

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

Ano letivo - 2022/2023

Espinho, 18 de julho de 2023

Introdução.....	4
1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação.....	5
1.1. Discentes.....	5
1.1.1. Satisfação com o Corpo Docente.....	5
1.1.2. Satisfação com a Orientação Educativa ou Coordenação de Turma	6
1.1.3. Satisfação com a Direção Pedagógica	7
1.1.4. Satisfação com os Serviços Administrativos	8
1.1.5. Satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação	9
1.1.6. Satisfação com o Contexto Escolar	10
1.1.7. Satisfação com a Formação em Contexto de Trabalho.....	11
1.2. Corpo Docente	12
1.2.1. Satisfação com as Relações Interpessoais Institucionais.....	12
1.2.2. Satisfação com a Direção - Liderança e Gestão.....	13
1.2.3. Satisfação com os Serviços Administrativos	13
1.2.4. Satisfação com os Conselhos de Turma	14
1.2.5. Satisfação com o Contexto Escolar	15
1.3. Não Docentes.....	16
1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais.....	16
1.3.2. Satisfação com a Direção - Liderança e Gestão.....	17
1.3.3. Satisfação com o Contexto Escolar	18
1.4. Orientação Educativa, Coordenação de Turma e Coordenação de Curso.....	19
1.4.1. Satisfação com o Conselho Pedagógico	19
1.4.2. Satisfação com os Conselhos de Turma	20
1.5. Encarregados/as de Educação	21
1.5.1. Satisfação com a Direção	21
1.5.2. Satisfação com o Corpo Docente.....	22
1.5.3. Satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação	22
1.5.4. Satisfação com a Orientação Educativa/ Coordenação de Turma	23
1.5.5. Serviços Administrativos	24
1.5.6. Satisfação com o Contexto Escolar	25
1.6. Entidades acolhedoras da FCT	25
1.6.1. Satisfação com o Desempenho dos discentes	26
1.7. Empregadores/as	26
1.7.1. Satisfação com o Desempenho dos/as diplomados/as	27
1.8. Satisfação Global.....	29
1.8.1. Stakeholders Internos e Externos.....	29
1.8.2. Análise Comparativa	31
1.8.2.1. Discentes	31

1.8.2.2. Docentes.....	32
1.8.2.3. Não docentes	33
1.8.2.4. Encarregados/as de Educação	34
1.8.2.5. Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso	35
1.8.2.6. Tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho	36
1.8.2.7. Empregadores/as	37
Considerações / Recomendações.....	39

Introdução

A avaliação de satisfação dos stakeholders tem um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todos/as. A avaliação da satisfação constitui a génese da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, planificar e implementar ações de melhoria. No âmbito do Sistema de Qualidade alinhado com Quadro EQAVET, com o propósito de melhoria do desempenho do Externato Oliveira Martins, foi solicitado o preenchimento do Questionário da Avaliação de Satisfação a todos/as os/as alunos/as, docentes, não docentes, encarregados/as de educação, empregadores/as e entidades acolhedoras de alunos/as em formação em contexto de trabalho, para avaliar o grau de satisfação de todos os 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 da satisfação efetuada pelos/as empregadores/as, cuja escala tem quatro níveis: muito satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito.

Os questionários foram preenchidos online e colocados no *google forms* de modo a serem respondidos no final do ano letivo para as turmas dos cursos profissionais e na transição de período para as turmas dos cursos de aprendizagem, respeitando a calendarização estabelecida no mapa de planeamento interno de acompanhamento EQAVET.

1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação

1.1. Discentes

Os inquéritos de satisfação obtiveram um total de 96 respostas, correspondentes a 75% da totalidade dos/as alunos/as.

1.1.1. Satisfação com o Corpo Docente

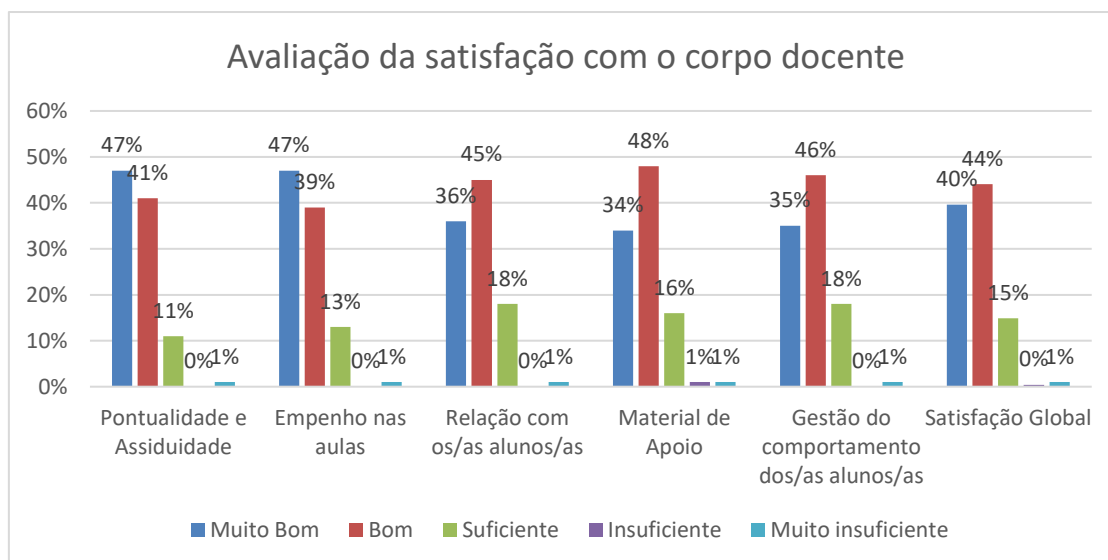


Gráfico I – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

No que diz respeito à satisfação dos/as discentes com o corpo docente, o panorama afigura-se bastante positivo, já que 84% dos/as alunos/as classificam a sua satisfação nos níveis mais elevados como Boa (44%) ou Muito Boa (40%). Segue-se 15% que avaliam com suficiente havendo apenas 1% de alunos/as que se encontram muito insatisfeitos com o corpo docente.

Pontos fortes: O empenho dos/as docentes nas aulas e a boa relação que os/as professores/as mantêm com os/as alunos/as.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.1.2. Satisfação com a Orientação Educativa ou Coordenação de Turma

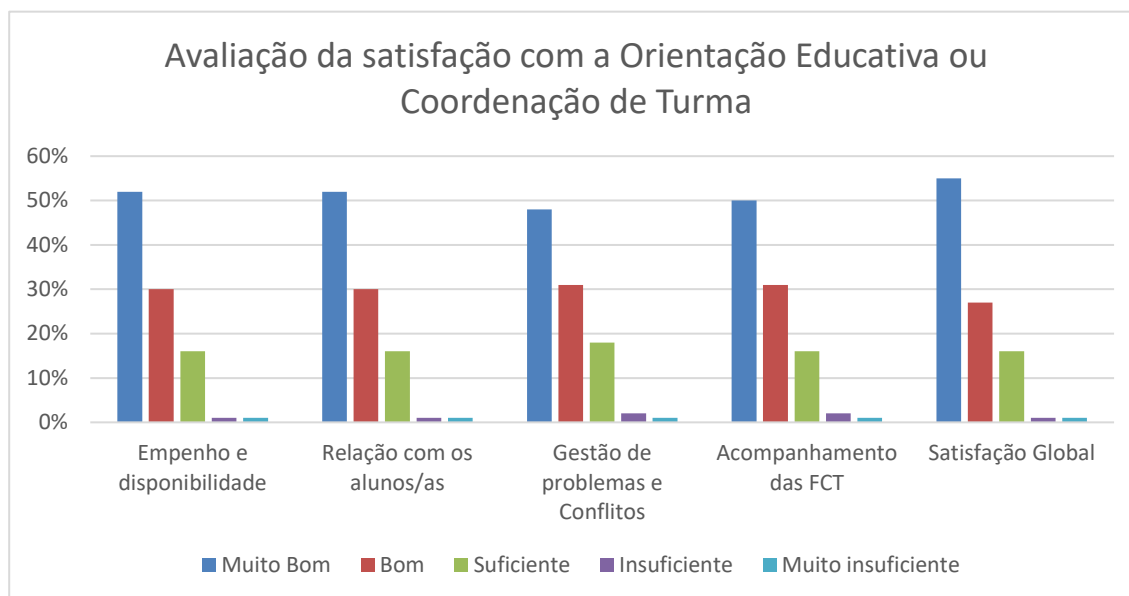


Gráfico 2 - Satisfação dos/as discentes com a Orientação Educativa ou Coordenação de Turma

Os/as discentes avaliam de forma muito positiva o desempenho dos/as representantes da Orientação Educativa ou da Coordenação de Turma, como se pode confirmar pelos 55% de alunos/as que classificam a sua satisfação como Muito Boa e os 27% que classificam como Boa, o que perfaz um total de 82%.

Pontos Fortes: O esforço e dedicação dos/as representantes da Orientação Educativa ou da Coordenação de Turma, que são uma pedra basilar da ligação entre os/as alunos/as e o seu percurso escolar, bem como, um elo fundamental com as famílias dos/as discentes.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.1.3. Satisfação com a Direção Pedagógica

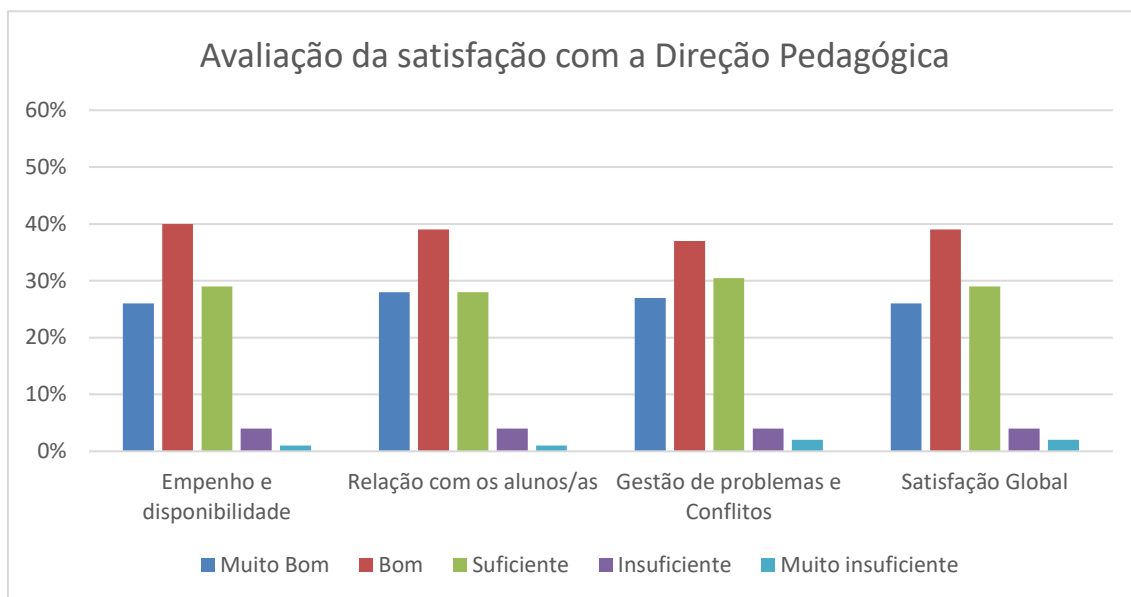


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

Os/as discentes avaliam positivamente a Direção Pedagógica, registando-se 26% no nível Muito Bom e 39% no Bom, num total de 65%. Ainda assim, 29% dos/as inquiridos/as considerou suficiente a atuação geral da Direção Pedagógica, perfazendo um total de 94% de satisfação positiva. Apenas 4% consideraram Insuficiente e 2% Muito Insuficiente a sua satisfação global neste ponto.

Pontos Fortes: A esmagadora maioria dos/as alunos/as considera positiva a atuação da Direção Pedagógica.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.1.4. Satisfação com os Serviços Administrativos

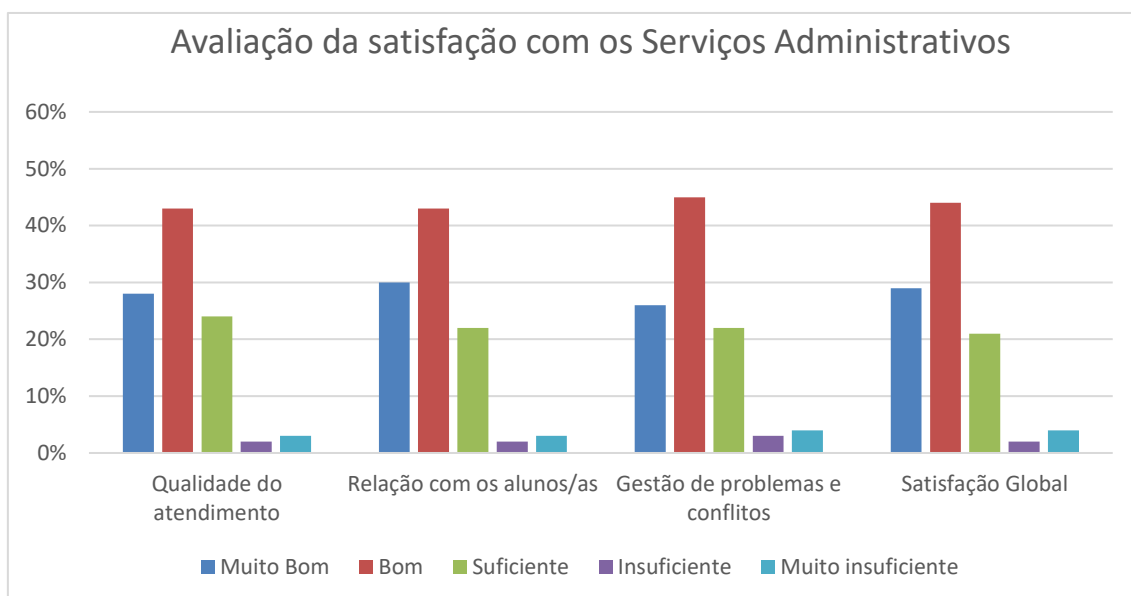


Gráfico 4 – Satisfação das/as discentes com os Serviços Administrativos

Os/as discentes, na sua maioria, encontram-se satisfeitos/as com o desempenho dos serviços administrativos. Do total de alunos/as inquiridos, 29% classifica este serviço como Muito Bom enquanto 44% o considera Bom. Apenas 6% consideram os Serviços Administrativos Insuficientes (2%) ou Muito Insuficientes (4%).

