



# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

ESCOLA PROFISSIONAL PROJETO PLURAL

ANO LETIVO 2019|2020

## Índice

<b>Nota Introdutória</b> .....	<b>1</b>
<b>Aplicação e Recolha de Dados</b> .....	<b>4</b>
Descrição do instrumento .....	5
Condições de aplicação .....	6
Tratamento de resultados .....	6
<b>Apresentação e Análise dos Resultados</b> .....	<b>4</b>
Alunos: Caracterização dos respondentes .....	6
Alunos: Satisfação global .....	6
Encarregados de Educação: Caracterização dos respondentes .....	6
Encarregados de Educação: Satisfação global .....	6
Docentes: Caracterização dos respondentes .....	6
Docentes: Satisfação global .....	6

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Curso do aluno.....	2
Gráfico 2 – Ano de frequência (Aluno).....	2
Gráfico 3 – Sexo (Aluno).....	2
Gráfico 4 – Sexo (Encarregado de Educação) .....	2
Gráfico 5 – Grau de Parentesco (Encarregado de Educação) .....	2
Gráfico 6 – Habilitações Literárias (Encarregado de Educação) .....	2
Gráfico 7 – Disponibilidade para integrar grupos de pais/reuniões na escola .....	2
Gráfico 8 – Sexo (Docente).....	2
Gráfico 9 – Anos de Serviço de Docência na Escola .....	2
Gráfico 10 – Grau de Satisfação com a Direção Pedagógica.....	2
Gráfico 11 – Grau de Satisfação com o Gabinete de Apoio Pedagógico .....	2
Gráfico 10 – Grau de Satisfação com o Ambiente Escolar .....	2

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Grau de Satisfação nas diferentes dimensões avaliativas (Aluno) .....	2
Tabela 2 – Grau de Satisfação Global do Aluno .....	2
Tabela 3 – Grau de Satisfação nas diferentes dimensões avaliativas (E.E).....	2
Tabela 4 – Grau de Satisfação Global do Encarregado de Educação .....	2
Tabela 5 – Grau de Satisfação nas diferentes dimensões avaliativas (Docente) .....	2
Tabela 6 – Grau de Satisfação Global do Docente .....	2
.....	6



# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

ESCOLA PROFISSIONAL PROJETO PLURAL

## NOTA INTRODUTÓRIA

À semelhança de qualquer sistema também a escola precisa de considerar o grau de satisfação de todos os seus intervenientes/*stakeholders* para poder definir uma ação mais inclusiva, objetiva e proativa.

A avaliação da satisfação deve ser encarada como parte integrante do processo de planificação e de tomada de decisão. Através desta, a escola descreve o seu estado, apoia as suas decisões, mede os níveis de concretização dos objetivos a que os atores coletivamente se propuseram e faz planos de melhoria de desempenho.

Esta avaliação surge no âmbito da implementação do alinhamento com o Quadro de Referência do Sistema de Qualidade e Melhoria Contínua do Ensino Profissional (EQAVET), em que a Escola Profissional Projeto Plural elaborou e aplicou, no final do ano letivo 2019/2020, questionários de satisfação aos seus *stakeholders* para aferir as suas expectativas sobre os cursos profissionais e o funcionamento da Escola.

## PARA QUEM QUER FAZER +



A melhoria concretiza-se através da comunicação bidirecional entre todos os *stakeholders*.

Uma atitude reflexiva deve fazer parte da vida da Escola.

## 2. APLICAÇÃO E RECOLHA DE DADOS

### 2.1 Descrição do instrumento

Os instrumentos utilizados, designados por “Inquérito de Satisfação” destinaram-se a ser respondidos pelos alunos, encarregados de educação e docentes e incidiu no grau de satisfação relativamente ao desempenho da Escola nas dimensões técnico-pedagógica, gestão e apoio administrativo e relacionamento interpessoal.

### 2.2 Condições de aplicação

Foi enviado pelo Gabinete de Apoio Pedagógico (GAP) para o *email* pessoal de cada interveniente/*stakeholder*, o *link* de acesso ao inquérito *on-line* do *google forms*. As dimensões avaliadas através do inquérito variavam de acordo com o interveniente.

*Alunos*: O inquérito apresentava a seguinte redação: a caracterização sociodemográfica do aluno e a satisfação global dos alunos relativamente a várias dimensões educativas da Escola em que, ponto por ponto, os participantes expressaram o seu grau de satisfação (entre 1 e 4, sendo que 1 expressava *Nada Satisfeito* e 4 expressava *Muito Satisfeito*): relacionamento com os agentes educativos, funcionamento da Escola e atividades escolares/letivas.

*Encarregados de Educação (E.E)*: O inquérito apresentava a seguinte redação: a caracterização sociodemográfica do E.E e a satisfação global relativamente a várias dimensões educativas da Escola em que, ponto por ponto, os participantes expressaram o seu grau de satisfação (entre 1 e 4, sendo que 1 expressava *Nada Satisfeito* e 4 expressava *Muito Satisfeito*): qualidade da formação e imagem institucional, funcionamento da Escola e atividades escolares/letivas e, por fim, a disponibilidade para uma intervenção mais direta nas atividades escolares dos seus educandos.

