



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**Ano Letivo 2016/2017**

---

## ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO .....	2
2.	ESTADO DAS AÇÕES DAS ANTERIORES REVISÕES PELA GESTÃO .....	2
3.	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO / ALTERAÇÕES EM QUESTÕES EXTERNAS E INTERNAS RELEVANTES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	2
4.	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE .....	6
5.	INFORMAÇÕES QUANTO AO DESEMPENHO E À EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	6
5.1	Satisfação dos alunos e retorno da informação de partes interessadas relevantes .....	6
5.1.1	Inquéritos à Satisfação dos Alunos .....	6
5.1.2.	Inquéritos à Satisfação dos Encarregados de Educação .....	6
5.1.3.	Inquéritos à Satisfação Empresas .....	7
5.1.4.	Retorno da informação das partes interessadas .....	8
5.2	Grau de Concretização dos Objetivos da Qualidade .....	13
5.3	Desempenho dos processos e conformidades dos produtos e serviços .....	20
5.4	Não conformidades e ações corretivas .....	20
5.5	Resultados de monitorização e medição .....	20
5.6	Resultados das Auditorias .....	20
5.7	Desempenho dos Fornecedores Externos .....	21
6	A Adequação dos Recursos .....	22
7	Eficácia das Ações Empreendidas para Tratar os Riscos e as Oportunidades .....	22
8	Oportunidades de melhoria' .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

A revisão do Sistema da Qualidade é efetuada com base no Relatório de Gestão da Qualidade Ano Letivo, que pretende sintetizar o desempenho do Sistema da Qualidade da **Escola Profissional de Fafe (EPFafe)**.

O presente relatório diz respeito ao período compreendido entre **01 de setembro de 2016 e 31 de agosto de 2017 (ano letivo 2016 / 2017)**.

## 2. ESTADO DAS AÇÕES DAS ANTERIORES REVISÕES PELA GESTÃO

No que concerne às ações resultantes das anteriores revisões pela gestão, refira-se que todas as ações previstas foram executadas dentro do prazo estabelecido.

## 3. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO / ALTERAÇÕES EM QUESTÕES EXTERNAS E INTERNAS RELEVANTES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Escola Profissional de Fafe constituiu-se como uma mais-valia na oferta formativa de ensino secundário no concelho de Fafe no ano de 2000, chamando a si a especialidade em cursos na área de vendas, informática e multimédia. Centenas de jovens passaram já por esta instituição, que é inegavelmente reconhecida como uma escola de referência pela qualidade e eficácia profissional demonstradas pelos jovens diplomados integrados no mercado de trabalho e pelas elevadas taxas de empregabilidade conseguidas.

A Escola Profissional de Fafe conta com uma extensa bolsa de empresas cooperantes e um alargado leque de protocolos celebrados com instituições da região.

Contribuir para a ascensão da formação e qualificação profissional, dotar o meio e a região de mão-de-obra qualificada, combater o abandono e insucesso escolares, melhorar a qualidade de vida dos jovens e promover a sua fixação à região, são as prioridades e a linha de ação instituída pelo seu Projeto Educativo, “Formar para a Qualidade ... Formar para a Excelência”.

Estando certa que só a qualidade será o elemento de competitividade que fará a diferença, a Escola edificou um Projeto Educativo que visa a obtenção de um padrão de qualidade e eficácia profissional que seja reconhecido pelo mundo empresarial. Tem-se como metas educativas a Formação para a Qualidade, a Qualificação Profissional para a Excelência, em suma, a formação integral do indivíduo capaz de dar resposta a uma sociedade cada vez mais exigente. Neste âmbito, a Escola Profissional de Fafe investe numa formação que contempla a aquisição, o domínio de conhecimentos, as

competências, as atitudes e os valores, para que os seus jovens venham a atingir no desempenho da sua atividade profissional, níveis de excelência, quer como cidadãos, quer como técnicos.

