

**Relatório de Análise**  
**Avaliação da Satisfação das Parcerias**  
**Estabelecidas com o ISEC Lisboa**  
**2021**



**iseclisboa**  
—  
INSTITUTO SUPERIOR  
DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

# ÍNDICE

---

<b>1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA</b>	<b>4</b>
1.1 Nota Introdutória	<b>4</b>
1.2 Metodologia	<b>5</b>
<b>2. RESULTADOS</b>	<b>6</b>
2.1. Tempo de relação com o ISEC Lisboa	<b>6</b>
2.2. Tipo de parceria com o ISEC Lisboa	<b>6</b>
2.3. Imagem Global da Organização	<b>7</b>
2.4. Perceção do ISEC Lisboa quanto a Informação	<b>11</b>
2.5. Perceção do ISEC Lisboa quanto a Oferta Formativa e Serviços Prestados	<b>16</b>
2.6. Origem da Parceria com o ISEC Lisboa	<b>19</b>
2.7. Avaliação da Parceria Existente	<b>20</b>
2.8. Pontos Fortes e Aspetos a Melhorar na Parceria existente com o ISEC Lisboa	<b>25</b>
2.9. Áreas de Interesse a Desenvolver com o ISEC Lisboa	<b>26</b>
<b>3. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>28</b>
<b>4. RECOMENDAÇÕES</b>	<b>30</b>
<b>5. ANEXOS</b>	<b>31</b>

## REVISÃO DOCUMENTAL

---

### REVISÃO DO DOCUMENTO

Versão	Alteração	Por	Data
1.0	Emissão do documento	GAGQ	2021.JUL.08

*No caso de imprimir este documento, este passa automaticamente a ser uma "Cópia Não Controlada".  
A utilização do presente documento implica a confirmação prévia de que corresponde à versão em vigor, junto do GAGQ.*

# 1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA

---

## 1.1 Nota Introdutória

O presente relatório de monitorização foi produzido no âmbito do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ) do ISEC Lisboa – Instituto Superior de Educação e Ciências (de ora em diante designado apenas por ISEC Lisboa), o qual pretende contribuir para avaliar a satisfação das entidades com quem foram estabelecidas parcerias com o ISEC Lisboa. Sendo constante o foco do ISEC Lisboa na melhoria contínua do desempenho organizacional, numa perspetiva de eficácia e eficiência do sistema, esta representa-se como uma ferramenta de apoio à monitorização do sistema de controlo e avaliação interno implementado.

No domínio da Avaliação Institucional e Acreditação dos Ciclos de Estudo, da Qualidade do Ensino e da Gestão do Sistema de Garantia da Qualidade do ISEC Lisboa e, em alinhamento com o planeamento estratégico, os processos de Avaliação da Satisfação das Parcerias Estabelecidas com ISEC Lisboa dão resposta ao **“Referencial 7 – Colaboração interinstitucional e com a comunidade”**, de cariz obrigatório para qualquer Instituição de Ensino Superior (IES) – Referenciais A3ES 2016 e ESG2015.

Face ao exposto, apresentam-se neste relatório os Resultados do Inquérito de Satisfação das Parcerias Estabelecidas com ISEC Lisboa. O relatório compreende 6 secções: (1) Introdução e Metodologia; (2) Resultados; (3) Considerações finais; (4) Recomendações; e (5) Anexos.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes, tendo sido cumpridas as diretivas de tratamento de dados preconizados no RGPD.

**O Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade agradece a colaboração e o empenho de todos os Parceiros, pela participação no questionário realizado.**

## 1.2 Metodologia

A avaliação da satisfação com as parcerias estabelecidas com o ISEC Lisboa, foi realizada através de um questionário online disponibilizado a todas as entidades parceiras. A notificação da

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

---

disponibilização do referido questionário foi efetuada através de uma comunicação via correio eletrónico pelo Gabinete de Avaliação e Garantia da Qualidade (GAGQ). O **período de realização do questionário** ocorreu entre os dias 1 e 15 de junho de 2021, sendo que do universo de possíveis respostas (473 parcerias), obtiveram-se 60 respostas, correspondendo assim, a uma taxa de resposta de 13%.

Os inquéritos, foram realizados com recurso à utilização da plataforma *Google Forms*, tendo os dados resultantes sido analisados em conformidade. Foi feita a análise de conteúdo das respostas às questões abertas, tendo estas sido categorizadas.

Por forma a simplificar a leitura dos resultados, sempre que possível, foi apresentada a média e desvio-padrão, correspondentes às escalas de avaliação utilizadas (nas escalas onde a avaliação é feita de forma numérica, cujo intervalo compreende a seguinte leitura: 1 – Insuficiente; 2 – Suficiente; 3 – Bom; 4 – Muito Bom e 5 - Excelente), encontrando-se as mesmas explicitadas ao longo do presente relatório.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Tempo de relação com o ISEC Lisboa

Como forma de avaliar a longevidade da relação que as entidades parceiras têm com o ISEC Lisboa, os respondentes foram questionados há quanto tempo se relacionavam com o ISEC Lisboa, estando os resultados expressos abaixo (Figura 1).

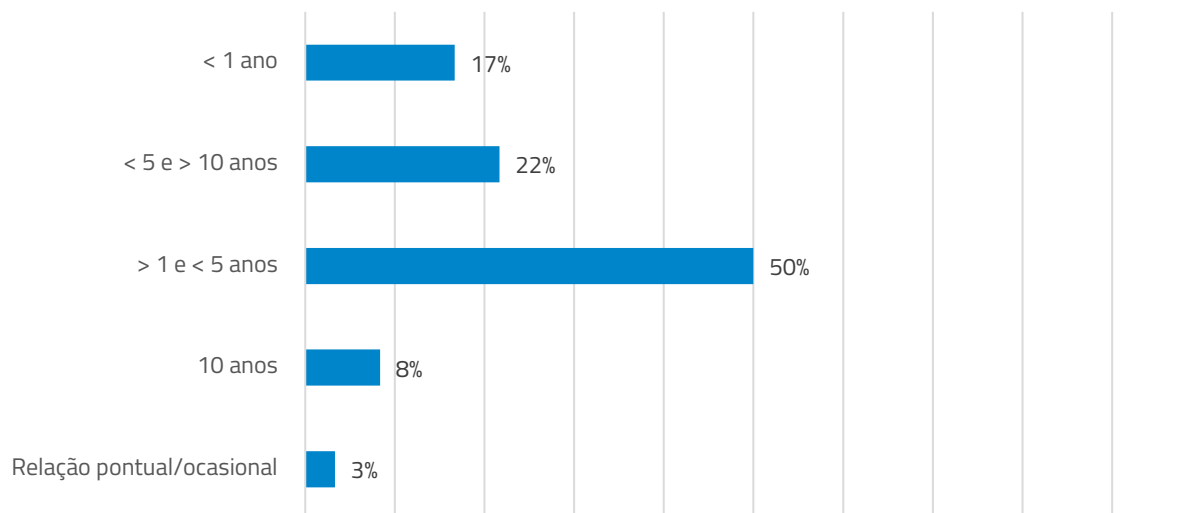


Figura 1 Tempo de relação com o ISEC Lisboa (em %)

Analisando o gráfico acima, pode-se constatar que a maioria das entidades (50%) referiu que a sua relação com o ISEC Lisboa tem entre 1 e 5 anos, 22% mencionou que já tinha uma relação com o ISEC Lisboa entre 5 e 10 anos, 17% estabeleceu essa relação há menos de 1 ano e apenas 8% indicam que têm uma relação há mais de 10 anos com o ISEC Lisboa. Salienta-se que uma percentagem muito reduzida (3%) indicou ter uma relação ocasional com o ISEC Lisboa.

### 2.2. Tipo de parceria com o ISEC Lisboa

Foi motivo de análise o tipo de parceria que as entidades tinham estabelecido com o ISEC Lisboa, sendo que os resultados apurados se encontram na Figura 2.

## 2. RESULTADOS

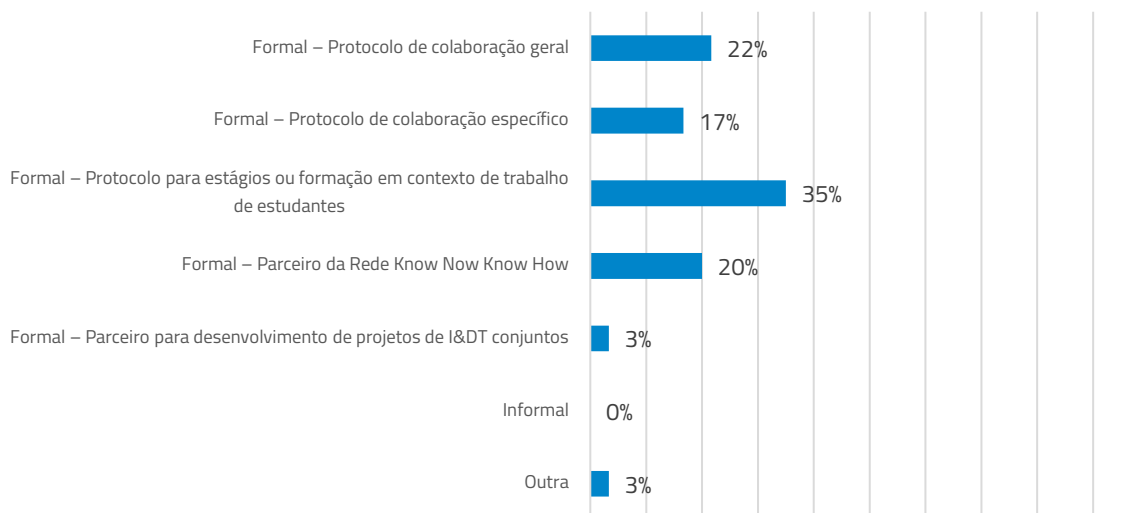


Figura 2 Tipo de parceria com o ISEC Lisboa (em %)

A figura anterior demonstra que a maioria dos parceiros (35%) tem estabelecido um protocolo para estágios ou formação em contexto de trabalho de estudantes, 22% tem estabelecido um protocolo de colaboração geral, 20% tem uma parceria com a Rede Know Now Know How, 17% tem estabelecido um protocolo de colaboração específica e 3% são parceiros para o desenvolvimento de projetos de I&DT. Note-se que 3% das entidades referiram que tinham outro tipo parceria com o ISEC Lisboa, nomeadamente dois tipos diferentes de protocolo (protocolo com a Rede Know Now Know How e protocolo de estágios) e auditorias por peritos externos. De realçar ainda que não existem parcerias estabelecidas de forma informal.

### 2.3. Imagem Global da Organização

No que a este item diz respeito, foram avaliados os parâmetros abaixo listados, bem como as figuras que demonstram os resultados obtidos para cada parâmetro:

- Notoriedade da marca ISEC Lisboa (Figura 3);
- Credibilidade da Instituição (Figura 4);
- Qualidade dos diplomados (Figura 5);
- Qualidade do corpo docente/investigador (Figura 6);
- Qualidade dos serviços prestados (Figura 7);
- Respostas prestadas (Figura 8).

