perfil de saída	0%	1%	24%	54%	21%	100%
Relação temas / nº de módulos / carga horária	0%	9%	24%	56%	11%	100%
Interdisciplinaridade	1%	4%	25%	53%	16%	100%

A avaliação contínua seguiu a tendência do ano anterior e continuou situada no **Bom**.

#### 1.1.4 Avaliação dos Meios Associados à Formação

Quanto aos meios associados à formação, foram auscultados 300 alunos em ambos os anos letivos, que corresponde a cerca de 88% (2014-2015) e 87% (2015-2016) da população escolar da ESCO, nos seguintes itens:

Instalações - Adequação ao Curso 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Salas de Aula	1%	10%	44%	37%	8%	100%
Salas de Informática	1%	11%	45%	34%	9%	100%
Laboratórios	48%	4%	24%	20%	4%	100%
Auditório	1%	3%	19%	42%	36%	100%
Cozinha/Restaurante Pedagógico	38%	2%	17%	24%	19%	100%
Pavilhão (Ed. Física)	0%	27%	44%	23%	6%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	15%	9%	32%	30%	14%	



Instalações - Adequação ao Curso 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Salas de Aula	0%	5%	37%	46%	12%	100%
Salas de Informática	0%	14%	37%	38%	11%	100%
Laboratórios	61%	6%	16%	13%	4%	100%
Auditório	0%	3%	11%	49%	37%	100%
Cozinha/Restaurante Pedagógico	40%	2%	11%	23%	24%	100%
Pavilhão (Ed. Física)	0%	31%	44%	20%	5%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	17%	10%	26%	32%	16%	

A média da adequação das instalações ao curso, evoluiu de **Suficiente** para **Bom**, em relação ao ano letivo anterior.

Relativamente aos insuficientes mais significativos, foram tomadas medidas corretivas.

Higiene dos Espaços 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Salas de Aula	0%	14%	43%	31%	11%	100%
Salas de Informática	1%	8%	39%	41%	11%	100%
Laboratórios	44%	4%	22%	23%	8%	100%
Auditório	1%	4%	24%	41%	30%	100%
Átrio	0%	5%	36%	41%	18%	100%
Casas de Banho	1%	20%	38%	32%	10%	100%
Espaço Exterior	1%	8%	38%	41%	12%	100%
Cozinha/Restaurante Pedagógico	34%	3%	21%	24%	18%	100%
Pavilhão (Ed. Física)	1%	19%	43%	31%	7%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	9%	9%	34%	34%	14%	

Higiene dos Espaços 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Salas de Aula	0%	7%	36%	42%	15%	100%
Salas de Informática	0%	4%	33%	46%	17%	100%
Laboratórios	57%	1%	15%	18%	9%	100%
Auditório	0%	6%	17%	46%	31%	100%
Átrio	0%	2%	26%	52%	20%	100%
Casas de Banho	0%	7%	31%	44%	18%	100%
Espaço Exterior	1%	4%	27%	49%	19%	100%
Cozinha/Restaurante Pedagógico	39%	1%	12%	26%	22%	100%
Pavilhão (Ed. Física)	0%	26%	36%	31%	7%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	11%	6%	26%	39%	18%	

Higiene dos espaços, evoluiu favoravelmente do **Suficiente** para o **Bom**.

Equipamentos / Meios Audiovisuais 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Adequação ao Curso	1%	6%	44%	38%	10%	100%
Condições de Segurança	1%	3%	38%	42%	16%	100%
Condições de Funcionamento	1%	5%	41%	42%	11%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	1%	5%	41%	41%	12%	

Equipamentos / Meios Audiovisuais 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Adequação ao Curso	1%	6%	31%	46%	16%	100%
Condições de Segurança	1%	1%	25%	52%	21%	100%
Condições de Funcionamento	0%	5%	32%	46%	17%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	1%	4%	29%	48%	18%	

Equipamentos e Meios audiovisuais, melhorou em relação ao último ano, avaliado entre o **Suficiente** com (29%), **Bom** com (48%);



<b>Centro de Recursos 2014-2015</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Documentação adequada ao curso	1%	5%	38%	40%	16%	<b>100%</b>
Qualidade dos meios informáticos	0%	6%	46%	36%	12%	<b>100%</b>
Utilização dos meios lúdicos / Didáticos (TV e Jogos)	12%	5%	40%	33%	9%	<b>100%</b>
Horário de Funcionamento	0%	5%	38%	43%	13%	<b>100%</b>
Qualidade do Atendimento	0%	1%	28%	34%	37%	<b>100%</b>
Higiene do Espaço	0%	2%	29%	44%	25%	<b>100%</b>
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	2%	4%	37%	38%	19%	

<b>Centro de Recursos 2015-2016</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Documentação adequada ao curso	2%	5%	25%	52%	16%	<b>100%</b>
Qualidade dos meios informáticos	0%	11%	33%	44%	12%	<b>100%</b>
Utilização dos meios lúdicos / Didáticos (TV e Jogos)	19%	6%	30%	32%	13%	<b>100%</b>
Horário de Funcionamento	0%	4%	31%	49%	16%	<b>100%</b>
Qualidade do Atendimento	0%	2%	14%	40%	44%	<b>100%</b>
Higiene do Espaço	0%	0%	18%	52%	30%	<b>100%</b>
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	4%	5%	25%	45%	22%	

Centro de recursos, continua com avaliação de **Bom** (45%), tendo evoluído favoravelmente em relação ao ano letivo anterior. Os meios informáticos do centro de recursos foram melhorados.

<b>Refeitório / Bar 2014-2015</b>	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Total</b>
Qualidade do Serviço	1%	11%	33%	38%	17%	<b>100%</b>
Rapidez de Atendimento	2%	25%	39%	26%	9%	<b>100%</b>
Diversidade das Refeições	7%	19%	34%	28%	12%	<b>100%</b>
Relação Preço / Quantidade	3%	16%	36%	35%	10%	<b>100%</b>
Higiene	2%	10%	34%	37%	17%	<b>100%</b>
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	3%	16%	35%	33%	13%	



Refeitório / Bar 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Qualidade do Serviço	1%	7%	29%	42%	21%	100%
Rapidez de Atendimento	1%	24%	45%	23%	7%	100%
Diversidade das Refeições	7%	24%	32%	25%	12%	100%
Relação Preço / Quantidade	3%	17%	37%	31%	12%	100%
Higiene	1%	6%	29%	44%	20%	100%
	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	3%	16%	34%	33%	14%	

Refeitório/bar com uma predominância no **Suficiente** (34%), seguindo a tendência do ano anterior. Foram tomadas as medidas corretivas, verificaram-se alterações significativas na equipa.

