

# Relatório de Satisfação dos Stakeholders

ANO LETIVO 2023/2024

EQUIPA DE MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

Espinho, 31 de julho de 2024

Modelo304DP.02

1

## 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
1.1.3. Coordenador/a de Curso .....	8
1.1.4. Direção Pedagógica .....	9
1.1.5. Serviços Administrativos .....	10
1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação .....	11
1.1.7. Assistente Educativo/a .....	12
1.1.8. Contexto Escolar .....	13
1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho .....	14
1.2. Corpo Docente .....	15
1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais .....	15
1.2.2. Direção - Liderança e Gestão .....	16
1.2.3. Serviços Administrativos .....	16
1.2.4. Conselhos de Turma .....	17
1.2.5. Contexto Escolar .....	18
1.3. Não Docentes .....	19
1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais .....	19
1.3.2. Direção- Liderança e Gestão .....	20
1.3.3. Contexto Escolar .....	20
1.4.1. Conselho Pedagógico .....	21
1.4.2. Conselhos de Turma .....	22
1.5. Encarregados/as de Educação .....	23
1.5.1. Direção, Professores/as, Formadores/as e Serviços de Psicologia e Orientação .....	23
1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma .....	24



1.5.3. Serviços Administrativos.....	25
1.5.4. Contexto Escolar .....	25
1.6. Entidades acolhedoras da FCT .....	26
1.6.1. Desempenho dos/as discentes .....	26
1.7. Empregadores/as .....	27
1.7.1. Desempenho dos/as diplomados/as .....	27
1.8. Satisfação Global.....	28
1.8.1. Stakeholders Internos e Externos .....	28
1.8.2. Análise Comparativa .....	30
1.8.2.1. Discentes .....	30
1.8.2.2. Docentes.....	31
1.8.2.3. Não Docentes .....	32
1.8.2.4. Encarregados/as de Educação.....	33
1.8.2.5. Empregadores/as .....	34
1.8.2.6. Orientação Educativa/Direção de Turma/Coordenação de Curso/Direção de curso .....	35
.....	35
1.8.2.7. Entidades acolhedoras de FCT.....	36
2. Considerações / Recomendações.....	37

## 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.....	8
Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica .....	9
Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos.....	10
Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação.....	11
Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a.....	12
Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar .....	13
Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho .....	14
Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais.....	15
Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão .....	16
Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos.....	16
Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma.....	17
Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar .....	18
Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais .....	19
Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão .....	20
Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar.....	20
Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico .....	21
Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas.....	22
Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO .....	23
Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma .....	24
Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos.....	25
Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar .....	25
Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes .....	26
Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as .....	27
Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos .....	28
Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as.....	28
Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes .....	30
Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes .....	31
Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes .....	32
Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação .....	33
Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as.....	34
Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC.....	35
Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT .....	36

## 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 stakeholders da Escola que permitem uma visão mais detalhada acerca da opinião dos mesmos.

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 os meses de março, de junho e 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 2024, aos/às alunos/as dos segundos anos dos cursos profissionais e ao ano único do Curso de Educação e Formação de Empregado/a de Restaurante/ Bar em maio de 2024 e aos/às restantes discentes em junho e julho de 2024. Do total de 320 alunos/as matriculados/as na Escola, 114 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 36% dos/as discentes.

#### 1.1.1. Corpo Docente

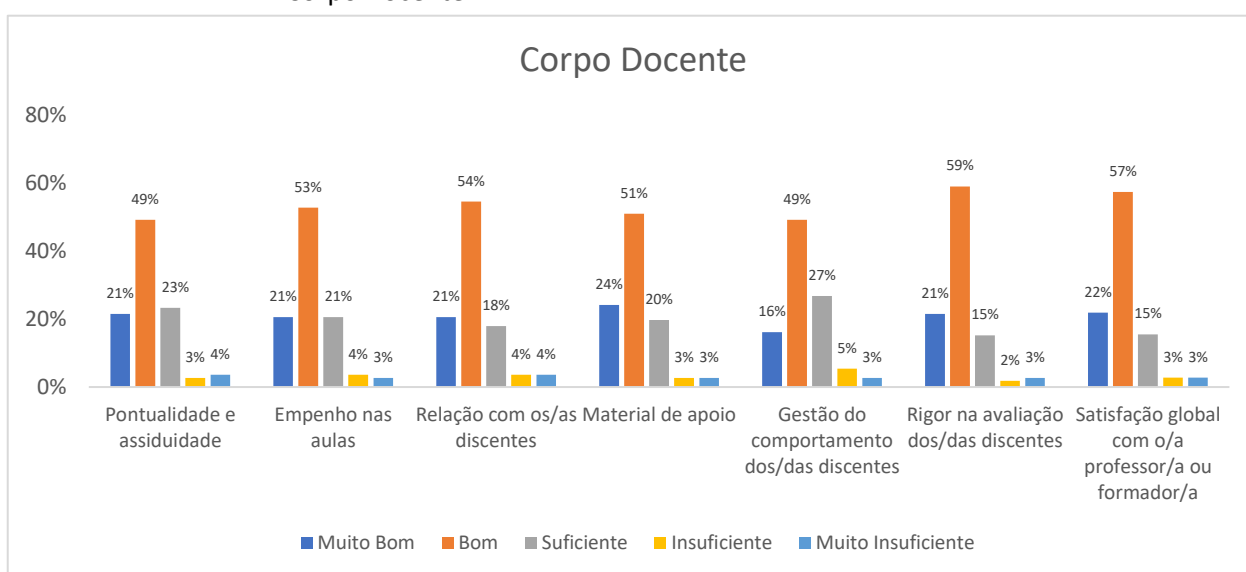


Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

A análise aos questionários de satisfação em relação ao corpo docente revela que, globalmente, os/as discentes estão bastante satisfeitos/as com o trabalho dos/as docentes. Realça-se a satisfação dos/as discentes relativamente ao rigor na avaliação, à relação com os/as discentes e, ainda, ao material de apoio. Apesar de pouco significativa, verifica-se uma percentagem de alunos/as que se mostra menos satisfeito/a relativamente à gestão do comportamento dos/as discentes e ao empenho nas aulas.

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

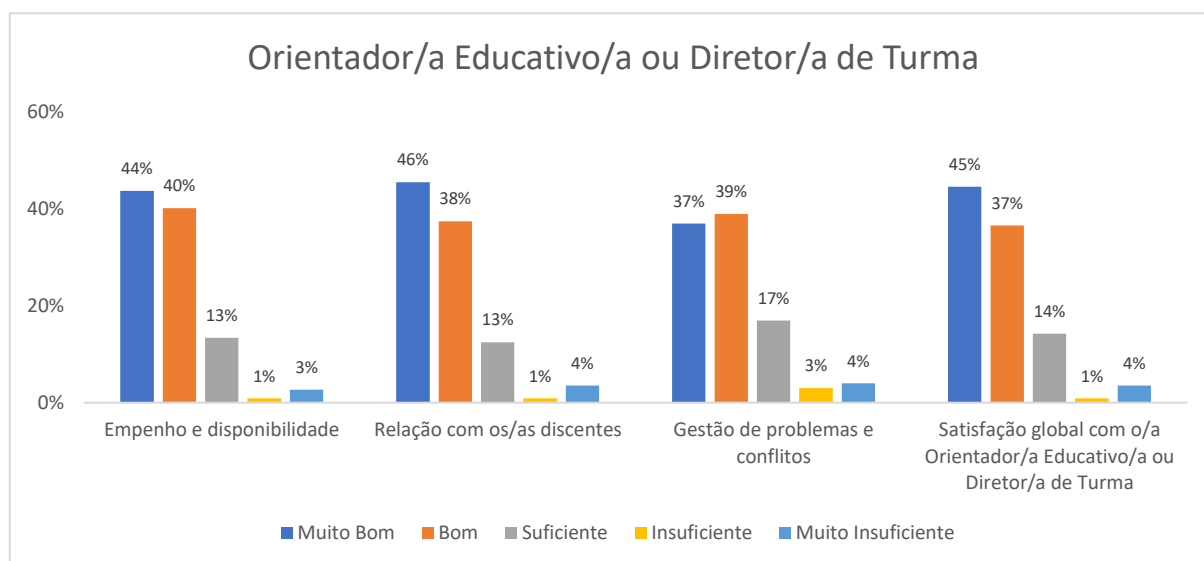


Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma

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 bastante 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

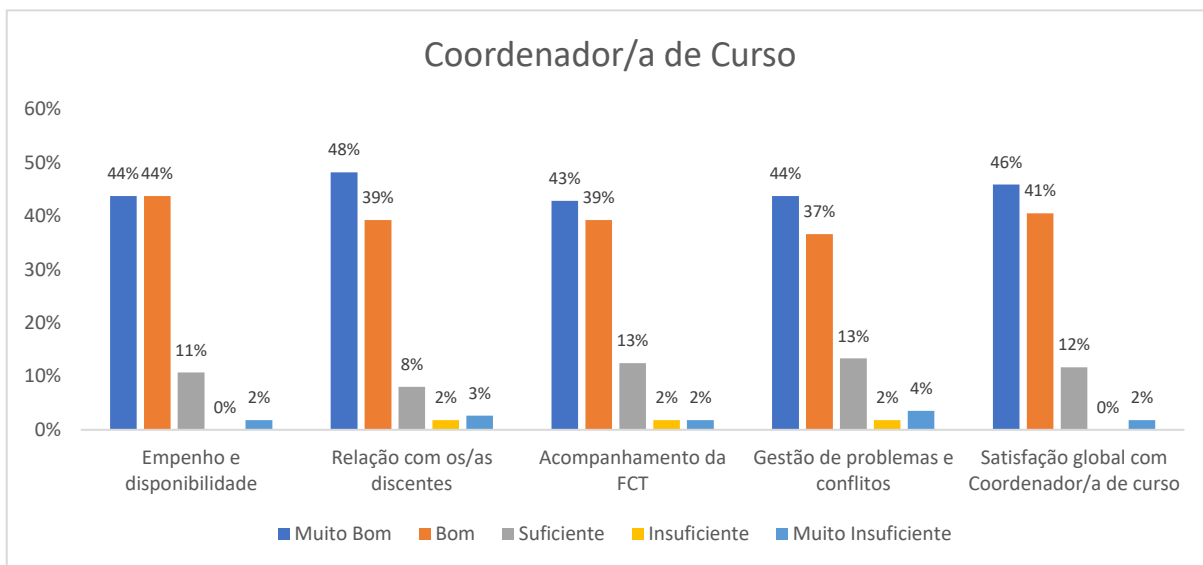


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso

Relativamente ao desempenho dos/as Coordenadores/as de Curso, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as, registando-se 87% de avaliações entre o “bom” e o “muito bom” no parâmetro da satisfação global. Destacam-se, também de forma muito positiva, os parâmetros do empenho e disponibilidade e a relação com os/as discentes. 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

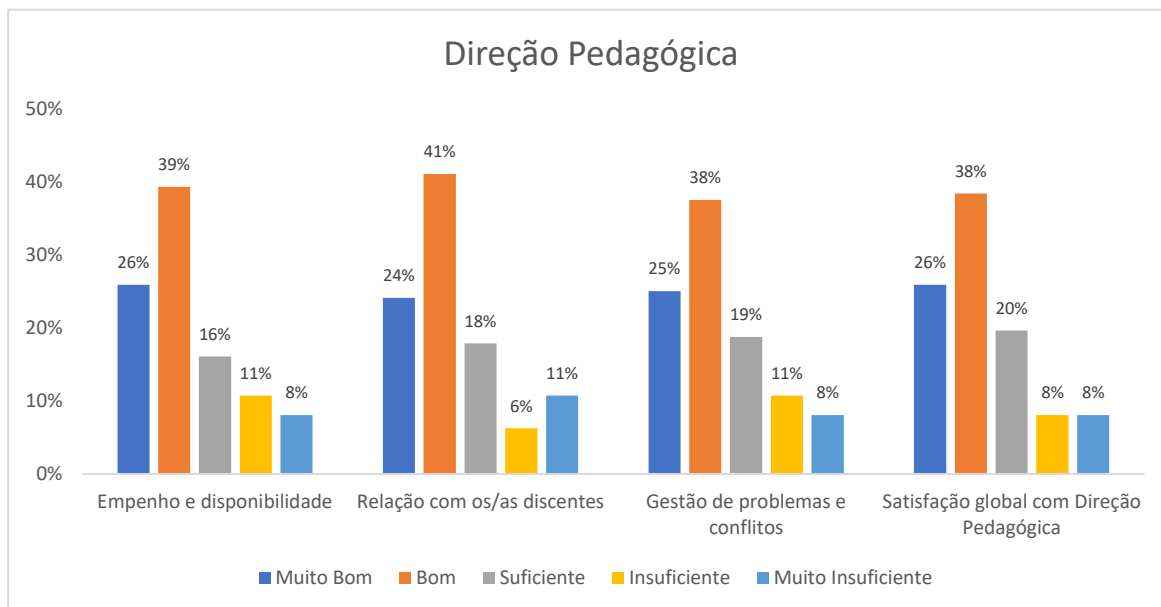


Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

A análise aos questionários de satisfação dos/as discentes relativamente à Direção Pedagógica revela que os/as alunos/as estão globalmente satisfeitos/as com o desempenho da Direção Pedagógica. Não obstante, registam-se 19% das avaliações entre o insuficiente e o muito insuficiente nos parâmetros empenho e disponibilidade e gestão de problemas e conflitos e 17% no parâmetro da relação com os/as discentes. Estes são resultados satisfatórios, não obstante haver espaço para eventuais melhorias.

