**CENTRO QUALIFICA DO AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DAMIÃO DE GOES, ALENQUER**

(CÓDIGO 1025269)

# 2º INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

## (OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2018)

**ALENQUER, 18 DE DEZEMBRO DE 2018**

e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) – Av. Teófilo Carvalho dos Santos – Paredes – 2580-564 ALENQUER

## INTRODUÇÃO:

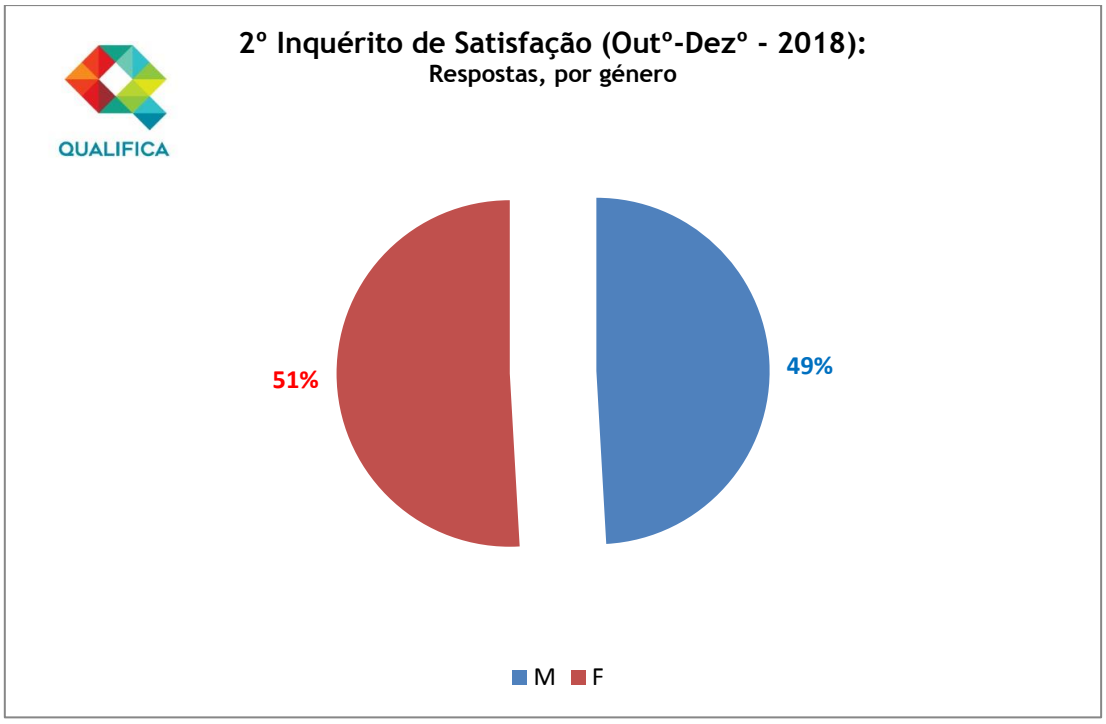
Os dados que agora se apresentam aos parceiros do Centro Qualifica resultam da aplicação de um segundo Inquérito de Satisfação (o primeiro foi aplicado em fevereiro de 2018, apenas cinco meses após o início da atividade do CQ) aos candidatos em processo de RVCC que, entre outubro e dezembro de 2018, realizaram ou concluíram a sua Formação Complementar Interna. A escolha deste universo prende-se com a necessidade de medir o grau de satisfação daqueles que, há mais tempo, estão ligados à dinâmica do Centro Qualifica e melhor conhecem o seu funcionamento e organização.

