

Relatório de Satisfação dos Stakeholders

Ano letivo - 2021/2022

Espinho, 31 de julho de 2022

Modelo 304DQ.02

Sociedade Promotora de Estabelecimentos de Ensino, Lda

Ruas 19 e 21 nº 769 a 783
Apartado 443 - 4501-868 Espinho
Telefone: 227 341 468 • Fax 227 318 513
E-mail: geral@eom.pt • Site: www.eom.pt

Cofinanciado por:



União Europeia
Fundo Social Europeu

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 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	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. Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso	34
1.8.2.6. Tutores/as da Formação em Contexto de Trabalho	35
1.8.2.7. Empregadores/as.....	36
Considerações / Recomendações.....	37

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 106 respostas, correspondentes a 100% dos/as alunos/as.

1.1.1. Satisfação com o Corpo Docente

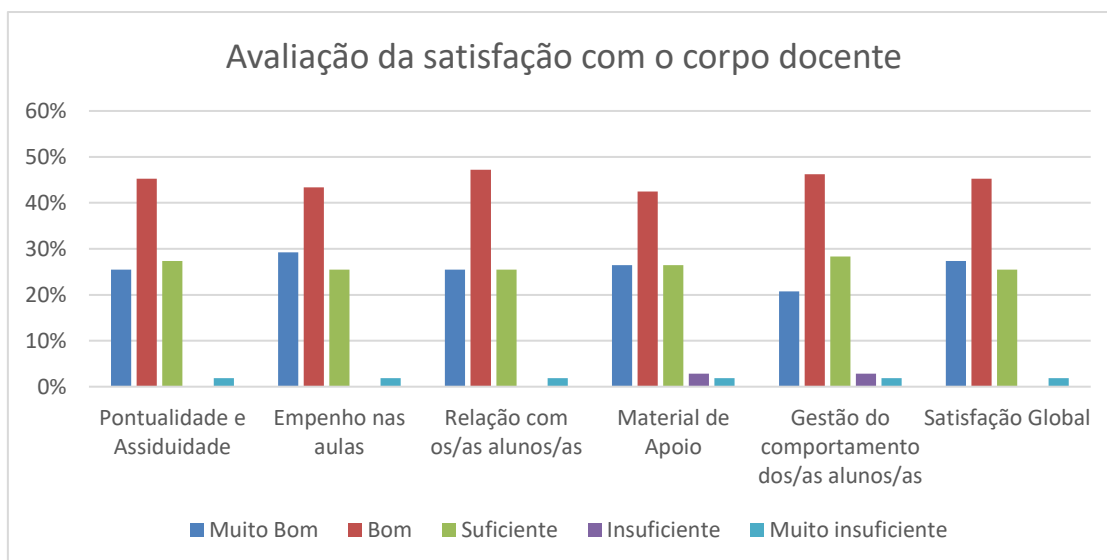


Gráfico 1 - Satisfação dos/as discentes com o corpo docente

No que diz respeito à satisfação dos/as discentes com o corpo docente, o panorama afigura-se bastante positivo, já que 72% dos/as alunos/as classificam a sua satisfação nos níveis mais elevados como Boa (45%) ou Muito Boa (27%). Segue-se 25% que avaliam com suficiente havendo apenas 2% de alunos/as que se encontram insatisfeitos com o corpo docente.

Pontos fortes: 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

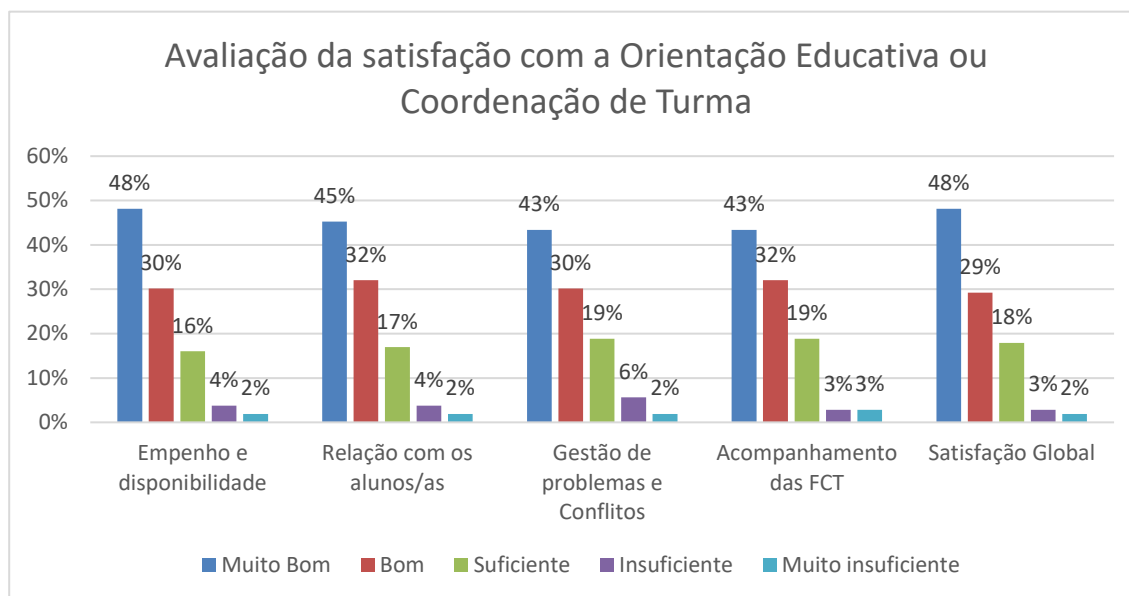


Gráfico 2 - Satisfação dos/as discentes com a Orientação Educativa ou Coordenação de Turma

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 48% de alunos/as que classificam a sua satisfação como Muito Boa e os 29% que classificam como Boa, o que perfaz um total de 77%.

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.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.1.3. Satisfação com a Direção Pedagógica

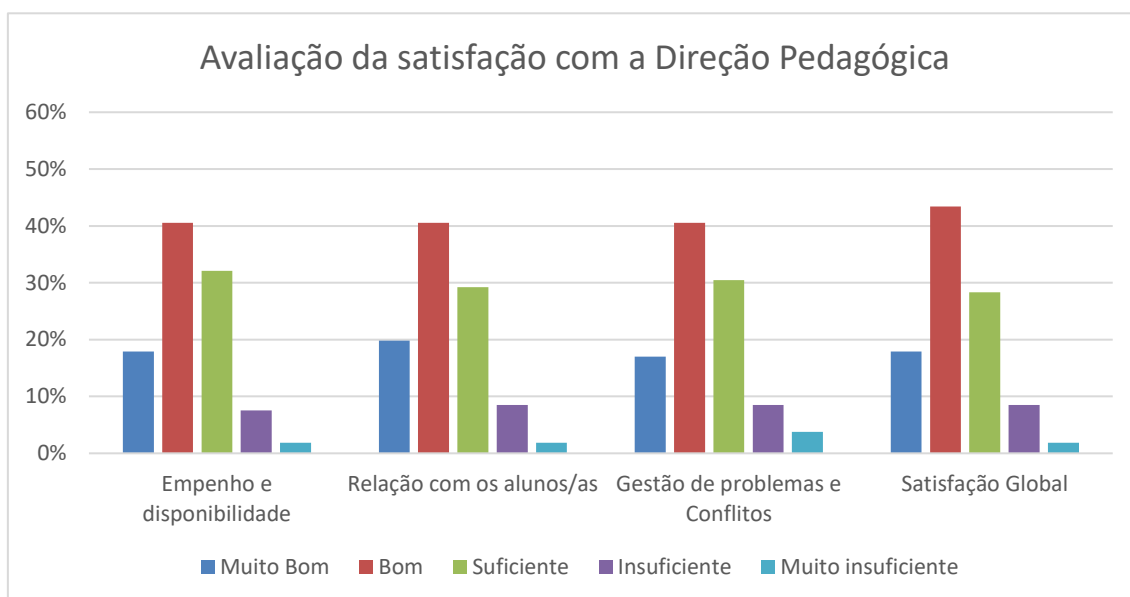


Gráfico 3 - Satisfação dos/as discentes com a Direção Pedagógica

Os/as discentes avaliam positivamente a Direção Pedagógica, registando-se 18% no nível Muito Bom e 43% no Bom, num total de 62%. Ainda assim, 28% dos/as inquiridos/as considerou suficiente a atuação geral da Direção Pedagógica, perfazendo um total de 90% de satisfação positiva. Apenas 8% consideraram Insuficiente e 2% Muito Insuficiente a sua satisfação global neste ponto. Recomenda-se prosseguir o trabalho de acompanhamento e de resolução dos problemas evidenciados pelos alunos/as com vista a melhoria contínua.

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

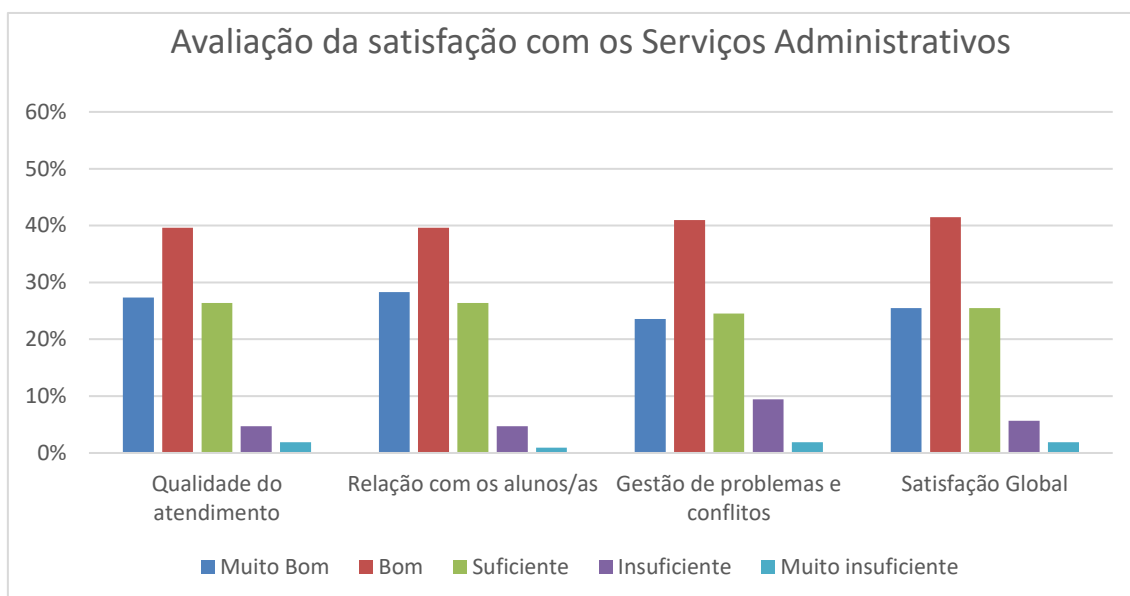


Gráfico 4 - Satisfação das/as discentes com os Serviços Administrativos

Os/as discentes, na sua maioria, encontram-se satisfeitos/as com o desempenho dos serviços administrativos. Do total de alunos/as, 25% classifica este serviço como Muito Bom enquanto 42% o considera Bom. Apenas 8% consideram os Serviços Administrativos Insuficientes (6%) ou Muito Insuficientes (2%).

Pontos Fortes: A boa relação entre os/as alunos/as e os Serviços Administrativos, que contribui para um bom ambiente escolar e para o bom funcionamento da comunidade escolar.

Áreas de Melhoria: Continuar a dar formação aos recursos humanos sobre gestão de problemas e conflitos.

