

**Relatório de Avaliação da**  
**Satisfação das Entidades Empregadoras**  
**Triénio 2015-2018**

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS ENTIDADES EMPREGADORAS Triénio 2015-2018**

### **INTRODUÇÃO**

Este relatório tem como objetivo apresentar as conclusões extraídas do inquérito às Entidades Empregadoras sobre os níveis de satisfação relativamente aos cursos profissionais ministrados no Agrupamento de Escolas D. Sancho I.

Os inquéritos foram feitos on-line durante o primeiro período do presente ano letivo. Responderam ao inquérito os responsáveis pelos funcionários, nossos ex-alunos, que foram contactados anteriormente por e-mail, contendo o link para resposta do formulário. Obtivemos 9 questionários respondidos num universo de 30 enviados, com uma taxa de resposta percentual de 30%. De notar que não foi possível enviar mais inquéritos por falta de contactos válidos das empresas.

No questionário foi utilizada a escala de 1 a 4, correspondente aos seguintes níveis:

*1 - Insatisfeito    2 – Pouco Satisfeito    3 - Satisfeito    4- Muito Satisfeito*

No presente ano letivo, e de acordo com o exigido no processo de manutenção do sistema de garantia da qualidade dos processos formativos e dos resultados obtidos pelos diplomados dos cursos profissionais, foi implementada a realização formal de um inquérito de avaliação da satisfação das Entidades Empregadoras, documento este elaborado pela equipa formada para esse efeito, tendo sido validado pela Direção. Ao todo, foi solicitado à Entidades Empregadoras que se posicionassem na escala abaixo apresentada sobre cinco questões relacionadas com a formação ministrada pela escola. A análise dos resultados baseia-se na média das respostas como o indicador do nível de satisfação, na escala de 4 pontos utilizada. Desta forma, a análise dos dados fica simplificada. A mesma metodologia de análise é utilizada nos inquéritos dos alunos e encarregados de educação.

## **1. INQUÉRITO**

As questões colocadas no inquérito foram as seguintes: Qual o grau de satisfação relativamente a:

- 1. Competências técnicas inerentes ao posto de trabalho.**
- 2. Planeamento e organização.**
- 3. Responsabilidade e autonomia.**
- 4. Comunicação e relações interpessoais.**
- 5. Trabalho em equipa.**

## **2. RESULTADOS OBTIDOS - ANÁLISE GLOBAL**

Numa primeira abordagem, constatamos que o curso que apresenta uma taxa de satisfação plena é o Técnico de Gestão de Equipamentos Informáticos, com 4 pontos na escala de 4, seguido dos Técnicos de Eletrotecnia e de Contabilidade, com valores de 3,80 e 3,60, respetivamente; o Técnico de Restaurante-Bar e o curso de Manutenção Industrial, cujas taxas respetivas de satisfação são de 3,50 e 3,40, posicionam-se com valores muito satisfatórios, embora um pouco abaixo do valor médio global de todos os cursos, que é de 3,66.

O gráfico que se segue ilustra os valores médios de resposta das entidades empregadoras que acolhem diplomados dos cursos lecionados no ciclo de formação em estudo.

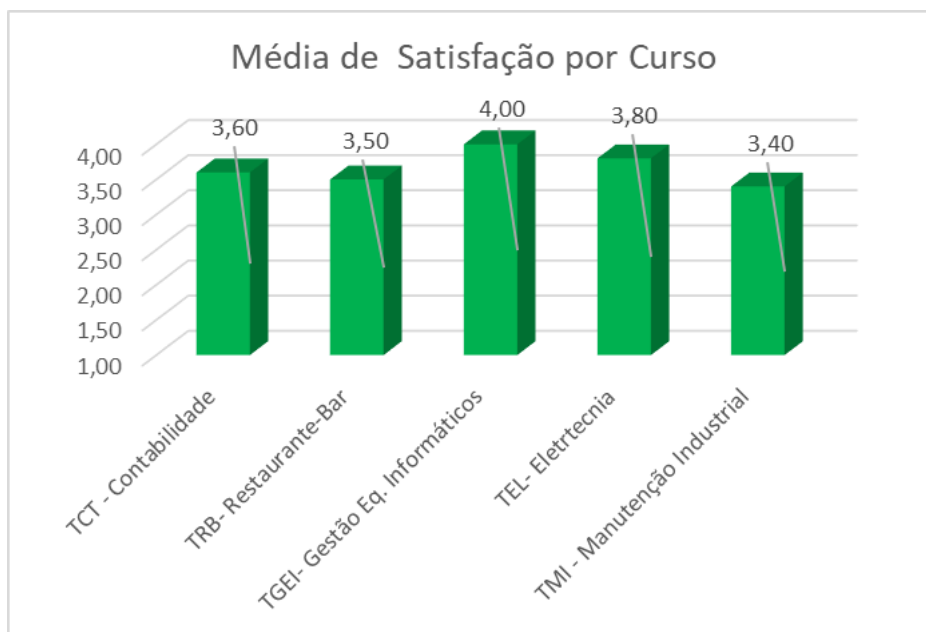


Gráfico 1: Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras – Valor médio de resposta por curso: Triénio 2015-2018

