



# Relatório auscultação dos stakeholders

## **Resultados da Avaliação Interna da Escola stakeholders**

Para a avaliação interna da escola são aplicados questionários aos alunos, professores, pais/encarregados de educação e empresas/entidades parceiras. Os questionários são aplicados em suporte de papel ou informático.

Um dos grandes objetivos da escola é a procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez melhor prestação do serviço educativo. Assim, é importante que todos contribuam na avaliação do trabalho que tem sido feito, procurando soluções e alternativas para responder aos desafios que vão surgindo, para que a escola possa oferecer um ensino de maior qualidade e dar resposta mais adequada às necessidades dos alunos.

Na fase da implementação elaboramos questionários para recolha de dados, nomeadamente:

- Identificação das empresas em que os diplomados se encontravam a trabalhar;
- Satisfação dos empregadores com as competências dos nossos diplomados;
- Satisfação dos parceiros de formação em contexto de trabalho com as competências dos nossos formandos;
- Satisfação dos encarregados de educação; satisfação dos encarregados de educação dos alunos com necessidades educativas
- Satisfação dos alunos com a Escola;
- Satisfação dos professores;
- Satisfação do pessoal não docente.

No que diz respeito aos questionários enviados aos empregadores e face ao número baixo de respostas, insistimos via telefone não tendo, contudo, obtido um grande sucesso.

Passamos, assim, à análise de cada um dos *items* enumerados anteriormente:

### **Satisfação dos empregadores com as competências dos nossos diplomados:**

No final do ciclo 2016/2019 concluíram o curso 70 jovens, dos quais 41 se encontram a trabalhar por conta de outrem, o que representa 58,57% do total.

Foram feitos contactos, telefónicos e por email, com os diplomados no sentido de nos facultarem o contacto do respetivo empregador e de darem a sua autorização para que o empregador nos pudesse dar informação sobre o seu desempenho laboral.

Só conseguimos obter resposta de 28 jovens com os dados dos empregadores, tendo sido estes os inquéritos feitos aos mesmos.

Destes inquéritos, apenas obtivemos resposta de 4, o que representa uma taxa de apenas 9,76%, conforme se verifica no quadro anexo:

Curso	Diplomados	Diplomados a trabalhar por conta de outrem	Respostas diplomados com contacto empregador	Inquéritos realizados	Resposta inquéritos	% avaliados/ total trab.
Técnico de Informática de Gestão	15	10	6	6	1	10,00%
Técnico de Turismo	26	14	9	9	1	7,14%
Técnico de Com/Marketing R.P e Pub	15	10	7	7	0	0,00%
Técnico de Multimédia	14	7	6	6	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>9,76%</b>

Contudo, os empregadores fizeram uma avaliação muito positiva do desempenho destes jovens diplomados, já que, numa escala de 1 a 4, a média de satisfação foi de 3,53, conforme se poderá constatar no quadro que se anexa:

Curso	M - Média de satisfação dos empregadores	OBS
Técnico de Informática de Gestão	3,6	1 Avaliação
Técnico de Turismo	3,6	1 Avaliação
Técnico de Comum. - Marketing Rel. Públicas e Publ.		Não houve avaliações
Técnico de Multimédia (Profissional)	3,4	2 Avaliações

Média 3 cursos avaliados	<b>3,53</b>
--------------------------	-------------

Pelo facto do número de respostas ser insuficiente, ficou decidido que para além dos contactos telefónicos e via Email, iremos contactar presencialmente os empregadores.

### Satisfação dos parceiros de formação em contexto de trabalho com as competências dos nossos formandos:

A relação da escola com as entidades de estágio tem sido manifestamente positiva. Senão vejamos, as classificações da disciplina de Formação em contexto de trabalho variam entre 15.4 e 15.9.

