

Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades de Acolhimento -FCT

Cursos Profissionais



Fevereiro 2020 (Versão final)

Índice

1. Introdução	2
2. Objetivos	2
3. Análise	2
3.1 - Caraterização da amostra e taxa de participação	2
3.2- Grau de satisfação das entidades que acolhem formandos na FCT	3
3.3.1- Competências técnicas	4
3.3.2- Planeamento e organização	4
3.3.3- Responsabilidade e autonomia	5
3.3.4- Comunicação e relações interpessoais	6
3.3.5- Trabalho em equipa	6
3.4- Observações/Sugestões	7
4. Conclusões finais	7
5. Recomendações	10

1. Introdução

No presente relatório, elaborado a partir dos dados recolhidos no inquérito realizado nos meses de janeiro e fevereiro 2020, é analisado o grau de satisfação das entidades que têm acolhido formandos dos Cursos Profissionais em funcionamento no Agrupamento de Escolas de Mira (doravante, AEM), no âmbito do processo de alinhamento/certificação de qualidade Eqavet.

Com a aplicação do inquérito, que foi apresentado na forma de questionário *online* (formulário *Google docs*), foram obtidas 13 respostas.

2. Objetivos

O inquérito teve como objetivos:

- a) Conhecer o grau de satisfação das entidades que acolhem formandos na Formação em Contexto de Trabalho (doravante, FCT);
- b) Identificar oportunidades de melhoria;
- c) Introduzir melhorias no processo de formação em contexto de trabalho, de modo a aumentar o grau de satisfação das entidades que acolhem formandos na FCT.

3. Análise

3.1 - Caracterização da amostra e taxa de participação

Da bolsa de 44 entidades formadoras, foram considerados aqueles que têm acolhido formandos dos Cursos Profissionais em funcionamento no AEM nos últimos 2 anos, tendo-se registado 13 respostas, o que corresponde uma taxa de participação de 30% (gráfico 1).



Gráfico 1– Níveis de participação dos inquiridos

3.2- Grau de satisfação das entidades que acolhem formandos na FCT

Nas questões do formulário (Q1 a Q5), inquiriu-se sobre o grau de satisfação das entidades que acolhem formandos na FCT, no que respeita ao modo como estes percecionam o desempenho dos formandos em 5 domínios:

- Competências técnicas (Q1);
- Planeamento e organização (Q2);
- Responsabilidade e autonomia (Q3);
- Comunicação e relações interpessoais (Q4);
- Trabalho em Equipa (Q5).

A escala utilizada nesta secção do questionário é a que se apresenta:

Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4

Para efeitos de análise, será feito um balanço global das respostas dadas às questões referentes a cada um dos cinco tópicos atrás elencados, identificando as respetivas médias e destacando as respostas com maior e menor índice de satisfação.



3.3.1- Competências técnicas

A questão colocada neste tópico refere-se à competência dos formandos na utilização adequada, no posto de trabalho, dos conceitos, dos procedimentos, das ferramentas e dos equipamentos específicos da profissão.

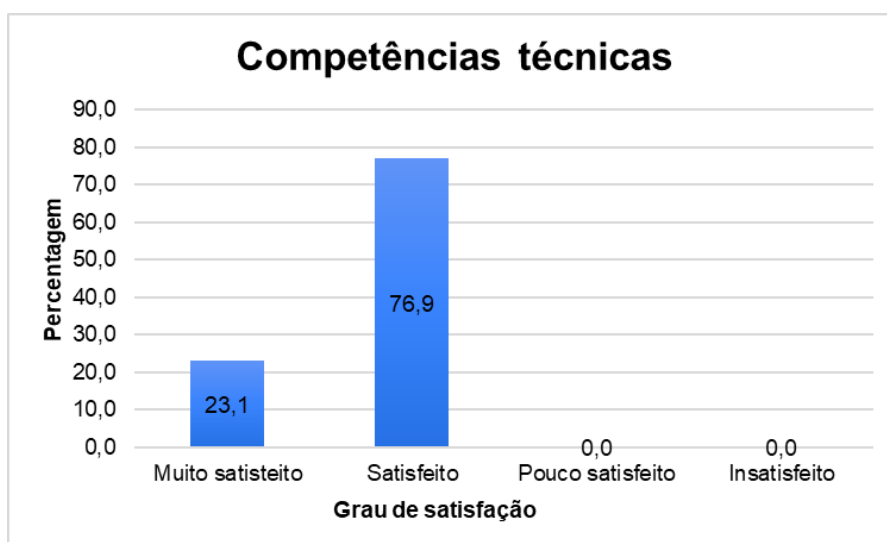


Gráfico 2- Competências técnicas

Da análise do gráfico 2 conclui-se que:

- em média as respostas dadas situam-se na menção “Satisfeito”;
- o número de respostas com a menção “Muito satisfeito”, traduzidas no valor percentual de 23%, demonstra um elevado grau de satisfação dos inquiridos no que se refere ao parâmetro em análise;
- não há registo de qualquer resposta negativa (“Pouco satisfeito” ou “Insatisfeito”).