Relativamente às cinco questões colocadas para avaliação do grau de satisfação, a análise dos resultados revela um **valor médio de resposta de 3,66**. Estes valores demonstram que, de um modo geral, as entidades empregadoras estão bastante satisfeitas com a formação, no que concerne às questões colocadas. Nenhum item avaliado apresenta médias de resposta inferiores a 3,50. O gráfico seguinte apresenta os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

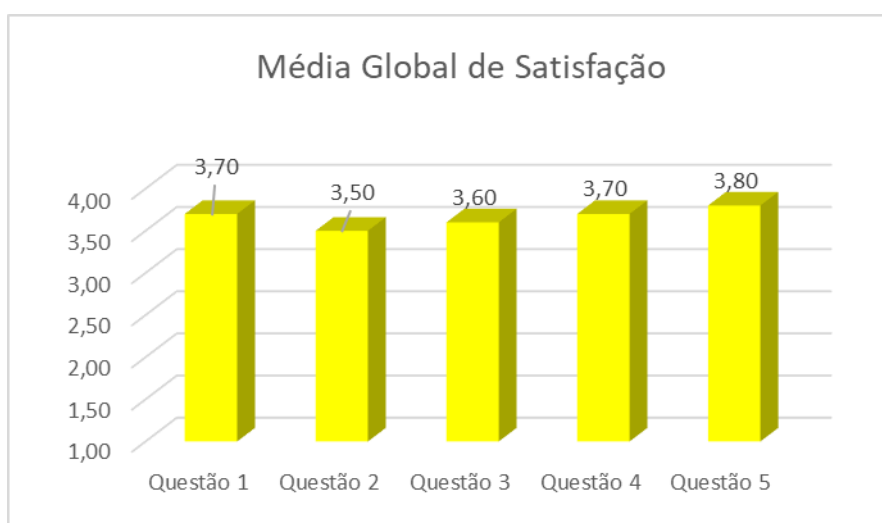


Gráfico 2: Valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras: Triénio 2015-2018

As entidades empregadoras evidenciam o nível de satisfação mais elevado na questão nº 5. Concluimos que, na generalidade, as entidades apontam como ponto mais forte a capacidade que os seus funcionários revelam em trabalhar em grupo (média 3,80). As questões número 1 e 4, que se referem às competências inerentes ao posto de trabalho e à comunicação e relações interpessoais, apresentam a mesma taxa elevada de satisfação - 3,70 - seguida da capacidade de responsabilidade e autonomia, avaliada com 3,60. O nível de satisfação mais baixo situa-se no item nº 2, com 3,50, onde o valor apresentado se encontra abaixo da média de resposta de 3,66. Concluimos, assim, que o ponto menos forte é a capacidade de planeamento e organização das tarefas, cuja taxa de satisfação não ultrapassa a média de 3,50.

### 2.1. -Taxas de satisfação: diplomados a trabalhar na sua área de formação

Dois terços dos 9 inquéritos respondidos, correspondendo a 66,6%, dizem respeito a diplomados a trabalhar na área de formação. A análise dos resultados revela um **valor médio de satisfação de 3,73**. Estes valores demonstram que, na generalidade, e relativamente às questões colocadas, as entidades empregadoras estão bastante satisfeitas com a formação desenvolvida na escola. Nenhum item avaliado apresenta médias de resposta inferiores a 3,50. O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

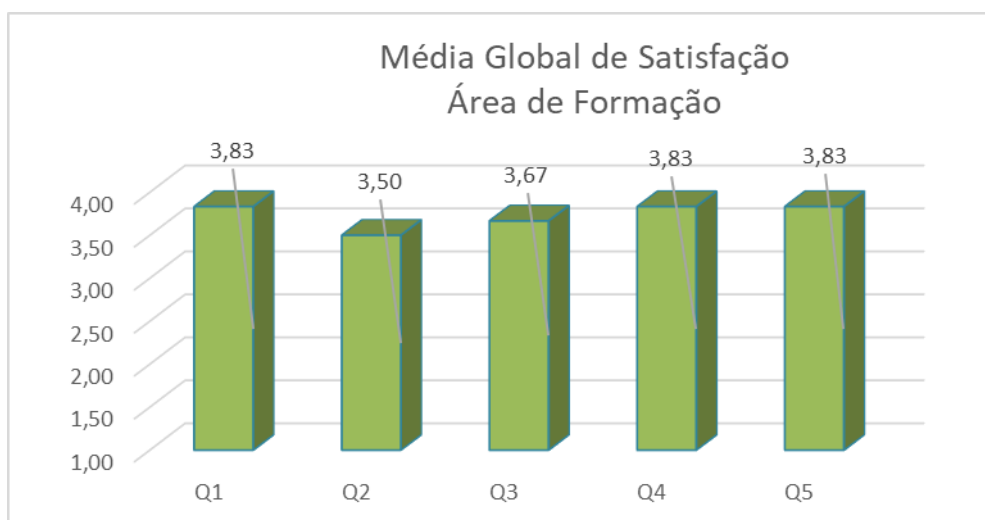


Gráfico 3: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados dos Curso Profissionais a trabalhar na área de formação: Triénio 2015-2018

As entidades empregadoras evidenciam níveis de satisfação mais elevados nas questões nº1, 4 e 5. Concluímos que as entidades empregadoras que acolhem diplomados dos nossos cursos profissionais a trabalhar na sua área de formação revelam o índice de satisfação mais alto relativamente às competências técnicas inerentes ao posto de trabalho, à capacidade de comunicação e de relações interpessoais, assim como no que se refere à capacidade de trabalhar em grupo, sendo estes 3 itens avaliados com 3,83. A responsabilidade e autonomia reveladas pelos colaboradores em análise também são destacadas positivamente na avaliação dos mesmos (média 3,67). O nível de satisfação menos considerado refere-se à capacidade de planeamento e organização das tarefas, com 3,50, cujo desempenho se encontra abaixo da média geral de 3,66.