### 1.1.5. Serviços Administrativos

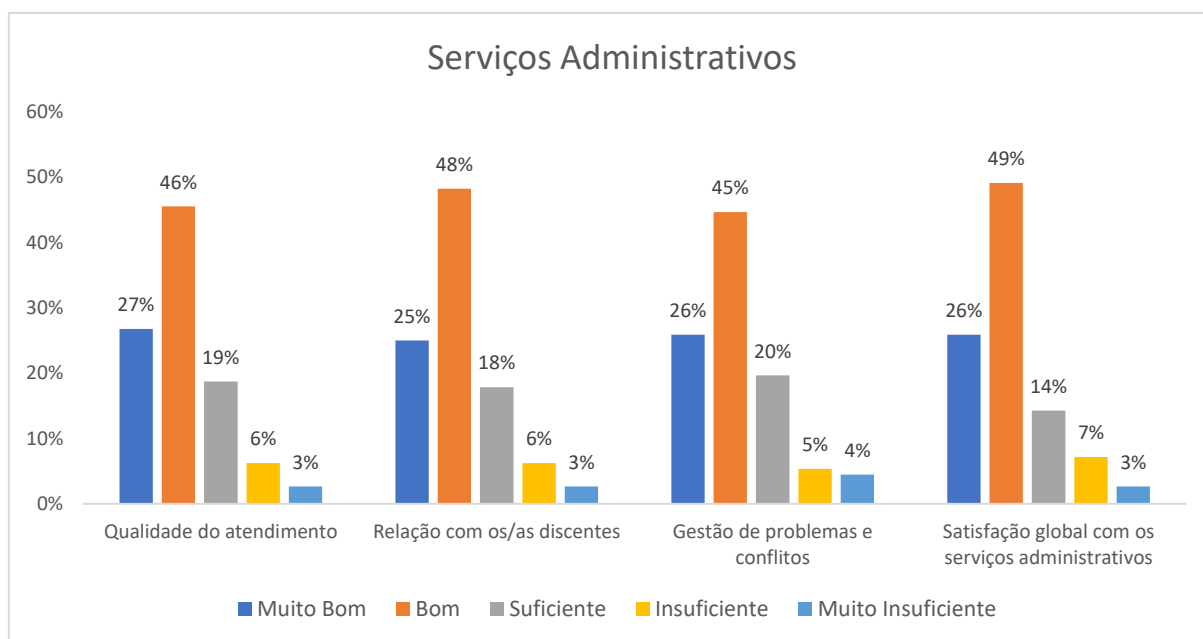


Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos

No que concerne aos Serviços Administrativos, os resultados obtidos foram, na generalidade, bons, uma vez que a soma de avaliações entre o bom e o muito bom ronda os 71 e os 75 pontos percentuais em todos os parâmetros. Regista-se, porém, e de forma global, uma reduzida percentagem de avaliações menos positivas. Estes resultados sugerem o bom trabalho executados pelos Serviços Administrativos da Escola e, paralelamente, a existência de oportunidade de melhoria.

### 1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação

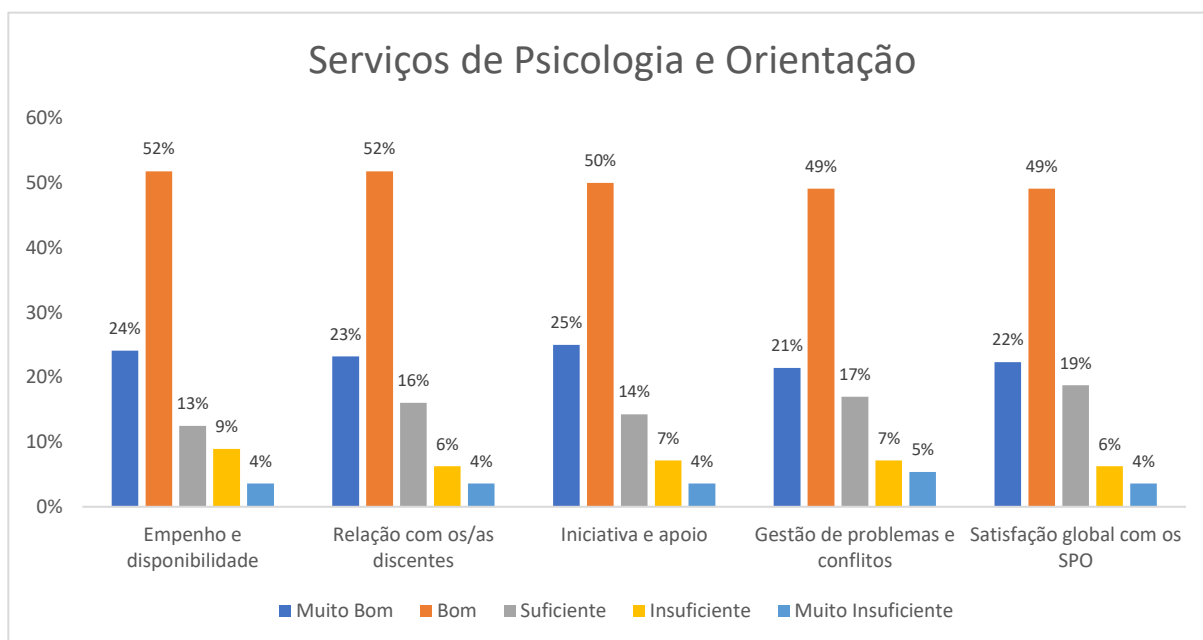


Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

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 gestão de problemas e conflitos. Estes são resultados que, globalmente, encorajam 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

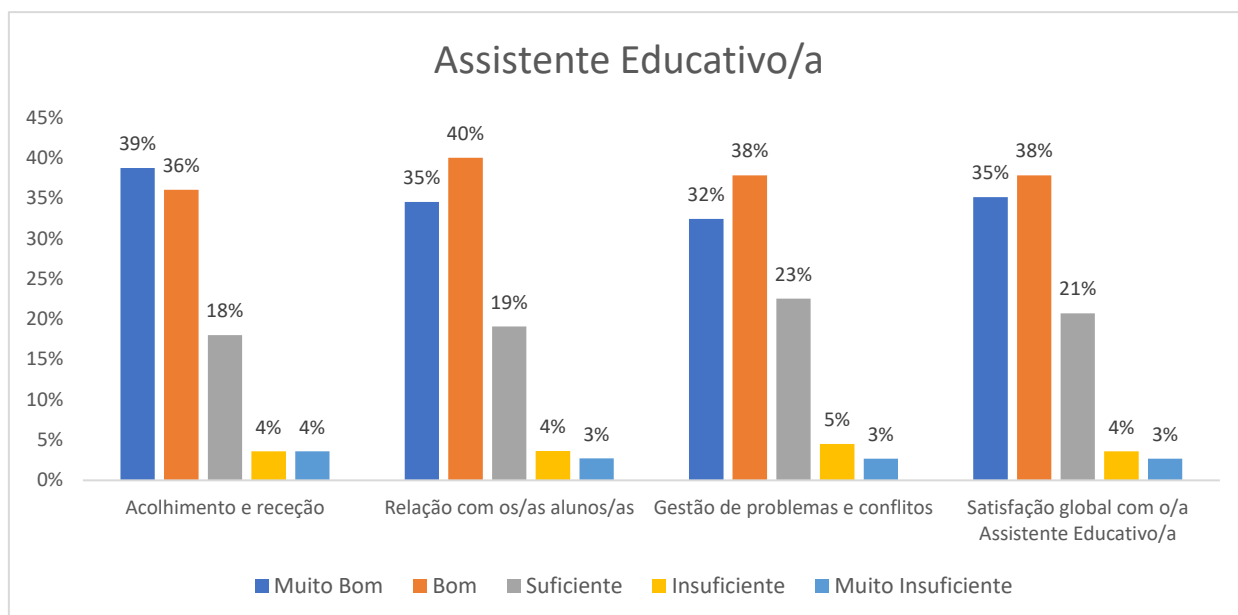


Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a

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 70 e os 75 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

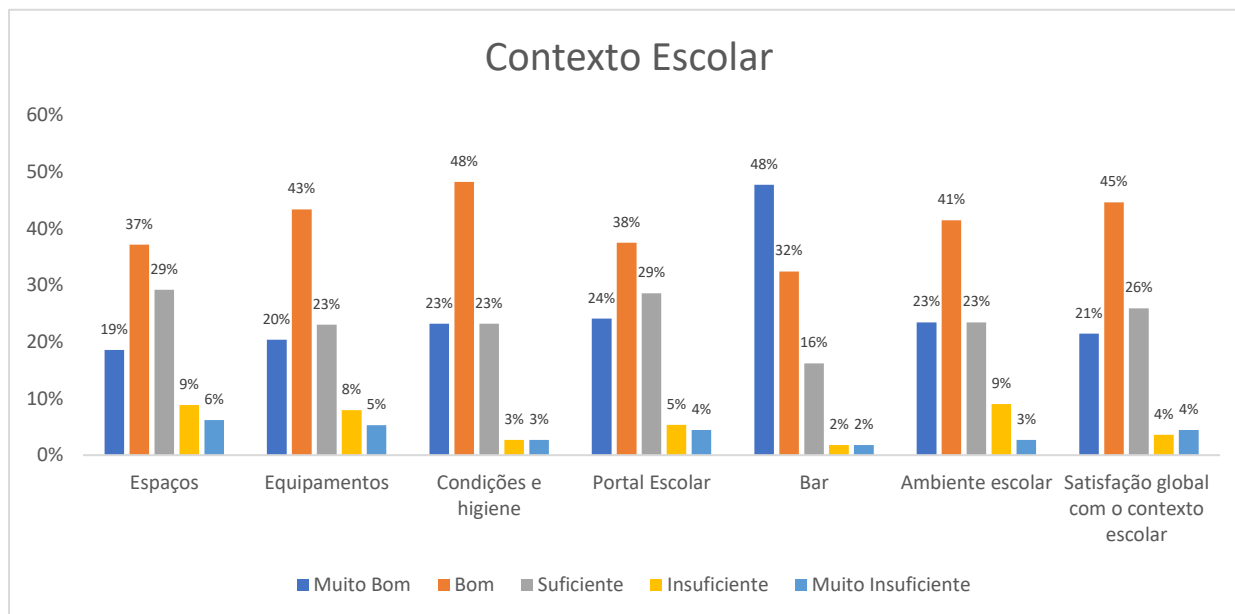


Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar

Quanto ao contexto escolar, os/as discentes mostraram-se, globalmente, satisfeitos. Realça-se a elevada satisfação dos/das discentes relativamente ao Bar, com 80% de avaliações entre o bom e o muito bom. Conclui-se que há Espaço para melhorias, especialmente em relação aos parâmetros Espaços, Equipamentos e Ambiente Escolar, que registam entre 56% e 64%. Estes resultados encorajam a Escola no prosseguimento dos investimentos realizados na manutenção e melhoria das infraestruturas e equipamentos escolares.