*Docentes*: O inquérito apresentava a seguinte redação: a caracterização sociodemográfica do docente e a satisfação global relativamente a várias dimensões educativas da Escola em que, ponto por ponto, os participantes expressaram o seu grau de satisfação (entre 1 e 4, sendo que 1 expressava *Nada Satisfeito* e 4 expressava *Muito Satisfeito*): Organização e funcionamento da Direção Pedagógica, Funcionamento do gabinete de apoio pedagógico e, por fim, a relação interpares e ambiente escolar.

### 2.3 Tratamento de resultados

O inquérito foi realizado no ano letivo 2019-2020 no final do 3.º período.

*Alunos*: obtivemos um total de 41 respostas num universo 73 alunos.

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



*Encarregados de Educação:* obtivemos um total de 17 respostas.

*Docentes:* Obtivemos 8 respostas num universo de 11 professores.

A Equipa considerou que o número de respostas dos alunos e docentes constitui-se uma amostra representativa de cada um dos grupos. No que diz respeito aos Encarregados de Educação, o número de resposta foi baixo não tendo sido considerada uma amostra representativa, todavia, os resultados serão considerados para redefinição de estratégias no âmbito da promoção do envolvimento dos pais/encarregados de educação com a Escola. Este resultado pode ser justificado pelo baixo número de pais/encarregados de educação detentores de *e-mail*.

A escala de avaliação escolhida foi a seguinte: 1 = Nada Satisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3= Satisfeito e 4 = Muito Satisfeito.

## 3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 3.1. ALUNOS

#### 3.1.1. CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

Os alunos respondentes são provenientes dos cursos profissionais de Técnico de Serviços Jurídicos, 33 respostas referentes aos três anos de escolaridade e Técnico de Eletrónica, Automação e Instrumentação, 9 respostas do 3.ºano por haver apenas um ano de escolaridade em funcionamento (*cf.* gráfico 1 e 2). Quanto ao sexo, 76,2% são do sexo feminino e 23,8% do sexo masculino (*cf.* gráfico 3).





Gráfico 1 – Curso do Aluno

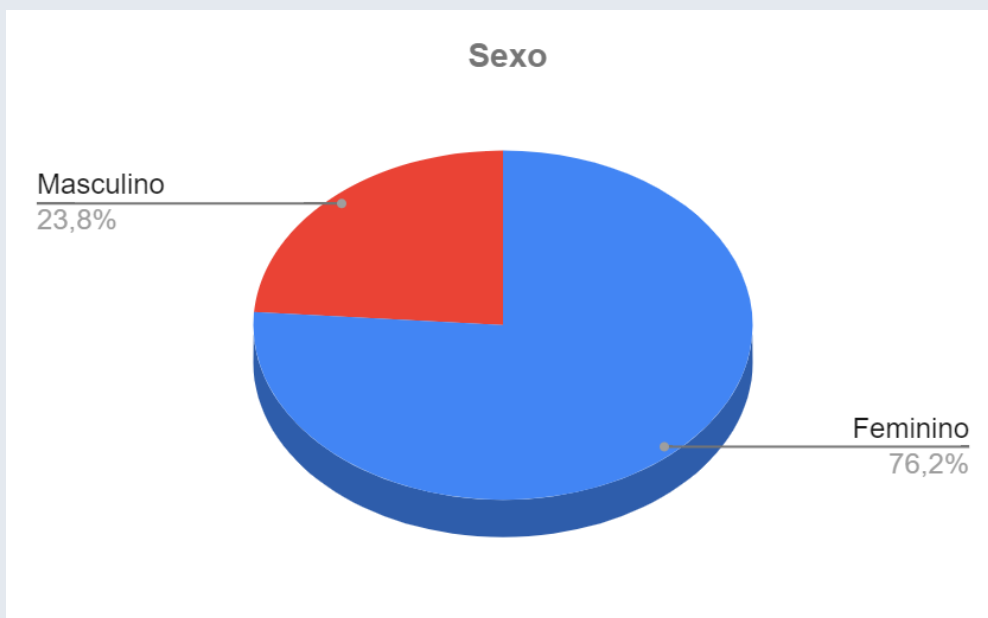


Gráfico 3 – Sexo

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



## 3.1.2. ALUNOS: SATISFAÇÃO GLOBAL

Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos alunos.

