

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

ANO LETIVO 2022/2023

EQUIPA DE MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

Espinho, 31 de julho de 2023

Modelo268DQ.02

Índice

Introdução	5
1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação	6
1.1. Discentes	6
1.1.1. Corpo Docente	6
1.1.2. Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma	7
1.1.4. Direção Pedagógica	8
1.1.5. Serviços Administrativos	9
1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação	10
1.1.7. Assistente Educativo/a	11
1.1.8. Contexto Escolar	11
1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho	12
1.2. Corpo Docente	13
1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais	13
1.2.2. Direção - Liderança e Gestão	14
1.2.3. Serviços Administrativos	14
1.2.4. Conselhos de Turma	15
1.2.5. Contexto Escolar	16
1.3. Não Docentes	17
1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais	17
1.3.2. Direção- Liderança e Gestão	18
1.3.3. Contexto Escolar	19
1.4.1. Conselho Pedagógico	20
1.4.2. Conselhos de Turma	20
1.5. Encarregados/as de Educação	22
1.5.1. Direção, Professores/as, Formadores/as e Serviços de Psicologia e Orientação	22
1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma	23
1.5.3. Serviços Administrativos	24

1.5.4.	Contexto Escolar	24
1.6.	Entidades acolhedoras da FCT	25
1.6.1.	Desempenho dos/as discentes	25
1.7.	Empregadores/as	26
1.7.1.	Desempenho dos/as diplomados/as	26
1.8.	Satisfação Global	27
1.8.1.	Stakeholders Internos e Externos	27
1.8.2.	Análise Comparativa	29
1.8.2.1.	Discentes	29
1.8.2.2.	Docentes.....	30
1.8.2.3.	Não Docentes	31
1.8.2.4.	Encarregados/as de Educação	32
1.8.2.5.	Empregadores/as	33
1.8.2.6.	Orientação Educativa/Direção de Turma/Coordenação de curso/Direção de curso	34
1.8.2.7.	Entidades acolhedoras de FCT.....	34
2.	Considerações / Recomendações	35

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente.....	6
Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma	7
Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso.....	7
Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica.....	8
Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos	9
Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação.....	10
Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a	11
Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar	11
Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho	12
Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais	13
Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão.....	14
Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos	14
Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma	15
Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar.....	16
Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais	17
Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão.....	18
Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar.....	19
Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico	20
Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas.....	20
Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO.....	22
Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma.....	23
Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos	24
Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar.....	24
Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes	25
Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as	26
Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos	27
Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as	27
Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes	29
Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes.....	30
Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes	31
Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação.....	32
Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as	33
Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC.....	34
Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT	35

Introdução

A avaliação da 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/as 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/as 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/a, satisfeito/a, pouco satisfeito/a e insatisfeito/a.

Os questionários foram preenchidos em formato online, através da plataforma *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/às discentes finalistas dos cursos profissionais por email em março de 2023, aos segundos anos dos cursos profissionais e ao ano único do curso de educação e formação de Empregado/a de Restaurante/ Bar em maio de 2023 e aos/às restantes discentes em junho de 2023. Do total de 268 alunos/as matriculados/as na Escola, 102 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 38% dos/as discentes.

1.1.1. Corpo Docente

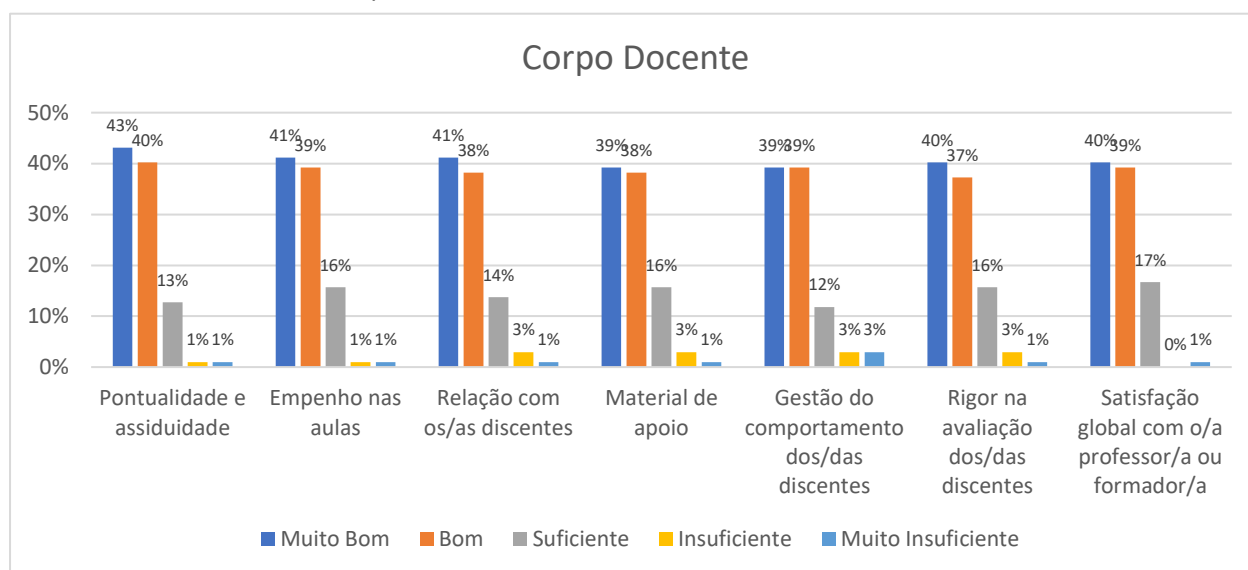


Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

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

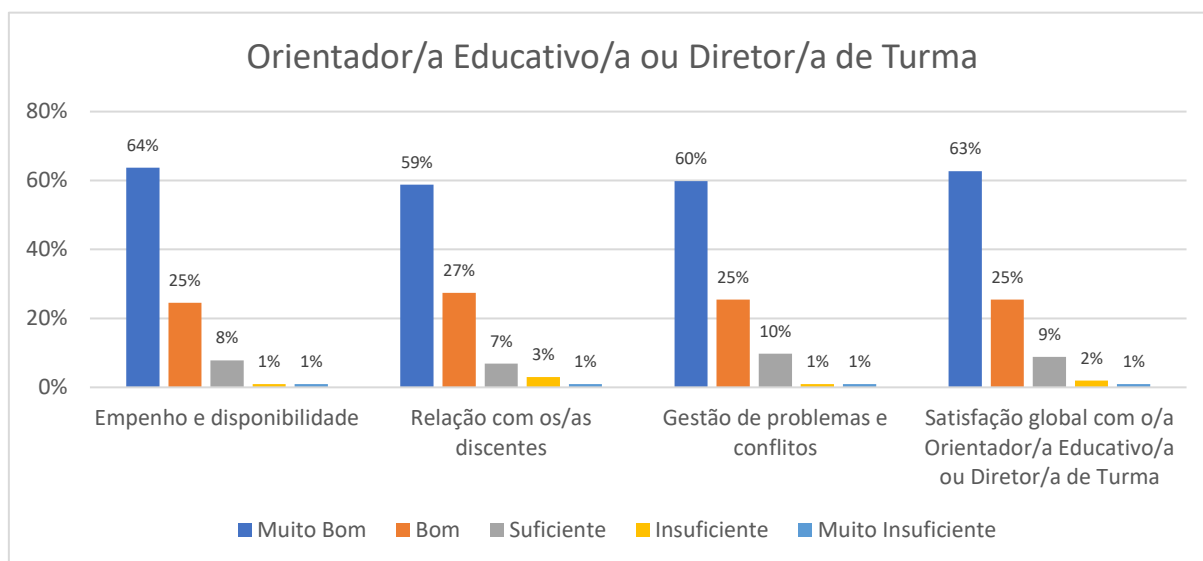


Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma

No que concerne à satisfação dos/as discentes relativamente ao/à 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

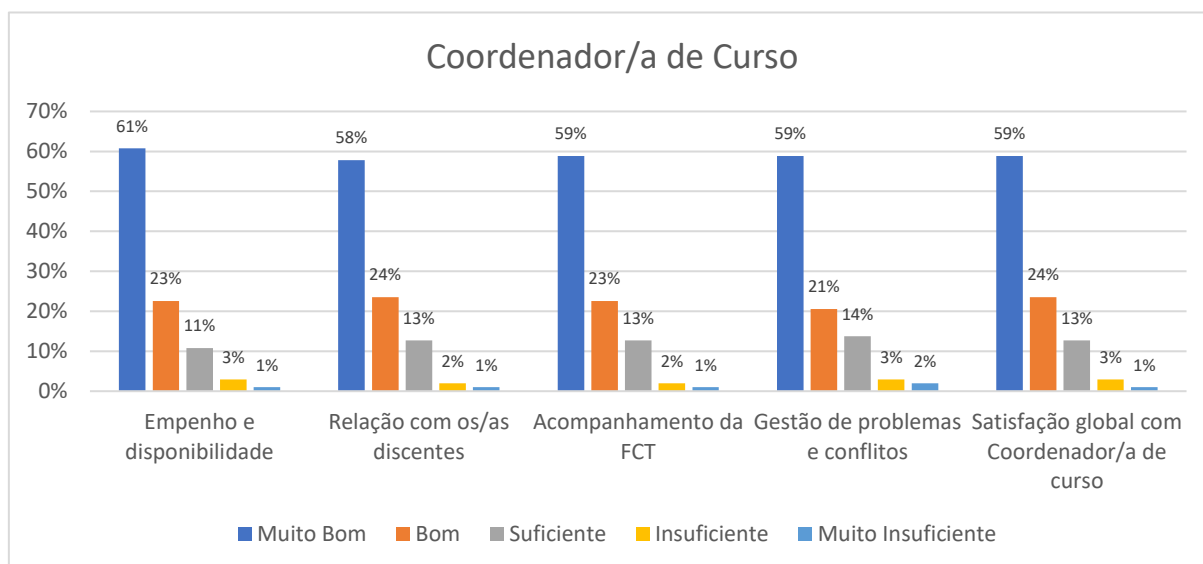


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso

Relativamente ao desempenho dos/as Coordenadores/as de Curso, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as, registando-se 83% de avaliações entre o “bom” e o “muito bom” no parâmetro da satisfação global. A avaliação dos restantes parâmetros espelha, também, a satisfação dos/as alunos e alunas, uma vez que todos os parâmetros foram avaliados com mais de 80 pontos percentuais entre respostas de “bom” e “muito bom”. Este é um resultado que anima a Escola na prossecução dos procedimentos adotados.

