

Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto

EBS de Celorico de Basto

Resultados

Questionário de Satisfação dos Encarregados de Educação

**Conclusões e Sugestões de Melhoria sobre o funcionamento do
Agrupamento**

ANO LETIVO 2022/2023

ÍNDICE

1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO	3
2. POPULAÇÃO E AMOSTRA	5
3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E PROPOSTAS DE MELHORIA	6
4. CONCLUSÃO	11
5. PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA	11

1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

Os Encarregados de Educação (EE) são elementos cruciais no funcionamento do Curso e da instituição e a sua satisfação é fundamental no sucesso educativo dos seus educandos. Como tal, a análise do presente questionário visa avaliar o grau de satisfação dos encarregados de educação dos formandos que frequentam o ensino profissional do agrupamento, relativamente ao curso e escola/agrupamento, numa escala de 1 a 4, em que 1 – Discordo totalmente, 2 – Discordo, 3 – Concordo parcialmente e 4 – Concordo Totalmente, nas seguintes áreas ou 1 – Nada Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Satisfeito e 4- Muito Satisfeito, conforme as afirmações:

- **Questão 1 - Desempenho do Formador**, onde pretendemos avaliar a visão dos encarregados de educação quanto à informação que dispõem relativamente aos critérios de avaliação das disciplinas, informação intercalar e atualizada sobre os progressos e dificuldades dos educandos, informação disponibilizada e canais de transmissão adotados e grau de satisfação com o ensino/aprendizagem desenvolvido no Agrupamento;
- **Questão 3 - Desempenho da Direção**, onde avaliamos a satisfação dos encarregados de educação quanto ao conhecimento dos órgãos de direção e pessoas que a compõem, fomentação da participação dos EE na vida da escola, disponibilidade de atendimento demonstrada, adoção de meios de comunicação/divulgação de informação adequados, promoção de uma cultura de abertura a toda a comunidade educativa, atenção prestada aos problemas dos alunos e gestão dos conflitos que surgem na escola com justiça;
- **Questão 5 - Diretor de Turma**, pretendendo-se avaliar a satisfação dos encarregados de educação quanto à sua disponibilidade de atendimento, estabelecimento de uma comunicação sólida e transparente quanto ao desempenho dos educandos, prestação de informações exatas e claras, disponibilidade para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas e encaminhamento para órgãos apropriados, conhecimento do horário de atendimento e plano de curso, formação que a escola oferece dotando os alunos de competências adequadas ao mercado de trabalho atual e satisfação global com o desempenho do diretor de turma do seu educando;

- **Questão 7 - Envolvimento e Participação na vida escolar dos seus educandos**, onde avaliamos a satisfação dos encarregados de educação quanto à solicitação e apresentação de sugestões de atividades a serem realizadas na escola, participação na organização das mesmas, informação disponibilizada sobre atividades/clubes/projetos da escola e acompanhamento regular da vida escolar dos seus educandos.
- **Questão 9 - Funcionamento geral da Escola**, sendo avaliada a satisfação com o ambiente vivido, as preocupações ambientais, a segurança, a inclusão, o relacionamento entre alunos e professores/ assistentes operacionais/alunos, alunos/alunos, regras de disciplina e procedimentos adotados e grau de satisfação com a escola no seu todo.
- **Questão 11 - Funcionamento dos Serviços/Instalações/Recursos**, onde pretendemos aferir a satisfação dos encarregados de educação referente a: Cantina, Bar, Secretaria, PBX, Papelaria/Reprografia, Gabinete de Educação para a Saúde, Serviço de Psicologia e Orientação, Biblioteca, Clubes, Pavilhão, Recreio, Sala do Aluno, Casas de Banho, Assistentes Operacionais, Portaria/Sistema de Controlo de entradas e saídas, Respostas rápidas a situações de primeiros socorros, Limpeza das Instalações e Recursos existentes na escola;
- **Questão 13 “Aspetos positivos da escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Encarregados de Educação relativamente aos aspetos positivos do Agrupamento;
- **Questão 14 “Aspetos a melhorar na escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Encarregados de Educação relativamente aos aspetos a melhorar no Agrupamento.
- **Questões 2, 4, 6, 8, 10** – Resposta aberta. Foi solicitado aos Encarregados de Educação que, em modo de resposta aberta, apresentassem uma justificação para atribuição de uma avaliação negativa a algum parâmetro das Questões 1, 3, 5, 7, 9 e 11, respetivamente.

