

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

ANO LETIVO 2024/2025

EQUIPA DE MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

Espinho, 29 de agosto de 2025

Modelo304DP.02

Índice

Introdução	5
1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação	5
1.1. Discentes	5
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
.....	16
1.2.3. Serviços Administrativos	17
1.2.4. Conselhos de Turma	18
1.2.5. Contexto Escolar	19
1.3. Não Docentes	20
1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais	20
1.3.2. Direção- Liderança e Gestão	21
.....	21
1.3.3. Contexto Escolar	22
1.4.1. Conselho Pedagógico	23
1.4.2. Conselhos de Turma	24
1.5. Encarregados/as de Educação	25
1.5.1. Direção, Professores/as, Formadores/as e Serviços de Psicologia e Orientação	25
1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma	26
.....	26
1.5.3. Serviços Administrativos	27
1.5.4. Contexto Escolar	28
1.6. Entidades acolhedoras da FCT	29
1.6.1. Desempenho dos/as discentes	29
1.7. Empregadores/as	30
1.7.1. Desempenho dos/as diplomados/as	30
1.8. Satisfação Global	31

1.8.1.	Stakeholders Internos e Externos	31
1.8.2.	Análise Comparativa	33
1.8.2.1.	Discentes	33
1.8.2.2.	Docentes	34
1.8.2.3.	Não Docentes	35
1.8.2.4.	Encarregados/as de Educação	36
1.8.2.5.	Empregadores/as	37
1.8.2.6.	Orientação Educativa/Direção de Turma/Coordenação de Curso/Direção de curso	38
1.8.2.7.	Entidades acolhedoras de FCT	39
2.	Considerações / Recomendações –	40

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	17
Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma	18
Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar	19
Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais	20
Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão	21
Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar	22
Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico	23
Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas	24
Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO	25

Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma	26
Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos	27
Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar	28
Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes	29
Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as	30
Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos	31
Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as	31
Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes	33
Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes	34
Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes	35
Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação	36
Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as	37
Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC.....	38
Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT	39

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 abril de 2025, 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 2025 e aos/às restantes discentes em junho de 2025. Do total dos/as alunos/as matriculados/as e inquiridos/as à data na Escola, 342, 245 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 71,64% dos/as discentes.

1.1.1. Corpo Docente

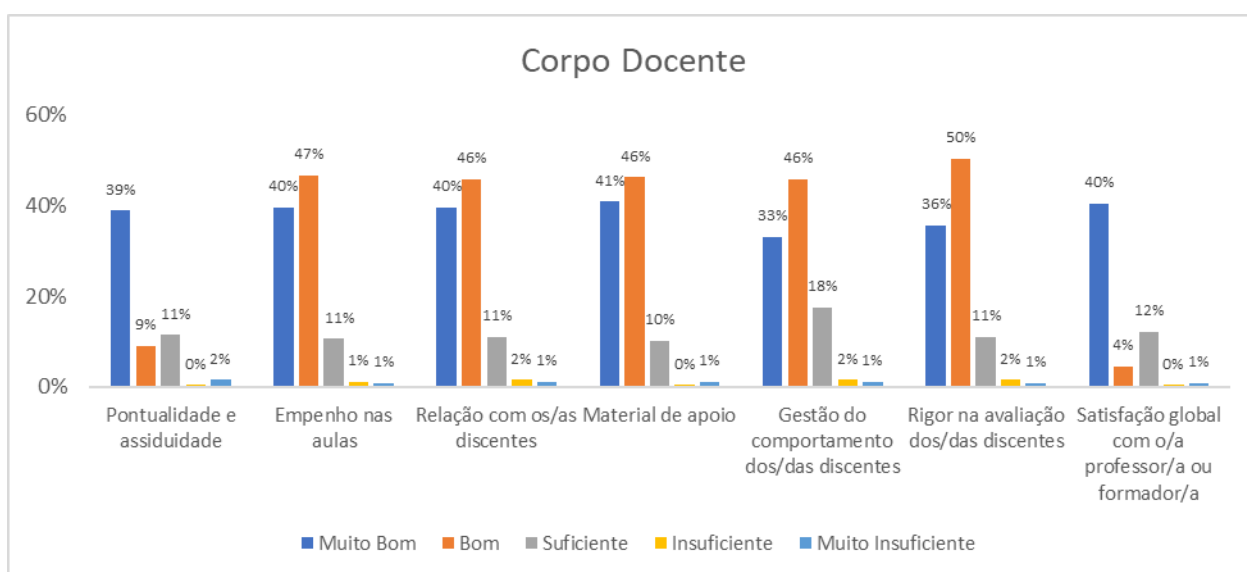


Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

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, ao empenho nas aulas, à relação com os/as discentes, ao material de apoio e, ainda, à gestão do comportamento dos/as discentes. Apesar de pouco significativa, verifica-se uma muito reduzida percentagem de alunos/as que se mostra menos satisfeito/a relativamente à gestão do comportamento dos/as discentes, ao rigor na avaliação dos/as discentes e à relação com os/as discentes.

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

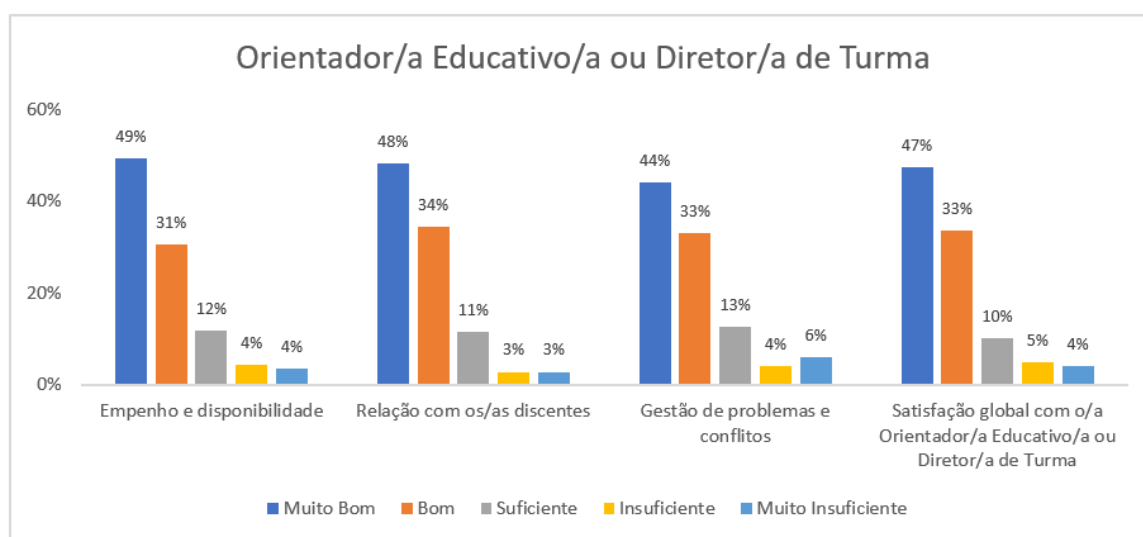


Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma

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 na globalidade dos parâmetros avaliados. Destacam-se com particular relevo o empenho e disponibilidade e 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. Os resultados obtidos animam a Escola na prossecução das condutas e procedimentos adotados.

1.1.3. Coordenador/a de Curso

/

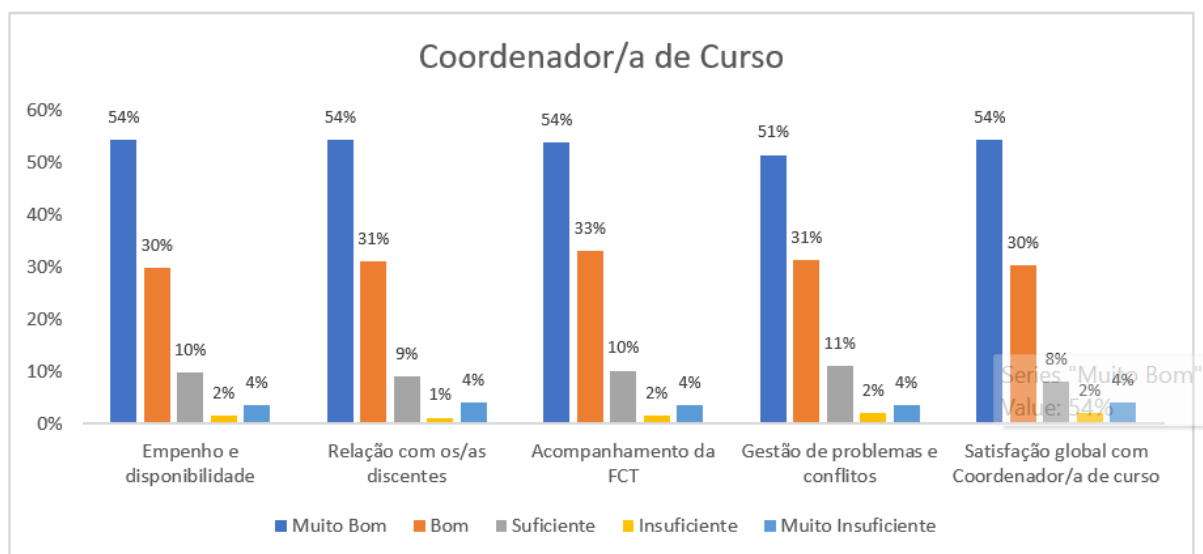


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso

Relativamente ao desempenho dos/as Coordenadores/as de Curso, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as, o que se comprova no parâmetro da satisfação global com 84% de avaliações entre o “bom” e o “muito bom”.

Destaca-se de forma bastante visível a avaliação de “Muito bom” em todos os parâmetros avaliados. Esta avaliação reflete 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, sem dúvida, um resultado que anima a Escola na prossecução dos procedimentos e condutas adotados.

1.1.4. Direção Pedagógica

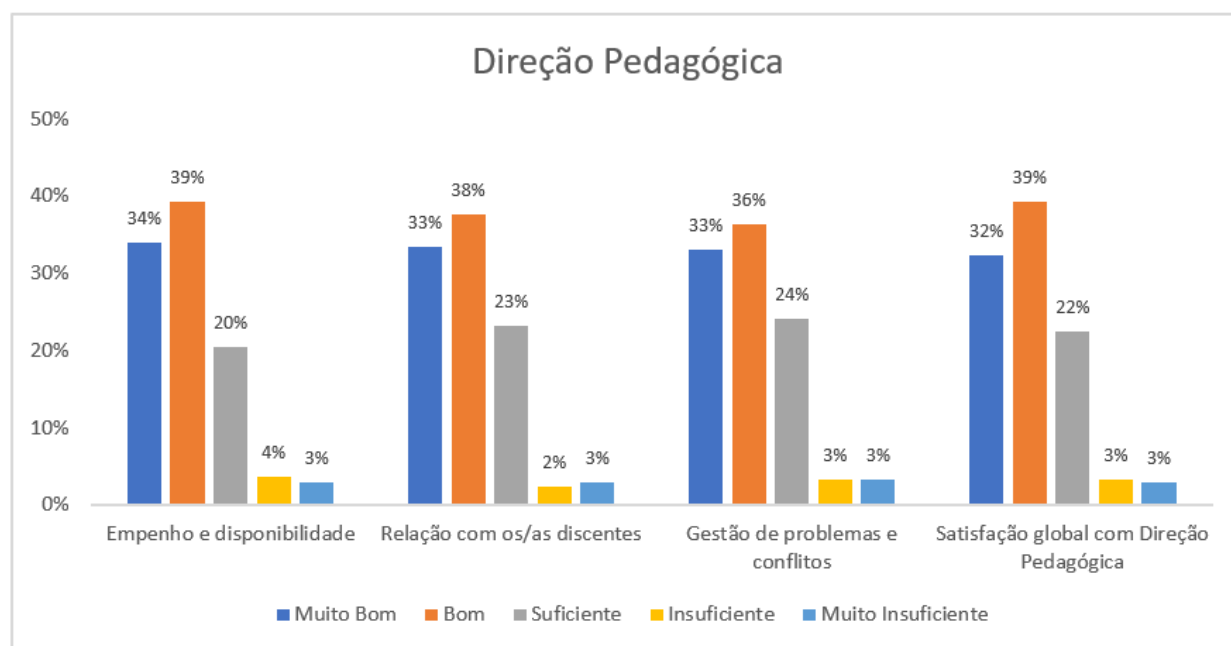


Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

A análise dos inquéritos de satisfação dos/as discentes relativamente à Direção Pedagógica revela que os/as alunos/as estão globalmente muito satisfeitos/as com o desempenho da Direção Pedagógica, sendo bastante mais significativas as avaliações entre o “Bom” e o “Muito Bom”.

