

RELATÓRIO DO OPERADOR

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

1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

Aula de Comércio – Estudos Técnicos e Profissionais, Lda. | Escola de Comércio de Lisboa

1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

Rua Vice-Almirante Augusto de Castro Guedes, N.º 51, 1800-341 Lisboa

Contacto telefónico: 218 540 240

Email: geral@escolacomerciolisboa.pt

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

Piedade Maria Escarameia Calha Redondo Pereira

Diretora-Geral e Diretora Pedagógica

Email: piedade.pereira@escolacomerciolisboa.pt

Telemóvel: 967 024 445

1.3.1 Indicar o nome da entidade proprietária e respetivo representante.

Aula de Comércio – Estudos Técnicos e Profissionais, Lda.

Dra. Teresa do Rosário Damásio

Professora Doutora Conceição Soeiro



“Uma escola para a vida.”

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.

MISSÃO

Fazer participar ativamente todos os que pretendem desenvolver uma carreira profissional no setor do Comércio, Turismo e Serviços num projeto educativo que os torne capazes de delinear e gerir, com sucesso, um percurso pessoal e profissional ao longo da vida.

VISÃO

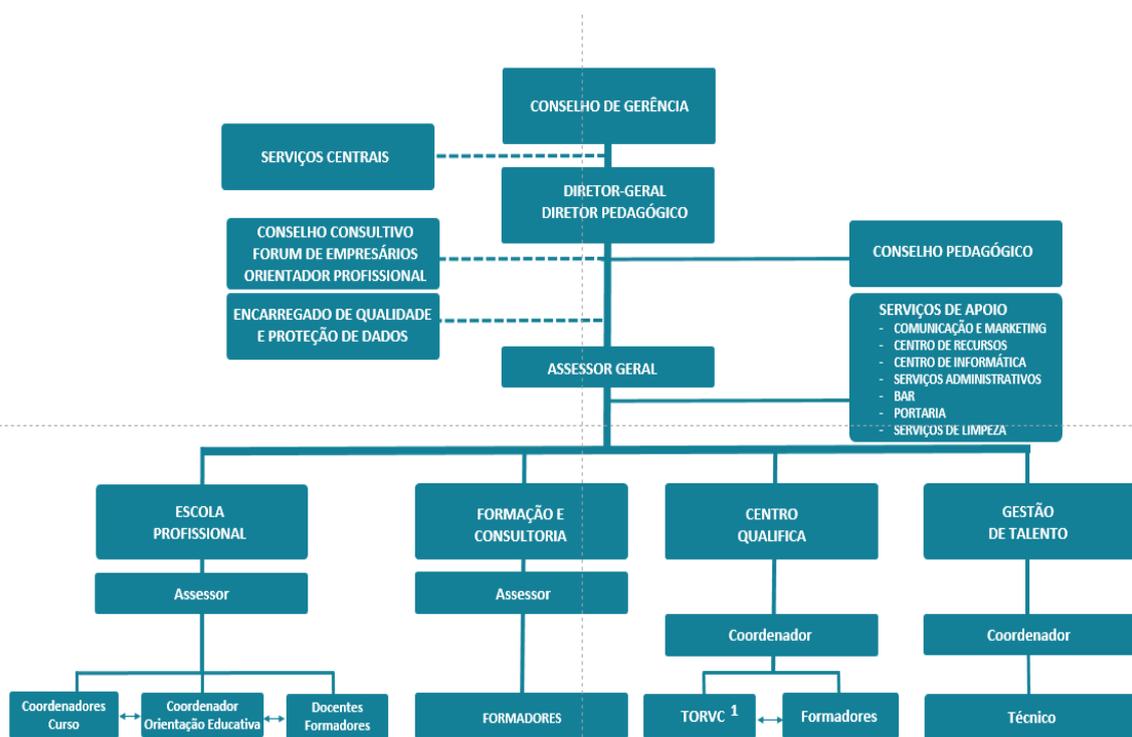
Ser reconhecida e constituir-se como uma instituição de qualidade e de referência nacional e internacional, no âmbito do ensino e formação profissional em Comércio, Turismo e Serviços, proporcionando a todos uma experiência internacional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A ECL definiu os seguintes objetivos estratégicos:

1. Reforçar as relações com *stakeholders* externos e interno.
2. Dotar o setor económico da região com recursos humanos qualificados.
3. Promover uma educação inclusiva, garantindo o direito de todos à educação, facilitando o acesso à participação e à aprendizagem.
4. Promover a internacionalização.
5. Promover a imagem da Instituição.
6. Fomentar uma Organização e Gestão Escolar de Qualidade.
7. Garantir o Alinhamento com o Sistema Qualidade do quadro EQAVET.

1.5 Inserir o organograma da instituição.



¹ TORVC – Técnico de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências.

