



**ESCOLA PROFISSIONAL  
DE HOTELARIA E TURISMO  
DO CHIADO**

**EQAVET**

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL**

**Ano Letivo 2024-2025**

---

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

---

Código: QUA.RAA.07.01

Elaborado por: Vanessa Viana

Aprovado por: Maria do Sameiro Ribeiro

Data: outubro 2025

## INDICE

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | INTRODUÇÃO .....   | 3  |
| 2.     | CARACTERIZAÇÃO DO ANO LETIVO .....                         | 3  |
| 2.1.   | Cursos, Turmas e Alunos .....                              | 3  |
| 2.2.   | Recursos .....   | 4  |
| 2.2.1. | Recursos Humanos .....                                     | 4  |
| 2.2.2. | Outros Recursos .....                                      | 4  |
| 3.     | METAS E RESULTADOS ANUAIS .....                            | 4  |
| 3.1.   | Metas e Valores Obtidos para os Indicadores .....          | 4  |
| 3.2.   | Metas e Valores obtidos nas Atividades e Projetos .....    | 5  |
| 3.3.   | Metas e valores obtidos na Formação .....                  | 5  |
| 4.     | AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS .....                             | 5  |
| 4.1.   | Dos Indicadores Precoces .....                             | 5  |
| 4.1.1. | Taxa de Absentismo .....                                   | 5  |
| 4.1.3. | Taxa de Módulos/UFCD em Atraso .....                       | 6  |
| 4.1.4. | Taxa de Alunos com Módulos/UFCD em Atraso .....            | 7  |
| 4.2.   | Dos Indicadores de Satisfação .....                        | 7  |
| 4.2.1. | Grau de satisfação dos Alunos .....                        | 7  |
| 4.2.2. | Grau de satisfação dos Colaboradores .....                 | 7  |
| 4.2.3. | Grau de Satisfação das Entidades de FCT .....              | 8  |
| 4.2.4. | Grau de Satisfação dos Pais/Encarregados de Educação ..... | 8  |
| 5.     | ANÁLISE CONTEXTUALIZADA DOS RESULTADOS .....               | 9  |
| 5.1.   | Dos Indicadores Precoces .....                             | 9  |
| 5.2.   | Dos Indicadores de Satisfação .....                        | 9  |
| 5.3.   | Da Formação .....  | 10 |
| 5.4.   | Das Atividades e Projetos .....                            | 10 |
| 6.     | MONITORIZAÇÃO DE MELHORIAS .....                           | 10 |
| 7.     | ANÁLISE REFLEXIVA GLOBAL E CONCLUSÕES .....                | 11 |
| 7.1.   | Revisão .....  | 11 |
| 7.2.   | Melhorias .....  | 11 |

## 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 2024/2025.

Neste relatório caracteriza-se o ano letivo em avaliação e procede-se à análise contextualizada dos resultados obtidos nos indicadores, nas atividades e projetos desenvolvidos e nas ações de melhoria implementadas durante o ano. Projetam-se igualmente as ações de melhoria a implementar para o ano letivo seguinte e são revistas as metas a atingir.

É um documento que permite visualizar e avaliar a atuação do *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* a nível pedagógico (componente curricular, atividades de complemento e enriquecimento curriculares ou extracurriculares, projetos internos e externos, etc.), como também nas restantes vertentes de gestão.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DO ANO LETIVO

### 2.1. Cursos, Turmas e Alunos

Apresenta-se no quadro seguinte a caracterização do **Ano Letivo de 2024/2025**, discriminado por curso, turmas e n.º de alunos que iniciaram o ano.