## **2.2. Taxas de satisfação: diplomados a trabalhar fora da sua área de formação**

Dos 9 inquéritos respondidos, apenas 3 respostas, correspondendo a 33,3%, dizem respeito a diplomados a trabalhar fora da sua área de formação

A análise dos resultados revela um **valor médio de resposta de 3,40**, um pouco abaixo da média dos diplomados a trabalhar na área formativa. Estes valores evidenciam igualmente um grau de satisfação considerável por parte das entidades empregadoras no que concerne às questões colocadas. Quatro dos itens avaliados apresentam a mesma média de resposta: 3,33. A questão 5 foi avaliada com 3,67. O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

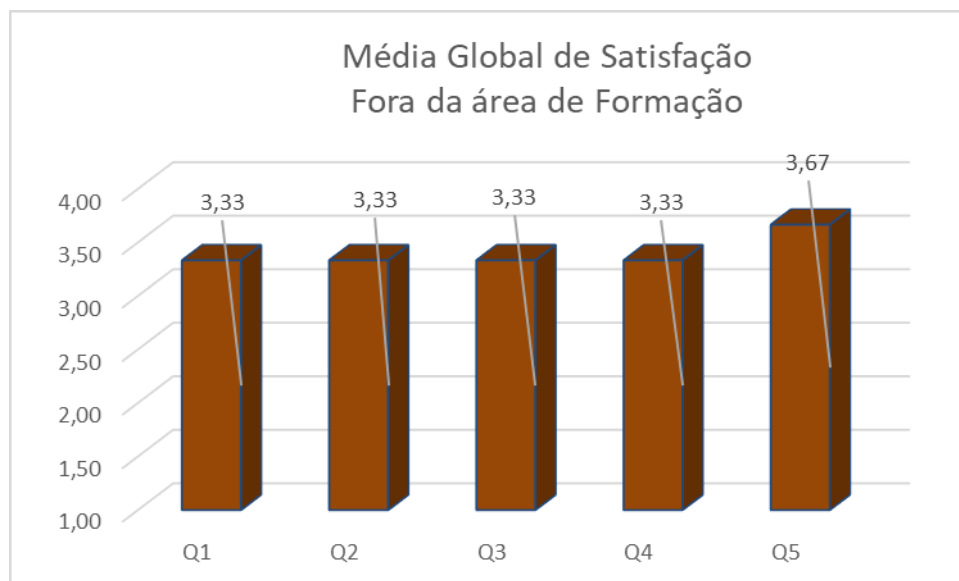


Gráfico 4: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados dos Curso Profissionais a trabalhar fora da área de formação: Triénio 2015-2018.

Com maior taxa de satisfação surgem os quatro primeiros itens: as competências técnicas inerentes ao posto de trabalho ocupado, as estratégias de planeamento e organização, a responsabilidade e autonomia e a capacidade de comunicação e de estabelecer boas relações interpessoais, com a mesma valoração de 3,33. A capacidade de trabalhar em equipa regista a taxa mais elevada, com 3,67 pontos na escala de 4.

Reforçamos a constatação de que as taxas de satisfação relativamente aos diplomados que se encontram a trabalhar fora da área da sua formação específica são inferiores à média geral da totalidade dos graduados que trabalham na sua área de formação.

### 3 - RESULTADOS OBTIDOS - ANÁLISE POR CURSO

#### 3.1. –Técnico de Contabilidade

Da análise dos 2 inquéritos respondidos resulta um **valor médio de resposta de 3,60**, o que demonstra que, em termos gerais, as entidades empregadoras estão muito satisfeitas com a formação, no que diz respeito às questões colocadas. Nenhum item avaliado apresenta médias de resposta inferiores a 3,50.

O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

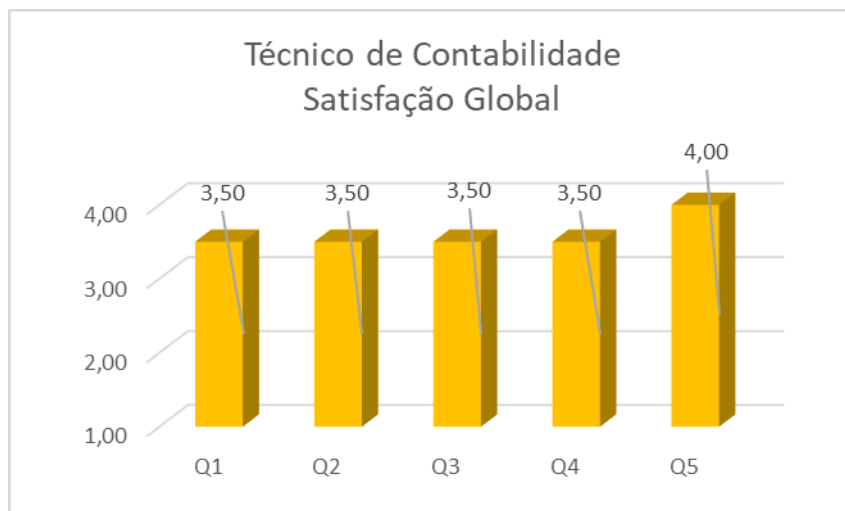


Gráfico 5: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Contabilidade: Triénio 2015-2018.

