

RELATÓRIO GLOBAL DE SATISFAÇÃO

STAKEHOLDERS DO ENSINO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

ANO LETIVO 2023/2024

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE CELORICO DE BASTO

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
ANÁLISE DA SATISFAÇÃO POR STAKEHOLDER	5
A. ALUNOS DOS CURSOS PROFISSIONAIS	5
1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário	5
2. População e amostra	5
3. Análise dos resultados e propostas de melhoria	6
4. Conclusão.....	8
5. Propostas de ações de melhoria.....	8
B. PESSOAL DOCENTE	9
1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário	9
2. População e amostra	9
3. Análise dos resultados e propostas de melhoria	10
4. Conclusão.....	12
5. Propostas de ações de melhoria.....	13
C. PESSOAL NÃO DOCENTE	14
C.1 – ASSISTENTES OPERACIONAIS	14
1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário	14
2. População e amostra	14
3. Análise dos resultados e propostas de melhoria	15
4. Conclusão.....	17
5. Propostas de ações de melhoria.....	17
C.2 – ASSISTENTES TÉCNICOS	17
1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário	17
2. População e amostra	18
3. Análise dos resultados e propostas de melhoria	18
4. Conclusão.....	20
5. Propostas de ações de melhoria.....	20
D. ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	21
1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário	21
2. População e amostra	22
3. Análise dos resultados e sugestões de melhoria	23
4. Conclusão.....	27
5. Propostas de ações de melhoria.....	28
E. EMPRESAS/ENTIDADES PARCEIRAS	29
1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário	29
2. População e amostra	29
3. Análise dos resultados e sugestões de melhoria	30
4. Conclusão.....	31
5. Propostas de ações de melhoria.....	32
CONCLUSÕES	33

INTRODUÇÃO

O presente documento realiza-se no âmbito do sistema de melhoria contínua da qualidade do ensino e formação profissional, EQAVET, e destina-se à análise da satisfação dos *stakeholders* (no domínio do ensino profissional), com base num inquérito de satisfação aplicado no final do ano letivo 2023/2024. A escala utilizada no inquérito por questionário possui 4 níveis, sendo a seguinte, conforme aplicável:

- 1 – Discordo Totalmente/Nada Satisfeito
- 2 – Discordo/Pouco Satisfeito
- 3 – Concordo/Satisfeito
- 4 – Concordo Totalmente/Muito Satisfeito

Os *stakeholders* ou partes interessadas aqui representados são os alunos, pessoal docente e não docente, encarregados de educação e empresas/entidades no âmbito do ensino profissional ministrado no Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto.

Este relatório consiste num mecanismo fundamental para interpretar as perceções de todos os *stakeholders*, mensurar o seu grau de satisfação e sintetizar as sugestões de melhoria recolhidas aquando da aplicação dos questionários. Estas informações são fundamentais para apoiar a tomada de decisão na definição de ações de melhoria a aplicar no ano letivo seguinte.

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO POR STAKEHOLDER

A. ALUNOS DOS CURSOS PROFISSIONAIS

1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário

Os alunos são elementos cruciais no funcionamento do Curso e da instituição. A sua satisfação é fundamental no sucesso educativo. Como tal, a análise do presente questionário visa avaliar o grau de satisfação dos alunos, relativamente ao curso e escola/agrupamento, numa escala de 1 – Muito Insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito, nas seguintes áreas:

1 – **Adaptabilidade ao mercado de trabalho**, onde pretendemos avaliar a visão dos alunos quanto à capacidade da escola se adaptar ao mercado de trabalho;

2 – **Conteúdos Programáticos**, onde avaliamos a satisfação dos alunos quanto à capacidade da escola se adaptar às mudanças sociais, económicas, tecnológicas e políticas, o impacto das aprendizagens da escola na sociedade, o impacto das atividades/projetos da escola promovidas no âmbito do curso e o envolvimento da escola na comunidade local através da participação e/ou organização de eventos e atividades;

3 – **Instalações/Serviços**, onde pretendemos aferir a satisfação dos alunos referente a: Direção, Serviços Administrativos, Gabinete de Educação para a Saúde, Serviço de Psicologia e Orientação, Assistentes Operacionais, Portaria, Clubes, Pavilhão Gimnodesportivo, Limpeza das instalações, Recursos existentes na sala de aula, salas de aula, Biblioteca escolar, Reprografia, Papelaria, Bar, Refeitório, Equipamentos Informáticos (salas de aula/salas de trabalho), Equipamentos específicos afetos ao Curso, Página do Agrupamento e Restaurante Pedagógico.

Neste questionário foi ainda pedido aos alunos/formandos para apresentarem Sugestões de Melhoria.

