

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

Ano letivo - 2023/2024

Espinho, 22 de julho de 2024

Índice

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	23
1.5.4. Satisfação com a Orientação Educativa/ Coordenação de Turma	24
1.5.5. Serviços Administrativos	25
1.5.6. Satisfação com o Contexto Escolar	26
1.6. Entidades acolhedoras da FCT	27
1.6.1. Satisfação com o Desempenho dos discentes	27
1.7. Empregadores/as.....	28
1.7.1. Satisfação com o Desempenho dos/as diplomados/as	28
1.8. Satisfação Global.....	30
1.8.1. Stakeholders Internos e Externos.....	30
1.8.2. Análise Comparativa	32
1.8.2.1. Discentes	32

1.8.2.2. Docentes.....	33
1.8.2.3. Não docentes	34
1.8.2.4. Encarregados/as de Educação	35
1.8.2.5. Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso	36
1.8.2.6. Tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho	37
1.8.2.7. Empregadores/as	38
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, 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 80,6 % da totalidade dos/as alunos/as.

1.1.1. Satisfação com o Corpo Docente

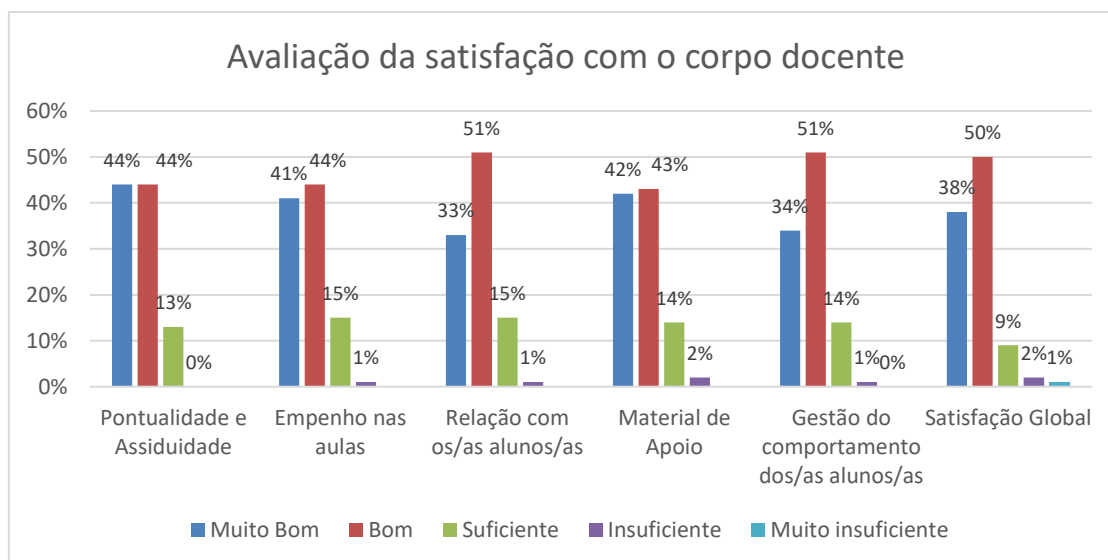


Gráfico I – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

No que diz respeito à satisfação dos/as discentes com o corpo docente, o panorama afigura-se bastante positivo, já que 88% dos/as alunos/as classificam a sua satisfação nos níveis mais elevados, nível Bom (50%) e nível Muito Bom (38%). Segue-se 9% que avaliam com suficiente, havendo apenas 2% de alunos/as que se encontram insatisfeitos e 1% que se encontra muito insatisfeito com o corpo docente.

Pontos fortes: O empenho dos/as docentes nas aulas, a boa relação estabelecida entre professores/as e alunos/as, bem como, o material de apoio fornecido pelos/as professores/as.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.1.2. Satisfação com a Orientação Educativa ou Coordenação de Turma

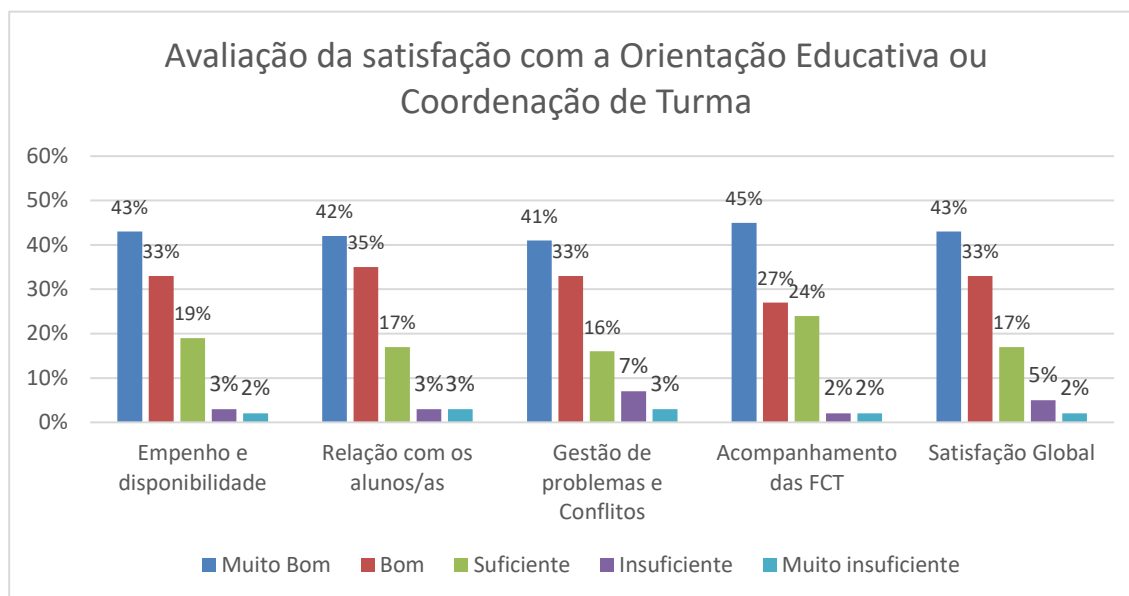


Gráfico 2 - Satisfação dos/as discentes com a Orientação Educativa ou Coordenação de Turma

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 43% de alunos/as que classificam a sua satisfação como Muito Boa e os 33% que classificam como Boa, o que perfaz um total de 76%.

Pontos Fortes: O empenho demonstrado pelos/as representantes da Orientação Educativa ou da Coordenação de Turma, a sua boa relação com os/as alunos/as e capacidade de gestão de conflitos reforçam o papel que estes/as representantes desempenham como 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

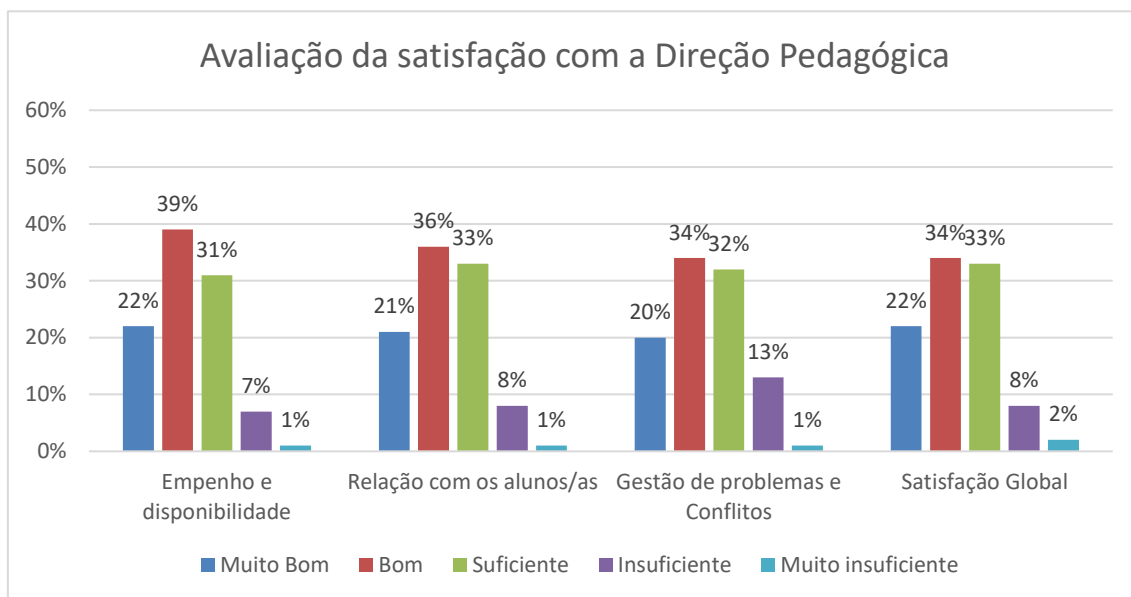


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

Os/as discentes avaliam positivamente a Direção Pedagógica, registando-se 22% no nível Muito Bom e 34% no Bom, num total de 56%. Ainda assim, 33% dos/as inquiridos/as considerou suficiente a atuação geral da Direção Pedagógica, perfazendo um total de 89% de satisfação positiva. Apenas 8% consideraram Insuficiente e 2% Muito Insuficiente a sua satisfação global neste ponto.

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

Áreas de Melhoria: Considera-se que há espaço para uma melhoria no que diz respeito ao parâmetro de gestão de problemas e conflitos por parte deste órgão da Direção.

1.1.4. Satisfação com os Serviços Administrativos

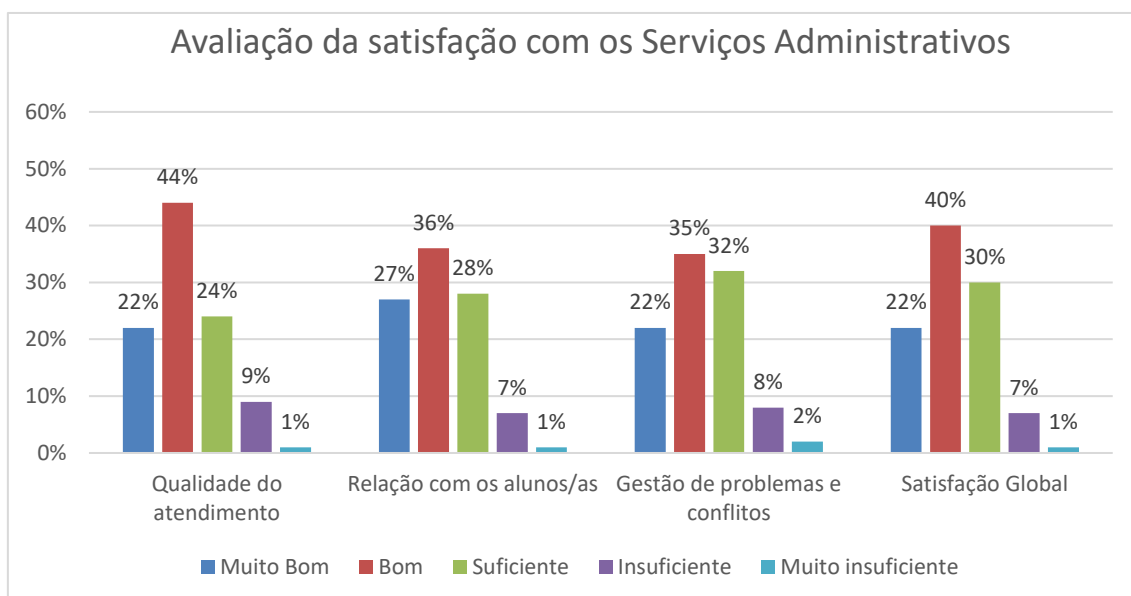


Gráfico 4 – Satisfação das/as discentes com os Serviços Administrativos

Os/as discentes encontram-se satisfeitos/as com o desempenho dos serviços administrativos. Do total de alunos/as inquiridos, 22% classifica este serviço como Muito Bom enquanto 40% o considera Bom. Verifica-se ainda que 30% avaliam o desempenho destes serviços como suficiente e apenas 6% consideram os Serviços Administrativos Insuficientes (2%) ou Muito Insuficientes (4%).

