



GIPE – GABINETE DE INOVAÇÃO PEDAGÓGICA

RELATÓRIO GERAL

ANÁLISE DAS RESPOSTAS A:
QUESTIONÁRIO GERAL / EX-ALUNOS /
ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO /
ENTIDADES EMPREGADORAS

VENDA NOVA
DEZEMBRO DE 2009

Índice

I - CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES	5
1. Questionário Geral.....	5
Amadora I.....	8
Amadora II	10
Arruda dos Vinhos	11
Entroncamento I	12
Entroncamento II.....	13
Lumiar	14
Queluz	15
Venda Nova.....	16
Centro Novas Oportunidades (CNO) Amadora e Arruda dos Vinhos	17
Centro Novas Oportunidades (CNO) Entroncamento	18
Centro de Qualificação de Activos (CQA) Amadora	19
2. Questionário Ex – alunos	19
4. Questionário Entidades Empregadoras.....	22
3. Questionário Encarregados de Educação	24
II – Análise da Dimensão Física	28
1. Espaço Envolvente.....	28
Corredores	28
Recepção	29
2. Salas de Apoio.....	30
Bar	30
Centro de Recursos	31
Instalações Sanitárias.....	32
3. Salas de trabalho	33
Local de trabalho	33
Grau de Satisfação Geral com a Dimensão Física	33
Satisfação Geral com a Dimensão Física – Ex-Alunos e Enc. de Educação.....	35
III – Análise da Dimensão Humana	36
1. Serviços	36
Bar	36
Centro de Recursos	39
Recepção	40
Secretaria e Serviços Administrativos.....	41
Serviços Financeiros.....	42
Recursos Humanos	43
Serviços de Apoio à Direcção.....	43
Grau de Satisfação Geral com a área Serviços.....	44
Satisfação Geral com os Serviços – Ex-Alunos e Enc. de Educação	46
2. Publicações Periódicas.....	47
Revista Eiffel	47
Newsletter Eiffel	48
3. Hierarquia	48
Direcção	49
Director Geral.....	49
Director de Recursos Humanos.....	50
Chefe dos Serviços Financeiros.....	51
Chefia Directa	52
Grau de Satisfação Geral com a área Hierarquia.....	52

4. Relações Interpessoais	53
Alunos	54
Formandos.....	55
Turma	55
Adultos em Processo RVCC	56
Docentes	57
Formadores.....	57
Técnicos de RVC.....	58
Funcionários.....	59
Colegas de trabalho	60
Coordenação de Curso	60
Líderes de grupo Disciplinar.....	61
Orientadores Educativos de Turma (OET)	62
Grau de Satisfação Geral com a área Relações Interpessoais.....	62
Grau de Satisfação Geral com a Dimensão Humana	63
IV – Análise da Dimensão Laboral	65
1. Horário.....	65
Horário	65
Assiduidade.....	65
Pontualidade	66
2. Organização de Tarefas	66
Distribuição	66
Adequação das Tarefas	67
Autonomia	67
Desempenho	68
Grau de Satisfação Geral com a Dimensão Laboral.....	68
V – Análise da Dimensão Pedagógica.....	70
1. Curso.....	70
Utilidade do Curso	71
Conhecimentos do Curso.....	71
2. Formação em Contexto de Trabalho.....	72
Organização/Acompanhamento do Estágio	72
Duração	74
Utilidade	75
Atitude/desempenho	75
3. Projectos Finais	76
VI – Análise da Dimensão relação com o Exterior	78
1. Oferta Educativa	78
2. Visão Externa	79
3. Promoção do Envolvimento Parental.....	80
4. Qualidade dos Técnicos Formados	81
5. Divulgação da Oferta Formativa.....	82
6. Matrícula/Inscrição	83
VII – Análise da Satisfação com a Avaliação da Qualidade da Escola.....	85
Considerações Finais.....	86

RELATÓRIO GERAL

ANÁLISE DAS RESPOSTAS A: QUESTIONÁRIO GERAL, EX-ALUNOS,
ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO E ENTIDADES EMPREGADORAS

Entre 18 de Maio e 5 de Junho foram preenchidos em todas as escolas e centros da Cooptécnica Gustave Eiffel Questionários de Avaliação da satisfação dos vários actores com as dimensões Física, Humana, Pedagógica, Laboral e Relação com o Exterior.

Neste primeiro relatório serão analisadas as respostas gerais a todas as dimensões, incluindo a opinião de toda a Comunidade Escolar que definimos como todos os Alunos, Docentes, Formandos, Formadores, Mediadores, Adultos em Processo, Técnicos de RVC, Funcionários, Alunos e Formandos que terminaram a formação, Adultos que terminaram o processo RVC, Encarregados de Educação e Entidades Empregadoras de todo o universo Cooptécnica Gustave Eiffel.

Assim, as instituições inquiridas foram as escolas profissionais de Amadora (I e II), Arruda dos Vinhos, Entroncamento (I e II), Lumiar, Queluz, Venda Nova, o Centro de Novas Oportunidades (Amadora e Entroncamento) e o Centro de Qualificação de Activos (Amadora e Entroncamento).

Neste primeiro relatório não serão analisadas as respostas dos Questionários Pedagógicos de Alunos e Docentes, realizados em igual período, uma vez que se trata de uma especificação da Dimensão Pedagógica que deve ser examinada individualmente num novo documento, ainda que se preste a uma posterior relação com os resultados expostos neste relatório.

No primeiro capítulo, caracterizam-se os respondentes relativamente à instituição que frequentam e ao número de anos que o fazem, no caso do questionário geral, e características específicas dos questionários de Entidades Empregadoras, Encarregados de Educação e Ex-Alunos. De seguida, analisam-se as respostas dadas, relativas ao Grau de Satisfação com cada uma das quatro dimensões atrás indicadas, examinando sempre que pertinente as subdimensões referentes.

Campos não preenchidos ou não reconhecidos pela leitura óptica são denominados “valores em falta”.

I - CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

1. QUESTIONÁRIO GERAL

Responderam ao **questionário geral** 1659 indivíduos. Do total de questionários preenchidos, 25 (1,5%) apresentam valores em falta na identificação da Escola/Centro a que pertencem, pelo que apenas se considera nesta caracterização por pólo as respostas válidas que representam 98,5% do total de respostas.

Assim, os **1634 respondentes** que identificaram a Escola/Centro a que pertencem distribuíram-se pelas escolas e centros da Cooptécnica Gustave Eiffel da seguinte forma:

DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES			
ESCOLA/CENTRO		NÚMERO	PERCENTAGEM DO TOTAL (%)
ESCOLAS PROFISSIONAIS	Amadora I	186	11,4
	Amadora II	94	5,8
	Arruda dos Vinhos	78	4,8
	Entroncamento I	128	7,8
	Entroncamento II	108	6,6
	Lumiar	198	12,1
	Queluz	119	7,3
	Venda Nova	456	27,9
CENTROS NOVAS OPORTUNIDADES	Amadora	113	6,9
	Arruda dos Vinhos	29	1,8
	Entroncamento	92	5,6
CENTROS DE QUALIFICAÇÃO DE ACTIVOS	Amadora	33	2,0
	Entroncamento	0	0,0
Total		1634	100

Tabela 1: Distribuição dos Respondentes por Escolas/Centros.

Verifica-se que a maior percentagem de respondentes se encontra na escola da Venda Nova, que é também a sede da Cooptécnica Gustave Eiffel, logo agrega os serviços centrais, o que se traduz num maior número de Funcionários, além de ser a escola com maior capacidade, 525 Alunos, de acordo com o Código Regulamentar Gustave Eiffel (CRGE). Pode ainda observar-se que não houve respondentes no Centro de Qualificação de Activos (CQA) do Entroncamento, tal facto deve-se a não ter sido questionada nenhuma turma de formação, por não se encontrar a decorrer na altura da aplicação dos questionários, além disso, os funcionários do CQA são também funcionários da escola do

Entroncamento (EPGE Entroncamento II) e/ou do CNO Entroncamento, pelo que terão respondido nestas categorias.

É ainda de referir que o universo de resposta possível nas escolas é de 2093, de acordo com o CRGE, verificando-se que responderam **65,3%** da população, o que corresponde aos 1367 respondentes das **Escolas Profissionais**.

Os respondentes identificaram igualmente a **categoria profissional ou escolar** de pertença, classificando-se como Aluno, Formando, Adulto em Processo, Docente, Formado, Técnico de RVC, Mediador de EFA, Funcionário ou Estagiário. Assim, podemos verificar na Tabela 2 que **1641** indivíduos identificaram a categoria profissional ou escolar a que pertenciam, existindo 18 "valores em falta", que correspondem a 1,1% do total de respostas dadas.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM (%)
Alunos	1017	62,0
Formandos	126	7,7
Adultos em Processo	203	12,4
Docentes	94	5,7
Formadores	89	5,4
Técnicos RVC	18	1,1
Mediadores EFA	2	0,1
Funcionários	90	5,5
Estagiários	2	0,1
Total	1641	100,0

Tabela 2: Distribuição dos Respondentes por Categoria.

Considerando os três grandes grupos observa-se que o grupo discente apresenta a maior percentagem de respostas (82,1%), sendo que os Alunos representam 62% do total de respondentes.

Relativamente ao tempo na instituição, 1571 respondentes assinalaram a sua resposta, existindo 70 "valores em falta", que representam 4,3%. Tal como se pode observar no Gráfico 1, a maioria dos respondentes frequentam a Cooptécnica há 1 ano, sendo que a grande maioria se situa num período entre 1 e três anos de frequência.

É de notar que no caso de adultos a frequentar EFA e Adultos a frequentar Processo de RVCC e Formações Modulares estão na instituição há menos do que um ano, contudo verificou-se que a maioria preencheu o campo relativo a 1 ano, possivelmente por considerarem que estão no primeiro ano de frequência e porque a opção menos de um ano identificava-se com “00” o que pode ter gerado dúvida na identificação da resposta.

Ao analisar o tempo na instituição por grupo de respondentes podemos observar no Gráfico 1 que **Alunos, Formandos e Adultos em Processo**, frequentam, na sua grande maioria, a instituição há **um ano**. É de notar que cerca de 92% das respostas “há menos de um ano” são de Adultos em Processo frequentam os Centros Novas Oportunidades da Cooptécnica. Foram contabilizadas neste grupo **1286 respostas**, verificando-se 4,5% de "valores em falta".

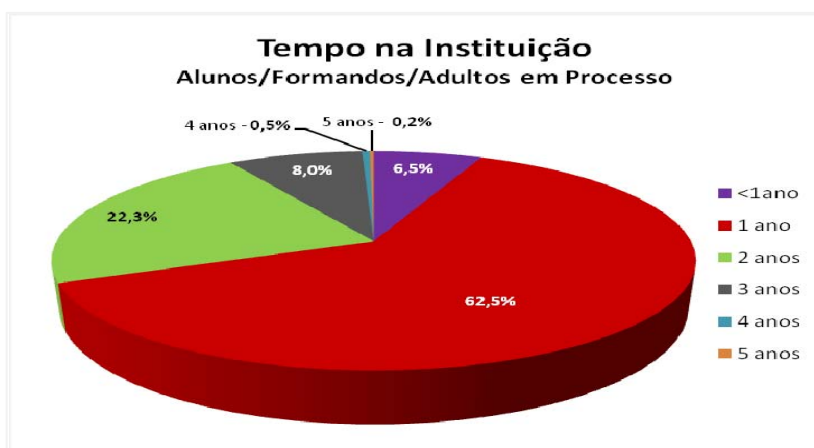


Gráfico 1: Tempo de frequência de Alunos, Formandos e Adultos em Processo.

A análise às respostas de **Docentes, Formadores, Técnicos de RVC e Mediadores de EFA**, num total de 197 (3% de "valores em falta"), mostra que a maioria destes profissionais está na Cooptécnica há **um ano**, como ilustra o Gráfico 2. Sendo apenas os Docentes a responder mais de 10 anos.

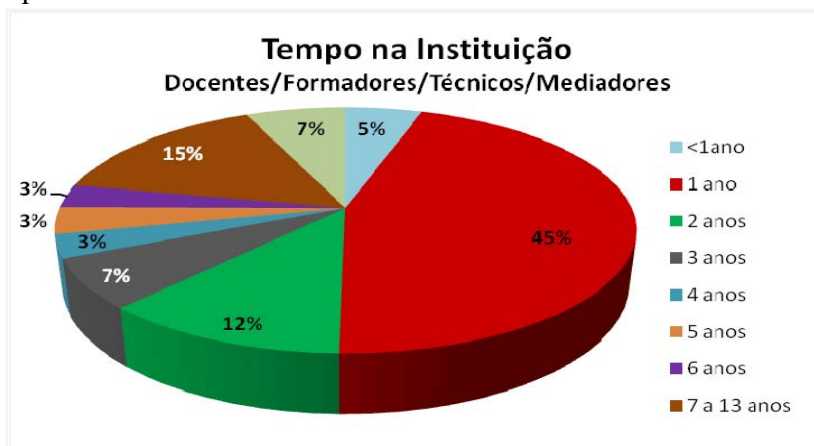


Gráfico 2: Tempo de frequência de Docentes, Formadores, Técnicos RVC e Mediadores de EFA.

Os dados referentes a **Funcionários e Estagiários** podem observar-se no Gráfico 3, tendo sido analisadas **88** respostas neste grupo (4,3% "valores em falta"). Verifica-se que a maioria dos respondentes deste grupo se encontra na instituição há **um ano**, seguindo-se o período entre **7 a treze anos** e entre **14 a vinte anos**. Estes dados permitem concluir que os Funcionários e Estagiários são o grupo de respondentes com **maior número de anos** na instituição.

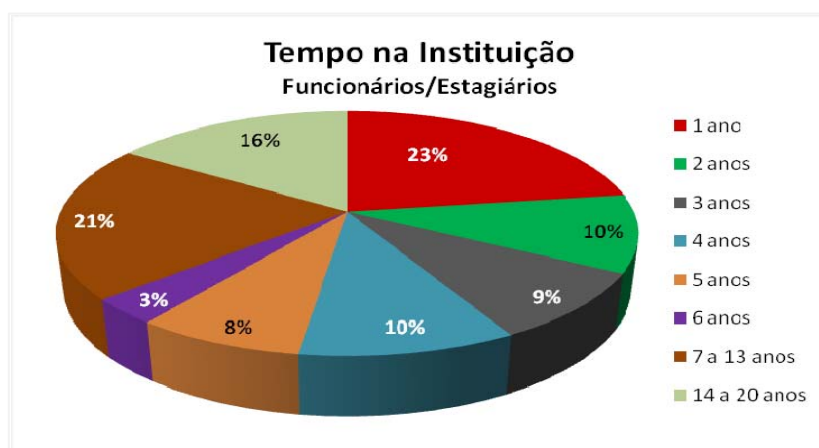


Gráfico 3: Tempo de frequência de Funcionários e Estagiários.

Após esta breve caracterização do total de respondentes importa perceber como se distribuíram as respostas pelas escolas e centros, passando-se então à caracterização dos inquiridos em cada escola ou centro.

AMADORA I

Apesar de terem respondido 186 indivíduos na Amadora I, existem três "valores em falta" na identificação do tipo de respondente, pelo que na Tabela 3 podemos observar a distribuição dos **183 respondentes**. As respostas nesta escola representam cerca de **11%** do total de respondentes ao questionário. Sendo a maioria Alunos, com uma expressão de mais de 86% do total de respostas.

É ainda de notar que apenas existem Alunos, Docentes/Formadores e Funcionários/Estagiários na escola da Amadora I, por apenas se desenvolverem Cursos do Ensino Profissional e Sistema de Aprendizagem.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	159	86,90%
Docentes/Formadores	17	9,30%
Funcionários/ Estagiários	7	3,80%
<i>Total</i>	183	100%

Tabela 3: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Relativamente ao **Tempo na Instituição**, no caso dos **Alunos** mantém-se o padrão evidenciado no total das respostas da escola, encontrando-se que **mais 50%** dos Alunos frequentam a Amadora I há **1 ano** e mais de **37% há dois anos**. Existem apenas três "valores em falta", significando que a esta questão responderam 156 Alunos.

No caso do **Grupo Docente** a maioria lecciona na EPGE entre 7 a treze anos e 14 a vinte anos. Estes valores são diferentes da tendência do total dos dados dos Docentes que indica que a maioria está há menos anos na escola, enquanto na Amadora I a maioria dos docentes têm **mais de 7 anos** de docência na EPGE.

Os dados referentes aos **Funcionários** da Amadora I evidenciam também um padrão ligeiramente diferente dos valores de todos os Funcionários respondentes, uma vez que trabalham na EPGE, na sua maioria, há 5 anos ou mais. Mais de **80%** dos Funcionários da Amadora I trabalham na EPGE há **mais de 4 anos**.

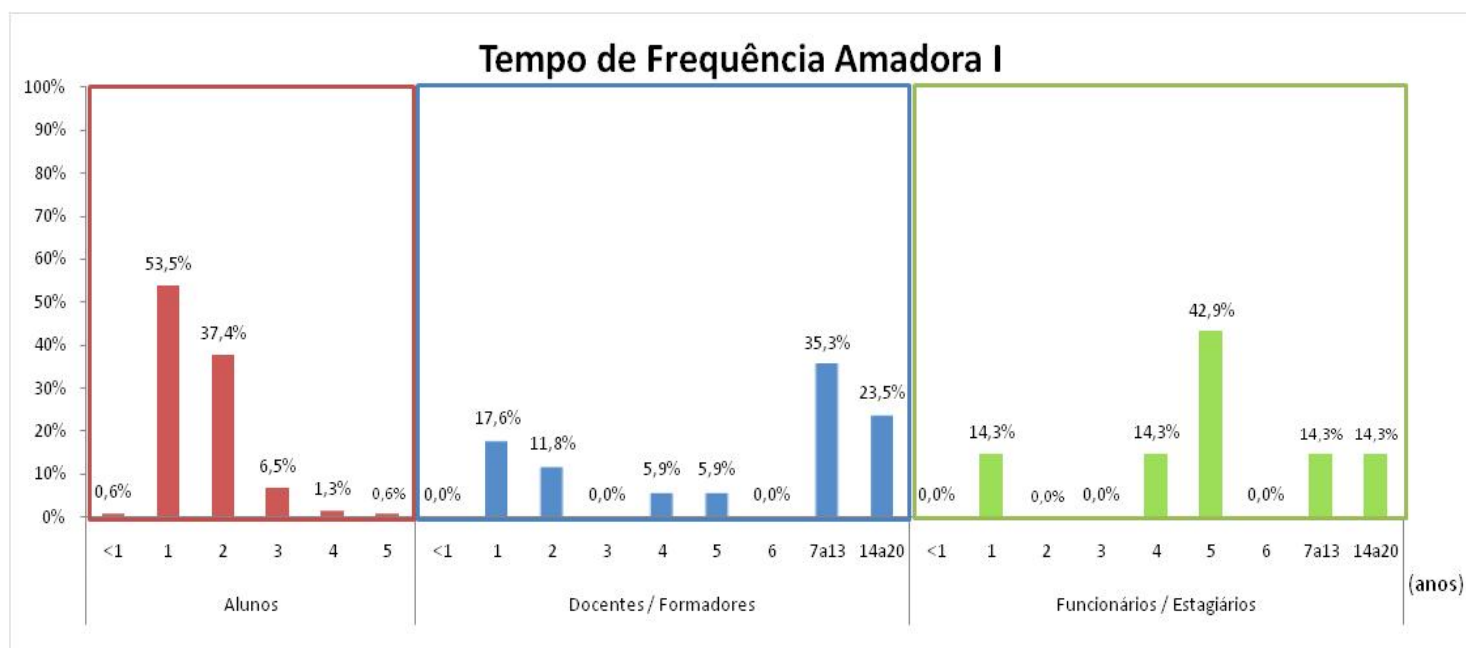


Gráfico 4: Tempo de frequência - Amadora I.

AMADORA II

Na Tabela 4 pode observar-se a distribuição de respostas por categoria, para um total de **93 respondentes**, tendo existido na identificação de categoria apenas um "valor em falta". Os Docentes são um número reduzido, tal pode dever-se ao facto de Docentes que leccionam na EPGE da Amadora II terem uma carga horária superior noutra EPGE.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM DO TOTAL (%)
Alunos	81	87,1%
Docentes/Formadores	7	7,5%
Funcionários/Estagiários	5	5,4%
<i>Total</i>	93	100,00%

Tabela 4: Distribuição dos Respondentes por Categoria

No que respeita ao Tempo de Frequência da instituição (Gráfico 5) verifica-se, no caso dos Alunos, algumas diferenças relativamente ao padrão dos dados gerais, pois a quase totalidade dos **Alunos** que respondeu ao questionário encontra-se na EPGE há **um ano**, tal poderá ser explicado por se tratar de uma escola onde os Alunos frequentam cursos de Educação e Formação de Jovens, com a duração de apenas um ano, ou dois anos e neste ano lectivo decorreu um curso de Ensino Profissional, no seu primeiro ano de funcionamento.

Também na análise dos dados relativos aos **Docentes** encontramos diferenças entre a distribuição da frequência na Amadora II e o padrão geral de resultados, os Docentes frequentam a EPGE apenas num período entre **1 a três anos**, verificando-se que mais de **66%** dos Docentes leccionam na instituição apenas há **um ano**.

Os **Funcionários** da Amadora II distribuem-se em igual proporção pelos tempos de frequência, no entanto, trabalham na EPGE há ligeiramente menos tempo que o padrão geral dos dados, uma vez que não há respostas entre 14 a 20 anos.

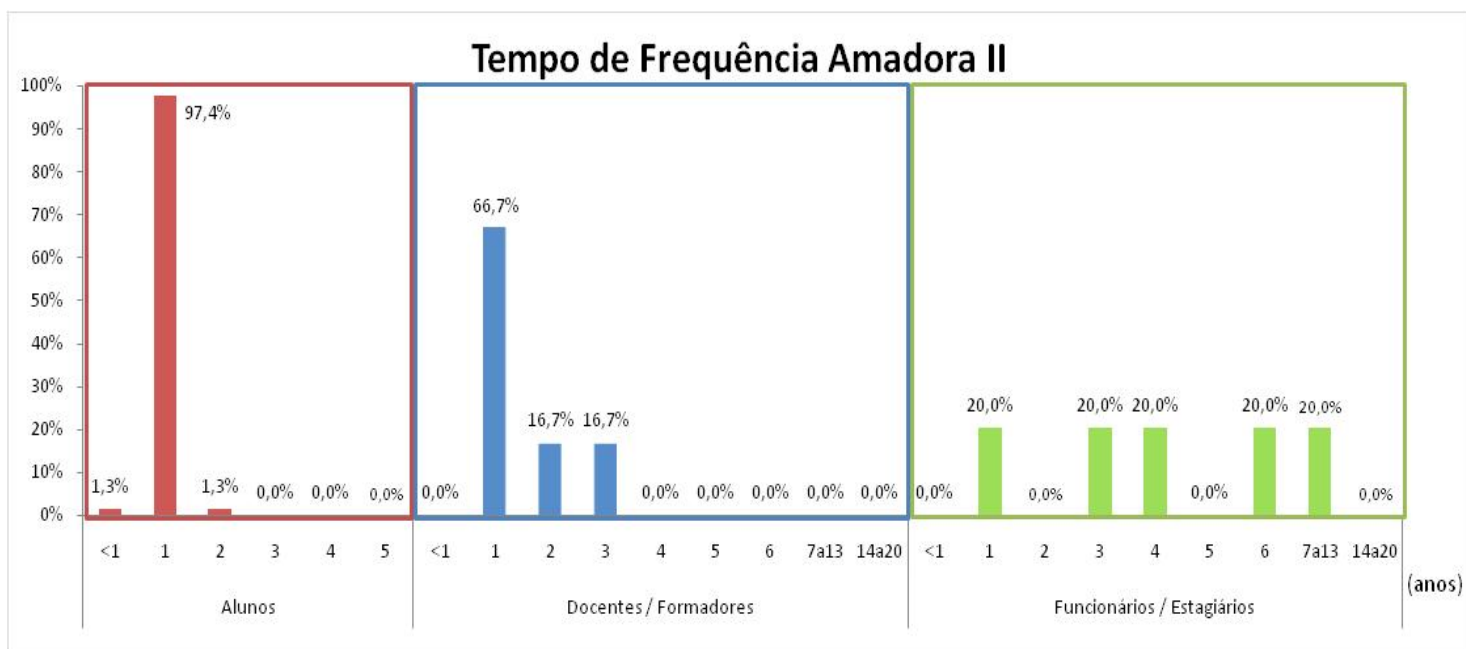


Gráfico 5: Tempo de frequência - Amadora II.

ARRUDA DOS VINHOS

Esta escola representa apenas 4,8% do total dos respondentes, sendo a mais recente e com menos população. Dos 78 respondentes um não identificou a categoria, pelo que na tabela 5 se observa a distribuição de 77 respondentes, divididos pelo grupo de Alunos, Docentes/Formadores e Funcionários.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	55	71,4
Docentes/Formadores	18	23,4
Funcionários	4	5,2
<i>Total</i>	77	100,0

Tabela 5: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Relativamente ao **Tempo na Instituição** uma vez que esta escola, à data da aplicação do questionário, estava no seu primeiro ano de funcionamento a quase totalidade das respostas indicavam até **um ano** de frequência.

ENTRONCAMENTO I

Nesta escola foram respondidos **128** Questionários Gerais, estando as respostas distribuídas pelas categorias de respondentes como mostra a Tabela 6.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	93	72,7
Docentes/Formadores	24	18,8
Funcionários	11	8,6
<i>Total</i>	<i>128</i>	<i>100,0</i>

Tabela 6: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Relativamente ao tempo de frequência da instituição existem quatro "valores em falta" no caso dos Alunos e 1 no grupo de Docentes, a distribuição das respostas dadas pode observar-se no Gráfico 6. Observa-se que **mais de 70%** dos **Alunos** frequentam a escola entre **um e 2 anos**, os **Docentes** têm também uma grande percentagem que está na instituição entre **um e 2 anos**, mas mais de 30% leccionam na EPGE há **mais de 6 anos**. Os **Funcionários** são quem está há mais tempo nesta escola, a maioria entre **14 e 20 anos**.

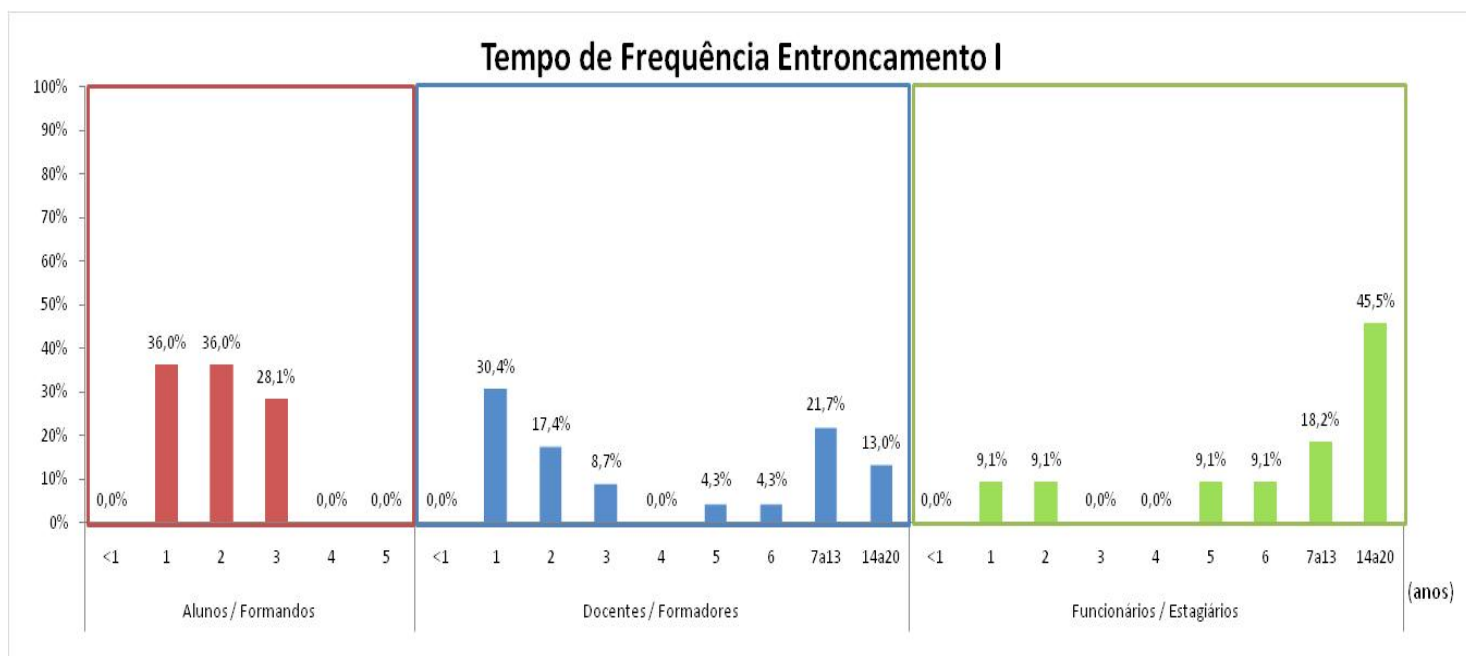


Gráfico 6: Tempo de frequência – Entroncamento I.

