

RELATÓRIO FINAL DE VERIFICAÇÃO EQAVET

I. Introdução

1.1. Entidade formadora visitada

Nome da entidade formadora	Escola Profissional do Comércio, Escritórios e Serviços do Porto – Raul Dória (EPRD)
Contacto telefónico e endereço eletrónico	222 074 200 rauldoria@gmail.com

1.2. Data e local da visita de verificação de conformidade EQAVET

Data da visita (dia/mês/ano)	24/07/2020
Morada da entidade formadora	Praça da República, 93 – A 4050 - 497 Porto

1.3. Responsáveis na entidade formadora

Responsável da entidade formadora	
Nome e cargo	Jorge Pinto Diretor Executivo e Presidente do Conselho de Administração
Contacto telefónico e endereço eletrónico	222 074 200 jorge.pinto@rauldoria.pt

Relator do Relatório do Operador ou do último Relatório de Progresso Anual (conforme aplicável)	
Nome e cargo de direção exercido	Jorge Pinto - Diretor Executivo e Presidente do Conselho de Administração Laura Rocha - Diretora Pedagógica e responsável pela Qualidade
Contacto telefónico e endereço eletrónico	222 074 200 jorge.pinto@rauldoria.pt laura.rocha@rauldoria.pt

1.4. Equipa de verificação de conformidade EQAVET

Perito Coordenador	Perito
Ana Margarida Fonseca	Filipa Joana Silva
965053921 afonseca@ufp.edu.pt	939412566 filipa_joana@sapo.pt
Universidade Fernando Pessoa	Instituto Superior Politécnico de Gaya

1.5. Enquadramento da visita nos processos de verificação de conformidade EQAVET

- Primeiro processo de verificação de conformidade EQAVET
- Processo de renovação do selo de conformidade EQAVET
- Processo de reavaliação do selo de conformidade EQAVET condicionado a um ano
- Novo processo de verificação de conformidade EQAVET

1.6. Programa e intervenientes na visita de verificação de conformidade EQAVET

Hora	Atividade - Metodologia	Intervenientes	Nome e cargo/função
9:30 – 11:30	Reunião inicial A entidade é convidada a apresentar, de forma sucinta, o processo de alinhamento com o Quadro EQAVET e respetivas evidências. A equipa de peritos solicita esclarecimentos, face à informação prestada e à prévia análise documental realizada.	. O Responsável da Entidade Formadora . O Responsável da Qualidade . O Diretor Pedagógico	Jorge Pinto Diretor Executivo e Presidente do Conselho de Administração Laura Rocha Diretora Pedagógica e responsável pela Qualidade Cecília Cruz Diretora Pedagógica Adjunta e membro da Equipa EQAVET
11:30 – 12:30	Análise documental A equipa de peritos verifica documentalmente evidências apresentadas e clarifica ou identifica questões a colocar nas reuniões com os painéis de <i>stakeholders</i> internos e externos.	Interlocutor para orientar e prestar assistência à consulta da documentação	Laura Rocha Diretora Pedagógica e responsável pela Qualidade
14:00 – 14:40	Reunião com o painel de alunos A equipa de peritos ausculta os intervenientes sobre o seu envolvimento no processo e as suas perspetivas sobre as áreas de melhoria identificadas.	Três alunos finalistas, sempre que possível de cursos diferentes	Mariana Miranda Curso Profissional Técnico de Comércio Joana Ribeiro Curso Profissional Técnico de Secretariado Iara Santos Curso Profissional Técnico de Turismo
14:40 –	Reunião com o painel de outros <i>stakeholders</i> internos A equipa de peritos ausculta os intervenientes	. 2 Diretores de Curso ou 1 Diretor de Curso e um Diretor de Turma . 2 professores, sendo necessariamente	Célia Araújo Coordenadora de Curso do Curso Profissional Técnico de Organização de Eventos