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), em formato digital, a todos os alunos do ensino profissional do agrupamento com o objetivo de os auscultar acerca do funcionamento do curso e do agrupamento. Esclarecemos que, atualmente, o Agrupamento possui apenas uma turma do ensino profissional (finalista) composta por dois cursos, a saber, o Curso Profissional de Técnico de Restaurante Bar e o Curso Profissional de Técnico de Desporto, doravante designados por TRB e TD, respetivamente.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
	Nº Total Formandos	Nº Respostas	Taxa de Resposta
Técnico Restaurante Bar	9	6	67%
Técnico de Desporto	12	12	100%
TOTAL	21	18	86%

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

3. Análise dos resultados e propostas de melhoria

Questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente à capacidade da escola em se adaptar ao mercado de trabalho”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE ADAPTABILIDADE AO MERCADO DE TRABALHO		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
Capacidade da escola em se adaptar ao mercado de trabalho	3,8	3,8
MÉDIA GLOBAL POR CURSO	3,8	3,8
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,8	

A análise das respostas à questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente à capacidade da escola em se adaptar ao mercado de trabalho” permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos se situa entre o 3 – Satisfeito e o 4 – Muito Satisfeito, tendo tido uma Média Global de 3,8 (valor arredondado às décimas).

Questão 2, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos conteúdos programáticos”

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
Capacidade da escola se adaptar às mudanças sociais, económicas, tecnológicas e políticas	3,7	3,5
O impacto das aprendizagens da escola na sociedade	3,8	3,5
O impacto das atividades/projetos da escola promovidas no âmbito do curso	3,8	3,5
O envolvimento da escola na comunidade local através da participação em organização de eventos e atividades	3,8	3,5
MÉDIA GLOBAL POR CURSO	3,8	3,5
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,7	

A análise das respostas à questão 2, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos conteúdos programáticos”, permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos situa-se entre o 3 – Satisfeito e o 4 - Muito Satisfeito, representando uma Média Global de 3,7 (valor arredondado às décimas).

Questão 3, “Avalie o grau de satisfação relativamente às instalações/serviços”

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS INSTALAÇÕES/SERVIÇOS		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
Direção	3,8	3,5
Serviços Administrativos	3,8	3,5
Gabinete de Educação para a Saúde	3,8	3,5
Serviço de Psicologia e Orientação	3,7	3,7
Assistentes Operacionais	3,7	3,7
Portaria	3,6	3,7
Clubes	3,7	3,7
Pavilhão Gimnodesportivo	3,8	3,7
Limpeza de instalações	3,8	3,5
Recursos existentes na sala de aula	3,6	3,7
Salas de aula	3,7	3,7
Biblioteca Escolar	3,8	3,7
Reprografia	3,7	3,8
Papelaria	3,7	3,8
Bar	3,8	3,8
Refeitório	3,6	3,8
Equipamentos informáticos	3,8	3,7
Equipamentos específicos afetos ao Curso Profissional	3,8	3,8
Página do Agrupamento	3,8	3,7
Restaurante Pedagógico	3,8	4,0
MÉDIA GLOBAL POR CURSO	3,7	3,7
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS		3,7

A análise das respostas à questão 3, “Avalie o grau de satisfação relativamente às instalações/serviços”, permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos situa-se entre o 1 – Muito Insatisfeito e o 4- Muito Satisfeito, representando uma Média Global de 3,7 (valor arredondado às décimas).

Resumo das sugestões de melhoria apresentadas:

ANO/CURSO	SUGESTÕES DE MELHORIA
TD	Os alunos não indicaram qualquer sugestão de melhoria.
TRB	

4. Conclusão

MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL		
NÚMERO E QUESTÃO	TD Média	TRB Média
1. Adaptabilidade ao mercado de trabalho	3,8	3,8
2. Conteúdos Programáticos	3,7	3,5
3. Instalações/Serviços	3,7	3,7
MÉDIA GLOBAL POR CURSO	3,7	3,7
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS		3,7

No ano letivo 2023/2024, a média de Satisfação Global dos Alunos relativamente ao funcionamento do Curso e da escola/agrupamento foi de 3,7 (valor arredondado às décimas).

5. Propostas de ações de melhoria

Os alunos não indicaram qualquer sugestão/ação de melhoria. Tendo em atenção os resultados obtidos e a não existência de cursos profissionais no próximo ano letivo no agrupamento, a equipa EQAVET não considera necessário propor ações de melhoria.

B. PESSOAL DOCENTE

1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário

Os Formadores das Equipas Pedagógicas do Curso Profissional de Técnico de Restaurante Bar (TRB) e do Curso Profissional de Técnico de Desporto (TD) são elementos cruciais no funcionamento dos Cursos e do Agrupamento. A sua satisfação é fundamental no sucesso educativo. Como tal, a análise dos resultados do questionário aplicado visa avaliar o grau de satisfação dos Formadores das Equipas Pedagógicas dos Cursos Profissionais de Técnico de Restaurante Bar e de Técnico de Desporto, na escala de 1- Muito Insatisfeito, 2- Insatisfeito, 3- Satisfeito e 4- Muito Satisfeito, nas seguintes áreas:

1 - **Recursos/serviços**, onde pretendemos avaliar o grau de satisfação relativamente às salas de aula, biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamentos informáticos (salas de aula/salas de trabalho), equipamentos específicos afetos aos cursos profissionais, página do agrupamento, plataforma Inovar e plataforma *Teams*.