ENTRONCAMENTO II

Os **108** respondentes desta escola dividem-se pelas várias categorias como mostra a Tabela 7. Na escola do Entroncamento II decorrem formações de EFA, pelo que existe a categoria Formandos e Mediadores de EFA, além das vêm sendo analisadas.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	74	68,5
Formandos	14	13,0
Docentes/Formadores	14	13,0
Mediadores de EFA	1	0,9
Funcionários	5	4,6
<i>Total</i>	<i>108</i>	<i>100,0</i>

Tabela 7: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Relativamente ao tempo a que os grupos de respondentes frequentam a escola verifica-se no Gráfico 7 que Alunos e Docentes estão sobretudo até um ano, enquanto os Funcionários trabalham na EPGE entre 3 a 13 anos. As respostas inferiores a um ano provêm sobretudo dos Formandos e Formadores de EFA, cujo curso tinha iniciado pouco tempo antes da aplicação do inquérito. Existe apenas um "valor em falta", estando no Gráfico 7 representada a distribuição de 107 respondentes.

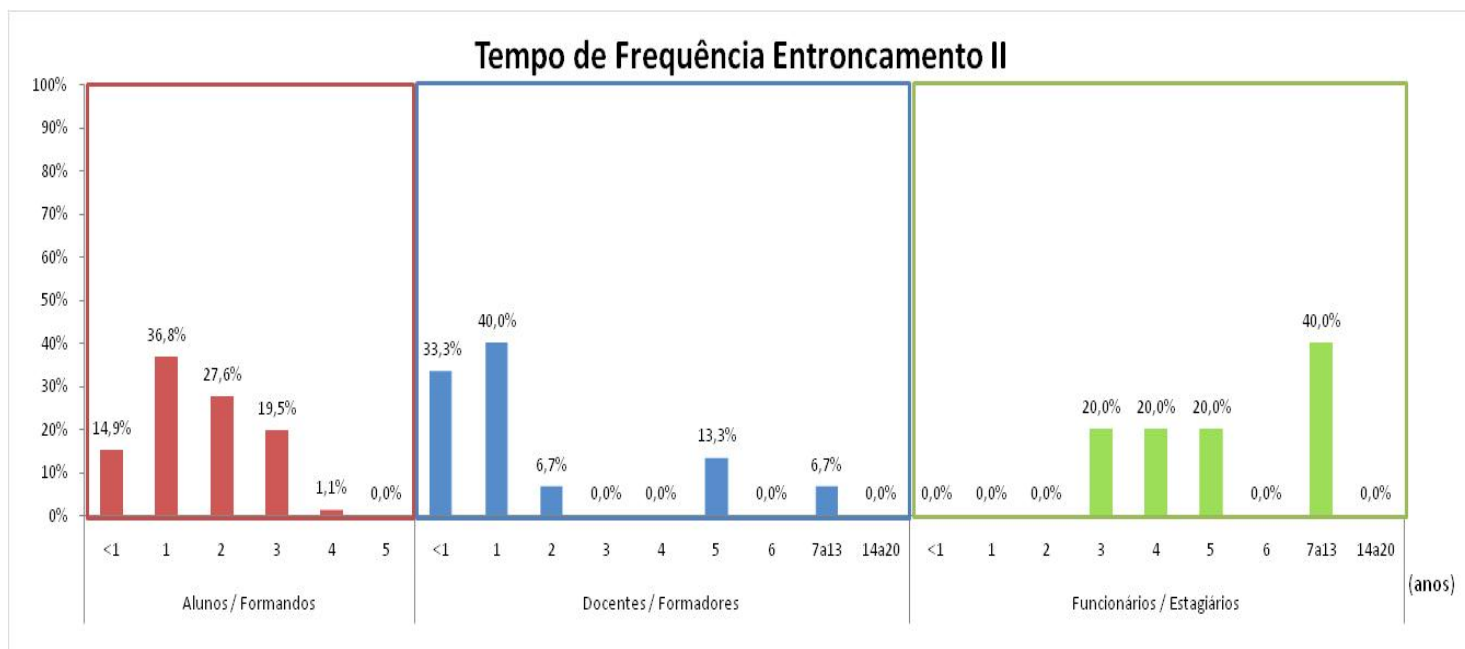


Gráfico 7: Tempo de frequência – Entroncamento II.

LUMIAR

Na escola do Lumiar os **198** respondentes dividem-se pelos grupos descritos na Tabela 8, existindo também nesta escola cursos EFA. Esta escola representa 12,1% do total dos inquiridos e mais de 80% dos respondentes do Lumiar são Alunos e Formandos.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	142	71,7
Formandos	32	16,2
Docentes/Formadores	17	8,6
Funcionários	7	3,5
<i>Total</i>	<i>198</i>	<i>100,0</i>

Tabela 8: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Apenas 196 respostas foram dadas na designação do tempo de frequência, existindo dois "valores em falta". Pode verificar-se no gráfico seguinte que em todos os grupos respondentes a maioria encontra-se na escola há um ano, o que se pode justificar por se tratar de uma escola que iniciou em 2007.

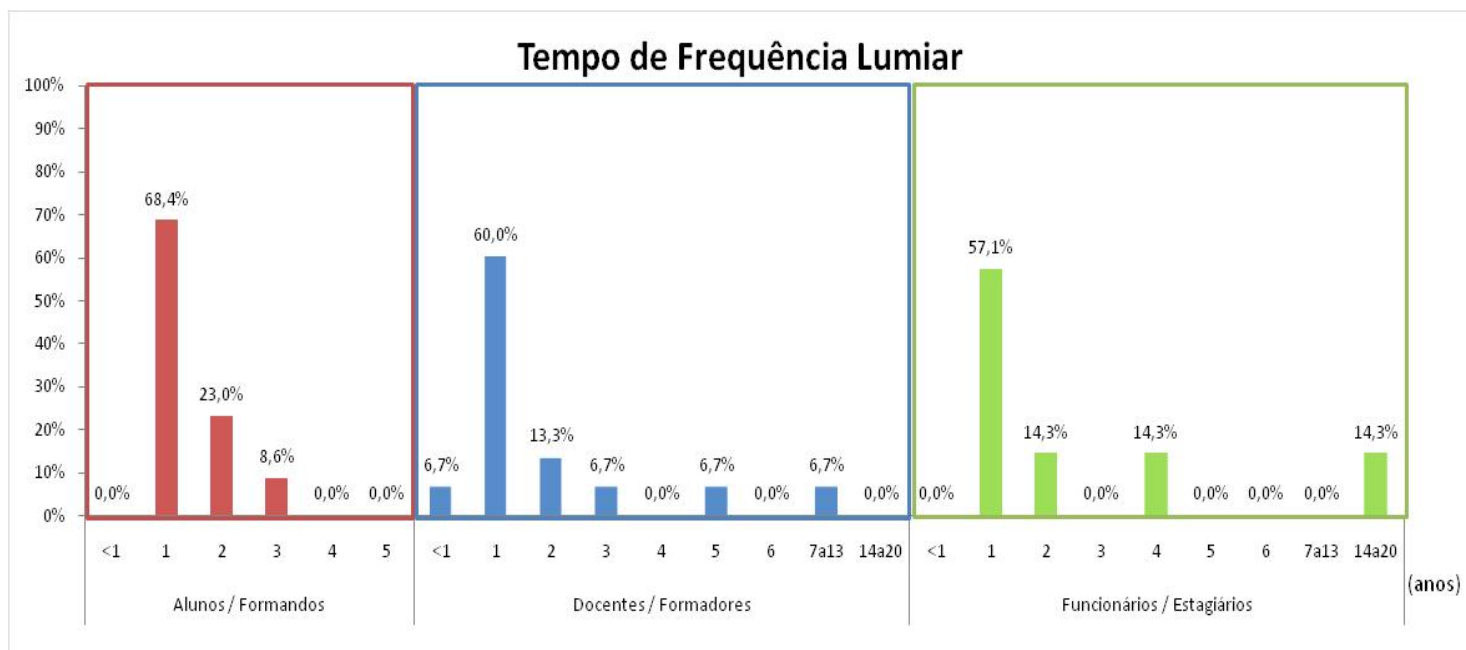


Gráfico 8: Tempo de frequência – Lumiar.

QUELUZ

Dos 119 respondentes da escola de Queluz, **118** assinalaram a categoria escolar ou profissional onde se inserem, a distribuição pelos três grupos podem observar-se na Tabela seguinte.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	95	80,5
Docentes/Formadores	18	15,3
Funcionários	5	4,2
<i>Total</i>	<i>118</i>	<i>100,0</i>

Tabela 9: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Relativamente ao tempo de frequência da EPGE verificam-se 117 respostas (dois "valores em falta"), que indicam que a maioria dos Alunos frequentam o 1º e o 2º anos (Gráfico 9). Existe igualmente uma elevada percentagem de Docentes que leccionam na EPGE há um ano, apesar de a maior percentagem estar entre 6 e 20 anos. Também os Funcionários trabalham na escola há mais de sete anos na sua maioria.

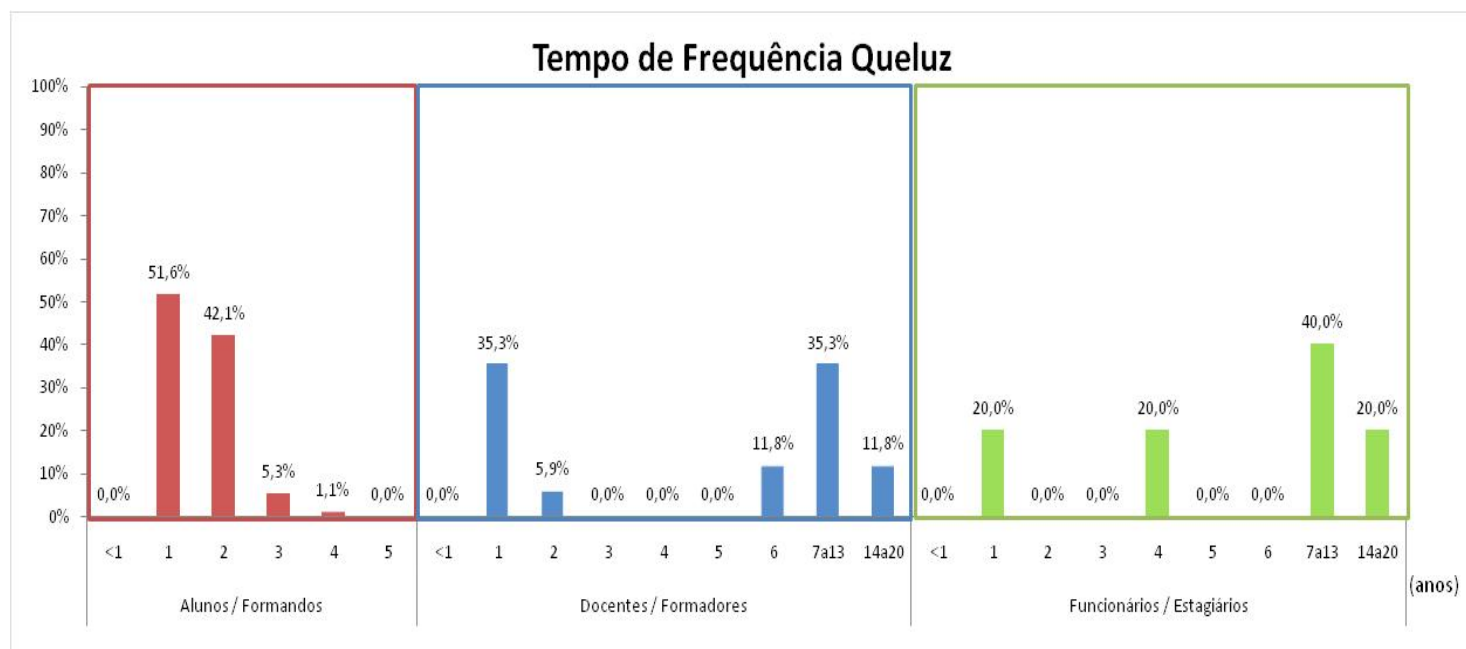


Gráfico 9: Tempo de frequência – Queluz.

VENDA NOVA

Na escola da Venda Nova responderam 456 indivíduos que representam aproximadamente 28% do total de respondentes, sendo a escola/centro mais representativo. Na indicação da categoria de respondente existem 4 "valores em falta", pelo que na Tabela 10 encontra-se a distribuição de 452 respostas pelas cinco categorias. Na escola da Venda Nova existem, além dos cursos profissionais de nível 3 e dos cursos de educação e formação de jovens, os cursos EFA e as Formações Modulares. É também o pólo com mais Funcionários, uma vez que é a sede.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Alunos	308	68,1
Formandos	50	11,1
Docentes/Formadores	52	11,5
Mediadores de EFA	1	0,2
Funcionários	41	9,1
<i>Total</i>	<i>452</i>	<i>100,0</i>

Tabela 10: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Relativamente ao tempo de frequência da EPGE existem 20 "valores em falta" no grupo de Alunos e Formandos, encontrando-se no Gráfico 10 a distribuição dos 432 respondentes que indicaram os tempos de frequência. **Alunos** e **Docentes** estudam e leccionam na sua maioria há **um ano**, enquanto os **Funcionários** são o grupo que trabalha na a instituição há mais tempo, **35%** há **mais de 6 anos**.

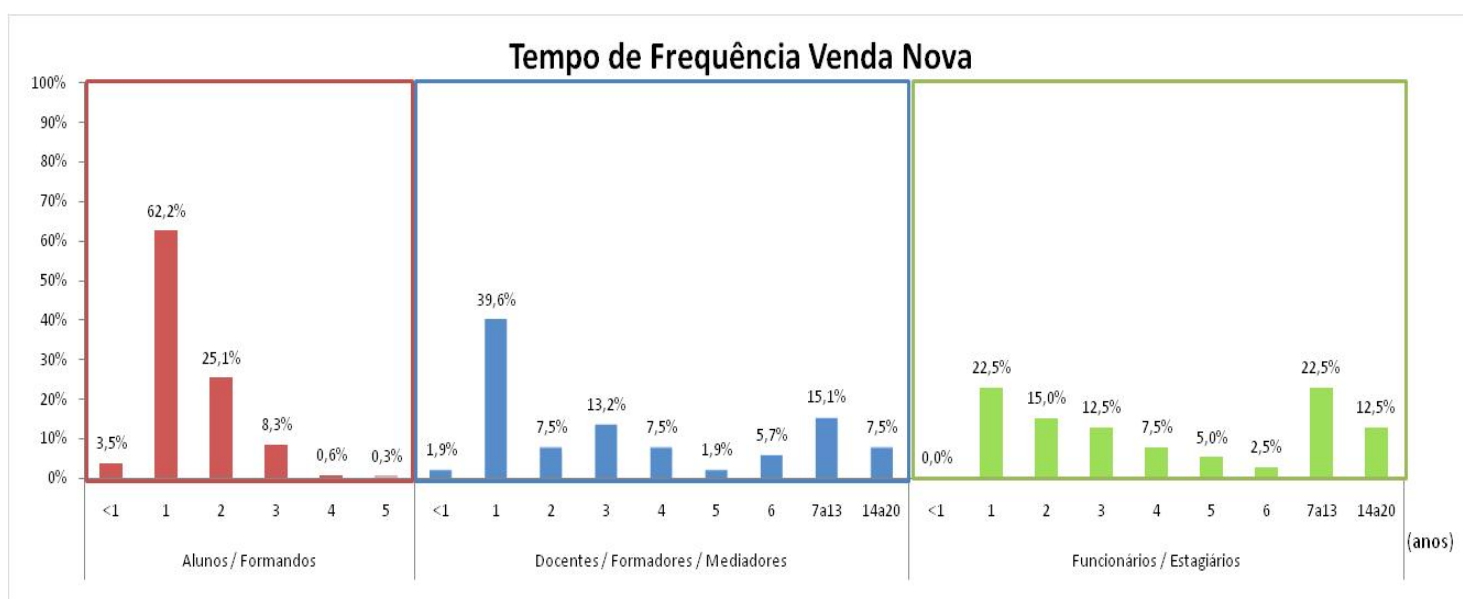


Gráfico 10: Tempo de frequência – Venda Nova.

CENTRO NOVAS OPORTUNIDADES (CNO) AMADORA E ARRUDA DOS VINHOS

Analisam-se de seguida os dados relativos ao CNO da Amadora e de Arruda dos Vinhos, sendo que neste apenas responderam ao Questionário Geral Adultos em Processo (Gráfico 11). Do total de questionários preenchidos existem apenas dois "valores em falta", um em cada CNO.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Adultos em Processo (AM)	29	20,6%
Adultos em Processo (AV)	88	62,4%
Formadores RVC	7	5,0%
Técnicos RVC	14	9,9%
Funcionários	3	2,1%
<i>Total</i>	141	100,0%
<i>Total Amadora (AM)</i>	112	

Tabela 11: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Como se pode constatar no Gráfico 11, os Adultos em Processo indicam um ano como tempo de frequência, no entanto, como foi descrito no início tal deve-se à hipótese de resposta ser “00” e possivelmente terem entendido esta resposta como uma ausência, escolhendo assinalar “01”, com o significado de até um ano ou primeiro ano de frequência. Técnicos e Funcionários, no geral encontram-se em funções na instituição há menos de 4 anos.

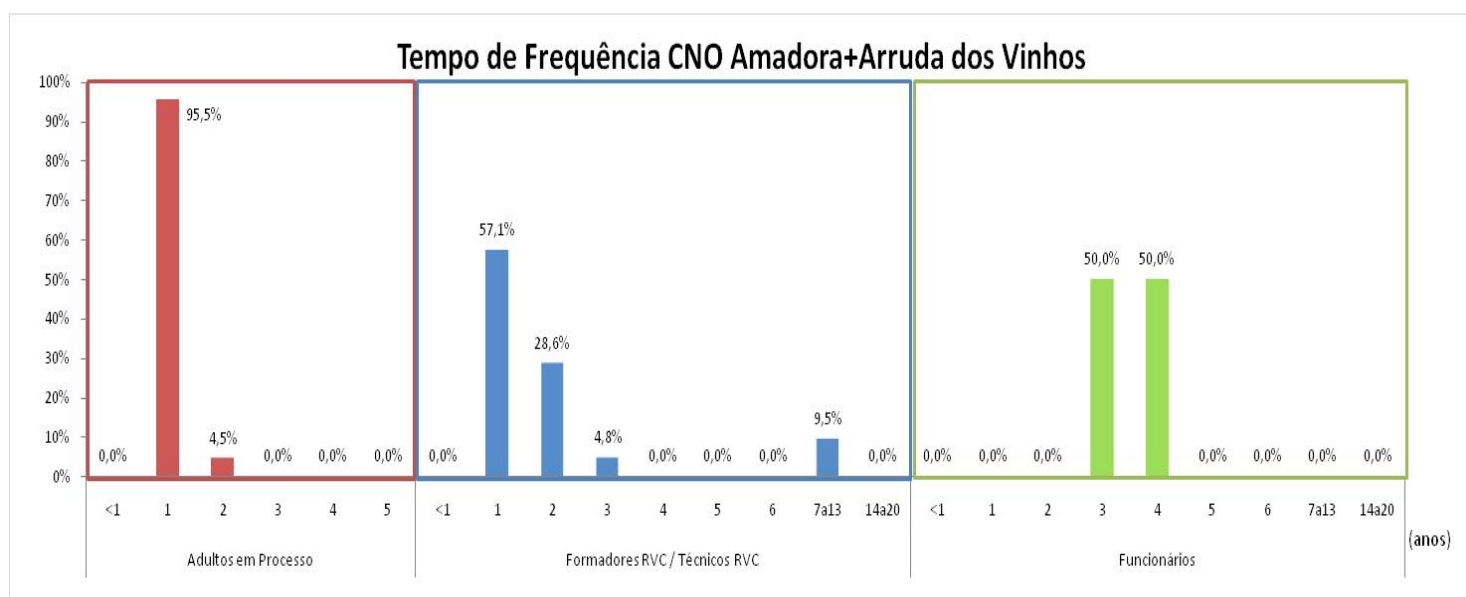


Gráfico 11: Tempo de frequência – CNO Amadora e Arruda dos Vinhos.

CENTRO NOVAS OPORTUNIDADES (CNO) ENTRONCAMENTO

Relativamente ao CNO do Entroncamento analisam-se os dados de 92 respondentes, sendo quase na totalidade Adultos em Processo, como se pode observar na Tabela 12. Uma vez que o CNO está integrado na escola/pólo Entroncamento II não tem Funcionários em específico.

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Adultos em Processo	84	91,3%
Formadores RVC	4	4,3%
Técnicos RVC	4	4,3%
<i>Total</i>	<i>92</i>	<i>100,0%</i>

Tabela 12: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Pelo facto de o CNO ter iniciado a sua actividade recentemente a maioria das respostas são até um ano (Gráfico 12), existindo apenas no caso dos Técnicos/Formadores respostas que indicam mais tempo de trabalho na EPGE, apesar de não ser directamente no CNO.

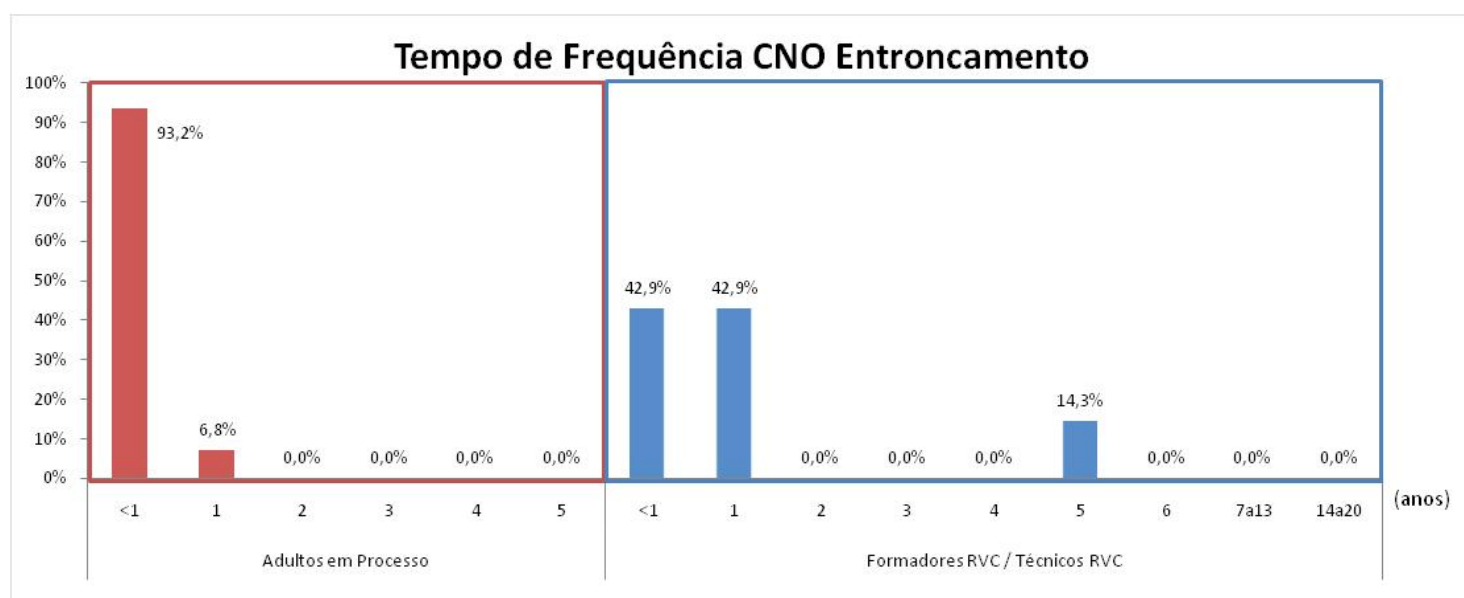


Gráfico 12: Tempo de frequência – CNO Entroncamento.

CENTRO DE QUALIFICAÇÃO DE ACTIVOS (CQA) AMADORA

No CQA da Amadora responderam 33 indivíduos que se dividem pelas seguintes categorias: Formandos, Formadores e Funcionários (Tabela 13).

CATEGORIA DE RESPONDENTE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Formandos	28	84,8
Formadores	4	12,1
Funcionários	1	3,0
<i>Total</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Tabela 13: Distribuição dos Respondentes por Categoria

Uma vez que as formações implementadas são de curta duração, a totalidade dos formandos frequenta o centro até um ano e os formadores entre 1 a 3 anos. Devido a apenas um Funcionário ter assinalado a sua resposta não se procederá à análise em separado, referindo-se somente que é o grupo do CQA Amadora que frequenta a EPGE há mais anos.

Como atrás referido não houve qualquer resposta do CQA Entroncamento por não estarem a decorrer acções à data da aplicação dos questionários.

2. QUESTIONÁRIO EX – ALUNOS

No Inquérito dos Ex-alunos foram tidos em conta Alunos, Formandos e Adultos a frequentar o processo de RVCC que terminaram a sua Formação e/ou Processo no período compreendido entre 2005 e 2008. Foram inquiridos Alunos das escolas profissionais de Amadora (I e II), Entroncamento (I e II), Queluz, Venda Nova, o Centro de Novas Oportunidades Amadora e o Centro de Qualificação de Activos (Amadora e Entroncamento). Não foram enviados questionários a Ex-alunos do Lumiar e de Arruda dos Vinhos uma vez que, por serem escolas recentes, à data do questionário nenhum aluno tinha ainda concluído a formação.

Assim, do total de 1794 Ex-alunos foram seleccionados aleatoriamente 23 de cada uma das instituições, perfazendo 184 indivíduos para quem foram enviados inquéritos por Correio, destes, foram devolvidos com resposta **14%** dos inquéritos, o que corresponde a 26 Ex-alunos.

No Gráfico 13 encontra-se a distribuição dos inquiridos por curso de formação/processo, havendo 18,2% de “valores em falta”. Verifica-se que **65,4%** dos inquiridos realizaram um Curso de Ensino Profissional (EP) e/ou de Educação e Formação de Jovens (EFJ), 11,5% são provenientes de Formações do CQA, nomeadamente, de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF) e de Motorista de Táxi (MT) e apenas 3,8% dos respondentes provêm do processo de RVCC de nível básico.

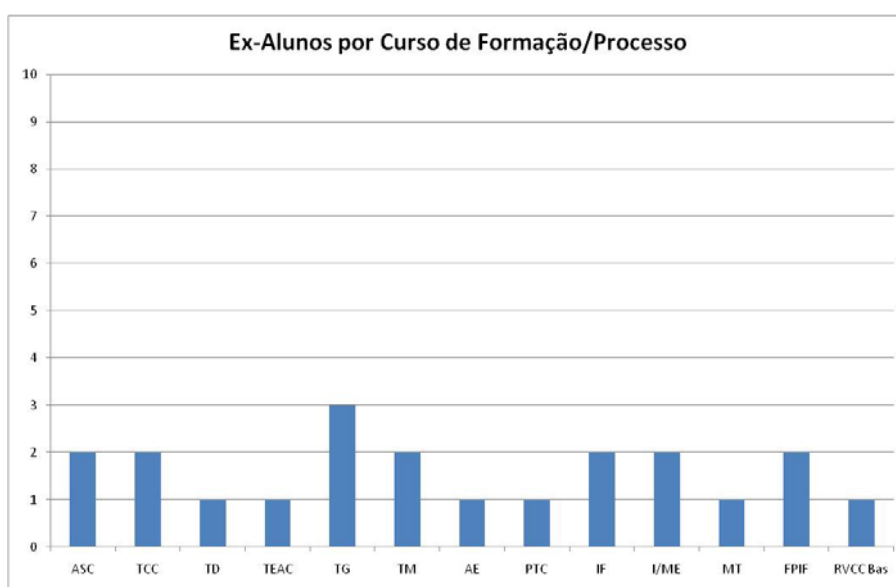


Gráfico 13: Número de Ex-alunos por Curso de Formação/Processo realizado na EPGE

A maioria dos inquiridos, 69,2%, tem menos de 25 anos de idade, que corresponderá a Ex-alunos do Ensino Profissional (EP) e de Cursos de Educação e Formação de Jovens (EFJ). Enquanto 23,1% dos respondentes têm mais de 40 anos de idade, sendo provenientes de Formações de CQA e do Processo de RVCC. Os restantes inquiridos, 7,6% situam-se entre os 25 e os 34 anos de idade, não havendo respostas de Ex-alunos com idades compreendidas entre os 35 e 39 anos.

No que respeita ao *Tempo de Conclusão do Curso/Formação/Processo* registaram-se 38,5% de valores em falta. Do total das respostas válidas verifica-se que metade concluiu o Curso há um ano e cerca de 25% há pelo menos dois anos. Observa-se ainda que 18,8% terminou o curso há mais tempo, nomeadamente, em 2005.

Na questão relativa à *Situação Profissional* actual dos inquiridos (Gráfico 14), constata-se que a **maioria** dos inquiridos encontra-se **Empregado**, enquanto 11,5%

depara-se com a situação de *Desemprego*, incluindo desemprego de longa duração. Na categoria de *Outros* estão compreendidas situações de *Reforma* e *Estudantes*.



Gráfico 14: Situação Profissional dos Ex-alunos

Relativamente à questão sobre o *Ingresso no Mercado de Trabalho após a conclusão do Curso na EPGE*, aproximadamente 27% são “valores em falta”. Do total das respostas assinaladas, 50% refere ter iniciado funções profissionais após terminar o Curso, ao contrário de 23% que respondeu negativamente.

Quando questionados sobre se o ingresso no mercado de trabalho foi na mesma área de formação, identificou-se 42% “valores em falta”, verificando-se que **27%** dos Ex-alunos refere ter iniciado funções profissionais na mesma **área de estudos**.

No Gráfico 15 pode observar-se que cerca de **58,8%** dos respondentes aguardou **menos de 3 meses** após a conclusão do curso até começar a trabalhar, existindo cerca de 6% de Ex-alunos que refere só ter ingressado no mercado laboral após um ano ou mais.