## 2. RESULTADOS

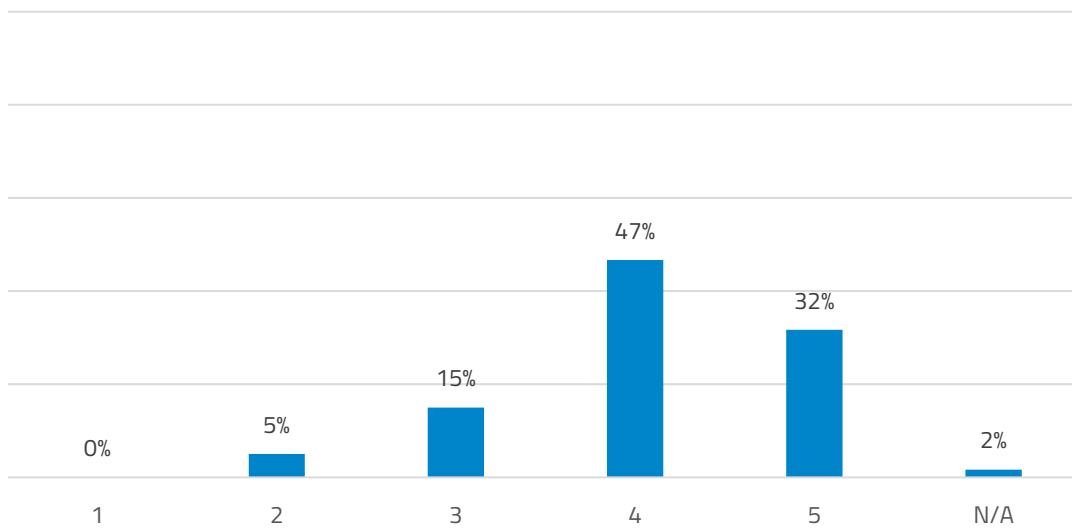


Figura 3 Notoriedade da marca ISEC Lisboa (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam o ISEC Lisboa relativamente à notoriedade da marca como muito bom, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,1 e o desvio-padrão relativo é de 20%.

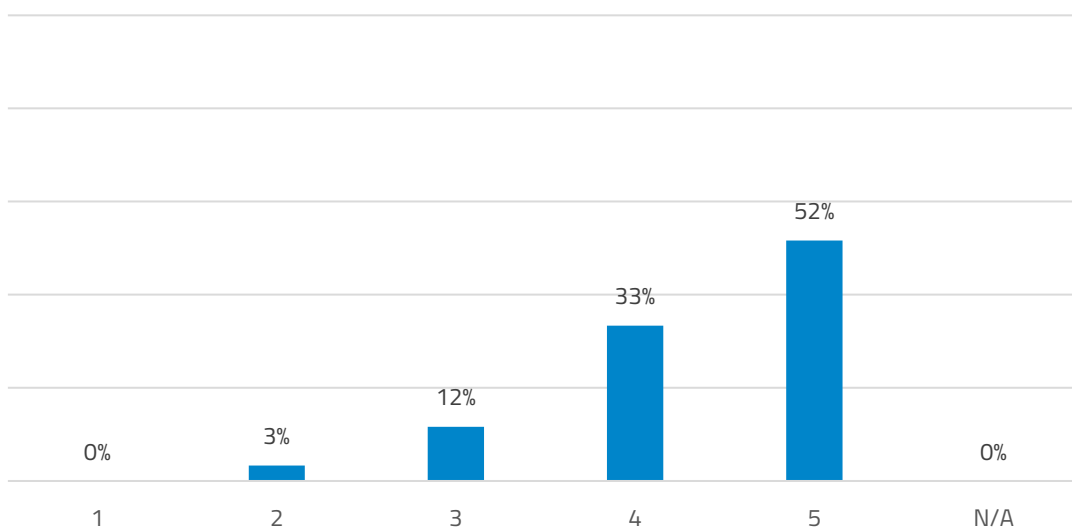


Figura 4 Credibilidade da Instituição (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa, em termos de credibilidade, classificam o ISEC Lisboa como muito bom, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,3 e o desvio-padrão relativo de 19%.



## 2. RESULTADOS

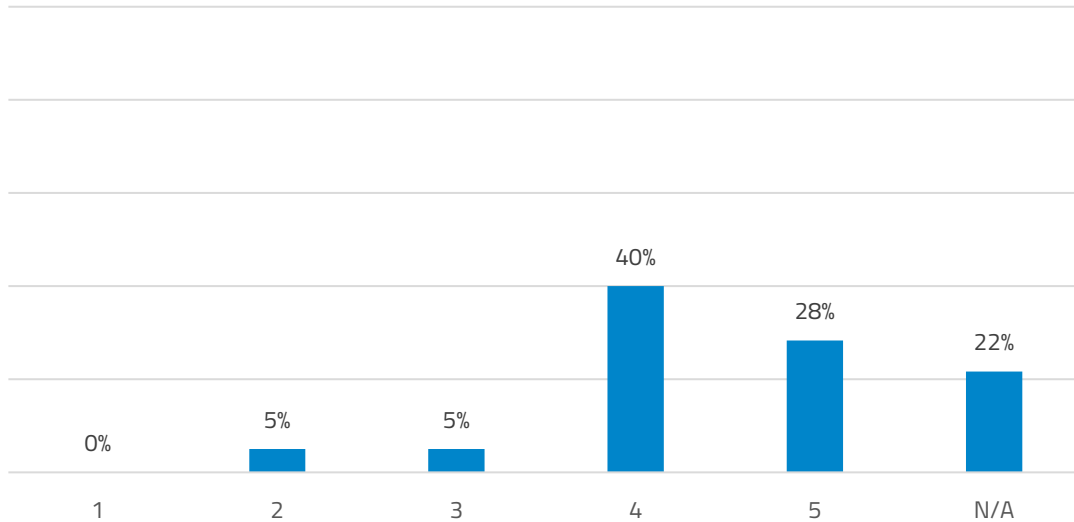


Figura 5 Qualidade dos diplomados (em %)

Relativamente à qualidade dos diplomados, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,2 e um desvio-padrão relativo de 20%.

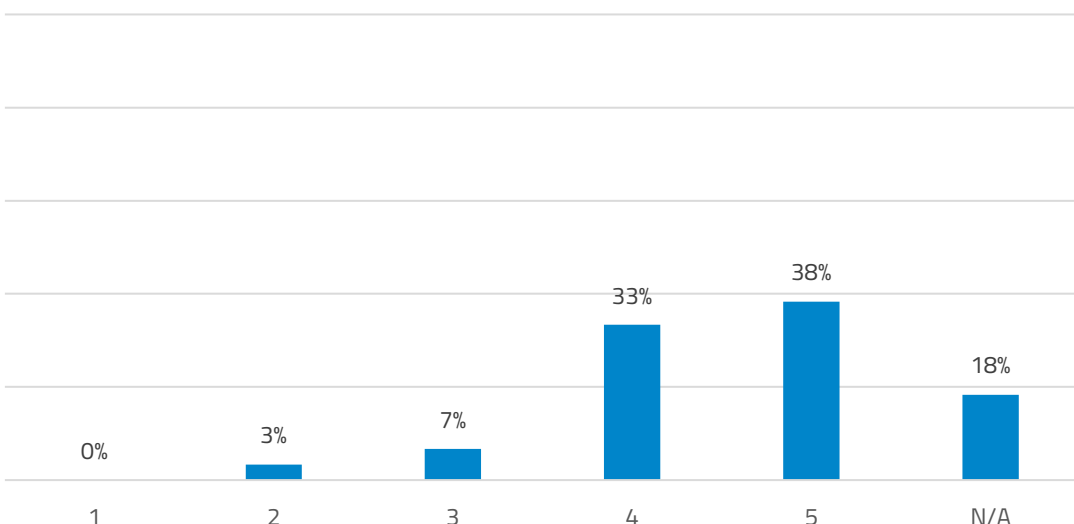


Figura 6 Qualidade do corpo docente/investigador (em %)

## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam o ISEC Lisboa relativamente à qualidade do corpo docente/investigador como muito bom, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,3 e o desvio-padrão relativo é de 18%.

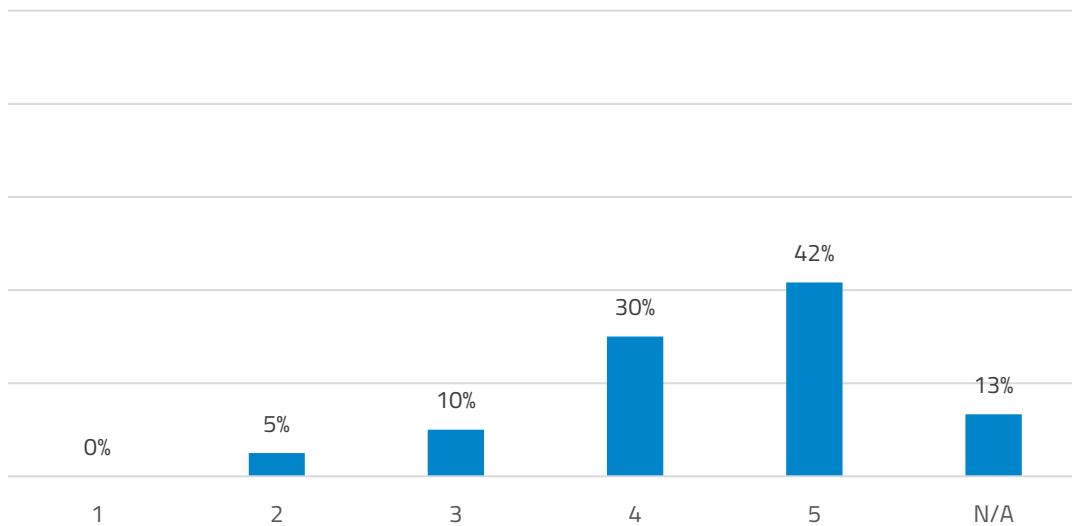


Figura 7 Qualidade dos serviços prestados (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa, em termos de qualidade dos serviços prestados, classificam o ISEC Lisboa como muito bom, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,3 e o desvio-padrão relativo de 21%.

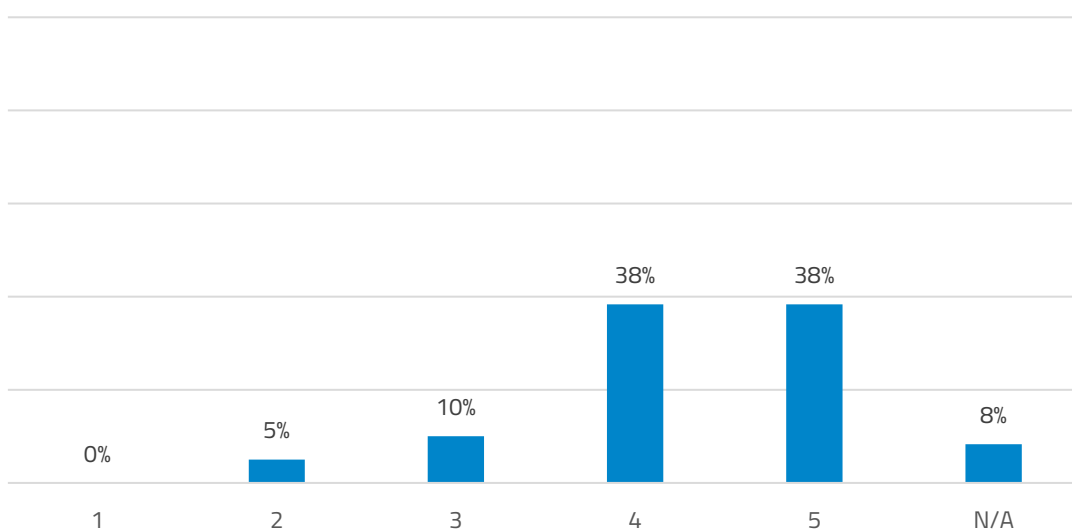


Figura 8 Respostas prestadas (em %)

## 2. RESULTADOS

Relativamente às respostas prestadas, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,2 e um desvio-padrão relativo de 20%.

