

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

Ano letivo - 2021/2022

Espinho, 31 de julho de 2022

Índice

Introdução	4
1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação	5
1.1. Discentes	5
1.1.1. Corpo Docente	5
1.1.2. Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma	6
1.1.4. Direção Pedagógica	7
1.1.5. Serviços Administrativos	8
1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação	8
1.1.7. Contexto Escolar	9
1.1.8. Formação em Contexto de Trabalho	10
1.2. Corpo Docente	10
1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais	11
1.2.2. Direção - Liderança e Gestão	11
1.2.3. Serviços Administrativo	12
1.2.4. Conselhos de Turma	12
1.2.5. Contexto Escolar	13
1.3. Não Docentes	13
1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais	14
1.3.2. Direção- Liderança e Gestão	14
1.3.3. Contexto Escolar	15
1.4. Orientação Educativa/Direção de turma e coordenação/Direção de Curso	16
1.4.1. Conselho Pedagógico	16
1.4.2. Conselho de Turma	16
1.5. Encarregados/as de Educação	17
1.5.1. Direção	17
1.5.3. Serviços de Psicologia e Orientação	18
1.5.4. Orientação Educativa/ Direção de Turma	18
1.5.5. Serviços Administrativos	19
1.5.6. Contexto Escolar	19
1.6. Entidades acolhedoras da FCT	20
1.6.1. Desempenho dos/as discentes	20
1.7. Empregadores/as	21
1.7.1. Desempenho dos/as diplomados/as	21
1.8. Satisfação Global	22
1.8.1. Stakeholders Internos e Externos	22
1.8.2. Análise Comparativa	23
1.8.2.1. Discentes	23
1.8.2.2. Docentes	24

1.8.2.3.	Não Docentes	25
1.8.2.4.	Encarregados/as de Educação.....	26
1.8.2.5.	Empregadores/as	27
1.8.2.6.	Orientação Educativa/Direção de Turma/Coordenação de curso/Direção de curso	27
1.8.2.7.	Entidades acolhedoras de FCT	28
2.	Considerações / Recomendações.....	29

Introdução

A avaliação de satisfação dos stakeholders tem um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todos/as. A avaliação da satisfação constitui a génese da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, planificar e implementar ações de melhoria. No âmbito do Processo de Qualidade alinhado com Quadro EQAVET, com o propósito de melhoria do desempenho da Escola Profissional de Espinho, foi solicitado o preenchimento a todos os Alunos e Alunas, Docentes, Não Docentes, Encarregados/as de Educação, Empregadores/as e Entidades Acolhedoras de alunos/as em Formação em Contexto de Trabalho do Questionário da Avaliação de Satisfação, para avaliar o grau de satisfação de todos os/as stakeholders.

Nas páginas seguintes são evidenciados os resultados apurados dos inquéritos aos/às Stakeholders da Escola que permitem uma visão mais detalhada acerca da opinião dos/as mesmos/as.

Para a apresentação dos resultados foi usada uma escala qualitativa com cinco níveis, sendo estes Muito Bom, Bom, Suficiente, Insuficiente e Muito Insuficiente, com a exceção da avaliação de satisfação efetuada pelos/as Empregadores/as, cuja escala tem quatro níveis: muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito.

Os questionários foram preenchidos online e colocados no *Google Forms* de modo a serem respondidos durante o mês de julho do corrente ano.

1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação

1.1. Discentes

Os inquéritos foram enviados aos/as discentes finalistas dos cursos profissionais por email a 31/03/2022 e aos/as restantes discentes a 06/06/2022. Os destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 154 respostas.

1.1.1. Corpo Docente

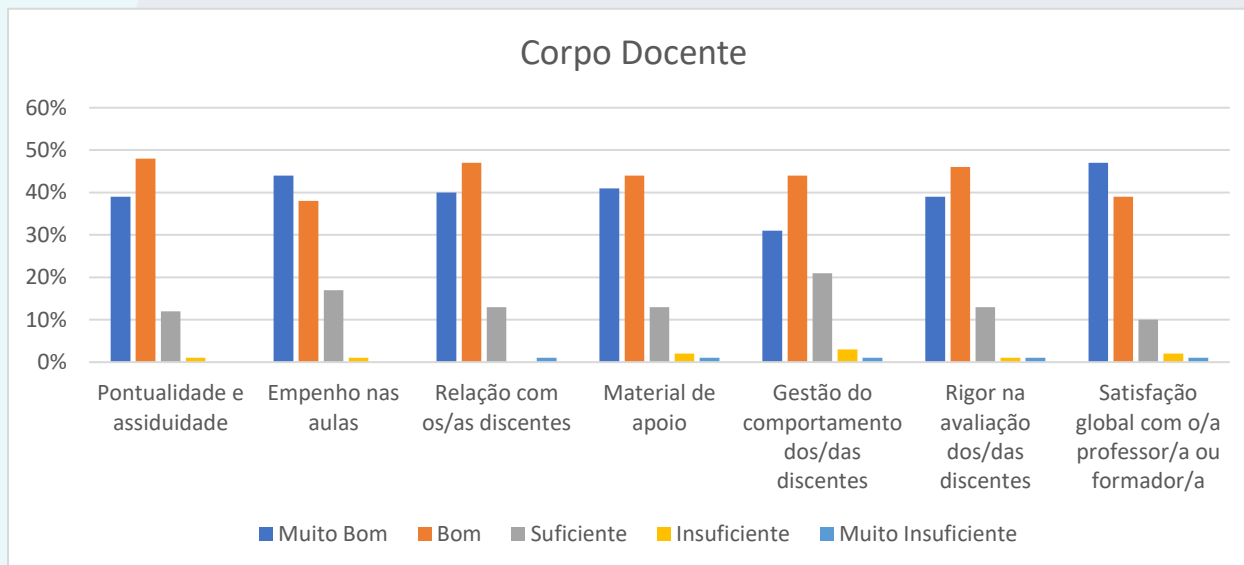


Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

A análise aos questionários de satisfação em relação ao corpo docente revela que, globalmente, os/as discentes estão muito satisfeitos/as com o trabalho dos/as docentes. Realça-se a forte satisfação dos/as discentes relativamente à pontualidade e assiduidade, ao empenho dos/as docentes nas aulas, à relação dos/das docentes com os/as discentes, ao material de apoio disponibilizado e ainda ao rigor na avaliação dos/as discentes. Não se verificam áreas cujo nível de insatisfação se releve.

1.1.2. Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma

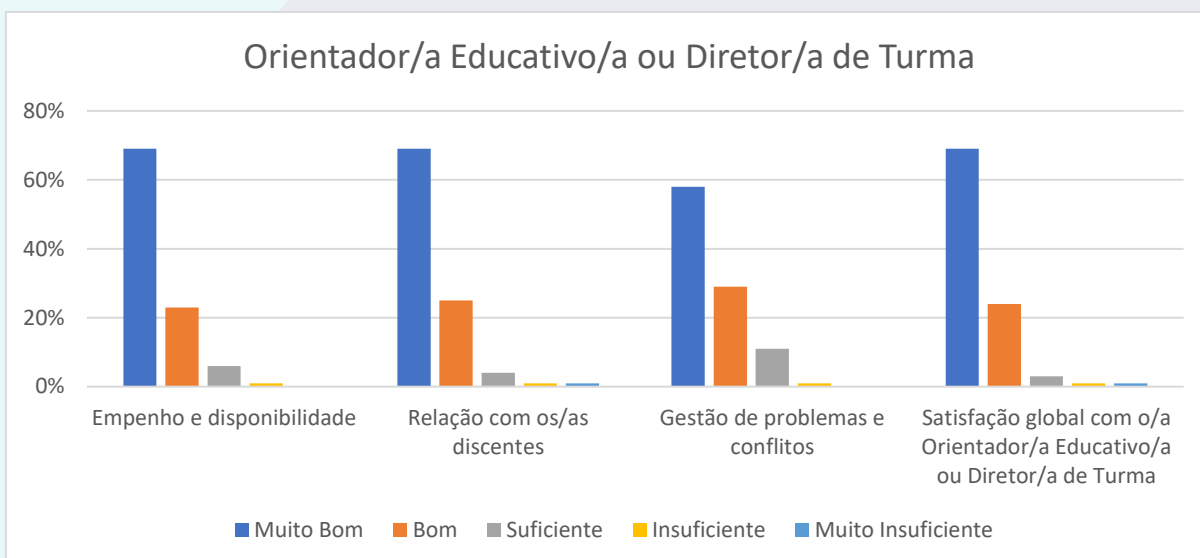


Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma

No que concerne à satisfação dos/as discentes relativamente ao/a Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma, conclui-se que o nível de satisfação é muito bom em todas as áreas abordadas, bem como na globalidade. Destacam-se muito positivamente os parâmetros empenho e disponibilidade, bem como a relação com os/as discentes. Apesar de em todos os parâmetros se registarem avaliações negativas, estas têm um valor percentual muito pouco significativo, o que não invalida a qualidade do trabalho de orientação educativa e direção de turma realizado pelo corpo docente.

1.1.3. Coordenador/a de Curso

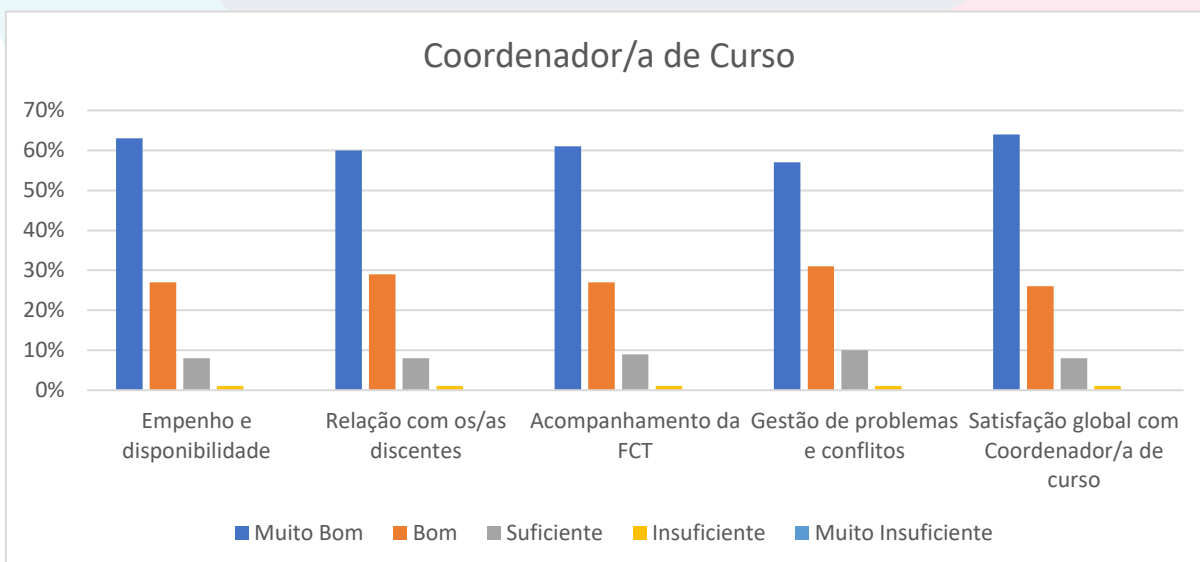


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso

Relativamente ao desempenho dos/as Coordenadores/as de Curso, os/as discentes mostraram-se deveras satisfeitos/as, destacando-se acima dos 90 pontos percentuais de avaliações entre o “bom” e o “muito bom” o

parâmetro do empenho e disponibilidade e, acima dos 85 todos os outros parâmetros inquiridos. Este é um resultado que anima a Escola na prossecução dos procedimentos adotados.