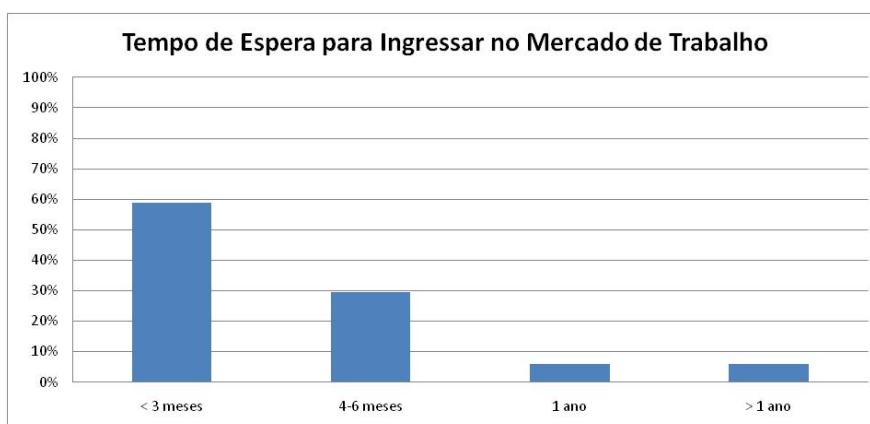


Gráfico 15 – Tempo de Espera até ingressar no Mercado de Trabalho após o Curso na EPGE

Na questão em que se pergunta aos Ex-alunos se **trabalham ou trabalharam** numa **área relacionada com o curso** realizado na EPGE, a maioria, cerca de **65%** responde afirmativamente.

No que respeita à questão sobre o prosseguimento dos estudos universitários, **34,8%** dos inquiridos ingressou na **universidade**, na área de formação relacionada com o Curso realizado na EPGE.

4. QUESTIONÁRIO ENTIDADES EMPREGADORAS

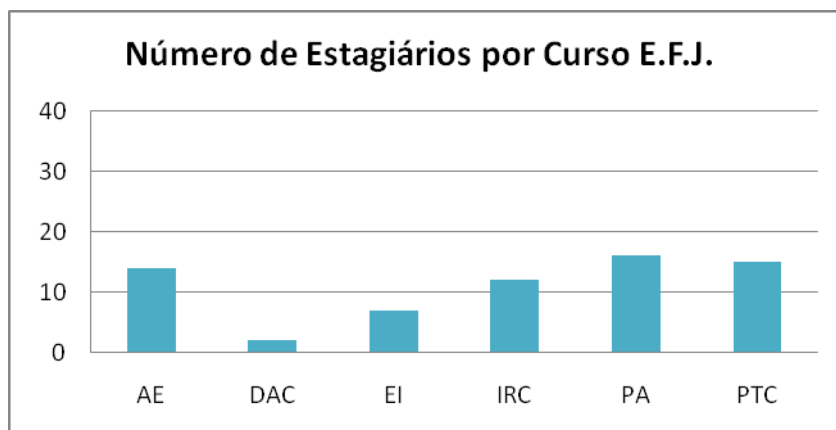
Dos 200 questionários enviados através de cada escola para as Entidades Empregadoras contactadas para estágio, foram devolvidos com resposta **96** questionários. Mais de **76%** destas empresas referem proceder ao recrutamento dos estagiários, através de **contacto directo com a escola**.

Para averiguar a distribuição dos estagiários pelas empresas, perguntou-se quais os cursos de onde habitualmente são recrutados estagiários. No caso do Ensino Profissional (EP), o Gráfico 16 mostra que a maioria das empresas (**33%**) recebeu Alunos em estágio do curso de **Animação Sociocultural (ASC)**, seguindo-se Técnico de Apoio à Infância (TAI).



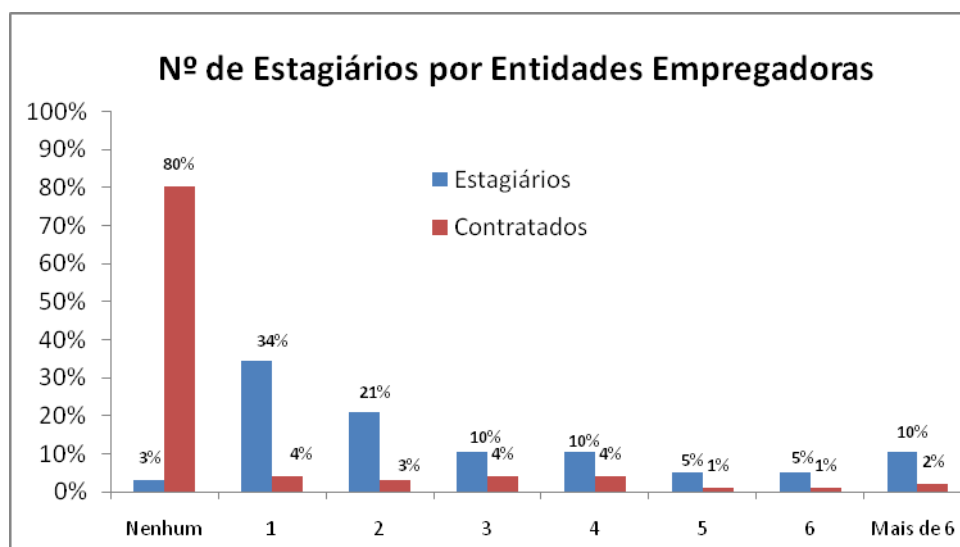
Gráfico 16: Número de Estagiários por Curso do Ensino Profissional (EP)

No que respeita aos cursos de Educação e Formação de Jovens (EFJ), a maioria das empresas (> 16%) receberam Alunos de **Práticas Administrativas (PA)** e Práticas Técnico Comerciais (PTC), como se pode observar no Gráfico 17.



Gráficos 17: Número de Estagiários por Curso de Educação Formação de Jovens (EFJ).

Relativamente aos **estagiários recebidos**, **50%** das empresas respondentes referem ter contado com **um ou 2 estagiários**, como mostra o Gráfico 18. Constatam-se também que **10%** das empresas já recebeu **mais de 6 estagiários**. No que diz respeito à **contratação** dos estagiários **80% refere nunca ter contratado um estagiário** da EPGE, enquanto **15%** já contrataram entre **um e 4 estagiários**.



Gráficos 18: Alunos em Estágio e Estagiários Contratados por empresa.

As Entidades Empregadoras foram também questionadas em relação à **contratação de técnicos formados pela EPGE** e à existência na sua empresa de trabalhadores formados pela EPGE, encontrando-se as suas respostas no Gráfico 19.

Verifica-se que a maioria das empresas (88%) nunca contratou técnicos da EPGE. Apenas **6% já contratou um ou 2 técnicos**.

Na altura do inquérito **12% das empresas** tinham técnicos formados pela EPGE a **trabalhar**. Duas das empresas respondentes referem ter mais de 6 técnicos formados pela EPGE a trabalhar.

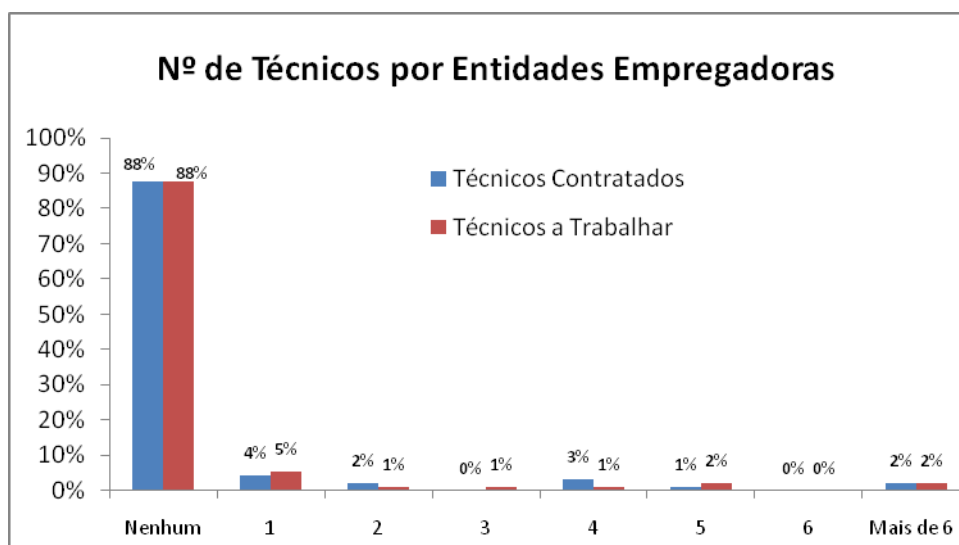


Gráfico 19: Técnicos Contratados e a Trabalhar por empresa.

3. QUESTIONÁRIO ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Foram enviados através dos educandos inquéritos para todos os Encarregados de Educação, num total de 1463 inquéritos enviados, destes, houve um retorno de **364** inquéritos respondidos, representando aproximadamente **25%** do total.

Pediou-se aos Encarregados de Educação que identificassem o ano de escolaridade frequentado pelo educando. Obtiveram-se **359** respostas válidas, e cinco “valores em falta”. Os dados obtidos encontram-se no Gráfico 20, verificando-se que a maioria dos educandos se encontram a frequentar o 1º ano de escolaridade (62%) e 31% frequentam o 2º ano.

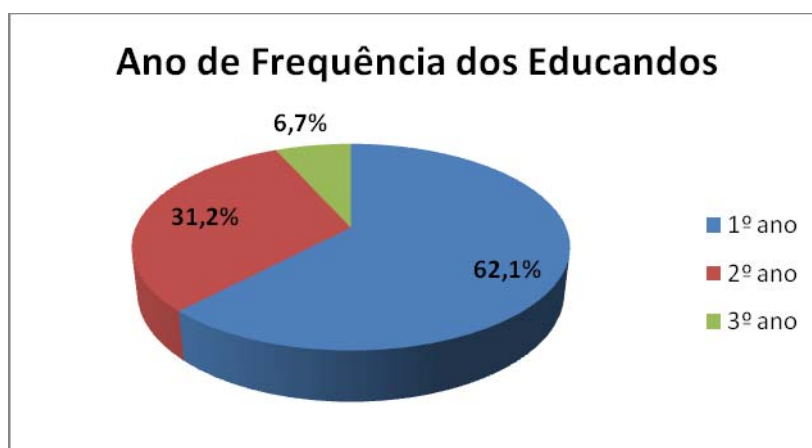


Gráfico 20: Ano de Escolaridade frequentado pelos educandos.

Quando questionados acerca do número de educandos que têm ou tiveram a frequentar a EPGE, verificam-se 11 “valores em falta”, tendo respondido 353 Encarregados de Educação. Mediante as respostas dadas, mais de 74% dos respondentes referem ter tido apenas um educando a frequentar a EPGE, a distribuição dos dados pode observar-se na Tabela 14.

NÚMERO DE EDUCANDOS NA EPGE	NÚMERO	PERCENTAGEM
Um	262	74,2%
Dois	81	22,9%
Três	7	2,0%
Quatro	3	0,8%
<i>Total</i>	353	100,0%

Tabela 14: Número de educandos na EPGE por Encarregado de Educação.

Realizou-se ainda a caracterização dos Encarregados de Educação de acordo com o curso que os seus educandos frequentam. Os dados referentes aos Cursos do Ensino Profissional apresentam-se no Gráfico 21, onde se pode observar que foram os Encarregados de Educação dos Alunos do curso de Técnico de Gestão de Equipamentos Informáticos (TGEI) que mais responderam, seguidos de Técnico de Apoio à Infância (TAI) e Técnico de Higiene e Saúde no Trabalho e Ambiente (THSTA).

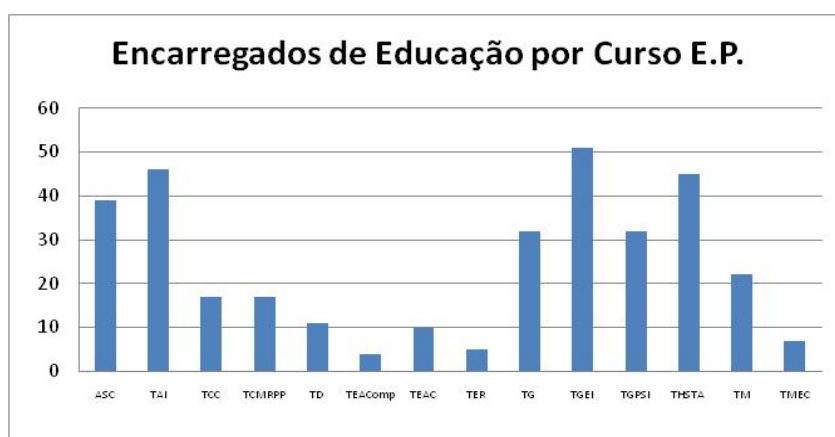


Gráfico 21: Curso do Ensino Profissional frequentado pelos Educandos.

No caso dos cursos de Educação e Formação de Jovens a maioria dos Encarregados de Educação que responderam ao Questionário têm os educandos a frequentar o curso de Instalação e Reparação de Computadores (IRC), seguido de Acção Educativa e Práticas Técnico Comerciais (PTC). Verifica-se também que não houve respondentes cujo curso

frequentado pelos educandos fosse Desenho Assistido por Computador (DAC) ou Electricidade de Instalações (EI).

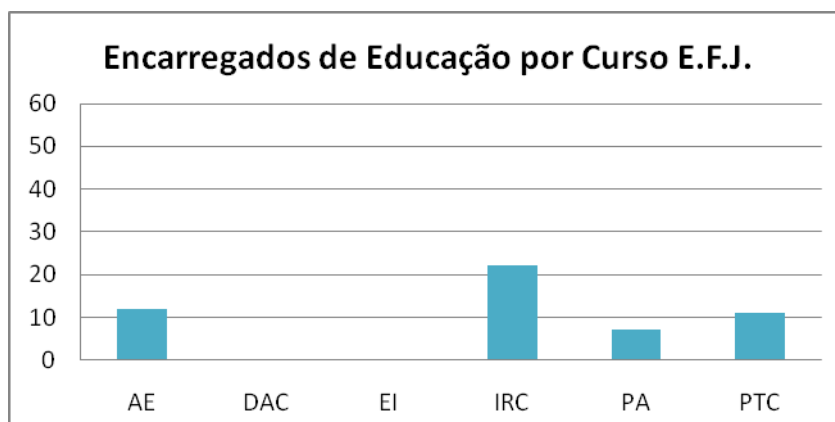


Gráfico 22: Curso de Educação e Formação de Jovens frequentado pelos Educandos.

Após esta breve caracterização dos respondentes a cada questionário importa analisar as respostas relativas ao grau de satisfação com cada dimensão, de acordo com o modelo definido (diagrama 1).

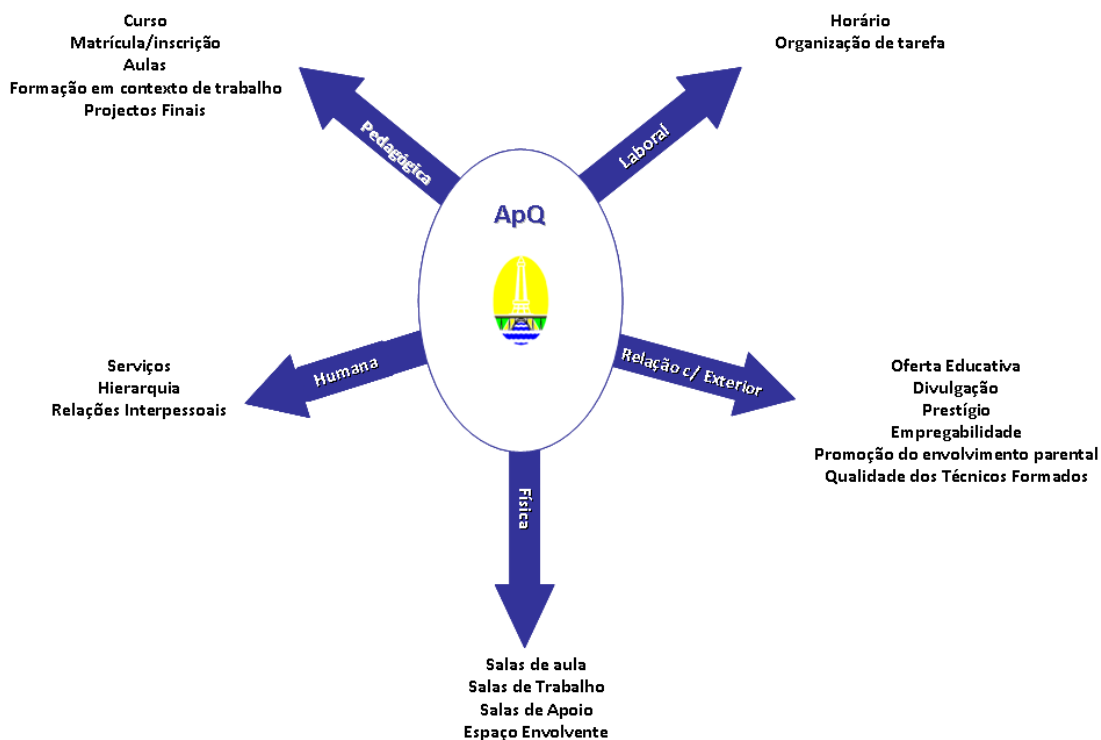


Diagrama 1: Modelo Avaliar para a Qualidade 2009.

Assim, analisar-se-ão as respostas nas cinco dimensões: Física, Humana, Pedagógica, Laboral e Relação com o Exterior. Sendo que a dimensão pedagógica será sobretudo analisada no relatório relativo ao Questionário Pedagógico.

Os dados foram analisados com o programa estatístico SPSS, versão 15.0 para Windows.

O **Questionário Geral** é constituído por uma escala de avaliação de satisfação de **69 itens**, com uma consistência interna de 0,95 segundo o *alpha de Cronbach*, e divide-se em 7 subescalas: **dimensão física** com 13 itens (*alpha de Cronbach* de 0,78); **dimensão humana - serviços** com 11 itens (*alpha de Cronbach* de 0,79); **dimensão humana - hierarquia** com 10 itens (*alpha de Cronbach* de 0,92); **dimensão humana – relações interpessoais** com 13 itens (*alpha de Cronbach* de 0,78); **dimensão laboral** com **8 itens** (*alpha de Cronbach* de 0,96); **dimensão pedagógica** com 7 itens (*alpha de Cronbach* de 0,83); e **dimensão relação com o exterior** com 5 itens (*alpha de Cronbach* de 0,70).

O **Questionário Ex-Alunos** é constituído por uma escala de avaliação de satisfação de **19 itens**, com uma consistência interna de 0,85 segundo o *alpha de Cronbach*.

O **Questionário de Encarregados de Educação** é constituído por uma escala de avaliação de satisfação de **17 itens**, com uma consistência interna de 0,82 segundo o *alpha de Cronbach*.

O **Questionário de Entidades Empregadoras** é constituído por uma escala de avaliação de satisfação de **20 itens**, com uma consistência interna de 0,92 segundo o *alpha de Cronbach*.

A Dimensão Física organiza-se em três subdimensões: Espaço Envolvente, Salas de Trabalho e Salas de Apoio. Por sua vez, cada subdimensão divide-se em áreas, nomeadamente, o **Espaço Envolvente** decompõe-se em Corredores, Pátios, Reprografia, Secretaria e Recepção; as **Salas de Trabalho** dividem-se em Local de Trabalho, Sala de Professores e Sala de Coordenação; e por fim, as **Salas de Apoio** são constituídas pelo Bar, Centro de Recursos, Sala de Alunos, Auditório e Instalações Sanitárias.

Cada uma das áreas foram avaliadas através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação em relação aos seguintes ESPAÇOS FÍSICOS (ambiente, limpeza, dimensões, recursos) ”.

Serão analisadas as respostas de todas as escolas e centros em conjunto e separadamente os três grandes grupos de respondentes: **Discentes** (Alunos, Formandos de EFA e CQA e Adultos em Processo RVC), **Docentes** (Docentes, Formadores de EFA, de CQA e de RVC, Técnicos de RVC e Mediadores de EFA) e **Funcionários** (Funcionários e Estagiários).

1. ESPAÇO ENVOLVENTE

CORREDORES

Os Corredores foram avaliados por todos os grupos respondentes num total de **1636** respostas, **1341** respostas no grupo **Discentes**, sendo 1014 de Alunos, 126 de Formandos e 201 de Adultos em Processo RVCC, **203** respostas no grupo **Docentes**, 94 de Docentes, 89 de Formadores, 18 de Técnicos de RVCC e 2 de Mediadores de EFA, e **92** no grupo **Funcionários**, 90 de Funcionários e 2 de Estagiários. Verificam-se 23 "valores em falta".

A satisfação em relação aos Corredores para cada grupo respondente pode observar-se na Tabela 15.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	4,1%	3,4%	3,3%
Muito Insatisfeito	5,4%	2,5%	3,3%
Insatisfeito	8,3%	9,9%	5,4%
Ligeiramente Insatisfeito	8,9%	9,9%	6,5%
Ligeiramente Satisfeito	20,0%	19,2%	19,6%
Satisfeito	44,8%	41,9%	50,0%
Muito Satisfeito	8,4%	13,3%	12,0%

Tabela 15: Grau de Satisfação com os Corredores.

Verifica-se que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**, nos três grupos, sendo os **Docentes** o grupo com mais respostas de **Muito Satisfeito** e os **Funcionários** o grupo com maior percentagem de respostas entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**. O grupo Discente é aquele onde se verifica o maior nível de **Insatisfação** com os Corredores.

No Gráfico 23 seguinte pode observar-se o grau de satisfação geral dos respondentes, verificando-se que a maioria das respostas está entre Ligeiramente e Muito Satisfeito (73,8%) e 22,2% entre Ligeiramente e Muito Insatisfeito.

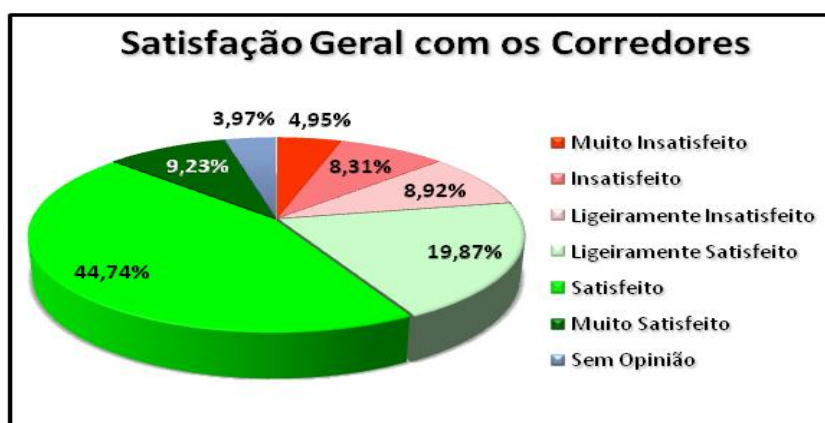


Gráfico 23: Satisfação Geral com os Corredores.

RECEPÇÃO

A Recepção foi avaliada por todos os grupos respondentes num total de **1615** respostas, com uma distribuição semelhante à atrás descrita. Verificam-se 44 "valores em falta".

A satisfação em relação aos espaços de Recepção para cada grupo respondente pode observar-se na Tabela 16. Verifica-se que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**, nos três grupos, sendo os **Docentes** o grupo com mais respostas de **Muito Satisfeito**. O grupo Discente é aquele onde se verifica o maior nível de **Insatisfação** com este espaço envolvente.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	9,2%	4,9%	5,6%
Muito Insatisfeito	4,9%	1,5%	0,0%
Insatisfeito	4,2%	1,5%	7,8%
Ligeiramente Insatisfeito	6,7%	3,0%	4,4%
Ligeiramente Satisfeito	15,1%	7,4%	12,2%
Satisfeito	44,9%	42,4%	51,1%
Muito Satisfeito	15,0%	39,4%	18,9%

Tabela 16: Grau de Satisfação com a Recepção.

No Gráfico 24 seguinte pode observar-se o grau de satisfação geral dos respondentes, verificando-se que a maioria das respostas se encontra na área de satisfação (77,1%) e 14,4% na área de insatisfação.

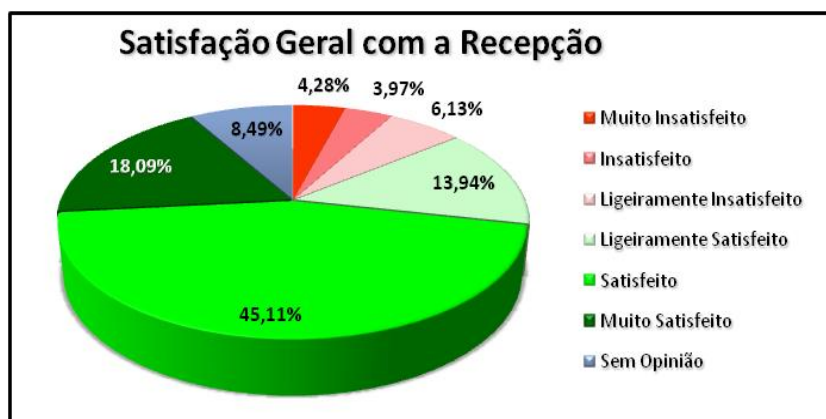


Gráfico 24: Satisfação Geral com a Recepção.

2. SALAS DE APOIO

BAR

O espaço de Bar foi avaliado por todos os grupos respondentes num total de **1619** respostas e na Tabela 17 pode observar-se que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**, nos três grupos, sendo os **Funcionários** o grupo com mais respostas de **Muito Satisfeito**. O grupo **Discente** é aquele onde se verifica o maior nível de **Insatisfação** com o espaço de Bar, totalizando com 17,3% de respostas de Muito Insatisfeito.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	24,1%	23,8%	12,1%
Muito Insatisfeito	17,3%	7,9%	5,5%
Insatisfeito	8,2%	8,9%	4,4%
Ligeiramente Insatisfeito	5,9%	7,9%	6,6%
Ligeiramente Satisfeito	13,3%	15,8%	18,7%
Satisfeito	21,4%	31,2%	40,7%
Muito Satisfeito	9,9%	4,5%	12,1%

Tabela 17: Grau de Satisfação com o espaço do Bar.

No Gráfico 25 pode observar-se o grau de satisfação geral dos respondentes, verificando-se que apesar de a maioria das respostas se encontrar entre Ligeiramente e Muito Satisfeito (46,9%), aproximadamente 30% das respostas estão entre Ligeiramente e Muito Insatisfeito, o que denota um considerável nível de Insatisfação com o espaço de Bar, no geral nas escolas e centros da Cooptécnica.

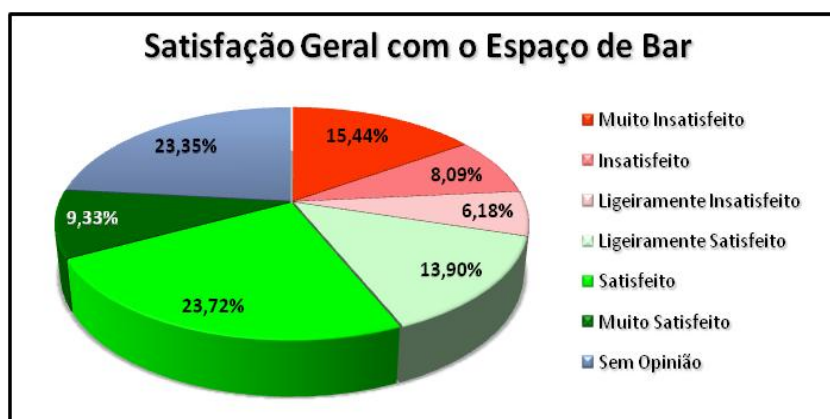


Gráfico 25: Satisfação Geral com o espaço do Bar.

CENTRO DE RECURSOS

O espaço de Centro de Recursos foi avaliado por todos os grupos respondentes num total de **1616** respostas e na Tabela 18 pode observar-se que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**, nos três grupos, sendo os **Funcionários** o grupo com mais respostas de **Satisfeito**. O grupo **Discente** é aquele onde se verifica o maior nível de **Insatisfação** com 10,4% de respostas de Muito Insatisfeito. Existe uma elevada percentagem de respostas “Sem Opinião”, sobretudo no grupo Docente.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	27,8%	31,5%	19,8%
Muito Insatisfeito	10,4%	6,9%	0,0%
Insatisfeito	8,0%	6,9%	2,2%
Ligeiramente Insatisfeito	9,8%	6,9%	5,5%
Ligeiramente Satisfeito	16,5%	15,3%	19,8%
Satisfeito	21,9%	25,1%	40,7%
Muito Satisfeito	5,5%	7,4%	12,1%

Tabela 18: Grau de Satisfação com o espaço do Centro de Recursos.

No Gráfico 26 pode observar-se o grau de satisfação geral dos respondentes, verificando-se que apesar de a maioria das respostas se encontrar entre Ligeiramente e Muito Satisfeito (46%), 26,2% das respostas estão entre Ligeiramente e Muito Insatisfeito, o que denota um nível de Insatisfação elevado com o espaço do Centro de Recursos.

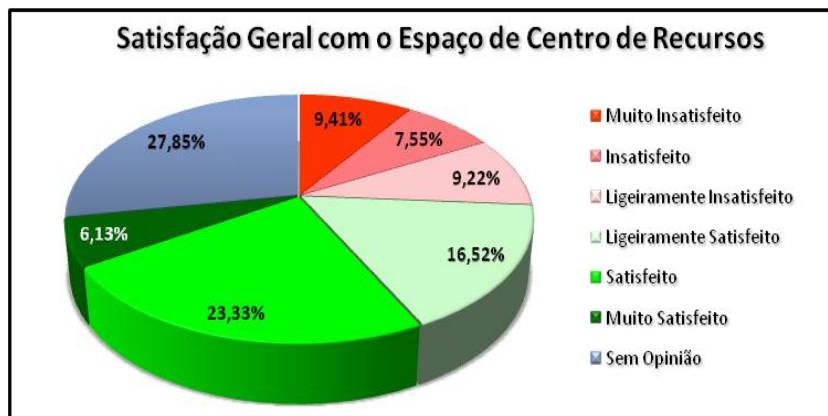


Gráfico 26: Satisfação Geral com o espaço do Centro de Recursos.

INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

As Instalações Sanitárias foram avaliadas por todos os grupos respondentes num total de **1620** respostas e na Tabela 19 pode observar-se que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**. O grupo **Discente** é aquele onde se verifica o maior nível de Insatisfação com **18,4%** de respostas de **Muito Insatisfeito**.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	7,6%	2,5%	0,0%
Muito Insatisfeito	18,4%	8,9%	5,5%
Insatisfeito	10,8%	12,4%	13,2%
Ligeiramente Insatisfeito	10,7%	8,4%	8,8%
Ligeiramente Satisfeito	15,9%	21,8%	20,9%
Satisfeito	28,3%	33,7%	39,6%
Muito Satisfeito	8,4%	12,4%	12,1%

Tabela 19: Grau de Satisfação com as Instalações Sanitárias.

No Gráfico 27 pode observar-se o grau de satisfação geral dos respondentes, verificando-se nível de Insatisfação elevado com aproximadamente **38%** de respostas na área de **Insatisfação**, e **55,6%** entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**. Pode verificar-se que mais de 16% dos respondentes estão Muito Insatisfeitos com as Instalações Sanitárias.

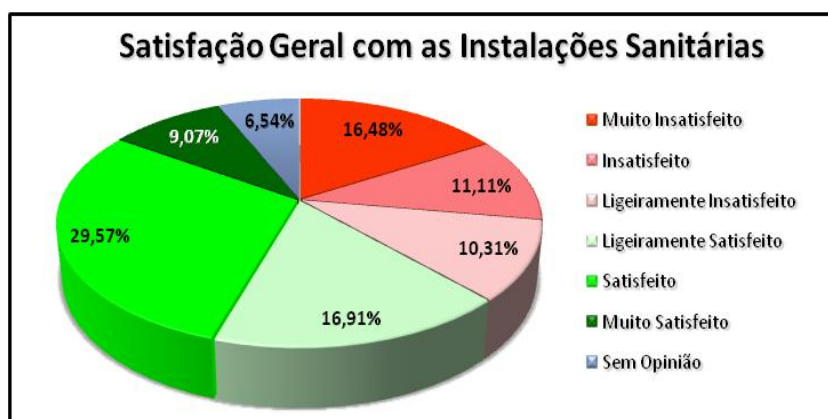


Gráfico 27: Satisfação Geral com as Instalações Sanitárias.

3. SALAS DE TRABALHO

LOCAL DE TRABALHO

O Local de Trabalho foi avaliado pelo grupo dos **Funcionários**, com **91** respostas, 89 de Funcionários e duas de Estagiários, existindo um "valor em falta".

Verifica-se no Gráfico 28 que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**, sendo que a maioria das respostas, **83,5%**, está entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito** e 12,1% entre Ligeiramente Insatisfeito e Insatisfeito, não se existindo qualquer avaliação de Muito Insatisfeito, o que representa uma avaliação positiva do Funcionários da Cooptécnica em relação aos seus locais de trabalho.

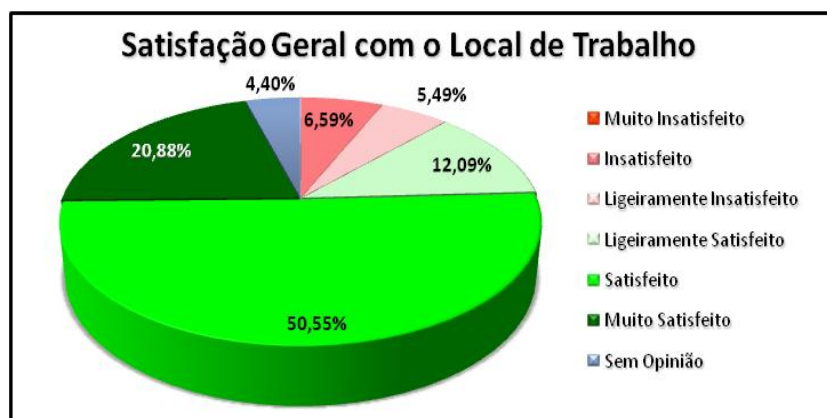


Gráfico 28: Satisfação Geral com o Local de Trabalho.

Os restantes espaços avaliados respeitam apenas a alguns dos respondentes, de escolas em específico, ou dos centros, pelo que a sua análise será efectuada nos relatórios específicos por escola e por centro.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A DIMENSÃO FÍSICA

Após a análise das subdimensões Espaço Envolvente, Salas de Apoio e Salas de Trabalho que compõem a Dimensão Física importa comparar os níveis de Satisfação e Insatisfação em cada uma, assim como observar o Grau de Satisfação Total com esta dimensão.

No Gráfico 29 é possível perceber que a Dimensão Física é positivamente avaliada, sendo o **Local de Trabalho** que reúne maior nível de **Satisfação**, enquanto as **Instalações Sanitárias** reúnem mais respostas de **Insatisfação**.

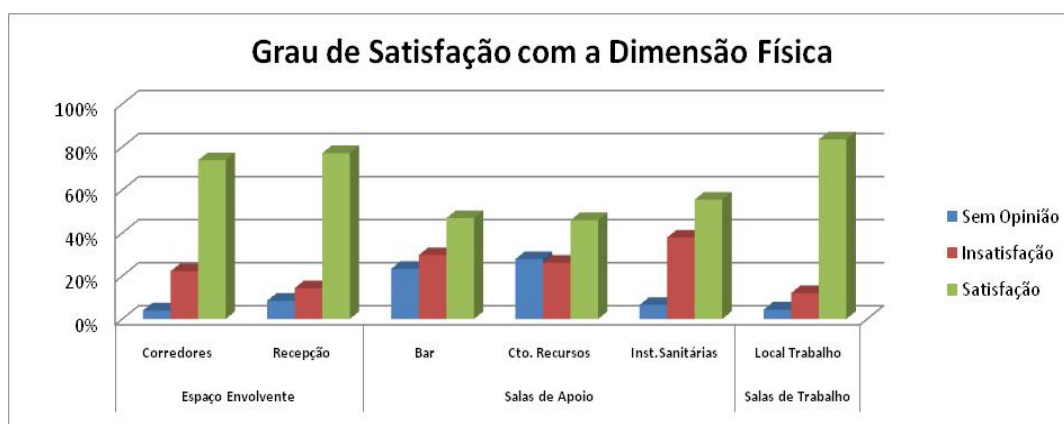


Gráfico 29: Satisfação Geral com cada Subdimensão da Dimensão Física.

O Grau de Satisfação Geral dos respondentes em relação à Dimensão Física pode ser observado no Gráfico 30 verificando-se que aproximadamente **61%** das respostas são de **Satisfação**, na sua maioria de Ligeiramente Satisfeito, enquanto cerca de 31% se situa na área da Insatisfação.

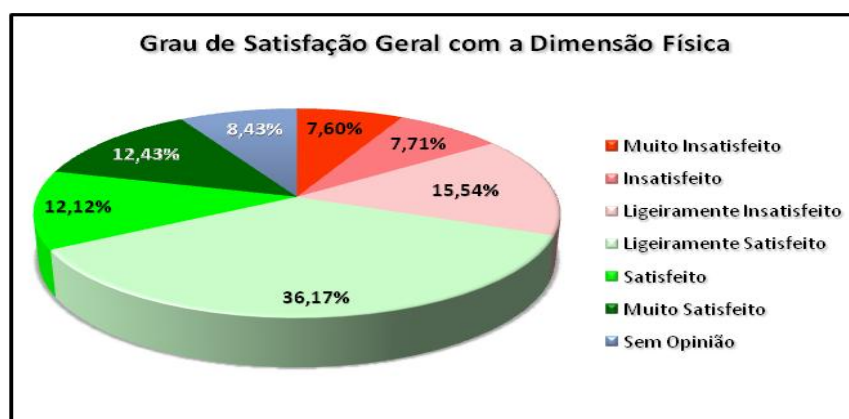


Gráfico 30: Satisfação Geral com a Dimensão Física.

Apesar de predominarem as respostas na área da satisfação o nível de insatisfação é elevado no geral da dimensão Física. Pelo que será importante a posterior análise por escola e por centro, no sentido de compreender que espaços necessitam de alterações para serem positivamente avaliados pelos actores.

SATISFAÇÃO GERAL COM A DIMENSÃO FÍSICA – EX-ALUNOS E ENC. DE EDUCAÇÃO

Para além das questões anteriormente analisadas com base nas respostas ao Questionário Geral, a Dimensão Física foi ainda avaliada nos questionários a Ex-Alunos através da questão “...diga qual o seu grau de satisfação com as Instalações da EPGE” e a Encarregados de Educação “De acordo com aquilo que lhe é dado a conhecer pelo seu educando, indique qual o seu grau de satisfação com as Instalações da EPGE”.

Foram contabilizadas nesta avaliação às Instalações no seu todo, **25** respostas e **Ex-Alunos** (um "valor em falta") e **363** respostas de **Encarregados de Educação** (um "valor em falta") e na Tabela 20 pode observar-se a sua distribuição:

	Ex-Alunos	Encarregados de Educação
Sem Opinião	0,0%	7,7%
Muito Insatisfeito	20,0%	12,4%
Insatisfeito	20,0%	12,9%
Ligeiramente Insatisfeito	4,0%	12,9%
Ligeiramente Satisfeito	16,0%	17,9%
Satisfeito	24,0%	32,2%
Muito Satisfeito	16,0%	3,9%

Tabela 20: Grau de Satisfação as Instalações.

Verifica-se que a maior percentagem de respostas é de **Satisfeito** no dois grupos, apesar de os Ex-Alunos apresentarem uma percentagem superior de respostas de Muito Satisfeito, mas também um número mais elevado de respostas de Muito Insatisfeito e Insatisfeito.

No Gráfico 31 pode visualizar-se o grau de satisfação de ambos os grupos, verificando-se que no total as respostas de **satisfação** são ligeiramente superiores (**55%**), no entanto **41%** dos respondentes posicionam-se entre **Ligeiramente Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito**, o que denota uma **avaliação negativa das instalações** da EPGE quer por aqueles que as frequentaram, quer pelos que tinham/têm educandos a frequentá-las.

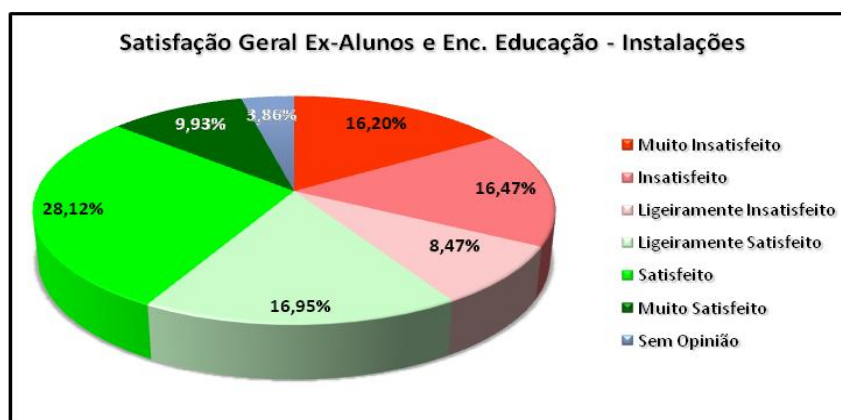


Gráfico 31: Satisfação Geral com a Dimensão Física.

A Dimensão Humana divide-se em quatro subdimensões: Serviços e Produtos, Hierarquia e Relações Interpessoais.

Os **Serviços** são compostos pelo Bar, Centro de Recursos, Reprografia, Recepção, Vigilantes, Transportes, Secretaria, Serviços Administrativos, Serviços Financeiros, Recursos Humanos e Serviços de Apoio à Direcção, analisando-se também os Produtos do Bar, a Revista Eiffel e a *Newsletter*.

A **Hierarquia** refere-se à Direcção, Director Geral, Director de Recursos Humanos, Chefe dos Serviços Financeiros, Director de Centro, Direcção Pedagógica, Direcção de Pólo, Responsável de Equipa, Chefia Directa e Responsável de Extensão.

A subdimensão **Relações Interpessoais** é composta por Alunos, Formandos, Turma, Adultos em Processo, Docentes, Formadores, Técnicos de RVC, Mediadores de EFA, Funcionários, Colegas de Trabalho, Coordenadores de Curso, Líderes de Grupo Disciplinar e Orientadores Educativos de Turma (OET).

Serão analisadas as respostas de todas as escolas e centros em conjunto e separadamente os três grandes grupos de respondentes: **Discentes** (Alunos, Formandos de EFA e CQA e Adultos em Processo RVC), **Docentes** (Docentes, Formadores de EFA, de CQA e de RVC, Técnicos de RVC e Mediadores de EFA) e **Funcionários** (Funcionários e Estagiários).

1. SERVIÇOS

Os Serviços foram avaliados através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação em relação aos SERVIÇOS (Atendimento, Apoio, Eficácia) prestados pelo (a):”.

BAR

A satisfação em relação ao serviço de Bar para cada grupo respondente pode observar-se na Tabela 20.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	27,05%	29,70%	14,44%
Muito Insatisfeito	13,71%	6,44%	4,44%
Insatisfeito	5,59%	3,96%	4,44%
Ligeiramente Insatisfeito	4,92%	4,95%	8,89%
Ligeiramente Satisfeito	10,21%	7,92%	12,22%
Satisfeito	25,78%	37,13%	41,11%
Muito Satisfeito	12,74%	9,90%	14,44%

Tabela 21: Grau de Satisfação com o Serviço de Bar.

Os valores percentuais da tabela decorrem da análise de **1634** respostas, **1342** respostas no grupo **Discentes**, sendo 1014 de Alunos, 125 de Formandos e 203 de Adultos em Processo RVCC, **202** respostas no grupo **Docentes**, 93 de Docentes, 89 de Formadores, 18 de Técnicos de RVCC e 2 de Mediadores de EFA, e **90** no grupo **Funcionários**, 88 de Funcionários e 2 de Estagiários. Existem 436 respostas de “Sem Opinião”, na sua maioria no grupo dos Alunos, sendo 185 de Adultos em Processo e 145 de Alunos.

Pode verificar-se que a maioria das respostas de avaliação é de **Satisfeito**, nos três grupos, sendo os **Funcionários** o grupo com mais respostas de **Muito Satisfeito** e os **Discentes** o grupo com maior **Insatisfação** com o Serviço de Bar.

No Gráfico 32 pode observar-se o grau de satisfação geral dos 1643 respondentes, verificando-se que a maioria das respostas está entre Ligeiramente e Muito Satisfeito (50,5%) e 22,8% entre Ligeiramente e Muito Insatisfeito.



Gráfico 32: Satisfação Geral com o Serviço do Bar.

Esta avaliação é complementada com as respostas dadas em relação aos Produtos do Bar, analisadas na Tabela 22.

Os Produtos foram avaliados através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação em relação aos PRODUTOS (Quantidade, Qualidade, Variedade) do (a):”.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	26,78%	31,53%	18,89%
Muito Insatisfeito	16,16%	6,40%	2,22%
Insatisfeito	8,00%	9,36%	11,11%
Ligeiramente Insatisfeito	6,13%	9,85%	8,89%
Ligeiramente Satisfeito	10,32%	12,81%	17,78%
Satisfeito	22,14%	26,11%	30,00%
Muito Satisfeito	10,47%	3,94%	11,11%

Tabela 22: Grau de Satisfação com os Produtos de Bar.

Foram contabilizadas **1630** respostas nesta subdimensão, seguindo a distribuição pelos grupos o padrão anteriormente descrito. Pode verificar-se que os **Discentes** são o grupo com maior número de respostas de **Muito Insatisfeito**, apesar de a maioria das suas respostas ser de satisfação. Os **Funcionários** são o grupo **mais satisfeito** com os produtos do Bar. No caso dos **Docentes** a avaliação feita aos produtos é mais negativa que aquela feita aos serviços do Bar.

No respeitante à Satisfação Geral, tendo em conta as respostas de todos os grupos, observa-se no Gráfico 33 que os produtos são avaliados de forma mais negativa do que os serviços, uma vez que apenas 43,8% das respostas estão entre Ligeiramente e Muito Satisfeito e 29,3% situam-se na área de Insatisfação.



Gráfico 33: Satisfação Geral com os Produtos do Bar.

Foram analisadas **1638** respostas, a maioria de Alunos (1015), perfazendo o grupo Discente 1344 respostas, 203 o grupo Docente e 91 os Funcionários. Contabilizam-se três "valores em falta" no total desta subdimensão.

A satisfação em relação aos Centros de Recursos foi avaliada em todos os grupos respondentes e pode observar-se a sua distribuição na Tabela 23. Verifica-se que os Discentes são o grupo que faz a avaliação mais negativa do serviço do Centro de Recursos, representam também o grupo que mais utiliza este serviço. Os Funcionários são o grupo que mais positivamente avalia o serviço.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	29,84%	35,96%	28,57%
Muito Insatisfeito	9,38%	2,96%	0,00%
Insatisfeito	6,85%	5,42%	0,00%
Ligeiramente Insatisfeito	9,30%	2,96%	6,59%
Ligeiramente Satisfeito	14,58%	9,36%	8,79%
Satisfeito	22,84%	26,11%	32,97%
Muito Satisfeito	7,22%	17,24%	23,08%

Tabela 23: Grau de Satisfação com o Centro de Recursos.

Existe em todos os grupos uma elevada percentagem de respostas “Sem Opinião”, sendo os Formandos de EFA, os Adultos em Processo, os Técnicos de RVC e os Mediadores de EFA, os grupos onde mais de 50% responde “Sem Opinião”, possivelmente por menos utilizarem o serviço.

No Gráfico 34 pode observar-se que a maioria das respostas se situa entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**. É de considerar que as respostas de Muito Insatisfeito são dadas sobretudo pelo grupo dos **Alunos**, pois dentro deste grupo mais de 12% das respostas são de **Muito Insatisfeito**.

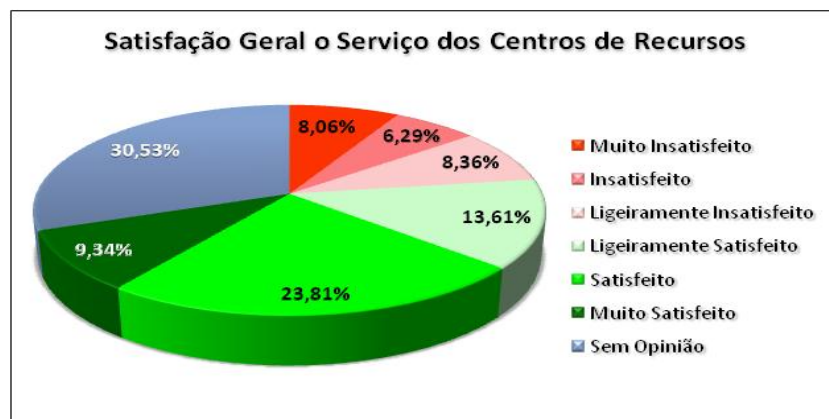


Gráfico 34: Satisfação Geral com os Centros de Recursos.

RECEPÇÃO

Foi analisado o mesmo número de respostas (**1638**) que na subdimensão anterior, verificando-se igualmente três "valores em falta".

A satisfação em relação ao serviço de Recepção em todas as escolas e centros pode observar-se na Tabela 24, verificando-se que a percentagem de respostas "Sem Opinião" é reduzida em comparação com as subdimensões anteriores e a quantidade de respostas de satisfação é muito superior, para todos os grupos.

O grupo **Discente** continua a ser aquele com uma avaliação mais **negativa** do serviço, apesar de a percentagem de respostas de **satisfação ser muito superior**. Os **Docentes** são o grupo **mais satisfeito** e com mais respostas de **Muito Satisfeito**. Para todos os grupos respondentes a maioria das respostas dadas é de **Satisfeito** (e Muito Satisfeito para Docentes e Funcionários).

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	12,51%	4,46%	6,52%
Muito Insatisfeito	3,67%	0,99%	1,09%
Insatisfeito	4,87%	0,50%	1,09%
Ligeiramente Insatisfeito	5,39%	1,98%	1,09%
Ligeiramente Satisfeito	15,66%	5,45%	6,52%
Satisfeito	43,15%	43,56%	53,26%
Muito Satisfeito	14,76%	43,07%	30,43%

Tabela 24: Grau de Satisfação com o Serviço de Recepção.

O grau de Satisfação com o serviço de Recepção, ao considerar as respostas de todos os grupos em todas as escolas e centros da Cooptécnica, verifica-se que aproximadamente 77% se situa entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, como ilustra o Gráfico 35.

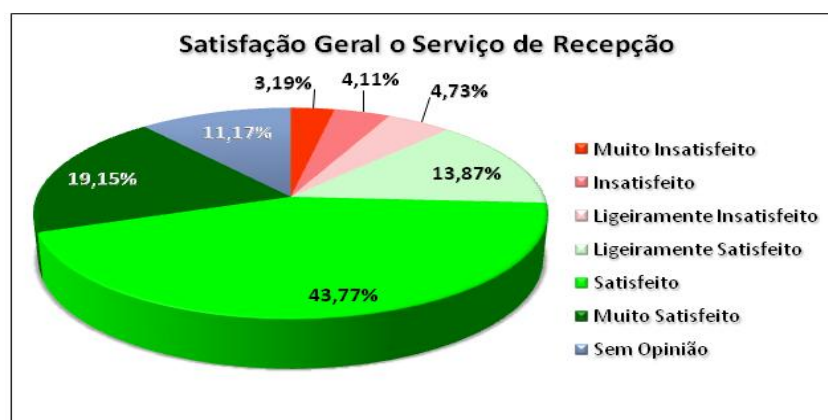


Gráfico 35: Satisfação Geral com a Recepção.

O serviço de Vigilantes e Transportes não será analisado neste relatório geral, uma vez que diz respeito apenas a algumas escolas, será assim, analisado nos próximos relatórios individuais por escola e centro.

SECRETARIA E SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

O serviço de Secretaria existe em todas as Escolas e os Serviços Administrativos são o seu homólogo nos Centros, pelo que as respostas a estas áreas serão analisadas em conjunto, num total de **1630** respostas, encontrando-se vinte e nove "valores em falta".

Na Tabela 25 pode observar-se que a maioria das respostas são de Satisfação, sendo os **Docentes** o grupo que avalia mais positivamente estes serviços com mais de 43% de respostas de **Muito Satisfeito**. Os **Alunos** apesar de satisfeitos na sua maioria são o grupo que apresenta mais respostas de **Insatisfação**.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	14,60%	8,87%	18,13%
Muito Insatisfeito	3,82%	0,49%	0,00%
Insatisfeito	4,42%	1,48%	1,10%
Ligeiramente Insatisfeito	6,36%	1,97%	2,20%
Ligeiramente Satisfeito	14,07%	6,90%	4,40%
Satisfeito	44,46%	36,95%	50,00%
Muito Satisfeito	12,28%	43,35%	24,18%

Tabela 25: Grau de Satisfação com os Serviços Administrativos/Secretaria.

No Gráfico 36 pode observar-se o grau de Satisfação com os serviços Administrativos dos Centros e com a Secretaria das Escolas. Ao considerar as respostas de todos os grupos em todas as escolas e centros da Cooptécnica, verifica-se que **73%** se situa entre **Ligeiramente Satisfeito e Muito Satisfeito**.

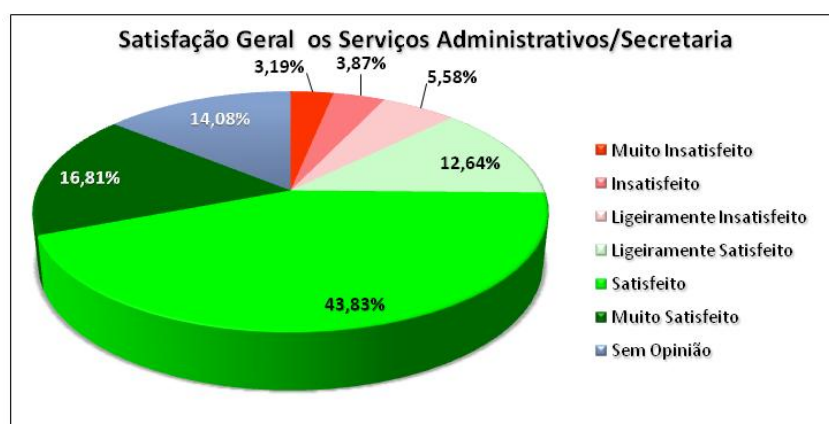


Gráfico 36: Satisfação Geral com os Serviços Administrativos/Secretaria.

SERVIÇOS FINANCEIROS

Os Serviços Financeiros foram avaliados pelo Grupo de Funcionários (Docentes e não Docentes) de todas as Escolas e Centros, totalizando **292** respostas, verificando-se três "valores em falta". Não se analisam as respostas do Grupo Discente uma vez que não utilizam este serviço.

As respostas dos dois grupos podem observar-se na Tabela 26, verificando-se que a maioria das respostas são de **Satisfeito**, que os Funcionários estão mais Satisfeitos e os Docentes apresentam um maior número de respostas de Insatisfeito e Ligeiramente Insatisfeito.

	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	29,21%	17,78%
Muito Insatisfeito	0,00%	0,00%
Insatisfeito	2,48%	1,11%
Ligeiramente Insatisfeito	4,95%	3,33%
Ligeiramente Satisfeito	12,87%	11,11%
Satisfeito	33,66%	45,56%
Muito Satisfeito	16,83%	21,11%

Tabela 26: Grau de Satisfação com os Serviços Financeiros.

No Gráfico 37 pode observar-se que o grau de Satisfação com os Serviços Financeiros é elevado, não se verificando qualquer resposta de Muito Insatisfeito. Aproximadamente **68%** das respostas estão situadas entre **Ligeiramente Satisfeito e Muito Satisfeito**.

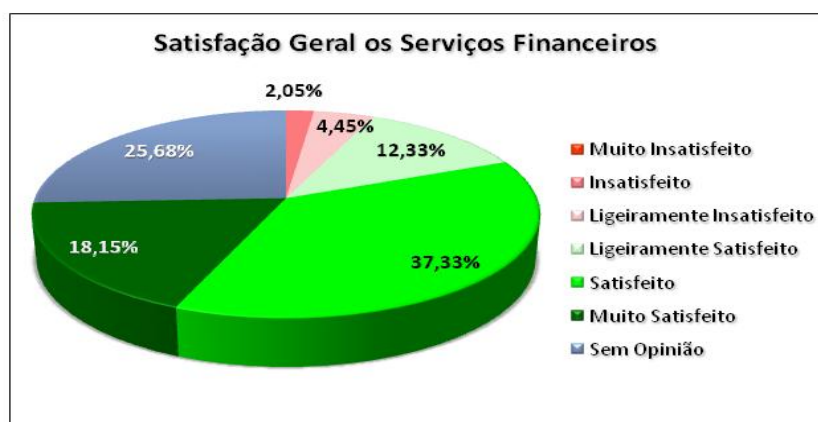


Gráfico 37: Satisfação Geral com os Serviços Financeiros.

RECURSOS HUMANOS

À questão relativa à satisfação com o serviço de Recursos Humanos foram analisadas as respostas do Grupo Docentes e de Funcionários, num total de **293**, verificando-se dois "valores em falta".

Em ambos os grupos a maioria das respostas é de satisfação, verificando-se que o grupo de Docentes está mais satisfeito e que os Funcionários têm mais respostas de Muito Insatisfeito, em relação aos Recursos Humanos

	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	17,24%	15,56%
Muito Insatisfeito	0,49%	2,22%
Insatisfeito	3,94%	5,56%
Ligeiramente Insatisfeito	3,94%	4,44%
Ligeiramente Satisfeito	9,85%	8,89%
Satisfeito	41,38%	40,00%
Muito Satisfeito	23,15%	23,33%

Tabela 27: Grau de Satisfação com os Recursos Humanos.

Relativamente ao Grau de Satisfação dos dois grupos respondentes, verifica-se no Gráfico 38 que aproximadamente **74%** das respostas estão situadas entre **Ligeiramente Satisfeito e Muito Satisfeito** e 10% entre Ligeiramente e Muito Insatisfeito.

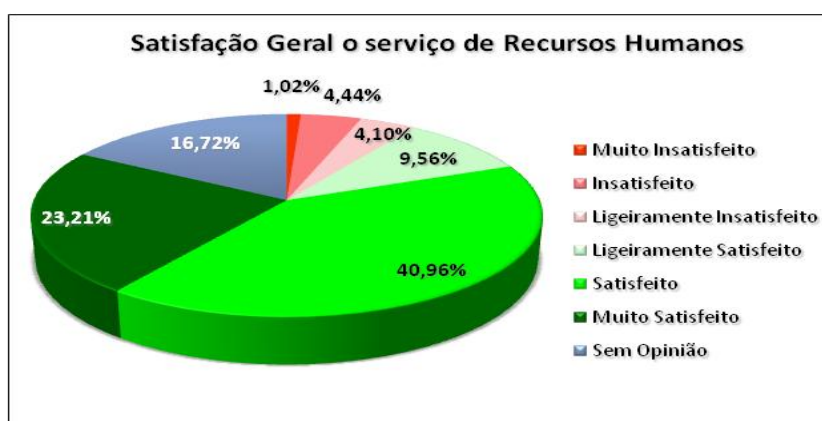


Gráfico 38: Satisfação Geral com os Recursos Humanos.

SERVIÇOS DE APOIO À DIRECÇÃO

Os Serviços de Apoio à Direcção foram avaliados por todos os Funcionários (Docentes e não Docentes), num total de **293**, existindo dois "valores em falta".