<i>Satisfação Global dos Alunos</i>	<i>Nada Satisfeito</i>	<i>Pouco Satisfeito</i>	<i>Satisfeito</i>	<i>Muito Satisfeito</i>
Relacionamento entre alunos e direção	11,9%	19,0%	52,4%	16,7%
Relacionamento entre alunos e professores	9,5%	11,9%	61,9%	16,7%
Relacionamento entre alunos e funcionários	9,5%	4,8%	35,7%	50,0%
Relacionamento entre alunos	11,9%	21,4%	40,5%	26,2%
Abertura, transparência e comportamento ético da Escola	21,4%	11,9%	54,8%	11,9%
Imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada no site institucional e nas redes sociais	21,4%	14,3%	50,0%	14,3%
Forma como a Escola gere os conflitos	31,0%	16,7%	40,5%	11,9%
Preparação dos alunos para o mercado de trabalho e ou prosseguimento de estudos	14,3%	11,9%	50,0%	23,8%
Apoio aos alunos com percurso de insucesso ao longo da escolaridade	14,3%	14,3%	50,0%	21,4%
Intervenção da Escola no apoio à conclusão do curso evitando o abandono escolar	14,3%	11,9%	52,4%	21,4%
A Escola preocupa-se com a integração e inclusão dos seus alunos	14,3%	14,3%	50,0%	21,4%
Divulgação de atividades	14,3%	16,7%	52,4%	16,7%
Apoio dos serviços administrativos	11,9%	21,4%	45,2%	21,4%
Recursos, materiais e equipamentos	21,4%	23,8%	38,1%	16,7%
Ensino/formação da Escola	9,5%	11,9%	57,1%	21,4%
Envolvimento dos alunos em atividades	11,9%	16,7%	59,5%	11,9%
Estratégias e metodologias utilizadas em sala de aula	11,9%	16,7%	57,1%	14,3%
Os professores promovem atividades que permitam ao aluno fazer as suas escolhas, confrontar pontos de vista, resolver problemas e tomar decisões	11,9%	16,7%	50,0%	21,4%
Os professores valorizam no aluno a construção do seu próprio conhecimento e promovem a autonomia	14,3%	14,3%	50,0%	21,4%

*Tabela 1 – Grau de Satisfação nas diferentes dimensões avaliativas (Aluno)*



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



<i>Satisfação Global dos Alunos</i>	<i>Satisfeito/Muito Satisfeito</i>
Relacionamento entre alunos e direção	69,1%
Relacionamento entre alunos e professores	78,6%
Relacionamento entre alunos e funcionários	85,7%
Relacionamento entre alunos	66,7%
Abertura, transparência e comportamento ético da Escola	66,7%
Imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada no site institucional e nas redes sociais	64,3%
Forma como a Escola gere os conflitos	52,4%
Preparação dos alunos para o mercado de trabalho e ou prosseguimento de estudos	73,8%
Apoio aos alunos com percurso de insucesso ao longo da escolaridade	71,4%
Intervenção da Escola no apoio à conclusão do curso evitando o abandono escolar	73,8%
A Escola preocupa-se com a integração e inclusão dos seus alunos	71,4%
Divulgação de atividades	69,1%
Apoio dos serviços administrativos	66,6%
Recursos, materiais e equipamentos	54,8%
Ensino/formação da Escola	78,5%
Envolvimento dos alunos em atividades	71,4%
Estratégias e metodologias utilizadas em sala de aula	71,4%
Os professores promovem atividades que permitam ao aluno fazer as suas escolhas, confrontar pontos de vista, resolver problemas e tomar decisões	71,4%
Os professores valorizam no aluno a construção do seu próprio conhecimento e promovem a autonomia	71,4%
<b><i>Satisfação Global do Aluno</i></b>	<b>69,9%</b>

**Tabela 2 – Grau de Satisfação Global do Aluno**

A Satisfação Global do Aluno é calculada a partir da média aritmética simples das respostas Satisfeito e Muito Satisfeito no conjunto de itens. Atendendo aos indicadores definidos pela Escola, este supera a *Meta* definida de 65%.

A partir de uma análise mais detalhada constata-se que os alunos se sentem globalmente satisfeitos com os relacionamentos que estabelecem com a direção (69,1%), professores (78,6%), funcionários (85,7%) e com os seus pares (66,7%).

Referem ainda que estão satisfeitos com o ensino e a formação ministrada pela Escola (78,5%), a sua preparação para o mercado de trabalho ou prosseguimento de estudos (73,8%) e com a intervenção da Escola no apoio à conclusão do curso (73,8%).

Os itens ponderados abaixo dos 65% e que serão alvo de uma análise mais cuidada no sentido de se definirem linhas de ação foram: a imagem projetada na comunidade e/ou veiculada pelos meios de comunicação institucional (64,3%), a forma como a Escola gere os conflitos (52,4%) e, por fim, os recursos, materiais e equipamentos (54,8%).



Foi considerado ponto de melhoria para o próximo ano letivo as respostas compreendidas entre a 45% a 64%.

Propostas para o Plano de Ação no âmbito do EQAVET:

## 3.2. ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

### 3.2.1. CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

No que diz respeito ao género, 70,6% são do sexo feminino e 29,4% do sexo masculino. Os Encarregados de educação dos nossos alunos são maioritariamente mães (70,6%), apenas 29,4% são pais, cuja média de idades se situa nos 43,6 anos.

Quanto às habilitações literárias, 41,2% são detentores de 12.º ano; 23,5% de licenciatura; 17,6% tem escolaridade inferior ao 9.º ano; 11,8% tem o 9.º ano; por fim, 5,9% tem doutoramento.