1.1.4. Direção Pedagógica

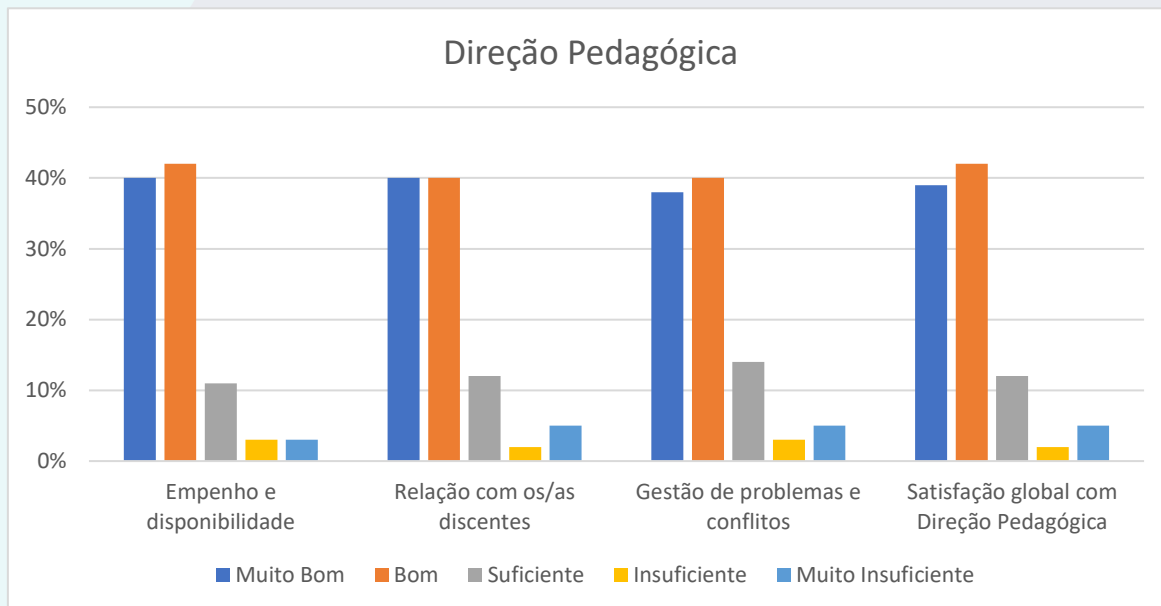


Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

A análise aos questionários de satisfação dos/as discentes relativamente à Direção Pedagógica revela que os/as alunos/as estão globalmente bastante satisfeitos/as com o desempenho da Direção Pedagógica, registando-se, apenas, uma margem pouco significativa de discentes que sugerem haver espaço para melhoria nos diversos parâmetros avaliados, com maior destaque para o da gestão de problemas e conflitos. Estes são resultados animadores para a Escola, o que motiva o prosseguimento das condutas adotadas, não obstante haver espaço para eventuais melhorias.

1.1.5. Serviços Administrativos

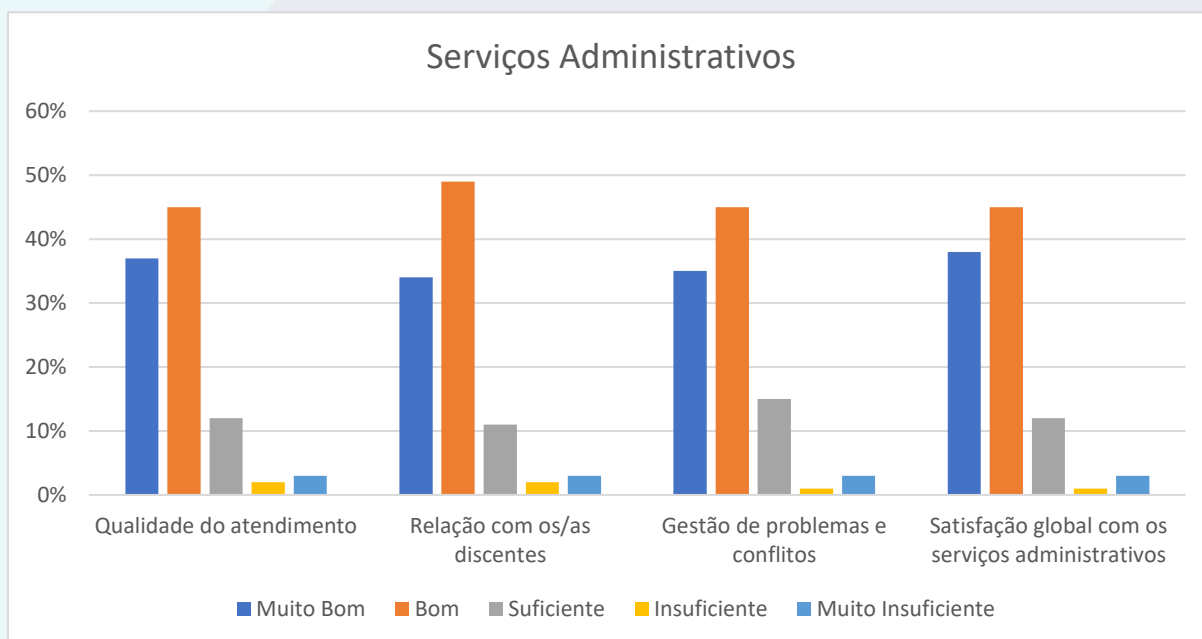


Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos

No que concerne aos Serviços Administrativos, os resultados obtidos foram bons, apesar de existir espaço para melhorias na globalidade dos parâmetros avaliados, em particular no da gestão de problemas e conflitos. Estes resultados animam a Escola na prossecução dos procedimentos adotados durante este ano letivo.

1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação

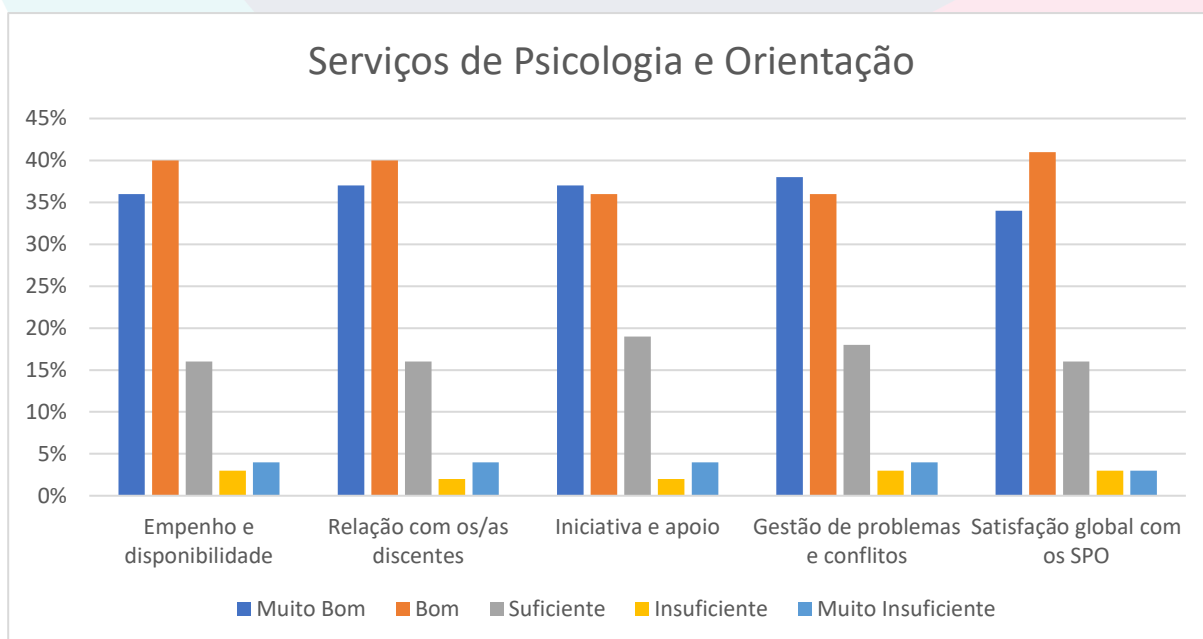


Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

Relativamente ao trabalho realizado pelos SPO, os/as alunos/as mostraram-se, globalmente, bastante satisfeitos/as, tendo apenas 6% avaliado negativamente este parâmetro, havendo, no entanto, ainda uma pequena percentagem de discentes que sugerem haver espaço para melhoria nos diversos parâmetros avaliados.

Estes são resultados que motivam a Escola no prosseguimento das atuações, independentemente de haver espaço para melhorias.

1.1.7. Contexto Escolar

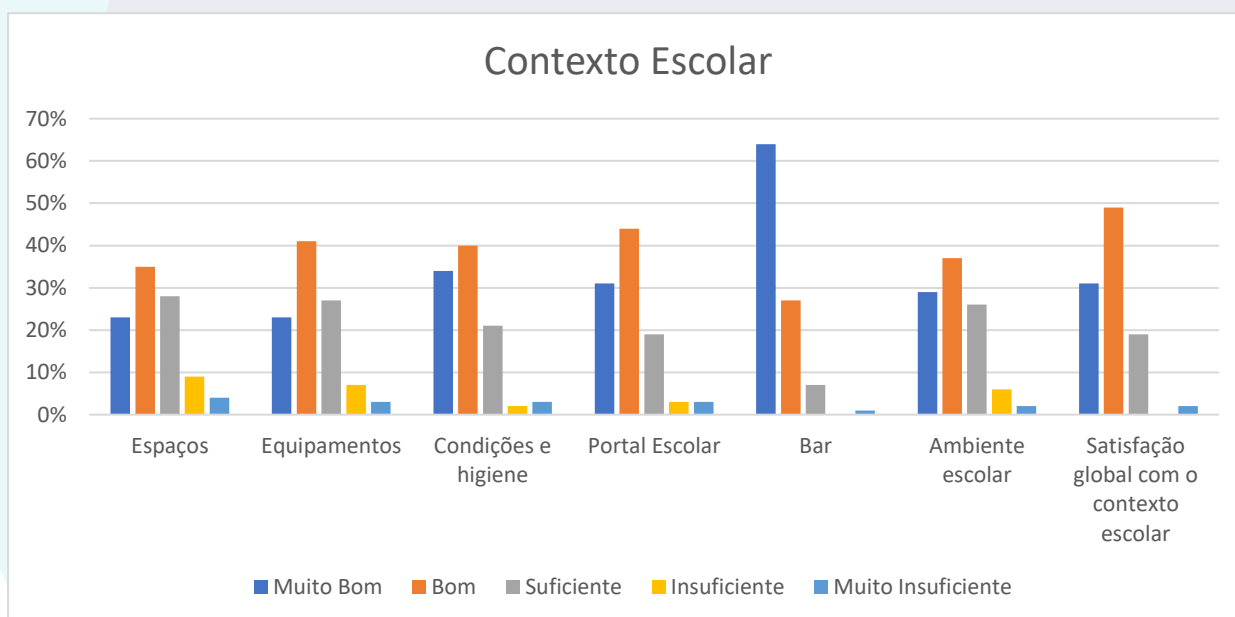


Gráfico 7 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar

Quanto ao contexto escolar, os/as discentes mostraram-se, globalmente, muito satisfeitos. Realça-se a muito elevada satisfação dos/das discentes relativamente ao bar, mas também no que concerne ao Portal Escolar e às condições de higiene. Conclui-se que há espaço para melhorias especialmente em relação aos parâmetros espaços, equipamentos e ambiente escolar. Estes resultados animam a Escola no prosseguimento dos investimentos realizados na manutenção e melhoria das infraestruturas e equipamentos escolares.

1.1.8. Formação em Contexto de Trabalho

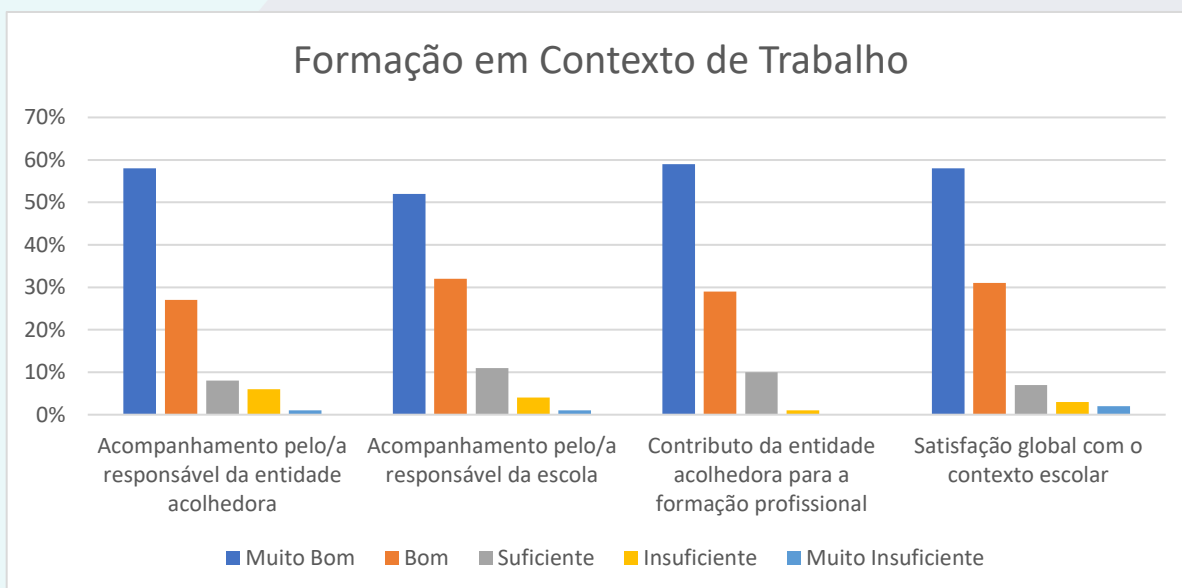


Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com a formação em contexto de trabalho

Quanto à Formação em Contexto de Trabalho, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos com o acompanhamento prestado tanto pelo/a responsável da entidade acolhedora como pelo/a responsável da escola. Ainda assim, regista-se uma muito pequena percentagem de discentes que avaliaram negativamente os respetivos acompanhamentos, o que demonstra haver um curto espaço para melhorias. Por outro lado, os/as discentes reconheceram de forma muito positiva o contributo dado pela entidade acolhedora para a sua formação profissional. Estes são resultados que espelham a qualidade e a pertinência das parcerias que a Escola realiza com as diversas entidades acolhedoras da FCT, bem como a competência dos acompanhamentos realizados pelos/as tutores/as de ambas as partes.

