

# Implementação do Sistema de Garantia da Qualidade em linha com o Quadro EQAVET



*“O futuro começa aqui... com rigor,  
excelência e cidadania!”*

Projeto Educativo AES  
(2018/ 2021)

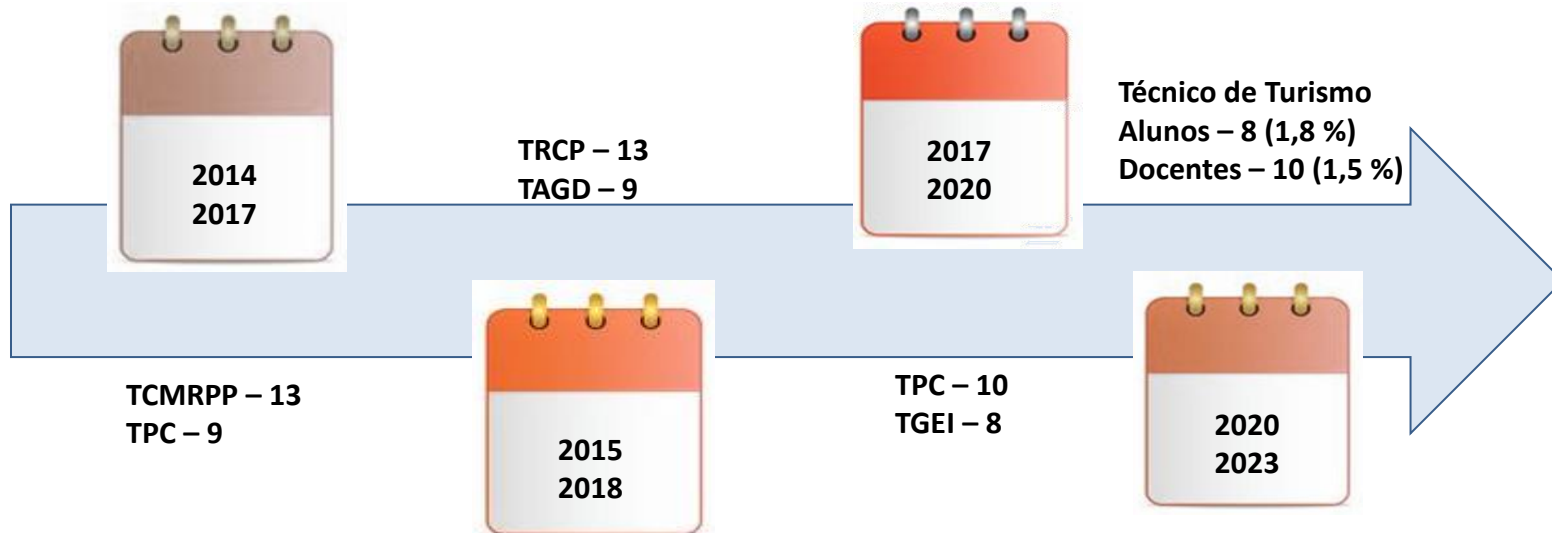
**10 SETEMBRO 2020**  
(Sessão de esclarecimento para  
Assistentes Operacionais,  
Assistentes Técnicos e SPO)



Cofinanciado por:



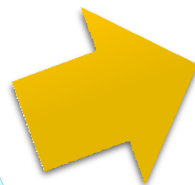
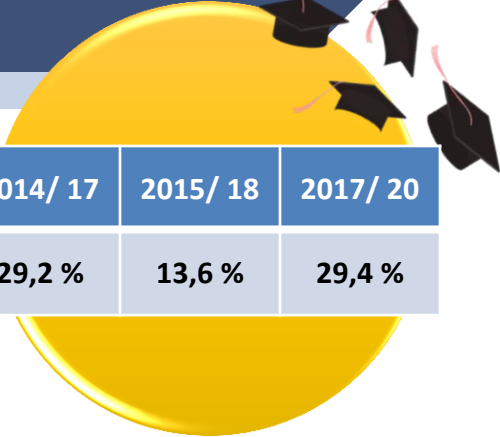
# O Ensino Profissional no AES



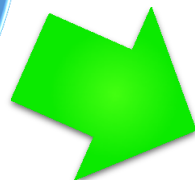
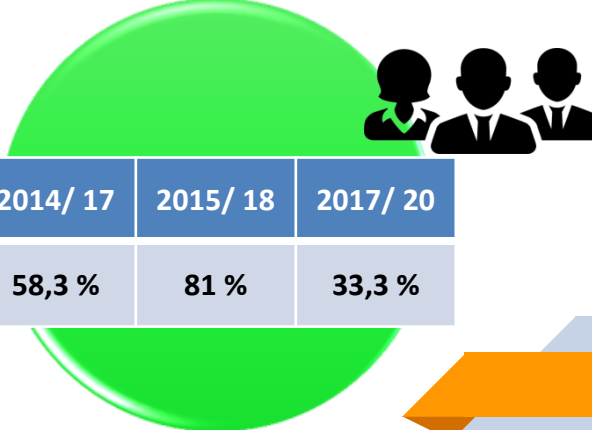
# Terminei o curso ...e depois?

