

## RELATÓRIO DO OPERADOR

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

#### 1.1 Indicar o nome da entidade formadora.

Escola Secundária de Serpa (Agrupamento de Escolas n.º2 de Serpa)

#### 1.2 Indicar a morada e contactos da entidade formadora.

Rus José Maria Graça Afreixo, 7830-358  
União Freguesias Serpa Salvador Santa Maria, Beja  
E-mail: geral.sede@ae2serpa.pt  
Telefone de contacto: 284540200  
Fax: 284540202

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

Nome: Francisco Manuel C. B. de Lá Féria e Oliveira  
E-mail: diretor.sede@ae2serpa.pt  
Telefone de contacto: 284540200  
Fax: 284540202

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

##### A MISSÃO

Ao Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa, enquanto unidade orgânica do Ministério da Educação, e tendo por referência a Lei de Bases do Sistema Educativo, **compete-lhe formar cidadãos capazes de julgarem, com espírito crítico e criativo, o meio social em que se integram e de se empenharem na sua transformação, através da aquisição e desenvolvimento de competências, determinando uma abordagem integradora do saber, saber fazer e saber estar.**

##### A VISÃO

Pretendemos **uma Escola que eduque para os valores, promovendo o conhecimento e a autonomia de crianças e jovens num ambiente de convivência social.**

## OS VALORES

Constituem-se como Valores de referência:

**O Respeito pela diferença e pelo outro; A Criatividade, vivência democrática e liberdade; O desenvolvimento de Hábitos de vida saudáveis, responsáveis, autónomos e solidários.**

## O OBJETIVO CENTRAL

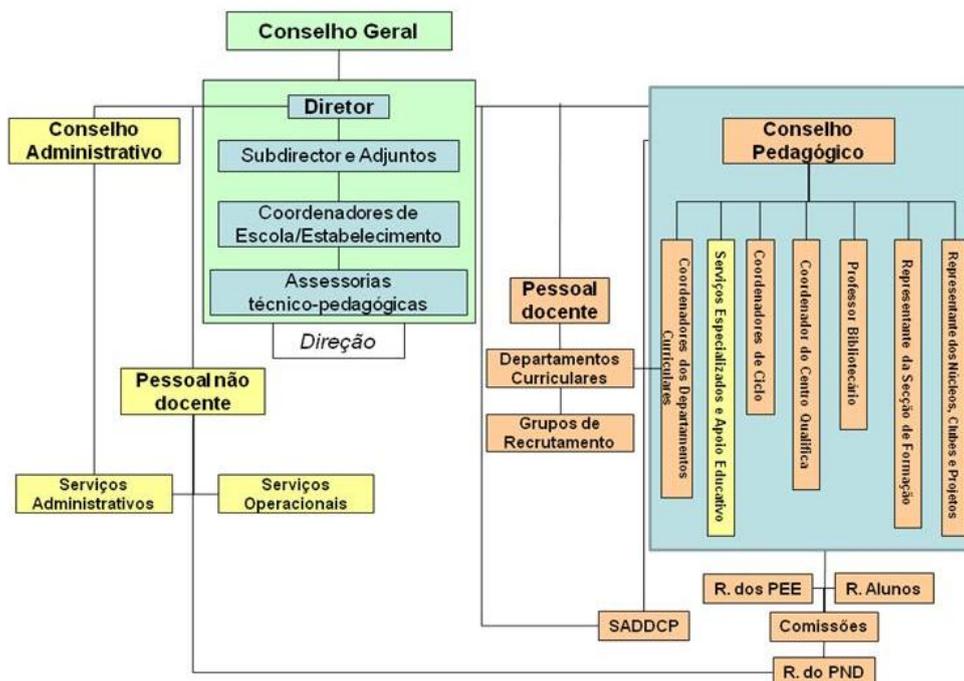
É objetivo central do Projeto Educativo a **melhoria da prestação do serviço educativo aos alunos e à comunidade, e conseqüentemente melhorar os resultados académicos e sociais obtidos.**

## OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos são os definidos no âmbito do [Projeto Educativo](#), para cada um dos Domínios e Áreas de Intervenção, os quais alinham com o propósito específico definido para a EFP, a saber:

1. Capacitar o pessoal docente e não docente e melhorar a eficácia da sua ação;
2. Assegurar os recursos e melhorar a eficácia e os impactos da sua utilização;
3. Melhorar a eficácia da prestação do serviço educativo;
4. Melhorar os resultados académicos e socioeducativos;
5. Reforçar o desenvolvimento de ações de ligação à comunidade, melhorando o seu impacto e reconhecimento externos;
6. Monitorizar e melhorar os resultados do Agrupamento.

### 1.5 Inserir o organigrama da instituição.



Relativamente ao organigrama, e de forma complementar, refira-se que os Serviços Administrativos são dirigidos por uma Coordenadora Técnica e que os alunos, pais/encarregados de educação e pessoal não docente, podem participar em comissões de trabalho do Conselho Pedagógico a título consultivo.

Existe um total de seis Departamentos Curriculares: Educação Pré-escolar, 1.º Ciclo, Ciências Sociais e Humanas, Matemática e Ciências Experimentais, Expressões; e Línguas, os quais podem integrar Técnicos Especializados para formação de acordo com a área técnica de formação que melhor se lhe adequa.

Os Serviços Especializados de Apoio Educativo enquadram o grupo de Educação Especial (que o coordena), bem como Técnicos Especializados para funções não formadoras e Técnicos Superiores, como é o caso dos Serviços de Psicologia e Orientação.

A Secção de Formação, representada no Conselho Pedagógico pelo docente com funções de representação na Comissão Pedagógica do Centro de Formação de Associação de Escolas (CFAE Margens do Guadiana), integra a representação de pessoal docente e de pessoal não docente.