Pontos Fortes: A boa relação entre os/as alunos/as e os Serviços Administrativos, bem como, a qualidade do atendimento e gestão de problemas, que contribui para um bom ambiente escolar e para o bom funcionamento da comunidade escolar.

Áreas de Melhoria: Nada a referir.

1.1.5. Satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação

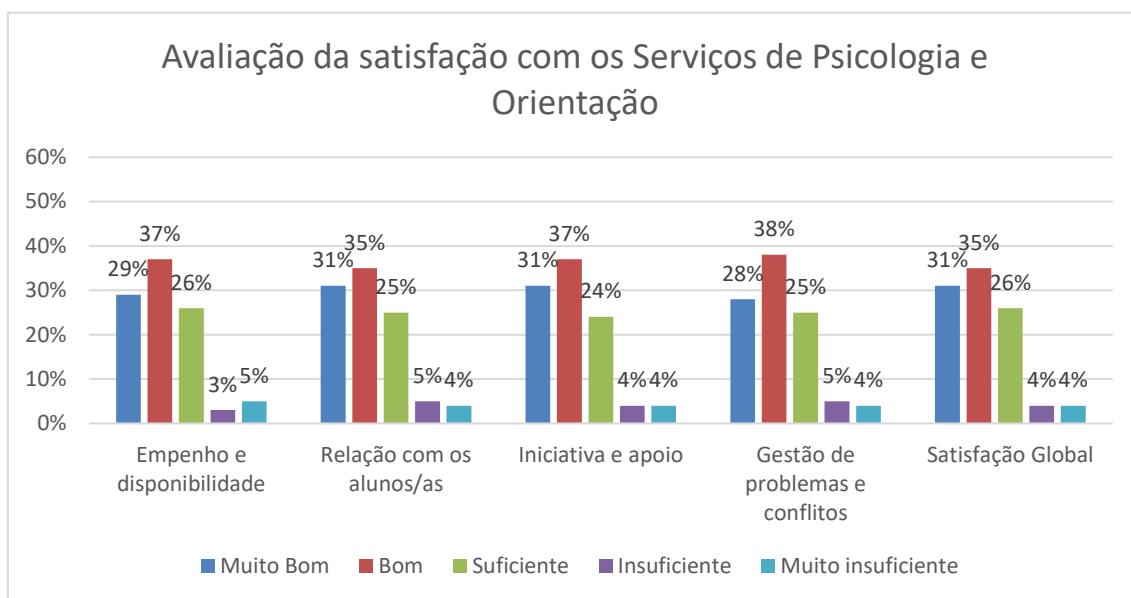


Gráfico 5 – Satisfação das/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

Os/as discentes, em geral, encontram-se satisfeitos/as com os Serviços de Psicologia e Orientação, pois 31% consideram-nos Muito Bons e 35% Bons. Por outro lado, 8% dos/as discentes encontra-se insatisfeito/a (4%) ou Muito Insatisfeito/a (4%).

Pontos Fortes: 92% dos alunos e alunas avaliam positivamente a atuação dos SPO.

Áreas de Melhoria: Tendo em conta que todos os parâmetros avaliados apresentam resultados nos níveis negativos, há espaço para uma melhoria global na atuação dos SPO.

1.1.6. Satisfação com o Contexto Escolar

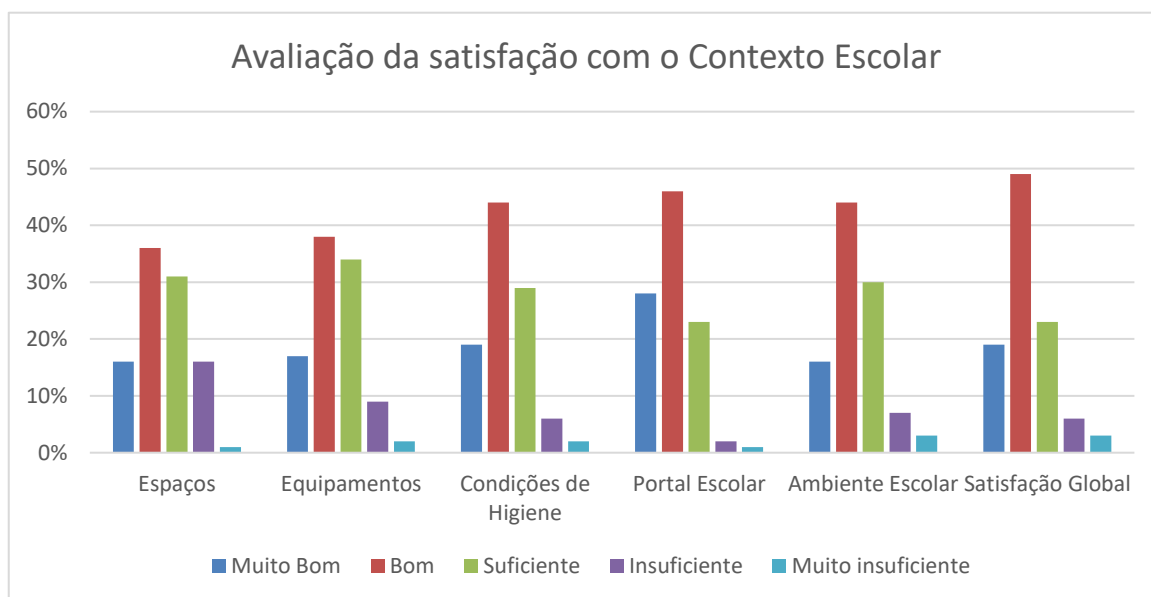


Gráfico 6 – Satisfação das/as discentes com o contexto escolar

No que diz respeito à satisfação com o contexto escolar, os/as discentes, em geral, encontram-se satisfeitos/as, tendo em conta que 19% classificaram com Muito Bom e 49% consideraram Bom. No entanto, é de destacar que no que diz respeito aos Espaços, 31% dos/as alunos/as apenas os consideram Suficientes e 16% os consideram insuficientes e 1% Muito Insuficientes.

Relativamente aos Equipamentos, 17% dos/as discentes classificaram-nos com Muito Bom, 38% com Bom, 34% com Suficiente, 9% com Insuficiente e 2% com Muito Insuficiente.

Pontos Fortes: A satisfação global é positiva, o que demonstra que os/as alunos/as se encontram satisfeitos com o contexto escolar.

Áreas de Melhoria: As áreas que merecem mais atenção são os espaços, os equipamentos e as condições de higiene. Nos comentários, alguns alunos e alunas sugeriram uma melhoria no isolamento térmico das salas e uma melhoria no alcance da internet.

1.1.7. Satisfação com a Formação em Contexto de Trabalho

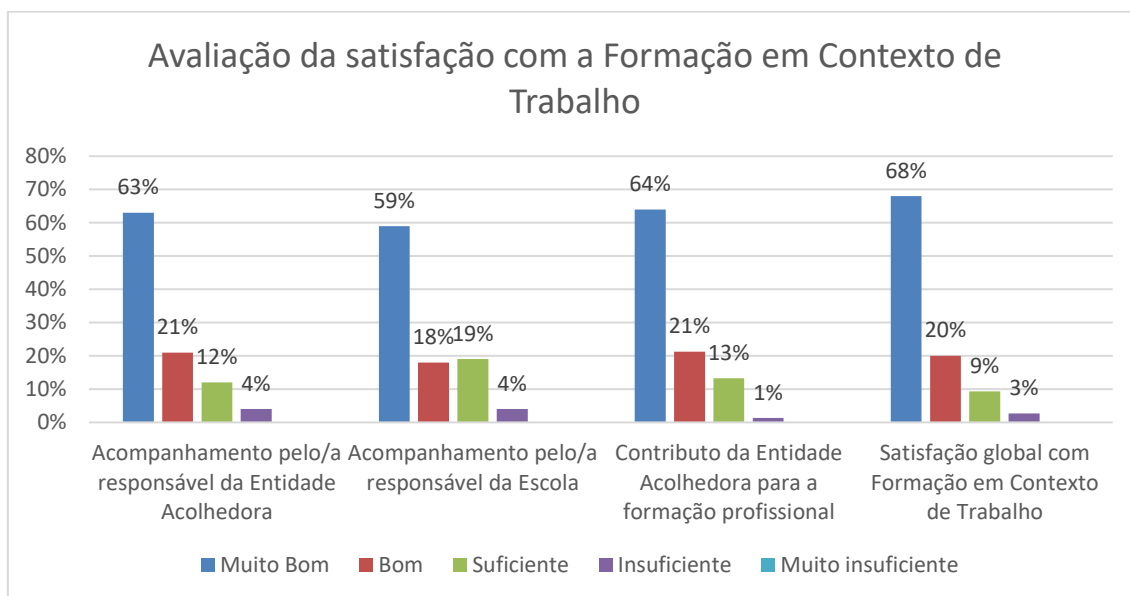


Gráfico 7 – Satisfação dos/as discentes com a formação em contexto de trabalho

Os/as discentes, em geral, encontram-se muito satisfeitos/as com a Formação em Contexto de Trabalho, visto que 88% classificam esta experiência como Muito Boa (68%) ou Boa (20%), sendo os resultados em relação à insatisfação valores pouco significativos.

Pontos Fortes: O contributo das entidades acolhedoras para a formação em contexto real e o bom acompanhamento por parte dos/as responsáveis.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2. Corpo Docente

Foram recolhidas respostas de 17 docentes, que correspondem a 81% da totalidade do corpo docente da escola.

1.2.1. Satisfação com as Relações Interpessoais Institucionais

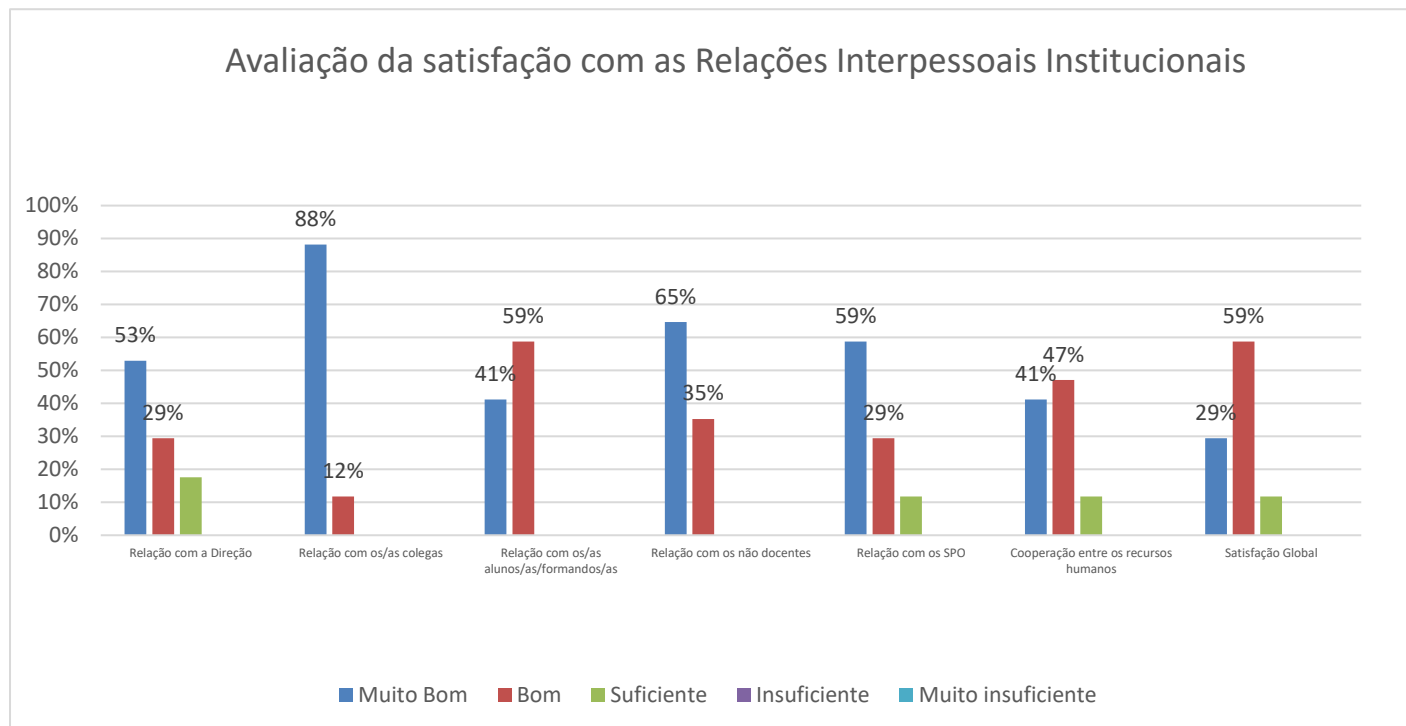


Gráfico 8 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

No que diz respeito às relações interpessoais institucionais, é de destacar que os/as docentes se encontram na sua maioria muito satisfeitos/as, visto que, na satisfação global, 59% avaliaram a relação como Boa e 29% como Muito Boa.