### 1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho

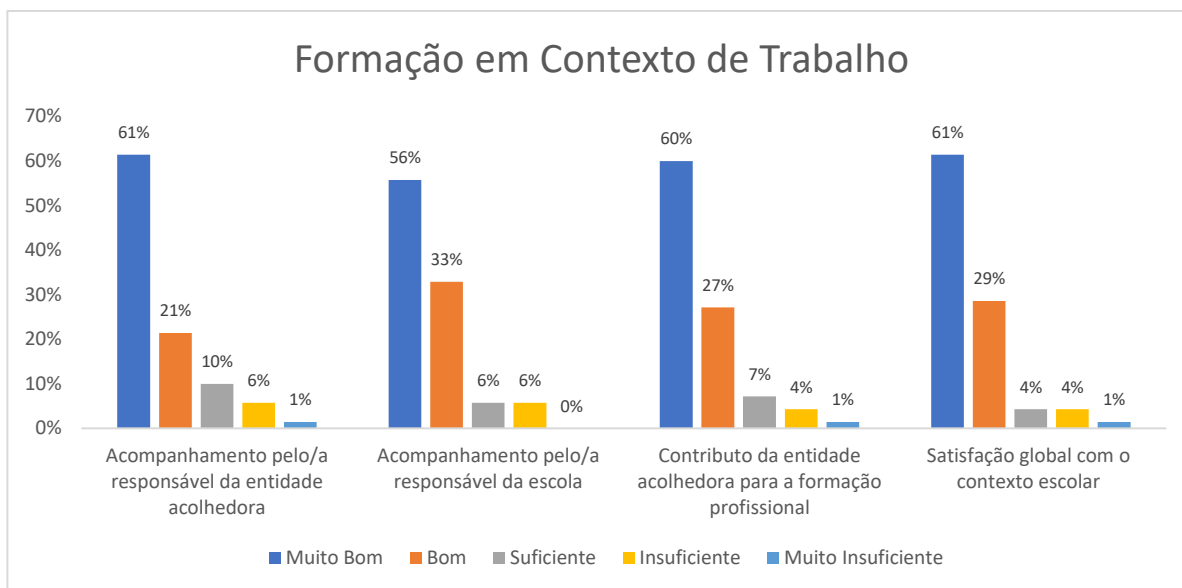


Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho

Dos/as 169 discentes que realizaram a Formação em Contexto de Trabalho, 70 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 82% e 89%, 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 7%. Por outro lado, os/as discentes reconheceram de forma muito positiva o contributo dado pela entidade acolhedora para a sua formação profissional, tendo 60% dos/as discentes avaliado este parâmetro de muito bom e 27% 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 28/06/2024. Dos/as 66 destinatários/as, 38 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 58% dos/as inquiridos/as.

### 1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais

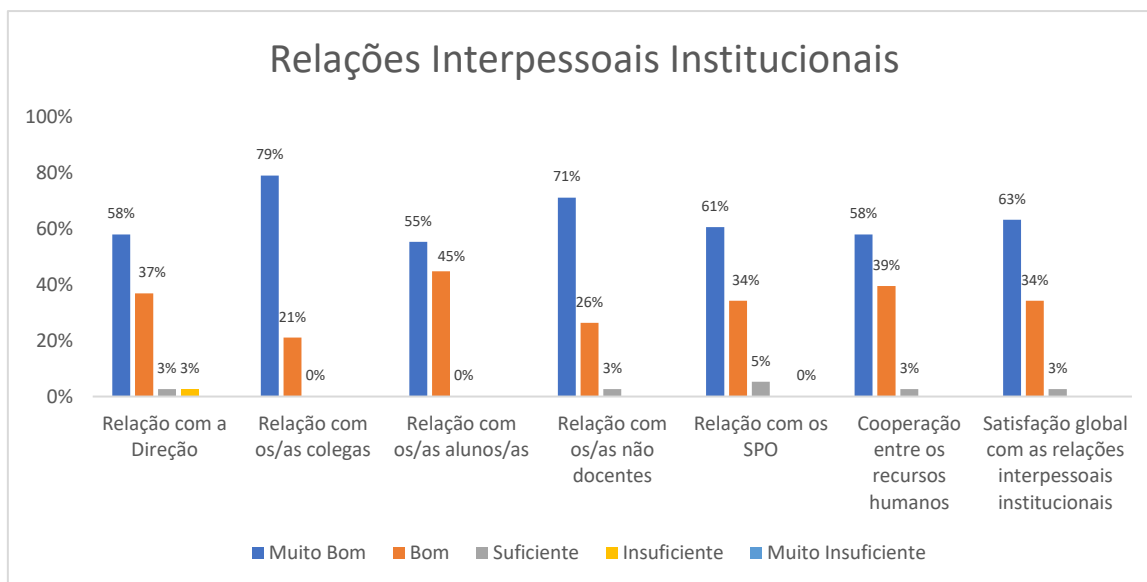


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

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 colegas e com os/as não docentes. 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

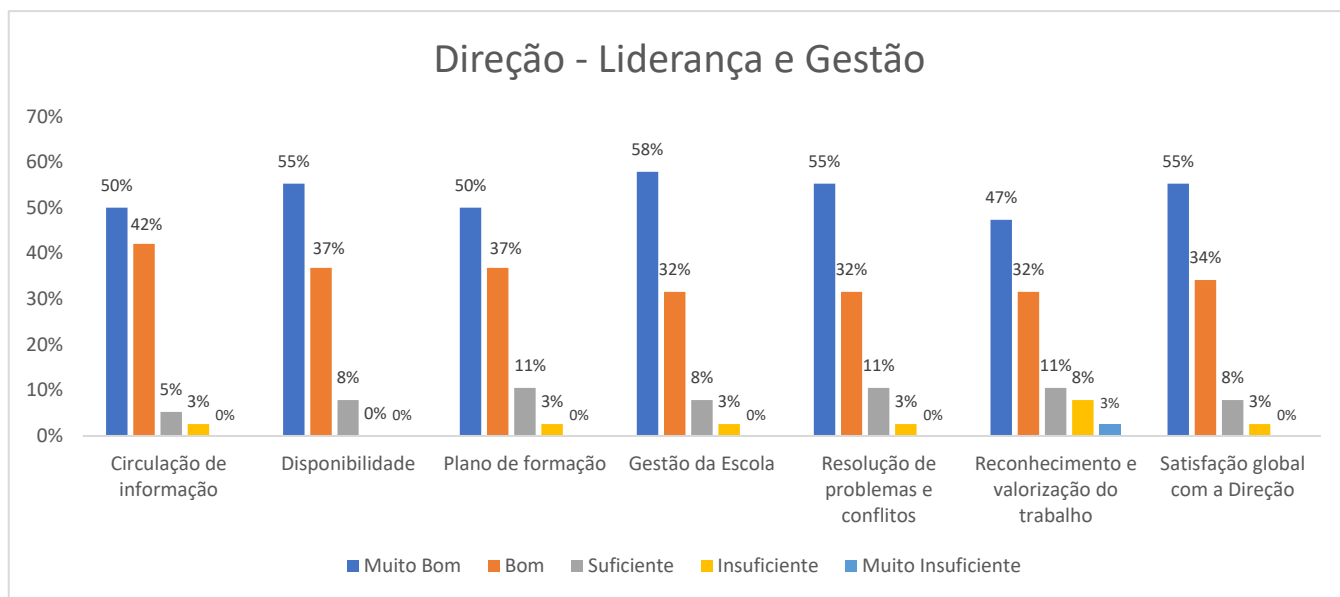


Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão

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 circulação de informação e a a disponibilidade, com 92% das avaliações entre o bom e o muito bom e a gestão da escola, com 90%. A percentagem de avaliações menos positivas é residual em todos os parâmetros, à exceção do reconhecimento e valorização do trabalho, que regista 11% de avaliações entre o insuficiente e o muito insuficiente. 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

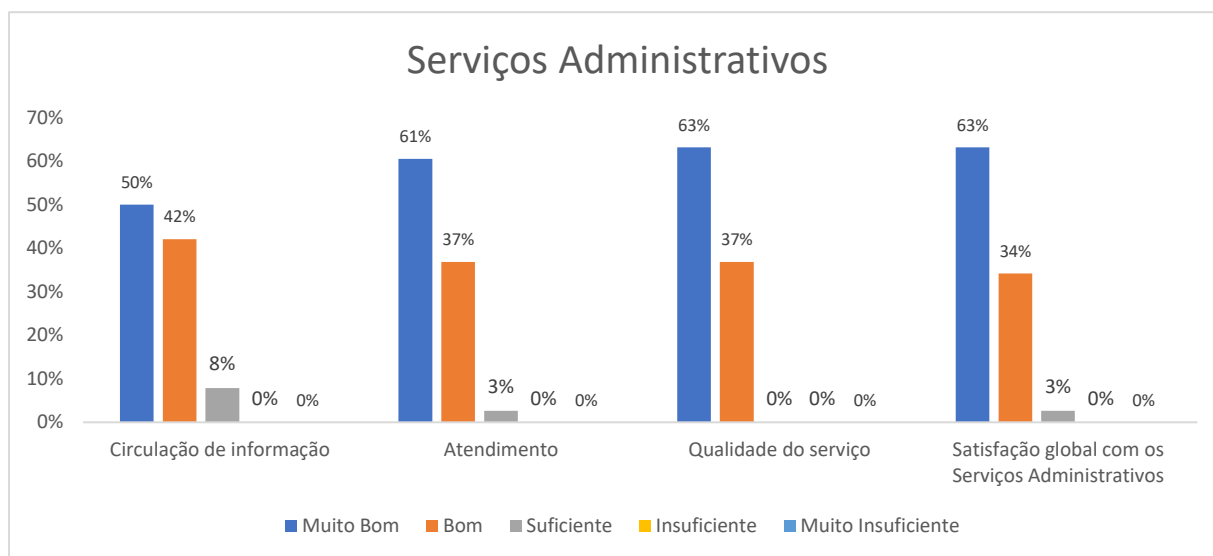


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos



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

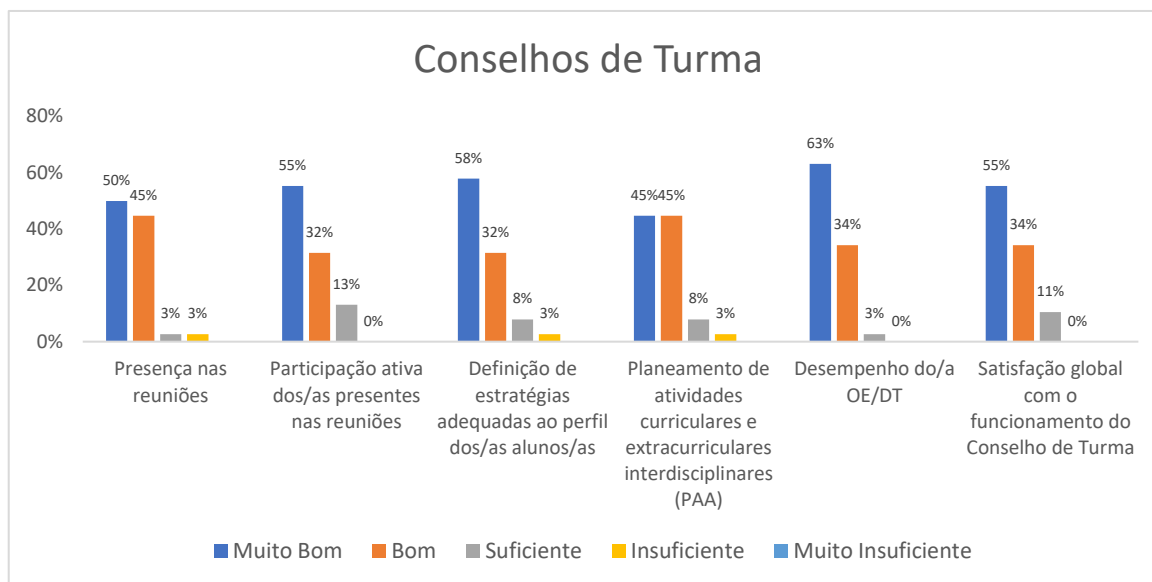


Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma

O grau de satisfação global dos/as docentes quanto ao funcionamento dos Conselhos de Turma foi excelente, uma vez que a soma das avaliações entre o bom e o muito bom alcança os 90 pontos percentuais em todos os parâmetros, com exceção da participação ativa dos/as docentes nas reuniões, que somou 87% de avaliações entre os referidos níveis. Os únicos parâmetros em que se registam avaliações menos positivas é na presença nas reuniões, definição de estratégias adequadas ao perfil dos/as discentes e no planeamento de atividades curriculares e extracurriculares interdisciplinares (PAA), com 3% de respostas de nível insuficiente. 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