| Curso  |         | Turmas           | Nº de alunos | Total      |
|--|---------|------------------|--------------|------------|
| <b>Técnico/a de Informação e Animação Turística</b>  | 10º ano | Turma IAT 24_27  | 22           | 73         |
|  | 11º ano | Turma IAT 23_26  | 26           |            |
|  | 12º ano | Turma IAT 22_25  | 25           |            |
| <b>Técnico/a de Massagem de Estética e Bem-Estar</b> | 10º ano | Turma MEBE 24_27 | 21           | 21         |
| <b>Técnico/a de Restaurante/Bar</b>                  | 10º ano | Turma RB 24_27   | 10           | 22         |
|  | 11º ano | Turma RB 23_26   | 12           |            |
| <b>Técnico/a de Cozinha/Pastelaria</b>               | 10º ano | Turma CP 24_27   | 14           | 51         |
|  | 11º ano | Turma CP 23_26   | 14           |            |
|  | 12º ano | Turma CP 22_25   | 23           |            |
|  |         |                  | <b>Total</b> | <b>167</b> |

A *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* está ainda a lecionar a componente prática do curso profissional de *Cozinha e Pastelaria* a 3 turmas de 20 alunos, 18 alunos e 14 alunos respetivamente do 10º, 11º e 12º anos, com base na parceria estabelecida com a Escola Secundária Maria Amália Vaz de Carvalho, a quem transmitiu os resultados e demais informação pertinente.

## 2.2. Recursos

### 2.2.1. Recursos Humanos

A nível de recursos humanos a *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado* contou, no ano letivo de 2024/2025, com a equipa descrita no quadro abaixo:

| Recurso Humanos            |           |
|----------------------------|-----------|
| Direção                    | 2         |
| Docentes                   | 22        |
| Colaboradores não docentes | 3         |
| <b>Total</b>               | <b>27</b> |

### 2.2.2. Outros Recursos

Em relação aos recursos materiais, não houve nenhum investimento digno de nota, apenas manutenção dos equipamentos já existentes.

## 3. METAS E RESULTADOS ANUAIS

### 3.1. Metas e Valores Obtidos para os Indicadores

No Quadro seguinte apresentam-se, para os Indicadores considerados no Sistema da Qualidade da *Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado*, os valores planeados para as metas, os valores obtidos e os respetivos desvios.

| Indicador  | Ano Letivo 2023-2024 | Ano Letivo 2024-2025 |              |              |
|--|----------------------|----------------------|--------------|--------------|
|  |                      | Meta                 | Valor Obtido | Desvio (%)   |
| Taxa de Absentismo   | 3,0%                 | 5,0%                 | 5,7%         | <b>14,0%</b> |
| Taxa de Desistência  | 6,2%                 | 5,0%                 | 4,7%         | <b>6,0%</b>  |
| Taxa de Módulos/UFCD em Atraso                                 | 3,2%                 | 8,0%                 | 2,9%         | <b>63,8%</b> |
| Taxa de Alunos com Módulos/UFCD em Atraso                      | 11,0%                | 15,0%                | 7,4%         | <b>50,7%</b> |
| Grau de Satisfação do Aluno                                    | 3,5                  | 3,4                  | 3,4          | <b>0,0%</b>  |
| Grau de Satisfação dos Colaboradores (Docentes e não Docentes) | 3,9                  | 3,5                  | 3,9          | <b>11,4%</b> |
| Grau de Satisfação das Entidades de FCT                        | 3,7                  | 3,5                  | <b>3,8</b>   | <b>8,6%</b>  |
| Grau de Satisfação dos Pais/Encarregados de Educação           | 3,9                  | 3,8                  | 3,9          | <b>2,6%</b>  |

| Indicador  | Ano Letivo<br>2023-2024 | Ano Letivo 2024-2025 |              |            |
|--|-------------------------|----------------------|--------------|------------|
|  |                         | Meta                 | Valor Obtido | Desvio (%) |
| Número de Projetos realizadas com Instituições/Entidades | 6                       | 6                    | 6            | 0,0%       |
| Nº de Ações de Formação (docentes e não docentes)        | 10                      | 8                    | 8            | 0,0%       |

### 3.2. Metas e Valores obtidos nas Atividades e Projetos

Relativamente ao Plano de Atividades no quadro seguinte apresenta-se a indicação do número de atividades programadas e realizadas:

| Programadas | Realizadas | Não Realizadas | Não Programadas Realizadas |
|-------------|------------|----------------|----------------------------|
| 102         | 104        | 0              | 2                          |

