

**Ano letivo 2020/2021**

## **Agrupamento de Escolas Mondim de Basto**

EQAVET – Quadro de Referência Europeu de Garantia da  
Qualidade para o Ensino e Formação Profissional



## **Relatório de Avaliação da Satisfação**

ELABORADO PELA EQUIPA EQAVET

Mondim de Basto, 17 junho de 2021

## ÍNDICE

Introdução .....	2
Constituição da equipa .....	3
Objetivos .....	4
1.NÚMERO DE ALUNOS DO AGRUPAMENTO, NO ANO LETIVO 2020 2021 .....	4
2. Alunos que anularam a matrícula .....	4
3. RESULTADOS dos Inquéritos de Satisfação dos ALUNOS.....	5
3.1 Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos alunos.....	5
3.2- Resultados Globais, em termos percentuais, de alunos que se encontram Satisfeitos/Muito Satisfeitos .....	6
3.3- Análise Global .....	7
4.RESULTADOS dos INquérito DOS DOCENTES.....	7
4.1 Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos docentes.....	8
4.2- Resultados Globais, em termos percentuais, dos docentes que se encontram Satisfeitos/Muito Satisfeitos .....	9
4.3- Análise Global .....	10
5 - RESULTADOS dos INquérito DOS não DOCENTES.....	11
5.1 Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos não docentes.....	11
5.2- Resultados Globais, em termos percentuais, dos não docentes que se encontram Satisfeitos/Muito Satisfeitos	12
5.3- Análise Global .....	13
6- RESULTADOS dos INquérito DOS Encarregados de educação .....	13
6.1 Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos encarregados de educação .....	14
6.2- Resultados Globais, em termos percentuais, dos encarregados de educação que se encontram Satisfeitos/Muito Satisfeitos .....	15
6.3- Análise Global .....	16
7- RESULTADOS dos INquérito DOS Parceiros/Stakeholders Externos.....	16
7.1 Resultados, em termos percentuais, do inquérito de satisfação global dos Parceiros/Stakeholders Externos .....	17
7.2- Resultados Globais, em termos percentuais (arredondados às centésimas), dos Parceiros/Stakeholders Externos que se encontram Satisfeitos/Muito Satisfeitos.....	17
7.3- Análise Global .....	18
8. Constatações.....	19
9- ANEXOS.....	21

## INTRODUÇÃO

O relatório de análise aos inquéritos avaliação de satisfação do Ensino Profissional no âmbito do EQAVET que se apresenta procura refletir a atividade desenvolvida pelo Agrupamento de Escolas de Mondim de Basto, ao longo do deste ano letivo.

Esta atuação desenvolveu-se de acordo com o estipulado no Decreto-Lei nº 92/2014, de 20 de junho, em o EQAVET propõe uma metodologia assente:

- Num ciclo composto por quatro fases (planeamento, execução, avaliação e revisão).
- Em critérios de qualidade e descritores indicativos para cada fase do ciclo.
- Em indicadores comuns, de natureza qualitativa e de natureza quantitativa, que permitem avaliar os objetivos, os métodos, os processos e os resultados da formação.

Estes questionários, elaborados no âmbito do alinhamento com o sistema de garantia da qualidade e melhoria contínua do ensino e formação profissional – Quadro EQAVET, versa um conjunto de temáticas de modo a aferir o grau de satisfação com a organização e funcionamento do Agrupamento convergindo para o apoio na tomada de decisão para a melhoria contínua da qualidade do ensino e formação.

Estes questionários foram de natureza confidencial. O tratamento destes, por sua vez, é efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado.

O trabalho realizado incidu na monitorização dos resultados dos inquéritos de satisfação aplicados a Docentes, Pessoal Não Docente, Encarregados de Educação, Alunos/Formandos e Parceiros/Stakeholders Externos.

Contudo, o processo de monitorização/autoavaliação não se fica por aqui, pelo contrário é um processo reflexivo, contínuo, de reflexão e investigação da escola com vista à sua renovação e (re) invenção constante, porque só assim podemos inovar. Se não discutimos a escola que temos, jamais poderemos saber que escola queremos ter.

## CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA

Alice Rodrigues – Presidente do Conselho Geral, Equipa Avaliação Interna, Professora de Matemática

Alina Vaz - Professora de Português;

Anabela Rodrigues - Subdiretora e Supervisão dos Cursos Profissionais na Direção, Professora de Geografia;

Arminda Silva – Chefe dos Serviços Administrativos;

Carla Alegre – Assistente técnica

Jorge Ribeiro - Professor de Física e Química;

Sara Oliveira – Coordenadora dos Cursos Profissionais, Professora de Matemática

## OBJETIVOS

- Promover o progresso das aprendizagens e dos resultados dos alunos, identificando pontos fortes e áreas prioritárias para a melhoria do trabalho da escola;
- Incrementar a responsabilização a todos os níveis, validando as práticas de autoavaliação da escola;
- Fomentar a participação na escola da comunidade educativa e da sociedade local, oferecendo um melhor conhecimento público da qualidade do trabalho da escola;
- Contribuir para a regulação da educação, dotando os responsáveis pelas políticas educativas e pela administração das escolas de informação pertinente.