1.1.5. Satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação

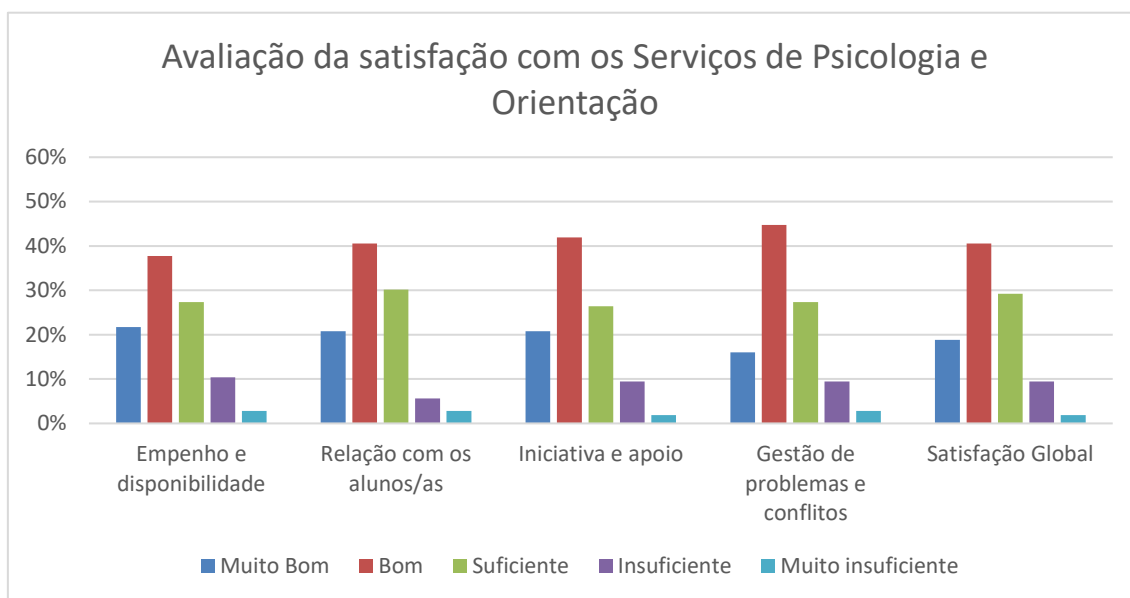


Gráfico 5 - Satisfação das/as discentes com os Serviços de Psicologia e Orientação

Os/as discentes, em geral, encontram-se satisfeitos/as com os Serviços de Psicologia e Orientação, pois 19% consideram-nos Muito Bons e 41% Bons. Por outro lado, 11% dos/as discentes encontra-se insatisfeito/a (9%) ou Muito Insatisfeito/a (2%).

Pontos Fortes: 89% dos alunos e alunas avaliam positivamente a atuação dos SPO, em especial considerando o período muito complicado da pandemia que teve forte impacto nos/as alunos/as.

Áreas de Melhoria: continuar a investir no apoio dos SPO, especialmente com foco na gestão de problemas e conflitos.

1.1.6. Satisfação com o Contexto Escolar

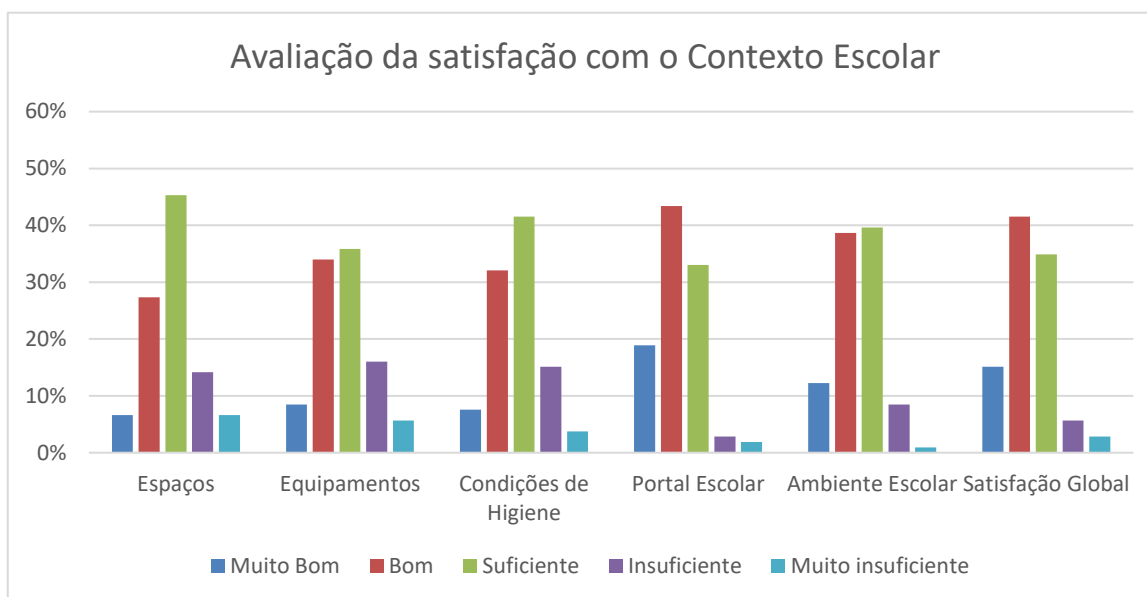


Gráfico 6 – Satisfação das/as discentes com o contexto escolar

No que diz respeito à satisfação com o contexto escolar, os/as discentes, em geral, encontram-se satisfeitos/as, com 15% a classificar com Muito Bom e 42% a considerar Bom. No entanto, é de destacar que no que diz respeito aos Espaços, 45% dos/as alunos/as apenas os consideram Suficientes, enquanto 14% os consideram insuficientes e 7% Muito Insuficientes.

Relativamente aos Equipamentos, 8% dos/as discentes classificaram-nos com Muito Bom, 34% com Bom, 36% com Suficiente, 16% com Insuficiente e 6% 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 modernizar as salas teóricas e práticas e a substituição de alguns materiais práticos, que na sua opinião já se encontram desatualizados.

1.1.7. Satisfação com a Formação em Contexto de Trabalho

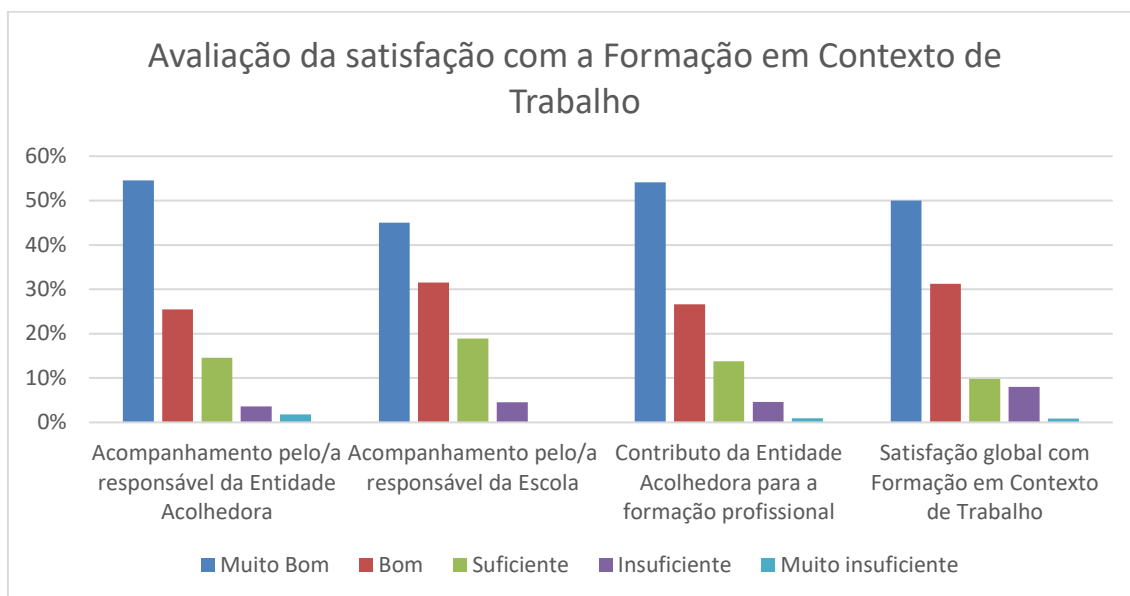


Gráfico 7 – Satisfação dos/as discentes com a formação em contexto de trabalho

Os/as discentes, em geral, encontram-se muito satisfeitos/as com a Formação em Contexto de Trabalho, visto que 81% classificam esta experiência como Muito Boa (50%) ou Boa (31%), sendo os resultados em relação à insatisfação valores residuais.

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 recolhidos 11 inquéritos, que correspondem à totalidade do corpo docente da escola.

1.2.1. Satisfação com as Relações Interpessoais Institucionais

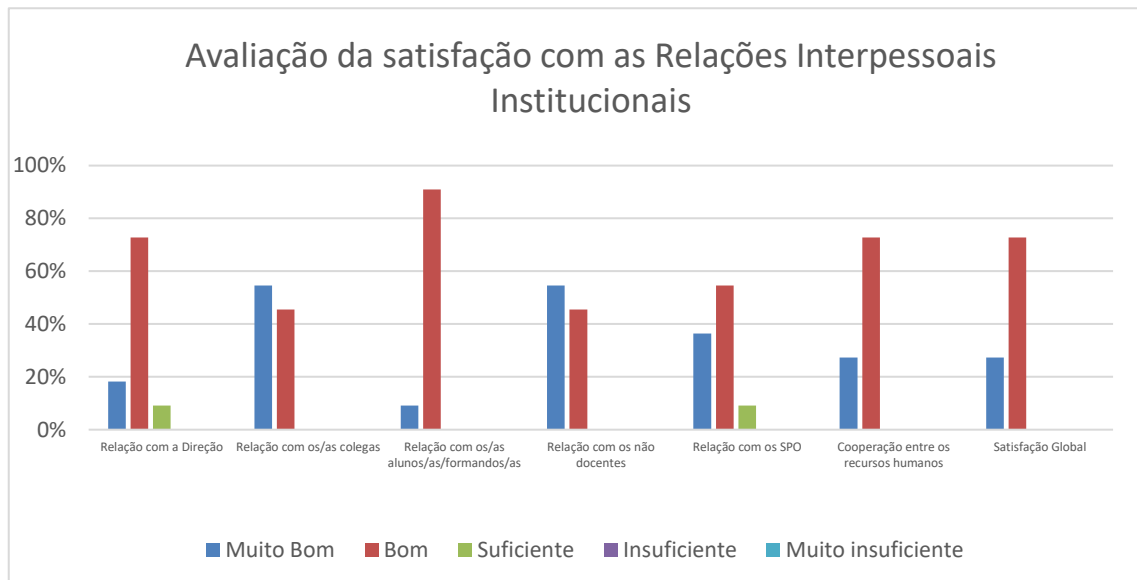


Gráfico B – Satisfação do corpo docente com as relações interpessoais institucionais

No que diz respeito às relações interpessoais institucionais, é de destacar que os/as docentes se encontram muito satisfeitos/as, visto que, na satisfação global, todos/as avaliaram a relação como Boa (73%) ou Muito Boa (27%).

De salientar que, tanto na relação com os/as alunos/as como na relação com os/as não docentes, a maioria do corpo docente considera a relação 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

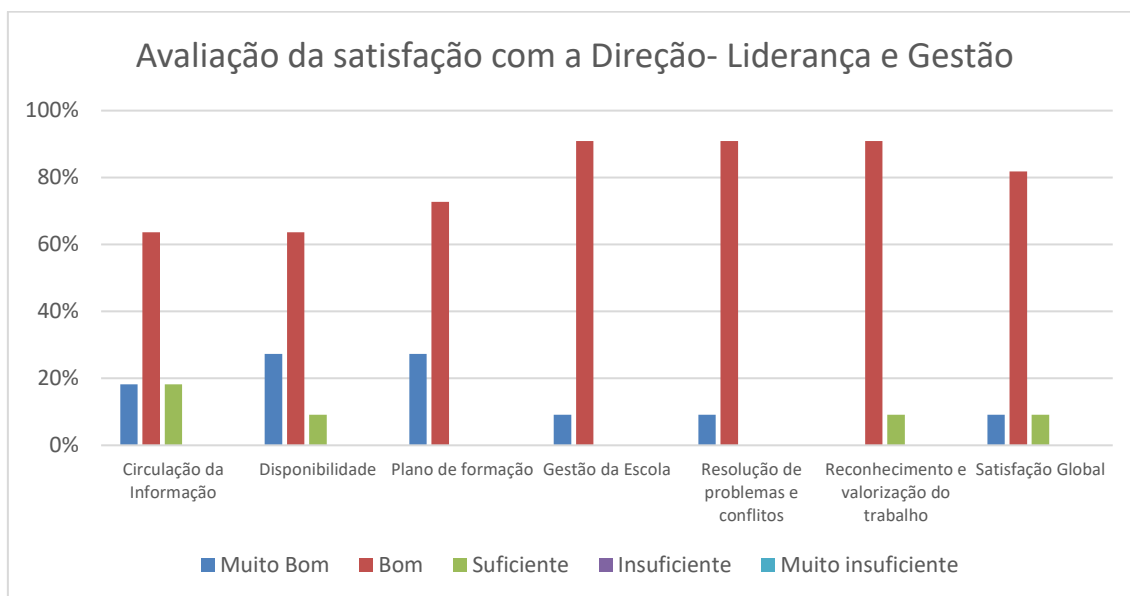


Gráfico 9 - Satisfação do corpo docente com a direção, liderança e gestão

A satisfação do corpo docente com a Direção é essencialmente Boa (87%), registando-se também 9% Muito Boa e em suficiente.