Os Conselhos de Ciclo, representados pelas respetivas coordenadoras, integram os diretores de turma de cada um dos níveis de ensino básico e secundário, com a exceção do 1.º ciclo (representado diretamente por Coordenador de Departamento), a saber: 2.º Ciclo; 3.º Ciclo e Ensino Secundário. Os diretores de turma dos cursos profissionais, bem como os de outras ofertas de dupla certificação de jovens, têm assento nos Conselhos de Ciclo, dependendo do nível de ensino respetivo.

A representação, em Conselho Pedagógico, da Coordenação dos Cursos Profissionais, bem como de outras ofertas educativas e formativas de dupla certificação de jovens, é articulada com o Coordenador do Centro Qualifica, que representa em simultâneo as ofertas educativas e formativas de adultos.

**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) *					
		2017/2018		2018/2019		2019/2020	
		N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL	N.º T/GF	N.º AL
Profissional	Técnico de Gestão do Ambiente	---	---	---	---	1	17
Profissional	Técnico de Informática - Sistemas	0,5	15	0,5	14	0,5	13
Profissional	Técnico Animador Sociocultural	0,5	13	0,5	8	0,5	6
Profissional	Técnico de Gestão do Ambiente	1	22	1	17	---	---

**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.**

- 1º. Aprofundar o conhecimento da escola, apurando “pontos fracos” e os “pontos fortes”, (funcionamento e gestão, desempenho dos órgãos de gestão e orientação educativa, práticas educativas e resultados escolares, relação com as famílias e o meio envolvente);
- 2º. Revelar a perceção das pessoas em relação à organização interna da escola;
- 3º. Mobilizar a comunidade educativa para a mudança;
- 4º. Desenvolver o sentido de autorresponsabilização;
- 5º. Conhecer o nível de satisfação da comunidade educativa;

- 6º. Fomentar práticas reflexivas, de cooperação e de concertação entre os vários intervenientes da comunidade educativa, tendo em vista a solução de problemas;
- 7º. Promover a melhoria da qualidade dos processos de ensino e de aprendizagem, da sua organização e dos seus níveis de eficiência e eficácia;
- 8º. Fomentar o sucesso educativo, continuando a promover uma cultura de qualidade da formação, exigência e responsabilidade na escola;
- 9º. Sensibilizar os vários intervenientes da comunidade educativa para a participação ativa e crítica no processo educativo, valorizando o seu papel neste processo;
- 10º. Promover uma cultura de melhoria continuada da organização, do funcionamento e dos resultados da Escola, bem como do seu Projeto Educativo.

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

<b>Etapas do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET</b>	<b>Data Início (mês/ano)</b>	<b>Data Conclusão (mês/ano)</b>
<b>Elaboração do Documento Base para o alinhamento</b>	09/2019	05/2020
<b>Elaboração do Plano de Ação para o alinhamento</b>	10/2019	05/2020
<b>Recolha de dados – Indicador 4a) Conclusão dos cursos</b>	11/2019	04/2020
<b>Recolha de dados – Indicador 5a) Colocação dos diplomados</b>	02/2020	06/2020
<b>Recolha de dados – Indicador 6a) Ocupação dos diplomados</b>	02/2020	06/2020
<b>Recolha de dados – Indicador 6b3) Satisfação dos empregadores</b>	02/2020	07/2020
<b>Análise contextualizada dos resultados dos indicadores EQAVET, e de outros em uso, e da aferição dos descritores EQAVET/práticas de gestão</b>	05/2020	09/2020*
<b>Identificação das melhorias a introduzir na gestão da EFP</b>	09/2020	10/2020*
<b>Elaboração do Relatório do Operador</b>	09/2020	11/2020*
<b>Anexo 1 ao Relatório do Operador Plano de Melhoria</b>	09/2020	11/2020*
<b>Anexo 2 ao Relatório do Operador – Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET</b>	09/2020	11/2020*
<b>Observações:</b> A calendarização das etapas assinaladas com *, bem como o nível de aprofundamento e formação interna conseguidos, foram fortemente afetados pelo contexto da pandemia de CoViD-19 e todas as medidas de constrangimento e ajustes necessários que se seguiram.		

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

- Documento Base, alinhado com os princípios do Quadro EQAVET;
- Plano de Ação;
- Relatório do Operador, Plano de Melhoria e Fontes de Evidência.

Esta documentação pode ser consultada na [Plataforma de Gestão do Agrupamento > Área de Sistemas de Gestão da Qualidade > EQAVET](#)

- Projeto Educativo;
- Regulamento Interno (incluindo anexos e suplementos);
- Plano de Atividades
- Relatório de Avaliação Externa.

Esta documentação pode ser consultada na [Plataforma de Gestão do Agrupamento > Área de Documentos Orientadores > Documentos Orientadores Gerais](#)

- Relatórios de Autoavaliação (CAF), Plano de Melhoria.

Esta documentação pode ser consultada na [Plataforma de Gestão do Agrupamento > Área de Sistemas de Gestão da Qualidade > CAF](#)

## II. Gestão da oferta de EFP considerando os princípios EQAVET

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

### 2.1 Fase de Planeamento

Desta fase resultou a análise articulada do Projeto Educativo, do Plano de Melhoria produzido no âmbito do processo de Avaliação Interna e do Relatório de Avaliação Externa. Em resultado da análise foram definidos objetivos, metas e um conjunto de as ações a desenvolver para concretizar o plano de alinhamento EQAVET, procurando identificar e selecionar os indicadores fiáveis, adequados e mensuráveis para esse propósito.