Pontos Fortes: A boa relação do corpo docente com todos os grupos institucionais, o que contribui para um bom ambiente escolar e para a colaboração entre todos/as.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2.2. Satisfação com a Direção - Liderança e Gestão

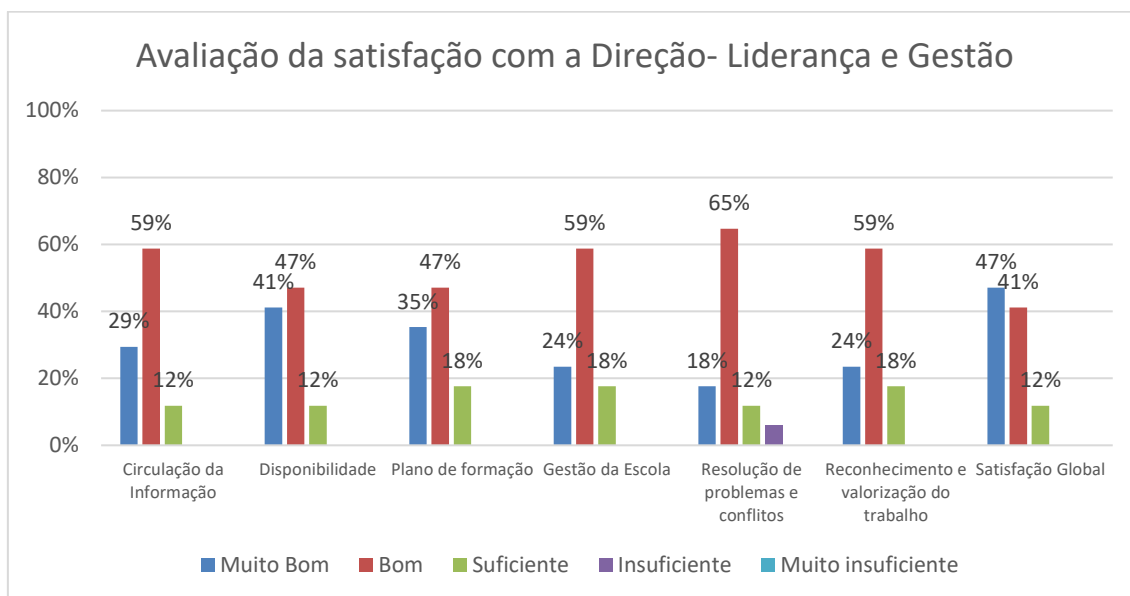


Gráfico 9 – Satisfação do corpo docente com a direção, liderança e gestão

A satisfação global do corpo docente com a Direção é na sua maioria muito boa (47%), registando-se também 41% Muito Boa e 12% em suficiente.

Pontos Fortes: Destaca-se a satisfação com a disponibilidade da Direção da Escola. No entanto, de uma forma global, todos os parâmetros salientam-se as avaliações de nível muito bom e bom.

Áreas de Melhoria: Há margem para melhorar a resolução de problemas e conflitos.

1.2.3. Satisfação com os Serviços Administrativos

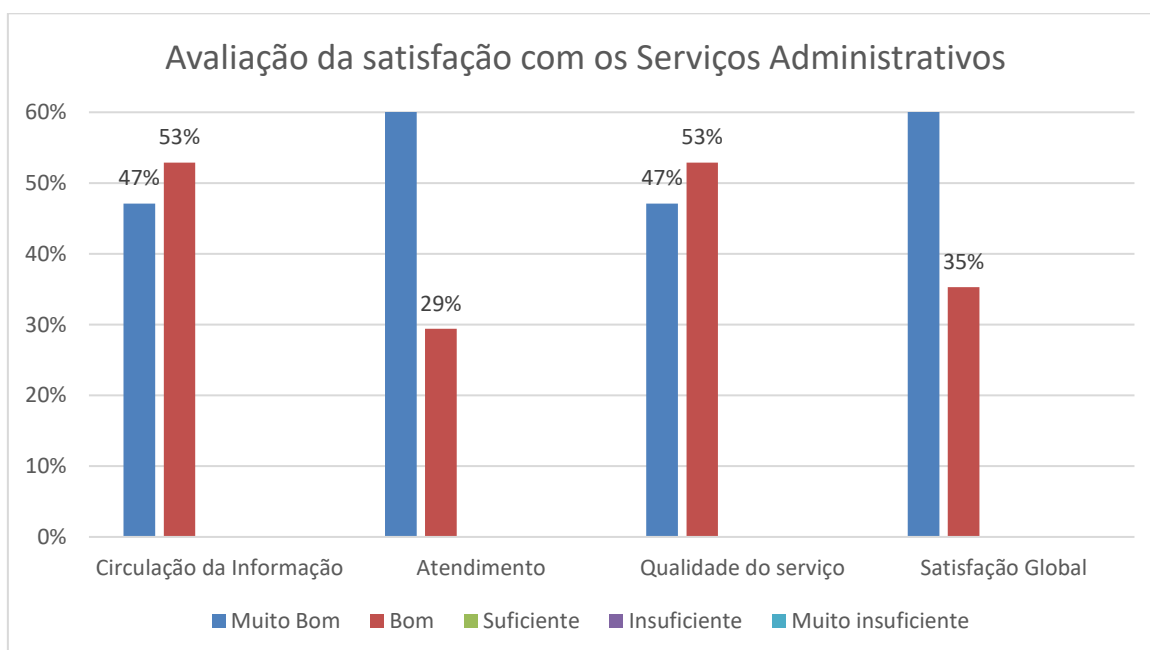


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com os Serviços Administrativos

O corpo docente avaliou globalmente de forma bastante positiva os Serviços Administrativos, visto que, 65% dos/as professores/as classificou este setor como Muito Bom e 35% como Bom.

Pontos Fortes: O atendimento prestado pelos serviços administrativos, avaliado com uma percentagem de 71% de Muito Bom e 30% de Bom.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2.4. Satisfação com os Conselhos de Turma

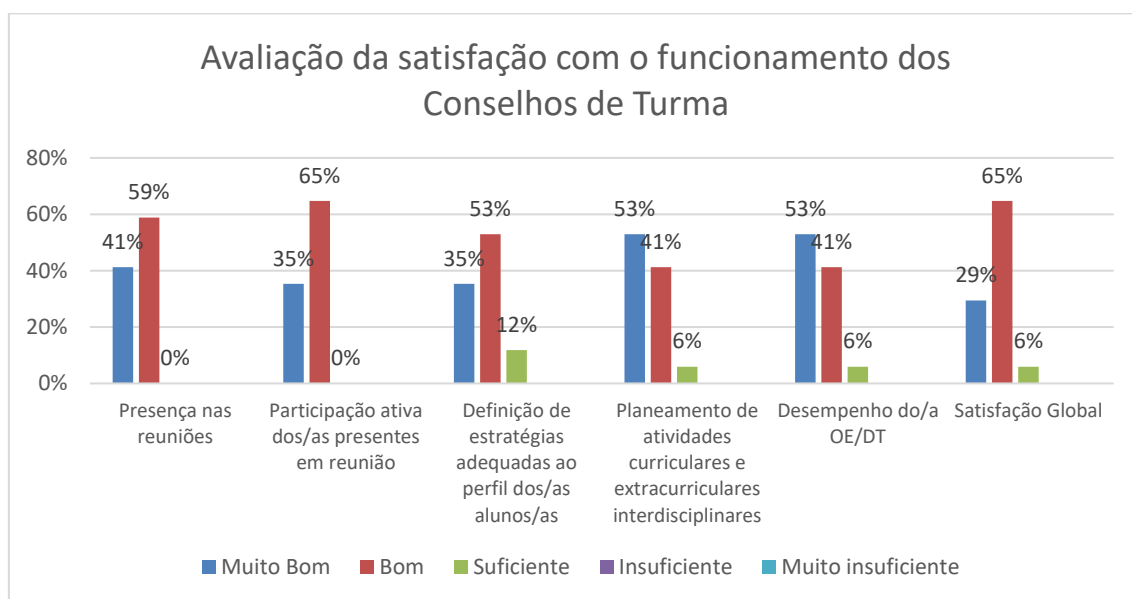


Gráfico II – Satisfação da corpo docente com os conselhos de turma

O corpo docente demonstrou satisfação com o funcionamento dos Conselhos de Turma, visto que 29% classificou como Muito Bom e 65% como Bom, o que perfaz um total de 94%.

Pontos Fortes: O bom desempenho dos OE/DT, como elementos-chave para o bom funcionamento dos Conselhos de Turma, seu contributo para o sucesso educativo.

Áreas de Melhoria: Há algum espaço para melhorar o contributo dos/as na definição de estratégias adequadas ao perfil dos/as alunos/as.

1.2.5. Satisfação com o Contexto Escolar

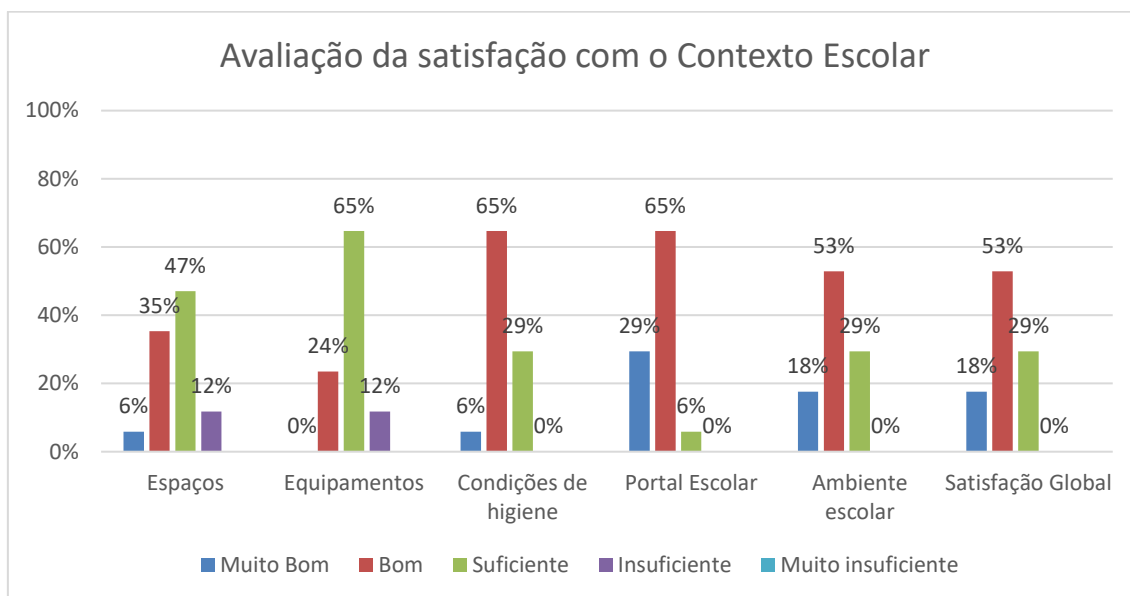


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente em contexto escolar

A maioria do corpo docente considera o Contexto Escolar Bom (53%) e Suficiente (29%). No que diz respeito ao parâmetro dos espaços e equipamentos constata-se que a avaliação predominante se enquadra no nível Suficiente, verificando-se ainda uma percentagem de avaliação insuficiente (12%).

Pontos Fortes: O Portal Escolar é o parâmetro melhor avaliado, concluindo-se que continua a ser uma ferramenta útil e fundamental para o bom desenvolvimento das atividades escolares.

Áreas de Melhoria: Os espaços e os equipamentos necessitam de uma intervenção e/ atualização.

1.3. Não Docentes

Foram recolhidos 9 inquéritos entre os/as não docentes, o que corresponde a 75% da totalidade dos/as não docentes.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

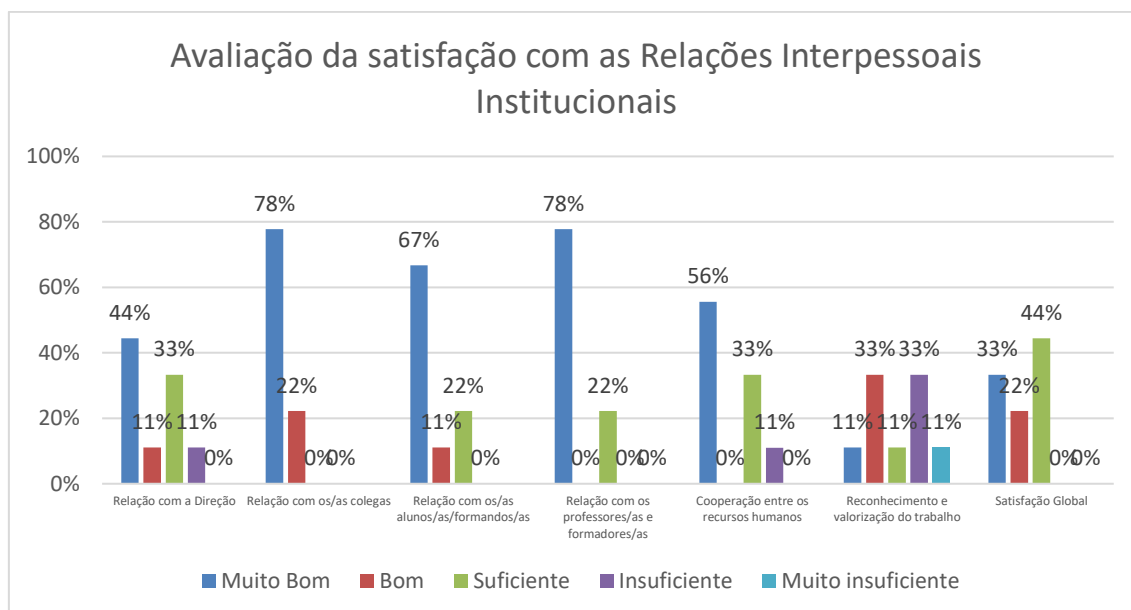


Gráfico 13 – Satisfação dos/as não docentes com as relações interpessoais institucionais

Os/as não docentes demonstram satisfação geral com as relações interpessoais institucionais, visto que 55% consideram este tópico acima do Suficiente (22% Bom e 33% Muito Bom).

De destacar que na relação com os/as colegas, todas as respostas ao inquérito apontam para o Bom (22%) e Muito Bom (78%).

Pontos Fortes: A boa relação com os/as colegas e com o corpo docente, como fatores fundamentais para o bom ambiente e bom funcionamento da instituição.

Áreas de Melhoria: Nos parâmetros de Relação com a Direção há margem para uma melhoria, uma vez que 11% classificaram como Insuficiente e no parâmetro Reconhecimento e Valorização do Trabalho verifica-se um total de 44% de Insatisfação (33% Insatisfeito e 11% Muito Insatisfeito).