### 3.1.1. Diplomados a trabalhar na área do curso

A análise dos resultados referentes a um diplomado a trabalhar na área de formação evidencia satisfação plena em todos os itens avaliados, o que é bastante significativo relativamente à formação ministrada neste curso.

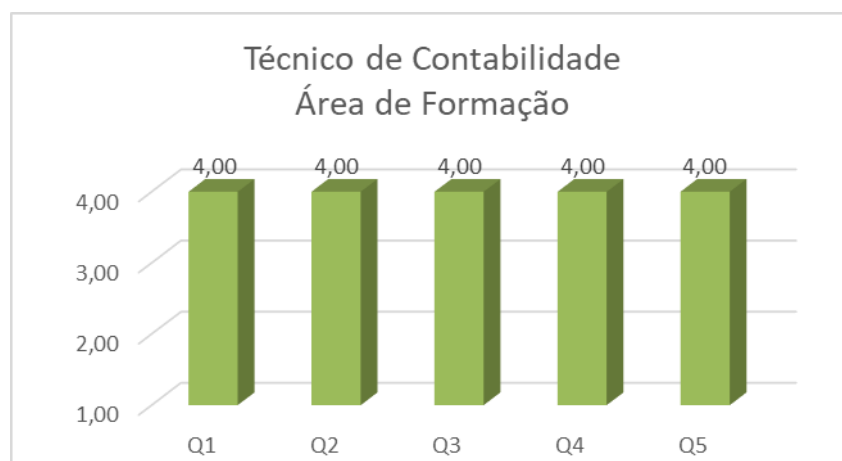


Gráfico 6: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Contabilidade a trabalhar na área de formação: Triénio 2015-2018.



### 3.1.2. Diplomados a trabalhar fora da área do curso

Há a registar um inquérito referente a um diplomado a trabalhar fora da área contabilística.

Com igual taxa de satisfação surgem os quatro primeiros itens: as competências técnicas inerentes ao posto de trabalho ocupado, as estratégias de planeamento e organização, a responsabilidade e autonomia e a capacidade de comunicação e de estabelecer boas relações interpessoais foram avaliadas com 3 pontos. A capacidade de trabalhar em equipa regista a taxa máxima de 4 atribuída por parte do responsável pelo preenchimento deste inquérito na entidade.

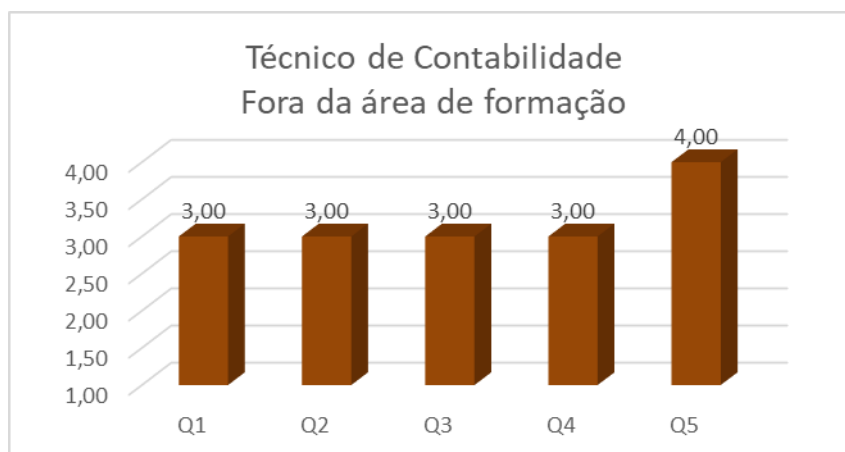


Gráfico 7: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Contabilidade a trabalhar fora da área de formação: Triénio 2015-2018.

### 3.2. – Técnico de Restaurante-Bar

Foram recebidos 2 inquéritos respeitantes a diplomados do curso de Técnico de Restaurante-Bar, 1 a trabalhar na área e outro a laborar noutra ramo da atividade económica. A análise dos resultados revela um **valor médio de resposta de 3,50**. Estes valores demonstram que, na generalidade, as entidades empregadoras estão muito satisfeitas com a formação, no concernerente às questões colocadas. Todos os itens avaliados apresentam a mesma média de resposta: 3,50.