Por razões que se prendem com a necessidade de redistribuição de serviço, foram implementadas alterações à equipa inicial, tendo havido algum atraso na preparação do plano de ação, também em virtude da necessária revisão face ao contexto imprevisto da pandemia.

No planeamento inicial foi previsto um conjunto de momentos de auscultação de todos os seus *stakeholders*, procurando tornar todo o processo de definição de indicadores e objetivos num processo dinâmico, participado e representativo de todos os *stakeholders*.

- *Stakeholders* Internos: Foi prevista a participação de alunos, docentes, diretores de turma, diretores de curso, Direção, Biblioteca Escolar, SPO e pessoal não docente.

→ *Stakeholders* Externos: foi prevista a participação de empresas e entidades com as quais estabelecemos regularmente protocolos e parcerias, incluindo-se aqui a Câmara Municipal, as Juntas/Uniãos de Freguesia, e outras entidades que foram por nós consideradas relevantes.

No âmbito do planeamento foi prevista, mas não completamente concretizada, a atribuição de responsabilidades a alguns *stakeholders*, internos e externos, por serem por nós considerados importantes para se alcançarem os objetivos propostos. Pretendeu-se assim que cada interveniente a envolver tivesse a noção do seu papel bem como das metas concretas que o envolvem, e de que forma a sua ação pode ser fundamental no sucesso processo educativo e formativo, bem como dos resultados alcançados pela organização escolar.

Em sede de reunião de trabalho foram discutidos e analisados os dados recolhidos e previstos os potenciais resultados a alcançar, tendo sido debatidos os objetivos e impactos futuros. Estes momentos, embora escassos, permitiram auscultar alguns dos intervenientes e partes interessadas relativamente à estratégia a implementar.

No planeamento de reuniões de trabalho realizadas, foi prevista a necessidade de definição das metas essenciais ao Plano de Melhoria EQAVET, a partir de adaptações e ajustes a realizar a partir no Plano de Melhoria definido em resultado da Avaliação Interna (CAF: 2016/2019), o qual, como instrumento participado, pretende a definição e construção com os contributos ativos de todos os *stakeholders*, para que possa responder à definição de uma estratégia comum e partilhada. Foi igualmente tidos em conta as conclusões e propostas de melhoria que subjazem ao Relatório de Avaliação Externa ME/IGEC 2019.

## 2.2 Fase de Implementação

Em resultado do trabalho que foi possível realizar, foi preparado o Plano de Ação, não tendo sido possível a sua validação atempada por parte dos *stakeholders* internos, nem tendo sido possível ainda a apresentação da sua versão final aos *stakeholdres* externos.

Algumas das ações previstas foram executadas pela equipa, tendo outras sido alvo de não realização ou adiamento. Os recursos humanos e materiais que foram determinados, com constrangimentos assinaláveis, levaram em linha de conta os objetivos e as metas fixados. Contribuiu para esse efeito também a necessidade emergente de dar resposta ao processo de Avaliação Externa ME/IGEC, que decorreu entre 14 e 21 de novembro e acabou por centrar muito

do esforço da Equipa de Avaliação Interna e dos membros dos órgãos de gestão e de estruturas intermédias, nomeadamente para análise e balanço do processo, bem como pela necessidade de preparar eventual contraditório.

Infelizmente, e mais uma vez em resultado da pandemia, a possibilidade de fazer um contacto sustentado e fidedigno com os diversos *stakeholders* foi fortemente condicionado. Houve imensa dificuldade na definição dos meios e na determinação de momentos e oportunidades para tal, tanto mais que o processo de confinamento e de limitação de reuniões e deslocações condicionou uma participação mais aprofundada de muitos deles.

A possibilidade de promover formação interna, com recurso a entidades externas e já experimentadas sobre a temática, e desta forma promover também a visita a outras entidades com o processo já implementado, foi largamente comprometido.

No contexto de um processo de melhoria contínua, o Plano de Melhoria apresentado no anexo tem como objetivo essencial a definição de medidas a implementar tendo em vista a evolução positiva dos resultados até então obtidos, em todos os indicadores que foi possível medir, assegurando a melhoria da qualidade de processos, bem como dos resultados obtidos e do reconhecimento externo.

O Plano de Melhoria, elaborado neste contexto, assume-se como um projeto-base que pretende reunir todas as informações sobre os objetivos pretendidos, desde as atividades para o concretizar, aos agentes de operacionalização, não esquecendo os indicadores de resultado e de monitorização. Esta ferramenta permitirá que todas as decisões sejam ponderadas e analisadas antes de serem colocadas em prática, garantindo uma maior assertividade e antecipação de eventuais constrangimentos. Deste modo, o Plano de Melhoria torna-se vital para alcançar soluções a curto e médio prazo.

O acompanhamento do processo de implementação das ações preconizadas, e a sua monitorização, possibilitam a reflexão e gestão democrática do mesmo, em consonância com o Projeto Educativo. A principal estratégia é planear, executar, monitorizar e avaliar os desvios identificados a partir do diagnóstico da qualidade da formação. Só refletindo sobre estes pressupostos se pode reestruturar, melhorar e avançar.

Nesse sentido, é desejável que o planeamento de objetivos, metas, ações e resultados esperados procure ser o resultado da contribuição de todos os *stakeholders*. O acompanhamento contínuo da evolução dos indicadores poderá, eventualmente, detetar a necessidade de ajustamento do plano

de ação para a melhoria, para que sejam alcançados os objetivos definidos. O SGQ prevê, ainda, a possibilidade de ajuste dos objetivos definidos, aquando dos momentos de monitorização dos indicadores (ou seja, sempre que tal se revele pertinente).