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.

| 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) * | | | | | |
|--------------------|---|--|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | 19 / 20 | | 18 / 19 | | 17 / 18 | |
| | | N.º T/GF | N.º AL | N.º T/GF | N.º AL | N.º T/GF | N.º AL |
| Curso Profissional | Técnico de Comércio | 3 | 66 | 3 | 72 | 3 | 71 |
| Curso Profissional | Técnico de Vendas | -- | -- | 1 | 23 | 2 | 50 |
| Curso Profissional | Técnico de Vendas e Marketing | 3 | 69 | 2 | 50 | 1 | 24 |
| Curso Profissional | Técnico de Vitrinismo | 2 | 35 | 2,5 | 49 | 3 | 56 |
| Curso Profissional | Técnico de Organização de Eventos | 3 | 68 | 3 | 63 | 2 | 44 |
| Curso Profissional | Técnico de Operações Turísticas | 1,5 | 36 | 0,5 | 15 | -- | -- |
| Curso Profissional | Técnico de Receção | -- | -- | -- | -- | 1 | 18 |
| Curso Profissional | Técnico de Receção Hoteleira | 2,5 | 56 | 1,5 | 30 | 0,5 | 13 |
| Curso Profissional | Técnico de Cozinha-Pastelaria | 2 | 46 | 1 | 27 | -- | -- |
| Curso Profissional | Técnico de Restauração Restaurante-Bar | 2 | 43 | 2,5 | 52 | 2,5 | 61 |
| Curso Vocacional | Técnico de Restauração Restaurante-Bar | -- | -- | -- | -- | 1 | 24 |
| Curso Aprendizagem | Técnico de Logística | -- | -- | -- | -- | 1 | 13 |
| Curso Aprendizagem | Técnico de Informática-Instalação e Gestão de Redes | 3 | 60 | 2 | 41 | 3 | 60 |
| Curso Aprendizagem | Técnico de Informática-Sistemas | 2 | 41 | 1 | 21 | -- | -- |

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 ECL, na assunção da sua Estratégia, e após a auscultação dos *Stakeholders*, desenhou o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) assente em princípios alinhados com o Quadro EQAVET e de acordo com o ciclo PDCA.

O alinhamento com o Quadro EQAVET foi um desafio importante para a ECL, pois permitiu efetuar uma reflexão estratégica mais aprofundada.

Decidiu-se, neste sentido, que não seria benéfico existirem dois sistemas em simultâneo. Por um lado, aquilo que era o sistema organizacional já vigente, e por outro lado um novo sistema capaz de dar resposta ao exigido no âmbito do Quadro EQAVET.

Desta forma, a decisão estratégica assumida desde o primeiro momento foi a de implementar o Sistema de Gestão da Qualidade com base no Quadro EQAVET e que se respeitasse a Estratégia já existente. Assim, a ECL apresenta, pois, os seus Objetivos Estratégicos alinhados com o Quadro EQAVET.

No decorrer da leitura do nosso SGQ podemos perceber de uma forma clara e inequívoca a simbiose entre aquilo que é a atividade da ECL e aquilo que são as práticas que concorrem para a concretização do Quadro EQAVET.

Sendo o Quadro EQAVET um instrumento que foi desenhado tendo em consideração o contexto das Escolas Profissionais decidiu-se optar pela assunção deste Sistema, atendendo a que o mesmo integra conteúdos específicos que são reconhecidos como concorrendo diretamente para a qualidade do Ensino Profissional.

Em suma, o nosso Sistema de Gestão da Qualidade está alinhado com o Quadro EQAVET sendo que, neste caso, é impossível dissociar a nossa atividade e consequentemente a definição dos nossos objetivos estratégicos, do respetivo Quadro EQAVET. Quer isto dizer que os objetivos estratégicos apresentados são coincidentes, de forma deliberada, com o Alinhamento do Quadro EQAVET.

O mapa de objetivos encontra-se disponível no [Anexo 3A – Objetivos Estratégicos e Operacionais](#).

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 | 09/2019 | 03/2020 |
| Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento | 12/2019 | 01/2020 |
| Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos | 01/2020 | 01/2020 |
| Recolha de dados – Indicador 5a) Colocação dos diplomados | 01/2020 | 01/2020 |
| Recolha de dados – Indicador 6a) Ocupação dos diplomados | 01/2020 | 01/2020 |
| Recolha de dados – Indicador 6b) Satisfação dos empregadores | 01/2020 | 02/2020 |
| Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão | 01/2020 | 03/2020 |
| Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP | 03/2020 | 03/2020 |
| Elaboração do Relatório do Operador | 03/2020 | 03/2020 |
| Anexo 1 ao Relatório do Operador - Plano de Melhoria | 03/2020 | 03/2020 |
| Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET | 01/2020 | 03/2020 |
| Observações (caso aplicável) | | |

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

De seguida apresentamos os documentos orientadores e os relatórios relevantes para a garantia da qualidade, com as respetivas ligações eletrónicas:

| | |
|-------------------------------|---|
| Estatutos | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Estatutos.pdf |
| Projeto Educativo | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Projeto-Educativo.pdf |
| Regulamento interno | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Regulamento-Interno.pdf |
| Plano Anual de Atividades | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Plano-Anual-de-Atividades.pdf |
| Guia de Funções | |
| Competências da Equipa EQAVET | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Compet%C3%A2ncias-da-Equipa-EQAVET.pdf |
| Política de Qualidade | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Pol%C3%ADtica-de-Qualidade.pdf |
| Documento Base | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Documento-Base.pdf |
| Plano de Ação | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Plano-de-A%C3%A7%C3%A3o.pdf |
| Relatório do Operador | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Relat%C3%B3rio-do-Operador.pdf |
| Relatório de Auto Avaliação | https://escolacomerciolisboa.pt/wp-content/uploads/Relat%C3%B3rio-de-Autoavalia%C3%A7%C3%A3o.pdf |

I.I. 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.