3.3.2- Planeamento e organização

No respeitante a este tópico, a questão colocada diz respeito ao modo como os formandos desenham, planeiam e implementam ações de acordo com os calendários definidos; ao modo com gerem várias tarefas, funções e prioridades, adaptando-se a diferentes situações

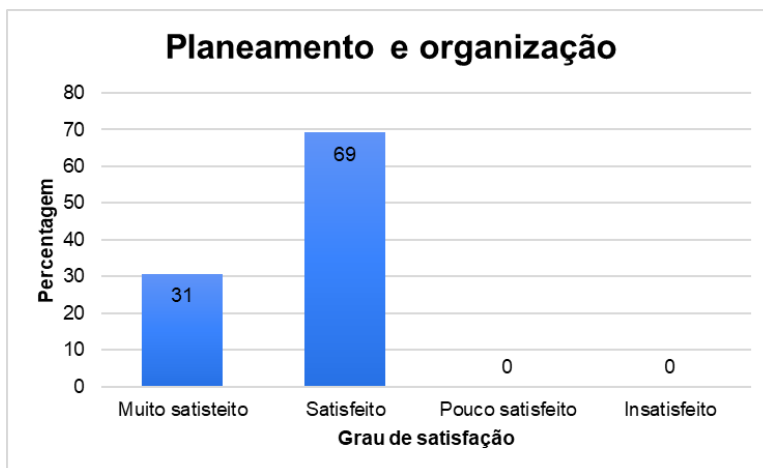


Gráfico 3- Planeamento e organização

Da análise do gráfico 3 conclui-se que:

- em média, o grau de satisfação dos inquiridos corresponde, para esta questão, à menção de “Satisfeito”;
- o número de respostas com a menção “Muito satisfeito”, traduzidas no valor percentual de 31%, demonstra um elevado grau de satisfação dos inquiridos no que se refere ao parâmetro em análise;
- não há registo de qualquer resposta negativa (“Pouco satisfeito” ou “Insatisfeito”).

3.3.3- Responsabilidade e autonomia

A questão relativa ao tópico visou obter a perceção geral que os inquiridos têm do modo como os formandos geram confiança (observável em parâmetros como a pontualidade, a assiduidade e a disponibilidade); e do modo como trabalham de forma independente.

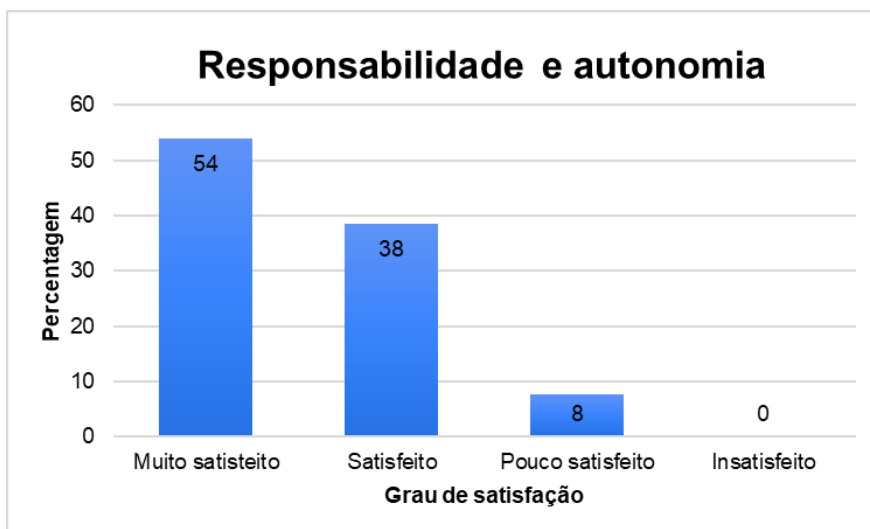


Gráfico 4- Responsabilidade e autonomia

Da análise do gráfico 4 conclui-se que:

- em média, o grau de satisfação dos inquiridos corresponde, para esta questão, à menção de “Muito satisfeito”;
- apesar do elevado grau de satisfação demonstrado pelos inquiridos, se regista, paralelamente, uma percentagem de 8% de respostas com a menção “Pouco Satisfeito”.