### 2.4. Perceção do ISEC Lisboa quanto a Informação

Relativamente a este item, foram avaliados os parâmetros abaixo listados, bem como as figuras que demonstram os resultados obtidos para cada parâmetro:

- Informação acessível (Figura 9);
- Site do ISEC Lisboa (Figura 10);
- Facebook ISEC Lisboa (Figura 11);
- Instagram ISEC Lisboa (Figura 12);
- LinkedIn ISEC Lisboa (Figura 13);
- Newsletter ISEC Lisboa (Figura 14);
- Atendimento presencial (Figura 15);
- Atendimento por e-mail (Figura 16);
- Atendimento telefónico (Figura 17).

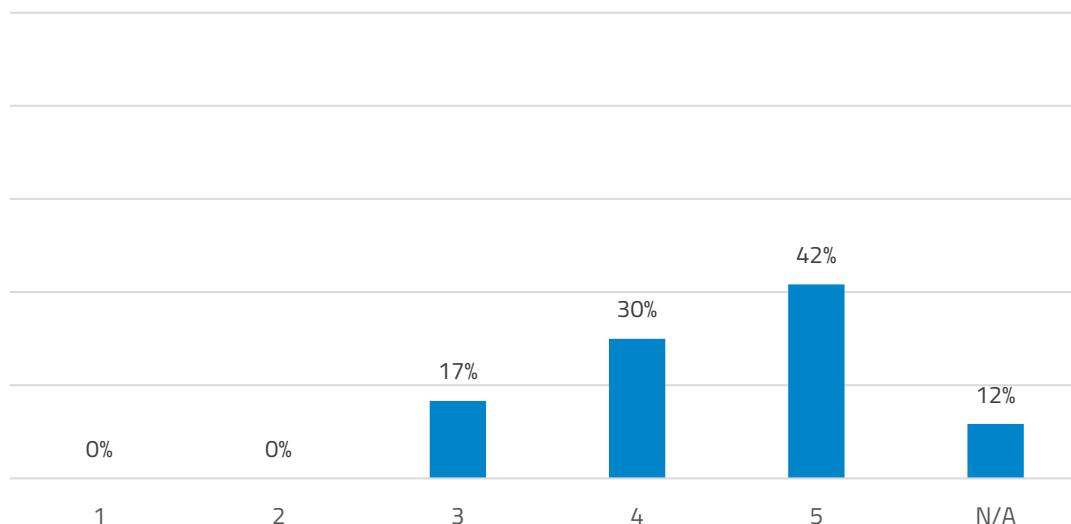


Figura 9 Informação acessível (em %)

## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam o ISEC Lisboa relativamente à informação acessível como muito bom, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,3 e o desvio-padrão relativo é de 18%.

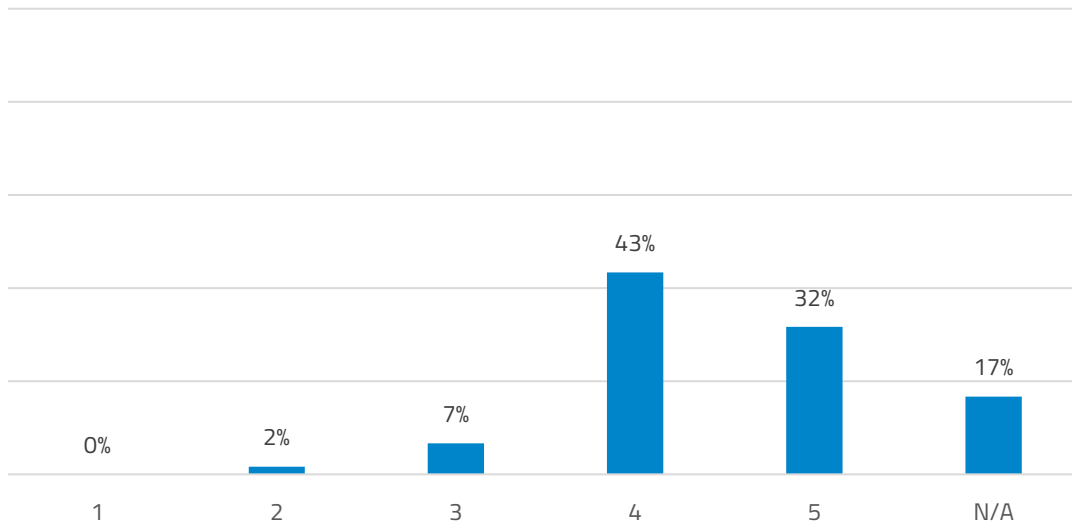


Figura 10 Site do ISEC Lisboa (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa, relativamente ao site do ISEC Lisboa, classificam-no como muito bom, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,3 e o desvio-padrão relativo de 16%.

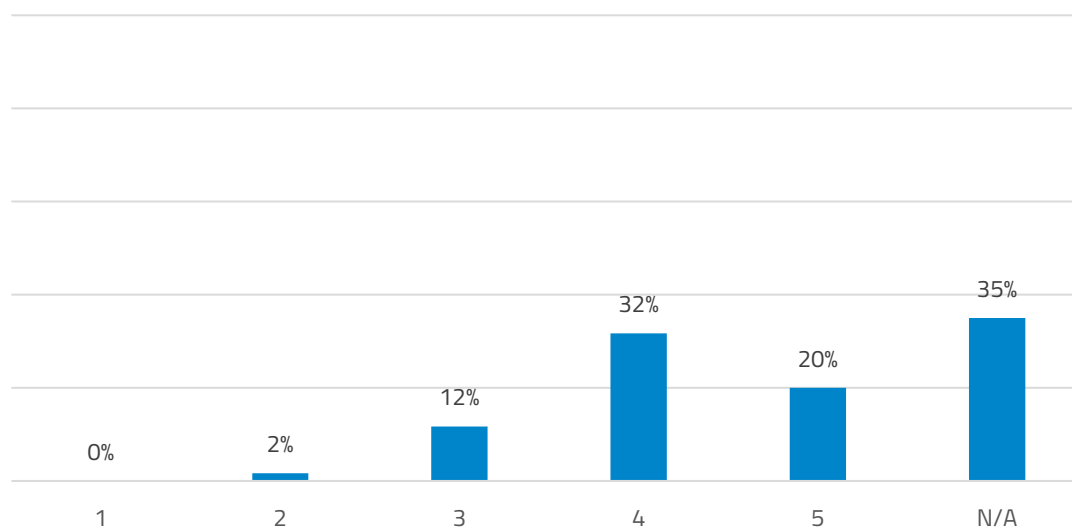


Figura 11 Facebook do ISEC Lisboa (em %)

## 2. RESULTADOS

Relativamente ao Facebook do ISEC Lisboa, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,1 e um desvio-padrão relativo de 19%.

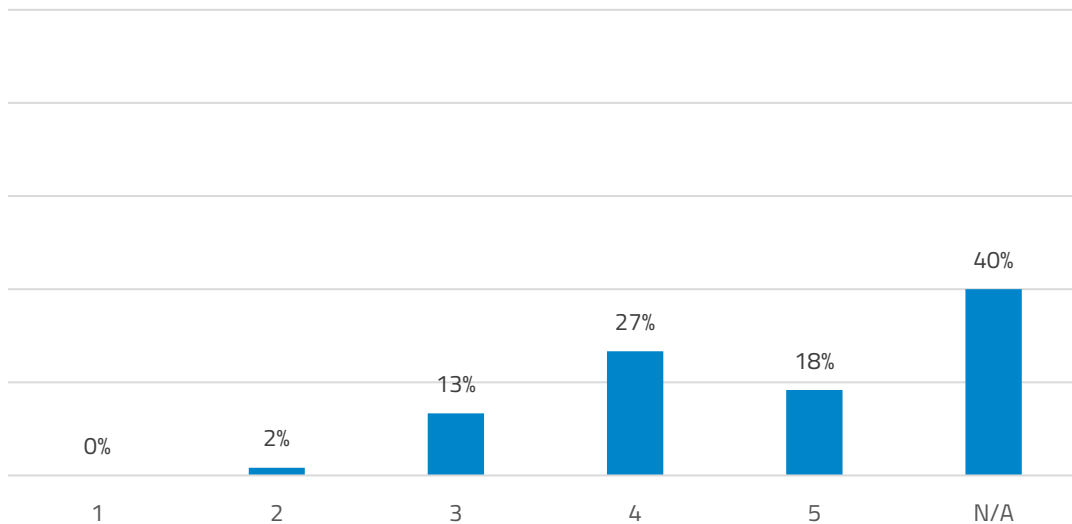


Figura 12 Instagram do ISEC Lisboa (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam o Instagram do ISEC Lisboa como muito bom, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,0 e o desvio-padrão relativo é de 20%.

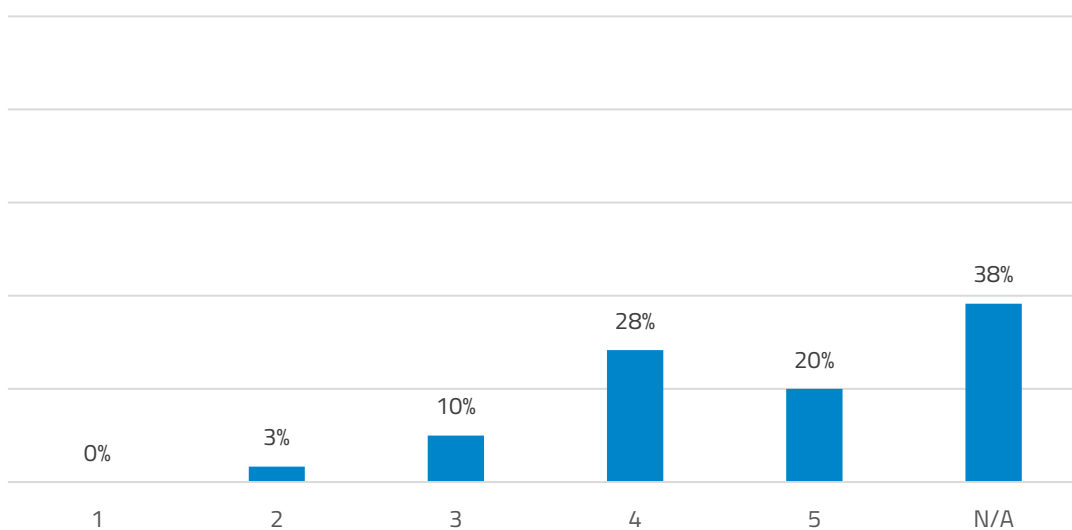


Figura 13 LinkedIn do ISEC Lisboa (em %)

## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa no que respeita ao LinkedIn do ISEC Lisboa classificam-no como muito bom, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,1 e o desvio-padrão relativo de 21%.