2. POPULAÇÃO E AMOSTRA

Este inquérito foi aplicado, no terceiro período, no âmbito da implementação do sistema de gestão da qualidade e melhoria contínua do ensino e formação profissional (EQAVET), a todos os Encarregados de Educação (EE) dos formandos que frequentam o ensino profissional do agrupamento com o objetivo de os auscultar acerca do funcionamento do curso dos seus educandos e do agrupamento.

	POPULAÇÃO E AMOSTRA		
	Nº Total de Encarregados de Educação (EE)	Nº de Respostas	Taxa de Resposta
11º Técnico Restaurante Bar	9	6	67%
11º Técnico de Desporto	12	9	75%
12º Técnico Restaurante Bar	9	8	89%
TOTAL	30	23	77%

Os questionários foram aplicados em papel e por meios digitais e, como se verifica nos dados da tabela acima, foi possível obter uma taxa de respostas superior a 50% nos três grupos, numa taxa global de resposta de 77%.

Posteriormente, foi realizado o tratamento estatístico das respostas dadas pelos Encarregados de Educação, e no seguimento da análise estatística efetuada, apresentamos de seguida, as conclusões.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E SUGESTÕES DE MELHORIA

Questão 1 “Indique o seu grau de concordância relativamente às afirmações sobre o ensino/aprendizagem na escola do(s) seu(s) educando(s)”

GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS EE RELATIVAMENTE AO DESEMPENHO DO FORMADOR			
PARÂMETROS	11º TRB Média	11º TD Média	12º TRB Média
Estou informado sobre os critérios de avaliação das disciplinas do meu educando	3,3	3,6	3,8
É disponibilizada informação intercalar sobre os processos e dificuldades do meu educando	3,3	3,7	3,8
A informação que é disponibilizada e os canais de transmissão adotados permite-nos o acompanhamento do desempenho escolar do meu educando	3,3	3,7	3,8
As medidas de apoio educativo disponibilizadas pela escola dão resposta às necessidades dos alunos	3,3	3,4	3,6
Estou satisfeito com o ensino/aprendizagem desenvolvido no Agrupamento	3,3	3,4	3,8
Considero que a formação que a escola desenvolve nos alunos as competências necessárias ao mercado de trabalho atual	3,3	3,6	3,6
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,3	3,6	3,7
MÉDIA GLOBAL DOS EE DO TOTAL DOS CURSOS	3,5		

A análise das respostas à questão 1 “Avalie o grau de concordância relativamente ao desempenho do formador” permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos nas 3 turmas, apresenta um valor médio entre os 3,3 e o 3,7 sendo a média global de 3,5.

Questão 3 “Avalie o grau de concordância relativamente ao desempenho da direção”

GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS EE RELATIVAMENTE AO DESEMPENHO DA DIREÇÃO			
PARÂMETROS	11º TRB Média	11º TD Média	12º TRB Média
Conhece os órgãos de direção da escola e as pessoas que os compõem	3,3	3,6	3,5
Fomenta a participação dos Encarregados de Educação na vida da escola	3,3	3,6	3,5
Demonstra disponibilidade de atendimento ajustado às necessidades da comunidade educativa	3,3	3,6	3,6
Adota meios de comunicação/divulgação da informação adequados (telefone, carta, presencial)	3,3	3,7	3,8
Promove uma cultura de abertura a toda a comunidade educativa	3,3	3,4	3,8
Está atenta aos problemas dos alunos	3,3	3,4	3,6
Gere os conflitos que surgem na escola com justiça	3,3	3,6	3,6
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,3	3,5	3,6
MÉDIA GLOBAL DOS EE DO TOTAL DOS CURSOS	3,5		

A análise das respostas à questão 3 “Avalie o grau de concordância relativamente ao desempenho da direção”, permite-nos constatar que o grau de concordância dos inquiridos apresenta a média global de 3,5 (arredondada às décimas), situando-se entre o 3,3 no 11º TRB e o 3,6 no 12º TRB.