1.3.2. Satisfação com a Direção - Liderança e Gestão

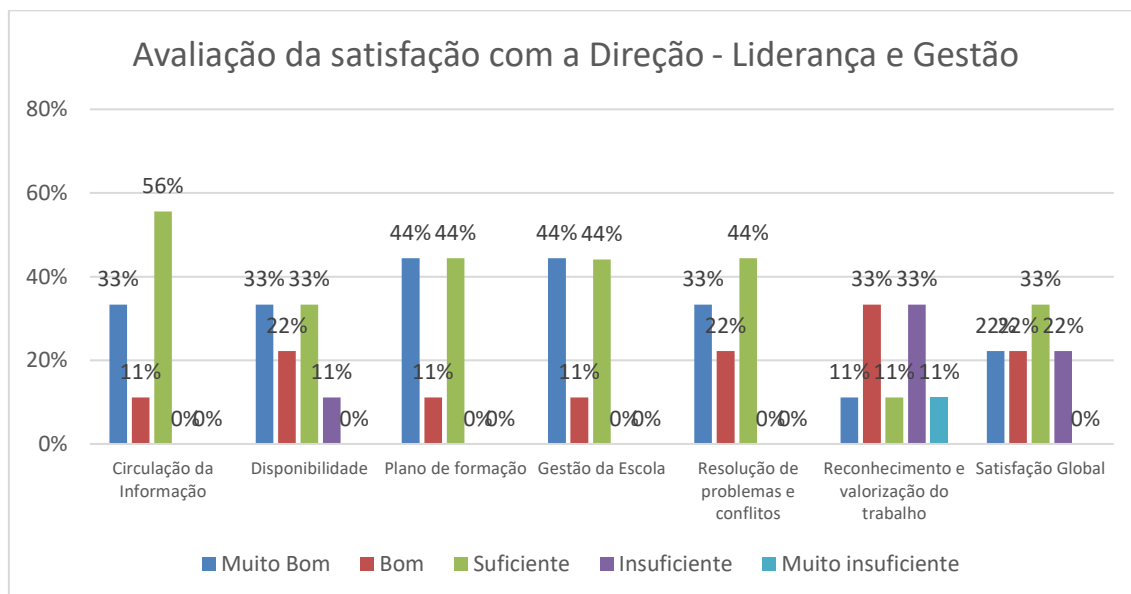


Gráfico 14 – Satisfação dos/as não docentes com a Direção - liderança e gestão

Na satisfação geral dos/as não docentes com a Liderança e Gestão da Direção, 44% dos/as inquiridos/as demonstra satisfação acima do Suficiente (22% Bom e 22% Muito Bom). No entanto, verifica-se que uma percentagem significativa dos/as não docentes considera-se globalmente insatisfeita (22%).

Na maioria das questões, a satisfação mais comum é de nível Muito Bom ou Suficiente.

Pontos Fortes: Tendo em conta que os resultados obtidos nos diferentes parâmetros são muito heterogéneos, não é possível destacar pontos fortes.

Áreas de Melhoria: O reconhecimento e valorização do trabalho dos/as não docentes, assim como, a disponibilidade da Direção deverá ser mais evidente, com vista a aumentar a motivação desses recursos humanos.

1.3.3. Satisfação com o Contexto Escolar

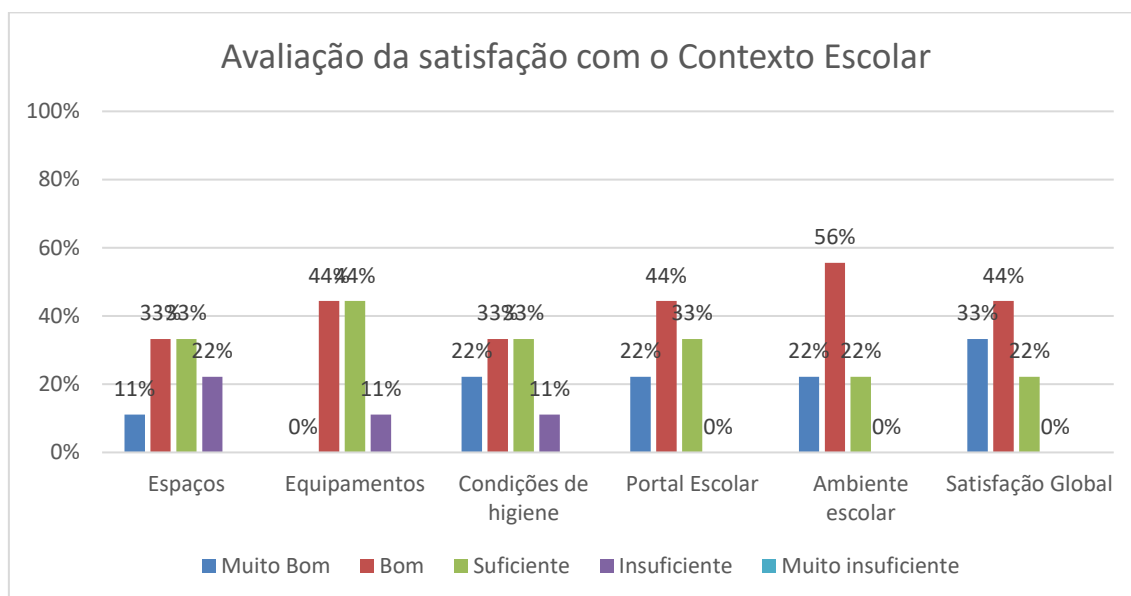


Gráfico 15 – Satisfação dos/as não docentes com o contexto escolar

Na satisfação global dos/das não docentes quanto ao contexto escolar, verifica-se a existência de uma avaliação bastante positiva, dado que 77% dos inquiridos avaliou com Muito Bom (33%) e Bom (44%).

O parâmetro dos Espaços, Equipamentos e Condições de higiene são aqueles que apresentam respostas de nível insuficiente, constituindo-se assim como uma área de melhoria.

Pontos Fortes: O Ambiente e o portal escolar são os parâmetros que apresentam melhores resultados globais, uma vez que apresentam uma percentagem de nível Muito Bom e Bom acima dos 50%. A satisfação com o portal e ambiente escolar são pontos a destacar.

Áreas de Melhoria: Quanto à melhoria dos espaços e, tendo em conta que a ampliação dos mesmos não é estruturalmente possível, propõe-se a manutenção do investimento em espaços cedidos por parceiros, que permita a realização de eventos com maior número de participantes. Propõe-se ainda a realização de um inquérito de auscultação da necessidade de equipamentos dos/as não docentes.

1.4. Orientação Educativa, Coordenação de Turma e Coordenação de Curso

Foram recolhidos 8 inquéritos de entre os/as orientadores/as educativos, coordenadores/as de turma e coordenadores/as de curso, correspondendo à totalidade dos existentes.

1.4.1. Satisfação com o Conselho Pedagógico

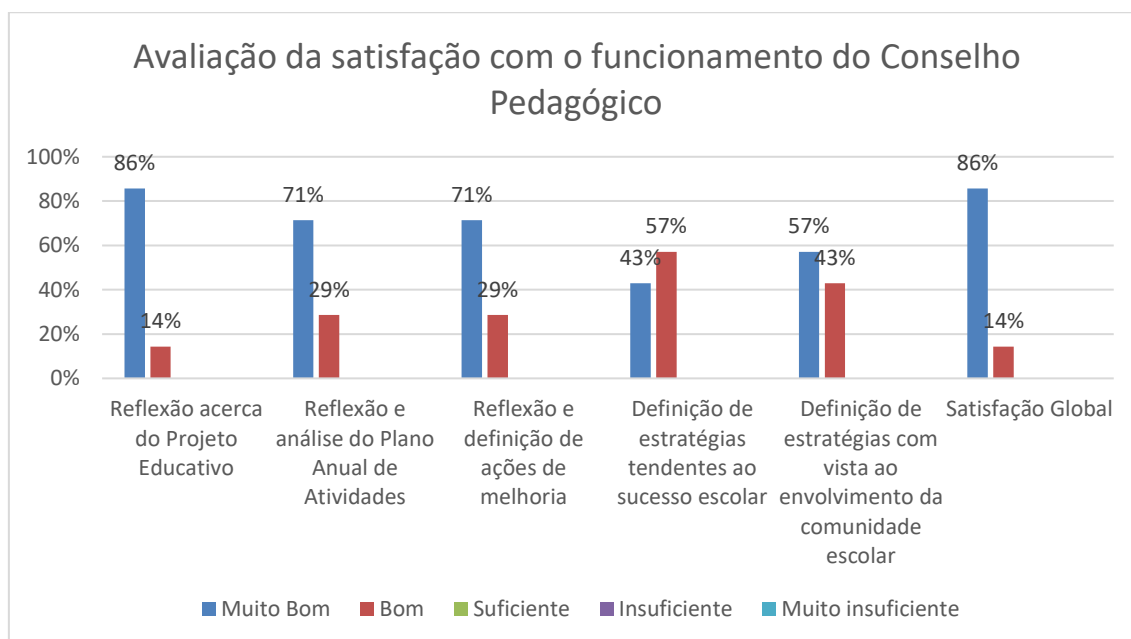


Gráfico 16 – Satisfação da orientação educativa, coordenação de turma e coordenação de curso com o funcionamento do conselho pedagógico

A satisfação global dos/as inquiridos/as com o funcionamento do Conselho Pedagógico é maioritariamente Muito Boa (86%). De salientar que, com exceção da Definição de estratégias tendentes ao sucesso escolar, todos os parâmetros foram avaliados no nível Muito Bom.

Pontos Fortes: O envolvimento de todos os elementos do Conselho Pedagógico no Projeto Educativo, no Plano Anual de Atividades, na definição de ações de melhorias e na definição de estratégias com vista ao envolvimento da comunidade escolar, mostram que o Conselho pedagógico encontra-se alinhado na definição e aplicação de estratégias que visam alcançar as metas estabelecidas.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.4.2. Satisfação com os Conselhos de Turma

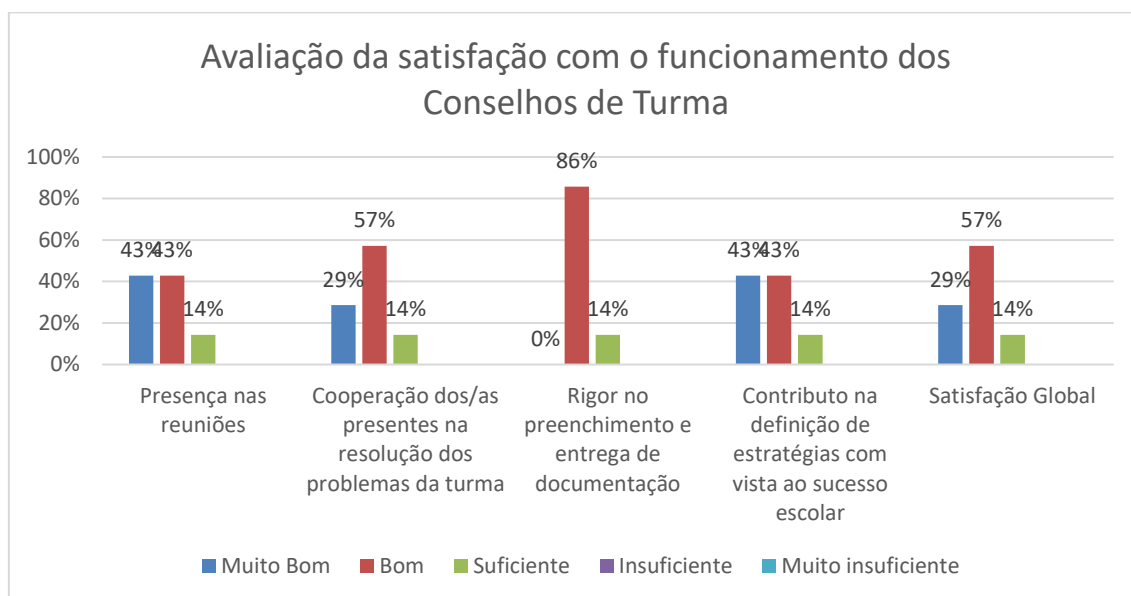


Gráfico 17 - Satisfação da orientação educativa/ coordenação de turma e coordenação de curso com os conselhos de turma

No que diz respeito à satisfação global com o funcionamento dos Conselhos de Turma, predomina a avaliação de Bom (57%), embora se registre uma percentagem significativa de Muito Bom (29%). Salienta-se ainda que todos os indicadores foram avaliados positivamente.

Pontos Fortes: Em todos os parâmetros avaliados, obteve-se uma classificação de 86%, que engloba os níveis Muito Bom e Bom. Os restantes 14% encontram-se no nível Suficiente.

Áreas de Melhoria: O rigor no preenchimento e entrega de documentação é um aspeto que deve ser melhorado, dado que é o único parâmetro que não apresenta classificação de Muito Bom.

1.5. Encarregados/as de Educação

Foram recolhidas 61 respostas ao inquérito de satisfação, o que corresponde a 48% da totalidade dos encarregados de educação.

1.5.1. Satisfação com a Direção

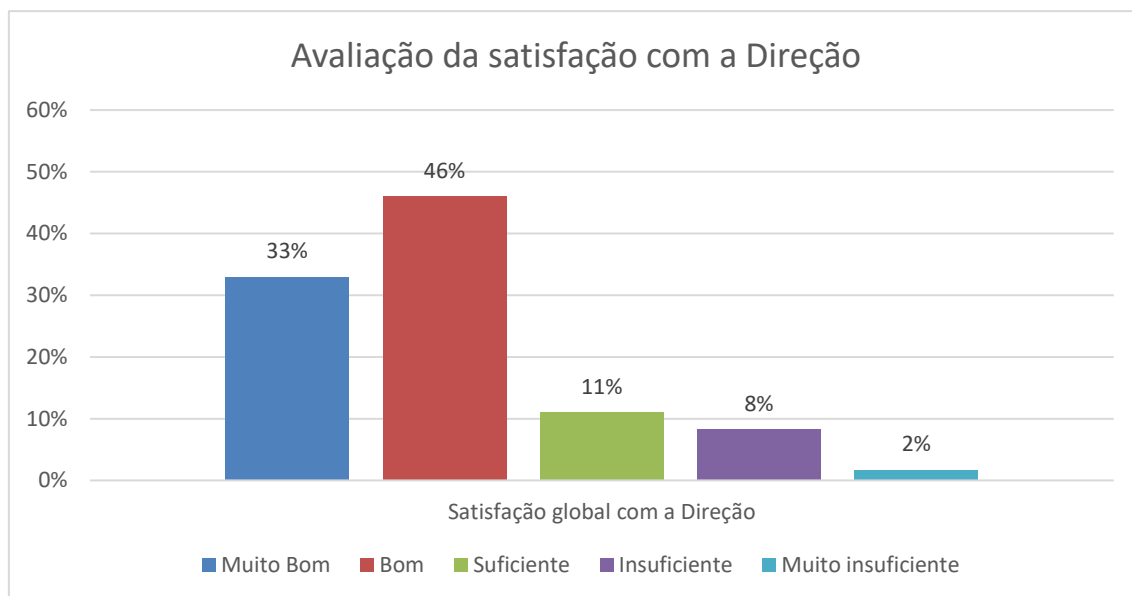


Gráfico 18 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção

Em geral, os/as encarregados/as de educação encontram-se satisfeitos/as com a Direção, sendo que 79% consideram o seu grau de satisfação como Bom (46%) ou Muito Bom (33%), existindo um valor residual de insatisfação com a Direção da escola (10%).