1.2. Corpo Docente

Os inquéritos foram enviados ao corpo docente por email a 20/06/2022. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 36 respostas.

1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais

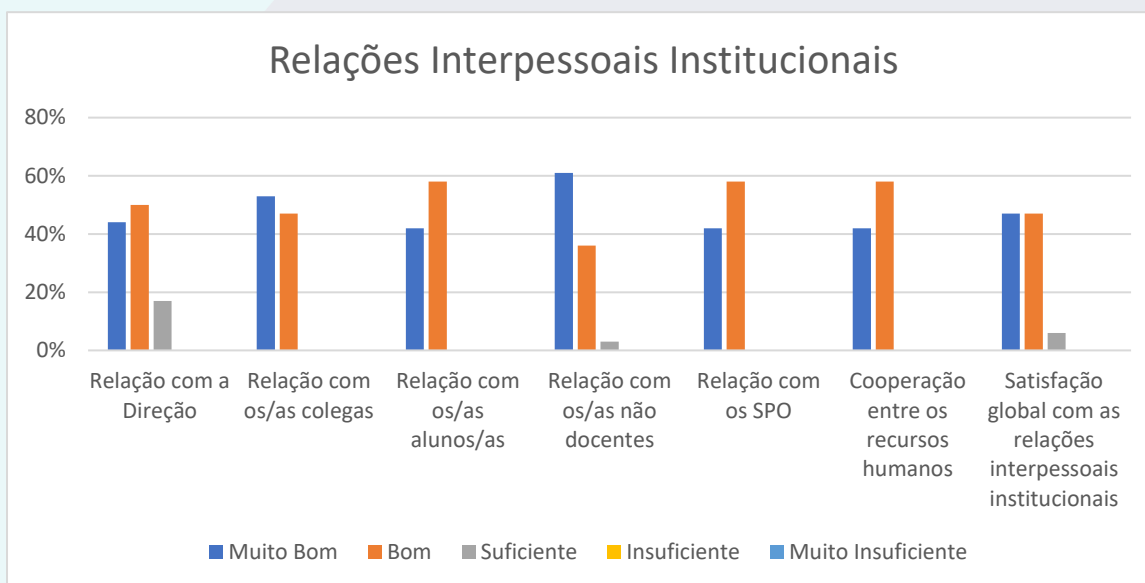


Gráfico 9 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

No que respeita ao grau de satisfação global dos/as docentes quanto às relações interpessoais institucionais, os resultados são excelentes, espelhando, assim, um bom ambiente entre os diversos stakeholders. Este resultado motiva a Escola para o prosseguimento das condutas adotadas no que às relações interpessoais diz respeito.

1.2.2. Direção - Liderança e Gestão

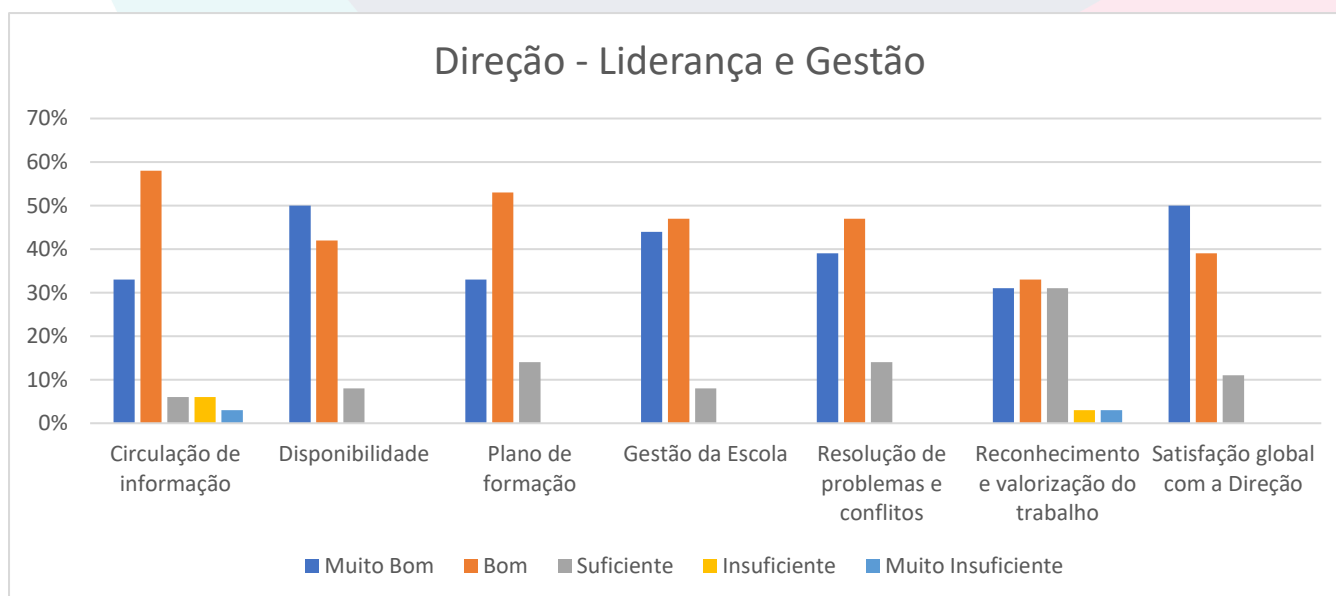


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão

No que à Direção – Liderança e Gestão diz respeito, é possível concluir que, em termos globais, os resultados são muito bons. Destacam-se como pontos fortes a disponibilidade, a gestão da Escola, plano de formação e a

resolução de problemas e conflitos. Por outro lado, é de salientar a necessidade de levar a cabo eventuais melhorias ao nível da circulação de informação e do reconhecimento e valorização do trabalho. No global, estes são resultados muito bons que refletem o bom trabalho da Direção, havendo possibilidade de melhorar em algumas áreas.

1.2.3. Serviços Administrativo

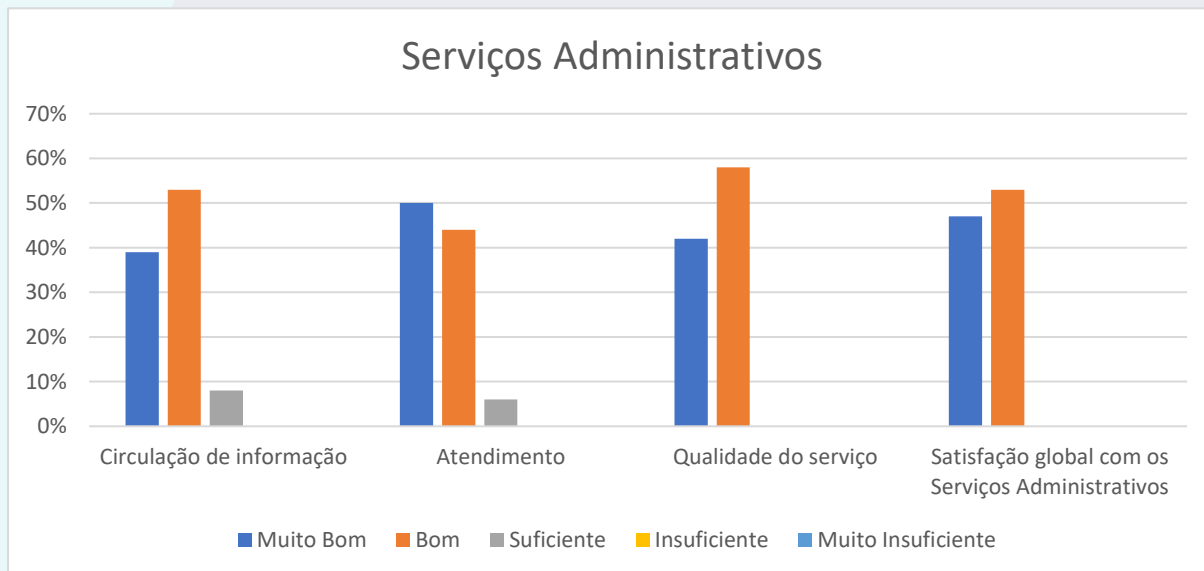


Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos

Relativamente à avaliação feita pelos/as docentes quanto aos serviços administrativos, os resultados são excelentes, não se registando avaliações negativas. Estes são resultados que animam a Escola na continuidade do bom trabalho realizado.

1.2.4. Conselhos de Turma

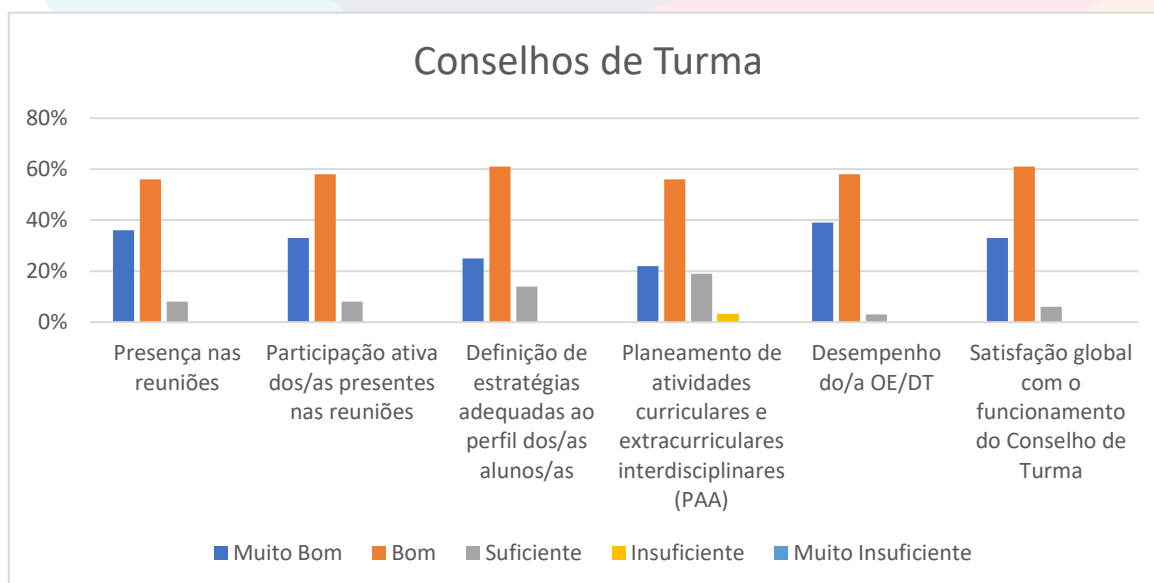


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma

O grau de satisfação global dos/as docentes quanto ao funcionamento dos Conselhos de Turma foi excelente. Todos dos parâmetros foram avaliados muito positivamente, verificando-se, no entanto, a possibilidade de melhorias quanto ao planeamento de atividades curriculares e extracurriculares interdisciplinares. Estes resultados espelham a qualidade dos procedimentos adotados na realização dos Conselhos de Turma e a necessidade da prossecução dos mesmos.