## 1. NÚMERO DE ALUNOS DO AGRUPAMENTO, NO ANO LETIVO 2020|2021

As tabelas seguintes indicam o número de alunos matriculados no ao letivo 2020|2021 por ano.

	Pré-Escolar	1º Ciclo				2º Ciclo		3º Ciclo			Ensino Secundário						Total
		1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	5º Ano	6ºano	7º Ano	8º Ano	9º Ano	Regular			Profissional			
Ano		1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	5º Ano	6ºano	7º Ano	8º Ano	9º Ano	10º	11º	12º	10º	11º	12º	
Nº de alunos	61	33	45	49	47	55	53	60	61	49	34	35	41	24	28	33	710
Sub Totais	61	174				108		170			110			85			710

## 2. ALUNOS QUE ANULARAM A MATRICULA

Ensino Secundário		
Profissional		
10º	11º	12º
2	2	1
5		

### 3. RESULTADOS DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

A Escola promoveu, no âmbito do processo de Implementação do Sistema de Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, um inquérito, por questionário, que versava um conjunto de temáticas de modo a aferir o **grau de satisfação dos alunos** com a organização e funcionamento da Escola convergindo para o apoio na tomada de decisão para a melhoria contínua da qualidade do ensino e formação.

Dos 80 alunos do Ensino Profissional responderam ao inquérito 50 alunos.

Para cada item, os alunos, assinalaram a posição que correspondia à sua opinião tendo em consideração que:

1 – Nada Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito

#### 3.1 RESULTADOS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS ALUNOS

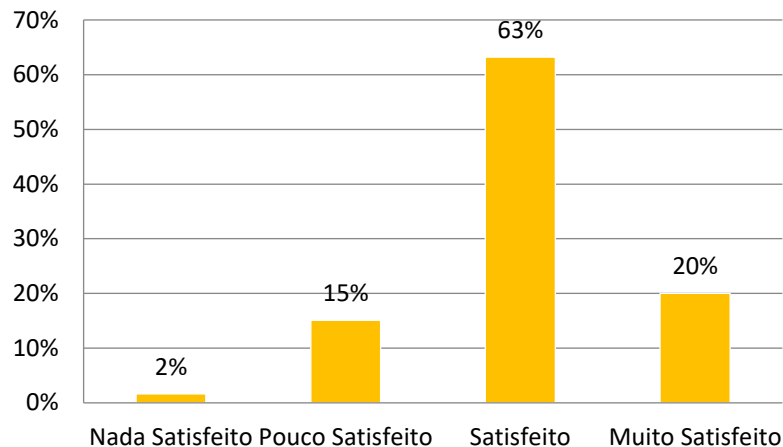
Satisfação Global dos alunos com o/a ...	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Satisfação com o ensino/a formação da Escola.	2 %	8 %	68 %	22 %
Relacionamento entre alunos/professores.	0	10 %	56 %	34 %
Relacionamento entre alunos/funcionários.	0	12 %	46 %	42 %
Relacionamento entre alunos/alunos.	2 %	6 %	58 %	34 %
Forma como o Agrupamento/escola gere os conflitos.	4 %	28 %	48 %	20 %
Envolvimento dos alunos em atividades.	2 %	4 %	68 %	26 %
Divulgação de atividades.	0	12 %	60 %	28 %
Envolvimento dos alunos nas opções estratégicas.	0	18 %	68 %	14 %
Equipamentos/materiais/recursos.	4 %	20 %	62 %	14 %
Acompanhamento aos alunos com problemas comportamentais.	2 %	24 %	58 %	16 %
Acompanhamento sistemático e interventivo aos alunos com percurso de insucesso ao longo da escolaridade.	0	20 %	68 %	12 %
Acompanhamento sistemático e interventivo em eventuais situações de ameaças de abandono escolar.	0	24 %	66 %	10 %
Incentivo ao envolvimento e participação dos Encarregados de Educação nas decisões estratégicas.	2 %	14 %	70 %	14 %
Abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	2 %	14 %	72 %	12 %
Imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	2 %	16 %	68 %	14 %
Capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	2 %	16 %	66 %	16 %
Preparação dos alunos para a inserção profissional.	4 %	14 %	66 %	16 %
Qualidade das estratégias/atividades utilizadas nas aulas.	2 %	12 %	70 %	16 %

### 3.2- RESULTADOS GLOBAIS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DE ALUNOS QUE SE ENCONTRAM SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS

Satisfação Global dos alunos com o/a ...	Satisfeito/ Muito satisfeito
Satisfação com o ensino/a formação da Escola.	90 %
Relacionamento entre alunos/professores.	90 %
Relacionamento entre alunos/funcionários.	88 %
Relacionamento entre alunos/alunos.	92 %
Forma como o Agrupamento/escola gere os conflitos.	68 %
Envolvimento dos alunos em atividades.	94 %
Divulgação de atividades.	88 %
Envolvimento dos alunos nas opções estratégicas.	82 %
Equipamentos/materiais/recursos.	76 %
Acompanhamento aos alunos com problemas comportamentais.	74 %
Acompanhamento sistemático e interventivo aos alunos com percurso de insucesso ao longo da escolaridade.	80 %
Acompanhamento sistemático e interventivo em eventuais situações de ameaças de abandono escolar.	76 %
Incentivo ao envolvimento e participação dos Encarregados de Educação nas decisões estratégicas.	84 %
Abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	84 %
Imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	82 %
Capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	82 %
Preparação dos alunos para a inserção profissional.	82 %
Qualidade das estratégias/atividades utilizadas nas aulas.	86 %

A título informativo, foi realizada a média das percentagens, em cada item, dos todos os parâmetros questionados e pôde concluir-se que pelo menos 83% dos alunos se sente globalmente satisfeito ou muito satisfeito.

## Satisfação Global dos Alunos



### 3.3- ANÁLISE GLOBAL

Da análise deste inquérito observa-se:

Os alunos/formandos estão pouco satisfeitos ou nada satisfeitos - Forma como o Agrupamento/escola gere os conflitos, acompanhamento aos alunos com problemas comportamentais e acompanhamento sistemático e interventivo em eventuais situações de ameaças de abandono escolar, em percentagem de 32%, 26% e 24%, respetivamente.

Os alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos - Relacionamento entre alunos/alunos, envolvimento dos alunos em atividades, satisfação com o ensino/a formação da Escola, relacionamento entre alunos/professores, em percentagem de 92%, 94%, 90% e 90 %, respetivamente.

Como sugestões de melhoria os alunos apresentaram, várias respostas como “nada a dizer”, “nenhuma sugestão”, “Ter mais aulas práticas de acordo com o curso”, “Ouvir os alunos”, Fazer com que o material necessário chegue a escola mais rápido”, “Melhores equipamentos, mais respeito e compreensão entre alunos e professores”, e “atividades práticas ou desistir com os cursos porque engana as pessoas”.

### 4.RESULTADOS DOS INQUÉRITO DOS DOCENTES

A Escola promoveu, no âmbito do processo de Implementação do Sistema de Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, um inquérito, por questionário, que versava um conjunto de temáticas de modo a aferir o **grau de satisfação dos Docentes** com a organização e funcionamento da Escola convergindo para o apoio na tomada de decisão para a melhoria contínua da qualidade do ensino e formação.

Dos 29 docentes do Ensino Profissional responderam ao inquérito 19 docentes.

Para cada item, os alunos, assinalaram a posição que correspondia à sua opinião tendo em consideração que:

1 – Nada Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito



#### 4.1 RESULTADOS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS DOCENTES

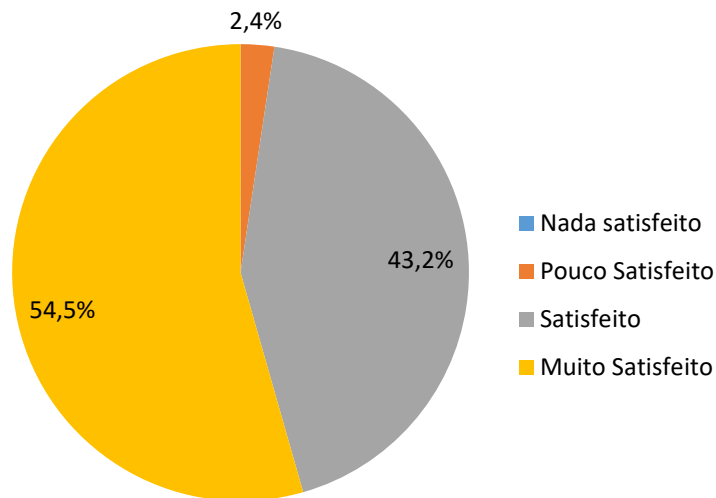
Satisfação Global, como Docente do Ensino Profissional do AEMB com ...	Nada satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Agrupamento/escola.	0 %	0 %	15,8 %	84,2 %
Relacionamento entre os membros da Comunidade Escolar.	0 %	0 %	21,1 %	78,9 %
Envolvimento da Comunidade Educativa com o Meio.	0 %	0 %	42,1 %	57,9 %
Participação do Pessoal Docente nos processos de tomada de decisão.	0 %	0 %	47,4 %	52,6 %
Envolvimento do Pessoal Docente em atividades de melhoria.	0 %	5,3 %	42,1 %	52,6 %
Sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.	0 %	0 %	26,3 %	73,7 %
Envolvimento do Pessoal Docente nas opções estratégicas.	0 %	0 %	57,9 %	42,1 %
Equipamentos/materiais/recursos.	0 %	10,5 %	59,7 %	31,6 %
Os diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).	0 %	0 %	36,8 %	63,2 %
O impacto das atividades/projetos da Escola.	0 %	0 %	52,6 %	47,4 %
A abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	0 %	10,5 %	21,1 %	68,4 %
A imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	0 %	0 %	26,3 %	73,7 %
A capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	0 %	0 %	52,6 %	47,4 %
O acompanhamento sistemático e interventivo aos alunos com percurso de insucesso ao longo da escolaridade.	0 %	0 %	47,4 %	52,6 %
O acompanhamento sistemático e interventivo em eventuais situações de ameaças de abandono escolar.	0 %	0 %	36,8 %	63,2 %
O acompanhamento aos alunos com problemas comportamentais.	0 %	0 %	68,4 %	31,6 %
Incentivo ao envolvimento e participação dos Encarregados de Educação nas decisões estratégicas.	0 %	5,3 %	47,4 %	47,4 %
O relacionamento com os Stakeholders externos.	0 %	5,3 %	42,1 %	52,6 %
O envolvimento e a participação dos parceiros nas atividades da Escola.	0 %	5,3 %	68,4 %	26,3 %
A intensificação da relação da escola com as empresas/entidades empregadoras.	0 %	5,3 %	52,6 %	42,1 %

