

Resultado dos Inquéritos de Satisfação aos Encarregados de Educação abril 2022

1. Introdução

O inquérito de satisfação aos Encarregados de Educação dos alunos da Escola Profissional FORAVE foi realizado em abril de 2022, utilizando o *Google Forms*. Obtivemos **96** satisfeitos num universo de **271**, correspondendo a **35,42%** de respostas. Comparativamente com o último inquérito, houve uma diminuição de **8,94%**, correspondendo em termos absolutos a uma redução de 22 respostas.

No quadro abaixo, representa-se o universo e o número de respostas por turma:

Turma	Universo	Nº de inquéritos	Nº de respostas	Taxa de Respostas
TG 21-24	19	19	6	31,58%
TM 21-24	24	24	19	79,17%
TMI 21-24	24	24	12	50%
TTPEA 21-24	20	20	10	50%
TG 20-23	19	19	0	0%
TEAC 20-23	18	18	18	100%
TMI 20-23	19	19	4	21,05%
TTPMI 20-23	15	15	8	53,33%
TG 19-22	15	15	6	40%
TEAC 19-22	15	15	1	6,67%
TMI 19-22	16	16	4	25%
TPQA 19-22	14	14	3	21,43%
EMI 20-22	15	15	0	0%
EMI 21-23	20	20	0	0%
ODIST 21-22	18	19	5	26,32%

A taxa de satisfação global dos Encarregados da Educação é de **91%**, estando **acima** da meta estabelecida para o ano letivo 2021/2022 que é de **90%**.

2. Estrutura do inquérito

O inquérito está dividido em 9 secções com as seguintes questões:

1 - Identificação do Encarregados de Educação

- 1.1 Idade
- 1.2 Género

2 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços Administrativos

- 2.1 A forma como o atendimento é realizado agrada-me.
- 2.2 Os esclarecimentos prestados satisfazem as minhas necessidades.

Cofinanciado por:



3 – Grau de satisfação relativamente aos Elementos de Direção

- 3.1 Estão atentos aos problemas dos alunos e dos Encarregados de Educação.
- 3.2 Estão disponíveis para resolver problemas.
- 3.3 Preocupam-se em melhorar os espaços e manter as instalações em estado de higiene e segurança.
- 3.4 Fomentam a participação dos Encarregados de Educação na vida escolar.

4 – Grau de satisfação relativamente à Escola.

- 4.1 É um lugar seguro e disciplinado.
- 4.2 Promove uma formação integral e o sucesso dos alunos.
- 4.3 O desempenho dos alunos é reconhecido e o mérito é valorizado.
- 4.4 A Escola é um espaço limpo e cuidado e adequado à formação tecnológica.
- 4.5 A relação que o meu educando mantém com a comunidade escolar agrada-me.

5 - Grau de satisfação relativamente aos serviços.

- 5.1 Estou satisfeito com o serviço de refeições.
- 5.2 O bar é adequado às necessidades dos alunos.
- 5.3 Estou satisfeito com o serviço dos transportes.

6 – Grau de satisfação relativamente à Direção de Turma.

- 6.1 É fácil entrar em contacto com o Diretor de Turma.
- 6.2 A informação transmitida pelo Diretor de Turma sobre o processo de ensino/aprendizagem do meu educando é realizada de forma clara e frequente.
- 6.3 Sinto que o meu educando é acompanhado pelo Diretor de Turma.
- 6.4 O Diretor de Turma incentiva à participação dos Encarregados de Educação em reuniões.

7 – Grau de satisfação relativamente aos meios utilizados para a comunicação.

- 7.1 O *site* da FORAVE apresenta informação atualizada e útil.
- 7.2 As redes sociais (*Facebook, Instagram,...*) divulgam informação atualizada e útil.

8 – Apreciação Global

- 8.1 Estou extremamente satisfeito(a) com a Escola.

9 – Opinião Geral

3. Escala utilizada no inquérito

A escala de avaliação utilizada neste inquérito foi de 1 a 4, em que o valor 1 corresponde a “**discordo**”, o valor 2 corresponde a “**Concordo Parcialmente**”, o valor 3 corresponde a “**Concordo**” e o valor 4 corresponde a “**Concordo Completamente**”, exceto na secção relativa aos Serviços, em que a escala é de 1 a 5 (1 - **Sem Opinião**; 2 - **Discordo**; 3 - **Concordo Parcialmente**; 4 – **Concordo**; 5 - **Concordo Completamente**).

