

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

ANO LETIVO 2023/2024

EQUIPA DE MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE

Espinho, 31 de julho de 2024

Modelo304DP.02

1

Índice

Introdução	5
1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação	6
1.1. Discentes	6
1.1.1. Corpo Docente	6
1.1.2. Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma	7
1.1.3. Coordenador/a de Curso	8
1.1.4. Direção Pedagógica	9
1.1.5. Serviços Administrativos	10
1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação	11
1.1.7. Assistente Educativo/a	12
1.1.8. Contexto Escolar	13
1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho	14
1.2. Corpo Docente	15
1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais	15
1.2.2. Direção - Liderança e Gestão	16
1.2.3. Serviços Administrativos	16
1.2.4. Conselhos de Turma	17
1.2.5. Contexto Escolar	18
1.3. Não Docentes	19
1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais	19
1.3.2. Direção- Liderança e Gestão	20
1.3.3. Contexto Escolar	20
1.4.1. Conselho Pedagógico	21
1.4.2. Conselhos de Turma	22
1.5. Encarregados/as de Educação	23
1.5.1. Direção, Professores/as, Formadores/as e Serviços de Psicologia e Orientação	23
1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma	24



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

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente	6
Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma	7
Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso.....	8
Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica	9
Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos.....	10
Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação.....	11
Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a.....	12
Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar	13
Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho	14
Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais.....	15
Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão.....	16
Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos.....	16
Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma.....	17
Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar	18
Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais	19
Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão.....	20
Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar.....	20
Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico	21
Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas.....	22
Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO	23
Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma	24
Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos.....	25
Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar	25
Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes	26
Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as	27
Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos	28
Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as.....	28
Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes.....	30
Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes	31
Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes	32
Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação	33
Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as.....	34
Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC.....	35
Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT	36

Introdução

A avaliação da satisfação dos stakeholders tem um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todos/as. A avaliação da satisfação constitui a génese da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, planificar e implementar ações de melhoria. No âmbito do Processo de Qualidade alinhado com Quadro EQAVET, com o propósito de melhoria do desempenho da Escola Profissional de Espinho, foi solicitado o preenchimento a todos os/as Alunos e Alunas, Docentes, Não Docentes, Encarregados/as de Educação, Empregadores/as e Entidades Acolhedoras de alunos/as em Formação em Contexto de Trabalho do Questionário da Avaliação de Satisfação, para avaliar o grau de satisfação de todos os/as stakeholders.

Nas páginas seguintes são evidenciados os resultados apurados dos inquéritos aos stakeholders da Escola que permitem uma visão mais detalhada acerca da opinião dos mesmos.

Para a apresentação dos resultados foi usada uma escala qualitativa com cinco níveis, sendo estes muito bom, bom, suficiente, insuficiente e muito insuficiente, com a exceção da avaliação de satisfação efetuada pelos/as empregadores/as, cuja escala tem quatro níveis: muito satisfeito/a, satisfeito/a, pouco satisfeito/a e insatisfeito/a.

Os questionários foram preenchidos em formato online, através da plataforma *Google Forms*, de modo a serem respondidos durante os meses de março, de junho e de julho do corrente ano.

1. Análise dos resultados dos questionários de satisfação

1.1. Discentes

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

1.1.1. Corpo Docente

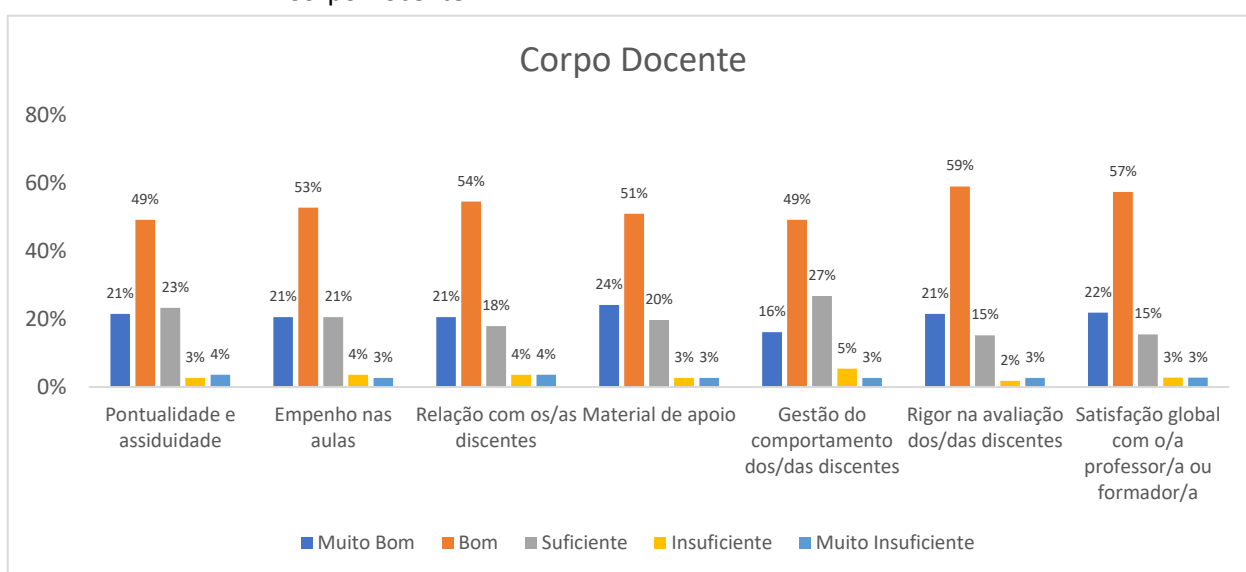


Gráfico 1 – Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

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

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

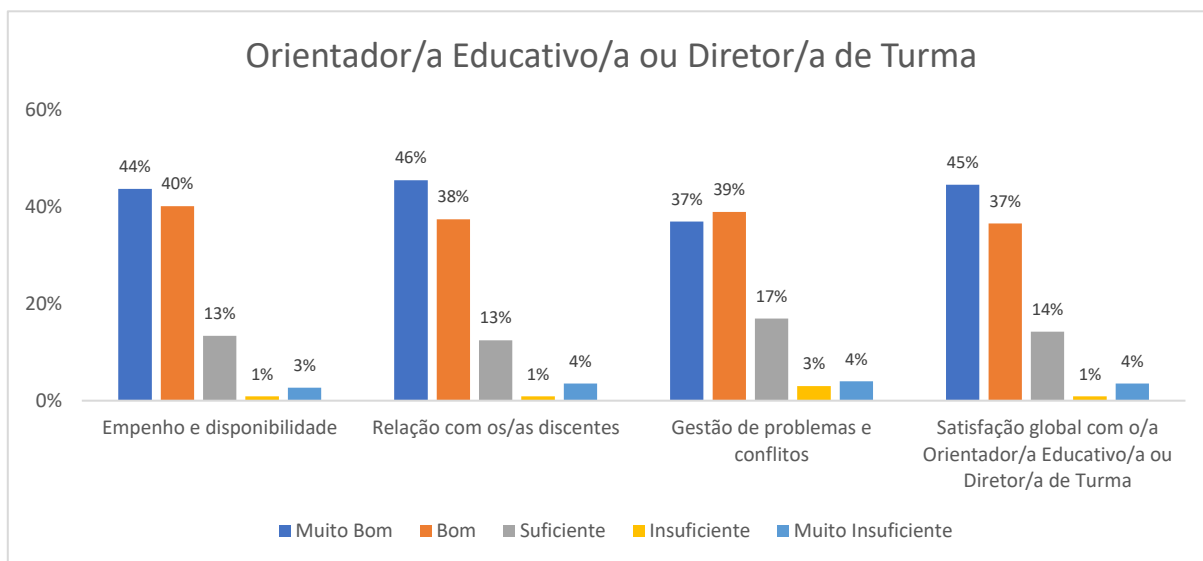


Gráfico 2 – Satisfação dos/as discentes com o/a Orientador/a Educativo/a e ou Diretor/a de Turma

No que concerne à satisfação dos/as discentes relativamente ao/à Orientador/a Educativo/a ou Diretor/a de Turma, conclui-se que o nível de satisfação é bastante bom em todas as áreas abordadas, bem como na globalidade. Destacam-se muito positivamente os parâmetros empenho e disponibilidade, bem como a relação com os/as discentes. Apesar de em todos os parâmetros se registarem avaliações negativas, estas têm um valor percentual muito pouco significativo, o que não invalida a qualidade do trabalho de orientação educativa e direção de turma realizado pelo corpo docente.

1.1.3. Coordenador/a de Curso

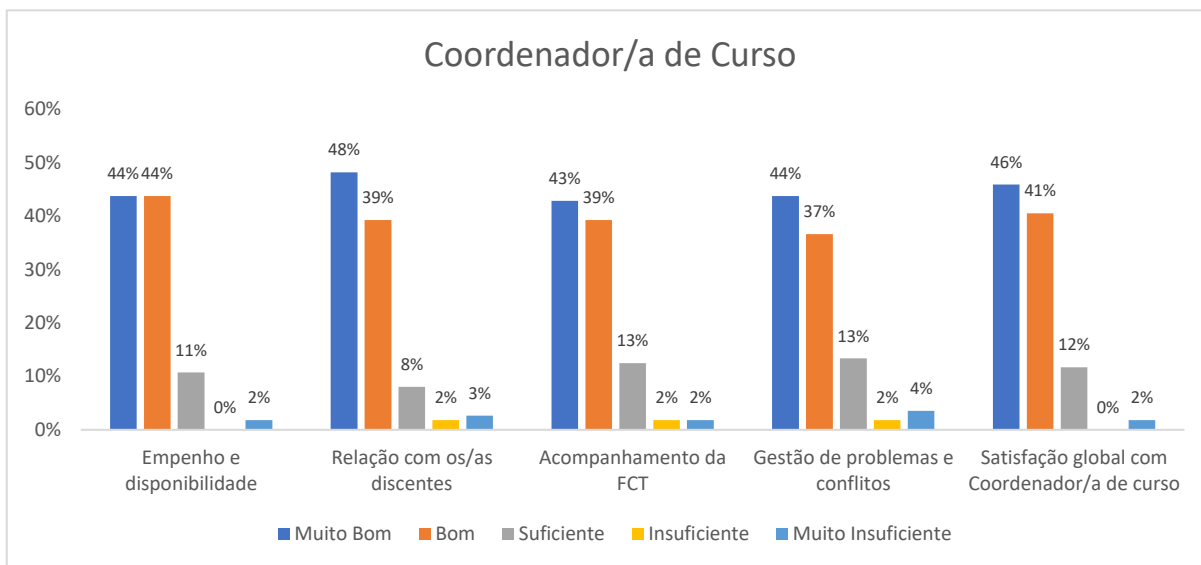


Gráfico 3 – Satisfação dos/as discentes com o/a Coordenador/a de Curso

Relativamente ao desempenho dos/as Coordenadores/as de Curso, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as, registando-se 87% de avaliações entre o “bom” e o “muito bom” no parâmetro da satisfação global. Destacam-se, também de forma muito positiva, os parâmetros do empenho e disponibilidade e a relação com os/as discentes. A avaliação dos restantes parâmetros espelha, também, a satisfação dos/as alunos e alunas, uma vez que todos os parâmetros foram avaliados com mais de 80 pontos percentuais entre respostas de “bom” e “muito bom”. Este é um resultado que anima a Escola na prossecução dos procedimentos adotados.