O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

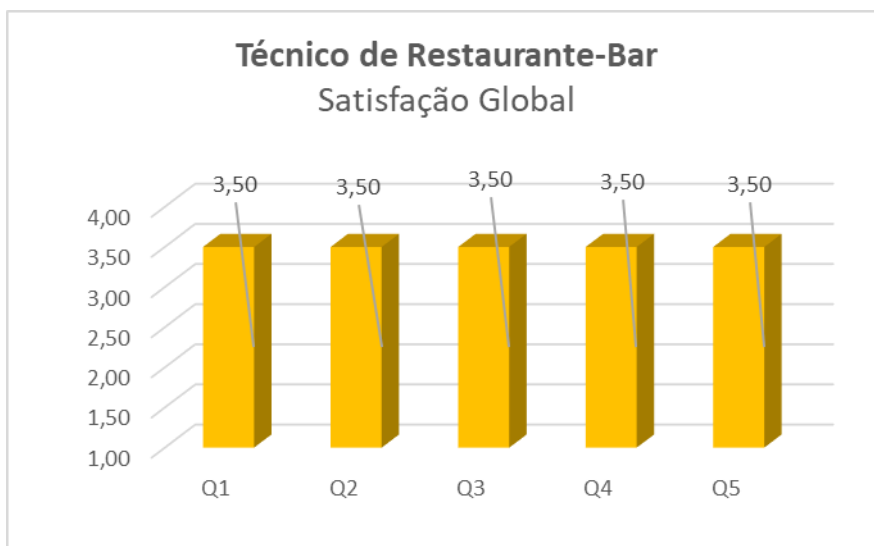


Gráfico 8: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Restaurante-Bar: Triénio 2015-2018.

### 3.2.1. Diplomados a trabalhar na área do curso

A análise do único questionário respondido dá-nos um **valor médio de resposta de 4,0**, o que comprova que a entidade empregadora do diplomado que se encontra a exercer funções dentro da sua área de formação específica- a área de restaurante-bar- está totalmente satisfeita com a formação, no atinente às questões colocadas. A média de resposta é a mesma nos cinco itens avaliados: 4.

O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

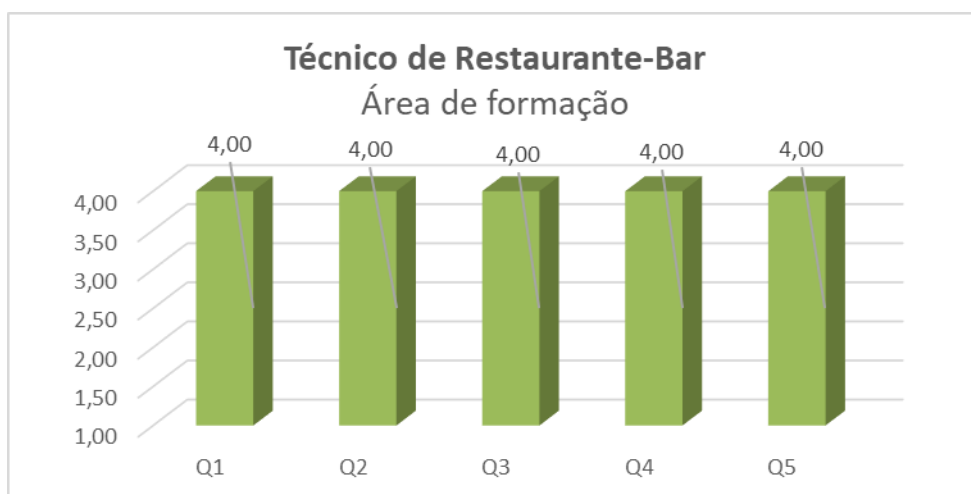


Gráfico 9: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Restaurante-Bar a trabalhar na área de formação: Triénio 2015-2018.

Tal como já referido, o diplomado obteve a avaliação máxima nos cinco itens avaliados, o que comprova o mesmo nível de satisfação em todas as questões colocadas e competências evidenciadas: capacidade de comunicação e de estabelecer boas relações interpessoais, capacidade de trabalhar em equipa, capacidade de planeamento e organização de tarefas, competências técnicas inerentes ao posto de trabalho e responsabilidade e autonomia reveladas.

### 3.2.2. Diplomados a trabalhar fora da área do curso

A análise dos resultados, correspondentes a um graduado a laborar fora da sua área formativa, revela um **valor médio de resposta de 3,0**, o que demonstra que a entidade empregadora deste diplomado que se encontra a exercer funções fora da sua área de formação específica está satisfeita com a formação desenvolvida, quanto às questões colocadas. Todos os itens apresentam a mesma avaliação de 3.

O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

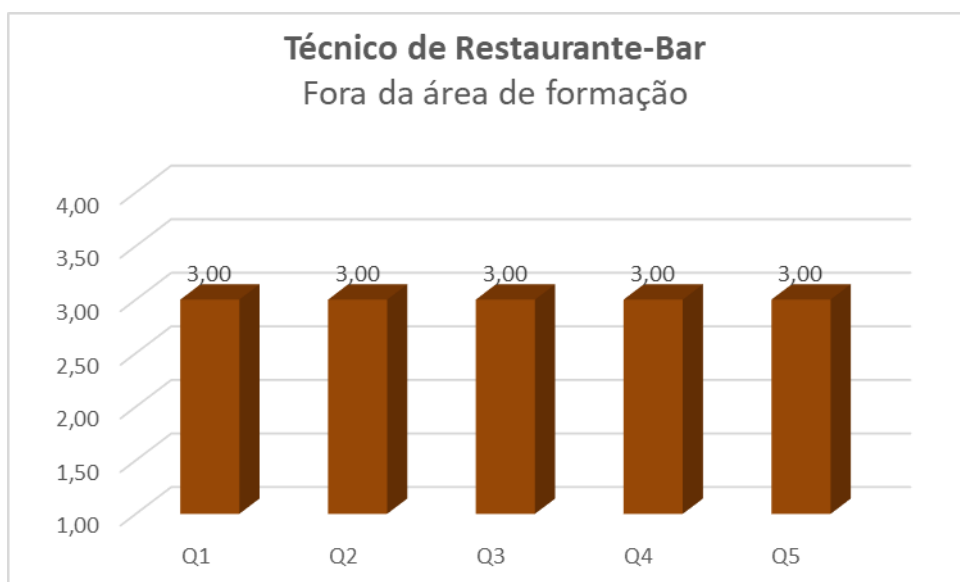


Gráfico 10: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Restaurante-Bar a trabalhar fora da área de formação: Triénio 2015-2018.