1.2.5. Contexto Escolar

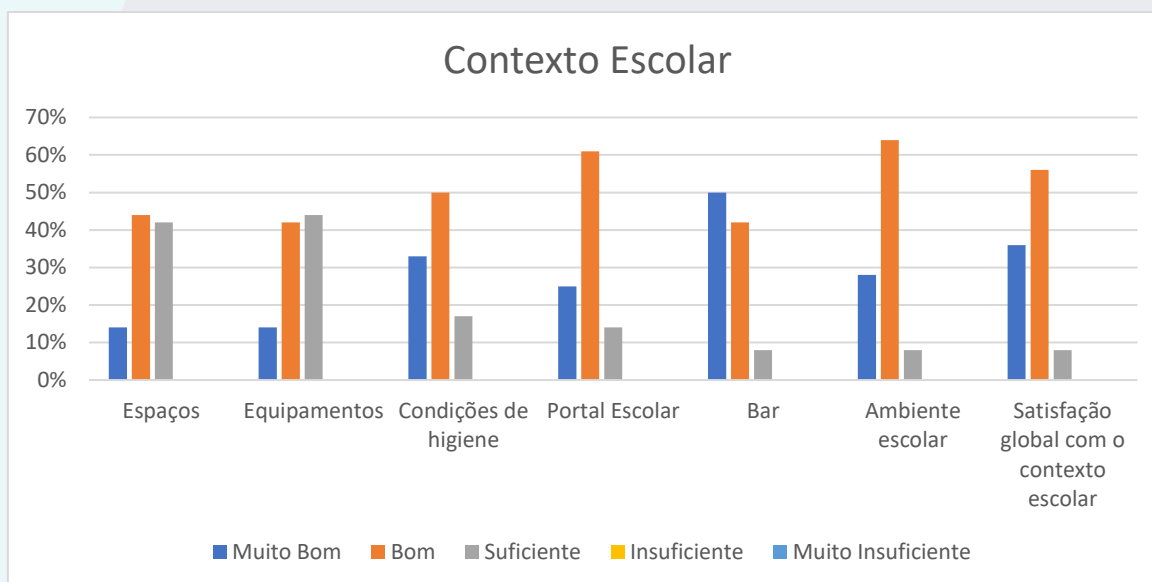


Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar

No que ao contexto escolar concerne, os resultados obtidos foram, globalmente, muito bons. Realçam-se como pontos mais fortes o Portal Escolar, o ambiente escolar, o bar e as condições de higiene. A avaliação feita pelos/as docentes aos espaços e aos equipamentos revelam a oportunidade de melhoria que deverá ser analisada. Estes são resultados que animam a Escola na prossecução da aposta na manutenção e melhorias continuas nos espaços escolares.

1.3. Não Docentes

Os inquéritos foram enviados ao pessoal não docente por email a 07/07/2022. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 19 respostas.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

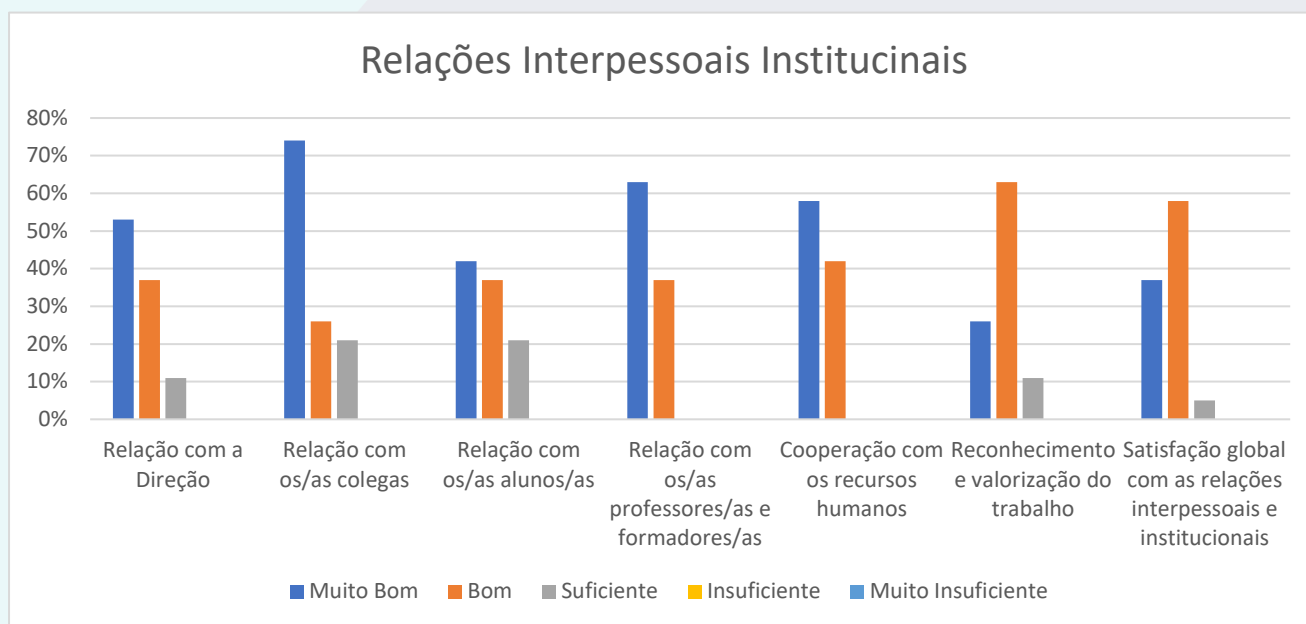


Gráfico 14 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais

Relativamente às relações interpessoais institucionais, os/as não docentes mostram-se deveras satisfeitos, destacando-se especialmente os parâmetros das relações com os/as colegas de trabalho e com os/as professores/as e formadores/as e a cooperação com os recursos humanos. Este são resultados muito animadores para a Escola que motivam a prossecução das condutas relacionais adotadas.

1.3.2. Direção- Liderança e Gestão

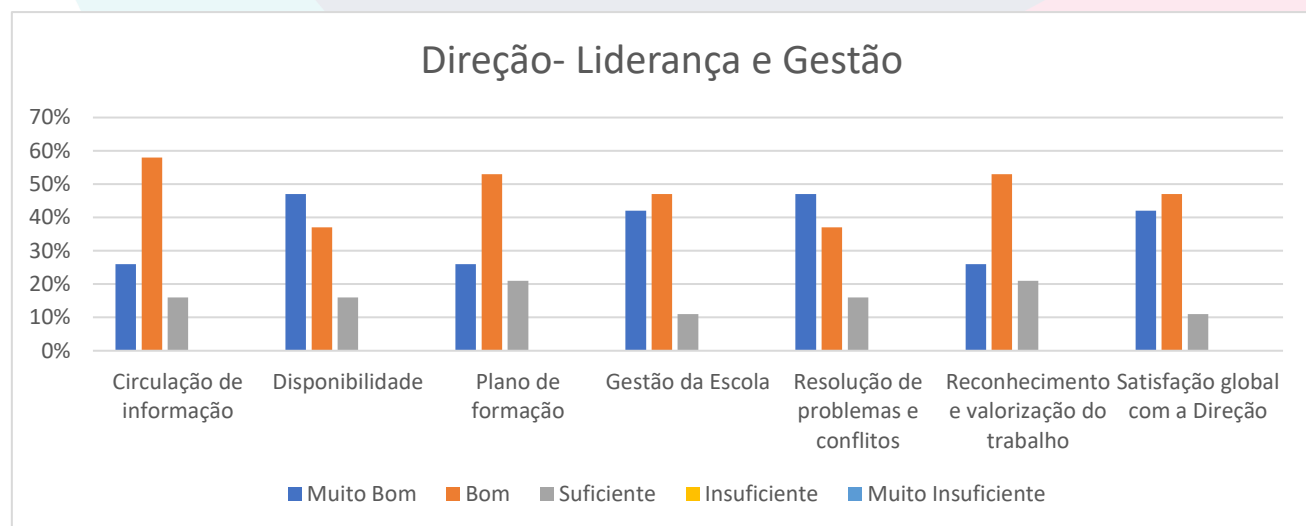


Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão

No que concerne à avaliação realizada pelos/as não docentes relativamente à Direção- Liderança e Gestão, os resultados são muito bons. Destaca-se muito positivamente a capacidade de resolução de problemas e conflitos e a disponibilidade, bem como a gestão da Escola. Nenhum parâmetro foi avaliado negativamente, o que reflete a necessidade da continuidade do modelo de gestão e liderança aplicado pela Direção da Escola.

1.3.3. Contexto Escolar

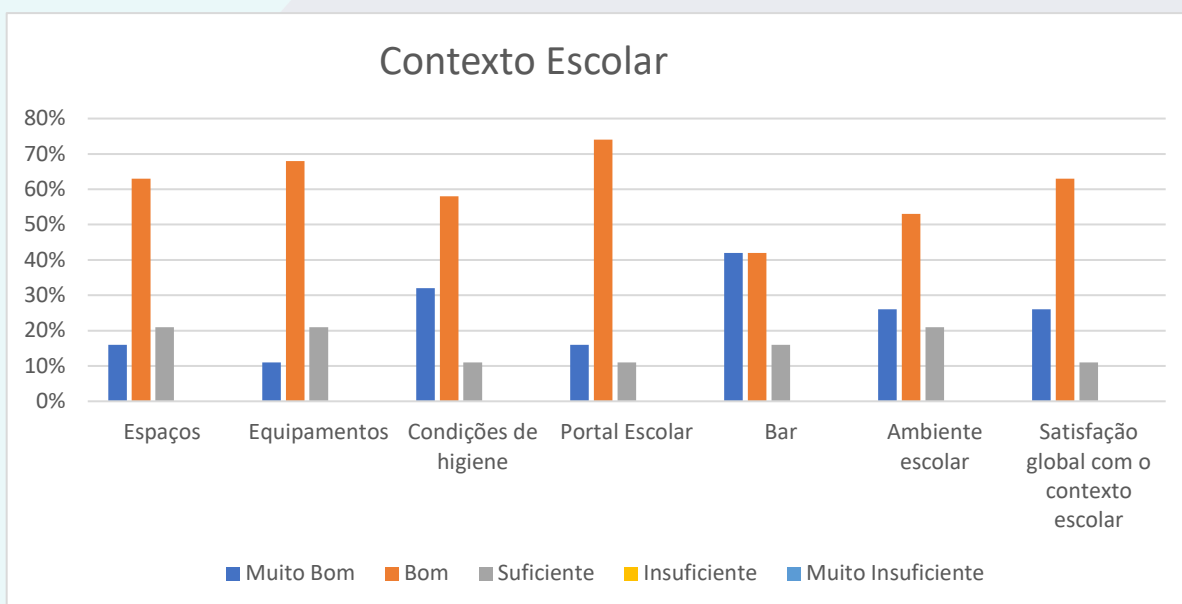


Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar

Os resultados obtidos relativamente ao contexto escolar revelam que os/as não docentes se encontram globalmente muito satisfeitos/as e, particularmente, em relação ao bar e às condições de higiene, bem como ao Portal Escolar e ao ambiente escolar. Estes resultados animam a Escola na prossecução dos procedimentos adotados quanto ao contexto escolar.

1.4. Orientação Educativa/Direção de Turma e Coordenação/Direção de Curso

Os inquéritos foram enviados aos/as Orientadores/as Educativos/as, Diretor/a de Turma, Coordenadores/as e Diretor/a de Curso por email a 20/06/2022. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 15 respostas.