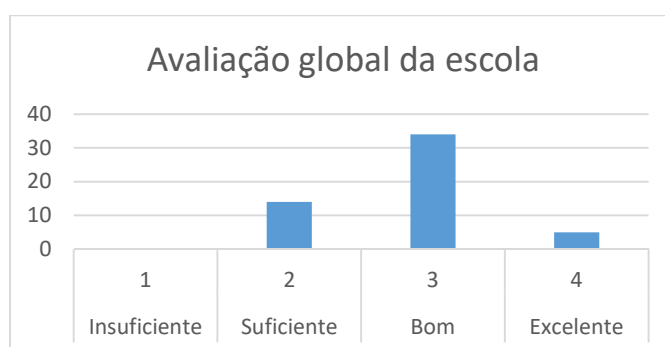
### Avaliação pelos Alunos e pelos Encarregados de Educação

À semelhança do que fizemos com os stakeholders internos, foi realizado um inquérito de satisfação para compreendermos o papel desempenhado pela escola na vida dos alunos e dos Encarregados de Educação. Foram enviados, pelos diretores de turma, inquéritos, via email, aos alunos e respetivos encarregados de educação.

Relativamente aos alunos, foram inquiridos 250, tendo apenas respondido 53, o que representa 21,2 % do total.

A avaliação global da escola feita por estes alunos foi muito positiva, já que a taxa média de avaliação global da escola foi de 70,75% e, numa escala de 1 a 4, a média foi de 2,83, conforme se mostra no quadro seguinte:

Descrição	Avaliação Global				Total
	Insuficiente	Suficiente	Bom	Excelente	
Escala	1	2	3	4	
Como avalia globalmente a Escola	0	14	34	5	53
Resultado valor	0	28	102	20	150
Resultado %	0	26,42%	64,15%	9,43%	100,00%
<b>Média Escala 1 a 4</b>	<b>2,83</b>				
<b>Taxa média</b>	<b>70,75%</b>				



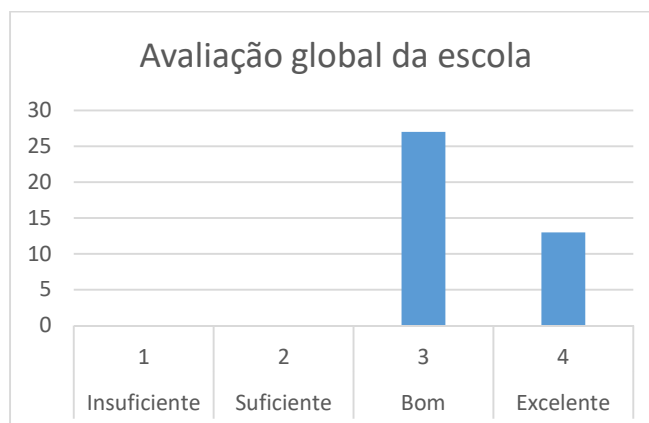
Queremos, ainda, salientar a avaliação dos alunos sobre as atividades da escola, efetuada através de inquéritos via Googleforms onde, numa escala de 1 a 4, a média foi de 3,7 (Muito Bom), conforme se mostra no quadro seguinte:

Expetativas Iniciais	Expetativas Atingidas	Relacionamento Entre Pares	Relacionamento com Formadores	Aquisição de conteúdos	Média
3,6	3,7	3,8	3,8	3,6	3,7
Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom	Muito Bom

Relativamente aos encarregados de educação, foram inquiridos 250, tendo apenas respondido 40, o que representa 16% do total.