1.1.4. Direção Pedagógica

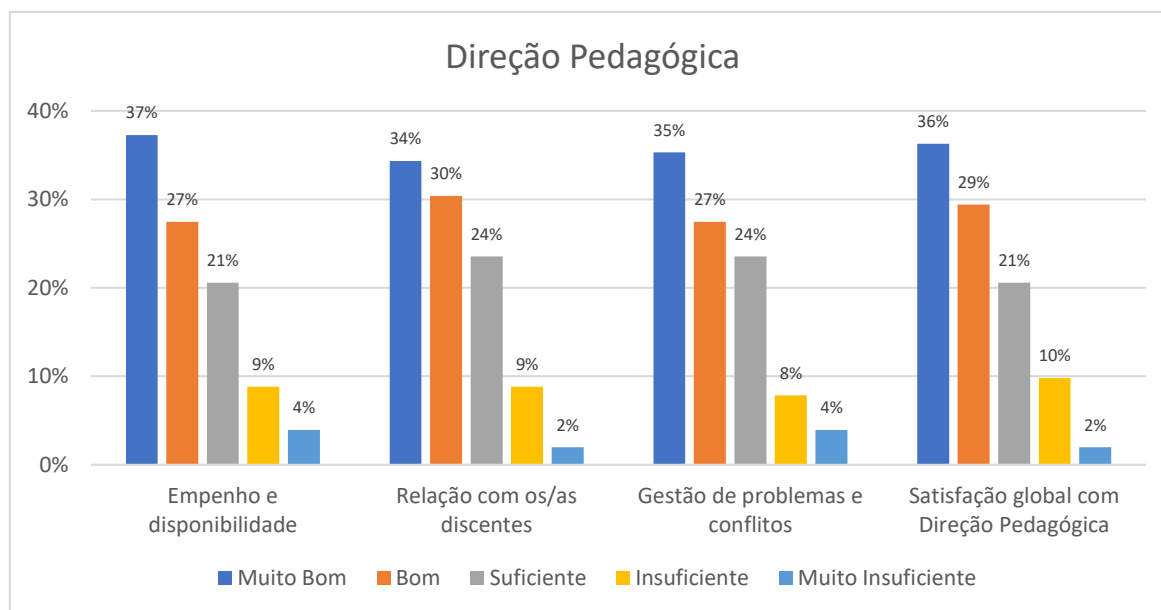


Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

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, não obstante, 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 e empenho e disponibilidade. 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

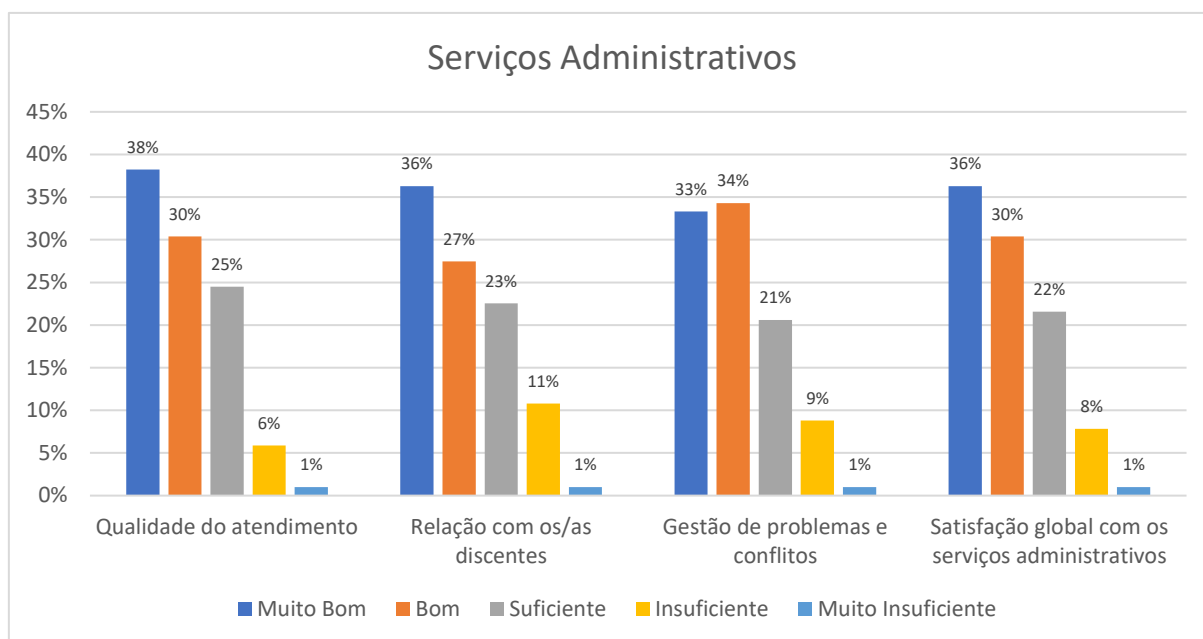


Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos

No que concerne aos Serviços Administrativos, os resultados obtidos foram, na generalidade, bons, apesar de claramente denotar-se a existência de espaço para melhorias em todos os parâmetros avaliados, em particular no da relação com os/as discentes e na gestão de problemas e conflitos.

1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação

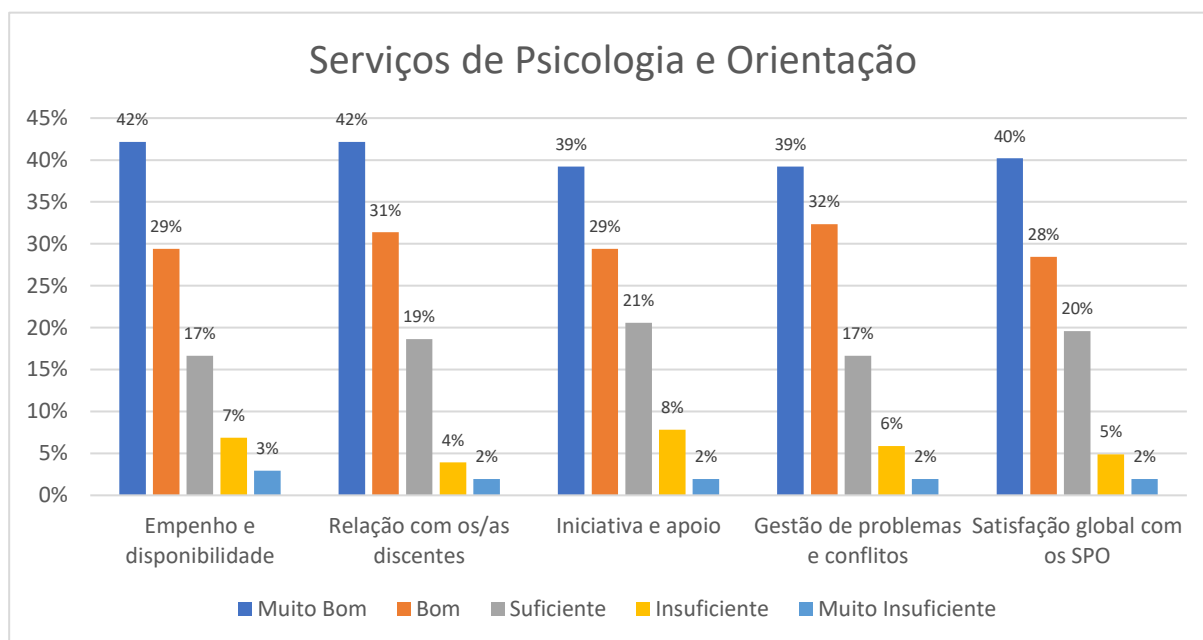


Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

Relativamente ao trabalho realizado pelos SPO, os/as alunos/as mostraram-se, globalmente, satisfeitos/as com os SPO da Escola. Contudo, constata-se que haverá espaço para melhorias, principalmente no que respeita aos parâmetros empenho e disponibilidade e iniciativa e apoio. Estes são resultados que, globalmente, motivam a Escola no prosseguimento das atuações, independentemente de ser pertinente indagar estratégias que possam melhorar a perceção dos alunos e das alunas quanto à disponibilidade e apoio prestado pelos SPO.

1.1.7. Assistente Educativo/a

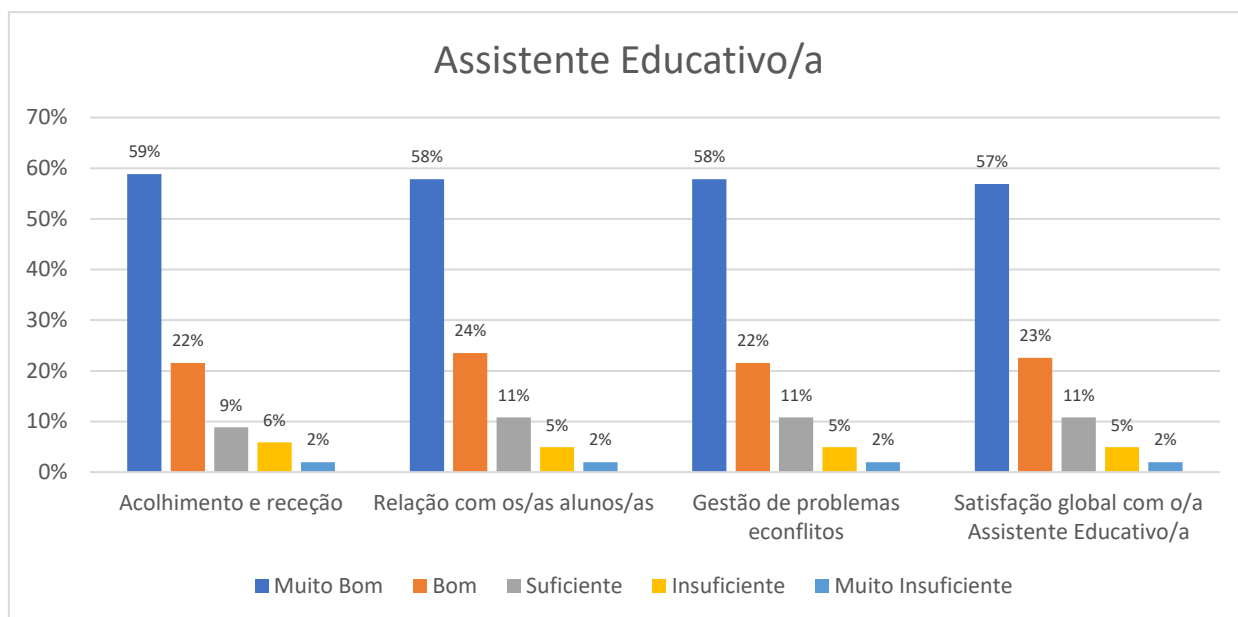


Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a

Os resultados obtidos permitem perceber a generalizada satisfação dos alunos e das alunas com o desempenho global do assistente educativo da Escola. A soma das respostas “bom” e “muito bom” situa-se entre os 80 e os 85 pontos percentuais em todos os parâmetros, o que reflete a satisfação dos/as discentes, não obstante os cerca de 8% de alunos/as que se mostraram menos satisfeitos/as.