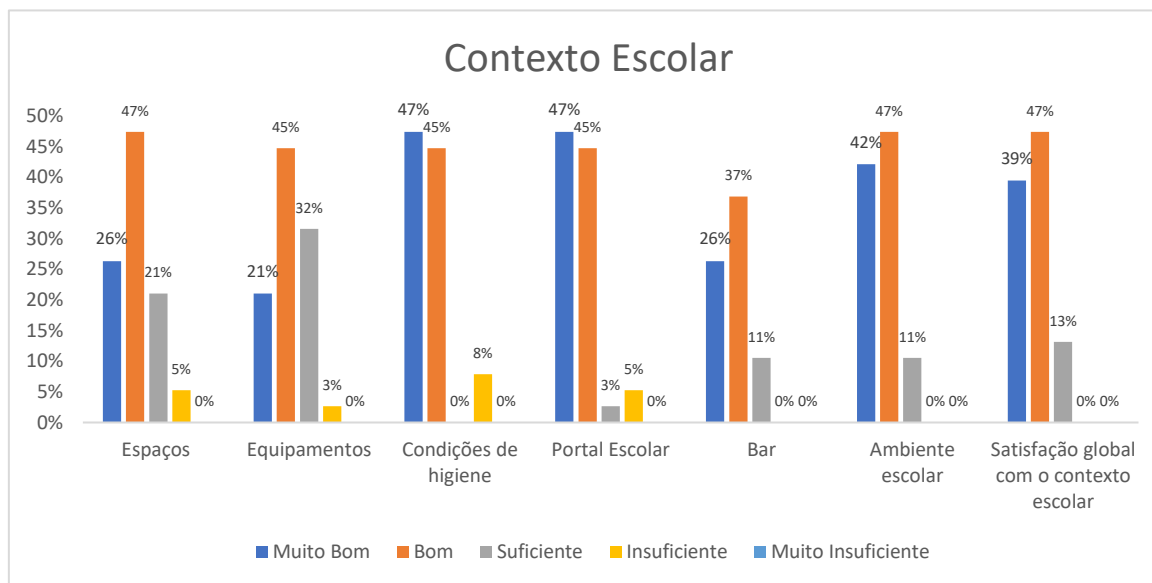


Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar

No que ao contexto escolar concerne, os resultados obtidos foram, globalmente, muito bons. Realçam-se como pontos mais fortes as Condições de Higiene, o Portal Escolar e o Ambiente 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 56 colaboradores da Escola por email a 09/07/2024. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 27 respostas, o que corresponde a 48% dos/as colaboradores/as inquiridos/as.

#### 1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

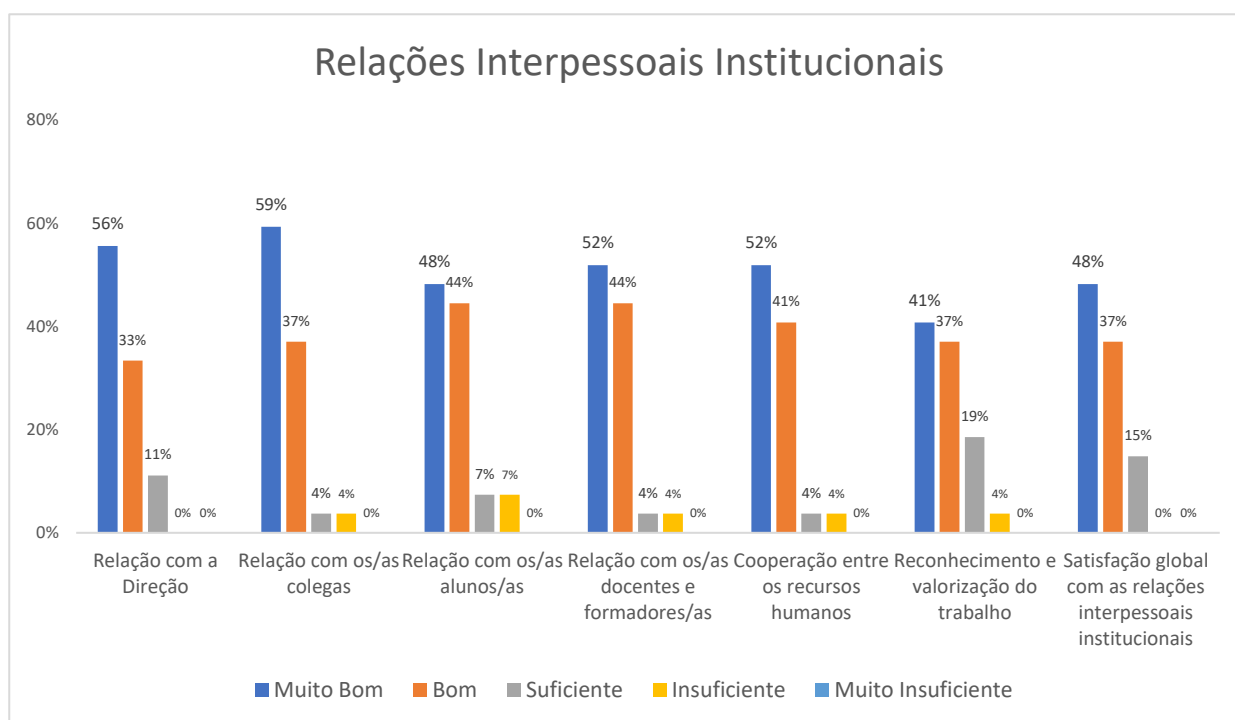


Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais

Relativamente às relações interpessoais institucionais, os/as não docentes mostram-se muito satisfeitos/as, destacando-se especialmente os parâmetros das Relações com os/as colegas, com os/as Docentes e Formadores/as e a Cooperação entre os Recursos Humanos. Regista-se uma reduzida percentagem de avaliações com o nível insuficiente, entre os 4 e o 7%, em todos os parâmetros, com exceção da relação com a Direção. Estes são resultados animadores para a Escola que motivam a prossecução das condutas relacionais adotadas.

### 1.3.2. Direção- Liderança e Gestão

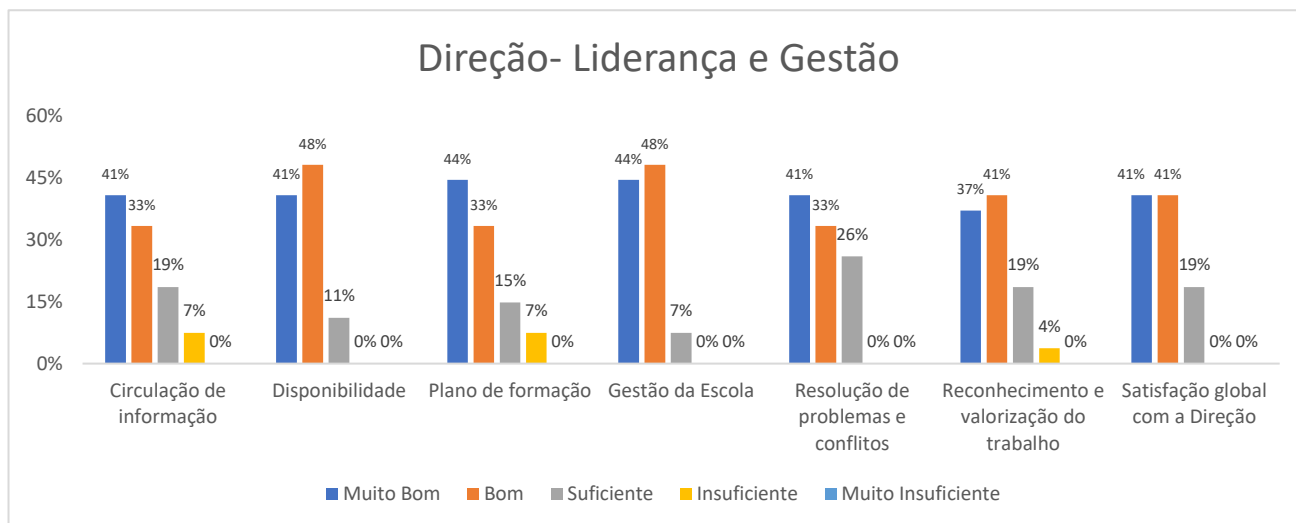


Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão

No que concerne à avaliação realizada pelos/as não docentes relativamente à Direção- Liderança e Gestão, os resultados são, globalmente, muito bons. Destacam-se positivamente os parâmetros Gestão da Escola e Disponibilidade que somam 92% e 89%, respetivamente, das respostas entre o bom e o muito bom. Apesar de pouco significativa, existe uma percentagem de não docentes que se mostraram insatisfeitos/as relativamente Circulação de Informação e ao Plano de Formação. Estes resultados espelham a satisfação global dos/as não docentes com a Direção da Escola, não obstante haver espaço para eventuais melhorias em alguns parâmetros.

### 1.3.3. Contexto Escolar

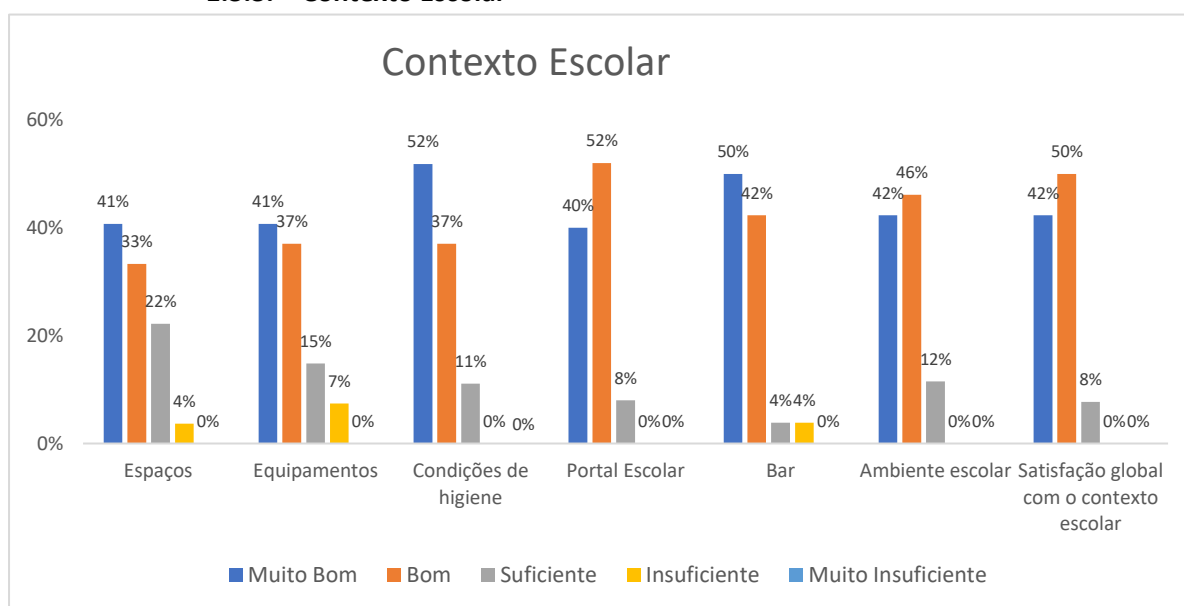


Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar

Os resultados obtidos relativamente ao contexto escolar revelam que os/as não docentes se encontram globalmente muito satisfeitos/as e, particularmente, em relação ao Portal Escolar, ao Bar e ao Ambiente Escolar. Apontam alguma insatisfação, embora que reduzida, relativamente aos Equipamentos e Espaços. 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/às Orientadores/as Educativos/as, Diretor/a de Turma, Coordenadores/as e Diretor/a de Curso por email a 28/06/2024. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 17 respostas de um total de 24 inquiridos/as, que corresponde a 71%.