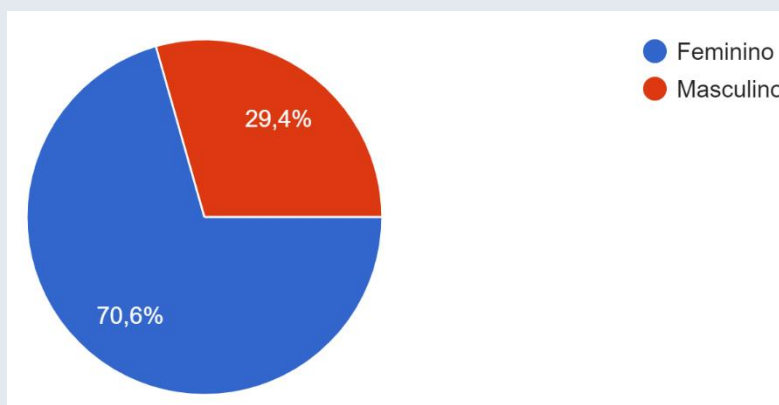


Gráfico 4 – Sexo

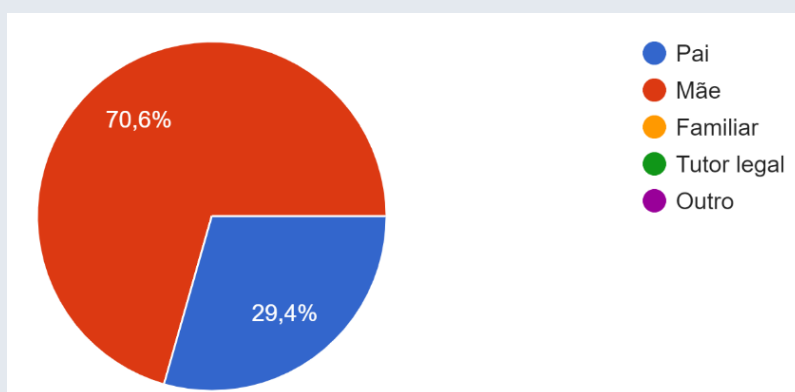


Gráfico 5 – Grau de parentesco com educando/a

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

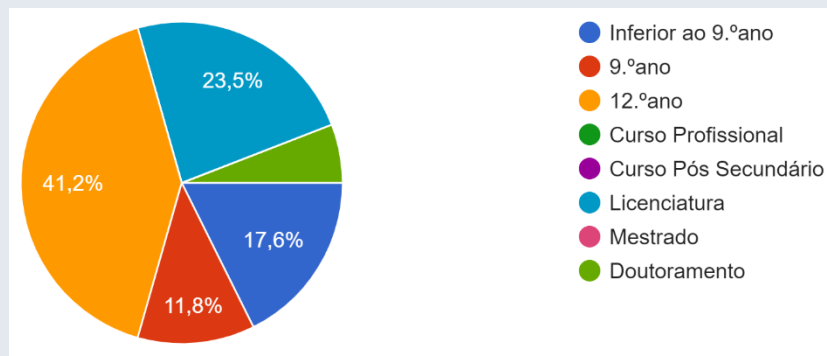


Gráfico 6 – Habilitações Literárias

### 3.2.2. ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO: SATISFAÇÃO GLOBAL

Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos encarregados de educação.

<i>Satisfação Global dos Encarregados de Educação</i>	<i>Nada Satisfeito</i>	<i>Pouco Satisfeito</i>	<i>Satisfeito</i>	<i>Muito Satisfeito</i>
Ensino/Formação da Escola	17,6%	11,8%	52,9%	17,6%
Imagem da Escola projetada na comunidade	29,4%	5,9%	52,9%	11,8%
Regras e funcionamento da Escola	23,5%	17,6%	41,2%	17,6%
Comunicação da Escola com os Encarregados de Educação	23,5%	17,6%	41,2%	17,6%
Incentivo à participação dos encarregados de educação na vida da escola	17,6%	11,8%	58,8%	11,8%
Disponibilidade da Direção para a resolução de assuntos relacionados com o seu educando	23,5%	17,6%	47,1%	11,8%
Disponibilidade do Orientador Educativo para o receber	17,6%	5,9%	47,1%	29,4%
Informações fornecidas pelo Orientador Educativo	17,6%	11,8%	64,7%	5,9%
Interesse e disponibilidade dos professores para o sucesso educativo dos alunos	23,5%	11,8%	41,2%	23,5%
A atenção dos professores ao ritmo de aprendizagem de cada aluno	29,4%	11,8%	41,2%	17,6%
Motivação e gosto do seu educando pela Escola	29,4%	11,8%	52,9%	5,9%
Informações prestadas pelos Serviços Administrativos	23,5%	5,9%	47,1%	23,5%

Tabela 3 – Grau de Satisfação nas diferentes dimensões avaliativas (E.E)