Os procedimentos desenvolvidos pela ECL que evidenciam a aplicação de cada uma das fases do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP encontram-se desenvolvidos no **Anexo 1 - Referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET do Documento Base.**

2.1 Fase de Planeamento

O planeamento reflete uma visão estratégica partilhada pelos *stakeholders* e inclui os objetivos e metas, bem como as ações a desenvolver, devidamente contextualizadas no atual contexto político europeu, nacional e regional. Esta fase parte da reflexão de “onde estamos” para a definição de “onde queremos estar” e “quando”. Para tal, é necessário utilizar descritores indicativos para determinar a sua eficácia e identificar estratégias futuras que passarão, necessariamente, pela cooperação com outros operadores.

Os objetivos e as metas são definidos e monitorizados pela consulta permanente das partes interessadas, assegurando-se a explicitação clara e a partilha das responsabilidades na gestão e no desenvolvimento da qualidade e ainda o envolvimento de todos os *stakeholders* internos e externos, sempre numa perspetiva de melhoria contínua da EFP, utilizando os indicadores selecionados.

A ECL mantém uma consulta perante a diferentes estudos a nível Nacional e Europeu, bem como ao SANQ e aos resultados da REDE. Assim, a existência de um conjunto de documentos que demonstram a relação entre as metas/objetivos estabelecidos e a sua monitorização através de indicadores explícitos.

2.2 Fase de Implementação

A fase de implementação tem como ponto de partida uma estratégia de comunicação dos objetivos e metas definidas a todos os *stakeholders*, garantindo assim a transparência e visibilidade de todos os processos e resultados.

O envolvimento dos *stakeholders* internos é da maior importância para a eficácia dos resultados. Em simultâneo, desenvolve-se um trabalho colaborativo permanente com *stakeholders* externos, no sentido de melhoria da qualidade da oferta formativa, assente em parcerias relevantes que apoiem as ações planeadas. Dando-se muita ênfase à formação para os docentes/formadores, aos protocolos de colaboração com diferentes entidades, bem como à auscultação dos diferentes intervenientes.

É definido um plano de ação, que decorre do documento base e que contempla os objetivos, as metas, as atividades a desenvolver e a respetiva calendarização, as pessoas a envolver e respetivos papéis e responsabilidades, os recursos a afetar, os resultados esperados e as estratégias de comunicação/divulgação, necessários à implementação do sistema de garantia de qualidade.

A ECL dispõe de recursos humanos em materiais/financeiros que permitem a concretização do Plano de Ação definido.

2.3 Fase de Avaliação

A avaliação de resultados e processos é realizada através da definição de metas e objetivos e da atribuição de responsabilidades pela operacionalização, monitorização e avaliação, devendo esta ser regularmente realizada, dentro dos tempos definidos no plano de ação, partindo da análise dos dados recolhidos e da identificação das melhorias necessárias, acionando para o efeito os mecanismos para as concretizar. O processo de autoavaliação assume particular relevância na antecipação de melhorias a efetivar.

Nesta fase procede-se a inquéritos de satisfação aos alunos, aos encarregados de educação, aos docentes/formadores, bem como a entidades parceiras.

Tendo por base a análise dos resultados é traçado um caminho de melhoria dos resultados e dos processos.

2.4 Fase de Revisão

Na fase da revisão partindo dos resultados de avaliação, elabora-se o plano de ação, na tentativa de colmatar as falhas identificadas, no sentido de uma melhoria contínua.

Ao longo do ano procedem-se aos ajustamentos necessários durante os Conselhos de Turma, Conselhos Pedagógicos, Fórum de Alunos, Fórum de Encarregados de Educação e nas Sessões de Reflexão Pedagógica que ocorrem no segundo e terceiro trimestres.

No final e no início de cada ano letivo planear-se-ão, em linhas gerais, as atividades a concretizar no ano letivo seguinte. Nesse sentido, ainda são auscultados os diferentes intervenientes no Conselho Consultivo e no Fórum de Empresários.

III. Áreas de melhoria na gestão da oferta de EFP

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

No Anexo 1 do presente documento, expõe-se o plano de melhoria.

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.

No Anexo 2 apresentam-se as fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET.

V. Conclusão

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

A Equipa responsável pelo processo de alinhamento do sistema de gestão da qualidade com o Quadro EQAVET, considerou que este exercício se revestiu de grande utilidade, oferecendo uma oportunidade de questionamento e reflexão em torno da ação desenvolvida e da melhoria das práticas instituídas.

Um ganho evidente foi o maior envolvimento de todos os atores educativos no processo de melhoria, que começam a perceber e a interiorizar a importância da utilização das ferramentas da melhoria contínua na atividade formativa e no desempenho da gestão.