2 - **Outros aspetos**, onde pretendemos avaliar o grau de satisfação relativamente aos seguintes parâmetros: segurança e limpeza da escola, manutenção das instalações, disponibilidade do pessoal não docente, comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional, ajuda, colaboração e cooperação entre os docentes, relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola, promoção e estímulo do trabalho em equipa, orientação, apoio e cooperação da Direção da Escola, informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola, abertura e integração das sugestões dos docentes que visam melhorar o funcionamento da Escola, reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado, realização pessoal e profissional com a função que desempenha, receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função, forma e participação dos professores na tomada de decisão, formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha e o grau de satisfação com a Escola de uma forma geral.

Neste questionário foi ainda solicitado aos formadores para apresentarem **aspetos positivos e aspetos a melhorar na Escola**.

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), em formato digital, a todos os formadores do ensino profissional do agrupamento com o objetivo de auscultar os formadores acerca do funcionamento dos cursos e do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA

PESSOAL DOCENTE	Nº Total Formadores	Nº Respostas	Taxa de Resposta
TOTAL	10	8	80%

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

3. Análise dos resultados e propostas de melhoria

Questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes recursos/serviços:”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTES RECURSOS/SERVIÇOS

PARÂMETROS	Média
Salas de aula	3,4
Biblioteca	3,6
Reprografia	3,9
Papelaria	3,8
Bar	3,8
Refeitório	3,6
Serviços Administrativos	3,8
Portaria	3,8
Equipamentos informáticos (salas de aula/salas de trabalho)	3,0
Equipamentos específicos afetos ao(s) curso(s) profissional(ais)	3,3
Página do Agrupamento	3,8
Plataforma Inovar	3,9
Plataforma Teams	3,9
MÉDIA GLOBAL	3,7

A análise das respostas à questão 1, permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos se situa entre o 3- Satisfeito e o 4- Muito Satisfeito, com uma média global de 3,7. Estes resultados poderão ser decorrentes das melhorias efetuadas, de acordo com as sugestões apresentadas pelos docentes no ano transato.

Questão 2, “Se assinalou na questão anterior algum item com 1- Muito Insatisfeito 2- Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta: (Resposta aberta)”

– Falta de Internet.

Questão 3, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos:”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTES RECURSOS/SERVIÇOS	
PARÂMETROS	Média
Segurança na escola	3,6
Limpeza na Escola	3,6
Manutenção das instalações	3,6
Disponibilidade do pessoal não docente	4,0
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	3,1
Ajuda, colaboração e cooperação entre os docentes	3,8
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola	3,9
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	3,8
Orientação, apoio e cooperação da Direção da Escola	4,0
Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola	3,8
Abertura e integração das sugestões dos docentes que visam melhorar o funcionamento da Escola	3,8
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	3,6
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3,8
Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	3,6
Forma e participação dos professores na tomada de decisão	3,8
Formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha	3,4
Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral	3,9
MÉDIA GLOBAL	3,7

A análise das respostas à questão 3 permite-nos verificar que o grau de satisfação dos inquiridos se situa entre o 3 - Satisfeito e o 4 - Muito Satisfeito, registando-se uma média global de 3,7 (valor arredondado às décimas). Por este motivo, não rececionamos qualquer justificação na questão 4.

Questão 5, “Por favor, identifique alguns aspetos positivos na Escola. (Resposta aberta)”

- Companheirismo entre a comunidade escolar.
- A cooperação entre os diversos professores.
- Excelente trabalho de equipa.
- A camaradagem, companheirismo e entreajuda entre todos.
- Relacionamento entre os pares; inclusão e diversidade; oportunidades oferecidas aos alunos.
- Espírito de entreajuda na equipa pedagógica e disponibilidade da direção para concretizar todas as atividades propostas.
- Disponibilidade para a resolução de problemas.

Questão 6, “Por favor, identifique alguns aspetos a melhorar na Escola. (Resposta aberta)”

- Os equipamentos informáticos, sendo que isso não depende da escola.
- Melhorar equipamentos disponíveis.
- Menos burocracia ao nível de papelada.

4. Conclusão

MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	
NÚMERO E QUESTÃO	Média
1. Recursos e serviços	3,7
2. Outros aspetos	3,7
MÉDIA GLOBAL	3,7

No ano letivo 2023/2024, a média de Satisfação Global dos formadores relativamente ao funcionamento dos Cursos e da escola/agrupamento foi de 3,7 (valor arredondado às décimas).