1.1.8. Contexto Escolar

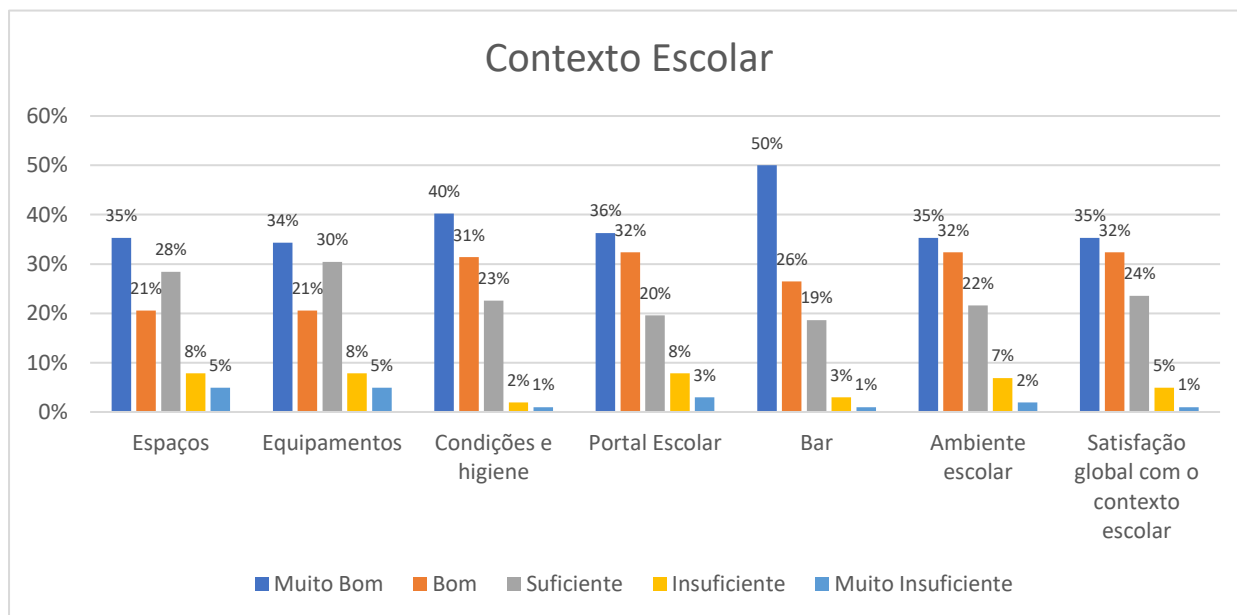


Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar

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

1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho

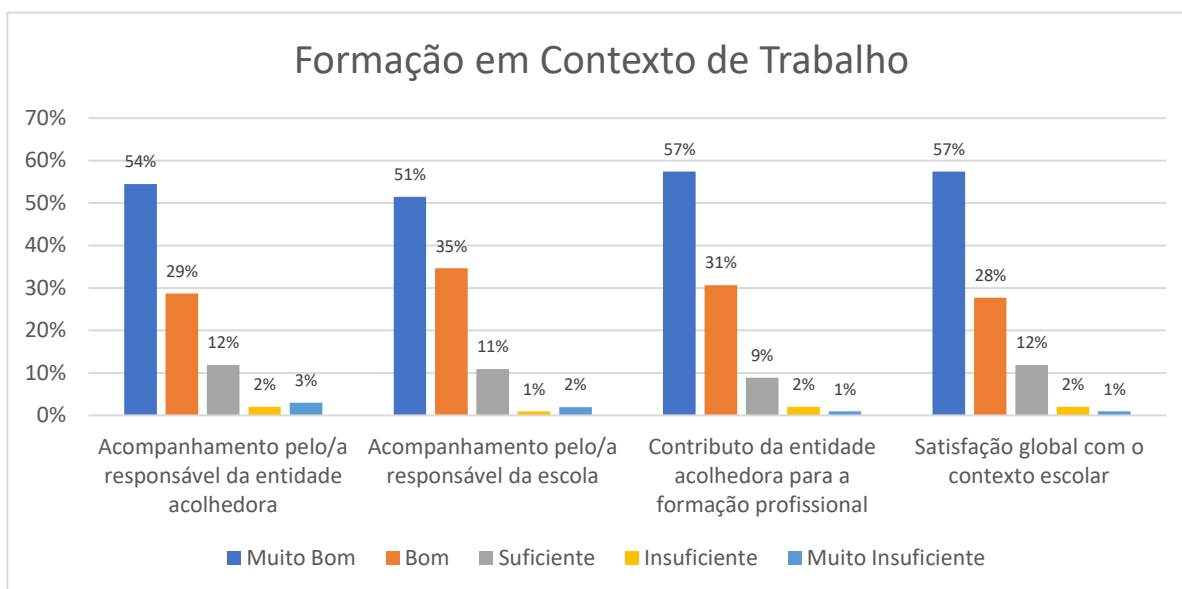


Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho

Dos/as 172 discentes que realizaram a Formação em Contexto de Trabalho, 101 alunos/as responderam ao inquérito de avaliação da satisfação relativo ao referido período de formação. Na globalidade, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as com o acompanhamento prestado tanto pelo/a responsável da entidade acolhedora como pelo/a responsável da escola, tendo em conta que as respostas avaliadas com “bom” e “muito bom” totalizam 83% e 86%, respetivamente. Ainda assim, regista-se uma muito reduzida percentagem de discentes que avaliaram negativamente o acompanhamento da FCT por parte da entidade acolhedora, cerca de 5%. Por outro lado, os/as discentes reconheceram de forma muito positiva o contributo dado pela entidade acolhedora para a sua formação profissional, tendo 57% dos/as discentes avaliado este parâmetro de muito bom e 31% de bom. 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 em 26/06/2023. Dos/as 46 destinatários/as, 32 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 70% dos/as inquiridos/as.

1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais

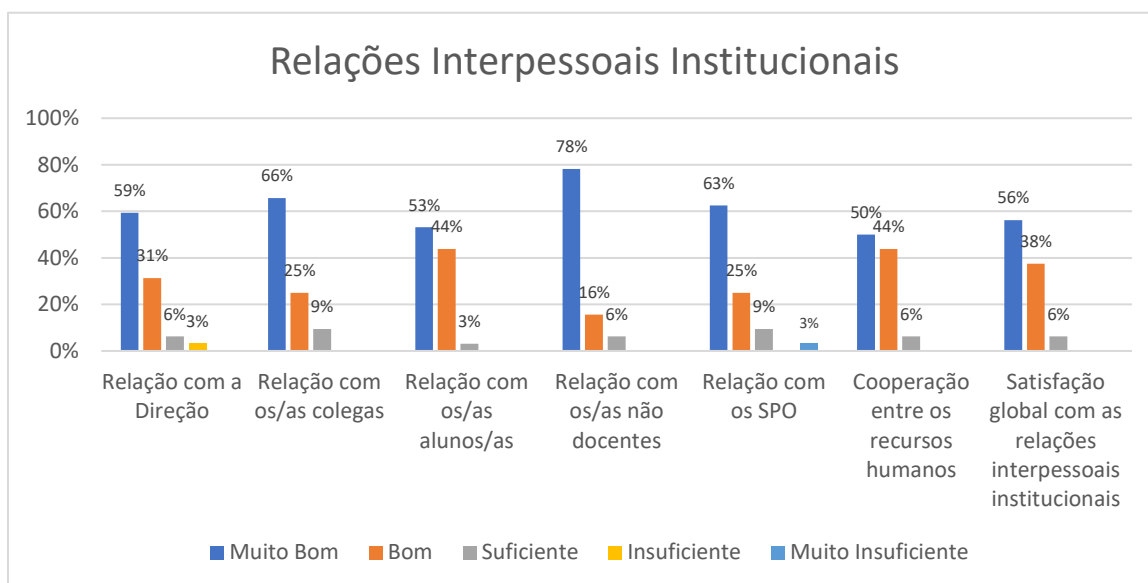


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

No que respeita ao grau de satisfação global dos/as docentes quanto às relações interpessoais institucionais, os resultados são muito bons, espelhando, assim, um bom ambiente entre os diversos stakeholders. Realça-se muito positivamente a satisfação do corpo docente relativamente às relações com os/as não docentes e com os/as discentes. 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

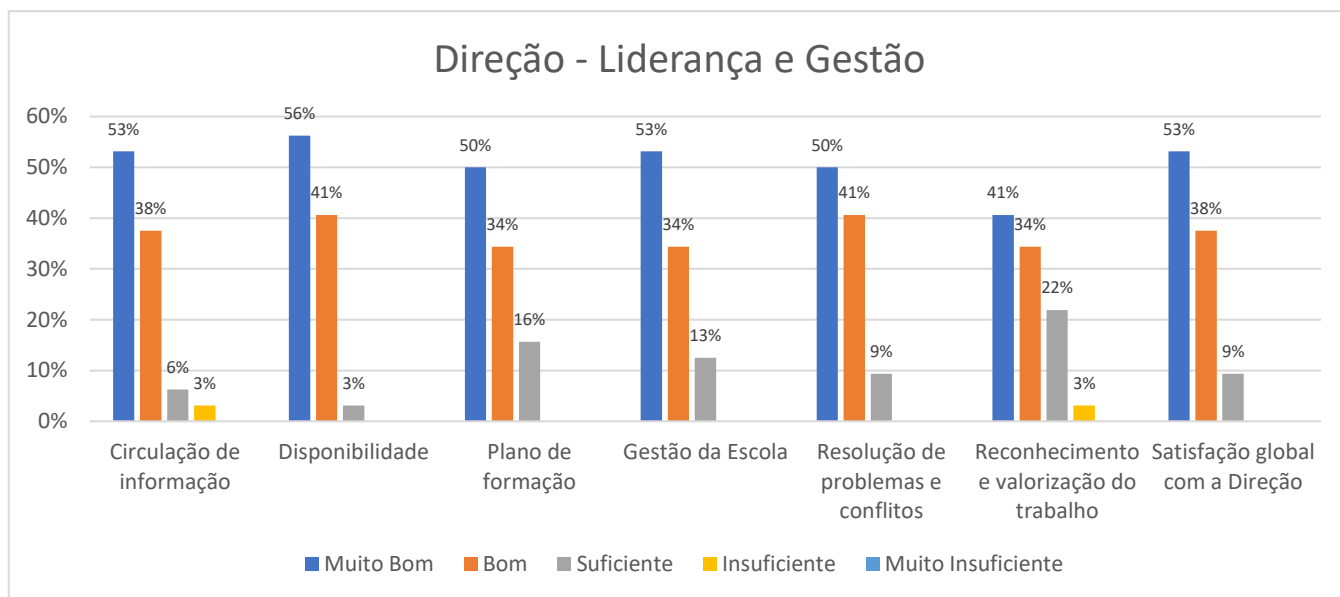


Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão

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 resolução de problemas e conflitos, a gestão da Escola e o plano de formação. Os únicos parâmetros avaliados com insuficiente são a circulação de informação e o reconhecimento e valorização do trabalho, contudo são uma percentagem residual das respostas. 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 Administrativos

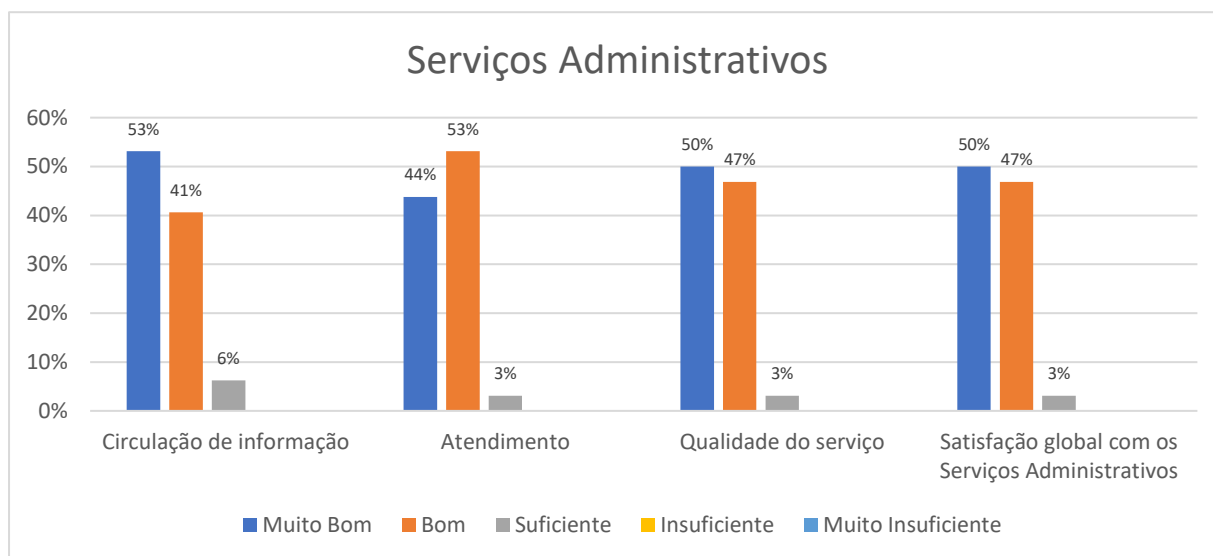


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos

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

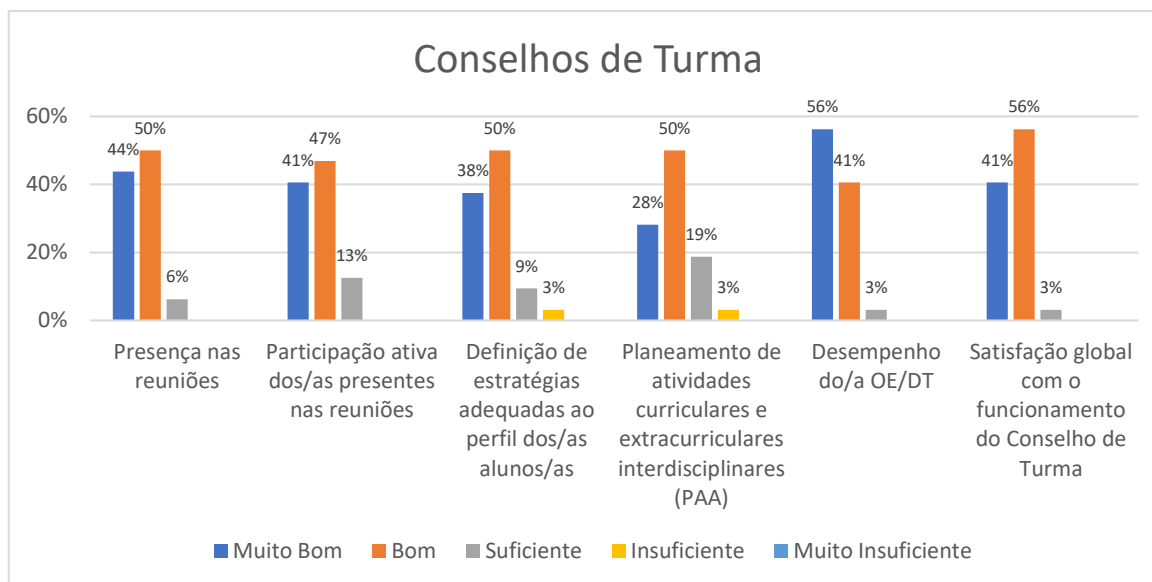


Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma

O grau de satisfação global dos/as docentes quanto ao funcionamento dos Conselhos de Turma foi excelente. Todos os parâmetros foram avaliados muito positivamente, não obstante os parâmetros definição de estratégias adequadas ao perfil dos/as alunos/as e planeamento de atividades curriculares e extracurriculares interdisciplinares (PAA) registem 3% de respostas de nível insuficiente. Realça-se a satisfação do corpo docente relativamente aos parâmetros presenças na reuniões e desempenho do/a OE/DT. 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