16:00	sobre o seu envolvimento no processo e as suas perspetivas sobre as áreas de melhoria identificadas.	<p>1 da componente técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> . 1 Técnico do Serviço de Orientação ou alguém que a instituição entenda dever estar presente . 1 representante do pessoal não docente 	<p>Daniela Guimarães Diretora de Turma do Curso Profissional de Técnico de Comércio</p> <p>Natália Nogueira Professora da componente Sociocultural</p> <p>Clara Lopes Professora da área Técnica</p> <p>Patrícia Almeida Responsável pelo Gabinete de Apoio psicopedagógico – psicóloga</p> <p>Carina Almeida Representante do pessoal não docente</p>
16:00 – 17:00	Reunião com o painel de <i>stakeholders</i> externos A equipa de peritos ausculta os intervenientes sobre o seu envolvimento no processo e as suas perspetivas sobre as áreas de melhoria identificadas.	<ul style="list-style-type: none"> . 2 dos atuais empregadores de diplomados pela entidade . 1 elemento do órgão consultivo da entidade . 1 dos atuais Tutores da FCT . 1 Encarregado de Educação pertencente à Associação de Pais . 1 Encarregado de Educação não pertencente à Associação de Pais 	<p>Empregadores:</p> <p>Miguel Ângelo Bento “Festas com Arte”</p> <p>Fátima Estremanho “Cinema Nos – Parque Nascente”</p> <p>Conselho Consultivo:</p> <p>Nuno Camilo Oliveira Associação dos Comerciantes</p> <p>Tutor FCT</p> <p>Bruno Galvão “Elenco Produções”</p> <p>Encarregados de Educação</p> <p>Fátima Talina Cristina Ribeiro</p>
17:15 – 17:45	Reunião Final A equipa de peritos ausculta os intervenientes sobre o processo de verificação de conformidade EQAVET e salienta aspetos identificados, a ponderar no relatório a produzir na sequência da visita.	<ul style="list-style-type: none"> . O Responsável da Entidade Formadora . O Responsável da Qualidade . O Diretor Pedagógico <p>(caso algumas destas funções sejam exercidas pela mesma pessoa, incluir a participação de alguém relevante face ao objetivo da reunião, para garantir três presenças)</p>	<p>Jorge Pinto Diretor Executivo e Presidente do Conselho de Administração</p> <p>Laura Rocha Diretora Pedagógica e responsável pela Qualidade</p> <p>Cecília Cruz Diretora Pedagógica Adjunta e membro da Equipa EQAVET</p>

II. Avaliação do processo de alinhamento com o Quadro EQAVET

Avaliação do alinhamento do sistema de garantia da qualidade por critério de conformidade EQAVET

2.1 Critério 1.

Planeamento	<p>Focos de observação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alinhamento dos objetivos estratégicos da instituição com as políticas definidas para a EFP e estudos prospetivos disponíveis - Participação dos <i>stakeholders</i> internos e externos na definição dos objetivos estratégicos da instituição - Explicitação das componentes implicadas no planeamento da oferta de EFP e respetiva calendarização - Alinhamento das atividades planeadas com os objetivos estratégicos da instituição
--------------------	---

Avaliação do alinhamento no critério 1, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET (cf. Anexo A)

Grau 1. Alinhamento com o EQAVET iniciado

Grau 2. Alinhamento com o EQAVET avançado

Grau 3. Alinhamento com o EQAVET consolidado

Fundamentação

O planeamento do sistema de garantia de qualidade da EPRD demonstra um alinhamento avançado com o quadro EQAVET na medida em que:

- Os objetivos estratégicos da Escola estão claramente definidos no seu Projeto Educativo 2018-2021, no Documento Base e no Relatório do Operador. Estes objetivos estão adequadamente alinhados com as políticas de desenvolvimento regional, nacional e europeu.