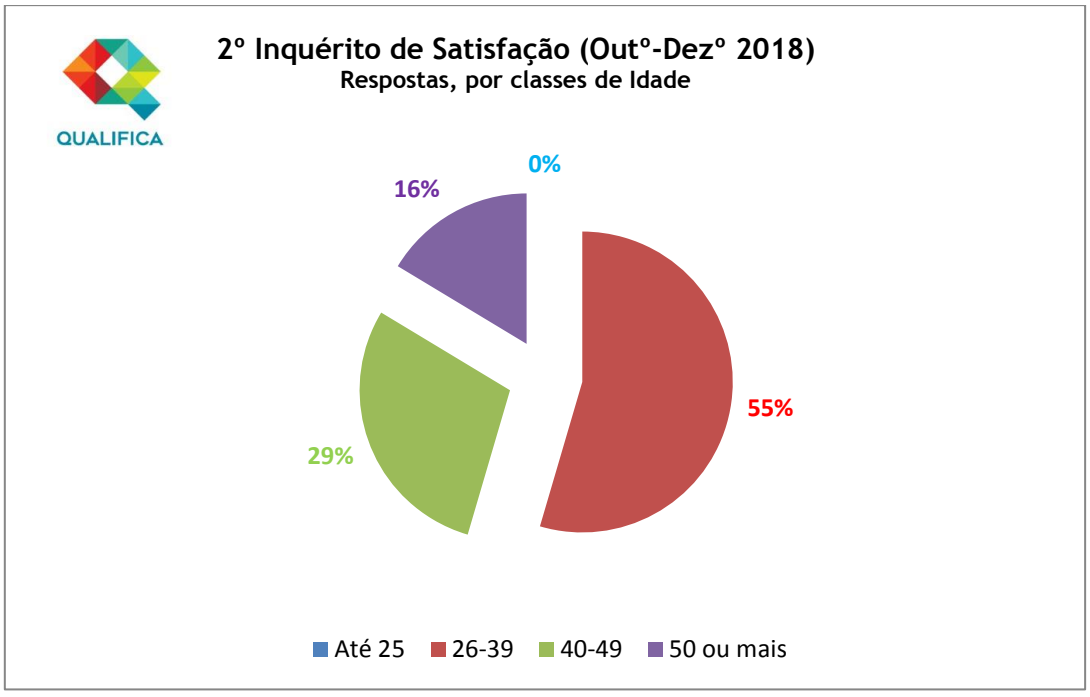
Dum total de 147 possíveis respondentes, obteve-se uma amostra de 55 respostas, correspondendo a 37% do universo. A adesão dependeu da assiduidade dos formandos, mas pode considerar-se que é uma amostra representativa.

A aplicação deste tipo de instrumentos, complementares da monitorização interna e externa que regularmente é realizada, insere-se numa lógica de autoavaliação que se pretende reguladora da nossa atividade, permitindo identificar constrangimentos e pontos fracos do desempenho do CQ e desencadear medidas de melhoria e reorientação das estratégias e procedimentos do CQ e dos seus modos de organização interna.

Obtém-se, assim, regularmente, um *feed back* valioso para a garantia da melhoria contínua do serviço prestado, elevando paulatinamente os níveis de qualidade.

## A AMOSTRA:

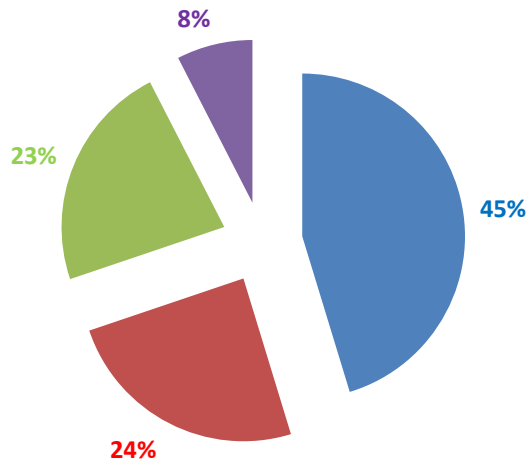



e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) - Av. Teófilo Carvalho dos Santos - Paredes - 2580-564 ALENQUER

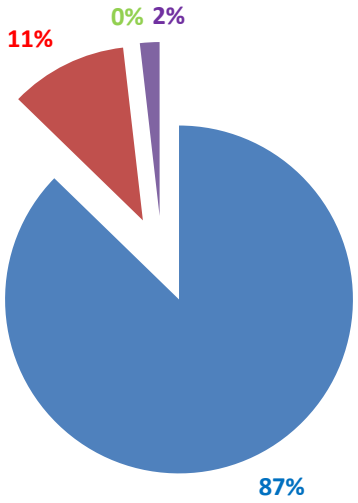
## 2º Inquérito de satisfação (Outº-Dezº 2018)