Serviços Administrativos – Receção 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Rapidez de Atendimento	0%	9%	39%	41%	12%	100%
Disponibilidade	1%	8%	39%	37%	15%	100%
Prontidão na resolução de problemas	1%	9%	39%	38%	13%	100%
Qualidade do trabalho efetuado	1%	6%	37%	42%	15%	100%
Horário de Funcionamento	1%	4%	40%	40%	15%	100%
	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	1%	7%	39%	40%	14%	

Serviços Administrativos – Receção 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Rapidez de Atendimento	1%	4%	29%	46%	20%	100%
Disponibilidade	1%	3%	30%	43%	23%	100%
Prontidão na resolução de problemas	1%	4%	28%	46%	21%	100%
Qualidade do trabalho efetuado	1%	2%	27%	46%	24%	100%
Horário de Funcionamento	1%	4%	25%	49%	21%	100%
	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	1%	3%	28%	46%	22%	



Serviços administrativos/receção, evoluiu bastante, maioritariamente avaliado com **Bom** (46%);

Serviços Administrativos – Reprografia 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Rapidez de Atendimento	0%	9%	43%	37%	11%	100%
Disponibilidade	1%	9%	42%	37%	12%	100%
Prontidão na resolução de problemas	1%	6%	43%	38%	12%	100%
Qualidade do trabalho efetuado	0%	5%	39%	42%	14%	100%
Horário de Funcionamento	1%	4%	39%	41%	15%	100%
	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	1%	6%	41%	39%	13%	

Serviços Administrativos – Reprografia 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Rapidez de Atendimento	0%	8%	33%	43%	16%	100%
Disponibilidade	0%	5%	31%	46%	18%	100%
Prontidão na resolução de problemas	0%	5%	28%	49%	18%	100%
Qualidade do trabalho efetuado	0%	3%	28%	49%	20%	100%
Horário de Funcionamento	0%	3%	27%	49%	21%	100%
	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	
	0%	5%	29%	47%	19%	

Serviços administrativos/reprografia, evoluiu significativamente, maioritariamente avaliado com **Bom** (47%);



### 1.1.5 Avaliação das Estruturas de Apoio Pedagógico

Foram realizados questionários a 300 alunos em ambos os anos letivos, cerca de 88% (2014-2015) e 87% (2015-2016) da população da ESCO, sendo assim uma amostra muito significativa e representativa da realidade da escola.

Qualidade dos Serviços de Apoio Pedagógico 2014-2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
SPO - Serviço de Psicologia e Orientação	46%	1%	14%	25%	15%	100%
ESS - Espaço de Serviço Social	48%	2%	13%	22%	16%	100%
GPES - Gabinete de Promoção da Educação para a Saúde	51%	2%	14%	21%	12%	100%
GAE - Gabinete de Apoio ao Estudo	37%	2%	20%	26%	15%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	45%	2%	15%	23%	14%	

Qualidade dos Serviços de Apoio Pedagógico 2015-2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
SPO - Serviço de Psicologia e Orientação	43%	1%	16%	24%	16%	100%
ESS - Espaço de Serviço Social	42%	1%	14%	29%	14%	100%
GPES - Gabinete de Promoção da Educação para a Saúde	48%	1%	15%	24%	12%	100%
GAE - Gabinete de Apoio ao Estudo	45%	2%	18%	22%	13%	100%
	<b>Sem Resposta</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bom</b>	<b>Muito Bom</b>	
	45%	1%	16%	25%	14%	

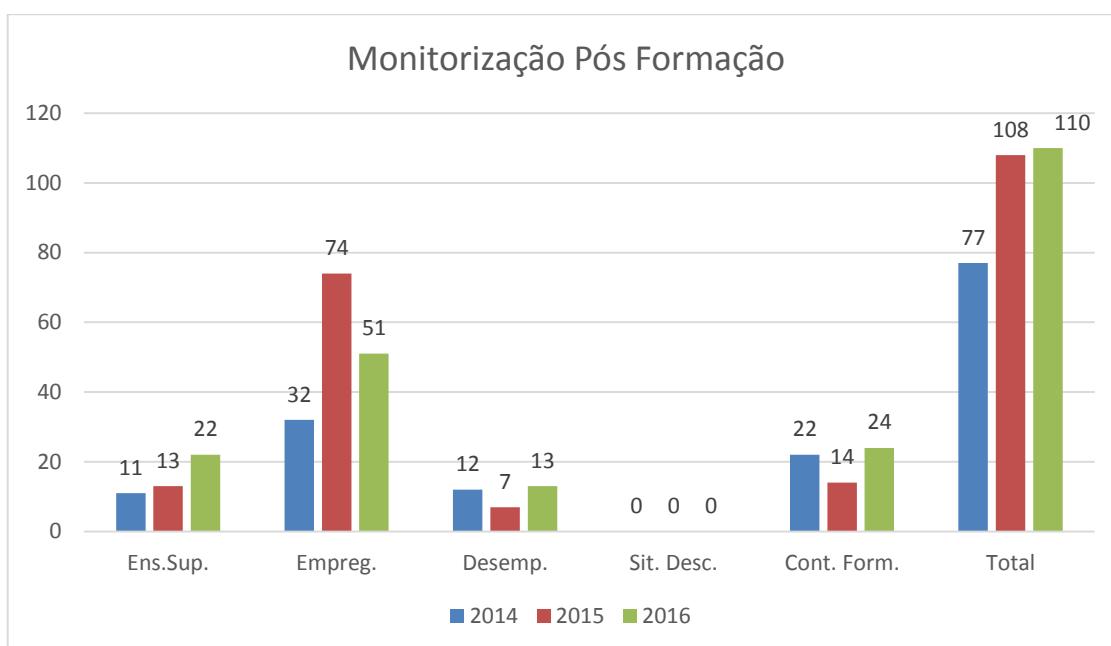
A avaliação realizada às estruturas de apoio existentes na escola, referem-se ao SPO – Serviço de Psicologia e Orientação, ao ESS – Espaço Serviço Social, ao GPES – Gabinete de Promoção da Educação para a Saúde e ao GAE – Gabinete de apoio ao Estudo. A média total da qualidade destes serviços evoluiu e foi classificada com **Bom** (cerca de 25%). Este valor prende-se com o facto de as estruturas de apoio pedagógico não serem utilizadas por todos os alunos da escola, sendo que cerca de 45% não respondeu.