- A participação dos stakeholders internos na definição dos objetivos estratégicos é assegurada através da sua participação regular nos órgãos da Escola (Conselho Pedagógico, Coordenações de Curso e Orientação Educativa de Turma) e em outros fóruns de análise e discussão (como por exemplo o Encontro de Professores, realizado no início de cada ano letivo). Os processos existentes para auscultação regular dos stakeholders (questionários aplicados anualmente a alunos, professores, pessoal não docente, encarregados de educação, e entidades empregadoras) também promovem a participação dos stakeholders na definição dos objetivos estratégicos da Escola. As reuniões do Conselho Consultivo, embora não ocorram de forma regular, proporcionam o envolvimento dos stakeholders externos na definição de objetivos estratégicos.

- O Projeto Educativo 2018-2021, o Documento Base, o Plano de Ação, o Relatório de Operador, o mapa de processos, e o Manual de Funções, demonstram que a escola definiu objetivos, atividades, indicadores e metas a curto e médio prazos, estando adequadamente previstos os processos para a monitorização intercalar destes objetivos, bem como as parcerias necessárias, as responsabilidades atribuídas e a calendarização das ações. A documentação disponível evidencia também que a Escola definiu claramente quais as metodologias de recolha e análise de dados necessárias para a monitorização, avaliação, revisão e divulgação de resultados, estando estas metodologias e planos de atuação devidamente calendarizados e com as responsabilidades atribuídas.

- A análise da documentação referida evidencia que as atividades planeadas estão claramente alinhadas com os objetivos estratégicos da Escola.

- Todavia, no planeamento da oferta da Escola não se obteve evidência da metodologia, recolha e análise da contribuição e participação de todos os stakeholders, reforçado pelo suporte de estudos prospetivos.

2.2 Critério 2.

Implementação	<p>Focos de observação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diversidade de parcerias com operadores de EFP, e outros <i>stakeholders</i> externos, em função da sua natureza (atividades regulares, questões críticas emergentes, opções estratégicas na gestão da EFP) - Participação dos alunos/formandos em projetos de diferente âmbito (local, nacional, transnacional) que favorecem a sua aprendizagem e autonomia - Formação dos professores e outros colaboradores, com base num plano que tendo em conta necessidades e expetativas está alinhado com opções estratégicas da instituição
----------------------	--

Avaliação do alinhamento no critério 2, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET (cf. Anexo A)

(assinalar a situação aplicável)

Grau 1. Alinhamento com o EQAVET iniciado

Grau 2. Alinhamento com o EQAVET avançado

Grau 3. Alinhamento com o EQAVET consolidado

Fundamentação

A fase de implementação do sistema de garantia de qualidade da EPRD demonstra um alinhamento consolidado com o quadro EQAVET na medida em que:

- A EPRD apresenta um vasto conjunto de parcerias que suportam plenamente as atividades regularmente desenvolvidas, com relevância quer para a formação dos alunos quer para a concretização dos objetivos estratégicos da Escola.
- A Escola proporciona aos alunos um leque alargado de atividades e projetos regulares, de carácter local, nacional e internacional, evidenciado nos seus Planos de Atividade anuais e na informação disponível no website institucional. O empenho da Escola na concretização destas atividades e a sua importância para

a formação dos alunos foi comprovada nas entrevistas feitas a alunos, docentes e stakeholders externos, no âmbito da visita de avaliação de conformidade EQAVET.

- Ao nível da formação dos colaboradores da EPRD, foi evidenciado o Plano de Formação 2017-2020, bem como o relatório da sua execução e avaliação. Esses documentos demonstram que a Escola planifica e executa adequadamente a formação dos seus colaboradores, sendo visível o alinhamento da formação com os objetivos estratégicos da Escola. Foi evidenciado que o plano de formação resultou de um processo de levantamento das necessidades e expectativas aplicado a todos os colaboradores da Escola.