Na avaliação aos Serviços de Apoio à Direcção, em ambos os grupos a maioria das respostas é de **satisfação**, verificando-se que o grupo **Funcionários** está mais satisfeito, com 32% de respostas de **Muito Satisfeito** e que os Docentes têm mais respostas de Insatisfeito.

	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	41,38%	24,44%
Muito Insatisfeito	0,00%	0,00%
Insatisfeito	1,97%	1,11%
Ligeiramente Insatisfeito	0,99%	0,00%
Ligeiramente Satisfeito	7,39%	2,22%
Satisfeito	32,51%	40,00%
Muito Satisfeito	15,76%	32,22%

Tabela 28: Grau de Satisfação com os Serviços de Apoio à Direcção.

Relativamente ao Grau de Satisfação dos dois grupos respondentes, verifica-se no Gráfico 39 que **61%** das respostas estão situadas entre **Ligeiramente Satisfeito e Muito Satisfeito** e apenas 3% na área de Insatisfação. É contudo de notar o elevado número de respostas “Sem Opinião” que se verificou sobretudo no grupo dos Docentes, dever-se-á provavelmente a uma menor utilização deste serviço por parte dos Docentes.

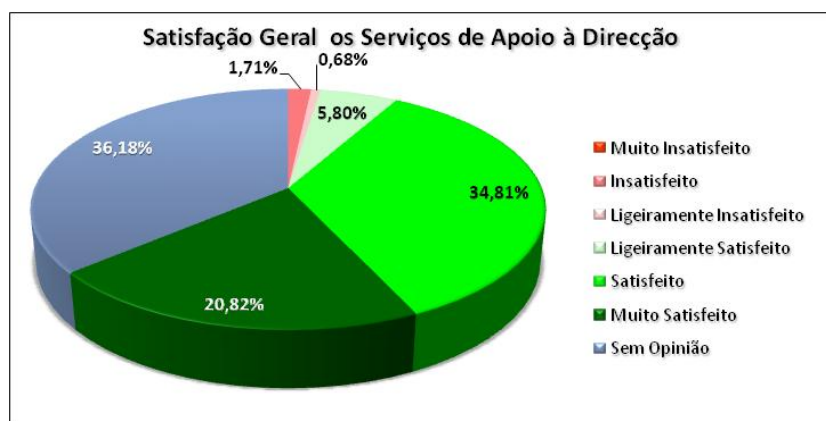


Gráfico 39: Satisfação Geral com os Serviços de Apoio à Direcção.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A ÁREA SERVIÇOS

Após a análise das sete subáreas dos Serviços: Bar, Centro de Recursos, Recepção, Serviços Administrativos/Secretaria, Serviços Financeiros, Recursos Humanos e Serviços de Apoio à Direcção; importa comparar os níveis de Satisfação e Insatisfação entre elas, assim como observar o Grau de Satisfação Total com os Serviços.

Comparando as subáreas em análise, como representa o Gráfico 40, é possível perceber que a **Recepção** é o serviço com maior nível de **Satisfação**, seguido dos Recursos Humanos, enquanto o **Centro de Recursos** e o **Bar** são aqueles que reuniram mais respostas de **Insatisfação**. É de referir que as respostas de Satisfação foram superiores a 50% em todos os serviços excepto o Centro de Recursos (46,8%).

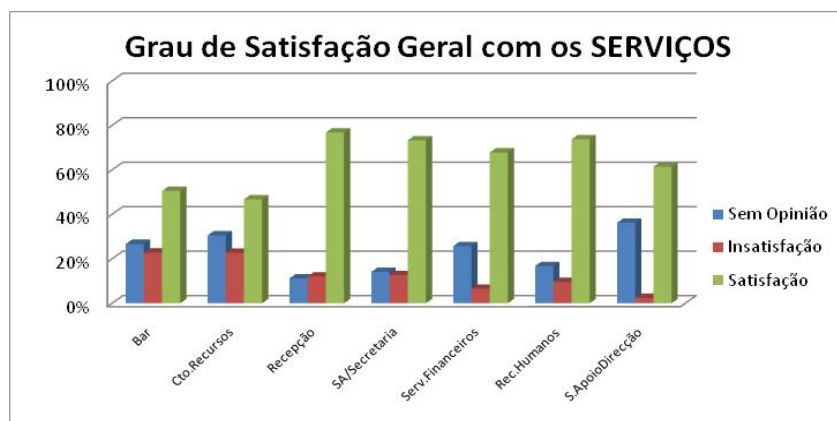


Gráfico 40: Satisfação Geral com cada Serviço.

Por fim, importa perceber o grau de satisfação geral dos respondentes com todos os serviços avaliados, sendo possível observar no Gráfico 41 que mais de 64% das respostas são de Satisfação, enquanto 13% se situa na área da Insatisfação.

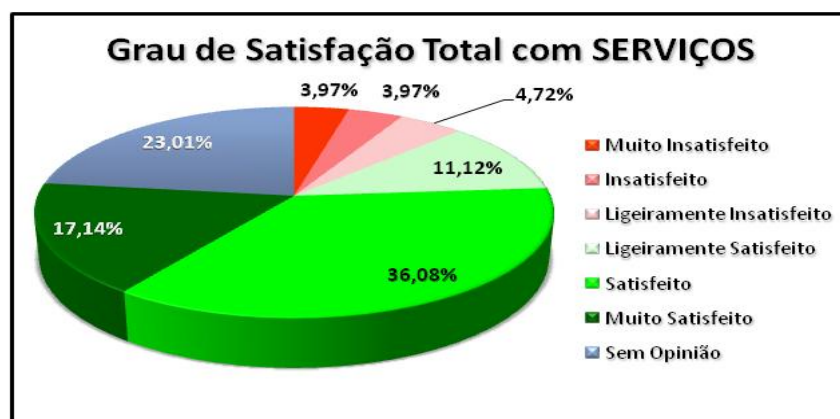


Gráfico 41: Satisfação Geral com os Serviços.

SATISFAÇÃO GERAL COM OS SERVIÇOS – EX-ALUNOS E ENC. DE EDUCAÇÃO

Para além das questões anteriormente analisadas com base nas respostas ao Questionário Geral, os Serviços, no seu todo, foram também avaliados nos questionários a Ex-Alunos através da questão “... diga qual o seu grau de satisfação com os Serviços da EPGE” e a Encarregados de Educação “De acordo com aquilo que lhe é dado a conhecer pelo seu educando, indique qual o seu grau de satisfação com os Serviços da EPGE”.

Foram contabilizadas nesta avaliação aos serviços, **23** respostas e **Ex-Alunos** (“três "valores em falta") e **363** respostas de **Encarregados de Educação** (um "valor em falta") e na Tabela 29 pode observar-se a sua distribuição:

	Ex-Alunos	Encarregados de Educação
Sem Opinião	0,0%	5,2%
Muito Insatisfeito	21,7%	3,3%
Insatisfeito	8,7%	5,5%
Ligeiramente Insatisfeito	13,0%	7,4%
Ligeiramente Satisfeito	13,0%	18,5%
Satisfeito	21,7%	49,9%
Muito Satisfeito	21,7%	10,2%

Tabela 29: Grau de Satisfação com os Serviços.

Verifica-se que a maior percentagem de respostas é de **Satisfeito**, sobretudo dos **Encarregados de Educação**. Os **Ex-Alunos** apresentam uma percentagem superior de respostas de Muito Satisfeito, mas também um número mais elevado de respostas de **Muito Insatisfeito**.

No Gráfico 42 pode visualizar-se o grau de satisfação de ambos os grupos, verificando-se que no total, as respostas de **Satisfação** são superiores, estando **77%** entre Ligeiramente e Muito Satisfeito e aproximadamente **18%** dos respondentes posicionam-se entre **Ligeiramente Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito**.

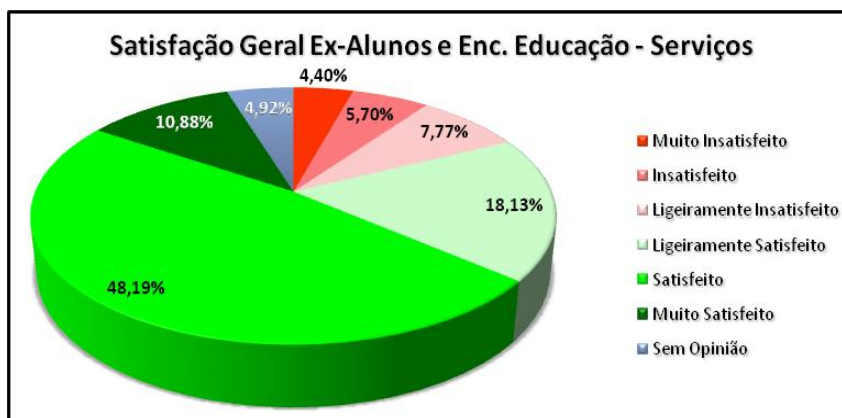


Gráfico 42: Satisfação Geral com os Serviços.

2. PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS

Foi ainda solicitada a opinião dos respondentes relativamente às Publicações Periódicas da EPGE, nomeadamente a Revista Eiffel (semestral) e a *Newsletter* Eiffel (mensal).

REVISTA EIFFEL

A Revista Eiffel foi avaliada por 1332 Discentes, 202 Docentes e 90 Funcionários, num total de 1624 respostas, cuja distribuição pelos graus de satisfação se pode observar na Tabela 30. O grupo Discente é aquele que menos revela a sua opinião, com o maior número de respostas “Sem Opinião”, revelando possivelmente um algum desconhecimento desta publicação. São também os Discentes que reúnem opiniões de maior insatisfação em relação à Revista, apesar de se verificar que em todos os grupos respondentes prevalecem as respostas de **satisfação**, especialmente no caso dos Funcionários.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	53,8%	26,2%	28,9%
Muito Insatisfeito	4,2%	1,5%	0,0%
Insatisfeito	2,7%	2,0%	4,4%
Ligeiramente Insatisfeito	4,1%	3,0%	1,1%
Ligeiramente Satisfeito	7,4%	9,9%	6,7%
Satisfeito	19,7%	39,1%	46,7%
Muito Satisfeito	8,1%	18,3%	12,2%

Tabela 30: Grau de Satisfação com a Revista Eiffel.

No Gráfico 43 pode observar-se a prevalência de respostas “Sem Opinião”, 40,8% de respostas na área de **satisfação** e 10,2% representarem respostas de insatisfação.



Gráfico 43: Satisfação Geral a Revista Eiffel.

Relativamente à *Newsletter* obtiveram-se 1628 respostas, distribuídas de acordo com a Tabela 31, onde se verifica uma percentagem muito elevada de respostas “Sem Opinião”, especialmente no grupo Discente, mas comum a todos os grupos, esta escassez de opiniões pode dever-se ao desconhecimento da publicação. Das opiniões dadas, a maioria situa-se em **Satisfeito**, para todos os respondentes, sobretudo para os Funcionários.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	68,79%	49,0%	42,2%
Muito Insatisfeito	4,19%	1,5%	0,0%
Insatisfeito	2,62%	2,5%	4,4%
Ligeiramente Insatisfeito	3,59%	2,5%	1,1%
Ligeiramente Satisfeito	5,54%	3,5%	6,7%
Satisfeito	11,23%	31,7%	37,8%
Muito Satisfeito	4,04%	9,4%	7,8%

Tabela 31: Grau de Satisfação com a Newsletter Eiffel.

No Gráfico 44 pode observar-se a distribuição do total de respostas, observando-se que as respostas “Sem Opinião” são muito expressivas, sendo dadas por aproximadamente 65% dos respondentes, no entanto, as respostas na área de satisfação são superiores à insatisfação em 15%.



Gráfico 44: Satisfação Geral a Newsletter Eiffel.

3. HIERARQUIA

A Hierarquia foi avaliada através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação com os seguintes SUPERIORES HIERÁRQUICOS (Promoção, Comunicação, Reconhecimento, Recompensa, Desempenho):”.

DIRECÇÃO

A Direcção da Cooptécnica foi avaliada por todos os respondentes das escolas e centros, perfazendo um total **1631** respostas, verificando-se 28 "valores em falta", mas também por Ex-Alunos e Encarregados de Educação, num total de 384 respostas, verificando-se quatro "valores em falta".

A Tabela 32 permite observar que a maioria das respostas é de **Satisfeito**, apresentando os **Ex-Alunos** e os **Funcionários** a maior percentagem de **Muito Satisfeito**. O grupo dos **Encarregados de Educação** é aquele que avalia mais **negativamente** a Direcção. É de referir que a percentagem de respostas "Sem Opinião" é bastante elevada, sobretudo no grupo Discente.

	Discentes	Docentes	Funcionários	Ex-Alunos	Encarregados de Educação
Sem Opinião	47,46%	23,27%	21,98%	8,3%	25,8%
Muito Insatisfeito	3,59%	1,98%	0,00%	4,2%	5,0%
Insatisfeito	5,08%	4,95%	3,30%	4,2%	3,6%
Ligeiramente Insatisfeito	4,93%	4,95%	6,59%	8,3%	4,2%
Ligeiramente Satisfeito	11,36%	6,93%	5,49%	20,8%	14,7%
Satisfeito	21,15%	39,60%	39,56%	29,2%	35,6%
Muito Satisfeito	6,43%	18,32%	23,08%	25,0%	11,1%

Tabela 32: Grau de Satisfação com a Direcção.

No Gráfico 45 pode observar-se o grau de Satisfação Geral, verificando-se que a maioria das respostas está entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito** (47,3%) e 13,2% entre Ligeiramente Insatisfeito e Muito Insatisfeito.

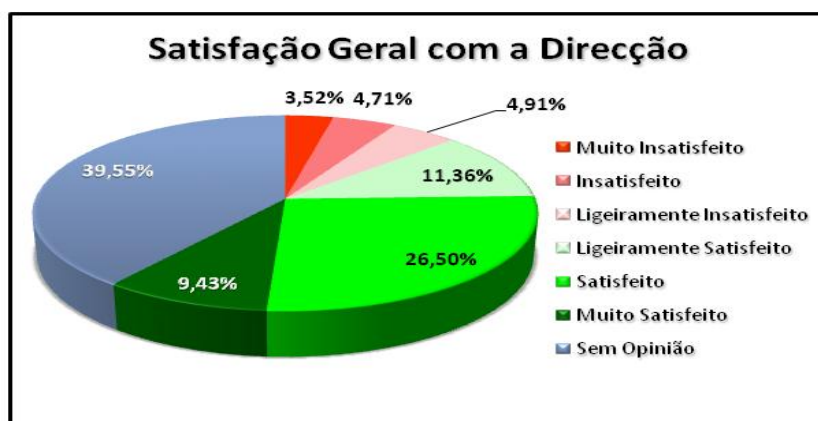


Gráfico 45: Satisfação Geral com a Direcção.

DIRECTOR GERAL

Para avaliar o Director Geral foram analisadas as respostas do grupo Docente e dos Funcionários num total de **293** respostas, verificando-se dois "valores em falta".

Pode observar-se na Tabela 33 que a maioria das respostas é de **Satisfeito**, apresentando os **Funcionários** a maior percentagem de **Muito Satisfeito**. O grupo

Docente avalia mais **negativamente** a o Director Geral. É de referir que a percentagem de respostas “Sem Opinião” é bastante elevada, sobretudo no grupo Docente.

	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	36,63%	23,08%
Muito Insatisfeito	1,49%	0,00%
Insatisfeito	2,97%	1,10%
Ligeiramente Insatisfeito	5,45%	5,49%
Ligeiramente Satisfeito	6,44%	4,40%
Satisfeito	30,20%	37,36%
Muito Satisfeito	16,83%	28,57%

Tabela 33: Grau de Satisfação com o Director Geral.

No respeitante à totalidade das respostas dos dois grupos verifica-se que aproximadamente 59% das respostas estão entre **Ligeiramente Satisfeito e Muito Satisfeito** e 9% entre Ligeiramente Insatisfeito e Muito Insatisfeito. Verifica-se ainda que a percentagem de respostas “Sem Opinião” é ligeiramente inferior, apesar de ser elevada no caso do grupo Docente.

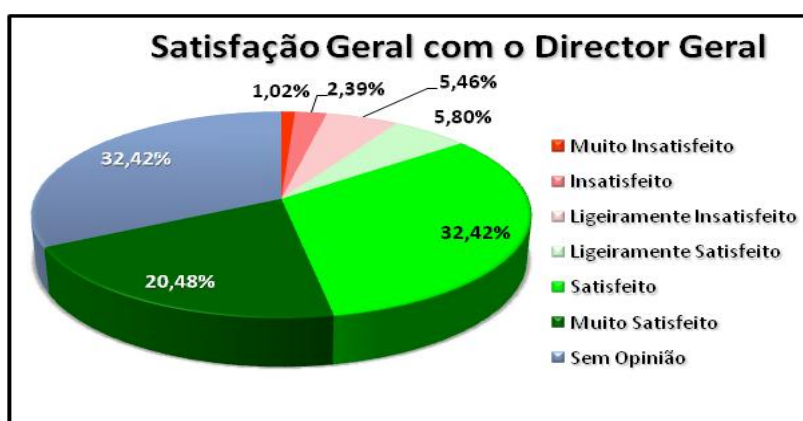


Gráfico 46: Satisfação Geral com o Director Geral.

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

O Director de Recursos Humanos foi avaliado pelo grupo Docente e pelo grupo dos Funcionários, num total de **293** respostas, verificando-se dois "valores em falta".

Pode observar-se na Tabela 34 que a maioria das respostas é de **Satisfeito**, apresentando os **Funcionários** a maior percentagem de **Muito Satisfeito**. É de notar que o grupo **Docente** tem uma percentagem de respostas “Sem Opinião” bastante elevada (41,3%).

	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	41,29%	19,57%
Muito Insatisfeito	1,99%	1,09%
Insatisfeito	3,98%	5,43%
Ligeiramente Insatisfeito	1,99%	5,43%
Ligeiramente Satisfeito	6,47%	5,43%
Satisfeito	30,85%	35,87%
Muito Satisfeito	13,43%	27,17%

Tabela 34: Grau de Satisfação com o Director de Recursos Humanos.

Considerando as respostas dos dois grupos verifica-se que a maioria das respostas estão entre **Satisfeito e Muito Satisfeito** e 9% entre Ligeiramente Insatisfeito e Muito Insatisfeito.

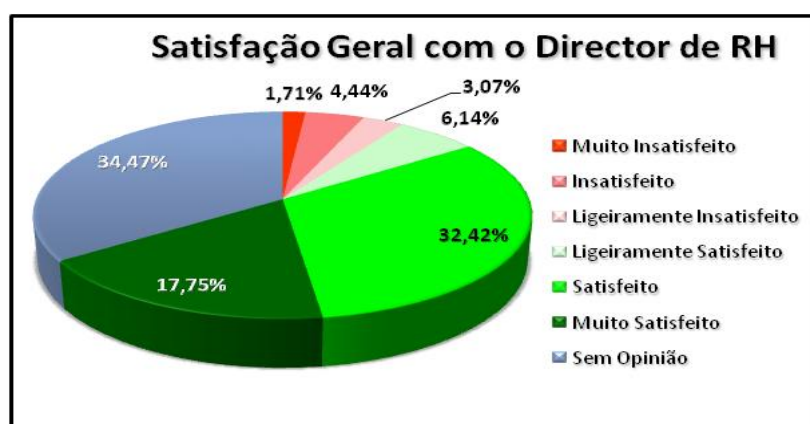


Gráfico 47: Satisfação Geral com o Director de Recursos Humanos.

CHEFE DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

O Chefe dos Serviços Financeiros foi avaliado pelo grupo Docente e pelo grupo dos Funcionários, num total de **292** respostas, verificando-se três "valores em falta".

Pode observar-se na Tabela 35 que a maioria dos respondentes está **Satisfeito**, apresentando os **Funcionários** a maior percentagem de respostas de **Muito Satisfeito**. Contudo, verifica-se uma percentagem muito elevada de respostas "Sem Opinião", especialmente por parte do grupo Docente.

	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	57,43%	41,11%
Muito Insatisfeito	0,00%	0,00%
Insatisfeito	1,49%	2,22%
Ligeiramente Insatisfeito	2,48%	2,22%
Ligeiramente Satisfeito	7,43%	5,56%
Satisfeito	22,28%	30,00%
Muito Satisfeito	8,91%	18,89%

Tabela 35: Grau de Satisfação com o Chefe dos Serviços Financeiros.

Considerando as 292 respostas, verifica-se que a maioria das respostas encontra-se entre **Ligeiramente Satisfeito e Muito Satisfeito** e apenas 4% entre Ligeiramente Insatisfeito e Insatisfeito, não se verificando qualquer resposta de Muito Insatisfeito, o que representa uma avaliação positiva ao Chefe dos Serviços Financeiros.

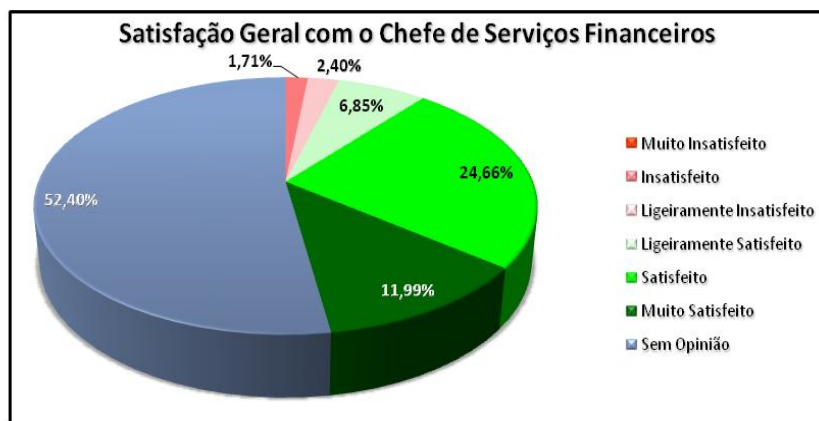


Gráfico 48: Satisfação Geral com o Chefe dos Serviços Financeiros.

CHEFIA DIRECTA

Este grupo hierárquico é avaliado apenas pelos **Funcionários** totalizando **92** respostas, não existindo qualquer valor em falta. Pode verificar-se no Gráfico 49 que a avaliação é bastante positiva, em que a maioria das respostas é de **Muito Satisfeito**, não havendo qualquer resposta de Insatisfeito ou Muito Insatisfeito.

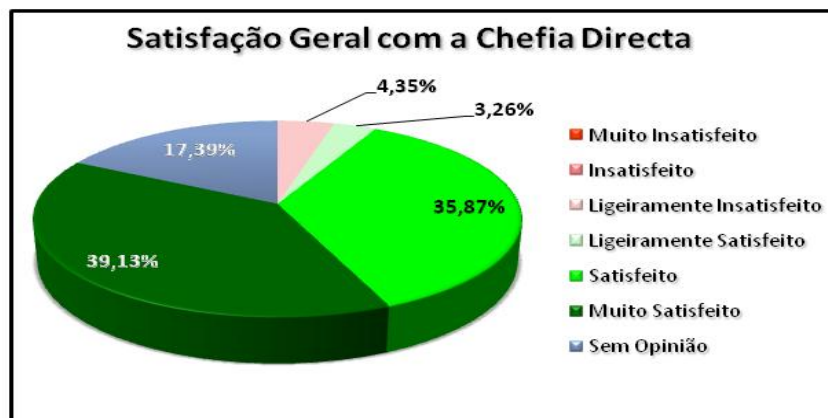


Gráfico 49: Satisfação Geral com a Chefia Directa.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A ÁREA HIERARQUIA

Após a análise das sete subáreas dos Grupos Hierárquicos: Direcção, Director Geral, Director de Recursos Humanos, Chefe dos Serviços Financeiros e Chefia Directa; importa comparar os níveis de Satisfação e Insatisfação entre estes grupos, assim como observar o Grau de Satisfação Total com a Hierarquia.

Comparando as subáreas em análise, como representa o Gráfico 50, é possível perceber que a **Chefia Directa**, avaliada pelos Funcionários, é o grupo com maior nível de **Satisfação**, seguido do Director Geral, enquanto a **Direcção** e o Director de RH são aqueles que reúnem mais respostas de **Insatisfação**. É de referir que as respostas de Satisfação foram superiores a 50% em todos os grupos hierárquicos excepto na Direcção (43,8%) e Chefe dos Serviços Financeiros (43,5%).

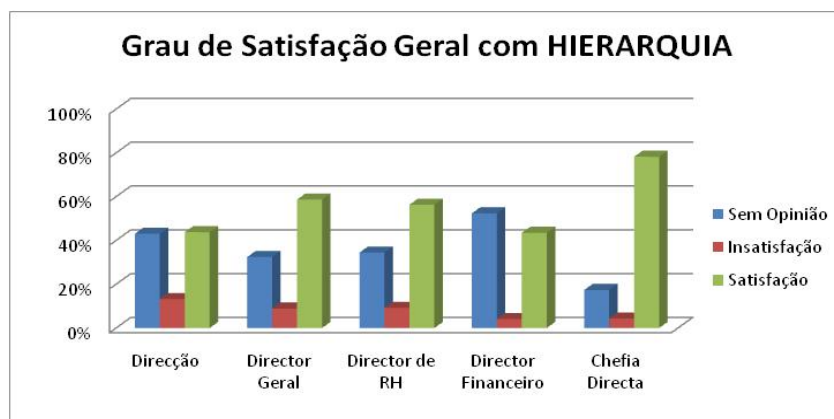


Gráfico 50: Satisfação Geral com cada Grupo Hierárquico.

Por fim, importa perceber o grau de satisfação geral dos respondentes com todas as hierarquias avaliadas, que é possível observar no Gráfico 51. Verifica-se que existe uma elevada percentagem de respostas “Sem Opinião”, e que mais de 56% das respostas são de Satisfação, enquanto 8% se situa na área da Insatisfação.

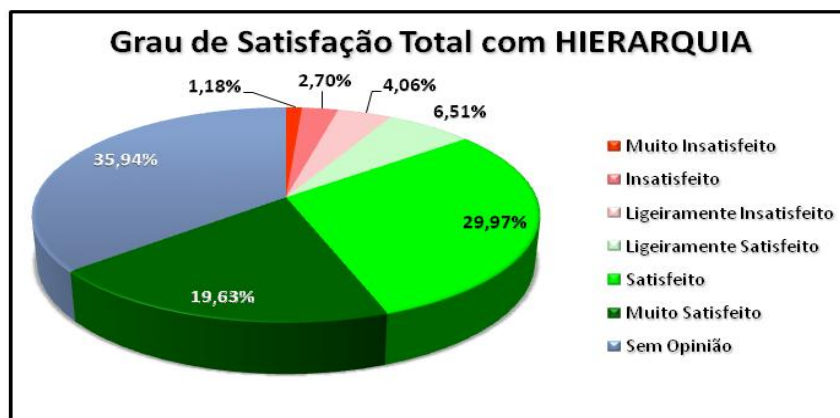


Gráfico 51: Satisfação Geral com Hierarquia.

4. RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As Relações Interpessoais foram avaliadas através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação em relação às **RELAÇÕES INTERPESSOAIS** (Comunicação, Apoio, Integração) com o(s) /a:”.

ALUNOS

As relações interpessoais com o grupo de Alunos são avaliadas por Alunos e Docentes, uma vez que o grupo geral dos Formadores engloba as formações EFA, de CQA e de RVC, assim como o grupo dos Funcionários contém as respostas de Funcionários de CQA e CNO, as respostas destes grupos não foram consideradas para avaliar a relação interpessoal com os Alunos. Os valores percentuais da tabela decorrem da análise de **1105** respostas de Alunos e Docentes das Escolas da EPGE.

Na Tabela 36 é possível verificar que os **Docentes** estão mais satisfeitos, embora ambos os grupos tenham as respostas situadas sobretudo entre Satisfeito e **Muito Satisfeito**.

	Alunos	Docentes
Sem Opinião	2,57%	0,00%
Muito Insatisfeito	3,95%	2,15%
Insatisfeito	3,75%	1,08%
Ligeiramente Insatisfeito	4,84%	2,15%
Ligeiramente Satisfeito	13,83%	6,45%
Satisfeito	47,43%	40,86%
Muito Satisfeito	23,62%	47,31%

Tabela 36: Grau de Satisfação com Alunos.

No Gráfico 52 pode observar-se o grau de satisfação geral dos 1105 respondentes, verificando-se que a maioria das respostas está entre **Satisfeito e Muito Satisfeito** (**≈86%**) e aproximadamente 12% na área de Insatisfação.

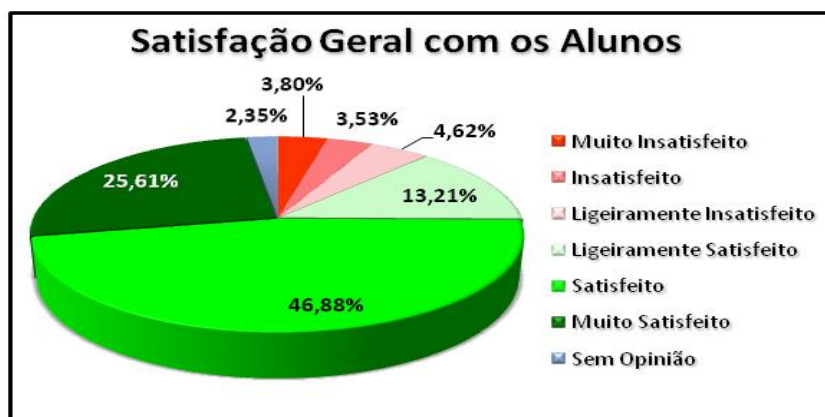


Gráfico 52: Satisfação Geral com Alunos.

FORMANDOS

As relações interpessoais com o grupo de Formandos são avaliadas a partir da análise de **124** respostas de Formandos. A distribuição das opiniões pode observar-se no Gráfico 53, constata-se que a maioria das respostas encontra-se entre **Satisfeito e Muito Satisfeito (92%)**.