### 1.1.6 Monitorização Pós-Formação

Durante 3 anos após terminarem o ciclo de formação, os ex-alunos são monitorizados quanto à sua situação face ao emprego. Pode-se verificar que prosseguiram para o ensino superior cerca de 26% dos alunos que concluíram o seu ciclo de formação em julho de 2016, aumento este bastante significativo face aos 15% do ano anterior. A percentagem de desempregados passou de 38% (2015) para 15% (2016), contudo estes ex-alunos concluíram o curso em julho, pelo que estão ainda num processo de procura de emprego. Do total de alunos, em média ficam cerca de 22% com o curso por terminar, aumento este 3% superior ao ano anterior, ainda que alguns o consigam concluir no ano seguinte ao final do ciclo de formação.



**Relativamente à empregabilidade para que seja possível atingir as metas propostas, propõe-se:**

- Reforço dos contactos com as empresas;
- Reforço dos contactos com o Centro de Emprego;

### 1.1.7 Clima de Escola

\*Não existem dados comparativos visto os moldes do estudo terem sido alterado

Na procura da qualidade educativa, as investigações sobre a eficácia e melhoria da escola atribuem uma grande importância ao clima organizacional, definido como o modo como a cultura organizacional é percebida pelos membros de uma organização. Seguindo essa orientação, considerou-se que um questionário sobre o clima de escola seria um instrumento adequado à identificação de informação pertinente para o desenvolvimento dos seus processos de autoavaliação.



Responderam ao questionário 15 funcionários não docentes e 30 docentes da ESCO, abrangendo professores internos e externos nesta análise.

Nº Respostas: 45	Concordo totalmente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Não sei
01 - O ensino nesta escola é exigente	17%	58%	17%	9%	0%	0%
02 - A escola é aberta ao exterior	43%	52%	5%	0%	0%	0%
03 - A informação circula bem na escola	10%	35%	29%	27%	0%	0%
04 - A Direção valoriza os meus contributos para o funcionamento da escola	14%	59%	17%	4%	4%	5%
05 - As salas de aula são confortáveis	5%	64%	22%	10%	0%	0%
06 - Os espaços de lazer da escola são adequados	5%	53%	12%	25%	2%	4%
07 - O serviço Bar/Refeitório funciona bem e tem qualidade	4%	15%	32%	32%	15%	4%
08 - Os alunos respeitam os professores	5%	78%	15%	2%	0%	0%
09 - Os alunos respeitam o pessoal não docente	5%	80%	10%	2%	0%	4%
10 - O Centro de Recursos está bem apetrechado e funciona bem	5%	60%	20%	12%	0%	4%
11 - O uso dos computadores na sala de aula é prática comum nesta escola	20%	68%	5%	5%	0%	2%
12 - O comportamento dos alunos é bom	4%	72%	24%	2%	0%	0%



<b>Nº Respostas: 45</b>	<b>Concordo totalmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Não concordo nem discordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo totalmente</b>	<b>Não sei</b>
13 - As situações de indisciplina são bem resolvidas	5%	48%	35%	5%	0%	7%
14 - A Direção é disponível	28%	58%	8%	0%	4%	2%
15 - A Direção partilha competências e responsabilidades	14%	70%	12%	2%	0%	4%
16 - A Direção sabe gerir conflitos	17%	55%	22%	2%	0%	5%
17 - A escola tem uma boa liderança	28%	62%	7%	0%	2%	2%
18 - A Direção envolve os trabalhadores na autoavaliação da escola	39%	47%	14%	0%	0%	2%
19 - A escola é limpa	28%	62%	10%	0%	0%	0%
20 - A escola é segura	47%	54%	0%	0%	0%	0%
21 - Os Serviços Administrativos funcionam bem	32%	67%	2%	0%	0%	0%
22 - O ambiente de trabalho é bom	24%	67%	8%	2%	0%	0%
23 - Gosto de trabalhar nesta escola	54%	45%	2%	0%	0%	0%



## 1.1.8 Questionário aos Encarregados de Educação

\*Não existem dados comparativos visto os moldes do estudo terem sido alterado

O objetivo do questionário efetuado aos Encarregados de Educação, prende-se com a necessidade perceber a sua satisfação/opinião atual perante a atuação da escola, direção, estruturas de apoio e professores em relação aos seus educandos.

Assim, quanto ao grau de satisfação:

Nº Respostas: 143	Concordo totalmente	Concordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Discordo totalmente	Não sei
01 O ensino é bom nesta escola	48%	50%	1%	0%	0%	1%
02 Os resultados da escola são bons	36%	61%	1%	1%	0%	1%
03 Conheço bem as regras de funcionamento da escola	22%	62%	10%	1%	1%	4%
04 O meu filho é incentivado a trabalhar para ter bons resultados	58%	36%	0%	3%	1%	2%
05 As avaliações são justas	31%	55%	8%	1%	1%	4%
06 O meu filho revela satisfação pela forma como é tratado na escola	40%	52%	5%	2%	0%	1%
07 O meu filho tem bons amigos na escola	31%	55%	3%	1%	1%	9%
08 A direção da escola é acessível	41%	49%	4%	1%	0%	5%
09 A direção incentiva os pais a participar na vida da escola	31%	57%	7%	1%	0%	4%
10 A direção está a fazer um bom trabalho	34%	59%	2%	0%	0%	5%
11 A escola resolve bem os problemas de indisciplina	24%	55%	8%	1%	0%	12%
12 O diretor de turma fornece informação sobre as ativid. e aprendizag	49%	48%	2%	1%	1%	0%