2.3 Critério 3.

Avaliação	<p>Focos de observação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilização dos descritores EQAVET/práticas de gestão, dos indicadores EQAVET selecionados, e de outros que possibilitam a monitorização intercalar, na avaliação das atividades e resultados da EFP - Monitorização intercalar dos objetivos e metas estabelecidos e identificação atempada das melhorias a introduzir na gestão da EFP - Utilização de mecanismos de alerta precoce para antecipação de desvios face aos objetivos traçados - Participação dos <i>stakeholders</i> internos e externos na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias a introduzir na gestão da EFP
------------------	---

Avaliação do alinhamento no critério 3, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET (cf. Anexo A)

(assinalar a situação aplicável)

Grau 1. Alinhamento com o EQAVET iniciado

Grau 2. Alinhamento com o EQAVET avançado

Grau 3. Alinhamento com o EQAVET consolidado

Fundamentação

A fase de avaliação do sistema de garantia de qualidade da EPRD demonstra um alinhamento consolidado com o quadro EQAVET na medida em que:

- Os processos de avaliação das atividades implementadas e dos resultados alcançados são já uma realidade nesta Escola desde 2012, tendo sido plenamente implementados a partir de 2015. Os diversos documentos disponibilizados demonstram a adoção de práticas operacionais alinhadas com o quadro EQAVET, bem como a adequada monitorização dos indicadores EQAVET e outros definidos pela Escola.
- Esses mesmos documentos demonstram a adequação do processo de monitorização intercalar de objetivos e metas, evidenciando a sua eficácia ao nível do alerta precoce na antecipação de desvios, o que permite a identificação atempada da necessidade de implementar medidas corretivas.
- Os colaboradores com funções de coordenação elaboram regularmente relatórios com a avaliação das atividades desenvolvidas (Relatório de Orientação Educativa de Turma, Relatórios de Projeto, Relatórios de Coordenação, entre outros). Fica desta forma demonstrado o seu envolvimento nos processos de análise de resultados e na identificação de oportunidades de melhoria.
- Os relatórios de avaliação são divulgados aos stakeholders internos através da plataforma e-schooling, sendo alvo de discussão nos órgãos da Escola (Conselho Pedagógico, Coordenações de Curso e Orientação Educativa de Turma), bem como em outros fóruns de análise e discussão já acima referidos (Encontro de Professores). Estes procedimentos permitem assegurar o envolvimento dos stakeholders internos nos processos de análise de resultados e na identificação das melhorias consideradas necessárias.
- Através dos inquéritos de satisfação regularmente aplicados, os stakeholders externos são chamados a pronunciar-se sobre as melhorias consideradas necessárias na gestão da Escola. No entanto, a equipa de peritos considera que não existem evidências da sua participação na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias necessárias na gestão da Escola. |

2.4 Critério 4.

Revisão	Focos de observação <ul style="list-style-type: none">- Revisão do que foi planeado, através da adoção de melhorias de natureza diferente com base nos resultados da avaliação da EFP e do <i>feedback</i> obtido sobre a satisfação dos <i>stakeholders</i> internos e externos- Revisão das práticas em uso na gestão da EFP, através da especificação das melhorias consensualizadas, a partir da análise contextualizada dos resultados apurados- Disponibilização no sítio institucional dos resultados da avaliação e dos resultados da revisão
----------------	--

Avaliação do alinhamento no critério 4, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET (cf. Anexo A)

(assinalar a situação aplicável)

Grau 1. Alinhamento com o EQAVET iniciado	<input type="checkbox"/>
Grau 2. Alinhamento com o EQAVET avançado	<input type="checkbox"/>
Grau 3. Alinhamento com o EQAVET consolidado	<input checked="" type="checkbox"/>

Fundamentação

A fase de revisão do sistema de garantia de qualidade da EPRD demonstra um alinhamento consolidado com o quadro EQAVET na medida em que:

- O histórico que o sistema de garantia da qualidade da EPRD já apresenta demonstra que os resultados da etapa de avaliação proporcionam a revisão do que foi planeado, concretizada através da adoção de melhorias que incluem medidas preventivas e corretivas. Poderão ser encontradas algumas evidências no Relatório Final de Avaliação do Projeto Educativo (datado de março de 2017), no Projeto Educativo 2018-2021, bem como no Relatório do Operador e no Plano de Ação.
- A documentação disponível demonstra que os resultados obtidos nos processos de monitorização do índice de satisfação dos *stakeholders* internos e externos são tidos em conta no processo de revisão.
- A análise contextualizada dos diversos indicadores através dos processos de avaliação existentes já referidos acima, permite a aferição da eficácia das ações tomadas e a implementação de medidas de melhoria consensualizadas.
- Foi evidenciada a divulgação frequente e atualizada, no website institucional, dos resultados dos processos de avaliação e de revisão.