Pontos Fortes: A qualidade do atendimento, a boa relação entre os/as alunos/as e os Serviços Administrativos, bem como, a capacidade de gestão de problemas 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

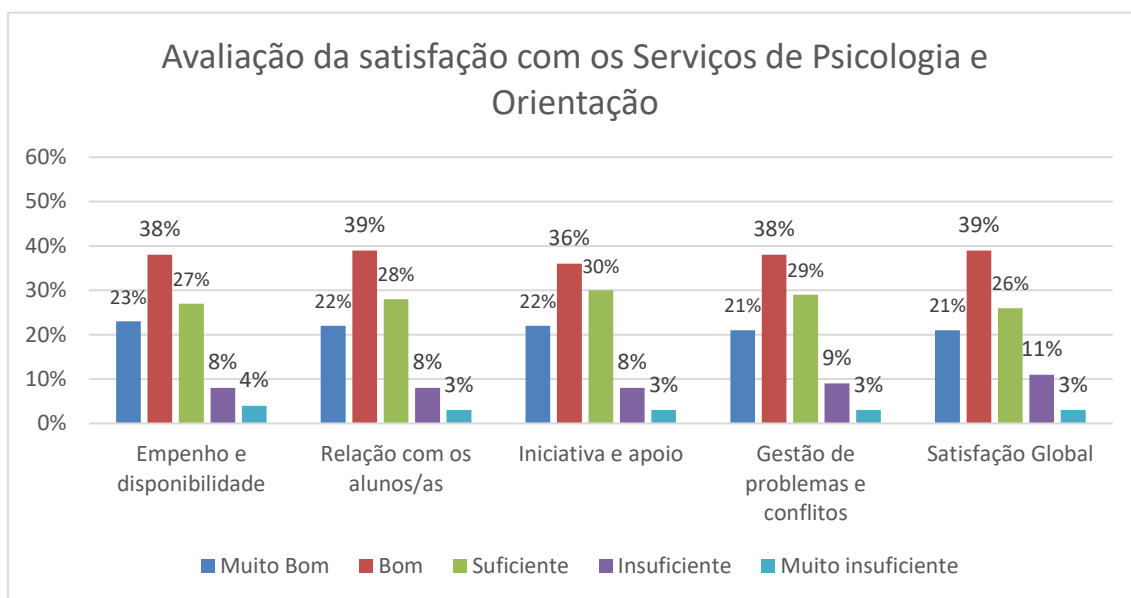


Gráfico 5 – Satisfação das/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

Os/as discentes, em geral, encontram-se satisfeitos/as com os Serviços de Psicologia e Orientação, pois 21% consideram-nos Muito Bons e 39% Bons. Verifica-se ainda que 26% dos/as inquiridos avaliam estes Serviços no nível Suficiente e, por outro lado, 11% dos/as discentes encontra-se insatisfeito/a (4%) ou Muito Insatisfeito/a (4%).

Pontos Fortes: Na totalidade dos parâmetros avaliados, a classificação obtida é de nível positivo.

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

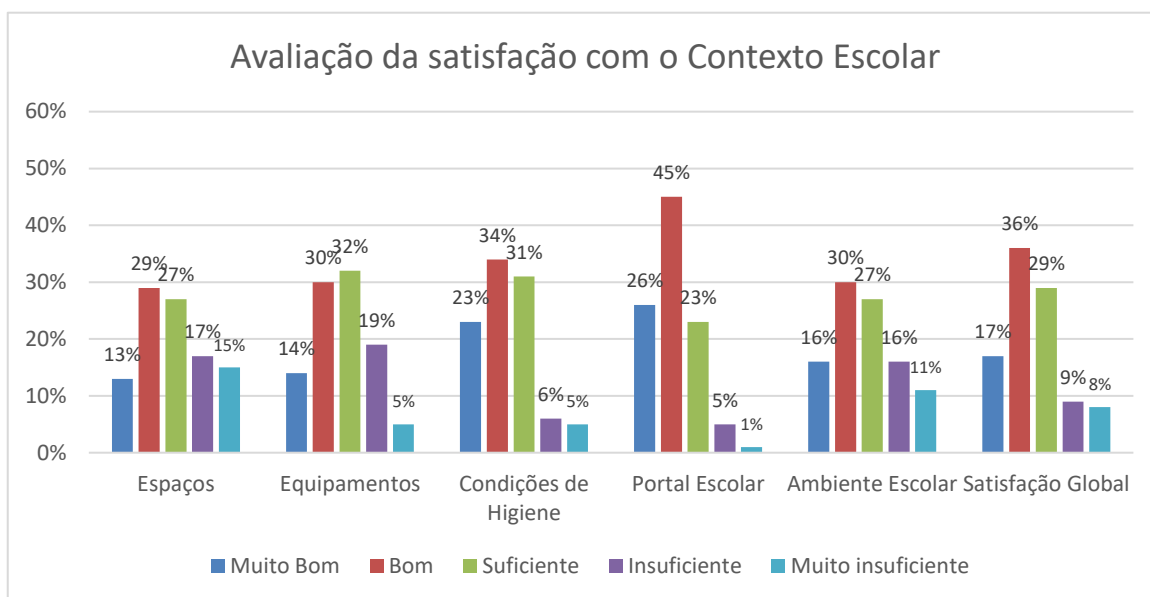


Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar

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, 36% consideraram Bom e 29% classificaram com suficiente, o que perfaz um total de 82%. No entanto, é de destacar que no que diz respeito aos Espaços, 27% dos/as alunos/as apenas os consideram Suficientes, 17% os consideram insuficientes e 15% Muito Insuficientes. O mesmo verifica-se com os Equipamentos, tendo em conta que 32% dos/as inquiridos/as classificaram como Suficientes, 19% consideraram insuficientes e 5% muito insuficientes.

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 o ambiente escolar. Nos comentários, alguns alunos e alunas sugeriram uma melhoria no aquecimento térmico das salas, uma melhoria no espaço reservado para o almoço, principalmente no que diz respeito à qualidade dos micro-ondas e um maior rigor na seleção dos/as alunos/as.

1.1.7. Satisfação com a Formação em Contexto de Trabalho

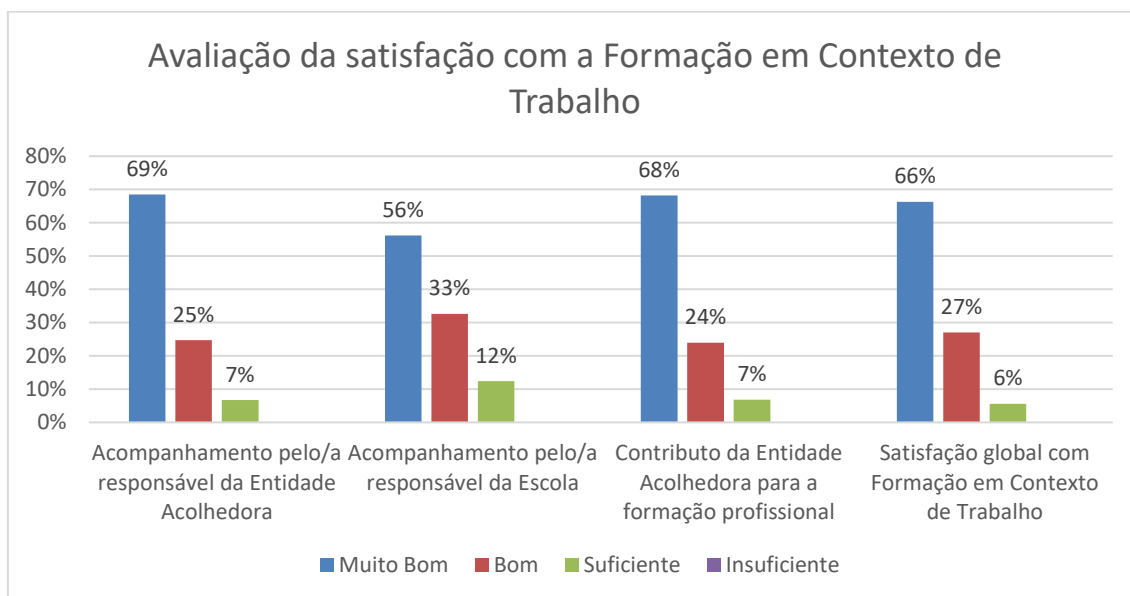


Gráfico 7 – Satisfação dos/as discentes com a formação em contexto de trabalho

Os/as discentes, em geral, encontram-se muito satisfeitos/as com a Formação em Contexto de Trabalho, visto que 66% classificam esta experiência como Muito Boa e 27% como Boa, o que perfaz um total de 93%.

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

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2. Corpo Docente

Foram recolhidas respostas de 14 docentes, que correspondem a 73,6 % da totalidade do corpo docente da escola.

1.2.1. Satisfação com as Relações Interpessoais Institucionais

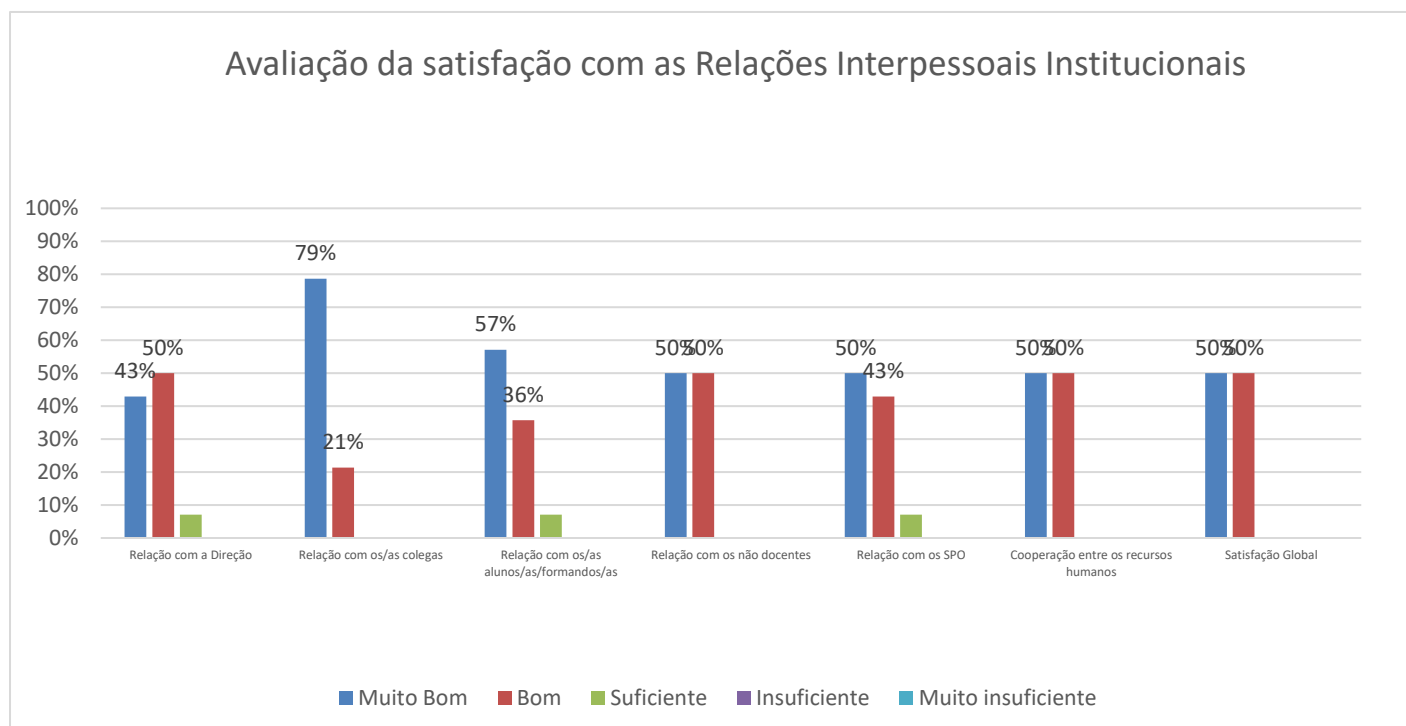


Gráfico 8 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

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, 50% avaliaram a relação como Boa e os outros 50% 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

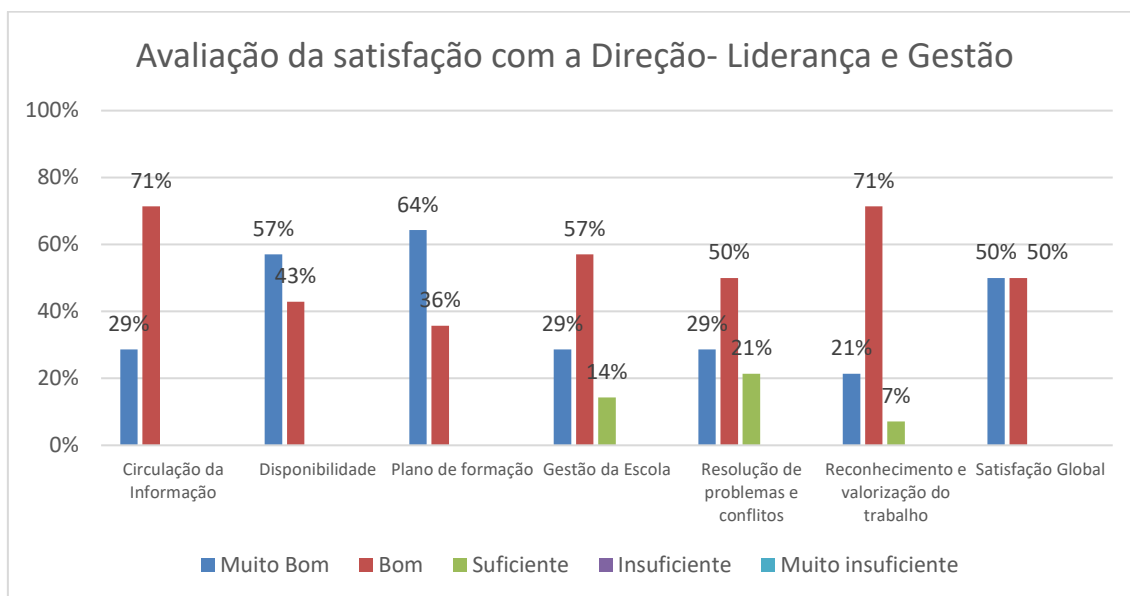


Gráfico 9 – Satisfação do corpo docente com a direção, liderança e gestão

A satisfação global do corpo docente com a Direção é na sua maioria muito boa, visto que 50% dos/as inquiridos classificaram como muito boa e os restantes 50% como Boa.