Todos estes pontos fortes são conseguidos fruto de recursos humanos fortemente qualificados e atualizados e por uma gestão eficaz dos recursos físicos de que dispõe. O trabalho de racionalização, planeamento e responsabilização na formação ministrada, têm sido os alicerces para prosseguir com realismo, gradualismo e determinação a missão de gerar um “património vivo” de jovens a incorporar nos quadros intermédios de qualificação profissional do mundo do trabalho ou ainda o de prepará-los para o ingresso no ensino superior.

Frequentemente, após a conclusão da formação em contexto de trabalho/estágio, os jovens são convidados pelas empresas a ingressarem nos seus quadros, o que reflete a adequação dos conhecimentos e competências transmitidos pela nossa escola.

Como resposta quer à procura que sempre excedeu largamente a oferta de vagas disponíveis, quer pelas necessidades de formação sentidas pelo tecido empresarial local, a escola foi alargando e diversificando a sua oferta formativa ao longo dos anos da sua existência. Atualmente a escola ministra Cursos Profissionais e Cursos de Educação e Formação de Jovens.

Todos os cursos têm uma carga técnica relevante, pois são estruturados para preparar os jovens para a vida ativa. A formação assenta num contacto direto com o mundo do trabalho, são privilegiados o acompanhamento individualizado, a aprendizagem por simulação de situações reais em sala de aula/laboratórios, os trabalhos de projeto capazes de incrementar dinamismo, atualização e inovação empresarial e a formação em contexto de trabalho onde os alunos em situação real são preparados para o mundo de trabalho.

Dotada de um Projeto Educativo sólido e um Plano Anual de Atividades dinâmico, a Escola Profissional de Fafe tem a plena convicção que contribuirá para o desenvolvimento da economia local e para a formação de jovens capazes de responder aos desafios duma sociedade que corre a um ritmo alucinante em competitividade e crescente exigência de serviços e produtos.

## ANÁLISE SWOT

OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<b>Análise externa</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O ensino obrigatório passar a ser de 12 anos.</li> <li>• O plano de desenvolvimento regional apontar para a necessidade de evolução/revolução empresarial capaz de responder aos desafios e necessidades atuais nas áreas das: ciências informáticas; audiovisuais e produção dos <i>media</i> e do comércio;</li> <li>• Forte procura, por parte das empresas, de alunos diplomados;</li> <li>• Maior diversificação da oferta formativa;</li> <li>• Interesse de entidades externas em estabelecerem parcerias com a Escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O concelho apresentar indicadores de um decréscimo de jovens;</li> <li>• A redução do financiamento face às desistências dos alunos;</li> <li>• Contexto socioeconómico das famílias;</li> </ul>
<b>Análise interna</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A escola ter larga experiência na formação profissional de jovens e estar bem equipada nas áreas de formação que ministra.</li> <li>• A escola ter boas ligações com o tecido empresarial local;</li> <li>• A escola ser uma escola de referência;</li> <li>• A escola ser reconhecida como uma instituição que forma jovens capazes de integrar o mercado de trabalho de forma com sucesso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os constrangimentos na aprovação financeira dos cursos por parte Fundo Social Europeu.</li> <li>• As medidas da redução de custos na formação limitarem o investimento em novos recursos e obrigarem a uma gestão muito apertada dos recursos financeiros disponíveis;</li> </ul>

