

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES (Alunos, Encarregados de Educação e Empresas)

Resumo

A procura da excelência nas escolas é uma preocupação de longa data, uma vez que a estas compete a formação das mulheres e homens de amanhã, e dos conhecimentos e competências destes depende, em muito, o futuro desenvolvimento do país.

Assim sendo, a principal finalidade desta avaliação é proporcionar elementos de reflexão que possam ser utilizados a nível interno para a (re) construção dos seus “olhares” sobre a formação no sentido de elevar, ainda mais a qualidade da mesma e atingir os níveis de sucesso desejados.

Os objetivos da presente avaliação são:

- ✓ Promover a melhoria da qualidade da formação, da organização da escola e dos seus níveis de eficiência e eficácia.
- ✓ Assegurar o sucesso formativo baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade.
- ✓ Incentivar ações e processos de melhoria da qualidade, do funcionamento e dos resultados da escola.
- ✓ Garantir a credibilidade do desempenho da escola.

I – SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

No final de cada ano letivo os jovens alunos respondem a um inquérito que procura auscultar a sua satisfação para com os seguintes parâmetros:

- 1 – Apreciação global sobre o curso frequentado;
- 2 – Conteúdos programáticos: tempo dedicado à componente teórica e prática do curso;
- 3 – Qualidade e diversidade dos suportes pedagógicos;
- 4 – Relacionamento com professores/formadores;
- 5 – Qualidade do plano de atividades.

Os dados ilustrados nas tabelas 1, 2 e 3, representam a avaliação efetuada pelos Alunos nos seis últimos anos letivos.

Tabela 1 – Satisfação global com a formação/curso

ANO LETIVO	APRECIACÃO GLOBAL DO CURSO				CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	Tempo Dedicado à Exposição Teórica			
					NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2014.2015	0%	0%	66,7%	33,3%	0%	5,7%	61,7%	32,6%
2015.2016	0%	5%	52,5%	42,5%	10,9%	12,9%	43,6%	32,7%
2016.2017	0,6%	10,8%	47,1%	41,4%	0%	11,4%	62,8%	25,8%
2017.2018	4,2%	8,3%	44,2%	43,3%	0,8%	12,5%	52,5%	34,2%
Média 2014.2018	1,2%	6%	53%	40%	2,3%	10,2%	56,7%	30,7%
2018.2019	0%	5,5%	52,3%	42,2%	0%	9,7%	52%	38,3%

ANO LETIVO	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS			
	Tempo Dedicado à Exposição Prática			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2014.2015	0,6%	13,2%	59,3%	26,9%
2015.2016	0%	5%	63,4%	31,7%
2016.2017	3,6%	18,6%	50,2%	27,6%
2017.2018	4,2%	20%	40%	35,8%
Média 2014.2018	2,22%	15%	53,2%	29,6%
2018.2019	1,3%	13%	42%	43,7%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3=Satisfatório; 4=Muito Satisfatório

Pela leitura dos dados evidenciados na tabela 1, é de referir que os parâmetros: apreciação global do curso, temas abordados e tempo dedicado à exposição teórica e prática verificaram, em termos de satisfação dos alunos, uma evolução positiva.

Tabela 2 – Organização da Formação

ANO LETIVO	QUALIDADE E DIVERSIDADE SUPORTES PEDAGÓGICOS			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2014.2015	0%	5,4%	66,8%	27,8%
2015.2016	0%	11,9%	59,4%	28,7%
2016.2017	0%	9,3%	55%	35,7%
2017.2018	0%	7,5%	63,3%	29,2%
Média 2014.2018	0,1%	9,64%	60,6%	29,6%
2018.2019	0%	8,9%	54%	37,1%