### 2.3 Fase de Avaliação

Neste momento, e tendo em consideração o contexto passado, o contexto atual e a sua evolução potencial, o número de ações de avaliação sobre o processo de alinhamento, propriamente dito, é ainda pouco significativo. Tanto mais que este momento pretende tão só marcar o início da implementação do processo de certificação EQAVET.

O propósito desta fase é proceder à monitorização e avaliação periódica dos meios, bem como dos processos e dos resultados, confrontando-os com o planeado através dos indicadores estabelecidos, objetivos, especificações e estado desejado. Pretenderá verificar-se o cumprimento de metas e acompanhar os indicadores de resultados, consolidando as informações, e produzindo/revendo relatórios de avaliação da ação.

Futuramente e de forma regular, esta avaliação será realizada internamente pela Equipa de Avaliação Interna e pela Equipa SGQ (ou por uma equipa única com uma seção especializada no EQAVET), podendo ser adotadas formas complementares de recolha e análise de dados, tendo em consta a especificidade de análise de cada uma delas, mas sempre de forma articulada e procurando reduzir ao mínimo a potencial estropia gerada. Neste âmbito haverá por certo recurso a questionários e a promoção de uma análise SWOT, como é usual aplicar no âmbito da CAF.

A responsabilidade de recolha e pré-análise de cada um dos indicadores recai sob diferentes estruturas da nossa organização escolar, de acordo com as funções específicas que estão atribuídas a cada uma delas. Assim, cada uma deverá recolher, analisar e preparar toda a informação necessária para apresentar/discutir nas reuniões conjuntas entre a Equipa SGQ e a Equipa de Avaliação Interna. Estas equipas, constituídas por elementos representantes de toda a estrutura escolar, poderão reunir com uma calendarização flexível, desde que garantido o cumprimento dos objetivos traçados e o mínimo de três reuniões de trabalho por trimestre. Nestas reuniões, os resultados deverão ser analisados conjuntamente, sendo definidas as medidas a implementar para corrigir possíveis desvios identificados.

Futuramente, tendo por base a estratégia definida nas reuniões a realizar pelas, e com as, equipas de avaliação (SGQ e de Avaliação Interna), o resultado do seu trabalho será partilhado com toda a

comunidade educativa. As reuniões deverão funcionar como momentos de monitorização, permitindo uma leitura e análise macro dos resultados obtidos e dando origem à definição posterior de uma estratégia global, que será integrada no Plano de Melhoria, documento em constante evolução.

Se de avaliação falamos, neste momento importa também, e nos limites do possível, dar a conhecer o trabalho entretanto realizado.

### **Relativamente à fase de Planeamento**

O tempo disponível e a dificuldade de “mudar o chip” para o enquadramento de uma nova estrutura de avaliação de qualidade, foi um dos constrangimentos encontrados, nomeadamente no que se refere à linguagem utilizada, a qual, não sendo completamente estranha, tem algum nível de especificidade e um novo vocabulário. Neste âmbito foi útil a colaboração e apoio dado pelo consultor que nos apoia no processo.

Paralelamente, pretende-se reformular (para o futuro) a Fase de Planeamento, tendo em vista a procura de integração entre os dois modelos de avaliação (CAF e EQAVET) e o modelo de Avaliação Externa ME/IGEC, procurando assim reduzir a entropia e a duplicação do trabalho a efetuar pelas equipas e pelos diversos *stakeholders* internos. Este desiderato irá por certo levar a uma revisão de todo o processo, muito em especial no que se refere às estruturas de recolha de informação e do trabalho colaborativo a efetuar.

Relativamente à implementação de um Plano de Comunicação, o trabalho centrou-se na divulgação de informações, um pouco dispersas. Foi criada na Plataforma de Gestão do Agrupamento uma área especificamente dedicada aos Sistemas de Gestão de Qualidade e foi carregada documentação diversa. Foram realizadas duas sessões de trabalho exploratório com dois parceiros-chave, nomeadamente a Câmara Municipal de Serpa e a Santa Casa da Misericórdia de Serpa, tendo em vista o seu futuro envolvimento no processo. Procedeu-se, dentro do limite do possível, e tendo em conta o contexto de pandemia, a divulgação da oferta formativa, nomeadamente ao nível dos Cursos Profissionais.

Relativamente à recolha dos indicadores EQAVET, foi maioritariamente possível a recolha destes, tendo havido alguns constrangimentos, tal como assinalado no Documento Base, na parte que toca à recolha da totalidade dos dados dos empregadores.

No âmbito da preparação e elaboração do Projeto Educativo em vigor (e elaborado no passado ano escolar), foi já tida em conta a possibilidade de integração do referencial EQAVET, como modelo a

considerar para a monitorização e avaliação de qualidade das ofertas formativas de dupla certificação, nomeadamente dos cursos profissionais.

Foi igualmente verificada a necessidade de revisão do Regulamento Específico dos Cursos Profissionais, face à nova realidade imposta pela implementação do DL n.º 54/2018 e do DL n.º 55/2018, por forma a conseguir uma maior adequação dos processos à presente realidade.

No final do passado ano escolar, e atendendo aos constrangimentos decorrentes da CoViD-19, não foi possível proceder à efetivação da FCT da forma usual, tendo sido necessário planear o recurso à Prática Simulada, em contexto escolar, complementado com Prática Simulada em contexto não presencial.