Na generalidade, os Encarregados de Educação manifestaram uma grande satisfação com a escola, já que a taxa média de satisfação é de 83,13% e, numa escala de 1 a 4, a média foi de 3,33, o que pode ser comprovado pela análise do seguinte quadro e respetivo gráfico:

Descrição	Avaliação Global				Total
	Insuficiente	Suficiente	Bom	Excelente	
Escala	1	2	3	4	
Como avalia globalmente a Escola	0	0	27	13	40
Resultado valor	0	0	81	52	133
Resultado %	0		67,50%	32,50%	100,00%
<b>Média Escala 1 a 4</b>	<b>3,33</b>				
<b>Taxa média</b>	<b>83,13%</b>				

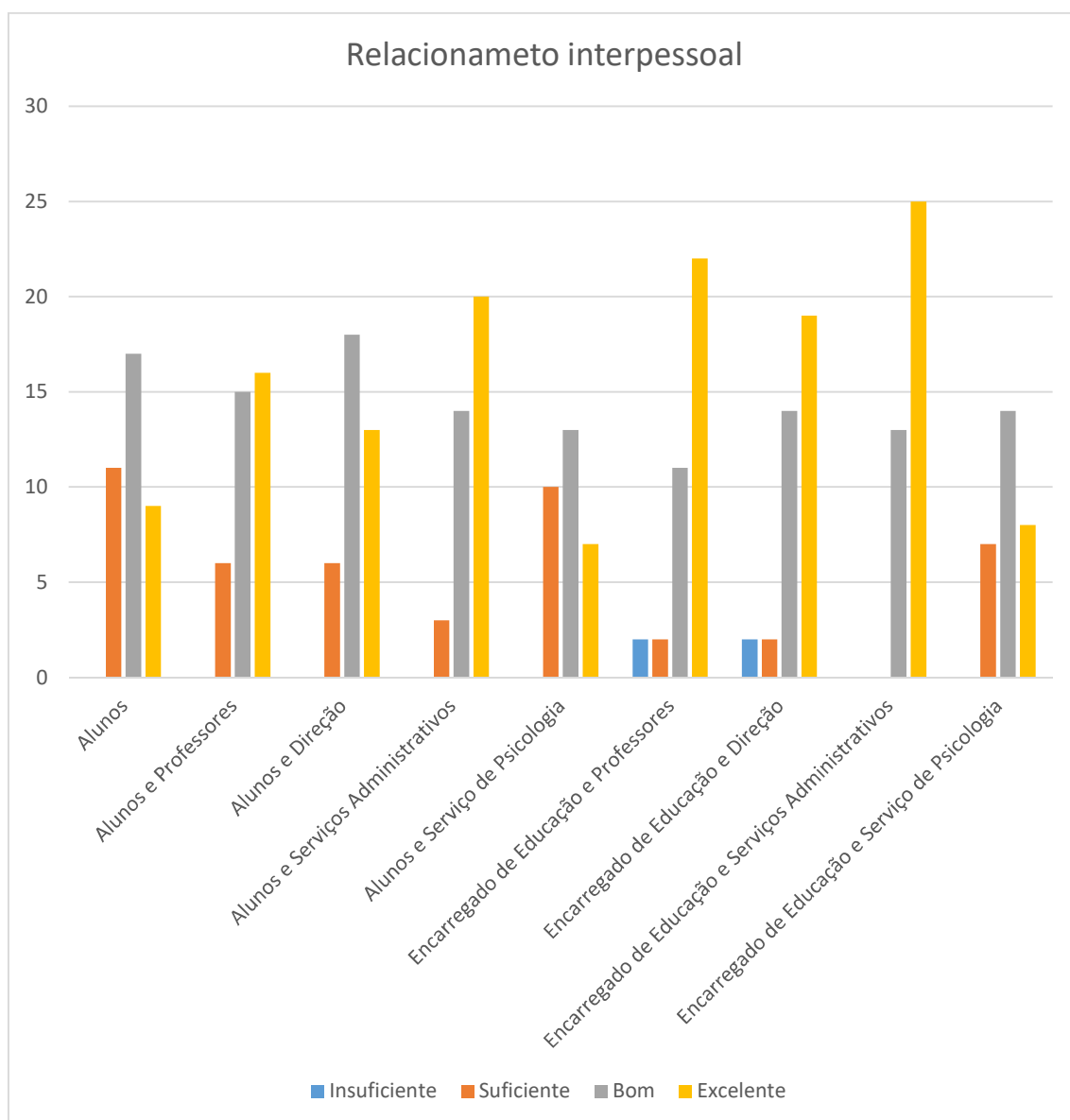


Os aspetos mais positivos da Escola referidos pelos Encarregados de Educação, constantes nos quadros infra, são:

- Relação Interpessoal e colaboração entre os Alunos e os Serviços Administrativos, em que 91,89% avaliaram-na como Boa e Excelente;
- Relação Interpessoal e colaboração entre o Encarregado de Educação e os Professores, em que 89,19% avaliaram-na como Boa e Excelente;
- Relação Interpessoal e colaboração entre o Encarregado de Educação e a Direção, em que 89,19% avaliaram-na como Boa e Excelente;
- Relação Interpessoal e colaboração entre o Encarregado de Educação e os Serviços Administrativos, em que 100% avaliaram-na como Boa e Excelente.

De salientar que alguns encarregados de educação teceram elogios públicos à escola, tendo publicado no facebook o seu agrado pela forma como a escola está a desenvolver as aulas em EaD.

De um modo geral, como avalia o relacionamento interpessoal e colaboração entre:	Insuficiente	Suficiente	Bom	Excelente	Total
Alunos	0	11	17	9	37
Alunos e Professores	0	6	15	16	37
Alunos e Direção	0	6	18	13	37
Alunos e Serviços Administrativos	0	3	14	20	37
Alunos e Serviço de Psicologia	0	10	13	7	30
Encarregado de Educação e Professores	2	2	11	22	37
Encarregado de Educação e Direção	2	2	14	19	37
Encarregado de Educação e Serviços Administrativos	0	0	13	25	38
Encarregado de Educação e Serviço de Psicologia	0	7	14	8	29



Verificamos, ainda, que o grau de satisfação com os serviços administrativos é bastante favorável, uma vez que apresenta uma taxa média de satisfação de 89% e, numa escala de 1 a 4, a média foi de 3,56, conforme quadro que se anexa:

Descrição	Avaliação Global				Total
	Insuficiente	Suficiente	Bom	Excelente	
Escala	1	2	3	4	
Alunos e Serviços Administrativos	0	3	14	20	37
Encarregado de Educação e Serviços Administrativos	0	0	13	25	38
Resultado valor	0	6	81	180	267
Resultado %	0	4,00%	36,00%	60,00%	100,00%
<b>Média Escala 1 a 4</b>	<b>3,56</b>				
<b>Taxa média</b>	<b>89,00%</b>				

Por último, constatamos que o número de respostas obtidas, quer por parte dos alunos, quer por parte dos seus encarregados de educação, é bastante baixa, pelo que nos comprometemos a preparar um plano de melhoria no sentido de obtermos uma maior taxa de respostas.

Relativamente aos encarregados de educação dos alunos com necessidades educativas, obtivemos resposta de todos os inquiridos (8), tendo a sua avaliação sido bastante positiva.

Mais concretamente, 100% dos inquiridos consideram que a nossa escola é uma escola inclusiva, destacando-se, também, o facto terem a avaliação de “Bom” ou “Excelente”, em 13 questões, situada entre 50% e 87,5%, excetuando-se a pergunta 3 “Relação Alunos com os Colegas”, em que 50% a consideram apenas suficiente, conforme se demonstra no quadro seguinte:

Numeração		Insuficiente	Pouco Suficiente	Suficiente	Bom	Excelente	Total	% de respostas com Bom e Excelente
1.	Seleção de medidas de aprendizagem	0	0	2	4	2	8	75,00%
2.	Implementação de medidas de aprendizagem	0	0	2	5	1	8	75,00%
3.	Estratégias de ensino adotadas	0	0	2	4	2	8	75,00%
4.	Adaptações no processo de avaliação	0	0	2	4	2	8	75,00%
5.	Critérios de avaliação e de progressão	0	0	2	5	1	8	75,00%
6.	Motivação do aluno	0	1	2	3	2	8	62,50%
7.	Relação aluno-colegas	0	1	4	1	2	8	37,50%
8.	Relação aluno-professores	0	0	1	4	3	8	87,50%
9.	Colaboração Encarregado de Educação - EPCJC	0	0	3	3	2	8	62,50%
10.	Instalações/ Condições para a aprendizagem	0	0	4	1	3	8	50,00%
11.	Meios Técnicos/ Outros Recursos ao dispor	0	0	4	2	2	8	50,00%
12.	Apoio Prestado pela EPCJC ao nível técnico-pedagógico	0	0	1	5	2	8	87,50%
13.	Apoio Prestado pela EPCJC ao nível psicológico	0	0	4	3	1	8	50,00%
14.	Apoio Prestado pela EPCJC ao nível administrativo	0	0	1	4	3	8	87,50%
15.	Considera a EPCJC uma escola inclusiva?	0	0	0	5	3	8	100,00%

### Avaliação pelo corpo docente

A opinião do pessoal docente foi aferida através da aplicação de inquérito de opinião, disponibilizado em suporte de papel, que incluiu diversas questões, designadamente: relacionamento interno com os restantes elementos da organização; comunicação e liderança; articulação dos Diretores de Curso e Diretores de Turma com os elementos internos e com as diversas entidades externas à escola; instalações e equipamentos; disponibilidade e interesse em receber formação; avaliação global da escola.

Na generalidade das questões, de avaliação qualitativa, a resposta mais frequente foi “BOM”, que representa 91,3% do total e, numa escala de 1 a 3, a média foi de 2,88, conforme se mostra no quadro seguinte e respetivo gráfico:

Descrição	Avaliação Global			Total
	Insuficiente	Suficiente	Bom	
Escala	1	2	3	
Pessoal Docente	0	1	7	8
Resultado valor	0	2	21	23
Resultado %	0	8,70%	91,30%	100,00%
Média Escala 1 a 3	<b>2,88</b>			