2.5 Critério 5.

Diálogo institucional para a melhoria contínua da oferta de EFP	Focos de observação <ul style="list-style-type: none">- Participação dos <i>stakeholders</i> internos e externos num diálogo continuado sobre a qualidade da oferta de EFP e a sua melhoria contínua- Disponibilização de informação, sobre a melhoria contínua da oferta de EFP, na rede interna e sítio <i>internet</i> da instituição
--	--

Avaliação do alinhamento no critério 5, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET (cf. Anexo A)

(assinalar a situação aplicável)

Grau 1. Alinhamento com o EQAVET iniciado

Grau 2. Alinhamento com o EQAVET avançado

Grau 3. Alinhamento com o EQAVET consolidado

Fundamentação

A equipa de peritos considera que neste critério a EPRD apresenta um alinhamento consolidado com o quadro EQAVET, na medida em que:

- Os procedimentos existentes demonstram, desde há longa data, a preocupação da EPRD em assegurar a participação dos stakeholders internos e externos num diálogo continuado sobre a qualidade da oferta da EPRD e a sua melhoria contínua. Esta participação é assegurada de forma regular em reuniões ou outras sedes de diálogo que ocorrem ao longo do ano. No decorrer da visita de verificação EQAVET este facto foi confirmado pelos diversos intervenientes nas entrevistas.

- Observou-se a disponibilização de informação muito completa sobre a melhoria contínua da oferta formativa da EPRD no seu website institucional. Na visita de verificação EQAVET foi evidenciada a disponibilização de informação complementar na rede interna da escola, à qual têm acesso os colaboradores, os alunos, e os encarregados de educação.

A equipa de peritos considera que ficou assim evidenciado que a Escola promove o diálogo institucional quer no processo, mas também nos procedimentos de melhoria contínua. Poderá ainda intensificar o processo de auscultação da opinião dos stakeholders externos, para que estes constituam um reforço positivo para a qualidade da oferta de EFP. |

2.6 Critério 6.

Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade da oferta de EFP	Focos de observação <ul style="list-style-type: none">- Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade, num processo em que as suas fases se sucedem repetidamente, na gestão da oferta de EFP- Aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão global e intermédia da oferta de EFP, em função da monitorização intercalar dos objetivos e da duração própria das atividades envolvidas.- Visibilidade nos documentos orientadores da instituição da aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP
--	---

Avaliação do alinhamento no critério 6, tendo como referência o descritivo associado a cada um dos graus de alinhamento com o Quadro EQAVET (cf. Anexo A)

(assinalar a situação aplicável)

Grau 1. Alinhamento com o EQAVET iniciado

Grau 2. Alinhamento com o EQAVET avançado

Grau 3. Alinhamento com o EQAVET consolidado

Fundamentação

Através da análise efetuada à documentação, complementada pela visita de verificação, a equipa de peritos considera que fica claramente demonstrado que a EPRD tem vindo a aplicar de forma consistente e sequencial as fases de planeamento, implementação, avaliação e revisão às atividades que desenvolve na gestão da sua oferta de EFP, sendo visível que a etapa de revisão orienta o planeamento do ciclo seguinte. O histórico desta Escola demonstra que o ciclo de garantia e melhoria da qualidade tem sido aplicado nos processos de gestão global (estratégia a médio prazo) e também nos processos de gestão intermédia (indicadores de monitorização intercalar).