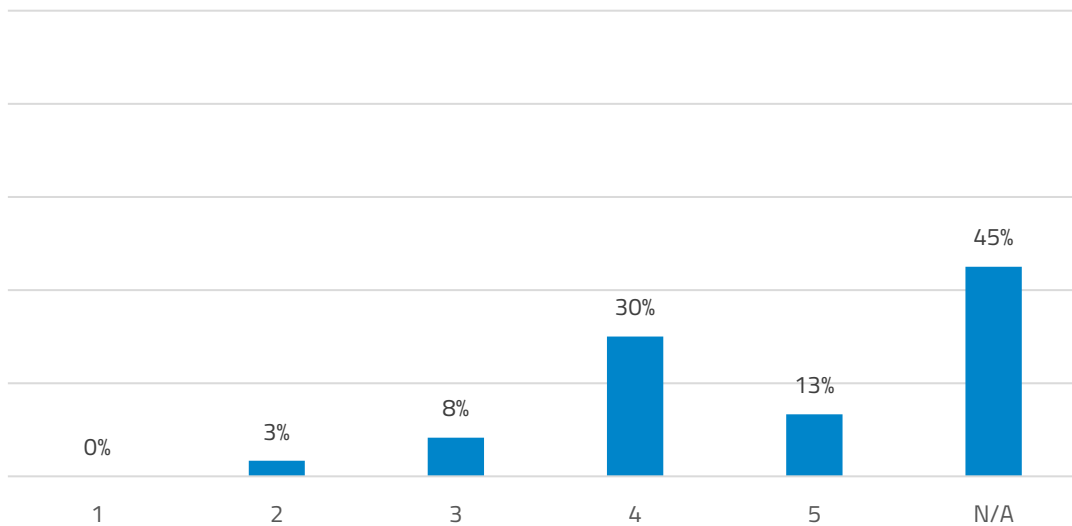


Figura 14 Newsletter do ISEC Lisboa (em %)

Relativamente à Newsletter do ISEC Lisboa, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,0 e um desvio-padrão relativo de 20%.

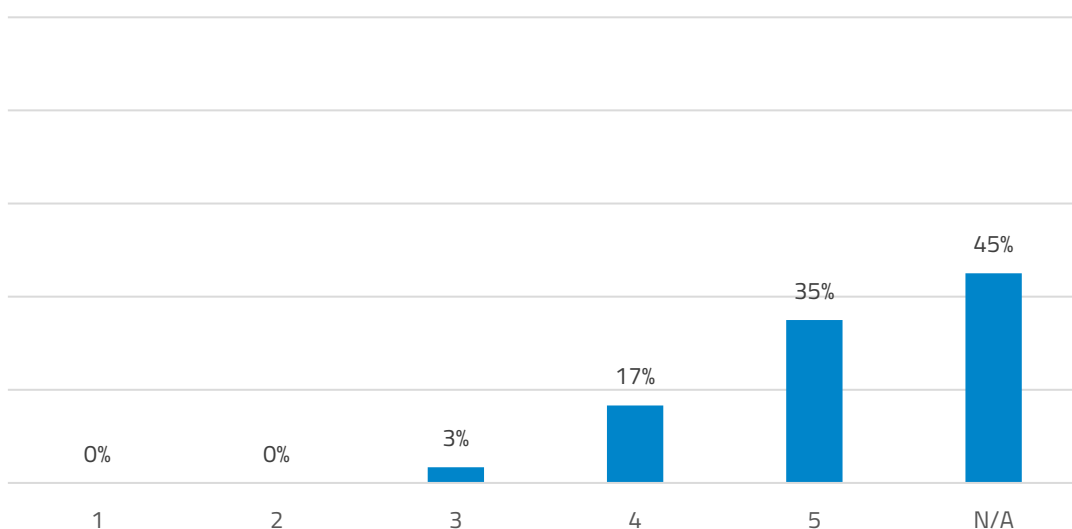


Figura 15 Atendimento presencial (em %)

## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam o ISEC Lisboa relativamente ao atendimento presencial como excelente, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,6 e o desvio-padrão relativo é de 13%.

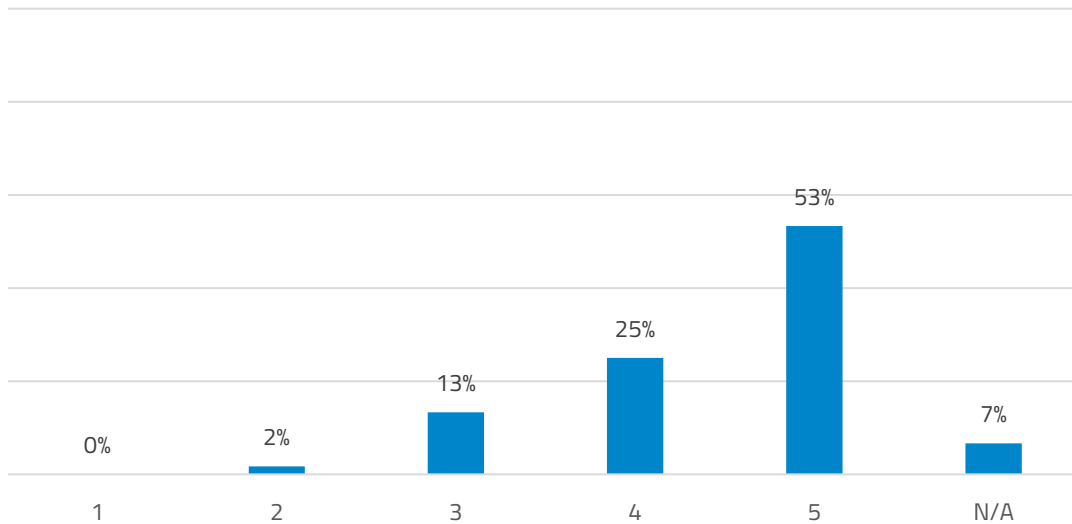


Figura 16 Atendimento por e-mail (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa, em termos do atendimento por e-mail, classificam o ISEC Lisboa como muito bom, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,4 e o desvio-padrão relativo de 18%.

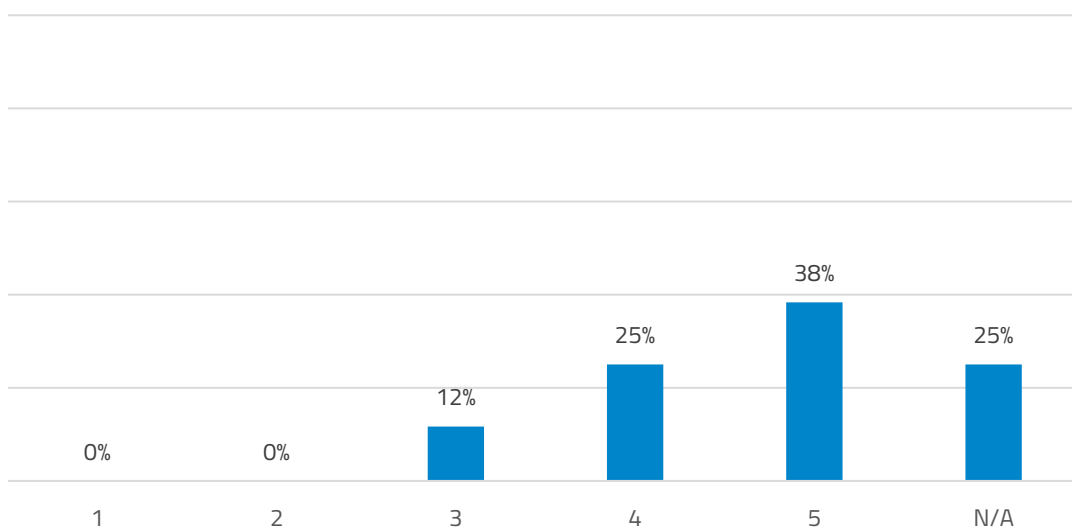


Figura 17 Atendimento telefónico (em %)

## 2. RESULTADOS

Relativamente ao atendimento telefónico, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,4 e um desvio-padrão relativo de 17%.

### 2.5. Perceção do ISEC Lisboa quanto a Oferta Formativa e Serviços Prestados

Relativamente a este subcapítulo, foram avaliados os parâmetros abaixo listados, bem como as figuras que demonstram os resultados obtidos para cada parâmetro:

- Qualidade da oferta formativa do ISEC Lisboa (Figura 18);
- Qualidade do corpo docente (Figura 19);
- Qualidade dos estudantes (Figura 20);
- Horários de funcionamento adequados às necessidades (Figura 21);
- Colaboradores e ambiente académico (Figura 22);
- Tempo de resposta às solicitações (Figura 23).

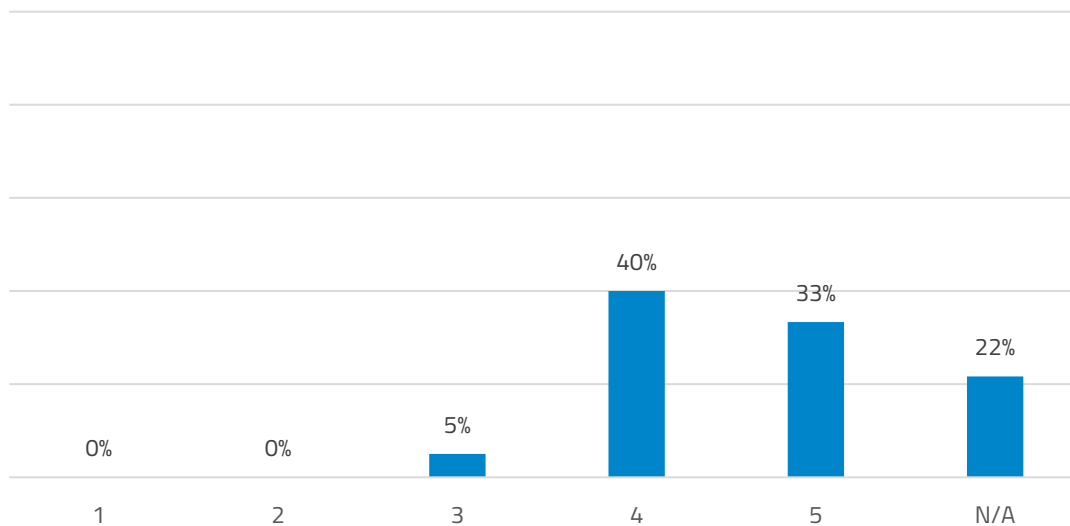


Figura 18 Qualidade da oferta formativa do ISEC Lisboa (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam o ISEC Lisboa relativamente à qualidade da oferta formativa como muito bom, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,4 e o desvio-padrão relativo é de 14%.