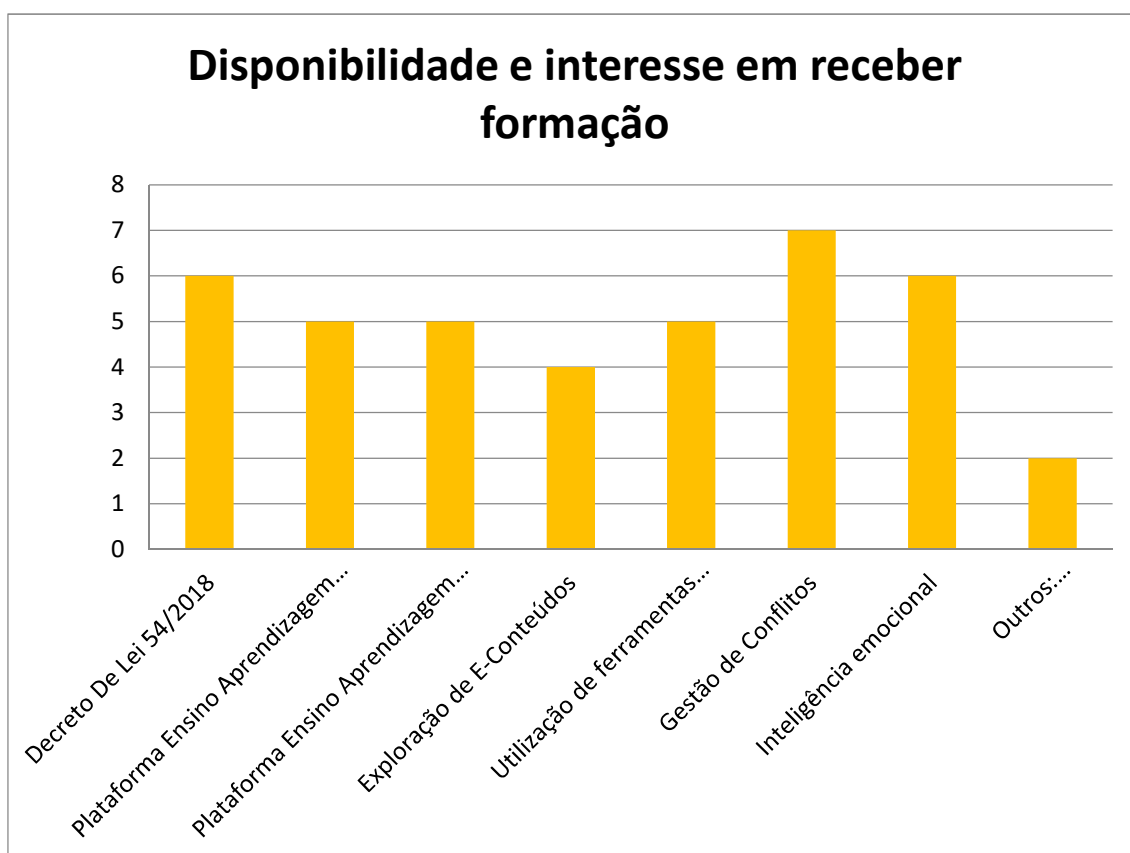
### Avaliação pelo corpo não docente

A opinião do pessoal não docente foi aferida através da aplicação de um inquérito de opinião disponibilizado em suporte de papel. Do conjunto dos efetivos do pessoal não docente em funções devolveram os inquéritos em tempo oportuno os 8 funcionários inquiridos. Estes compreendiam 4 indivíduos do sexo feminino e 4 do sexo masculino. A idade dos inquiridos varia entre os 39 e os 74 anos de idade. Em termos de habilitações literárias, quatro pessoas têm o 12º ano de escolaridade, três têm licenciatura e uma tem o ensino primário. Procurou-se conhecer a opinião de todos colocando-se diversas questões, designadamente: relacionamento interno com os restantes elementos da organização; comunicação e liderança; instalações e equipamentos; disponibilidade e interesse em receber formação; avaliação global da escola.

Na generalidade das questões, de avaliação qualitativa, a resposta mais frequente foi “BOM”, bem como a avaliação Global que, numa escala de 1 a 3, a média foi 2,88, conforme se mostra no quadro seguinte:

No que respeita à questão da “Disponibilidade em Receber Formação”, todos mostraram interesse em obter formação em diversas matérias e cursos específicos que constam no quadro seguinte:

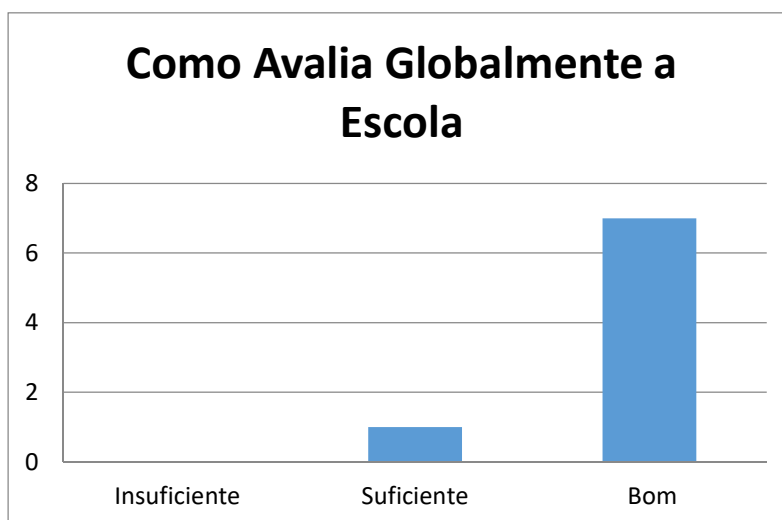
Disponibilidade e interesse em receber formação	Total
Decreto De Lei 54/2018	6
Plataforma Ensino Aprendizagem (manipulação disciplina)	5
Plataforma Ensino Aprendizagem atividade pedagógicas	5
Exploração de E-Conteúdos	4
Utilização de ferramentas colaborativas	5
Gestão de Conflitos	7
Inteligência emocional	6
Outros: Mindfulness; Formação técnica específica.	2



