

# Relatório de Satisfação - Reação

## Pais e Encarregados de Educação

Julho de 2021

# Índice

Índice	1
Introdução	2
Descrição do questionário	3
Análise dos resultados do questionário de satisfação dos pais/encarregados de educação	5
Análise global dos dados recolhidos	6
Conclusão	10

## Introdução

O presente relatório pretende apresentar os resultados dos questionários de satisfação - reação dos pais e encarregados de educação.

Neste sentido, o presente relatório apresenta-se como um instrumento cujo objetivo é promover uma permanente autoavaliação da atividade formativa, com reflexos ao nível da melhoria contínua do trabalho desenvolvido na execução dos cursos profissionais.

Este processo permite implementar ações corretivas e de melhoria que têm como finalidade a promoção da qualidade das intervenções, incluindo a revisão de conteúdos, metodologias e instrumentos, no sentido da sua constante atualização, por forma a permitir uma adequação das suas intervenções aos objetivos propostos.

A metodologia de avaliação da formação adotada pelo Agrupamento integra, entre outros, a aplicação de um questionário *online* destinado a aferir da satisfação dos pais e encarregados de educação.

Este questionário foi desenhado para, assegurando o anonimato das respostas, ser aplicado de forma periódica, idealmente ao universo total de pais e encarregados de educação.

## Descrição do questionário

O questionário foi construído com base numa escala de avaliação linear destinado a recolher, de forma anónima, a apreciação dos pais e encarregados de educação relativamente a uma série de parâmetros considerados pertinentes para este contexto.

A escala referida é constituída por cinco níveis de satisfação, a saber:

- Discordo completamente (1)
- Discordo em parte (2)
- Não concordo nem discordo (3)
- Concordo em parte (4)
- Concordo totalmente (5)

O questionário é constituído pelos seguintes itens:

- Comunicação
  - O Agrupamento comunica com os pais/encarregados de educação de forma adequada.
  - O Agrupamento divulga adequadamente as regras de funcionamento.
  - Há um bom relacionamento entre o Agrupamento e os pais/encarregados de educação.
  - As planificações de cada disciplina e os respetivos critérios de avaliação são atempadamente divulgados.
- Direção
  - A Direção incentiva os pais/encarregados de educação a participar na vida escolar.
  - A Direção do Agrupamento é acessível.
  - A Direção empenha-se na resolução dos problemas do Agrupamento.
- Recursos
  - O Agrupamento disponibiliza os equipamentos necessários para os alunos realizarem as tarefas propostas pelos professores.

SEDE: ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA DE VILA POUCA DE AGUIAR

- Os professores promovem o uso de novas tecnologias para realizar as tarefas escolares.
- Os serviços de refeitório e bufete são bons.
- As instalações do Agrupamento são boas (salas de aula, oficinas, cozinha pedagógica, laboratórios, etc.).
- Direção de Turma
  - O Diretor de Turma realiza as reuniões num horário conveniente para a maioria dos pais/encarregados de educação.
  - As reuniões realizadas pelo Diretor de Turma são úteis para os pais/encarregados de educação.
  - O Diretor de Turma solucionou ou encaminhou para os órgãos próprios os problemas e propostas apresentados pelos pais/encarregados de educação.
  - O Diretor de Turma revelou disponibilidade para o atendimento personalizado dos pais/encarregados de educação.
  - O Diretor de Turma promoveu um ambiente de respeito mútuo nas reuniões com os pais/encarregados de educação.
- Direção de Turma
  - O Diretor de Curso tem assegurado a articulação das aprendizagens nas diferentes disciplinas e componentes de formação.
  - O Diretor de Curso tem organizado e coordenado as atividades a desenvolver no âmbito da formação tecnológica.
  - O Diretor de Curso tem efetuado uma boa articulação entre o Agrupamento e as entidades de acolhimento de FCT.
  - O Diretor de Curso tem feito uma boa orientação e acompanhamento dos alunos em relação às PAP.

O questionário com um item de resposta aberta que dá aos inquiridos a possibilidade de registar o que considerem pertinente sobre o(s) curso(s).