## Taxa de conclusão

2014/ 17	2015/ 18	2017/ 20
96 %	100 %	94 %

2014/ 17	2015/ 18	2017/ 20
29,2 %	13,6 %	29,4 %

2014/ 17	2015/ 18	2017/ 20
58,3 %	81 %	33,3 %

# Cursos Profissionais - Oferta Formativa 2020/ 2021

Componentes de Formação	Disciplinas	1º Ano	2º Ano	3º Ano
Sociocultural	Português	80	130	110
	Inglês	90	90	40
	Área de Integração	110	70	40
	TIC	50	50	0
	Educação Física	50	50	40
<b>Subtotal</b>		<b>380</b>	<b>390</b>	<b>230</b>
Científica	Geografia	150	50	0
	História e Cultura das Artes	80	70	50
	Matemática	50	50	0
<b>Subtotal</b>		<b>280</b>	<b>170</b>	<b>50</b>
Tecnológica	Comunicar em Espanhol	70	50	60
	Turismo – Informação e Animação Turística	100	100	162
	Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico	80	88	60
	Operações Técnicas em Empresas Turísticas	120	120	90
	Formação em Contexto de Trabalho	70	140	390
	<b>Total de horas/ tempos</b>		<b>1100</b>	<b>1058</b>



Portaria n.º 1288/2006 de 21 de Novembro

**Curso do nível secundário de educação**  
**Nível 4 do Quadro Nacional de Qualificações**

## Atividades principais desempenhadas por este técnico:

### **Desenvolver os serviços de informação, organização e animação de eventos em empresas de turismo:**

- prestar informações de carácter turístico sobre o país e sobre o local onde se encontra;
- organizar e acompanhar programas de animação;
- organizar eventos, conferências e programas especiais para grupos;
- proceder ao atendimento e acompanhamento de clientes, identificando as suas necessidades e orientando as suas escolhas.

### **Executar serviços em agências de viagens:**

- apresentar, aconselhar e propor ao cliente diversos tipos de produtos turísticos adequados à sua motivação e interesses;
- transmitir aos clientes toda a informação e documentação relativa ao serviço turístico solicitado;
- efetuar as reservas, emitir bilhetes e *vouchers* e outra documentação relevante para as viagens ou serviços a prestar;
- proceder à venda e facturação dos serviços prestados;
- organizar processos individuais de clientes, efectuar *transfers* de chegada e partida;
- prestar assistência em aeroportos (chegadas e partidas);
- realizar programas de viagens, conferências, etc. ;
- organizar eventos e programas para grupos especiais;
- proceder ao acompanhamento de fornecedores de serviços de agências de viagens, tais como operadores turísticos, empresas ou clientes individuais em fase de contratação;
- organizar o arquivo da agência de viagens;

## Atividades principais desempenhadas por este técnico:

### **Executar os serviços de recepção e acolhimento em unidades turísticas:**

- efetuar a pesquisa de diversos tipos de informação turística;
- prestar informação e promover produtos e serviços turísticos;
- vender produtos e serviços turísticos;
- efetuar as operações de reservas;
- prestar informação sobre o património histórico, cultural, etnográfico e gastronómico da região e do país;
- prestar assistência ao cliente;
- realizar o atendimento e a receção do cliente.

## EQAVET... o que é?

### ***Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissional***

...concebido para melhorar a Educação e Formação Profissional no espaço europeu. São disponibilizadas ferramentas comuns para a gestão de qualidade, baseadas numa forte articulação entre todas as partes envolvidas.



# EQAVET... o que é?



Ajuda os Estados-membros da União Europeia a...

**DOCUMENTAR**

**DESENVOLVER**

**MONITORIZAR**

**EVOLUIR**

**MELHORAR**

...a Educação e Formação Profissional (EFP)



## Objetivos do EQAVET



**Promover a transparência do EFP**



**Facilitar a mobilidade**

(de estudantes/formandos e trabalhadores no mercado nacional e europeu)