	RELACIONAMENTO COM PROFESSORES				PLANO ACTIVIDADES			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2014.2015	0%	2,4%	44,9%	52,7%	0%	1,8%	64,7%	33,5%
2015.2016	1%	5,9%	41,6%	51%	3%	10,9%	44,6%	41,6%
2016.2017	0,9%	4,2%	42,6%	52,3%	0,6%	4,5%	62,2%	32,7%
2017.2018	1,7%	3,3%	41,7%	53,3%	1,7%	3,3%	41,7%	53,3%
Média 2014.2018	1%	4%	42%	52,5%	1,2%	5,1%	54,4%	39%
2018.2019	0%	4,3%	46%	49,7%	0%	5,3%	52%	42,7%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3= Satisfatório; 4=Muito Satisfatório

No que se refere à organização da Formação, poder-se-á sublinhar os seguintes aspetos:

- Relativamente à avaliação de todos os parâmetros incluídos nesta categoria, e por comparação com a média dos anos anteriores, verificou-se ligeiras melhorias.

Tabela 3 – Serviços

	QUALIDADE DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS			
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4
2014.2015	1,2%	5,1%	57,8%	35,9%
2015.2016	2%	3%	46,5%	48,5%
2016.2017	0,9%	4,2%	55%	39%
2017.2018	1,7%	2,5%	48,3%	47,5%
Média 2014.2018	1,3%	4,6%	52,2%	51,5%
2018.2019	1,4%	3,8%	54%	40,8%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3 =Satisfatório; 4=Muito Satisfatório

Das respostas à pergunta “quais são para ti os pontos fortes e fracos da ETAP – Escola Profissional?” obteve-se a seguinte listagem:

Pontos Fortes:

- Bom Relacionamento entre toda a comunidade da escola
- Bons professores
- Atividades
- Preparação para a entrada no mundo de trabalho
- Bom Ambiente
- Estágios

Pontos Fracos:

- Ausência de cantina
- Ausência de pavilhão desportivo
- Instalações
- Qualidade dos produtos do bar
- Limpeza

Pela leitura da tabela 3, verifica-se que os alunos estão razoavelmente satisfeitos para com os serviços disponibilizados pela escola. De sublinhar, no entanto, que se verificou um ligeiro recuo na avaliação de dois serviços: atendimento geral e apoio administrativo. Contudo, nada de muito significativo

Convém salientar que os jovens formandos que procuram o ensino profissional fazem-no, em larga medida, porque procuram um ensino mais prático. Assim sendo, a avaliação efetuada diz-nos que as expectativas iniciais dos formandos, nessa dimensão, foram satisfatoriamente concretizadas. Quanto aos conhecimentos transmitidos, quer na teoria quer na prática, os formandos admitem ter havido uma excelente aquisição. Verifica-se que a avaliação efetuada em todas as dimensões consideradas para os conteúdos programáticos foi satisfatória.

No que diz respeito à organização da formação verifica-se que a avaliação está dividida entre o satisfatório e o muito satisfatório. Nesta secção sobressai a avaliação bastante positiva efetuada à dimensão do relacionamento interpessoal apontada, por muitos teóricos, como tendo um papel crucial na motivação e no conseqüente sucesso académico escolar. No relacionamento Formador/Formando é imperativo criar uma real empatia, usando o diálogo, a interatividade. Como tal, **é natural os**

formandos valorizarem algumas qualidades humanas do formador como a simpatia, o carisma, a sensibilidade ou ainda o sentido de humor.

“Os serviços” são as dimensões onde se verifica uma maior dispersão nas opiniões dos formandos. A qualidade das refeições servidas e a qualidade do bar são os aspetos avaliados de forma menos positiva. É necessário refletir sobre esta avaliação. Não nos podemos esquecer que os serviços, muitas das vezes, são bem mais importantes que a qualidade das próprias instalações.