##### 1.4.1. Conselho Pedagógico

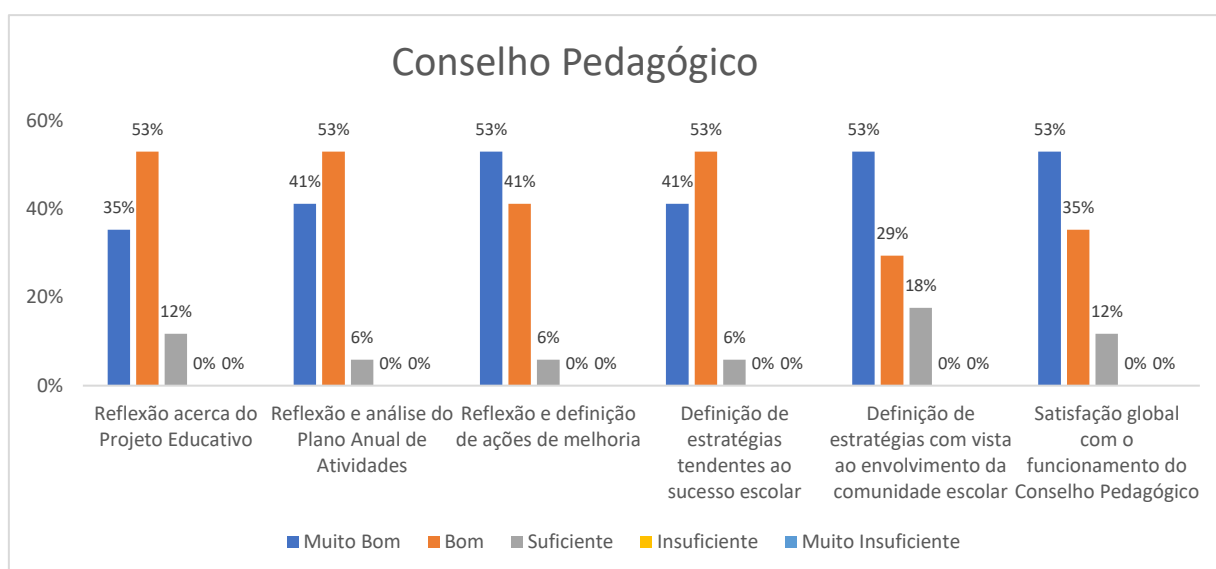


Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico

Relativamente ao Conselho Pedagógico, os/as OE/DT/CC mostraram-se, geralmente, muito satisfeitos/as com o seu funcionamento, sendo que as 88% das respostas se situam entre o bom e o muito bom. Destacam-se mais positivamente os parâmetros da reflexão do Plano Anual de Atividades, da Reflexão e Definição de Ações de Melhoria e da Definição de Estratégias tendentes ao sucesso 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

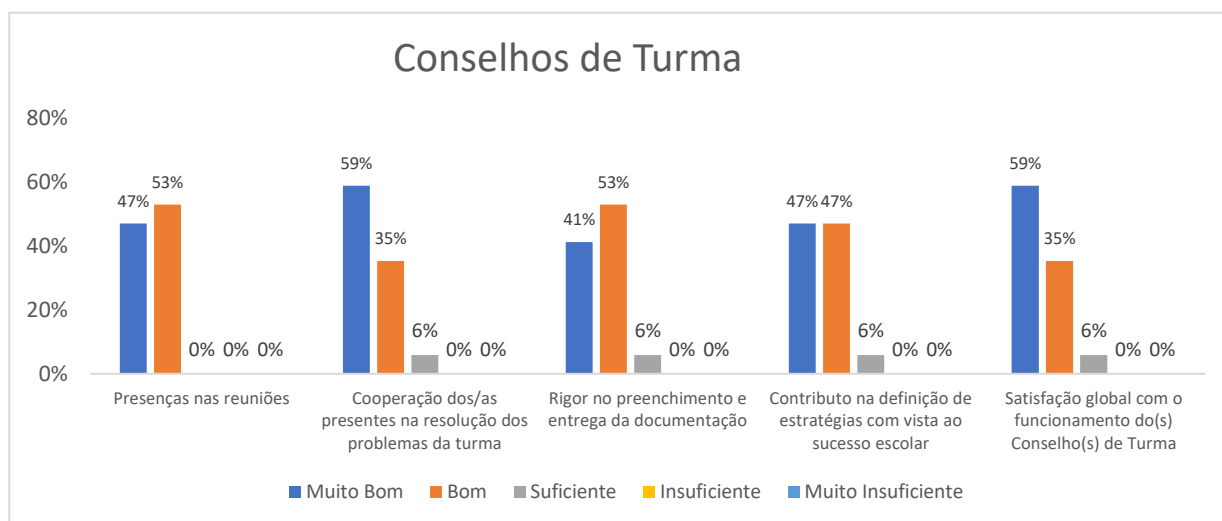


Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas

No que concerne ao funcionamento dos Conselhos de Turma, os resultados obtidos das avaliações feitas pelos/as OE/DT/CC foram igualmente muito bons. Realça-se a avaliação realizada ao parâmetro das presenças nas reuniões, que soma 100% de avaliações entre o bom e o muito bom, tal como os restantes parâmetros com 94% das avaliações situadas nos mesmos níveis. 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 4, 5, 25 e 26 de julho de 2024. Foi solicitado aos/às 320 Encarregados/as de Educação que respondessem ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 45 respostas, o que corresponde a cerca de 14%.

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

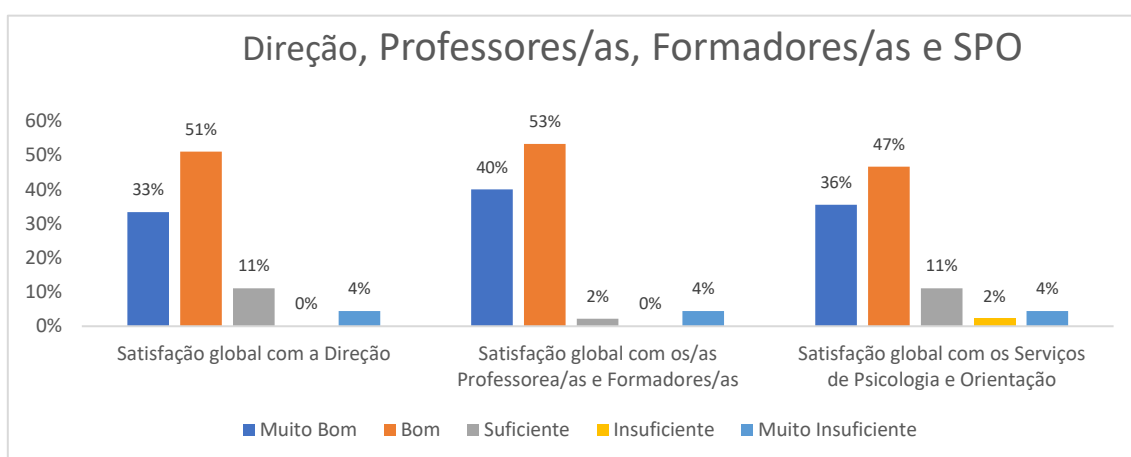


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO

De acordo com as respostas analisadas, os/as Encarregados/as de Educação encontram-se globalmente bastante 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 83% de respostas entre o bom e o muito bom. Todavia, 6% 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.

### 1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma

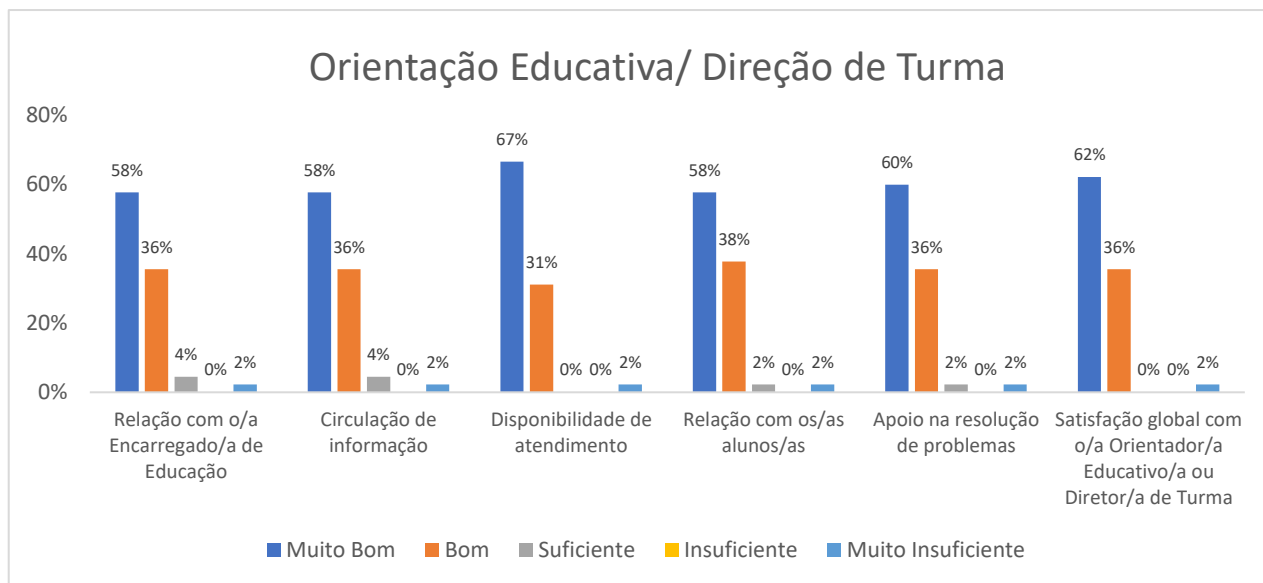


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma

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 Disponibilidade de Atendimento, o Apoio na Resolução de Problemas e a Relação com os/as Alunos/as. Por outro lado, regista-se uma percentagem residual de Encarregados/as de Educação menos satisfeitos/as em cada um dos parâmetros. Todavia, e não obstante essas avaliações, as classificações de bom e muito bom rondam os 94 e os 98 pontos percentuais nos diversos parâmetros, concluindo-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

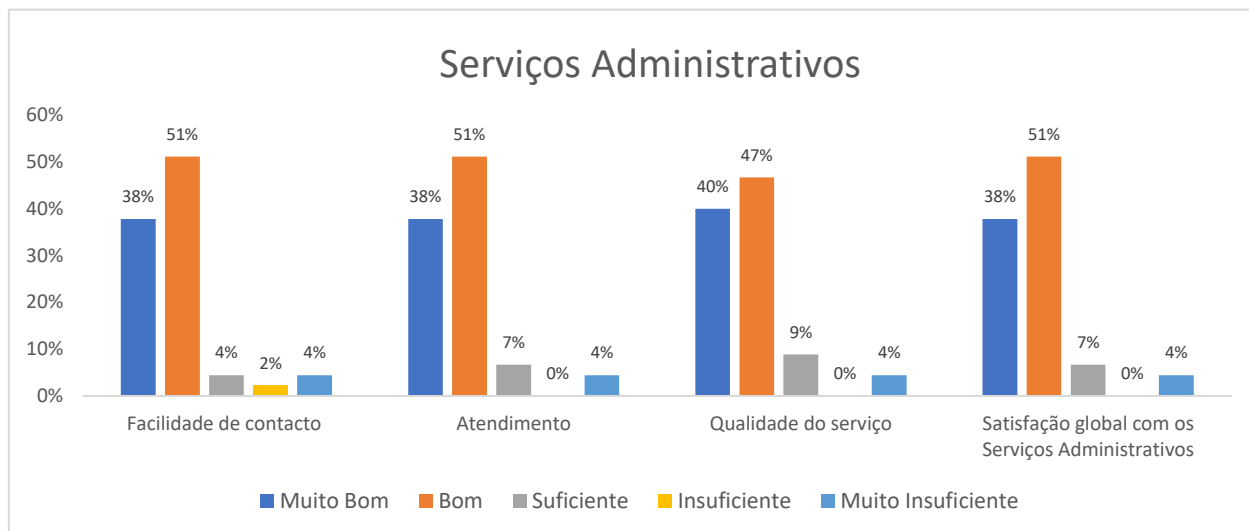


Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

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/as tanto em relação ao Atendimento, como à Facilidade de Contacto, apesar de 4% e 6%, respetivamente, ter avaliado estes parâmetros negativamente. Este resultado reflete a competência dos serviços administrativos da Escola.