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



<i>Satisfação Global dos Encarregados de Educação</i>	<i>Satisfeito/Muito Satisfeito</i>
Ensino/Formação da Escola	70,5%
Imagem da Escola projetada na comunidade	64,7%
Regras e funcionamento da Escola	58,8%
Comunicação da Escola com os Encarregados de Educação	58,8%
Incentivo à participação dos encarregados de educação na vida da escola	70,6%
Disponibilidade da Direção para a resolução de assuntos relacionados com o seu educando	58,9%
Disponibilidade do Orientador Educativo para o receber	76,5%
Informações fornecidas pelo Orientador Educativo	70,6%
Interesse e disponibilidade dos professores para o sucesso educativo dos alunos	64,7%
A atenção dos professores ao ritmo de aprendizagem de cada aluno	58,8%
Motivação e gosto do seu educando pela Escola	58,8%
Informações prestadas pelos Serviços Administrativos	70,6%
<b><i>Satisfação Global dos Encarregados de Educação</i></b>	<b>65,1%</b>

**Tabela 4 – Grau de Satisfação Global dos Encarregados de Educação**

A Satisfação Global dos EE é calculada a partir da média aritmética simples das respostas Satisfeito e Muito Satisfeito no conjunto de itens. Atendendo aos indicadores definidos pela Escola, 65%, os Encarregados de Educação/pais revelam uma satisfação global de 65,1%.

Os EE estão satisfeitos a disponibilidade do Orientador Educativo para os receber (76,5%), com o ensino/formação da escola (70,5%), o incentivo à participação nas atividades escolares dos seus educandos (70,6%), informações fornecidas pelo Orientador Educativo (70,6%) e pelos serviços administrativos (70,6%).

Será necessário melhorar alguns aspectos onde os níveis de satisfação com regras e funcionamento da escola (58,8%), comunicação com a direção (58,9%), a atenção dos professores prestada ao ritmo de aprendizagem e motivação dos seus educandos (58,8%), ainda estão abaixo dos pretendidos.

Propostas para o Plano de Ação no âmbito do EQAVET:

4.2.3. Relativamente à disponibilidade dos encarregados de educação para intervir nas atividades escolares dos seus educandos, verifica-se que 11,8% revelam disponibilidade, sendo que 76,5% não tem disponibilidade para cooperar com a escola.

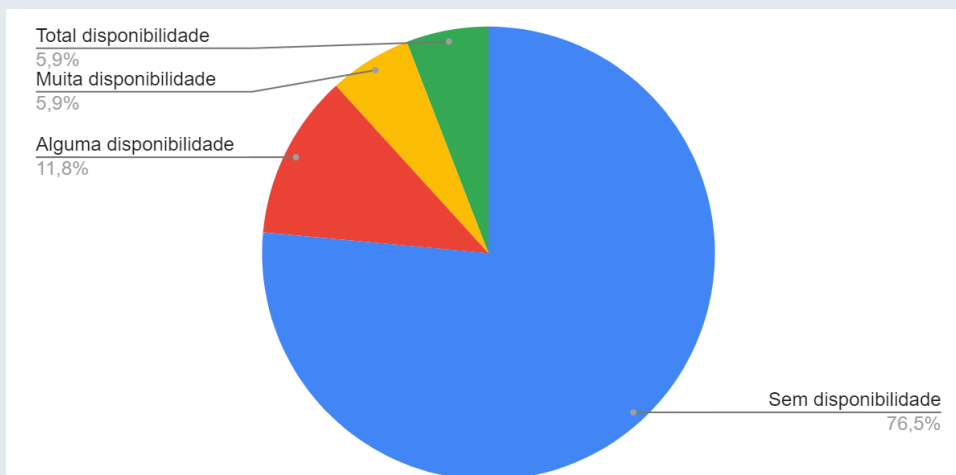


Gráfico 7 – Disponibilidade para integrar grupos de pais/reuniões na escola

## 3.3. DOCENTES

### 3.3.1. CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

Relativamente ao género, 75% dos docentes são do sexo feminino e 25% são do sexo masculino. Da amostra de respondentes observa-se alguma variabilidade no que diz respeito aos anos de serviço de docência na Escola, 25% tem mais de 21 anos, 25% entre 11 a 20 anos, 25% entre 4 a 8 anos e, por fim, 25% até 3 anos.