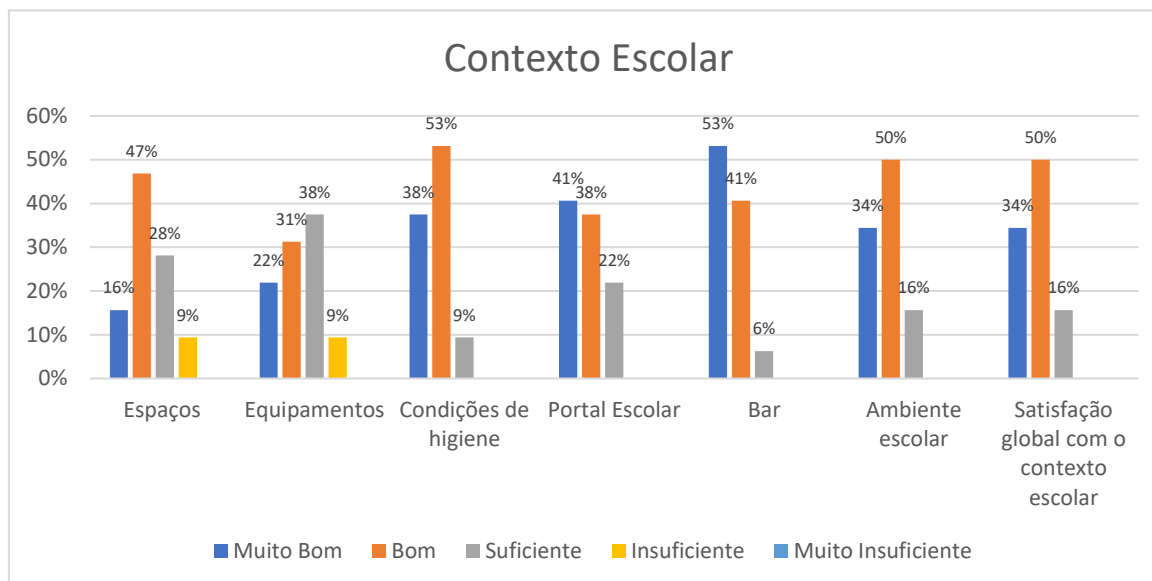


Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar

No que ao contexto escolar concerne, os resultados obtidos foram, globalmente, muito bons. Realçam-se como pontos mais fortes o bar, as condições de higiene, o ambiente escolar e o Portal Escolar. 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 contínuas nos espaços escolares.

1.3. Não Docentes

Os inquéritos foram enviados para 53 colaboradores da Escola por email a 26/06/2023. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 25 respostas, o que corresponde a 47% dos/as colaboradores/as inquiridos/as.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

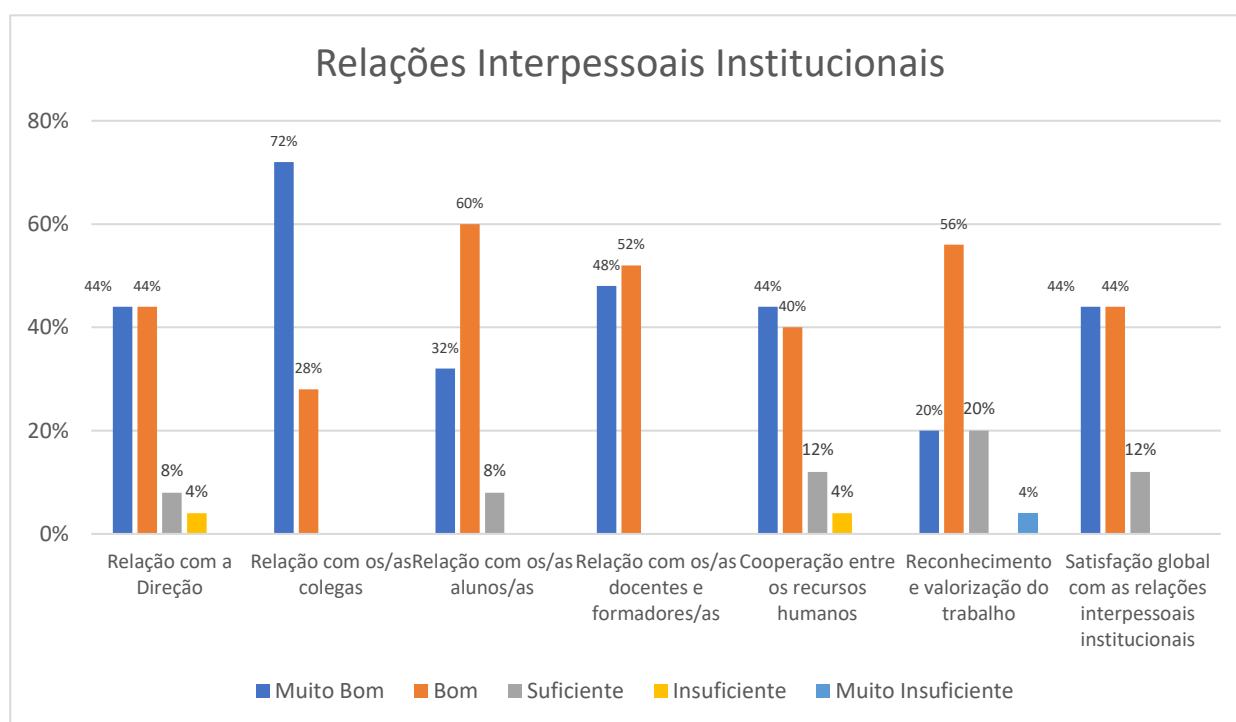


Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais

Relativamente às relações interpessoais institucionais, os/as não docentes mostram-se bastante satisfeitos/as, destacando-se especialmente os parâmetros das relações com os/as colegas e com os/as docentes e formadores/as e com os alunos e alunas. Os únicos parâmetros avaliados com insuficiente foram a relação com a Direção e a cooperação entre recursos humanos, com 4% das respostas. Também a mesma percentagem de não docentes avaliou com muito insuficiente o parâmetro reconhecimento e valorização do trabalho, não obstante, são resultados muito animadores para a Escola que motivam a prossecução das condutas relacionais adotadas.

1.3.2. Direção- Liderança e Gestão

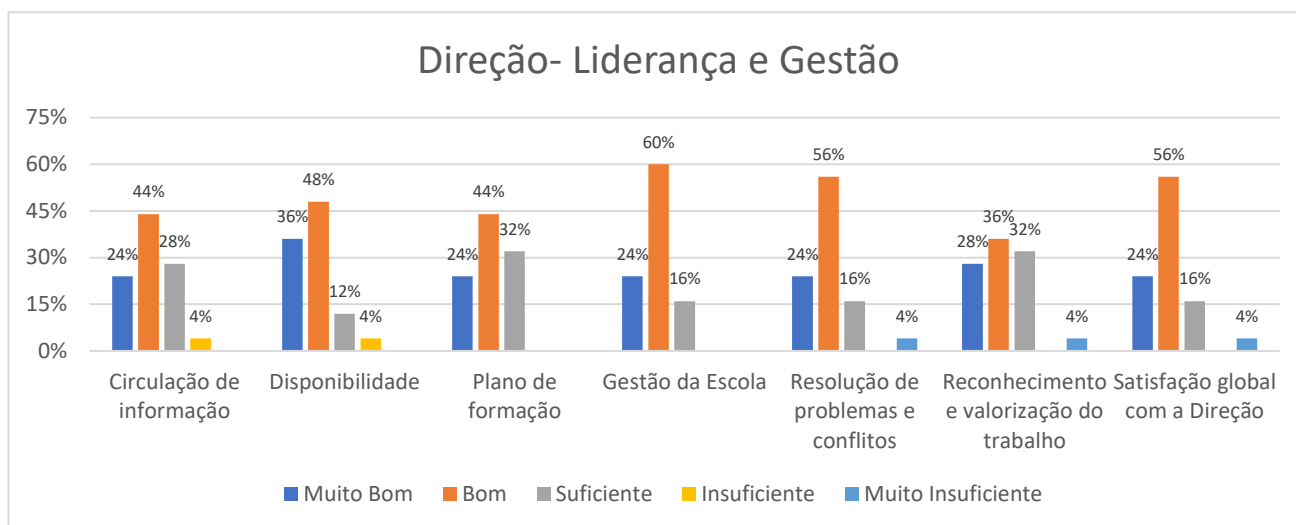


Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão

No que concerne à avaliação realizada pelos/as não docentes relativamente à Direção- Liderança e Gestão, os resultados são, globalmente, bastante bons, tendo em conta que a soma entre as avaliações de bom e muito bom se situam nos 80 pontos percentuais. Destacam-se positivamente os parâmetros disponibilidade e gestão da Escola, que somam 84% das respostas entre o bom e o muito bom. Apesar de pouco significativa, existe uma percentagem de não docentes que se mostraram muito insatisfeitos/as relativamente à resolução de problemas e conflitos e reconhecimento e valorização do trabalho. Conclui-se que o pessoal não docente se encontra, globalmente, bastante satisfeito com a Direção da Escola, não obstante haver sempre a possibilidade de melhorias nos diversos parâmetros.

1.3.3. Contexto Escolar

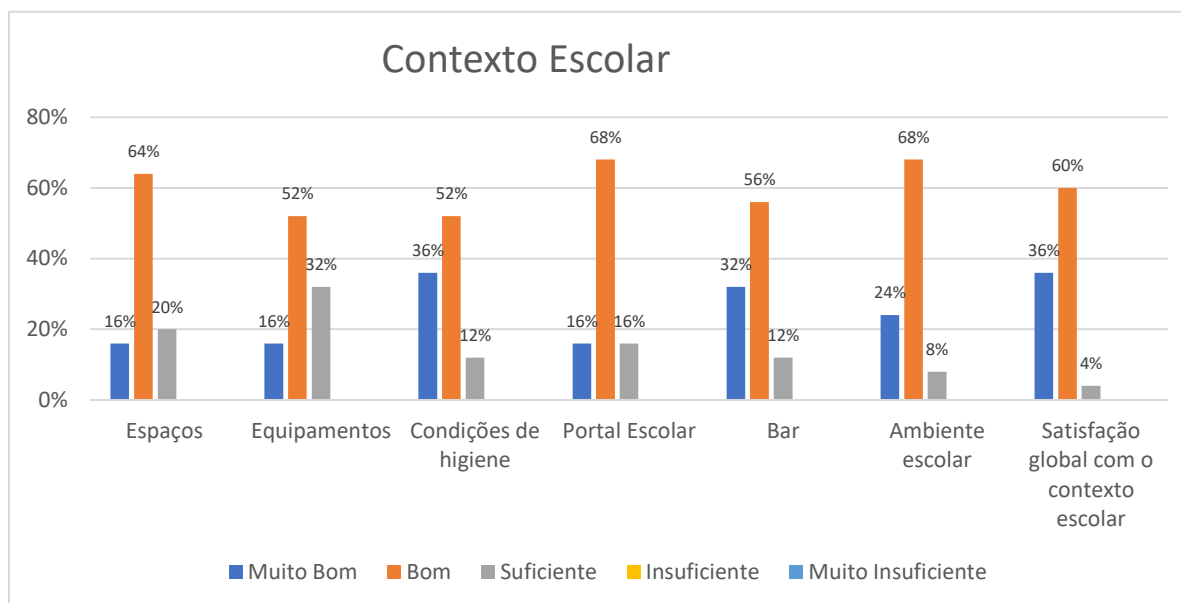


Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar

Os resultados obtidos relativamente ao contexto escolar revelam que os/as não docentes se encontram globalmente muito satisfeitos/as e, particularmente, em relação ao ambiente escolar, ao bar e às condições de higiene. 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 26/06/2023. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 15 respostas de um total de 16 inquiridos/as.