### 1.5.4. Contexto Escolar

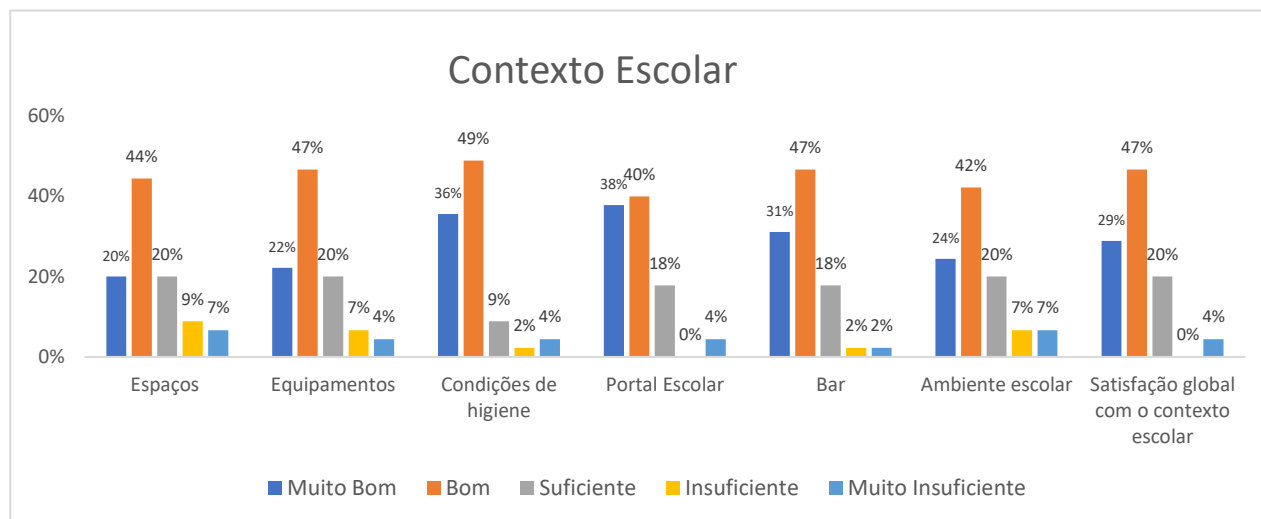


Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar

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

Espaços, o Ambiente Escolar e os Equipamentos são os parâmetros onde os/as Encarregados/as de Educação se mostraram menos satisfeitos/as com 16, 14 e 11 pontos percentuais de respostas entre o insuficiente e o muito insuficiente, respetivamente. Todos os parâmetros foram avaliados de forma bastante positiva, não obstante registarem-se valores reduzidos de avaliações negativas. Na globalidade, estes resultados animam a Escola na continuidade dos procedimentos adotados e das melhorias implementadas.

## 1.6. Entidades acolhedoras da FCT

Das 104 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, 27 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, correspondendo a 26% das entidades acolhedoras de FCT.

### 1.6.1. Desempenho dos/as discentes

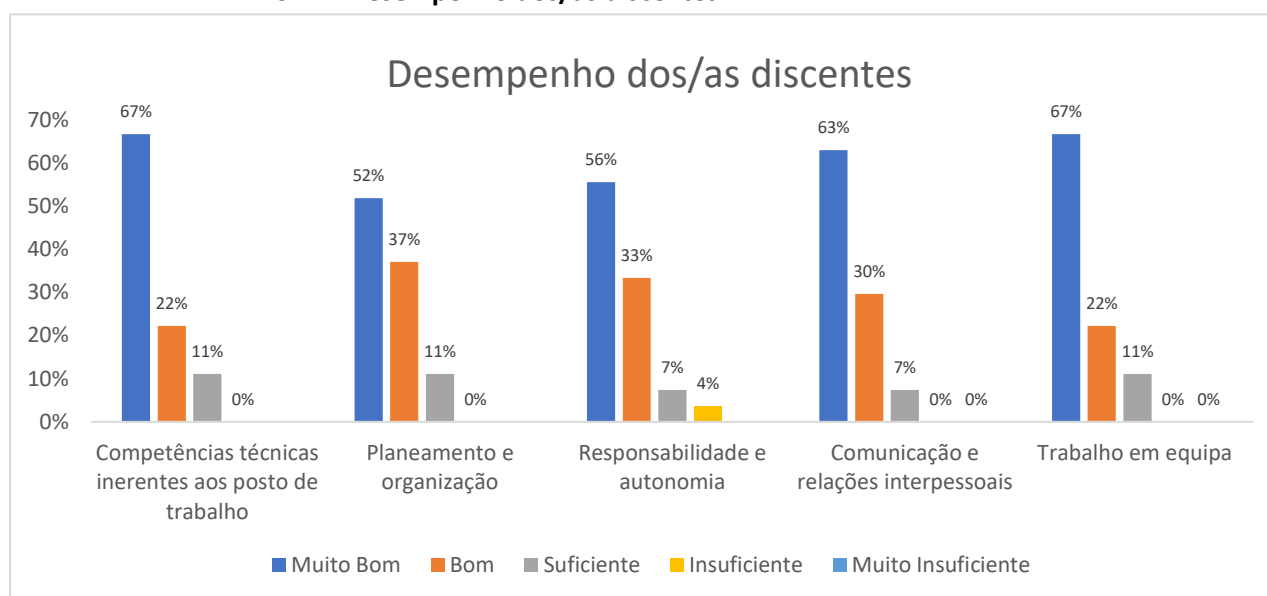


Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes

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 da Comunicação e Relações Interpessoais. Os outros parâmetros, como as competências Técnicas Inerentes ao Posto de Trabalho, o Planeamento e Organização, a Responsabilidade e Autonomia estão também avaliados com muito bom e bom, acima nos 89 pontos percentuais.

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 três questionários, um número muitíssimo reduzido, tendo em conta o número de diplomados/as empregados/as por conta de outrem. 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.

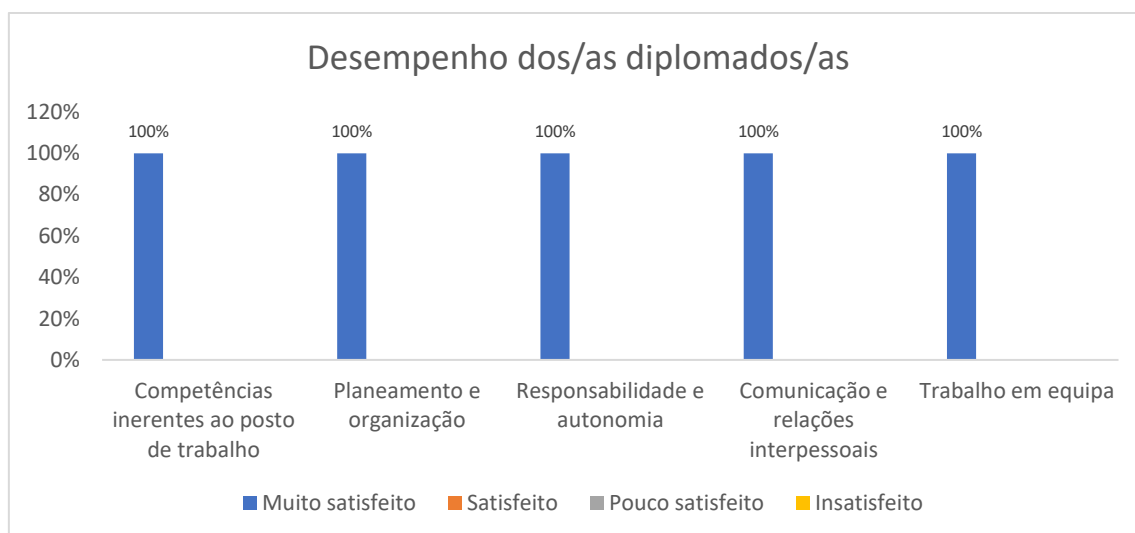


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

Tendo em conta a avaliação efetuada pelos/as empregadores/as sobre o desempenho dos/as diplomados/as, constata-se que os resultados são excelentes, animando 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.

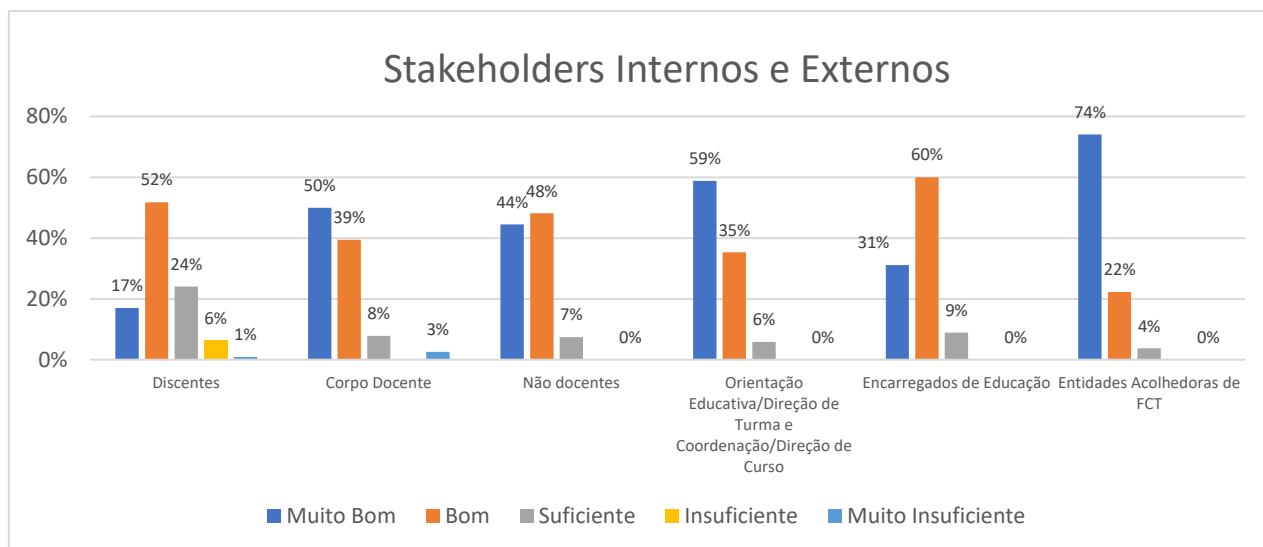


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos

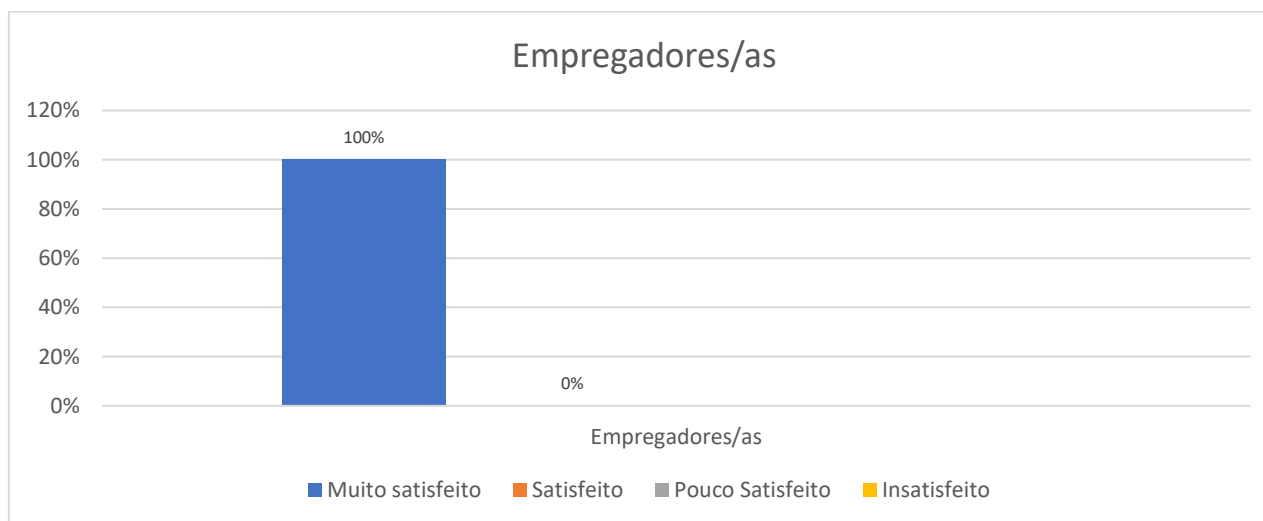


Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as

Analisando o gráfico 26, é perceptível que os stakeholders que registam níveis de satisfação mais elevados são as entidades acolhedoras de FCT, com 96% de respostas situadas entre o bom e o muito bom, seguindo-se os/as