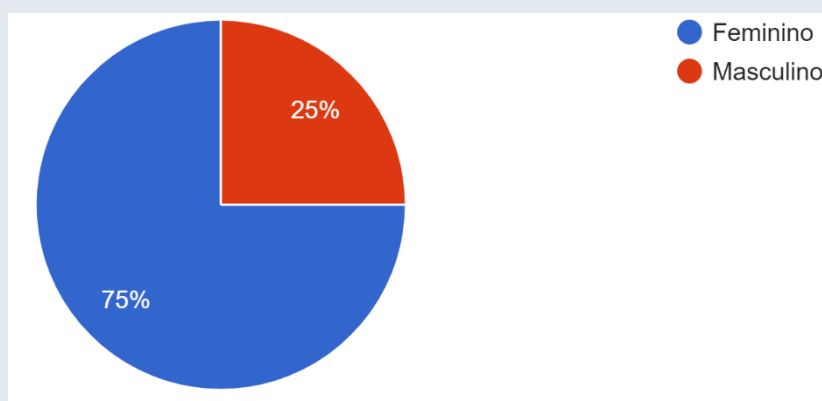


Gráfico 8 – Sexo

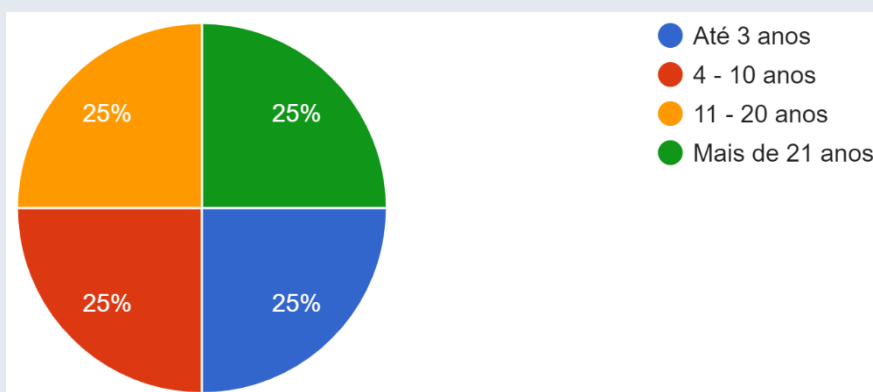


Gráfico 9 – Anos de Serviço de Docência na Escola

### 3.3.2. DOCENTES: SATISFAÇÃO GLOBAL

Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos docentes.

Satisfação Global dos Docentes	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Facilitação dos recursos necessários ao desempenho do docente (Direção Pedagógica)	0%	0%	37,5%	62,5%
Motivação, participação e envolvimento em questões pedagógicas e outras relativas à vida da escola (Direção Pedagógica)	0%	12,5%	37,5%	50%
Apoio em iniciativas de inovação e de melhoria contínua (Direção Pedagógica)	0%	12,5%	25%	62,5%
Divulgação e envolvimento no projeto educativo (Direção Pedagógica)	0%	12,5%	25%	62,5%
Reconhecimento e valorização do trabalho dos docentes (Direção Pedagógica)	0%	12,5%	37,5%	50%
Circulação de informação entre a Direção e docentes (Direção Pedagógica)	0%	0%	62,5%	37,5%
Orientação para a articulação interdisciplinar (Direção Pedagógica)	0%	0%	37,5%	62,5%
Promoção de trabalho colaborativo entre os diferentes cursos (Direção Pedagógica)	0%	12,5%	25%	62,5%
Disponibilidade para a resolução de problemas (GAP)	0%	0%	25%	75%
Atendimento (GAP)	0%	0%	25%	75%
Domínio dos assuntos (GAP)	0%	0%	37,5%	62,5%
Disponibilidade dos colegas para trabalho conjunto e	0%	12,5%	50%	37,5%

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



desenvolvimento de práticas educativas (Relacionamento)				
Relacionamento com a Direção (Relacionamento)	0%	0%	37,5%	62,5%
Relacionamento com o pessoal não docente (Relacionamento)	0%	0%	25%	75%
Relacionamento com os alunos (Relacionamento)	0%	0%	37,5%	62,5%
Relacionamento com os colegas (Relacionamento)	0%	0%	50%	50%
Recursos, equipamentos e instalações	0%	0%	62,5%	37,5%
Comportamento ajustado dos alunos na escola	0%	0%	62,5%	37,5%
Indique o grau de satisfação com o ambiente escolar	0%	0%	75%	25%

*Tabela 5 – Grau de Satisfação nas diferentes dimensões avaliativas (Docentes)*

<i>Satisfação Global dos Docentes</i>	<i>Satisfeito/Muito Satisfeito</i>
Facilitação dos recursos necessários ao desempenho do docente (Direção Pedagógica)	100%
Motivação, participação e envolvimento em questões pedagógicas e outras relativas à vida da escola (Direção Pedagógica)	87,5%
Apoio em iniciativas de inovação e de melhoria contínua (Direção Pedagógica)	87,5%
Divulgação e envolvimento no projeto educativo (Direção Pedagógica)	87,5%
Reconhecimento e valorização do trabalho dos docentes (Direção Pedagógica)	87,5%
Circulação de informação entre a Direção e docentes (Direção Pedagógica)	87,5%
Orientação para a articulação interdisciplinar (Direção Pedagógica)	87,5%
Promoção de trabalho colaborativo entre os diferentes cursos (Direção Pedagógica)	87,5%
Disponibilidade para a resolução de problemas (GAP)	87,5%
Atendimento (GAP)	87,5%
Domínio dos assuntos (GAP)	87,5%
Disponibilidade dos colegas para trabalho conjunto e desenvolvimento de práticas educativas (Relacionamento)	87,5%
Relacionamento com a Direção (Relacionamento)	100%
Relacionamento com o pessoal não docente (Relacionamento)	100%
Relacionamento com os alunos (Relacionamento)	100%
Relacionamento com os colegas (Relacionamento)	100%
Recursos, equipamentos e instalações	100%
Comportamento ajustado dos alunos na escola	100%
Indique o grau de satisfação com o ambiente escolar	100%
<b><i>Satisfação Global dos Docentes</i></b>	<b>92,8%</b>

*Tabela 6 – Grau de Satisfação Global dos Docentes*

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



A Satisfação Global dos Docentes é calculada a partir da média aritmética simples das respostas Satisfeito e Muito Satisfeito no conjunto de itens. A Satisfação Global dos Docentes é de 92,8%.