1.4.1. Conselho Pedagógico

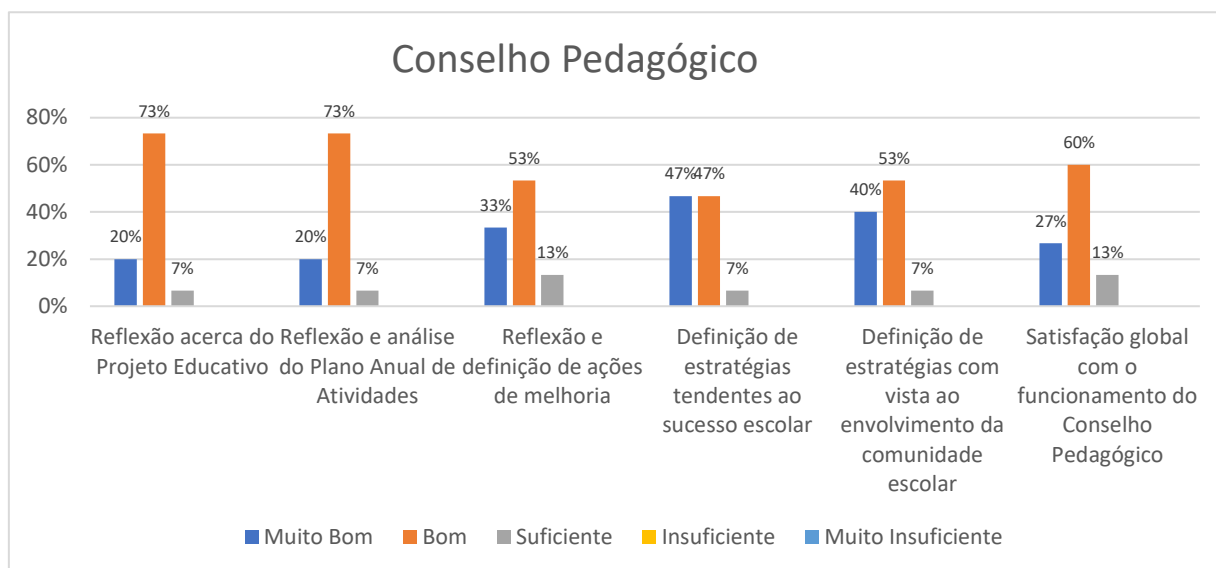


Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico

Relativamente ao Conselho Pedagógico, os/as OE/DT/CC mostraram-se, geralmente, muito satisfeitos/as com o seu funcionamento, sendo que as 87% das respostas se situam entre o bom e o muito bom. Destacam-se mais positivamente os parâmetros da reflexão acerca do Projeto Educativo e do Plano Anual de Atividades. 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

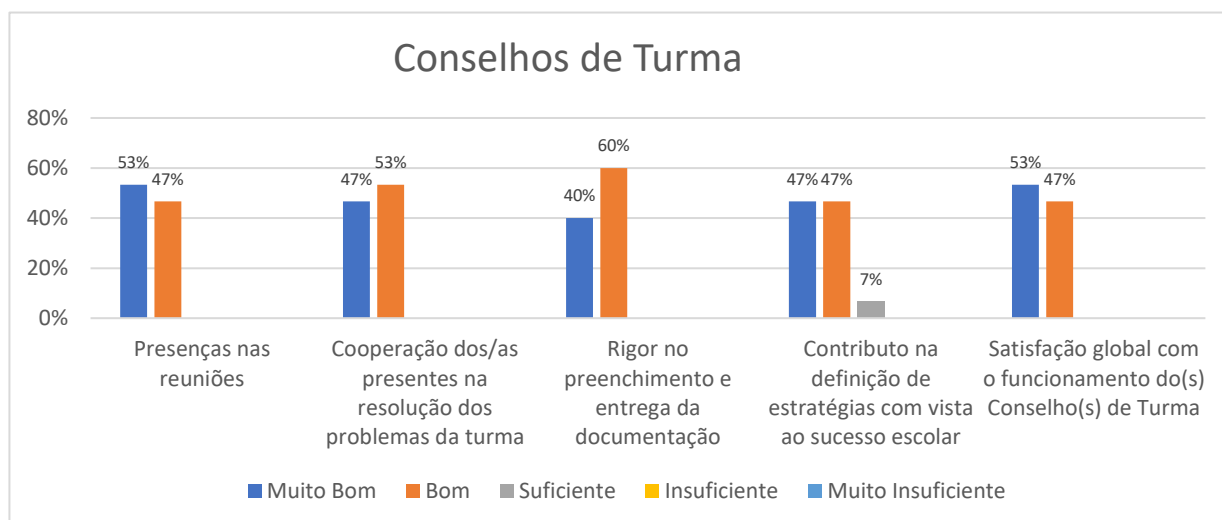


Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas

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 das presenças nas reuniões, da cooperação dos/as presentes na resolução dos problemas da turma e o rigor no preenchimento e entrega da documentação. 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 à data das reuniões de entrega de notas do 2.º semestre, entre os dias 7, 8, 26 e 27 de julho de 2023. Foi solicitado aos/às 268 Encarregados/as de Educação que respondessem ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 72 respostas, o que corresponde a cerca de 27%.

1.5.1. Direção, Professores/as, Formadores/as e Serviços de Psicologia e Orientação

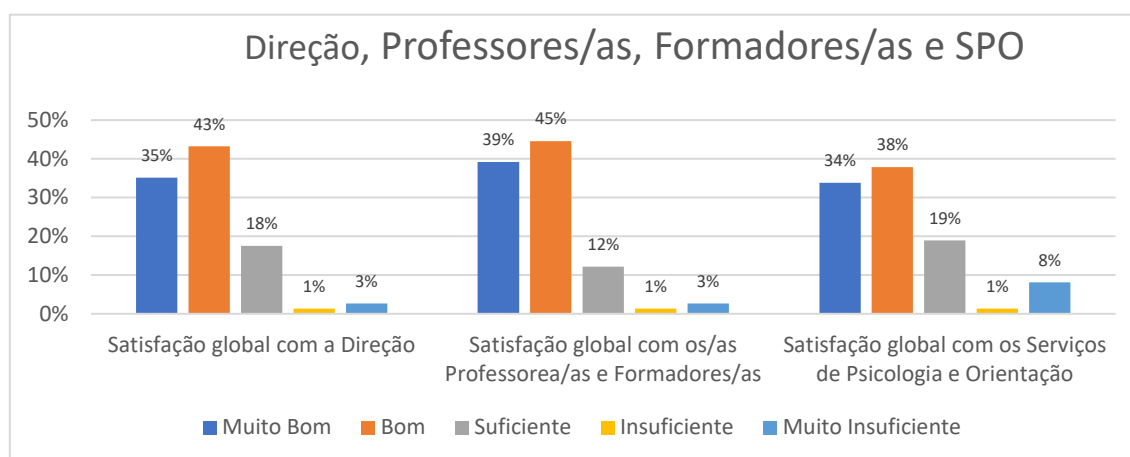


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO

De acordo com as respostas analisadas, os/as Encarregados/as de Educação encontram-se globalmente satisfeitos/as com o trabalho levado a cabo por parte da Direção da Escola e dos/as docentes e formadores/as. No que concerne à satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação, os resultados são bons, tendo em conta que se registam 72% de respostas entre o bom e o muito bom. Todavia, 9% dos/as Encarregados/as de Educação mostraram-se menos satisfeitos/as. Na globalidade, os resultados relevam a prossecução das boas condutas adotadas pela Escola no próximo ano letivo, não obstante a eventual necessidade de indagar possibilidades de melhoria, em especial no que aos SPO concerne.

1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma

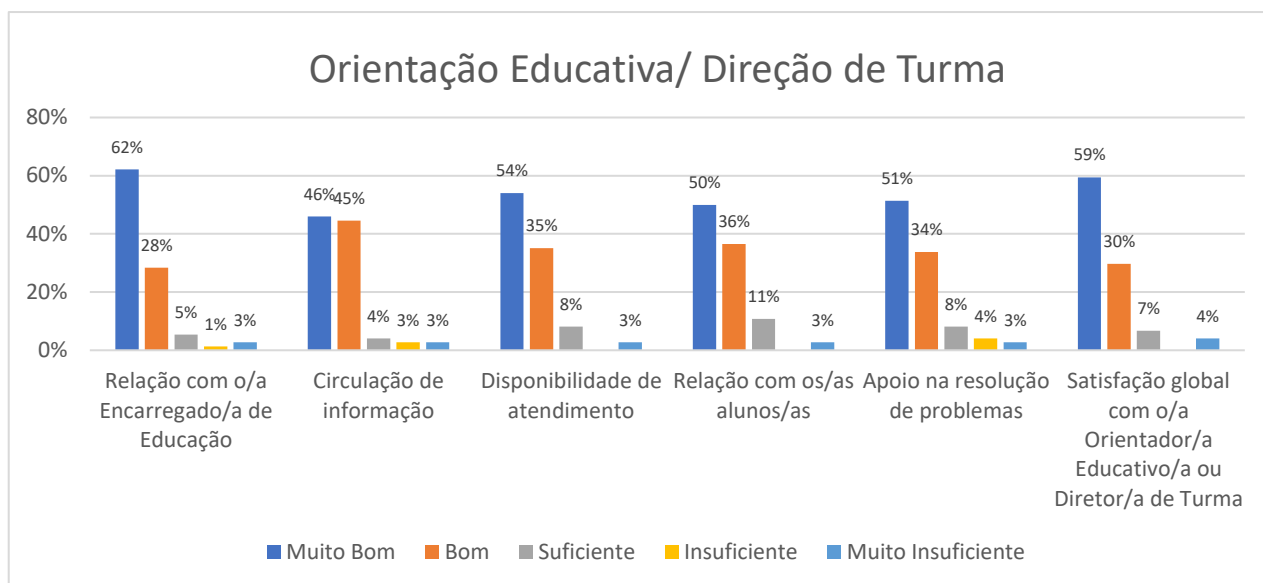


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma

Quanto à satisfação relativa à Orientação Educativa/ Direção de Turma, os/as Encarregados/as de Educação revelaram-se muito satisfeitos/as com o trabalho realizado. Todos os parâmetros foram avaliados com respostas muito positivas, destacando-se a relação com o/a Encarregado/a de Educação e a disponibilidade de atendimento. Por outro lado, regista-se uma percentagem, ainda que muito reduzida, de Encarregados/as de Educação menos satisfeitos/as, nomeadamente no que concerne à circulação de informação e ao apoio na resolução de problemas. Todavia, e não obstante essas avaliações, as classificações de bom e muito bom rondam os 91 e os 85 pontos percentuais, respetivamente. 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.