## 4.2- RESULTADOS GLOBAIS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DOS DOCENTES QUE SE ENCONTRAM SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS

Satisfação Global, enquanto Docente do Ensino Profissional do AEMB com ...	Satisfeito/ Muito satisfeito
Agrupamento/escola.	100 %
Relacionamento entre os membros da Comunidade Escolar.	100 %
Envolvimento da Comunidade Educativa com o Meio.	100 %
Participação do Pessoal Docente nos processos de tomada de decisão.	100 %
Envolvimento do Pessoal Docente em atividades de melhoria.	97,4 %
Sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.	100 %
Envolvimento do Pessoal Docente nas opções estratégicas.	100 %
Equipamentos/materiais/recursos.	91,3 %
Os diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).	100 %
O impacto das atividades/projetos da Escola.	100 %
A abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	89,5 %
A imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	100 %
A capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	100 %
O acompanhamento sistemático e interventivo aos alunos com percurso de insucesso ao longo da escolaridade.	100 %
O acompanhamento sistemático e interventivo em eventuais situações de ameaças de abandono escolar.	100 %
O acompanhamento aos alunos com problemas comportamentais.	100 %
Incentivo ao envolvimento e participação dos Encarregados de Educação nas decisões estratégicas.	94,7 %
O relacionamento com os Stakeholders externos.	94,7 %
O envolvimento e a participação dos parceiros nas atividades da Escola.	94,7 %
A intensificação da relação da escola com as empresas/entidades empregadoras.	94,7 %

A título informativo, foi realizada a média das percentagens, em cada item, dos todos os parâmetros questionados e pôde concluir-se que pelo menos 97,7 % dos docentes se sente globalmente satisfeito ou muito satisfeito.

## Satisfação Global dos Docentes



### 4.3- ANÁLISE GLOBAL

Da análise deste inquérito observa-se:

Os docentes estão pouco satisfeitos - Equipamentos/materiais/recursos; a abertura, transparência e comportamento ético da Escola, em percentagem de 10,5 % nos dois itens.

Os docentes estão satisfeitos ou muito satisfeitos - Agrupamento/escola; Relacionamento entre os membros da Comunidade Escolar; Envolvimento da Comunidade Educativa com o Meio; Participação do Pessoal Docente nos processos de tomada de decisão; Envolvimento do Pessoal Docente nas opções estratégicas; O impacto das atividades/projetos da Escola, em percentagem de 100 %.

Como sugestões de melhoria os docentes apresentaram, várias respostas como “nada a referir”, “nenhuma sugestão”, “Melhorar os equipamentos e a carga horária...”, “Mais e melhores empresas para receber os estagiários em FCT. O ME devia atribuir algumas vantagens para quem faz FCT.”, Reconhecer e valorizar, de forma visível, o esforço, trabalho e empenho dos docentes mais dedicados”, “Intensificar e melhorar as relações com os parceiros externos”, “Necessidade de ajustamento da oferta de cursos às necessidades locais e interesses dos alunos”, “estabelecimento de ações convergentes, participadas efetivamente e intencionalmente programadas”, “Envolver o maior número de professores da Escola no ensino do profissional.”, e “Chamar as entidades e empresas da região, saber quais as suas necessidades e repensar os cursos de acordo com as necessidades regionais e dos alunos...” .