A ênfase colocada na fase de planeamento e construção partilhada de documentos estruturantes, realizada no final do ano letivo 2018/2019 e início deste ano letivo, proporcionou, a todos os envolvidos, uma oportunidade de aprendizagem em contexto real, sobre a pertinência desta fase para o decorrer do processo formativo. Por outro lado, a construção dos documentos a partir do trabalho de diversas equipas, proporcionou o enriquecimento dos

produtos elaborados. O resultado obtido foi muito superior ao que seria esperado, se o trabalho se tivesse centrado na equipa diretiva.

O envolvimento dos *stakeholders* em todas as fases do processo formativo afigura-se-nos como uma mais-valia para a melhoria das atividades. Este objetivo não termina nesta fase de alinhamento, mantendo-se vigente, de modo a que se institua como prática efetiva de funcionamento da escola. Se por um lado, com os alunos, o objetivo tem sido alcançado, será necessário fazer um esforço acrescido para a maior participação dos pais nas atividades da escola e pela responsabilização do sucesso educativo dos seus educandos.

De igual modo, consideramos que a melhoria da comunicação com os *stakeholders* externos e a transparência do processo foi assegurada, com a construção do novo Website, onde consta a informação sobre o processo de alinhamento e os resultados da avaliação dos indicadores. Este é, também, um processo que não se esgota no exercício de alinhamento, mas que deve ser contínuo.

A capacitação de todos os atores envolvidos na mudança é um processo indispensável para o sucesso da mesma. Uma equipa que ensina deve ser uma equipa que está disponível para aprender. Por isso, o investimento realizado ao nível da formação interna foi um ganho efetivo do processo de alinhamento.

O processo de alinhamento com o Quadro EQAVET, associado à mudança de paradigma da ação educativa, proposta nos decretos-lei 54 e 55/2018, proporcionou uma oportunidade à escola e aos seus atores de se recentrarem no aluno e nas suas reais necessidades. Construir um processo pedagógico focado no ritmo individual do aluno de hoje (em vez do aluno idealizado e perfeito), marcado pela necessidade de formar cidadãos com competências pessoais e profissionais que o preparem para a realidade que ainda não existe, tornou-se num desafio, em vez de um obstáculo. Estamos, contudo, conscientes de que este é um caminho que ainda está apenas no início. A mudança nas práticas requer agora a integração nos constructos pessoais de cada professor/colaborador, pelo que teremos que aguardar algum tempo até que os resultados efetivamente possam ser analisados.

Em síntese, consideramos que os objetivos preconizados para este exercício de alinhamento têm sido atingidos e que no final deste ano letivo, ao realizarmos a avaliação do processo de alinhamento, poderemos afirmar que toda a atividade da escola se encontra num patamar superior em relação ao diagnóstico que inicialmente definimos. O plano de melhoria apresentado, evidencia as propostas efetivas para assegurar a continuidade deste processo para atingir a qualidade preconizada.

Os Relatores

Piedade Redondo Pereira

(Diretora-Geral / Diretora Pedagógica)

Catarina Boléo-Tomé Esménio

(Assessora Geral)

António Ribeiro

(Encarregado da Qualidade e Proteção de Dados)

Lisboa, 27 de março de 2020

DOCUMENTOS ANEXOS

Anexo 1 – Plano de Melhoria

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

Anexo 1 - Plano de Melhoria

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

De seguida, encontram-se a síntese dos resultados dos indicadores EQAVET selecionados, relativos aos quatro últimos triénios de formação

Taxa de Conclusão

Resultados das turmas do triénio 2014-2017: 57,8% dos alunos iniciados foram certificados

Resultado das turmas do triénio 2015-2018: 59,0% dos alunos iniciados foram certificados

Resultado das turmas do triénio 2016-2019: 55,0% dos alunos iniciados foram certificados, temos a convicção que a taxa vai aumentar, tendo em conta o número de alunos que ainda irão recuperar os módulos em atraso e a realização da respetiva PAP.

Meta prevista para as turmas do triénio 2017-2020: 62% dos alunos iniciados foram certificados.

No que respeita a este indicador a análise foi efetuada com base nos últimos três triénios de formação 2014-2017, 2015-2018 e 2016-2019, mostrando que as alterações introduzidas nos últimos anos, nomeadamente o projeto SER em que o aluno/formando está no centro do processo de aprendizagem, bem como o novo modelo de avaliação, estão a produzir resultados animadores para o futuro.

No entanto, sabemos que temos de continuar com o caminho iniciado, mantendo os objetivos específicos, as monitorizações constantes e intermédias, de modo que possamos intervir caso os desvios face ao previsto comecem a surgir.

Taxas de empregabilidade/prosseguimento de estudos

Resultados das turmas do triénio 2014-2017: 71,0% dos alunos iniciados foram certificados.

Resultado das turmas do triénio 2015-2018: 75,6% dos alunos iniciados foram certificados.