Pontos Fortes: O esforço da Direção em manter uma relação de proximidade com os Encarregados de educação refletiu-se na avaliação obtida.

Área de melhoria: Aumentar o envolvimento e participação dos Encarregados de Educação no preenchimento dos questionários de satisfação.

1.5.2. Satisfação com o Corpo Docente

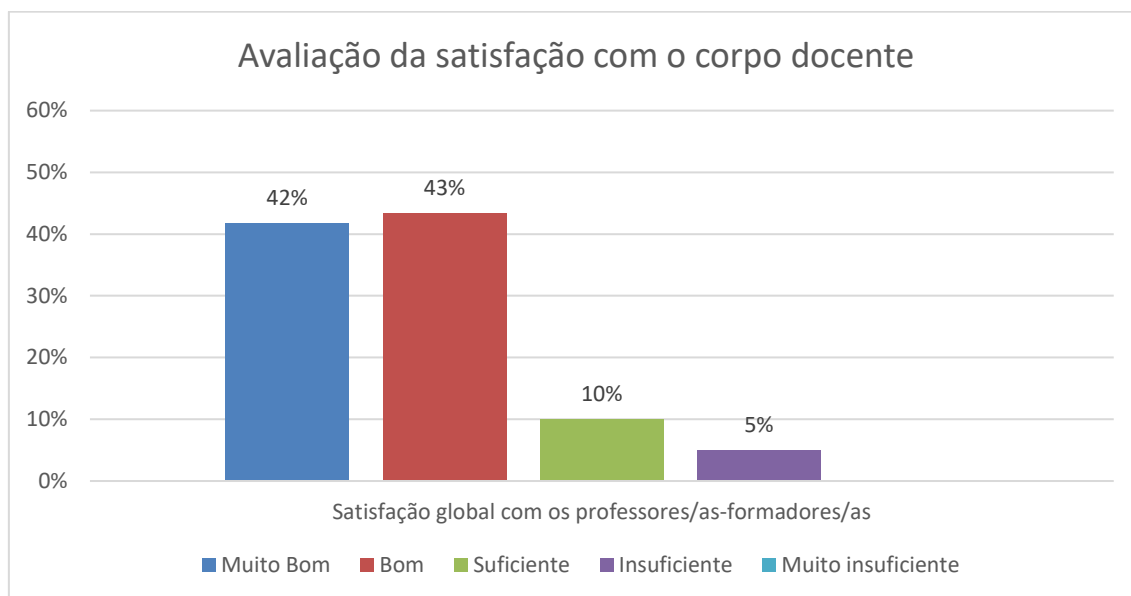


Gráfico 19 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o corpo docente

Dos/as encarregados/as de educação inquiridos/as, 85% classificam a sua satisfação como Boa (43%) e Muito Boa (42%).

Pontos Fortes: A perceção bastante positiva que os/as Encarregados/as de Educação têm quanto à competência e desempenho dos/as professores/as e formadores/as.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.5.3. Satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação

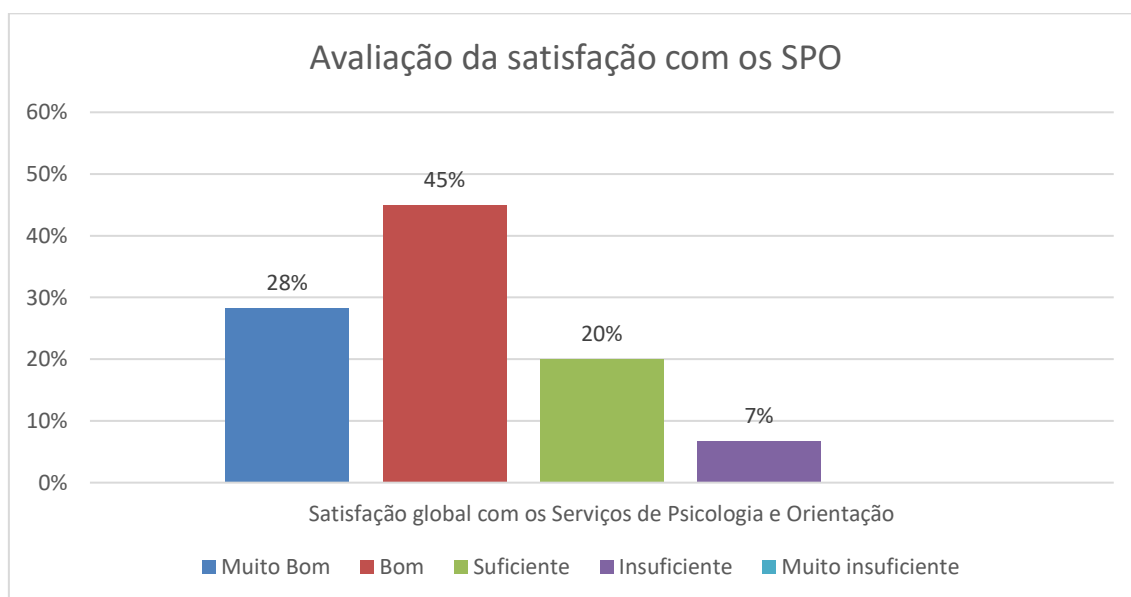


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os Serviços de Psicologia e Orientação

No global, os/as encarregados/as de educação encontram-se bastante satisfeitos com os Serviços de Psicologia e Orientação, verificando-se que 45% dos inquiridos atribuíram a classificação de Bom e 28% de Muito Bom.

Pontos Fortes: Os SPO são bem percecionados pelos/as encarregados/as de educação, o que comprova a confiança neste serviço prestado aos alunos e alunas.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.5.4. Satisfação com a Orientação Educativa/ Coordenação de Turma

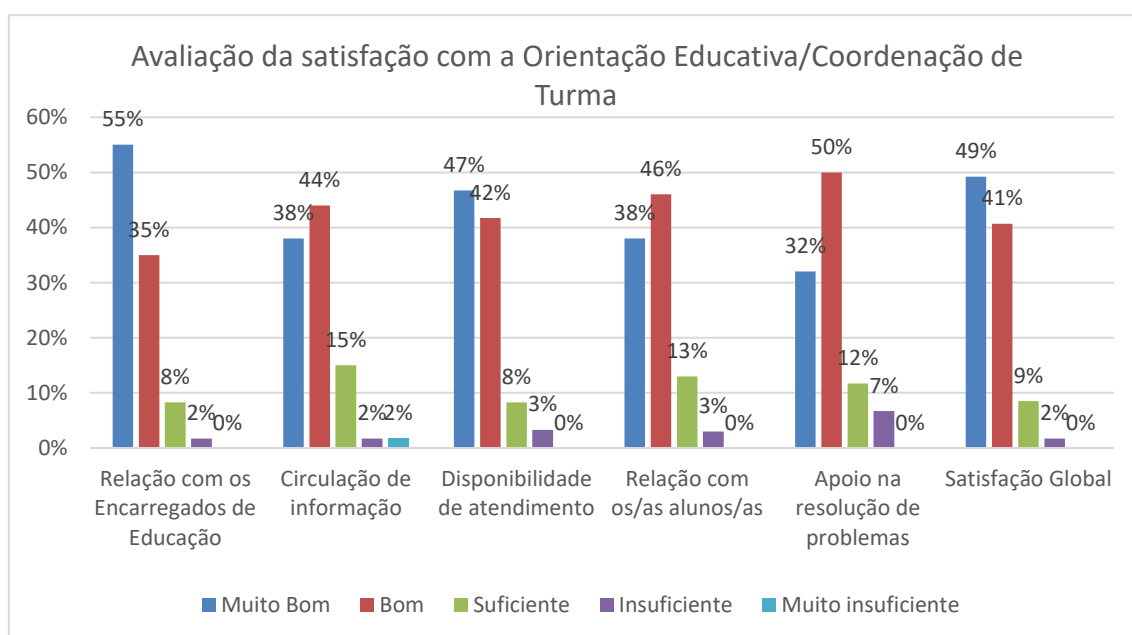


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a orientação educativa/coordenação de turma

Globalmente, os/as encarregados/as de educação demonstram satisfação com o/a responsável pela Orientação Educativa ou Coordenação de Turma, sendo que 49% considera a prestação Muito Boa e 41% considera Boa, perfazendo 90% das respostas recebidas.

Pontos Fortes: A boa relação entre os/as encarregados/as de educação e os/as responsáveis pela Orientação Educativa e Coordenação de Turma, que são a principal via de comunicação entre a escola e a vida familiar dos/as discentes.

Áreas de Melhoria: Não a referir.

1.5.5. Serviços Administrativos

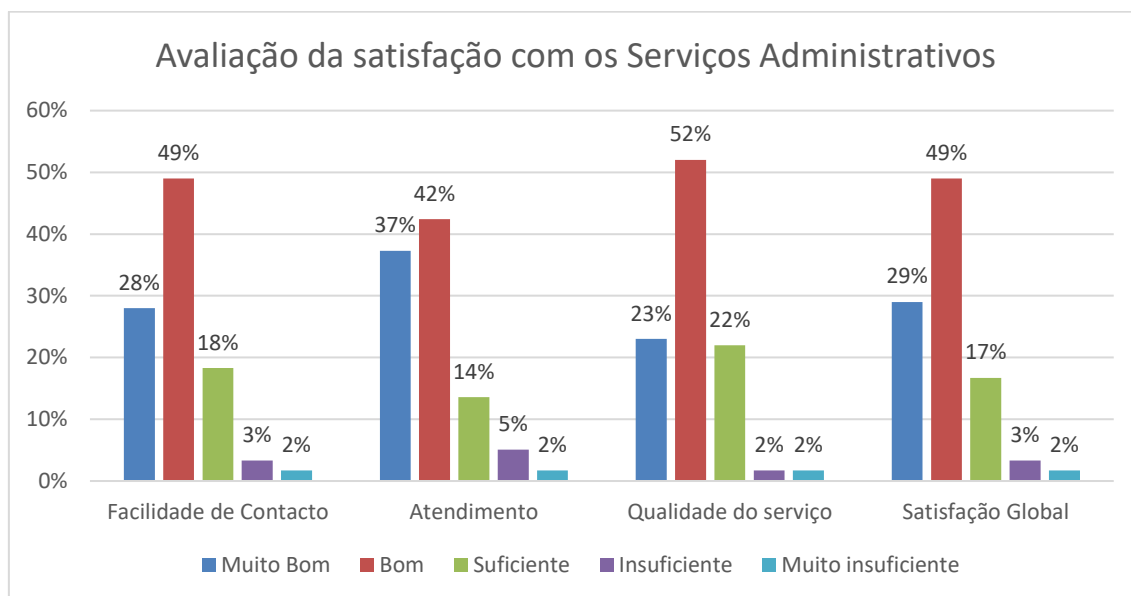


Gráfico 22 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

Os/as encarregados/as de educação classificam o desempenho dos Serviços Administrativos com nível Bom (49%) e Muito Bom (29%), totalizando 78% das respostas nestes dois níveis.

Pontos Fortes: O atendimento, a qualidade do serviço e a facilidade de contacto são parâmetros que foram muito bem avaliados.

Áreas de Melhoria: Atendendo a que existe uma percentagem, embora, pouco significativa de insatisfação por parte dos/as Encarregados/as de Educação, recomenda-se que a Escola continue a investir na formação dos seus recursos humanos, com vista a melhoria contínua do serviço prestado.

1.5.6. Satisfação com o Contexto Escolar

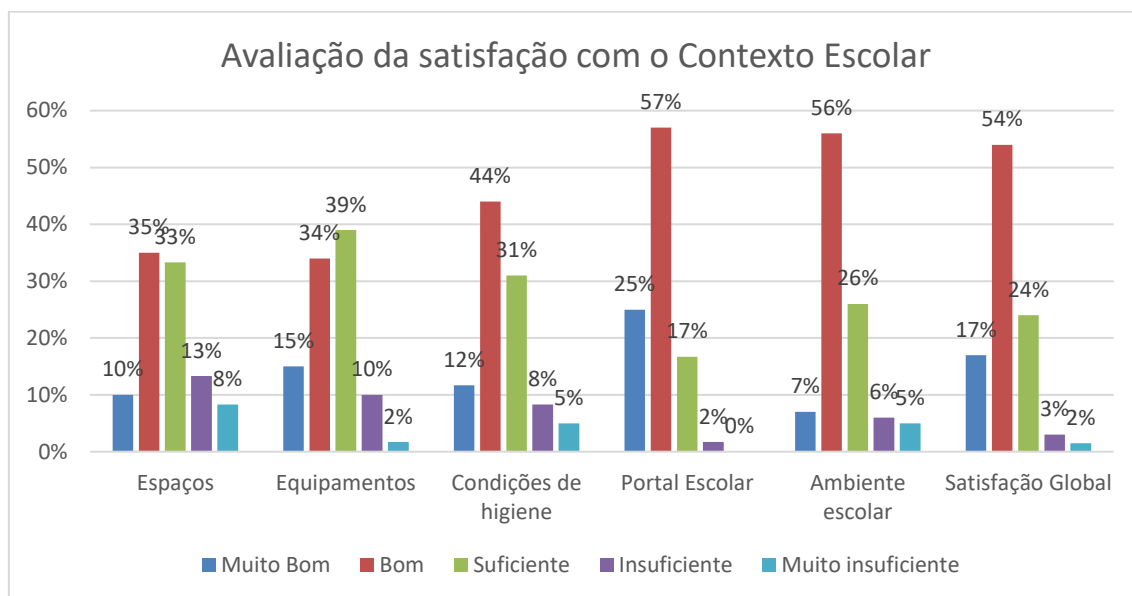


Gráfico 23 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto de escolar

A satisfação global dos/as encarregados/as de educação é positiva, sendo que 54% destes classifica-a como Boa e 17% como Muito Boa, perfazendo um total de 71% de satisfação.