1.1.4. Direção Pedagógica

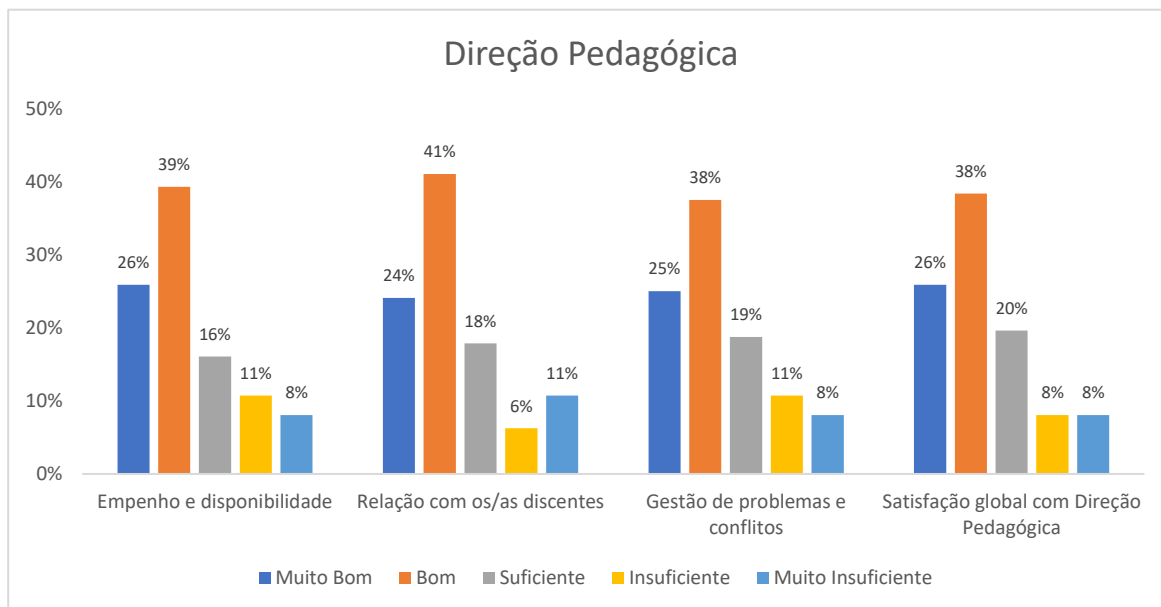


Gráfico 4 – Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

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

1.1.5. Serviços Administrativos

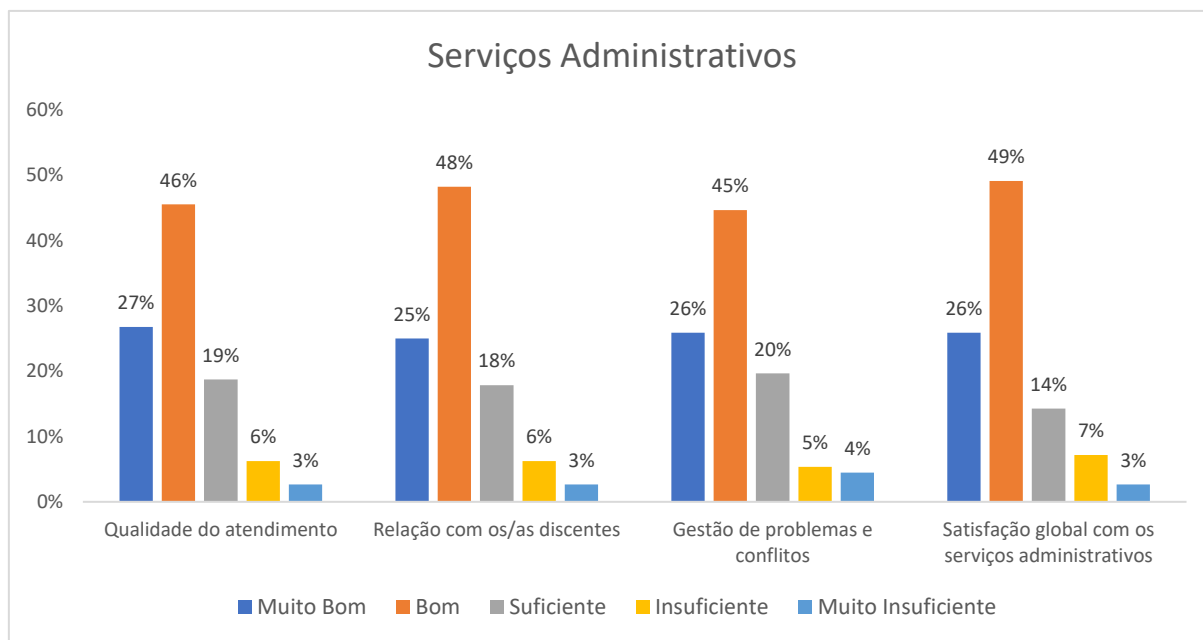


Gráfico 5 – Satisfação dos/as discentes com os serviços administrativos

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

1.1.6. Serviços de Psicologia e Orientação

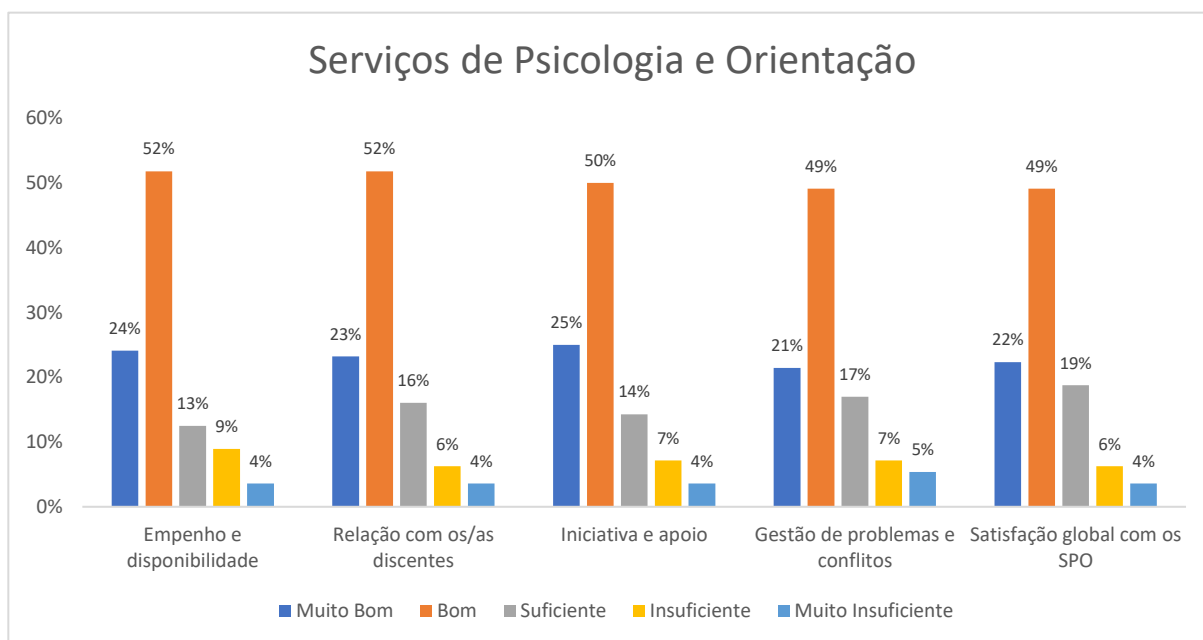


Gráfico 6 – Satisfação dos/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

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

1.1.7. Assistente Educativo/a

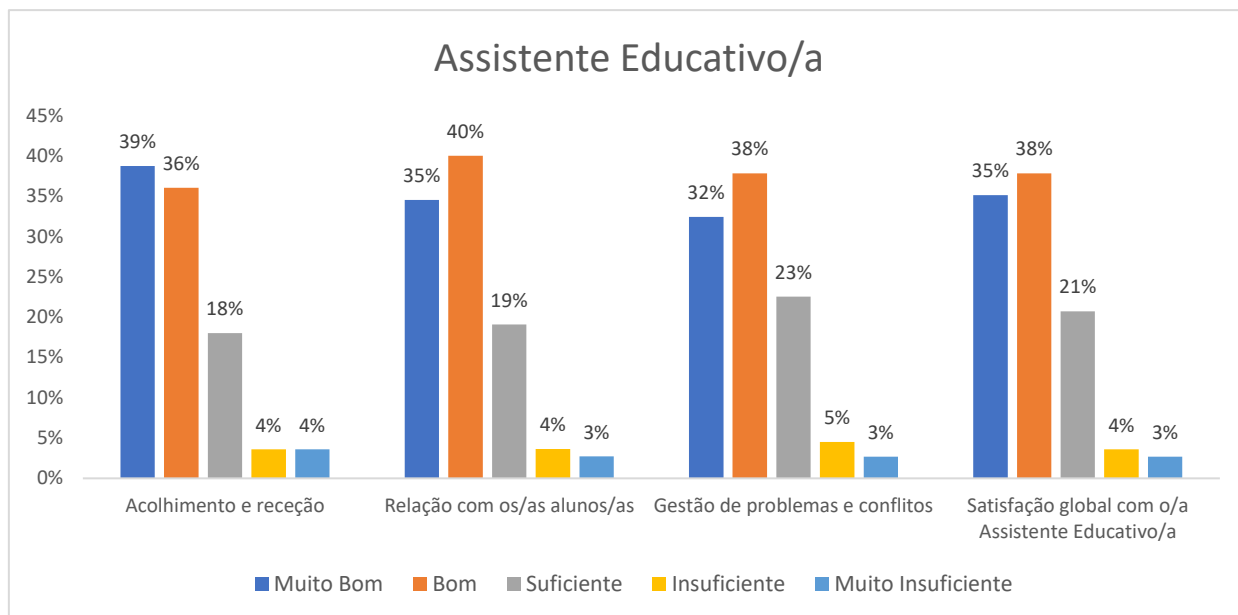


Gráfico 7 – Grau de satisfação dos/as discentes com o/a assistente educativo/a

Os resultados obtidos permitem perceber a generalizada satisfação dos alunos e das alunas com o desempenho global do assistente educativo da Escola. A soma das respostas “bom” e “muito bom” situa-se entre os 70 e os 75 pontos percentuais em todos os parâmetros, o que reflete a satisfação dos/as discentes, não obstante os cerca de 8% de alunos/as que se mostraram menos satisfeitos/as.