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestão da Qualidade Implementado de acordo com a ISO 9001:2008 – a fazer a transição para a 2015;</li> <li>• Ensino Profissional e Qualidade;</li> <li>• Formação diversificada e especializada dos docentes/formadores, equipa qualificada – 100% de licenciados e com vasta experiência no mundo empresarial;</li> <li>• Estabilidade do corpo de docentes/formadores;</li> <li>• Equipa jovem e dinâmica;</li> <li>• A escola tem recursos humanos capazes de dar resposta positiva e adequada para os cursos que ministra;</li> <li>• A escola possui equipamentos e recursos físicos capazes de dar resposta a cursos exigentes, respondendo muito positivamente à inovação;</li> <li>• O corpo docente fomenta junto dos alunos a criação e desenvolvimento de projetos inovadores tendo em vista descobrir novos potenciais e divulgar competências dos alunos;</li> <li>• A escola promove a participação dos alunos em projetos, eventos culturais e lúdicos junto da comunidade envolvente;</li> <li>• A escola tem uma vasta bolsa de empresas cooperantes capaz de dar resposta às necessidades da Formação em Contexto Trabalho (FCT).</li> <li>• A escola possui Serviços de Psicologia e Orientação que respondem positivamente às necessidades que têm vindo a crescer na comunidade escolar.</li> <li>• A escola tem vindo a registar elevadas taxas de empregabilidade nos últimos anos.</li> <li>• Visão estratégica e abertura à mudança por parte dos responsáveis e colaboradores da instituição;</li> <li>• Relacionamento com alunos e encarregados de educação personalizado;</li> <li>• Aposta na igualdade de género e na igualdade de oportunidades;</li> <li>• Apresenta um crescimento sustentado;</li> <li>• Plataforma web e redes sociais (Facebook) – divulgação de todas as atividades e projetos em que participa - estratégia de marketing e comunicação;</li> <li>• Instalações bem localizadas e cuidadas;</li> <li>• Proporciona um bom clima de segurança;</li> <li>• Possui parcerias com entidades responsáveis pela realização de estágios internacionais (Erasmus+);</li> <li>• Parceria com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (Fafe) estabelecendo estratégias que permitem reduzir o abandono e absentismo escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No âmbito social, os nossos alunos provêm de famílias de níveis socioeconómicos médios a baixos e são filhos de adultos pouco escolarizados.</li> <li>• A manifesta percentagem de jovens que são oriundos de famílias com problemas familiares graves e muitas vezes com necessidades de acompanhamento pelos SPO.</li> <li>• Os alunos começam a desistir dos cursos por necessidades familiares e/ou por aliciamento de conquista de um emprego precoce.</li> <li>• O facto dos pais/encarregados de educação manifestarem pouca participação na vida da escola, recorrem a esta só quando solicitados.</li> <li>• Instalações no limite da sua lotação.</li> </ul>

## 4. DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

A Escola Profissional de Fafe (EPFafe) constituiu-se como uma mais-valia na oferta formativa de ensino Profissional no concelho de Fafe no ano de 2000, chamando a si a especialidade em cursos na área de vendas, informática, eletrónica, multimédia, Frio e Climatização e atualmente aposta, também, na área de Restaurante/Bar. Centenas de jovens passaram já por esta instituição, que é inegavelmente reconhecida como uma escola de referência pela qualidade e eficácia profissional demonstradas pelos jovens diplomados integrados no mercado de trabalho e pelas elevadas taxas de empregabilidade e prosseguimento de estudos conseguidas.

A EPFafe conta com uma extensa bolsa de empresas cooperantes e um alargado leque de protocolos celebrados com instituições da região para a realização da Formação em Contexto de Trabalho e posterior integração no mercado de trabalho.

Contribuir para a ascensão da formação e qualificação profissional, dotar o meio e a região de mão-de-obra qualificada, combater o abandono e insucesso escolares, melhorar a qualidade de vida dos jovens e promover a sua fixação à região, são as prioridades e a linha de ação instituída pelo seu Projeto Educativo, "Formar para a Qualidade ... Formar para a Excelência".

## 5. INFORMAÇÕES QUANTO AO DESEMPENHO E À EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 5.1 Satisfação dos alunos e retorno da informação de partes interessadas relevantes

#### 5.1.1 Inquéritos à Satisfação dos Alunos

A avaliação efetuada pelos alunos referente ao desempenho dos docentes foi de 85,62% para um objetivo proposto inicialmente de  $\geq 84\%$ . A taxa de respostas foi de 100% (280 inquéritos / 280 respostas). Relativamente à avaliação da Escola Profissional, a percentagem de satisfação é de 82,99% par um objetivo de  $\geq 82\%$ . A taxa de respostas foi de 98% (280 inquéritos/273 respostas). Este valor reflete o esforço efetuado pela escola na obtenção do maior número de respostas aos inquéritos efetuados.