Verifica-se ainda que em todos os parâmetros avaliados existe alguma insatisfação por parte dos/as Encarregados/as de Educação, embora o indicador que apresenta um resultado mais expressivo seja o dos Espaços, em que se verifica um total de 21% de insatisfação.

Pontos Fortes: O portal escolar é uma ferramenta bem avaliada por parte dos Encarregados de Educação, pois permite uma monitorização das faltas e aproveitamento dos/as Educandos/as.

Áreas de Melhoria: Verifica-se que em todos os parâmetros há espaço para melhoria, pelo que se sugere que se tracem ações de melhoria que possam ir de encontro à melhoria dos espaços, dos equipamentos, das condições de higiene, do portal escolar e do próprio ambiente escolar.

1.6. Entidades acolhedoras da FCT

Foram recolhidos dados entre as entidades acolhedoras de Formação em Contexto de Trabalho acerca da sua satisfação com os/as discentes. Estes dados foram recolhidos após a conclusão da Formação em Contexto de trabalho e foram avaliados 83 discentes, das duas tipologias de cursos.

1.6.1. Satisfação com o Desempenho dos discentes

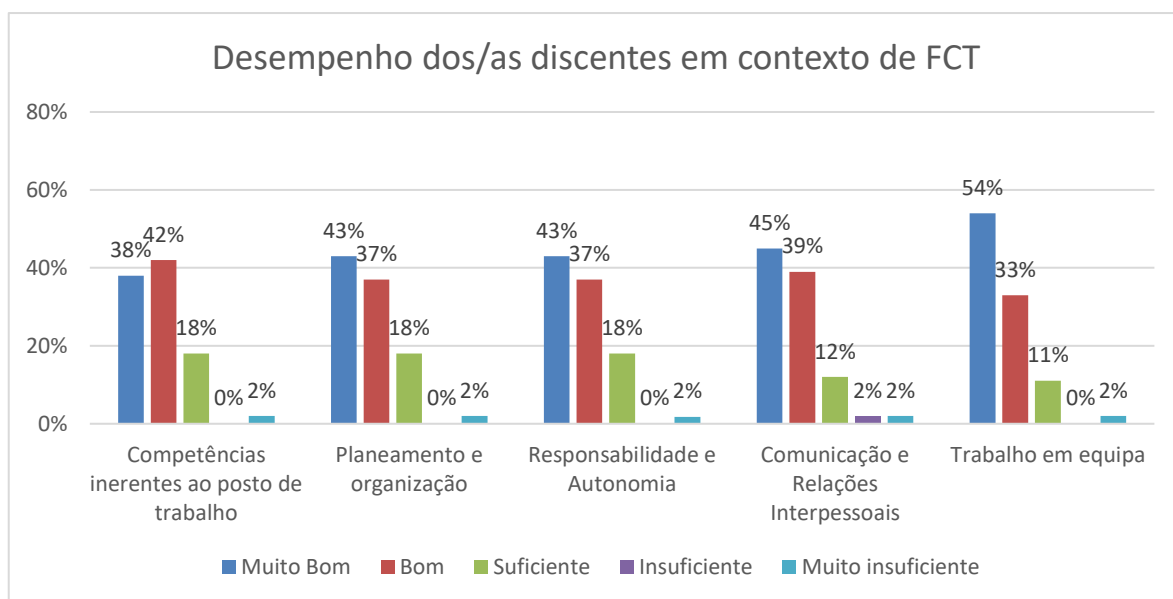


Gráfico 24 – Satisfação dos/as tutores/as de FCT com o desempenho dos/as discentes

Analisando o desempenho dos/as discentes em contexto de FCT, os/as tutores/as avaliam-nos/as muito positivamente, sendo que em todos os indicadores, pelo menos, 80% das avaliações foram de Bom ou Muito Bom.

Pontos Fortes: A satisfação dos/as tutores/as em relação aos/as formandos/as demonstra a qualidade do trabalho desenvolvido com estes/as, com particular destaque no trabalho em equipa e na comunicação e Relações Interpessoais.

Áreas de Melhoria: Nenhuma área assume grande destaque, pelo que se recomenda continuar a contar com o feedback destas entidades com vista a introdução de melhorias contínuas na formação em sala de aula e que depois se refletirão no contexto real.

1.7. Empregadores/as

A avaliação do grau de satisfação dos empregadores foi efetuada para dois ciclos de formação, correspondendo o 1.º ciclo a 2018/2021 e o 2.º ciclo a 2019/2022. Do 1.º ciclo foram recolhidas 7 respostas de empregadores/as às questões colocadas pelo Observatório da colocação dos/as diplomados/as no mercado de trabalho e do 2.º ciclo foi recolhida a resposta de 1 empregador/a, de acordo com a planificação estabelecida no planeamento interno de acompanhamento EQAVET.

1.7.1. Satisfação com o Desempenho dos/as diplomados/as

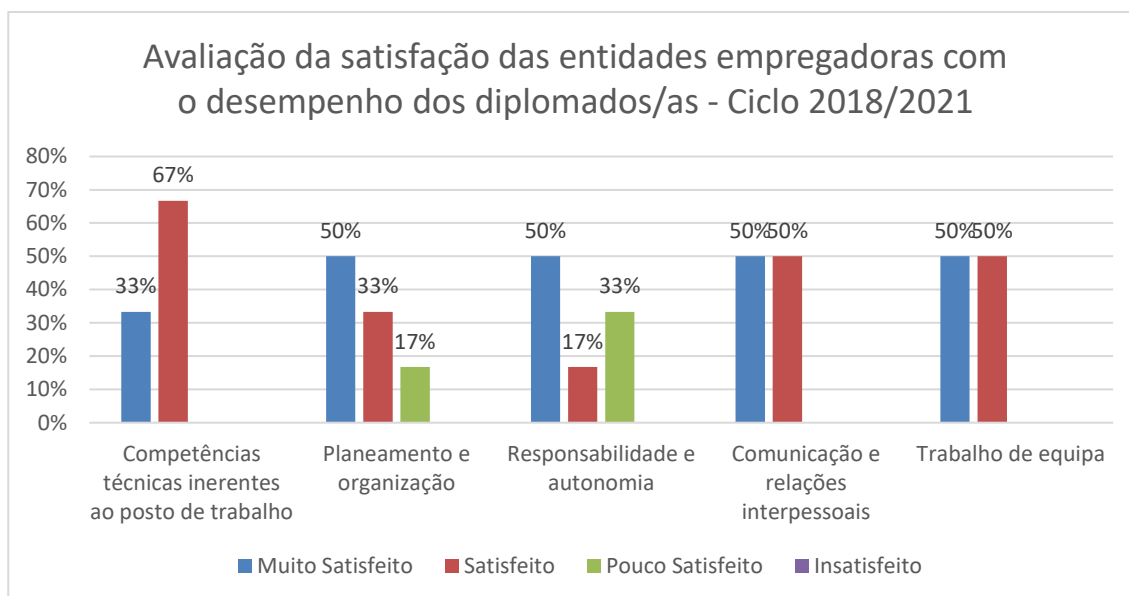
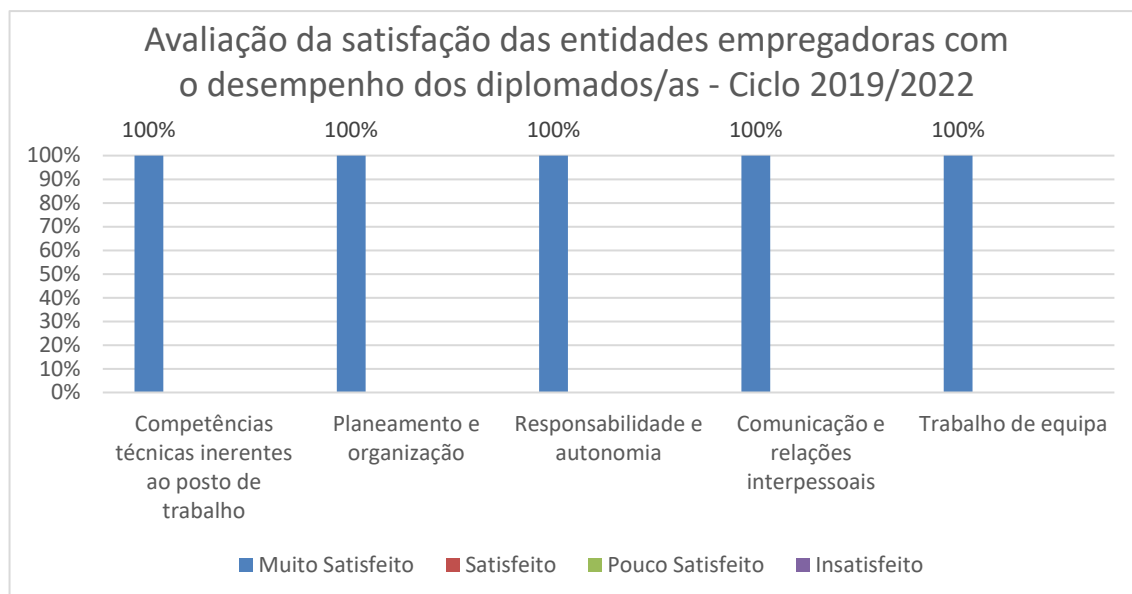


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

Em todos os indicadores, os/as empregadores/as encontram-se satisfeitos/as com o desempenho dos/as diplomados/as, em especial no que diz respeito às competências inerentes ao posto de trabalho, planeamento e organização, comunicação e relações interpessoais e trabalho de equipa, cujos resultados apresentam uma satisfação acima dos 83%.

Pontos Fortes: A satisfação dos/as empregadores/as com os/as alunos/as diplomados/as é um forte indicador de que os/as discentes saem do seu percurso escolar com as condições necessárias para iniciarem a sua vida profissional.

Áreas de Melhoria: O número de respostas de empregadores/as em relação ao número de diplomados/as a trabalhar. Esta continua a ser uma área de melhoria a sinalizar, muito embora, o sigilo profissional seja o argumento utilizado pelos/as empregadores/as para não responderem ao questionário o que é um motivo incontornável. Acresce ainda o facto de, no caso de os/as diplomados/as se estabelecerem por conta própria, a figura de empregador não existir.



No que se refere ao ciclo 2019/2022, verifica-se que os/as empregadores/as se encontram muito satisfeitos/as com o desempenho dos/as diplomados/as, pois todos os indicadores foram avaliados com Muito Satisfeito.

Pontos Fortes: A satisfação dos/as empregadores/as com os/as alunos/as diplomados/as é um forte indicador de que os/as discentes saem do seu percurso escolar com as condições necessárias para iniciarem a sua vida profissional.

Áreas de Melhoria: Não Aplicável.

1.8. Satisfação Global

1.8.1. Stakeholders Internos e Externos

Nos gráficos abaixo, é possível constatar a satisfação global dos stakeholders internos e externos da Escola, nomeadamente, discentes, corpo docente, não docentes, orientadores/as educativos e coordenadores/as de curso e de turma, encarregados/as de educação, entidades acolhedoras de FCT e empregadores/as. De salientar que o resultado dos/as empregadores/as é apresentado em gráfico autónomo, visto que a escala utilizada é diferente, considerando, apenas, quatro níveis de satisfação.

