



RELATÓRIO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Ano Letivo 2017/2018

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	19
5.4	Não conformidades e ações corretivas	19
5.5	Resultados de monitorização e medição	19
5.6	Resultados das Auditorias	19
5.7	Desempenho dos Fornecedores Externos	21
6	A Adequação dos Recursos	21
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 2017 e 31 de agosto de 2018 (ano letivo 2017 / 2018)**.

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 excede 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
Análise externa	
<ul style="list-style-type: none"> • O ensino obrigatório passar a ser de 12 anos. • 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; • Forte procura, por parte das empresas, de alunos diplomados; • Maior diversificação da oferta formativa; • Interesse de entidades externas em estabelecerem parcerias com a Escola. 	<ul style="list-style-type: none"> • O concelho apresentar indicadores de um decréscimo de jovens; • A redução do financiamento face às desistências dos alunos; • Contexto socioeconómico das famílias;
Análise interna	
<ul style="list-style-type: none"> • A escola ter larga experiência na formação profissional de jovens e estar bem equipada nas áreas de formação que ministra. • A escola ter boas ligações com o tecido empresarial local; • A escola ser uma escola de referência; • A escola ser reconhecida como uma instituição que forma jovens capazes de integrar o mercado de trabalho de forma com sucesso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Os constrangimentos na aprovação financeira dos cursos por parte Fundo Social Europeu. • 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;

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

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 89,6% para um objetivo proposto inicialmente de $\geq 84\%$. Relativamente à avaliação da Escola Profissional, a percentagem de satisfação é de 85,2% para um objetivo de $\geq 82\%$. A taxa de respostas foi de 93% (315 inquéritos/ 293 respostas).

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 89.65%, para uma meta de $\geq 86\%$. A questão mais pontuada está relacionada com a satisfação pela forma como atua o diretor de turma (97.14%). Constatase ainda que os encarregados de educação se sentem à vontade para falar de qualquer assunto com o diretor de turma (95,83%). A taxa de resposta obtida foi de 61% (315 inquéritos/192 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 94,03% para um objetivo proposto de $\geq 90\%$. Os itens mais cotados estão relacionados com os valores e comportamentos cívicos dos estagiários, com o apoio prestado pelo orientador de formação em contexto de trabalho e com a organização e planeamento do processo de estágio.

A taxa de resposta nos dois momentos de avaliação foi de 100% (206 Inquéritos enviados / 206 Inquéritos respondidos).

5.1.4. Retorno da informação das partes interessadas

A organização procedeu à **identificação das necessidades e expetativas das partes interessadas** para o ano letivo 18-19 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
Direção	Novas Instalações		A Direção há vários anos que pretende novas instalações, situação que não tem sido possível implementar, uma vez que é um pré requisitos que seja no centro da cidade de forma a não perder alunos.	
Alunos	<i>ótima escola</i>		-----	
	<i>"Cria saber porque a 19,3 não participou num torneio de futebol, e não vai participar em visitas de estudo no 2ª ano. porque razão não temos bar. motivo para não ter tido material necessário para participar dentro das normas de segurança. n temos matraquilhos em boas condições algo que nos permite entreter. razão de terem nos preenchido o horário.</i>	-----	Não foi possível devido aos alunos estarem em estágio. A Direção à vários anos que pretende novas instalações, situação que não tem sido possível implementar. NA Obviamente os horários podem sofrer reajuste ao longo do ano para cumprimento do plano curricular, os alunos são informados logo no início do ano desta situação	-----

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
Alunos	"- Arranjar as fichas elétricas nas paredes das salas de aula; - Melhorar a qualidade das casas de banho; - Arranjar os computadores que não funcionam nos laboratórios L1, L3 e L4. Obrigado!"	-----	Serão tomadas as devidas ações de forma a colmatar as ocorrências. Situação colmatada até 31.08.2018	-----
	escola mt fixe		-----	
	Precisávamos de salas com computadores com mais qualidade devido ao nosso curso		A Organização não considera pertinente a implementação da sugestão apresentada pois o laboratório é o adequado ao Plano Curricular do Curso.	
	É importante para o nosso curso termos computadores em bom funcionamento		A Organização não considera pertinente a implementação da sugestão apresentada pois o laboratório é o adequado ao Plano Curricular do Curso.	
	Precisamos de computadores melhores		A Direção há vários anos que pretende novas instalações, situação que não tem sido possível implementar.	
	Ter um bar na escola		-----	
	Não tenho nada dizer sobre isso!!!		-----	
	Não termos tanto os horários carregados		Obviamente os horários podem sofrer reajuste ao longo do ano para cumprimento do plano curricular, os alunos são informados logo no início do ano desta situação	