<b>Nº Respostas: 143</b>	<b>Concordo totalmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Não concordo nem discordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo totalmente</b>	<b>Não sei</b>
13 O diretor turma do meu filho é disponível e faz uma boa ligação à família	49%	46%	3%	1%	0%	1%
14 O CC é disponível, faz uma boa ligação à FCTe promove experiências prof.	38%	44%	10%	0%	0%	8%
15 Tenho conhecimento de existência estruturas apoio (SPS, ESS, GPES, etc)	20%	59%	6%	3%	0%	12%
16 As instalações da escola são boas	38%	61%	1%	0%	0%	0%
17 Os serviços de refeitório e bar são bons	21%	49%	10%	2%	1%	17%
18 A escola é limpa	38%	59%	2%	1%	0%	0%
20 Os Serviços Administrativos funcionam bem	36%	60%	1%	1%	0%	2%
21 A escola é segura	39%	56%	3%	0%	1%	1%
22 A escola contribui para uma boa integração do filho no mercado de trabalho	44%	50%	3%	0%	0%	3%
23 Gosto que o meu filho ande nesta escola	59%	39%	2%	0%	0%	0%
23 A escola transmite uma boa imagem para o exterior	59%	38%	0%	0%	0%	3%



Os questionários aos encarregados de educação foram aplicados no dia 11 de abril de 2016, aquando da reunião de pais e encarregados de educação do 2º trimestre, tendo-se obtido um total de 143 respostas. Os resultados foram muito positivos em todas as questões colocadas. De destacar que 98% dos inquiridos considera que o ensino é bom nesta escola, 86% consideram que as avaliações são justas, 82% referem que os educandos revelam satisfação pela forma como são tratados na escola, 79% afirmam que a escola resolve bem os problemas de indisciplina, 95% consideram que a escola é segura, 94% que a escola contribui para uma boa integração dos educandos no mercado de trabalho e 98% gostam que os educandos frequentem esta escola.

#### Alunos:

DOF 2015-2016	1	2	3	4	5
Globalmente, que classificação atribuis à ESCO?	4%	0%	13%	48%	35%

DOF 2016-2017	1	2	3	4	5
Globalmente, que classificações atribuis à ESCO?	1%	1%	11%	43%	45%

Escala: ★★★★★

Os alunos da formação inicial fizeram uma avaliação global da escola muito favorável. De referir que se verificou um aumento significativo do item 5 estrelas.

#### Formandos:

Global Formandos 2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	2%	12%	33%	48%	100%

Global Empresas 2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	1%	8%	34%	56%	100%

Global Funcionários 2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	1%	4%	25%	69%	100%

Satisfação Global Total 2015	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	1%	8%	31%	58%	100%



Global Formandos 2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	0%	1%	5%	36%	53%	100%

Global Empresas 2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	1%	9%	41%	48%	100%

Global Funcionários 2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	4%	13%	31%	47%	100%

Satisfação Global Total 2016	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Total
Satisfação Global	1%	2%	9%	36%	49%	100%

As avaliações mantiveram a tendência do ano anterior.

Verificamos que todos os inquéritos estavam em condições de ser analisados e que todos os inquiridos se encontravam satisfeitos. Destaca-se pela positiva o facto de 49% dos inquiridos classificarem a sua satisfação como "Muito Bom".

#### Cientes de alugueres:

Alugueres - Satisfação do Cliente	Sem Resposta	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Respostas
Condições de Higiene	0%	0%	0%	25%	75%	4
Qualidade do Atendimento	0%	0%	0%	0%	100%	4
Apoio durante o aluguer/evento	0%	0%	0%	0%	100%	4
Meios disponíveis	0%	0%	0%	0%	100%	4
Localização do espaço	0%	0%	0%	75%	25%	4

Relativamente aos clientes que alugam espaços, não há dados relativamente ao ano anterior, pelo que não é possível perceber a evolução. A avaliação é muito positiva, centrando-se maioritariamente no **muito bom**. O item menos favorável é a localização, mas que mesmo assim está situado maioritariamente no **bom**.



## 2 - Objetivos da Qualidade

Objetivos	Metas	Resultados
1.Desenvolver competências académicas, pessoais, profissionais e sociais dos alunos, para o exercício de uma profissão nas áreas dos cursos em funcionamento e/ou para aceder a formações pós-secundárias e ensino superior.	<p>1.1. Reduzir para 7% a taxa de abandono, na formação inicial.</p> <p>1.2. Aumentar para 75% a taxa de conclusão dos cursos, na formação inicial, no fim do ciclo de formação.</p> <p>1.3. Reduzir o absentismo em 10% durante o ano letivo, na formação inicial</p> <p>1.4. Sistematizar a articulação pedagógica entre as disciplinas dos cursos através da concretização de, pelo menos, 1 projeto integrador por turma, envolvendo no mínimo 3 disciplinas.</p> <p>1.5. Implementar com carácter sistemático e contínuo a avaliação diagnóstica e formativa das aprendizagens em 60% das disciplinas/módulos</p>	<p><u>Taxa de abandono/desistência:</u> janeiro a agosto de 2016: 4,6% setembro a dezembro de 2016: 0,9%. Total: 5,5%</p> <p><u>Taxa de conclusão:</u> 57% (78%)</p> <p>Em 2016: 10.4% (2015: 12.9%). Redução em 18.8%.</p> <p>Concretizaram-se 17 PI para 15 turmas, envolvendo entre 2 e 8 disciplinas. Houve 6 turmas que não realizaram PI.</p> <p>De setembro a dezembro de 2016 verificou-se que a avaliação diagnóstica realizou –se em 77% (em média) das disciplinas/módulos.</p>
2.Facilitar a aquisição de saberes no domínio científico-tecnológico e uma sólida experiência nas empresas/instituições, através da Formação em Contexto de Trabalho	2.1. Definir os descritores de avaliação para FCT e para a PAP de todos os cursos	De setembro a dezembro o grupo de trabalho dos Coordenadores de Curso iniciou a definição os descritores de avaliação para FCT e para as PAP's.
3.Qualificar adultos que necessitem de aprofundar as suas competências profissionais.	3.1.Desenvolver a formação para 300 ativos/adultos.	Durante o ano de 2016 desenvolveu-se a formação para 359 adultos.
4.Promover a Elaboração do Projeto Educativo para o quadriénio 2016/2019.	<p>4.1. Analisar o atual Projeto Educativo e elaborar o Projeto Educativo para o Quadriénio 2016/2019</p> <p>4.2. Concluir o Projeto educativo para o quadriénio 2016/2019 (outubro 2016)</p>	O Projeto educativo foi concluído em dezembro de 2016 mas só foi aprovado em Conselho Pedagógico em janeiro de 2017.
5.Atualizar o Regulamento Interno.	5.1. Reformular o Regulamento Interno (julho 2017)	De setembro a dezembro de 2016, foi definido o índice do Regulamento Interno.
6. Diversificar a oferta formativa, procurando intervir em várias áreas de formação tendo em conta o diagnóstico efetuado e a procura espontânea das entidades e dos indivíduos.	6.1. Obter uma taxa de empregabilidade e/ou prosseguimento de estudos de 65% para os alunos que concluem o ciclo de formação.	<u>Taxa de empregabilidade:</u> 85% (26% alunos diplomados que prosseguiram estudos e 59% de alunos diplomados que estão empregados).
7. Obter a certificação de qualidade	<p>7.1. Obter a certificação de qualidade ISO9001/2015 (até dezembro de 2016).</p> <p>7.2. Obter o selo do EQAVET (até março 2017).</p>	<p>Certificado atribuído em 22 novembro de 2016.</p> <p>Não se concretizou</p>