### **Relativamente à fase de Implementação**

Face ao perspectivado, a fase de implementação ficou aquém do desejado e das expectativas que tínhamos para o horizonte temporal previsto. Apesar de tudo podemos sinalizar as seguintes ações:

- Realização de reuniões de trabalho da equipa, para planeamento e preparação do processo, tendo em vista a identificação dos indicadores necessários, metodologia a aplicar na sua recolha e efetivação da recolha dos mesmos, com a participação e colaboração da entidade consultora;
- Envio a ex-alunos de questionário de pós-conclusão do curso e/ou completamento do mesmo através de entrevista telefónica;
- Consulta telefónica a parceiros da FCT e a empregadores, relativamente aos níveis de satisfação. Esta recolha só foi possível relativamente aos ciclos de formação 2017/2020, 2016/2019 e 2014/2017, sendo que em alguns deles apenas foi possível fazê-lo de forma parcial;
- Monitorização do aproveitamento (resultados escolares) e encaminhamento dos alunos em risco de não conclusão, e com dificuldades, para apoio e recuperação de aprendizagens, procurando a melhoria do sucesso dos alunos;
- Recolha dos resultados finais obtidos, embora excecionalmente não tenha ainda havido oportunidade para proceder ao seu tratamento estatístico;
- Reformulação do plano de formação do Curso de Técnico de Gestão do Ambiente, já em funcionamento, e em resultado da situação pandémica;
- Reformulação do plano de formação do Curso de Técnico de Informática - Sistemas,

promovendo os ajustes necessários relativamente ao plano de formação da última edição do curso, nomeadamente no que se refere à implementação das aprendizagens essenciais.

- Elaboração e aprovação do Regulamento de Visitas de Estudo e Atividades no Exterior, anexo do Regulamento Interno do Agrupamento.

## 2.4 Fase de Revisão

Na Fase de Revisão preconizamos a recolha de informações dos formandos e dos docentes implicados em primeira linha, procurando utilizá-las na (re)definição de novas ações.

Os resultados da avaliação, deverão permitir a identificação de fragilidades, sendo desenvolvidos procedimentos para atingir os resultados ainda não alcançados, e/ou estabelecer novos objetivos. Anualmente será elaborado um Plano de Melhoria que é apresentado ao órgão de direção, sendo depois encaminhado para consulta interna por parte das estruturas intermédias (Departamentos e Conselhos de Ciclo), seguindo-se o parecer e análise por parte do Conselho Pedagógico e posterior aprovação pelo Conselho Geral. Desta forma, procuraremos dar corpo formal à revisão de estratégias, tendo em vista a melhoria do sucesso educativo, procurando envolver o máximo de estruturas internas e assegurando o envolvimento da comunidade educativa.

Os relatórios de avaliação serão divulgados através dos meios usuais e junto de todos os *stakeholders*.

### III. Áreas de melhoria na gestão da oferta de EFP

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

O Plano de Melhoria, que neste caso deverá ser tido como um Plano de Ação, terá como objetivo o fortalecimento e/ou a alteração de procedimentos, como resposta às áreas destacadas no âmbito da análise dos indicadores. Este plano pretende ser um compromisso com um processo de melhoria, definindo as condições objetivas sobre a forma como essa melhoria será alcançada.

### 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.**

Os documentos e critérios que evidenciam o cumprimento dos critérios de conformidade EQAVET são apresentados no Anexo 2 ao presente relatório.

### V. Conclusão

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

Ao encetarmos este processo, muitas alterações se nos afiguraram de difícil implementação, visto que a cultura de qualidade nos profissionais não era uma realidade e alguns dos paradigmas defendidos no referencial EQAVET surgia-nos como boas intenções que se poderiam tornar em desafios burocráticos de pouca aplicabilidade na gestão necessária do dia-a-dia.

Contudo, conforme a equipa se debruçava sobre os processos e os analisava criticamente, começou a tomar forma – e decorrente da reflexão conjunta viabilizada pelo alinhamento – um sentimento de mudança e de possibilidade da mesma ocorrer no curto, médio e longo prazo.

Começou a desenvolver-se uma consciencialização da necessidade, a curto prazo, de se melhorar a sistematização da recolha de dados e informações de monitorização, passando pela criação de instrumentos para recolha e monitorização dos indicadores relevantes para o processo – alguns até aqui ignorados na sua importância. Por outro lado, começou-se a ponderar, a médio prazo, a importância do envolvimento de todos os *stakeholders* no processo – internos e externos – de forma a tornar as decisões mais participadas e a procura de soluções mais partilhada e abrangente. No longo prazo, começou-se a desenvolver o sentido de

pertença a um propósito maior, começando a planear-se melhorias e convites ao envolvimento e ação em torno de um triénio de trabalho.

Presentemente, mantendo uma postura de otimismo, já conseguimos encarar este processo com confiança e reconhecemos a oportunidade de crescimento e mudança organizacional que o mesmo nos coloca. Hoje, graças a todo um trabalho já realizado, já se percebe o que é o referencial EQAVET e qual a sua dimensão atual e futura, percebendo que o trabalho que estamos a desenvolver não é mais um trabalho, mas é uma exigência de qualidade que abraçamos com vista ao alcançar de outros patamares de excelência do nosso trabalho. E quando falamos em excelência, fazemo-lo com humildade pela perceção que este trabalho nos coloca no caminho de descoberta de novos desafios, mas também de justificação e evidenciação de todo o trabalho de qualidade que já desenvolvemos.

Conscientes que este processo agora encetado é um ciclo contínuo estamos também e desde já, a projetar as melhorias e adequações a um “novo normal” que a pandemia nos colocou no caminho e mais que cientes que vão ficar todos bem, estamos confiantes que, com o contributo de todos, vamos ficar cada vez melhores!