Revisão e comparação do grau de satisfação do ano letivo 2023/2024 com 2022/2023:

Da análise das respostas à questão sobre “Grau de satisfação relativamente aos recursos: salas de aula, biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, Serviços Administrativos, Portaria, equipamento informático (salas de aula/salas de trabalho), equipamentos específicos afetos ao Curso Profissional, página do Agrupamento e plataforma inovar”, permitiu-nos verificar que o grau de satisfação dos inquiridos situava-se entre o 3- Satisfeito e o 4- Muito Satisfeito. Relativamente à análise das respostas à questão relativa ao “Grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos: segurança e limpeza na escola, manutenção das instalações, disponibilidade do pessoal não docente, comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional, ajuda, colaboração e cooperação entre os docentes, relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola, promoção e estímulo do trabalho em equipa, orientação, apoio e cooperação da direção da escola, informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola, abertura e integração das sugestões dos docentes que visam melhorar o funcionamento da escola, reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado, realização pessoal e profissional com a função que desempenha, receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função, forma e participação dos professores na tomada de decisão, formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha e o grau de satisfação com a Escola de uma forma geral”, permitiu-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos se situava entre o 3- Satisfeito e o 4- Muito Satisfeito.

Comparando a Média Global do ano letivo anterior de 3,5 com a do presente ano letivo (3,7), verifica-se uma subida de 0,2. A melhoria dos resultados nos dois grupos de indicadores sugere que as medidas implementadas segundo as sugestões de melhoria apresentadas no ano transato tiveram um impacto positivo.

5. Propostas de ações de melhoria

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe as seguintes ações de melhoria a implementar:

- Melhoria do parque tecnológico (computadores e acesso à Internet):
 - Solicitar uso aos docentes e alunos dos kits pedagógicos da Escola Digital.
 - Substituição de equipamentos tecnológicos obsoletos.

C. PESSOAL NÃO DOCENTE

C.1 – ASSISTENTES OPERACIONAIS

1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário

Os Assistentes Operacionais são elementos cruciais no funcionamento dos Cursos Profissionais e do Agrupamento. Como tal, a análise do presente questionário visa avaliar o grau de satisfação numa escala de 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito relativamente aos recursos: biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamentos informáticos (espaços de trabalho) e página do agrupamento. Outros aspetos importantes serão alvo de análise, tais como, a segurança da escola; conforto e bem-estar físico no posto de trabalho; manutenção das instalações; comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional; ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos; relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola; promoção e estímulo do trabalho em equipa; orientação, apoio e cooperação da direção da escola; informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola; abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da escola; reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado; realização pessoal e profissional com a função que desempenha; receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função; forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão; formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha e o grau de satisfação com a escola de uma forma geral.

Neste questionário foi ainda solicitado aos Assistentes Operacionais a apresentação de **aspetos positivos** e **aspetos a melhorar** no Agrupamento.

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), em formato digital, a todos os assistentes operacionais que diretamente se relacionam com o ensino profissional do agrupamento, EBS de Celorico de Basto com o objetivo de auscultar os assistentes operacionais acerca do funcionamento dos cursos e do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
Assistentes Operacionais	Nº Total	Nº Respostas	Taxa de Resposta
TOTAL	27	24	89%

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

3. Análise dos resultados e propostas de melhoria

Questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes recursos”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTE RECURSOS/SERVIÇOS	
PARÂMETROS	Média
Biblioteca escolar	3,1
Reprografia	3,1
Papelaria	3,1
Bar	3,2
Refeitório	3,0
Serviços Administrativos	3,1
Portaria	3,1
Equipamentos Informáticos (espaços de trabalho)	3,0
Página do Agrupamento	3,2
MÉDIA GLOBAL	3,1

Questão 2, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- “Baixa qualidade dos equipamentos” (em resposta à questão equipamentos informáticos (espaços de trabalho) à qual foi atribuído grau 2)

Questão 3 “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTE ASPECTOS	
PARÂMETROS	Média
Segurança na Escola	3,0
Conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	2,9
Manutenção das instalações	3,0
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	3,0
Ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos	3,0
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na Escola	3,0
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	3,0
Orientação apoio e cooperação da Direção da Escola	3,2
Informação comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola	3,0

Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola	3,0
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	3,0
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3,2
Receção, acesso e partilha de informação necessária ao desempenho da sua função	3,1
Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão.	3,1
Formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha.	3,0
Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral.	3,1
MÉDIA GLOBAL	3,0

Questão 4, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- “*Mau relacionamento interpessoal*” (em resposta à questões: Ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos; Relacionamento entre as pessoas que trabalham na Escola; Conforto e bem-estar físico do posto de trabalho; Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola; Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola; Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado; Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função e formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha às quais foi atribuído grau 2)
- “*Não há transparência*” (em resposta à questões: Conforto e bem-estar físico do posto de trabalho; Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola; Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado e promoção e estímulo do trabalho em equipa às quais foi atribuído grau 2)

Questão 5, “Por favor, identifique alguns aspetos positivos na Escola”

- Bom relacionamento entre a comunidade educativa;
- Mais união entre as pessoas
- Bons horários.
- Gosto das iniciativas propostas pelo diretor.
- Segurança.

Questão 6, “Por favor, identifique alguns aspetos a melhorar na Escola”

- Relações interpessoais

- Mais formação
- Mais cobertos
- Devem ir continuar a perguntar e a interessar pelas opiniões propostas
- Obras em algumas instalações

4. Conclusão

Média da Satisfação Global Assistentes Operacionais		
	Questão	Média
Questão 1		3,1
Questão 3		3,0
	MÉDIA GLOBAL	3,1

No ano letivo 2023/2024, a média de Satisfação Global dos Assistentes Operacionais relativamente ao funcionamento do Curso e da escola/agrupamento foi de 3,1 (valor arredondado às décimas).