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
Alunos	<i>Internet Rápida</i>		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 net não é a que gostaríamos.
	<i>Bar, Salas de convívio, Biblioteca, um espaço com sofás e esplanadas para os alunos, salão de jogo, Campo de Futebol urgentemente</i>		A Direção à vários anos que pretende novas instalações, situação que não tem sido possível implementar.	
	<i>Sala de fumadores, Sala de Vídeo Games Cacifos Salas de informática com qualidade. Estacionamento de bicicletas abrigado seguro, salas práticas</i>	-----	A Organização não considera pertinentes os espaços sugeridos.	
Encarregados de Educação	<i>Cargas Horárias</i>		Situação alheia à Escola, plano curricular depende requisitos legais / normativos.	-----
	<i>As instalações da escola deveriam ser melhoradas, algumas partes estão bastante degradadas.</i>		A Direção há vários anos que pretende novas instalações, situação que não tem sido possível implementar, uma vez que é um pré requisitos que seja no centro da cidade de forma a não perder alunos.	
	<i>Obrigado pela vossa colaboração, não seria melhor. Obrigado a todos.</i>		-----	

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
Encarregados de Educação	-----	Mais participação do Encarregado de Educação na vida escolar.	Atividades / Reuniões / Contactos regulares (*)	Ações refletidas no Planeamento da qualidade 18-19.
Colaboradores (Docentes/Formadores)	Respeito pelas condições estabelecidas pelas partes, nomeadamente pagamentos, prazos e condições estipuladas.		Cumprimento do Acordado	
Empresas	Os estágios deveriam ocorrer ao longo de todo o ano	-----	Não aplicável, uma vez que a maioria das empresas solicita estágios na altura planeada.	
Autarquia	Maior Diversificação da Oferta Formativa		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 Fafe.	
Parceiros Sociais (CPCJ...)	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.	-----	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	-----

Partes Interessadas	Resposta			
	Necessidades Identificadas pelas partes interessadas	Necessidades Identificadas pela Organização	Resposta da Organização às Necessidades detetadas	Observações
			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 organismos que a tutelam, pela aprovação dos cursos a que se candidata.	
Fornecedores/ Subcontratados	Respeito pelas condições estabelecidas pelas partes, nomeadamente pagamentos, prazos e condições estipuladas.		Cumprimento do Acordado	-----
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.	

Algumas das necessidades identificadas em 2017-2018 mantêm-se para 2018-2019 (ver Resposta da Organização às Necessidades detetadas).

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 (2017 / 2018)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Valor Obtido Ano Letivo 2017 / 2018	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
PR. 01 Gestão Estratégica	Nº de Metas Atingidas/ Nº de Metas Planeadas	100%	85,19%	89%	90%	↑	86%	
	Grau Satisfação Global	≥85%	87%	86%	94,3%	↑		
	Custos (€) Nível IV	≤ 1 278.084,3 €	963. 338.6€	973.410.9€	941.356.97€	↓		
	Custos (€) CEFs	≤ 198.810,57 €	334. 513.4€	88.726.9€	201.956,7€	↑		A diferença foi residual logo não foram implementadas qq ações.
	Custos (€) Total	-----	1. 297. 852.1€	1.062.137.8€	1.143.313,4€	↑		
	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%)	≥ 86%	89%	87%	89,65%	↑		.





Processo	Indicador	Meta Prevista (2017 / 2018)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Valor Obtido Ano Letivo 2017 / 2018	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
PR. 01 Gestão Estratégica	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%)	≥90%	87%	93%	94,03%	↑	86%	
	Avaliação de Desempenho da EPFAFE pelos Alunos (%)	≥ 82%	86,33%	83%	85,19%	↑		
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%)	≥ 84%	86,55%	86%	89,57%	↑		
PR. 02 Gestão de Recursos Humanos	Grau de Satisfação dos Colaboradores	≥ 75%	—	—	78,73%	—	100%	
	N.º de Horas de Formação	≥ 35 Horas	16 Horas	56 Horas	35 Horas	↓		
	Volume de Formação	—	16 Horas	56 Horas	70 Horas	↑		
	% de Colaboradores Abrangidos	≥ 10%	15%	13 %	11%	↓		
	Eficácia das Ações de Formação	100% Eficazes	100%	100%	100%	→		

RELATÓRIO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Processo	Indicador	Meta Prevista (2017 / 2018)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Valor Obtido Ano Letivo 2017 / 2018	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
PR.03 Gestão de Recursos Físicos	Custos com Manutenções do Parque Informático (€)	≤ 7 000,00€	0€	6 745.3€	0€	↓	67%	Devido à antiguidade dos edifícios houve necessidade de manutenção mais aprofundada.
	Custos com Manutenções das Infraestruturas (€)	≤ 6 000,00€	0€	5 984.3€	15.203,9€	↑		
	Custos com Aquisições de Equipamentos Informático (€)	≤ 6.500,00€	0€	6 157.0€	6 100.08€	↓		
PR.04 Gestão de Compras	Desempenho de Fornecedores / Subcontratados	≥ 94%	95%	94%	95,33%	↑	100%	
PR.05 Gestão do Ensino	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%) Nível IV - (IMP.149)	≥ 85%	86%	86%	88,28%	↑	93%	
	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%) Nível IV - (IMP.150)	≥ 90%	88%	93%	94,95%	↑		