---

---

## Os Relatores

Serpa, 24 de novembro de 2020

---

*Francisco Manuel C. B. de Lá Féria e Oliveira*

(Diretor do AE n.º 2 de Serpa)

---

*Manuel da Costa Silva*

(Coordenador EQAVET)

## 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

#### Diagnóstico da situação atual face aos referentes do processo

O Agrupamento de Escolas de Serpa N.º 2 a tem a preocupação constante de prestar um serviço educativo de qualidade em todas as modalidades de oferta formativa que coloca à disposição dos seus alunos. Esta qualidade pode ser monitorizada através do cumprimento de metas, objetivos e atividades definidos no seu Projeto Educativo.

Os formandos que têm frequentado Cursos Profissionais têm-nos, na totalidade ou maioritariamente, concluído no tempo previsto. Esta informação é monitorizada no final de cada Curso, através da análise das pautas de avaliação e dos livros de termos, e registada em ata nas reuniões de Conselho de Turma. Esta informação é, também, aferida pelos Serviços Administrativos e pela Equipa de Avaliação Interna, uma vez que corresponde a um dos indicadores exigidos pelos normativos que regulamentam o financiamento dos Cursos Profissionais pelo POCH.

A taxa de colocação destes formandos no mercado de trabalho, ou em instituições do Ensino Superior, após a conclusão dos Cursos, tem sido apurada, não só pelos Serviços Administrativos (através de questionários), no primeiro caso, como através da análise dos dados divulgados pelo Portal Infoescolas e pelos dados recolhidos do programa ENES, no segundo. O apuramento destas informações é feito no final de cada Curso, quatro semanas após o término do ciclo de formação, tal como requerido pelos indicadores comuns do POCH, processo que é normalmente repetido seis meses após o termo do ciclo de formação respetivo.

Tendo em conta os ciclos de formação concluídos entre 2017 e 2020, Curso de Técnico Comercial (ciclo 2014/2017) e Curso de Técnico de Gestão do Ambiente (ciclo 2016/2019), e os dados correspondentes, disponibiliza-se quadro com a informação relativa aos indicadores de conclusão e indicadores de empregabilidade e de prosseguimento de estudos superiores.

Ciclo	Curso	Taxa de Conclusão (4.a)	Taxa de Empregabilidade		Taxa p/ Estudos Superiores (6.b)
			Global (5.a)	Na área (6.a)	
2014/2017	Técnico Comercial	73,7%	57,1%	62,5%	57,1%
2016/2019	Técnico de Gestão do Ambiente	77,3%	29,4%	s/ registos	35,3%
2017/2020	Tecnico de Informática – Sistemas	92,9%	46,2%	0,0%	46,2%
2017/2020	Técnico Animador Sociocultural	30,8%	25,0%	0,0%	25,0%

A avaliação do grau de satisfação dos empregadores tem sido feita essencialmente pelos Formadores Acompanhantes de FCT, e apenas no decorrer do referido estágio. Em relação aos formandos que ingressam no mercado de trabalho, e apesar dos esforços envidados pelos Serviços Administrativos do Agrupamento e pelo coordenador das ofertas, nem sempre se consegue obter a totalidade das informações - os dados dos formandos nem sempre se encontram atualizados após a conclusão do Curso, uma vez que eles já não têm esse compromisso com o Agrupamento de Escolas e, por vezes, é difícil apurar o seu percurso. Por outro lado, nem sempre as entidades empregadoras estão dispostas a colaborar nestes inquéritos realizados por telefone.

Apresentam-se no quadro abaixo os dados possíveis do índice de satisfação dos empregadores, relativamente aos alunos colocados no mercado de trabalho.

Refira-se que no passado ano escolar a FCT foi realizada em regime de prática simulada, em contexto escolar, e parcialmente realizada em regime não presencial.

Ciclo	Curso	Taxa de satisfação com as competências desenvolvidas em FCT	Taxa de satisfação dos empregadores
2014/2017	Técnico Comercial	100%	100%
2016/2019	Técnico de Gestão do Ambiente	100%	s/ registos
2017/2020	Tecnico de Informática – Sistemas	80,4%	s/ registos
2017/2020	Técnico Animador Sociocultural	83,0%	s /registos

## Definição dos objetivos e metas a alcançar

Embora o ponto de partida esteja abaixo das metas impostas pelo POCH (85% de sucesso, a atingir no termo de cada ciclo de formação), os valores, face ao contexto local e regional podem ser considerados satisfatórios. O esforço deverá centrar-se na obtenção de uma evolução mais favorável, nomeadamente através de um maior compromisso dos alunos/formandos face aos objetivos pessoais, mas também face aos objetivos contratualizados pela escola.

Neste sentido impõe-se a necessidade de regular de forma mais eficiente o acesso inicial à formação, muito em especial por parte dos alunos cuja idade se aproxime do termo previsto para o cumprimento da escolaridade obrigatória, o que, da nossa experiência, produz taxas de desistência anormalmente altas no primeiro ano do ciclo de formação (alunos com 17 anos cumpridos à data do início do ano escolar correspondente ao primeiro ano do ciclo de formação).

Considera-se que, através da implementação de uma melhor dinâmica no âmbito do processo de seleção/seriação de formandos (quando possível), poderá contribuir-se para a minoração deste “fator de risco”.

Admitindo sucesso na estratégia a implementar, consideramos que poderá ser viável, em termos de média do triénio 2020-2023, o cumprimento das metas de sucesso pretendidas.

O cumprimento de objetivos e metas, relativamente a outros indicadores, é o que consta do próprio [Projeto Educativo](#), nos quadros constantes do Anexo I do referido documento.