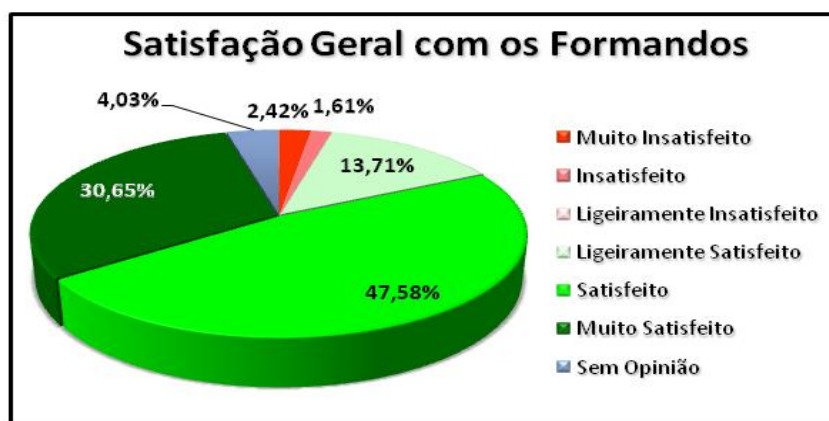


Gráfico 53: Satisfação Geral com Formandos.

TURMA

As relações interpessoais com a Turma são avaliadas por Alunos e Formandos através da análise de **1127** respostas. Pode verificar-se que os Formandos estão ligeiramente mais satisfeitos com a turma, apesar de ambos os respondentes a avaliarem positivamente.

	Alunos	Formandos
Sem Opinião	3,7%	10,5%
Muito Insatisfeito	4,9%	2,4%
Insatisfeito	4,1%	3,2%
Ligeiramente Insatisfeito	6,2%	2,4%
Ligeiramente Satisfeito	11,9%	5,6%
Satisfeito	41,2%	46,0%
Muito Satisfeito	28,1%	29,8%

Tabela 37: Grau de Satisfação com a Turma.

No Gráfico 54 verifica-se que a maioria das respostas está entre **Satisfeito e Muito Satisfeito (81%)**, denotando que, no geral, alunos e formandos estão satisfeitos e sentem-se integrados na sua turma, o que representa um factor positivo.

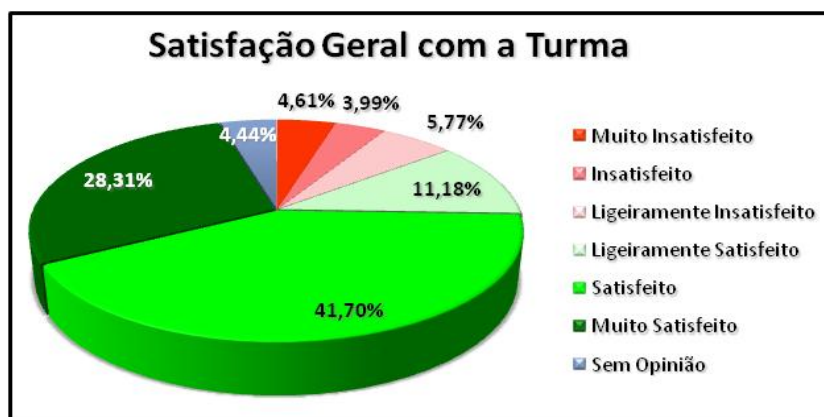


Gráfico 54: Satisfação Geral com a Turma.

ADULTOS EM PROCESSO RVCC

As relações interpessoais com os Adultos em Processo RVCC são avaliadas por Adultos em Processo e Técnicos através da análise de **221** respostas. Os **Adultos em Processo** revelam-se **Muito Satisfeitos** com as suas relações interpessoais, assim como os **Técnicos**, apesar de estes apresentarem 5% de respostas de Muito Insatisfeito.

	Adultos em Processo	Técnicos
Sem Opinião	6,4%	0,0%
Muito Insatisfeito	0,0%	5,6%
Insatisfeito	0,0%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	0,5%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	2,0%	5,6%
Satisfeito	43,3%	44,4%
Muito Satisfeito	47,8%	44,4%

Tabela 38: Grau de Satisfação com os Adultos em Processo.

No Gráfico 55 verifica-se que a maioria das respostas está entre **Satisfeito e Muito Satisfeito (93,2%)**, o que revela um bom clima relacional entre Adultos em Processo e Técnicos em relação aos Adultos em Processo que frequentam o CNO.

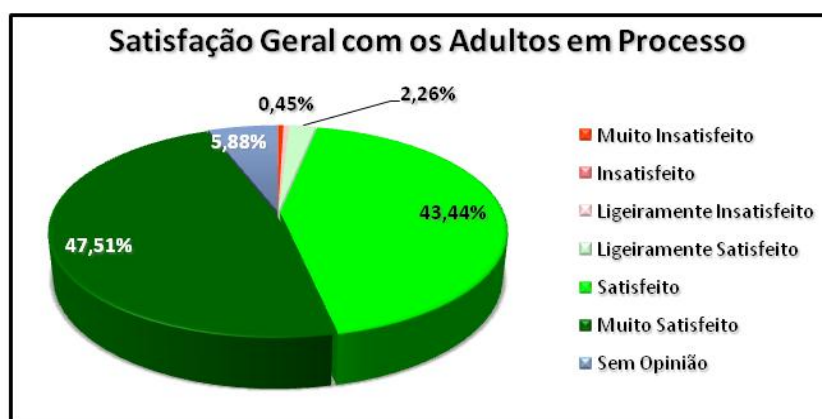


Gráfico 55: Satisfação Geral com Adultos em Processo.

DOCENTES

A relação com o grupo Docente é avaliada por Alunos e Docentes através da análise de 1101 respostas. Na Tabela 39 pode observar-se que os **Alunos** estão maioritariamente **Satisfeitos** e os **Docentes Muito Satisfeitos** com as relações interpessoais com Docentes.

	Alunos	Docentes
Sem Opinião	27,4%	4,3%
Muito Insatisfeito	2,0%	1,1%
Insatisfeito	2,1%	2,2%
Ligeiramente Insatisfeito	3,0%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	13,6%	6,5%
Satisfeito	38,2%	35,5%
Muito Satisfeito	13,8%	50,5%

Tabela 39: Grau de Satisfação com os Docentes.

No Gráfico 56 verifica-se que a maioria das respostas está entre **Satisfeito e Muito Satisfeito** (**≈68%**), o que revela um bom clima relacional entre Alunos e Docentes em relação aos Docentes da EPGE, apesar de se verificarem aproximadamente 8% de respostas na área de insatisfação, que de acordo com a tabela anterior decorreram maioritariamente da avaliação feita pelos Alunos.

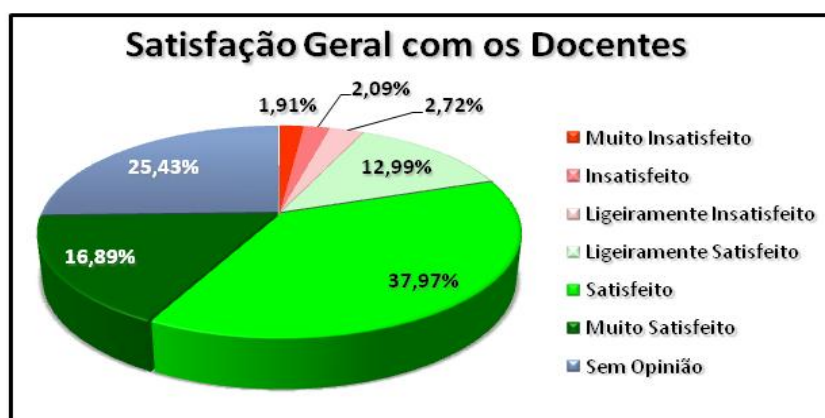


Gráfico 56: Satisfação Geral com os Docentes.

FORMADORES

Ao nível das relações interpessoais os Formadores foram avaliados por Formandos e Formadores, contando com 214 respostas. Os **Formadores** avaliam muito positivamente a relação entre si, revelando-se 61% **Muito Satisfeitos**, enquanto 74% dos **Formandos** estão **Satisfeitos** e **Muito Satisfeitos** com a relação com os Formadores.

	Formandos	Formadores
Sem Opinião	12,0%	9,0%
Muito Insatisfeito	4,0%	0,0%
Insatisfeito	0,8%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	2,4%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	6,4%	5,6%
Satisfeito	37,6%	23,6%
Muito Satisfeito	36,8%	61,8%

Tabela 40: Grau de Satisfação com os Formadores.

Observando no Gráfico 57 o total de respostas de Formandos e Formadores verifica-se que a maioria das respostas é de **Muito Satisfeito** o que denota boas relações interpessoais com os Formadores.

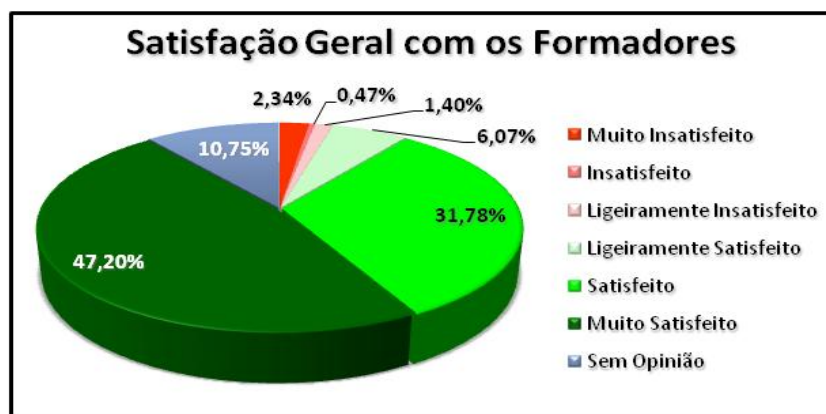


Gráfico 57: Satisfação Geral com os Formadores.

TÉCNICOS DE RVC

Ao nível das relações interpessoais os Técnicos de RVC do CNOGE foram avaliados por Adultos em Processo e Técnicos de RVC, perfazendo um total de **219** respostas, que são sobretudo de Muito Satisfeito, especialmente para os Técnicos.

	Adultos em Processo	Técnicos de RVC
Sem Opinião	10,0%	5,6%
Muito Insatisfeito	0,0%	5,6%
Insatisfeito	0,5%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	0,5%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	0,5%	0,0%
Satisfeito	29,9%	16,7%
Muito Satisfeito	58,7%	72,2%

Tabela 41: Grau de Satisfação com os Técnicos de RVC.

O Gráfico 58 permite observar que mais de metade das respostas são de Muito Satisfeito evidenciando que quer os Técnicos de RVC avaliam muito positivamente a relação entre si, quer os Adultos em Processo sentem que existe um bom clima relacional com os Técnicos.

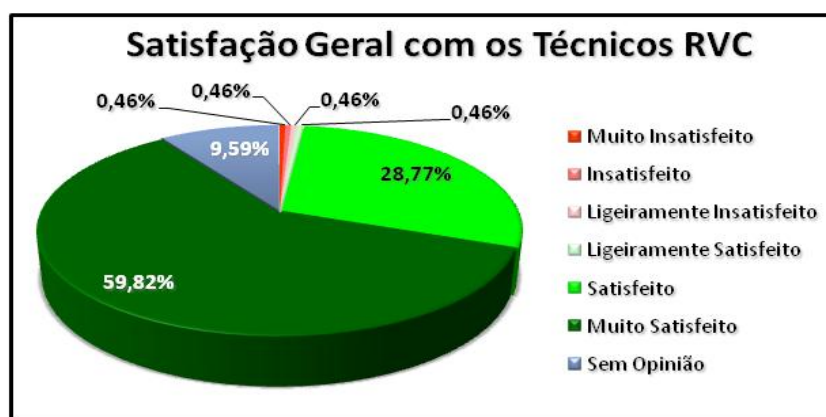


Gráfico 58: Satisfação Geral com os Técnicos de RVC.

FUNCIONÁRIOS

A relação interpessoal com os Funcionários é avaliada por todos os grupos respondentes num total de **1623** respostas. Pode observar-se na Tabela 42 que o grupo **Docente** é o **mais satisfeito** com as relações interpessoais com os Funcionários, onde mais de metade das respostas é de Muito Satisfeito. Seguem-se os **Funcionários** com 90% de respostas entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**. O grupo **Discente**, apesar de avaliar positivamente as relações com os Funcionários, é o grupo que dá mais respostas de **insatisfação (8,5%)**.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	14,71%	1,49%	4,44%
Muito Insatisfeito	2,40%	0,00%	0,00%
Insatisfeito	2,25%	1,00%	0,00%
Ligeiramente Insatisfeito	3,83%	1,99%	2,22%
Ligeiramente Satisfeito	12,84%	3,98%	3,33%
Satisfeito	44,44%	38,81%	53,33%
Muito Satisfeito	19,52%	52,74%	36,67%

Tabela 42: Grau de Satisfação com os Funcionários.

O Gráfico 59 permite observar que 80% das respostas encontra-se na área da **satisfação** e apenas 7,5% das respostas são de insatisfação, o que traduz um bom clima relacional com os Funcionários.

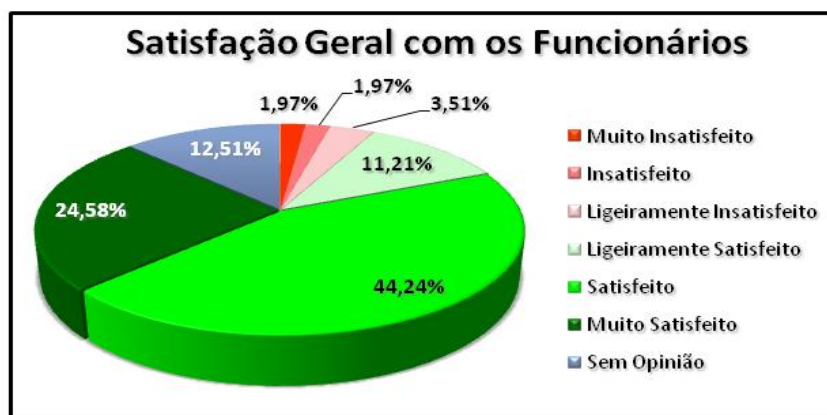


Gráfico 59: Satisfação Geral com os Funcionários.

COLEGAS DE TRABALHO

A relação interpessoal com os Colegas de trabalho é avaliada pelos Funcionários num total de **91** respostas, existindo um "valor em falta". O Gráfico 60 permite observar que a quase totalidade das respostas se encontra entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, reflectindo um sentimento muito positivo relativamente ao clima interpessoal entre Funcionários.

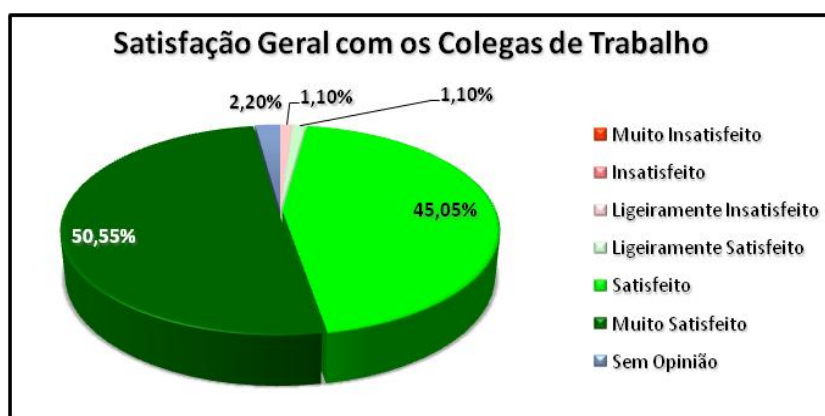


Gráfico 60: Satisfação Geral com os Colegas de Trabalho.

COORDENAÇÃO DE CURSO

A relação interpessoal com a Coordenação de Curso é avaliada por Alunos e Docentes, num total de **1094** respostas. Na Tabela 43 observa-se que a maioria das respostas é de **satisfação** em ambos os grupos respondentes, revelando-se os Docentes mais satisfeitos e os Alunos aqueles que apresentam mais respostas de insatisfação.

	Alunos	Docentes
Sem Opinião	12,28%	5,4%
Muito Insatisfeito	5,09%	1,1%
Insatisfeito	3,29%	2,2%
Ligeiramente Insatisfeito	4,09%	1,1%
Ligeiramente Satisfeito	8,58%	3,3%
Satisfeito	32,73%	33,7%
Muito Satisfeito	33,93%	53,3%

Tabela 43: Grau de Satisfação com a Coordenação de Curso.

O Gráfico 61 permite observar que mais de metade das respostas são de **Muito Satisfeito** evidenciando que existe um bom clima relacional com a Coordenação de Curso por parte de Alunos e Docentes.

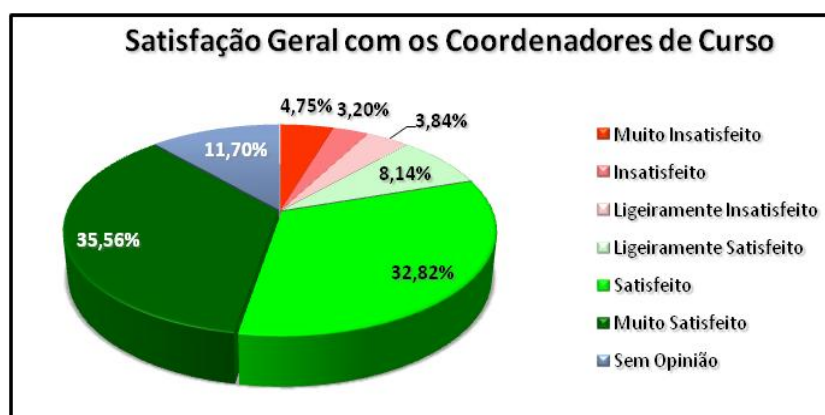


Gráfico 61: Satisfação Geral com a Coordenação de Curso.

LÍDERES DE GRUPO DISCIPLINAR

A relação interpessoal com os Líderes de Grupo Disciplinar é avaliada pelos Docentes num total de 93 respostas, existindo um "valor em falta". O Gráfico 62 permite observar que a quase totalidade das opiniões dadas se encontra entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, reflectindo um sentimento muito positivo relativamente ao clima interpessoal entre Docentes e Líderes de Grupo Disciplinar.

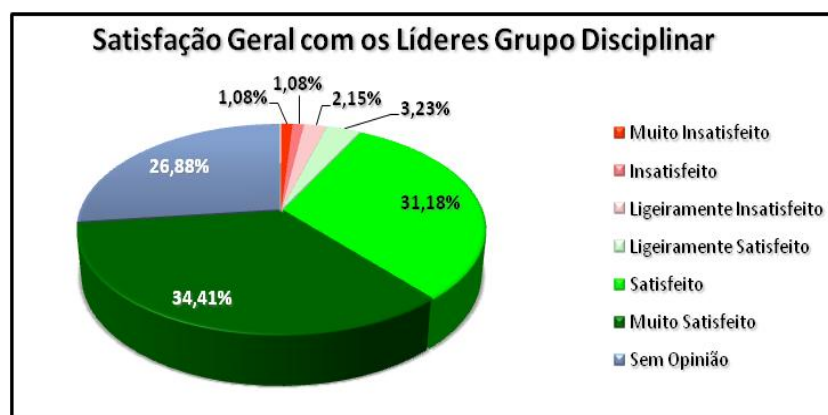


Gráfico 62: Satisfação Geral com os Líderes de Grupo Disciplinar.

ORIENTADORES EDUCATIVOS DE TURMA (OET)

A relação interpessoal com os OET é avaliada por Alunos e Docentes, num total de **1103** respostas. Na Tabela 44 observa-se que a maioria das respostas é de **Muito Satisfeito** em ambos os grupos respondentes, revelando-se os Docentes mais satisfeitos.

	Alunos	Docentes
Sem Opinião	9,7%	12,0%
Muito Insatisfeito	3,3%	2,2%
Insatisfeito	2,9%	1,1%
Ligeiramente Insatisfeito	3,6%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	7,9%	4,3%
Satisfeito	34,0%	28,3%
Muito Satisfeito	38,7%	52,2%

Tabela 44: Grau de Satisfação com os Orientadores Educativos de Turma.

O Gráfico 63 permite observar que existe um bom clima relacional com os Orientadores Educativos de Turma por parte de Alunos e Docentes, uma vez que mais de **80%** das respostas se situam entre **Ligeiramente** e **Muito Satisfeito**.

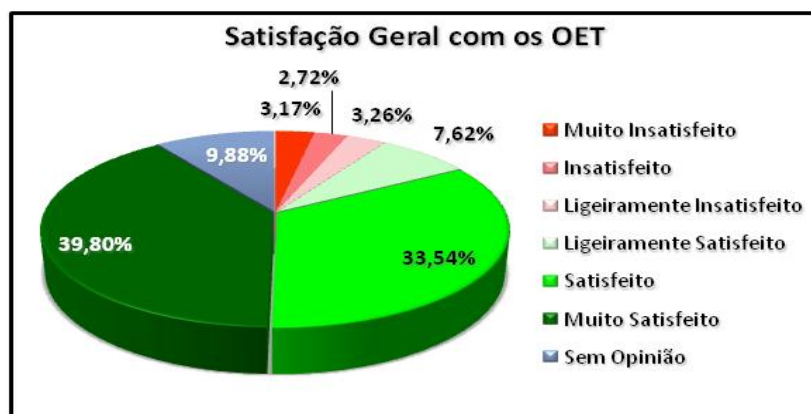


Gráfico 63: Satisfação Geral com os Orientadores Educativos de Turma.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A ÁREA RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Após a análise das sete subáreas: Alunos, Formandos, Turma, Adultos em Processo, Docentes, Formadores, Técnicos de RVC, Funcionários, Colegas de Trabalho, Coordenadores de Curso, Líderes de Grupo Disciplinar e Orientadores Educativos de Turma (OET); importa comparar os níveis de Satisfação e Insatisfação entre elas, assim como observar o Grau de Satisfação Total com as Relações Interpessoais.

Comparando as subáreas em análise, como representa o Gráfico 64, é possível perceber que as relações interpessoais com os **Colegas de Trabalho** são aquelas com maior nível de **Satisfação**, seguindo-se as dos Adultos em Processo, enquanto a **Turma** é aquela que reúne mais respostas de **Insatisfação**. É de referir que as respostas de **Satisfação** foram superiores a **65%** em todas as subáreas (83% em média).

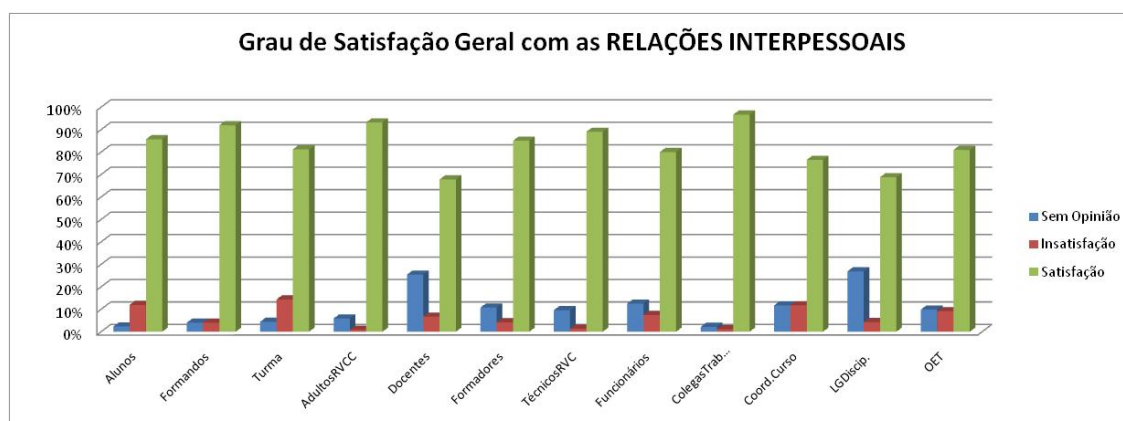


Gráfico 64: Satisfação Geral com cada Grupo Relacional.

O grau de satisfação geral dos respondentes com todos os grupos relacionais avaliados pode ser observado no Gráfico 65 verificando-se que mais de 83% das respostas são de **Satisfação**, enquanto 6,4% se situa na área da Insatisfação.

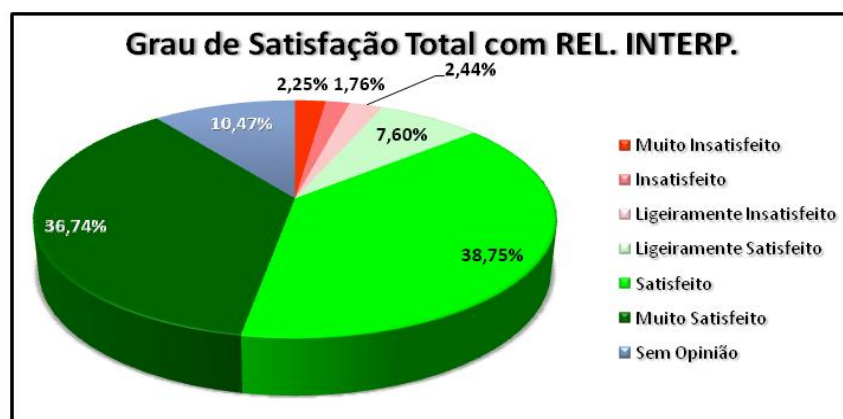


Gráfico 65: Satisfação Geral com as Relações Interpessoais.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A DIMENSÃO HUMANA

Após a análise das subdimensões Serviços, Hierarquia e Relações Interpessoais que compõem a Dimensão Humana importa comparar os níveis de Satisfação e Insatisfação em cada uma, assim como observar o Grau de Satisfação Total com esta dimensão.

No Gráfico 66 é possível perceber que a Dimensão Humana é positivamente avaliada, sendo as **Relações Interpessoais** aquelas com maior nível de **Satisfação**, enquanto os **Serviços** reúnem mais respostas de **Insatisfação**.

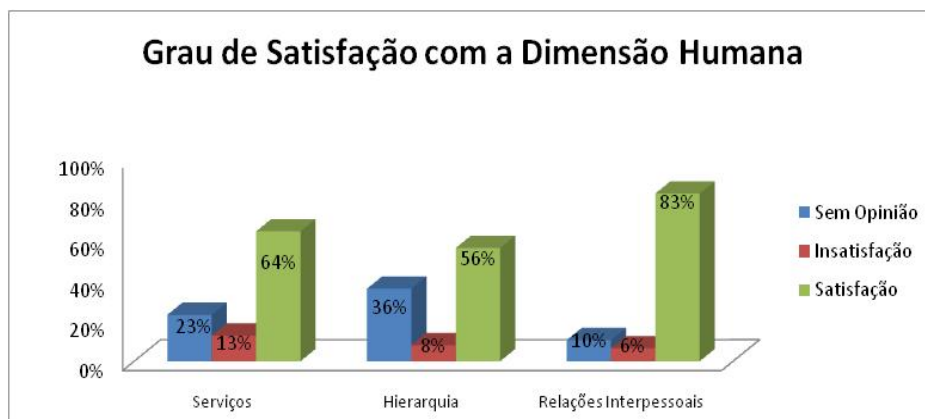


Gráfico 66: Satisfação Geral com cada Subdimensão da Dimensão Humana.

O Grau de Satisfação Geral dos respondentes em relação à Dimensão Humana pode ser observado no Gráfico 67 verificando-se que aproximadamente **68%** das respostas são de **Satisfação**, enquanto 9,2% se situa na área da Insatisfação.

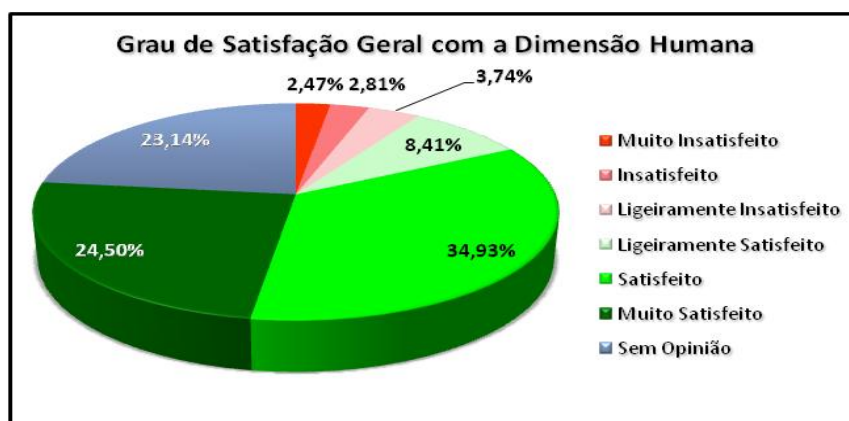


Gráfico 67: Satisfação Geral com a Dimensão Humana.

A Dimensão Laboral divide-se em duas subdimensões: Horário e Organização de Tarefas. O **Horário** é composto pela Organização do Horário, Assiduidade e Pontualidade. A **Organização de Tarefas** é composta pela Distribuição, Adequação, Explicação/Apoio, Autonomia e Desempenho.

Serão analisadas as respostas de todas as escolas e centros em conjunto do grupo **Funcionários** (Funcionários e Estagiários).

A Dimensão Laboral foi avaliada através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação com a ORGANIZAÇÃO LABORAL enquanto funcionário da Cooptécnica em relação a (ao):”.

1. HORÁRIO

HORÁRIO

O Horário foi avaliado pela totalidade dos Funcionários respondentes ao questionário, num total de **92** respostas, cuja distribuição pode observar-se no Gráfico 68. A maioria das respostas situa-se entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito** (91,3%), revelando os Funcionários da Cooptécnica satisfação com o seu horário.