#### 5.1.2. Inquéritos à Satisfação dos Encarregados de Educação

Após análise dos resultados obtidos com o tratamento dos inquéritos de avaliação de satisfação, o grau de satisfação dos encarregados de educação foi de 86,74%, para uma meta de  $\geq 86\%$ . A questão mais pontuada está relacionada com a comunicação com o diretor de turma. Revelando assim que os encarregados de educação se sentem à vontade para falar de qualquer assunto com o diretor de turma (93,44%). A taxa de resposta obtida foi de 59% (280 inquéritos/164 respostas), tendo sido a taxa mais baixa de resposta em todos os inquéritos aplicados, esta situação deve-se ao facto de a escola não conseguir controlar da mesma forma que controla os restantes.

### **5.1.3. Inquéritos à Satisfação Empresas**

O grau de satisfação das empresas acolhedoras de estagiários foi de 92,75% para um objetivo proposto de  $\geq 86\%$ . Os itens mais cotados estão relacionados com os valores e comportamentos cívicos dos estagiários (93,52%), com o apoio prestado pelo orientador de formação em contexto de trabalho (93,21%) e com a organização e planeamento do processo de estágio (92,59%).



### 5.1.4. Retorno da informação das partes interessadas

A organização procedeu à **identificação das necessidades e expetativas das partes interessadas** relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade. Esta análise encontra-se evidenciada no **quadro seguinte**:

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
Alunos	Uma cantina maior	Novas Instalações	Neste momento a escola não possui condições para ter uma cantina maior e mais espaços de convívio, para isso precisa de novas Instalações para fazer face às necessidades detetadas.	
	Espaço de Convívio			
	Internet Lenta	-----	A internet é a indicada para o desenvolvimento das tarefas que os alunos têm de fazer no decorrer das aulas e na elaboração de trabalhos práticos.	Os alunos utilizam a net para fazerem, nos intervalos, download de jogos, vídeos...e nestas ocasiões a velocidade da

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
				net não é a que gostariam.
	Ar Condicionado em todas as salas	-----	A escola cria as condições necessárias para o conforto dos alunos, sendo impossível, haver ar condicionado em todas as salas, isto traria custos muito elevados à instituição. Contudo, todas as salas dispõem de aquecimento.	
<b>Colaboradores (Docentes/Formadores)</b>	Respeito pelas condições estabelecidas pelas partes, nomeadamente pagamentos, prazos e condições estipuladas.		Cumprimento do Acordado	-----
		Avaliação da Satisfação dos colaboradores	Implementação do inquérito à satisfação dos colaboradores	

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
<b>Empresas</b>	<p>Maior diversificação de cursos (área construção civil; contabilidade e fiscalidade, marketing e publicidade; metalurgia e metalomecânica; gestão e administração; saúde, indústria têxtil; indústrias alimentares, hotelaria e restauração, secretariado e trabalho administrativo, segurança e higiene no trabalho, turismo e lazer, enquadramento na Organização/empresas, serviços e transportes, trabalho social e orientação, entre outras.</p>	<p>Necessidade de haver cursos na área de Restaurante/ Bar e de Apoio à Comunidade.</p>	<p>Relativamente às propostas das empresas no que concerne à maior diversificação de cursos, a Escola apresenta todos os anos a sua oferta formativa tendo em conta o diagnóstico de necessidades da região e tendo em conta os recursos físicos e humanos de que dispõe. Há alguma limitação na diversificação da oferta devido às instalações estarem lotadas. Estes cursos exigiriam novas infraestruturas e investimentos e não há financiamento para isso. Relativamente às necessidades detetadas pela organização, fará parte da nossa oferta para 2017/2018 as áreas de restaurante/bar e apoio à comunidade, uma vez que são duas áreas em que um défice de técnicos especializados.</p>	<p>-----</p>
	<p>Maior Diversificação da Oferta Formativa</p>	<p>_____</p>	<p>A escola aposta todos os anos na diversificação da oferta formativa, contudo está condicionada pela questão das instalações e pela oferta apresentada pelo Agrupamento de Escolas de</p>	<p>_____</p>