Pontos Fortes: Destaca-se a disponibilidade da Direção da Escola e o plano de formação definido para cada docente, atendendo às suas necessidades individuais.

Áreas de Melhoria: Há espaço para uma melhoria na resolução de problemas e conflitos.

1.2.3. Satisfação com os Serviços Administrativos

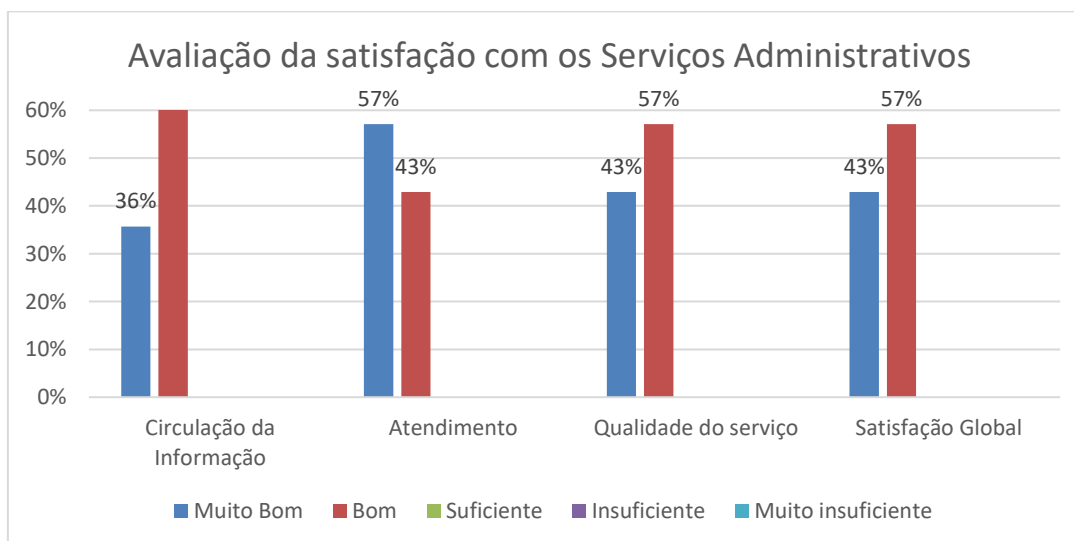


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com os Serviços Administrativos

O corpo docente avaliou globalmente de forma bastante positiva os Serviços Administrativos, visto que, 43% dos/as professores/as classificou este setor como Muito Bom e 57% como Bom.

Pontos Fortes: O atendimento prestado pelos serviços administrativos e a qualidade do serviço.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2.4. Satisfação com os Conselhos de Turma

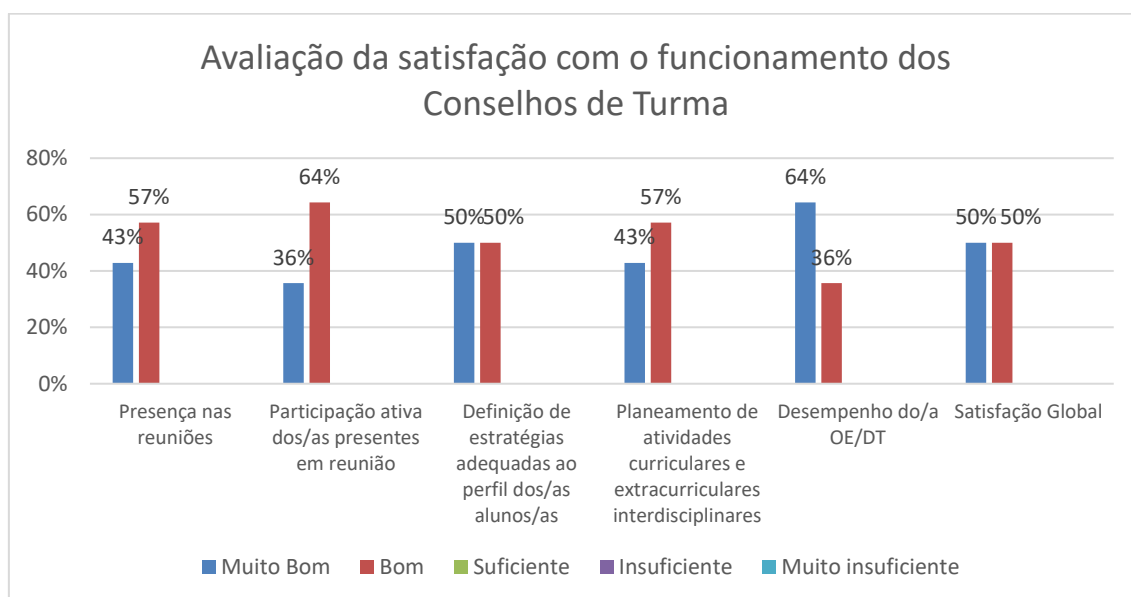


Gráfico II – Satisfação do corpo docente com as conselhas de turma

O corpo docente demonstrou satisfação com o funcionamento dos Conselhos de Turma, visto que 50% classificou como Muito Bom e os outros 50% como Bom.

Pontos Fortes: O bom desempenho dos OE/DT e a definição de estratégias adequadas ao perfil dos/as alunos/as, como elementos-chave para o bom funcionamento dos Conselhos de Turma,

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2.5. Satisfação com o Contexto Escolar

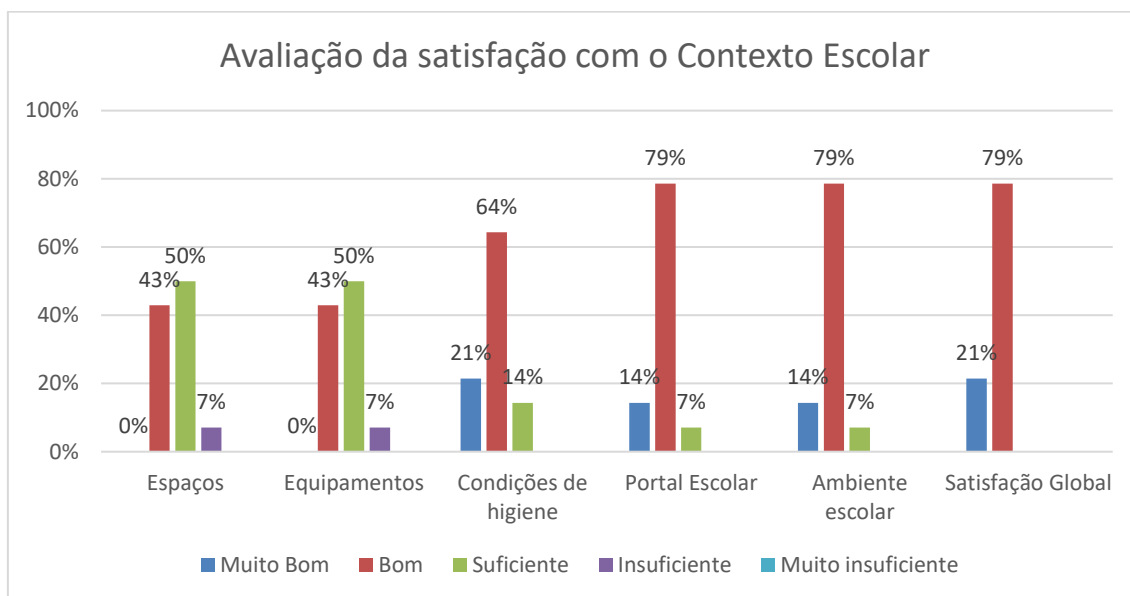


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente em contexto escolar

Este ponto foi avaliado pelos/as docentes nos níveis mais altos, visto que 21% considera o Contexto Escolar Muito Bom e 79% Bom. No entanto, salienta-se que nos parâmetros Espaços e Equipamentos se registam classificações cuja avaliação predominante se enquadra no nível Suficiente, verificando-se ainda uma percentagem de avaliação insuficiente (7%).

Pontos Fortes: O Portal Escolar, as condições de higiene e o ambiente escolar são os parâmetros com melhores avaliações.

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

1.3. Não Docentes

Foram recolhidas 7 respostas aos inquéritos entre os/as não docentes, o que corresponde a 50% da totalidade dos/as não docentes.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

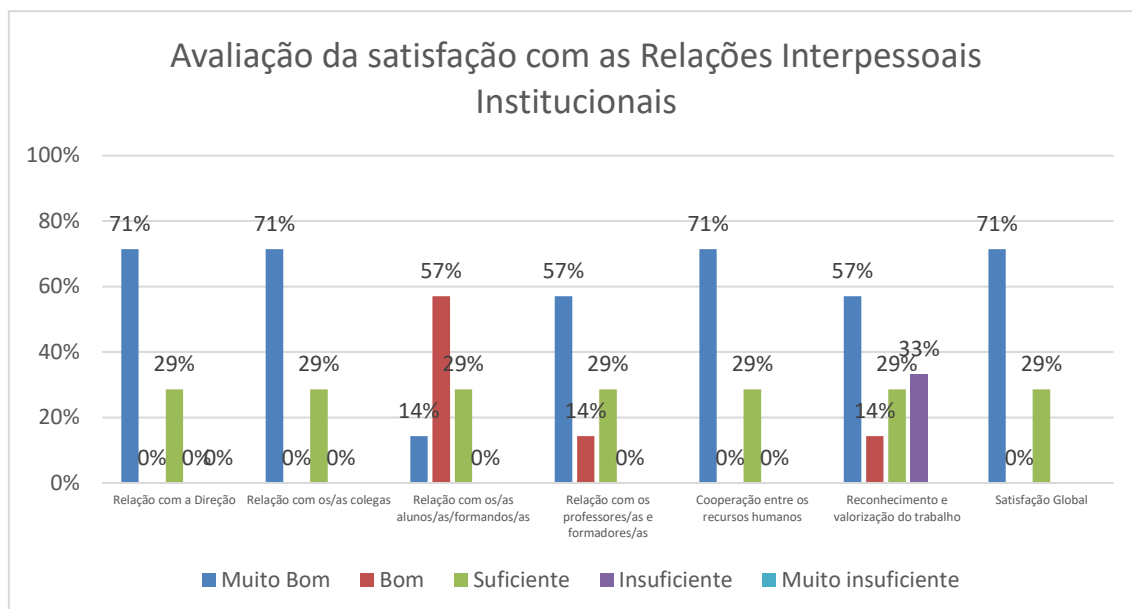


Gráfico 13 – Satisfação dos/as não docentes com as relações interpessoais institucionais

Os/as não docentes demonstram satisfação geral com as relações interpessoais institucionais, visto que 71% consideram este tópico como Muito Bom e 29% classificaram-no como Suficiente.

De destacar que, com exceção do parâmetro da Relação com os alunos/formandos, nos restantes parâmetros prevalece a satisfação de nível Muito Bom.

Pontos Fortes: A boa relação com a Direção, os/as colegas e a cooperação entre os recursos humanos são os parâmetros que apresentam os valores mais elevados e são fatores fundamentais para o bom ambiente e bom funcionamento da instituição.

Áreas de Melhoria: No parâmetro Reconhecimento e Valorização do Trabalho verifica-se que 33% dos/as inquiridos/as apresentam um grau de satisfação Insuficiente e 29% classifica-o como Suficiente, o que denota uma necessidade de melhoria neste aspeto.