Não obstante, registam-se valores muito pouco significativos entre o insuficiente e o muito insuficiente em todos os parâmetros.

Os resultados obtidos são bastante satisfatórios e animadores, não obstante haver sempre lugar para uma melhoria contínua.

1.1.5. Serviços Administrativos

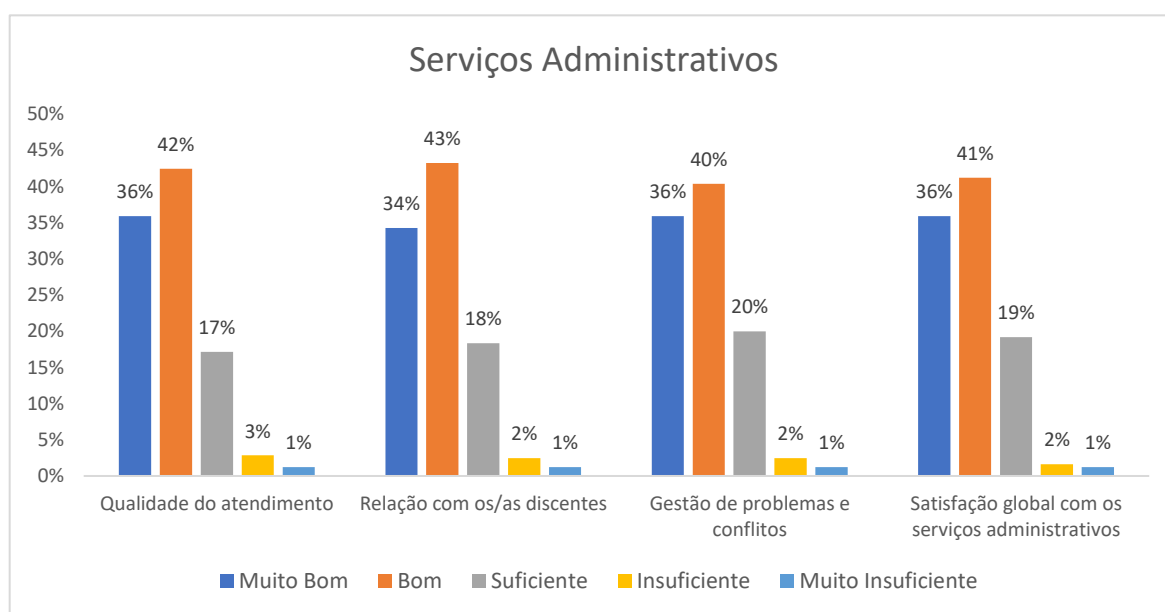


Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos

No que concerne aos Serviços Administrativos, os resultados obtidos foram, na generalidade, muito bons, uma vez que a soma de avaliações entre o bom e o muito bom ronda os 76 e os 78 pontos percentuais em todos os parâmetros. Apesar de se registar em todas as áreas uma percentagem muito pouco significativa de avaliações menos positivas, estas não invalidam o bom trabalho desenvolvido pelos Serviços Administrativos da Escola e uma constante aposta na melhoria contínua.

1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação

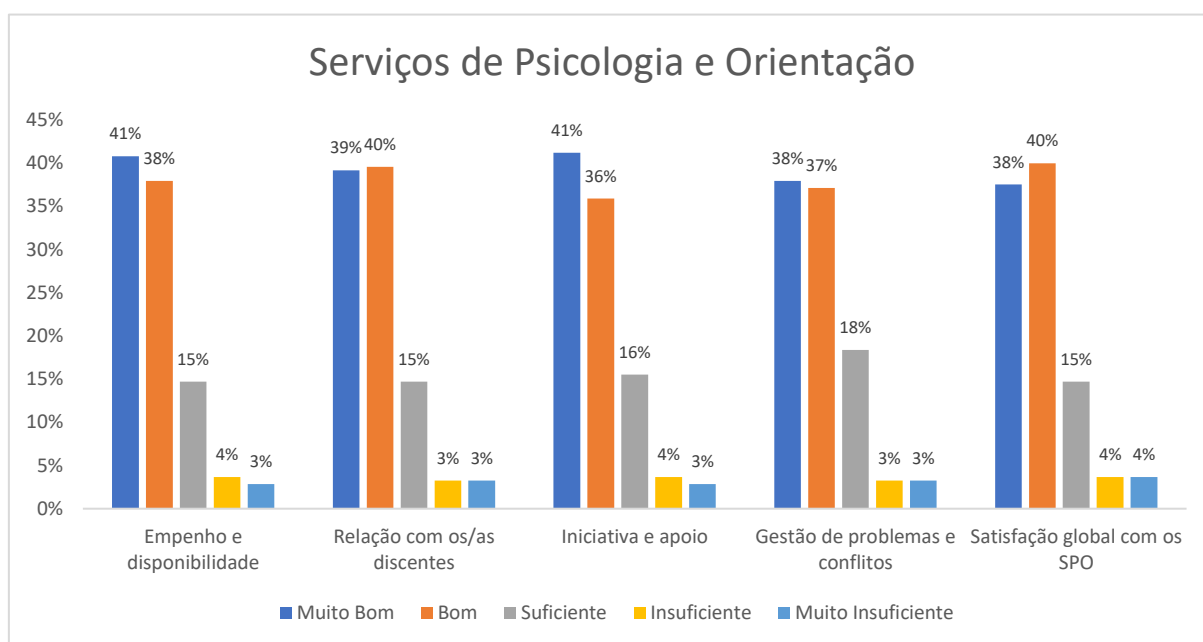


Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

No que concerne ao trabalho realizado pelo SPO, os/as alunos/as mostraram-se, globalmente, muito satisfeitos/as, uma vez que os resultados obtidos estão situados entre 75 e os 79 pontos percentuais nos vários parâmetros avaliados.

Apesar de se registarem em todos os parâmetros avaliações de “insuficiente” e “muito insuficiente” são muito pouco significativas, estando situadas entre os 6 e os 7 pontos percentuais, não pondo em causa o trabalho desenvolvido.

Assim e com base na análise efetuada, conclui-se, portanto, que os resultados são globalmente bons e encorajadores e, neste sentido, o SPO deve continuar a apostar na diversificação de atuações com vista a uma satisfação plena dos/as alunos/as.

1.1.7. Assistente Educativo/a

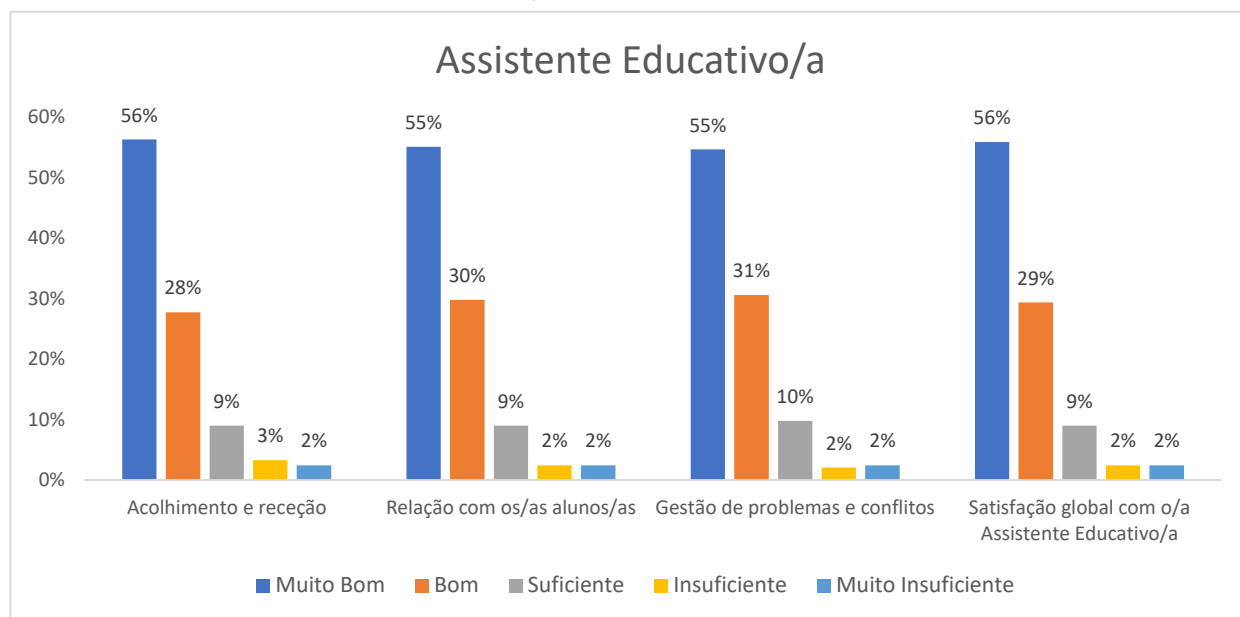


Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a

Face à análise dos resultados obtidos, é perceptível e generalizado o grau de satisfação dos alunos e das alunas com o desempenho global do assistente educativo da Escola. É bem visível a atribuição de “Muito bom” em todos os parâmetros avaliados.

A soma das respostas “bom” e “muito bom” está situada entre os 84 e os 86 pontos percentuais em todos os parâmetros, o que reflete a satisfação dos/as discentes, não obstante se registar entre 4% e 5% de alunos/as que se mostraram menos satisfeitos/as.

1.1.8. Contexto Escolar

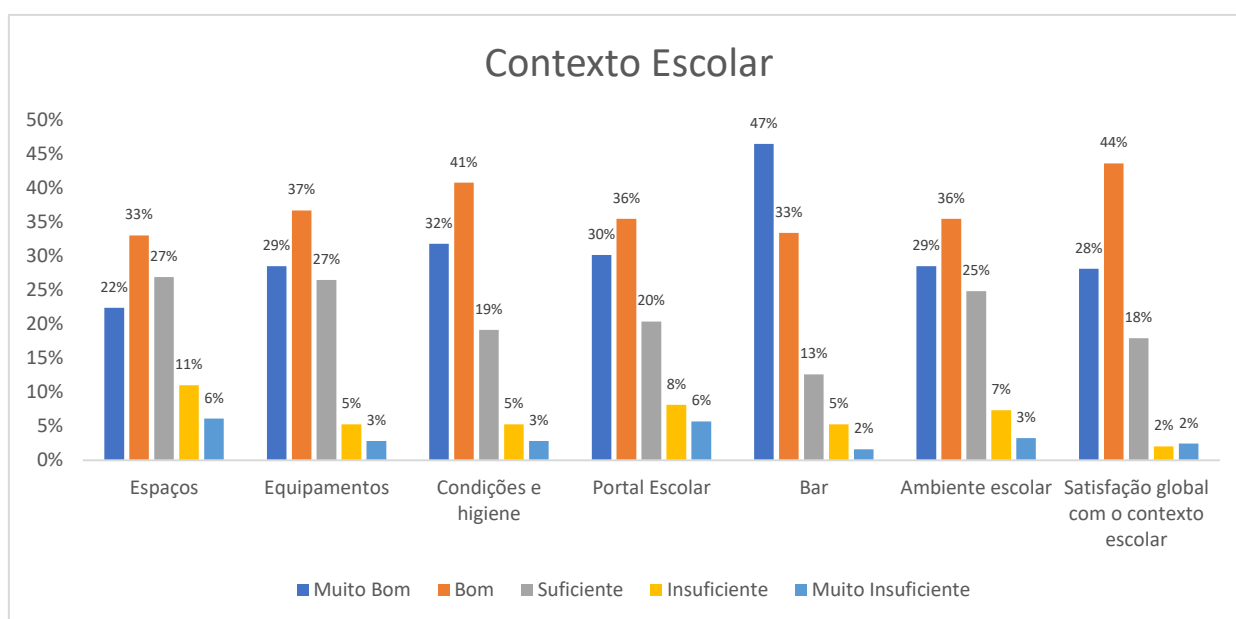


Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar

Relativamente ao contexto escolar, os/as alunos/as mostraram-se, globalmente, satisfeitos, uma vez que se destaca a classificação de “Bom” na generalidade dos parâmetros à exceção de “Muito bom” no que ao Bar diz respeito.