### 3 - Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços

<\\escoserver2\qualidade\Mapa SGQ>

### 4 - Não conformidades e reclamações / Ações corretivas

Não conformidades:

Nº	Tipo (M/m)	Não Conformidade	Data da NC	Data de Resolução	Tempo de resolução	Data para a avaliação	Processo	Responsável de Processo	Correção	Encerrada (Sim/Não)
<b>2016</b>										
2	m	Foi detetada uma sinalização do GAAP que não foi tratada devido ao facto de terem seguido várias no mesmo e-mail, e por lapso, só foi fora do período de análise	18-04-2016	22-04-2016	4 dias	22-04-2016	F04	Filipa Correia	A constatação foi tratada e passou-se a consultar todos níveis de cada e-mail	Sim
3	m	Não foi evidenciado à EA a identificação de todas as partes interessadas bem como as necessidades e expectativas das identificadas no Plano Estratégico.	28-07-2016	30-07-2016	2 dias	31-12-2016	A01	EQ	A constatação foi tratada, tendo sido inseridas todas as partes interessadas bem como as necessidades e expectativas das mesmas	Sim
4	m	Não foi evidenciada uma metodologia de avaliação de risco que por um lado permita que o SGQ possa atingir os resultados pretendidos bem como avaliar a obtenção da melhoria	28-07-2016	30-07-2016	2 dias	31-12-2016	A01	EQ	Foi introduzida a matriz GUT para avaliação dos riscos	Sim
5	m	Não se procedeu à avaliação de desempenho dos colaboradores professores até 10 de setembro e consequentemente a Diretora Técnico Pedagógica não apresentou à Diretora a proposta de avaliação final. Deste modo não foi possível o Diretor comunicar aos colaboradores a avaliação final até 5 de outubro.	04-11-2016	04-11-2016	0 dias	30-11-2016	B03	Diretora	Alteração dos prazos para se proceder à avaliação de desempenho dos colaboradores professores, para 30 de novembro e posterior apresentação à Diretora da proposta de avaliação final.	Sim



Nº	Tipo (M/m)	Não Conformidade	Data da NC	Data de Resolução	Tempo de resolução	Data para a avaliação	Processo	Responsável de Processo	Correção	Encerrada (Sim/Não)
<b>2016</b>										
6	m	Não foi evidenciada à EA uma metodologia de avaliação da eficácia da formação. Nota: A SEFO tem definido um documento para avaliar o desempenho dos funcionários. Contudo o referido documento não contempla questões que permitam analisar a eficácia da formação.	22-11-2016	25-11-2016	3 dias	31-03-2017	B02	EQ	Foi introduzida uma metodologia de avaliação da eficácia da formação no documento da avaliação de desempenho dos colaboradores.	Sim
7	m	A definição de funções na SEFO baseia-se na legislação de contrato coletivo de trabalho. A EA constatou que por um lado alguns funcionários estão a desempenhar funções que não se enquadram na definição de funções do contrato coletivo de trabalho e, por outro lado também não estão definidas as competências/qualificações associadas à função exercida. Ex. Função Auxiliar de Ação Educativa exercida pelo funcionário Rui Inácio.	22-11-2016	25-11-2016	3 dias	25-01-2017	-	EQ	Criação de documentos de Procedimentos, onde constam as qualificações, competências e tarefas de cada função (Ex: Procedimento do Dep. Informática, Dep. Manutenção, Reprografia, ...) e inserção dos mesmos nos respetivos processos.	Sim
8	m	A EA constatou que a Lista de Documentos não evidencia o controlo de todos os documentos. Ex: Fichas de Assistência Técnica dos Equipamentos, Contratos com prestadores de serviço.	22-11-2016	25-11-2016	3 dias	05-01-2017	D02	EQ	Levantamento dos documentos em falta e inserção no mod.006 - Informação documentada.	Sim
9	m	Não foi evidenciada à EA a avaliação de todos os fornecedores. Ex: Termolider, Uniself, Luthisa	22-11-2016	25-11-2016	3 dias	31-03-2017	C01	EQ	Levantamento dos fornecedores que têm impacto na atividade da ESCO. Avaliação dos mesmos trimestralmente, de forma a monitorizar constantemente o seu desempenho.	Sim

Nº	Tipo (M/m)	Não Conformidade	Data da NC	Data de Resolução	Tempo de resolução	Data para a avaliação	Processo	Responsável de Processo	Correção	Encerrada (Sim/Não)
<b>2016</b>										
10	m	Não foi evidenciado à EA a manutenção/verificação do sistema de Detecção de Incêndio. Este equipamento consta das Medidas de Autoproteção.	22-11-2016	02-12-2016	8 dias	31-03-2017	C04	EQ	Criação de um Dossier onde está compilada a documentação de vistorias, simulacros e manutenção de equipamentos ou estruturas. Marcação de vistorias periódicas a todos os equipamentos de segurança da ESCO.	Sim
11	m	A EA constatou que a SEFO avaliou a satisfação dos seus clientes, tendo obtido vários níveis de respostas desde insuficiente até muito bom. Não foi evidenciada a análise das causas que estiveram na origem de alguma das insatisfações nem a consequente definição de ações. Ex: Higiene dos Espaços, 20% de insuficiente no item limpeza de casas de banho; Equipamentos/Meios/Audio visuais, 3% no item condições de segurança.	22-11-2016	25-11-2016	3 dias	25-03-2017	H02, F03, G03	EQ	A ESCO definiu que sempre que o campo "Insuficiente" se situe acima dos 10% inclusive, devem ser analisadas as causas e tomadas ações corretivas. É feita também uma análise de tendência, comparando com os resultados do ano anterior. Em todos os relatórios dos questionários de satisfação, será incluído um campo para o despacho dos insuficientes.	Sim

### Reclamações / Sugestões:

Até ao momento não foram registadas reclamações.