A taxa de satisfação relativamente ao diplomado que se encontra a trabalhar na área da sua formação específica é bastante inferior relativamente à do graduado que exerce funções na sua área de formação.

### 3.3. – Técnico de Gestão de Equipamentos Informáticos

O único inquérito respondido no âmbito deste curso reporta-se a um diplomado a trabalhar fora da área de formação, daí o único gráfico apresentado.

Relativamente a este curso, todos os itens foram avaliados com **4**. Estes resultados comprovam que a entidade empregadora está totalmente satisfeita com a formação, no que concerne às questões colocadas.

O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

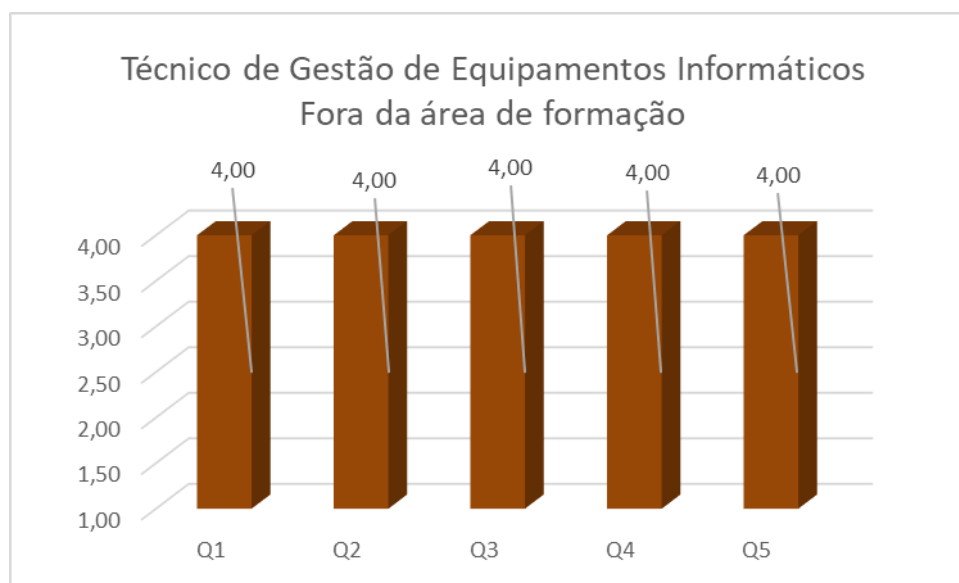


Gráfico 11: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Gestão de Equipamentos Informáticos. a trabalhar fora da área da formação: Triénio 2015-2018.

### 3.4. – Técnico de Eletrotécnia

Foram preenchidos 2 inquéritos por parte de empresas que contrataram diplomados do curso de Eletrotécnia. Todas as respostas se reportam a empregados a trabalhar na área

de formação, daí o único gráfico apresentado que corresponde à totalidade dos ex-formandos a trabalhar na área da Eletrotecnia.

A análise dos resultados revela um **valor médio de resposta de 3,80**. Estes valores demonstram que, na generalidade, as entidades empregadoras estão bastante satisfeitas com a formação, no que diz respeito às questões colocadas. De realçar que nenhum item avaliado apresenta médias de resposta inferiores a 3,50.

O gráfico seguinte evidencia os valores médios de resposta obtidos para cada uma das questões colocadas, de acordo com a escala de 4 pontos utilizada.

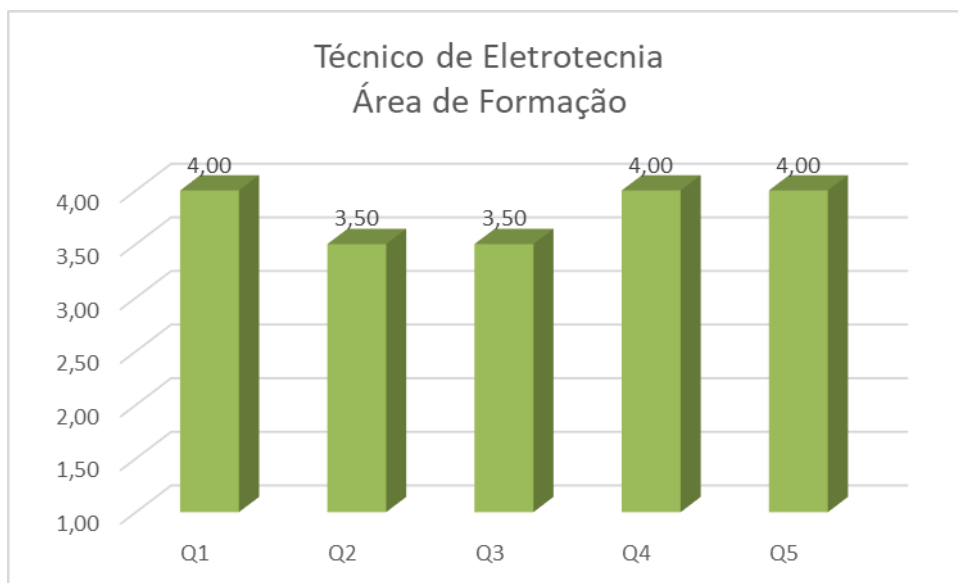


Gráfico 12: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Eletrotecnia a trabalhar na área de formação: Triénio 2015-2018.