1.3.2. Satisfação com a Direção - Liderança e Gestão

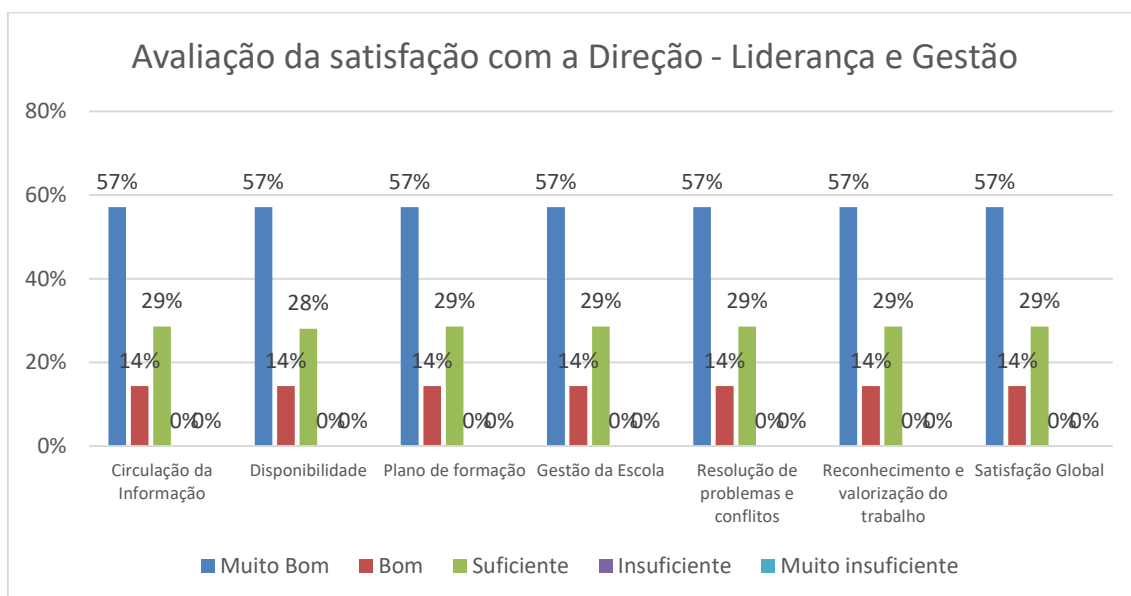


Gráfico 14 - Satisfação dos/as não docentes com a Direção - liderança e gestão

Na satisfação geral dos/as não docentes com a Liderança e Gestão da Direção, 71% dos/as inquiridos/as demonstra satisfação acima do Suficiente (14% Bom e 57% Muito Bom).

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 semelhantes, não se destaca nenhum em particular. No entanto, salienta-se que não se registaram resultados de nível negativo em nenhum dos parâmetros.

Áreas de Melhoria: Em todos os parâmetros avaliados há uma margem significativa para melhoria.

1.3.3. Satisfação com o Contexto Escolar

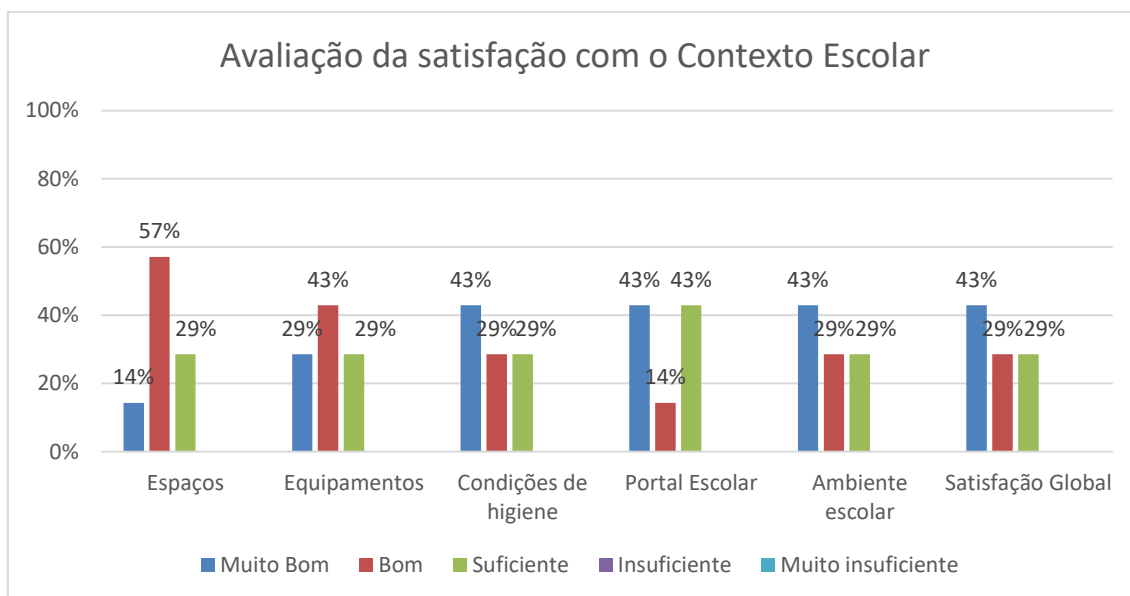


Gráfico 15 – Satisfação dos/as não docentes com o contexto escolar

Na satisfação global dos/das não docentes quanto ao contexto escolar, verifica-se a existência de uma avaliação bastante positiva, dado que 43% dos inquiridos avaliou com Muito Bom e 29% avaliou com Bom.

Salienta-se que em todos os parâmetros verifica-se uma percentagem significativa de avaliações de nível Suficiente e não se verificam avaliações de nível negativo.

Pontos Fortes: Com exceção do Portal escolar, os restantes parâmetros destacam-se como pontos fortes, pois apresentam uma avaliação conjunta de Bom e Muito Bom que ronda os 72%.

Áreas de Melhoria: O portal escolar é, sem dúvida, o parâmetro no qual os/as não docentes consideram que há mais melhorias a efetuar, dado que 43% dos/ inquiridos/ as classificou este tópico como apenas suficiente. No entanto, em todos os parâmetros verifica-se que existe espaço para uma melhoria significativa.

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

Foram recolhidos 5 inquéritos de entre os/as orientadores/as educativos, coordenadores/as de turma e coordenadores/as de curso, correspondendo a 71% da totalidade dos existentes.

1.4.1. Satisfação com o Conselho Pedagógico

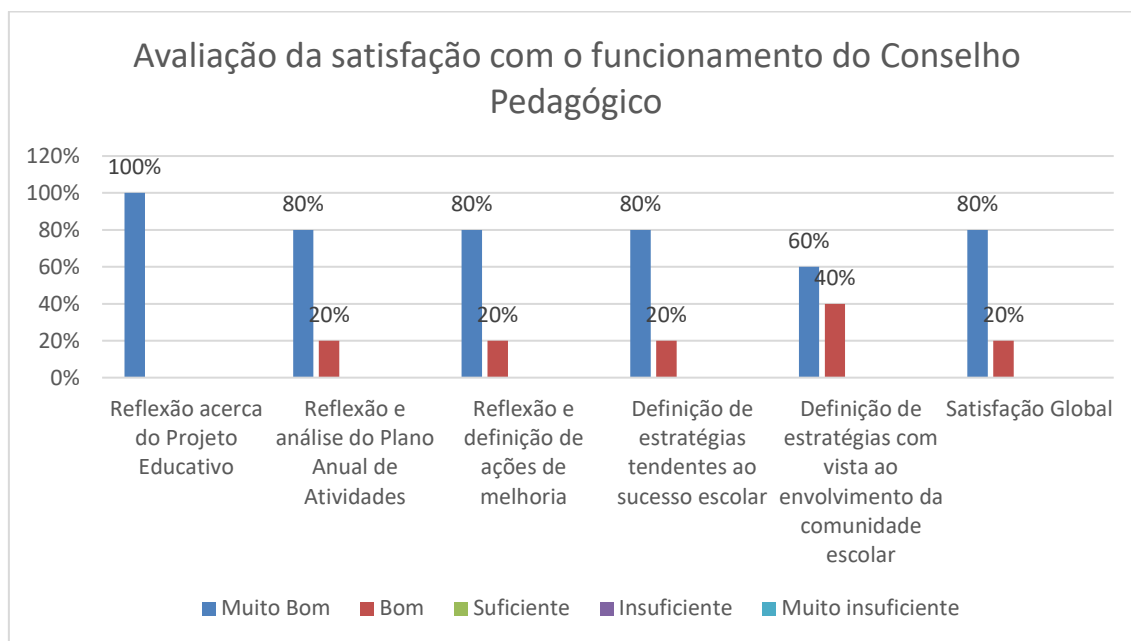


Gráfico 16 – Satisfação da orientação educativa, coordenação de turma e coordenação de curso com o funcionamento do conselho pedagógico

A satisfação global dos/as inquiridos/as com o funcionamento do Conselho Pedagógico é maioritariamente Muito Boa (80%). De salientar que, em todos os parâmetros avaliados, predomina a classificação de nível Muito Bom.

Pontos Fortes: Em todos os parâmetros avaliados predominam as avaliações de nível Muito Bom, o que mostra que existe um envolvimento de todos os elementos do Conselho Pedagógico no Projeto Educativo.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.4.2. Satisfação com os Conselhos de Turma

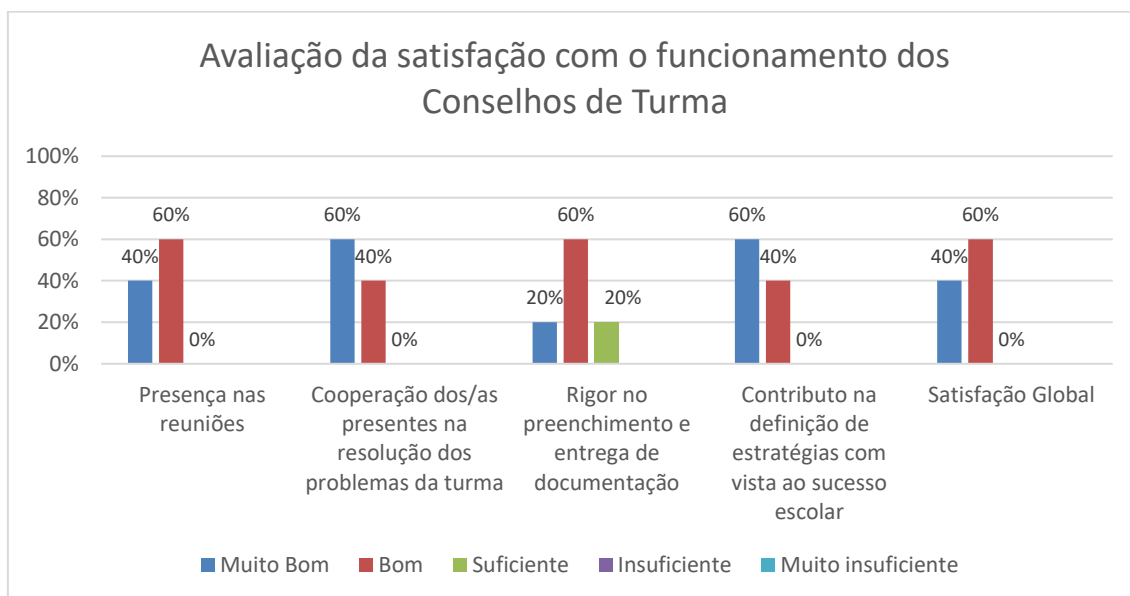


Gráfico 17 - Satisfação da orientação educativa/ coordenação de turma e coordenação de curso com as conselhos de turma

No que diz respeito à satisfação global com o funcionamento dos Conselhos de Turma, predomina a avaliação de Bom (60%), embora se registe uma percentagem significativa de Muito Bom (40%). Salienta-se ainda que todos os indicadores foram avaliados positivamente.

Pontos Fortes: A cooperação dos presentes na resolução dos problemas da turma e o contributo na definição de estratégias com vista ao sucesso escolar são os indicadores nos quais se obteve uma avaliação de Muito bom mais significativa.

Áreas de Melhoria: O rigor no preenchimento e entrega de documentação é um aspeto que deve ser melhorado, dado que é o único parâmetro em que se regista uma percentagem de nível Suficiente (29%).

1.5. Encarregados/as de Educação

Foram recolhidas 28 respostas ao inquérito de satisfação, o que corresponde a 23% da totalidade dos encarregados de educação.