4. Apuramento dos resultados

Os resultados foram apurados por cada questão, por cada secção e na globalidade.

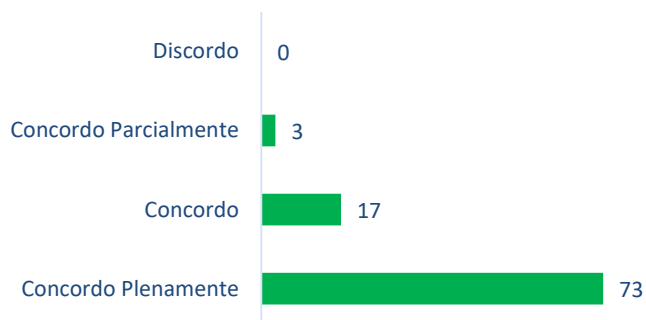
4.1. Apuramento dos resultados por questão

1- Identificação do Encarregado de Educação

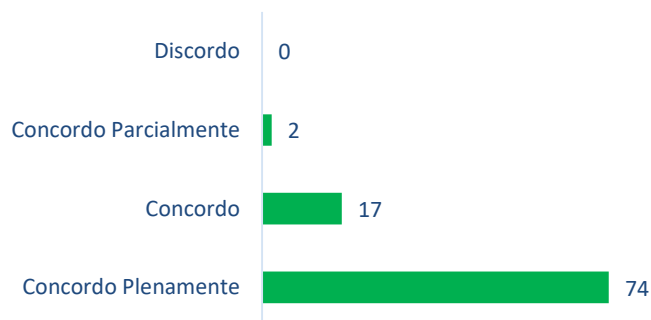
Os Encarregados de Educação satisfeitos têm uma idade média de **42 anos**. **69** são do género **feminino** e **24** do género **masculino**.

2 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços Administrativos

A forma como o atendimento é realizado agrada-me.



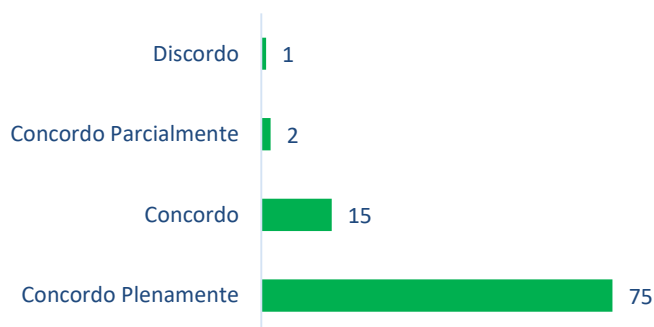
Os esclarecimentos prestados satisfazem as minhas necessidades.



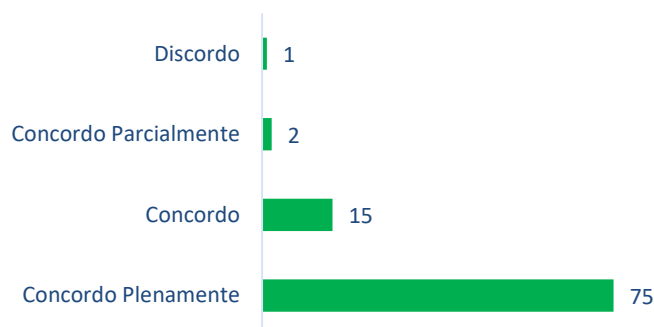
Podemos constatar que, relativamente ao Serviços Administrativos, o grau de satisfação é muito elevado. Comparando com o último inquérito, em janeiro de 2022, não se verificam alterações significativas.