1.1.8. Contexto Escolar

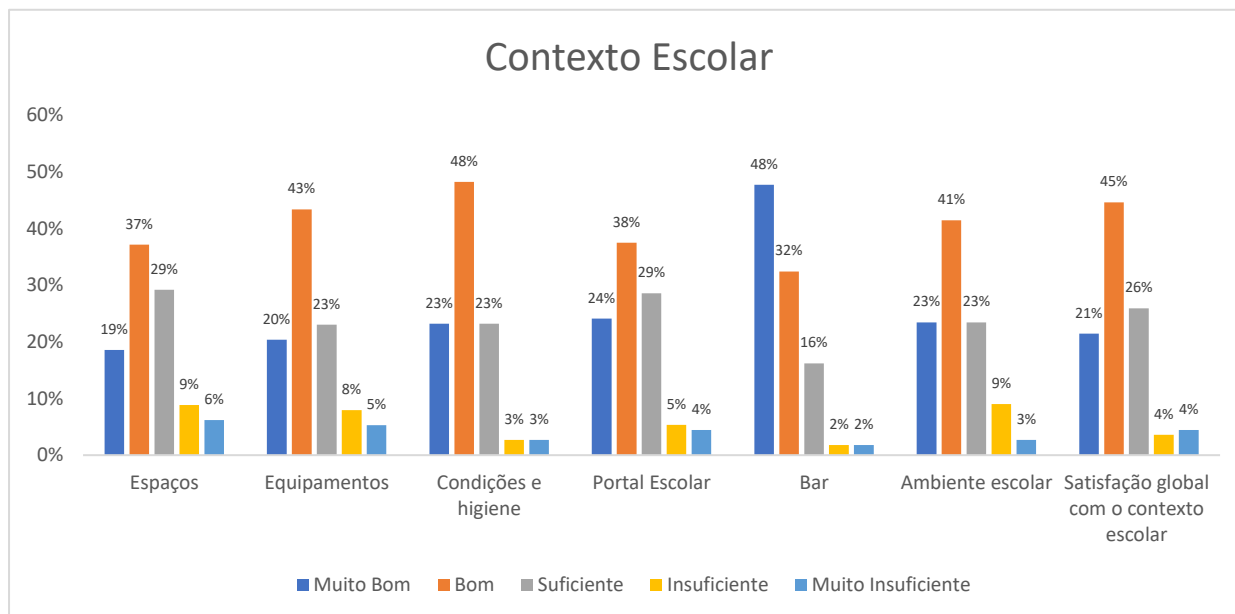


Gráfico 8 – Satisfação dos/as discentes com o contexto escolar

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

1.1.9. Formação em Contexto de Trabalho

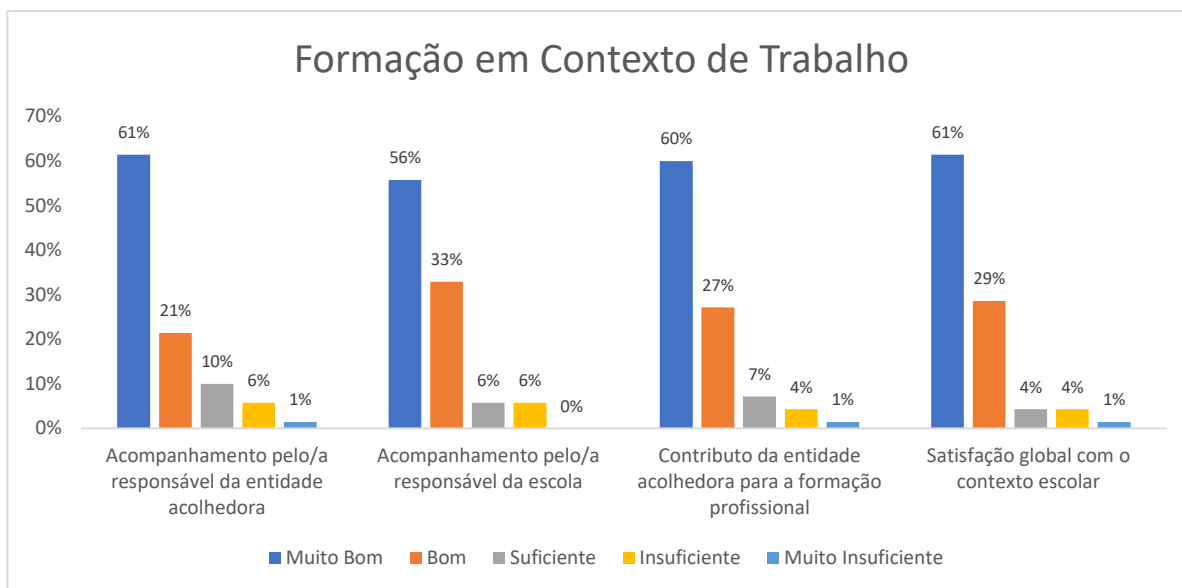


Gráfico 9 – Satisfação dos/as discentes com a Formação em Contexto de Trabalho

Dos/as 169 discentes que realizaram a Formação em Contexto de Trabalho, 70 alunos/as responderam ao inquérito de avaliação da satisfação relativo ao referido período de formação. Na globalidade, os/as discentes mostraram-se muito satisfeitos/as com o acompanhamento prestado tanto pelo/a responsável da entidade acolhedora como pelo/a responsável da escola, tendo em conta que as respostas avaliadas com “bom” e “muito bom” totalizam 82% e 89%, respetivamente. Ainda assim, regista-se uma muito reduzida percentagem de discentes que avaliaram negativamente o acompanhamento da FCT por parte da entidade acolhedora, cerca de 7%. Por outro lado, os/as discentes reconheceram de forma muito positiva o contributo dado pela entidade acolhedora para a sua formação profissional, tendo 60% dos/as discentes avaliado este parâmetro de muito bom e 27% de bom. Estes são resultados que espelham a qualidade e a pertinência das parcerias que a Escola realiza com as diversas entidades acolhedoras da FCT, bem como a competência dos acompanhamentos realizados pelos/as tutores/as de ambas as partes.

1.2. Corpo Docente

Os inquéritos foram enviados ao corpo docente por email em 28/06/2024. Dos/as 40 destinatários/as, 38 responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms*, o que corresponde a 95% dos/as inquiridos/as.

1.2.1. Relações Interpessoais Institucionais

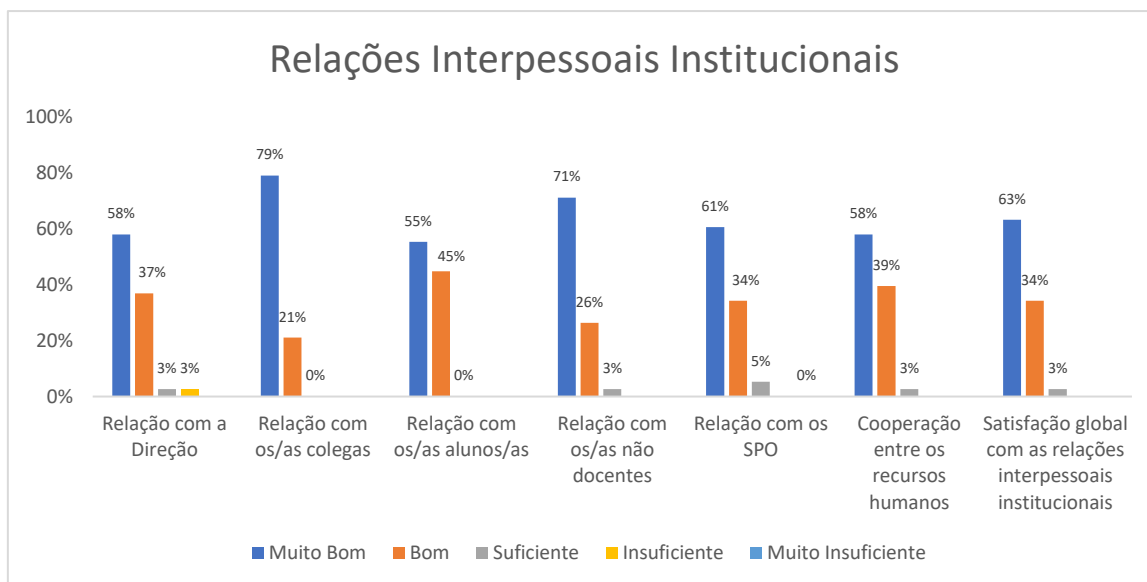


Gráfico 10 – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

No que respeita ao grau de satisfação global dos/as docentes quanto às relações interpessoais institucionais, os resultados são muito bons, espelhando, assim, um bom ambiente entre os diversos stakeholders. Realça-se muito positivamente a satisfação do corpo docente relativamente às relações com os/as colegas e com os/as não docentes. Este resultado motiva a Escola para o prosseguimento das condutas adotadas no que às relações interpessoais diz respeito.

1.2.2. Direção - Liderança e Gestão

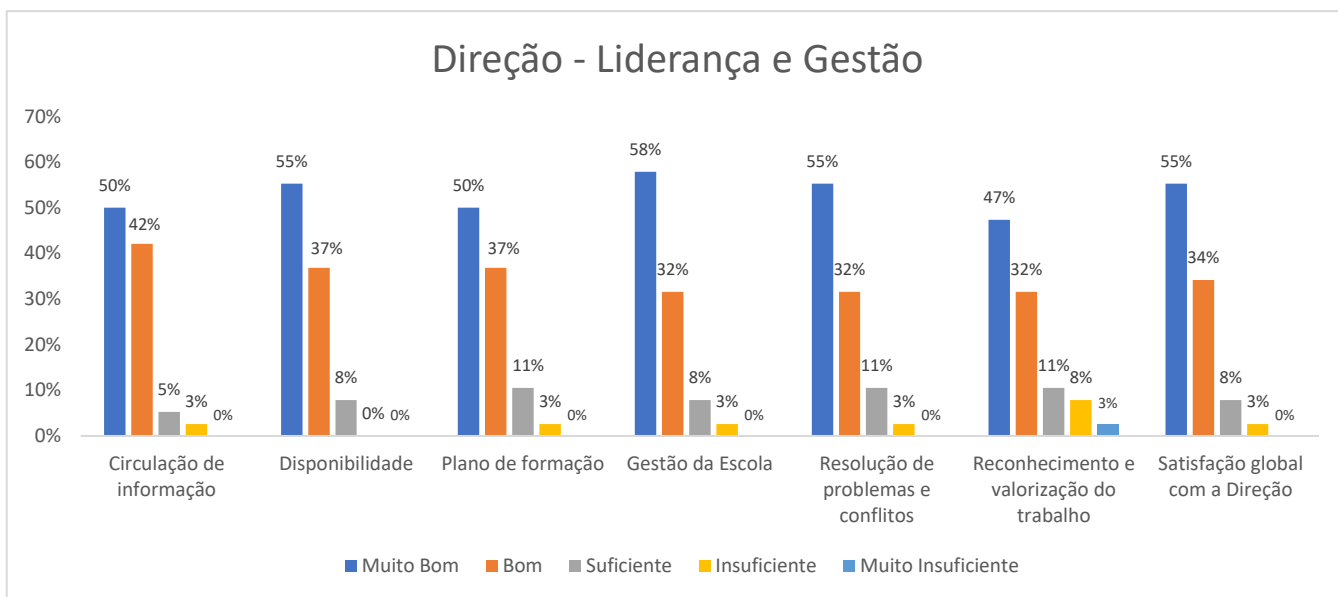


Gráfico 11 – Satisfação do corpo docente com a Direção – liderança e gestão

No que à Direção – Liderança e Gestão diz respeito, é possível concluir que, em termos globais, os resultados são muito bons. Destacam-se como pontos fortes a circulação de informação e a a disponibilidade, com 92% das avaliações entre o bom e o muito bom e a gestão da escola, com 90%. A percentagem de avaliações menos positivas é residual em todos os parâmetros, à exceção do reconhecimento e valorização do trabalho, que regista 11% de avaliações entre o insuficiente e o muito insuficiente. No global, estes são resultados muito bons que refletem o bom trabalho da Direção, havendo possibilidade de melhorar em algumas áreas.

1.2.3. Serviços Administrativos

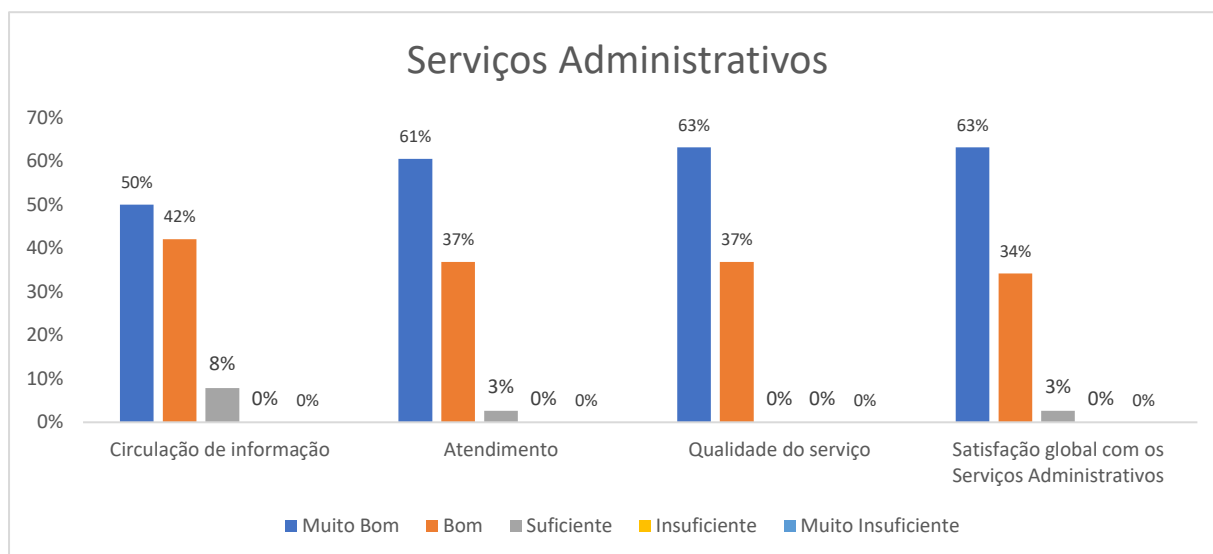


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente com os serviços administrativos

Relativamente à avaliação feita pelos/as docentes quanto aos serviços administrativos, os resultados são excelentes, não se registando avaliações negativas. Estes são resultados que animam a Escola na continuidade do bom trabalho realizado.

