

## RELATÓRIO

### ANÁLISE DE INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

No âmbito do processo de obtenção do selo de garantia da qualidade na educação e formação profissional foram realizados, através do Google Forms, inquéritos aos alunos que concluíram o curso misto de Técnico de Turismo no ano letivo de 2016/2017, aos alunos que se encontram atualmente a frequentar o curso Técnico de Operações Turísticas, aos seus encarregados de educação, às empresas que estabeleceram com a escola protocolos para a realização da Formação em Contexto de Trabalho dos referidos alunos, bem como aos docentes do curso.

Destes inquéritos apuraram-se os seguintes resultados que nos permitem tecer algumas considerações.

**A )** Relativamente aos **antigos alunos**, num total de sete, sabemos que um aluno ingressou no mercado de trabalho, no setor do turismo, e duas alunas candidataram-se ao curso superior de turismo, tendo conseguido ser admitidas.

Uma maioria de alunos (69,2%) declarou não ser fácil encontrar trabalho na sua área de formação, e 58,3% considera que as empresas não têm em consideração o curso frequentado quando se trata de ofertas de emprego.

Relativamente ao grau de satisfação, os ex-alunos inquiridos mostraram-se totalmente satisfeitos quanto aos conhecimentos adquiridos, aos recursos e equipamentos utilizados e aos procedimentos utilizados ao longo do curso.

Quanto ao trabalho realizado durante a sua formação escolar, os antigos discentes afirmaram que frequentemente aplicaram procedimentos a novas situações, favoreceram a comunicação escrita e aprenderam a gerir o tempo. Responderam, ainda que muito frequentemente trabalharam em equipas/pares, desenvolveram a sua criatividade e autonomia, analisaram e resolveram problemas, utilizaram equipamentos tecnológicos e máquinas.

Em conclusão, uma esmagadora maioria (94,1%) afirmou que o curso esteve à altura da sua preparação para o futuro.

Quanto às sugestões de melhoria, e feita uma análise de conteúdo, salientam-se a necessidade de ensino de uma segunda língua estrangeira, de mais cursos e ofertas formativas na escola, de maior desenvolvimento da vertente prática em detrimento da teoria, bem como de mais visitas de estudo a grandes empresas do setor do turismo.

**B )** Relativamente aos **docentes**, num total de sete (Português, Turismo, Matemática, Inglês, História, Geografia e Informática) destes, 50% lecionaram o curso de Técnico de Turismo, 40% o curso de Operações Turísticas e 10% o curso de Informática. A maioria dos inquiridos declarou-se satisfeito quanto aos conhecimentos adquiridos, cumprimento dos procedimentos, e aplicação dos conhecimentos a novas situações. Uma esmagadora maioria (80%) considera que o curso prepara bem os alunos, atendendo ao perfil de saída da escolaridade obrigatória e do curso, e quanto às necessidades do mercado de trabalho. No entanto, 10% dos inquiridos consideraram que o curso deveria ser mais adequado às necessidades do mercado local de trabalho.

Relativamente às sugestões de melhoria, foram apontados a manutenção dos procedimentos, um maior envolvimento da comunidade escolar nas atividades desenvolvidas no curso profissional, oportunidades de Formação em Contexto de trabalho ao longo dos diferentes anos letivos, um aumento e variedade da oferta formativa e melhoria das instalações.

**C )** Relativamente aos **empregadores**, num total de quatro (Loja Interativa Turismo, Alma Rural, Hotel Meira e Câmara Municipal de Caminha), 64,7% referiram que a escola frequentada pelos alunos é um dos critérios utilizados na aceitação do estagiário.

Quanto ao grau de satisfação com os estagiários, a maioria respondeu mostrar-se satisfeito com os conhecimentos evidenciados pelos alunos, e pelo cumprimento dos procedimentos, sendo que relativamente à aplicação de conhecimentos e procedimentos a novas situações, as respostas obtidas situaram-se entre o satisfeito e o muito satisfeito. Uma extensa maioria (82,4%) considerou, ainda, que o curso preparou bem os alunos para o desempenho das suas funções.

Relativamente às sugestões de melhoria, foram apontados a necessidade de mais tempo de estágio, de maior componente prática durante o curso, mais foco nas tarefas a realizar, bem como um incentivo para maior responsabilização dos alunos e encontrar alunos com perfil para o curso de turismo. Finalmente, salientaram a necessidade de realização de estágio ao fim de semana.

**D )** Relativamente aos **encarregados de educação**, num total de onze, foram apontados os motivos que levaram à escolha para a formação dos seus educandos. Em primeiro lugar, a localização como fator preponderante; em segundo lugar, a oferta formativa; em terceiro lugar, a conclusão do curso, e em quarto lugar, o fecho da escola que alguns alunos frequentaram anteriormente.

Dos inquiridos, 54,5% afirmaram raramente contactarem a escola e uma maioria de 72.7% declarou ser raramente chamado à escola.

Quanto aos aspetos a melhorar, foram salientados os transportes, as instalações e os materiais, a necessidade de obras na escola e melhoria de equipamentos informáticos. Avançaram ainda com 3 aspetos positivos da escola, entre os quais se incluem profissionais

competentes, organização, atendimento e dedicação, bem como a facilidade de resolução de problemas. Quando inquiridos sobre formações a considerar que a escola deveria proporcionar aos pais e encarregados de educação, os inquiridos apontaram formações no âmbito do insucesso escolar, e cursos EFAs, para a educação e formação de adultos.

**E)** Em relação ao **pessoal não docente**, com um total de respostas de nove, foram destacados alguns fatores, como o grau de satisfação, a manutenção das instalações, serviço de bufete/cantina, serviço de informática, área de recursos humanos e dirigentes do agrupamento, ao que os inquiridos responderam, na sua maioria, que estavam satisfeitos ou muito satisfeitos, excetuando o primeiro item no qual alguns dos inquiridos responderam estar pouco satisfeitos.

Foram ainda questionados sobre a oportunidade para o desenvolvimento de competências pessoais/profissionais e progressão na carreira, ao que a maioria dos auscultados está entre o satisfeito e muito satisfeito.

Foram salientados aspetos positivos e aspetos a melhorar no agrupamento, nomeadamente ao primeiro foram salientados o bom relacionamento entre toda a comunidade escolar, compreensão e união entre colegas e superiores, a diretora do agrupamento e os restantes membros, a flexibilidade de horários e o bom relacionamento entre a comunidade escolar. Em relação ao segundo destacaram as instalações, diálogo e a postura dos alunos em sala de aula.

**F)** Sobre o inquérito aos **atuais alunos**, foram inquiridos os onze elementos que constituem a turma do curso profissional técnico de operações turísticas, no qual foi verificado o grau de satisfação aos seguintes itens: conhecimentos adquiridos, cumprimento dos procedimentos e aplicação desses mesmos conhecimentos e procedimentos a novas situações. Sobre estas questões os alunos responderam estar satisfeitos.

Foram auscultados ainda sobre se o curso prepara bem o aluno para a ingressão no mercado de trabalho. Sobre esta questão foi opinião unanime (resposta de cem por cento dos inquiridos) reconhecerem que sim, estavam preparados.

Relativamente às sugestões, foram mencionados aspetos sobre terem melhores condições, nomeadamente na área de informática, realçando os computadores terem acesso à internet. Em relação à Formação em Contexto de Trabalho (FCT) referiram que deveria iniciar mais cedo e remunerada. Reiteraram ainda melhores condições, desta vez em relação às comodidades em sala de aula.

Caminha 14 de abril de 2020

A equipa pedagógica do Curso Profissional de Operações Turísticas.