Meta prevista para as turmas do triénio 2017-2020: 80% sobre o nº de alunos iniciados

No que respeita a este indicador análise foi efetuada com base nos últimos dois triénios de formação 2014-2017 e 2015-2018, mostrando que as alterações introduzidas nos últimos anos, nomeadamente: (1) o projeto SER em que o aluno/formando está no centro do processo de aprendizagem, bem como o novo modelo de avaliação; (2) a FCT em todos os anos letivos (4) as mobilidades Erasmus+ KA1 e KA2; (5) as atividades realizadas pela Gestão de Talento; estão a produzir resultados animadores para o futuro.

No entanto, sabemos que temos de continuar com o caminho iniciado, mantendo os objetivos específicos, as monitorizações constantes e intermédias, de modo que possamos intervir caso os desvios face ao previsto comecem a surgir.

Taxas de empregabilidade na área de formação e fora da área de formação

Resultados das turmas do triénio 2014-2017: 66,7% dos alunos iniciados foram certificados

Resultado das turmas do triénio 2015-2018: 89,8% dos alunos iniciados foram certificados

Meta prevista para as turmas do triénio 2017-2020: 90,5% sobre o nº de alunos iniciados

No que respeita a este indicador análise foi efetuada com base nos últimos dois triénios de formação 2014-2017 e 2015-2018, mostrando que as alterações introduzidas nos últimos anos, nomeadamente as atividades realizadas pela Gestão de Talento; estão a produzir resultados animadores para o futuro.

No entanto, sabemos que temos de continuar com o caminho iniciado, mantendo os objetivos específicos, as monitorizações constantes e intermédias, de modo que possamos intervir caso os desvios face ao previsto comecem a surgir.

Satisfação dos empregadores

Resultados das turmas do triénio 2014-2017: 97,0% dos alunos iniciados foram certificados

Resultado das turmas do triénio 2015-2018: 93,0% dos alunos iniciados foram certificados

Meta prevista para as turmas do triénio 2017-2020: 94,0% sobre o nº de alunos iniciados

No que respeita a este indicador análise foi efetuada com base nos últimos dois triénios de formação 2014-2017 e 2015-2018, mostrando que as alterações introduzidas nos últimos anos, nomeadamente: (1) o projeto SER em que o aluno/formando está no centro do processo de aprendizagem, bem como o novo modelo de avaliação; (2) a FCT em todos os anos letivos (4) as mobilidades Erasmus+ KA1 e KA2; (5) as atividades realizadas pela Gestão de Talento; estão a produzir resultados animadores para o futuro.

Na recolha desta informação sentimos como principal obstáculo, o facultar por parte dos diplomados dos contactos do seu superior hierárquico, alegando a proteção de dados.

No entanto, sabemos que temos de continuar com o caminho iniciado, mantendo os objetivos específicos, as monitorizações constantes e intermédias, de modo que possamos intervir caso os desvios face ao previsto comecem a surgir.

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

| Área de Melhoria | Descrição da Área de Melhoria | Objetivo | Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida) |
|------------------|---------------------------------|----------|---|
| AM1 | Melhorar as taxas de conclusão. | O1 | <p>Aumentar as taxas de conclusão com sucesso dos ciclos de formação 2017-2020, 2018-2021 e 2019-2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> Situação atual 2015-2018: 59% Metas a alcançar 2017-2020: 60% 2018-2021: 62% 2019-2022: 65% |
| | | O2 | <p>Reduzir a taxa de abandono escolar ciclos de formação 2017-2020, 2018-2021 e 2019-2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> Situação atual 2015-2018: 30,1% Metas a alcançar 2017-2020: 26% 2018-2021: 24% 2019-2022: 22% |
| | | O3 | Aumentar as visitas de estudo quanto à regularidade/frequência. |
| | | O4 | Dinamizar os piquetes/troca de aulas, tornando-os mais úteis. |
| | | O5 | Repensar a verba cobrada para o material escolar. |

| | | | |
|-----|---|-----|--|
| | | O6 | Repensar o espaço para as aulas de Educação Física. |
| | | O7 | Organizar a Área Projeto com equipa pedagógica mais generalista. |
| | | O8 | Aumentar o envolvimento dos Encarregados de Educação nas questões relacionadas com o sucesso educativo dos seus educandos. |
| AM2 | Intensificar o relacionamento com o tecido empresarial. | O9 | Aumentar a participação das empresas na fase de planeamento, execução, avaliação e revisão. |
| | | O10 | Aumentar os protocolos com empresas mais diversificadas. |
| | | O11 | Alargar os inquéritos a todos os empresários parceiros. |
| | | O12 | Alterar o período de realização da Formação em Contexto de Trabalho dos alunos do 3º ano. |
| AM3 | Melhorar as competências e os conhecimentos do corpo não docente. | O13 | Desenvolver um plano de formação interno para o corpo não docente. |
| | | O14 | Organizar o horário semanal dos docentes de forma a deixar as quartas-feiras à tarde libertas para as reuniões da equipa pedagógica. |
| AM4 | Melhorar a comunicação interna. | O15 | Envolver os alunos na definição de propostas de melhoria. |
| | | O16 | Alargar os inquéritos de satisfação ao corpo docente, corpo não docente e encarregados de educação. |
| | | O17 | Dinamizar a estratégia de CRM através da implementação de uma plataforma de envio de mensagens. |
| | | O18 | Incentivar o corpo docente e não docente a tomar consciência da importância do referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET. |
| AM5 | Ampliar o Relatório de Autoavaliação. | O19 | Acrescentar uma avaliação por setor de atividade. |
| | | O20 | Apresentar os resultados no Conselho Consultivo, Conselho Pedagógico, Fórum de Alunos e Fórum de Encarregados de Educação. |