Avaliação pelo corpo não docente A opinião do pessoal não docente foi aferida através da aplicação de um inquérito de opinião disponibilizado em suporte de papel. Do conjunto dos efetivos do pessoal não docente em funções devolveram os inquéritos em tempo oportuno os 8 funcionários inquiridos. Estes compreendiam 4 indivíduos do sexo feminino e 4 do sexo masculino. A idade dos inquiridos varia entre os 39 e os 74 anos de idade. Em termos de habilitações literárias, quatro pessoas têm o 12º ano de escolaridade, três têm licenciatura e uma tem o ensino primário. Procurou-se conhecer a opinião de todos colocando-se diversas questões, designadamente: relacionamento interno com os restantes elementos da organização; comunicação e liderança; instalações e equipamentos; disponibilidade e interesse em receber formação; avaliação global da escola.

Na generalidade das questões, de avaliação qualitativa, a resposta mais frequente foi “BOM”, bem como a avaliação Global que, numa escala de 1 a 3, a média foi 2,88, conforme se mostra no quadro seguinte:

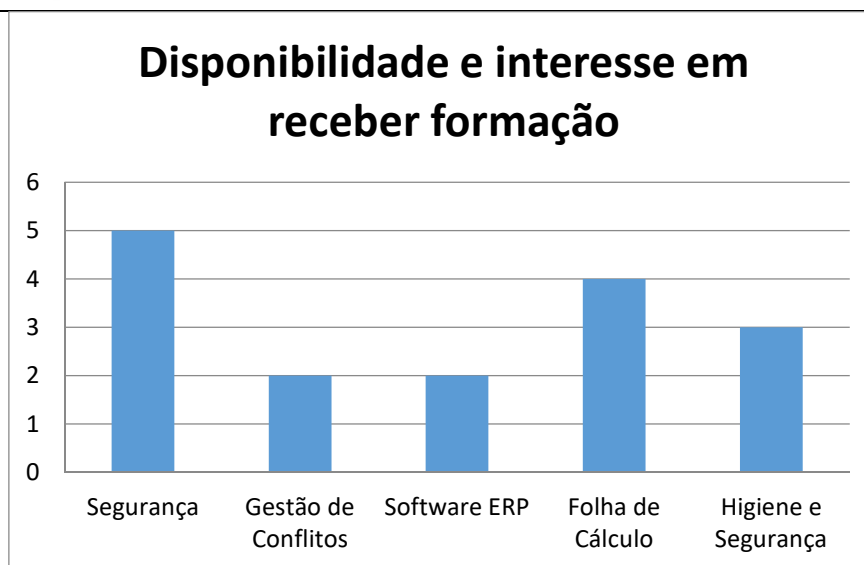
Descrição	Avaliação Global			Total
	Insuficiente	Suficiente	Bom	
Escala	1	2	3	
Pessoal Não Docente	0	1	7	8
Resultado valor	0	2	21	23
Resultado %	0	12,50%	87,50%	100,00%
Média Escala 1 a 3	<b>2,88</b>			



Esta avaliação é esclarecedora da opinião favorável quer sobre as condições físicas e os equipamentos dos estabelecimentos de ensino quer sobre o funcionamento dos mesmos. Outra questão importante do inquérito era conhecer a opinião do pessoal não docente sobre o desempenho da Direção. Verificou-se que a maioria dos inquiridos tem uma opinião muito positiva sobre o trabalho da Direção, que se irá quantificar no ponto seguinte de avaliação dos diretores.