**Incentivar a aprendizagem ao longo da vida**

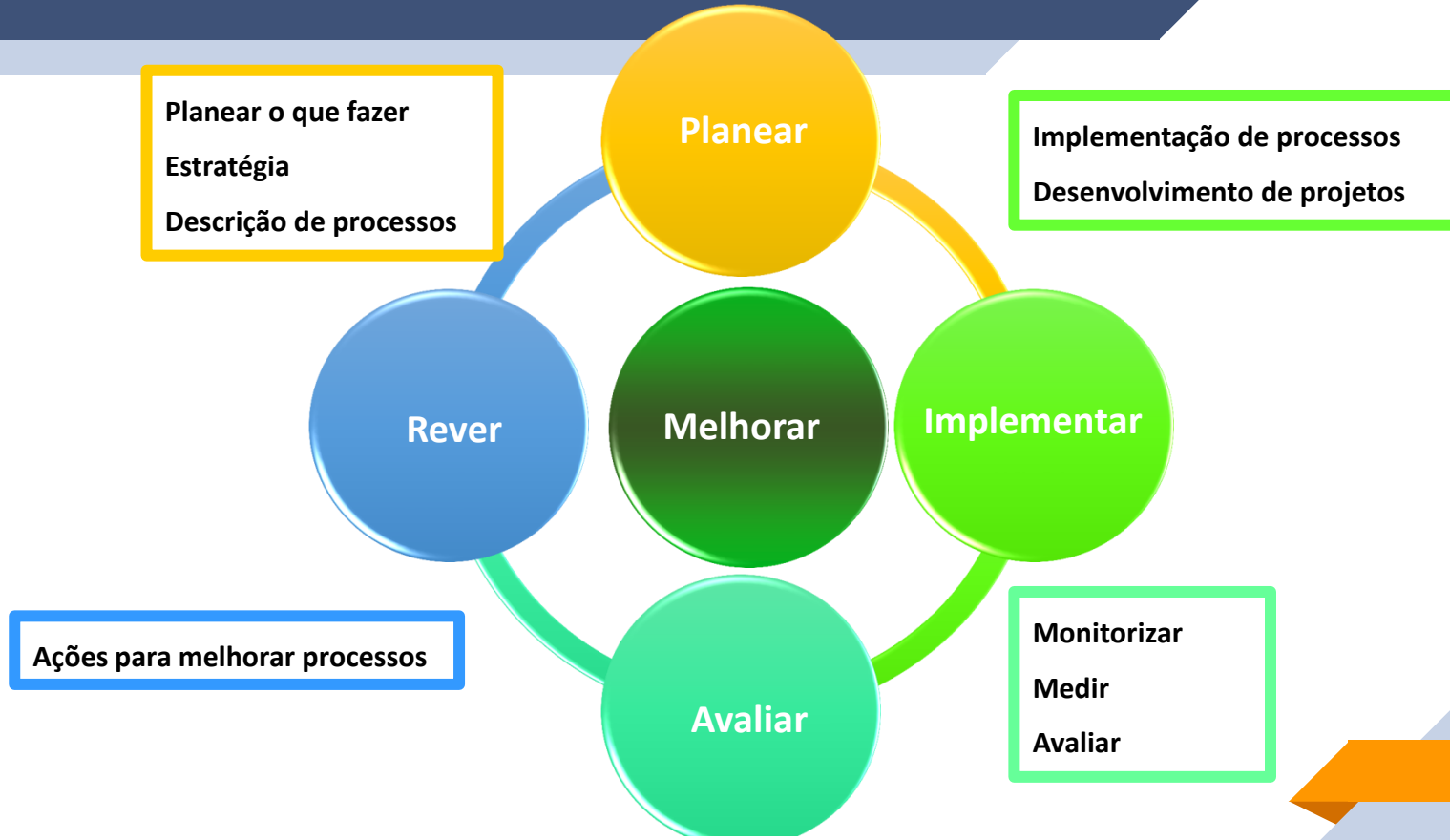
**Estabelecer padrões de qualidade  
válidos para toda a U.E.**



# EQAVET - que vantagens?



# Ciclo da Garantia da Qualidade



## Participação dos Assistentes Operacionais e Técnicos e SPO



- Participação em reuniões/ sessões de esclarecimento;
- Preenchimento de inquéritos;
- Participação em entrevistas;
- Resposta a questionários de satisfação;
- Apresentação de sugestões.

## Perspetivas futuras

1. O **EQAVET** é um processo de aprendizagem.
2. **Empenho dos alunos, docentes, não docentes e entidades.**
3. **Reconhecimento alcançado** nas entidades.
4. **Investimento contínuo** no ciclo da qualidade.
5. Alinhamento com os **interesses dos alunos e entidades.**
6. A eficácia e a qualidade tem por base **propósitos partilhados, trabalho em equipa e o envolvimento dos stakeholders.**
7. **Satisfação** dos formandos na empregabilidade e/ou prosseguimento de estudos.
8. Capacidade de **adaptação e motivação** para os desafios.

# Equipa EQAVET do Agrupamento de Escolas de Sardoal



Margarida Isabel Baptista Bolas

Maria Helena Belo Vaz Sanches

Margarida Maria Rosa Mata

Paula Cristina da Costa Santos