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 | Melhorar o sucesso educativo dos alunos/formandos a frequentar a formação. | 09/2019 | 07/2020 |
| | A2 | Atuar precocemente junto dos alunos com dificuldade na conclusão de Módulos/UFCD e junto dos alunos com excesso de faltas. | 09/2019 | 07/2020 |
| | A3 | Aumentar as visitas de estudo quanto à regularidade/frequência. | 09/2019 | 07/2020 |
| | A4 | Dinamizar os piquetes/troca de aulas, tornando-os mais úteis. | 09/2019 | 07/2020 |
| | A5 | Repensar a verba cobrada para o material escolar. | 09/2019 | 09/2019 |
| | A6 | Repensar o espaço para as aulas de Educação Física. | 01/2019 | 07/2020 |
| | A7 | Organizar a Área Projeto com equipa pedagógica mais generalista. | 01/2019 | 07/2020 |
| | A8 | Chamar à ECL os Encarregados de Educação dos alunos/formandos com dificuldades na conclusão dos Módulos/UFCD's e solicita a sua colaboração/consciencialização. | 01/2019 | 07/2020 |
| AM2 | A9 | Convocar o Conselho Consultivo para participar na fase de planeamento, execução, avaliação e revisão. | 01/2019 | 07/2020 |
| | A10 | Assinar protocolo com empresas em diferentes áreas de atuação. | 01/2019 | 07/2020 |
| | A11 | Saber através de inquéritos a opinião em diferentes áreas dos empresários parceiros. | 06/2020 | 07/2020 |
| | A12 | Alterar o período de realização da Formação em Contexto de Trabalho dos alunos do 3º ano. | 09/2019 | 09/2019 |

| | | | | |
|-----|-----|---|---------|---------|
| AM3 | A13 | Implementar um plano de formação interna para o corpo não docente. | 06/2020 | 07/2020 |
| | A14 | Organizar o horário semanal dos docentes de forma a deixar as quartas-feiras à tarde libertas para as reuniões da equipa pedagógica. | 01/2019 | 07/2020 |
| AM4 | A15 | Solicitar a opinião dos alunos/formandos na definição de propostas de melhoria. | 06/2020 | 07/2020 |
| | A16 | Implementar a realização de inquéritos para saber a satisfação do corpo docente, do corpo não docente e dos encarregados de educação. | 06/2020 | 07/2020 |
| | A17 | Implementar a estratégia de CRM através de uma plataforma de envio de mensagens. | 01/2020 | 07/2020 |
| | A18 | Incentivar o corpo docente e não docente a tomar consciência da importância do referencial para o alinhamento com o Quadro EQAVET. | 01/2020 | 07/2020 |
| AM5 | A19 | Acrescentar uma avaliação por setor de atividade. | 06/2020 | 07/2020 |
| | A20 | Apresentar os resultados no Conselho Consultivo, Conselho Pedagógico, Fórum de Alunos e Fórum de Encarregados de Educação. | 06/2020 | 07/2020 |

4. Mecanismos previstos para monitorização do Plano de Melhoria

A monitorização do plano de melhoria será da responsabilidade do Diretor-Geral / Diretor Pedagógico, em estreita articulação com o Assessor Geral e com o Encarregado da Qualidade e Proteção de Dados. Os momentos de monitorização/avaliação definidos foram os finais de período letivo e final de ano letivo, embora a monitorização seja contínua. Os resultados referentes a cada uma das monitorizações serão analisados pelo Conselho Pedagógico subsequente.

5. Formas previstas para divulgação do Plano de Melhoria

O plano de melhoria será divulgado:

- Na intranet da Escola, no separador do Sistema de Gestão da Qualidade, acessível a todos os docentes/formadores e não docentes
- Na Sessão de Reflexão Pedagógica a realizar a 20 de abril de 2020.
- No Conselho Consultivo previsto para 20 de maio de 2020.
- No separador EQAVET/Qualidade em www.escolacomerciolisboa

6. Observações *(caso aplicável)*

Os Relatores

Piedade Redondo Pereira

(Diretora-Geral / Diretora Pedagógica)

Catarina Boléo-Tomé Esménio

(Assessora Geral)

António Ribeiro

(Encarregado da Qualidade e Proteção de Dados)