Pontos Fortes: Destaca-se a satisfação com a gestão da Escola, a capacidade resolução de problemas e conflitos e o reconhecimento e valorização do trabalho dos/as docentes.

Áreas de Melhoria: Há margem para melhorar a circulação da informação.

1.2.3. Satisfação com os Serviços Administrativos

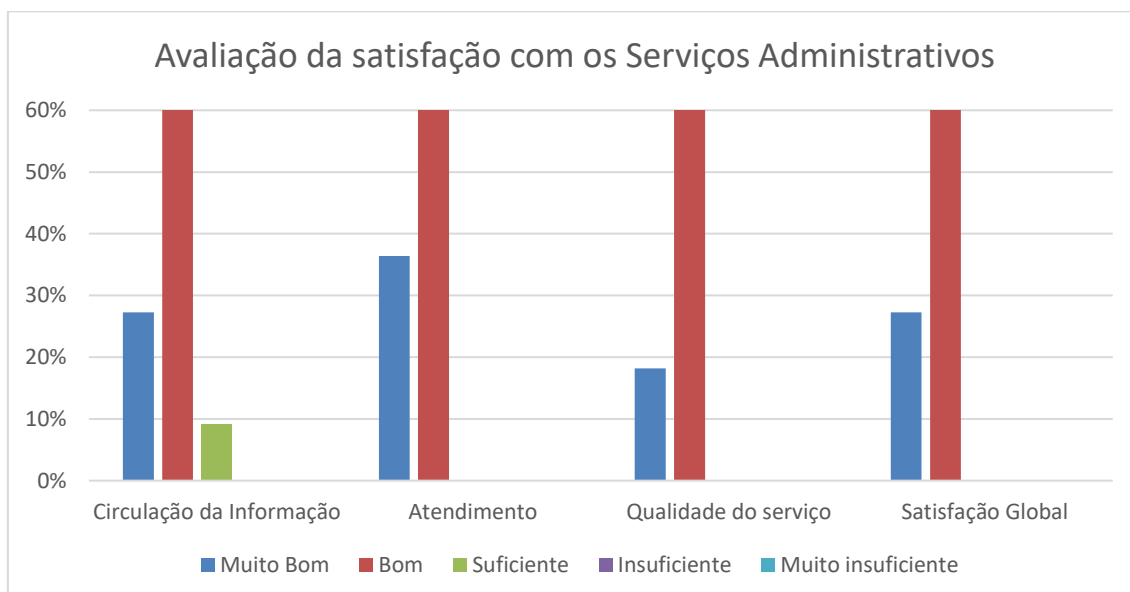


Gráfico 10 - Satisfação do corpo docente com os Serviços Administrativos

O corpo docente avaliou globalmente de forma bastante positiva os Serviços Administrativos. 73% dos/as professores/as classificou este setor como Bom e 27% como Muito Bom.

Pontos Fortes: O bom funcionamento dos serviços administrativos é uma pedra basilar do bom desempenho de toda a comunidade escolar.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.2.4. Satisfação com os Conselhos de Turma

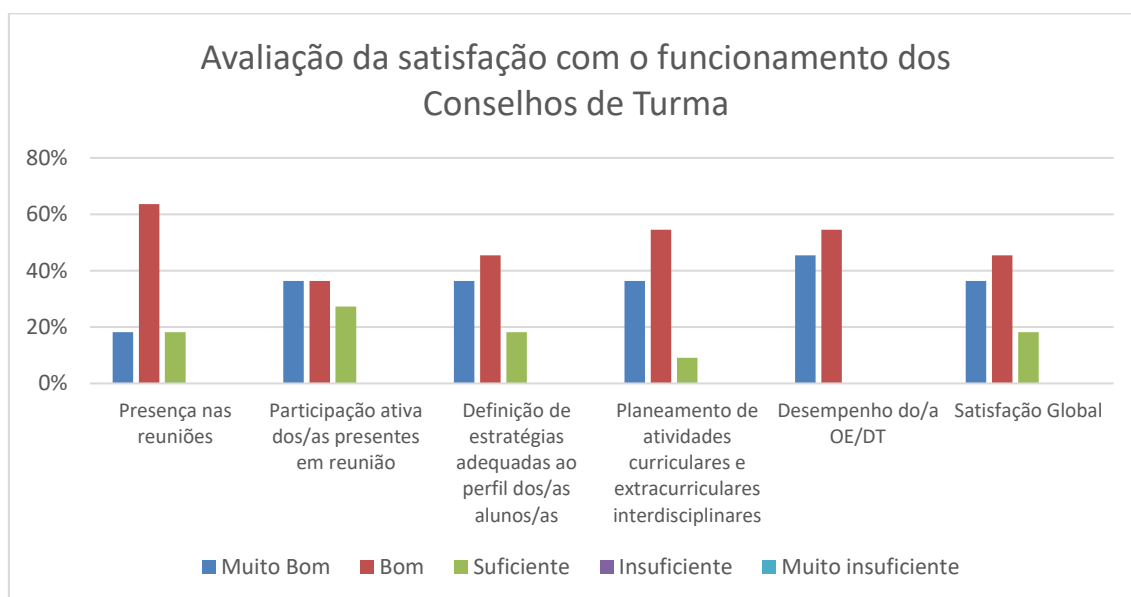


Gráfico II - Satisfação do corpo docente com os conselhos de turma

O corpo docente demonstrou satisfação com o funcionamento dos Conselhos de Turma, visto que 81% dos/as inquiridos/as atribuíram uma classificação de Bom (45%) ou Muito Bom (36%).

O único ponto em que as classificações Suficiente se aproximam das classificações mais altas foi na participação ativa nas reuniões (27%). Ainda assim, o corpo docente considera, na sua maioria, que esta participação é Boa (36%) ou Muito Boa (36%).

Pontos Fortes: O bom funcionamento dos Conselhos de Turma, o que evidencia o alinhamento das equipas formativas, no que respeita ao seu contributo para o sucesso educativo.

Áreas de Melhoria: Há algum espaço para melhorar a participação ativa de todos/as os/as presentes nas reuniões, o que poderá ser considerado com uma mais eficiente distribuição de tarefas durante as reuniões.

1.2.5. Satisfação com o Contexto Escolar

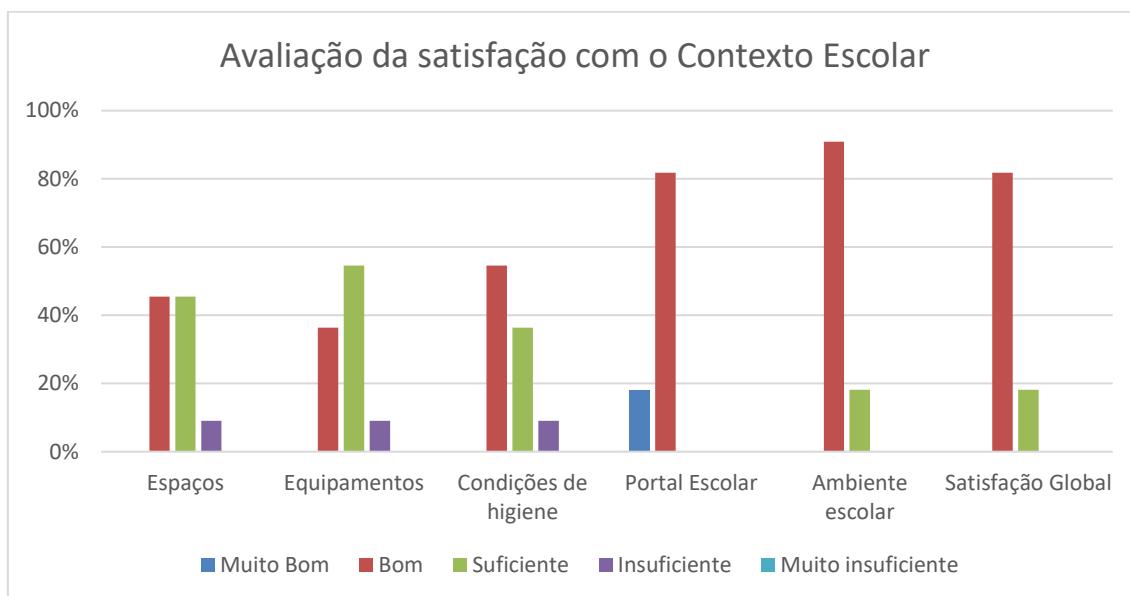


Gráfico 12 – Satisfação do corpo docente em contexto escolar

A grande maioria do corpo docente considera O Contexto Escolar Bom (81%). O único parâmetro que não tem qualquer nível abaixo de Bom é o Portal Escolar, pelo que se conclui que esta ferramenta responde bem às necessidades dos/as docentes. O corpo docente classifica como Suficiente os Equipamentos (55%) e os Espaços (45%), ainda que neste último 9% os considerem insuficientes.

Pontos Fortes: O Portal Escolar é considerado como uma ferramenta útil e fundamental para o bom desenvolvimento das atividades escolares.

Áreas de Melhoria: Os espaços, e em particular os equipamentos, carecem de uma intervenção que poderá passar por uma atualização, no caso dos últimos.

1.3. Não Docentes

Foram recolhidos 9 inquéritos entre os/as não docentes, correspondentes à totalidade dos/as não docentes.

1.3.1. Relações Interpessoais Institucionais

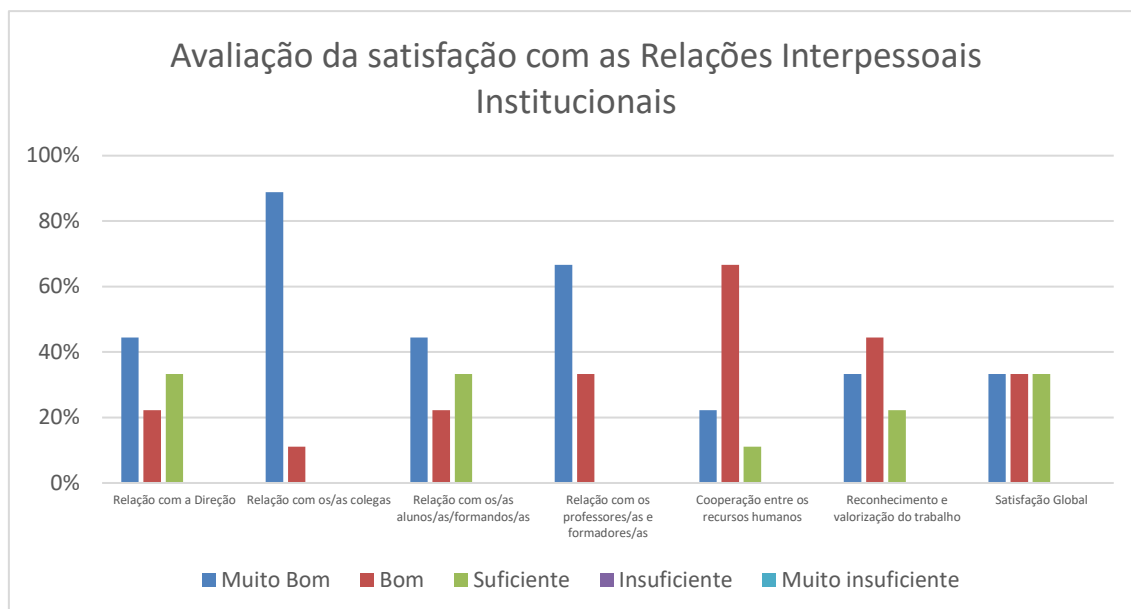


Gráfico 13 - Satisfação dos/as não docentes com as relações interpessoais institucionais

Os/as não docentes demonstram satisfação geral com as relações interpessoais institucionais, visto que 66% consideram este tópico acima do Suficiente (33% Bom e 33% Muito Bom).

De destacar que na relação com os/as colegas e com o corpo docente, todas as respostas ao inquérito apontam para o Bom e Muito Bom.

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

Áreas de Melhoria: Continuar a apostar em formação para não docentes, de modo a contribuir para melhorar a relação com os/as alunos/as e com os formandos/as.