**Respostas, por local de inscrição no CQ**




## 2º Inquérito de Satisfação (Outº-Dezº 2018)

**Respostas, por situação face ao Emprego**



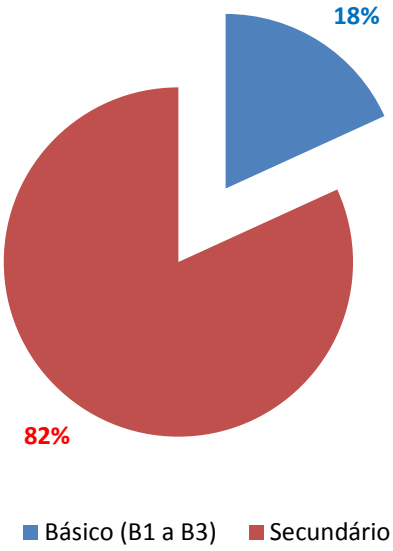


e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) - Av. Teófilo Carvalho dos Santos - Paredes - 2580-564 ALENQUER

QUALIFICA

## 2º Inquérito de Satisfação (Outº-Dezº 2018)

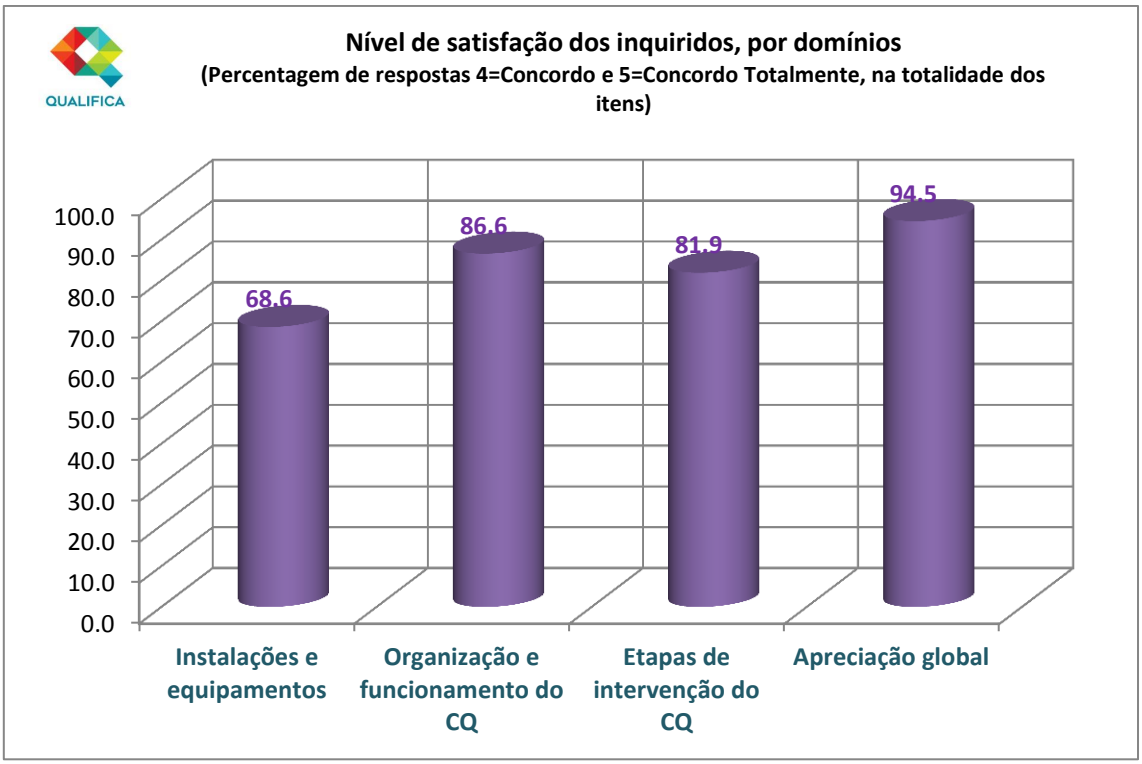
**Respostas, por nível de qualificação escolar pretendida**