1.5.3. Serviços Administrativos

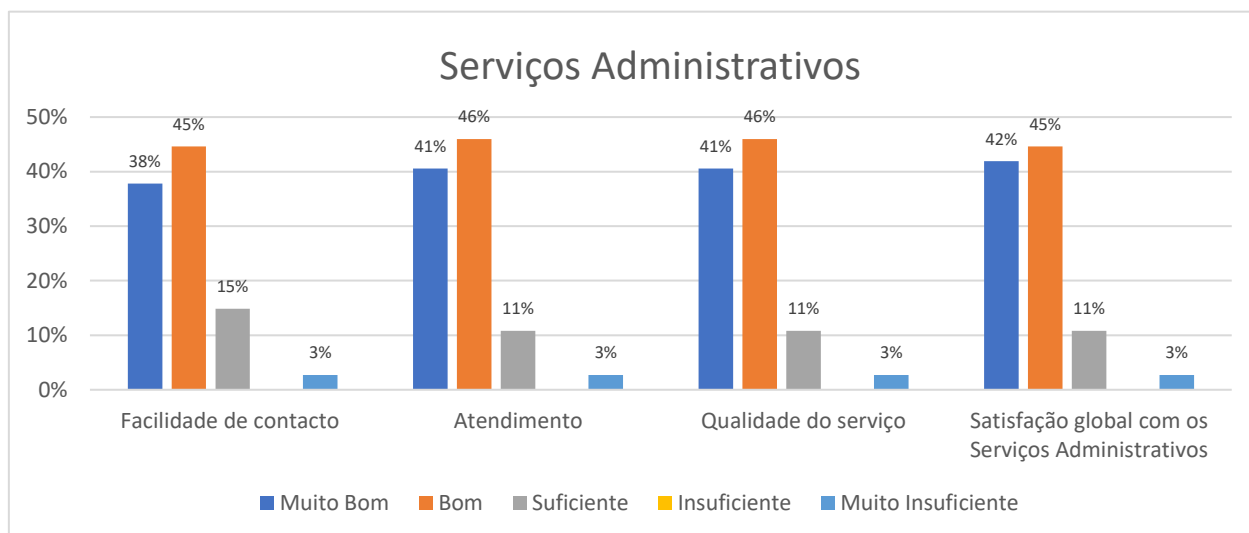


Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

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 ao atendimento, como à qualidade do serviço e à facilidade de contacto, apesar de 3% ter avaliado estes parâmetros negativamente. Este resultado reflete a competência dos serviços administrativos da Escola.

1.5.4. Contexto Escolar

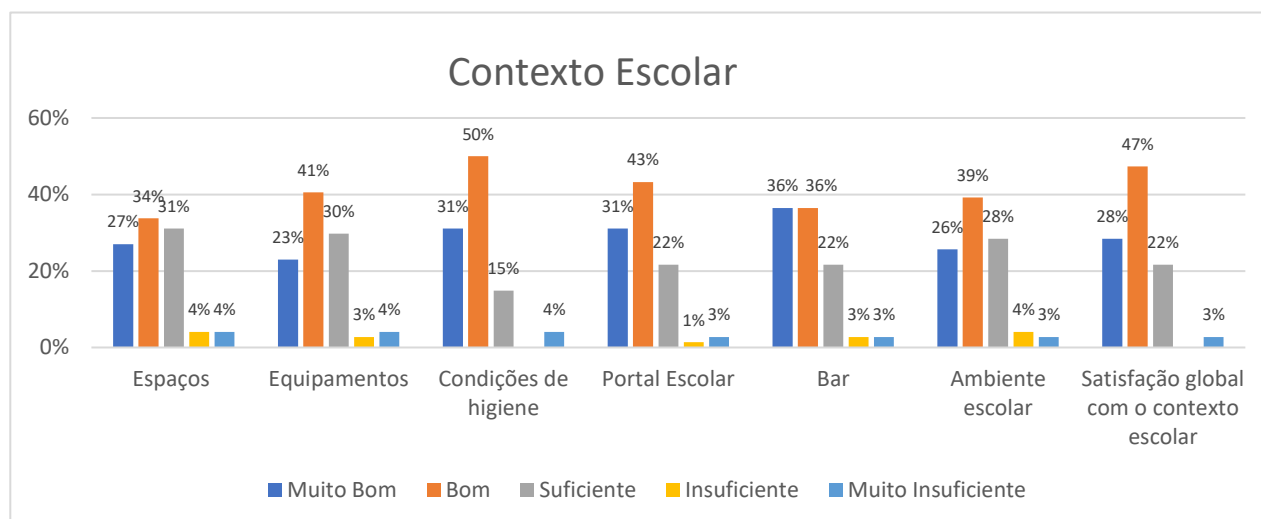


Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar

Relativamente ao contexto escolar, os/as Encarregados/as de Educação mostraram-se, globalmente, bastante satisfeitos. Destacam-se mais positivamente os parâmetros condições de higiene e Portal Escolar. Os espaços e

equipamentos são os parâmetros onde os/as Encarregados/as de Educação se mostraram menos satisfeitos/as com cerca de 7 e 8 pontos percentuais de respostas entre o insuficiente e o muito insuficiente. Todos os parâmetros foram avaliados de forma bastante positiva, não obstante registarem-se valores residuais de avaliações negativas, que não geram impacto significativo na avaliação da satisfação dos/as Encarregados/as de Educação. Na globalidade, estes resultados animam a Escola na continuidade dos procedimentos adotados.

1.6. Entidades acolhedoras da FCT

Das 129 empresas que acolheram os/as alunos e alunas dos 2.ºs e 3.ºs anos dos cursos profissionais e os/as alunos/as do ano único da turma do curso de educação e formação de Empregado/a de Restaurante/Bar, 121 responderam ao inquérito de satisfação que foi disponibilizado às mesmas via email e através da plataforma *Google Forms*, após o término dos períodos de Formação em Contexto de Trabalho deste ano letivo.

1.6.1. Desempenho dos/as discentes

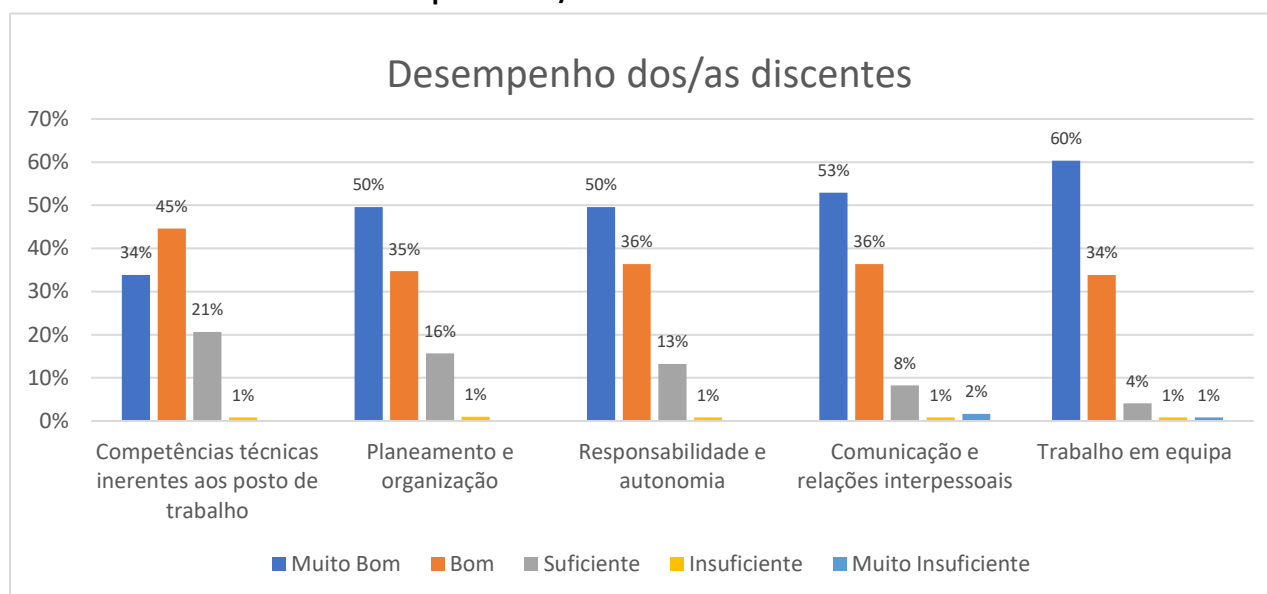


Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes

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, seguindo-se a comunicação e relações interpessoais e a responsabilidade e autonomia. Outros parâmetros, como as competências técnicas inerentes ao posto de trabalho e o planeamento e organização, estão também avaliados com muito bom e bom, acima dos 70 e dos 80 pontos percentuais, respetivamente.

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

Os questionários de satisfação foram aplicados às entidades empregadoras, seis meses após a conclusão dos cursos, em janeiro, tendo sido recolhidos nove questionários, um número muito reduzido, tendo em conta o número de diplomados/as empregados/as por conta de outrem. Todavia, este número reflete a forte resistência por parte das entidades empregadoras em partilhar informações privadas, relativas à situação de trabalho, dos seus colaboradores e das suas colaboradoras.

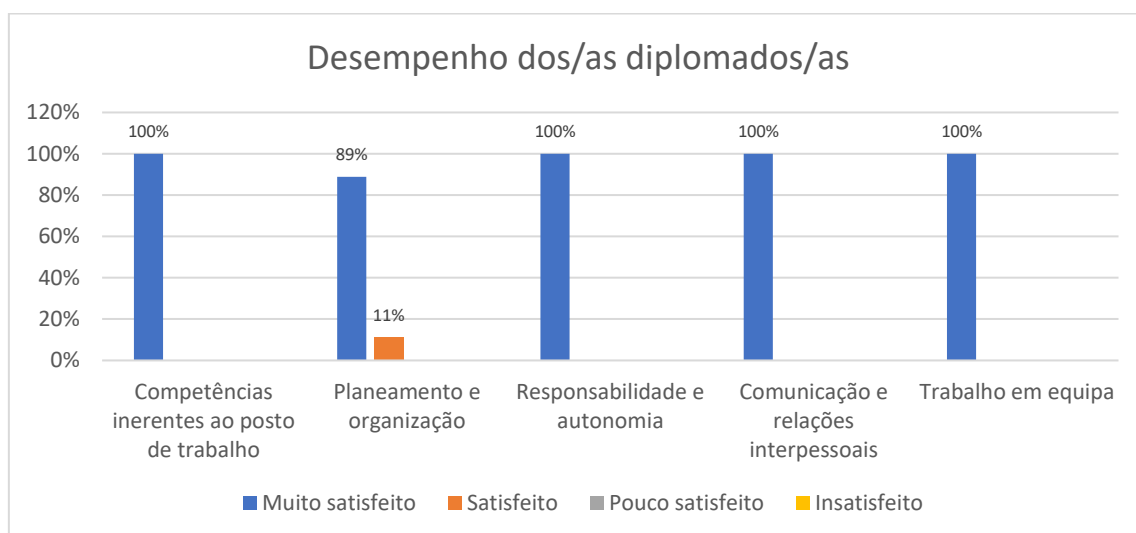


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

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.