De realçar, portanto, a elevada satisfação dos/das discentes relativamente ao Bar, com 80% de avaliações entre o bom e o muito bom.

Conclui-se, portanto, que há lugar para melhorias, especialmente em relação aos parâmetros Espaços, Portal Escolar e Ambiente Escolar, cujas classificações situadas entre o insuficiente e o muito insuficiente registam 17%, 14% e 10%, respetivamente. Estes resultados encorajam a Escola no prosseguimento dos investimentos realizados, especialmente, na manutenção e melhoria das infraestruturas e equipamentos escolares.

1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho

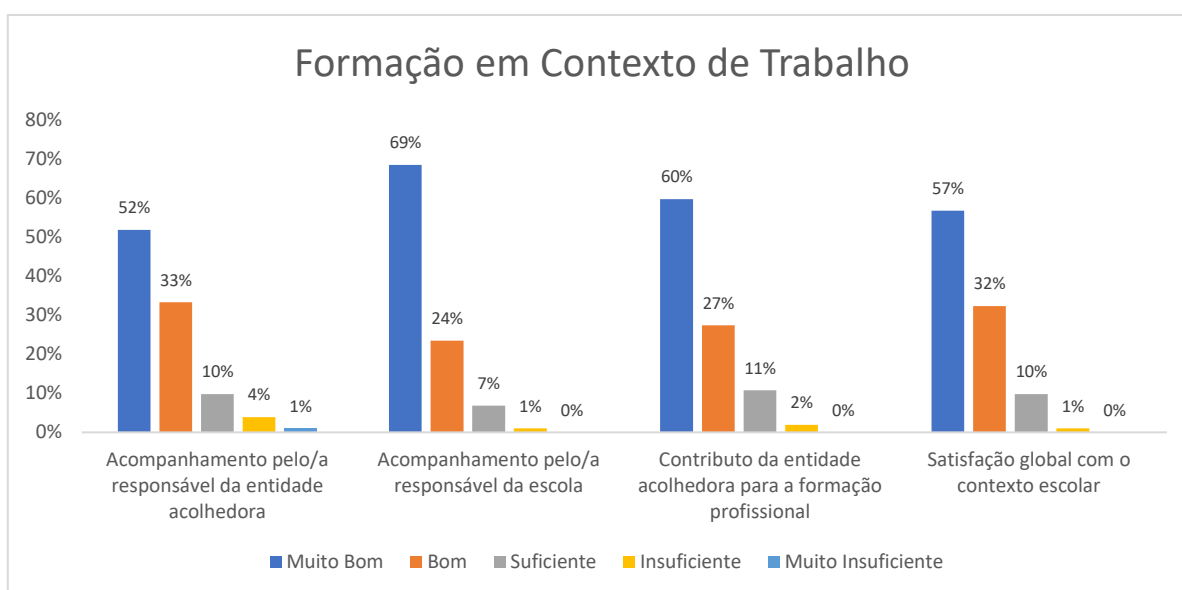


Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho

Dos/as 189 discentes que realizaram a Formação em Contexto de Trabalho, 102 alunos/as responderam ao inquérito de avaliação da satisfação relativo ao referido período de formação, o que corresponde a 54% dos inquiridos.

Na globalidade, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as, quer com o acompanhamento prestado tanto pelo/a responsável da escola, quer com o contributo da entidade acolhedora para a formação profissional, tendo em conta que as respostas avaliadas com “bom” e “muito bom” estão situadas entre os 87% e 93%, respetivamente. Ainda assim, regista-se uma muito reduzida percentagem de discentes que avaliaram negativamente o acompanhamento da FCT por parte do responsável da entidade acolhedora, cerca de 5% . Em contrapartida, os/as discentes reconheceram de forma bastante positiva o acompanhamento dado pelo/a responsável da escola, tendo 69% e 24% dos/as discentes avaliado este parâmetro de muito bom e de bom, respetivamente.

Através da análise efetuada, conclui-se que os resultados alcançados refletem não só a qualidade e a relevância das parcerias estabelecidas entre a Escola e 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 30/06/2025. Dos/as 40 destinatários/as, 33 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 82,5% dos/as inquiridos/as.

1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais

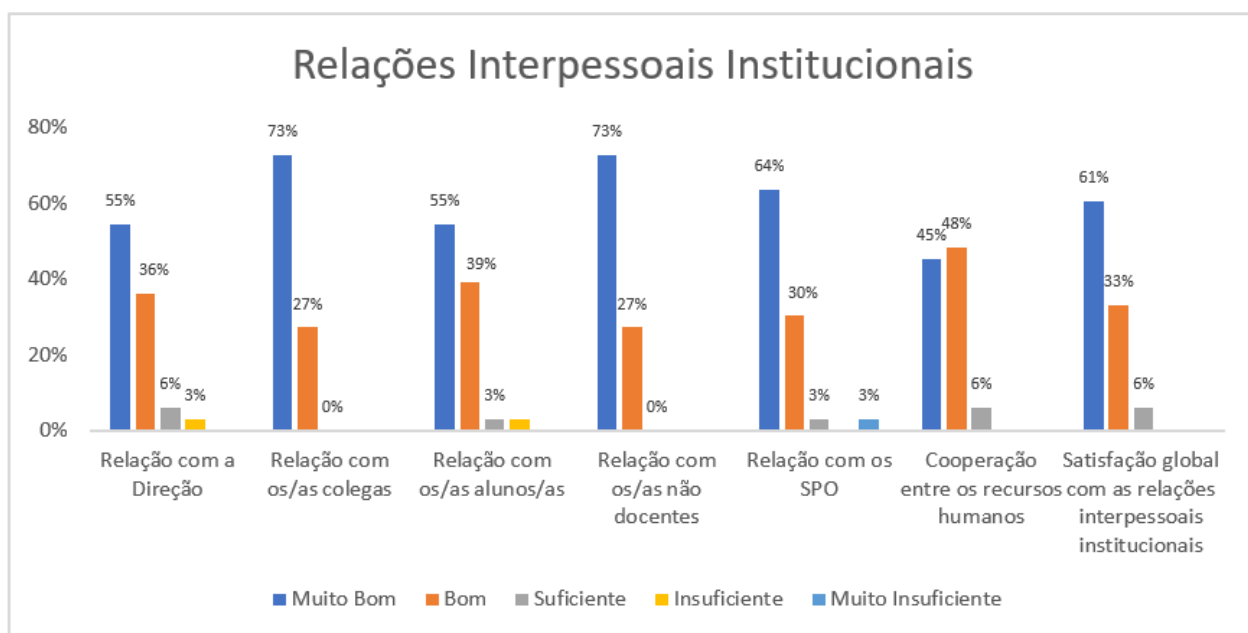


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

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

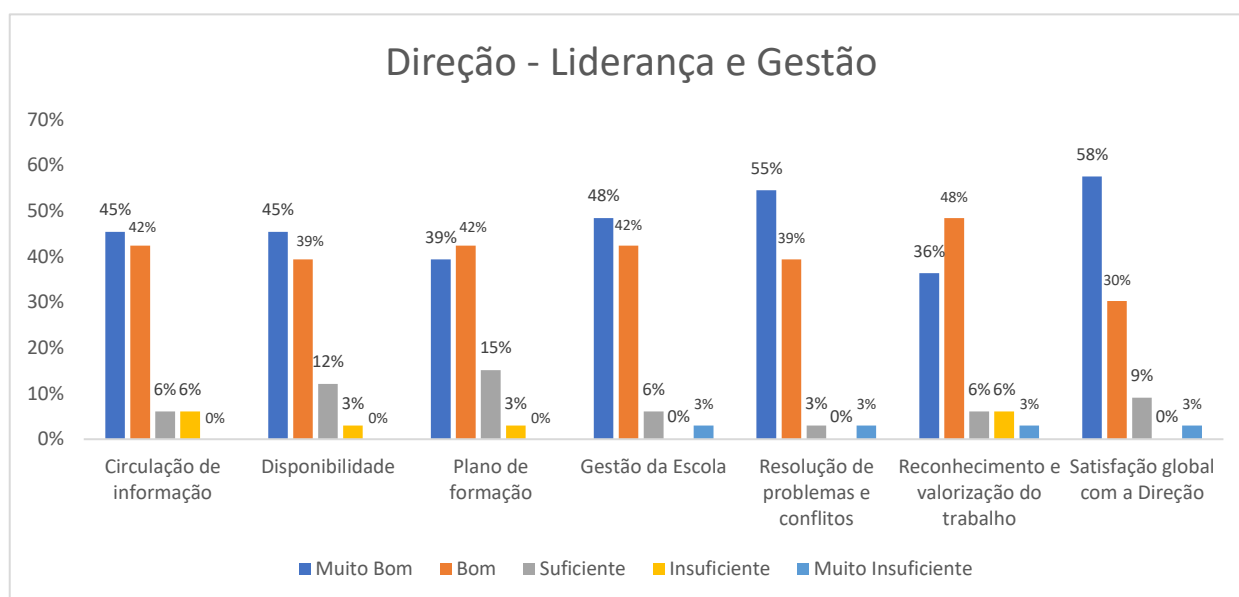


Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão

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 resolução de problemas e conflitos com 94% das avaliações entre o bom e o muito bom e a satisfação global com a Direção, com 88%. A percentagem de avaliações menos positivas é residual em todos os parâmetros, à exceção do reconhecimento e valorização do trabalho, que regista 9% de avaliações entre o insuficiente e o muito insuficiente. No global, estes são resultados muito bons, refletindo o bom trabalho da Direção, havendo, contudo, possibilidade de melhorar em algumas áreas.

1.2.3. Serviços Administrativos

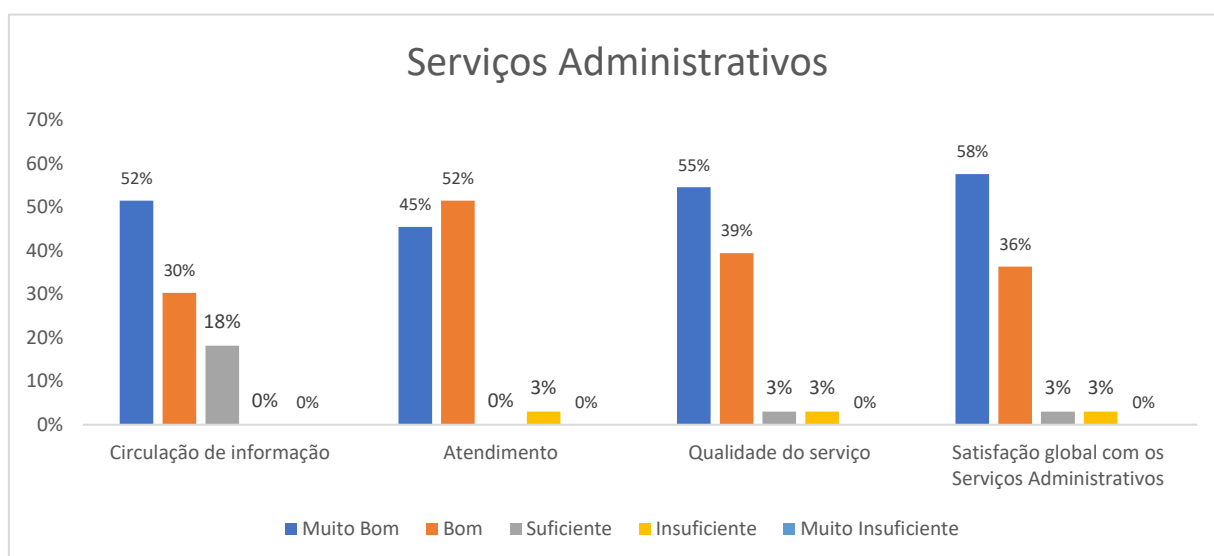


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos

Relativamente à avaliação feita pelos/as docentes quanto aos serviços administrativos, os resultados são muito bons. A percentagem de avaliações menos positivas é muito pouco significativa e regista-se nos parâmetros de Atendimento; Qualidade do serviço e Satisfação Global com os Serviços Administrativos. Os resultados globais são muito bons havendo, contudo, possibilidade de melhorar em algumas áreas.