3 – Grau de satisfação relativamente aos Elementos de Direção

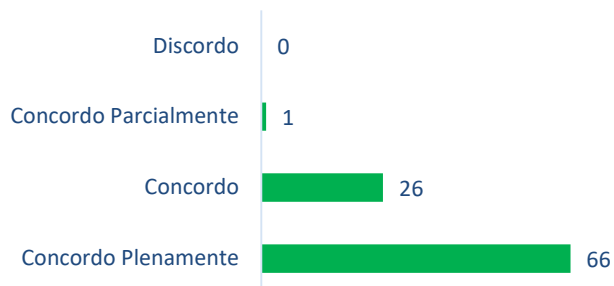
Estão atentos aos problemas dos alunos e dos Encarregados de Educação.



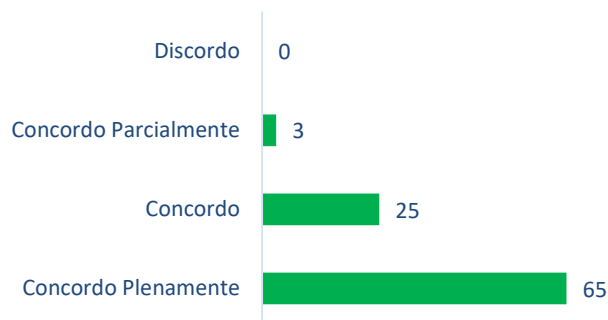
Estão atentos aos problemas dos alunos e dos Encarregados de Educação.



Preocupam-se em melhorar os espaços e manter as instalações em estado de higiene e segurança.



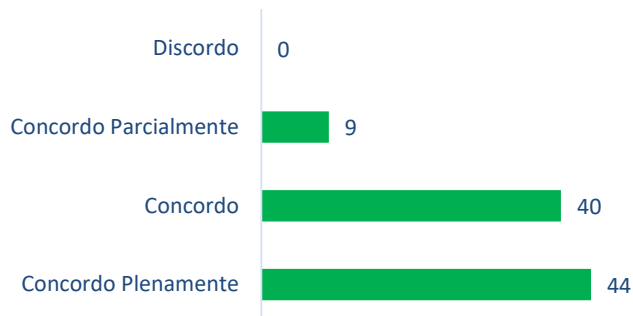
Fomentam a participação dos Encarregados de Educação na vida escolar.



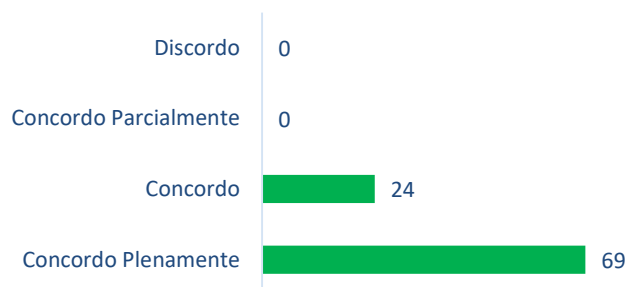
Podemos constatar que, relativamente ao Elementos de Direção, o grau de satisfação quanto às quatro questões colocadas é muito elevado, mantendo-se em linha com o resultado do inquérito de janeiro de 2022.

4 – Grau de satisfação relativamente à Escola.

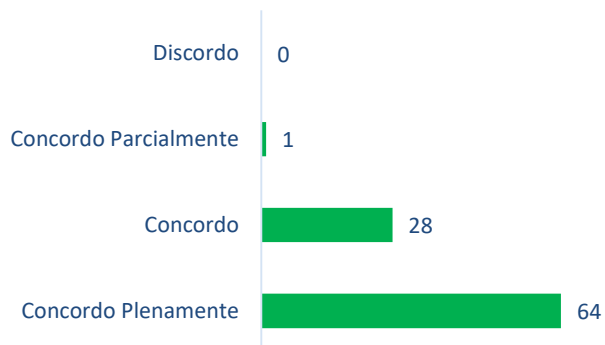
É um lugar disciplinado e seguro.



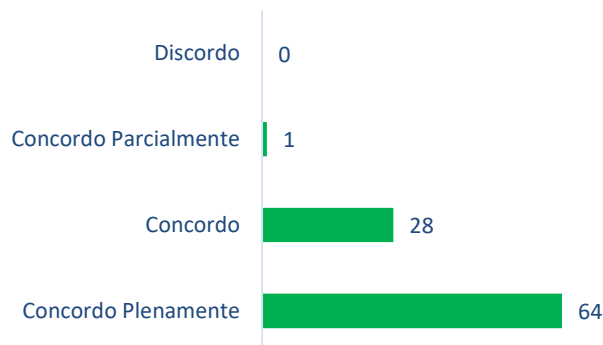
Promove uma formação integral e o sucesso dos alunos.