## 5 - RESULTADOS DOS INQUÉRITO DOS NÃO DOCENTES

A Escola promoveu, no âmbito do processo de Implementação do Sistema de Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, um inquérito, por questionário, que versava um conjunto de temáticas de modo a aferir o **grau de satisfação dos Não Docentes** com a organização e funcionamento da Escola convergindo para o apoio na tomada de decisão para a melhoria contínua da qualidade do ensino e formação.

Dos 23 não docentes responderam ao inquérito 22 não docentes.

Para cada item, os alunos, assinalaram a posição que correspondia à sua opinião tendo em consideração que:

1 – Nada Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito

### 5.1 RESULTADOS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS NÃO DOCENTES

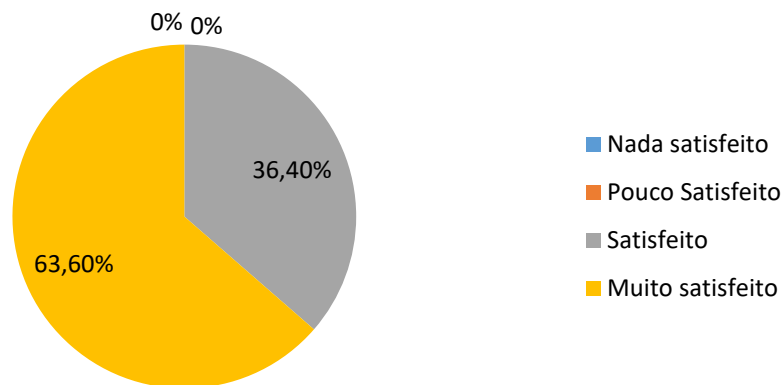
Satisfação Global do Pessoal não Docente com o/a...	Nada satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Agrupamento/Escola.	0 %	0 %	13,6 %	86,4 %
Relacionamento entre os membros da Comunidade Escolar.	0 %	0 %	45,5 %	54,5 %
Forma como o Agrupamento gere os conflitos de interesses.	0 %	0 %	50 %	50 %
Envolvimento da Comunidade Educativa com o Meio.	0 %	0 %	45,5 %	54,5 %
Participação do Pessoal não docente nos processos de tomada de decisão.	0 %	0 %	81,8 %	18,2 %
Envolvimento do Pessoal não docente em atividades de melhoria.	0 %	0 %	59,1%	40,9 %
Sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.	0 %	0 %	36,4 %	63,6 %
Envolvimento do Pessoal Não Docente nas opções estratégicas.	0 %	0 %	59,1%	40,9 %
Equipamentos/materiais/recursos.	0 %	0 %	45,5 %	54,5 %
Diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).	0 %	0 %	54,5 %	45,5 %
Impacto das atividades/projetos da Escola.	0 %	0 %	45,5 %	54,5 %
Abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	0 %	0 %	40,9 %	59,1 %
Imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	0 %	0 %	27,3 %	72,7 %
Capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	0 %	0 %	36,4 %	63,6 %

## 5.2- RESULTADOS GLOBAIS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DOS NÃO DOCENTES QUE SE ENCONTRAM SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS

Satisfação Global do Pessoal não Docente com o/a...	Satisfeito/ Muito satisfeito
Agrupamento/Escola.	100 %
Relacionamento entre os membros da Comunidade Escolar.	100 %
Forma como o Agrupamento gere os conflitos de interesses.	100 %
Envolvimento da Comunidade Educativa com o Meio.	100 %
Participação do Pessoal não docente nos processos de tomada de decisão.	100 %
Envolvimento do Pessoal não docente em atividades de melhoria.	100 %
Sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.	100 %
Envolvimento do Pessoal Não Docente nas opções estratégicas.	100 %
Equipamentos/materiais/recursos.	100 %
Diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).	100 %
Impacto das atividades/projetos da Escola.	100 %
Abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	100 %
Imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	100 %
Capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	100 %

A título informativo, foi realizada a média das percentagens, em cada item, dos todos os parâmetros questionados e pôde concluir-se que pelo menos 100% dos não docentes se sentem globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos.

## Satisfação Global dos Não Docentes



### 5.3- ANÁLISE GLOBAL

Da análise deste inquérito observa-se:

Os não docentes estão satisfeitos - Participação do Pessoal não docente nos processos de tomada de decisão, em percentagem de 81,8 % nos restantes itens as percentagens estão muito próximas uma da outra, entre satisfeitos e muitos satisfeitos, muito divididos. De salientar que 86,4% estão muito satisfeitos com o Agrupamento/Escola.

Como sugestões de melhoria os não docentes apresentaram, várias respostas como “nada a referir”, “nenhuma sugestão”, “Acho que têm feito um bom trabalho...”, “Acho que estamos no bom caminho.”, “Devem continuar assim! Pois estão a fazer um excelente trabalho. Obrigada.”, “Solidariedade”, “Deveríamos ter formação de equipamentos escolares.”, “Mais variedade de cursos profissionais”, “Mais atenção aos funcionários (assistentes operacionais), mais frágeis por parte dos superiores hierárquicos.”, “Maior envolvimento dos alunos” e “Acho que a nossa escola tem investido muito nos cursos profissionais. Estão a fazer um bom trabalho”.