No que respeita à questão da “Disponibilidade em Receber Formação”, todos mostraram interesse em obter formação em diversas matérias e cursos específicos que constam no quadro seguinte:

Disponibilidade e interesse em receber formação	Total
Segurança	5
Gestão de Conflitos	2
Software ERP	2
Folha de Cálculo	4
Higiene e Segurança	3



#### Avaliação de desempenho dos diretores

A opinião do pessoal docente e não docente relativa à Relação com a Direção foi aferida através da aplicação de um inquérito de opinião, disponibilizado em suporte de papel, tendo 94,44% dos inquiridos classificado a mesma como “Boa” e 5,56% “Suficiente” e, numa escala de 1 a 3, a média foi de 2,94, conforme se mostra no quadro seguinte:

Descrição	Relação com a Direção			Total
	Insuficiente	Suficiente	Bom	
Escala	1	2	3	
Pessoal Não Docente	0	1	7	8
Pessoal Docente	0	0	10	10
Total	0	2	51	53
%		5,56%	94,44%	100,00%
<b>Média da Escala</b>	<b>2,94</b>			

#### Reflexão sobre a aplicação do ciclo de garantia a participação dos stakeholders internos e externos na melhoria contínua da oferta de EFP

O processo de criação de um sistema de garantia da qualidade alinhado com o quadro EQAVET foi encarado como uma possibilidade de sistematização da informação disponível, otimizando-a e tornando-a sistemática, introduzindo também a noção de ciclo permanente.

Sabemos que a melhoria contínua só será uma realidade com o envolvimento de todos os elementos da nossa comunidade, pelo que estamos conscientes que este é um processo que já iniciamos mas que nunca estará verdadeiramente completo.

Assim, consideramos que a EPCJC possui, hoje, e fruto de algumas medidas já implementadas, uma visão estratégica partilhada pelos stakeholders.

As parcerias com entidades externas sejam empresas, juntas de freguesia, entidades de solidariedade social, CPCJ, universidades, espaços culturais, sempre existiram na EPCJC.

Estas parcerias vão muito além dos protocolos de FCT realizados com cada aluno, passando por uma relação mais constante e aprofundada, uma relação de cooperação profícua para todas as partes envolvidas incluindo alunos e ex-alunos.

A oferta formativa, como é sobejamente conhecido, depende decisão da tutela, no entanto a mesma é condicionada pelos dados constantes do SANQ, bem como, da posição adotada pela AMP.

Nas reuniões do Conselho Consultivo são sempre ouvidas as propostas dos vários representantes acerca da necessidade, no mercado de trabalho, da abertura de novas áreas de formação opiniões várias sobre a oferta formativa. A última reunião decorreu no passado dia 5 de Maio com a participação presencial de alguns elementos e de outros online.

No que concerne à Avaliação da formação entendemos cumprir os princípios EQAVET tendo procedido já a melhorias no que toca à participação dos Stakeholders externos, muito embora ainda subsista a necessidade de melhorar a este nível.

### **Considerações Finais**

Depois de olharmos criticamente para dentro, de refletimos em conjunto, de verificarmos onde poderíamos e deveríamos melhorar, acreditamos que a grande modificação que se operou ao longo deste processo foi o início da mudança de mentalidades e procedimentos. Passámos a chamar os nossos stakeholders, sobretudo os externos, a trabalhar connosco de uma forma mais formal e sistemática.

Desenvolvemos este processo com otimismo e nele reconhecemos uma oportunidade de crescimento e mudança organizacional. Atualmente, e depois de muito trabalho, já todos percebem o que é o EQAVET e o que pretendemos vai-se entranhando mesmo que no início se pensasse que era apenas mais trabalho. Hoje sabemos que não falámos de mais trabalho mas sim de mais qualidade.

E é essa a pretensão da EPCJC e de todos os que colaboraram e continuarão a colaborar neste processo: a procura constante pela qualidade do que fazemos. Sabemos que o processo de qualidade é um processo cíclico e que não tem fim. E é a busca pela melhoria no que fazemos que nos move, diariamente.