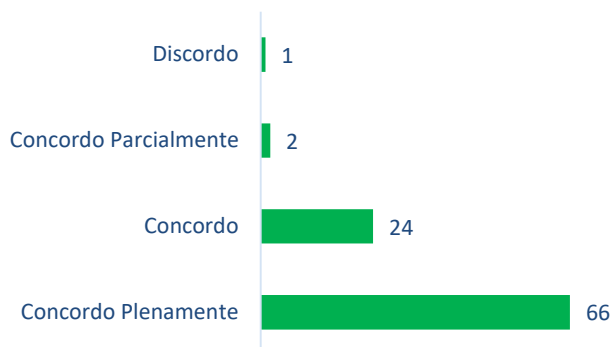
O desempenho dos alunos é reconhecido e o mérito é valorizado.



A Escola é um espaço limpo e cuidado e adequado à formação tecnológica.



A relação que o meu educando mantém com a comunidade escolar agrada-me.



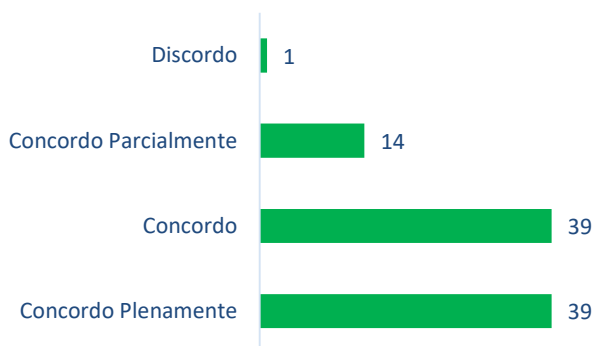
Quanto ao grau de satisfação relativo à escola e no que diz respeito à segurança e disciplina, os Encarregados de Educação continuam a manifestar o seu descontentamento. Houve uma diminuição de respostas no parâmetro “Concordo Plenamente” para dar lugar ao “Concordo”. Haverá uma nova reflexão sobre este tema e a ação a tomar constará no Plano de Melhoria.

5 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços

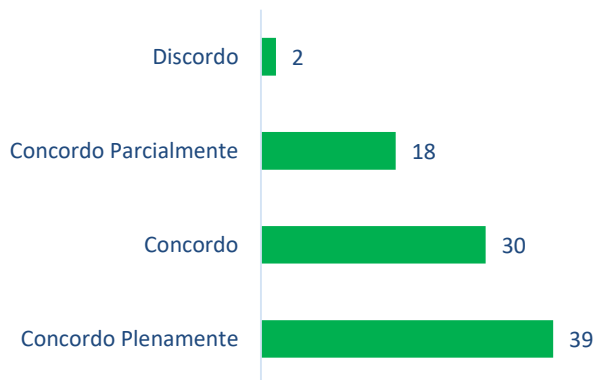
Estou satisfeito com o serviço de refeições.



O bar é adequado às necessidades dos alunos.



Estou satisfeito com o serviço dos transportes.



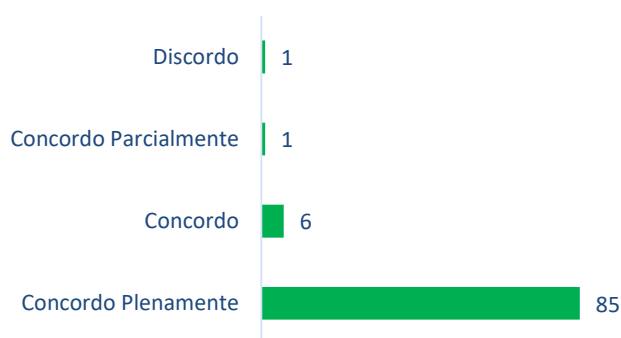
Cofinanciado por:

Relativamente aos serviços prestados pela escola, apesar desta secção ainda ser penalizada face às restantes, houve uma melhoria relativamente ao serviço de refeições. Houve menos Encarregados de Educação a selecionar o parâmetro “discordo” (7) quando comparado com janeiro (26).