1.4.1. Conselho Pedagógico

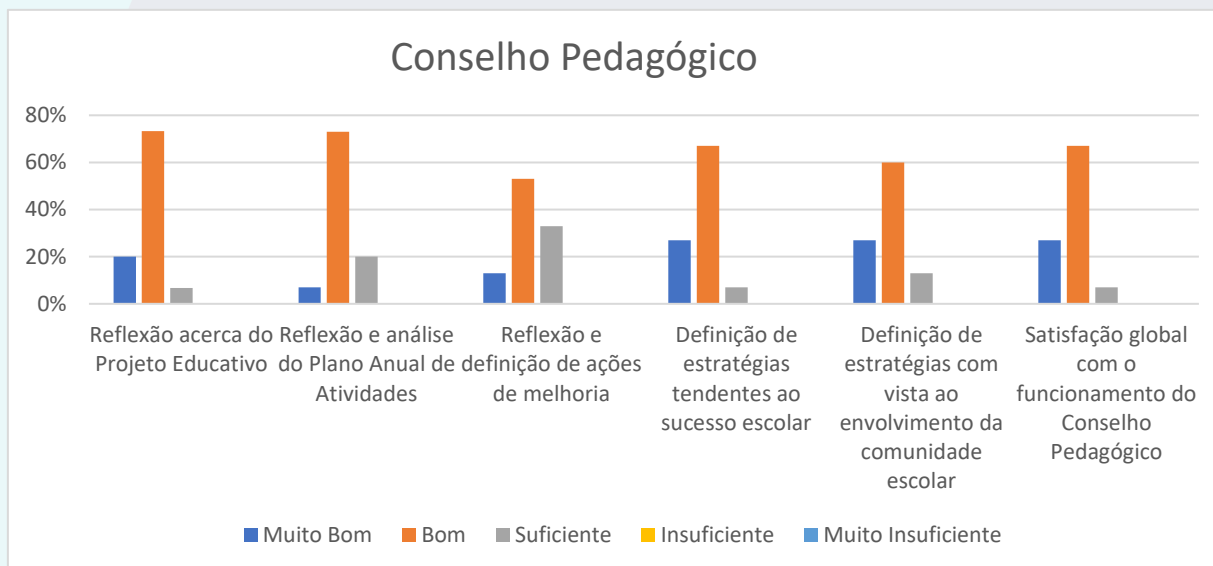


Gráfico 17 - Satisfação com o Conselho Pedagógico

Relativamente ao Conselho Pedagógico, os/as OE/DT/CC mostraram-se muito satisfeitos com o seu funcionamento. Destacam-se mais positivamente os parâmetros da definição de estratégias tendentes ao sucesso escolar e a definição de estratégias com vista ao envolvimento da comunidade escolar. Não se registam avaliações negativas, pelo que é possível concluir que devem ser mantidas as boas condutas adotadas no que respeita ao funcionamento do Conselho Pedagógico.

1.4.2. Conselhos de Turma

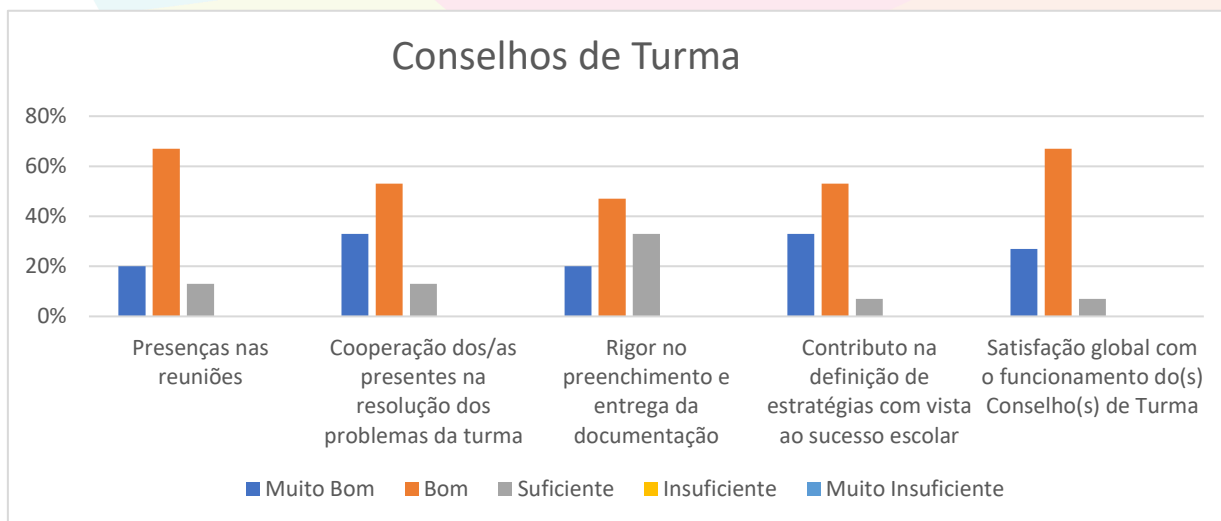


Gráfico 18 – Satisfação com os Conselhos de Turmas

No que concerne ao funcionamento dos Conselhos de Turma, os resultados obtidos das avaliações feitas pelos/as OE/DT/CC foram igualmente muito bons. Realçam-se muito positivamente os parâmetros da cooperação dos/as presentes na resolução dos problemas da turma e o contributo na definição de estratégias com vista ao sucesso escolar. Estes resultados animam a Escola na continuação dos procedimentos adotados nos Conselhos de Turma.

1.5. Encarregados/as de Educação

Os inquéritos foram enviados aos/às Encarregados/as de Educação dos/as discentes por email a 21/07/2022. Os/as Encarregados/as de Educação responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 92 respostas.

1.5.1. Direção

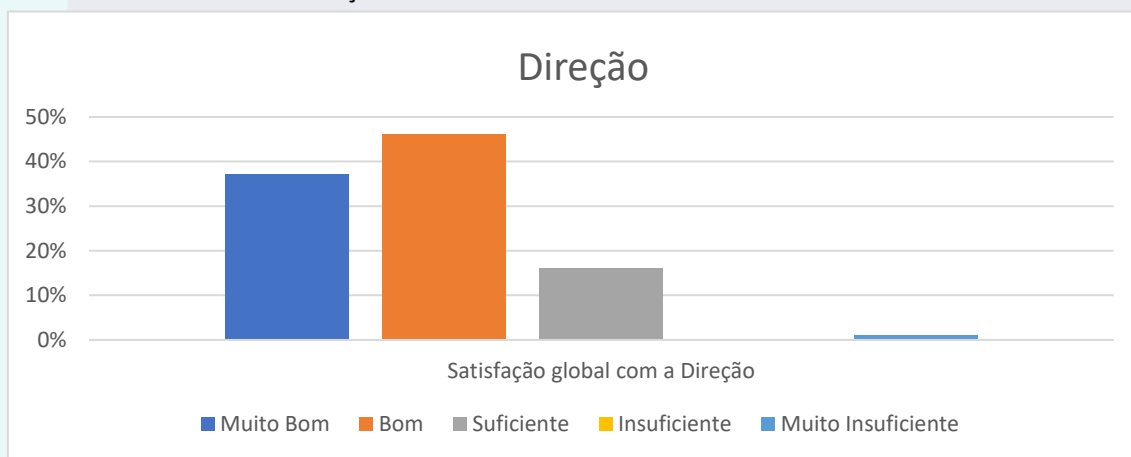


Gráfico 19 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção

De acordo com as respostas analisadas, os/as Encarregados/as de Educação encontram-se bastante satisfeitos/as com o trabalho levado a cabo por parte da Direção da Escola, o que pressupõe a necessidade de manter as boas condutas adotadas pela mesma no próximo ano letivo.

1.5.2. Corpo Docente

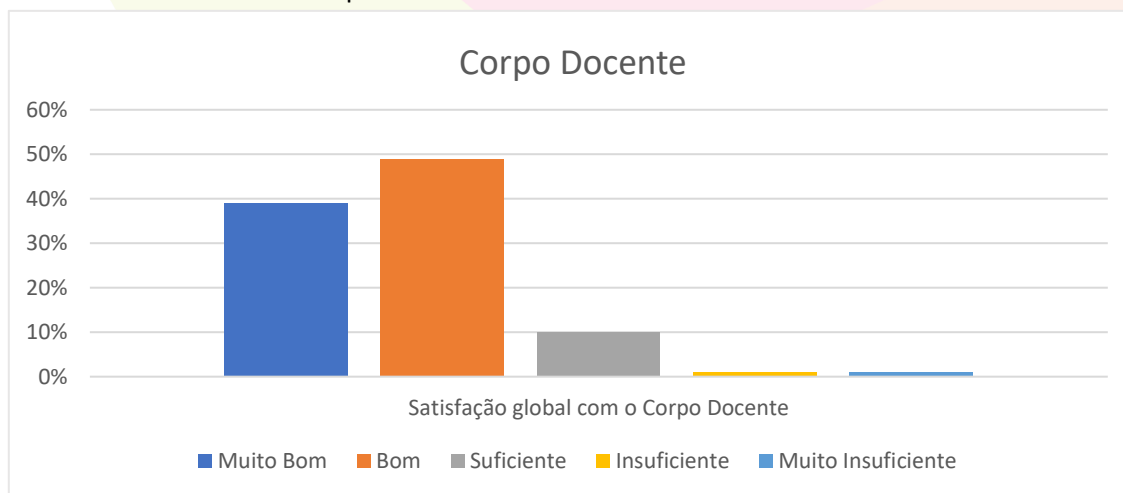


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o corpo docente

Relativamente ao Corpo Docente, os/as Encarregados/as de Educação revelaram estar, também, muito satisfeitos/as com o trabalho global do corpo docente. Estes resultados motivam a Escola na prossecução da aposta num corpo docente profissional e competente.

1.5.3. Serviços de Psicologia e Orientação

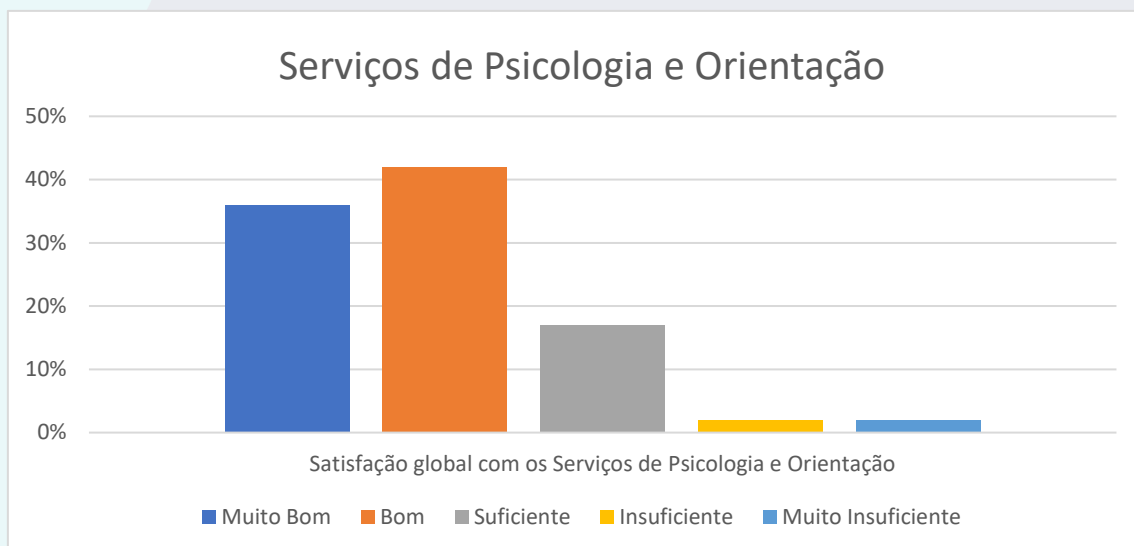


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os Serviços de Psicologia e Orientação

No que concerne à avaliação realizada pelos/as Encarregados/as de Educação relativamente aos Serviços de Psicologia e Orientação, os resultados são muito satisfatórios. Contudo, existe margem para melhorar, tendo em conta que 17% dos/as inquiridos/as avaliou com suficiente e 4% avaliou negativamente este parâmetro. Não obstante a eventual necessidade de indagar possibilidades de melhoria, os resultados são francamente animadores.