## 2. Identificação das áreas de melhoria, objetivos e metas a alcançar

Área de Melhoria	Descrição da Área de Melhoria	Objetivo	Descrição do objetivo e metas a alcançar (quando disponível, indicar o ponto de partida)
AM1	Aumentar o sucesso dos Cursos	O1	<b>Elevar a taxa de sobrevivência dos cursos:</b> $[N_{3^o}/N_{1^o}] \times 100\%$ Média dos 3 últimos ciclos: 74,3%   Meta: <b>melhorar entre 5 a 10 pontos relativos</b>
		O2	<b>Elevar a taxa de conclusão (no decurso do ciclo de formação):</b> $[N_{conc,ano 3}/N_{ano1}] \times 100\%$ Média dos 3 últimos ciclos: 68,7%   Meta: <b>melhorar entre 5 a 10 pontos relativos</b>
		O3	<b>Aumentar a taxa de conclusão dos cursos:</b> $[N_{concluído}/N_{inicial}] \times 100\%$ Média dos 3 últimos ciclos: 68,7%   Meta: <b>melhorar entre 5 a 10 pontos relativos</b>
AM2	Colocação após o Curso	O5	<b>Aumentar o número de diplomados empregados na sua área de estudo, após a conclusão dos cursos</b> Média dos últimos 3 ciclos: 20,8%   Meta: <b>melhorar 5 pontos relativos</b>
		O6	<b>Aumentar o número de diplomados empregados de forma geral</b> Média dos últimos 3 ciclos: 39,4%   Meta: <b>melhorar 5 pontos a 10 pontos relativos</b>
		O7	<b>Aumentar o número de diplomados a frequentar o ensino superior</b> Média dos últimos 3 ciclos: 40,9%   Meta: <b>melhorar 5 pontos a 10 pontos relativos</b>
AM3	Comunicação com os <i>stakeholders</i>	O8	<b>Melhorar o envolvimento dos <i>stakeholders</i></b> Desenvolver encontros formais de planeamento: <b>incremento de 1 por parceiro</b> Desenvolver mecanismos formais de acompanhamento e avaliação: <b>implementar 2 por ano e por parceiro</b>
		O9	<b>Melhorar a divulgação dos resultados alcançados, os objetivos e metas definidas</b> Implementar mecanismos diretos de comunicação de resultados: <b>e-mailing direto</b> Dinamizar a construção e distribuição e newsletters para parceiros: <b>1/trimestre</b>
AM4	Satisfação dos empregadores	O10	<b>Melhorar o contacto dos diplomados com as empresas empregadoras</b> Dinamizar ações e atividades promotoras de contacto: <b>1 por ano</b>
		O11	<b>Auscultar as empresas a fim de adequar a oferta formativa e conteúdos da mesma à realidade do mercado de emprego</b> <b>Formalizar a criação de um conselho consultivo para a formação profissional</b>

### 3. Identificação das ações a desenvolver e sua calendarização

Área de Melhoria	Ação	Descrição da Ação a desenvolver	Data Início (mês/ano)	Data Conclusão (mês/ano)
AM1 Aumentar o sucesso dos Cursos	A1	Envolver encarregados de educação	09/2020	08/2023
	A2	Diagnosticar as necessidades de formação individuais (questionários e entrevistas)	09/2020	08/2023
	A3	Diagnosticar as necessidades de formação de cada módulo	09/2020	08/2023
	A4	Melhorar os processos regulares e atempados de recuperação de módulos	09/2020	08/2023
	A5	Assegurar a monitorização regular da assiduidade e desencadear os mecanismos previstos para a redução e/ou remoção de risco de abandono escolar	09/2020	08/2023
AM2 Colocação após o Curso	A6	Promover a adequação do perfil do aluno aos locais de estágio	02/2021	05/2023
	A7	Promover o contacto precoce dos alunos com as entidades empregadoras da região	01/2021	03/2023
	A8	Avaliação vocacional do aluno para a integração no ensino superior	01/2021	06/2023
AM3 Comunicação com os stakeholders	A9	Melhorar o envolvimento do <i>stakeholders</i>	01/2021	08/2023
	A10	Melhorar os mecanismos de comunicação e as vias de partilha de resultados alcançados objetivos e metas definidas	01/2021	08/2023
AM4 Satisfação dos empregadores	A11	Conhecer melhor as necessidades das empresas empregadoras	02/2021	08/2023
	A12	Auscultar periodicamente os empregadores	01/2021	08/2023
	A13	Criar o Conselho Consultivo para a Formação Profissional	12/2020	03/2021

#### 4. Mecanismos previstos para monitorização do Plano de Melhoria

Da análise dos principais indicadores e dos resultados monitorizados deverá resultar uma reflexão que permita alertas, alterações de procedimentos e tomadas de decisão atempadas e eficazes, para resolver desvios e melhorar o processo de ensino e aprendizagem.

Neste contexto são definidos tempos próprios de recolha e de reflexão que poderão ser de carácter permanente (mensais), trimestrais ou anuais. Esses tempos de recolha e reflexão encontram-se definidos no anexo 1.

Como se constata da análise desses tempos de monitorização e análise, existem variáveis que implicam reflexão e tomadas de decisão muito rápida (no máximo mensal), como são os casos do absentismo injustificado, da indisciplina, do abandono ou da falta de docentes. Só assim se poderá garantir a normalidade de funcionamento dos cursos e o seu sucesso.

Outros indicadores implicam um maior tempo de recolha de informação e de reflexão e, por isso, são de carácter trimestral. São os casos relacionados com a análise da avaliação, do número de módulos concluídos ou da participação dos pais e encarregados de educação na vida da escola. Essa reflexão permite a alteração de procedimentos nessas variáveis, sempre que os resultados se afastem da meta pretendida, com reflexo no período letivo seguinte.