Lisboa, 27 de março de 2020

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

| Princípios EQAVET | Fase 1 – Planeamento | | Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10) |
|--|---------------------------|---|---|
| | 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. | |
| | 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. | |
| | | | |

| | | | |
|--|-----|---|---|
| Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos | P7 | Os profissionais participam, desde o início, no planeamento dos diferentes aspetos da oferta formativa, incluindo o processo de garantia da qualidade. | C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP |
| | P8 | Os <i>stakeholders</i> internos e externos são consultados na identificação e análise de necessidades locais (alunos/formandos e mercado de trabalho) e a sua opinião é tida em conta na definição da oferta formativa. | |
| Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados | P9 | Os planos de ação traduzem as mudanças a introduzir em função da informação produzida pelos indicadores selecionados. | |
| | P10 | O processo de autoavaliação, consensualizado com os <i>stakeholders</i> internos e externos, é organizado com base na informação produzida pelos indicadores selecionados. | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Princípios EQAVET | Fase 2 – Implementação | | |
| | <p>Critério de Qualidade Os planos de ação, concebidos em consulta com os <i>stakeholders</i>, decorrem das metas/objetivos visados e são apoiados por parcerias diversas.</p> <p>Descritores Indicativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os recursos são adequadamente calculados/atribuídos a nível interno tendo em vista alcançar os objetivos traçados nos planos de aplicação - São apoiadas de modo explícito parcerias pertinentes e abrangentes para levar a cabo as ações previstas - O plano estratégico para desenvolvimento das competências do pessoal indica a necessidade de formação para professores e formadores - O pessoal frequenta regularmente formação e desenvolve cooperação com as partes interessadas externas com vista a apoiar o desenvolvimento de capacidades e a melhoria da qualidade e a reforçar o desempenho | | |
| | Práticas de gestão da EFP | | Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10) |
| Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP | I1 | Os recursos humanos e materiais/financeiros são dimensionados e afetados de forma a alcançar os objetivos traçados nos planos de ação. | C2. Implementação |
| | I2 | 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) |
| | Critério de Qualidade As avaliações de resultados e processos regularmente efetuadas permitem identificar as melhorias necessárias. | | |
| | Descritores Indicativos | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - A autoavaliação é efetuada periodicamente de acordo com os quadros regulamentares regionais ou nacionais, ou por iniciativa dos prestadores de EFP - A avaliação e a revisão abrangem os processos e os resultados do ensino, incluindo a avaliação da satisfação do formando, assim como o desempenho e satisfação do pessoal - A avaliação e a revisão incluem mecanismos adequados e eficazes para envolver as partes interessadas a nível interno e externo - São implementados sistemas de alerta rápido | | |
| | Práticas de gestão da EFP | | |
| Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP | A1 | Mecanismos de alerta precoce para antecipar desvios aos objetivos traçados estão instituídos. | C3. Avaliação |
| Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos | A2 | Mecanismos que garantam o envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos na avaliação estão instituídos. | C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP |
| | A3 | Os resultados da avaliação são discutidos com os <i>stakeholders</i> internos e externos. | |

| | | | |
|--|----|---|---|
| Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados | A4 | A autoavaliação periódica utiliza um referencial consensualizado com os <i>stakeholders</i> internos e externos e identifica as melhorias a introduzir, em função da análise da informação produzida. | C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP |
| | A5 | As melhorias a introduzir a nível de processos e resultados têm em conta a satisfação dos <i>stakeholders</i> internos e externos. | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Princípios EQAVET | Fase 4 – Revisão Critério de Qualidade Os resultados da avaliação são utilizados para se elaborarem planos de ação adequados à revisão das práticas existentes. Descritores Indicativos <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 | | |
| | Práticas de gestão da EFP | | Critérios de conformidade EQAVET (Cf. Anexo 10) |
| Visão estratégica e visibilidade dos processos e resultados na gestão da EFP | R1 | Os resultados da avaliação, e os procedimentos necessários à revisão das práticas existentes consensualizados com os <i>stakeholders</i> , são tornados públicos. | C4. Revisão |
| Envolvimento dos <i>stakeholders</i> internos e externos | R2 | O <i>feedback</i> dos <i>stakeholders</i> internos e externos é tido em consideração na revisão das práticas existentes. | C5. Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP |
| Melhoria contínua da EFP utilizando os indicadores selecionados | R3 | Os resultados da avaliação e as mudanças a introduzir sustentam a elaboração dos planos de ação adequados. | C6. Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP |
| | R4 | Revisões são planeadas e informam a regular atualização das práticas. | |