1.5.4. Orientação Educativa/ Direção de Turma

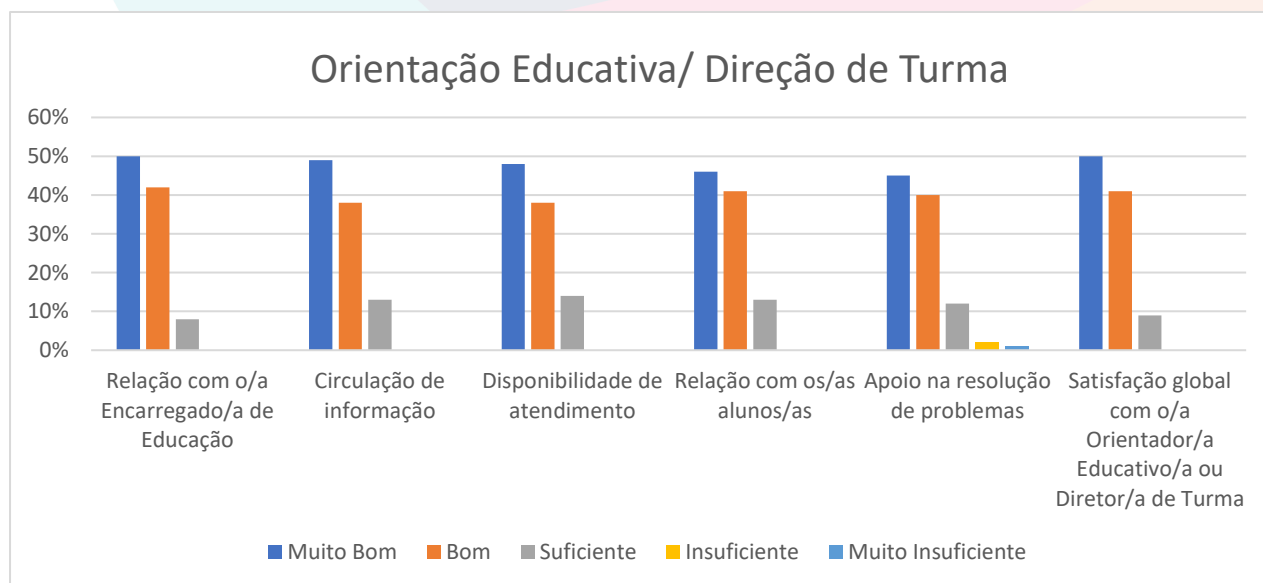


Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma

Quanto à satisfação relativa à Orientação Educativa/ Direção de Turma, os/as Encarregados/as de Educação revelaram-se muito satisfeitos com o trabalho realizado. Todos os parâmetros foram avaliados com respostas muito positivas, sendo o apoio na resolução de problemas o único a ser avaliado com 3% de respostas negativas. Conclui-se, então, que estes resultados espelham a qualidade dos serviços de Orientação Educativa e Direção de Turma da Escola que devem ser mantidos no próximo ano.

1.5.5. Serviços Administrativos

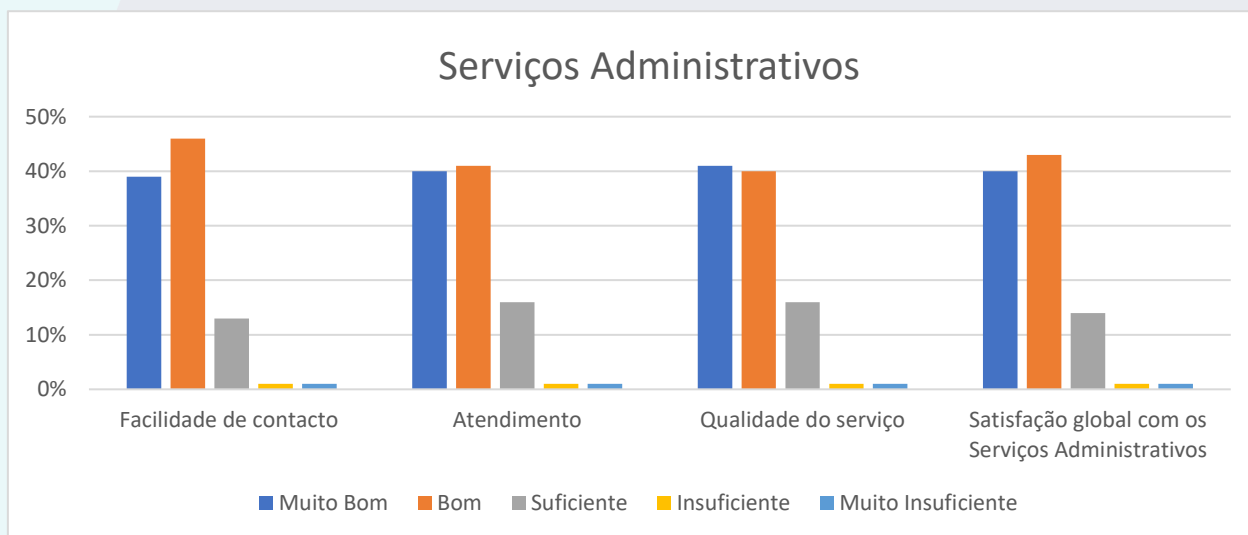


Gráfico 23 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

Relativamente aos Serviços Administrativos, os resultados obtidos permitem perceber que os/as Encarregados/as de Educação estão, globalmente, muito satisfeitos/as. Os/as Encarregados/as de Educação revelam estar satisfeitos tanto em relação à facilidade de contacto e ao atendimento, como à qualidade do serviço, apesar de 2% ter avaliado estes parâmetros negativamente. Este resultado reflete a competência dos serviços administrativos da Escola.

1.5.6. Contexto Escolar

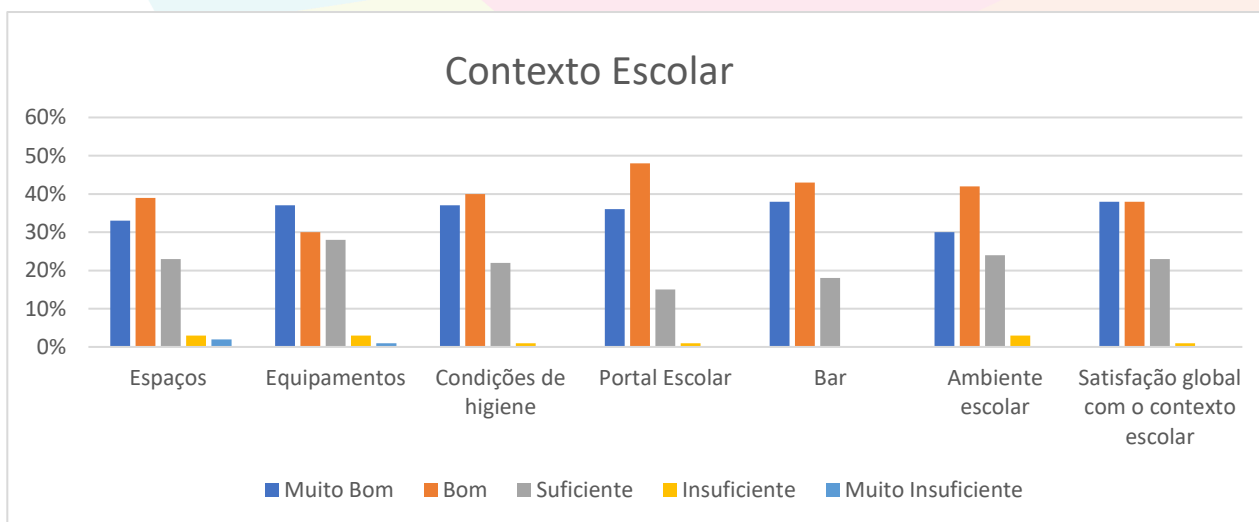


Gráfico 24 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar

Relativamente ao contexto escolar, os/as Encarregados/as de Educação mostraram-se, globalmente, muito satisfeitos. Destacam-se mais positivamente os parâmetros Bar, Portal Escolar e Condições de Higiene. Os parâmetros Espaços, Equipamentos e Ambiente escolar registam valores muito residuais de avaliações negativas, que não geram impacto significativo na avaliação da satisfação dos Encarregados/as de Educação. Na globalidade, estes resultados animam a Escola na continuidade dos procedimentos adotados.

1.6. Entidades acolhedoras da FCT

As 133 respostas obtidas foram recolhidas das Cadernetas de Formação em Contexto de Trabalho de cada discente. A avaliação foi feita pelo/a tutor/a nomeado/a pela entidade acolhedora da FCT para acompanhar o/a discente. Foram recolhidas 133 respostas que são analisadas de seguida.

1.6.1. Desempenho dos/as discentes

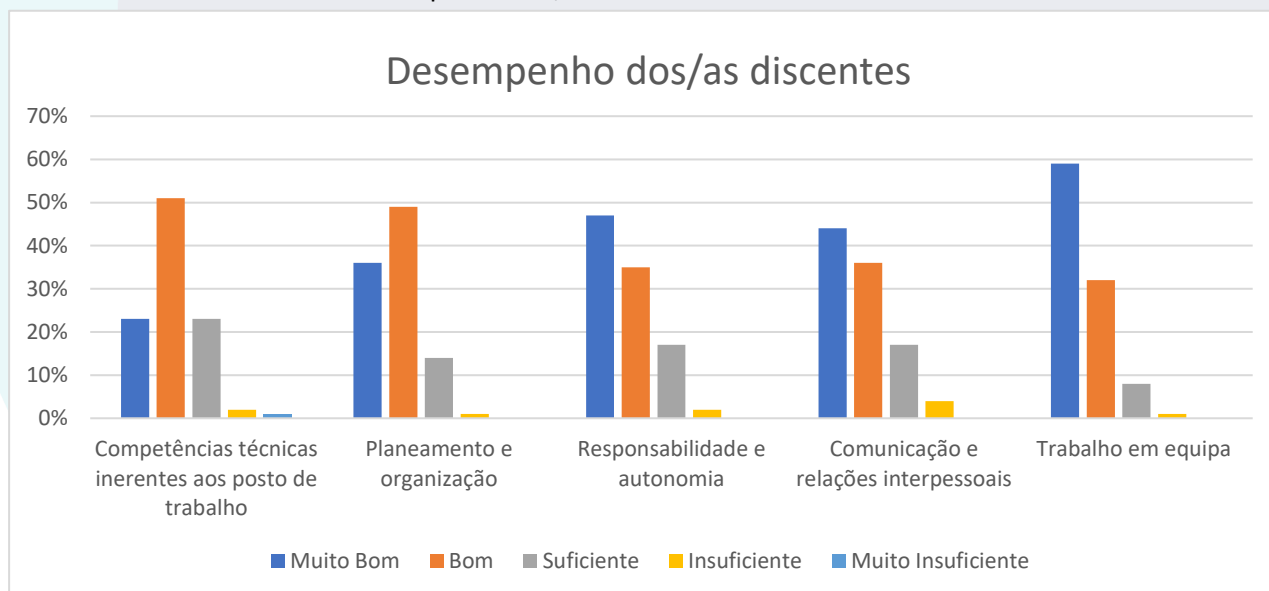


Gráfico 25 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes

Analisando a avaliação feita pelos/as tutores/as aos/as discentes relativamente ao seu desempenho na Formação em Contexto de Trabalho, conclui-se que os resultados obtidos são, globalmente, muito satisfatórios. A realçar pela positiva de forma mais expressiva encontra-se o parâmetro do trabalho de equipa. Outros parâmetros, como o planeamento e organização e a responsabilidade e autonomia estão também avaliados com muito bom e bom, acima dos 80 pontos percentuais.

Os parâmetros competências técnicas inerentes aos postos de trabalho e comunicação e relações interpessoais registam, respetivamente 3% e 4% de avaliações negativas, o que não deslustra as elevadas avaliações de bom e muito bom registadas.

As avaliações recolhidas dos/as tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho revelam a qualidade da formação profissional ministrada na escola. Consequentemente, é espelhado, assim, o bom trabalho da Escola na oferta de um ensino profissional de qualidade que prepara os/as discentes de forma sólida para o mercado de trabalho.

1.7. Empregadores/as

1.7.1. Desempenho dos/as diplomados/as

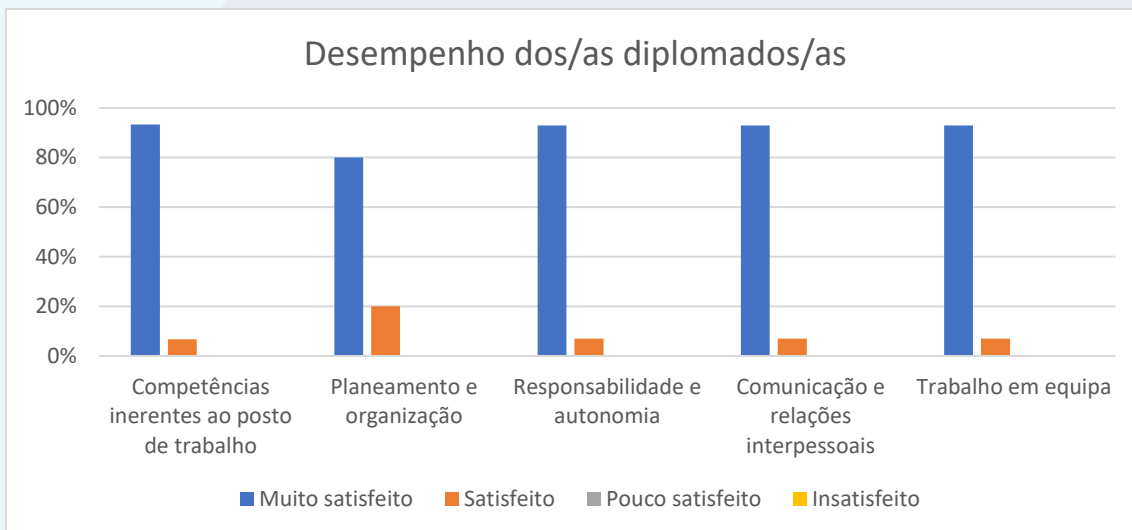


Gráfico 26 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

Tendo em conta a avaliação efetuada pelos/as empregadores/as sobre o desempenho dos/as diplomados/as, constata-se que os resultados são excelentes, não obstante no parâmetro do planeamento e organização verificar-se uma percentagem algo significativa de avaliações apenas satisfatórias. Por conseguinte, considera-se haver margem para capacitar os/as alunos/as para melhor planear e organizar o trabalho.