3.3.4- Comunicação e relações interpessoais

Neste tópico, a questão colocada, centrou-se nas capacidades demonstradas pelos formandos nos domínios do saber ouvir, compreender, escrever e falar de forma adequada e do bom relacionamento com colegas.



Gráfico 4- Comunicação e relações interpessoais

Da análise do gráfico 4 conclui-se que:

- em média, o grau de satisfação dos inquiridos corresponde, para esta questão, à menção de “Satisfeito”;
- o valor percentual de respostas com a menção “Muitos satisfeito” é bastante significativo (38%), traduzindo um elevado grau de satisfação dos inquiridos no que se refere ao parâmetro em análise;
- não há registo de qualquer resposta negativa (“Pouco satisfeito” ou “Insatisfeito”).

3.3.5- Trabalho em equipa

A questão colocada neste tópico refere-se à competência dos formandos para trabalhar com os outros de forma assertiva e colaborativa em prol dos objetivos comuns.

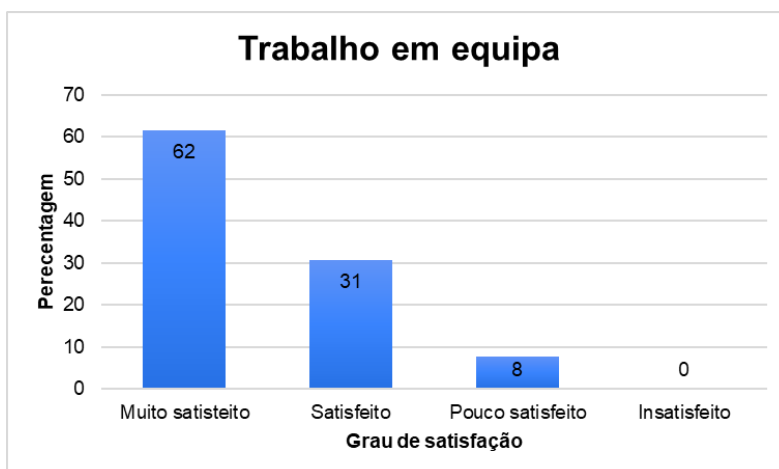


Gráfico 5- Trabalho em equipa

Da análise do gráfico 5 conclui-se que:

- em média, o grau de satisfação dos inquiridos corresponde, para esta questão, à menção de “Muito satisfeito”, sendo o valor percentual de respostas com esta menção bastante elevado (62%);
- apesar do elevado grau de satisfação demonstrado pelos inquiridos, se regista, paralelamente, uma percentagem de 8% de respostas com a menção “Pouco Satisfeito”.

3.4- Observações/Sugestões

No final do questionário foi disponibilizado o campo “Observações” no qual, se assim o pretendessem, os inquiridos poderiam manifestar a sua opinião relativamente a outros parâmetros não avaliados e/ou contribuir com eventuais sugestões.

Este campo só foi preenchido por 2 inquiridos e nele teceram as seguintes considerações:

- “Estágios realizados com aproveitamento”;
- “Falta referir as relações com o grupo de crianças”.



4. Conclusões finais

De forma a poder ser efetuada uma implementação das ações de melhoria baseada numa abordagem adequada e consistente, deverão ser analisados os resultados esperados, com o propósito de monitorizar e avaliar o nível de satisfação atingido pela aplicação deste instrumento de recolha de dados, bem como considerados os diferentes cenários para esta implementação ser concretizada com sucesso. Assim, de seguida elencam-se os resultados com maior relevância para este relatório:

- a) Os valores percentuais do grau de satisfação, considerando todas as respostas dadas, distribuíram-se do seguinte modo:
 - 42% - “Muito Satisfeito”;
 - 55%- “Satisfeito”;
 - 3% - “Pouco Satisfeito”;
 - 0% de respostas “Insatisfeito”;
- b) Concentrando os valores percentuais apresentados na alínea anterior em dois níveis, verifica-se que o grau de satisfação (97%, englobando as respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”) é muito maior do que o grau de insatisfação (3%, englobando as respostas “Insatisfeito” e “Pouco Satisfeito”);
- c) Aplicando a escala utilizada (1 a 4 pontos), foi apurada uma média positiva de 3,4 pontos;
- d) Comparando as médias pontuais obtidas em cada uma das questões, verifica-se um grande equilíbrio entre elas: competências técnicas (3,2), Planeamento e organização (3,3), responsabilidade e autonomia (3,5), comunicação e relações interpessoais (3,4) e trabalho em Equipa (3,5);
- e) Todas as respostas, obtiveram pontuação positiva (≥ 3);
- f) Na identificação de pontos fortes, considerando que as respostas com pontuação de 3,5 a 4 pontos, se situam no intervalo mais elevado do grau de satisfação da escala utilizada, destacam-se as respostas dadas à questão 3 (“Q3- Responsabilidade e autonomia”) e à questão 5 (“Q5- Trabalho em equipa”), ambas com 3,5 pontos;
- g) Como pontos a melhorar, elencamos as respostas que obtiveram maior percentagem de respostas situadas escala 1 e 2 (correspondendo, respetivamente, às menções de “Insatisfeito” e “Pouco Satisfeito”).