1.5.1. Satisfação com a Direção

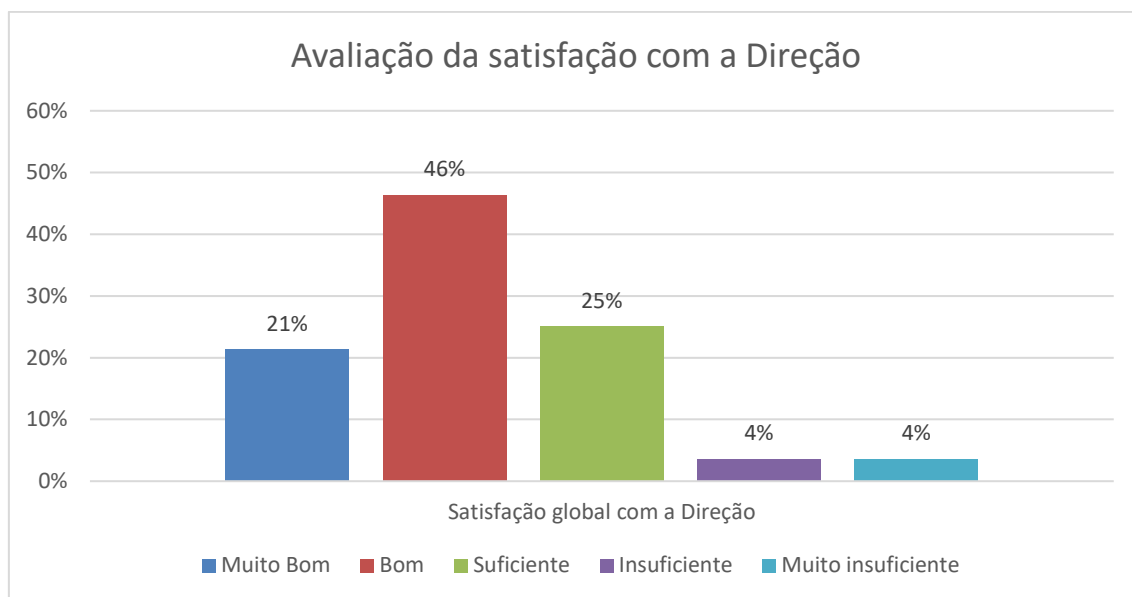


Gráfico 18 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção

Em geral, os/as encarregados/as de educação encontram-se satisfeitos/as com a Direção, sendo que 21% consideram o seu grau de satisfação como Muito Bom, 46% Bom e 25% Suficiente. Apenas uma percentagem residual (8%) classifica a sua satisfação de forma negativa.

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 é ainda uma área que carece de melhorias.

1.5.2. Satisfação com o Corpo Docente

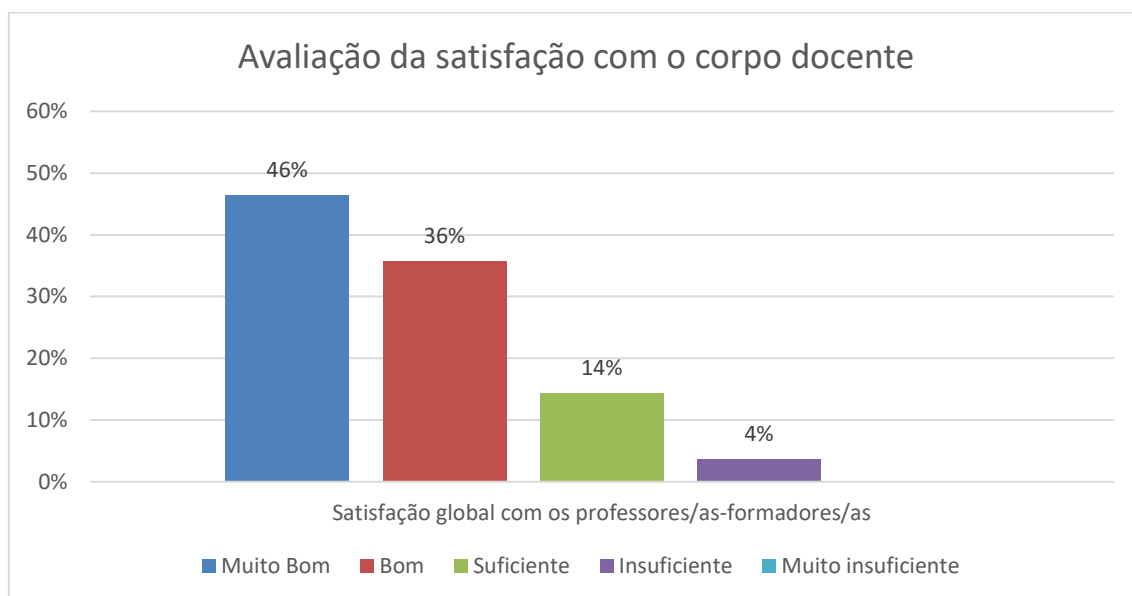


Gráfico 19 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o corpo docente

Dos/as encarregados/as de educação inquiridos/as, 82% classificam a sua satisfação como Boa (36%) e Muito Boa (46%).

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

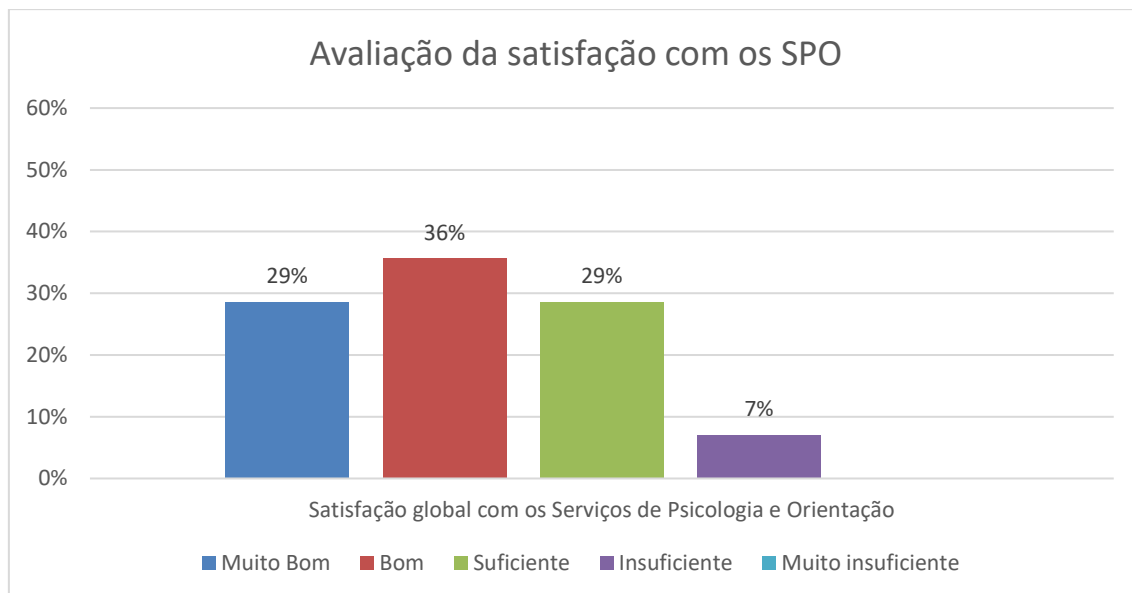


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os Serviços de Psicologia e Orientação

No global, os/as encarregados/as de educação encontram-se satisfeitos com os Serviços de Psicologia e Orientação, verificando-se que 36% dos inquiridos atribuíram a classificação de Bom e 29% de Muito Bom, o que perfaz um total de 74% de satisfação dos níveis mais altos.

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

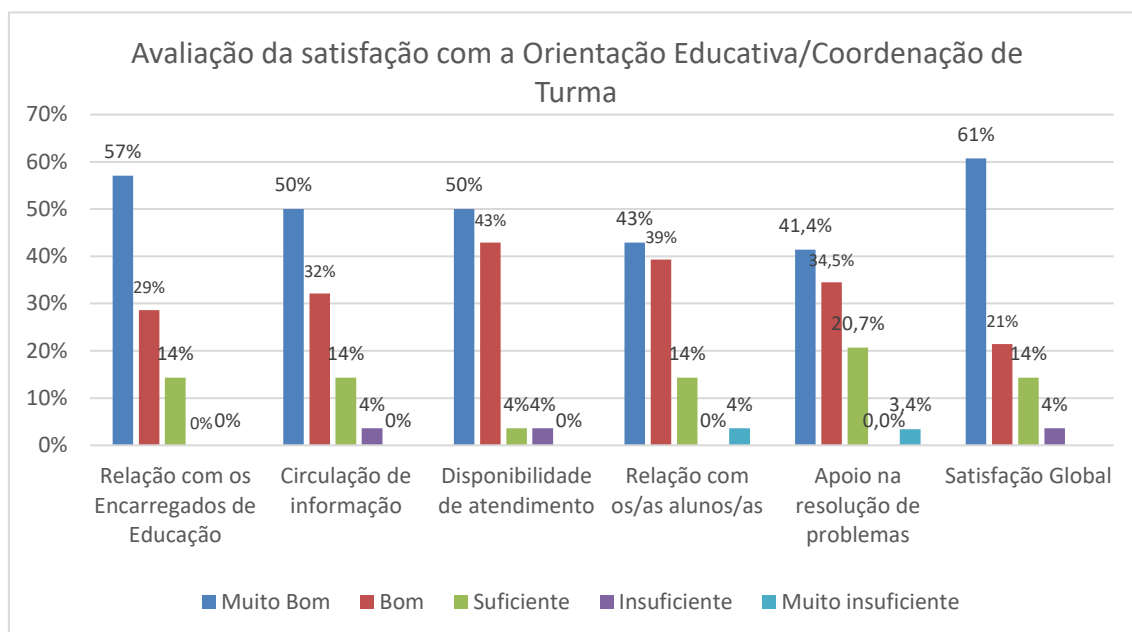


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a orientação educativa/coordenação de turma

Globalmente, os/as encarregados/as de educação demonstram satisfação com o/a responsável pela Orientação Educativa ou Coordenação de Turma, sendo que 61% considera a prestação Muito Boa e 21% considera Boa, perfazendo um total de 82% de satisfação nos níveis mais elevados.

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: Nada a referir.

1.5.5. Serviços Administrativos

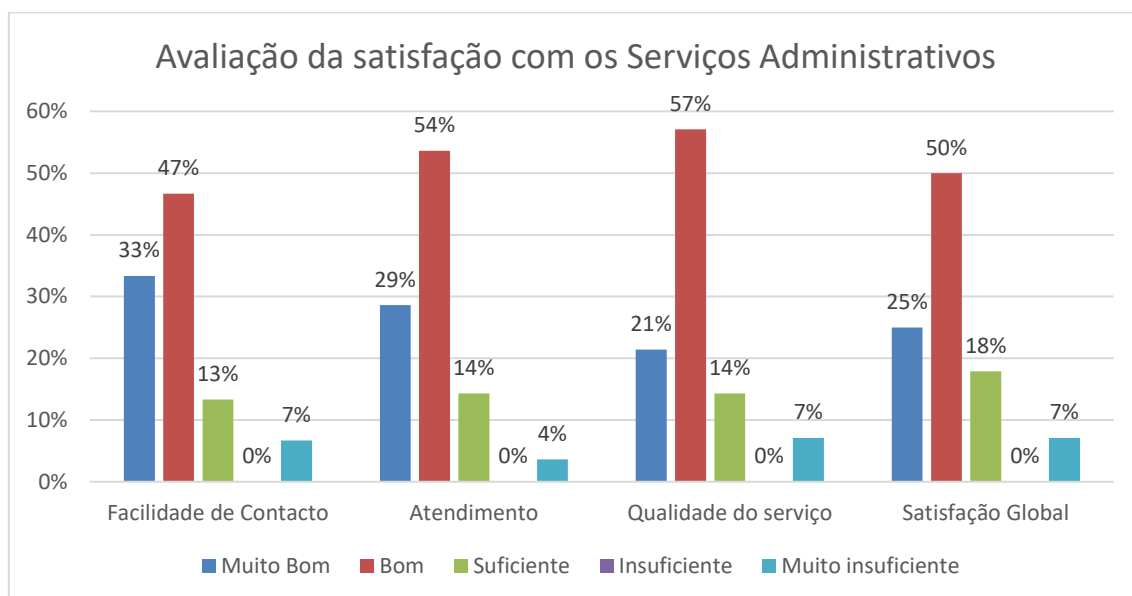


Gráfico 22 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

Os/as encarregados/as de educação classificam o desempenho dos Serviços Administrativos com nível Bom (50%) e Muito Bom (25%), totalizando 75% 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 (7%) 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

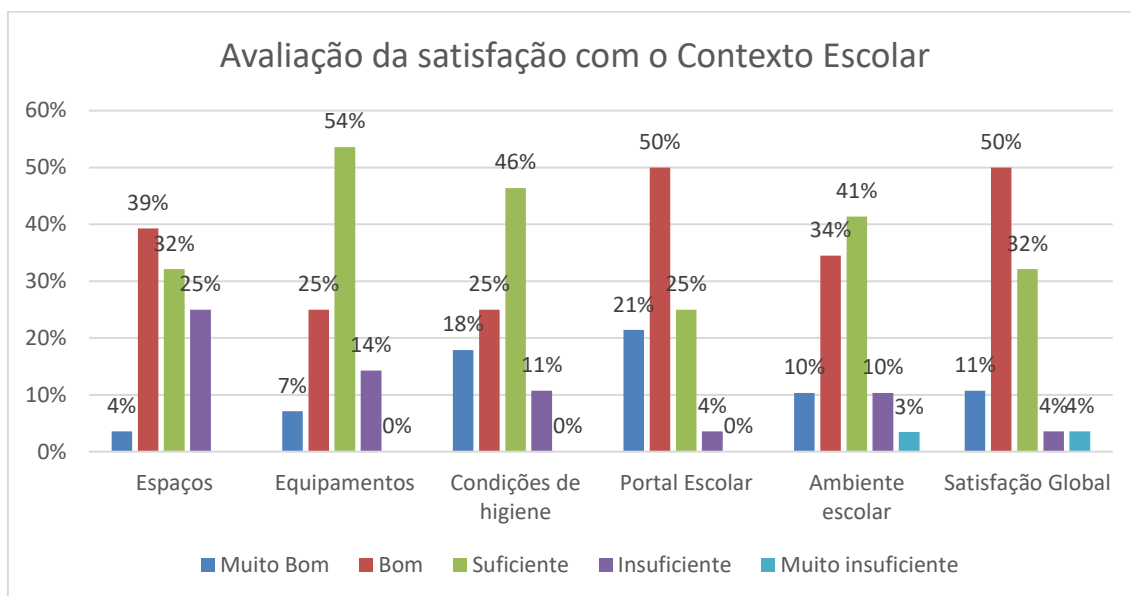


Gráfico 23 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto de escolar

A satisfação global dos/as encarregados/as de educação é positiva, sendo que 50% destes classifica-a como Boa e 11% como Muito Boa, perfazendo um total de 61% de satisfação. De salientar ainda que 32% dos/as encarregados/as de educação classificam o contexto escolar como suficiente.