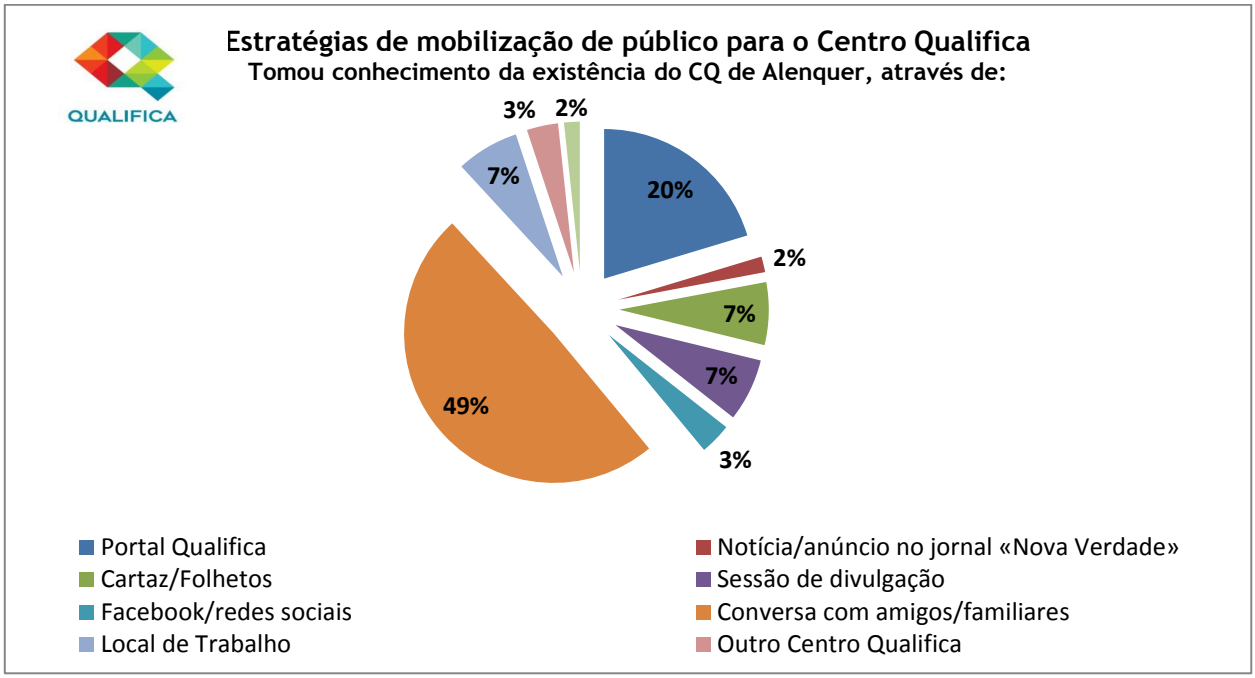



e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) – Av. Teófilo Carvalho dos Santos – Paredes – 2580-564 ALENQUER