As Sugestões de Melhoria originaram as respetivas ações de melhoria no Plano de Melhoria ([\\escoserver\Qualidade\Modelos\mod.023 Plano de melhoria](\\escoserver\Qualidade\Modelos\mod.023_Plano_de_melhoria)), que também foram implementadas, das quais será efetuada a avaliação e verificada a sua eficácia.

Continuarão a ser desencadeados esforços no sentido de identificar a insatisfação/sugestões de clientes.



## 5 - Resultados de monitorização e medição

A avaliação da aprendizagem dos alunos e dos formandos é a que permite assegurar a verificação da aquisição de conhecimentos e competências, a qual é o principal requisito do serviço prestado pela escola.

A avaliação é efetuada através das grelhas de avaliação modular.

Em 2015, os resultados globais foram:

- Formação Inicial: 82%, de taxa de conclusão
- Formação de adultos 90%, de taxa de conclusão

Em 2016, os resultados globais foram:

- Na Formação Inicial a taxa de conclusão tem sido calculada com base nos alunos que terminam o ciclo de formação em relação ao número de alunos matriculados no início do 3º ano. Por orientação da tutela a taxa de conclusão deve ser realizada em relação ao número de alunos matriculados no início do 1º ano. Assim, por decisão da escola, será feita a taxa de conclusão usando os dois métodos.

Neste ano de 2016 de acordo com a orientação da Tutela, a taxa de conclusão não atingiu a meta prevista, ficando nos 57%.

Se considerarmos o outro algoritmo de cálculo, a taxa de conclusão, apesar de ser inferior ao ano letivo anterior, ultrapassa a meta definida (75%), em três pontos percentuais, isto é situa-se nos 78%.

- Formação de adultos: 91%, de taxa de conclusão

## 6 - Resultados das Auditorias

### Auditoria Interna

A AI programada para 2016 foi adiada e realizada somente em 25 de janeiro de 2017 e a mesma será avaliada na próxima revisão pela gestão.

### Auditoria Externa – 1ª Fase, pela eiC:

Foi realizada uma Auditoria Externa no dia 28 de julho de 2016 por uma auditora qualificada – Conceição Telles Dias.



O objetivo da auditoria foi o de verificar o cumprimento dos prazos e avaliar a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade face aos requisitos normativos expressos na NP EN ISO 9001:2015 no seguinte âmbito: Ensino profissional de nível IV e Formação de adultos.

Nesta auditoria identificaram-se duas Não Conformidades menores e três Oportunidades de Melhoria. Todas as constatações foram alvo de análise e desencadearam-se as ações de melhoria consideradas necessárias.

A auditoria constituiu-se assim como uma ferramenta de melhoria uma vez que permitiu identificar algumas situações que permitiram desencadear ações corretivas, que mais tarde se consideraram eficazes.

### **Auditoria Externa – 2ª Fase, pela eiC:**

Foi realizada uma Auditoria Externa nos dias 21 e 22 de novembro de 2016 por dois auditores qualificados – Conceição Telles Dias e João Franco.

Os objetivos da auditoria foram:

- Avaliar a conformidade e eficácia do sistema com os critérios da auditoria;
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis às atividades das Organizações (identificação, controlo e verificação da conformidade);
- Avaliar a eficácia do sistema de forma a garantir o cumprimento contínuo com os objetivos definidos e um julgamento da capacidade da organização para providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis;
- Identificar potenciais áreas de melhoria no sistema da organização;
- Fundamentar a decisão da EIC sobre o processo de certificação.

Nesta auditoria identificaram-se seis Não Conformidades menores e doze Oportunidades de Melhoria. Todas as constatações foram alvo de análise e desencadearam-se as ações de melhoria consideradas necessárias.

A auditoria constituiu-se assim como uma ferramenta de melhoria uma vez que permitiu identificar algumas situações que possibilitaram desencadear ações corretivas, que mais tarde se consideraram eficazes.



**Nota:** Todas as medidas corretivas estão disponíveis no Mapa SGQ\NC e no mod.023.

## 7 - Desempenho dos fornecedores externos

Os fornecedores de materiais e serviços estão devidamente qualificados, disponibilizando os documentos comprovativos, integrando a Lista de Fornecedores Qualificados.

Até ao momento, não se verificou qualquer Não Conformidade relativamente a fornecedores, pelo que nesta avaliação se consideram os fornecedores usuais qualificados.

Categoria	Classificação
A	3,1 a 4
B	2 a 3
C	1 a 1,9

### Fornecedores Externos:

Fornecedor (4º Trimestre 2016)	Produto / serviço	Categoria
SR Informática	Mat. Informático	A
Informestre	Mat. Informático	A
Servimicro	Mat. Informático	A
Maletazul	Mat. Informático	A
Barraqueiro	Visitas estudo	A
Turispriaia	Visitas Estudo	A
Rascunho	Publicidade	A
Grupo D. R. Boavista	Aluguer Pavilhão	A
GIS	Segurança	A
Lusitania Seguros	Seguro Ac. Trabalho	A
Modelo	Mat. Pedagógico	A
Recheio	Mat. Pedagógico	A
Caixilour	Reparações	A
STO	Reparações Eléctricas	A
Luthisa	Desinfestação	A
SOS Empresas	Reparações	A
Nutec	Reparações Eléctricas	A
Fogoeste	Segurança Trabalho	A



Fornecedor (4º Trimestre 2016)	Produto / serviço	Categoria
Testcert	Inspeção Gás	A
DBG	Programa Informático	A
ANESPO	Quotas	A
Gotalimpa	Limpeza	A
Lisboagás	Gás	A
Serv. Municipalizados	Água	A
EDP	Luz	A
Otis	Elevadores	A
PT - Meo	Telemóveis	A
Vodafone	Telecomunicações Fixas	A
Pretrab	Medicina no Trabalho	A
Vodafone	Internet	A
Papelaria União	Mat. Escritório	A
Olmár	Mat. Escritório	A
Sepitra	Limpeza	A
Juvex/ Grenke	Fotocopiadoras	A
Fidelidade	Seguro Alunos	A
CA Seguros	Seguro Acidentes Alunos	A
Uniself	Refeitório	A
Construções Luís Jorge	Construção	A
FN - Hotelaria	Equipamentos Hotelaria	A
Termolider	Assistência Técnica	A
MSA Soluções	Mat. Escritório	A