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 25% de insatisfação, seguido dos Equipamentos com 14%.

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 obtidos dados de 56 entidades, das duas tipologias de cursos.

1.6.1. Satisfação com o Desempenho dos discentes

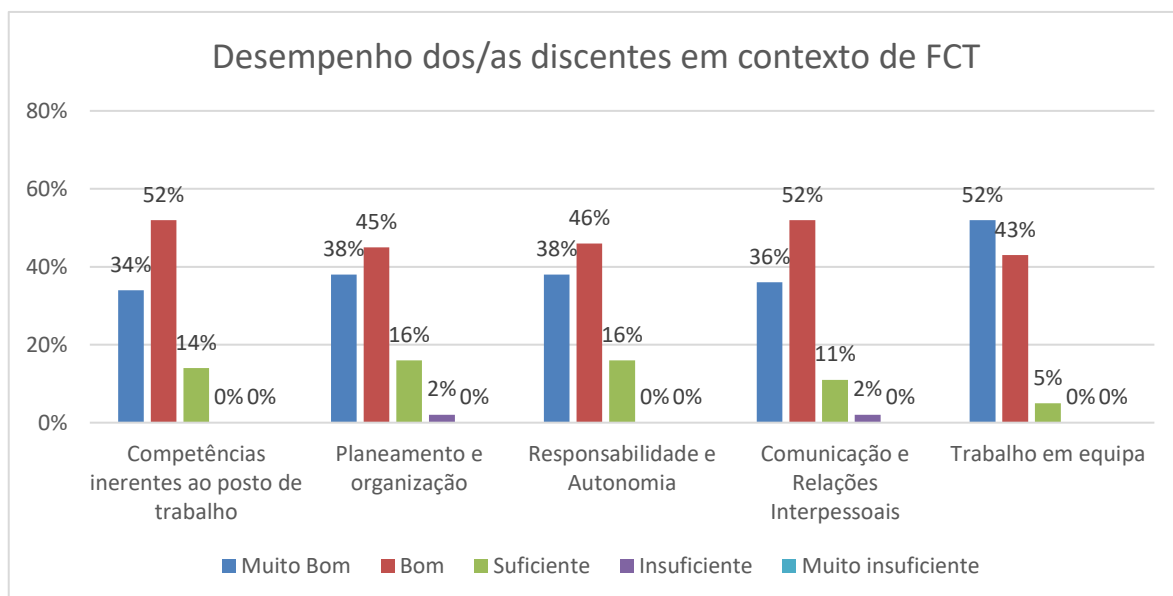


Gráfico 24 – Satisfação dos/as tutores/as de FCT com o desempenho dos/as discentes

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, mais de 80% das classificações enquadram-se no Bom e 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 nas competências inerentes ao posto de trabalho.

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 2019/2022 e o 2.º ciclo a 2020/2023. Para cada ciclo foram recolhidas 3 respostas de empregadores/as às questões colocadas pelo Observatório da colocação dos/as diplomados/as no mercado de trabalho, de acordo com a planificação estabelecida no planeamento interno de acompanhamento EQAVET.

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

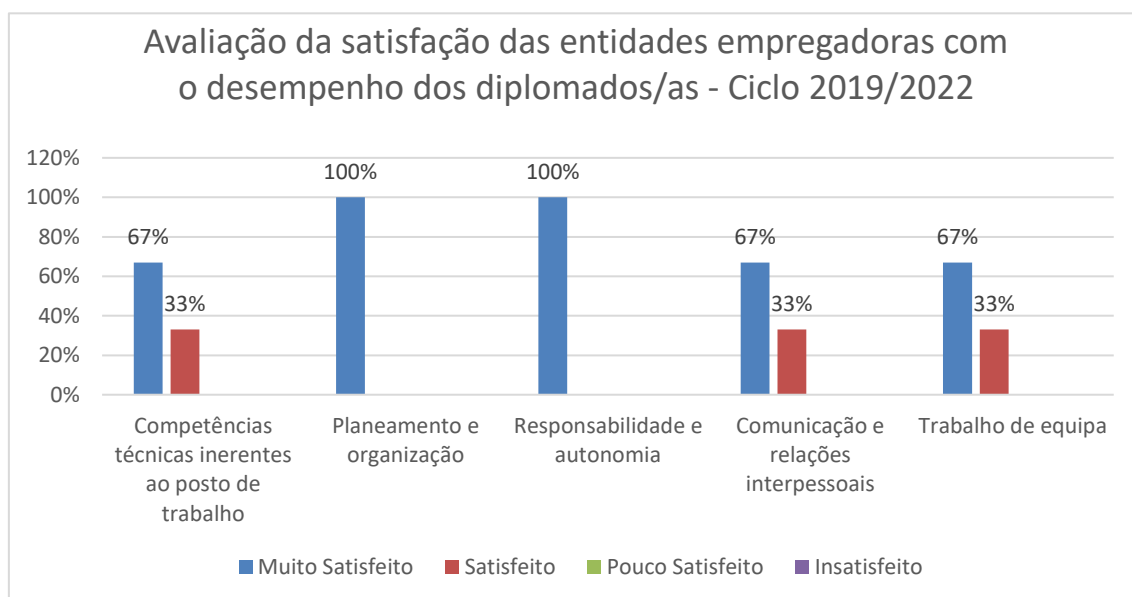
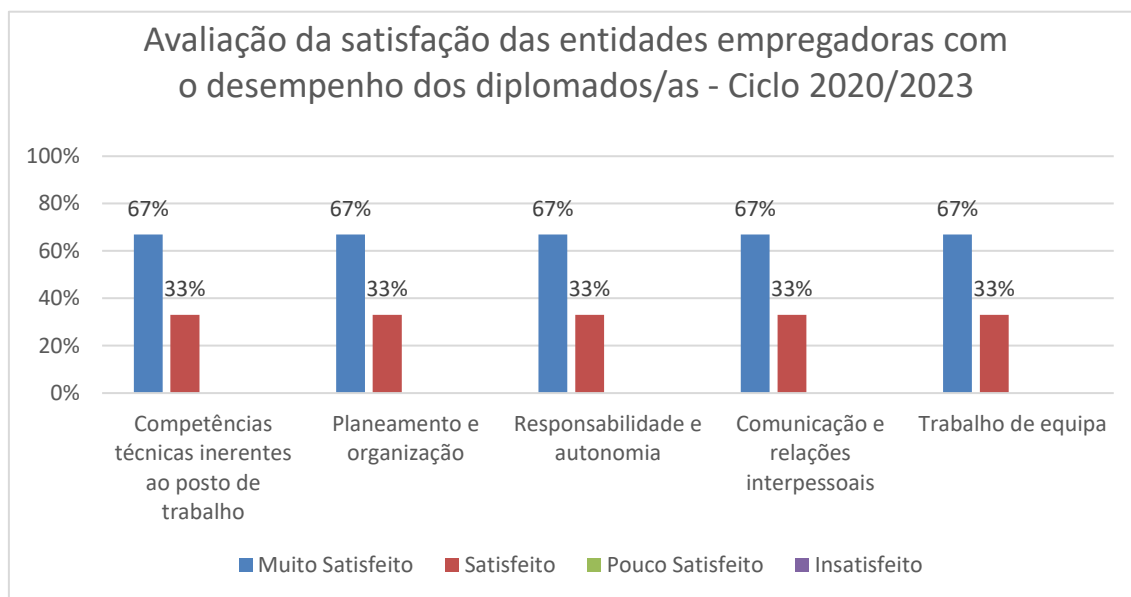


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

No que se refere ao ciclo 2019/2022, verifica-se que os/as empregadores/as se encontram satisfeitos/as com o desempenho dos/as diplomados/as, pois em todos os indicadores predomina a avaliação de Muito Satisfeito, não se registando nenhuma percentagem de insatisfação.

Pontos Fortes: O planeamento e a organização, bem como, a responsabilidade e autonomia são indicadores que apresentam níveis de satisfação mais elevados. 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.



No que se refere ao ciclo 2020/2023, verifica-se que os/as empregadores/as se encontram satisfeitos/as com o desempenho dos/as diplomados/as, pois todos os indicadores foram avaliados com Muito Satisfeito e Satisfeito, predominando as avaliações de nível Muito satisfeito (67%).

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 continua a ser uma área de melhoria a destacar, pois está muito aquém do número de diplomadas que se encontram a trabalhar. O sigilo profissional é o argumento mais 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.

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.