### 3.3. Metas e valores obtidos na Formação

Relativamente à Formação apresenta-se no quadro seguinte o número de ações programadas e as realizadas:

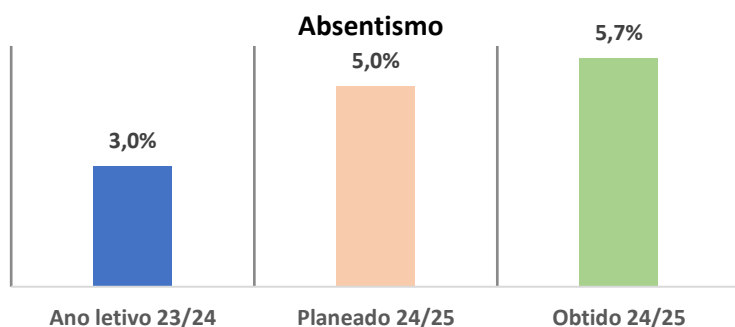
| Programadas | Realizadas | Não Realizadas | Não Programadas Realizadas |
|-------------|------------|----------------|----------------------------|
| 8           | 8          | 0              | 0                          |

## 4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1. Dos Indicadores Precoces

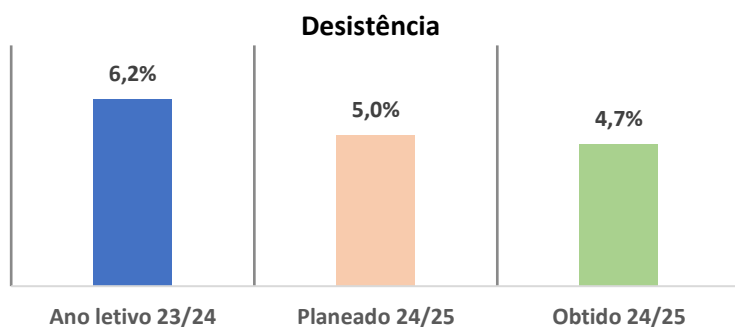
#### 4.1.1. Taxa de Absentismo

O valor obtido para a taxa de absentismo é 14% superior ao planeado e 90% superior ao do ano letivo anterior como se ilustra no gráfico seguinte:



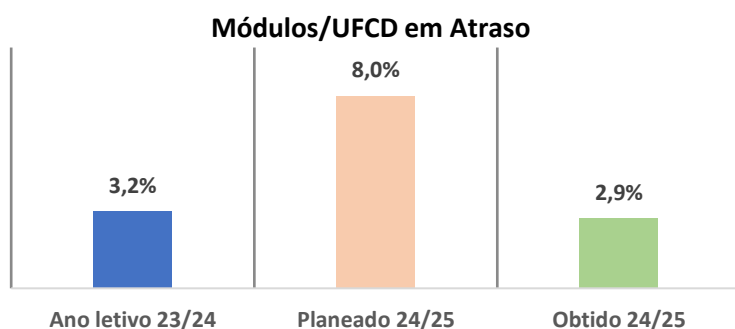
#### 4.1.2. Taxa de Desistência

O valor obtido para a taxa de desistência é 6% inferior ao planeado e 24% ao realizado no ano letivo anterior como se ilustra graficamente.



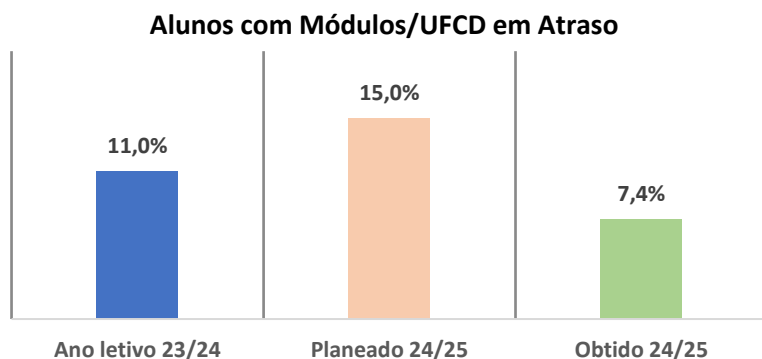
#### 4.1.3. Taxa de Módulos/UFCD em Atraso