1.2.4. Conselhos de Turma

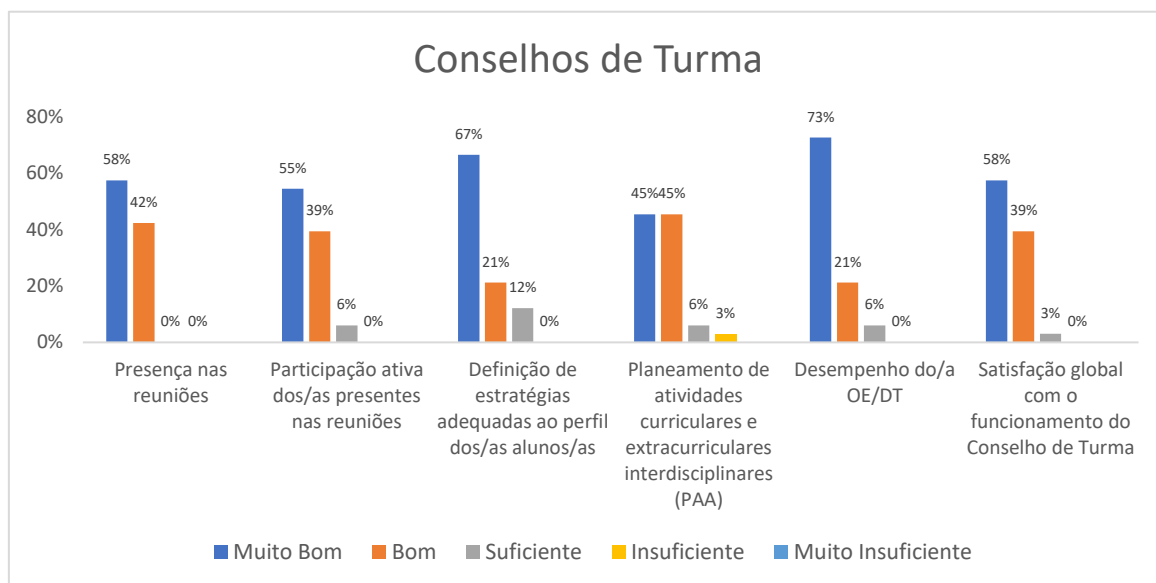


Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma

O grau de satisfação global dos/as docentes quanto ao funcionamento dos Conselhos de Turma foi excelente, uma vez que a soma das avaliações alcança 100% na Presença nas reuniões e situa-se entre o bom e o muito bom alcançando os 90 pontos percentuais nos restantes parâmetros, com exceção da definição de estratégias adequadas ao perfil dos/as alunos/as, que somou 88% de avaliações entre os referidos níveis.

O único parâmetro em que se regista uma avaliação menos positiva é 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

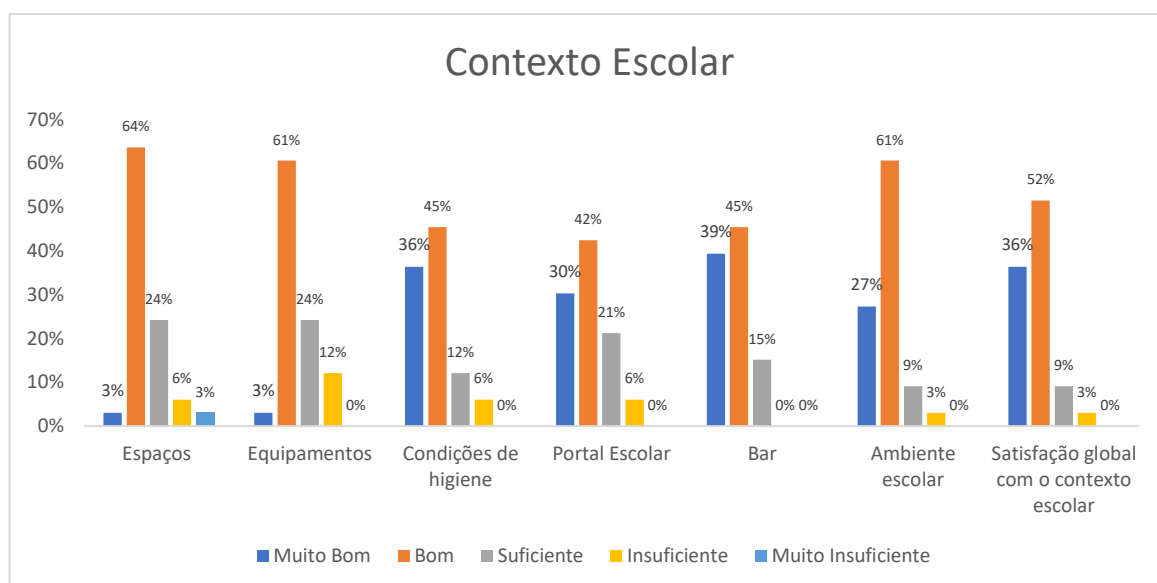


Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar

No que ao contexto escolar concerne, os resultados obtidos foram, globalmente, bons. Realçam-se como pontos mais fortes as Condições de Higiene, o Portal Escolar, o Bar 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 32 colaboradores da Escola por email a 30/06/2025. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 18 respostas, o que corresponde a 56% dos/as colaboradores/as inquiridos/as.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

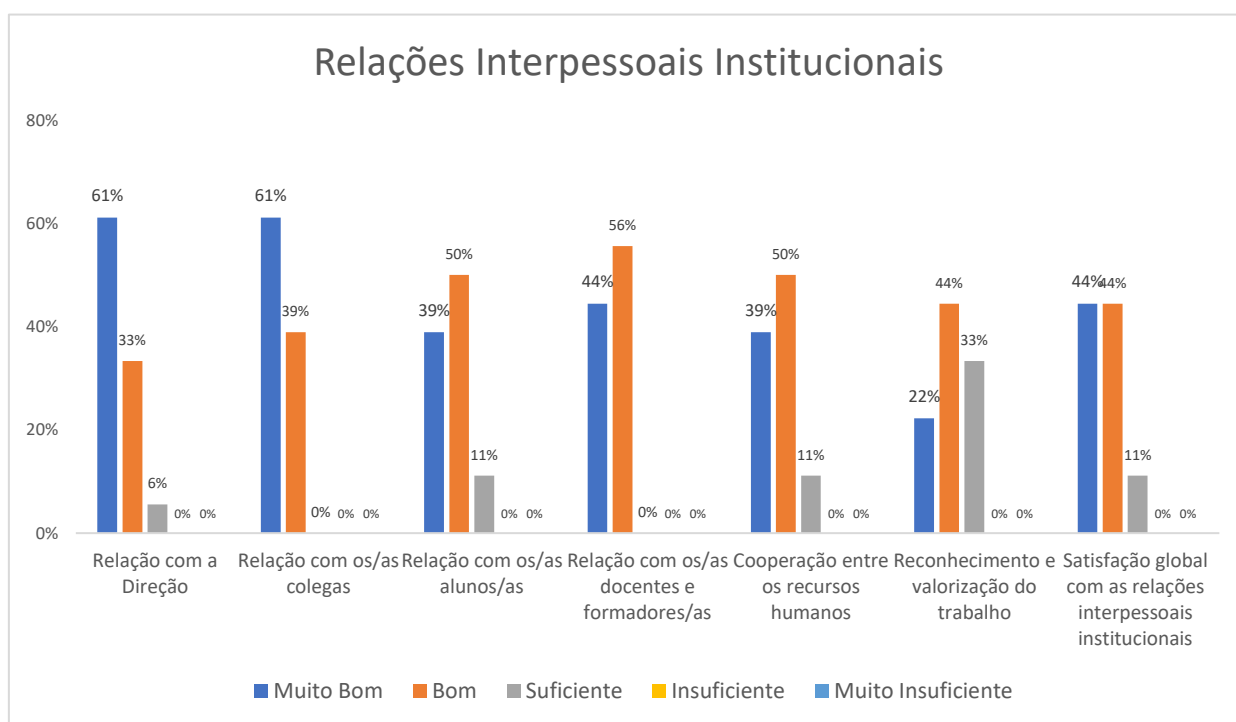


Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais

Relativamente às relações interpessoais institucionais, os/as não docentes mostram-se muito satisfeitos/as, destacando-se especialmente os parâmetros das Relações com a Direção, com os/as colegas, com os/as alunos/as, com os/as Docentes e Formadores/as e a Cooperação entre os Recursos Humanos. Não se registam avaliações negativas em nenhum dos parâmetros. Estes são resultados animadores para a Escola que motivam a prossecução das condutas relacionais adotadas.

1.3.2. Direção- Liderança e Gestão

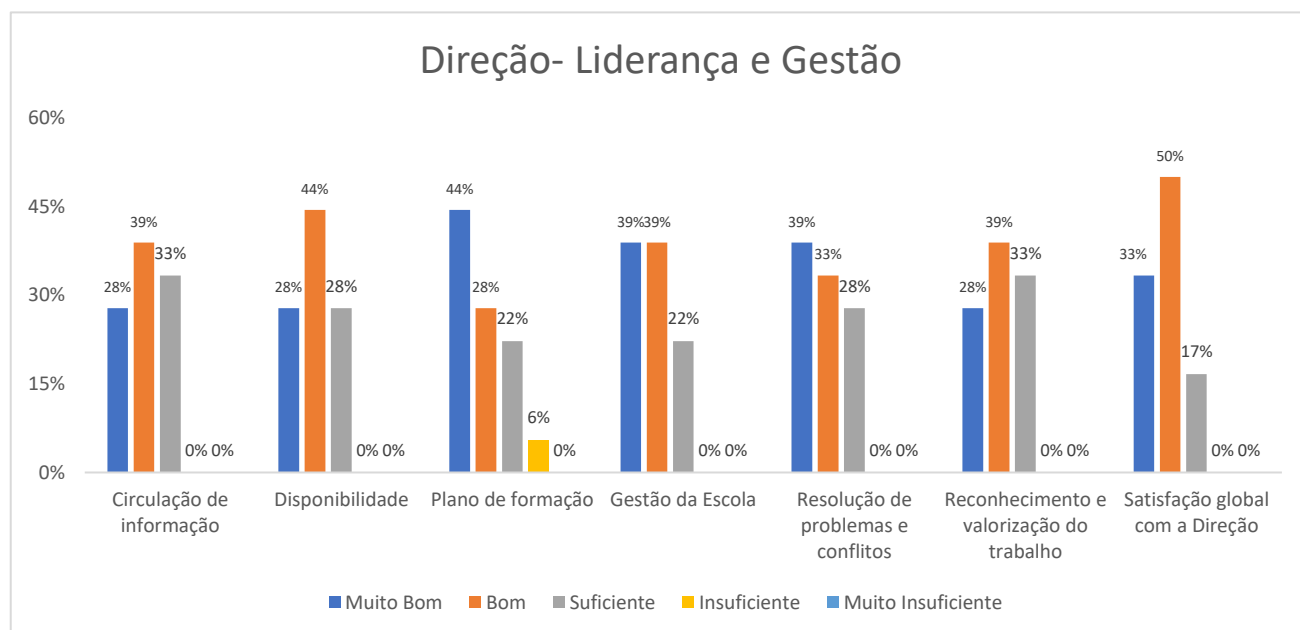


Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão

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 de Gestão da Escola, Disponibilidade, Plano de Formação e Resolução de Problemas e Conflitos que somam 78% e 72%, respetivamente, das respostas entre o bom e o muito bom. Regista-se apenas uma avaliação insuficiente no parâmetro Plano de Formação com 6%, o que não invalida o bom desempenho da Direção.