5. Propostas de ações de melhoria

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe as seguintes ações de melhoria a implementar:

- Promover atividades onde haja um envolvimento de proximidade que fomente as relações interpessoais entre o Pessoal Não Docente e entre estes e a restante Comunidade Educativa;
- Promover ações de formação para Pessoal Não Docente;
- Continuar a auscultar o Pessoal Não Docente e, se possível, atender às sugestões propostas.

C.2 – ASSISTENTES TÉCNICOS

1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário

Os Assistentes Técnicos são elementos cruciais para o funcionamento dos Cursos Profissionais e do Agrupamento. Como tal, a análise dos resultados do questionário aplicado visa avaliar o grau de satisfação numa escala de 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito relativamente aos recursos: biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamentos informáticos (espaços de trabalho) e página do agrupamento. Outros aspetos importantes serão alvo de análise, tais como, a segurança da escola; conforto e bem-estar físico no posto de trabalho;

manutenção das instalações; comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional; ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos; relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola; promoção e estímulo do trabalho em equipa; orientação, apoio e cooperação da direção da escola; informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola; abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da escola; reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado; realização pessoal e profissional com a função que desempenha; receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função; forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão; formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha e o grau de satisfação com a escola de uma forma geral.

Neste questionário foi ainda solicitado aos Assistentes Técnicos a apresentação de **aspetos positivos** e **aspetos a melhorar** no Agrupamento.

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), em formato digital, a todos os assistentes técnicos que contactam diariamente com os alunos e docentes do ensino profissional do agrupamento, EBS de Celorico de Basto com o objetivo de auscultar os assistentes operacionais acerca do funcionamento do curso e do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
ASSISTENTES TÉCNICOS	Nº Total	Nº Respostas	Taxa de Resposta
TOTAL	8	8	100%

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

3. Análise dos resultados e propostas de melhoria

Questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes recursos”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTESS RECURSOS/SERVIÇOS		
PARÂMETROS		Média
Biblioteca escolar		3,8
Reprografia		3,5
Papelaria		3,5

Bar	3,8
Refeitório	3,4
Serviços Administrativos	3,8
Portaria	3,5
Equipamentos Informáticos (espaços de trabalho)	3,1
Página do Agrupamento	3,5
MÉDIA GLOBAL	3,5

Questão 2, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

Não existiram itens com grau 1 ou 2 atribuído.

Questão 3 “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos”

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O AGRUPAMENTO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTE ASPECTOS	
PARÂMETROS	Média
Segurança na Escola	3,4
Conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	3,1
Manutenção das instalações	3,0
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	3,4
Ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos	3,3
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na Escola	3,3
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	3,3
Orientação apoio e cooperação da Direção da Escola	3,5
Informação comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola	3,3
Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola	3,1
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	3,3
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3,5
Receção, acesso e partilha de informação necessária ao desempenho da sua função	3,3
Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão.	3,9
Formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha.	2,9
Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral.	3,3
MÉDIA GLOBAL	3,2

Questão 4, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- Não temos formações para um melhor desempenho nas diversas áreas.

Questão 5, “Por favor, identifique alguns aspetos positivos na Escola”

Não foram indicados aspetos positivos da escola.

Questão 6, “Por favor, identifique alguns aspetos a melhorar na Escola”

– Os Assistentes Técnicos devem ser considerados como pessoal especializado. São funcionários com grande responsabilidade nos serviços. Não podem ser comparados com o serviço e responsabilidade dos Assistentes Operacionais.

4. Conclusão

Média da Satisfação Global Assistentes Técnicos		
	Questão	Média
Questão 1		3,5
Questão 3		3,2
	MÉDIA GLOBAL	3,4

No ano letivo 2023/2024, a média de Satisfação Global dos Assistentes Técnicos relativamente ao funcionamento do Curso e da escola/agrupamento foi de 3,4 (valor arredondado às décimas).

5. Propostas de ações de melhoria

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe as seguintes ações de melhoria a implementar:

- Formação Específica para Técnicos Administrativos.

D. ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário

Os Encarregados de Educação (EE) são elementos cruciais no funcionamento dos Cursos Profissionais e do Agrupamento 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 “Aspectos positivos da escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Encarregados de Educação relativamente aos aspetos positivos do Agrupamento;
- **Questão 14 “Aspectos 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 desempenho do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
	Nº Total de Encarregados de Educação (EE)	Nº Respostas	Taxa de Resposta
Técnico Restaurante Bar	12	8	67%
Técnico de Desporto	9	6	67%
TOTAL	21	14	67%

Os questionários foram aplicados em papel e, como se verifica nos dados da tabela acima, foi possível obter uma taxa de respostas superior a 50% nos dois grupos, numa taxa global de

resposta de 67% (valor arredondado às unidades).