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
Autarquia			Fafe.	
Parceiros Sociais (CPCJ...)	<p>Maior oferta de cursos de educação e formação de jovens para permitirem que os jovens em risco de abandono escolar possam terminar os seus percursos escolares.</p>		<p>Ao longo dos últimos 10 anos que a Escola disponibiliza cursos para que os jovens possam terminar o 9.º ano através de cursos que lhes dão dupla certificação (escolar e profissional), e que lhes permite prosseguir os estudos ou ingressarem no mercado de trabalho. Nem sempre a escola pode dar respostas às solicitações para integração de alunos neste tipo de metodologias, uma vez que está condicionada, por parte dos organismo que a tutelam, pela aprovação dos cursos a que se candidata.</p>	-----
Fornecedores/Subcontratados	Respeito pelas condições estabelecidas pelas partes, nomeadamente pagamentos, prazos e condições estipuladas.		Cumprimento do Acordado	

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
Estado (DGEstE/POCH)	Cumprimento das Obrigações Legais		Cumprimento da execução das ações de acordo com o refletido no projeto.	
Instituições Financeiras	Cumprimento das obrigações contratuais.		Cumprimento das obrigações contratuais.	-----

### 5.2 Grau de Concretização dos Objetivos da Qualidade

Os resultados dos Indicadores dos processos, disponíveis até à data, encontram-se descritos na tabela a seguir para uma melhor análise e compreensão.

Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
PR. 01 Gestão Estratégica	Nº de Metas Atingidas/ Nº de Metas Planeadas	100%	85,19%	89%	↑	100%	
	Grau Satisfação Global	≥85%	87%	86%	↓		
	Custos (€) Nível IV	≤ 891.125,8 €	963. 338.6€	973.410.9€	↑		
	Custos (€) Vocacional	≤ 71.868,00 €	334. 513.4€	88.726.9€	↓		
	Custos (€) Total	≤ 962.993,8 €	1. 297. 852.1€	1.062.137.8€	↓		
	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%)	≥ 86%	89%	87%	↓		

Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%)	≥86%	87%	93%	↑	100%	
	Avaliação de Desempenho da EPFAFE pelos Alunos (%)	≥ 82%	86,33%	83%	↓		
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%)	≥ 84%	86,55%	86%	↓		
PR. 02 Gestão de Recursos Humanos	N.º de Horas de Formação	≥ 35 Horas	16 Horas	56 Horas	↑		
	Volume de Formação	—	16 Horas	56 Horas	↑		
	% de Colaboradores Abrangidos	≥ 10%	15%	13 %	↓		
	Eficácia das Ações de Formação	100% Eficazes	100%	100%	→		

Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
<b>PR.03</b> <b>Gestão de Recursos Físicos</b>	Custos com Manutenções do Parque Informático (€)	—	0€	6 745.3€	↑	—	
	Custos com Manutenções das Infraestruturas (€)		0€	5 984.3€	↑		
	Custos com Aquisições de Equipamentos Informático (€)		0€	6 157.0€	↑		
<b>PR.04</b> <b>Gestão de Compras</b>	Desempenho de Fornecedores / Subcontratados	≥ 92%	95%	94%	↓	100%	
<b>PR.05</b> <b>Gestão do Ensino</b>	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%) Nível IV - (IMP.149)	≥ 86%	86%	86%	→	83%	
	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%) Nível IV - (IMP.150)	≥ 87%	88%	93%	↑		