1.2.4. Conselhos de Turma

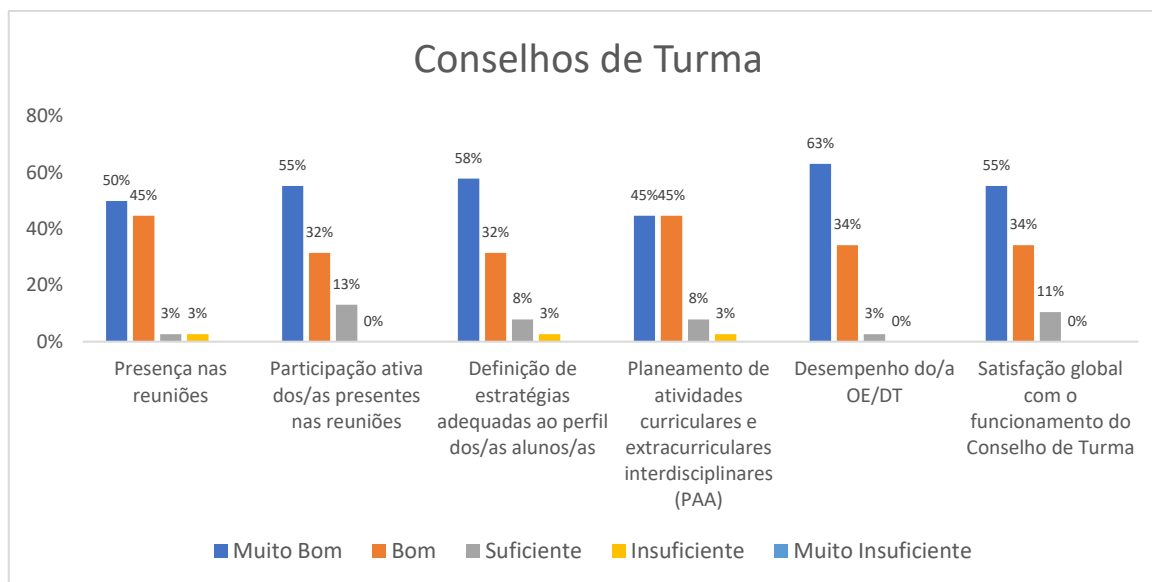


Gráfico 13 – Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma

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

1.2.5. Contexto Escolar

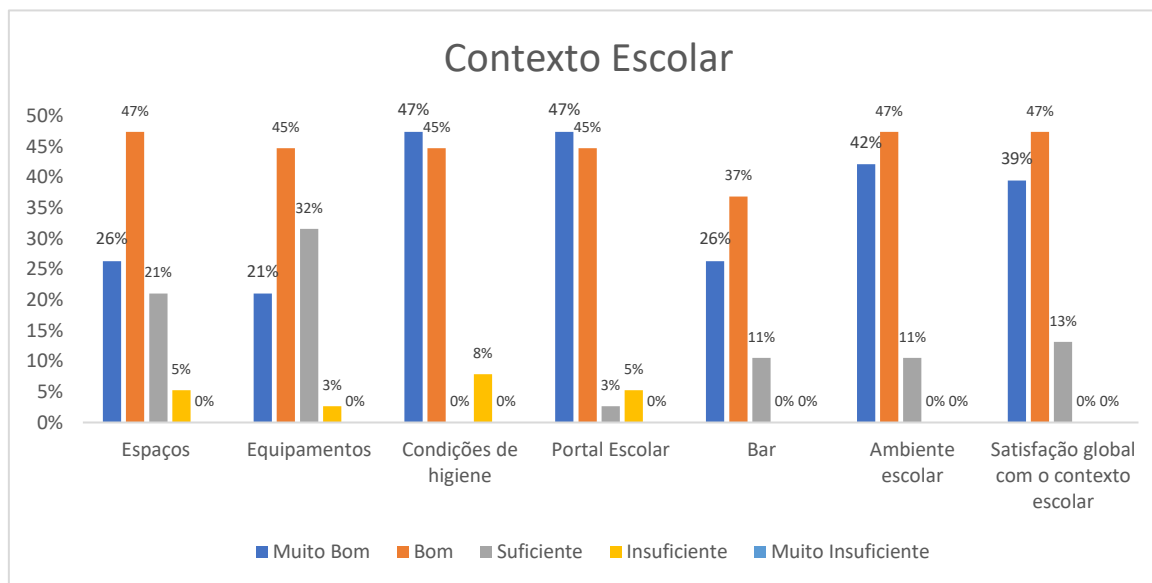


Gráfico 14 – Satisfação do corpo docente com o contexto escolar

No que ao contexto escolar concerne, os resultados obtidos foram, globalmente, muito bons. Realçam-se como pontos mais fortes as Condições de Higiene, o Portal Escolar e o Ambiente Escolar. A avaliação feita pelos/as docentes aos espaços e aos equipamentos revelam a oportunidade de melhoria que deverá ser analisada. Estes são resultados que animam a Escola na prossecução da aposta na manutenção e melhorias contínuas nos espaços escolares.

1.3. Não Docentes

Os inquéritos foram enviados para 56 colaboradores da Escola por email a 09/07/2024. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 27 respostas, o que corresponde a 48% dos/as colaboradores/as inquiridos/as.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

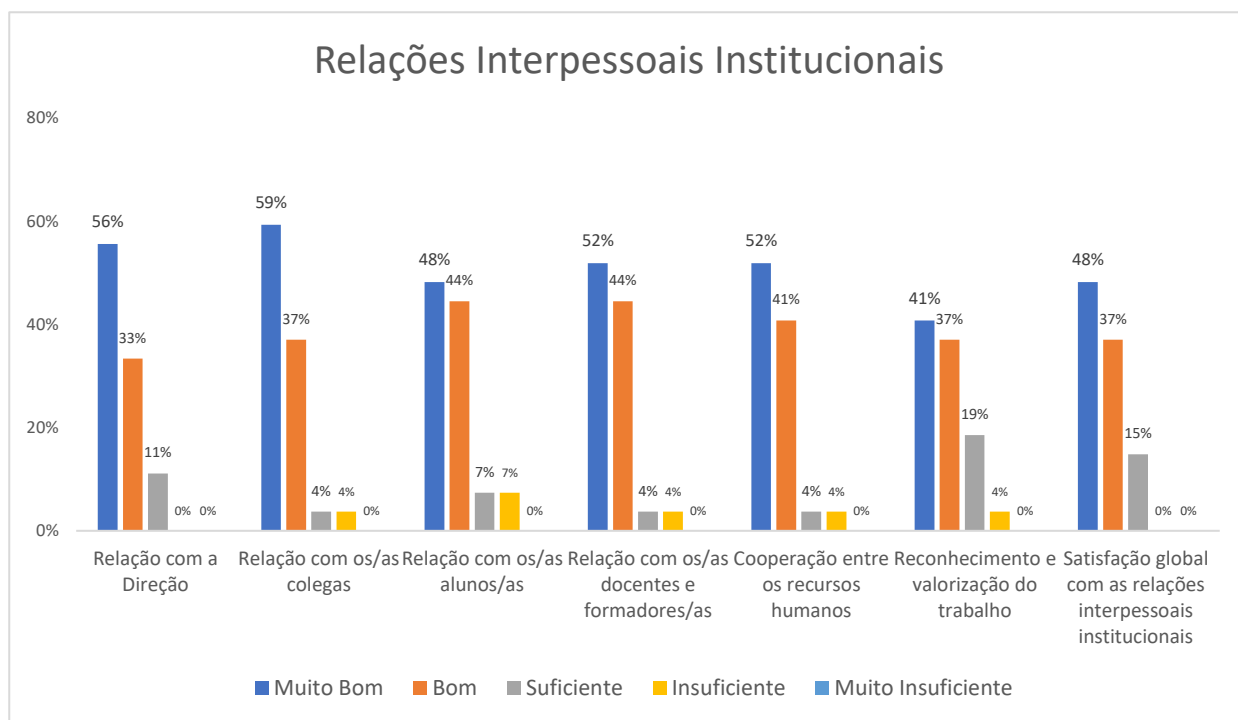


Gráfico 15 – Satisfação dos não docentes com as relações internacionais institucionais