A aplicação do ciclo de garantia e melhoria da qualidade na gestão da oferta de EFP está refletida nos documentos orientadores da Escola (Projeto Educativo 2018-2020, Plano de atividades anual, e Regulamento Interno).

3. Avaliação global do alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o Quadro EQAVET

A Escola Profissional do Comércio, Escritórios e Serviços do Porto – Raul Dória demonstrou globalmente um grau consolidado no alinhamento do seu sistema de garantia da qualidade com o Quadro EQAVET.

Tendo feito parte do grupo de escolas piloto ao qual foi apresentado o Referencial EQAVET em 2015, a EPRD iniciou já há algum tempo o processo de alinhamento do seu sistema de garantia da qualidade da EFP com o Quadro EQAVET, estando esse processo a ser gerido por uma equipa coesa, dedicada e competente.

O nível elevado de satisfação global com a Escola e com as suas práticas operacionais orientadas para a qualidade foi evidenciado pelos diferentes stakeholders internos e externos auscultados durante a visita de verificação. Foram destacados os seguintes pontos fortes desta Escola: uma grande preocupação com a qualidade da formação, com a motivação dos alunos e com a satisfação de todos os stakeholders; a qualidade do corpo docente; a diversidade de atividades e projetos nos quais a Escola está envolvida de forma regular; a proatividade na procura de práticas e soluções orientadas para a qualidade do processo formativo proporcionado aos alunos.

Face ao exposto, a equipa de Peritos não tem qualquer dúvida em dar parecer favorável à atribuição do Selo de Conformidade EQAVET à Escola Profissional do Comércio, Escritórios e Serviços do Porto – Raul Dória. |

III. Recomendações para a melhoria do processo de garantia da qualidade da EFP

Em qualquer sistema de garantia da qualidade é sempre possível encontrar oportunidades para melhoria. Neste âmbito, a equipa de peritos recomenda que a EPRD considere as seguintes recomendações:

- Face à diminuição de alunos que a Escola tem vindo a sofrer nos últimos anos, torna-se imperativo definir e concretizar estratégias de sobrevivência. O planeamento da oferta formativa deveria contemplar resultados de estudos prospetivos relativos às tendências do mercado, permitindo a identificação de novas oportunidades de formação diferenciada.
- Há espaço para melhoria ao nível dos processos de participação dos stakeholders externos na definição de objetivos estratégicos, na análise contextualizada dos resultados apurados e na consensualização das melhorias necessárias. Sugere-se a formalização da periodicidade das reuniões do Conselho Consultivo, e também a promoção de reuniões ou outras sedes de diálogo com parceiros externos, específicas para a discussão destes temas.
- A internacionalização das atividades da Escola poderá ser intensificada através de programas de mobilidade para alunos e docentes, fomentando a aprendizagem e a autonomia dos alunos.
- Há também espaço para melhorias ao nível da formação proporcionada aos colaboradores não docentes, proporcionando a aquisição e/ou reforço das suas competências.
- Por fim, recomenda-se a utilização dos canais de comunicação existentes para divulgar os pontos fortes da escola, a oferta de EFP, assim como a promoção do Sistema de Garantia da Qualidade. |

IV. Conclusão

Face aos resultados da avaliação do processo de alinhamento do sistema de garantia da qualidade com o Quadro EQAVET, desenvolvido pela Escola Profissional do Comércio, Escritórios e Serviços do Porto – Raul Dória propõe-se

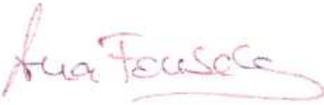
a atribuição do Selo de Conformidade EQAVET.

a atribuição do Selo de Conformidade EQAVET condicionado a 1 ano.

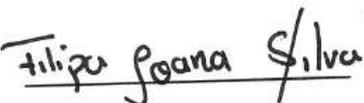
a suspensão do Selo de Conformidade EQAVET.

a não atribuição do Selo de Conformidade EQAVET.

A Equipa de Verificação de Conformidade EQAVET



(Perito coordenador)



(Perito)

Porto, 4 de agosto de 2020