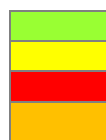


Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
	Índice de Satisfação da Escola pelos Alunos (%) Nível IV - (IMP.148)	≥ 84%	86%	82%	↓		
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%) Nível IV - (IMP.128)	≥ 85%	87%	85%	↓		
	Taxa de Desistência (%) Nível IV	≤ 20%	20%	22%	↑		
	Taxa de Assiduidade/ Execução do Volume Formação Nível IV (%)	≥ 90%	92%	95%	↑		
	Prosseguimento de Estudos (%) - Nível IV	≥ 20%	24%	21%	↓		
	Taxa de Empregabilidade (%) - Nível IV	≥ 50%	53%	51%	↓		

Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%) Vocacional - (IMP.149)	≥ 90%	91%	94%	↑		
	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%) Vocacional- (IMP.150)	≥ 82%	82%	94%	↑		
	Índice de Satisfação da Escola pelos Alunos (%) Vocacional - (IMP.148)	≥ 86%	88%	94%	↑		
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%) Vocacional - (IMP.128)	≥ 85%	87%	85%	↓		
	Taxa de Desistência (%) Vocacional	≤20%	22%	0%	↓		
	Taxa de Assiduidade / Taxa de Execução / Volume Formação Vocacional (%)	≥ 92%	94%	97%	↑		

Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
	Prosseguimento de Estudos (%) - Vocacional	≥60%	70%	94%	↑		
	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%) CEF - (IMP.149)	≥90%	-----	92%			
	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%) CEF- (IMP.150)	≥80%	-----	96%			
	Índice de Satisfação da Escola pelos Alunos (%) CEF - (IMP.148)	≥86%	-----	88%			
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%) CEF - (IMP.128)	≥85%	-----	89%			
	Taxa de Desistência (%) CEF	≤20%	-----	13%			
	Taxa de Assiduidade / Taxa de Execução / Volume Formação CEF (%)	≥90%	-----	84%			

Processo	Indicador	Meta Prevista (Ano Letivo)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
	Proseguimento de Estudos (%) - CEF	≥65%	-----	100%			



Indicador Cumprido

Indicador Sem Meta

Indicador Não Cumprido

Indicador à Data sem Dados

↓ valor mais baixo que ano anterior

↑ valor mais alto que ano anterior

→ manteve o mesmo valor que o ano anterior

NA – Não Aplicável

**Nota:** Das 35 metas previstas foram cumpridas 31

### 5.3 Desempenho dos processos e conformidades dos produtos e serviços

O acompanhamento do desempenho dos processos encontra-se registado no **IMP.006 - Planeamento da Qualidade** e **IMP.175 – Plano de Monitorização e Medição**.

### 5.4 Não conformidades e ações corretivas

Durante o ano letivo de 2016-2017 procedeu-se à abertura de 1 Ação Preventiva e 04 Ações Corretivas.

A verificação da eficácia das Ações Corretivas / Preventivas implementadas das Não Conformidades / Oportunidades de Melhoria foi demonstrada pelo Dinamizador da Qualidade.

É de salientar que com a alteração da NP EN ISO 9001:2015 as ações preventivas deixaram de existir, logo durante o ano letivo 2017/2018 as mesmas não serão consideradas. O procedimento será alterado tendo em conta os requisitos espelhados na norma.

### 5.5 Resultados de monitorização e medição

Os resultados da monitorização e medição dos Indicadores dos processos, disponíveis até à data, encontram-se espelhados na tabela do ponto - 5.2 Grau de Concretização dos objetivos da qualidade.

O acompanhamento da monitorização e medição dos indicadores encontra-se registado no **IMP.175 – Plano de Monitorização e Medição**.