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

1.3.2. Direção- Liderança e Gestão

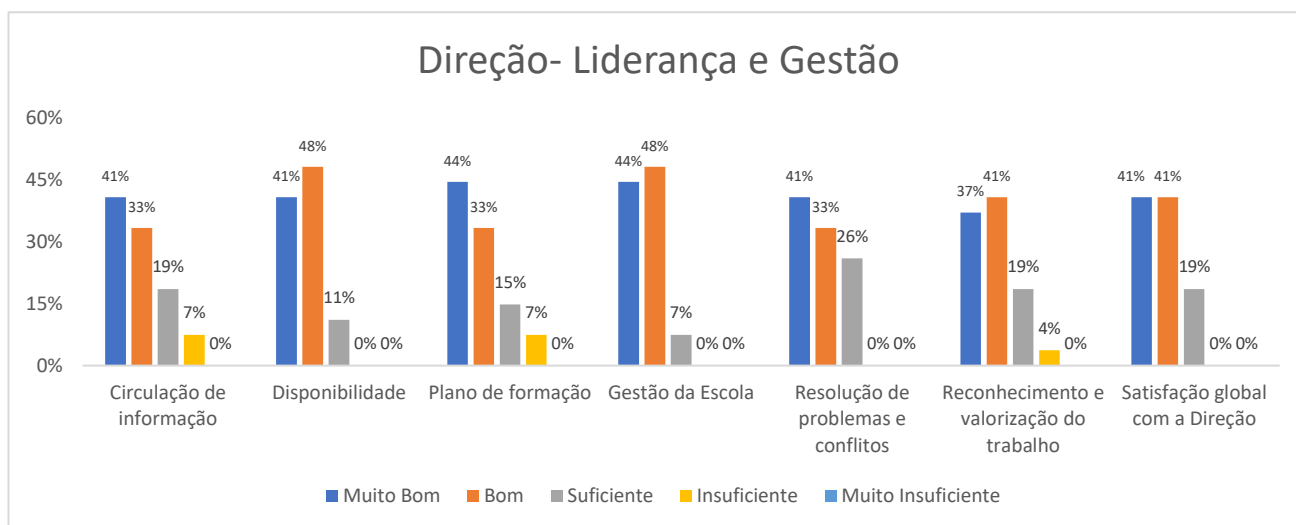


Gráfico 16 – Satisfação dos não docentes com a Direção – liderança e gestão

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

1.3.3. Contexto Escolar

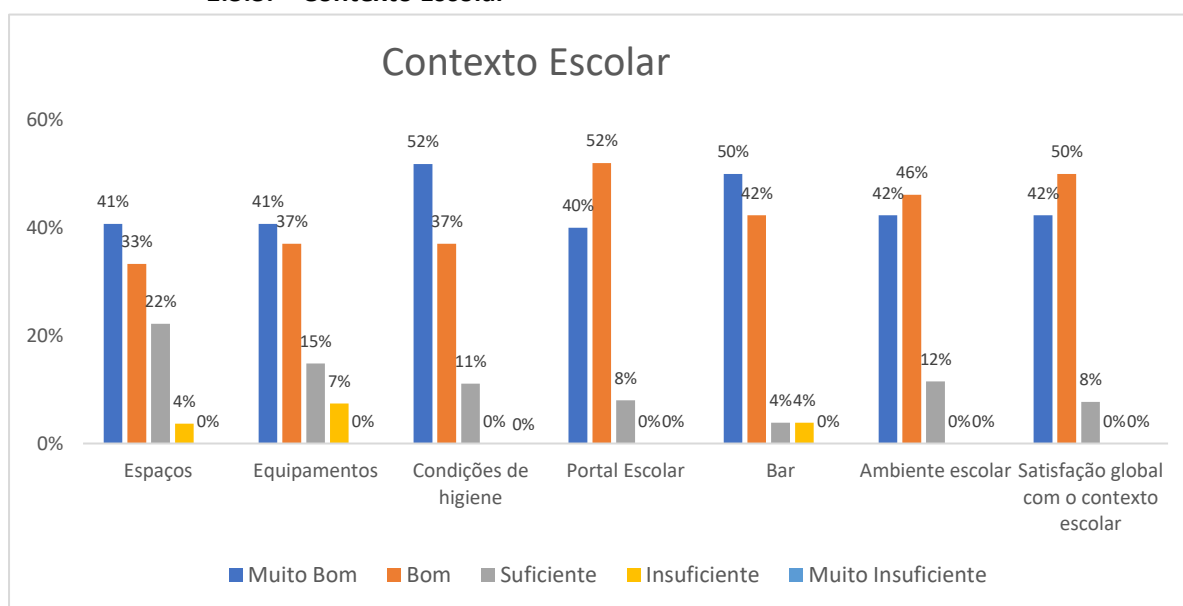


Gráfico 17 – Satisfação dos não docentes com o contexto escolar

Os resultados obtidos relativamente ao contexto escolar revelam que os/as não docentes se encontram globalmente muito satisfeitos/as e, particularmente, em relação ao Portal Escolar, ao Bar e ao Ambiente Escolar. Apontam alguma insatisfação, embora que reduzida, relativamente aos Equipamentos e Espaços. Estes resultados animam a Escola na prossecução dos procedimentos adotados quanto ao contexto escolar.

1.4. Orientação Educativa/Direção de Turma e Coordenação/Direção de Curso

Os inquéritos foram enviados aos/às Orientadores/as Educativos/as, Diretor/a de Turma, Coordenadores/as e Diretor/a de Curso por email a 28/06/2024. Os/As destinatários/as responderam ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 17 respostas de um total de 24 inquiridos/as, que corresponde a 71%.

1.4.1. Conselho Pedagógico

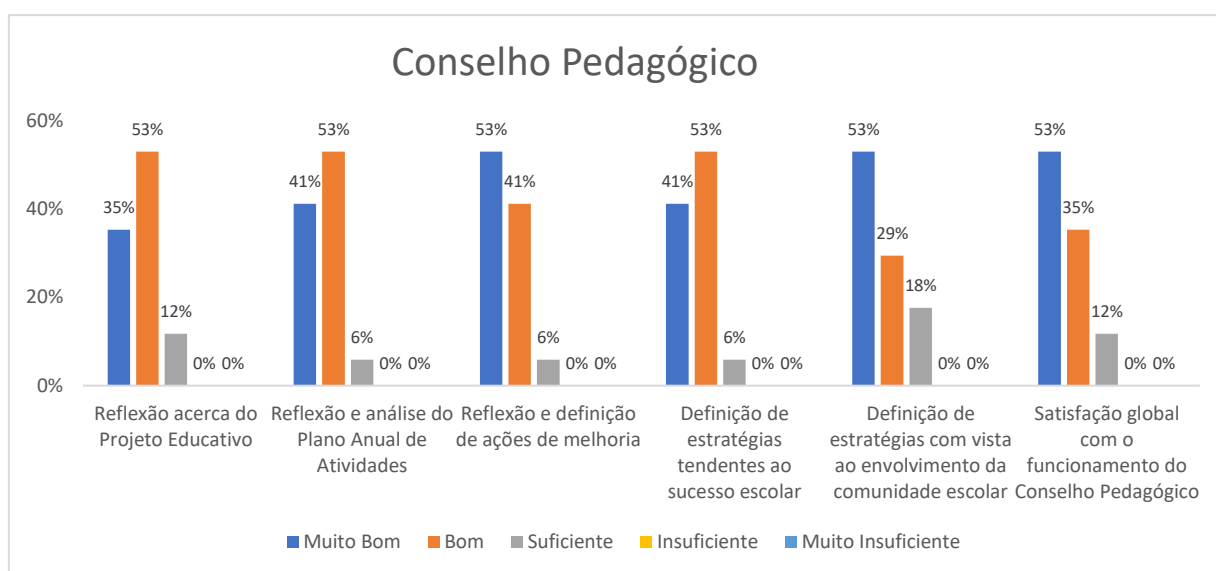


Gráfico 18 - Satisfação com o Conselho Pedagógico

Relativamente ao Conselho Pedagógico, os/as OE/DT/CC mostraram-se, geralmente, muito satisfeitos/as com o seu funcionamento, sendo que as 88% das respostas se situam entre o bom e o muito bom. Destacam-se mais positivamente os parâmetros da reflexão do Plano Anual de Atividades, da Reflexão e Definição de Ações de Melhoria e da Definição de Estratégias tendentes ao sucesso escolar. Não se registam avaliações negativas, pelo que é possível concluir que devem ser mantidas as boas condutas adotadas no que respeita ao funcionamento do Conselho Pedagógico.

1.4.2. Conselhos de Turma

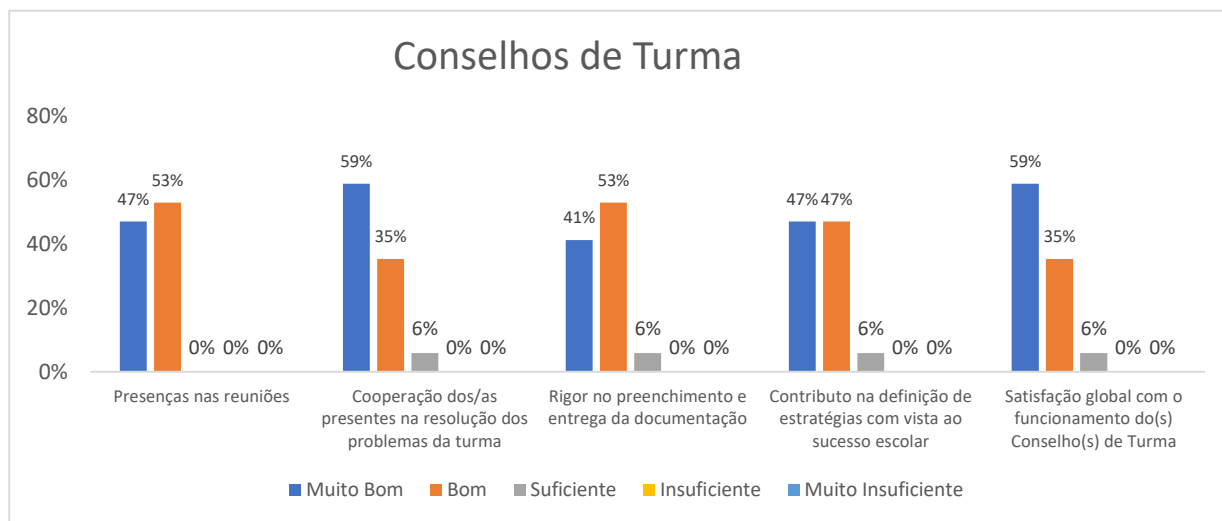


Gráfico 19 – Satisfação com os Conselhos de Turmas

No que concerne ao funcionamento dos Conselhos de Turma, os resultados obtidos das avaliações feitas pelos/as OE/DT/CC foram igualmente muito bons. Realça-se a avaliação realizada ao parâmetro das presenças nas reuniões, que soma 100% de avaliações entre o bom e o muito bom, tal como os restantes parâmetros com 94% das avaliações situadas nos mesmos níveis. Estes resultados animam a Escola na continuação dos procedimentos adotados nos Conselhos de Turma.

1.5. Encarregados/as de Educação

Os inquéritos foram enviados aos/às Encarregados/as de Educação dos/as discentes por email à data das reuniões de entrega de notas do 2.º semestre, entre os dias 4, 5, 25 e 26 de julho de 2024. Foi solicitado aos/às 320 Encarregados/as de Educação que respondessem ao inquérito através da plataforma *Google Forms* e foram registadas 45 respostas, o que corresponde a cerca de 14%.

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

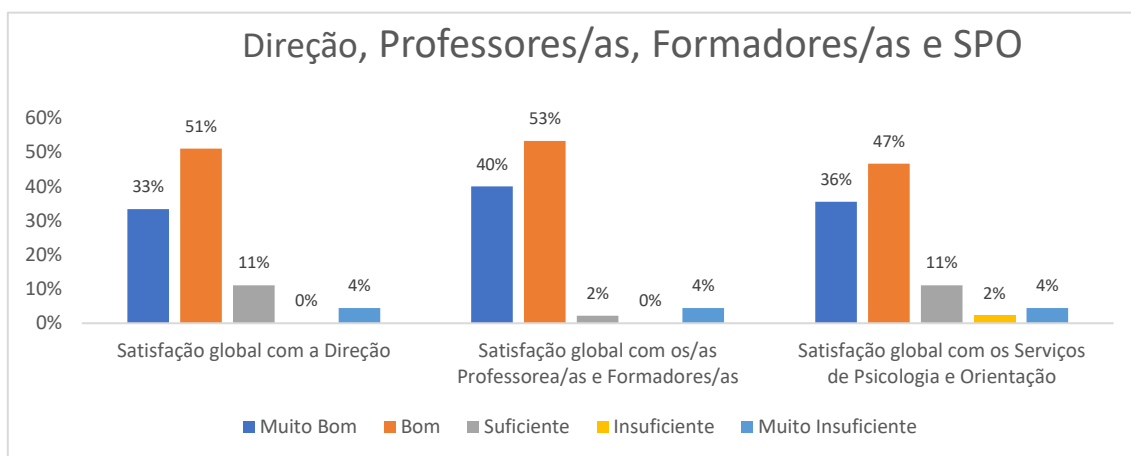


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção, Professores/as, Formadores/as e SPO

De acordo com as respostas analisadas, os/as Encarregados/as de Educação encontram-se globalmente bastante satisfeitos/as com o trabalho levado a cabo por parte da Direção da Escola e dos/as docentes e formadores/as. No que concerne à satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação, os resultados são bons, tendo em conta que se registam 83% de respostas entre o bom e o muito bom. Todavia, 6% dos/as Encarregados/as de Educação mostraram-se menos satisfeitos/as. Na globalidade, os resultados relevam a prossecução das boas condutas adotadas pela Escola no próximo ano letivo.