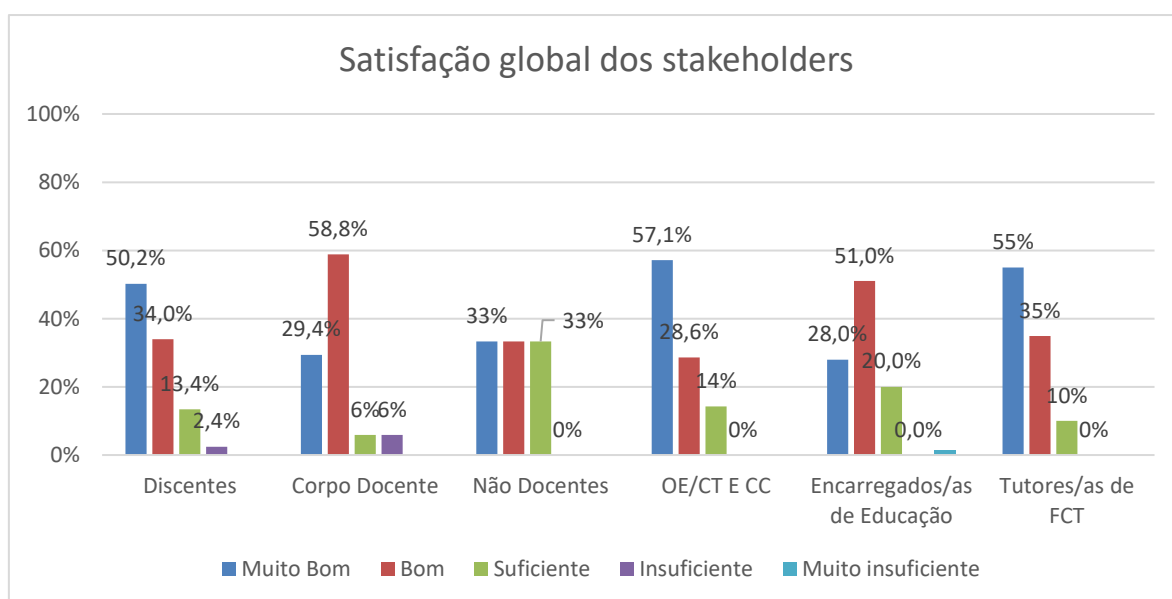


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders

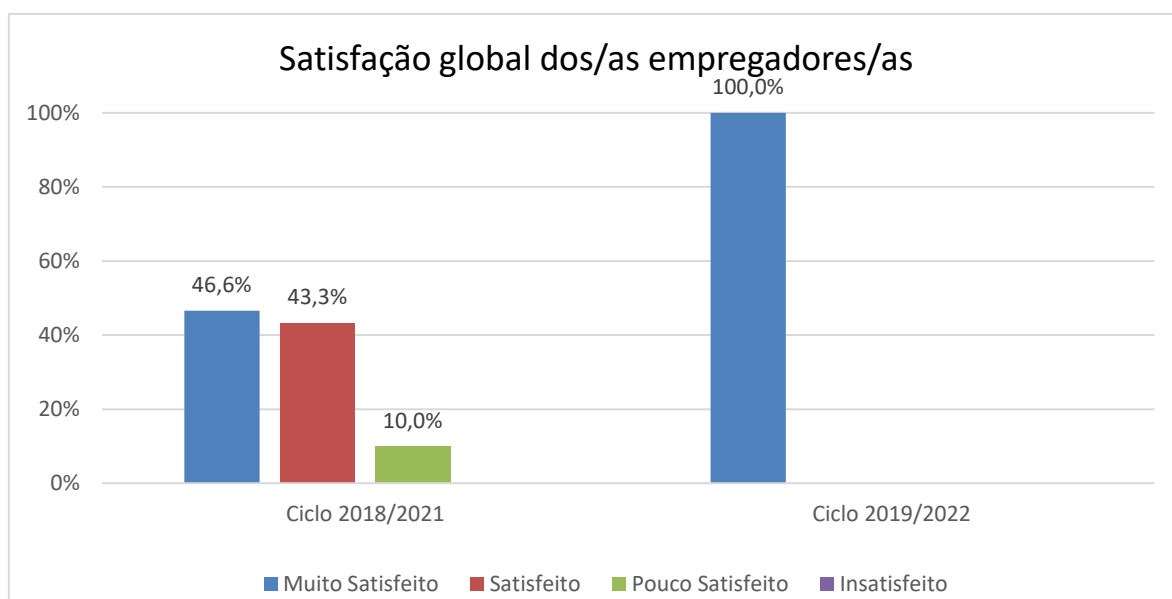


Gráfico 27 – Satisfação global dos stakeholders – empregadores/as

Analisando os gráficos, é possível concluir que os stakeholders registam níveis de satisfação bastante satisfatórios (Muito Bom e Bom) atendendo às percentagens obtidas, nomeadamente, os/as tutores/as de FCT, com 90%, os/as docentes, com 88%, os/as OE/CT e CC, com 85%, os/as discentes, com 84% e os/as não docentes com 66%.

Tanto discentes, como docentes e encarregados/as de educação mostraram uma ténue insatisfação, uma vez que 2,4% dos discentes, 6% dos/as docentes e 1% dos/as encarregados/as de educação classificaram com Insuficiente ou Muito Insuficiente a sua avaliação global.

Relativamente à satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as, no que se refere ao ciclo 2018/2021, os resultados obtidos foram maioritariamente satisfatórios, uma vez que 89,9% dos/as empregadores/as avaliaram a sua satisfação com Muito Bom e Bom, na sua totalidade.

No que concerne ao ciclo 2019/2022, a satisfação global dos/as empregadores/as é de 100%, o que demonstra que os/as alunos/as se encontram bem preparados quando ingressam no mercado de trabalho.

Os resultados obtidos quanto ao grau de satisfação global dos stakeholders, tanto internos como externos, levam-nos a crer que todos os esforços encetados por parte da Escola e de todos/as os/ as intervenientes em prestar um serviço de qualidade está a refletir-se no grau de satisfação dos/as inquiridos/as.

1.8.2. Análise Comparativa

1.8.2.1. Discentes

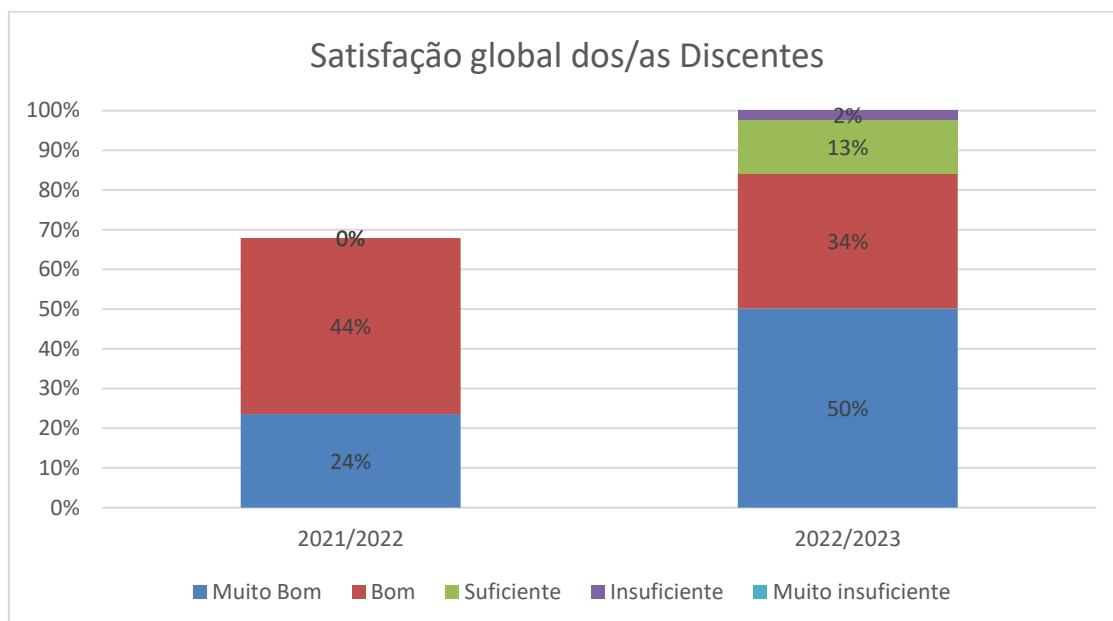


Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

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

No ano letivo 2022/2023, verifica-se que o grau de satisfação global dos/as discentes é bastante satisfatório, dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 84%, sendo 50% Muito Bom e 34% de Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve uma evolução bastante positiva dos resultados, tendo sido, respetivamente, de 67,9% e de 84% de avaliações de Bom e Muito Bom.

Estes resultados são considerados bons e demonstram uma melhoria contínua da escola, no que respeita à satisfação dos/as discentes.

1.8.2.2. Docentes

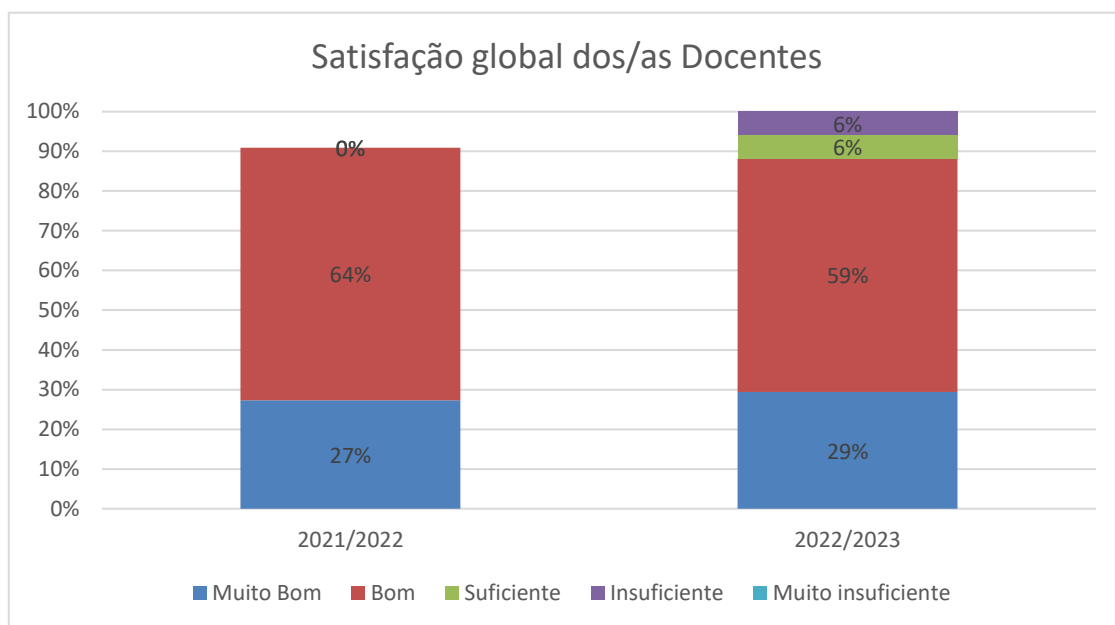


Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes

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

No ano letivo 2022/2023, verifica-se que os resultados obtidos quanto à satisfação dos/as docentes é bastante satisfatório dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 88%, sendo 29% Muito Bom e 59% de Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve uma proximidade nos resultados obtidos, tendo sido, respetivamente, de 91,0% e de 88% de avaliações de bom e muito bom. No entanto, neste último ano letivo, verifica-se a existência de uma percentagem de insatisfação, embora pouco significativa, de 12%.

Estes resultados são considerados muito bons, pelo que constituem uma motivação para continuar a apostar no rigor e na qualidade do serviço prestado.

1.8.2.3. Não docentes

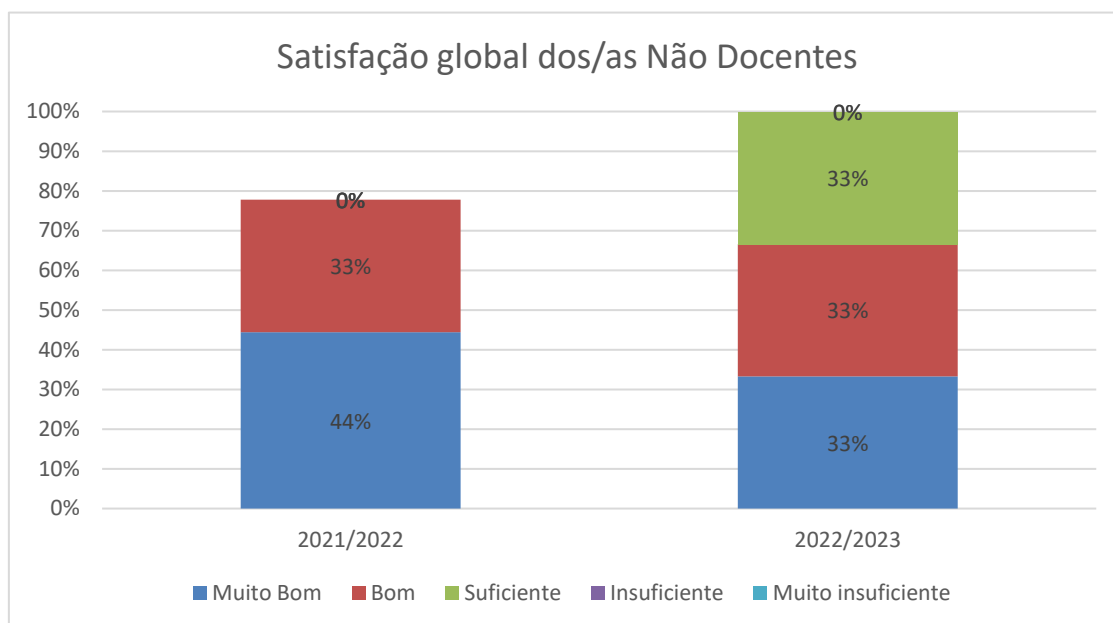


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

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

No ano letivo 2022/2023, verifica-se que o grau de satisfação se encontra distribuído de forma equitativa por três níveis de avaliação muito bom, bom e insuficiente.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, contata-se que houve uma ligeira regressão quanto à satisfação dos/as não docentes, tendo sido, respetivamente, de 77% e de 66% de avaliações de Bom e Muito Bom. De salientar que a percentagem de nível suficiente é de 33%, sendo um resultado bastante expressivo.

Estes resultados são considerados satisfatórios e demonstram a necessidade de continuar a apostar na melhoria contínua da Escola e na implementação de ações de melhoria.

1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

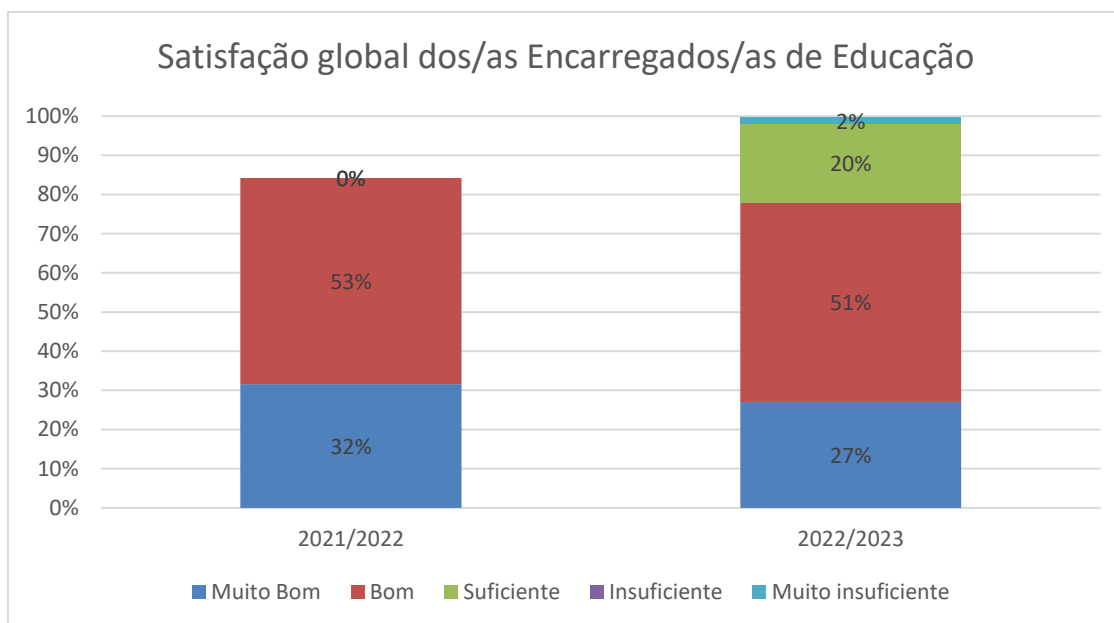


Gráfico 31 - Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

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

No ano letivo de 2022/2023 verifica-se que os resultados obtidos quanto à satisfação dos/as Encarregados de Educação é satisfatório dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 78%, sendo 27% Muito Bom e 51% de Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve uma regressão, embora ligeira nos resultados apurados, tendo sido, respetivamente, de 85% e de 78% de avaliações de bom e muito bom. Verifica-se ainda que neste ano letivo se registam níveis de avaliação abaixo do bom.