O valor obtido para a taxa de módulos/ufcd em atraso é aproximadamente 64% inferior ao planeado e ainda melhor que o do ano letivo anterior como se visualiza graficamente:



#### 4.1.4. Taxa de Alunos com Módulos/UFCD em Atraso

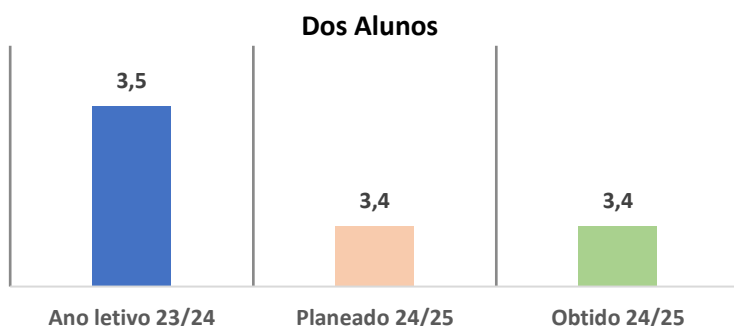
O valor obtido para a taxa de alunos com módulos/ufcd em atraso é 51% inferior ao planeado e 33% relativamente a 2023/2024.



#### 4.2. Dos Indicadores de Satisfação

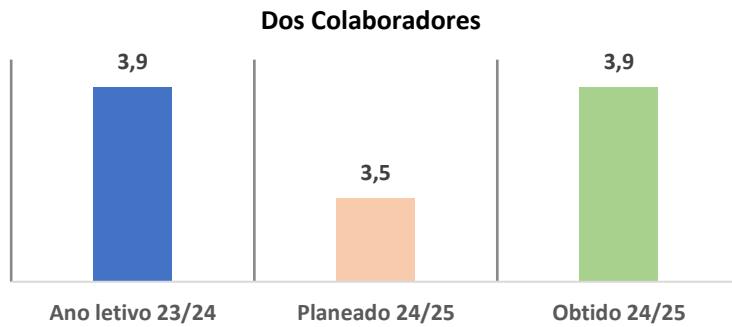
##### 4.2.1. Grau de satisfação dos Alunos

O valor obtido para o grau de satisfação dos Alunos é igual ao planeado, mas é inferior ao obtido no ano letivo anterior como se constata na figura seguinte:



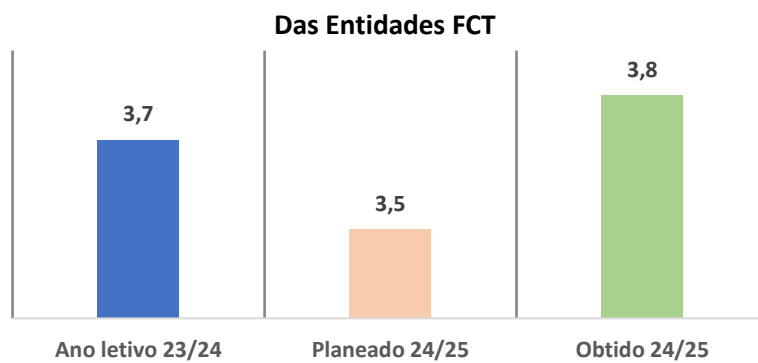
##### 4.2.2. Grau de satisfação dos Colaboradores

O valor obtido para o grau de satisfação dos Colaboradores é 11,4% superior ao planeado e igual ao obtido no ano anterior como se mostra no gráfico seguinte:



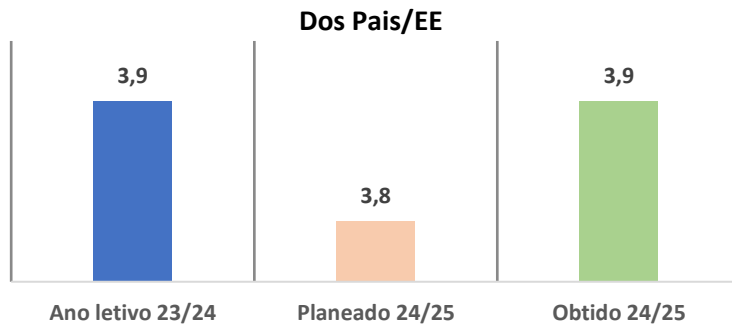
#### 4.2.3. Grau de Satisfação das Entidades de FCT

O valor obtido para o grau de satisfação das entidades de Formação em Contexto de Trabalho (FCT) é 8,6% superior ao planeado e ligeiramente superior ao do ano letivo 23/24 como se mostra na figura seguinte:



#### 4.2.4. Grau de Satisfação dos Pais/Encarregados de Educação

O valor obtido para o grau de satisfação dos Pais/EE é ligeiramente superior ao planeado e igual ao do ano anterior como mostra o gráfico seguinte:



## 5. ANÁLISE CONTEXTUALIZADA DOS RESULTADOS

### 5.1. Dos Indicadores Precoces

Da análise contextualizada aos resultados dos indicadores precoces, Taxas de Absentismo, de Desistência, de Módulos em Atraso e de Alunos com Módulos em Atraso constata-se que, com exceção da taxa de absentismo, houve uma melhoria dos valores obtidos quando os comparamos com os valores atingidos no ano letivo anterior e que são melhores que os valores planeados. Realçamos, em particular, a evolução da Taxa de Alunos com Módulos em Atraso que atingiu um valor muito bom. Tendo em consideração este resultado e o valor obtido para a Taxa de Módulos em Atraso, perspectiva-se o cumprimento do objetivo para a meta planeada para a Taxa de Conclusão do Ciclo 2022/2025 e do Ciclo 2023/2026.

Para atingir estes resultados a escola esteve sempre em contacto com os alunos e, através dos mecanismos de gestão pedagógica implementados, procurou fazer, quando necessário, o acompanhamento e recuperação das aprendizagens, sempre em estreita articulação com os encarregados de educação.

### 5.2. Dos Indicadores de Satisfação

No que diz respeito aos inquéritos de satisfação os valores obtidos são também globalmente positivos. É de realçar que se mantém o valor excelente (3,9 para um máximo de 4) do Grau de Satisfação dos Colaboradores (Docentes e não Docentes). Nas respostas dos docentes é feita uma sugestão de melhoria que consiste numa melhor comunicação entre a equipa. De referir que se mantém o valor (3,9) para o Grau de Satisfação dos Pais/ Encarregados de Educação revelando uma muito boa interação destes stakeholders externos com a Escola.

Quanto ao Grau de Satisfação dos Alunos constata -se , como já referido, um ligeiro decréscimo no valor obtido quando comparado com o ano letivo anterior. Os parâmetros menos bem avaliados com 3,3- inferiores á média de 3,4 - são os respeitantes ao **“Domínio dos assuntos manifestado pelos Docentes”** e **“Metodologias pedagógicas utilizadas pelos docentes nas aulas”**. Há aliás sugestões para implementar **“maneiras mais fáceis para explicar as matérias e métodos de avaliação mais eficazes”**.

### 5.3. Da Formação

Durante o ano letivo em análise, a Escola Profissional de Hotelaria e Turismo do Chiado promoveu oito ações de formação, cumprindo o objetivo definido. A avaliação global destas ações revelou-se positiva, sendo consideradas adequadas aos objetivos estabelecidos e relevantes para o desenvolvimento profissional contínuo dos docentes e demais colaboradores.

Estas formações representaram uma mais-valia significativa para a escola enquanto organização, ao promoverem a atualização de competências técnicas e pedagógicas, o alinhamento com as exigências do setor e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Além de contribuírem para o crescimento individual dos colaboradores, fortaleceram a capacidade da escola em responder de forma eficaz e inovadora aos desafios do ensino profissional, reforçando as suas competências no atual panorama educativo e formativo.