1.5.2. Orientação Educativa/ Direção de Turma

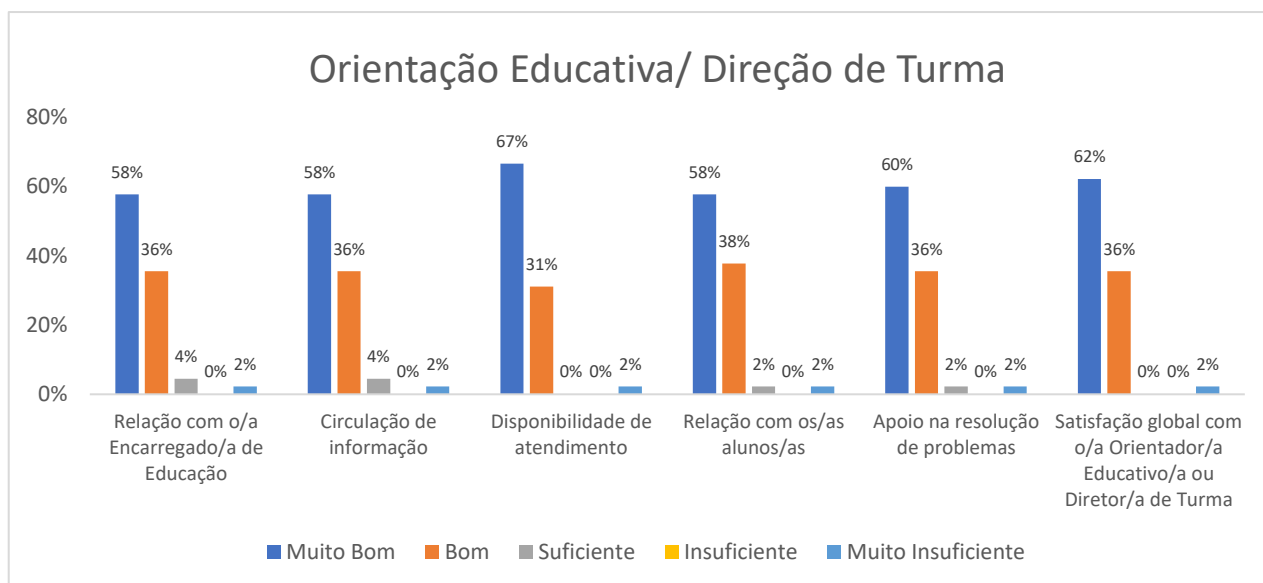


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com Orientação Educativa/Direção de Turma

Quanto à satisfação relativa à Orientação Educativa/ Direção de Turma, os/as Encarregados/as de Educação revelaram-se muito satisfeitos/as com o trabalho realizado. Todos os parâmetros foram avaliados com respostas muito positivas, destacando-se a Disponibilidade de Atendimento, o Apoio na Resolução de Problemas e a Relação com os/as Alunos/as. Por outro lado, regista-se uma percentagem residual de Encarregados/as de Educação menos satisfeitos/as em cada um dos parâmetros. Todavia, e não obstante essas avaliações, as classificações de bom e muito bom rondam os 94 e os 98 pontos percentuais nos diversos parâmetros, concluindo-se, então, que estes resultados espelham a qualidade dos serviços de Orientação Educativa e Direção de Turma da Escola que devem ser mantidos no próximo ano.

1.5.3. Serviços Administrativos

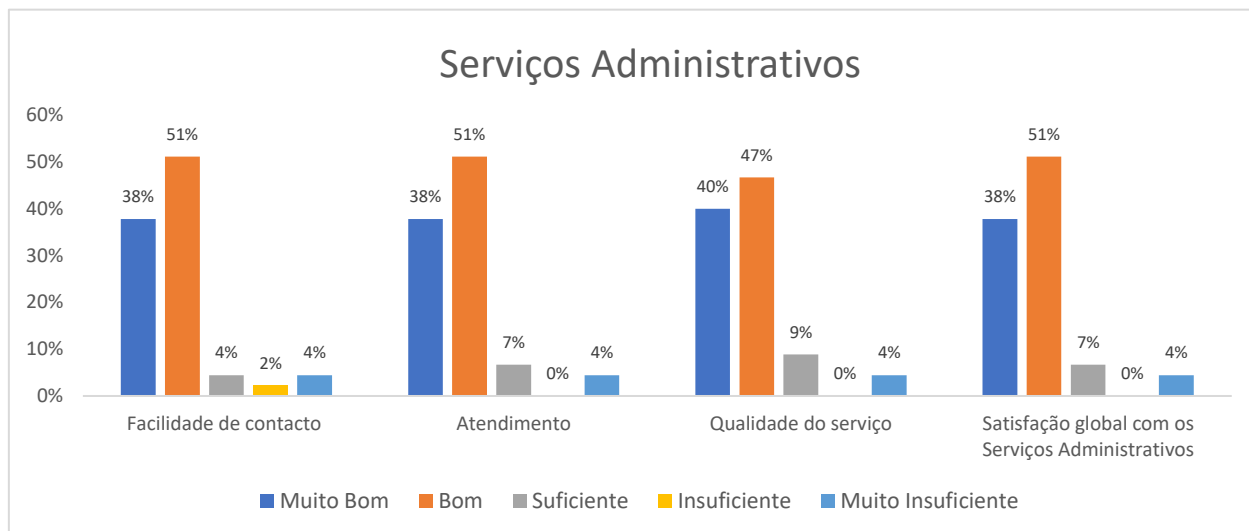


Gráfico 22 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

Relativamente aos Serviços Administrativos, os resultados obtidos permitem perceber que os/as Encarregados/as de Educação estão, globalmente, muito satisfeitos/as. Os/as Encarregados/as de Educação revelam estar satisfeitos/as tanto em relação ao Atendimento, como à Facilidade de Contacto, apesar de 4% e 6%, respetivamente, ter avaliado estes parâmetros negativamente. Este resultado reflete a competência dos serviços administrativos da Escola.

1.5.4. Contexto Escolar

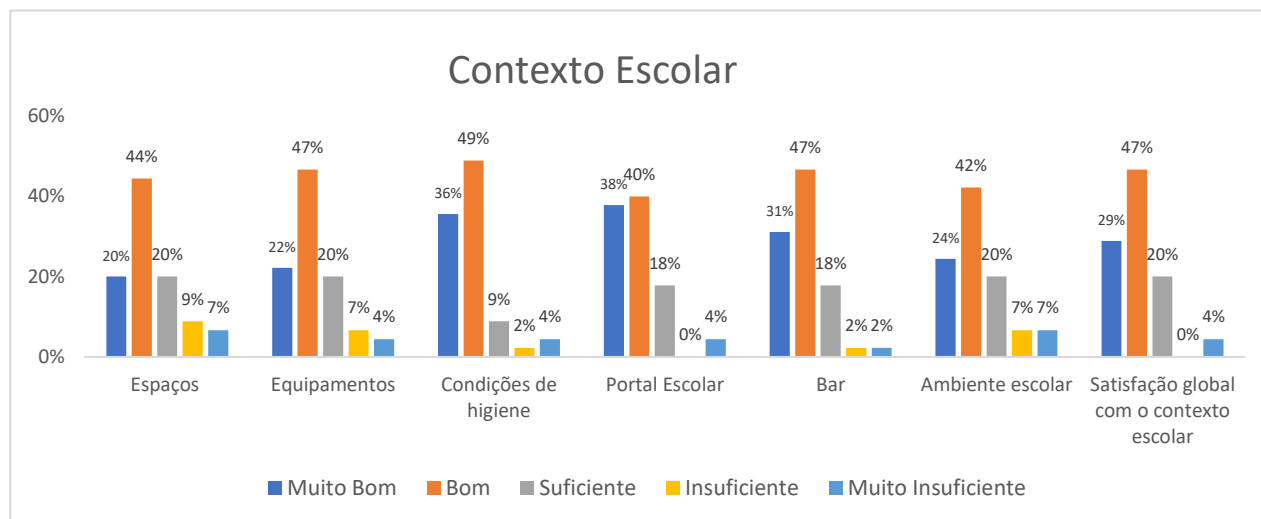


Gráfico 23 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto escolar

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

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

1.6. Entidades acolhedoras da FCT

Das 104 empresas que acolheram os/as alunos e alunas dos 2.ºs e 3.ºs anos dos cursos profissionais e os/as alunos/as do ano único da turma do Curso de Educação e Formação de Empregado/a de Restaurante/Bar, 27 responderam ao inquérito de satisfação que foi disponibilizado às mesmas via email e através da plataforma *Google Forms*, após o término dos períodos de Formação em Contexto de Trabalho deste ano letivo, correspondendo a 26% das entidades acolhedoras de FCT.

1.6.1. Desempenho dos/as discentes

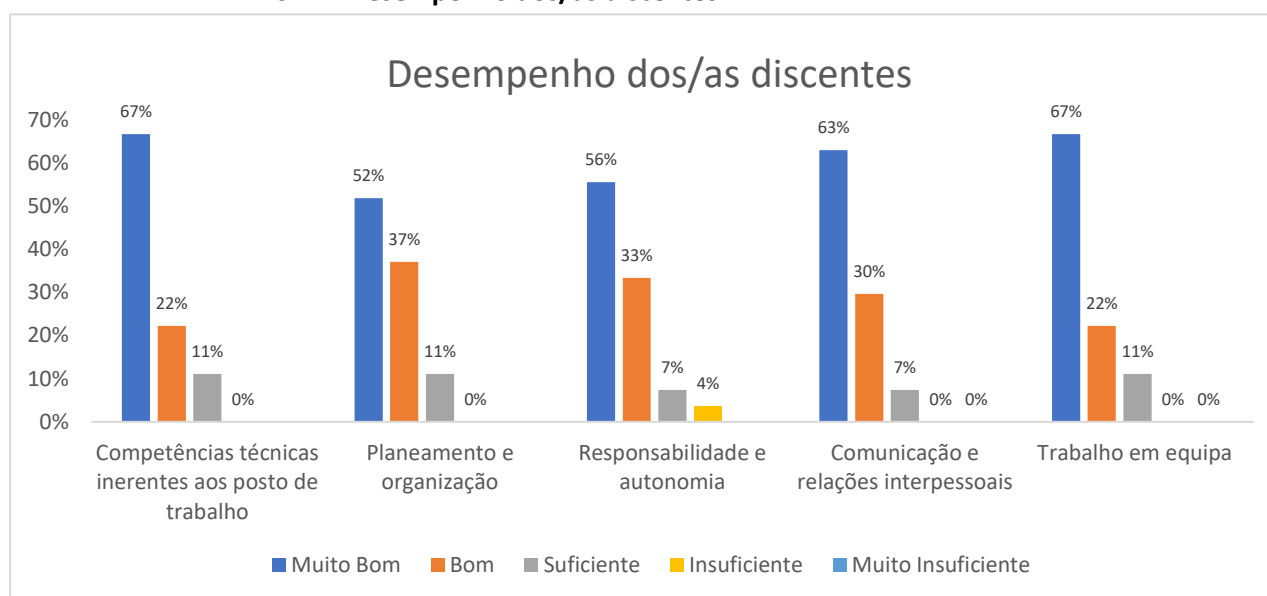


Gráfico 24 – Satisfação das entidades acolhedoras da FCT com o desempenho dos/as discentes

Analisando a avaliação feita pelos/as tutores/as aos/as discentes relativamente ao seu desempenho na Formação em Contexto de Trabalho, conclui-se que os resultados obtidos são, globalmente, muito satisfatórios. A realçar pela positiva, de forma mais expressiva, encontra-se o parâmetro da Comunicação e Relações Interpessoais. Os outros parâmetros, como as competências Técnicas Inerentes ao Posto de Trabalho, o Planeamento e Organização, a Responsabilidade e Autonomia estão também avaliados com muito bom e bom, acima nos 89 pontos percentuais.

As avaliações recolhidas dos/as tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho revelam a qualidade da formação profissional ministrada na escola. Consequentemente, é espelhado, assim, o bom trabalho da Escola na oferta de um ensino profissional de qualidade que prepara os/as discentes de forma sólida para o mercado de trabalho.