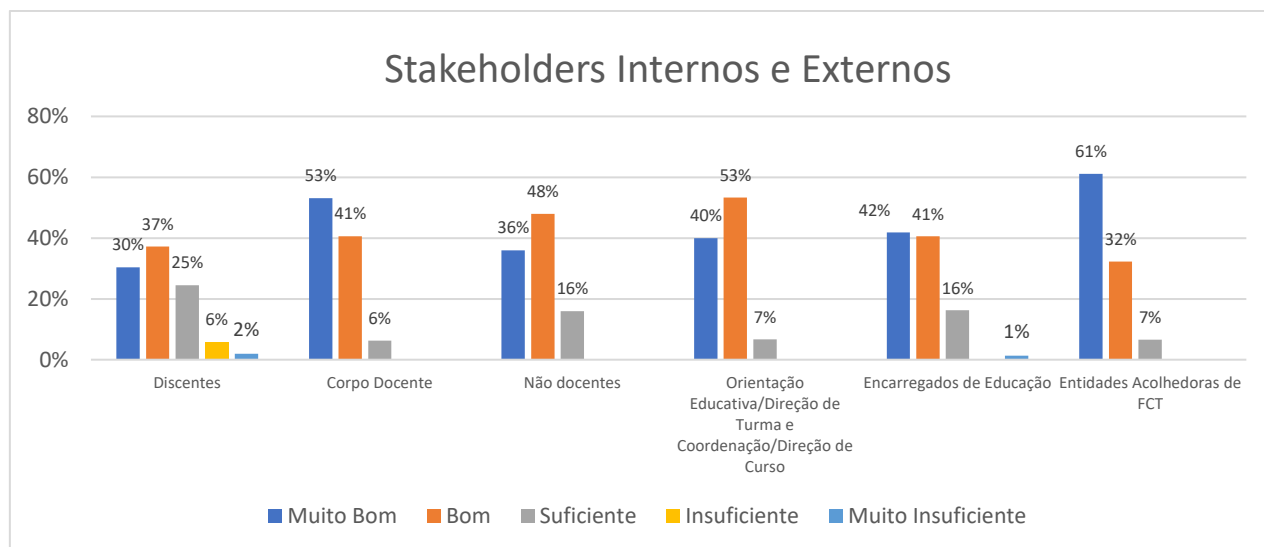


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos

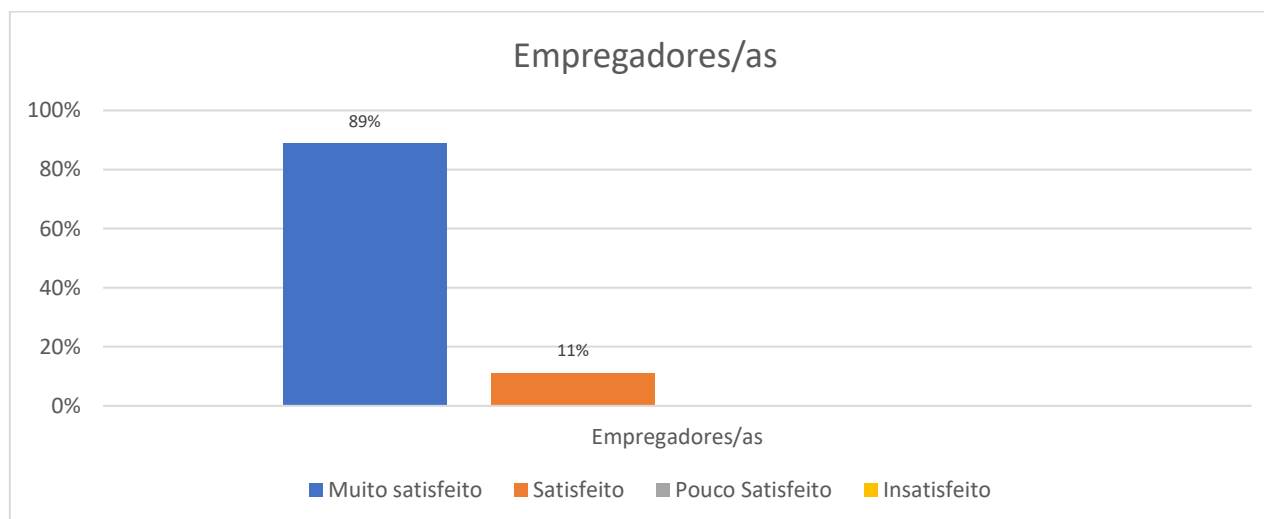


Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as

Analisando o gráfico 26, é perceptível que os stakeholders que registam níveis de satisfação mais elevados são os/as docentes, com 94% de respostas situadas entre o bom e o muito bom, seguindo-se as entidades

acolhedoras de FCT e os/as Orientadores/as Educativos, Diretores/as de Turma e os/as Coordenadores/as de Curso com 93%.

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

Os/as encarregados/as de educação e o pessoal não docente mostram-se, também, bastante satisfeitos/as, sendo que, respetivamente, 83% e 84% 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 67 pontos percentuais de classificações entre os mesmos parâmetros, o que é um resultado satisfatório.

Tanto discentes como encarregados/as de educação manifestaram um ténue descontentamento, uma vez que 6% dos/as referidos/as stakeholders classificaram com insuficiente a sua avaliação de satisfação global e 3% como muito insuficiente.

Por sua vez, o gráfico 27, respeitante à avaliação da 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

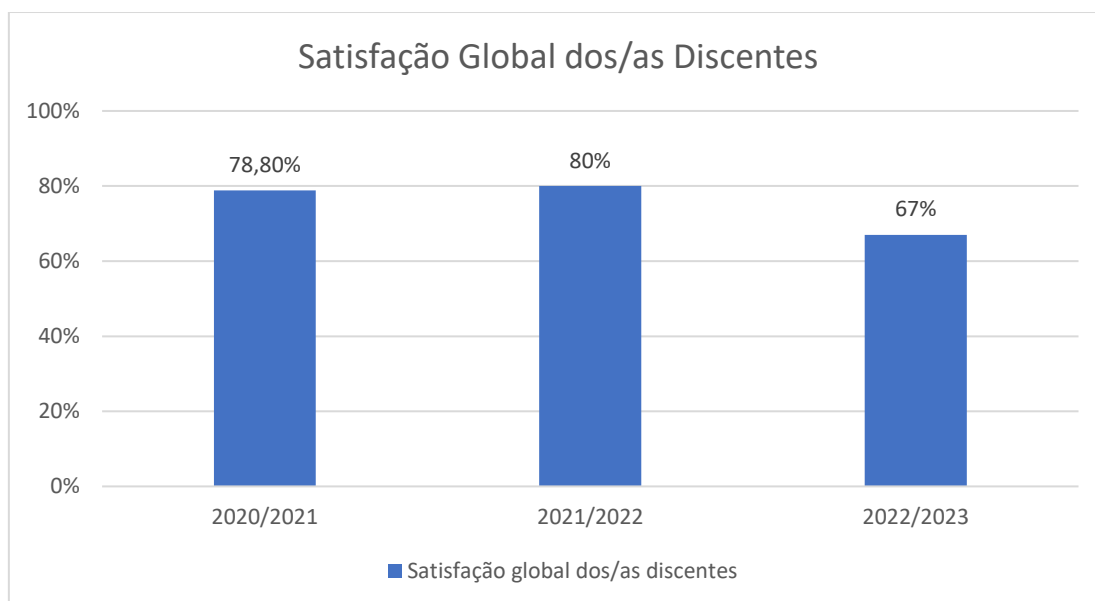


Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

Os resultados apresentados do ano letivo 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 nesse ano. No ano letivo 2022/2023, adotou-se esse mesmo questionário de avaliação.

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 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma grande estabilidade nos bons resultados obtidos, tendo sido, respetivamente, de 78,8% e de 80% de avaliações de bom e muito bom. Quanto ao presente ano letivo, constata-se uma redução de treze pontos percentuais nas mesmas avaliações, o que denota um ligeiro decréscimo na satisfação global dos/as discentes.

Estes resultados revelam uma necessidade de reflexão acerca das possíveis causas que levaram os/as discentes a demonstrarem um menor nível de satisfação face aos anos letivos transatos e, consequentemente, acerca das ações de melhoria a implementar.

1.8.2.2. Docentes

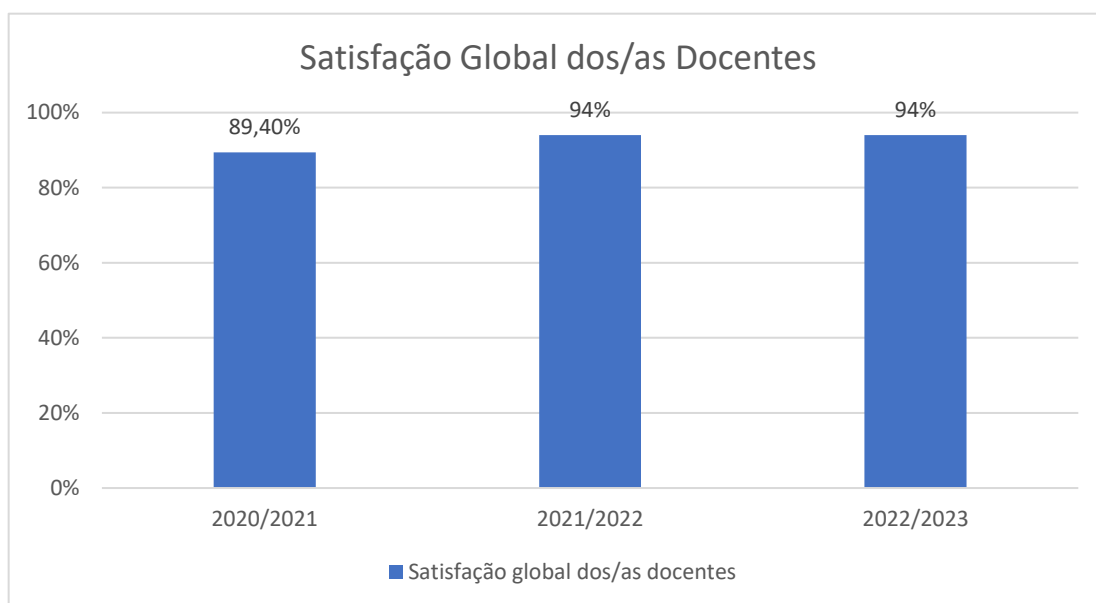


Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes

Os resultados apresentados do ano letivo 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 de avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido nesse ano. No presente ano letivo, adotou-se esse mesmo questionário de avaliação.

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, de 89,4% e para 94% de avaliações de bom e muito bom entre os anos de 2020/2021 e 2021/2022. Comparando o presente ano letivo e o transato, constata-se o mesmo nível de satisfação do corpo docente: 94 pontos percentuais.

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

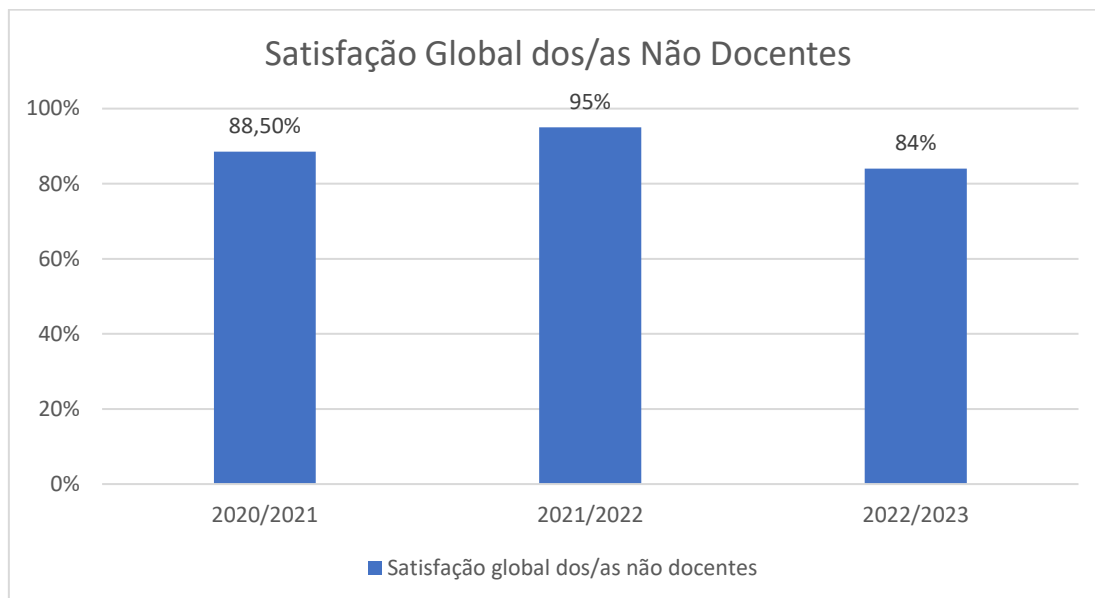


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

Os resultados apresentados do ano letivo 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 de avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido nesse ano. No ano letivo 2022/2023, adotou-se esse mesmo questionário de avaliação. 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, ao contrário do observado no ano letivo passado, houve um decréscimo da satisfação do pessoal não docente nos resultados obtidos, tendo-se registado uma descida de onze pontos percentuais neste último ano, de 95% de avaliações de bom e muito bom para 84%.

