



# **EQAVET**

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL**

Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado

### **Ano Letivo 2020-2021**

---

**Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado**

---

Código: QUA.RAA.07

Elaborado por: Direção Pedagógica

Aprovado por: Direção

Data: 1 de setembro 2021

Página 1 de 12

---

## INDICE

1.	INTRODUÇÃO .....	3
2.	CARACTERIZAÇÃO DO ANO LETIVO .....	3
2.1.	Cursos, Turmas e Alunos .....	4
2.2.	Recursos .....	6
3.	RESULTADOS ANUAIS .....	6
3.1.	Valores Obtidos para os Indicadores .....	6
3.2.	Avaliação dos Resultados .....	7
4.	ATIVIDADES E PROJETOS .....	8
5.	PLANO DE FORMAÇÃO .....	9
5.1.	Avaliação de Cumprimento do Plano de Formação .....	9
6.	MELHORIAS .....	9
7.	PARCERIAS .....	12

## 1. INTRODUÇÃO

A *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* considera o *Relatório de Avaliação Anual* como um instrumento de organização e gestão da escola, que avalia as diversas atividades e práticas de gestão desenvolvidas ao longo do ano letivo 2020/2021.

É um documento que permite visualizar e avaliar a atuação da *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* a nível pedagógico como também nas restantes vertentes de gestão.

A nível de gestão, a Direção da *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* decidiu iniciar a implementação do sistema de garantia da qualidade alinhado com o quadro EQAVET, pelo que os dados referidos neste relatório serão tomados como referência para a definição das metas a alcançar a 1 e a 3 anos.

O presente relatório tem como objetivo avaliar o prosseguimento pedagógico e o grau de execução do Plano Anual de Atividades referente ao ano letivo 2020/2021. O mesmo examina as diferentes atividades letivas e não letivas no período de setembro de 2019 a julho de 2020 e suporta-se da análise dos dados recolhidos por via de instrumentos de avaliação que foram dirigidos aos coordenadores e diretores das diferentes valências e estruturas educativas.

Introduzimos o documento com um balanço dos resultados pedagógicos alcançados durante este biénio 2020/2021, verificamos, posteriormente, as atividades realizadas pelos diferentes cursos e pelas atividades de complemento curricular, as quais se encontram espelhadas no Plano Anual de Atividades 2020/2021, seguidamente analisamos o tipo de atividades realizadas e fazemos uma apreciação global das atividades e o cumprimento das metas do Projeto Educativo da Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado. Por fim, tendo em conta a verificação de todo o processo de observação, propomos sugestões de melhoria para o próximo ano letivo.

Para a elaboração deste relatório, utilizaram-se as informações constantes nos documentos de avaliação dos organizadores das atividades. As atividades pedagógicas foram planificadas pelos professores e formadores, através da aplicação de uma ficha uniformizada e aprovada pelo Conselho e Direção Pedagógica. Para a avaliação final das atividades propostas no PAA 2020/2021, foi utilizada uma minuta de relatório uniformizada, onde estão incluídos os aspetos auscultados e a melhorar, para um processo de melhoria contínua.

A divulgação das atividades da EPHTC foi realizada através das redes diversas de divulgação, tais como a página de internet, as redes sociais e circulares informativas divulgadas quer em espaços de acolhimento da comunidade escolar, quer ainda diretamente para a comunidade educativa.

As diversas atividades desenvolvidas ao longo do ano tiveram em linha de conta os domínios de atuação definidos no Projeto Educativo EPHTC, com incidência em três eixos prioritários de atuação:

- Eixo 1 – Promover o sucesso dos alunos / formandos da EPHTC

Combater o risco de abandono e insucesso escolares, considerando o aluno como sendo o centro de toda a atividade da escola e providenciando respostas diversificadas e orientações que possibilitem a certificação escolar e/ou profissional, bem como o prosseguimento de estudos.

Desenvolver um ensino orientado para as competências, quer cognitivas quer sócio emocionais, não limitando o seu papel à instrução e à transmissão de conhecimentos, mas recorrendo também à mobilização e transferência de conhecimentos fora do contexto escolar.

- Eixo 2 – Reforçar a relação da *EPHTC* com a comunidade e o tecido empresarial com que interage

Assegurar o reforço da ligação escola-comunidade local, através de um maior comprometimento dos Encarregados de Educação/Famílias no acompanhamento dos seus educandos e, por outro lado, estabelecer uma circulação mais eficaz da informação.