## Professores Externos:

2016

Fornecedor (Professor Externo)	Produto / serviço	Categoria
Alice Maria Ferreira Coelho	Formação	A
Ana Filipa de Almeida Cordeiro	Formação	B
Ana Alexandrina Ferreira Coelho	Formação	A
Artur dos Santos Esteves Reguengo	Formação	B
Carla Sofia Pereira Tourita	Formação	B
Carlos Eduardo Nunes Cordeiro	Formação	B
Cidália Filipa dos Santos Bértolo	Formação	B
Cláudia Sofia Monteiro Luiz	Formação	B
Cristiana da Silva	Formação	A



<b>Fornecedor (Professor Externo)</b>	<b>Produto / serviço</b>	<b>Categoria</b>
Cristiana Violante Soares da Costa	Formação	<b>B</b>
Cristiano Marques	Formação	<b>A</b>
Dora Lúcia Almeida Agostinho	Formação	<b>A</b>
Eduardo Jorge da Nazaré Martins	Formação	<b>B</b>
Filipa Aires Jorge da Silva Lopes	Formação	<b>B</b>
Gonçalo Luis Ramos de Oliveira	Formação	<b>B</b>
Helena Maria Lourenço Teixeira	Formação	<b>A</b>
Inês Isabel da Conceição Ferreira	Formação	<b>B</b>
João Carlos Florentino Castanheiro	Formação	<b>A</b>
Joaquim Alberto Ramalho Henriques	Formação	<b>B</b>
Jorge Alexandre Botelho Oliveira Ferreira	Formação	<b>A</b>
Leila Filipa Bernardes Ferreira	Formação	<b>B</b>
Ligia Maria Eusébio Matias Ribeiro	Formação	<b>A</b>
Maria Cecília Ramos Elias	Formação	<b>B</b>
Maria Florbela Cunha Inácio	Formação	<b>B</b>
Maria Helena da Silva Figueiredo	Formação	<b>A</b>
Maria João M. Pereira de Oliveira	Formação	<b>A</b>
Mário Luís Rodrigues Fernandes	Formação	<b>B</b>
Mário Manuel Neto Viana	Formação	<b>B</b>
Nelson Diogo dos Reis Moreira	Formação	<b>B</b>
Nuno Filipe Fonseca Simões Fernandes	Formação	<b>A</b>
Nuno Miguel Afonso Veiga	Formação	<b>B</b>
Paula Cristina Conceição Bizarro	Formação	<b>B</b>
Paulo Alexandre Nobre Pereira Rodrigues	Formação	<b>B</b>
Piedade Maria de Menezes Leitão	Formação	<b>A</b>
Raquel Monteiro Rodrigues	Formação	<b>A</b>
Ricardo Jorge Rodrigues Marques	Formação	<b>B</b>
Ricardo Luis Alves Ferreira	Formação	<b>A</b>
Rui Pedro Lourenço Inácio	Formação	<b>B</b>
Teresa Maria Fernandes Miranda	Formação	<b>A</b>
Zélia Maria Meneses Santos Silva Rebelo	Formação	<b>A</b>





Da análise efetuada aos professores externos, verifica-se que 43% são avaliados de A e 57% tem avaliação B (numa escala de 1 a 4, em que o A representa o 3 e o 4 e o B, o 2 e 3. Esta avaliação está ligeiramente abaixo relativamente ao ano anterior.

Será importante continuar a trabalhar com os professores externos, no sentido de um maior envolvimento no projeto educativo da escola, nomeadamente através de ações conjuntas com os professores internos e de ações de formação.

## **D) Adequação dos Recursos**

A SEFO conta com uma bolsa de docentes/formadores Internos e externos. Os docentes/formadores internos são trabalhadores com contrato a termo certo ou são efetivos na entidade aos quais é atribuída, anualmente, a carga horária até completar o número de horas semanal previsto na lei. Aos formadores externos é atribuída uma carga horária tendo em conta a disponibilidade de horas semanais e a especificidade das disciplinas/módulos a lecionar. Os docentes das áreas sociocultural e científica são necessariamente professores licenciados com profissionalização e habilitação para a docência, enquanto que os docentes/formadores da área técnica são preferencialmente licenciados ou com habilitação profissional com CCP – Certificado de Competências Pedagógicas.

A diretora da Escola, nomeada pela SEFO, é licenciada em Gestão de Empresas, com uma especialização na área financeira e uma Pós Graduação em Gestão e Administração Escolar. A diretora técnico-pedagógica é docente interna/efetiva, profissionalizada, licenciada em História.

A diretora da escola e a diretora técnico-pedagógica têm experiência em diagnosticar as necessidades de formação, coordenar o trabalho de acompanhamento e avaliação, para além de intervirem no planeamento e conceção da formação. Também é da responsabilidade destas a implementação do Projeto Educativo, de acordo com os objetivos pré-estabelecidos.

O pessoal não docente reúne as habilitações académicas e profissionais para o desempenho das respetivas funções.

Os recursos humanos asseguram o bom funcionamento da entidade, estando claramente definidas no Regulamento Interno as funções que cada um deve desempenhar.



A SEFO sempre considerou que os seus colaboradores representam uma mais – valia na gestão da organização, pelo que é fundamental promover um ambiente saudável e harmonioso entre todos os colaboradores, bem como alinhar as políticas de recursos humanos com a estratégia de intervenção da organização.

### **Recursos Materiais/Instalações**

Tendo como princípio que as condições físicas e os recursos materiais inovadores são essenciais para o bom desempenho da sua atividade, a SEFO considera primordial efetuar investimentos na atualização/renovação dos mesmos, sempre que seja necessário. Deste modo, consideramos que estarão criadas as condições para uma formação de qualidade.

Existe continuamente a necessidade de melhoramento nos espaços comuns, quer no interior, quer no exterior do edifício.