II – SATISFAÇÃO PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Na presente avaliação de satisfação foram tidos em conta os seguintes parâmetros:

- 1 – Relação Pedagógica Escola – Pais/Encarregados de Educação
- 2 – Relação Pedagógica Diretor de Curso – Pais/Encarregados de Educação
- 3 – Relação Pedagógica Orientador Educativo – Pais/Encarregados de Educação
- 4 – Disponibilização de Manuais/Sebentas
- 5 – Disponibilização de Equipamentos
- 6 – Disponibilização de Espaços Técnicos/Laboratórios
- 7 – Disponibilização do Espaço Físico em Geral
- 8 – Formação Ministrada pela ETAP
- 9 – Importância da Formação em Contexto de Trabalho (Estágio)
- 10 – Importância das Competências adquiridas durante a formação para a integração dos jovens no Mundo do Trabalho

Em termos globais, poder-se-á afirmar que os Pais/Encarregados de Educação estão manifestamente satisfeitos com a ETAP e sua ação formativa

Relação Pedagógica

No que diz respeito à relação pedagógica estabelecida entre a Escola, Orientadores Educativos e Diretores de Curso com os Pais/Encarregados Educativos é avaliada de forma bastante positiva. Ainda que de forma muito ténue, a relação pedagógica estabelecida entre os Diretores de Curso e os Pais/Encarregados de Educação sai favorecida nesta avaliação (Tabelas 1, 2, 3).

Tabela 1 – Relação Pedagógica

	ESCOLA/PAIS-ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO					DIRECTORES DE CURSO/PAIS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO					ORIENTADORES EDUCATIVOS/PAIS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO				
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD
2015.2016	0%	0,7%	40,8%	57,7%	0,7%	0%	0%	38,7%	59,9%	1,4%	0%	0,7%	32,4%	65,5%	1,4%
2016.2017	0%	1,1%	34,8%	63,7%	0%	0%	0,5%	33,2%	65,2%	1,1%	0%	1,1%	28,3%	69,5%	1,1%
2017.2018	0%	0%	33,2%	66,8%	0%	0%	0,4%	36%	63,6%	0%	0%	0%	45%	55%	0%
Média 2014.2018	0%	0,6%	36,3	62,7%	0,2%	0%	0,3%	36%	62,9%	0,8%	0%	0,6%	35,2%	63,3%	0,8%
2018.2019	0%	1,1%	32,6%	64,0%	2,2%	0%	1,1%	24,7%	73%	1,1%	0%	1,1%	29,2%	68,5%	1,1%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3= Satisfatório; 4=Muito Satisfatório; SD= Sem Dados

Formação: Recursos Pedagógicos

Os recursos pedagógicos disponibilizados pela escola são, igualmente, avaliados de forma bastante satisfatória. Contudo, a avaliação não é tão consensual e varie entre o satisfatório e muito satisfatório.

Tabela 2 – Instalações e Equipamentos

	EQUIPAMENTOS					LABORATÓRIOS					INSTALAÇÕES				
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD
2015.2016	0%	0,7%	41,5%	51,4%	6,3%	0%	2,1%	35,2%	53,5%	9,2%	0,7%	4,2%	52,8%	37,3%	4,9%
2016.2017	0%	0,5%	41,2%	53,5%	4,8%	0%	1,6%	36,4%	54,5%	7,5%	0,5%	3,7%	50,8%	41,2%	3,7%
2017.2018	0%	0,2%	43,6%	56,2%	0%	0%	0%	32%	45%	23%	0%	0%	65%	35%	0%
Média 2014.2018	0%	0,5%	42,1%	53,7%	3,7%	0%	1,2%	34,5%	51%	18,8%	0,4%	2,6%	56,2%	37,8%	2,9%
2018.2019	0%	1,1%	41,6%	53,9%	3,4%	0%	1,1%	40,4%	53,9%	4,5%	0%	1,1%	52,8%	42,7%	3,4%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3=Satisfatório; 4=Muito Satisfatório; SD= Sem Dados

Formação e Competências Adquiridas

Não existem dúvidas de que a formação ministrada pela ETAP é do agrado dos Pais/Encarregados de Educação. Da análise do grau de satisfação dos Pais/Encarregados de Educação, sai evidenciada a satisfação dos mesmos quer com a formação em contexto de trabalho, quer com as competências adquiridas durante a formação que, na sua opinião, promovem uma mais eficaz inserção no mercado de trabalho.