Quanto ao bar e aos transportes, o grau de satisfação continua abaixo da meta estabelecida. Ainda relativamente aos transportes, nota-se que os Encarregados de Educação manifestam mais descontentamento, pois o parâmetro “concordo plenamente” reduziu para dar lugar ao aumento dos parâmetros “Concordo” e “Concordo Parcialmente”. Esta situação é o reflexo dos constantes atrasos à chegada, de manhã, e à saída, após o término das aulas. Este assunto já está a ser tratado entre os Elementos de Direção da Escola e o responsável da empresa de Transportes Vale do Ave.

5 – Grau de satisfação relativamente à Direção de Turma.

É fácil entrar em contacto com o Diretor de Turma.



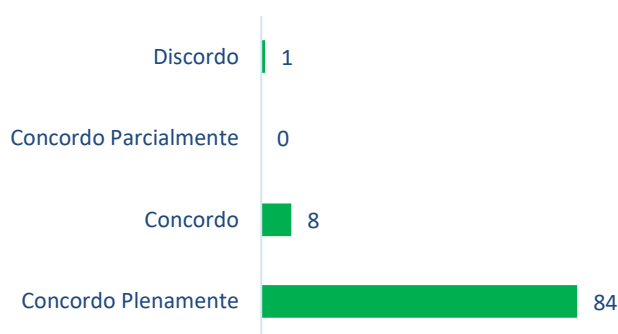
A informação transmitida pelo Diretor de Turma sobre o processo de ensino/aprendizagem do meu educando é realizada de forma clara e frequente.



Sinto que o meu educando é acompanhado pelo Diretor de Turma.



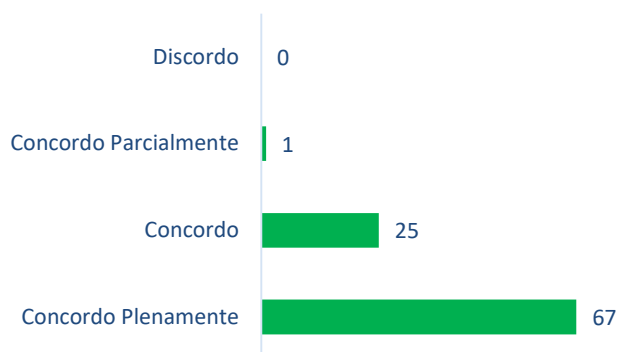
O Diretor de Turma incentiva à participação dos Encarregados de Educação em reuniões.



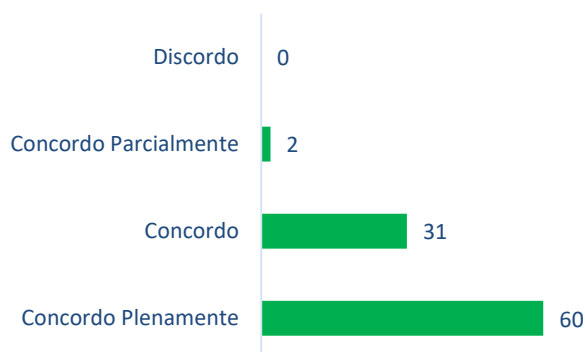
De forma geral, os Encarregados de Educação manifestam um grau de satisfação elevado no que diz respeito ao acompanhamento por parte do Diretor de Turma, em linha com o grau de satisfação obtido no inquérito de janeiro de 2022.

6 – Grau de satisfação relativamente aos meios utilizados para a comunicação.

O site da FORAVE apresenta informação atualizada e útil.



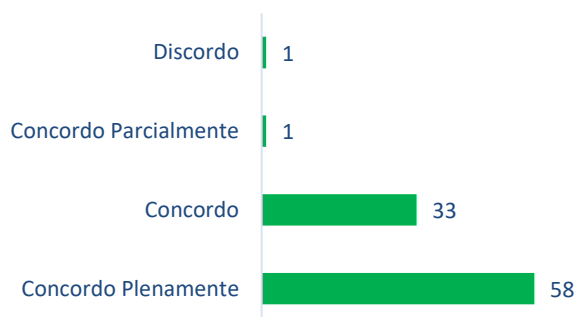
As redes sociais (Facebook, Instagram,...) divulgam informação atualizada e útil.