Apostar na consolidação e reforço constante da promoção das parcerias com as empresas e instituições locais e, sempre que possível, a nível nacional e internacional e definir os momentos e formas de auscultação dos *stakeholders* internos e externos quanto à análise da qualidade dos serviços prestados e quanto às necessidades formativas futuras.

- Eixo 3 – Otimizar os recursos e procedimentos de gestão escolar da *EPHTC*

Melhorar os procedimentos de gestão e de organização escolar, criar manuais de procedimentos nos serviços, formar os recursos humanos, otimizar os sistemas de comunicação internos, clarificar normas e procedimentos, instituir novos procedimentos e formas de acompanhamento, e rentabilizar recursos.

Definir formas de registo e de evidências a considerar nos processos de avaliação. Conforme referido anteriormente, a avaliação do grau de concretização do Plano Anual de Atividades (PAA/2020/2021) foi realizada, através da análise dos relatórios de avaliação. Quase todas as ações desenvolvidas englobaram mais do que uma linha orientadora do referido Projeto Educativo.

## CARACTERIZAÇÃO DO ANO LETIVO

### 1.1. Cursos, Turmas e Alunos

Apresenta-se nos quadros seguintes a caracterização do **Ano Letivo de 2020/2021**, discriminado por curso, turmas e n.º de alunos.

Ano Letivo	Técnico(a) de Informação e Animação Turística		Técnico(a) de Cozinha e Pastelaria		Técnico (a) de Restaurante/ Bar		Técnico/a de Cozinha/ Pastelaria (Parceria com ESMAVC)		
	Nº de Turmas	Nº de Alunos	Nº de Turmas	Nº de Alunos	Nº de Turmas	Nº de Alunos	Nº de Turmas	Nº de Alunos	
2020-2021	10º ano	1	26	1	21			1	20
	11º ano	1	24	1/2	10	1/2	10	1	19
	12º ano	1	24	1/2	7	1/2	10		

a) Início do 1.º período

Curso	Turmas		Nº de alunos	Total
<b>Técnico/a de Informação e Animação Turística</b>	10º ano	Turma IAT1	26	74
	11º ano	Turma IAT2	24	
	12º ano	Turma IAT3	24	
<b>Técnico/a de Cozinha/Pastelaria</b>	10º ano	Turma CP1	21	38
	11º ano	Turma CP2	10	
	12º ano	Turma CP3	7	
<b>Técnico/a Restaurante /Bar</b>	11º ano	Turma RB2	10	20
	12º ano	Turma RB3	10	
			<b>Total</b>	<b>132</b>

b) Início do 2.º período

Curso	Turmas		Nº de alunos	Total
<b>Técnico/a de Informação e Animação Turística</b>	10º ano	Turma IAT1	24	70
	11º ano	Turma IAT2	22	
	12º ano	Turma IAT3	24	
<b>Técnico/a de Cozinha/Pastelaria</b>	10º ano	Turma CP1	21	38
	11º ano	Turma CP2	10	
	12º ano	Turma CP3	7	
<b>Técnico/a Restaurante /Bar</b>	11º ano	Turma RB2	10	20
	12º ano	Turma RB3	10	
			<b>Total</b>	<b>128</b>

c) Início do 3.º período

Curso	Turmas		Nº de alunos	Total
<b>Técnico/a de Informação e Animação Turística</b>	10º ano	Turma IAT1	24	69
	11º ano	Turma IAT2	22	
	12º ano	Turma IAT3	23	
<b>Técnico/a de Cozinha/Pastelaria</b>	10º ano	Turma CP1	21	38
	11º ano	Turma CP2	10	
	12º ano	Turma CP3	7	
<b>Técnico/a Restaurante /Bar</b>	11º ano	Turma RB2	10	19
	12º ano	Turma RB3	9	
			<b>Total</b>	<b>126</b>

Relativamente à parceria estabelecida com a Escola Secundária Maria Amália Vaz de Carvalho, no ano letivo de 2020/2021 a *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* lecionou também a componente prática do curso profissional de *Cozinha e Pastelaria* a duas turmas de 20 alunos e 19 alunos, respectivamente, do 10<sup>a</sup> e 11<sup>a</sup> anos, a quem transmitiu os resultados e demais informação pertinente ao longo dos períodos letivos.

## 1.2. Recursos

A nível de recursos humanos a *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* contou, no ano letivo de 2020/2021, com a equipa quantificada no quadro abaixo, que se revelou adequada ao volume de formação ministrada.

Colaboradores	Número
Direção	2
Docentes	14
Colaboradores não docentes	2
<b>Total</b>	<b>18</b>

Quanto aos recursos materiais disponibilizados, incluindo os informáticos, consideramo-los como adequados, tendo em conta os resultados apurados nos inquéritos aos colaboradores e formandos.