Processo	Indicador	Meta Prevista (2017 / 2018)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Valor Obtido Ano Letivo 2017 / 2018	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
PR.05 Gestão do Ensino	Índice de Satisfação da Escola pelos Alunos (%) Nível IV - (IMP.148)	≥ 80%	86%	82%	84,73%	↑	93%	
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%) Nível IV - (IMP.128)	≥ 83%	87%	85%	89,82%	↑		
	Taxa de Desistência (%) Nível IV	≤ 25%	20%	22%	22%	→		
	Taxa de Assiduidade/ Execução do Volume Formação Nível IV (%)	≥ 92%	92%	95%	96,9%	↑		
	Prosseguimento de Estudos (%) - Nível IV	≥ 20%	24%	21%	21%	→		
	Taxa de Empregabilidade (%) - Nível IV	≥ 50%	53%	51%	86%	↑		

Processo	Indicador	Meta Prevista (2017 / 2018)	Valor Obtido Ano Letivo 2015 / 2016	Valor Obtido Ano Letivo 2016 / 2017	Valor Obtido Ano Letivo 2017 / 2018	Estado	Eficácia do Processo	Observações / Comentários
PR.05 Gestão do Ensino	Índice de Satisfação dos Encarregados de Educação (%) CEF - (IMP.149)	≥90%	-----	92%	95,58%	↑	93%	
	Índice de Satisfação das Empresas Acolhedoras dos Estagiários (%) CEF- (IMP.150)	≥92%	-----	96%	88,27%	↓		
	Índice de Satisfação da Escola pelos Alunos (%) CEF - (IMP.148)	≥86%	-----	88%	87,32%	↓		
	Avaliação do Desempenho dos Docentes pelos Alunos (%) CEF - (IMP.128)	≥86%	-----	89%	89%	→		
	Taxa de Desistência (%) CEF	≤20%	-----	13%	13%	→		
	Taxa de Assiduidade / Taxa de Execução / Volume Formação CEF (%)	≥82%	-----	84%	84%	→		
	Prosseguimento de Estudos (%) - CEF	≥94%	-----	100%	97%	↓		

	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

5.3 Desempenho dos processos e conformidades dos produtos e serviços

O acompanhamento do desempenho dos processos foi de 100% (aplicação de ponderações aos indicadores mais importantes – Ver Planeamento da Qualidade).

5.4 Não conformidades e ações corretivas

Durante o ano letivo de 2017-2018 procedeu-se à abertura de 4 Ações Melhoria e 04 Ações Corretivas.

A verificação da eficácia das mesmas foi demonstrada pelo Dinamizador da Qualidade.

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** e foi de 90%.

5.6 Resultados das Auditorias

A Auditoria Interna foi realizada no dia 10 de julho de 2018 e 13 de julho de 2018. As Não Conformidades / Oportunidades de Melhoria detetadas encontram-se na tabela seguinte:

RELATÓRIO DE AUDITORIA



Resumo da Auditoria

Cláusula	Verificado	Não Conformidade	Oportunidade de Melhoria
4.1 Compreender a Organização e o seu Contexto	ST	—	—
4.2 Compreender as Necessidades e as Expetativas das Partes Interessadas	ST	—	—
4.3 Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	ST	—	—
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos	ST	—	—
5.1 Liderança e compromisso	ST	—	—
5.2 Política	ST	—	—
5.3 Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	ST	—	—
6.1 Ações para Tratar Riscos e Oportunidades	ST	—	—
6.2 Objetivos da Qualidade e Planeamento para os Atingir	ST	—	—
6.3 Planeamento das Alterações	ST	—	—
7.1 Recursos	ST	—	—
7.2 Competências	ST	1,2	1
7.3 Consciencialização	ST	—	—
7.4 Comunicação	ST	—	—
7.5 Informação Documentada	ST	—	—
8.1 Planeamento e Controlo Operacional	ST	—	—
8.2 Requisitos para Produtos e Serviços	ST	—	—
8.3 Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	ST	—	—
8.4 Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos	ST	—	—
8.5 Produção e Prestação do Serviço	ST	3	—
8.6 Libertação de Produtos e Serviços	ST	—	—
8.7 Controlo de Saídas Não Conformes	ST	—	—
9.1 Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	ST	—	—
9.2 Auditoria Interna	ST	—	—
9.3 Revisão pela Gestão	ST	—	—
10.1 Generalidades	ST	—	—
10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva	ST	—	—
10.3 Melhoria Contínua	ST	—	—
Total		3	1

ST – Sandra Torres

Equipa Auditora	Representante da Entidade Auditada
Sandra Torres	
Data: 13/07/2018	Data: 13/07/2018

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 Renovação foi realizada no dia 19 de julho de 2018. 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 3 Oportunidades de Melhoria.