Os resultados mostram que os docentes se encontram globalmente muito satisfeitos com a Organização e funcionamento da Direção Pedagógica, Funcionamento do gabinete de apoio pedagógico e, por fim, a relação interpares e ambiente escolar.

### Direção Pedagógica

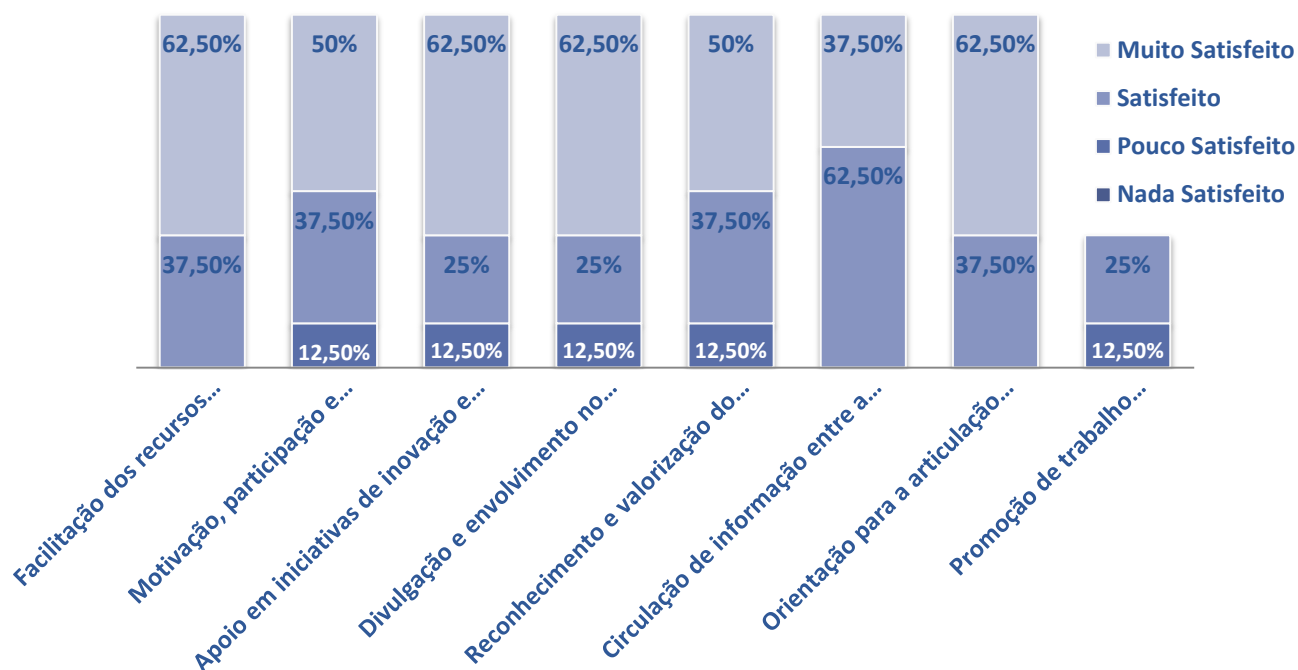