## 2. RESULTADOS ANUAIS

### 2.1. Valores Obtidos para os Indicadores

No Quadro resumo seguinte apresentam-se os valores obtidos para os diversos Indicadores em utilização na *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado*.

Indicador	Ano Letivo 2020-2021
Taxa de Absentismo	10,6%
Taxa de Desistência	4,6%
Taxa de Módulos/UFCD em Atraso	5,3%
Taxa de Alunos com Módulos/UFCD em Atraso	25,3%
Grau de Satisfação do Aluno	3,5
Grau de Satisfação dos pais/encarregados de educação	3,8

Indicador	Ano Letivo 2020-2021
Grau de Satisfação dos colaboradores	3,1
Grau de Satisfação das entidades FCT	3,8
Número de Projetos realizadas com Instituições/Entidades	6
Plano de Formação docentes e outros colaboradores – Nº de ações	4

## 2.2. Avaliação dos Resultados

Observando os resultados relativos ao ano 2020/2021 constatamos que a *Taxa de Absentismo* aumentou de 6,4% (2019/2020) para 10,6%, devendo ser alvo de melhoria, tendo-se que reanalisar as medidas aplicadas para obtenção de melhores resultados. Relativamente à *Taxa de Desistência*, a mesma passou de 10,3% para 4,6% no presente ano letivo, o que espelha um decréscimo da taxa, devido à eficácia das medidas aplicadas.

No que se refere à *Taxa de Módulos em Atraso*, verificamos uma substancial melhoria pois em 2019/2020, apresentava um valor de 11,1%, alcançando em 2020/2021 uma redução da taxa superior a 50%, ou seja de 5,3% e que traduz o sucesso na aplicação das medidas, devendo-se continuar a aplicar medidas de contenção da taxa, para continuar a melhorar resultados.

Em relação à *Taxa de Alunos com Módulos em Atraso*, apesar da mesma apresentar um decréscimo em relação ao ano transato, pois passou de 36,9% para 25,3%, no atual ano letivo, contudo necessita de ser alvo de melhoria, pois ainda se encontra elevada. Apesar de traduzir um sucesso na aplicação de medidas.

O resultado dos inquéritos realizados à comunidade educativa, incluindo formandos, encarregados de educação, colaboradores e entidades, pode-se concluir que, em relação à satisfação dos formandos, a média global de todas as respostas é de 3,5, valor este que cumpre o objetivo definido que é de 3.5. As respostas que obtiveram mais sucesso foram a segurança, o ambiente escolar e a aprendizagem proporcionada pela escola. Deverá, contudo, ser alvo de melhoria alguns aspectos mencionados menos positivos na análise ao inquérito aos formandos, nomeadamente, os parâmetros que obtiveram respostas menos satisfatórias tais como o “O Diretor de Turma Conversa com o meu encarregado de educação?”, na questão “O Diretor de turma está disponível para me atender” e na questão “Os/as professores/as valorizam o meu trabalho?”, cujos aspectos vão ser dialogados e discutidos para a aplicação de medidas para a melhoria da satisfação dos formandos.

No que se refere ao *Inquérito Satisfação dos Colaboradores*, a média global obtida é de 3,1, inferior ao objetivo definido que era de 3,4. Chamou-nos atenção a baixa pontuação atribuída aos parâmetros “A direção reconhece o trabalho desenvolvido pelo pessoal docente” e “A direção sabe gerir os conflitos”, aspetos que deverão ser objeto de melhoria para o próximo ano letivo, para que os colaboradores se

sintam participantes ativos no processo educativo da escola. Os valores mais elevados obtiveram-se nas questões “Gosto de trabalhar nesta escola?”, “A escola é aberta ao exterior?” e “A informação circula bem?” também aspectos a considerar positivamente na análise efetuada. Esta taxa é conhecida pela primeira vez e a escola irá identificar para atuar em conformidade.

No inquérito dirigido aos encarregados de educação dos alunos podemos verificar uma avaliação de 3,8, que supera o objetivo definido que foi de 3,6. Estes resultados refletem a satisfação dos encarregados de educação com o serviço prestado da EPHTC. As questões que obtiveram uma maior pontuação foram a disponibilidade da escola em receber os encarregados de educação, incluindo a direcção de turma.

No âmbito da satisfação das entidades que acolheram os alunos em formação em contexto de trabalho obteve-se um valor global médio de 3,8 que cumpre e supera o objetivo definido para o ano de 2020/2021.