Estes resultados refletem a necessidade de indagar acerca das possíveis causas do decréscimo da satisfação do pessoal não docente e de refletir sobre eventuais ações de melhoria.



1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

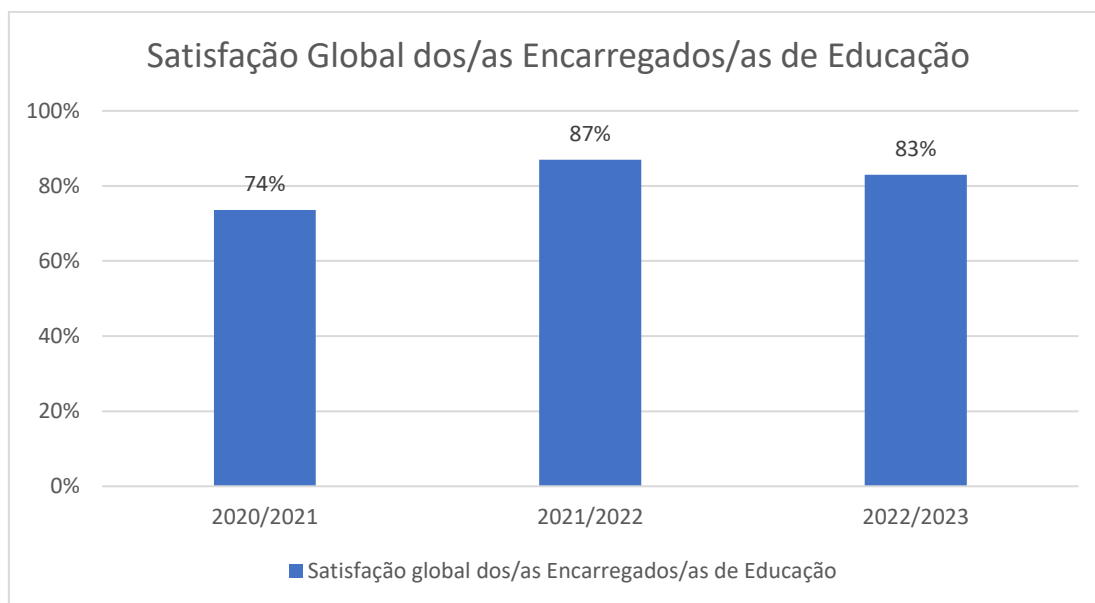


Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

Os resultados apresentados do ano letivo 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 de avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta ao parâmetro avaliação global, introduzido nesse ano. No ano letivo 2022/2023, adotou-se esse mesmo questionário de avaliação. 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 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma melhoria, que elevou a satisfação para os 87 pontos percentuais. Relativamente ao presente ano letivo, regista-se um muito bom resultado, embora com uma ligeira redução da percentagem, tendo 83% dos/as Encarregados/as de Educação manifestado a sua grande satisfação na globalidade dos parâmetros avaliados.

Estes resultados são considerados excelentes, 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

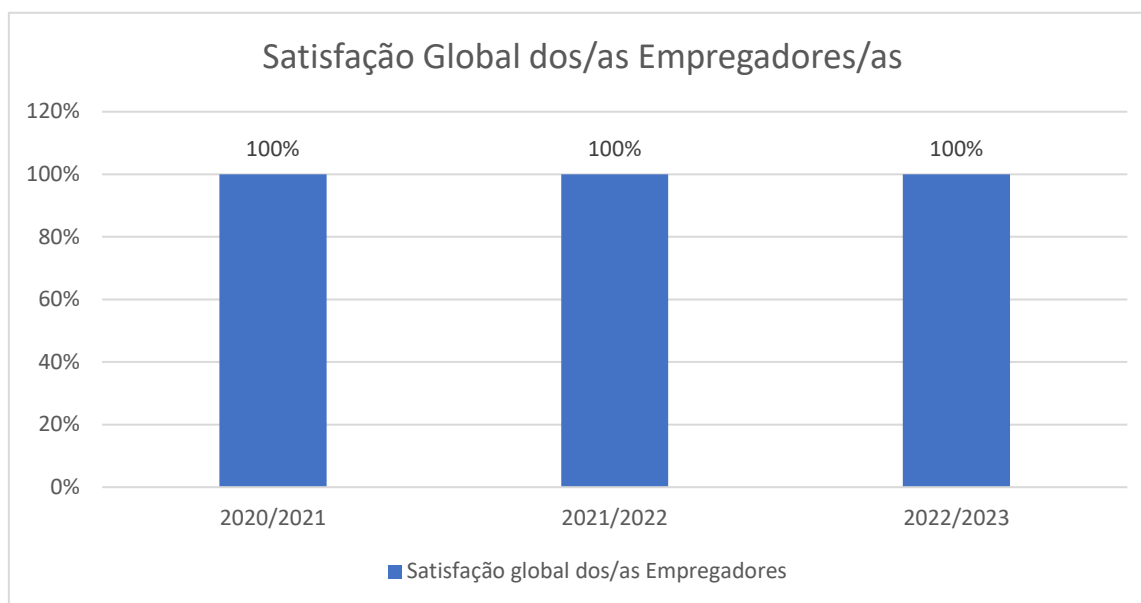


Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as

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, uma vez que, desde 2020/2021, regista-se a completa satisfação destes stakeholders face ao desempenho dos/as diplomados/as da Escola, o que se traduz em 100% de respostas entre o bom e o muito bom, 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 que incluem a avaliação global efetuada pelos/as Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma, Diretores/as de Curso, apenas começaram a ser efetuados no ano letivo 2021/2022. Por conseguinte, apenas será feita a comparação entre esse ano letivo e o presente.

Constata-se, então, que a satisfação do/as Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma e Coordenadores/as de Curso se mantem excelente, nos 93%, tal como no ano transato, o que constitui um forte motivo para a continuação da exigência da qualidade do trabalho a efetuar no próximo ano letivo.

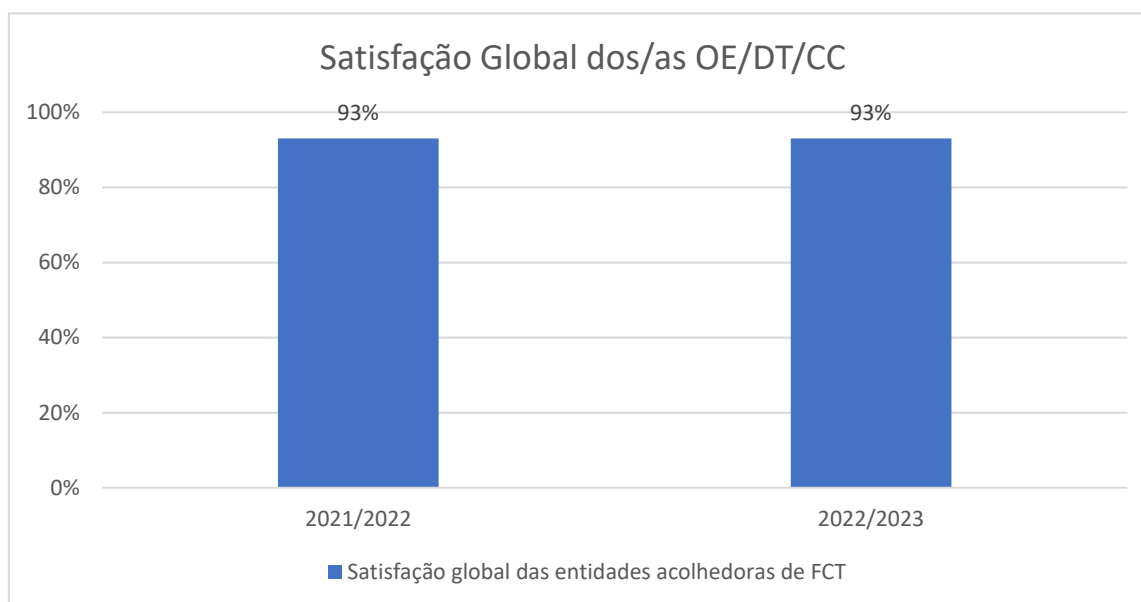


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC

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 de 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.

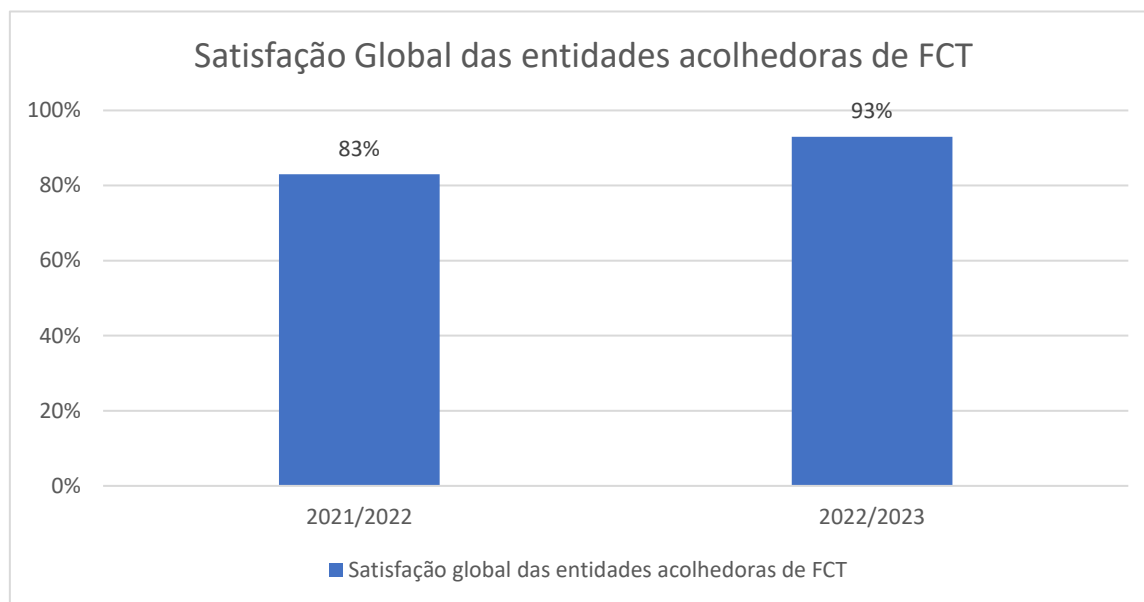


Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT

2. Considerações / Recomendações

Stakeholder	Áreas de melhoria	Ações de melhoria
Discentes	Direção Pedagógica: - gestão de problemas e conflitos; - empenho e disponibilidade.	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; Reunir com os/as discentes a fim de lhes proporcionar mais momentos e formas de intervenção participativa.
Discentes	Serviços de Psicologia e Orientação: - empenho e disponibilidade; - iniciativa e apoio; - satisfação global.	Fomentar o aumento de acompanhamentos dos/as discentes; Realizar mais atividades tendentes a um maior apoio prestado aos discentes; Aumentar o horário de atendimento dos Serviços de Psicologia e Orientação.
Discentes	Contexto Escolar: - espaços e equipamentos.	Reparação de materiais e aquisição de novos materiais, nomeadamente de Educação Física, de informática e das áreas técnicas de todos os cursos.



		Reparação de espaços-pavilhão, corredores, casas de banho e salas de aulas.
Discentes	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.
Não Docentes	Direção – Liderança e Gestão: Resolução de problemas e conflitos; Reconhecimento e valorização do trabalho; Satisfação global com a Direção.	Reunir com os/as não docentes, a fim da melhor compreensão e resolução dos problemas e conflitos e do reconhecimento e valorização do seu trabalho; Criar um novo modelo de avaliação de desempenho para os/as não docentes.
Encarregados/as de Educação	Satisfação global com os Serviços de Psicologia e Orientação; Satisfação global com o/a Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma.	Aumentar a comunicação entre os SPO, OE/DT com os/as EE; Diversificar as formas de comunicação entre os SPO, OE/DT e os/as EE; Incrementar o envolvimento dos/as EE nas atividades da Escola.