Tabela 3 – Formação ministrada aos educandos

	FORMAÇÃO MINISTRADA					FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO					COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS				
	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD	NS=1	PS=2	S=3	MS=4	SD
2015.2016	0%	1,4%	45,8%	52,8%	0%	0%	1,4%	24,6%	64,1%	9,9%	0%	1,4%	32,4%	60,6%	5,6%
2016.2017	0%	1,1%	43,3%	55,6%	0%	0%	1,1%	26,7%	63,6%	8,6%	0%	1,6%	29,4%	64,7%	4,3%
2017.2018	0%	2,3%	39,1%	58,6%	0%	0%	0%	41%	59%	0%	0%	1,7%	29%	69,3%	0%
Média 2014.2018	0%	1,6%	42,7%	55,7%	0%	0%	0,8%	30,8%	62,3%	6,2%	0%	1,6%	30,3%	64,9%	3,3%
2018.2019	0%	1,1%	40,4%	58,4%	0%	0%	1,1%	22,5%	69,7%	6,7%	0%	1,1%	25,8%	69,7%	3,4%

Escala 1=Nada Satisfatório; 2=Pouco Satisfatório; 3=Satisfatório; 4=Muito Satisfatório; SD= Sem Dados

Conclusões

1. Pela leitura dos dados apresentados verifica-se que os PAIS/EE estão satisfeitos quer com a relação estabelecida com a escola, quer com a formação ministrada.
2. De entre todos os parâmetros avaliados aquele com que os Pais/EE se manifestam menos satisfeitos, ainda que avaliado de forma positiva, é com o espaço físico da escola.

III – SATISFAÇÃO DAS EMPRESAS (Dados recolhidos 2018 – estudo bianual)

A importância do contributo das entidades empregadoras para os níveis de eficácia externa do ensino profissional motiva a avaliação, por parte desta escola profissional, do grau de satisfação do tecido empresarial envolvente com o seu desempenho.

Desta forma, a aplicação do inquérito “*Satisfação das Empresas – PS-SOIP-07*” apresenta como objetivos: **(i)** determinar se a empresa tem conhecimento da atividade formativa desenvolvida pela ETAP – Escola Profissional; **(ii)** avaliar o nível de satisfação com o desempenho desta instituição de ensino; **(iii)** auscultar o grau de integração de trabalhadores com qualificação profissional; **(iv)** identificar o envolvimento das entidades empregadoras no Ensino Profissional e **(v)** diagnosticar as necessidades de formação no tecido empregador com o objetivo último de cumprir um conjunto de informações essenciais à elaboração de um plano de formação que se pretende devidamente sustentado e melhor direcionado às necessidades dos públicos a envolver.

Portanto, a análise dos resultados obtidos permite identificar um conjunto de tendências chave sobre o tipo de entidades empregadoras dos diplomados do Ensino Profissional e o seu envolvimento neste subsistema de ensino.

Colaboração com a ETAP – Escola Profissional

Quando inquiridas sobre se conheciam a actividade formativa desenvolvida na ETAP, **88,5%** das empresas respondentes afirmam conhecer.

Gráfico 1 – Tem colaborado e/ou estabelecido protocolos com a ETAP – Escola Profissional?

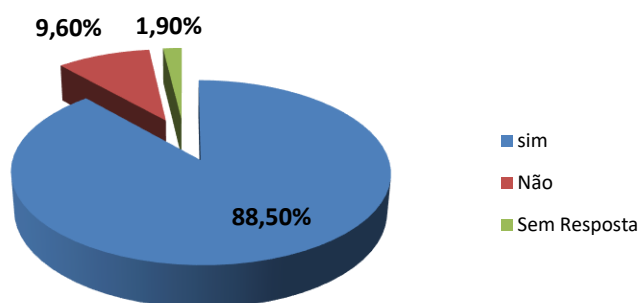
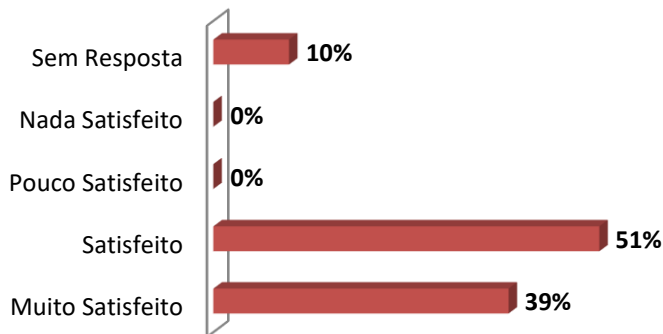