## RESULTADOS GLOBAIS:

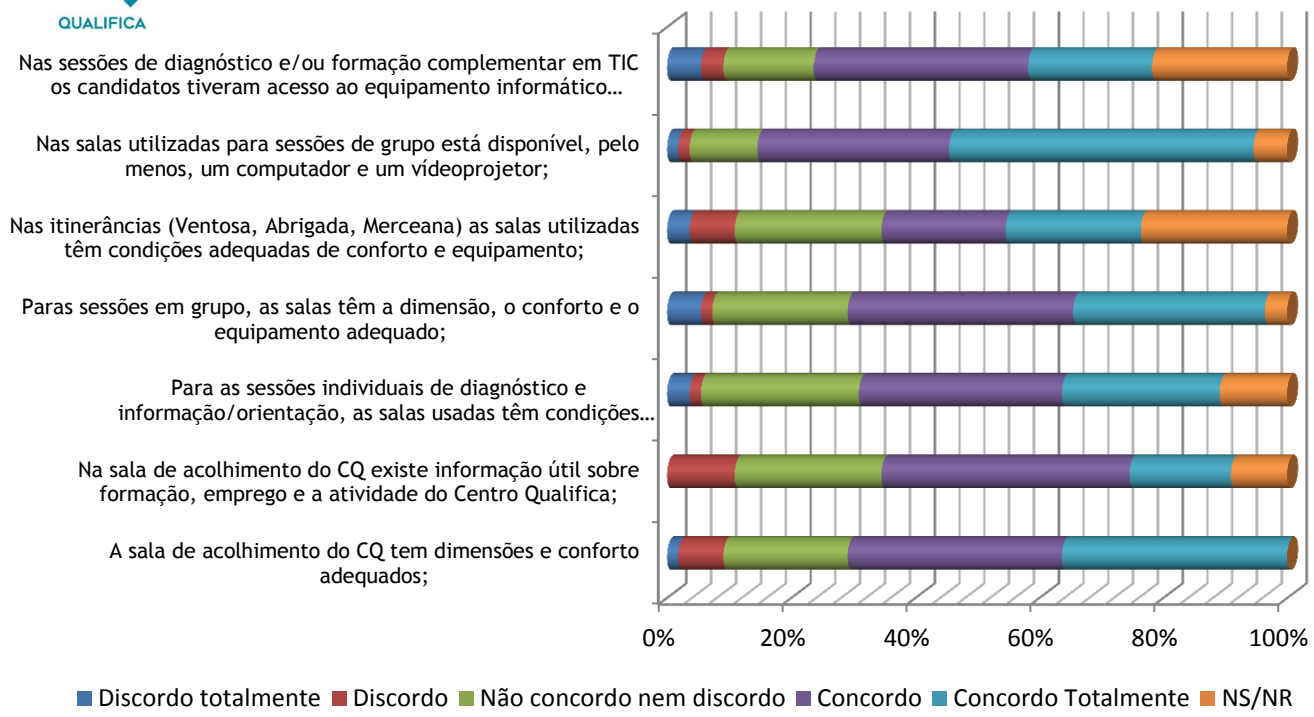



## RESULTADOS POR ITENS, EM CADA DOMÍNIO:

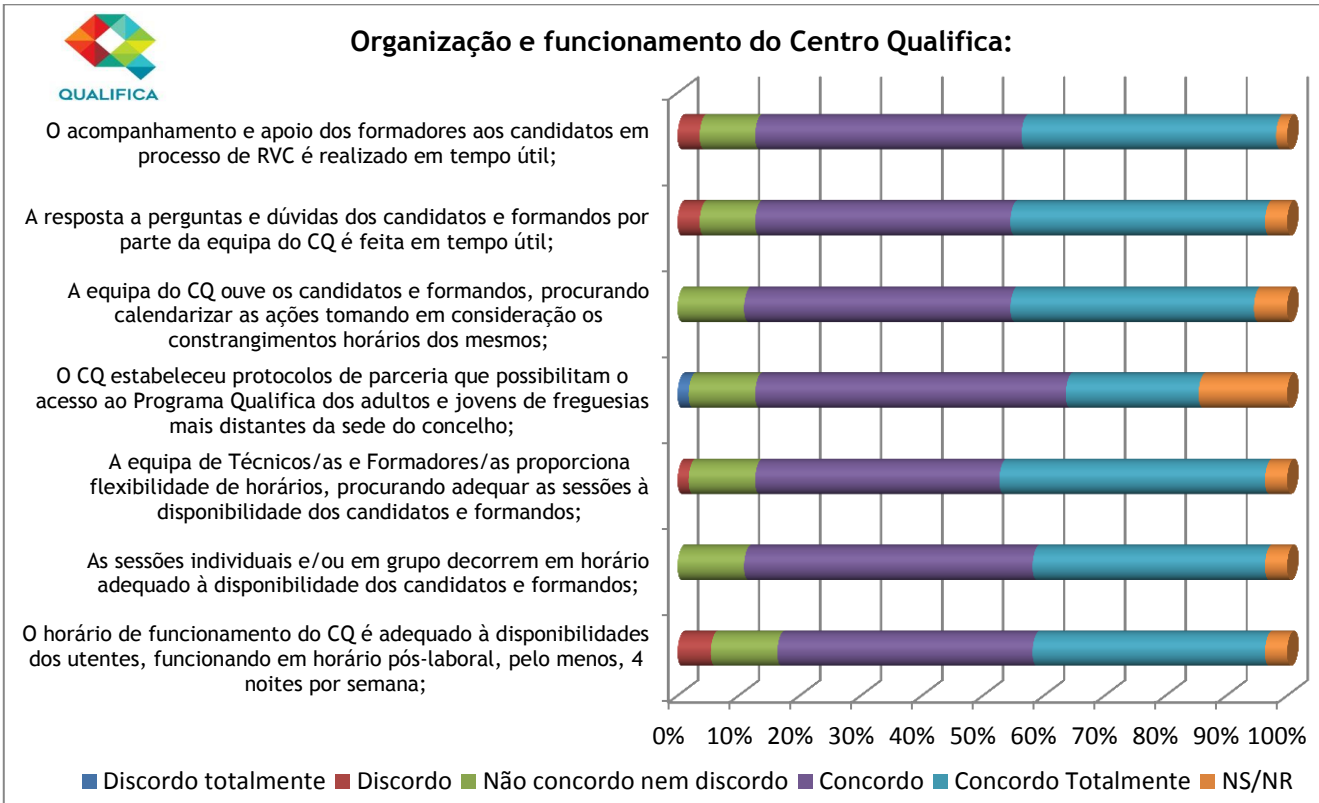



e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) - Av. Teófilo Carvalho dos Santos - Paredes - 2580-564 ALENQUER