Orientadores/as Educativos, Diretores/as de Turma e os/as Coordenadores/as de Curso com 94% e o pessoal não docentes com 92%.

Realça-se, ainda, que entre o público descrito anteriormente, bem como entre os/as Encarregados/as de Educação, não se verificam respostas classificadas com níveis negativos.

Os/as encarregados/as de educação e o corpo docente mostram-se, também, bastante satisfeitos/as, sendo que, respetivamente, 91% e 89% 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 69 pontos percentuais de classificações entre os mesmos parâmetros, o que é um resultado satisfatório.

Apenas os/as discentes e o corpo docente manifestaram um ténue descontentamento, uma vez que 6% dos/as discentes classificaram com insuficiente a sua avaliação de satisfação global e 1% como muito insuficiente. Já no caso do corpo docente, registam-se 3% das avaliações no nível muito insuficiente.

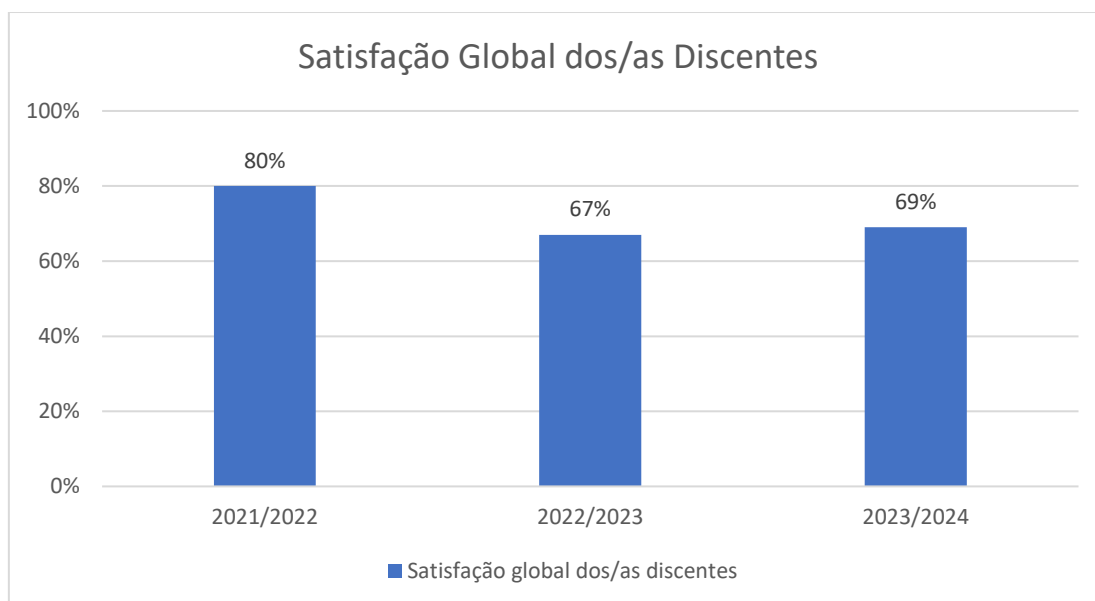
Por sua vez, o gráfico 27, respeitante à avaliação da satisfação global dos/as empregadores/as, foi efetuada só com quatro níveis de avaliação: muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito, para ir ao encontro do anexo disponibilizado pela ANQEP,IP. Analisando-o, verifica-se que os/as empregadores/as estão globalmente totalmente satisfeitos com o desempenho dos/as diplomados/as.

Estes são resultados animadores para a Escola, que permitem perceber 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.

Ressalva-se, todavia, que os resultados obtidos não apagam a necessidade de um reforço na obtenção de um maior número de respondentes a este inquérito para próximo ano letivo, uma vez que a amostra foi demasiado reduzida.

## 1.8.2. Análise Comparativa

### 1.8.2.1. Discentes

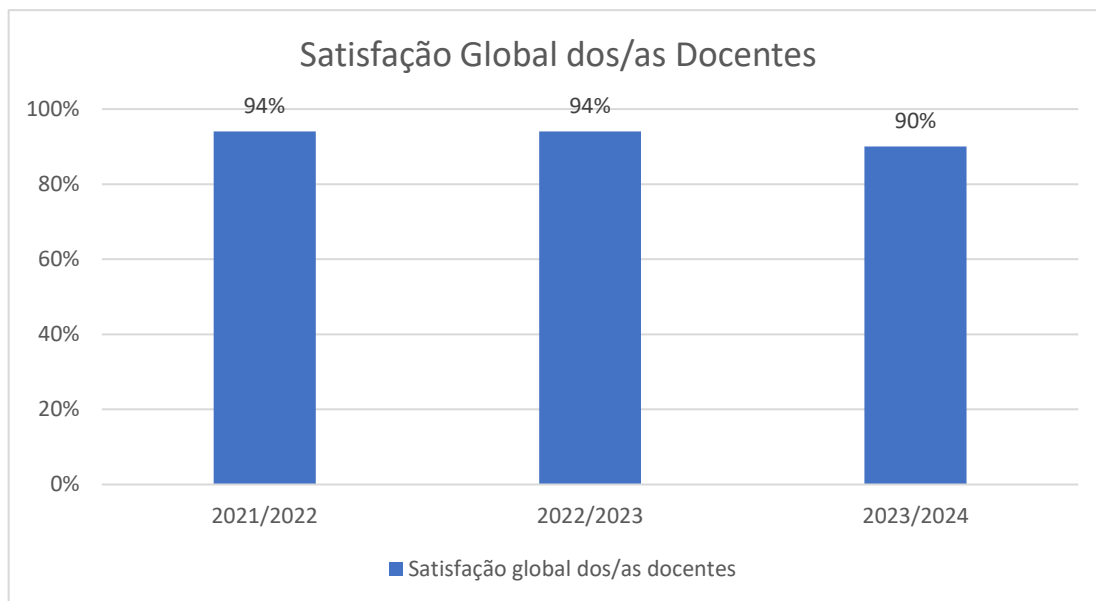


*Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes*

Os resultados apresentados são o somatório das avaliações de bom e de muito bom, relativas ao parâmetro satisfação global dos/as Discentes.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve redução de treze pontos percentuais nas avaliações entre o bom e o muito bom, o que denota um ligeiro decréscimo na satisfação global dos/as discentes. Contudo, comparando com o ano letivo 2023/2024, verifica-se uma ligeira melhoria, de dois pontos percentuais, nessa mesma avaliação. Este resultado espelha, ainda que de forma ténue, o reconhecimento dos/as discentes relativamente aos esforços encetados pela Escola na implementação de ações de melhoria conducentes à elevação da satisfação dos/as alunos/as. Não obstante este resultado, continua a necessidade de refletir acerca das possíveis ações de melhoria a implementar, no sentido de melhorar ainda mais a satisfação destes/as stakeholders.

### 1.8.2.2. Docentes



*Evolução da satisfação global dos/as docentes*

Gráfico 29 –

Os resultados apresentados representam o somatório das avaliações de bom e de muito bom, referentes ao parâmetro satisfação global dos/as Docentes.

Numa análise comparativa, constata-se que, no ano letivo 2023/2024, houve um ligeiro decréscimo da satisfação global dos/as docentes, de quatro pontos percentuais, situando-se nos 90%. Considera-se, portanto, que este é um resultado muito bom, embora a ténue diminuição da satisfação do presente ano letivo possa sugerir a necessidade de uma reflexão acerca dos seus motivos, de forma a evitar uma continuidade desta tendência negativa.

Não obstante, este é um resultado que motiva a Escola para a continuação das condições de rigor qualitativo no trabalho desenvolvido na Escola.

### 1.8.2.3. Não Docentes

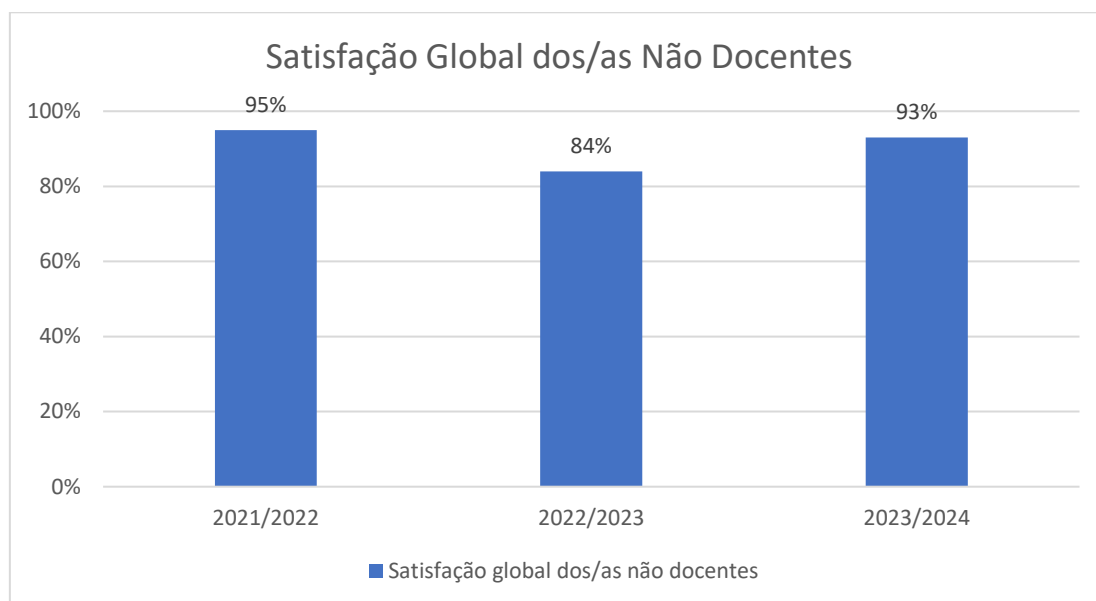


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

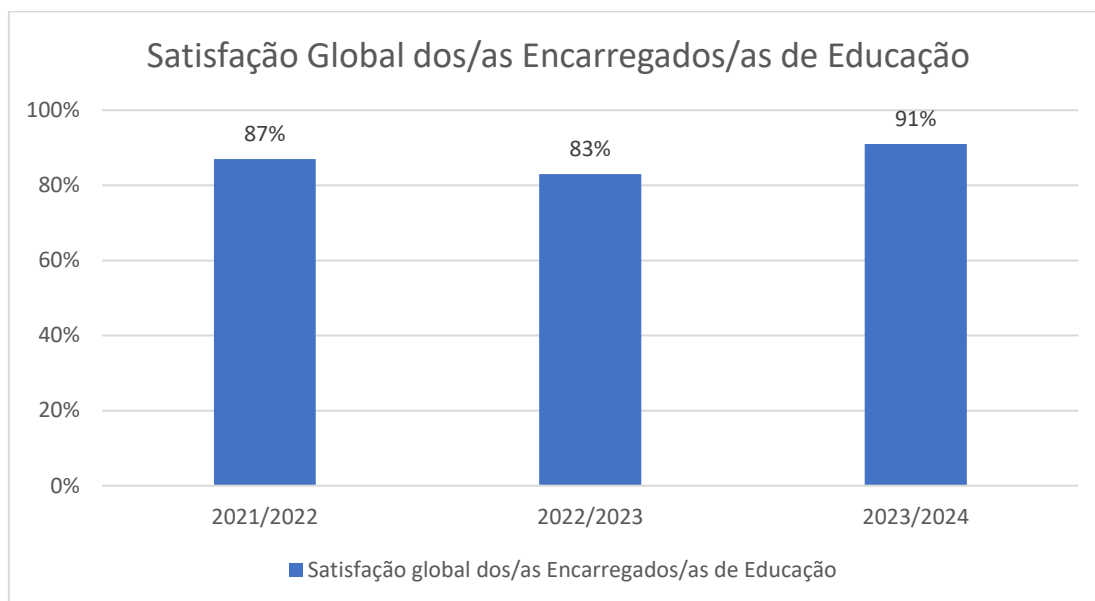
Os resultados apresentados representam o somatório das avaliações de bom e de muito bom, referentes ao parâmetro satisfação global do Pessoal Não Docente.