Estes valores apurados são considerados bons, evidenciando a satisfação dos/as encarregados/as de educação e comprovando a necessidade de continuar a prestar um serviço de qualidade e em melhoria contínua.

1.8.2.5. Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso

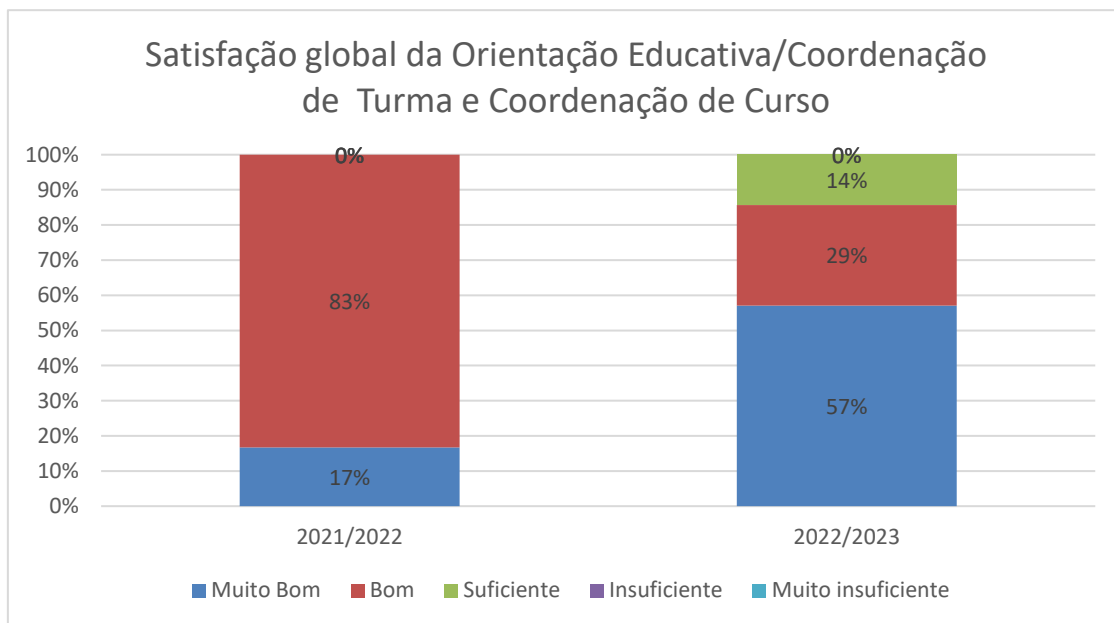


Gráfico 32 – Evolução de satisfação global da Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso

No ano letivo de 2021/2022, foram atualizados os questionários de avaliação da satisfação, pelo que o resultado apresentado se reporta aos parâmetros de avaliação global do funcionamento dos conselhos de turma e do funcionamento do conselho pedagógico, introduzidos neste ano.

No ano letivo 2023/2024, foi efetuada uma nova atualização, pelo que os resultados da satisfação da Orientação Educativa/ Coordenação de Turma e Coordenação de Curso foram obtidos através da aplicação de um inquérito de satisfação que contempla uma questão sobre a Satisfação global.

No ano letivo 2022/2023, constata-se que os resultados obtidos quanto à satisfação da Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso são bastante satisfatórios dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 86%, sendo 57% Muito Bom e 29% de Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que houve uma evolução positiva quanto à percentagem de Nível Muito Bom, que subiu de 17% para 57%. No entanto, de uma forma global, a percentagem de nível Muito Bom e Bom sofreu um

ligeiro decréscimo, tendo em conta que no ano letivo de 2021/2022, fez o total de 100% e neste ano letivo 86%.

Estes valores apurados são considerados bons, evidenciando a satisfação destas estruturas pedagógicas com a qualidade do serviço prestado.

1.8.2.6. Tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho

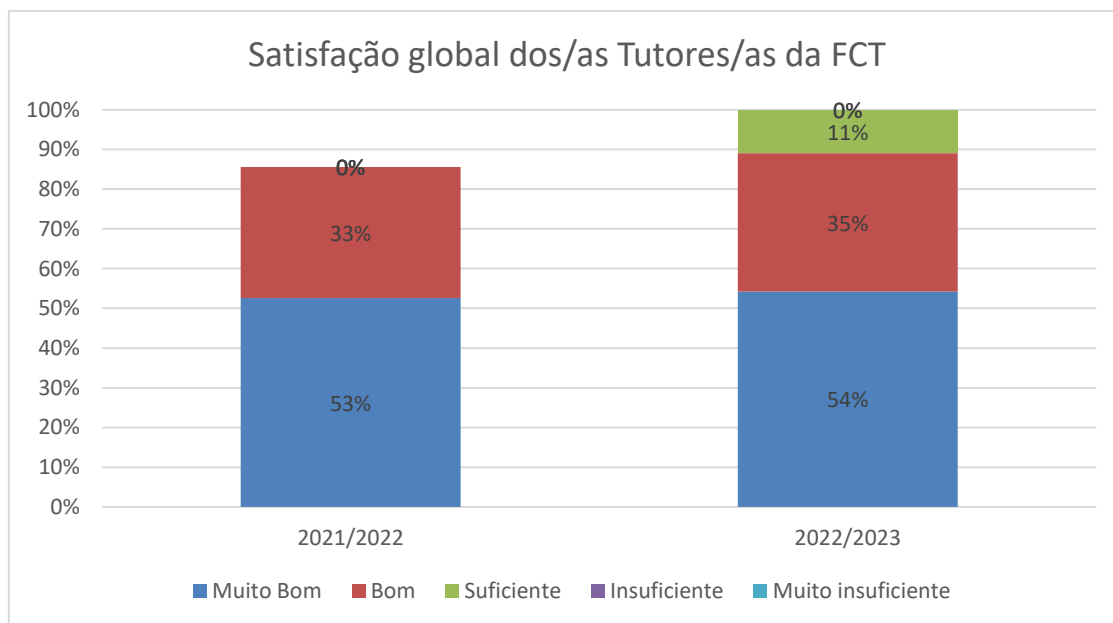


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as tutores/as da FCT

Os resultados do ano letivo de 2021/2022 reportam-se: por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as tutores/as de FCT relativamente a todos os parâmetros que avaliaram sobre o desempenho dos/as alunos/as na FCT; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

Os resultados do ano letivo 2022/2023 são obtidos através da aplicação de um inquérito de satisfação que questiona os/as tutores/as de FCT relativamente à Satisfação global da entidade acolhedora da Formação em Contexto de Trabalho.

No ano letivo de 2022/2023, constata-se que o grau de satisfação dos/as tutores é bastante satisfatório, dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 89%, sendo 54% de Muito Bom e 35% de Bom. Verifica-se ainda que não existe insatisfação por parte dos/as tutores/as de FCT.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e de 2022/2023, constata-se que os resultados obtidos são muito semelhantes, dado que as avaliações nos níveis Bom e Muito Bom foram, respetivamente, de 86% e 89%. Embora se verifique que 11% dos/as tutores/as avaliaram com nível Suficiente, esta percentagem não é significativa face à restante avaliação.

Estes valores apurados são considerados bons e um incentivo à manutenção de uma melhoria contínua da formação ministrada em sala de aula, bem como, à manutenção de laços estreitos com os representantes do mercado de trabalho.

1.8.2.7. Empregadores/as

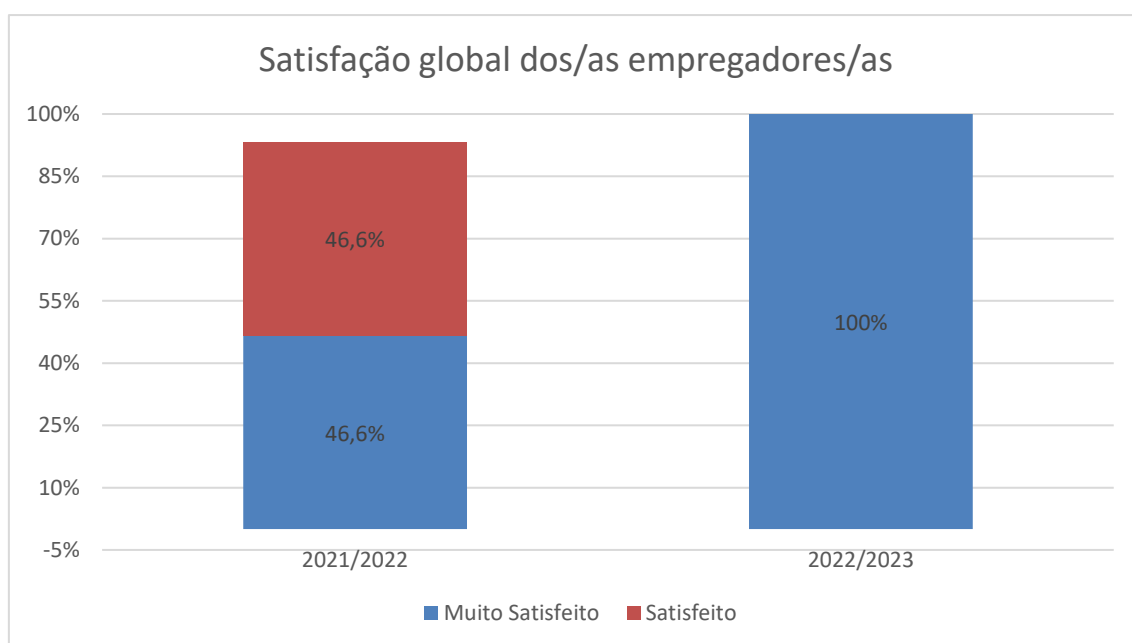


Gráfico 34 – Evolução da satisfação dos/as empregadores/as

Os resultados do ano letivo de 2021/2022 reportam-se, por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as empregadores/as relativamente a todos os parâmetros que avaliaram sobre o desempenho dos/as diplomados/as; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de Satisfeito e Muito Satisfeito, visto que a escala compreende quatro níveis.

Os resultados do ano letivo 2022/2023 correspondem aos resultados obtidos na satisfação global dos/as empregadores/as no ciclo 2019/2022. À semelhança do ano letivo 2021/2022, o

gráfico contempla apenas as avaliações de Satisfeito e Muito Satisfeito, visto que a escala compreende quatro níveis.

No que diz respeito aos resultados do ano letivo 2022/2023, constata-se que os mesmos são muito satisfatórios, dado que 100% dos inquiridos encontram-se Muito Satisfeitos.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2021/2022 e 2022/2023 constata-se que os resultados globais tiveram uma evolução positiva, tendo em conta que as avaliações de Nível Muito Bom e Bom são de 92% no ano letivo 2021/2022 e de 100% no ano letivo 2022/2023.

Os valores obtidos são considerados muito bons e evidenciam a satisfação dos/as empregadores/as quanto ao desempenho dos/as diplomados/as e a necessidade de continuar a apostar, não só, na melhoria contínua da formação ministrada em sala de aula, mas também na manutenção de laços estreitos com os representantes do mercado de trabalho.

Considerações / Recomendações

Stakeholder	Áreas de melhoria	Ações de melhoria
Discentes/ Docentes e Encarregados/as de Educação	Contexto escolar: espaços, equipamentos e condições de higiene.	Continuar a implementar ações de reforço da sensibilização da comunidade escolar, para a manutenção da higiene e limpeza dos espaços escolares. Manter o reforçar junto dos técnicos a necessidade de fazer manutenção programada dos equipamentos. Manter o registo de anomalias e instituir reporte em dias alternados.
Discentes	Empenho e disponibilidade, relação com os/as alunos/as e gestão de problemas e conflitos por parte dos SPO.	Contratação de uma nova profissional desta área ou aumento da disponibilidade da profissional já contratada. Manter a implementação ações junto das turmas e/ou alunos/as com vista à melhoria do relacionamento interpessoal e à promoção da tolerância e da integração.
Corpo Docente	Conselhos de turma: definição de estratégias adequadas ao perfil dos/as alunos/as.	Maior envolvimento e comparência dos SPO nas reuniões, com vista à adequação de estratégias que têm em conta as reais dificuldades dos/as discentes, principalmente nas turmas em que se verifica um número elevado de alunos/as com medidas de suporte à aprendizagem.
Não Docentes	Direção – liderança e motivação, reconhecimento e valorização do trabalho.	Propor a realização de reuniões mensais entre representante dos não docentes e Direção, com vista à apresentação dos trabalhos realizados e recolha de feedback. Manter a recolha de sugestões de melhoria dos não docentes. Reforçar a necessidade de utilização da caixa de sugestões por parte de todos os stakeholders.
Não Docentes	Contexto escolar: espaços (para eventos com maior número de participantes).	Continuar a usufruir das parcerias estabelecidas para cedência de espaços onde possam ser realizadas atividades para um número de participantes mais elevado.

Orientação Educativa/ Coordenação de Turma / Coordenação de Curso	Conselhos de Turma: Funcionamento dos Conselhos de Turma	Sensibilizar os/as docentes para um maior rigor no preenchimento e entrega da documentação. Dedicar mais tempo das reuniões ao preenchimento de documentação.
Encarregados/as de Educação	Serviços Administrativos	Continuar a proporcionar formação aos recursos humanos, com vista à melhoria contínua do serviço prestado pelos serviços administrativos.
Empregadores/as	Desempenho dos/as diplomados/as	Continuar a sensibilizar as entidades empregadoras para a importância do fornecimento dos dados solicitados.