## Instalações e Equipamentos do Centro Qualifica:

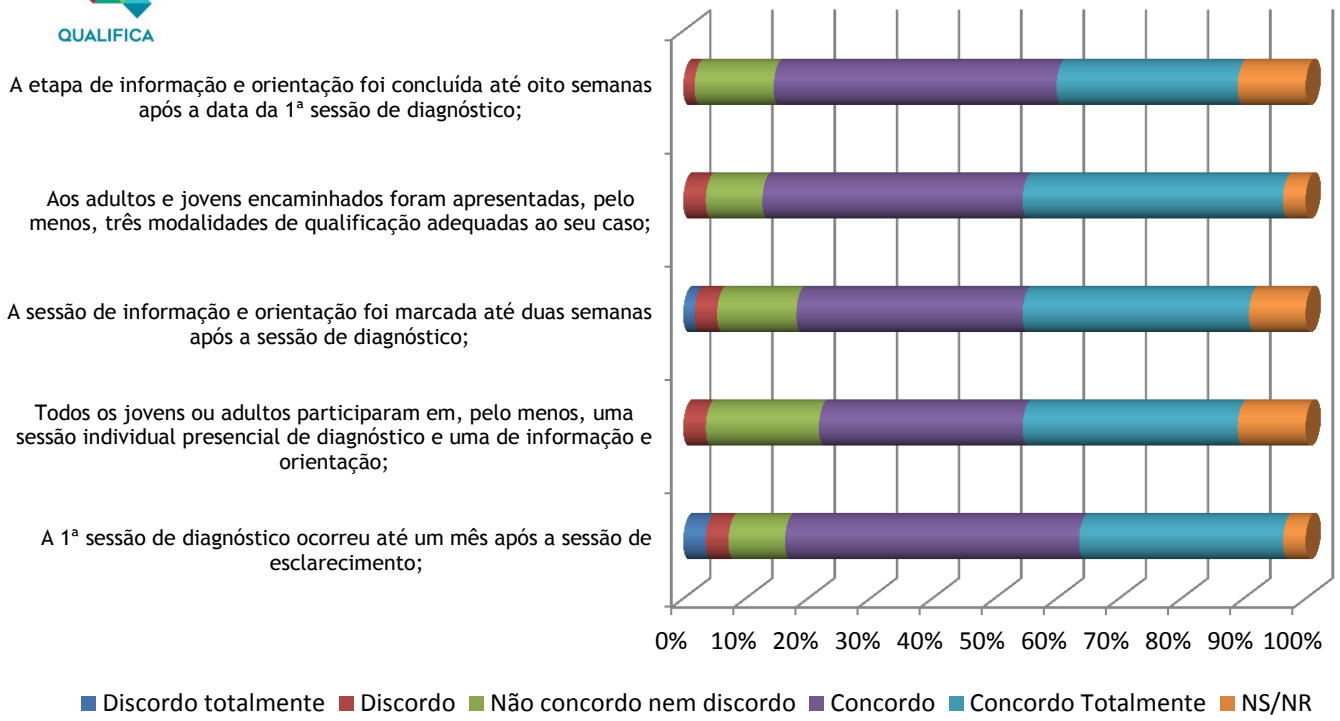



## Organização e funcionamento do Centro Qualifica:

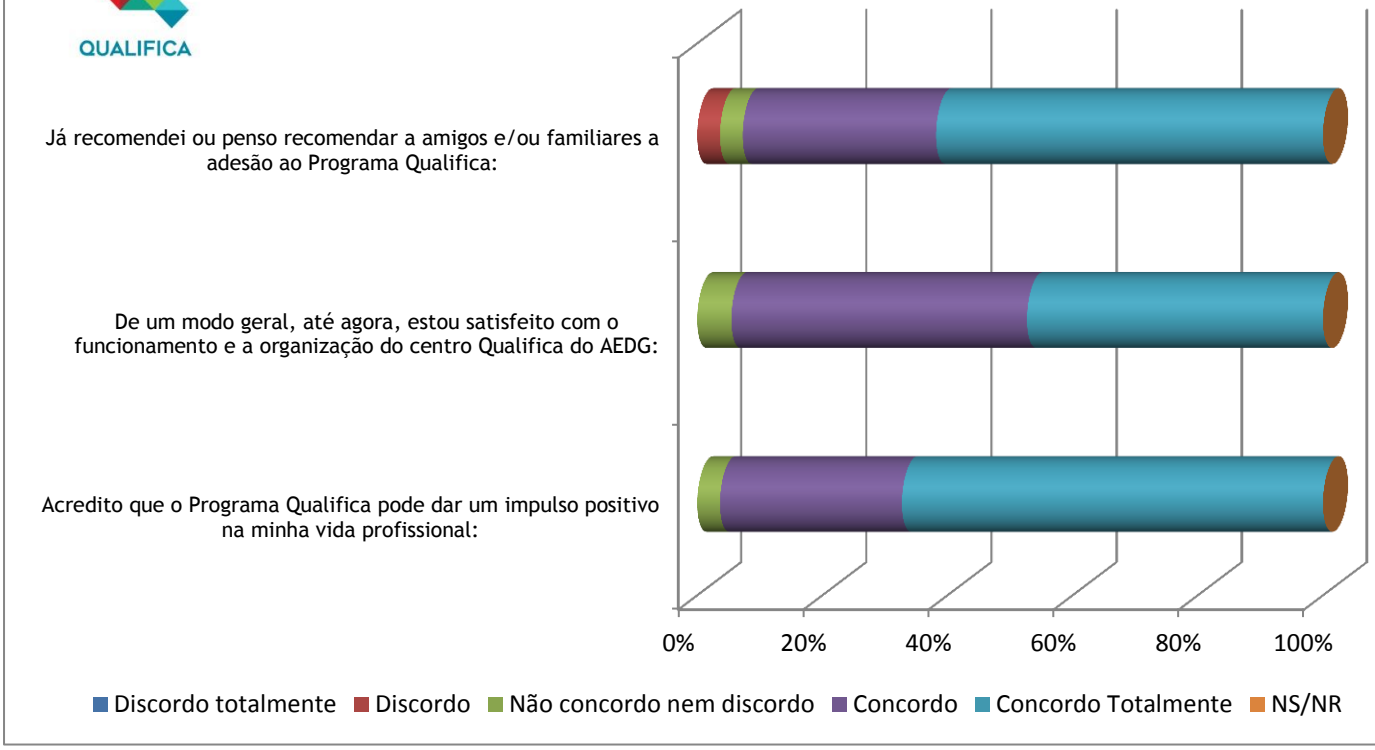



e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) - Av. Teófilo Carvalho dos Santos - Paredes - 2580-564 ALENQUER

## Eficiência nas diversas etapas da intervenção do Centro Qualifica:




## Apreciação Global da atividade do Centro Qualifica:




e-mail: qualifica@damiaodegoes.pt aedamiaogoes@centroqualifica.gov.pt URL: www.qualifica.damiaodegoes.pt
Telefone: 263 731 200 (Extensão 53) - Av. Teófilo Carvalho dos Santos - Paredes - 2580-564 ALENQUER

**CONCLUSÕES:**

- O grau de satisfação manifestado pelos candidatos inquiridos é elevado, considerado globalmente;
- O grau de satisfação é apenas moderado no domínio das 'Instalações e Equipamentos';
- Neste domínio, os resultados são afetados pela menor satisfação com as instalações nas itinerâncias, condicionante que escapa, em grande parte, à área de intervenção do CQ;
- O grau de satisfação dos candidatos quanto a aspetos da eficiência viu-se afetado pela descontinuidade da equipa, que esteve cerca de três meses com apenas uma técnica ORVC;
- As estratégias de mobilização de públicos desenvolvidas pelo CQ são responsáveis, somadas, por 26% da mobilização dos inquiridos, sendo os principais fatores a divulgação «boca a boca» e a notoriedade do Programa Qualifica, traduzida no acesso ao Portal Qualifica.

Alenquer, 18 de dezembro de 2018

O coordenador do Centro Qualifica

ARTUR JOSÉ VIEIRA