1.3.2. Satisfação com a Direção - Liderança e Gestão

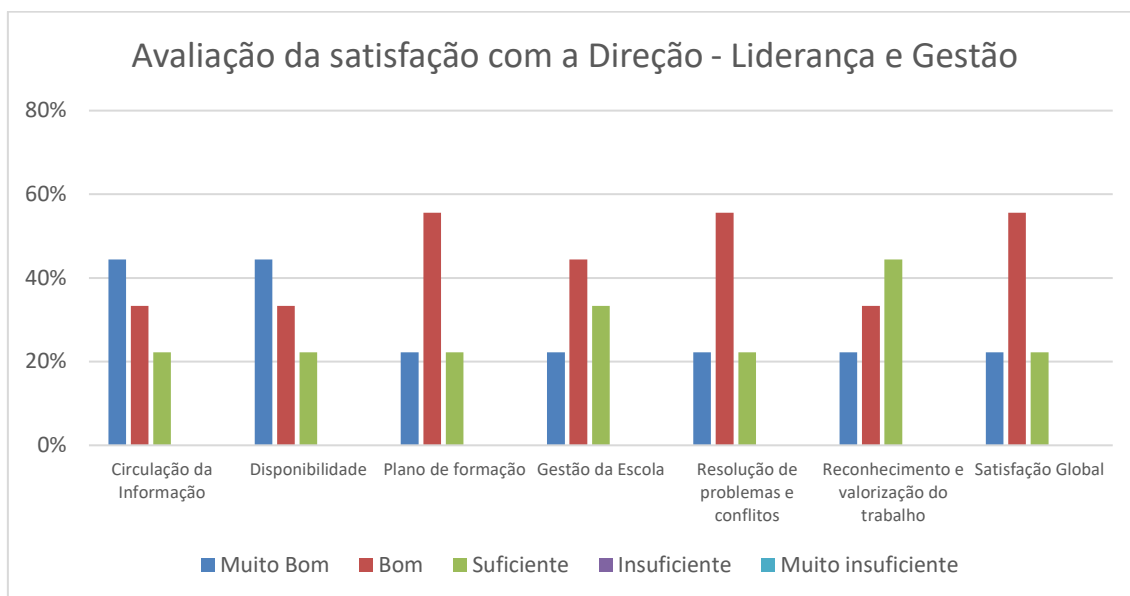


Gráfico 14 – Satisfação dos/as não docentes com a Direção - liderança e gestão

Na satisfação geral dos/as não docentes com a Liderança e Gestão da Direção, 78% dos/as inquiridos/as demonstra satisfação acima do Suficiente (56% Bom e 22% Muito Bom).

Em todas as questões, a satisfação mais comum é Boa ou Muito Boa, exceto no Reconhecimento e valorização do trabalho, em que a maioria relativa (44%) se encontra no nível Satisfeito.

Pontos Fortes: A satisfação com a circulação da informação, a disponibilidade da direção, o plano de formação oferecido e a capacidade de resolução de problemas e conflitos são pontos a destacar pela positiva.

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

Além disso, há espaço para introduzir melhorias na gestão da escola, pelo que se recomenda o incentivo da proposta de melhorias por parte dos não docentes.

1.3.3. Satisfação com o Contexto Escolar

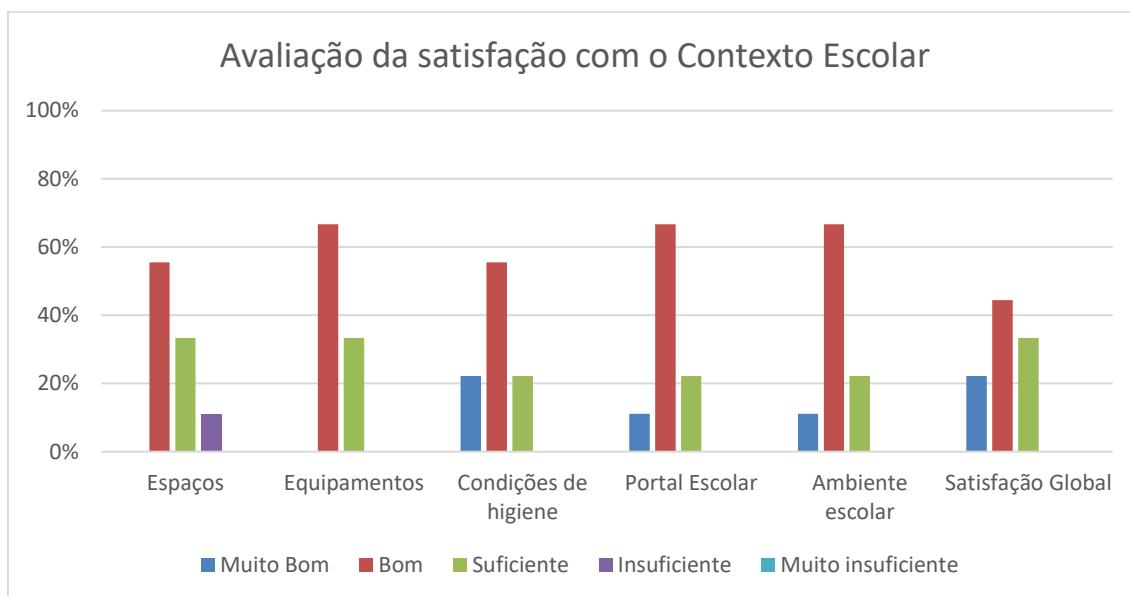


Gráfico 15 – Satisfação dos/as não docentes com o contexto escolar

Dois terços (66%) dos/as não docentes considera globalmente a sua satisfação como Boa (44%) ou Muito Boa (22%).

Em todas as questões, as classificações de Bom ultrapassam os 50%, no entanto, apenas nas questões relativas aos Espaços e aos Equipamentos não existe nenhuma classificação de Muito Bom. Foi exatamente nestes itens que surgiu uma sugestão de ampliação de espaços para poder receber eventos maiores que necessitam de condições nem sempre disponíveis.

Pontos Fortes: A satisfação com as condições de higiene, portal escolar e ambiente escolar são pontos a destacar.

Áreas de Melhoria: Na questão dos espaços, podem ser criadas condições para eventos com maior número de participantes, através de espaços cedidos por parceiros, uma vez que a ampliação dos espaços existentes não é estruturalmente possível.

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

Foram recolhidos 6 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

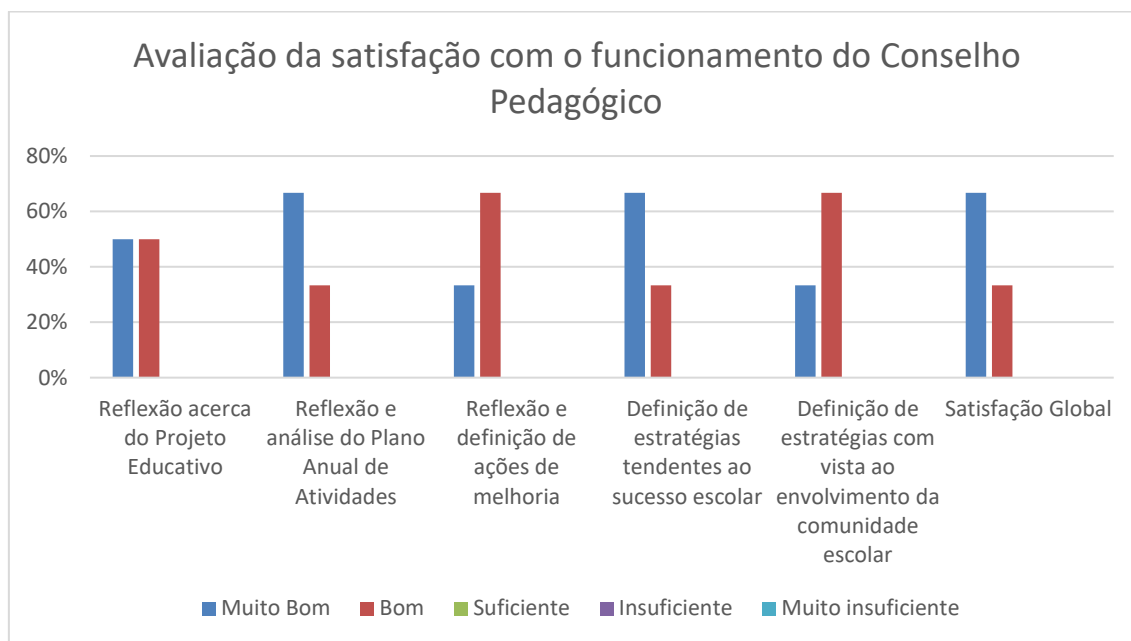


Gráfico 16 – Satisfação da orientação educativa, coordenação de turma e coordenação de curso com o funcionamento do conselho pedagógico

A satisfação global dos/as inquiridos/as com o funcionamento do Conselho Pedagógico é Boa (33%) ou Muito Boa (67%). De destacar que nenhum dos indicadores teve classificações abaixo de Bom.

Pontos Fortes: O envolvimento de todos os elementos do Conselho Pedagógico no Projeto Educativo, no Plano Anual de Atividades, na definição de melhorias e na definição de estratégias para o sucesso escolar e para o envolvimento da comunidade escolar resultam num órgão coeso e participado.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.4.2. Satisfação com os Conselhos de Turma

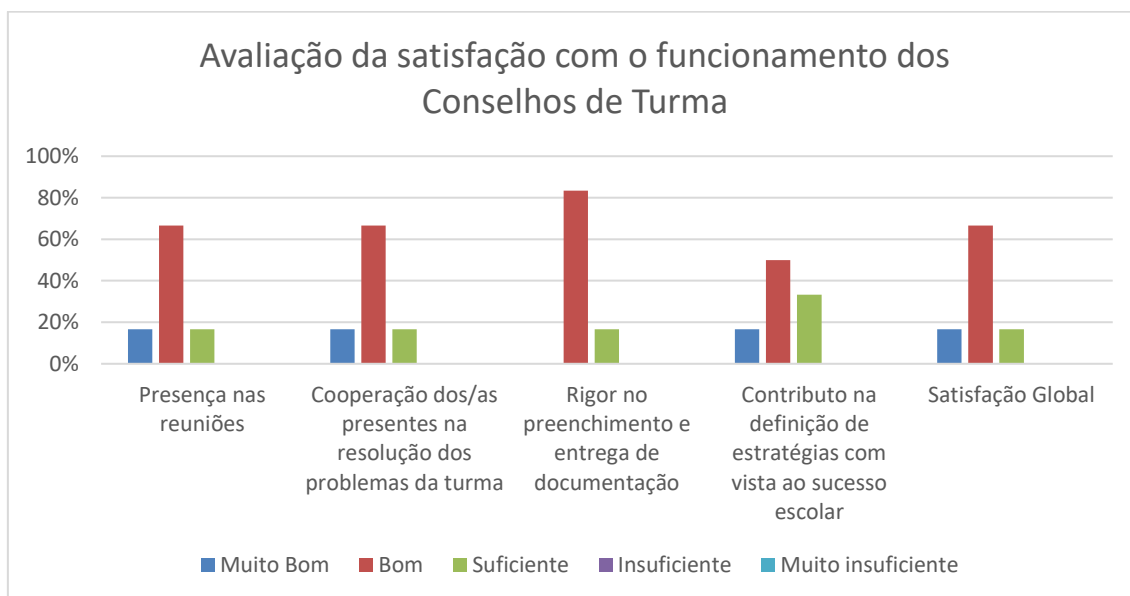


Gráfico 17 - Satisfação da orientação educativa/ coordenação de turma e coordenação de curso com as conselhas de turma

No que diz respeito à satisfação com o funcionamento dos Conselhos de Turma, nota-se uma diminuição da satisfação quando comparado com o funcionamento do conselho pedagógico. Apesar disso, 67% dos/as inquiridos/as classificou como Boa e 17% como Muito Boa, num total de 84%, evidenciando satisfação, mas com margem para melhorar.

Pontos Fortes: O bom funcionamento dos Conselhos de Turma contribui em grande escala para o desenvolvimento de estratégias com o objetivo de melhorar a relação dos/as alunos/as com o processo de ensino-aprendizagem.

Áreas de Melhoria: aumentar a participação e envolvimento de todos/as na definição de estratégias com vista ao sucesso escolar.

1.5. Encarregados/as de Educação

Foram recolhidas 41 respostas ao inquérito por parte dos encarregados de educação.