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

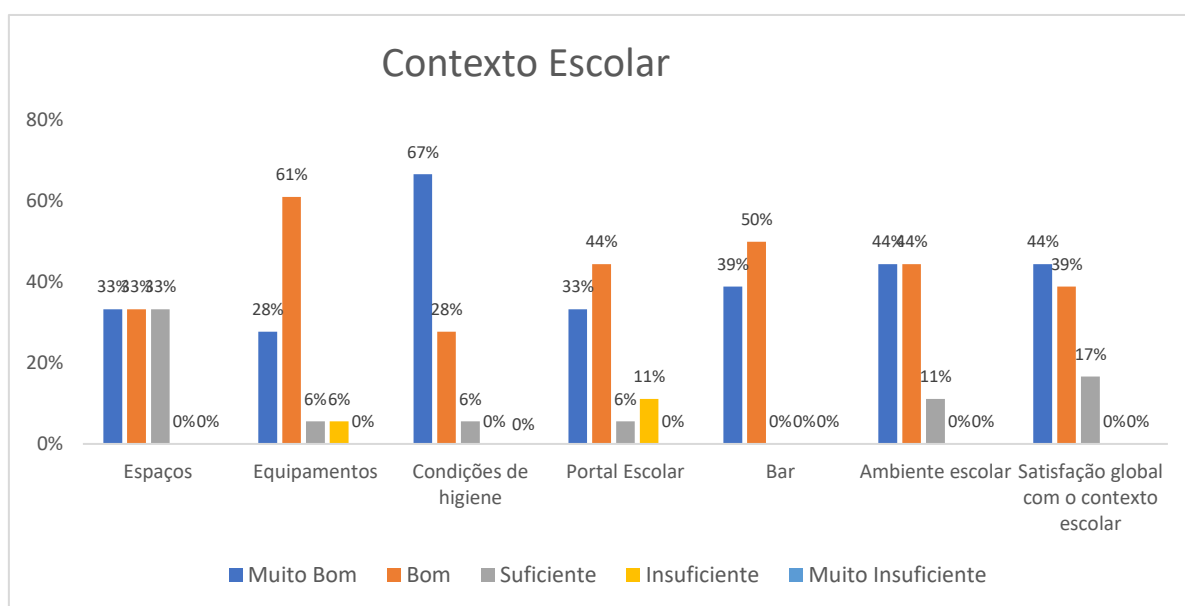


Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar

Os resultados obtidos relativamente ao contexto escolar revelam que os/as não docentes se encontram globalmente muito satisfeitos/as e, particularmente, em relação às Condições de Higiene, ao Bar e ao Ambiente Escolar. Apontam alguma insatisfação, embora que reduzida, relativamente aos Equipamentos e ao Portal 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/às Orientadores/as Educativos/as, Diretor/a de Turma, Coordenadores/as e Diretor/a de Curso por email a 30/06/2025. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 18 respostas de um total de 23 inquiridos/as, que corresponde a 78%.

1.4.1. Conselho Pedagógico

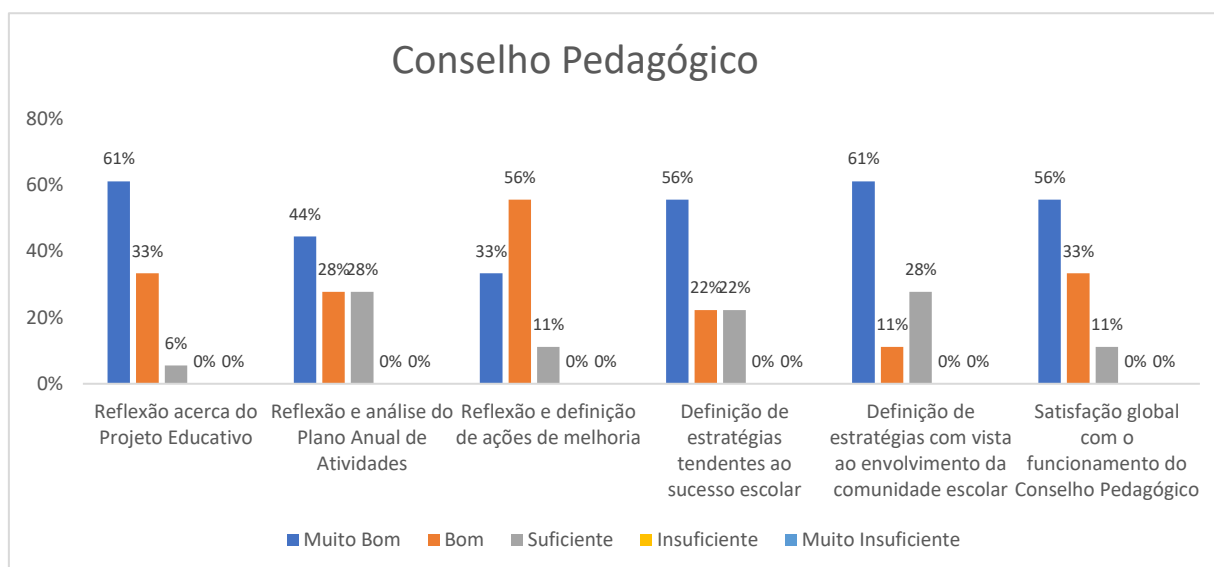


Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico

Relativamente ao Conselho Pedagógico, os/as OE/DT/CC mostraram-se, globalmente, muito satisfeitos/as com o seu funcionamento, sendo que as 89% das respostas se situam entre o bom e o muito bom. Destacam-se mais positivamente os parâmetros da reflexão acerca do Projeto Educativo, 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

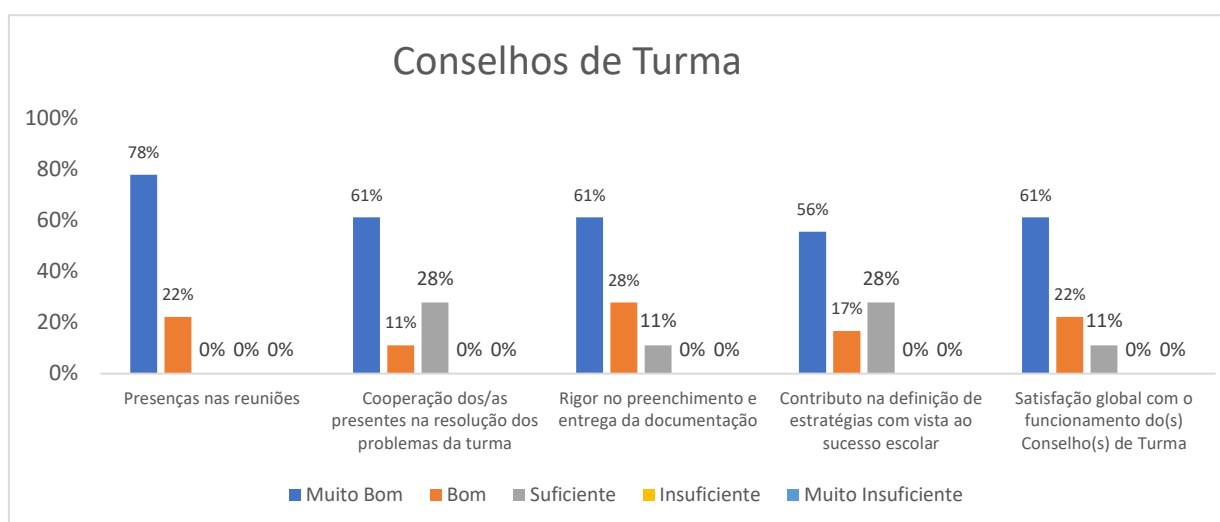


Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas

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 e 89% no parâmetro Rigor no preenchimento e entrega de documentação. Os restantes parâmetros – Cooperação dos/as presentes na resolução dos problemas da turma e Contributo na definição de estratégias com vista ao sucesso escolar – obtiveram 72% e 73%, respetivamente. Estes resultados animam a Escola na continuação dos procedimentos adotados nos Conselhos de Turma, não obstante haver lugar para encetar algumas melhorias.

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 avaliações do 2.º semestre, entre os dias 3, 4, 29, 30 e 31 de julho de 2025. Foi solicitado aos/às 316 Encarregados/as de Educação que respondessem ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 106 respostas, o que corresponde a cerca de 33%.

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

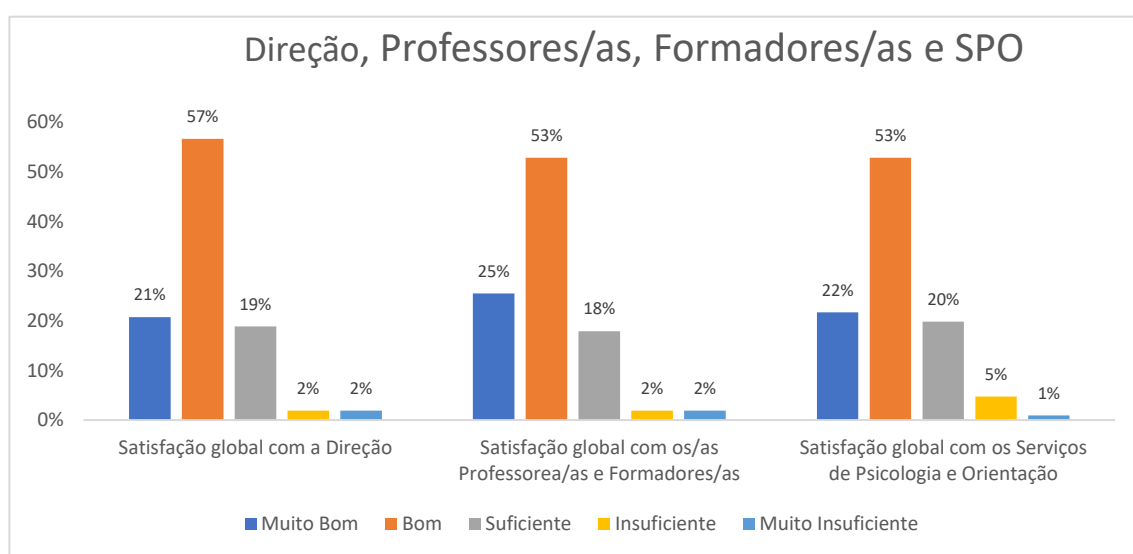


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO

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, dos/as docentes e formadores/as e dos Serviços de Psicologia e Orientação.

Todavia, 4% dos/as Encarregados/as de Educação mostraram-se menos/as satisfeitos/as com a Direção e com os/as docentes e 6% com os Serviços de Psicologia e Orientação.