# Análise dos resultados do questionário de satisfação dos pais/encarregados de educação

## *Nota metodológica:*

Será efetuada uma primeira análise da totalidade das respostas ao questionário, incluindo todos os cursos, de forma a apresentar uma visão geral dos níveis de satisfação dos pais/encarregados de educação em todos os parâmetros inquiridos.

Toda a análise, à exceção dos dados obtidos no item final (de resposta aberta), será de carácter quantitativo.

Será apresentada uma taxa global de satisfação com base em todas as respostas a todos os itens do questionário em função de uma taxa máxima possível de 100% na eventualidade de todas as respostas se situarem no nível máximo de satisfação (Concordo totalmente), sendo que a este nível foi atribuída uma ponderação de 5, enquanto aos restantes foi aplicada a ponderação seguinte: Discordo completamente - 1, Discordo em parte - 2, Não concordo nem discordo - 3, Concordo em parte - 4.

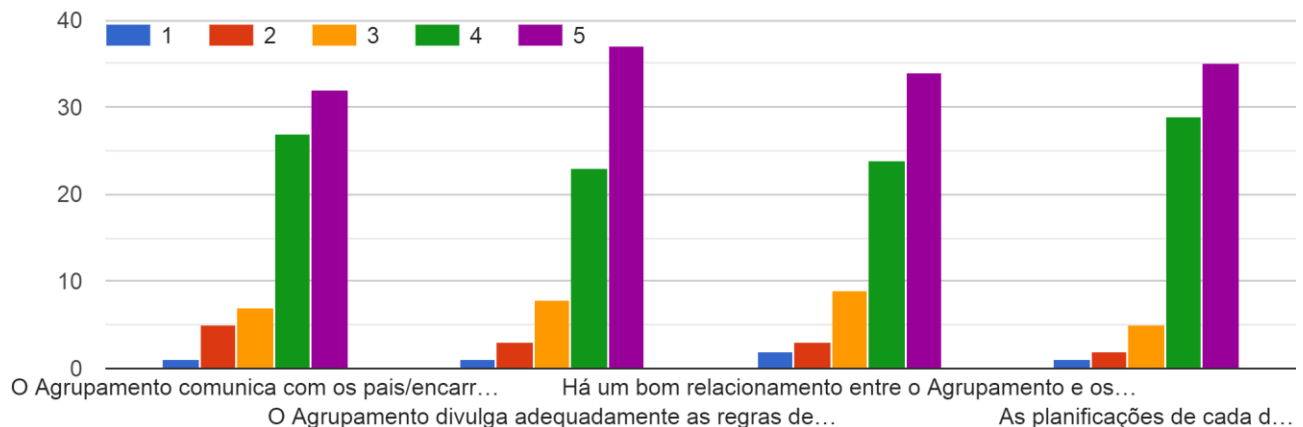
## Análise global dos dados recolhidos

Foram recolhidas 72 respostas ao questionário, num universo de 77 alunos. Se considerarmos um rácio de um progenitor / encarregado de educação a responder por cada aluno, a amostra inquirida equivale a cerca de 94% do universo total.

A primeira observação que se pode registar é o grande número de respostas no nível mais elevado de satisfação, na generalidade dos itens.

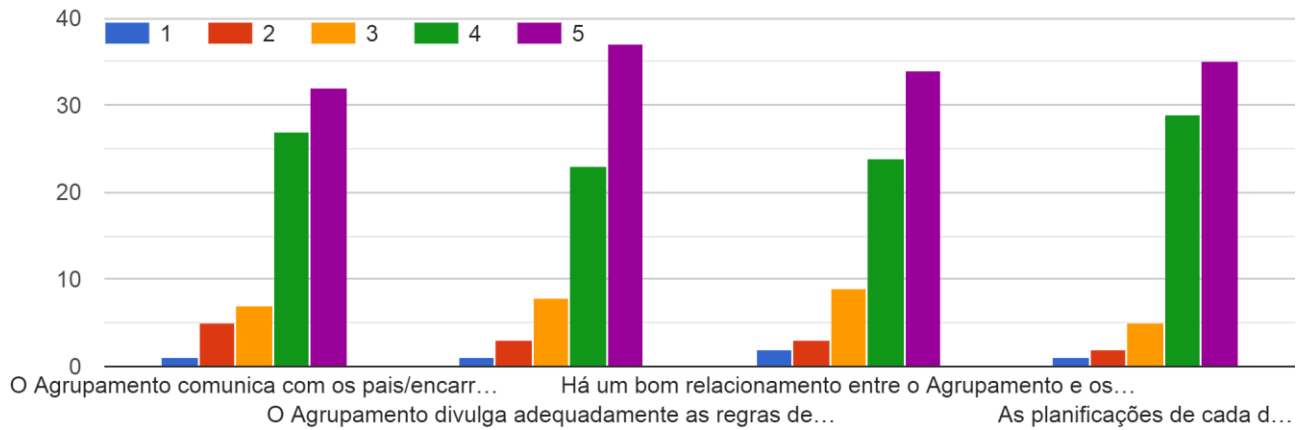
Quanto à Comunicação, são residuais as respostas nos dois níveis mais baixos de satisfação:

### Comunicação



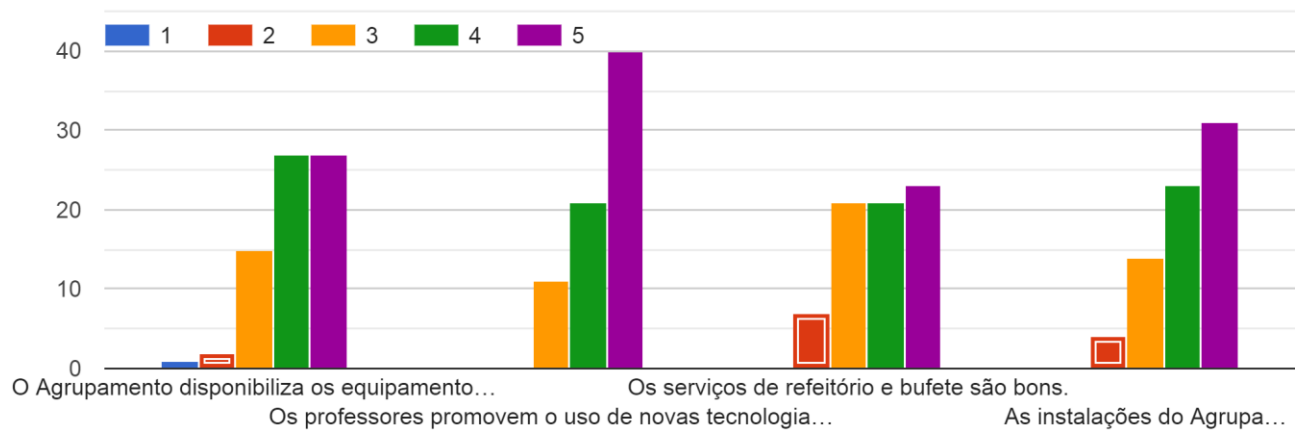
No que toca à direção, os níveis de satisfação também são bastante elevados, como se pode observar no gráfico seguinte:

### Comunicação



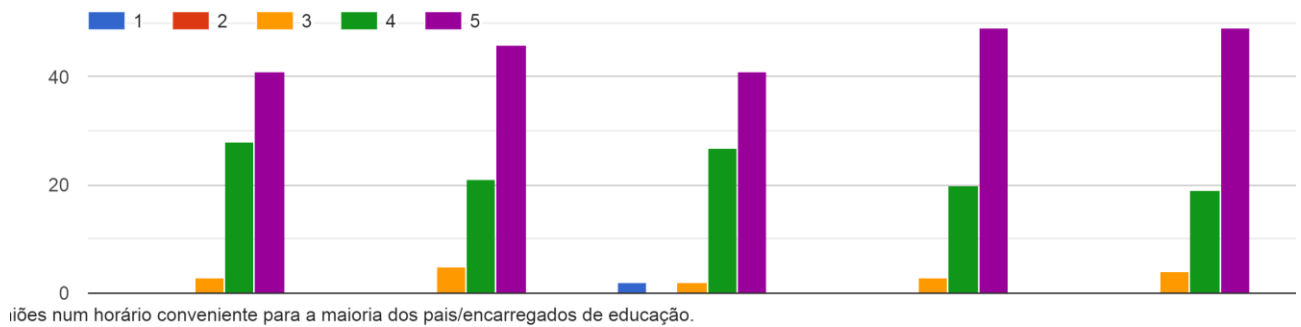
O mesmo se pode afirmar dos restantes itens, conforme os gráficos que se seguem:

### Recursos

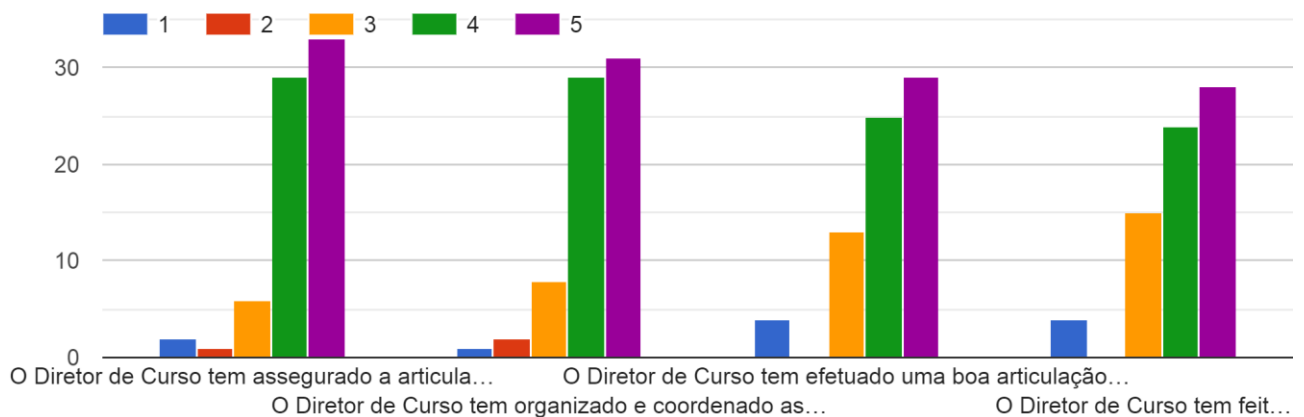




### Direção de Turma



### Direção de Curso



No item de resposta aberta (observações, comentários, sugestões), registaram-se 5 respostas, uma delas para afirmar a inexistência de críticas, outra referindo que “O comer da cantina podia melhorar” e apelando à participação em mais atividades, uma terceira referindo uma situação particular relacionada com a formação em contexto de trabalho, uma quarta que refere a impossibilidade de resolver um problema em relação a um professor, sem referir nem o professor nem o problema,

e uma última sugerindo “Valorização académica e profissional dos cursos profissionais. Melhoria dos equipamentos disponíveis.”.

Atentando nos aspetos que mais satisfazem os pais e encarregados de educação, verificamos que há dois relacionados com a direção de turma que atingem uma taxa de satisfação excelente (93%), a saber:

- *O Diretor de Turma revelou disponibilidade para o atendimento personalizado dos pais/encarregados de educação.*
- *O Diretor de Turma promoveu um ambiente de respeito mútuo nas reuniões com os pais/encarregados de educação.*

Já quanto aos aspetos que menos satisfazem os encarregados de educação, destacam-se os serviços de bufete e refeitório, com uma taxa de satisfação de 77%. Em relação a este item, importa registar não apenas que a taxa, embora seja a que obtém uma percentagem mais baixa, é bastante satisfatória, mas também que o conhecimento que os pais e encarregados de educação têm dos mesmos é indireto, refletindo portanto aquilo que chega a casa por via dos alunos, e é senso comum que as o critério das crianças sobre o que é bom na alimentação não é exatamente aquilo que nos deve preocupar.

A taxa global de satisfação dos pais e encarregados de educação, neste questionário, é de 84%.

## Conclusão

O questionário de satisfação dos pais e encarregados de educação, enquanto instrumento de recolha de dados integrados numa política de contínua melhoria da formação, permite a recolha de indicadores fundamentais a serem tidos em conta nos processos de decisão.

A taxa global de satisfação dos pais e encarregados de educação, seguindo a fórmula apresentada na nota metodológica, é de 84%, variando em cada aspeto entre os 77% e os 93%.