### 6- RESULTADOS DOS INQUÉRITO DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

A Escola promoveu, no âmbito do processo de Implementação do Sistema de Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, um inquérito, por questionário, que versava um conjunto de temáticas de modo a aferir o **grau de satisfação dos Encarregados de Educação** com a organização e funcionamento da Escola convergindo para o apoio na tomada de decisão para a melhoria contínua da qualidade do ensino e formação.

Dos 80 encarregados de educação responderam ao inquérito 30 encarregados de educação.

Para cada item, os alunos, assinalaram a posição que correspondia à sua opinião tendo em consideração que:

1 – Nada Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito

## 6.1 RESULTADOS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

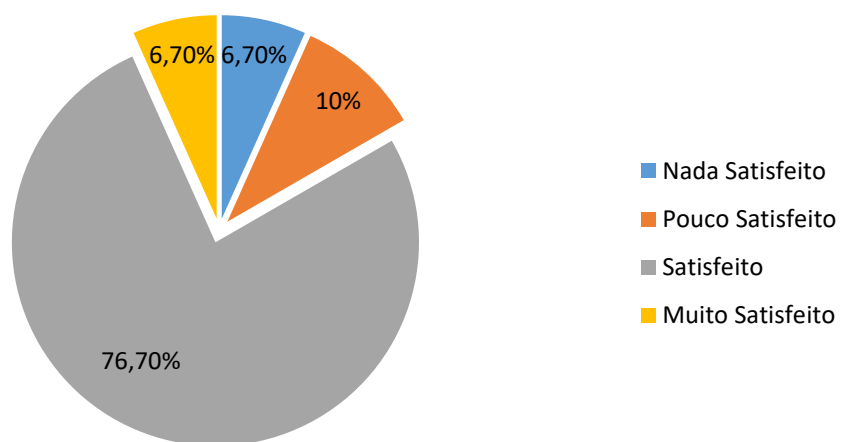
Satisfação Global dos alunos com o/a ...	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Agrupamento/escola.	3,3 %	13,3 %	63,3 %	20 %
Relacionamento entre pais/encarregados de educação e diretores de turma.	3,3 %	10 %	50 %	36,7 %
Forma como o Agrupamento/escola gere os conflitos.	16,7 %	16,7 %	56,7 %	10 %
Participação dos pais e encarregados de educação nas decisões.	6,7 %	20 %	56,7 %	16,7 %
Envolvimento dos pais e encarregados de educação em atividades do Agrupamento.	13,3 %	23,3 %	53,3 %	10 %
Divulgação das atividades realizadas no Agrupamento.	6,7 %	10 %	73,3 %	10 %
Envolvimento dos Encarregados de Educação nas opções estratégicas.	6,7 %	30 %	56,7 %	6,7 %
Equipamentos/materiais/recursos.	16,7 %	16,7 %	56,7 %	10 %
Serviços de informação acessíveis a toda a comunidade educativa.	6,7 %	20 %	63,3 %	10 %
Intensificação da relação entre o Encarregado de Educação e a Escola	3,3 %	20 %	66,7 %	10 %
Satisfação com a abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	3,3 %	23,3 %	66,7 %	6,7 %
Satisfação com a imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	3,3 %	16,7 %	70 %	10 %
Satisfação com a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	6,7 %	10 %	76,7 %	6,7 %

## 6.2- RESULTADOS GLOBAIS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO QUE SE ENCONTRAM SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS

Satisfação Global dos alunos com o/a ...	Satisfeito/ Muito Satisfeito
Agrupamento/escola.	83,3 %
Relacionamento entre pais/encarregados de educação e diretores de turma.	86,7 %
Forma como o Agrupamento/escola gere os conflitos.	66,7 %
Participação dos pais e encarregados de educação nas decisões.	73,4 %
Envolvimento dos pais e encarregados de educação em atividades do Agrupamento.	63,3 %
Divulgação das atividades realizadas no Agrupamento.	83,3 %
Envolvimento dos Encarregados de Educação nas opções estratégicas.	63,4 %
Equipamentos/materiais/recursos.	66,7 %
Serviços de informação acessíveis a toda a comunidade educativa.	73,3 %
Intensificação da relação entre o Encarregado de Educação e a Escola	76,7 %
Satisfação com a abertura, transparência e comportamento ético da Escola.	73,4 %
Satisfação com a imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	80 %
Satisfação com a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	83,4 %

A título informativo, foi realizada a média das percentagens, em cada item, dos todos os parâmetros questionados e pôde concluir-se que pelo menos 74,9% dos encarregados de educação se sentem globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos.