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

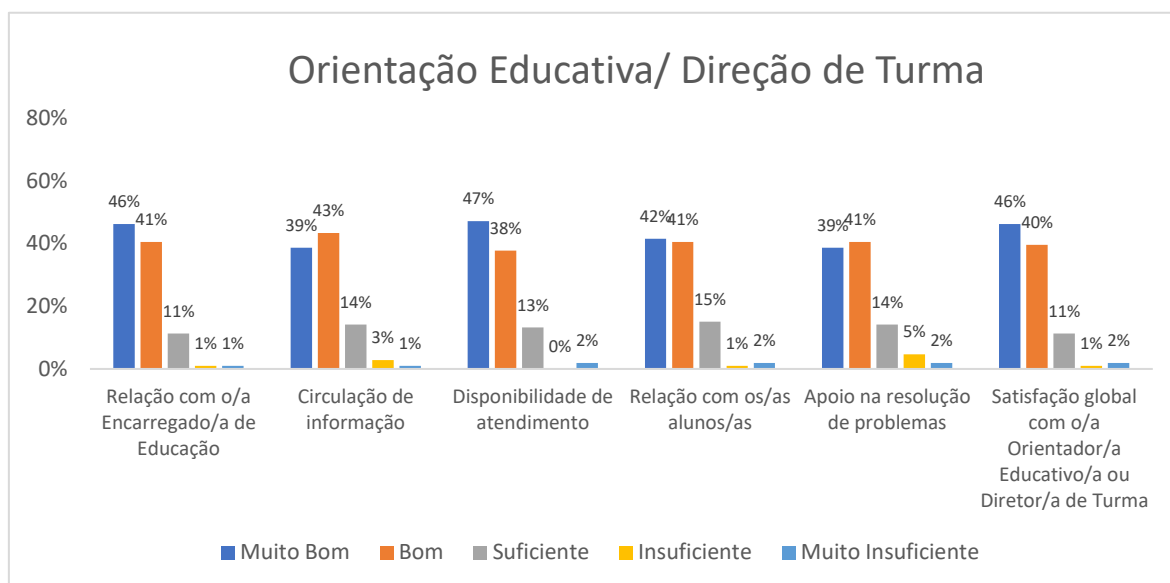


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma

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 bastante positivas, destacando-se a Relação com o/a Encarregado/a de Educação e a Disponibilidade de Atendimento com 87% e 85%, respetivamente.

Regista-se uma percentagem residual de Encarregados/as de Educação menos satisfeitos/as em cada um dos parâmetros o que não invalida, de forma alguma, o bom desempenho de todos/as.

1.5.3. Serviços Administrativos

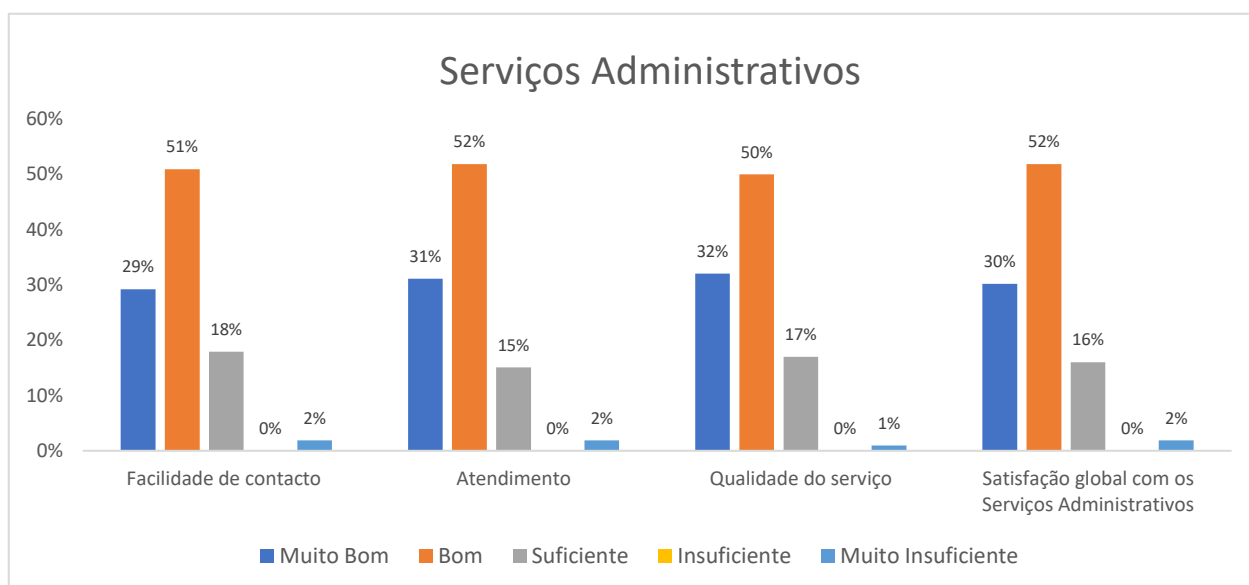


Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

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 muito satisfeitos/as, apesar de 2% ter avaliado todos parâmetros negativamente, o que não invalida o bom desempenho destes profissionais.

Este resultado reflete, portanto, a competência dos serviços administrativos da Escola.

1.5.4. Contexto Escolar

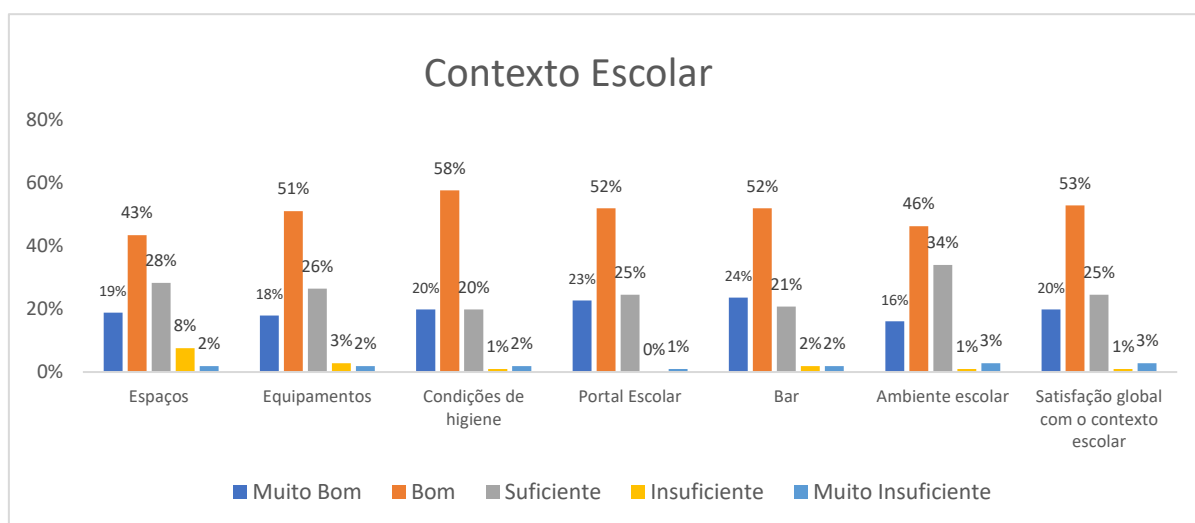


Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar

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, o Portal Escolar e o Bar. Nos restantes parâmetros (Espaços, o Ambiente Escolar e os Equipamentos), os/as Encarregados/as de Educação mostraram-se menos satisfeitos/as. Registam-se avaliações muito residuais entre o insuficiente e o muito insuficiente em todos os parâmetros.

Na globalidade, estes resultados animam a Escola na continuidade dos procedimentos adotados e das melhorias implementadas.

1.6. Entidades acolhedoras da FCT

Das **120 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, **32** 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 **27%** das entidades acolhedoras de FCT.

1.6.1. Desempenho dos/as discentes

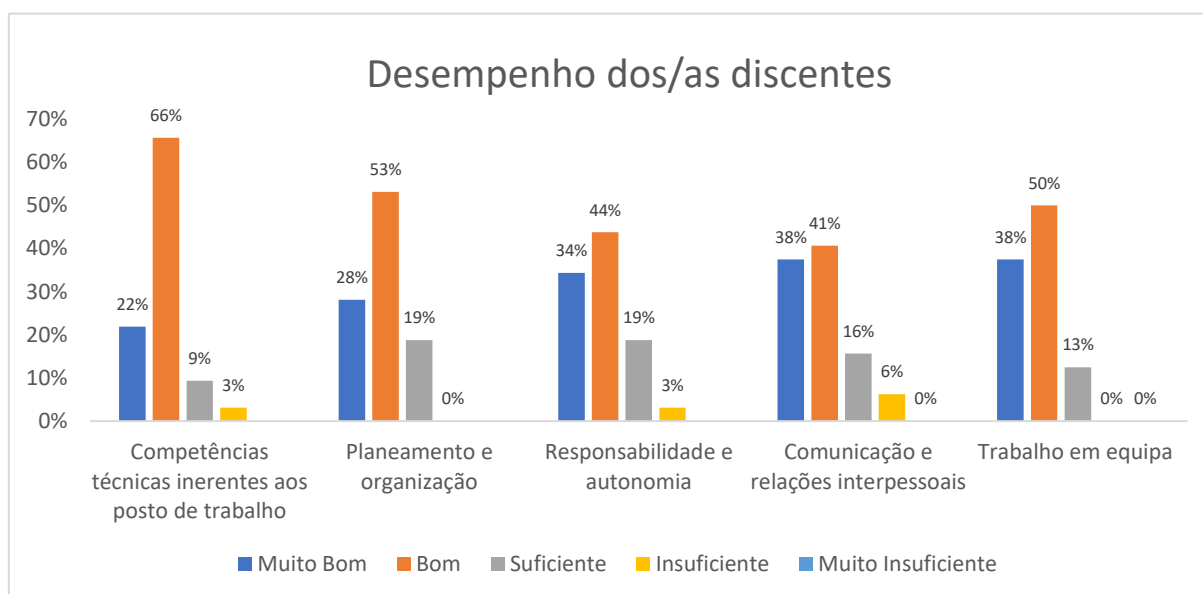


Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes

Procedendo à análise da avaliação efetuada 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, bons. Destacam-se pela positiva, de forma mais expressiva, os parâmetros das Competências técnicas inerentes aos postos de trabalho e o Trabalho em equipa. Os outros parâmetros, como o Planeamento e Organização, a Responsabilidade e Autonomia e Comunicação e relações interpessoais estão também avaliados com bom e muito bom. Registam-se, contudo, avaliações menos positivas e avaliadas com insuficiente nos seguintes parâmetros: Competências técnicas inerentes ao posto de trabalho; Responsabilidade e Autonomia e Comunicação e relações interpessoais.

As avaliações recolhidas dos/as tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho revelam a qualidade da formação profissional ministrada na escola pautada constantemente pela melhoria contínua.

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 cinco 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.

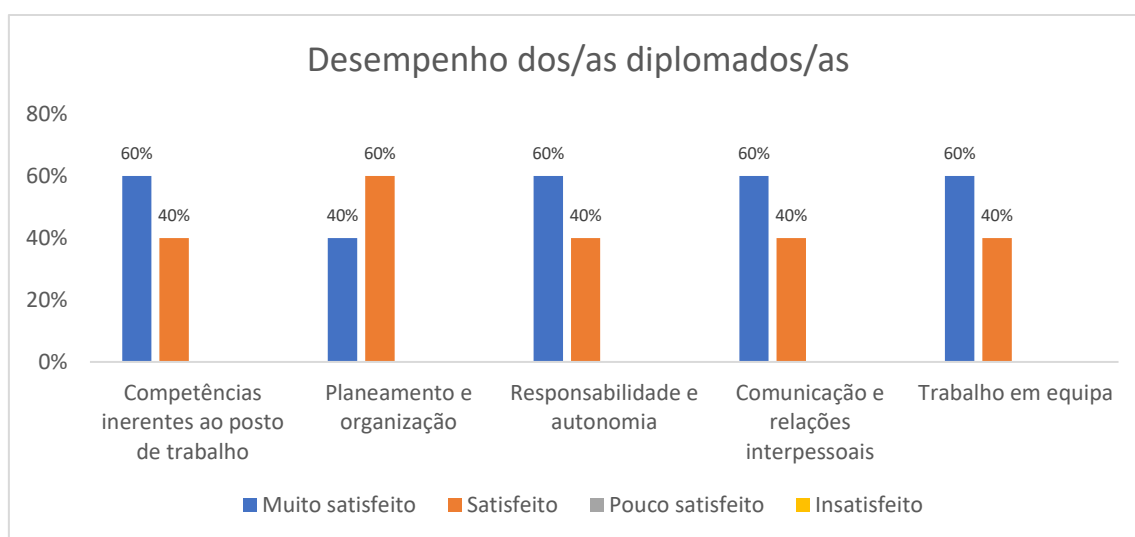


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

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.