Estes resultados animam a Escola na prossecução de uma formação que prepara devidamente os/as alunos/as para o mercado de trabalho e a fim do bom reconhecimento dos/as empregadores/as.

1.8. Satisfação Global

1.8.1. Stakeholders Internos e Externos

No gráfico abaixo, é possível constatar a satisfação global dos stakeholders internos e externos da Escola, nomeadamente, discentes, corpo docente, não docentes, Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma e Coordenadores/as de Curso, Encarregados/as de Educação, entidades acolhedoras de FCT e empregadores/as.

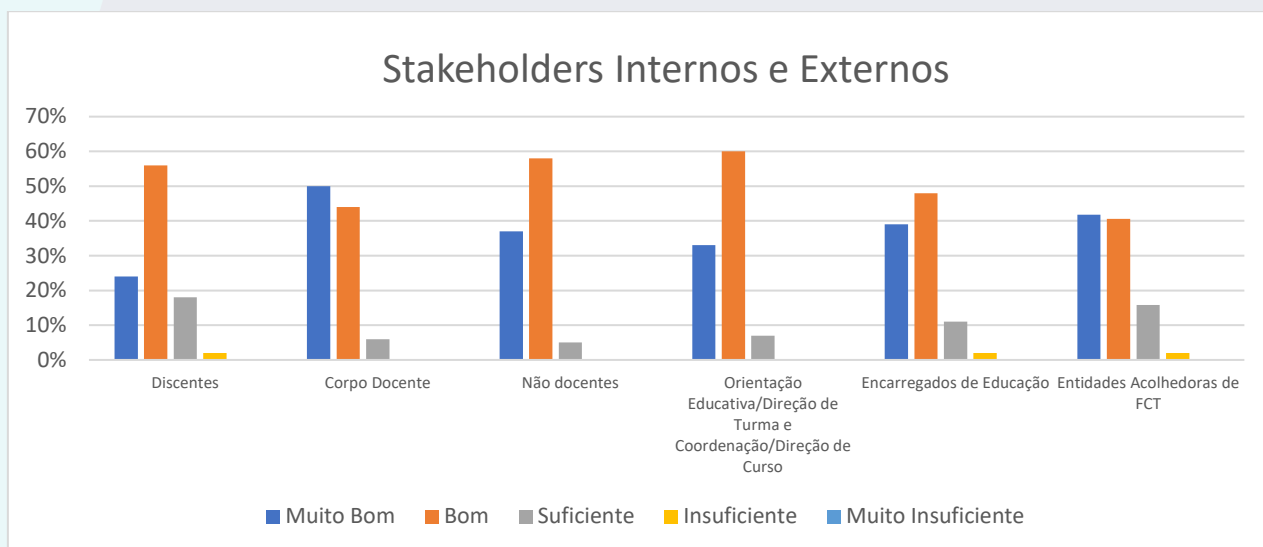


Gráfico 27 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos

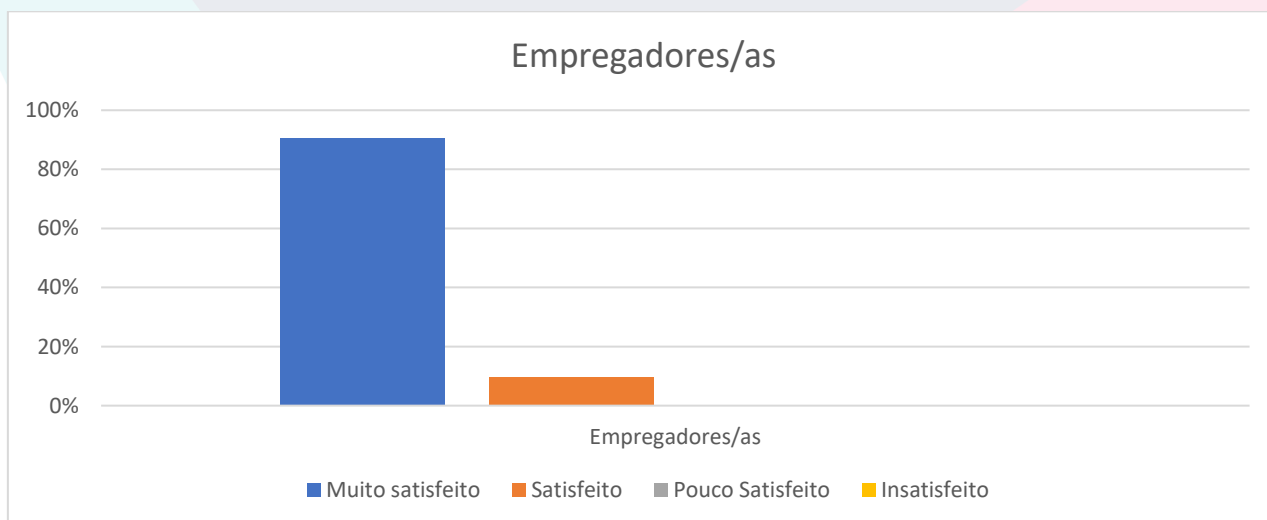


Gráfico 28 – Satisfação global dos/as empregadores/as

Analisando o gráfico 27, é perceptível que os stakeholders que registam níveis de satisfação mais elevados são os não docentes, com 95% de respostas situadas entre o “bom” e o “muito bom”, seguindo-se o corpo docente, com 94%, e os Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma e Coordenadores/as de Curso, com 93%.

Realça-se, ainda, que entre o público descrito anteriormente, não se verificam respostas classificadas com níveis negativos.

Os/as encarregados/as de educação e as entidades acolhedoras de FCT mostram-se, também, bastante satisfeitos/as, sendo que, respetivamente, 87% e 83% dos/as inquiridos/as atribuíram classificações entre o “bom” e o “muito bom” à questão que foi colocada sobre a satisfação global. Já os/as discentes somam 80 pontos percentuais de classificações entre os mesmos parâmetros, o que é um bom resultado.

Tanto discentes como encarregados/as de educação e entidades acolhedoras de FCT manifestaram um muito ténue descontentamento, uma vez que 2% dos/as referidos/as stakeholders classificaram com “insuficiente” a sua avaliação de satisfação global.

Por sua vez, o gráfico 28, respeitante à avaliação de satisfação global dos/as empregadores/as, foi efetuada só com quatro níveis de avaliação: muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito, para ir ao encontro do anexo disponibilizado pela ANQEP,IP. Analisando-o, verifica-se que os/as empregadores/as estão globalmente muito satisfeitos com o desempenho dos/as diplomados/as.

Estes são resultados animadores para a Escola, que permitem percecionar o elevado grau de satisfação geral dos seus stakeholders, tanto internos como externos, o que leva a crer que todos os esforços encetados por parte da Escola e de todos os seus/suas intervenientes em prestar serviços e realizar um trabalho de qualidade estão a ser conseguidos.

1.8.2. Análise Comparativa

1.8.2.1. Discentes

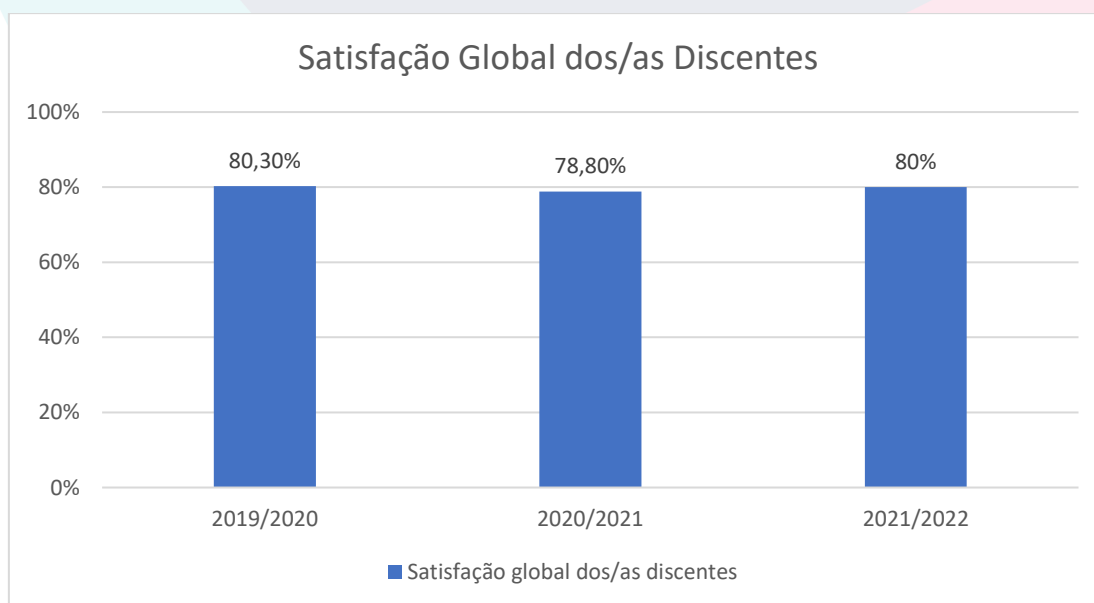


Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

Os resultados apresentados dos anos letivos de 2019/2020 e de 2020/2021 reportam-se:

por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as discentes relativamente aos parâmetros que, então, avaliaram: recursos humanos, instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de bom e de muito bom.

No ano letivo de 2021/2022, foram atualizados os questionários de avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido neste ano.

Tal como nos anos anteriores, os resultados apresentados são igualmente o somatório das avaliações de bom e de muito bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2019/2020, de 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma grande estabilidade nos bons resultados obtidos, tendo sido, respetivamente, de 80,3%, de 78,8% e de 80% de avaliações de bom e de muito bom.

Estes resultados são considerados francamente bons, demonstrando a satisfação dos/as discentes e animam a Escola na prossecução do bom trabalho desenvolvido.

1.8.2.2. Docentes

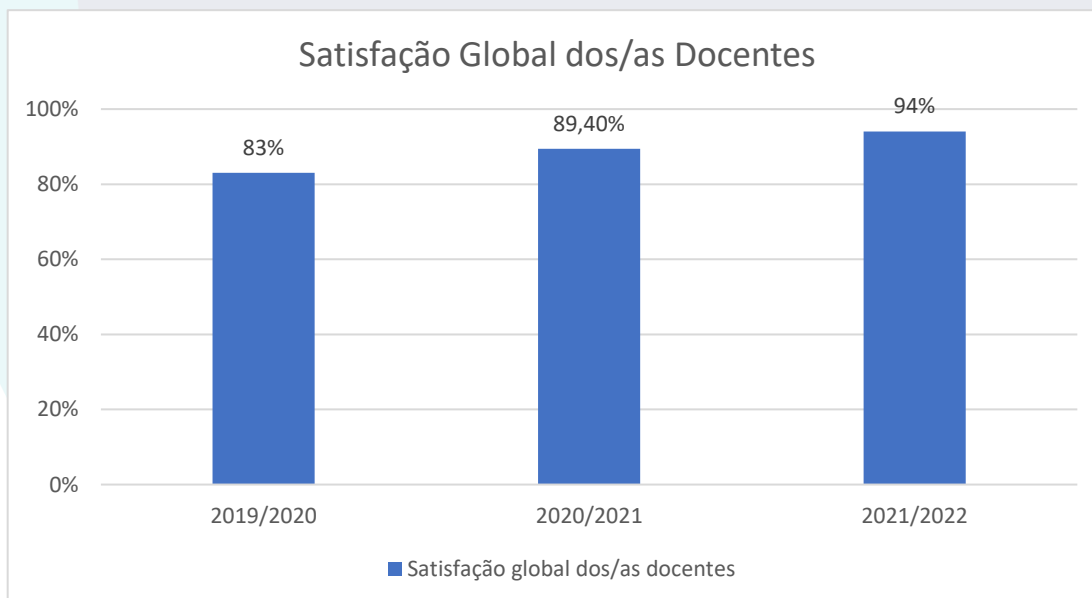


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as docentes

Os resultados apresentados dos anos letivos de 2019/2020 e de 2020/2021 reportam-se:

por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as docentes relativamente aos parâmetros que, então, avaliaram: instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de bom e de muito bom.