Quanto aos meios utilizados para a comunicação, os Encarregados de Educação revelam-se bastante satisfeitos, como já referido em janeiro de 2022.

7 – Apreciação Global

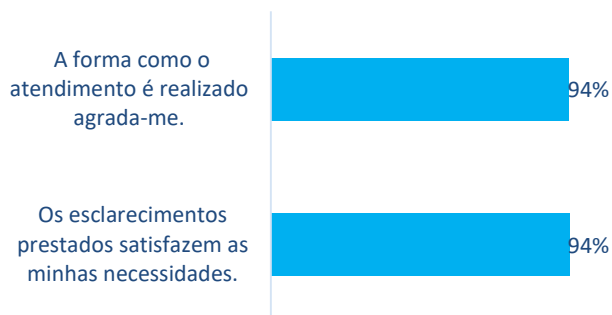
Estou extremamente satisfeito (a) com a Escola.



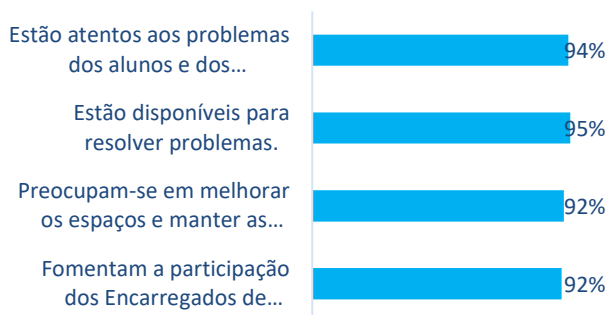
Em termos globais, os Encarregados de Educação estão extremamente satisfeitos com a escola. No entanto, houve uma diminuição no parâmetro “concordo plenamente” face ao inquérito de janeiro.