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		
	TD	TRB
PARÂMETROS	Média	Média
Estou informado sobre os critérios de avaliação das disciplinas do meu educando	3,7	3,5
É disponibilizada informação intercalar sobre os processos e dificuldades do meu educando	3,8	3,5
A informação que é disponibilizada e os canais de transmissão adotados permite-nos o acompanhamento do desempenho escolar do meu educando	4,0	3,6
As medidas de apoio educativo disponibilizadas pela escola dão resposta às necessidades dos alunos	3,8	3,6
Estou satisfeito com o ensino/aprendizagem desenvolvido no Agrupamento	4,0	3,6
Considero que a formação que a escola desenvolve nos alunos as competências necessárias ao mercado de trabalho atual	3,7	3,5
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,8	3,6
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,7	

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 2 turmas, apresenta um valor médio entre os 3,5 e o 4 sendo a média global de 3,7.

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

GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS EE RELATIVAMENTE AO DESEMPENHO DA DIREÇÃO		
	TD	TRB
PARÂMETROS	Média	Média
Conhece os órgãos de direção da escola e as pessoas que os compõem	3,5	3,5
Fomenta a participação dos Encarregados de Educação na vida da escola	3,7	3,6
Demonstra disponibilidade de atendimento ajustado às necessidades da comunidade educativa	3,7	3,6
Adota meios de comunicação/divulgação da informação adequados (telefone, carta, presencial)	3,8	3,8

Promove uma cultura de abertura a toda a comunidade educativa	3,8	3,6
Está atenta aos problemas dos alunos	3,7	3,5
Gere os conflitos que surgem na escola com justiça	3,8	3,5
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,7	3,6
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,7	

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 3,7 (arredondada às décimas), situando-se entre o 3,5 e o 3,8.

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		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
Disponibilidade de atendimento	4,0	4,0
Estabelecimento de uma comunicação sólida e transparente relativamente ao desempenho do seu educando	3,8	3,9
Prestação de informações exatas e claras	4,0	3,9
Disponibilidade para esclarecer todas as dúvidas colocadas	4,0	3,8
Solução ou encaminhamento para os órgãos próprios os problemas ocorridos	3,8	3,6
Conheço o horário de atendimento do Diretor de Turma do meu educando	4,0	3,8
Conheço o plano de curso do meu educando	4,0	3,9
Estou satisfeito com o Diretor de Turma do meu educando	4,0	3,9
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	4,0	3,8
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,9	

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 3,9.

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)		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
Participo nas atividades da escola	3,8	3,8
A informação sobre atividades/clubes/projetos da escola é adequada	3,8	3,8
Acompanho regularmente a vida escolar do(s) meu(s) educando(s)	3,8	3,8
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,8	3,8
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,8	

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 de 3,8.

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		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
Sinto que existe um bom ambiente	3,7	3,8
Sinto que tem preocupações ambientais	3,7	3,8
Sinto que existe segurança na escola	3,8	3,6
O meu educando sente-se incluído na escola	3,7	3,8
Sinto que existe um bom relacionamento entre alunos e professores	3,7	3,6
Sinto que existe um bom relacionamento entre alunos e assistentes operacionais	3,8	3,6
Sinto que existe um bom relacionamento entre alunos	3,8	3,8
Penso que as regras de disciplina da escola e os procedimentos dão resposta adequada aos problemas de comportamento	3,8	3,9
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,8	3,7
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,7	

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 3,6 e o 3,9, apresentando uma Média Global de 3,7.

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

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

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 de 3,7.

No caso de se registar a atribuição de uma avaliação negativa a algum parâmetro nas Questões 1, 3, 5, 7, 9 e 11 era solicitada uma justificação para a mesma, em resposta aberta, nas questões 2, 4, 6, 8 e 10, respetivamente. Não houve parâmetros avaliados negativamente, não tendo sido por isso apresentada qualquer justificação.

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

Encarregados de Educação	
CURSO	ASPETOS POSITIVOS DA ESCOLA/AGRUPAMENTO
TD	<ul style="list-style-type: none"> – Instalações desportivas. – Pavilhão desportivo. – Bom atendimento.
TRB	<ul style="list-style-type: none"> – O bom ensino que os professores proporcionam aos alunos. – As atividades feitas pela escola. – O acolhimento que dão aos nossos educandos – Funcionamento do PBX, secretaria, bar.

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

Encarregados de Educação	
CURSO	ASPETOS A MELHORAR NA ESCOLA/AGRUPAMENTO
TD	<ul style="list-style-type: none"> – Bar e cantina. – Portaria deveria ter mais segurança, por causa dos mais novos. – Na alimentação incluir refeições vegetarianas.
TRB	<ul style="list-style-type: none"> – Definir melhorias no horário escolar. – Controlo mais rígido na portaria.