No ano letivo de 2021/2022, foram atualizados os questionários avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido neste ano.

Tal como nos anos anteriores, os resultados apresentados são igualmente o somatório das avaliações de bom e de muito bom.

Numa análise comparativa, constata-se que houve uma melhoria nos resultados obtidos, tendo evoluído ao longo dos três anos, de 83% para 89,4% e para 94% de avaliações de bom e muito bom.

Estes resultados são considerados excelentes, pelo que constituem um motivo para a continuação das condições de rigor qualitativo no trabalho desenvolvido na Escola.

1.8.2.3. Não Docentes

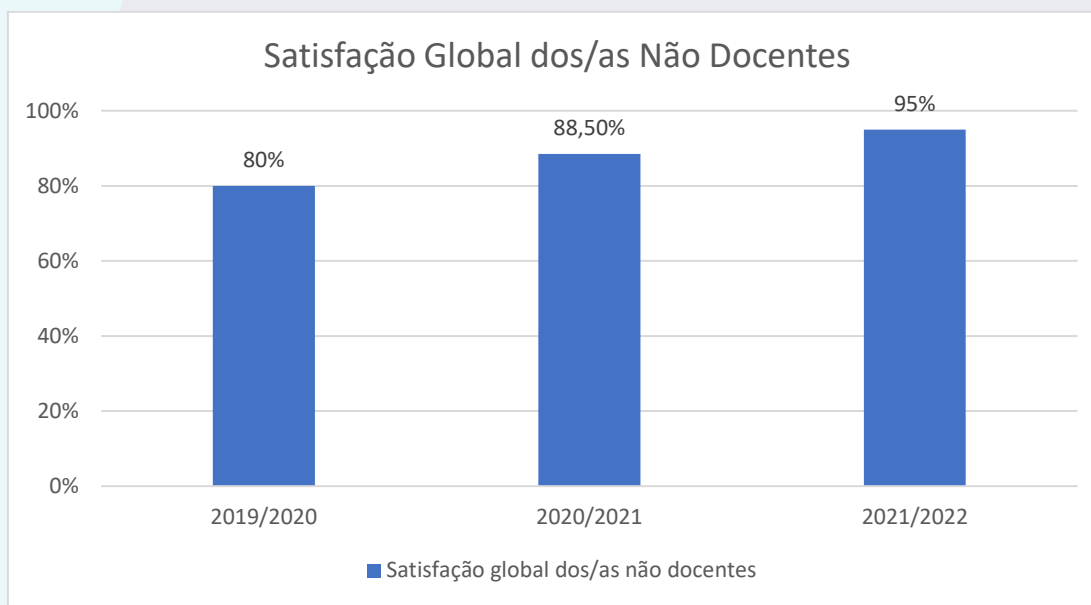


Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

Os resultados apresentados dos anos letivos de 2019/2020 e de 2020/2021 reportam-se:

por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as não docentes relativamente aos parâmetros que, então, avaliaram: instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de bom e de muito bom.

No ano letivo de 2021/2022, foram atualizados os questionários avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido neste ano.

Tal como nos anos anteriores, os resultados apresentados são igualmente o somatório das avaliações de bom e de muito bom.

Numa análise comparativa, constata-se que houve uma grande melhoria nos resultados obtidos, tendo evoluído ao longo dos três anos de 80% para 88,5% e, neste último ano, para 95% de avaliações de bom e muito bom.

Estes resultados excelentes animam a Escola a continuar a seu elevado rigor de exigência de qualidade em toda a ação efetuada.

1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

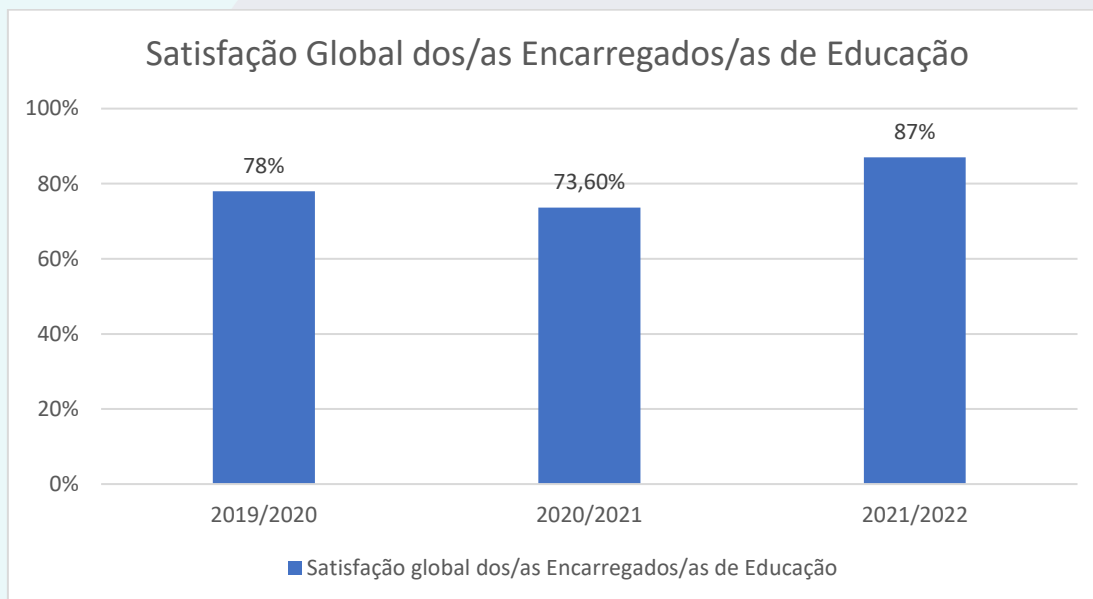


Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

Os resultados apresentados dos anos letivos de 2019/2020 e de 2020/2021 reportam-se:

por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as encarregados/as de educação relativamente aos parâmetros que, então, avaliaram: recursos humanos, instalações e equipamentos e serviços; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de bom e de muito bom.

No ano letivo de 2021/2022, foram atualizados os questionários avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido neste ano.

Tal como nos anos anteriores, os resultados apresentados são igualmente o somatório das avaliações de bom e de muito bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2019/2020, de 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma oscilação, pois do primeiro para segundo ano houve uma redução nos resultados de 78% para 73,6%, mas neste último ano letivo houve uma grande melhoria, para o excelente resultado de 87%.

Estes resultados são considerados muito bons, demonstrando a imagem positiva da Escola que existe junto dos/as encarregados/as de educação e famílias, constituindo-se assim a necessidade da continuação dos elevados níveis de exigência na qualidade dos serviços prestados.

1.8.2.5. Empregadores/as

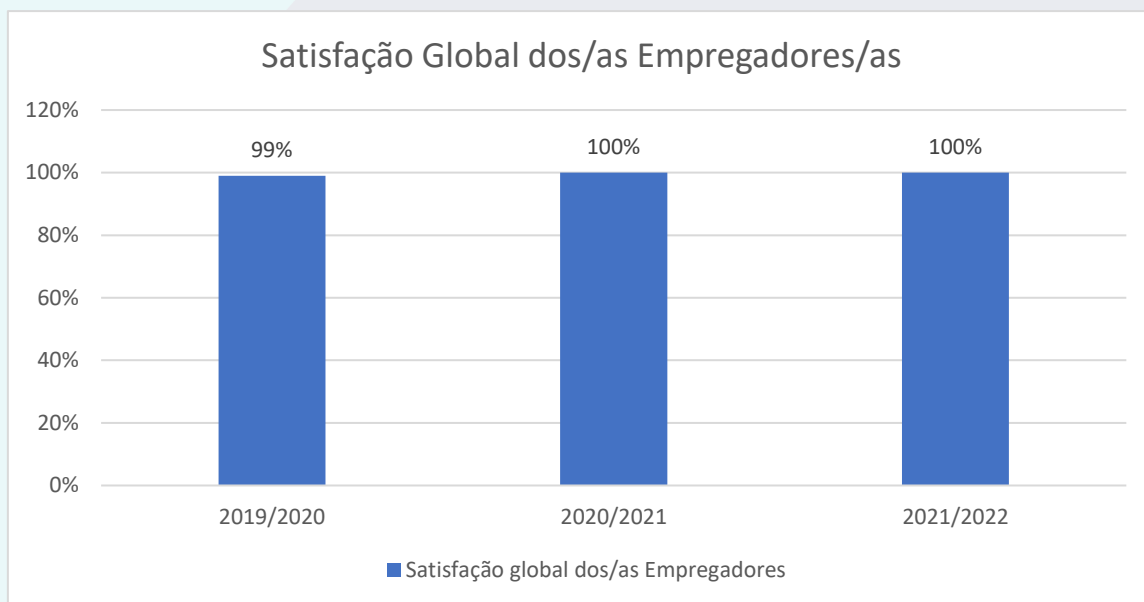


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as

O inquérito relativo à satisfação global dos/as empregadores/as foi igual nos três últimos anos letivos, não tendo sofrido atualizações como se verificou nos inquéritos anteriormente analisados.

Os resultados apresentados são:

por um lado, a média obtida das avaliações efetuadas pelos/as empregadores/as relativamente aos parâmetros que avaliaram; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de satisfeito e muito satisfeito.

Os resultados dos três anos são excelentes, tendo-se mesmo verificado de 2019/2020 para os anos seguintes uma melhoria para 100% de satisfação com o desempenho dos/as diplomados/as da Escola, o que constitui um grande e muito importante indicador da excelência da formação ministrada.

1.8.2.6. Orientação Educativa/Direção de Turma/Coordenação de curso/Direção de curso

Os novos questionários de avaliação da satisfação efetuados em 2021/2022 incluem a avaliação global efetuada pelos/as Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma, Diretores/as de Curso, a qual não foi efetuada no ano letivo de 2020/2021. Por conseguinte, não é possível estabelecer uma análise comparativa dos dois anos letivos, relativamente a este parâmetro.

O resultado obtido neste ano letivo é de 93% na soma dos níveis de bom e muito bom, pelo que constitui um forte motivo para a continuação da exigência da qualidade do trabalho a efetuar no próximo ano letivo.

1.8.2.7. Entidades acolhedoras de FCT

Relativamente à satisfação global das entidades acolhedoras de FCT, também não é possível estabelecer uma análise comparativa dos dois anos letivos 2020/2021 e 2021/2022, atendendo às alterações produzidas nos novos questionários efetuados.

Em relação ao presente ano letivo, o resultado obtido foi muito bom, de 83% de níveis de bom e muito bom.

O resultado dá ânimo para a continuação do elevado nível de qualidade da formação ministrada na Escola aos seus/suas alunos/as.

2. Considerações / Recomendações

Stakeholder	Áreas de melhoria	Ações de melhoria
Discentes	Direção Pedagógica- gestão de problemas e conflitos	Reunir com os/as discentes, em particular com os/as delegados/as de turma, a fim da melhor compreensão dos problemas e conflitos e da sua responsabilização; Envolver os/as discentes na gestão de problemas e conflitos.
Discentes	Serviços de Psicologia e Orientação - empenho e disponibilidade; iniciativa e apoio; gestão de problemas e conflitos e relação com os discentes	Fomentar o aumento de acompanhamentos dos/as discentes. Realizar atividades tendentes a um maior apoio prestado aos discentes.
Discentes e Encarregados de Educação	Espaços, equipamentos e ambiente escolar.	Reforçar a reparação e modernização dos espaços e equipamentos. Envolver todos os stakeholders internos na melhoria do ambiente escolar, nomeadamente com atividades de reforço das relações interpessoais.