Os dados recolhidos permitem constatar que apesar de não se ter registado qualquer resposta com menção “Insatisfeito”, existem duas questões em que os inquiridos manifestaram menor grau de satisfação:

- Questão 3 - Responsabilidade e autonomia;
- Questão 5 – Trabalho em equipa;

Analisando em pormenor as respostas dadas, constata-se que a menção de “pouco satisfeito” apenas foi atribuída 1 vez a cada uma das questões acima referidas e pelo mesmo inquirido, o que de algum modo permite isolar a ocorrência.

Curiosamente, estas questões são aquelas que, paralelamente, obtiveram as pontuações mais elevadas, o que, numa primeira leitura, poderia levar à interpretação de que estamos perante uma distribuição assimétrica dos valores. Ora, parece-nos que esta aparente assimetria deverá ser relativizada, tendo em conta quer o número pouco significativo de respostas, quer a reduzida dimensão da mostra.

Ainda assim, não deixamos de registar que o desempenho menos positivo dos formandos em contexto de trabalho, no âmbito da responsabilidade e autonomia bem como do trabalho em equipa deverá ser tido em conta em futuras ações de melhoria.

- h) Os valores apurados, na análise às respostas dadas ao questionário, deverão ser tidos em conta, numa futura reflexão sobre este tópico, numa perspetiva de melhoria contínua;
- i) Partindo dos tópicos (acima elencados) que obtiveram menor pontuação, as futuras ações de melhoria deverão incidir, prioritariamente, na implementação de estratégias/medidas que:
 - desenvolvam ao longo de todos os anos dos cursos, numa perspetiva interdisciplinar, as competências dos formandos nos domínios da responsabilidade e autonomia de modo a que se consolidem bons hábitos e boas práticas em parâmetros como a pontualidade, a assiduidade e a disponibilidade para colaborar;
 - valorizem as modalidades do trabalho em grupo/equipa/ desde o 1º ano dos cursos, de modo a que os alunos adquiram rotinas que lhe permita trabalhar com os outros de forma assertiva e colaborativa em prol dos objetivos comuns.



5. Recomendações

Relativamente ao inquérito e à sua aplicação foram identificados os seguintes constrangimentos:

1. No momento inicial de aplicação do inquérito (primeiras duas semanas após o seu envio), deparamo-nos com um número muito reduzido de respostas (3). Para superar esta dificuldade foi necessário estabelecer contacto telefónico para sensibilizar os *stakeholders* que ainda não tinham procedido ao preenchimento do questionário;
2. Uma das questões (identificação dos trabalhadores) foi mal interpretada, pelo que as respostas não foram consideradas válidas;
3. Faltou uma questão que identificasse o período em análise.

Procurando ultrapassar os constrangimentos acima identificados na aplicação do instrumento de recolha de dados, apresentamos as seguintes propostas de melhoria:

1. Face à dificuldade em obter um número mais alargado de respostas, convirá:
 - a) melhorar a comunicação com os *stakeholders*, sensibilizando-os para a importância da sua colaboração no processo de monitorização da qualidade do funcionamento dos cursos profissionais;
 - b) agendar outro momento para a aplicação do questionário, fazendo-o coincidir, por exemplo, com a fase de avaliação da formação em contexto de trabalho;
 - c) na sequência do sugerido na alínea anterior, no momento em que é feita a avaliação dos formandos pela entidade que os acolhe em formação em contexto de trabalho, solicitar a colaboração dos orientadores de estágio, no sentido de convidarem os respetivos *stakeholders* a preencher os inquéritos ou fazer a recolha, junto destes, dos dados necessários ao preenchimento do questionário;
2. A questão “nome do trabalhador” deveria ser substituída por “nº de estagiários que fizeram formação em contexto de trabalho na sua organização/instituição/empresa no período a que se reporta este inquérito”;
3. Na parte inicial do inquérito, deveria adicionar-se uma questão referente ao período de tempo que está em análise, por exemplo: ano letivo 2018-2019 / ano letivo 2019-2020 / ...