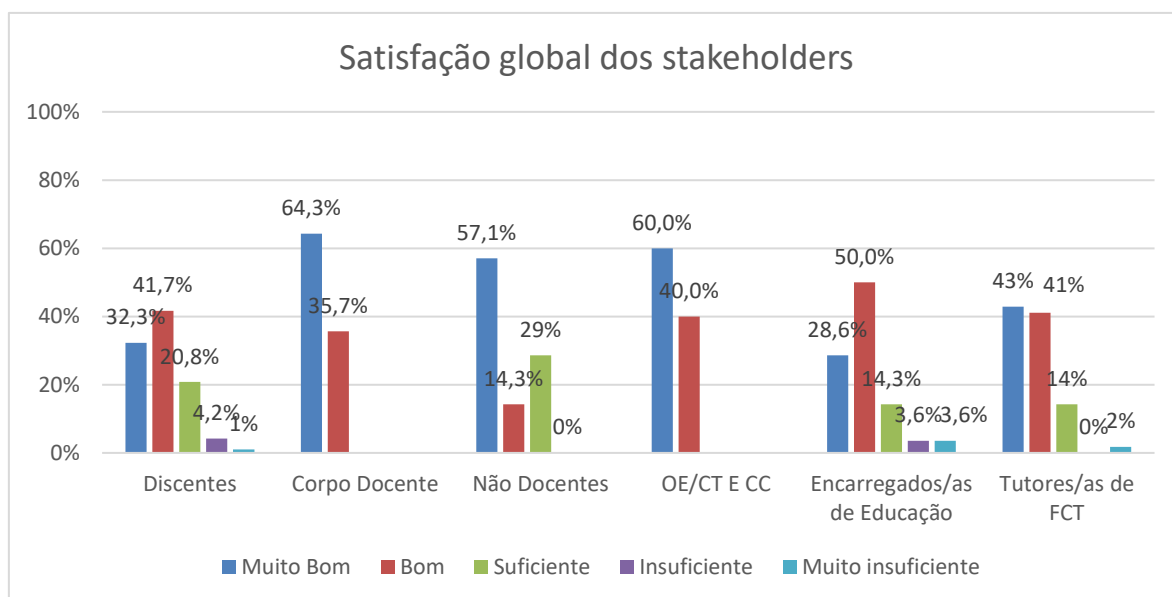


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders

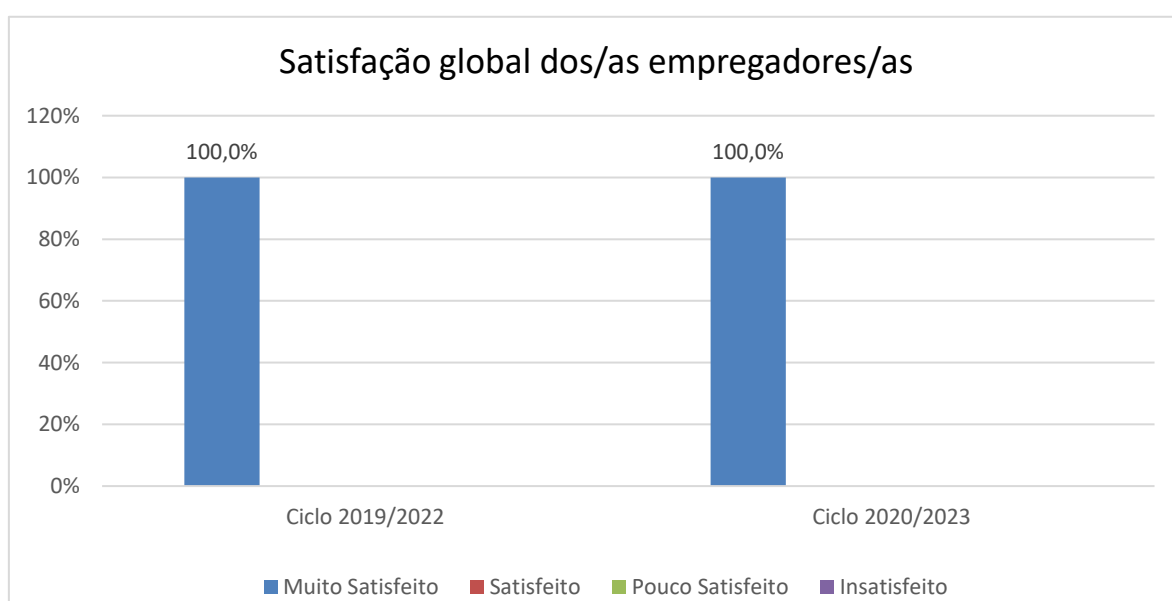


Gráfico 27 – Satisfação global dos stakeholders – empregadores/as

Analisando os gráficos, é possível concluir que os stakeholders registam níveis de satisfação bastante satisfatórios (níveis Muito Bom e Bom) atendendo às percentagens obtidas, nomeadamente, os Docentes e os/as OE/CT e CC, com 100%; os/as tutores/as de FCT, com 84%; os/as encarregados/as de educação, com 78%; os/as discentes, com 74% e os/as não docentes com 71%.

Tanto discentes, como encarregados/as de educação e Tutores/as de FCT mostraram uma ténue insatisfação, uma vez que 5,2% dos discentes, 7,2% dos/as encarregados/as de educação e 2% dos/as Tutores/as de FCT classificaram com Insuficiente ou Muito Insuficiente a sua avaliação global.

Relativamente à satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as, em ambos os ciclos de formação verifica-se que o nível de satisfação é de 100%, o que demonstra que os/as alunos/as continuam a demonstrar uma boa preparação 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

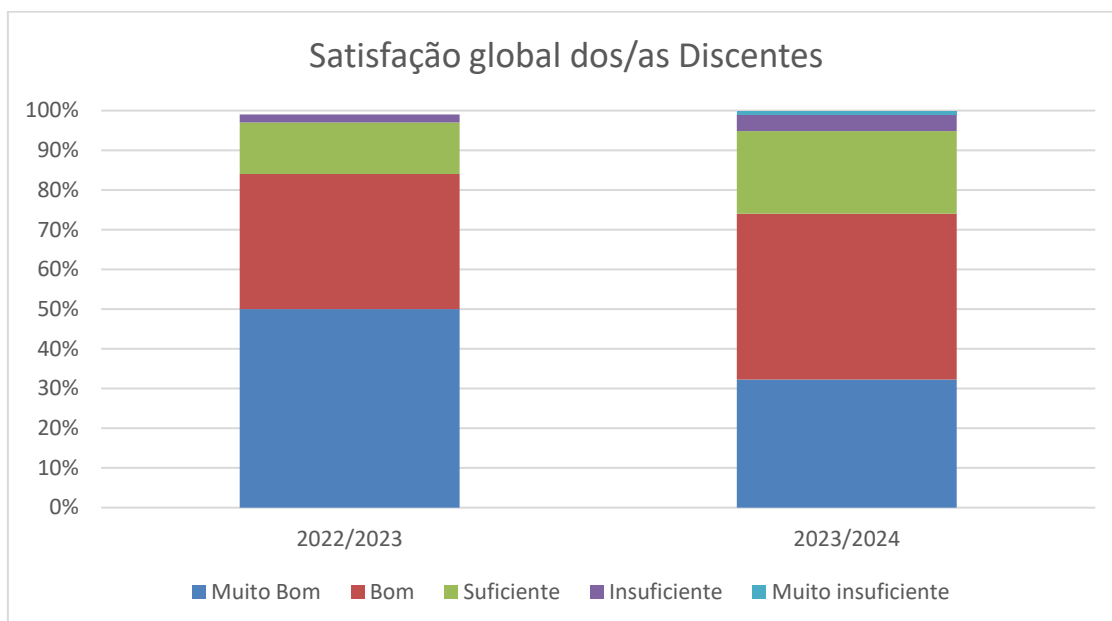


Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

No ano letivo 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.

No ano letivo 2023/2024 verifica-se que o grau de satisfação global dos/as discentes é igualmente bastante satisfatório, dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 74%, sendo 32% Muito Bom e 42% de Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2022/2023 e de 2023/2024, constata-se que embora se verifique uma diminuição na percentagem de avaliações de nível Muito Bom e Bom, continua a predominar uma avaliação bastante satisfatória. A soma das percentagens que se enquadram nos níveis Muito Bom e Bom perfazem os 74%, o que é um resultado bastante expressivo da satisfação dos/as discentes.

Estes resultados são considerados bons e demonstram que a escola deve continuar a apostar numa melhoria contínua, através da auscultação dos diferentes stakeholders.

1.8.2.2. Docentes

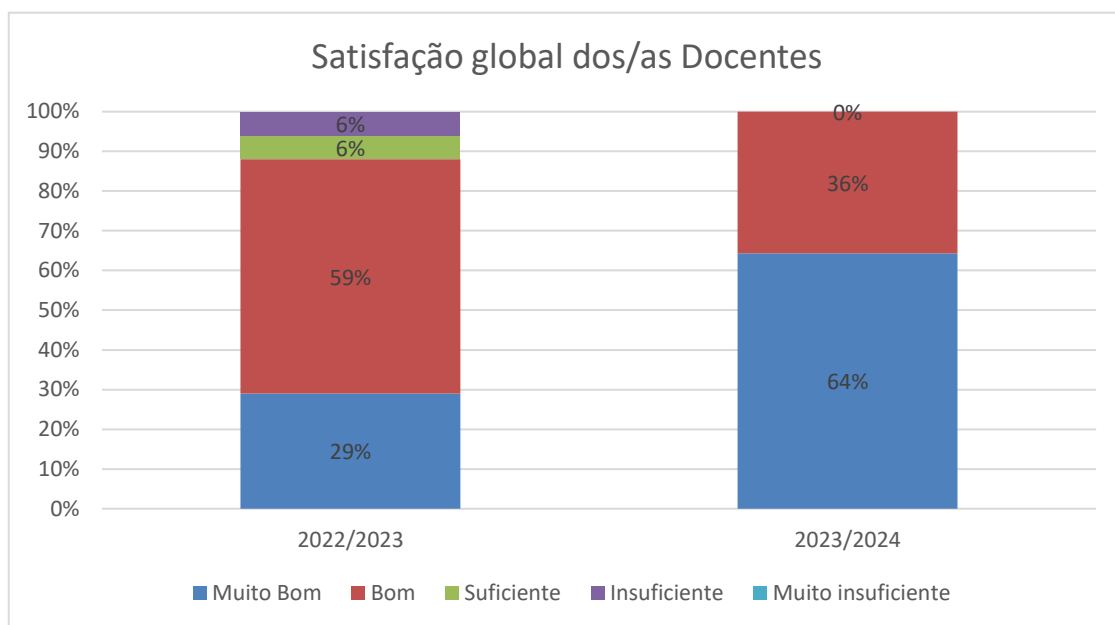


Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes

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.

Relativamente ao ano letivo 2023/2024, verifica-se que o grau de satisfação dos/as docentes é bastante satisfatório, dado que, na totalidade das avaliações Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 100, sendo 64% Muito Bom e 36% Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2022/2023 e de 2023/2024, constata-se que houve uma evolução bastante positiva dos resultados, tendo em conta que a percentagem de Docentes cujo nível de satisfação é Muito Bom aumentou de 29% para 64%, acrescido do facto de não se registarem avaliações abaixo do nível Bom.

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

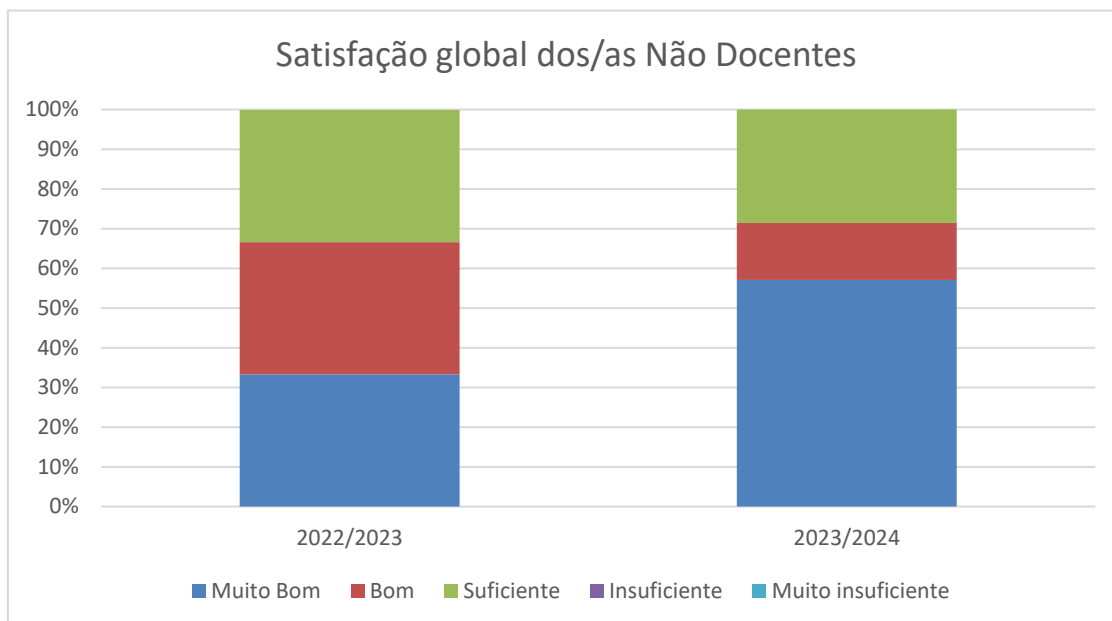


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

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

Quanto ao ano letivo 2023/2024 regista-se uma evolução bastante positiva quanto à satisfação dos/as não docentes, uma vez que, na globalidade, as avaliações de nível Muito Bom e Bom atingiram os 71%. Salienta-se ainda que o nível Muito Bom foi aquele em que se verificou um aumento mais expressivo.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2022/2023 e de 2023/2024, contata-se que houve uma melhoria quanto à satisfação dos/as não docentes dado que a avaliação de nível Muito Bom aumentou de 33% para 57%, assim como, a percentagem conjunta dos níveis Muito Bom e Bom, passaram de 66% (2022/2023) para 71% (2023/2024). Salienta-se ainda que não se registam avaliações de nível negativo.

Estes resultados são considerados bons e demonstram que, algumas ações de melhoria implementadas pela Direção, estão a elevar os níveis de satisfação dos/as não docentes, pelo que se deve dar continuidade à sua implementação.

1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

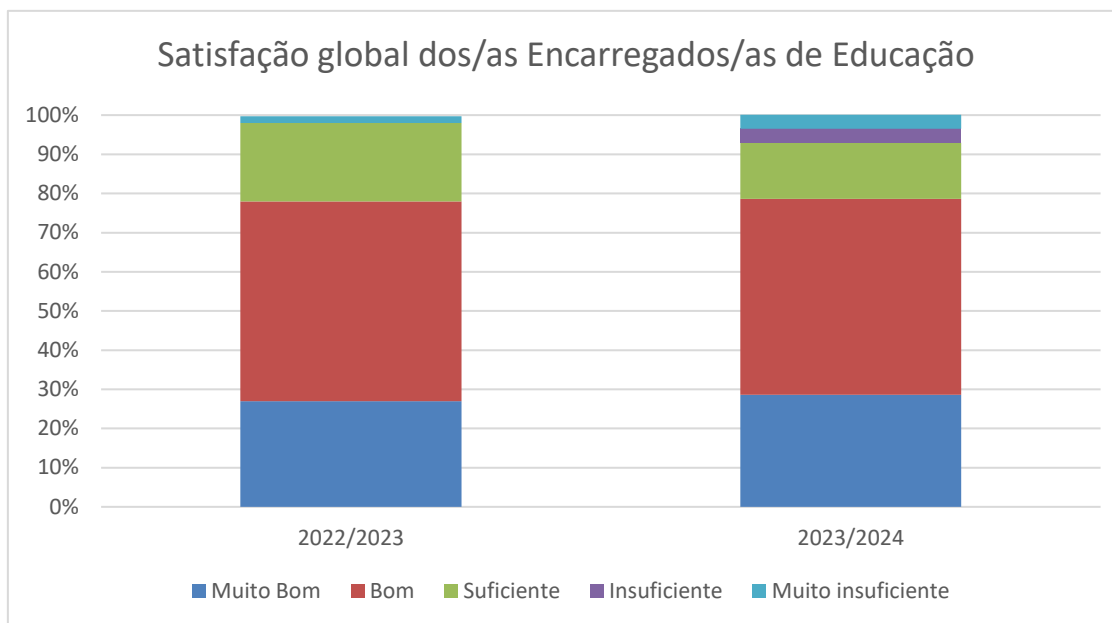


Gráfico 31 - Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

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.