Numa análise comparativa, constata-se que, ao contrário do observado no ano letivo passado, houve uma melhoria da satisfação do pessoal não docente nos resultados obtidos, tendo-se registado um acréscimo de nove pontos percentuais neste último ano, de 84% de avaliações de bom e muito bom para 93%.

Estes resultados refletem o sucesso das ações de melhoria implementadas pela Escola, com vista à maior satisfação do pessoal não docente e encorajam a Escola na prossecução das mesmas.



#### 1.8.2.4. Encarregados/as de Educação



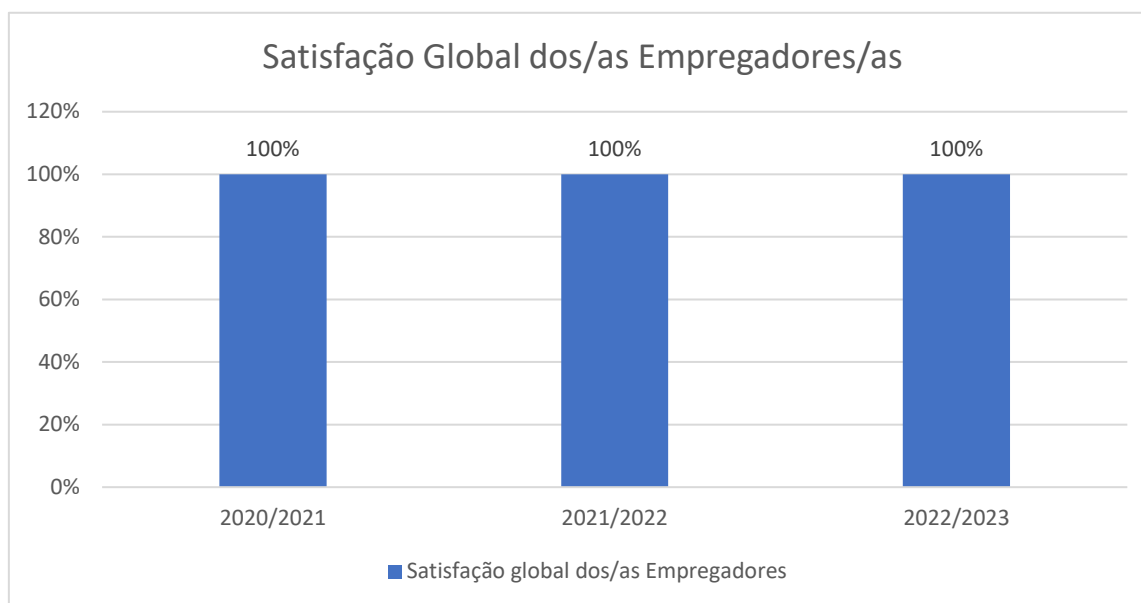
*Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação*

Os resultados apresentados representam o somatório das avaliações de bom e de muito bom, referentes ao parâmetro satisfação global dos/as Encarregados/as de Educação.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve um ligeiro decréscimo, que diminuiu a satisfação para os 83 pontos percentuais. Relativamente ao presente ano letivo, regista-se um muito bom resultado, que eleva a satisfação global destes/as stakeholders em oito pontos percentuais, tendo 91% dos/as Encarregados/as de Educação manifestado a sua grande satisfação na globalidade dos parâmetros avaliados. Este resultado é o espelho dos esforços encetados pela Escola na identificação e concretização das ações de melhoria necessárias.

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 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

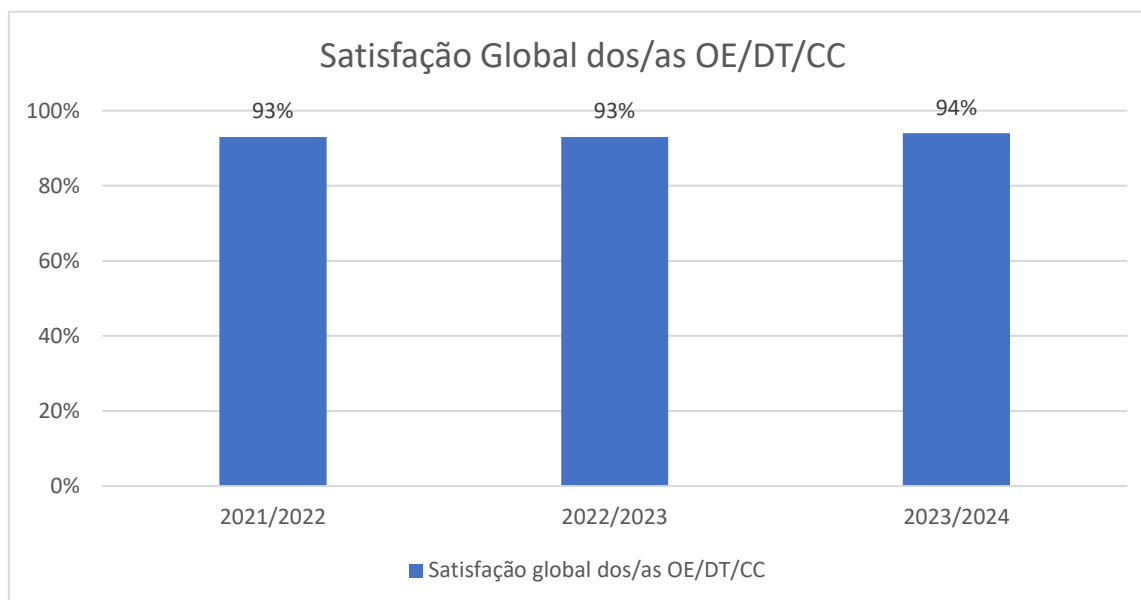


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC

Os resultados apresentados são o somatório das avaliações de bom e de muito bom, referentes ao parâmetro satisfação global dos/as Orientadores/as Educativos/as, Coordenadores/as de Curso, Diretor/a de Turma e Diretor/a de Curso.

Constata-se, então, que a satisfação do/as Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma e Coordenadores/as de Curso se mantém excelente, registando-se um ligeiro aumento, de um ponto percentual, situando-se nos 94%, o 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

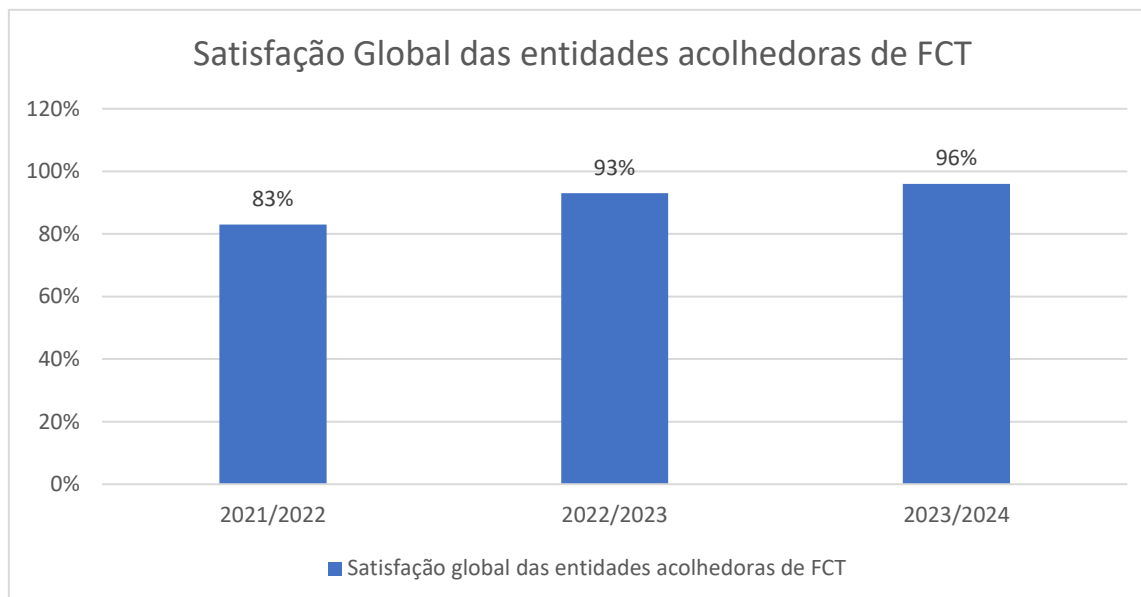


Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT

Relativamente à satisfação global das entidades acolhedoras de FCT, os resultados apresentados são o somatório das avaliações de bom e de muito bom feitas ao parâmetro satisfação global.

A análise comparativa dos últimos três anos letivos permite constatar a franca melhoria da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT relativamente ao desempenho e qualidade dos/as alunos/as. Em relação ao presente ano letivo, o resultado obtido foi excelente, verificando-se 96% das avaliações entre os níveis de bom e muito bom.

Este é um resultado que muito anima a Escola na 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	Docentes - Gestão de comportamento dos/as discentes.	Premiar os/as alunos/as com melhor comportamento através de um campeonato/jogos; Definir e aplicar estratégias de acompanhamento individualizado, mais dinâmicas, práticas e apelativas.
	Direção Pedagógica e SPO – Relação com os discentes e Gestão de problemas e conflitos.	Criar atividades/eventos organizados ou com elevada participação dos/as alunos/as com vista à melhoria do ambiente escolar.
	Espaços e Equipamentos	Criar uma sala laboratorial para aulas práticas do CEF de Empregado/a de Restaurante/Bar. Criar um segundo bar na escola.
Docentes e Não Docentes	Reconhecimento e Valorização do Trabalho	Melhorar a forma de comunicar o processo da avaliação de desempenho. Fomentar ações de capacitação aos Recursos Humanos sobre a integração e a comunicação/feedback sobre o trabalho desenvolvido e áreas a melhorar de todos os/as colaboradores/as.
Encarregados/as de Educação	Contexto Escolar – Espaços, Equipamentos e Ambiente Escolar	Criar uma sala laboratorial para aulas práticas do CEF de Empregado/a de Restaurante/Bar. Criar um segundo bar na escola. Criar atividades/eventos organizados ou com elevada participação dos/as alunos/as com vista à melhoria do ambiente escolar.
Empregadores/as	Amostra – número de respondentes ao inquérito de satisfação	Informar previamente os/as empregadores/as dos inquéritos que a Escola realizará para informação sobre a sua satisfação em relação aos/às diplomados/as da Escola.