## 2. RESULTADOS

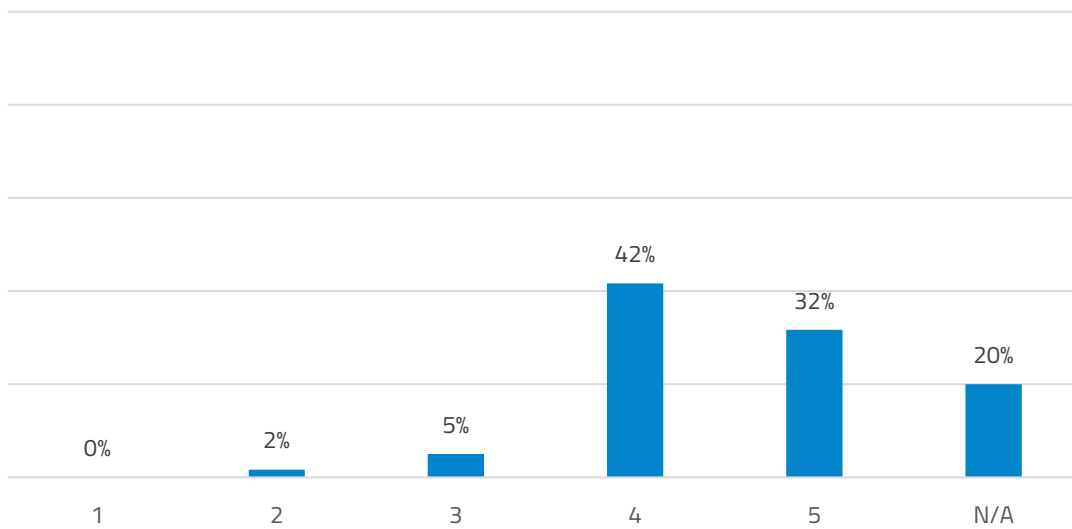


Figura 19 Qualidade do corpo docente (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa, relativamente à qualidade do corpo docente, classificam-na como muito boa, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,3 e o desvio-padrão relativo de 16%.

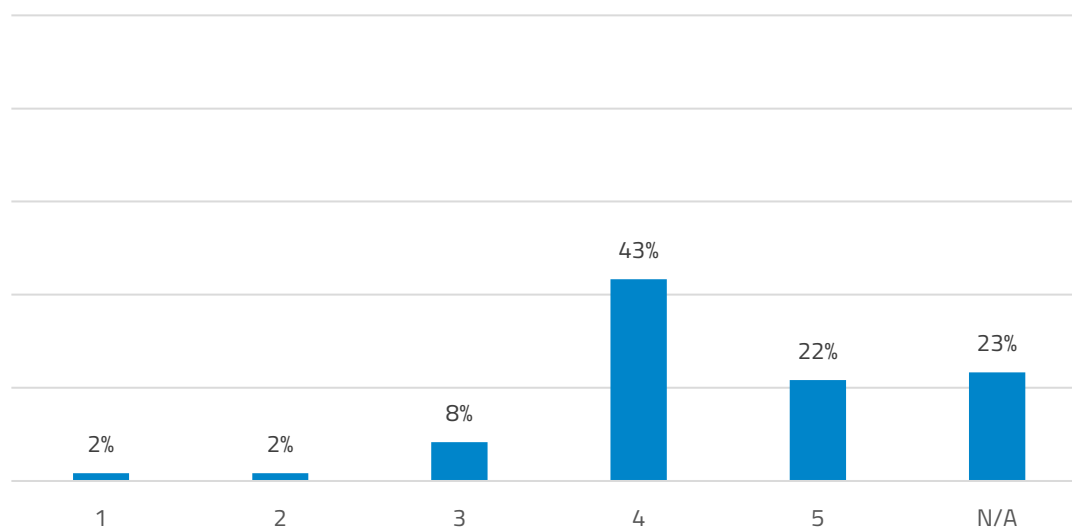


Figura 20 Qualidade dos estudantes (em %)

Relativamente à qualidade dos estudantes, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,1 e um desvio-padrão relativo de 20%.

## 2. RESULTADOS

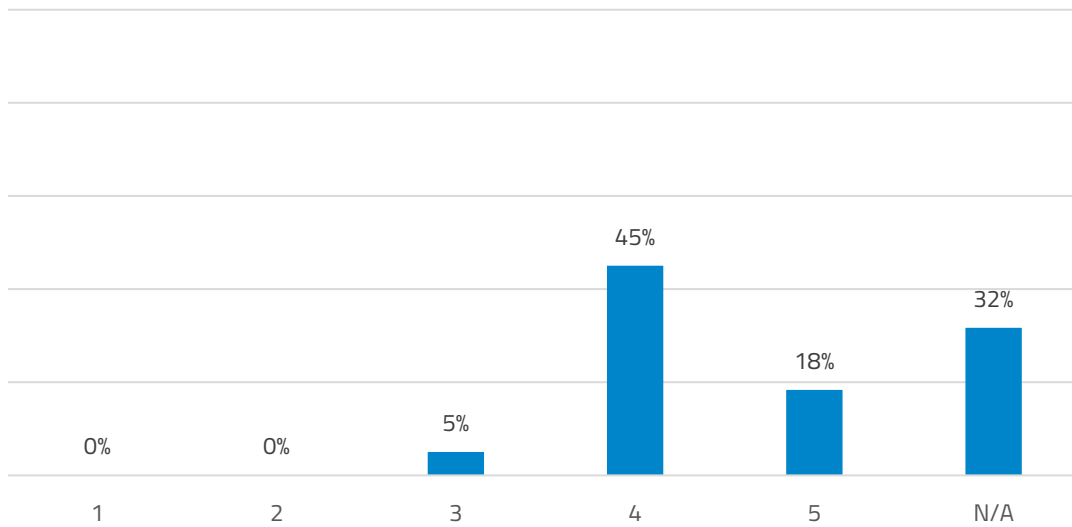


Figura 21 Horários de funcionamento adequados às necessidades (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam os horários de funcionamento adequado às necessidades como muito bons, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,2 e o desvio-padrão relativo é de 13%.

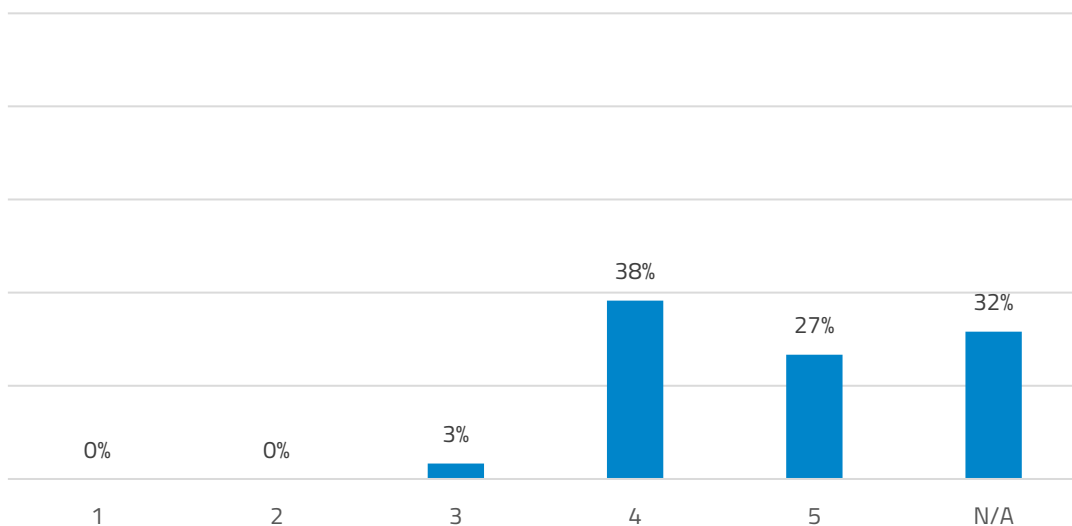


Figura 22 Colaboradores e ambiente académico (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa no que respeita aos colaboradores e ambiente académico, classificam este parâmetro como muito bom, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,3 e o desvio-padrão relativo de 13%.

## 2. RESULTADOS

---

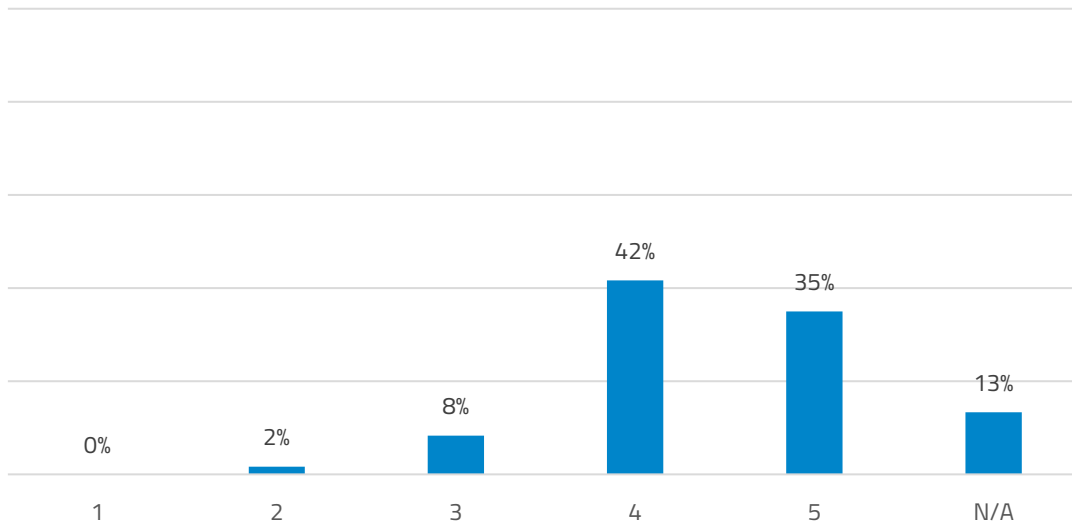


Figura 23 Tempo de resposta às solicitações (em %)

Relativamente ao tempo de resposta às solicitações, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,3 e um desvio-padrão relativo de 17%.

### 2.6. Origem da Parceria com o ISEC Lisboa

Como forma de avaliar a origem da parceria que as entidades parceiras têm com o ISEC Lisboa, o inquérito incluía uma questão a esse respeito, estando os resultados apurados apresentados na figura abaixo (Figura 24).