Questão 5 “Avalie o grau de concordância relativamente ao desempenho do diretor/a de turma”

GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS EE RELATIVAMENTE AO DESEMPENHO DO/A DIRETOR/A DE TURMA			
	11º TRB	11º TD	12º TRB
PARÂMETROS	Média	Média	Média
Disponibilidade de atendimento	3,8	4,0	4,0
Estabelecimento de uma comunicação sólida e transparente relativamente ao desempenho do seu educando	3,8	3,7	3,9
Prestação de informações exatas e claras	3,8	3,8	3,8
Disponibilidade para esclarecer todas as dúvidas colocadas	3,8	3,9	3,8
Solução ou encaminhamento para os órgãos próprios os problemas ocorridos	3,8	3,8	3,9
Conheço o horário de atendimento do Diretor de Turma do meu educando	3,8	3,8	4,0
Conheço o plano de curso do meu educando	3,8	3,8	4,0
Estou satisfeito com o Diretor de Turma do meu educando	3,8	3,7	4,0
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,8	3,8	3,9
MÉDIA GLOBAL DOS EE DO TOTAL DOS CURSOS		3,8	

A análise das respostas à questão 5, “Avalie o grau de concordância relativamente ao desempenho do diretor de turma”, permite-nos constatar que o grau de concordância dos Encarregados de Educação relativamente ao desempenho do Diretor de Turma apresenta uma média global de 3,8.

Questão 7 “Avalie o grau de concordância relativamente ao envolvimento e participação na vida escolar do seu(s) educando(s)”

GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS EE RELATIVAMENTE AO ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO NA VIDA ESCOLAR DO SEU(S) EDUCANDO(S)			
	11º TRB	11º TD	12º TRB
PARÂMETROS	Média	Média	Média
Participo nas atividades da escola	3,2	3,4	3,4
A informação sobre atividades/clubes/projetos da escola é adequada	3,3	3,6	3,6
Acompanho regularmente a vida escolar do(s) meu(s) educando(s)	3,3	3,9	3,8
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,3	3,6	3,6
MÉDIA GLOBAL DOS EE DO TOTAL DOS CURSOS		3,5	

Relativamente à análise das respostas à questão 7 “Avalie o grau de concordância relativamente ao envolvimento e participação na vida escolar do seu(s) educando(s)”, permite-nos constatar que o grau de concordância apresenta uma média global – 3,5.

Questão 9 “Avalie o grau de concordância relativamente ao funcionamento geral da Escola”

GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS EE RELATIVAMENTE AO FUNCIONAMENTO GERAL DA ESCOLA/AGRUPAMENTO			
	11º TRB	11º TD	12º TRB
PARÂMETROS	Média	Média	Média
Sinto que existe um bom ambiente	3,3	3,3	3,8
Sinto que tem preocupações ambientais	3,3	3,4	3,8
Sinto que existe segurança na escola	3,3	3,2	3,5
O meu educando sente-se incluído na escola	3,3	3,8	3,8
Sinto que existe um bom relacionamento entre alunos e professores	3,5	3,4	3,6
Sinto que existe um bom relacionamento entre alunos e assistentes operacionais	3,5	3,6	3,9
Sinto que existe um bom relacionamento entre alunos	3,3	3,6	3,6
Penso que as regras de disciplina da escola e os procedimentos dão resposta adequada aos problemas de comportamento	3,5	3,3	3,6
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,4	3,5	3,7
MÉDIA GLOBAL DOS EE DO TOTAL DOS CURSOS		3,5	

A análise das respostas à questão 9 “Avalie o grau de concordância relativamente ao funcionamento geral da Escola” permite-nos constatar que o grau de concordância dos inquiridos se situa entre o 3,4 e o 3,7, apresentando uma Média Global de 3,5.

Questão 11, “Avalie o grau de satisfação relativamente ao funcionamento dos seguintes serviços, instalações e recursos”

PARÂMETROS	11º TRB Média	11º TD Média	12º TRB Média
Cantina	3,8	3,3	3,8
Bar	3,7	3,8	3,6
Secretaria	3,5	3,6	3,6
PBX	3,5	3,7	3,6
Papelaria/reprografia	3,5	3,9	3,6
Gabinete de Educação para a Saúde (GES)	3,5	3,7	3,5
Serviço de Psicologia e Orientação	3,5	3,8	3,6
Biblioteca	3,7	3,7	3,8
Clubes	3,7	3,3	3,6
Pavilhão	3,5	3,9	3,8
Recreio	3,5	3,4	3,8
Sala do Aluno	3,5	3,6	3,4
Casas de Banho	3,5	3,6	3,4
Assistentes Operacionais	3,5	3,3	3,5
Portaria/Sistema de Controlo de Entradas e saídas	3,5	3,3	3,6
Respostas rápidas a situações de primeiros socorros	3,5	3,8	3,5
Limpeza de instalações	3,5	3,4	2,6
Recursos Existentes na escola	3,5	3,3	3,5
Estou satisfeito por o meu educando frequentar esta escola	3,5	3,4	3,6
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,5	3,6	3,5
MÉDIA GLOBAL DOS EE DO TOTAL DOS CURSOS		3,6	