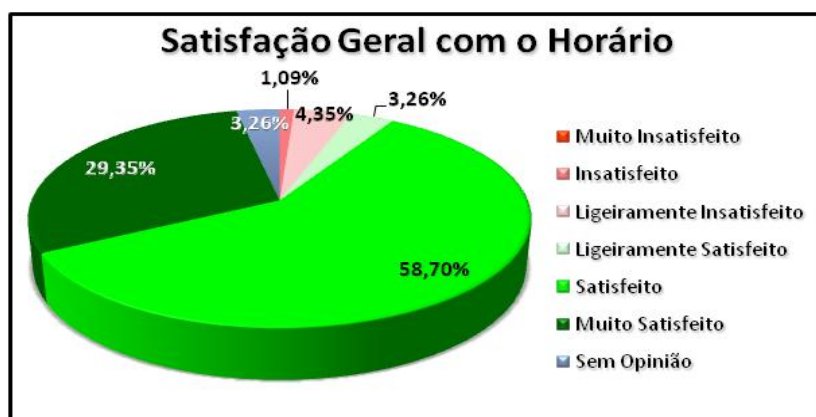


Gráfico 68: Satisfação Geral com o Horário.

ASSIDUIDADE

A assiduidade foi igualmente avaliada num total de **92** respostas, cuja distribuição pode observar-se no Gráfico 69, verificando-se um elevado número de respostas de **Muito Satisfeito**, indicando que a maioria dos Funcionários se sentem muito satisfeitos com a sua assiduidade.

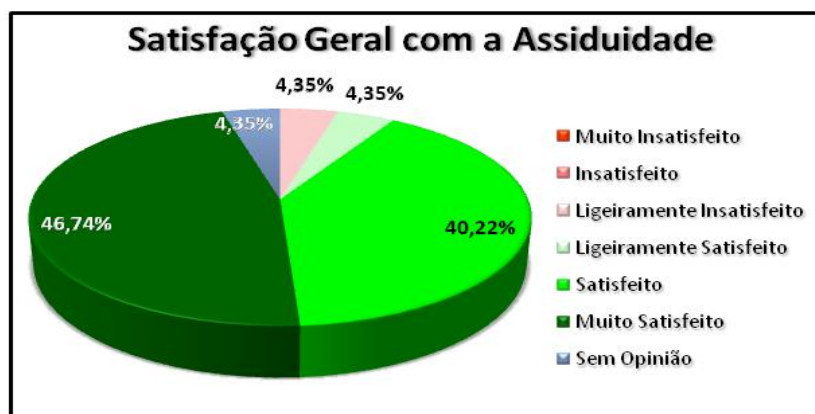


Gráfico 69: Satisfação Geral com a Assiduidade.

PONTUALIDADE

O grau de satisfação com a Pontualidade foi analisado através de **91** respostas do grupo de Funcionários, existindo um "valor em falta". Tal como na avaliação feita à Assiduidade a maioria dos Funcionários estão **Muito Satisfeitos** com a sua Pontualidade, apesar de existirem 2,2% de Insatisfação e Muita Insatisfação.



Gráfico 70: Satisfação Geral com a Pontualidade.

2. ORGANIZAÇÃO DE TAREFAS

DISTRIBUIÇÃO

A Distribuição de Tarefas foi avaliada com um total de **92** respostas, cuja distribuição pode observar-se no Gráfico 71, encontrando-se a maioria das respostas entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito** ($\approx 65\%$). Apesar de os Funcionários se revelarem predominantemente satisfeitos, 13% posicionam-se entre Ligeiramente Insatisfeitos e Muito Insatisfeitos.

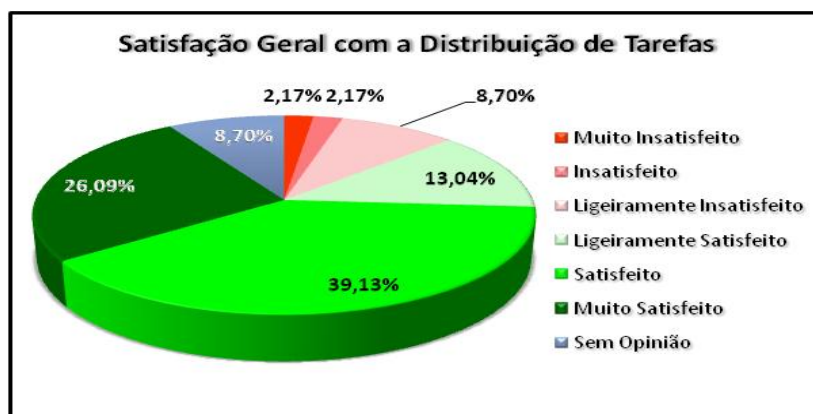


Gráfico 71: Satisfação Geral com a Distribuição de Tarefas.

ADEQUAÇÃO DAS TAREFAS

A Adequação de Tarefas foi avaliada com um total de **91** respostas (um "valor em falta"), e no Gráfico 72 pode observar-se a distribuição destas respostas, que se situam sobretudo na área de **satisfação**. Apesar de 7,7% de respostas se situarem entre Ligeiramente Insatisfeito e Muito Insatisfeito.

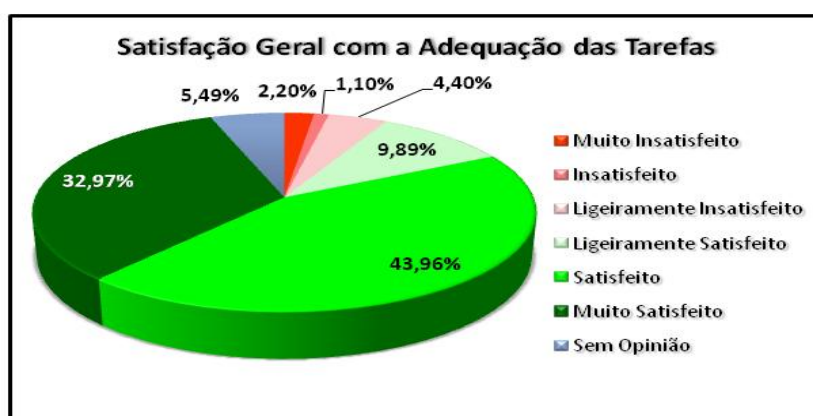


Gráfico 72: Satisfação Geral com a Adequação das Tarefas.

AUTONOMIA

Relativamente à Autonomia analisaram-se **91** respostas (um "valor em falta"), no Gráfico 73 observa-se que **89%** das respostas se situam entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, contudo, aproximadamente 9% revelam alguma insatisfação, como mostra o Gráfico 69.

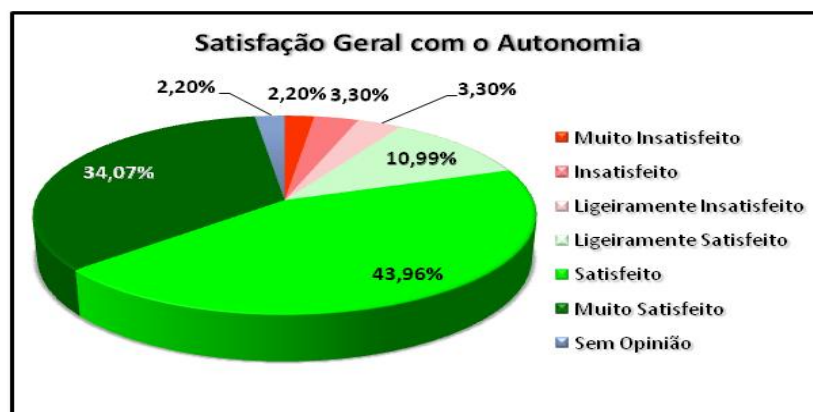


Gráfico 73: Satisfação Geral com a Autonomia.

DESEMPENHO

Relativamente ao Desempenho analisaram-se **92** respostas, que se distribuem quase na totalidade entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, não existindo qualquer resposta de Insatisfeito ou Muito Insatisfeito, como se pode observar no Gráfico 74. Estes valores revelam que os Funcionários se sentem de uma forma geral satisfeitos e muito satisfeitos com o seu próprio desempenho de funções na Cooptécnica.

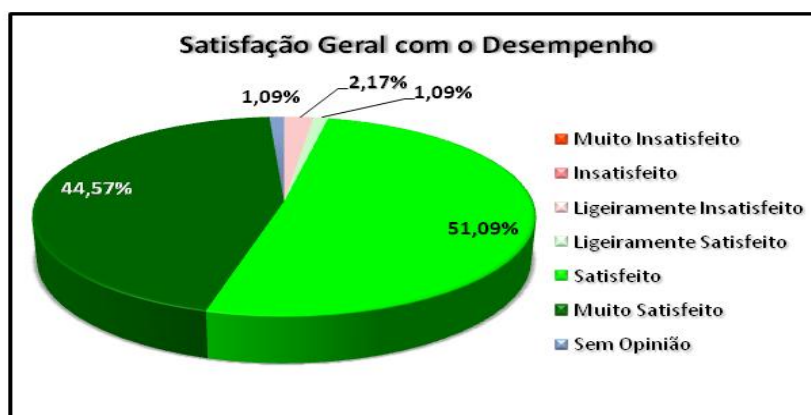


Gráfico 74: Satisfação Geral com o Desempenho.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A DIMENSÃO LABORAL

Após a análise das subdimensões Horário e Organização de Tarefas que compõem a Dimensão Laboral importa comparar os níveis de Satisfação e Insatisfação em cada uma, assim como observar o Grau de Satisfação Total com esta dimensão.

No Gráfico 75 é possível perceber que a Dimensão Laboral é positivamente avaliada, verificando-se que o **Desempenho** reúne o maior nível de **Satisfação**, enquanto a **Distribuição de Tarefas** agrupa mais respostas de **Insatisfação**.

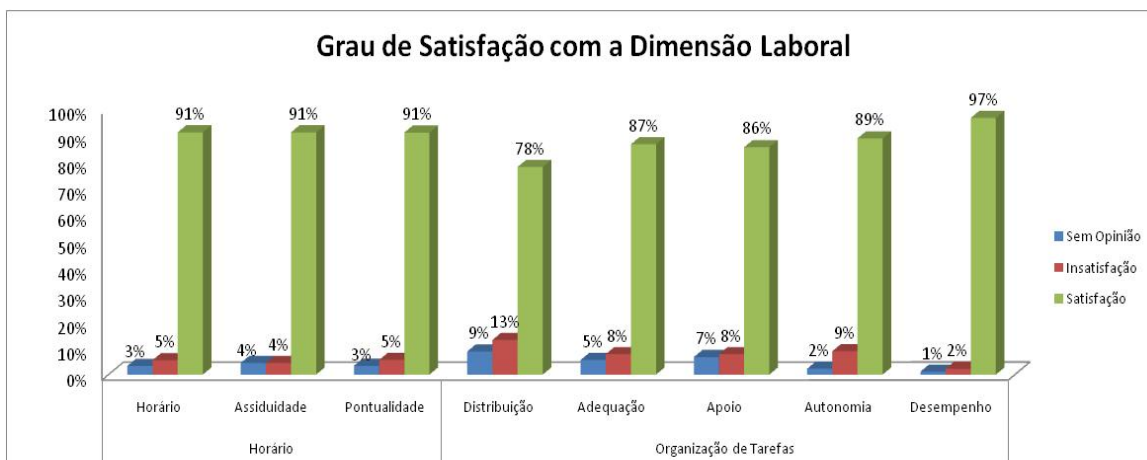


Gráfico 75: Satisfação Geral com cada Subdimensão da Dimensão Laboral.

O Grau de Satisfação Geral dos respondentes em relação à Dimensão Laboral pode ser observado no Gráfico 76 verificando-se que aproximadamente **89%** das respostas se encontram entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, enquanto 6,8% se situa na área da Insatisfação.

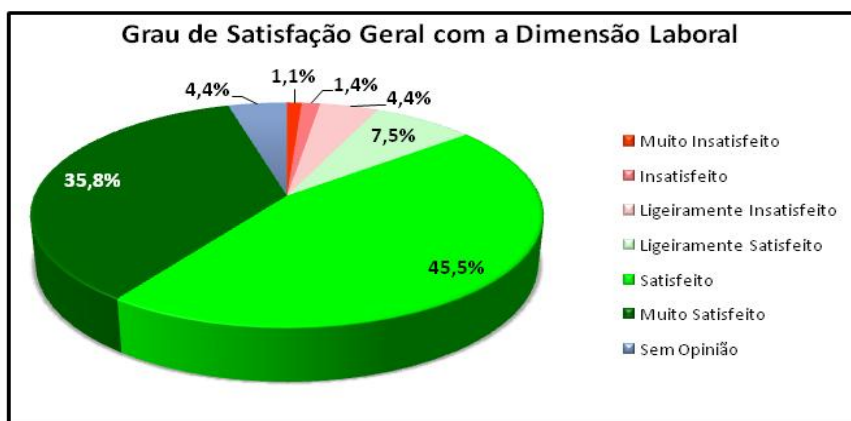


Gráfico 76: Satisfação Geral com a Dimensão Laboral.

A Dimensão Pedagógica divide-se em três subdimensões: Curso, Formação em Contexto de Trabalho e Projectos Finais.

Serão analisadas as respostas dadas ao Questionário Geral por Alunos e Formandos no que se refere ao Curso que estão a frequentar e as respostas ao Questionário de Entidades Empregadoras e Ex-Alunos. As respostas ao Questionário Geral em relação à Formação em Contexto de Trabalho e Projectos Finais **não serão** contabilizadas neste relatório geral pois referem-se apenas a alguns Alunos de 2º ano e aos Alunos de 3º ano, pelo que merecerão análise nos relatórios por escola.

1. CURSO

A satisfação com o curso foi avaliada por Alunos e Formandos no Questionário Geral através da resposta à questão: “Refira qual o seu grau de satisfação com o curso que está a frequentar” e por Ex-Alunos no Questionário de Ex-Alunos com a questão “... diga qual o seu grau de satisfação com o curso que realizou na EPGE”.

Obtiveram-se 1140 respostas que se distribuem pelos graus de satisfação como mostra a Tabela 45, verificando-se que prevalecem as respostas de **Satisfeito**, e de Muito Satisfeito no caso dos Ex-Alunos. Os Formandos são o grupo que apresenta mais insatisfação em relação ao curso de frequência.

	Alunos	Formandos	Ex-Alunos
Sem Opinião	13,5%	20,3%	4,2%
Muito Insatisfeito	3,8%	4,9%	0,0%
Insatisfeito	3,1%	1,6%	4,2%
Ligeiramente Insatisfeito	4,9%	4,9%	4,2%
Ligeiramente Satisfeito	11,5%	8,1%	12,5%
Satisfeito	34,2%	35,0%	33,3%
Muito Satisfeito	29,1%	25,2%	41,7%

Tabela 45: Grau de Satisfação com o Curso.

No Gráfico 77, observa-se que as respostas são dadas sobretudo entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, existindo aproximadamente 12% de respostas de Insatisfação em relação ao Curso.

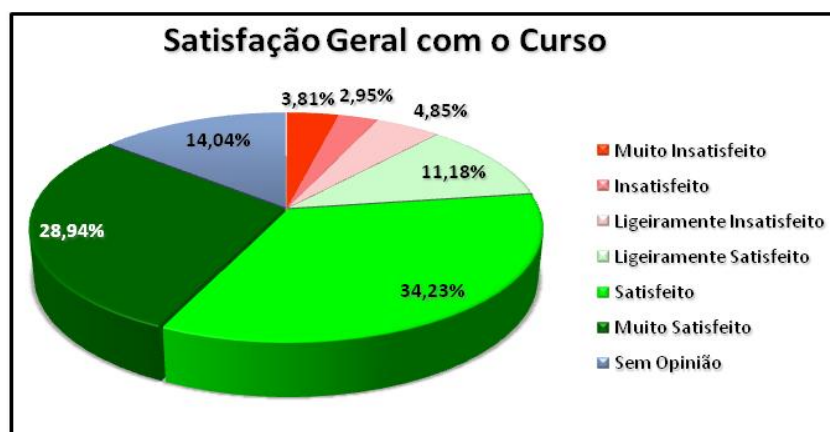


Gráfico 77: Satisfação Geral com o Curso.

UTILIDADE DO CURSO

Relativamente à Utilidade do Curso, no Questionário de Ex-Alunos, foi colocada a questão “O curso foi útil para o seu desenvolvimento formativo e profissional”. Obtiveram-se 26 respostas, cuja distribuição pode observar-se no Gráfico 78, onde se observa que mais de 50% dos respondentes considerou o curso “**Útil**” ou “**Muito Útil**”.



Gráfico 78: Satisfação Geral com a Utilidade do Curso.

CONHECIMENTOS DO CURSO

Os Conhecimentos do Curso foram avaliados no Questionário de Ex-Alunos através da questão “Em relação ao curso realizado na EPGE, diga qual o seu grau de satisfação com os conhecimentos adquiridos no curso”. Obtiveram-se 24 respostas, cuja distribuição pode observar-se no Gráfico 79, onde se verifica que a quase totalidade das respostas se encontra na **área de satisfação**, entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**,

existindo contudo 4,2% de Ex-Alunos que se sentem Muito Insatisfeitos com os conhecimentos adquiridos no curso.

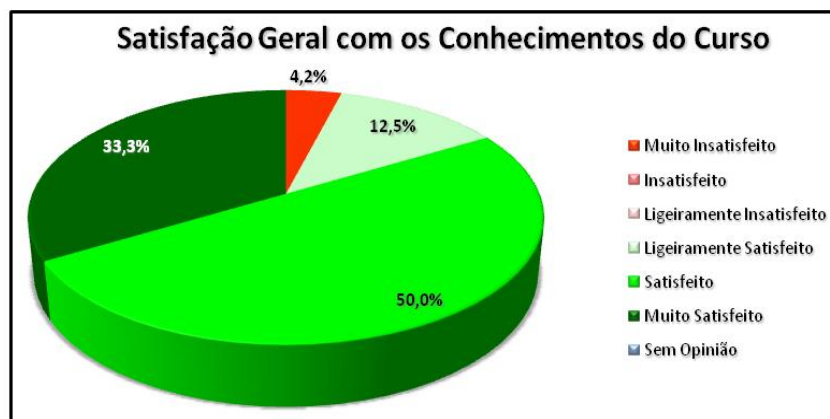


Gráfico 79: Satisfação Geral com os Conhecimentos do Curso.

2. FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

No Questionário de **Ex-Alunos** foi avaliada a Organização do Estágio, nas vertentes Preparação, Tarefas e Duração, Acompanhamento, nomeadamente a Adequação do acompanhamento do estágio e por fim a Utilidade do Estágio.

Também no Questionário das **Entidades Empregadoras** foi avaliada a FCT, ao nível da Organização, Acompanhamento, Atitude e Conhecimentos/Competências.

ORGANIZAÇÃO/ACOMPANHAMENTO DO ESTÁGIO

Na Tabela 46 pode observar-se o grau de satisfação dos Ex-Alunos em relação ao estágio, verificando-se que relativamente à Preparação que a EPGE deu para a realização da FCT a maioria dos Ex-Alunos sente-se Satisfeita, apesar de 12,5% estar Insatisfeito. Em relação à adequação das tarefas desenvolvidas durante o estágio a percentagem de respostas de satisfação é menor, existindo 12,5% de respostas de Muito Insatisfeito. À pergunta relativa ao apoio sentido pela EPGE durante a realização do estágio 22,7% referiu sentir-se Muito Insatisfeito, tratando-se do aspecto relacionado com o estágio com que os Ex-Alunos se sentem mais insatisfeitos.

É ainda possível verificar que as Entidades Empregadoras se encontram sobretudo Satisfeitas, quer com a preparação dos alunos, onde mais de 91% avalia positivamente este aspecto, quer no acompanhamento pela escola dos Alunos em estágio que as entidades empregadoras avaliam sobretudo como muito satisfatório.

	Ex-Alunos			Entidades Empregadoras	
	Preparação	Tarefas	Acompanhamento	Preparação	Acompanhamento
Sem Opinião	25,0%	25,0%	27,3%	5,2%	5,2%
Muito Insatisfeito	0,0%	12,5%	22,7%	2,1%	3,1%
Insatisfeito	12,5%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	4,2%	0,0%	4,5%	1,0%	3,1%
Ligeiramente Satisfeito	8,3%	12,5%	13,6%	9,4%	5,2%
Satisfeito	41,7%	29,2%	18,2%	50,0%	40,6%
Muito Satisfeito	8,3%	16,7%	13,6%	32,3%	42,7%

Tabela 46: Grau de Satisfação com a Organização do Estágio.

No Gráfico 80 é possível verificar que a maioria das respostas de **Ex-Alunos** se encontra na área de **satisfação**, contudo mais de 16% avalia negativamente esta sub-dimensão da dimensão pedagógica.



Gráfico 80: Satisfação Geral com a Organização do Estágio – Ex-Alunos

No que respeita à avaliação da Organização do Estágio pelas **Entidades Empregadoras** a opinião é sobretudo positiva, com mais de **82%** de respostas **entre Satisfeito e Muito Satisfeito** e apenas 4,7% de respostas de insatisfação.



Gráfico 81: Satisfação Geral com a Organização do Estágio – Entidades Empregadoras

DURAÇÃO

No que respeita à Duração do Estágio responderam 17 **Ex-Alunos** que referiram na sua maioria que a duração é **adequada**, todos aqueles que a avaliam como desadequada referem-na como **Muito Curta** (Gráfico 82).

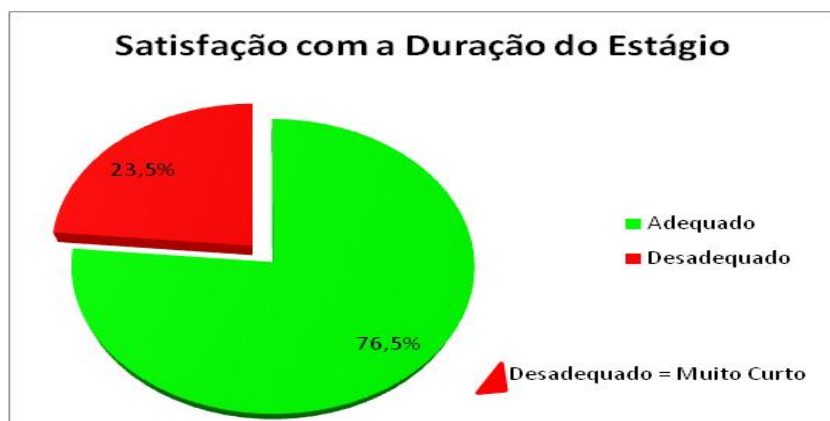


Gráfico 82: Satisfação Geral com a Duração do Estágio – Ex-Alunos

As Entidades Empregadoras deram 96 respostas que referiram a duração como **desadequada**, destes, a maioria referem-na como **Muito Curta**, os gráficos seguintes ilustram estes resultados.

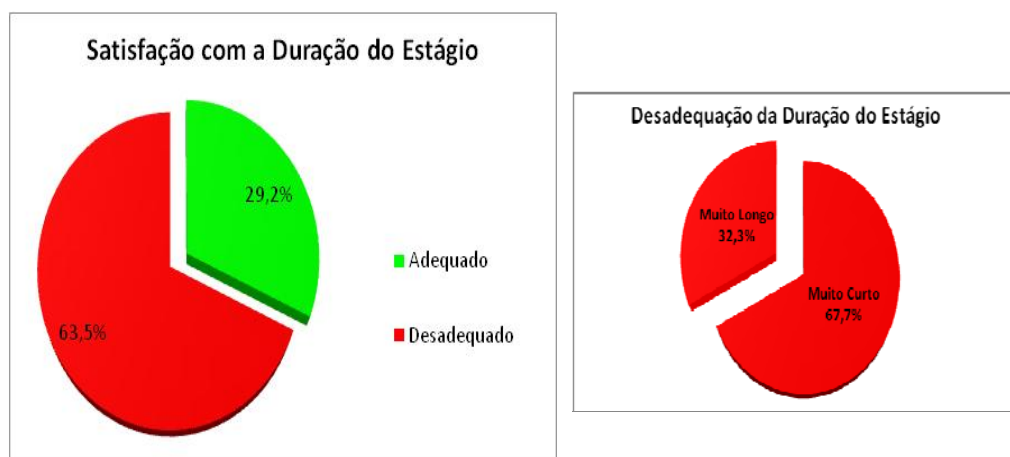


Gráfico 83 e 84: Satisfação Geral com a Duração do Estágio – Entidades Empregadoras

UTILIDADE

Os Ex-Alunos foram ainda questionados relativamente à percepção de utilidade do estágio, verificando-se no Gráfico 85 que cerca de **70%** o considera “**Útil**” e “**Muito Útil**”, apesar de 13% avaliarem o estágio como “Nada Útil” para o desenvolvimento formativo e profissional.

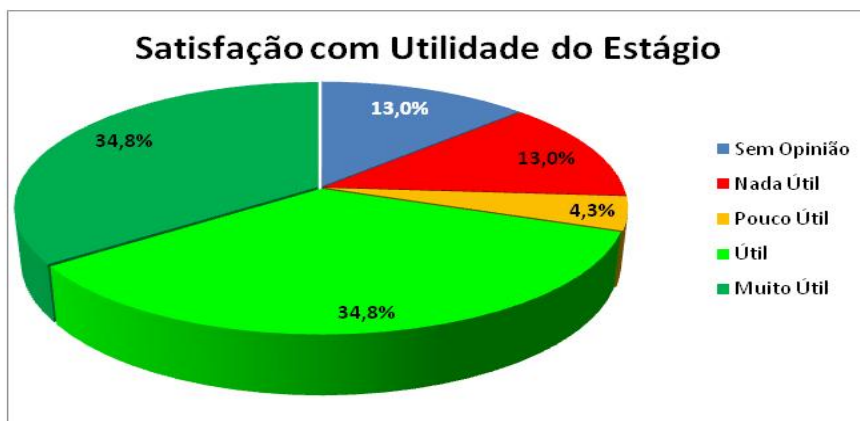


Gráfico 85: Satisfação Geral com a Utilidade do Estágio

ATTITUDE/DESEMPENHO

As Entidades Empregadoras avaliaram as atitudes e desempenho dos estagiários nas vertentes expostas na Tabela 47, verificando-se que em todas as áreas as respostas “Sem Opinião” são a maioria, contudo, as opiniões dadas concentram-se na área de **Satisfação** sendo o **Desempenho** e a **Adaptação** as áreas com maior número de respostas de **Muito Satisfeito**.

	Responsabilidade	Desempenho	Autonomia	Capacidade Trab. Equipa	Competências/Conhecimentos	Adaptação
Sem Opinião	63,5%	64,6%	63,5%	63,5%	63,2%	63,2%
Muito Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	0,0%	1,0%	2,1%	0,0%	1,1%	1,1%
Satisfeito	18,8%	16,7%	21,9%	19,8%	18,9%	17,9%
Muito Satisfeito	17,7%	17,7%	12,5%	16,7%	16,8%	17,9%

Tabela 47: Grau de Satisfação com a Atitude/Desempenho dos Estagiários (Entidades Empregadoras).

O Grau de Satisfação Geral pode observar-se no gráfico seguinte, verificando-se que as respostas de opinião situam-se sobretudo entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, e que há uma grande percentagem de respostas “Sem Opinião”, este facto pode justificar-se pelo motivo de alguns dos responsáveis não estarem em contacto directo com os estagiários.

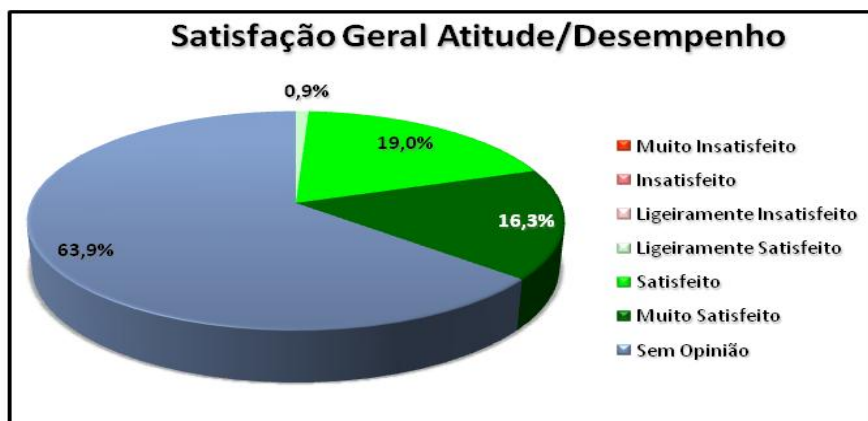


Gráfico 86: Satisfação Geral com a Atitude/Desempenho

3. PROJECTOS FINAIS

Os projectos finais foram avaliados pelos Ex-Alunos relativamente à Preparação, Apoio, Tempo de Realização e Utilidade.

A **Preparação** foi avaliada através da questão “Qual o seu grau de satisfação com a preparação que teve para a realização dos projectos finais (PT, PAP, PAF) ”; o **Apoio** com “Qual o seu grau de satisfação com o apoio sentido por parte do corpo docente para a realização dos projectos finais (PT, PAP, PAF) ”; o **Tempo** de realização contou com a questão “Qual o seu grau de satisfação com o tempo que teve para a realização dos Projectos Finais (PT, PAP, PAF) ”; e a **Utilidade** através da questão “Qual o seu grau de satisfação a utilidade dos projectos finais (PT, PAP, PAF) ”.

	Preparação	Apoio	Tempo	Utilidade
Sem Opinião	7,7%	3,8%	3,8%	8,0%
Muito Insatisfeito	0,0%	7,7%	0,0%	4,0%
Insatisfeito	7,7%	3,8%	3,8%	4,0%
Ligeiramente Insatisfeito	3,8%	3,8%	0,0%	8,0%
Ligeiramente Satisfeito	15,4%	3,8%	11,5%	8,0%
Satisfeito	38,5%	46,2%	46,2%	36,0%
Muito Satisfeito	26,9%	30,8%	34,6%	32,0%

Tabela 48: Grau de Satisfação com os Projectos Finais (Ex-Alunos).