## 2. RESULTADOS

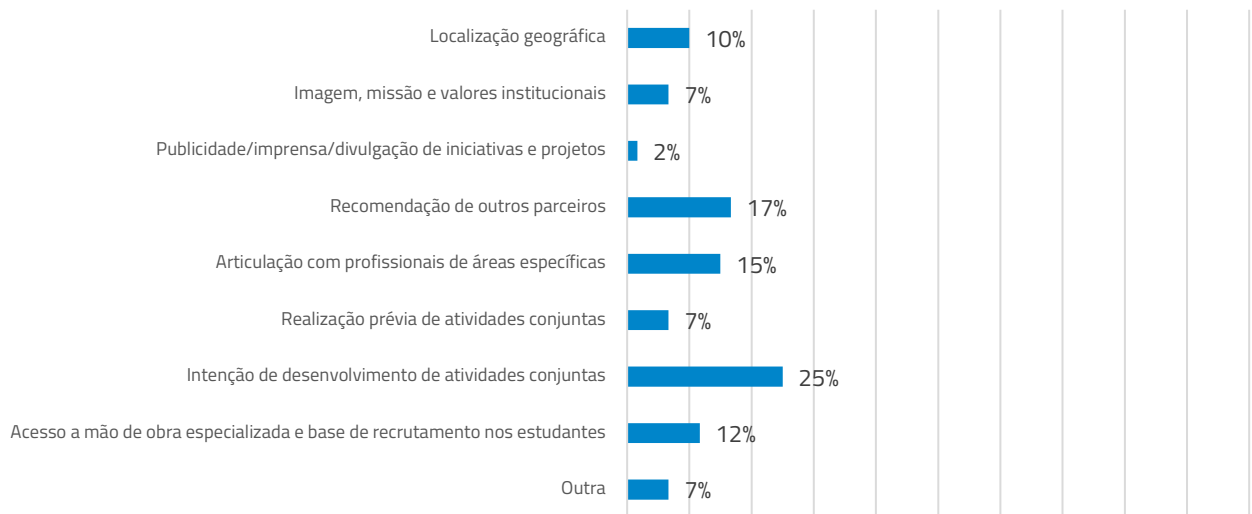


Figura 24 Origem da parceria com o ISEC Lisboa (em %)

Analisando o gráfico acima, pode-se constatar que a maioria das entidades (25%) referiu que a origem sua parceria com o ISEC Lisboa se deveu à intenção de desenvolvimento de atividades conjuntas, 17% indicam que for por recomendação de outros parceiros, 15% mencionam como motivo a articulação com profissionais de áreas específicas e 12% diz estar relacionado com o acesso a mão de obra especializada e base de recrutamento nos estudantes. Salienta-se que uma percentagem reduzida (7%) indicou outros motivos, referindo que se deveu a contactos por parte da instituição ou de outra instituição para eventos de contratação ou que a origem da parceria se devia a várias das opções disponíveis (recomendação de outros parceiros, articulação com profissionais de áreas específicas e intenção de desenvolvimento de atividades conjuntas).

### 2.7. Avaliação da Parceria Existente

Relativamente a este item, foram avaliados os parâmetros abaixo listados, bem como as figuras que demonstram os resultados obtidos para cada parâmetro:

- Interesse mútuo (Figura 25);
- Facilidade de contacto (Figura 26);
- Mais valias-retorno (Figura 27);
- Importância e continuidade (Figura 28);
- Qualidade das informações e comunicação de resultados (Figura 29);
- Realização de reuniões (Figura 30);

## 2. RESULTADOS

- Colaboração com interlocutores no ISEC Lisboa (Figura 31);
- Tempo de resposta às solicitações (Figura 32);
- Apreciação global da parceria estabelecida com o ISEC Lisboa (Figura 33).

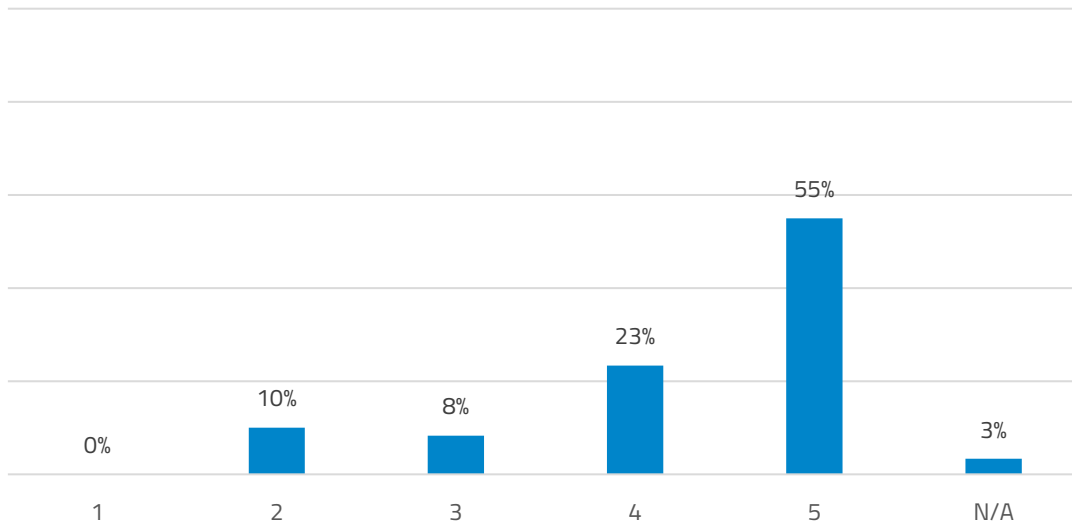


Figura 25 Interesse mútuo (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam a parceria relativamente ao interesse mútuo como muito boa, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,3 e o desvio-padrão relativo é de 24%.

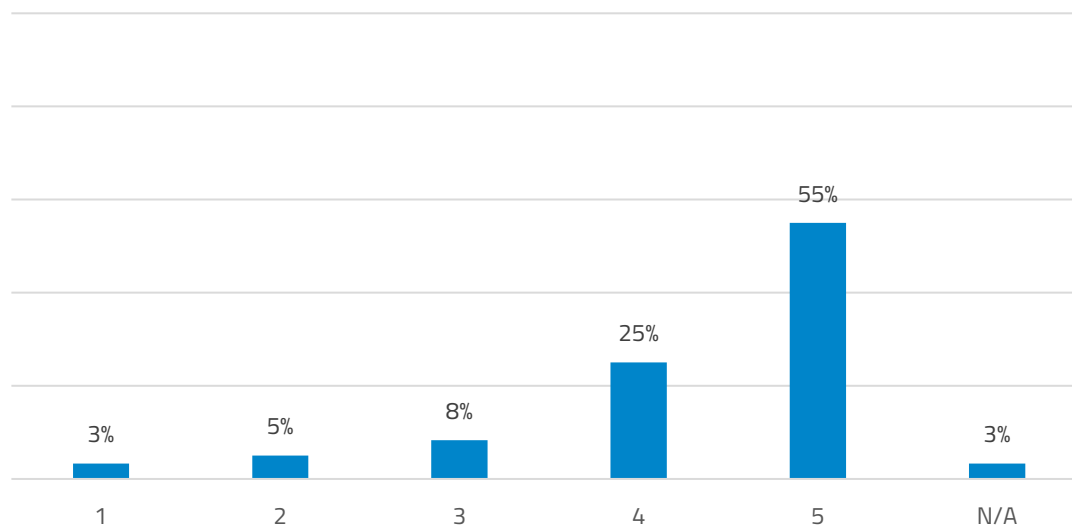


Figura 26 Facilidade de contacto (em %)

## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa, relativamente à facilidade de contacto, classificam-na como muito boa, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,3 e o desvio-padrão relativo de 25%.

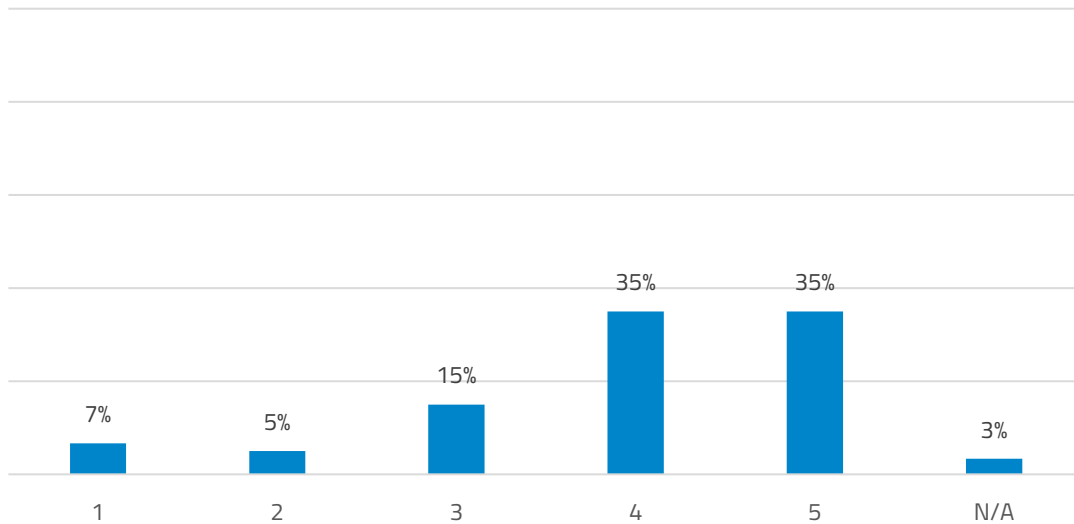


Figura 27 Mais valias-retorno (em %)

Relativamente às mais valias-retorno, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 3,9 e um desvio-padrão relativo de 30%.

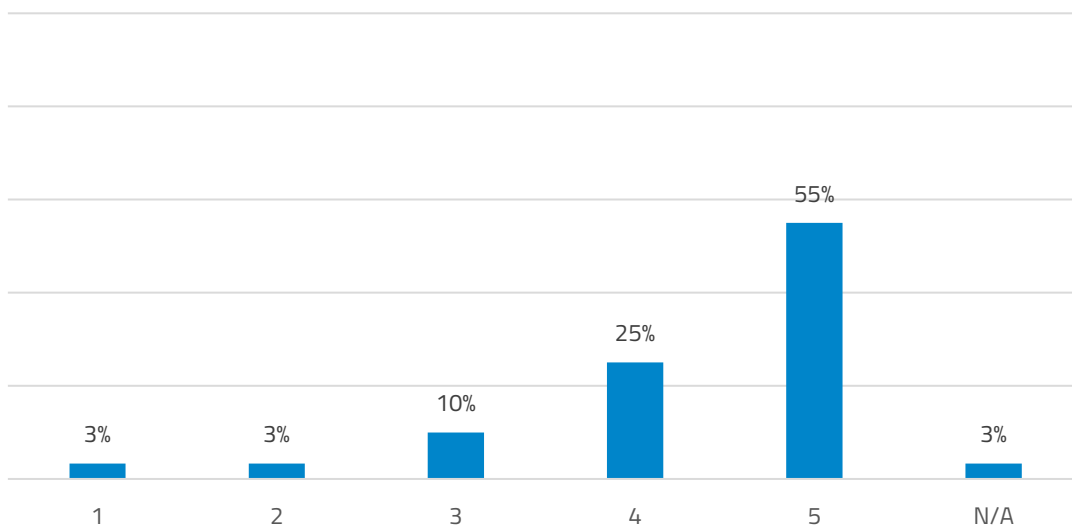


Figura 28 Importância e continuidade (em %)

## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam a importância e a continuidade da parceria como muito boa, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,3 e o desvio-padrão relativo é de 24%.