1.5.1. Satisfação com a Direção

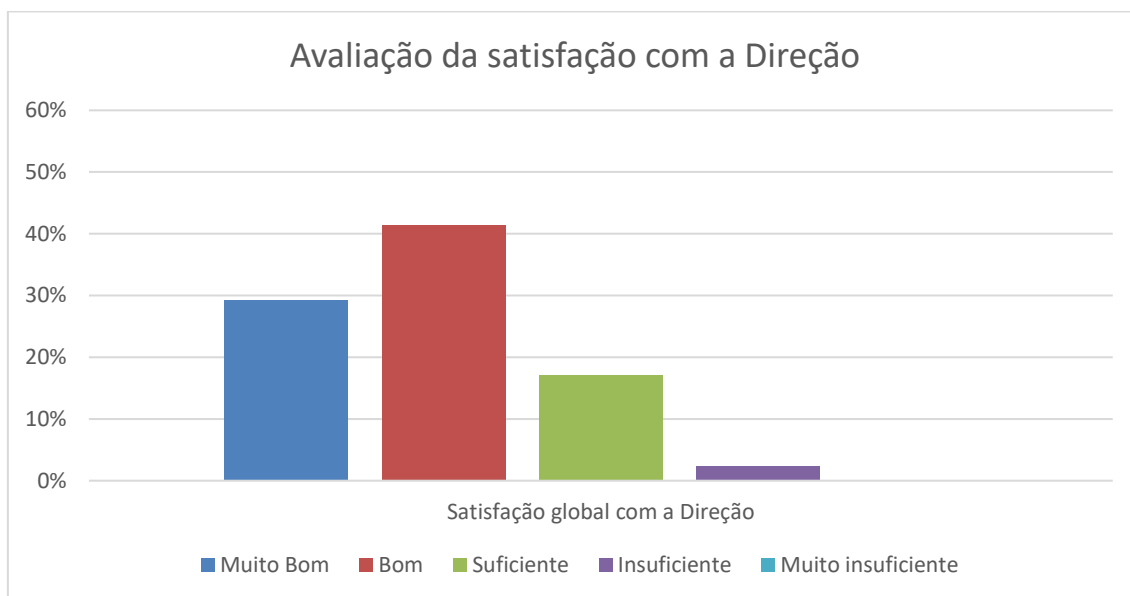


Gráfico 18 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a Direção

Em geral, os/as encarregados/as de educação encontram-se satisfeitos/as com a Direção, sendo que 70% consideram o seu grau de satisfação como Bom (41%) ou Muito Bom (29%), existindo um valor residual de insatisfação com a Direção da escola.

Pontos Fortes: A perceção dos/as encarregados/as de educação acerca da Direção é um espelho do bom relacionamento dos mesmos com a comunidade escolar.

Área de melhoria: não aplicável.

1.5.2. Satisfação com Corpo Docente

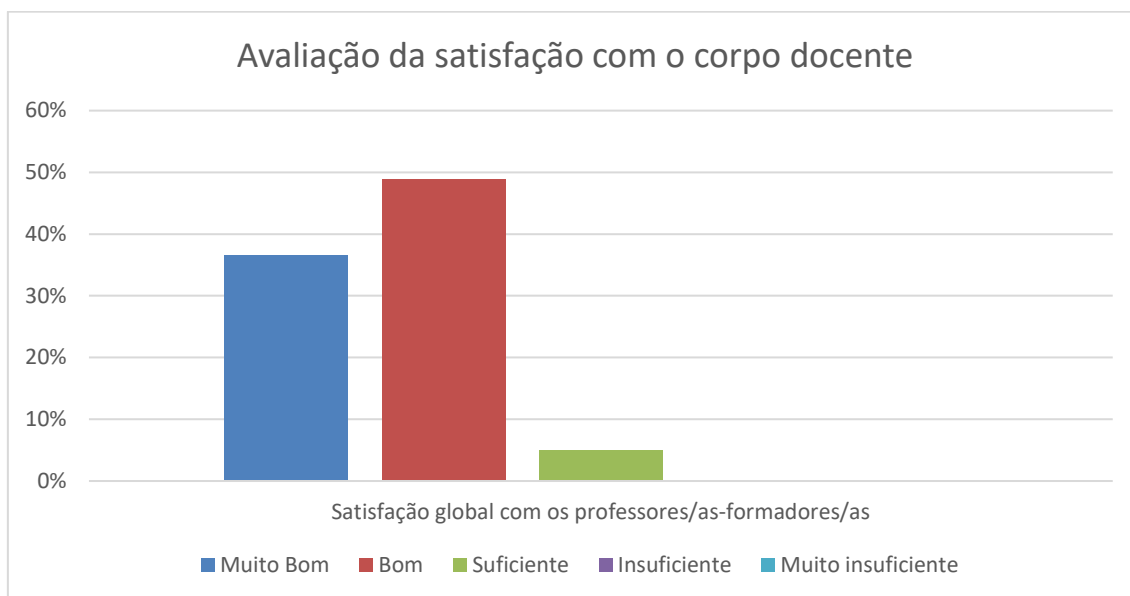


Gráfico 19 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o corpo docente

Dos/as encarregados/as de educação inquiridos/as, 86% classificam a sua satisfação como Boa (49%) e Muito Boa (37%).

Pontos Fortes: Os/as encarregados/as de educação percecionam os/as professores/as e formadores/as como competentes e estão satisfeitos com a sua prestação.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.5.3. Satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação

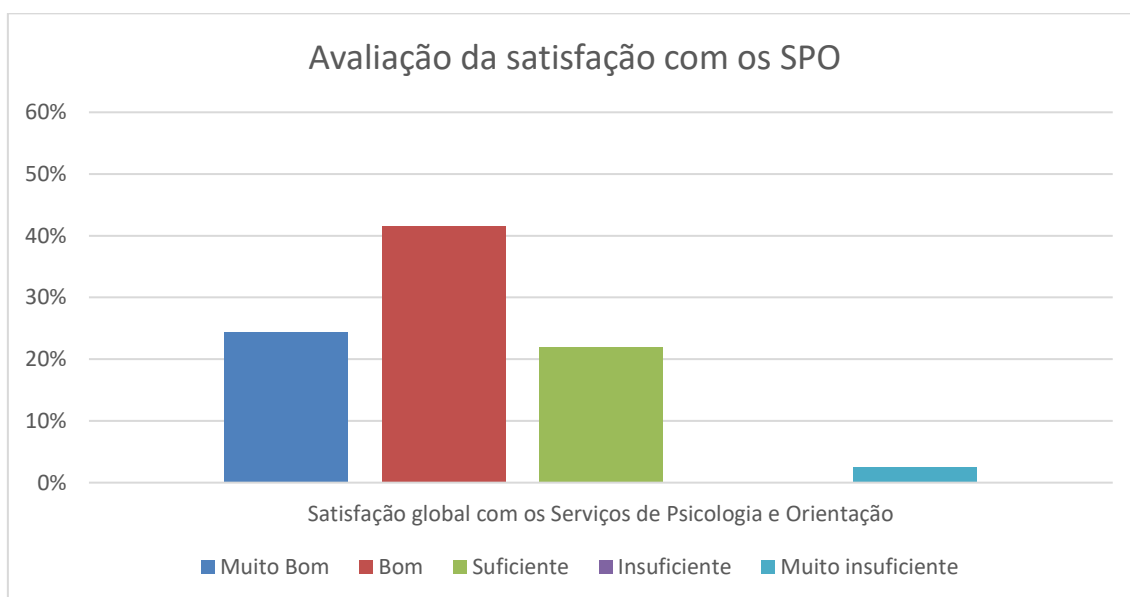


Gráfico 20 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os Serviços de Psicologia e Orientação

Os/as encarregados/as de educação classificam com a sua satisfação com os Serviços de Psicologia e Orientação com Bom (41%), Muito Bom (24%) e Suficiente (22%).

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 e aos próprios Encarregados/as de Educação.

Áreas de Melhoria: Não aplicável.

1.5.4. Satisfação com a Orientação Educativa/ Coordenação de Turma

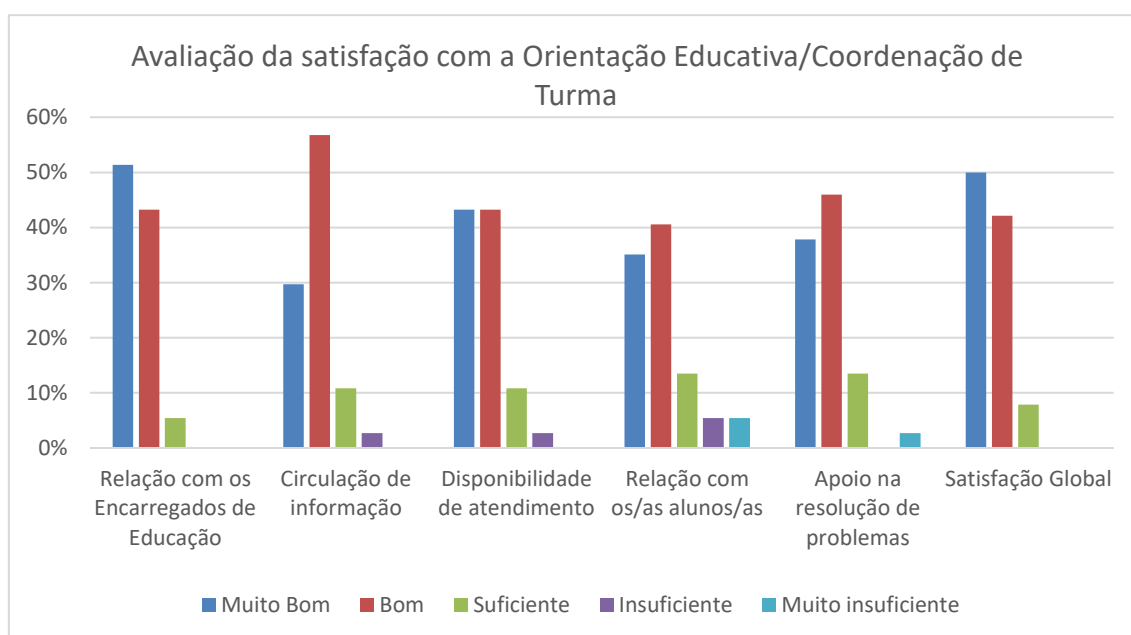


Gráfico 21 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com a orientação educativa/coordenação de turma

Globalmente, os/as encarregados/as de educação demonstram satisfação com o/a responsável pela Orientação Educativa ou Coordenação de Turma, sendo que metade considera a prestação Muito Boa e 42% considera Boa, perfazendo 92% das respostas recebidas.

Pontos Fortes: Uma excelente 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: Atendendo a que há em alguns parâmetros uma percentagem negativa, ainda que pouco expressiva de encarregados/as de educação pouco satisfeitos, é importante reforçar o papel dos seus representantes junto da Direção, com vista a melhor perceber os aspetos que carecem de melhoria.

1.5.5. Serviços Administrativos

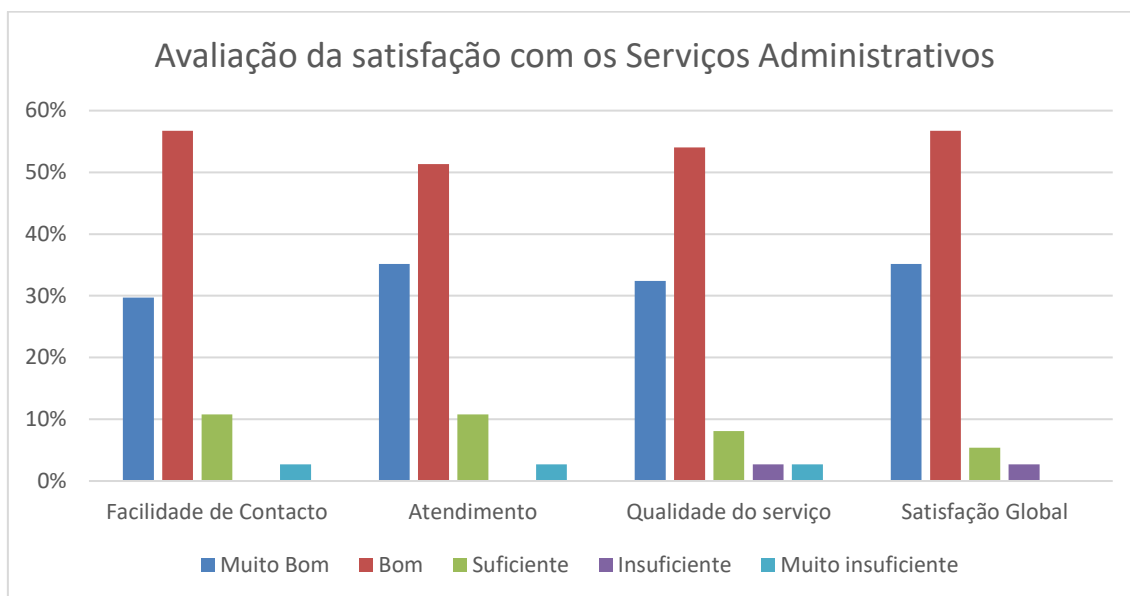


Gráfico 22 - Satisfação dos/as encarregados/as de educação com os serviços administrativos

Os/as encarregados/as de educação classificam o desempenho dos Serviços Administrativos com nível Bom (57%) e Muito Bom (35%), totalizando 92% das respostas nestes dois níveis.