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

| Documento | | | | 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. | Estatutos | Conselho de Gerência | Site | C1P1; C1P2; C1P3; C2 1; C4R3 |
| 2. | Projeto Educativo | Direção Pedagógica | Site | C1P1; C1P2; C1P3; C2 1; C2 2; C2 3; C3A2; C4R2; C4R3; C5T1 |
| 3. | Regulamento Interno | Direção Pedagógica | Site | C1P1; C1P2; C1P3; C1P4; C3A1; C4R3 |
| 4. | Candidaturas – Oferta Formativa | Direção-Geral | --- | C1P1; C1P2; C1P3; C2 1; C3A2 |
| 5. | Reunião da rede local de EFP | Direção Pedagógica | --- | C1P1; C1P2; C1P3 |
| 6. | Guia de Funções | Equipa EQAVET | Intranet | C1P4 |
| 7. | Política da Qualidade | Direção-Geral | Intranet | C1P2; C1P4; C3A2 |
| 8. | Plano de Inovação Curricular | Direção Pedagógica | Site | C2 1; C2 2; C2 3; C4R3 |
| 9. | Plano Anual de Atividades | Direção Pedagógica | Site | C2 1; C2 2; C2 3; C3A2; C4R3 |
| 10. | Abertura do Ano Letivo | Assessoria Geral e Comunicação e Marketing | Vídeos, Redes Sociais | C1P2; C1P3; C1P4; C2 1; C2 2 |
| 11. | Guia do Aluno | Direção Pedagógica | Intranet | C1P2; C1P3; C1P4; C3A4; C4R2; C5T1 |
| 12. | Guia de Aprendizagem Interativo | Direção Pedagógica | Intranet | C1P2; C1P3; C1P4; C2 1; C2 2; C2 3; C3A4; C4R2; C5T1 |
| 13. | Guia de Formação em Contexto de Trabalho | Direção Pedagógica | Intranet | C1P2; C1P3; C1P4; C2 1; C2 2; C2 3; C3A4; C4R2; C5T1 |
| 14. | Guia de Elaboração da Prova de Aptidão Profissional | Direção Pedagógica | Intranet | C1P2; C1P3; C1P4; C2 1; C2 2; C2 3; C3A4; C4R2; C5T1 |
| 15. | Protocolos de Colaboração | Direção-Geral | Intranet | C3A2; C5T1; C5T2 |

| | | | | |
|-------|--|---|---|--|
| 16. , | Plano e Formação Docentes | Direção Pedagógica | Site | C2 2; C2 3; C3A2; C4R3 |
| 17. | Atas do Conselho de Gerência | Direção-Geral | --- | C1-todos os focos; C2 1; C3A3 |
| 18. | Atas de Reunião do Conselho Consultivo | Direção-Geral | --- | C1P2; C2 1; C4R1 |
| 19. | Atas de Reunião do Conselho Pedagógico | Direção Pedagógica | Email de todos os membros | C1-todos os focos; C3A1; C3A3; C4R1 |
| 20. | Atas de Reunião de Grupo Disciplinar | Líderes do Grupo Disciplinar | Email a todos os membros do Grupo Disciplinar | C1P2; C1P3; C3A1;C3A3 |
| 21. | Atas da Reunião do Conselho de Turma | Orientadores Educativos | Calendário dos Conselhos de Turma | C1P2; C1P3; C3A1;C3A3 |
| 22. | Relatório de Avaliação dos Empregadores | Gestão de Talento | Intranet | C1P2; C1P3; C2 1; C3A1;C3A2; C3A3 |
| 23. | Atas das Provas de Aptidão Profissional | Direção Pedagógica | Apoio Escolar | C1P2; C1P3; C2 1; C2 2; C3A1;C3A4 |
| 24. | Sessões de Reflexão Pedagógica | Direção-Geral | Ata e ppt | C1P1; C1P4; C2 3, C3A2; C3A3 |
| 25. | Documento Base | Equipa EQAVET | Site | C1 – todos os focos; C3A3; C4R1; C4R3; ; C6 - todos os focos |
| 26. | Plano de Ação | Equipa EQAVET | Site | C1 – todos os focos; C3A3; C4R1; C4R3; C6 - todos os focos |
| 27. | Relatório do Operador | Equipa EQAVET | Site | C1 – todos os focos; C3A3; C3A4; C4R3; C6 - todos os focos |
| 28. | Sunset Party | Assessoria Geral e Comunicação e Marketing | Vídeo | C1 – todos os focos; C2 1; C2 2; C3A4; C4R1; C4R2 |
| 29. | Jantar de Natal e de Encerramento do Ano Letivo | Direção-Geral e Marketing e Comunicação | Convocatória, Redes Sociais | C1P2; C1P4; C3A2; C3A4; C4R1; C4R2 |
| 30. | Prémio Mercúrio | Direção-Geral e Gestor do Prémio Mercúrio | Site e vídeos | C1P1; C1P2; C1P4; C2 1; C2 2; C3A4; C4R2; C4R3 |
| 31. | Convocatórios / Registos presença de reuniões Fórum de Alunos | Direção Pedagógica | Redes Sociais | C3A3 |
| 32. | Convocatórias / Registos de presença – Fórum de Encarregados de Educação | Coordenação de Orientadores Educativos | --- | C3A3 |
| 33. | Mapa de controle | Direção Geral, Assessora Geral e Encarregado da Qualidade e Proteção de Dados | --- | C3A3; C6T1; C6T2 |

| | | | | |
|-----|-----------------------------|---|-----------------|---|
| 34. | Inquéritos aos Stakeholders | Direção Geral, Assessora Geral e Encarregado da Qualidade e Proteção de Dados | --- | C1P1; C1P2; C2 1; C3A2; C3A3; C3A4;C4R1; C4R2; C5T1; C6T2 |
| 35. | Relatório de Auto-Avaliação | Equipa EQAVET | Intranet e Site | C3A2; C4R1; C4R2; C5T2; C6 - todos os focos |

Observações

Os Relatores

Piedade Redondo Pereira

(Diretora-Geral e Diretora Pedagógica)

Catarina Boléo-Tomé Esménio

(Assessora Geral)

António Ribeiro

(Encarregado da Qualidade e Proteção de Dados)

Lisboa, 27 de março de 2020