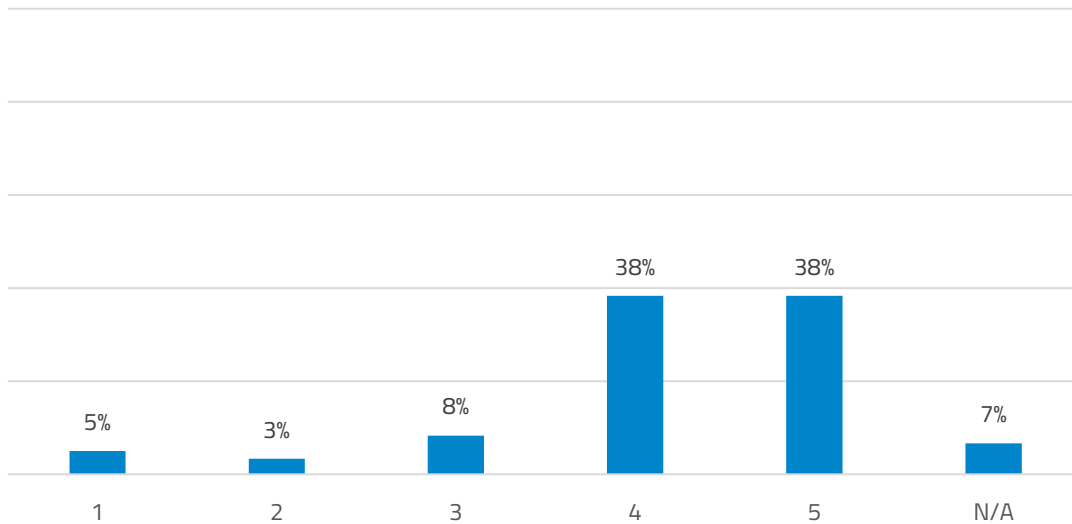


Figura 29 Qualidade das informações e comunicação de resultados (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa no que respeita à qualidade das informações e comunicação de resultados classificam-na como muito boa, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,1 e o desvio-padrão relativo de 26%.

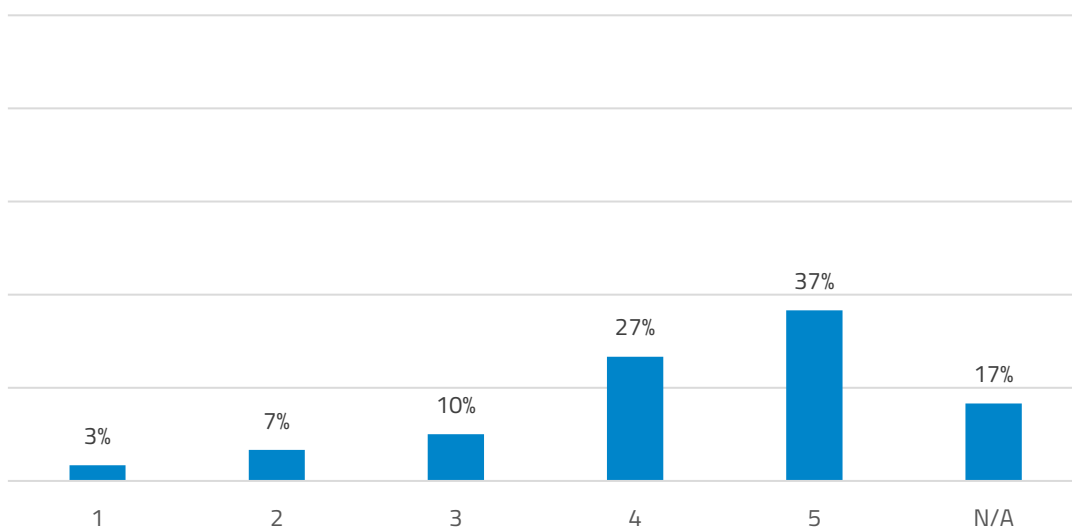


Figura 30 Realização de reuniões (em %)

## 2. RESULTADOS

Relativamente à realização de reuniões, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,0 e um desvio-padrão relativo de 28%.

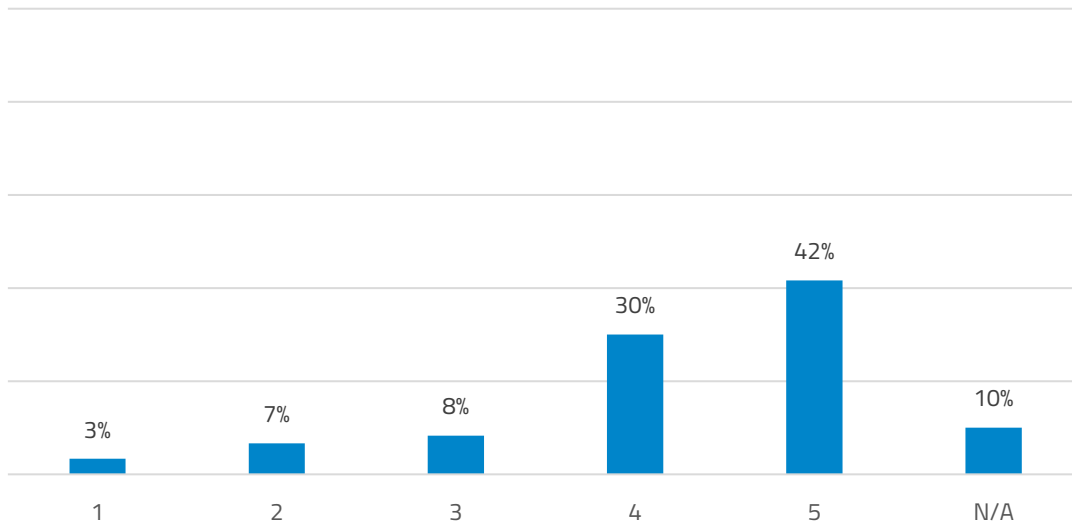


Figura 31 Colaboração com interlocutores no ISEC Lisboa (em %)

Os parceiros do ISEC Lisboa classificam a parceria relativamente à colaboração com interlocutores no ISEC Lisboa como muito boa, sendo a média de apreciação deste parâmetro 4,1 e o desvio-padrão relativo é de 27%.

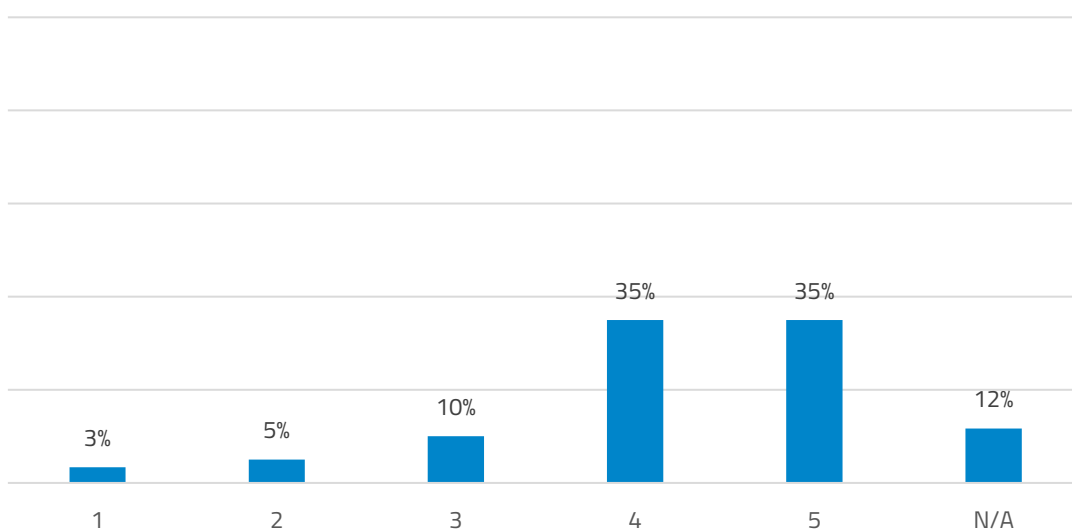


Figura 32 Tempo de resposta às solicitações (em %)



## 2. RESULTADOS

Os parceiros do ISEC Lisboa, em termos do tempo de resposta às solicitações, classificam a parceria como muito boa, sendo a média apurada para este parâmetro de 4,1 e o desvio-padrão relativo de 26%.

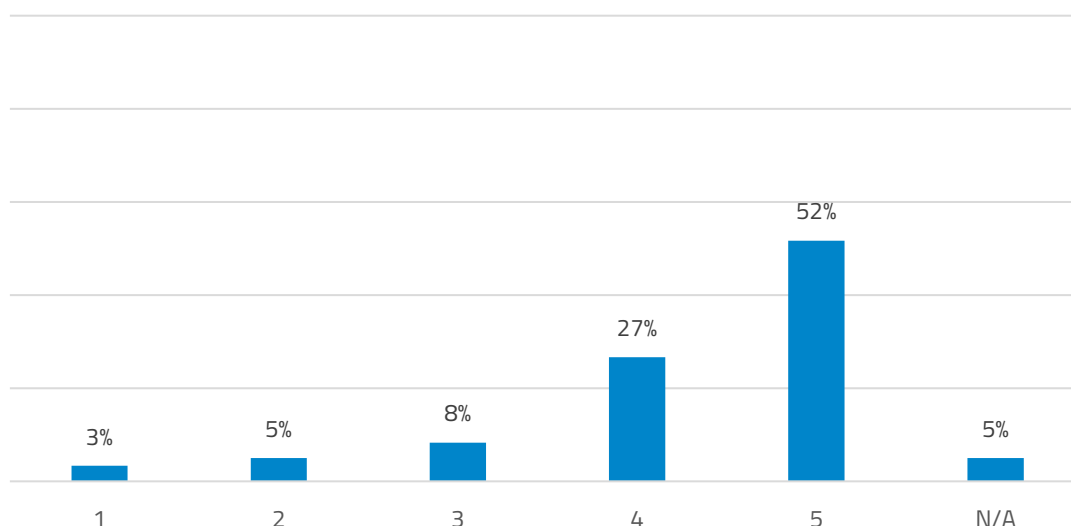


Figura 33 Apreciação global da parceria estabelecida com o ISEC Lisboa (em %)

Relativamente à apreciação global da parceria, os parceiros do ISEC Lisboa atribuem a este item uma classificação de muito bom, tendo-se apurado uma média de 4,42 e um desvio-padrão relativo de 25%.

### 2.8. Pontos Fortes e Aspectos a Melhorar na Parceria existente com o ISEC Lisboa

Os parceiros do ISEC Lisboa expressaram em resposta aberta as suas opiniões quanto aos pontos fortes e os aspectos a melhorar relativamente à parceria estabelecida com o ISEC Lisboa, estando os mesmos listados na Tabela 1.