Pontos Fortes: O atendimento, a qualidade do serviço, a facilidade de contacto representa uma mais-valia.

Áreas de Melhoria: Embora os resultados obtidos sejam bons, recomenda-se que a Escola continue a investir na formação dos seus recursos humanos, com vista a melhoria contínua do serviço prestado pelos serviços administrativos.

1.5.6. Satisfação com o Contexto Escolar

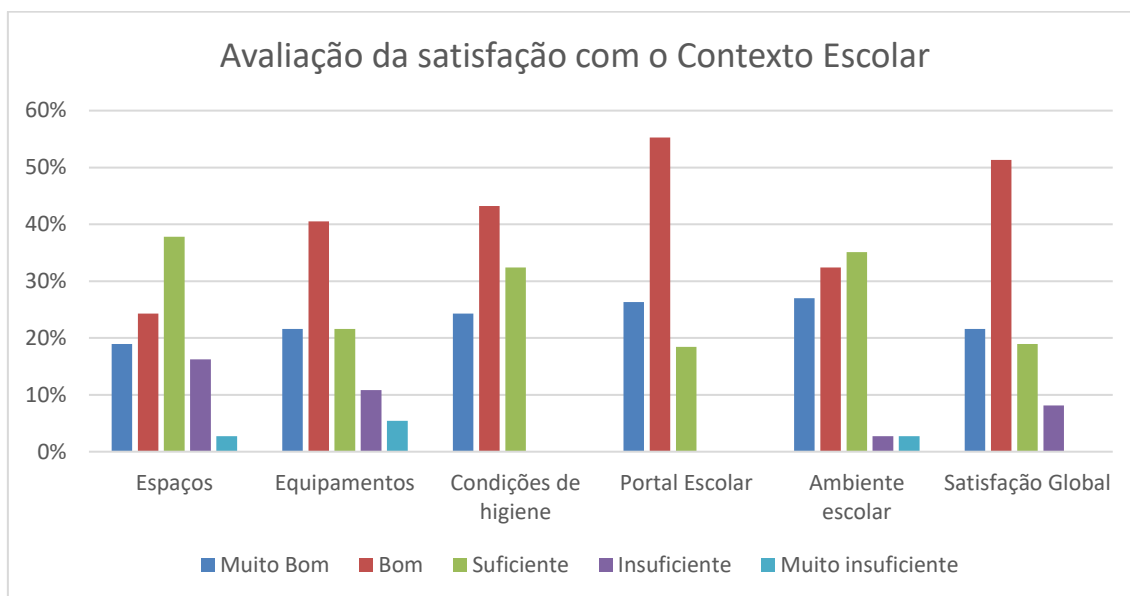


Gráfico 23 – Satisfação dos/as encarregados/as de educação com o contexto de escolar

A satisfação global dos/as encarregados/as de educação é positiva, sendo que 51% destes classifica-a como Boa e 22% como Muito Boa.

O único indicador que fica aquém do Bom ou Muito Bom é o relativo aos espaços, no qual 38% os considera Suficientes, 16% Insuficientes e 3% Muito Insuficientes.

Pontos Fortes: A satisfação global dos encarregados/as de educação com o contexto escolar.

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, por parte de 113 discentes, sendo 56 dos Cursos de Aprendizagem e 57 dos Cursos Profissionais.

1.6.1. Satisfação com o Desempenho dos discentes

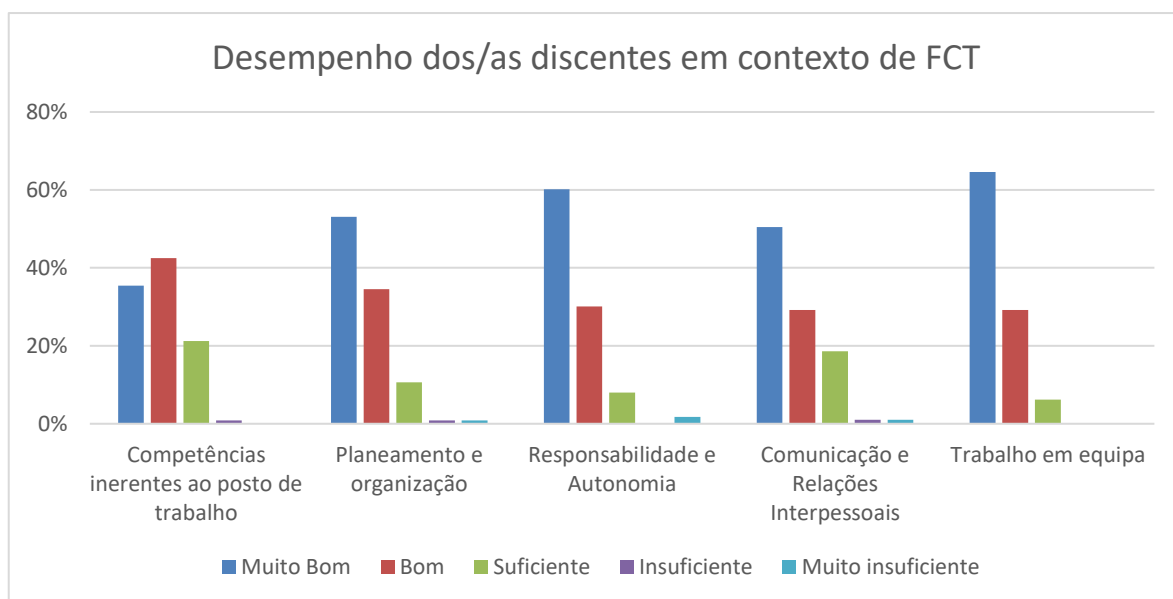


Gráfico 24 – Satisfação dos/as tutores/as de FCT com o desempenho dos/as discentes

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, 77% das avaliações foram de Bom ou Muito Bom.

Pontos Fortes: A satisfação dos/as tutores/as em relação aos/às formandos/as demonstra a qualidade do trabalho desenvolvido com estes/as.

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

Foram recolhidas 8 respostas de empregadores/as às questões colocadas pelo Observatório da colocação dos/as diplomados/as no mercado de trabalho, entre outubro de 2021 e julho de 2022.

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

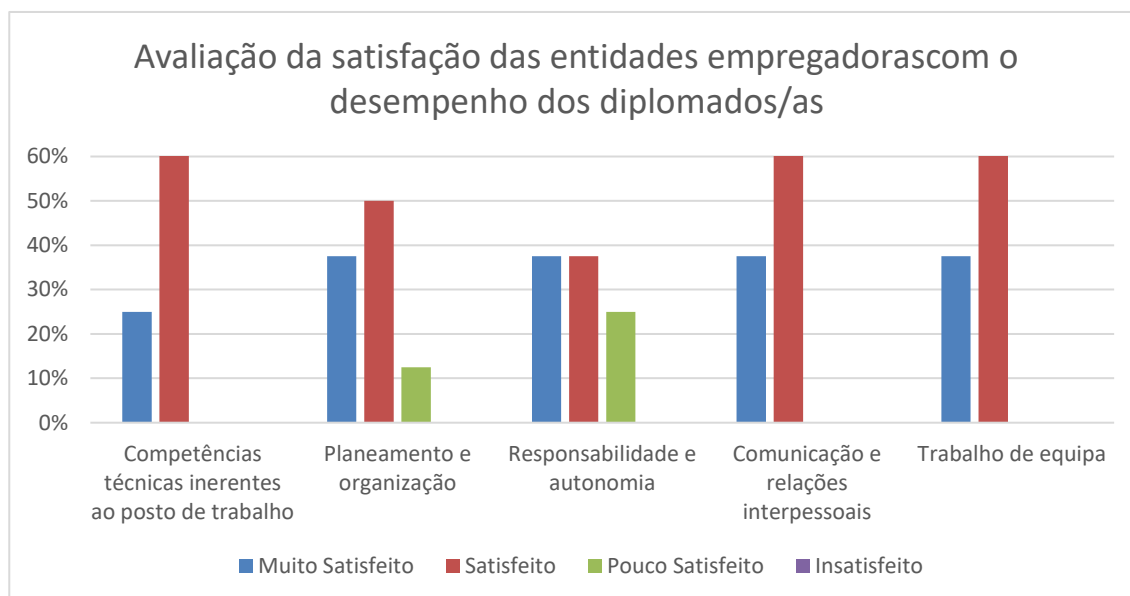


Gráfico 25 – Satisfação dos/as empregadores/as com o desempenho dos/as diplomados/as

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, comunicação e relações interpessoais e trabalho de equipa, cujos resultados apresentam respostas de Satisfeito ou 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: 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.

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 educativos e coordenadores 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 escola utilizada é diferente, considerando, apenas, quatro níveis de satisfação.

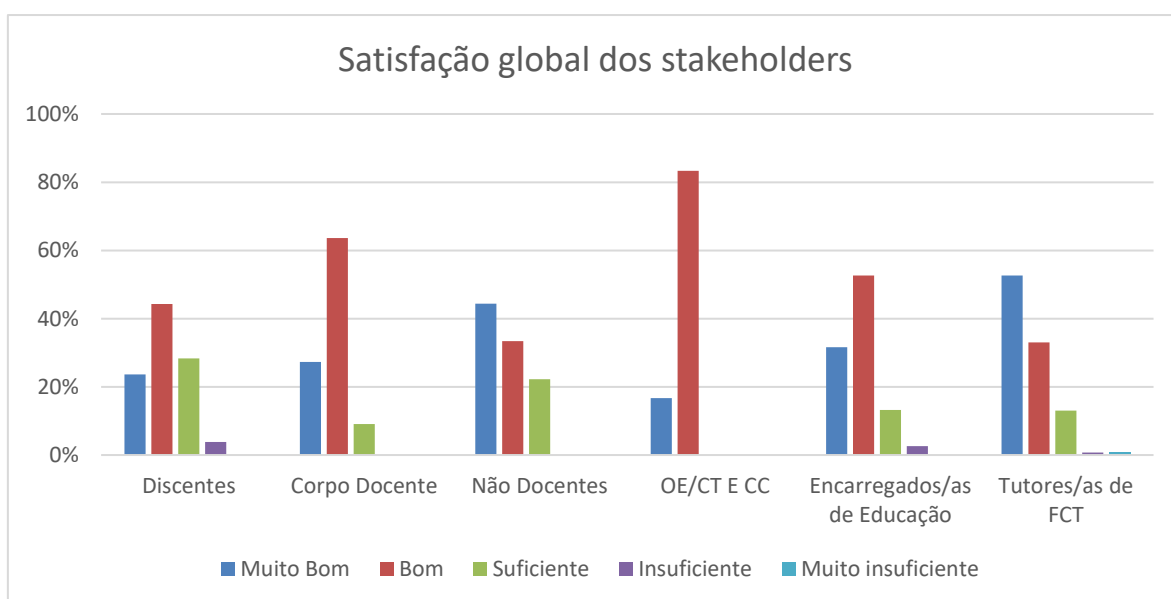


Gráfico 26 – Satisfação global dos stakeholders

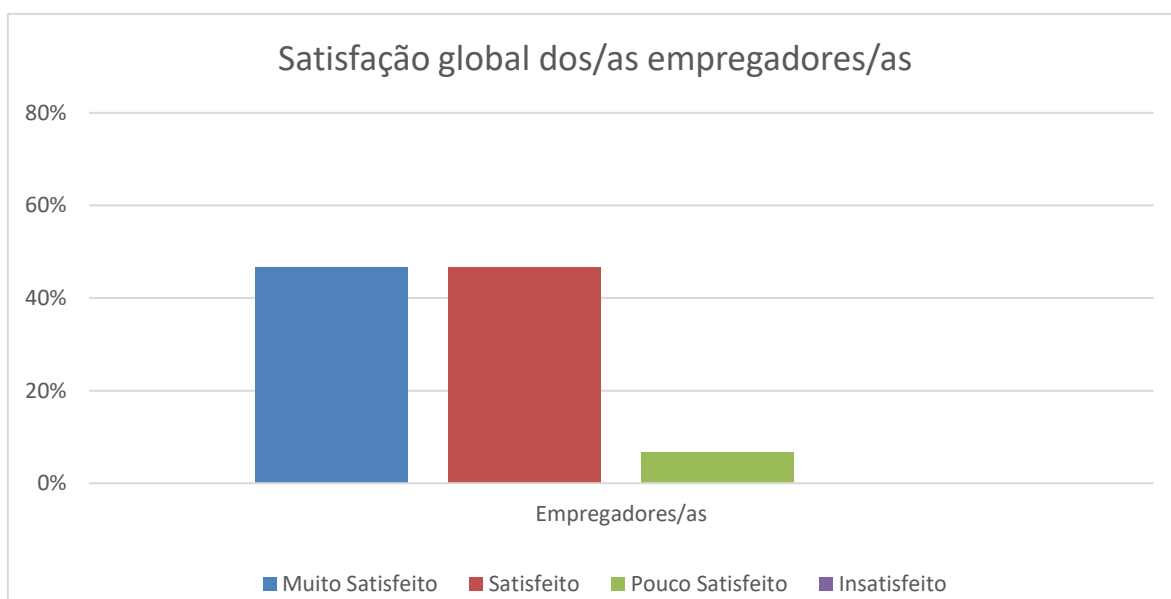


Gráfico 27 – Satisfação global dos stakeholders – empregadores/as

Analisando os gráficos é perceptível que os stakeholders que registam níveis de satisfação mais elevados são os/as OE/CT e CC, com 100% de respostas entre o Bom e o Muito Bom, seguindo-se o corpo docente, com 90,9%, e os não docentes, com 77,8%.