Finalmente, existem indicadores que implicam uma reflexão aprofundada e com reflexos na definição das estratégias e metodologias de atuação no ano letivo seguinte e que, por isso, serão de carácter anual, no final do 3º período letivo.

Relativamente aos processos associados ao Modelo EQAVET, haverá uma monitorização permanente pela Equipa SGQ.

Através da existência de pontos específicos para tratamento destes aspetos nos diferentes Órgãos de Direção e Pedagógicos e divulgação de ações de melhoria definidas pela Equipa SGQ. As informações e reflexões desses órgãos serão transmitidas à Equipa SGQ e transpostas as decisões para o Plano de Melhoria.

A prioridade dos levantamentos realizados resulta de uma proposta apresentada pela equipa SGQ à Diretora, a quem competirá validar a metodologia de recolha de dados apresentada e dar continuidade ao trabalho e plano apresentado.

## 5. Formas previstas para divulgação do Plano de Melhoria

O plano de melhoria deverá ser presente ao diretor que o distribuirá para análise aos Departamentos curriculares e ao Conselho Pedagógico para validação. Após aprovação em Conselho Geral, o relatório efetuado deverá ser divulgado à comunidade educativa, por todos os meios possíveis.

## 6. Observações *(caso aplicável)*

---

## Os Relatores

Serpa, 24 de novembro de 2020

---

*Francisco Manuel C. B. de Lá Féria e Oliveira*

(Diretor do AE n.º 2 de Serpa)

---

*Manuel da Costa Silva*

(Coordenador EQAVET)

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

Fontes de evidência do cumprimento dos critérios de verificação de conformidade EQAVET (Cf. Anexo C – Doc's partilhados pela ANQEP)				
Documento				Código dos focos de observação evidenciados (C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1 e C5T2; C6T1 a C6T3)
N.º do Documento	Designação	Autoria	Divulgação	
1	Projeto Educativo	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de Documentos Orientadores ( <a href="#">link</a> )	C1P1, C6T1, C6T2, C6T3
2	Regulamento Interno	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de Documentos Orientadores ( <a href="#">link</a> )	C1P1
3	Regulamento dos Cursos Profissionais (inclui FCT e PAP)	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de Documentos Orientadores ( <a href="#">link</a> )	C1P1, C3A1
4	Relatório dos resultados escolares anuais	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de SGQ / CAF ( <a href="#">link</a> )	C3A2, C3A3
5	Dossiês técnico-pedagógicos	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Arquivados na Escola (internos)	C1P1, C1P3, C6T1, C6T1, C6T2
6	Plano Anual de Atividades	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de Documentos Orientadores ( <a href="#">link</a> ) ou <a href="#">Plataforma do PAA</a>	C1P3, C1P4, C2I1, C2I2, C4R1, C5T1
7	Protocolos de parcerias com as empresas e outras entidades	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	ligação OneDrive / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C2I1, C2I2, C5T1
8	Conselho Pedagógico Conselho Geral	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Arquivados na Escola (internos)	C2I1, C3A1, C3A2, C3A3, C4R1, C5R2
9	Pedido de sugestão de propostas da oferta formativa aos Departamentos	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	ligação OneDrive / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C2I3, C5T1
10	Aferição com os alunos das suas escolhas	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	ligação OneDrive / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C5T1; C6I6
11	Balanços Anuais do SPO	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	ligação OneDrive / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C5T1; C6I6

N.º do Documento	Designação	Autoria	Divulgação	Código dos focos de observação evidenciados
12	Documento base	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de SGQ / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1; C5T2; C6T1 A C6T3
14	Plano de Ação EQAVET	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área de SGQ / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C1P1 a C1P4; C2I1 a C2I3; C3A1 a C3A4; C4R1 a C4R3; C5T1; C5T2; C6T1 a C6T3
14	Plano(s) de Formação	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	ligação OneDrive / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C2I3
15	contactos telefónicos	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa ( <a href="#">link</a> )	C4R1, C5T1
16	GIAE / netAlunos (plataforma)	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa ( <a href="#">link</a> )	C3A1
17	Atas conselhos turma	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Arquivados na Escola (internos)	C2I1, C3A1, C3A2, C3A3, C4R1, C5R2
18	Relatório de autoavaliação do agrupamento 2015/2016 (CAF)	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Site do Agrupamento de escolas Serpa nº2/ área de SGQ / CAF ( <a href="#">link</a> )	C3A1, C4R3, C5T2, C6T1, C6T3
19	Site do agrupamento: Plataforma de Gestão	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa ( <a href="#">link</a> )	C4R3, C5T2, C6T3
20	Atas do departamento	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Arquivados na Escola (internos)	C3A4, C4R2
21	Atas Conselhos de Curso Profissionais	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Arquivados na Escola (internos)	C1P2, C1P4, C2I1, C3A1, C3A2, C3A3, C3A4, C4R1, C4R2, C5T1
22	Plano(s) ação melhoria (CAF)	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área SGQ / CAF ( <a href="#">link</a> )	C1P4, C4R1, C4R2, C4R3, C6T3
23	Plano(s) ação melhoria (EQAVET)	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	Plataforma do Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa / área SGQ / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C1P4, C4R1, C4R2, C4R3, C6T3
24	Apresentação Avaliação Externa 2019	Agrupamento de Escolas n.º 2 de Serpa	ligação OneDrive / EQAVET ( <a href="#">link</a> )	C1P1, C1P2, C1P4, C2I1, C2I2, C4R1, C6T1, C6T2

---

## Os Relatores

Serpa, 24 de novembro de 2020

---

*Francisco Manuel C. B. de Lá Féria e Oliveira*

(Diretor do AE n.º 2 de Serpa)

---

*Manuel da Costa Silva*

(Coordenador EQAVET)