Tabela 1 Pontos fortes e aspectos a melhorar na parceria com o ISEC Lisboa

Pontos Fortes da parceria existente	Aspectos a Melhorar na parceria existente
Boa organização	Colaboração com interlocutores no ISEC Lisboa
Proximidade entre as entidades/ colaboração	Mais residências
Oferta formativa/ áreas de atividade	Análise quantitativa/ resultados mais rápidos
Qualidade dos Estudantes	Proatividade/ melhoria da comunicação
Profissionalismo/ competência	Estacionamento

## 2. RESULTADOS

Pontos Fortes da parceria existente	Aspetos a Melhorar na parceria existente
Simpatia/ disponibilidade	Horários dos Serviços Académicos
Eficácia/ eficiência	Conhecimento e divulgação do produto
Acessibilidade	Mais oportunidades de estágios nos parceiros
Estágios curriculares	Rapidez no tratamento dos processos administrativos e protocolares
Localização	Parceria na constituição dos planos de formação de Cursos correspondentes
Qualidade do serviço	Definição de objetivos de parceria mais específicos
Diferenciação face a outras instituições	Regularidade da parceria
Capacidade de adaptação/ resiliência	Melhoria da transferência de documentos online
Transparência/ credibilidade	Acompanhamento da evolução da atividade conjunta
Disponibilidade da coordenação	Informação nas redes sociais sobre o trabalho desenvolvido pela instituição
Bom ambiente de trabalho	Estabelecer um único elo de ligação para os vários estágios
Valências do corpo docente/ investigadores	Mais projetos de investigação/ criação de startups
Partilha de conhecimentos/ ampliação de ideias e métodos	Qualidade dos alunos (académica e pessoal) diminuiu substancialmente
Interesse e resultados alcançados	Desenvolvimento de projetos conjuntos
Inovação	Capacidade de concorrer a financiamentos com as empresas
-	Consultoria a empresas tem de respeitar mais os tempos destas
-	Mais oferta formativa
-	Facilitar acesso aos materiais do curso
-	Comunicação das investigações realizadas
-	Devia existir uma plataforma de recrutamento onde as empresas tivessem acesso direto

As contribuições dos parceiros são significativas e devem ser tidas em consideração para a avaliação do potencial de melhoria das parcerias.

### 2.9. Áreas de Interesse a Desenvolver com o ISEC Lisboa

Os parceiros do ISEC Lisboa expressaram em resposta aberta as suas sugestões acerca das áreas de interesse a desenvolver com o ISEC Lisboa, fruto da parceria existente, estando as mesmas listados de abaixo:

- Previsão de uma Ocorrência;
- Voluntariado;
- Algoritmo;
- Parceria ao nível do Conselho Consultivo do ISEC Lisboa;

## 2. RESULTADOS

---

- Digitais;
- Estágios curriculares anualmente;
- Investigação aplicada;
- Formação Técnica;
- Áreas de trabalho comuns;
- Parceira no desenvolvimento de cursos;
- Área de eventos e marketing;
- Articulação pedagógica entre Cursos;
- Sessões de Literacia Emocional;
- Desenvolvimento de programa de intervenção social e de técnicas de gestão de comunicação e marketing social;
- Aeronáutica e engenharias renováveis e ambiente;
- Parceria para benefícios ao corpo docente/divulgação da instituição;
- Um relação mais próxima das empresas gráficas;
- Turismo/ Hotelaria;
- Transformação digital de empresas e processos;
- Troca frequente de impressões, avanços e desenvolvimentos;
- Intercâmbio de alunos para projetos específicos;
- Educação;
- Proteção Civil;
- Desenvolvimento de parcerias na área da prestação de serviços à comunidade;
- Novas Tecnologias;
- Recursos Humanos.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A **Qualidade é um dos valores âncora do ISEC Lisboa** e, como tal, a instituição trabalha diariamente para promover e consolidar a cultura de melhoria contínua nos serviços que presta a todas as suas partes interessadas. A importância da avaliação nas suas diferentes vertentes e públicos alvo e da persecução e consolidação de uma cultura de melhoria contínua, é prioridade para o ISEC Lisboa.

O presente relatório de análise à satisfação das parcerias estabelecidas com o ISEC Lisboa, foi produzido no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa, pretendendo **contribuir para avaliar o grau de satisfação dos parceiros com as parcerias existentes com o ISEC Lisboa. De um universo de 473 possíveis respostas, obtiveram-se 60 respostas, o que resulta numa taxa de resposta de 13%.**

Relativamente à relação estabelecida com o ISEC Lisboa, apurou-se que a maioria dos parceiros já tinham relação com a instituição entre 1 a 5 anos, sendo que as mesmas foram estabelecidas de modo formal, maioritariamente, através de protocolos para estágios ou formação em contexto de trabalho de estudantes. Apurou-se ainda que a maioria das parcerias tiveram origem na intenção de desenvolvimento de atividades conjuntas entre as entidades.

Em relação à avaliação da imagem global da organização, as entidades parceiras classificam-no como muito bom (média global de 4,2), em todos os parâmetros de o constituem. Comportamento semelhante verificou-se relativamente à perceção do ISEC Lisboa quanto a informação (média global de 4,2), destacando-se o parâmetro atendimento presencial que foi classificado como excelente. No que respeita à classificação do item perceção do ISEC Lisboa quanto à sua oferta formativa, os parceiros classificam-na como muito boa (média global de 4,3). A avaliação da parceria existente foi avaliada como sendo muito boa (média global de 4,1), sendo que os parceiros avaliam com uma classificação inferior à média o parâmetro de mais valia-retorno.

As entidades parceiras expressaram ainda a sua opinião relativamente a pontos fortes e a aspetos a melhorar no âmbito da parceria existente, referindo o profissionalismo, a disponibilidade e os estágios curriculares como os pontos fortes e realçando como aspetos a melhorar uma maior colaboração entre interlocutores, maior divulgação da organização e a

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

necessidade de acompanhamento dos processos protocolares e dos resultados das parcerias. As instituições apresentam ainda diversas sugestões de áreas de interesse que gostavam de explorar no âmbito da parceria estabelecida com o ISEC Lisboa.

Seguramente, momentos de avaliação e reflexão como o que espelha o presente relatório, são passos importantes para envolver, consolidar, desenvolver, interpretar, discutir e implementar melhorias estruturantes, com o foco na excelência do ISEC Lisboa.

## 4. RECOMENDAÇÕES

---

A compilação dos resultados relativos à satisfação das entidades parceiras apresenta-se como uma **prática positiva de reflexão e visão transversal sobre o ISEC Lisboa e o trabalho que desenvolve**, representando igualmente uma **ferramenta de tomada de consciência e de melhoria contínua** do nível de satisfação de uma das partes interessadas relevantes no âmbito do SIGQ-ISEC Lisboa, apresentando-se a par, como veículo para a **demonstração da melhoria plena do SIGQ-ISEC Lisboa. É recomendação do GAGQ, que:**

1. Se continue a **aferir as diversas informações** contidas no presente relatório, replicando esta boa prática de reflexão sobre os resultados da satisfação das entidades parceiras, nos anos letivos subsequentes;
2. Se estabeleçam **prazos para assinatura dos protocolos de parceria**, tornando os processos administrativos mais eficazes e eficientes;
3. Se implemente um **plano de melhoria com vista ao reforço da divulgação dos resultados** alcançados no decurso das parcerias estabelecidas e à captação de novas entidades parceiras;
4. Se definam **objetivos de parceria mais específicos**, aquando a assinatura do protocolo;
5. Se crie de uma **plataforma de transferência/ partilha de documentos** entre os interlocutores.

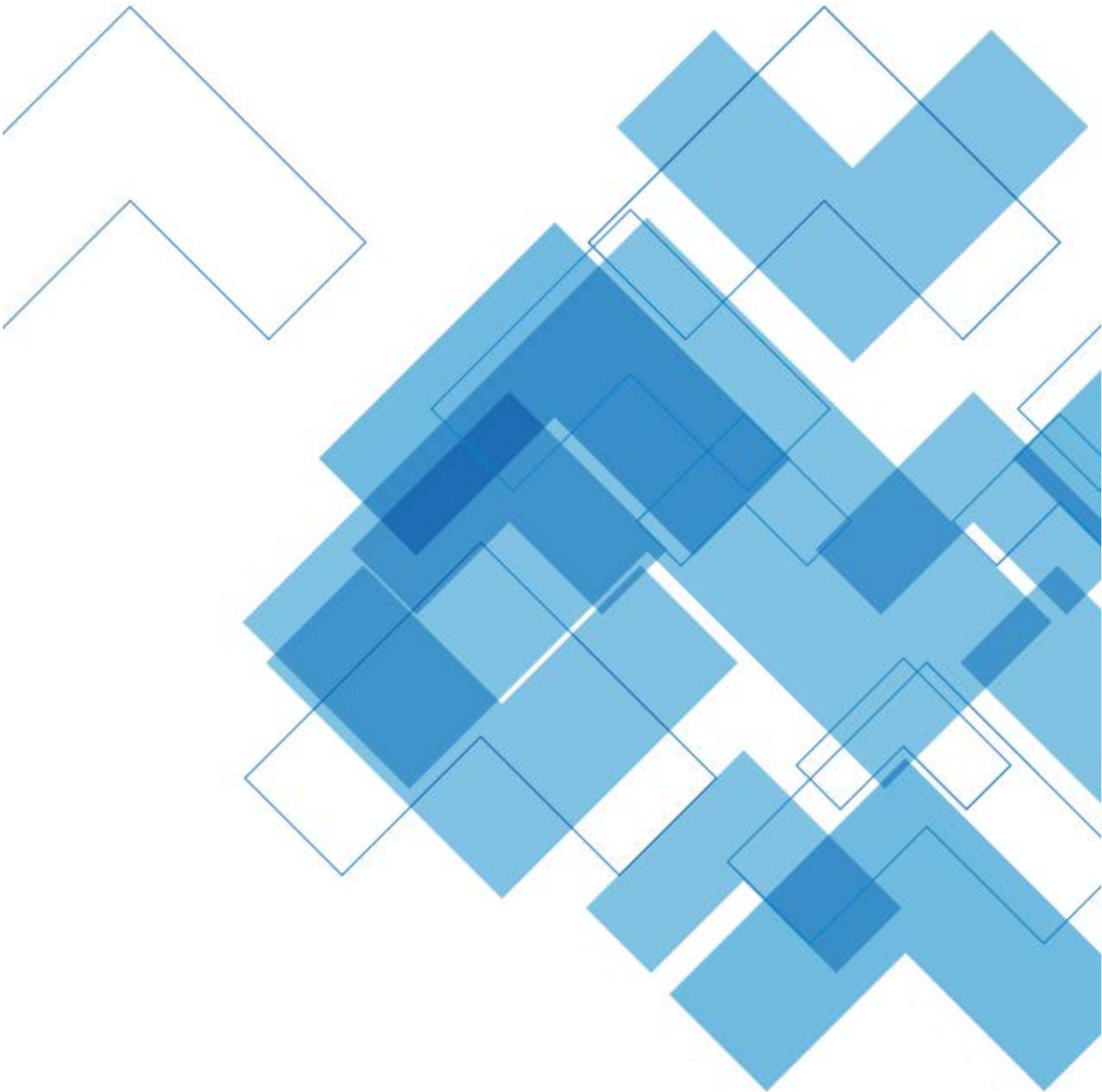
## **5. ANEXOS**

---

Anexo I – Instrumento de monitorização | Questionário utilizado

O inquérito de satisfação utilizado poderá ser consultado através do seguinte endereço:

<https://forms.gle/svbVuAPXpRyVx7fv7>



**ISECLISBOA.PT**

ALAMEDA DAS LINHAS DE TORRES, 179

1750-142 LISBOA

+351 217 541 310

G.AVALIACAO@ISECLISBOA.PT