### 5.4. Das Atividades e Projetos

Durante o ano letivo de 2024/25, a EPHTC desenvolveu seis projetos em colaboração com diversas instituições e entidades parceiras. Estas iniciativas contribuíram significativamente para estreitar os laços entre a escola e a comunidade envolvente, promovendo uma atuação conjunta no cumprimento de objetivos comuns, como o incentivo ao sucesso educativo e a preparação dos alunos para a integração no mercado de trabalho.

De acordo com o Plano Anual de Atividades (PAA) definido pela Direção Pedagógica para esse ano letivo, estavam previstas 102 atividades. No entanto, o número total de ações concretizadas foi de 104, ultrapassando ligeiramente o que havia sido planeado.

É ainda de salientar que, ao longo do ano, algumas atividades foram ajustadas e melhoradas com base no acompanhamento e nas necessidades identificadas no seio da comunidade escolar. Entre essas melhorias, destaca-se a gestão mais eficiente dos tempos letivos e não letivos dos docentes e formadores. Estas adaptações contribuíram para uma intervenção pedagógica mais eficaz. Assim, pode afirmar-se que o grau de realização das atividades nas diferentes áreas foi muito satisfatório.

Entre os projetos realizados, destacam-se o "**Orientar**" e o "**Aulas com**", iniciativas que assumiram um papel fundamental no acompanhamento individualizado dos alunos e na sua orientação vocacional e profissional. O projeto "Orientar" proporcionou momentos de reflexão sobre percursos formativos e profissionais, facilitando a tomada de decisões conscientes quanto ao futuro académico ou entrada no mercado de trabalho. Por sua vez, o projeto "Aulas com" permitiu o contacto direto com profissionais e especialistas de diferentes áreas, aproximando os alunos da realidade do mundo laboral. Ambos os projetos se revelaram instrumentos essenciais no reforço das competências pessoais e sociais dos alunos, promovendo uma transição mais informada e segura para a vida ativa.

## 6. MONITORIZAÇÃO DE MELHORIAS

No âmbito das melhorias realçamos a evolução nas **Redes Sociais**. De facto, no ano letivo de 2024/25, a EPHTC implementou melhorias significativas na gestão das suas redes sociais, com o objetivo de reforçar

a comunicação institucional e aproximar a escola da comunidade educativa. Foi adotada uma estratégia mais dinâmica e regular de publicação de conteúdos, destacando-se a divulgação de atividades letivas e extracurriculares, testemunhos de alunos e parcerias com entidades externas. Esta aposta numa presença digital mais ativa permitiu não só valorizar o trabalho desenvolvido pela escola, como também aumentar a visibilidade da sua oferta formativa, contribuindo para um maior envolvimento de alunos, encarregados de educação e parceiros institucionais.

## 7. ANÁLISE REFLEXIVA GLOBAL E CONCLUSÕES

Foi feita uma análise reflexiva, quer a nível do Conselho Pedagógico quer a nível do Conselho de Orientação Estratégica, relativamente a todas as questões e ideias principais resultantes da análise contextualizada dos resultados e das práticas de gestão implementadas. Foi consensual decidir como segue.

### 7.1. Revisão

Feita a análise contextualizada considera-se que deve haver revisão nos objetivos para o ano letivo de 2025/20256 quer quanto aos valores dos indicadores das Taxas de Módulos em Atraso que passa de 8% para 5% e de Alunos com Módulos em Atraso que passa de 16% para 10%, quer quanto aos valores dos indicadores de Satisfação dos Colaboradores e das Entidades de FCT que passam de 3,6 para 3,7.

### 7.2. Melhorias

Relativamente às *Práticas de Gestão implementar as seguintes melhorias:*

- a) Apostar em novas estratégias de envolvimento de todos os *stakeholders*, em particular dos externos, implementando as ações oportunas;
- b) Reforçar a informação junto de alguns *stakeholders* internos sobre a importância do sistema de garantia de qualidade em conformidade com o quadro EQAVET;
- c) Publicitar a instituição continuamente não só junto de escolas do ensino básico como também em ações de âmbito nacional.