Quanto à análise das respostas à questão 11, “Avalie o grau de satisfação relativamente ao funcionamento dos seguintes serviços, instalações e recursos”, permitem-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos apresenta uma Média Global – 3,6.

No caso de se registar a atribuição de uma avaliação negativa a algum parâmetro, era solicitada uma justificação para a mesma, em resposta aberta. As respostas obtidas foram as seguintes:

1. “Cantina, podiam ter 2 opções de escolha”.
2. “Secretaria tem um horário muito reduzido.”
3. “Recreio-faltam mais atividades.”
4. “O campo de jogos está muito tempo fechado.”
5. “Casas de banho: falta papel.”
6. “Melhoria nos aparelhos informáticos.”

Questão 13 “Aspetos positivos da escola/agrupamento” – Resposta Aberta

Encarregados de Educação	
ANO/CURSO	ASPETOS POSITIVOS DA ESCOLA/AGRUPAMENTO
11º TRB	▪ Cantina
11º TD	▪ Proximidade à residência. ▪ Biblioteca, cantina.
12º TRB	▪ Qualidade das refeições.

Questão 14 “Aspetos a melhorar na escola/agrupamento” – Resposta Aberta

Encarregados de Educação	
ANO/CURSO	ASPETOS A MELHORAR NA ESCOLA/AGRUPAMENTO
11º TRB	▪ As reuniões serem marcadas fora do horário de trabalho dos encarregados de educação. ▪ Colocar secadores de cabelo nos balneários. ▪ Secretaria
11º TD	▪ Diversificação das opções de escolha da cantina. ▪ Dinamização dos recreios e campo de jogos. ▪ Alargar horário da secretaria. ▪ Manutenção das casas de banho.
12º TRB	▪ Melhor atendimento na receção aos EE. ▪ Ter mais tempos livres.

4. CONCLUSÃO

MÉDIA DE CONCORDÂNCIA/SATISFAÇÃO GLOBAL DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO RELATIVAMENTE			
	11º TRB	11º TD	12º TRB
Nº E QUESTÃO	Média	Média	Média
1. Desempenho do formador	3,3	3,6	3,7
2. Desempenho da direção do agrupamento	3,3	3,5	3,6
3. Desempenho da/a diretor/a de turma	3,8	3,8	3,9
4. Envolvimento e participação na vida escolar do seu(s) educando(s)	3,3	3,6	3,6
5. Funcionamento geral da Escola	3,4	3,5	3,7
6. Funcionamento dos serviços, instalações e recursos	3,5	3,6	3,6
MÉDIA GLOBAL POR CURSO	3,4	3,6	3,7
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,6		

No ano letivo 2022/2023, a média de Satisfação Global dos Encarregados de Educação dos formandos que frequentam o ensino profissional do agrupamento relativamente ao funcionamento do Curso e da escola/agrupamento foi de 3,6 (valor arredondado às décimas).

5. PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe como ação de melhoria para satisfazer as sugestões dos Encarregados de Educação:

- dar a conhecer aos EE os resultados da análise do questionário, com vista à reflexão conjunta e possível implementação de estratégias e sugestões de melhoria.
- manter as reuniões fora do horário escolar e do trabalho dos encarregados de educação.
- propor à direção da escola o melhorar das condições de espaços escolares, nomeadamente casas de banho.
- propor que, pelo menos, em um dia semanal, a secretaria tenha um horário mais alargado.

O presente relatório será alvo de discussão e apreciação no Conselho Pedagógico e no Conselho Geral, pelo que poderão ser aprovadas as ações de melhoria aqui propostas pela Equipa EQAVET ou apresentadas novas ações nestas e noutras sedes de diálogo pelos *stakeholders*/parceiros do agrupamento.

A Equipa EQAVET

Junho de 2023