4.2. Apuramento dos resultados por secção

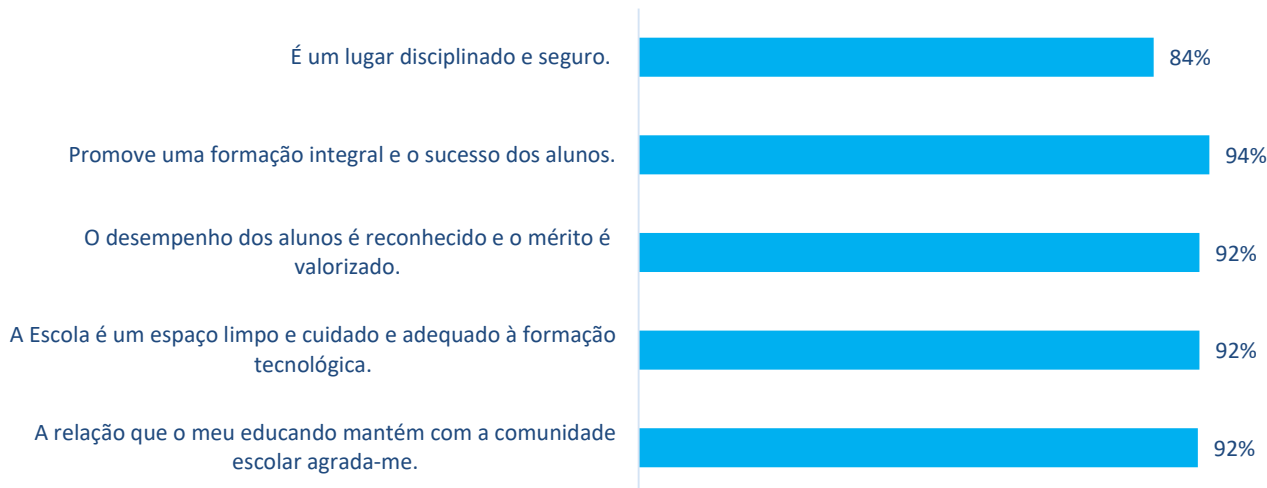
Serviços Administrativos



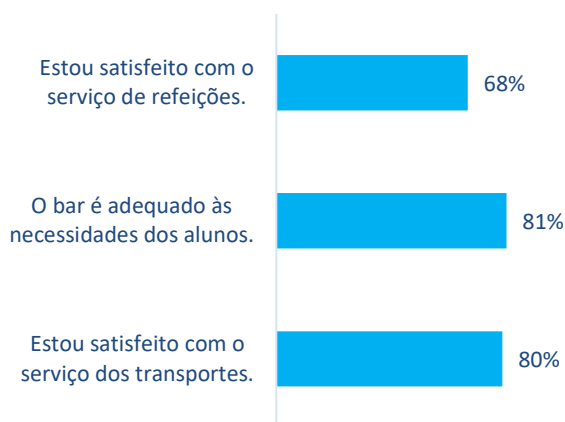
Elementos de Direção



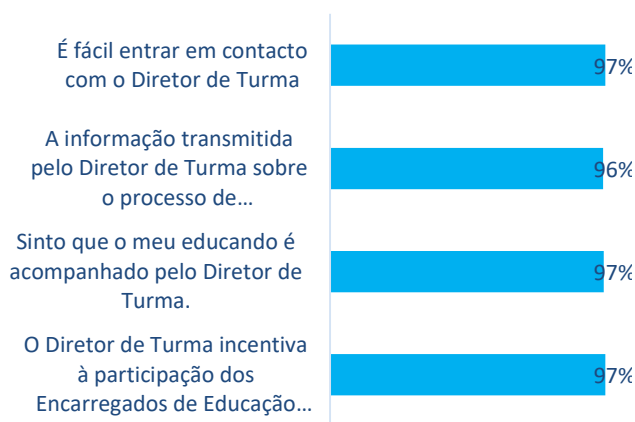
Escola



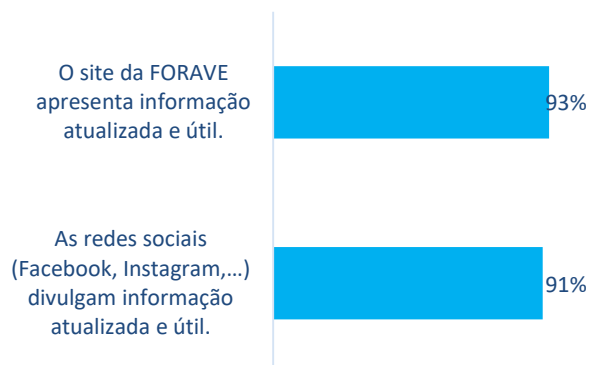
Serviços



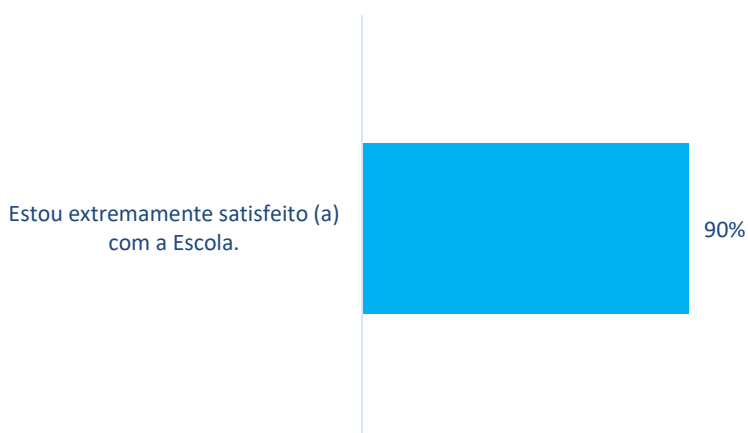
Direção de Turma



Meios utilizados para a comunicação



Apreciação Global



Por secção, os resultados apurados indicam que os Encarregados de Educação manifestam um grau de satisfação acima dos 90% em todos os parâmetros, à exceção da questão da segurança e da disciplina, do serviço de refeições, bar e transporte, tal como evidenciaram no inquérito respondido em janeiro. No entanto, houve uma melhoria no grau de satisfação relativamente ao serviço de refeições em contraciclo com o serviço de transportes, que baixou ligeiramente.