A verificação da eficácia das Ações Corretivas / Oportunidades de Melhoria encontra-se espelhada no ponto no IMP.095 - Ficha de Ações de Melhoria.

5.7 Desempenho dos Fornecedores Externos

No que se refere ao desempenho dos fornecedores, foi efetuada a avaliação de 26 fornecedores, com uma avaliação de **95.33%**.

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

Processos	Riscos	Ações (1)	Análise da Eficácia
PR 1/2/3/4/5	Não cumprimento requisitos legais	1 a 18	Durante o ano letivo 17-18, não foram atribuídas coimas por incumprimento de requisitos legais.
PR 1/2/3/4/5	Cortes financeiros nos projetos após a execução dos mesmos	1 a 18	Até à data ainda não foi possível aferir o corte relativamente aos projetos concluídos em 2018.
PR 1/2	Diminuição Satisfação clientes (alunos, encarregados de educação e empresas acolhedoras de estagiários)	1 a 18	Grau Satisfação Global aumentou comparativamente ao ano letivo anterior (86% - 16-17 no ano letivo 17-18 foi de 94,3%), logo as ações implementadas foram eficazes
PR 1/2	Diminuição da Satisfação dos colaboradores	1 a 18	Como foi o primeiro ano letivo que foi implementado o inquérito não temos base de comparação embora os resultados foram bons.
PR 1/2	Diminuição do número de turmas aprovadas	1 a 18	Mantiveram-se o n.º de turmas aprovadas (16). Logo verifica-se a eficácia das ações empreendidas
PR 1/5	Aprovação financeira turmas (corte candidaturas, % de aprovação).No caso dos Cursos de Educação e Formação de Jovens do montante solicitado foram aprovados 99%.Quanto aos Cursos Profissionais do montante solicitado foram aprovados 99,64%.	1 a 18	Até à data ainda não foi possível aferir o corte relativamente aos projetos concluídos em 2018.

Processos	Oportunidades	Ações (1)	Análise da Eficácia
PR 1/2	Aumento Satisfação clientes (alunos, encarregados de educação e empresas acolhedoras de estagiários)	1 a 18	Grau Satisfação Global aumentou comparativamente ao ano letivo anterior (86% - 16-17 no ano letivo 17-18 foi de 94,3%), logo as ações implementadas foram eficazes
PR 1/2	Aumento Satisfação colaboradores	1 a 18	Como foi o primeiro ano letivo que foi implementado o inquérito não temos base de comparação embora os resultados foram bons.
PR 1/5	Aumento do número de turmas aprovadas	1 a 18	Mantiveram-se o n.º de turmas aprovadas (16). Logo verifica-se a eficácia das ações empreendidas

Processos	Oportunidades	Ações (1)	Análise da Eficácia
PR 1/5	Manter o financiamento	1 a 18	Até à data ainda não foi possível aferir o corte relativamente aos projetos concluídos em 2018.
PR 1/5	Manter o ensino obrigatório em 12 anos	1 a 18	A legislação mantém-se.
PR 1	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 media e do comércio e restauração.	1 a 18	Mantiveram-se o n.º de turmas aprovadas (16). Logo verifica-se a eficácia das ações empreendidas.
PR 1/5	Manter a procura, por parte das empresas, de alunos diplomados	1 a 18	Como podemos verificar pelo indicador Grau de Empregabilidade nos últimos anos o valor tem aumentado (53%;51%;86%) o que demonstra uma procura maior por parte das empresas.
PR 1/5	Maior diversificação da oferta formativa	1 a 18	Existiu uma diversificação com a inclusão do curso de Restaurante Bar).
PR 1	Aumentar o Interesse de entidades externas em estabelecerem parcerias com a Escola	1 a 18	Com o Projeto ichallengeU a EPFafe estabeleceu diversas parcerias com entidades locais e regionais, essencialmente universidades.
PR 1/2/3/4/5	Manter a Escola como uma escola de referência a nível local e regional	1 a 18	Pelo seu ensino de qualidade, taxas de empregabilidade e pela participação em projetos a nível nacional e internacional a EPFafe mantém-se como uma escola de referência a nível local e regional.

8 Oportunidades de melhoria

Todas as ações com objetivo de melhoria para o ano letivo de 2018/2019 estão refletidas no **Planeamento da Qualidade**.

27-08-2018