### 3. ATIVIDADES E PROJETOS

A EPHTC realizou ao todo 6 projetos ao longo do ano letivo 2020/2021, tais como o *Projeto Kenckp*, o *Projeto Recolha Solidária*, o *Projeto Ecoescolas*, o *Projeto Comunicar Lisboa* e o *Projeto “O que a escola não ensina”* e o *Projeto ERASMUS +*, implementado este ano letivo e com grande impacto no desenvolvimento de sinergias locais, na melhoria da dimensão internacional da educação e das competências dos alunos participantes no programa. Deve ser acção de melhoria a implementação de projectos que sejam profícuos à ligação da escola com o meio envolvente, para que se consolidem saberes globais importantes para o desenvolvimento de competências sociais dos alunos EPHTC.

Com base no *Plano Anual de Atividades (PAA)* elaborado pela *Direção Pedagógica* para o ano letivo de 2020/2021, podemos constatar a previsão de 28 atividades, das quais se concretizaram 20, tendo realizado 7 atividades não previstas no PAA, totalizando 27 atividades no ano letivo de 2020/2021.

	Atividades Programadas	Atividades Programadas Não Realizadas	Atividades Não Programadas Realizadas
Setembro de 2020	3	-	-
Outubro de 2020	1	-	-
Novembro de 2020	-	-	1
Dezembro de 2020	2	-	-
Janeiro de 2021	2	-	-
Fevereiro de 2021	4	2	2



	Atividades Programadas	Atividades Programadas Não Realizadas	Atividades Não Programadas Realizadas
Março de 2021	5	4	1
Abril de 2021	2	2	2
Mai de 2021	1	1	1
Junho de 2021	-	-	-
Total	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

As actividades não realizadas prenderam-se com a contingência aplicada à pandemia COVID-19, cujas actividades não foram passíveis de ser concretizadas. No que diz respeito ao alcance dos objetivos, não podemos deixar de referir as dificuldades sentidas, em virtude da evolução pandémica causada pelo vírus COVID-19 e pelo ano atípico, o qual oscilou entre o ensino presencial e o ensino à distância. Em relação à planificação inicial das actividades, mencionamos que as mesmas sofreram reforços de melhoria contínua. A mesma esteve também relacionada com a rentabilização dos tempos letivos e não letivos dos professores e dos formadores. Estas propostas de melhoria são favoráveis a uma assertiva orientação e condução pedagógica.

Neste sentido, concluímos que o nível de concretização das actividades pelas diferentes valências foi bastante positivo.

#### 4. PLANO DE FORMAÇÃO

##### 4.1. Avaliação de Cumprimento do Plano de Formação

A Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado promoveu, durante o ano em análise, quatro ações de formação, estando programadas pelo menos cinco formações; contudo as ações de formações planeadas e não realizadas no presente ano em análise foram inseridas no plano de formação do ano letivo 2021/2022 e serão realizadas no início do próximo ano letivo.

A avaliação dos resultados das ações de formação foi considerada como adequada aos objetivos definidos, com relevância para o desenvolvimento profissional dos docentes e restantes colaboradores.

#### 5. MELHORIAS

Relativamente à *Taxa de Alunos com Módulos/UFCD em Atraso* e a *Taxa de Absentismo* deverão ser alvo de ações de melhoria para o próximo ano letivo 2021/2022. Neste sentido apresentamos medidas que promovam o interesse dos alunos e a sua motivação para a aprendizagem dos conteúdos leccionados, nomeadamente:

- Adequação do ensino às capacidades e aos ritmos de aprendizagem dos alunos

- Através da aplicabilidade do Plano Curricular, elaboração e monitorização da eficiência e da eficácia dos planos de apoio para alunos com dificuldades;
- Rentabilização do Serviço de Psicologia e Orientação, como estrutura central de operacionalização do plano de melhoria;
- Utilização das tecnologias para promover oportunidades de aprendizagem ativa e orientadas para os estilos de aprendizagem e interesses específicos de cada aluno;
- Reforçar, generalizar e consolidar a rotina de planeamento conjunto de atividades letivas na abordagem de conteúdos comuns e exploração de práticas de diferenciação pedagógica que permitam responder a problemas específicos de aprendizagem manifestadas pelos alunos;
- Incentivando a utilização de materiais pedagógicos apelativos, dinâmicos e didáticos, dinamização de projectos, oficinas pedagógicas e de clubes nas diferentes áreas de formação, rentabilização dos recursos tecnológicos e educativos existentes na Escola;
- Continuar a sensibilizar o grupo docente para coordenar conteúdos pedagógicos mais apelativos para os alunos de forma a haver uma maior motivação dos mesmos e melhores resultados académicos;
- Realização de actividades qualitativas, que integram o PAA 2021/2022, e incentivar o alargamento das redes de articulação e comunicação com a comunidade, através do desenvolvimento de projectos que sirvam de elo de ligação com a comunidade exterior à escola;
- Continuar a implementação de mais atividades e projectos que promovam uma maior ligação ao meio local, para que sejam consolidados saberes globais, tendo em vista uma aprendizagem múltipla e integral dos alunos.
  - Controlo contínuo do percurso avaliativo do aluno de forma a detetar precocemente a acumulação de módulos/UFCD por realizar.
- Dar continuidade às medidas aplicadas na individualização dos contactos aos encarregados de educação e alunos por parte das direcções intermédias sempre que haja incumprimento da assiduidade e das tarefas escolares;
- Dar continuidade à realização de planos de acompanhamento de turma e individuais para a recuperação dos módulos (com incidência para o incitamento de contactos regulares com os alunos e encarregados de educação, além da formalização escrita ou electrónica);
- Continuar a contactar com regularidade os encarregados de educação dos alunos obrigatoriamente quando surgem problemas de aproveitamento e de assiduidade;
- Continuar a desenvolver épocas específicas para a recuperação de módulos, com uma calendarização própria e planeada com o aluno e com o encarregado de educação, tendo em vista a redução da *Taxa dos Alunos com Módulos em Atraso* em todos os cursos.

- Desenvolvimento duma visão estratégica e fomento do sentido de pertença e de identificação com a Escola.
- Quanto ao conhecimento do grau de satisfação da comunidade escolar deverá ser realizada, para melhoria do grau de satisfação dos colaboradores, uma aposta no desenvolvimento de ações com vista à consensualização e partilha de uma visão de escola;
- Auscultação da comunidade educativa (recolha regular de dados) e sua devolução à comunidade, pelo grupo dinamizador da qualidade da escola;
- Desenvolver mecanismos que permitam aos colaboradores desenvolverem a partilha de meios e de recursos, através da dinamização do plano de formação, da assunção dos documentos de autonomia da escola, como elementos reguladores da forma de participação/intervenção dos diferentes elementos da comunidade educativa;
- Otimização do trabalho colaborativo.
- Rever as acções de melhoria através da discussão pelos diferentes órgãos de gestão pedagógica, particularmente nos conselhos de turma e com os encarregados de educação;
- Para as acções de melhoria e a continuidade de uma gestão escolar iremos continuar a avaliar o grau de satisfação dos diferentes elementos da comunidade escolar e educativa;
- Dar continuidade à manutenção da aprovação dos critérios de distribuição de serviço docente e não docente, constituição de turmas e de elaboração de horários pelo Conselho Pedagógico;
- Consolidação do estabelecimento de compromissos capacitadores de práticas pedagógicas consentâneas com o perfil da Escola;
- Consolidação da partilha de responsabilidades e estabelecimento de consensos;
- Normalização de atuações, de acordo com procedimentos previamente definidos;
- Agilização da comunicação.

No âmbito da estratégia de qualidade EQAVET, a página eletrónica da escola, a plataforma *INOVAR* e *GoogleClassrrom* estão em atualização, para permitirem uma melhor agilização da comunicação nas comunidades escolar e educativa. Para tornar a comunicação fluida, perspectiva-se que, no ano de 2021/2022, seja criada uma rede com toda a documentação das diferentes estruturas pedagógicas, de modo a que, logo após a sua entrega na direção, em suporte de papel, nas 48 horas subsequentes à data das atas e outros documentos relevantes sejam publicadas, para permanente consulta pelos docentes que integram cada uma das estruturas.

Relativamente ao Plano de Atividades de 2021/2022, preconiza-se que a planificação e execução dum plano mais adaptado ao atual contexto, em número e modelo de atividades, seguindo de perto as orientações do Ministério da Educação e da Direção Geral de Saúde.

## 6. PARCERIAS

A *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* considera as suas parcerias suficientes e adequadas, e constatamos que as entidades estão, de uma forma geral, satisfeitas, uma vez que as actividades têm decorrido de uma forma muito qualitativa quer para os alunos, quer para as entidades, traduzidas pela avaliação que realizaram à *Formação em Contexto de Trabalho*, que superou o objetivo traçado para o presente ano letivo. A dinâmica de auscultação dos diferentes intervenientes FCT reflete o aprofundamento do envolvimento da comunidade educativa na prossecução dos objetivos gerais e operacionais definidos.