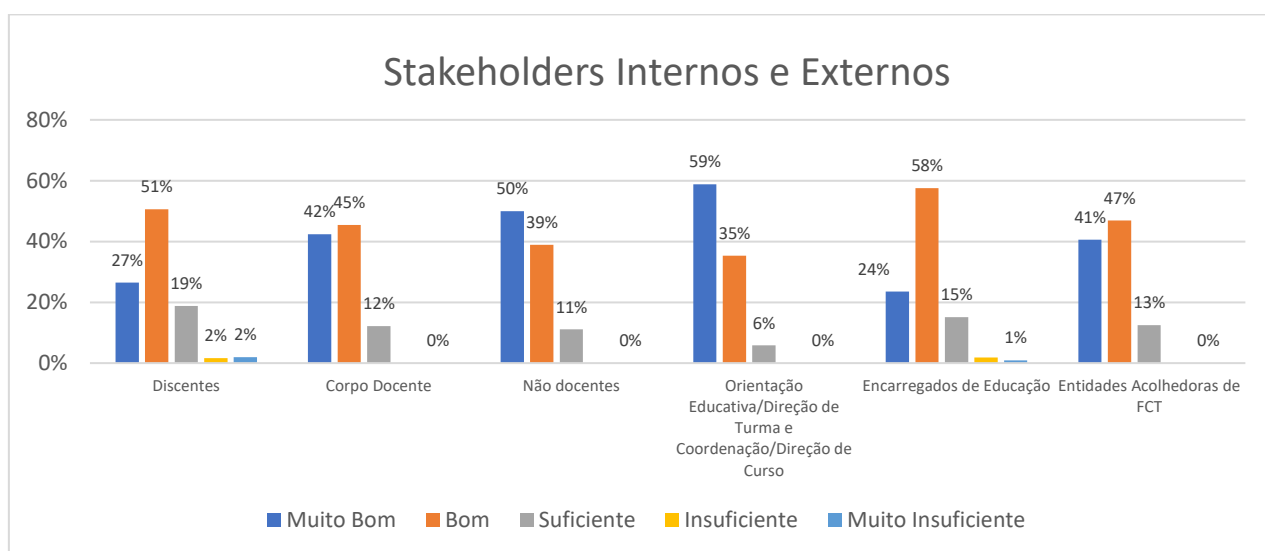


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos

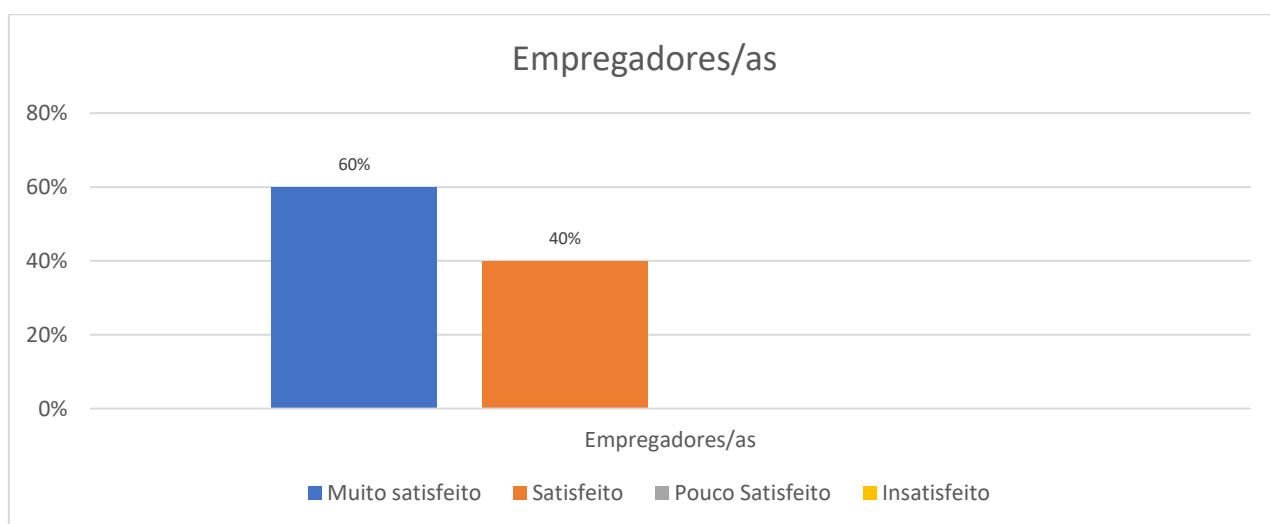


Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as

Analisando o gráfico 26, é perceptível que os stakeholders que registam níveis de satisfação mais elevados são os do parâmetro Orientação Educativa/ Direção Turma e Coordenação de Curso/ Direção curso com 94% das avaliações situadas entre o muito bom e bom.

O corpo docente e Não docente e as Entidades Acolhedoras da FCT mostram-se, também, bastante satisfeitos/as, sendo que, respetivamente, 87%, 89% e 88% 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 78 pontos percentuais de classificações entre os mesmos parâmetros, o que é um resultado muito satisfatório, muito embora se registem quatro pontos percentuais de avaliações entre o insuficiente e o 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 totalmente satisfeitos com o desempenho dos/as diplomados/as.

Estes são resultados animadores para a Escola, pois 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.

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

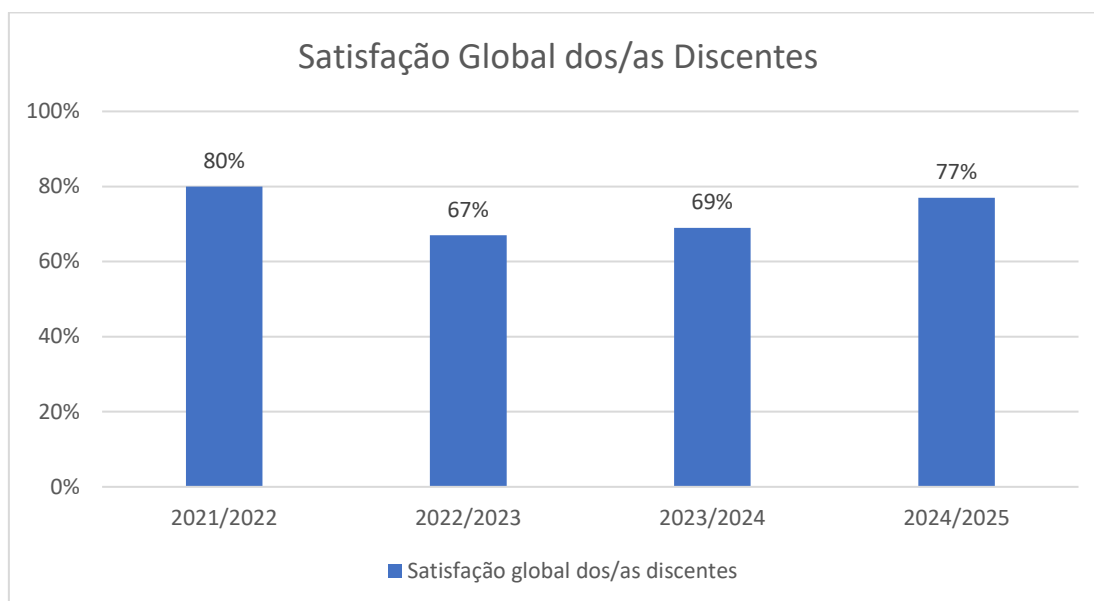


Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

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

Efetuada uma análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve redução de treze ponto 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 os anos letivos 2023/2024 e 2024/2025, os resultados são bastante animadores, uma vez que se regista uma melhoria crescente de 2 e 10 pontos percentuais, respetivamente. Esta evolução reflete 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.

1.8.2.2. Docentes

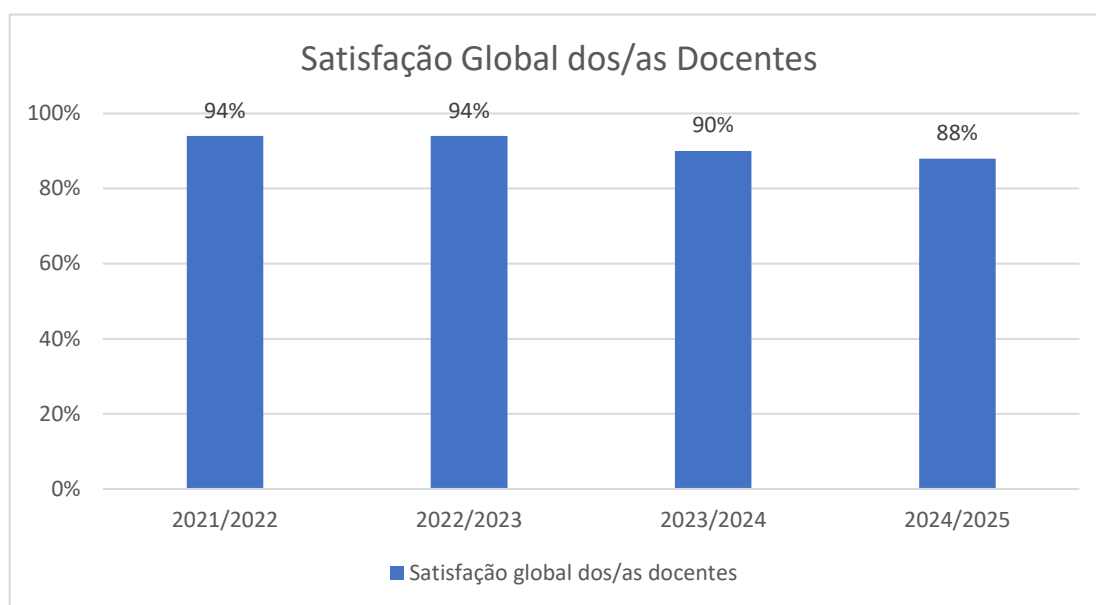


Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes

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, nos anos letivos 2023/2024 e 2024/2025, houve um ligeiro decréscimo da satisfação global dos/as docentes, de quatro e seis pontos percentuais, respetivamente, situando-se nos 90% e 88%, respetivamente. 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.

1.8.2.3. Não Docentes

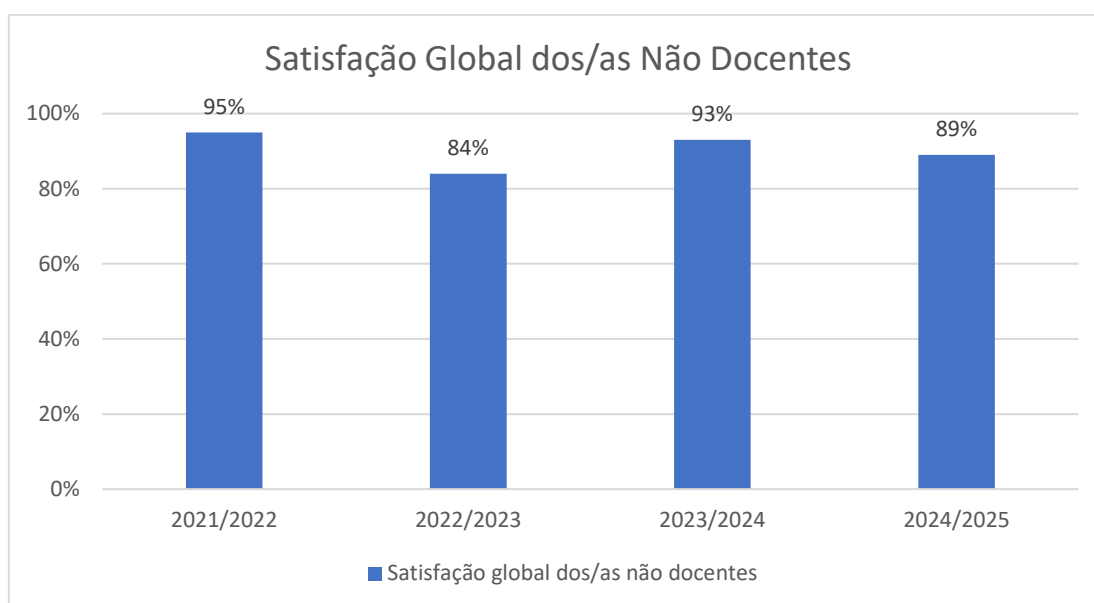


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

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 no ano letivo de 2022/2023 se registou, na satisfação global dos/as não docentes, um decréscimo de 11 pontos percentuais que rapidamente se dissiparam no ano letivo de 2023/2024 com uma melhoria de 9 pontos percentuais. No presente ano letivo voltou a registar-se um ligeiro decréscimo de 4 pontos percentuais.