Gráfico 10 – Grau de Satisfação com a Direção



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

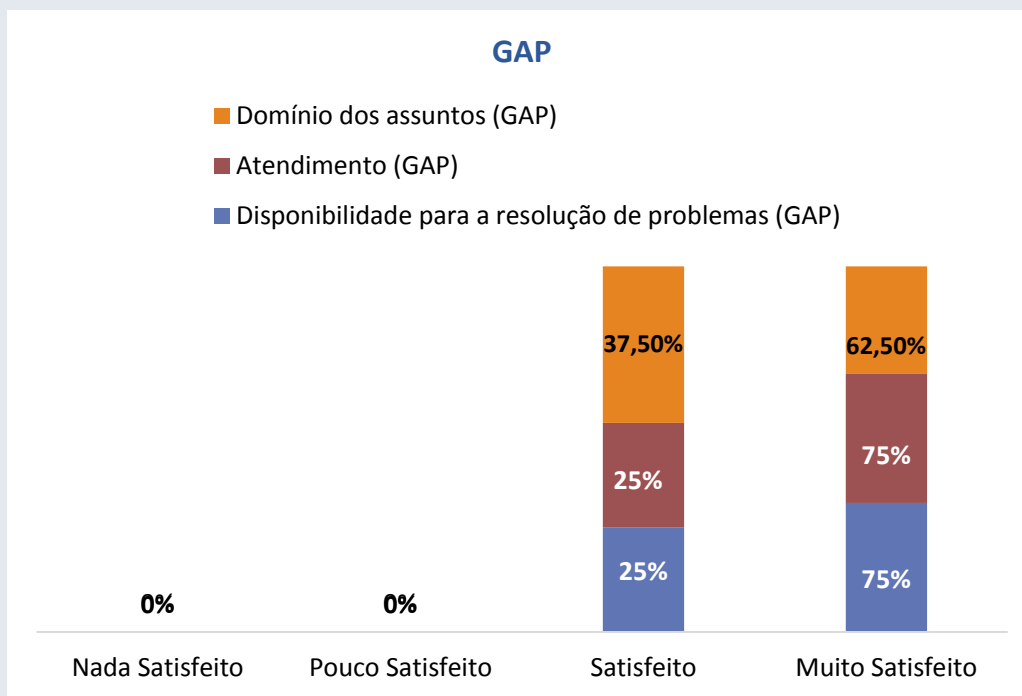


Gráfico 11 – Grau de Satisfação com o Gabinete de Apoio Pedagógico

### Ambiente Escolar

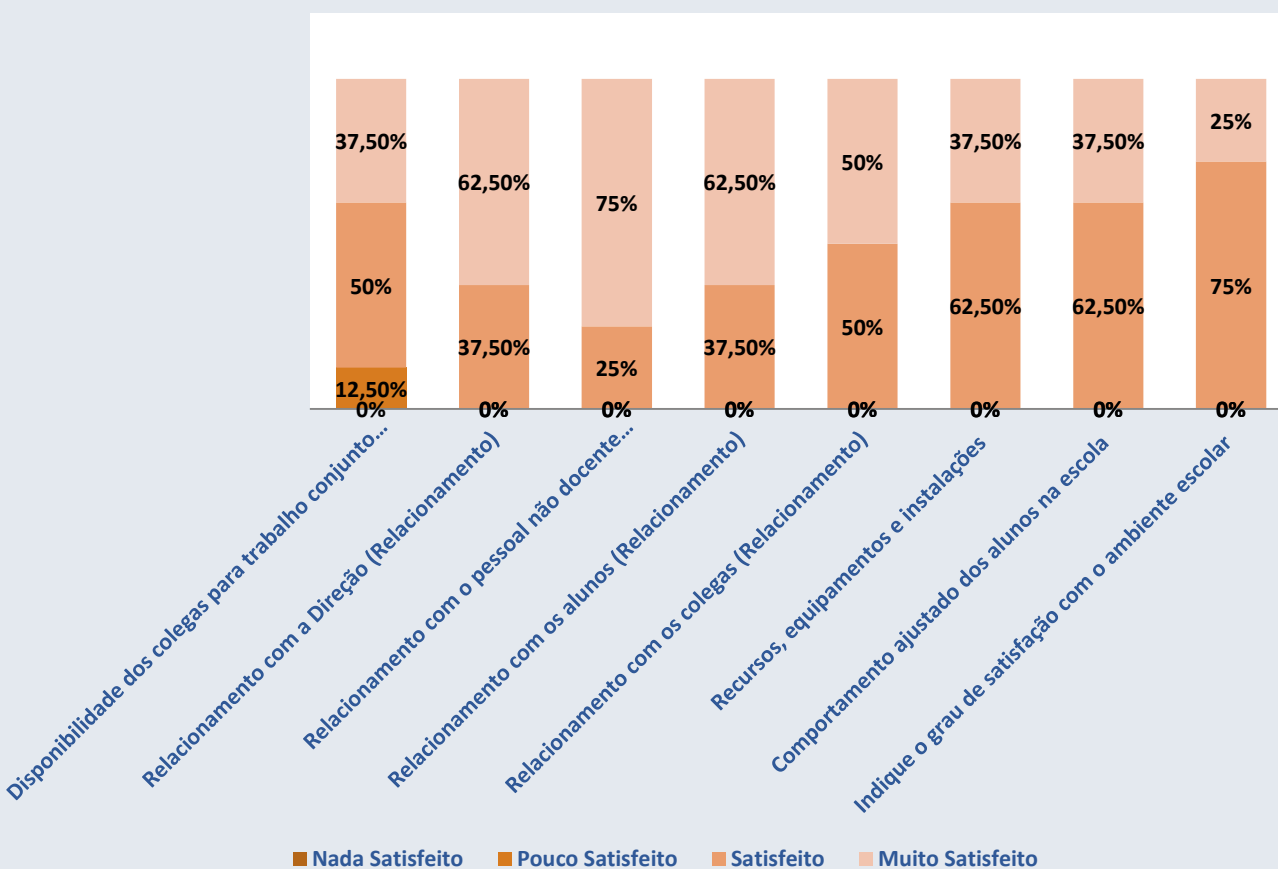


Gráfico 12 – Grau de Satisfação com o Ambiente Escolar