4. Conclusão

MÉDIA DE CONCORDÂNCIA/SATISFAÇÃO GLOBAL DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO RELATIVAMENTE		
PARÂMETROS	TD Média	TRB Média
1. Desempenho do formador	3,8	3,6
2. Desempenho da direção do agrupamento	3,7	3,6
3. Desempenho da/a diretor/a de turma	4,0	3,8
4. Envolvimento e participação na vida escolar do seu(s) educando(s)	3,8	3,8
5. Funcionamento geral da Escola	3,8	3,7
6. Funcionamento dos serviços, instalações e recursos	3,8	3,6
MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS EE POR CURSO	3,8	3,7
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL DOS CURSOS	3,8	

No ano letivo 2023/2024, 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 3,8 (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 Encarregados de Educação os resultados da análise do questionário, com vista à reflexão conjunta e possível implementação de estratégias e sugestões de melhoria.
- Auscultar a associação de pais, com vista a análise de propostas quanto aos horários escolares.
- Analisar a possibilidade de incluir opções de refeições vegetarianas.
- Maior controlo/atenção às entradas e saídas no recinto escolar.

E. EMPRESAS/ENTIDADES PARCEIRAS

1. Público-alvo, composição e objetivos do questionário

No âmbito do processo de implementação do sistema de qualidade alinhado com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissional (EQAVET), o Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto (AGRCBT) promoveu um inquérito por questionário dirigido às Entidades/Empresas Parceiras.

Avaliar a satisfação dos nossos parceiros e conhecer as suas necessidades e expectativas é fundamental para a melhoria contínua da educação e formação profissional prestada.

Como tal, a análise dos resultados da aplicação do presente questionário visa avaliar o grau de satisfação das Entidades/Empresas Parceiras numa escala de 1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Satisfeito e 4 - Muito Satisfeito, face aos seguintes parâmetros:

– À divulgação das atividades e oferta formativa; aos canais de transmissão das informações relacionadas com a escola; ao envolvimento nas tomadas de decisão da escola; na elaboração/revisão dos documentos estruturantes da escola; na promoção de projetos entre parceiros e a escola; na promoção de um clima de confiança e cooperação; no rigor no cumprimento do protocolo estabelecido entre a escola e os parceiros; na disponibilidade da escola para aceitar propostas de melhoria; nos recursos físicos e humanos disponibilizados pela escola no âmbito da parceria; na preparação dos alunos tendo em conta o mercado de trabalho; ao impacto da ministração do curso na comunidade; ao impacto da parceria para a melhoria dos serviços oferecidos pela entidade e na capacidade da escola para se adaptar às mudanças.

Neste questionário foi ainda solicitado às Entidades/Empresas Parceiras para apresentarem **aspetos positivos** e **aspetos a melhorar na Escola**.

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), em formato digital, às Entidades/Empresas Parceiras, com o objetivo de as auscultar acerca do funcionamento dos cursos e do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
	Nº Total de entidades/empresas parceiras	Nº Respostas	Taxa de Resposta
TOTAL	35	12	34%

Posteriormente foi realizado o tratamento estatístico das respostas dadas pelas

Entidades/Empresas Parceiras, e no seguimento da análise estatística efetuada, apresentamos de seguida as conclusões.

3. Análise dos resultados e sugestões de melhoria

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS STAKEHOLDERS EXTERNOS	
PARÂMETROS	Média
Divulgação das atividades/informações da escola e da Oferta Formativa.	3,8
Canais de transmissão das informações relacionadas com a escola (presencial, carta, e-mail, telefone, site da escola, ...).	3,7
Envolvimento e participação no funcionamento e tomadas de decisão da escola.	3,7
Participação na elaboração/revisão dos documentos estruturantes da escola (regulamento interno, projeto educativo e plano anual de atividades).	3,7
Promoção de um clima de abertura, transparência, confiança e cooperação com parceiros.	3,9
Rigor no cumprimento do protocolo estabelecido entre a escola e os parceiros.	4,0
Disponibilidade da escola para aceitar propostas de melhoria no âmbito da parceria estabelecida.	4,0
Recursos físicos e humanos disponibilizados pela escola no âmbito da parceria.	4,0
Preparação dos alunos tendo em conta as exigências do mercado de trabalho.	3,9
Impacto da ministração do curso na comunidade.	3,7
Impacto da parceria para a melhoria dos serviços oferecidos pela entidade.	3,8
Capacidade da escola para se adaptar às mudanças (laborais, sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	3,9
Promoção de atividades/projetos entre as entidades parceiras e a escola.	3,9
MÉDIA GLOBAL	3,8

A análise das respostas às questões permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos se situa entre o 3 - Satisfeito e o 4 - Muito Satisfeito. No ano letivo 2023/2024, a média de Satisfação Global das Empresas/Entidades Parceiras relativamente ao desempenho do Agrupamento no âmbito da formação profissional foi de 3,8 (valor arredondado às décimas).

“Identifique alguns aspetos positivos na Escola.” (Resposta aberta)

- Colaboração/ cooperação entre a equipa pedagógica dos cursos.
- Abertura à comunidade.
- Oficinas muito bem equipadas com tecnologias recentes.
- A escola prepara muito bem os alunos para a realidade profissional do mundo de trabalho, e verificamos que quando os mesmos se deslocam para os seus estágios, a

maioria já não vem "enganado", mas sim com os pés bem assentes na terra e com vontade de aprender e ajudar a equipa na qual se vai integrar.