As entidades empregadoras evidenciam o nível de satisfação mais elevado nas questões nº 1, 4 e 5. Concluimos que as entidades empregadoras que acolhem diplomados deste curso a trabalhar na sua área de formação revelam o índice de satisfação mais alto relativamente às competências técnicas inerentes ao posto de trabalho, à capacidade de comunicação e de relações interpessoais e à capacidade de executar trabalho em grupo reveladas pelos colaboradores em análise, avaliados com pontuação máxima de 4. A responsabilidade e autonomia e a capacidade de planeamento e organização das tarefas receberam uma média de 3,50.

É de referir ainda que não temos dados que permitam fazer uma análise da taxa de satisfação das entidades empregadoras que acolhem diplomados a desempenhar funções

fora da sua área de formação, na medida em que não tivemos inquéritos preenchidos que cumpram esse critério. Por essa razão apenas apresentamos dados referentes a diplomados a exercer funções na área formativa de Eletrotecnia.

### 3. 5. –Técnico de Manutenção Industrial (Eletromecânica)

O curso de Técnico de Manutenção Industrial apresenta dois inquéritos respondidos, provenientes de empresas que contrataram diplomados a trabalhar na área de formação, daí o único gráfico apresentado que corresponde à totalidade dos graduados a trabalhar na área da Manutenção Industrial.

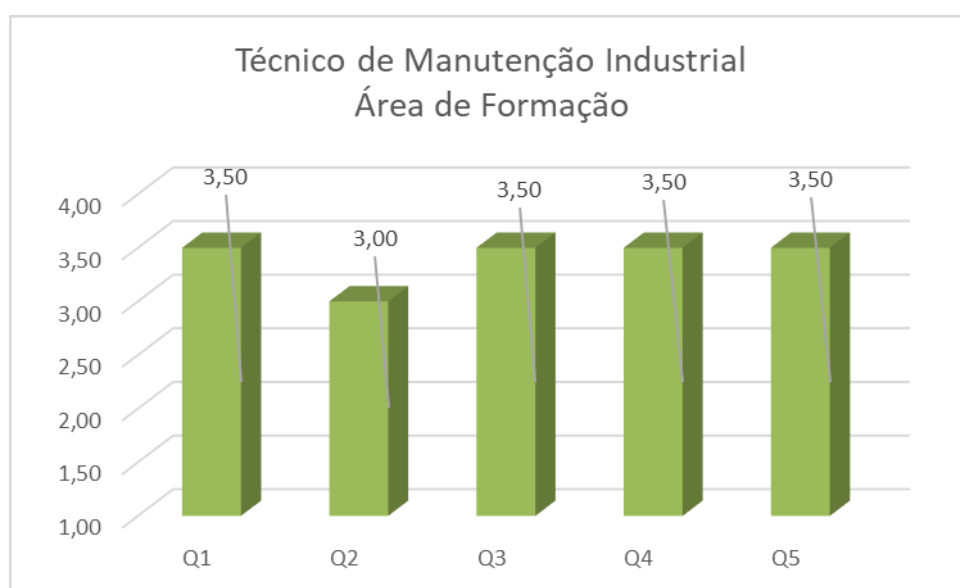


Gráfico 13: valor médio de resposta – Inquérito de satisfação às Entidades Empregadoras dos diplomados do Curso de Técnico de Manutenção Industrial a trabalhar na área de formação: Triénio 2015-2018.

Com um valor médio de resposta de 3,40, as entidades empregadoras demonstram o nível de satisfação mais elevado nas questões nº 1, 3, 4 e 5, que contemplam as competências técnicas inerentes ao posto de trabalho, a responsabilidade e autonomia, as competências de comunicação e de relações interpessoais e a capacidade de executar trabalho em grupo, avaliadas com média de 3,50 na escala de 4. A capacidade de planeamento e organização foi estimada com uma média de 3,00.

É de referir ainda que não temos dados que permitam fazer uma análise da taxa de satisfação das entidades empregadoras que acolhem diplomados a desempenhar funções fora da área de formação de Manutenção Industrial, na medida em que não tivemos

inquéritos preenchidos que cumpram esse critério. Por essa razão apenas apresentamos dados referentes a diplomados a exercer funções na sua área de formação.

Relativamente ao curso de **Técnico Comercial**, ministrado na escola no ciclo formativo em análise, não nos é possível fazer qualquer tipo de avaliação do grau de satisfação das entidades empregadoras, uma vez que não tivemos inquéritos preenchidos respeitantes a diplomados deste curso.