Tanto discentes como encarregados/as de educação e tutores/as de FCT mostraram uma ténue insatisfação, uma vez que 3,8% dos discentes, 2% dos/as encarregados/as de educação e 1,4% 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, os resultados obtidos foram maioritariamente positivos, uma vez que apenas 6,8% dos/as empregadores/as avaliaram a sua satisfação com Pouco Satisfeito.

Estes resultados permitem perceber o elevado grau de satisfação geral dos stakeholders, tanto internos como externos, o que leva a crer que todos os esforços encetados por parte da Escola e de todos os e 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

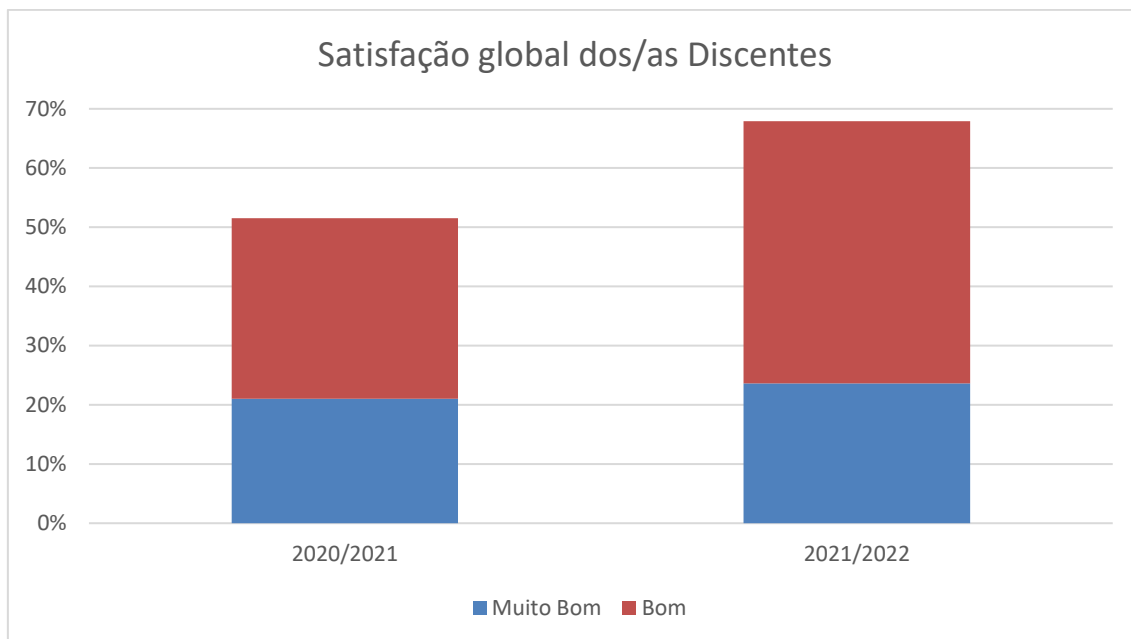


Gráfico 28 – Evolução da satisfação global dos/as discentes

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 reportam-se, por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as discentes relativamente aos parâmetros, que então, avaliaram: recursos humanos, instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

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. Tal como no ano letivo de 2020/2021, os resultados apresentados são o somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, contata-se que houve uma evolução positiva dos resultados, tendo sido, respetivamente, de 51,5% e de 67,9% de avaliações de Bom e Muito Bom.

Estes resultados são considerados bons, demonstrando a satisfação dos/as discentes e mostrando a necessidade de continuar a apostar na melhoria contínua da Escola. A evolução positiva é resultado das melhorias introduzidas.

1.8.2.2. Docentes

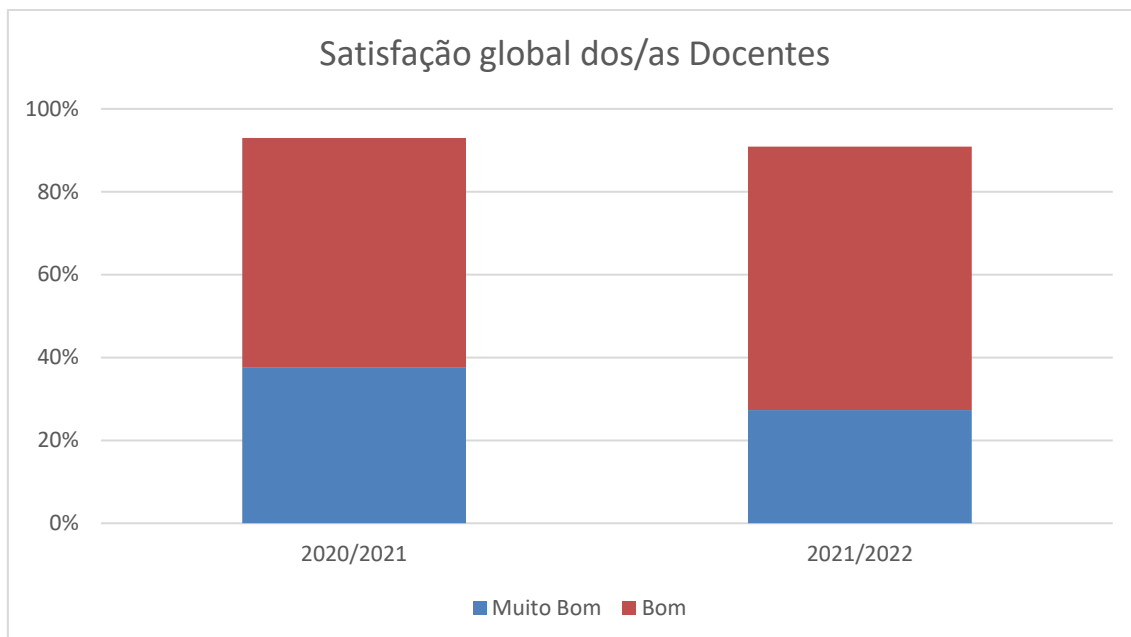


Gráfico 29 – Evolução da satisfação global dos/as docentes

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 reportam-se, por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as docentes relativamente aos parâmetros, que então, avaliaram: recursos humanos, instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

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. Tal como no ano letivo de 2020/2021, os resultados apresentados são o somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve estabilidade nos resultados obtidos, tendo sido, respetivamente, de 93,0% e de 90,3% de avaliações de bom e muito 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

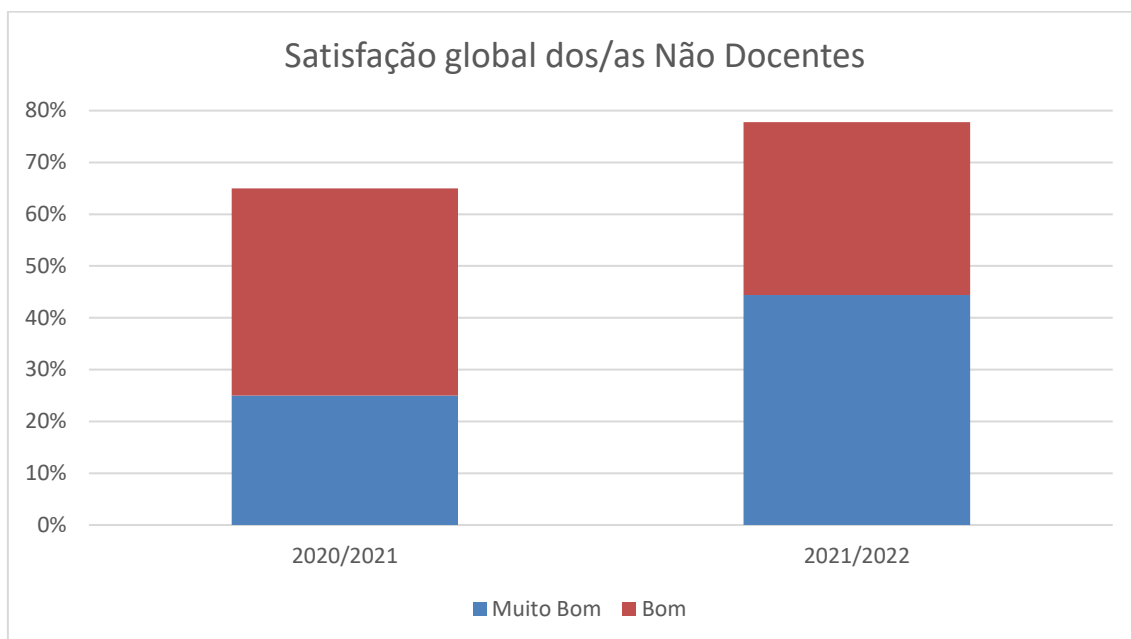


Gráfico 30 – Evolução da satisfação global dos/as não docentes

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 reportam-se por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as não docentes relativamente aos parâmetros, que então, avaliaram: recursos humanos, instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

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. Tal como no ano letivo de 2020/2021, os resultados apresentados são o somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, contata-se que houve uma evolução positiva nos resultados, tendo sido, respetivamente, de 65,0% e de 77,8% de avaliações de Bom e Muito Bom.

Estes resultados são considerados bons, indicando a satisfação dos/as não docentes e comprovando a necessidade de continuar a apostar na melhoria contínua da Escola. A evolução favorável deste indicador anima a Escola na continuação da implementação de ações de melhoria.

1.8.2.4. Encarregados/as de Educação

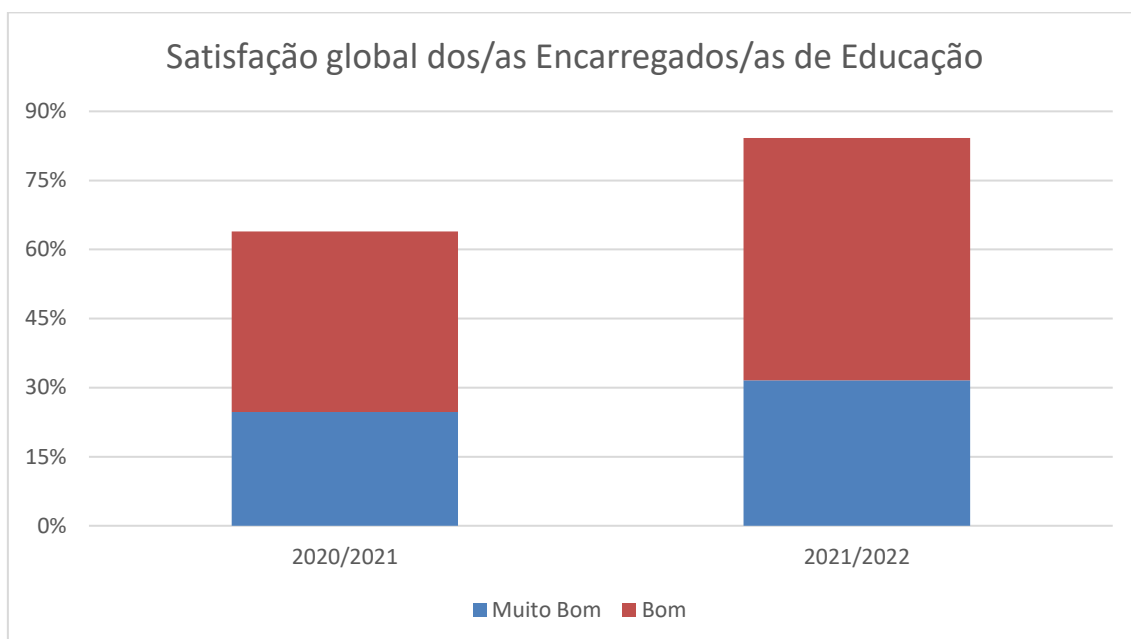


Gráfico 31 - Evolução da satisfação global dos/as encarregados/as de educação

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 reportam-se:

Por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pelos/as encarregados/as de educação relativamente aos parâmetros, que então, avaliaram: recursos humanos, instalações e equipamentos e ambiente escolar; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de bom e muito bom.