Através da análise da Tabela 48 pode constatar-se que a maioria das respostas se situa entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, e que as áreas **Apoio** e **Utilidade** foram aquelas com **avaliação mais negativa** por parte dos Ex-Alunos.



Gráfico 87: Satisfação Geral com os Projectos Finais.

No Gráfico 87 é possível verificar a prevalência de respostas entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, apesar de 11,7% das respostas se situarem na área de Insatisfação.

A Dimensão de Relação com o Exterior divide-se em seis subdimensões: Oferta Educativa, Visão Externa, Promoção do Envolvimento Parental, Qualidade dos Técnicos Formados, Divulgação, Matrícula/Inscrição.

A **Oferta Educativa** é analisada como um todo e também pela sua Variedade e Adequação; a **Visão Externa** revela-se através da avaliação do Prestígio e Empregabilidade; a **Promoção do Envolvimento Parental** avalia o Horário de Atendimento e a Participação; a **Qualidade dos Técnicos Formados** reúne a Responsabilidade, Autonomia, Adaptação, Capacidade de Trabalho em Equipa, Desempenho, Preparação e as Competências e Conhecimentos; a **Divulgação** é avaliada no seu todo e através da Informação divulgada; e a **Matrícula/Inscrição** é analisada no seu todo e pela Informação prestada e Agilidade processual.

Serão analisadas as respostas de todas as escolas e centros em conjunto, assim como das Entidades Empregadoras, Ex-Alunos e Encarregados de Educação. Os grupos de respondentes serão: **Discentes** (Alunos, Formandos de EFA e CQA e Adultos em Processo RVC), **Docentes** (Docentes, Formadores de EFA, de CQA e de RVC, Técnicos de RVC e Mediadores de EFA) e **Funcionários** (Funcionários e Estagiários), **Ex-Alunos**, **Encarregados de Educação** e **Entidades Empregadoras**.

1. OFERTA EDUCATIVA

A Oferta Educativa foi avaliada no Questionário Geral através da questão “Refira qual o seu Grau de Satisfação com a Oferta Educativa (cursos existentes)”, e no Questionário de Ex-Alunos, Encarregados de Educação e Entidades Empregadoras com a pergunta “Qual o seu Grau de Satisfação com a EPGE, relativamente à variedade de cursos que a escola oferece”

A satisfação em relação à Oferta Educativa para cada grupo respondente pode observar-se na Tabela 49, verificando-se que a maioria das respostas é de **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**. Os Discentes apresentam o nível de satisfação mais baixo, apesar de as avaliações positivas serem superiores às negativas. As Entidades Empregadoras apenas dão respostas de **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**.

	Discentes	Docentes	Ex-Alunos	Encarregados de Educação	Entidades Empregadoras
Sem Opinião	13,65%	19,3%	11,5%	5,2%	30,2%
Muito Insatisfeito	3,21%	0,5%	0,0%	2,8%	0,0%
Insatisfeito	3,21%	1,5%	0,0%	2,5%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	4,62%	3,0%	3,8%	1,9%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	12,01%	10,9%	11,5%	12,2%	0,0%
Satisfeito	44,52%	44,1%	57,7%	54,7%	47,9%
Muito Satisfeito	18,79%	20,8%	15,4%	20,7%	21,9%

Tabela 49: Grau de Satisfação com a Oferta Educativa.

Os valores percentuais da tabela decorrem da análise de **2027** respostas, **1341** respostas no grupo **Discentes**, **202** respostas no grupo **Docentes**, **26** no grupo de **Ex-Alunos**, **362** de **Encarregados de Educação** e **96** de **Entidades Empregadoras**.

No Gráfico 88 pode observar-se o grau de satisfação geral dos 2027 respondentes, verificando-se que a maioria das respostas é de **Satisfeito**.

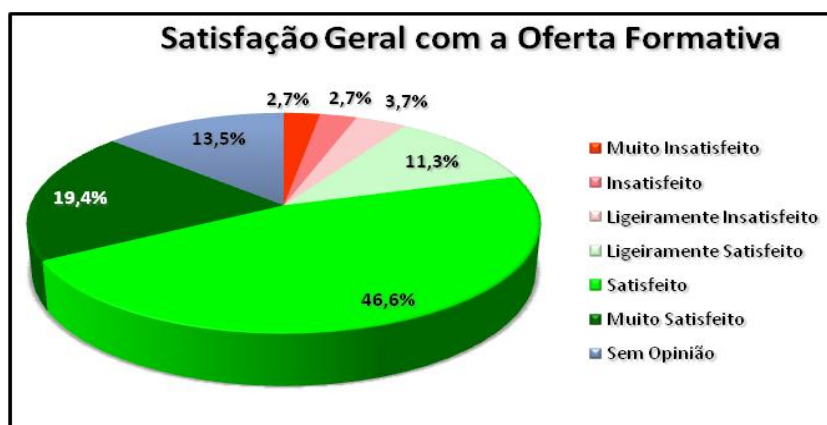


Gráfico 88: Satisfação Geral com a Oferta Formativa.

2. VISÃO EXTERNA

A Visão Externa foi avaliada através do Questionário a Encarregados de Educação, com os itens “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE, relativamente ao prestígio da escola” e “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE, relativamente ao grau de empregabilidade dos cursos”.

Os valores constam na Tabela 50 e revelam que prevalecem respostas de Satisfeito.

	Prestígio	Empregabilidade
Sem Opinião	10,5%	41,4%
Muito Insatisfeito	2,2%	1,4%
Insatisfeito	2,8%	1,4%
Ligeiramente Insatisfeito	4,7%	2,8%
Ligeiramente Satisfeito	13,2%	11,7%
Satisfeito	49,0%	32,5%
Muito Satisfeito	17,6%	8,9%

Tabela 50: Grau de Satisfação com a Visão Externa.

O Grau de Satisfação Geral com a Visão Externa da EPGE pode verificar-se no Gráfico 89, observando-se que muitos do Encarregados de Educação deram respostas de “Sem Opinião”, mas a maioria revela-se **satisfeita e muito satisfeita**.

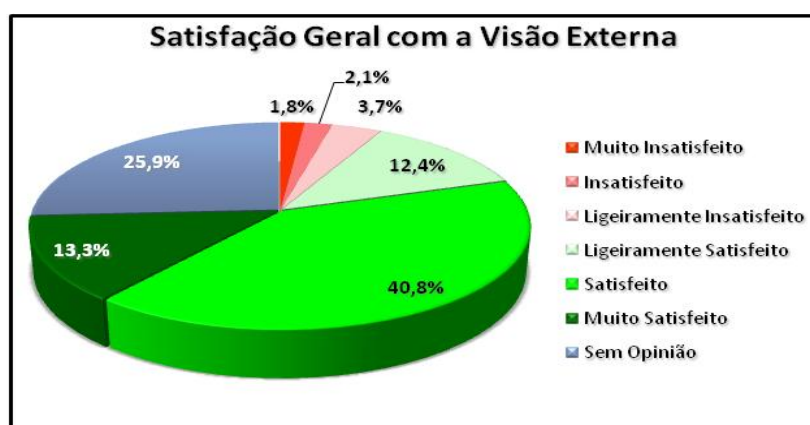


Gráfico 89: Satisfação Geral com a Visão Externa.

3. PROMOÇÃO DO ENVOLVIMENTO PARENTAL

Os Encarregados de Educação avaliaram o Horário de Atendimento através da resposta a “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE relativamente ao horário de atendimento aos pais/encarregados de educação”, e a Participação a partir do item “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE relativamente à abertura da escola à participação dos pais/encarregados de educação”.

A distribuição das 726 respostas pode observar-se na tabela seguinte, onde se verifica que prevalecem as respostas de **Satisfeito**, contudo, particularmente em relação ao Horário de Atendimento existe uma percentagem elevada de respostas de Muito Insatisfeito. Este aspecto deve merecer especial atenção por parte das escolas, dada a importância de que os encarregados de educação sintam que a escola está disponível para os atender.

	Horário de Atendimento	Participação
Sem Opinião	4,4%	16,8%
Muito Insatisfeito	6,6%	3,3%
Insatisfeito	5,0%	3,9%
Ligeiramente Insatisfeito	5,5%	6,9%
Ligeiramente Satisfeito	16,0%	15,7%
Satisfeito	48,2%	46,3%
Muito Satisfeito	14,3%	7,2%

Tabela 51: Grau de Satisfação com a Promoção do Envolvimento Parental.

O Gráfico 90 permite uma ideia geral das respostas dos pais relativamente à percepção da promoção do envolvimento parental, que se concentra sobretudo ao nível da **satisfação**, apesar de aproximadamente 16% de respostas se encontrarem na área de insatisfação.

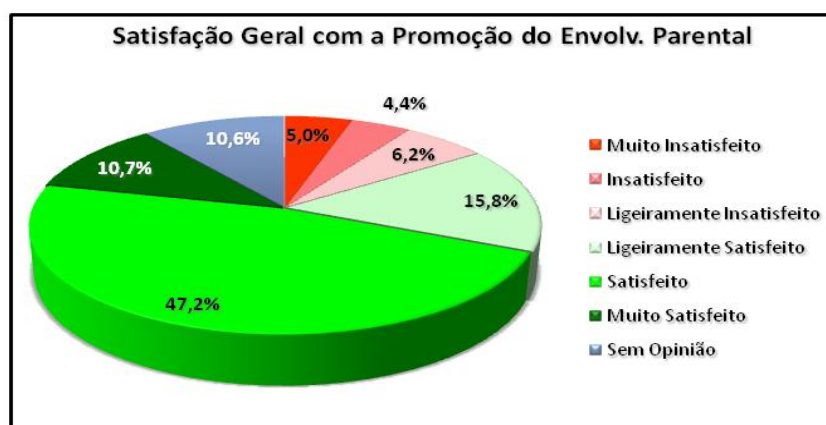


Gráfico 90: Satisfação Geral com a Promoção do Envolvimento Parental.

4. QUALIDADE DOS TÉCNICOS FORMADOS

A qualidade dos técnicos formados foi avaliada pelas Entidades Empregadoras através de 7 questões, nomeadamente “Atitude de responsabilidade dos técnicos”, “Desempenho das tarefas”, “Preparação dos alunos para o mercado de trabalho”, “Capacidade de iniciativa”, “Capacidade de trabalhar em equipa”, “Competências técnicas/Nível de conhecimentos”, e “Capacidade de adaptação”.

	Responsabilidade	Desempenho	Preparação	Iniciativa	Trab. Em Equipa	Conhecimentos	Adaptação
Sem Opinião	1,0%	1,0%	5,2%	1,0%	2,1%	3,2%	2,1%
Muito Insatisfeito	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%
Insatisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	1,0%	0,0%	1,0%	2,1%	0,0%	1,1%	0,0%
Ligeiramente Satisfeito	1,0%	3,1%	9,4%	14,6%	4,2%	9,5%	6,3%
Satisfeito	40,6%	46,9%	50,0%	47,9%	45,8%	52,6%	39,6%
Muito Satisfeito	54,2%	46,9%	32,3%	32,3%	45,8%	31,6%	50,0%

Tabela 52: Grau de Satisfação com a Qualidade dos Técnicos Formados.

A avaliação feita pelas Entidades Empregadoras é bastante positiva, como mostra a Tabela 52, predominando as respostas entre **Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, sendo a Responsabilidade, o Desempenho, a Capacidade de Trabalho em Equipa e de Adaptação as mais positivamente avaliadas com a maioria de respostas de Muito Satisfeito.

A distribuição das 575 respostas pode observar-se no Gráfico 91, onde se verifica o grau de satisfação geral com a qualidade dos técnicos formados, face à avaliação das Entidades Empregadoras.



Gráfico 91: Satisfação Geral com a Qualidade dos Técnicos Formados.

5. DIVULGAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

A divulgação foi avaliada por todos os respondentes através do Questionário Geral, na questão “Refira qual o seu grau de satisfação com a divulgação da oferta formativa”, no Questionário de Encarregados de Educação e no Questionário de Entidades Empregadoras com o item “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE relativamente à informação disponibilizada na divulgação das ofertas da escola”.

As respostas obtidas apresentam-se na Tabela 53, de acordo com a qual todos os respondentes estão satisfeitos, apesar de existir uma elevada percentagem de respostas “Sem Opinião” sobretudo no grupo dos Funcionários e das Entidades Empregadoras. O Grupo Discente é aquele que apresenta maior número de respostas entre **Ligeiramente Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito**.

	Discentes	Docentes	Funcionários	Encarregados de Educação	Entidades Empregadoras
Sem Opinião	21,27%	24,3%	33,0%	9,6%	32,3%
Muito Insatisfeito	3,88%	1,0%	2,2%	3,0%	1,0%
Insatisfeito	3,21%	3,5%	2,2%	4,4%	2,1%
Ligeiramente Insatisfeito	5,07%	4,0%	2,2%	4,7%	1,0%
Ligeiramente Satisfeito	16,94%	13,9%	12,1%	21,2%	11,5%
Satisfeito	38,28%	37,6%	31,9%	49,3%	40,6%
Muito Satisfeito	11,34%	15,8%	16,5%	7,7%	11,5%

Tabela 53: Grau de Satisfação com a Divulgação da Informação.

No Gráfico 92 pode verificar-se a distribuição geral dos dados de todos os respondentes, observando-se que a maioria das respostas se encontra entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito** (68%) e 11% na área de insatisfação.

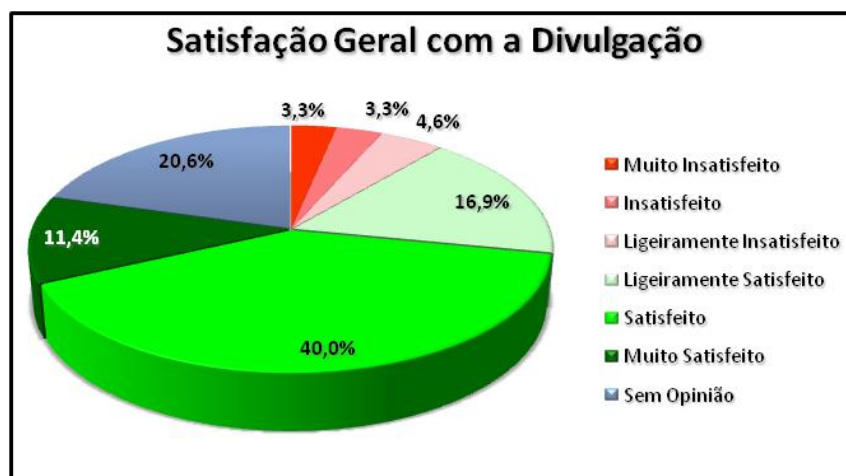


Gráfico 92: Satisfação Geral com a Divulgação.

6. MATRÍCULA/INSCRIÇÃO

Por fim, na dimensão de Relação com o Exterior foi avaliado o processo de Matrícula/Inscrição, de uma forma geral no Questionário Geral, através da questão “Qual o seu grau de satisfação com o processo de matrícula/inscrição”.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	12,56%	52,2%	42,2%
Muito Insatisfeito	6,95%	4,5%	1,1%
Insatisfeito	5,08%	6,0%	0,0%
Ligeiramente Insatisfeito	9,49%	4,0%	3,3%
Ligeiramente Satisfeito	16,97%	7,0%	8,9%
Satisfeito	36,77%	21,9%	34,4%
Muito Satisfeito	12,18%	4,5%	10,0%

Tabela 54: Grau de Satisfação com a Matrícula/Inscrição.

Na Tabela 54 pode observar-se que as 1629 respostas dadas se situam predominantemente na área de **satisfação**, apesar de existir uma elevada percentagem de respostas “Sem Opinião” no grupo Docente e de Funcionários. Os Discentes são aqueles que mais se reflectem insatisfeitos com o processo de matrícula/inscrição.

No gráfico seguinte podemos observar a distribuição geral da avaliação feita ao processo de matrícula/inscrição no Questionário Geral, sendo de considerar aproximadamente 20% de respostas na área de insatisfação.

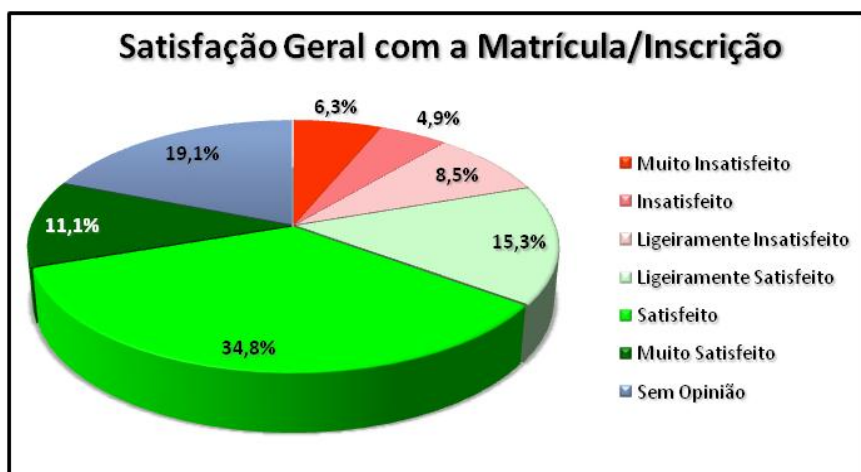


Gráfico 93: Satisfação Geral com a Matrícula/Inscrição.

No Questionário de Ex-Alunos e Encarregados de Educação foi questionado especificamente a **Informação** recebida através do item “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE relativamente à informação recebida no acto da matrícula/inscrição” e a **Agilidade** do processo “Qual o seu grau de satisfação com a EPGE relativamente à facilidade em realizar a matrícula/inscrição”.

	Ex-Alunos		Encarregados de Educação	
	Informação	Agilidade	Informação	Agilidade
Sem Opinião	0,0%	0,0%	3,0%	1,4%
Muito Insatisfeito	3,8%	3,8%	3,9%	3,0%
Insatisfeito	3,8%	3,8%	3,9%	1,9%
Ligeiramente Insatisfeito	3,8%	3,8%	4,7%	1,9%
Ligeiramente Satisfeito	26,9%	11,5%	16,3%	12,9%
Satisfeito	34,6%	38,5%	57,5%	58,5%
Muito Satisfeito	26,9%	38,5%	10,8%	20,3%

Tabela 55: Grau de Satisfação com a Matrícula/Inscrição.

Na Tabela 55 verifica-se que as respostas são sobretudo de Satisfeito e ligeiramente mais positivas em relação à Agilidade do processo. Os Encarregados de Educação revelam-se mais satisfeitos do que os Ex-Alunos.

No Questionário Geral foi pedido aos respondentes que revelassem o seu grau de satisfação com o presente estudo através da questão “Refira qual o seu grau de satisfação com o estudo acerca da qualidade da escola – o questionário que está a preencher”.

A distribuição das 1630 respostas pode observar-se na tabela seguinte, onde se verifica que as respostas se situam predominantemente na área de **satisfação**, sendo o grupo dos Funcionários aquele que avalia mais positivamente este estudo. Pode ainda verificar-se que o grupo de Discentes e Docentes dão elevada percentagem de respostas de Muito Insatisfeito.

	Discentes	Docentes	Funcionários
Sem Opinião	24,7%	9,4%	14,1%
Muito Insatisfeito	6,1%	5,0%	2,2%
Insatisfeito	3,1%	6,4%	2,2%
Ligeiramente Insatisfeito	3,7%	2,0%	4,3%
Ligeiramente Satisfeito	10,6%	12,9%	13,0%
Satisfeito	33,2%	41,6%	32,6%
Muito Satisfeito	18,6%	22,8%	31,5%

Tabela 56: Grau de Satisfação com o estudo ApQ.

No Gráfico 94 verifica-se a predominância de respostas entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**, apesar de aproximadamente 13% das respostas ser de insatisfação. Importa futuramente compreender as razões da insatisfação com o presente estudo.

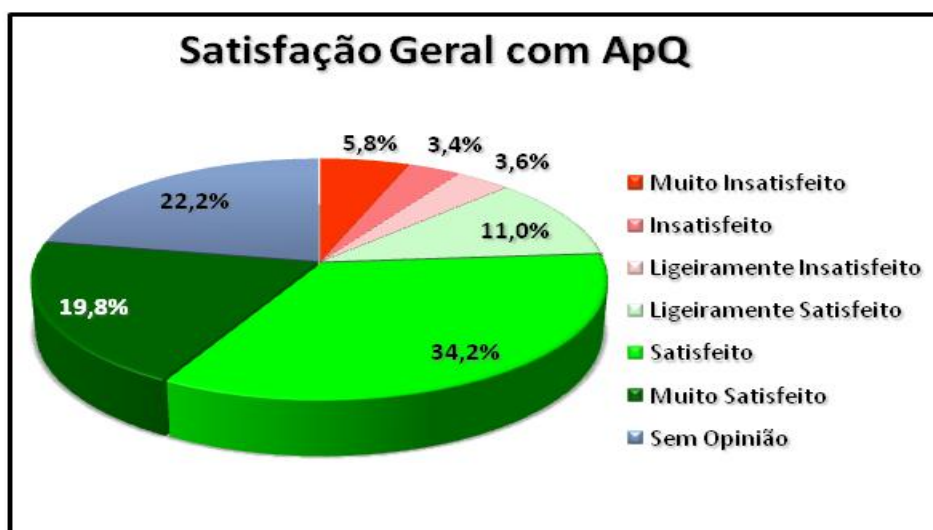


Gráfico 94: Satisfação Geral com o estudo ApQ.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a apresentação e a análise dos resultados gerais verifica-se que os respondentes estão sobretudo **Satisfeitos** com a EPGE, uma vez que em todos os domínios de avaliação as respostas situam-se predominantemente na área da satisfação, entre *Ligeiramente Satisfeito* e *Muito Satisfeito*. De seguida apresenta-se uma síntese dos resultados, por dimensão e considerações decorrentes.

A **Dimensão Física** foi de uma forma geral positivamente avaliada, com **61%** das respostas na área de **Satisfação** e cerca de 31% na área da Insatisfação. O **Local de Trabalho** tem a avaliação mais positiva, enquanto as **Instalações Sanitárias** obtiveram mais respostas de insatisfação. É de referir ainda que Ex-Alunos e Encarregados de Educação avaliaram as instalações da EPGE, no geral de forma satisfatória, apesar de existirem algumas respostas entre Ligeiramente Insatisfeito e Muito Insatisfeito.

Os Corredores, Centros de Recursos, Bares e Instalações Sanitárias são as instalações avaliadas menos positivamente, sobretudo pelo grupo discente. Nesta abordagem geral, os alunos são os respondentes que avaliam mais negativamente os espaços de Bar e as Instalações Sanitárias, pelo que importa perceber, numa segunda análise, se esta avaliação é específica de algumas escolas ou transversal. É igualmente relevante considerar a posterior análise por escola/centro, no sentido de compreender que espaços em específico necessitam de alterações, de forma a serem positivamente avaliados pelos actores.

Os Centros de Recursos e os Bares da escola/centro são espaços onde os alunos passam a maior parte do seu tempo não lectivo, pelo que é desejável que os discentes se sintam acolhidos nestes locais de uma forma saudável e positiva, de forma a proporcionar uma adequada ocupação do tempo, de interacção e de partilha.

Pelo facto do Centro de Recursos ser um espaço de pesquisa, propício à realização de trabalhos lectivos e também de enriquecimento pessoal, permitindo a consulta de periódicos, livros de referência, promovendo o alargamento do campo de saberes, cultivando o gosto pela leitura e pesquisa, e no qual os alunos passam algum tempo, é importante que se apresentem como espaços apelativos de modo a proporcionar tempos de qualidade educativa e recreativa.

Também as Instalações Sanitárias devem ser um espaço de higiene e privacidade que permita a utilização segura de todos, requerendo a preservação por parte de quem utiliza. O facto de se ter verificado que em termos gerais mais de 30% dos respondentes estão descontentes com este espaço, constitui um aspecto a analisar mais pormenorizadamente.

No que respeita à **Dimensão Humana** a satisfação geral é ligeiramente superior, com 68% de respostas na área de satisfação e apenas 9,2% na área de insatisfação. As Relações Interpessoais foram a subdimensão com níveis de satisfação mais elevados.

Os Serviços representam a área com menor grau de satisfação, sendo o Bar negativamente avaliado quer ao nível dos serviços prestados, quer dos produtos disponibilizados. Este é um aspecto a avaliar concretamente em cada escola no sentido de se perceber se algum bar em específico tem problemas ao nível do funcionamento dos seus serviços ou se é transversal. É de referir que nesta subdimensão as respostas de Satisfação foram superiores a 50% em todos os serviços excepto no Centro de Recursos (46,8%).

Na avaliação realizada à Hierarquia, a Direcção foi a dimensão com menor grau de satisfação, apesar de a maioria das respostas ter sido positiva. No geral desta subdimensão, foi possível observar que mais de 56% das respostas são de **Satisfação**, enquanto 8% se situa na área da Insatisfação.

No domínio das Relações Interpessoais todas as áreas reuniram **elevada satisfação**, apenas a Turma obteve valores mais baixos. Comparando as subáreas em análise, é possível perceber que as relações interpessoais com os **Colegas de Trabalho** são aquelas que apresentam um maior nível de **Satisfação**, seguindo-se as dos Adultos em Processo, enquanto a **Turma** é aquela que reúne mais respostas de **Insatisfação**. Importa notar que as respostas de **Satisfação** foram superiores a **65%** em todas as subáreas (83% em média).

Assim, a Dimensão Humana é positivamente avaliada, sendo as **Relações Interpessoais** aquelas com maior nível de Satisfação, enquanto os Serviços obtém mais respostas de Insatisfação.

Na avaliação realizada à Revista Eiffel e à *Newsletter*, os respondentes posicionam-se sobretudo na área da Satisfação. Contudo, à semelhança da avaliação feita no ano anterior encontra-se um elevado número de respostas “Sem Opinião”, revelando possivelmente algum desconhecimento das publicações, especialmente no grupo Discente. Assim, pode

ser relevante, proceder-se a um maior investimento na divulgação junto dos alunos, destes documentos.

A **Dimensão Laboral** foi de um modo geral avaliada de forma muito positiva, apenas a Distribuição de Tarefas reuniu valores mais baixos de satisfação. O Grau de Satisfação Geral dos respondentes com esta dimensão contou com aproximadamente **89%** das respostas entre **Ligeiramente Satisfeito** e **Muito Satisfeito**.

Na **Dimensão Pedagógica**, verificou-se que prevalecem as respostas de **Satisfeito**, e de **Muito Satisfeito**, principalmente no caso dos Ex-Alunos. O Curso foi a área onde os respondentes revelaram menor satisfação, especialmente os Formandos, apesar de se observar que as respostas dadas situam-se sobretudo entre o Satisfeito e o Muito Satisfeito. Este aspecto será abordado com maior detalhe através da análise do Questionário Pedagógico. Relativamente à Utilidade do Curso, mais de 50% dos respondentes considerou o curso “**Útil**” ou “**Muito Útil**”, indicando uma percepção bastante positiva de que os conhecimentos adquiridos no curso são ou foram úteis para o desenvolvimento formativo e profissional de cada um.

A Formação em Contexto de Trabalho foi a subdimensão avaliada menos positivamente pelos Ex-alunos, especialmente ao nível do Acompanhamento, contudo, relativamente à Preparação que a EPGE forneceu à realização da FCT, a maioria dos Ex-Alunos sente-se Satisfeita. O facto de se verificar que alguns Ex-Alunos avaliaram o estágio como menos Útil, constitui um ponto importante de reflexão ao nível do planeamento e acompanhamento dos alunos em estágio, com vista à plena integração profissional.

Na avaliação realizada pelas **Entidades Empregadoras**, é ainda possível constatar que a maioria encontra-se **Satisfeita**, quer com a **Preparação** dos alunos, onde **mais de 91% avalia positivamente** este aspecto, quer no **Acompanhamento** prestado pela escola aos Alunos em estágio, cuja apreciação se encontra ao nível do **Muito Satisfeito**. As opiniões dadas pelas entidades concentram-se na área de **Satisfação** sendo o **Desempenho** e a **Adaptação** aquelas que obtêm um maior número de respostas de **Muito Satisfeito**.

A análise da **Dimensão de Relação com o Exterior** evidenciou sobretudo uma avaliação positiva. Contudo, a opinião dos Encarregados de Educação relativamente à Promoção do Envolvimento Parental, particularmente o Horário de Atendimento, revelou-se menos positiva. Também ao nível da Divulgação de Informação existe alguma insatisfação, nomeadamente, por parte do grupo discente. É ainda de referir que o processo de Matrícula/Inscrição apresentou algumas respostas na área de insatisfação, por parte de todos os respondentes, contudo as respostas situam-se predominantemente na área de **satisfação**, prevalecendo respostas entre Satisfeito e Muito Satisfeito. Relativamente à Visão Externa da EPGE e à Promoção do Envolvimento Parental os Encarregados de Educação revelaram-se sobretudo satisfeitos e muito satisfeitos.

Por fim, após referidos alguns aspectos que merecem especial atenção na investigação e trabalho futuros, importa notar que determinados pontos desta avaliação geral obtiveram graus de satisfação muito elevados, nomeadamente, o Serviço de Recepção ao nível da Dimensão Humana, a Chefia Directa na Hierarquia, as Relações Interpessoais de um modo geral, a Dimensão Laboral no seu todo e a Qualidade dos Técnicos Formados e a Oferta Formativa da Dimensão da Relação com o Exterior.

Após este relatório geral serão elaborados relatórios por Escola/Centro com vista a uma análise mais pormenorizada do grau de satisfação sentido em cada organização, tendo em conta apenas as respostas dos actores que nela desenvolvem o seu processo formativo e laboral.