### **III. Conclusões**

Após análise dos dados e reflexão sobre os resultados aqui explanados, é possível constatar que as entidades que acolhem diplomados do Agrupamento de Escolas D. Sancho I se encontram bastante satisfeitas com o desempenho dos mesmos, quer com os que se encontram a desenvolver trabalho dentro da sua área específica de formação, a esmagadora maioria, quer com os restantes que exercem funções fora do âmbito da sua formação académica, assumindo este grau de satisfação o **valor médio de 3,66** numa escala de 4 pontos utilizada.

No que diz respeito a estas duas situações diferenciadas, o trabalho dentro e fora da área de formação, é pertinente ressaltar que as taxas de satisfação são mais altas no caso dos diplomados a desempenharem funções na sua área formativa, com uma média de 3,73 quando comparada com a média de 3,40 auferida por aqueles que se encontram em funções diferentes daquelas para as quais receberam formação.

Se considerarmos que, dos 9 inquéritos recebidos, 66,6% se referem a diplomados a desempenhar funções dentro da sua área de formação (6 ex-formandos) e apenas 33,3% (3 ex-formandos) se reportam a outros que ocupam posições fora da sua área específica, parece-nos pertinente apresentar conclusões consistentes acerca da qualidade da formação específica ministrada nos diferentes cursos profissionais na nossa escola, bem

como relativamente à satisfação por parte das entidades empregadoras em relação a essa formação.

O item que reúne a taxa de satisfação mais elevada, com média de 3,80 numa escala cujo valor máximo seria 4,00, é a que se refere à capacidade de trabalhar em grupo. É inquestionável que, atualmente, esta competência é bastante valorizada no seio das empresas, independentemente da sua área de intervenção; nesse sentido, a escola tem um papel decisivo ao desenvolver esta capacidade do trabalho colaborativo nos seus alunos.

Podemos igualmente constatar que as entidades empregadoras revelam uma taxa de satisfação igualmente elevada relativamente à capacidade de comunicação e do desenvolvimento de relações interpessoais (média 3,70). Esta avaliação permite-nos asseverar que a escola tem desenvolvido estratégias que permitem aos alunos comunicar de forma eficiente as suas opiniões e ideias, bem como tem estimulado o desenvolvimento da capacidade de se relacionarem bem entre eles para que possam realizar tarefas em conjunto.

Com igual taxa de satisfação- 3,70, surgem as competências técnicas inerentes ao posto de trabalho reveladas pelos seus colaboradores. Desta forma, podemos concluir que os conteúdos lecionados ao longo da formação são ajustados e adequados aos perfis dos técnicos especializados que a escola está a formar. A comparação dos dados, neste item em particular, entre os alunos a exercer funções na sua área, (média 3,50) e aqueles que as exercem fora da área de formação, (média 3,25), vem igualmente reforçar a conclusão acima mencionada.

Estas duas competências mais valorizadas pelas entidades empregadoras - os itens 4 e 5- relacionadas com as capacidades de comunicação, relacionamento e trabalho em equipa- permitem-nos indagar da importância das *soft skills* no atual panorama laboral e constatar que as entidades empregadoras pretendem que os seus colaboradores demonstrem mais do que as habilidades e conhecimentos técnicos inerentes às funções desempenhadas.

Também com uma taxa de satisfação muito elevada surge o item que se refere à responsabilidade e capacidade de desenvolver trabalho autónomo (média 3,60). Trata-se de um fator chave para um profissional motivado e envolvido no crescimento da empresa onde trabalha, e que sente que o crescimento da mesma contribui para o seu próprio crescimento. A escola deverá continuar atenta a esta vertente que vai, também ela, de encontro ao perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória e que corrobora que, para



as entidades empregadoras, o candidato ideal será aquele que consegue reunir hard skills e soft skills, evidenciando que, independentemente do cargo e função desenvolvida, a necessidade de saber ser, saber estar e saber fazer é fundamental para a evolução e sucesso profissional.

Finalmente, e dado que o item referente ao planeamento e organização surge como o fator com a taxa de satisfação menos valorizado (média 3,50), será precisamente o eixo onde deverá existir uma intervenção mais cuidada, no sentido de melhorar as competências organizacionais e de gestão (de tempo, recursos, etc) por parte dos nossos alunos atuais, futuros funcionários das entidades agora auscultadas. Estando este item abaixo da média geral de 3,66, é de todo pertinente considerá-lo como um ponto estratégico de melhoria.

No âmbito do processo de melhoria contínua, é a segunda vez que o Agrupamento de Escolas D. Sancho I procede à aplicação deste formato de avaliação da satisfação das entidades empregadoras, após o triénio de 2014-2017, avaliados com a taxa média de satisfação de 3,75.

A comparação com dados do triénio anterior permite-nos constatar que os resultados deste inquérito se encontram na linha de continuidade dos aferidos no ciclo formativo precedente, havendo a registar uma ligeira descida. Tal situação poderá dever-se ao momento conturbado e às circunstâncias excecionais em que foi solicitada a avaliação.

É importante ressaltar que, infelizmente, face ao cenário de pandemia que atravessamos, muitas empresas suspenderam as suas funções, ou viram os seus quadros reduzidos temporariamente, dificultando ou mesmo impossibilitando a continuação da recolha de dados para a elaboração deste estudo.

Continuaremos a envidar todos os esforços para que, independentemente das circunstâncias, os próximos estudos sejam mais representativos.

A Equipa EQAVET