Muito embora o decréscimo não ser significativo, a Escola deverá continuar a reforçar e a apostar em ações contínuas de melhoria.

1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

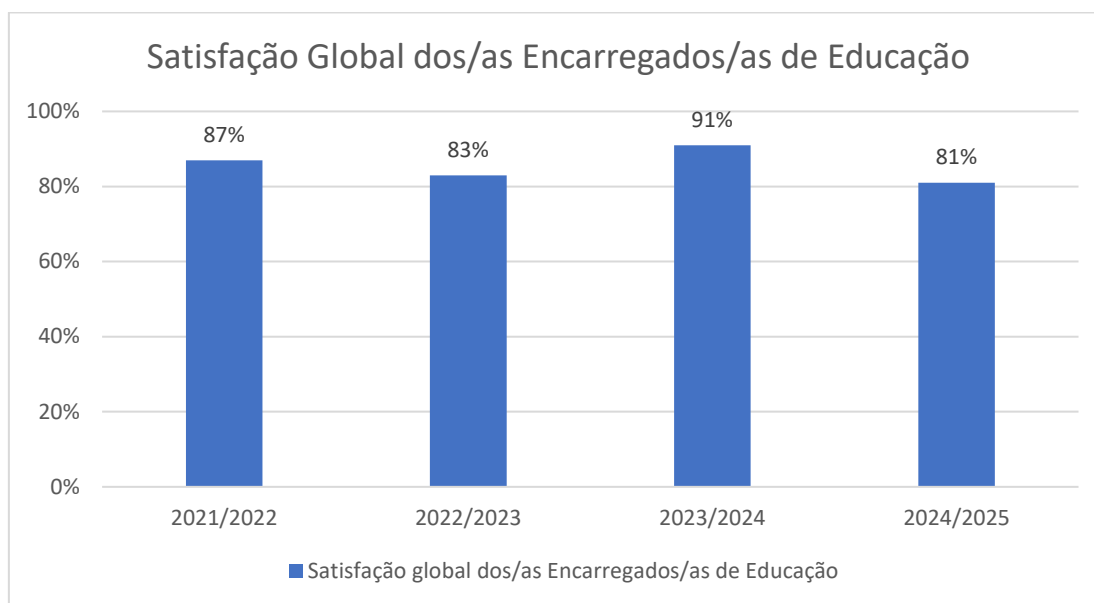


Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

Os resultados apresentados 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 ano letivo passado, registou-se um resultado muito bom, que elevou 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. Relativamente ao presente ano letivo, regista-se um decréscimo da satisfação dos/as Encarregados/as de Educação com 10 pontos percentuais. Os resultados obtidos continuam, contudo, a ser bons, situando-se entre o bom e o muito bom.

Não obstante estes resultados e o facto de serem considerados bons demonstrando a imagem positiva da Escola que existe junto dos/as Encarregados/as de Educação e famílias, constitui-se, no entanto, a necessidade da continuação dos elevados níveis de exigência na qualidade dos serviços prestados.

1.8.2.5. Empregadores/as

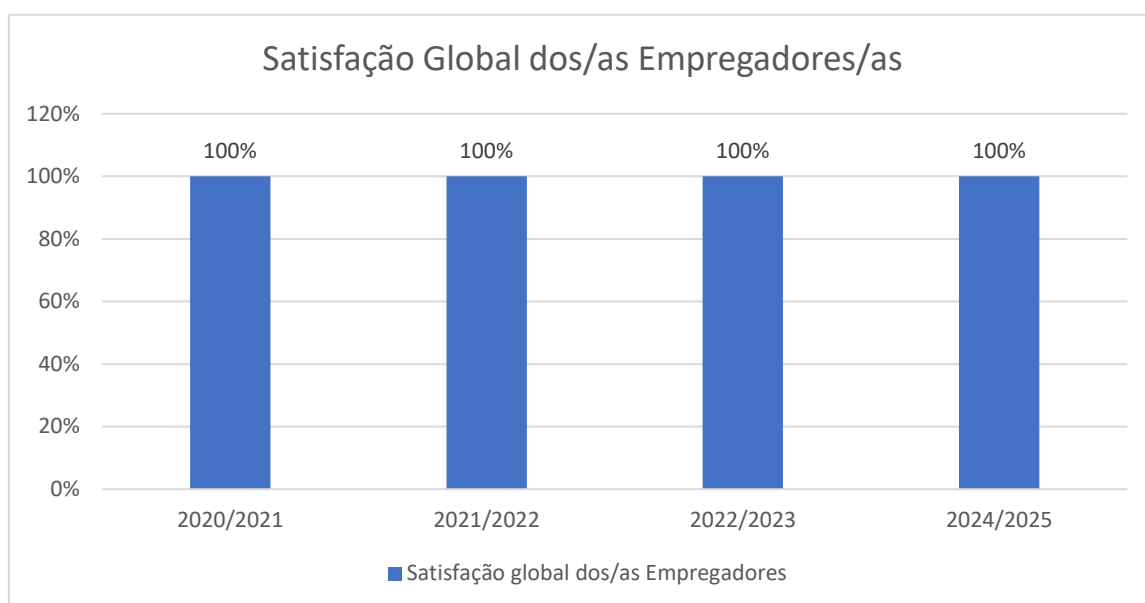


Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as

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

Os resultados dos quatro 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 Satisfeito e Muito Satisfeito, 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

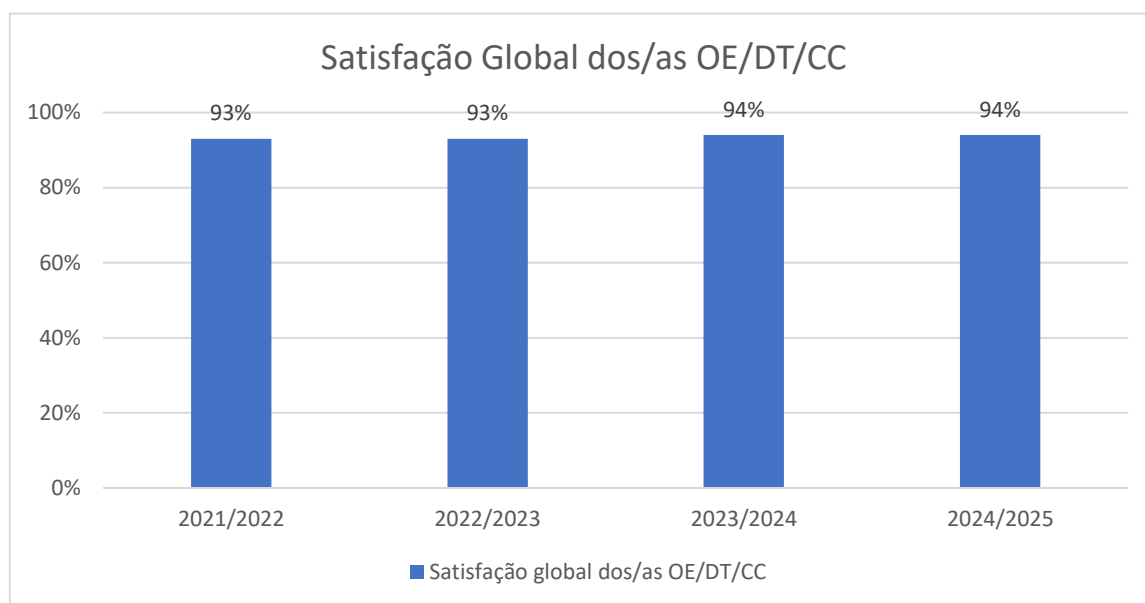


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC

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 o mesmo valor percentual relativo ao ano letivo passado, com 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

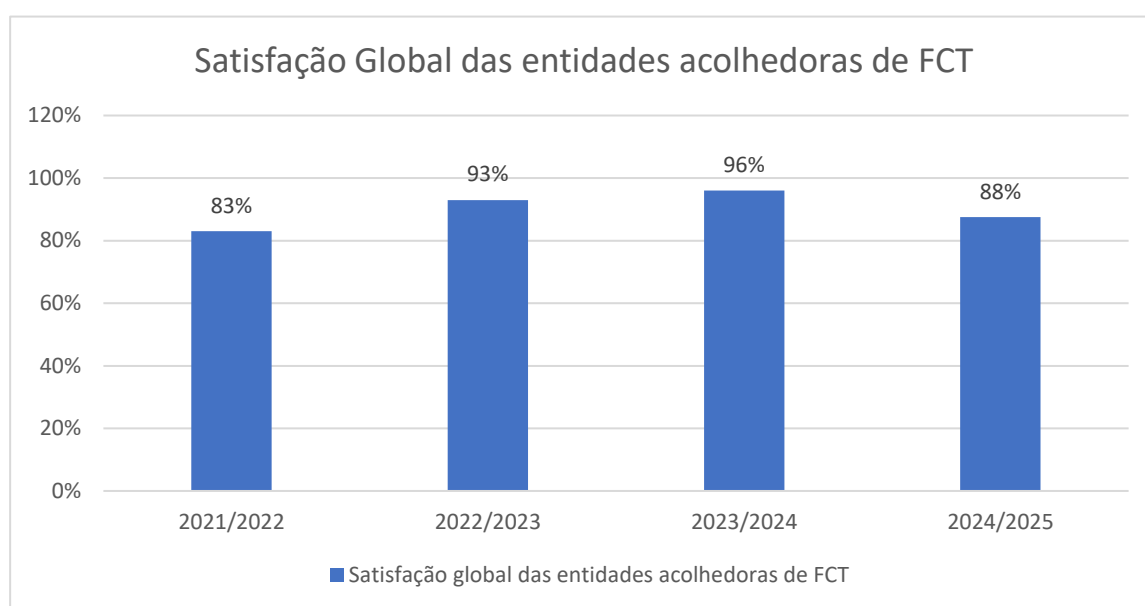


Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT

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, houve um ligeiro decréscimo de 8 pontos percentuais, contudo o resultado obtido foi muito bom, verificando-se 88 % das avaliações entre os níveis de bom e muito bom.

Este é um resultado que muito anima a Escola, quer na continuação do elevado nível de qualidade da formação ministrada na Escola aos seus/suas alunos/as, quer na aposta constante da melhoria contínua.

2. Considerações / Recomendações –

Stakeholder	Áreas de melhoria	Ações de melhoria
Discentes	Docentes - Gestão de comportamento dos/as discentes.	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 um dia com caráter lúdico-desportivo para proporcionar um maior envolvimento inter-turmas. Criar atividades/eventos/saídas organizados ou com elevada participação dos/as alunos/as com vista à melhoria do ambiente escolar. Criar torneios de futebol inter-turmas.
	Espaços e Equipamentos	Disponibilizar as casas de banho na área das salas TEC. Bar: aplicar preços mais acessíveis; disponibilizar sopa e saladas diariamente.
Docentes e Não Docentes	Reconhecimento e Valorização do Trabalho	Continuar a reforçar/ apostar em ações de melhoria com vista a uma comunicação mais eficaz do processo da avaliação de desempenho (reuniões individuais; espaços de diálogo). 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		Disponibilizar equipamentos de refrigeração (frigoríficos) para as refeições alunos/as.

	Contexto Escolar – Espaços, Equipamentos e Ambiente Escolar	Bar: aplicar preços mais acessíveis; disponibilizar sopa, saladas diariamente.
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.