### Satisfação Global dos Encarregados de Educação





### 6.3- ANÁLISE GLOBAL

Da análise deste inquérito observa-se:

Os encarregados de educação estão nada satisfeitos ou pouco satisfeitos - Forma como o Agrupamento/escola gere os conflitos; Envolvimento dos pais e encarregados de educação em atividades do Agrupamento; Equipamentos/materiais/recursos, em percentagem de 33,4%, 36,6 % e 33,4%, respetivamente.

Os encarregados de educação estão satisfeitos ou muito satisfeitos - Agrupamento/escola; Relacionamento entre pais/encarregados de educação e diretores de turma; Envolvimento dos Encarregados de Educação nas opções estratégicas; Satisfação com a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas), em percentagem de 83,3%, 86,7 %, 83,3% e 83,4%, respetivamente.

Como sugestões de melhoria os encarregados de educação apresentaram, várias respostas como “nada a dizer”, “nada a apontar”, “Melhorar a internet..”, “Equipamentos melhores.”, “Curso é curso pra que se continua a ter aulas normais chegasse ao 12º a vontade já não é nenhuma desmotivação toda a gente depois e normal que ninguém queira ir para a universidade ou continuar com a área do curso melhorem ou daqui a um tempo ninguém vai querer continuar”, “Falta de Material em disciplinas técnicas e práticas”, “Uma melhor participação na resolução dos problemas”, “Desenvolver mais cursos mais atrativos e apostar em equipamentos”, “Adquirir equipamentos adequados para melhor desempenho do curso profissional técnico de Multimédia, pois não é por terem MacBooks que o curso está bem servido para a melhoria das aprendizagens dos nossos alunos, existem alunos que se o curso não tendo os materiais necessários básicos têm de mudar a PAP por completo, para que seja uma melhoria na aposta do curso para os meus futuros alunos de curso que estão no 10º ano, aconselhava a escola que adquira-se mais equipamento escolar para os alunos, pois se uns têm direito de outros cursos todos deviam ter. Acho que tudo por agora” e “Melhorar as refeições”.

### 7- RESULTADOS DOS INQUÉRITO DOS PARCEIROS/STAKEHOLDERS EXTERNOS

A Escola promoveu, no âmbito do processo de Implementação do Sistema de Qualidade alinhado com o Quadro EQAVET, um inquérito, por questionário, que versava um conjunto de temáticas de modo a aferir o **grau de satisfação dos Parceiros/Stakeholders Externos** com a organização e funcionamento da Escola convergindo para o apoio na tomada de decisão para a melhoria contínua da qualidade do ensino e formação.

Dos Parceiros/Stakeholders Externos responderam ao inquérito 22 Parceiros/Stakeholders Externos.

Para cada item, os alunos, assinalaram a posição que correspondia à sua opinião tendo em consideração que:

1 – Nada Satisfeito; 2 – Pouco Satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito

## 7.1 RESULTADOS, EM TERMOS PERCENTUAIS, DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS PARCEIROS/STAKEHOLDERS EXTERNOS

Satisfação global com...	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
o ensino/a formação da Escola.	0 %	0 %	36,4 %	63,6 %
os sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.	0 %	4,5 %	36,4 %	59,1 %
a frequência de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.	0 %	4,5 %	27,3 %	68,2 %
o tipo de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.	0 %	4,5 %	45,5 %	50 %
os diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).	0 %	4,5 %	31,8 %	63,6 %
o envolvimento e a participação dos parceiros no funcionamento e tomadas de decisão da Escola.	0 %	4,5 %	45,5 %	50 %
o impacto das atividades/projetos da Escola	0 %	4,5 %	54,5 %	40,9 %
a abertura, transparência e comportamento ético da Escola	0 %	0 %	40,9 %	59,1 %
a imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	0 %	0 %	50 %	50 %
a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	0 %	4,5 %	40,9 %	54,5 %
o Agrupamento/ Escola.	0 %	4,5 %	36,4 %	59,1 %

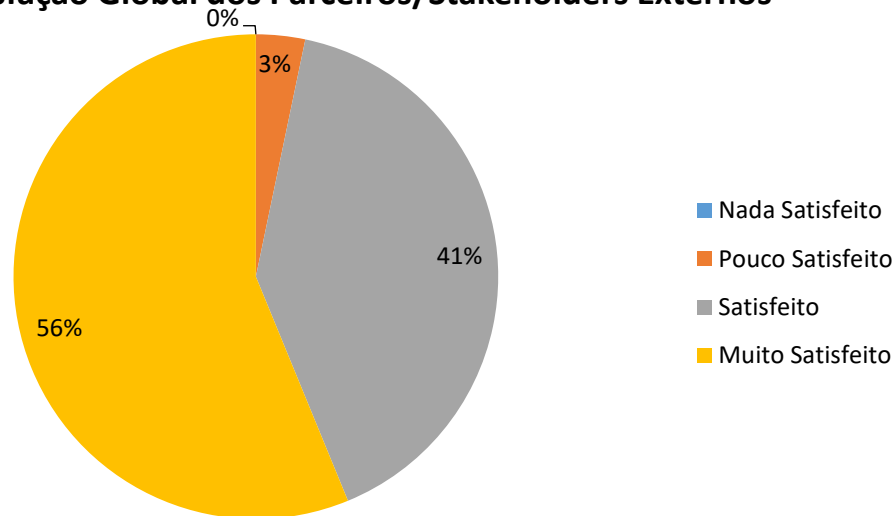
## 7.2- RESULTADOS GLOBAIS, EM TERMOS PERCENTUAIS (ARRENDADOS ÀS CENTÉSIMAS), DOS PARCEIROS/STAKEHOLDERS EXTERNOS QUE SE ENCONTRAM SATISFEITOS/MUITO SATISFEITOS