Quanto ao ano letivo 2023/2024, verifica-se que, na totalidade das avaliações, os níveis de satisfação Muito Bom e Bom perfazem 79%, o que corresponde a um valor bastante satisfatório. Regista-se ainda uma percentagem de insatisfação de 8%.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2022/2023 e de 2023/2024, constata-se que há apenas uma ténue diferença entre os resultados obtidos nestes dois últimos anos letivos. Apesar de se verificar um aumento de 6% de insatisfação, estes resultados são muito pouco expressivos comparando com os níveis de satisfação Muito Bom (29%) e Bom (50%).

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

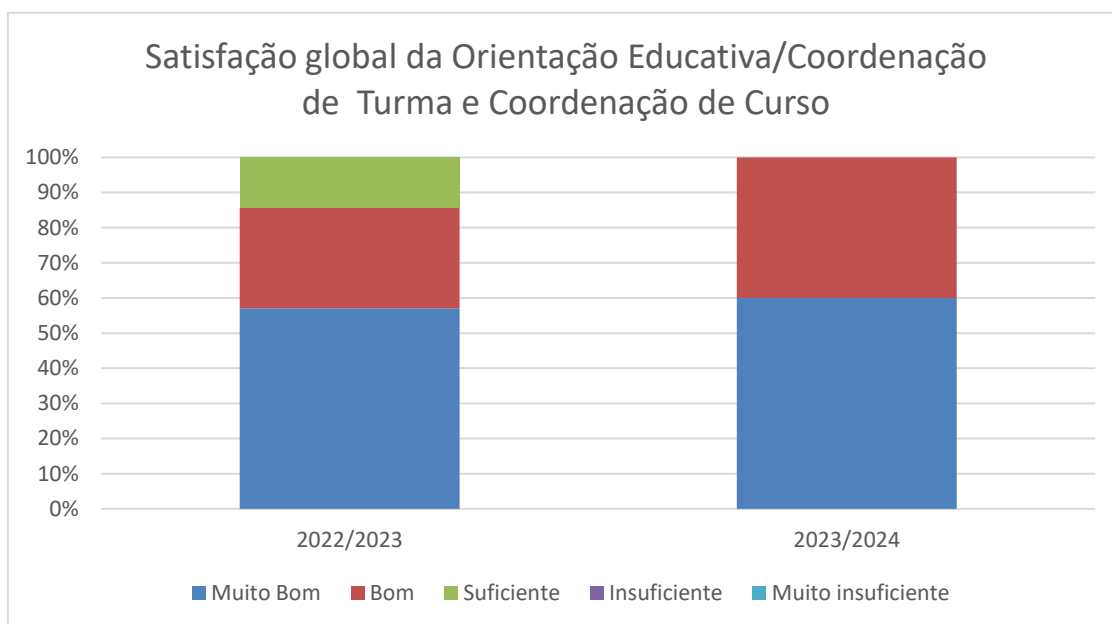


Gráfico 32 – Evolução de satisfação global da Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso

No ano letivo 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.

No que diz respeito ao ano letivo 2023/2024, verifica-se que os resultados são igualmente bastante satisfatórios, dado que apenas se registam avaliações de nível Muito Bom (60%) e Bom (40%).

Numa análise comparativa dos anos letivos 2022/2023 e de 2023/2024, constata-se que houve uma evolução positiva nos resultados obtidos, dado que houve um aumento nas percentagens de nível Muito Bom e Bom, fazendo com que não se registassem avaliações abaixo destes níveis.

Estes valores apurados são considerados bons, tendo em conta que evidenciam a satisfação destas estruturas pedagógicas com a qualidade do serviço prestado, fruto do esforço contínuo de implementação das ações de melhoria propostas.

1.8.2.6. Tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho

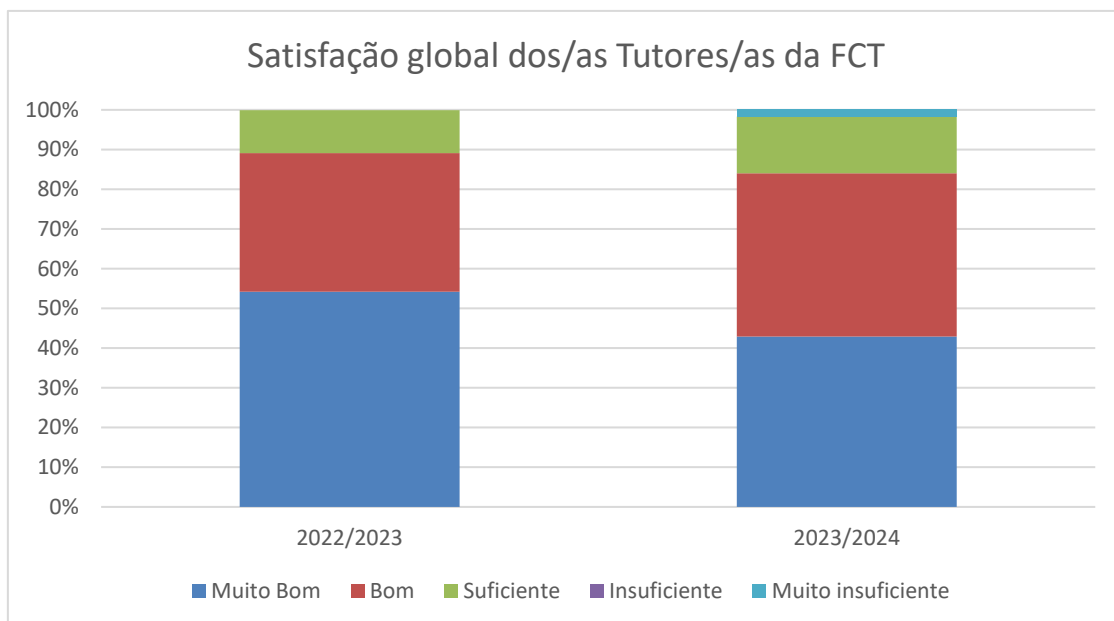


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as tutores/as da FCT

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.

Relativamente ao ano letivo 2023/2024, verifica-se que o grau de satisfação dos/as tutores se manteve bastante satisfatório, dado que, na totalidade das avaliações de Muito Bom e Bom, obteve-se a percentagem de 84%, sendo 41% de Muito Bom e 35% de Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2022/2023 e de 2023/2024, constata-se que os resultados obtidos são aproximados, dado que as avaliações nos níveis Bom e Muito Bom foram, respetivamente, de 89% e 84%. Embora se verifique que 2% dos/as tutores/as avaliaram insatisfatoriamente, esta percentagem de 2% 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

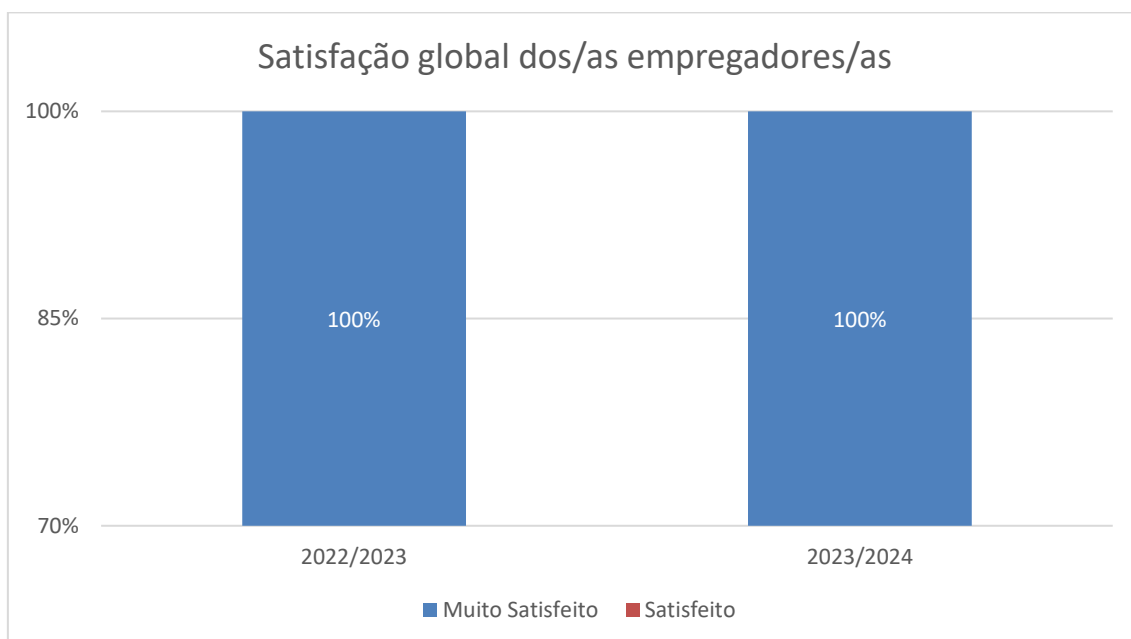


Gráfico 34 - Evolução da satisfação dos/as empregadores/as

Os resultados do ano letivo 2022/2023 correspondem aos resultados obtidos na satisfação global dos/as empregadores/as no ciclo 2019/2022. Este 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.

Quanto aos resultados do ano letivo 2023/2024, estes referem-se aos resultados obtidos na satisfação global dos/as empregadores/as nos ciclos 2019-2022 e 2020-2023, sendo considerados muito satisfatórios, uma vez que se alcançou a satisfação máxima (100%).

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2022/2023 e 2023/2024 constata-se que os resultados globais são igualmente muito satisfatórios, dado que em ambos os anos letivos em análise a satisfação é de 100%.

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 investir na organização das áreas escolares, promovendo ambientes funcionais e confortáveis. Reforçar o envolvimento de todos os stakeholders internos na melhoria do ambiente escolar, nomeadamente através da dinamização de atividades de reforço das relações interpessoais. Reforçar os momentos de manutenção programada dos equipamentos. Atualizar os espaços e equipamentos em função das necessidades detetadas. Manter as boas práticas, nomeadamente o registo de anomalias e o reporte das mesmas.
Discentes	Empenho e disponibilidade, Relação com os/as alunos/as e Gestão de problemas e conflitos por parte dos SPO.	Flexibilizar o horário de atendimento dos SPO. Fomentar o aumento do acompanhamento dos/as discentes. 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.
Discentes	Qualidade do atendimento por parte dos Serviços Administrativo	Manter a dinamização de ações de formação com vista à melhoria do atendimento presencial e telefónico dos/as não docentes.
Discentes	Contexto escolar: Ambiente escolar	Reforçar o envolvimento de todos os stakeholders internos na melhoria do ambiente escolar, nomeadamente através da dinamização de atividades de reforço das relações interpessoais.
Corpo Docente	Direção - Liderança e Gestão: Resolução de problemas e conflitos	Continuar a realizar reuniões mensais entre os/as representantes da orientação educativa e da direção pedagógica. Envolver os/as discentes na resolução de conflitos. Continuar a sensibilizar os/as Encarregados/as de Educação para a importância de se envolverem na vida escolar dos/as seus/suas educandos/as

Não Docentes	Contexto escolar: Portal escolar	Continuar a solicitar feedback por parte dos/as não docentes sobre as dificuldades sentidas no uso do portal escolar
Não Docentes	Direção – liderança e gestão: reconhecimento e valorização do trabalho.	Manter a realização de reuniões mensais entre representante dos/as não docentes e Direção, com vista à apresentação dos trabalhos realizados e recolha de feedback. Manter a recolha de sugestões de melhoria dos/as não docentes. Reforçar a necessidade de utilização da caixa de sugestões por parte de todos os stakeholders. Criar um novo modelo de avaliação desempenho dos/as não docentes.
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 elevado.
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 sobre o desempenho dos/as diplomados/as.