- Abertura da escola ao meio, atividades pedagógicas com os alunos, boa interação professores/alunos.
- Rigor e qualidade.
- Instalações desportivas exteriores.
- A escola tenta ao máximo preparar os seus alunos para a realidade do mundo de trabalho, de forma a que estes não venham iludidos e sejam surpreendidos.
- Qualidade dos conteúdos lecionados e adequação ao mercado de trabalho.

“Identifique alguns aspetos a melhorar na Escola.” (Resposta aberta)

- Mais espaço para oficinas e de recreio para os Formandos.
- A escola poderá melhor em alguns pontos, nomeadamente na comunicação ao longo do ano com as empresas, de forma a criar um canal aberto com estas, não só na altura de receber os estagiários, mas ao longo de todo o ano.
- Oferta de Cursos Profissionais, a Escola devia ter essa oferta para os alunos.
- Melhoria pavilhão desportivo (sala de ginástica, salas reuniões, balneários adaptados e melhorados).
- A nível de melhoria, penso que poderiam existir mais momentos de interligação entre a comunidade escolar e as empresas, nomeadamente previamente à receção dos alunos nas empresas.

4. Conclusão

Ao longo deste documento, foram apresentadas as conclusões mais relevantes sobre as entidades/empresas parceiras. De uma forma transversal, podemos concluir que o grau de satisfação das entidades/empresas parceiras é elevado (média de satisfação de 3,8 num máximo de 4) em relação ao desempenho prestado pelo Agrupamento no âmbito da formação profissional.

Considera-se que os objetivos estratégicos definidos pelo Agrupamento têm sido atingidos, tal como consta nos documentos de alinhamento com o Quadro de Referência EQAVET.

5. Propostas de ações de melhoria

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe as seguintes ações de melhoria a implementar:

- Manter a oferta de cursos profissionais.
- Maior envolvimento com as empresas parceiras.
- Melhoria das condições do pavilhão desportivo.

CONCLUSÕES

STAKEHOLDERS CURSOS PROFISSIONAIS				
Tipo de stakeholder	Taxa de		Sumula das sugestões de melhoria e nº de vezes mencionadas.	Nº de Menções
	Resposta	Satisfação		
Alunos	86%	3,7	Os alunos não apresentaram qualquer sugestão de melhoria.	0
Pessoal Docente	80%	3,7	Os equipamentos informáticos, sendo que isso não depende da escola.	1
			Melhorar equipamentos disponíveis.	1
			Menos burocracia ao nível de papelada.	1
Pessoal Não Docente	Assistentes Operacionais 89%	Assistentes Operacionais 3,1	Melhoria nas relações interpessoais para que haja um ambiente de satisfação positivo.	1
			Formação para Pessoal não docente.	1
			Criação de mais espaços cobertos.	1
			Continuar a ouvir as propostas apresentadas.	1
	Assistentes Técnicos 100%	Assistentes Técnicos 3,4	Realização de obras em algumas instalações.	1
Encarregados de Educação	67%	3,8	Auscultar a associação de pais, com vista a análise de propostas quanto aos horários escolares.	1
			Analisar a possibilidade de incluir opções de refeições vegetarianas.	1
			Maior controlo/atenção às entradas e saídas no recinto escolar.	2
Parceiros	34%	3,8	Manter a oferta de cursos profissionais.	1
			Maior envolvimento com as empresas parceiras.	2
			Melhoria das condições do pavilhão desportivo.	1

No ano letivo 2023/2024, o grau de satisfação dos stakeholders do agrupamento foi igual ou superior a 3,7 em 4, à exceção do Pessoal Não Docente que apresenta uma média de satisfação de aproximadamente 3,2. Assim, justifica, que se atente nas sugestões de melhoria apresentadas pelos mesmos e se definam ações de melhoria a introduzir no ano letivo 2024/2025 que sejam aplicáveis a qualquer oferta de ensino ou à melhoria do desempenho do agrupamento.

A partir do ano letivo 2024/2025, à partida, não haverá oferta de cursos profissionais no Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto, pelo que, o presente documento será:

- Alvo de análise no Conselho Pedagógico e no Conselho Geral para consensualização das

melhorias a introduzir para melhoria da qualidade do agrupamento, as quais deverão ser informadas à equipa de autoavaliação do agrupamento, uma vez que a mesma deverá assumir as responsabilidades da equipa EQAVET;

- Pelo motivo anteriormente apresentado, entregue à Equipa de Autoavaliação do Agrupamento;
- Publicado na página eletrónica do agrupamento disponível em <https://agrcbt.pt/#> no separador “Apoio e Qualidade”, seguido de “EQAVET” e “Relatórios de Satisfação aos diversos Stakeholders 2023/2024”.

A Equipa EQAVET a 20 de junho de 2024

A Equipa EQAVET,

Analisado em Conselho Pedagógico a ____/____/____

O Presidente do Conselho Pedagógico,

Enviado para análise do Conselho Geral a ____/____/____