### 5.6 Resultados das Auditorias

A Auditoria Interna foi realizada no dia 4 de junho de 2017 e 5 de junho de 2017. As Não Conformidades / Oportunidades de Melhoria detetadas encontram-se na tabela seguinte:

Cláusula	Verificado	Não Conformidade	Oportunidade de Melhoria
4.1 Requisitos Gerais	ST	—	—
4.2 Requisitos Gerais Documentação	ST	—	—
5.1 Comprometimento Gestão	ST	—	—
5.2 Focalização no Cliente	ST	—	—
5.3 Política da Qualidade	ST	—	—
5.4 Planeamento	ST	—	—
5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	ST	—	—
5.6 Revisão pela Gestão	ST	—	—
6.1 Provisão de Recursos	ST	—	—

Cláusula	Verificado	Não Conformidade	Oportunidade de Melhoria
6.2 Recursos Humanos	ST	—	—
6.3 Infraestrutura	ST	—	—
6.4 Ambiente de Trabalho	ST	—	—
7.1 Planeamento da Realização do Produto	ST	—	—
7.2 Processos Relacionados com o Cliente	ST	—	—
7.3 Conceção e Desenvolvimento	ST	—	—
7.4 Compras	ST	—	—
7.5 Produção e Fornecimento do Serviço	ST	1,2,3,4	1
7.6 Controlo dos Equipamentos de Monitorização e Medição	ST	Exclusão à Norma	
8.1 Generalidades	ST	—	—
8.2 Monitorização e Medição	ST	—	—
8.3 Controlo do Produto Não Conforme	ST	—	—
8.4 Análise de Dados	ST	—	—
8.5 Melhoria	ST	—	—
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>1</b>

Foram analisadas todas as Não Conformidades / Oportunidades de Melhoria detetadas no Relatório da Auditoria Interna e as respetivas ações corretivas / preventivas no IMP.095 - Ficha de Ações de Melhoria.

A Auditoria de Acompanhamento foi realizada no dia 11 de julho de 2017. A auditoria realizada destina-se a verificar o grau de implementação do Sistema de Gestão e/ou o grau de conformidade do sistema, produto ou serviço com os requisitos da norma de referência aplicável. Foram sugeridas 2 Oportunidades de Melhoria.

A verificação da eficácia das Ações Corretivas implementadas das Não Conformidades / Oportunidades de Melhoria encontra-se espelhada no ponto 4.4.

### 5.7 Desempenho dos Fornecedores Externos

No que se refere ao desempenho dos fornecedores, foi efetuada a avaliação de 23 fornecedores, com uma avaliação de 94%.

## 6 A Adequação dos Recursos

No que concerne aos Recursos Humanos, a Direção Executiva, considera que a estrutura existente se encontra ajustada às necessidades da Organização, permitindo assegurar uma implementação eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade, através de uma correta e efetiva operacionalização e controlo dos processos existentes.

Relativamente aos Recursos Físicos, a Direção Executiva, considera que as infraestruturas e o ambiente de trabalho existente são os necessários para a efetiva operacionalidade do Sistema de Gestão da Qualidade e para obter a conformidade dos produtos / serviços. Neste contexto, refira-se que, no início de setembro, se procedeu à definição do Plano de Verificação / Manutenção das Infraestruturas e do Parque informático, respetivamente.

Relativamente ao conhecimento organizacional, existe uma política interna de comunicação bem definida, sendo incentivada a partilha dos conhecimentos adquiridos pelos colaboradores, através da experiência, de forma a potenciar a obtenção dos objetivos da empresa. Formalmente sempre que um colaborador adquire uma competência num determinado setor e considere necessária a transmissão desse conhecimento a outro colaborador, procede-se ao registo da respetiva ação de formação, de acordo com a metodologia descrita no Processo 02 – Gestão de Recursos Humanos.

## 7 Eficácia das Ações Empreendidas para Tratar os Riscos e as Oportunidades

Tendo em conta que é a primeira revisão pela gestão onde estão espelhados os riscos e oportunidades, não é possível avaliar as ações empreendidas, logo no final do semestre do ano letivo será efetuada uma adenda à ata de reunião de revisão pela gestão para análise das mesmas.

## 8 Oportunidades de melhoria'

Todas as ações com objetivo de melhoria para o ano letivo de 2017/2018 estão refletidas no **Planeamento da Qualidade**.

06-09-2017