Gráfico 2 – Caso colabore/colaborou com esta Escola Profissional, como avalia a relação da parceria estabelecida?



Integração Profissional dos Diplomados

Quanto aos níveis de integração de diplomados pelo ensino profissional nos quadros das entidades, a vasta maioria das entidades integram trabalhadores com um curso profissional. O que é evidenciado no **Gráfico 3**, que nos indica que **56%** das entidades respondentes integra/integrou nos seus quadros de pessoal trabalhadores com formação obtida nesta escola profissional. Quanto à avaliação dos desempenhos dos colaboradores ou estagiários as empresas avaliam-nos entre o satisfatório e o muito satisfatório – **Gráfico 4**, o que reforça positivamente o trabalho de formação teórica e prática ministrada na ETAP.

Gráfico 3 – A sua empresa tem ao serviço colaboradores com curso obtido nesta Escola Profissional?

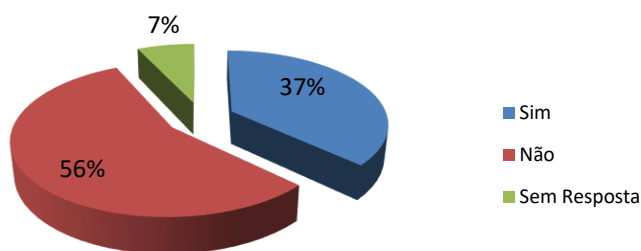
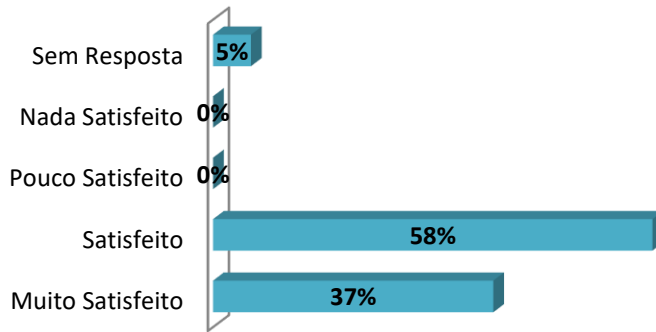


Gráfico 4 – Como avalia, em termos gerais, o seu nível de satisfação com o desempenho dos profissionais diplomados por esta Escola Profissional?



Quanto aos níveis de integração dos diplomados nos quadros das Empresas/Entidades, só 37% afirma integrar colaboradores com este nível de formação.

Quanto à avaliação dos desempenhos dos colaboradores ou estagiários as empresas avaliam-nos entre o Muito Satisfatório (37%) e o Satisfatório (58%).

É de sublinhar que 87% das Entidades/Empresas respondentes admitem a possibilidade de recrutar colaboradores com formação específica em áreas ministradas na ETAP.

Verifica-se, ainda, que 56% das empresas respondentes mostram interesse em certificar competências e conhecimentos adquiridos ao longo da vida pelos seus colaboradores.

Estes dados indicam uma preferência significativa e progressiva pelos diplomados das Escolas Profissionais para integrarem os quadros das Entidades Empregadoras. **SUGESTÃO:** Como ainda continuamos a assistir a um certo alheamento das entidades empregadoras face às competências/qualificações dos seus trabalhadores, pelo que a nós, enquanto agentes de formação, cabe-nos, igualmente, a tarefa e a responsabilidade de contribuir para a inversão desta visão pouco competitiva por parte das empresas.