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. Tal como no ano letivo de 2020/2021, os resultados apresentados são o somatório das avaliações de bom e muito bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma evolução muito positiva nos resultados apurados, tendo sido, respetivamente, de 63,9% e de 84,2% de avaliações de bom e muito 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

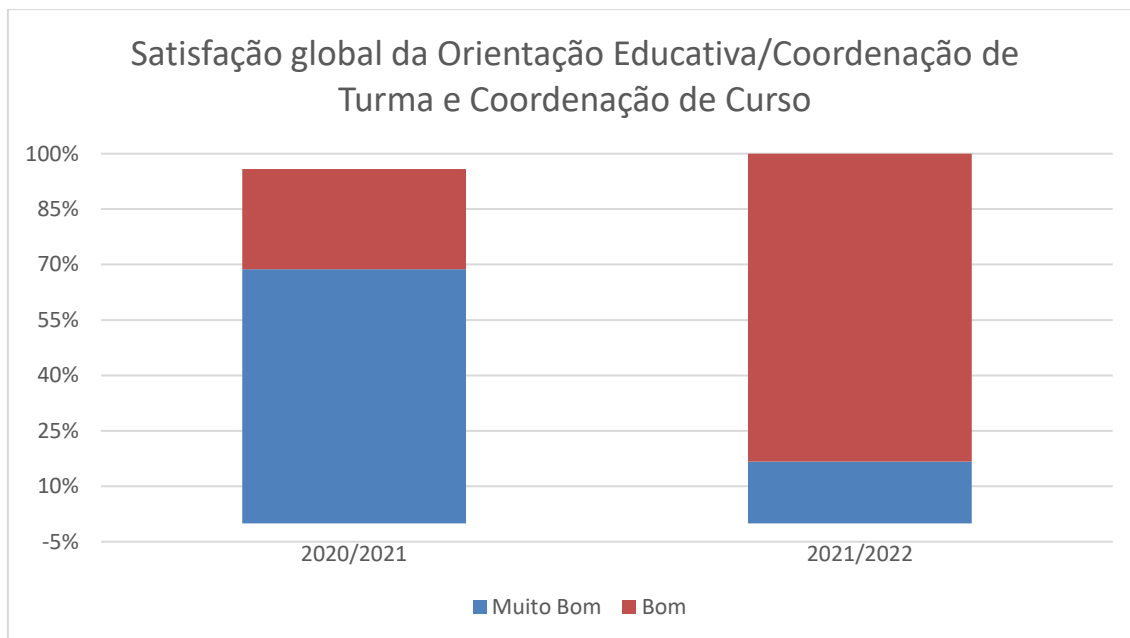


Gráfico 32 – Evolução de satisfação global da Orientação Educativa/Coordenação de Turma e Coordenação de Curso

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 reportam-se, por um lado, à média obtida das avaliações efetuadas pela orientação educativa/direção de turma e coordenação/direção de curso relativamente a todos os parâmetros que avaliaram acerca do funcionamento dos conselhos de turma e o funcionamento dos conselhos pedagógicos; por outro lado, apenas ao somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

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.

Tal como no ano letivo de 2020/2021, os resultados apresentados são o somatório das avaliações de Bom e Muito Bom.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, contata-se que houve uma evolução positiva nos resultados apurados, tendo sido, respetivamente, de 95,9% e de 100,0% as avaliações de Bom e Muito Bom.

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

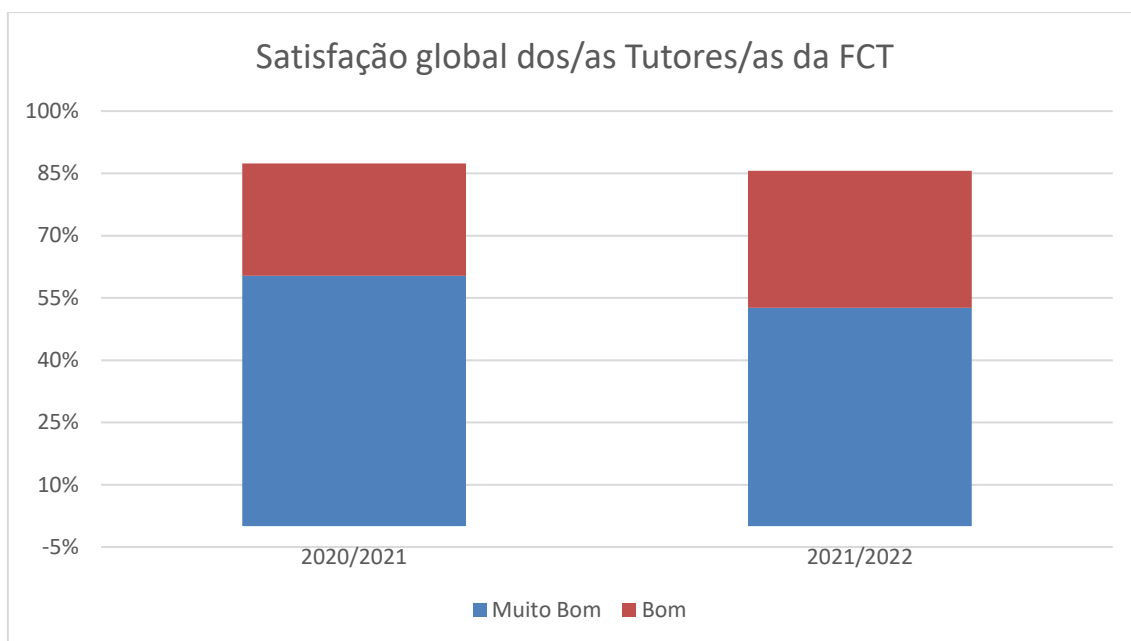


Gráfico 33 – Evolução da satisfação global dos/as tutores/as da FCT

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 e do ano letivo 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.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma ligeira oscilação dos resultados obtidos, tendo sido, respetivamente, de 87,4% e de 85,6% as avaliações de Bom e Muito Bom, considerando-se esta diminuição sem grande impacto na satisfação dos/as tutores/as da FCT.

Estes valores apurados são considerados bons, evidenciando a necessidade de continuar a apostar, não só, na melhoria contínua da formação ministrada em sala de aula, mas também na manutenção de laço estreitos com os representantes do mercado de trabalho.

1.8.2.7. Empregadores/as

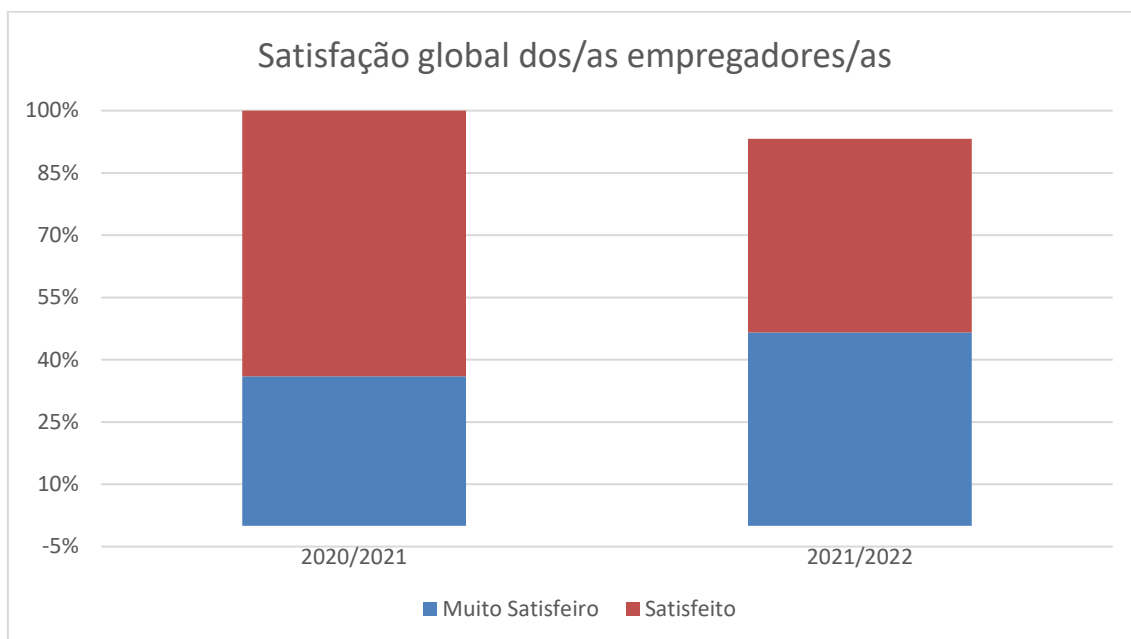


Gráfico 34 – Evolução da satisfação dos/as empregadores/as

Os resultados do ano letivo de 2020/2021 e 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.

Numa análise comparativa dos anos letivos de 2020/2021 e de 2021/2022, constata-se que houve uma ligeira oscilação dos resultados obtidos, tendo sido, respetivamente, de 100% e de 93,2% as avaliações de satisfeito e muito satisfeito, considerando-se esta diminuição sem grande impacto na satisfação dos/as empregadores/as.

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

Considerações / Recomendações

Stakeholder	Áreas de melhoria	Ações de melhoria
Discentes	Gestão de problemas e conflitos por parte dos SPO.	Implementar ações junto de turmas e/ou alunos/as com vista à melhoria do relacionamento interpessoal.
Discentes	Contexto escolar: espaços, equipamentos e condições de higiene.	<p>Implementar ações de reforço da sensibilização da comunidade escolar, para a manutenção da higiene e limpeza dos espaços escolares.</p> <p>Reforçar junto dos técnicos a necessidade de fazer manutenção programada dos equipamentos.</p> <p>Criar registo de anomalias e instituir reporte em dias alternados.</p>
Corpo Docente	Direção – Liderança e Gestão: circulação de informação.	Clarificar os canais e circuitos de comunicação.
Corpo Docente	Conselhos de turma: participação ativa dos/as presentes em reunião.	Repensar a distribuição de tarefas durante as reuniões, de modo que todos os elementos das equipas formativas sejam parte ativa da reunião.
Corpo Docente	Contexto escolar: espaços e equipamentos.	<p>Implementar ações de reforço da sensibilização da comunidade escolar, para a manutenção da higiene e limpeza dos espaços escolares.</p> <p>Reforçar junto dos técnicos a necessidade de fazer manutenção programada dos equipamentos.</p>

		Criar registo de anomalias e instituir reporte em dias alternados.
Não Docentes	Relações interpessoais institucionais.	Proporcionar ações de formação ou sessões de capacitação/sensibilização sobre temas que conduzam à melhoria das relações interpessoais, particularmente com os alunos e alunas e formandos/as.
Não Docentes	Direção – liderança e motivação: reconhecimento e valorização do trabalho.	Rever as tabelas salariais.
Não Docentes	Direção – liderança e motivação: gestão da escola.	Incentivar o/a representante dos/as não docentes a recolher mais sugestões de melhoria dos seus pares.
Não Docentes	Contexto escolar: espaços (para eventos com maior número de participantes).	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: contributo na definição de estratégias com vista ao sucesso escolar.	Dedicar mais tempo das Reuniões à definição conjunta de estratégias promotoras do sucesso escolar.
Encarregados/as de Educação	Orientação Educativa/ Coordenação de turma	Reforçar a papel dos/as Encarregados/as no Conselho Consultivo.
Encarregados/as de Educação	Serviços Administrativos	Continuar a proporcionar formação aos Recursos Humanos, com vista à melhoria contínua do serviço prestado pelos serviços administrativos.

Encarregados/as de Educação	de Contexto Escolar	<p>Implementar ações de reforço da sensibilização da comunidade escolar, para a manutenção da higiene e limpeza dos espaços escolares;</p> <p>Reforçar a necessidade de fazer manutenção programada;</p> <p>Criar registo de anomalias e constituir reporte em dias alternados;</p> <p>Promover reuniões técnicas para introdução de melhorias no Portal Escolar;</p> <p>Implementação ações junto das turmas e/ou alunos/as com vista à melhoria do relacionamento interpessoal e à promoção da tolerância e da integração.</p>
Empregadores/as	Desempenho dos/as diplomados/as	Continuar a sensibilizar as entidades empregadoras para a importância do fornecimento dos dados solicitados.