1.7. Empregadores/as

1.7.1. Desempenho dos/as diplomados/as

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

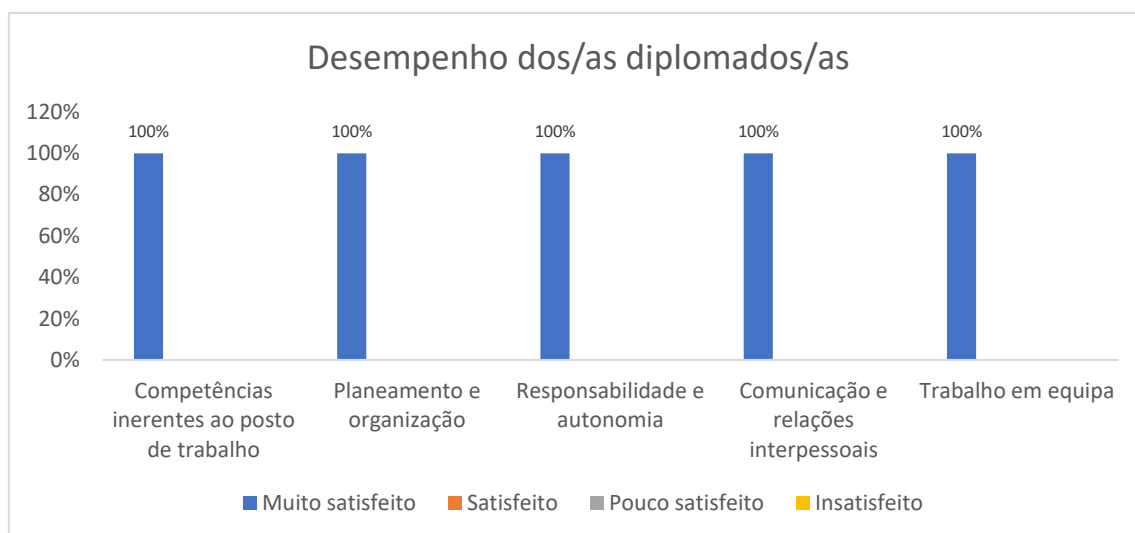


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

Tendo em conta a avaliação efetuada pelos/as empregadores/as sobre o desempenho dos/as diplomados/as, constata-se que os resultados são excelentes, animando a Escola na prossecução de uma formação que prepara devidamente os/as alunos/as para o mercado de trabalho e a fim do bom reconhecimento dos/as empregadores/as.

1.8. Satisfação Global

1.8.1. Stakeholders Internos e Externos

No gráfico abaixo, é possível constatar a satisfação global dos stakeholders internos e externos da Escola, nomeadamente, discentes, corpo docente, não docentes, Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma e Coordenadores/as de Curso, Encarregados/as de Educação, entidades acolhedoras de FCT e empregadores/as.

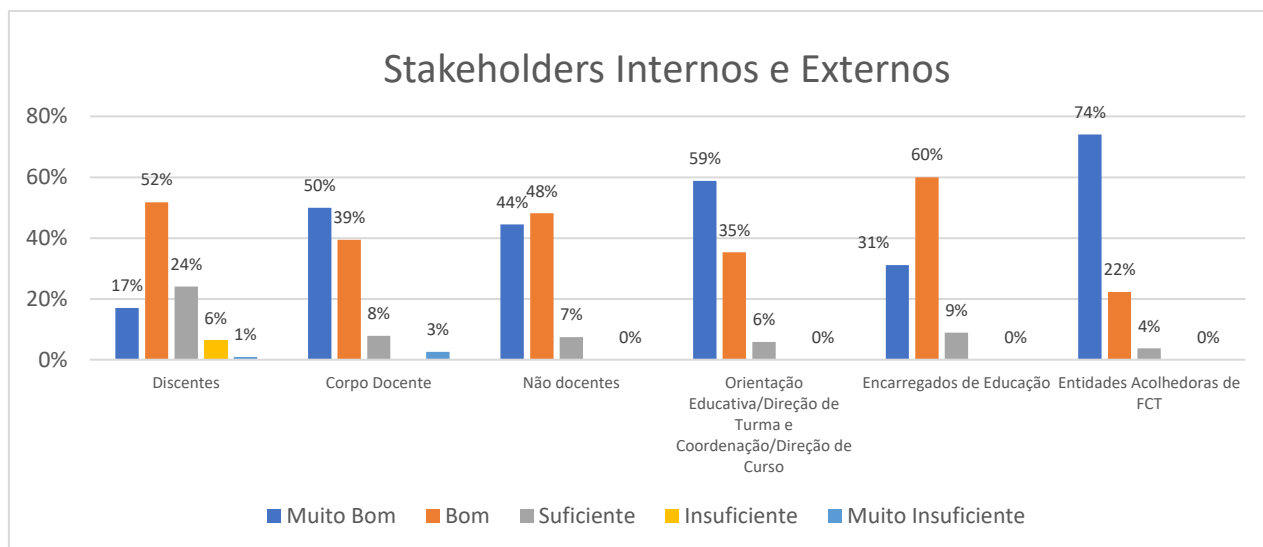


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders internos e externos

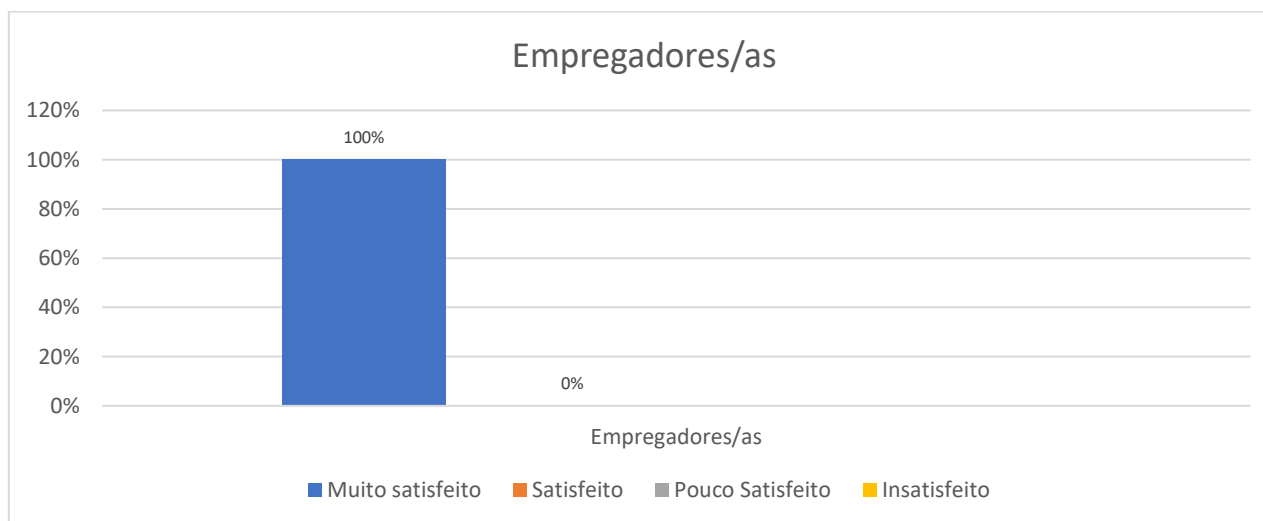


Gráfico 27 – Satisfação global dos/as empregadores/as

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

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

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

Os/as encarregados/as de educação e o corpo docente mostram-se, também, bastante satisfeitos/as, sendo que, respetivamente, 91% e 89% dos/as inquiridos/as atribuíram classificações entre o bom e o muito bom à questão que foi colocada sobre a satisfação global. Já os/as discentes somam 69 pontos percentuais de classificações entre os mesmos parâmetros, o que é um resultado satisfatório.

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

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

Estes são resultados animadores para a Escola, que permitem perceber o elevado grau de satisfação geral dos seus stakeholders, tanto internos como externos, o que leva a crer que todos os esforços encetados por parte da Escola e de todos os seus/suas intervenientes em prestar serviços e realizar um trabalho de qualidade estão a ser conseguidos.

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

1.8.2. Análise Comparativa

1.8.2.1. Discentes

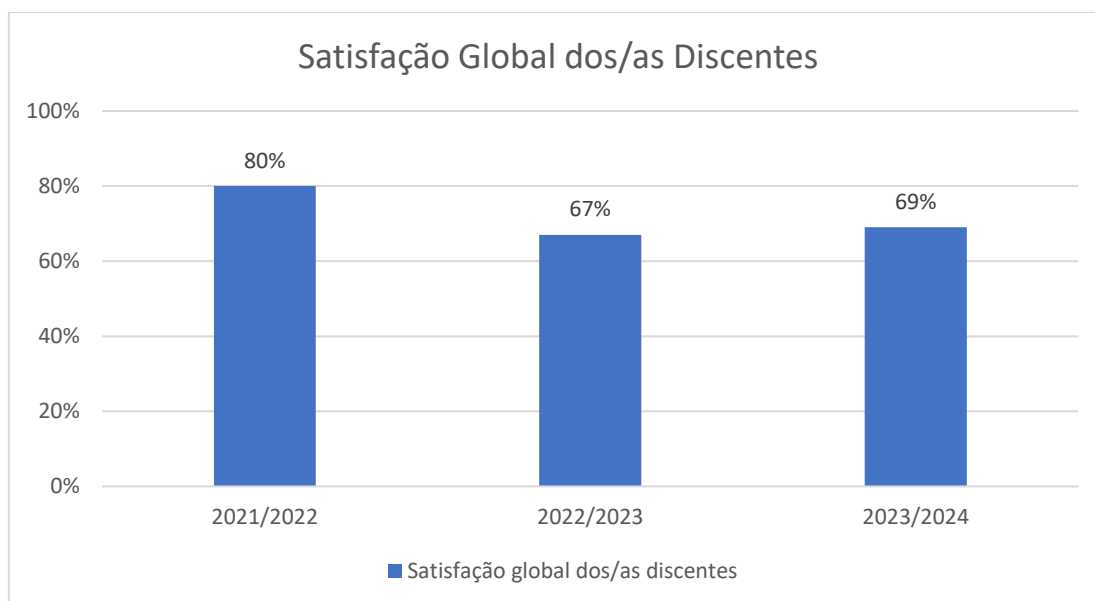
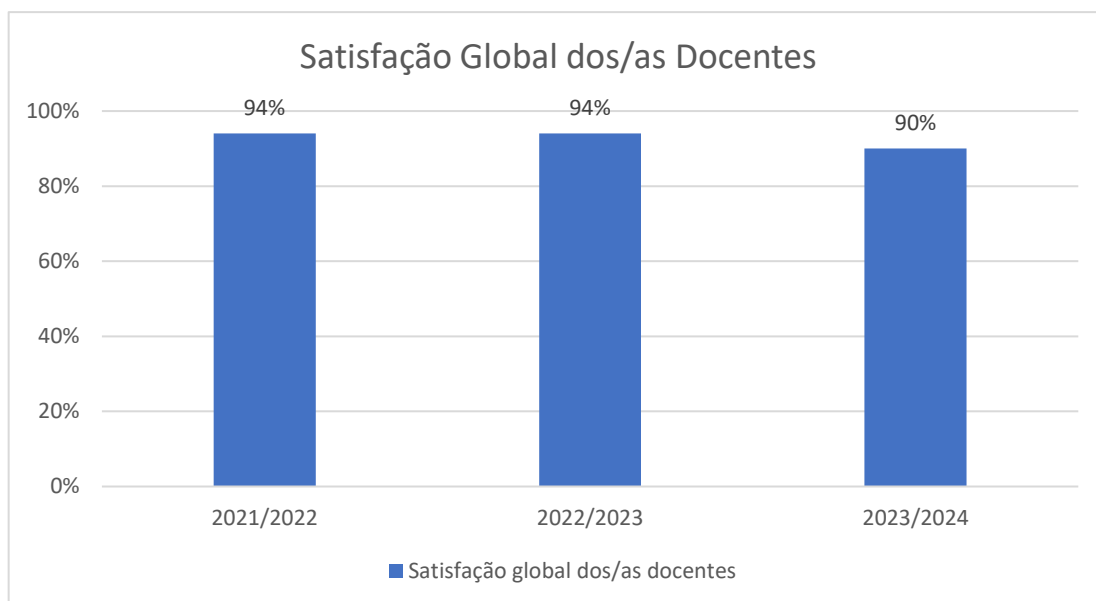


Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

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

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

1.8.2.2. Docentes



Evolução da satisfação global dos/as docentes

Gráfico 29 –

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

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

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

1.8.2.3. Não Docentes

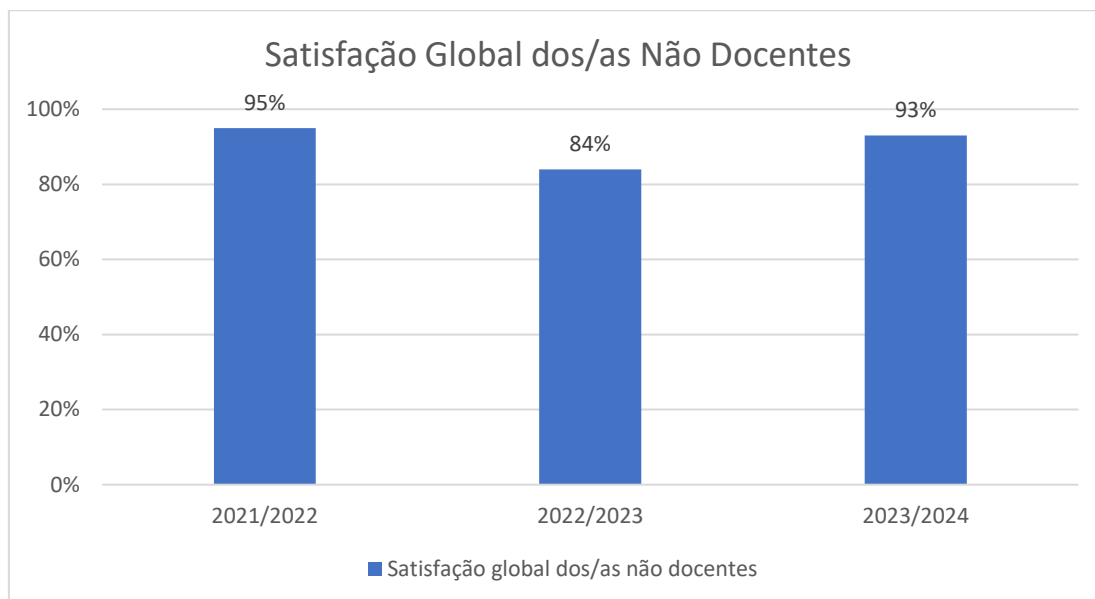


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

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

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

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

1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

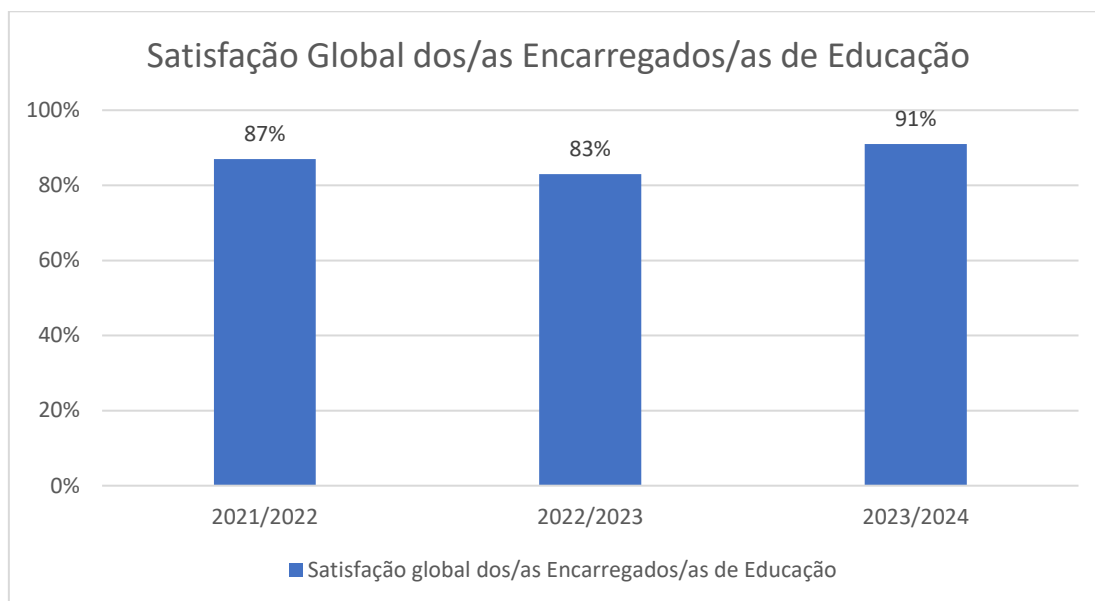


Gráfico 31 – Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

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

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

Estes resultados são considerados excelentes, demonstrando a imagem positiva da Escola que existe junto dos/as Encarregados/as de Educação e famílias, constituindo-se assim a necessidade da continuação dos elevados níveis de exigência na qualidade dos serviços prestados.

1.8.2.5. Empregadores/as

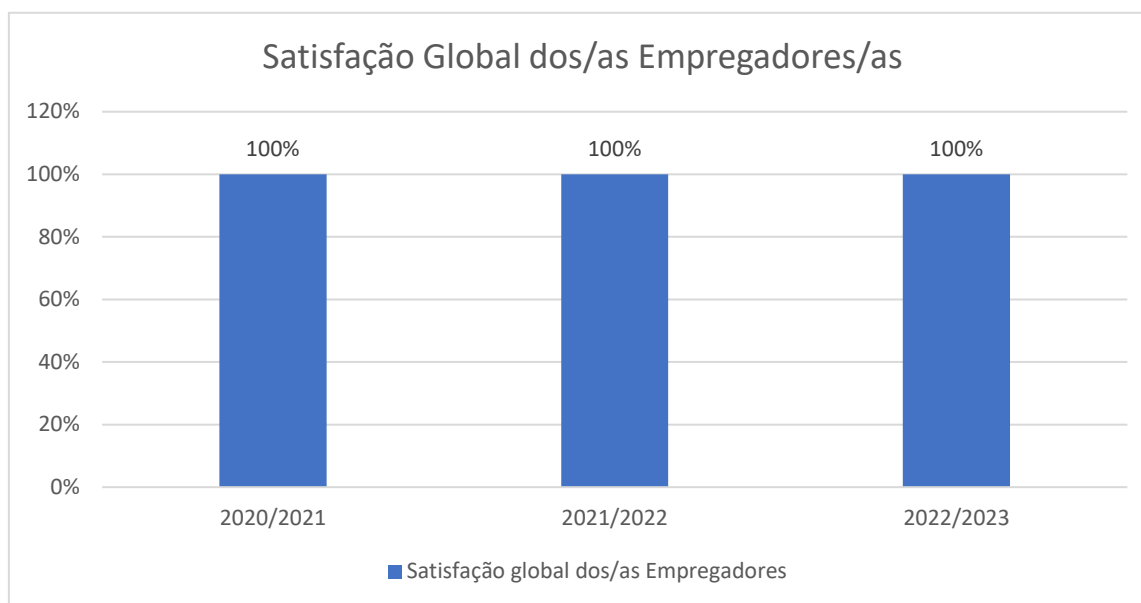


Gráfico 32 – Evolução da satisfação global dos/as empregadores/as

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

Os resultados dos três anos são excelentes, uma vez que, desde 2020/2021, regista-se a completa satisfação destes stakeholders face ao desempenho dos/as diplomados/as da Escola, o que se traduz em 100% de respostas entre o bom e o muito bom, o que constitui um grande e muito importante indicador da excelência da formação ministrada.

1.8.2.6. Orientação Educativa/Direção de Turma/Coordenação de Curso/Direção de curso

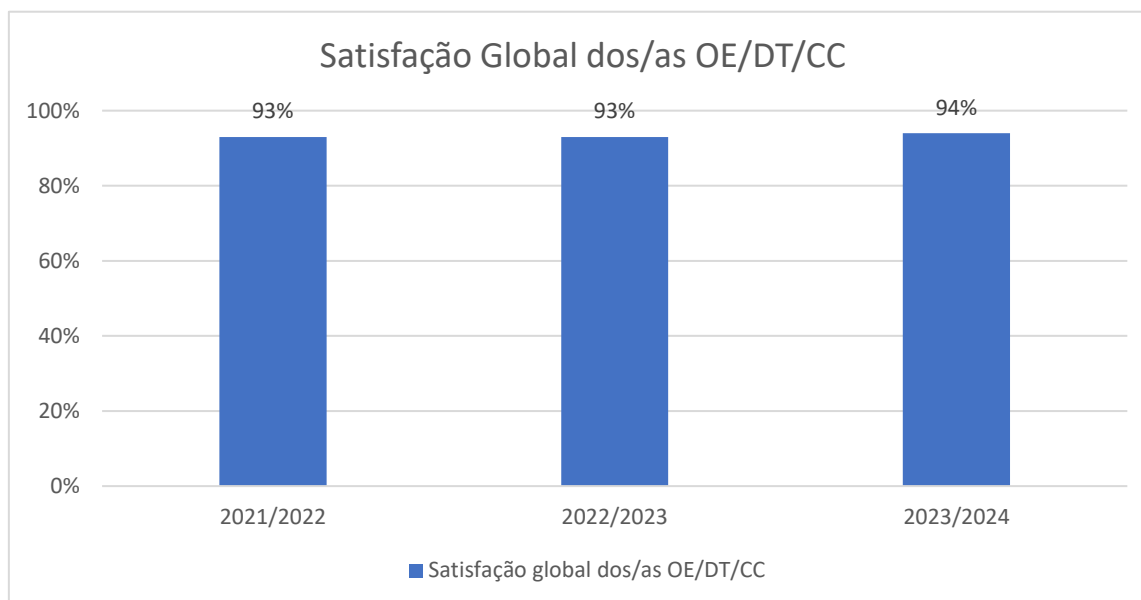


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as OE/DT/CC

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

Constata-se, então, que a satisfação do/as Orientadores/as Educativos/as, Diretores/as de Turma e Coordenadores/as de Curso se mantém excelente, registando-se um ligeiro aumento, de um ponto percentual, situando-se nos 94%, o que constitui um forte motivo para a continuação da exigência da qualidade do trabalho a efetuar no próximo ano letivo.

1.8.2.7. Entidades acolhedoras de FCT

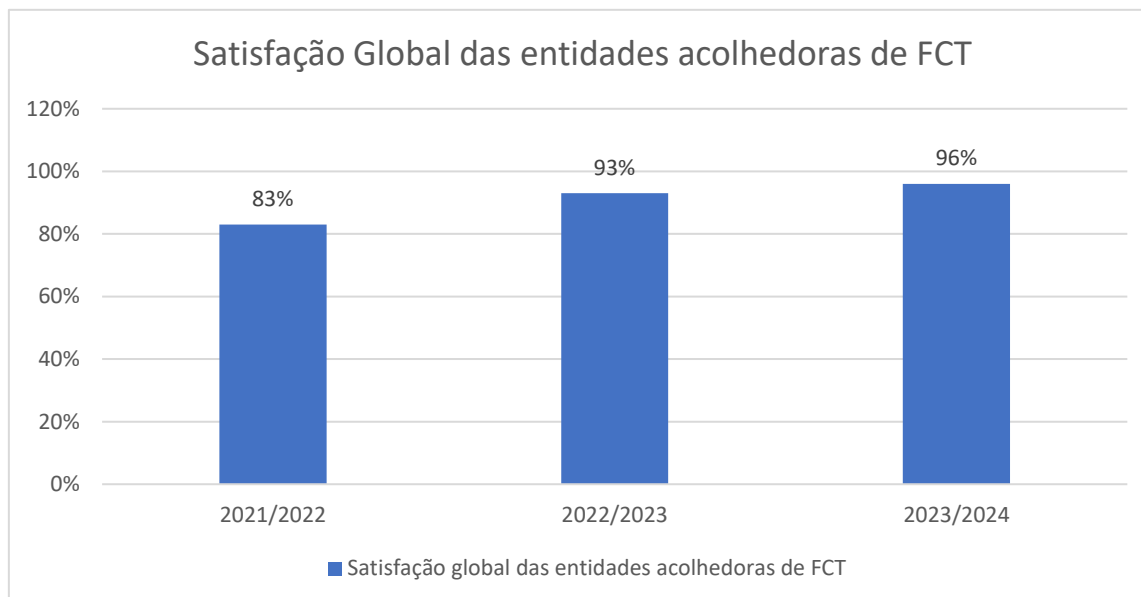


Gráfico 34 – Evolução da satisfação global das entidades acolhedoras de FCT

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

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

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

2. Considerações / Recomendações

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