As salas de aula estão distribuídas da seguinte forma:

Piso 1	Sala 1	Sala de Informática + PSI2
	Sala 2	Sala de Informática + PSI1
	Sala 3	Laboratório de Informática
	Sala 4	Sala de trabalho
Piso 2	Sala 5 (Toitorres)	Turma OE3
	Sala 6 (Chagas)	Turma T5
	Sala 7 (Caixilour)	Turma G12
	Sala 8	Turma GD2
	Sala 9	Turma H10
	Sala 10	Laboratório de FQ + VD1
Piso 3	Sala 11	Turmas AI6
	Sala 12	Turma A15
	Sala 13	Turma CP5
	Sala 14	Turmas CP6
	Sala 15	Turma AS4
	Sala 16	Turma AS3
Piso 0	Sala 17 /18	Turmas C11
	Sala 19 / 20	Sala de Expressões + Turma A14
	Centro de Recursos	Sala polivalente
	Auditório	Sala polivalente
	Restaurante Pedagógico	Turma H10
	Cozinha Pedagógica	Turmas CP5 e CP6
Exterior	Pavilhão	Aulas de Ed. Física e Desporto



## E) Eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades

2016

<b>Riscos Internos</b>	Taxa de abandono elevada;	Projetos de intervenção pedagógica (ESS e SPO)
	Baixa taxa de conclusão;	Projetos Integradores; medidas de recuperação de aprendizagens; programas de mobilidade europeia jovem; diversificação de metodologias de trabalho e instrumentos de avaliação
	Falta de capacidade financeira para assegurar o funcionamento da escola.	Criação de ações que promovam o auto financiamento
<b>Riscos Externos</b>	Não atribuição de turmas por parte do Ministério da Educação e Ciência;	Candidaturas a outras tipologias de formação (Aprendizagem, EFA's, Cursos vocacionais)
	Número de candidatos insuficientes para a constituição de novas turmas	Promoção da divulgação da oferta formativa e das boas práticas; promoção da imagem da escola através da realização de atividades para a comunidade envolvente.
	Baixa procura de ações de formação para ativos;	Divulgação da formação “à medida” junto das empresas e instituições da região; constituição de mais parcerias e protocolos.
	Redução de financiamento por parte da tutela;	Promoção de ações de autofinanciamento
	Concorrência de outras escolas públicas e centros de formação;	Participação na Rede Local de Educação e Formação de Torres Vedras
	Baixa taxa de natalidade;	Promoção de formações para os EFA's e Cursos técnicos superiores vocacionais
	Preconceito em relação ao ensino profissional.	Promoção de atividades no exterior da escola, nomeadamente a participação em feiras profissionais como a “Agora Escolhe” (alunos do 9º ano)



As ações definidas para mitigar os riscos foram devidamente planeadas no plano de atividades e a sua avaliação consta do relatório de atividades 2016.

## F) Oportunidades de melhoria

Objetivo	Ação	Tarefa	Responsável	Prazo	Custo	Início	Concluído em:	Observações
Expansão do Facebook	Aumentar a presença da ESCO no Facebook (4200 gostos)	Criar conteúdo atrativo	Luís Couto	3 meses	0	01-01-2016	31-03-2016	
Aumentar presença digital	Enviar 3 Newsletters	Criar e enviar 3 Newsletters	Luís Couto	3 meses	0	01-04-2016	31-06-2016	
Aumentar presença digital	Enviar 2 Newsletters	Criar e enviar 2 Newsletters	Luís Couto	3 meses	0	01-07-2016	31-09-2017	
	Melhorar a sistematização e identificação das questões internas e externas no contexto da organização	Desenvolvimento do contexto	EQ	2 dias	0	29-07-2016	30-07-2016	Auditoria Externa 1ª Fase
	Melhorar a análise de todos os dados que devem ser avaliados na Revisão pela Gestão	Correção e desenvolvimento de todos os itens da Revisão pela Gestão, de acordo com a norma ISO 9001:2015	EQ	2 dias	0	29-07-2016	30-07-2016	Auditoria Externa 1ª Fase
Aumentar volume de negócio	Criar campanha para a Formação de Adultos	Elaborar Banners	Luís Couto	2 dia	0	19-10-2016	21-09-2016	
Criar Template	Alterar data do controlo de sumários para 1º dia útil/mês seguinte (F03)	Alterar data	Ana Baptista	1 dia	0	04-11-2016	04-11-2016	A EQ decidiu alterar a data para a 1ª semana do mês seguinte



Objetivo	Ação	Tarefa	Responsável	Prazo	Custo	Início	Concluído em:	Observações
	Articular e analisar a informação que consta do Manual da Qualidade com o Plano de Atividades e Plano Estratégico como um todo e não como partes separadas;	Criada uma aproximação à articulação entre o manual da qualidade e o plano de atividades	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar a definição de ações e de objetivos decorrentes da identificação e avaliação de riscos;	Passou-se a mencionar as ações que temos perante os riscos identificados	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar a definição de ações nas Fichas de Melhoria;	Definir detalhadamente a resolução das NC para salvaguardar qualquer cenário	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Articular o conteúdo da revisão do sistema com os documentos (Plano de Atividades e Plano Estratégico);	Passou-se a articular e mencionar as entradas e saídas entre Revisão Gestão - Plano Atividades - Plano Estratégico	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar a conclusão de cada ponto da revisão do sistema;	Desenvolver uma conclusão no final de cada ponto da Revisão pela Gestão	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase



Objetivo	Ação	Tarefa	Responsável	Prazo	Custo	Início	Concluído em:	Observações
	Melhorar o controlo das áreas informáticas dos alunos;	Criado um registo para o controlo periódico da blacklist do site	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar e sistematizar o controlo dos documentos inerentes às infraestruturas;	Criado um dossier com toda a documentação de vistorias e manutenções, bem como um mapa de controlo para equipamentos e infraestruturas	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar o controlo dos documentos de manutenção dos equipamentos;	Criado um dossier com toda a documentação de vistorias e manutenções, bem como um mapa de controlo para equipamentos e infraestruturas	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar a identificação do estado (substituído, anulado, obsoleto, ou outra designação) de alguns documentos, como por exemplo, do Planeamento da Formação que consta dos dossiers pedagógicos da formação de adultos;	Foi definido que se riscariam os documentos obsoletos, substituídos e anulados. Sendo que o documento em vigor será a folha de rosto	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase
	Melhorar a articulação entre os documentos de despesas versus documento de quitação.	Introduzida nova metodologia de pagamento aos formadores externos	EQ	3 dias	0	22-11-2016	25-11-2016	Auditoria Externa 2ª Fase