Satisfação global com...	Satisfeito/ Muito Satisfeito
o ensino/a formação da Escola.	100 %
os sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.	95,5 %
a frequência de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.	95,5 %
o tipo de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.	95,5 %
os diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).	95,5 %
o envolvimento e a participação dos parceiros no funcionamento e tomadas de decisão da Escola.	95,5 %
o impacto das atividades/projetos da Escola	95,5 %
a abertura, transparência e comportamento ético da Escola	95,5 %

a imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.	100 %
a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).	95,5 %
o Agrupamento/ Escola.	95,5 %

A título informativo, foi realizada a média das percentagens, em cada item, dos todos os parâmetros questionados e pôde concluir-se que pelo menos 96% dos Parceiros/Stakeholders Externos se sentem globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos.

### Satisfação Global dos Parceiros/Stakeholders Externos



## 7.3- ANÁLISE GLOBAL

Da análise deste inquérito observa-se:

Os Parceiros/Stakeholders Externos estão satisfeitos ou muito satisfeitos – em todos os itens abordados com percentagens acima de 95%.

Como sugestões de melhoria os Parceiros/Stakeholders Externos apresentaram, várias respostas como “nada a dizer”, “nada a apontar”, “Os alunos, serem portadores de equipamento adequado ao estágio, (Batas, Fato), dependendo do local de estágio...”, “O estágio deveria ocorrer num período de maior fluxo de visitantes de forma a que o estagiário possa tomar parte activa no funcionamento normal do local onde está.”, “Alteração nas datas do estagio( na minha opinião o estagio devia ser feito na época alta da hotelaria, para os estagiários terem uma noção mais realista do trabalho.”, “OS ESTÁGIOS DEVERIAM TER INICIO EM 01 DE JULHO DE CADA ANO A FIM DO CONTATO DOS ALUNOS ESTAGIÁRIOS COM CLIENTES SER MAIS INTENSO, REFIRO-ME À ÁREA DA HOTELARIA.”, “Na minha opinião o processo de FCT foi bom, sendo assim que não tenho qualquer proposta para o melhorar.”, “Mais visitas ao local do estágio”, e “melhorar a preparação dos estágios e tarefas a desenvolver pelos estagiários entre as instituições envolvidas”.

## 8. CONSTATAÇÕES

### 8.1 PONTOS FORTES

#### Satisfação global com...

- o Agrupamento/ Escola.
- o ensino/a formação da Escola.
- os sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.
- a frequência de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.
- o tipo de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.
- os diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).
- o envolvimento e a participação dos parceiros no funcionamento e tomadas de decisão da Escola.
- o impacto das atividades/projetos da Escola
- a abertura, transparência e comportamento ético da Escola
- a imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.
- a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).
- Relacionamento entre os membros da Comunidade Escolar.
- Envolvimento da Comunidade Educativa com o Meio.
- Participação do Pessoal Docente nos processos de tomada de decisão.
- Envolvimento do Pessoal Docente em atividades de melhoria.
- Preparação dos alunos para a inserção profissional.
- Qualidade das estratégias/atividades utilizadas nas aulas.
- Relacionamento entre pais/encarregados de educação e diretores de turma.

### 8.2 PONTOS FRACOS

#### Satisfação global com...

- Envolvimento dos pais e encarregados de educação em atividades do Agrupamento.
- Envolvimento dos Encarregados de Educação nas opções estratégicas.
- Forma como o Agrupamento/Escola gere os conflitos.
- Equipamentos/materiais/recursos.
- Acompanhamento aos alunos com problemas comportamentais.

Face aos pontos fortes e fracos identificados, sugere-se uma reflexão acerca dos mesmos, de forma transversal a todas as estruturas da Escola para que possam ser delineadas estratégias capazes de atenuar os pontos fracos sem descorar os pontos fortes.

Após análise e discussão será amplamente divulgado, interna e externamente, através do site do agrupamento.

EQUIPA EQAVET

Mondim de Basto, 17 Junho de 2021

Aprovado em Conselho Pedagógico a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

O/A Presidente do Conselho Pedagógico,

\_\_\_\_\_



## 9- ANEXOS

