

Escola Secundária de Domingos Sequeira - Leiria

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO ENSINO PROFISSIONAL

STAKEHOLDERS INTERNOS E EXTERNOS

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Índice

I – Introdução	3
II – Metodologia	4
III – Satisfação dos alunos	5
IV – Satisfação dos docentes	9
V – Satisfação dos encarregados de educação	10
VI – Satisfação dos empregadores	12
VII – Conclusão	13

I – INTRODUÇÃO

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.

Este documento apresenta a análise dos dados de questionários respondidos pelos nossos *stakeholders*, realizados durante o ano letivo de 2019/20, e tem como objetivos:

- _ Avaliar o grau de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2020, em relação à EFP prestada na ESDS
- _ Envolver a comunidade educativa na melhoria contínua da oferta da EFP na ESDS
- _ Identificar de áreas de intervenção prioritárias
- _ Definir estratégias de atuação, indo ao encontro das expectativas dos *stakeholders* melhorando os pontos críticos identificados.

Face ao exposto, no âmbito do processo de alinhamento com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais - EQAVET, foram aplicados pela equipa EQAVET deste Agrupamento questionários de satisfação aos *stakeholders* seguintes:

- _ Alunos
- _ Docentes
- _ Empregadores
- _ Encarregados de Educação
- _ Entidades de acolhimento em FCT
- _ Ex-alunos

No próximo ano letivo será também auscultado o pessoal não docente.

Neste documento apenas é feita a análise da satisfação de alunos, docentes, empregadores e encarregados de educação. A análise dos questionários a ex-alunos já foi objeto de tratamento tal como consta da plataforma EQAVET e do Relatório do Operador; ao questionário às entidades de acolhimento da FCT foi feita a análise que consta do Relatório do Operador.

II – METODOLOGIA

A metodologia usada na aplicação dos diferentes questionários de satisfação, foi a seguinte:

- Questionário a alunos - foi disponibilizado na plataforma *Google forms* e enviado pelo respetivo diretor de turma, no mês de fevereiro de 2020, por via eletrónica, através da plataforma de Gestão Alunos, às turmas dos 2.º e 3.º anos do ensino profissional.

Este questionário não foi disponibilizado na mesma data aos alunos do 1.º ano, dado a reduzida experiência formativa destes alunos na ESDS.

O mesmo questionário foi enviado aos alunos do 1.º ano, seguindo o mesmo método, no início do mês de junho¹; o número reduzido de respostas não nos permitiu fazer uma análise das mesmas.
- Questionário a alunos em FCT - foi entregue em papel pelo diretor de curso, no final do ano letivo de 2018/19.
- Questionário a docentes - foi disponibilizado na plataforma *Google forms* e enviado, por via eletrónica, pelo Diretor, no mês de março de 2020.
- Questionário a empregadores - foi disponibilizado na plataforma *Google forms* e enviado pelo Diretor, por via eletrónica, a partir do mês de dezembro de 2019.
- Questionário a Encarregados de Educação - disponibilizado pelo diretor de turma na plataforma *Google forms*, no mês de fevereiro de 2020, e enviado por via eletrónica através da plataforma de Gestão Alunos ou em mão pelo aluno, a todos os encarregados de educação de alunos do ensino profissional.
- Questionário a Entidades de acolhimento em FCT - foi enviado pelo diretor de curso, por via eletrónica ou entregue em mão, no final do ano letivo de 2018/19.
- Ex-alunos - foi disponibilizado na plataforma *Google forms* e enviado pelo diretor de curso, por via eletrónica, nos prazos definidos pelo POCH.

Todos os questionários são constituídos por respostas fechadas e uma resposta aberta, de sugestões.

Nos indicadores que avaliam a satisfação é usada uma escala que integra 4 níveis: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco satisfeito, 3 – Satisfeito, 4 – Muito satisfeito, sendo que no apuramento da média só são considerados os níveis de "Satisfeito" e "Muito satisfeito".

Os questionários analisados pela equipa EQAVET durante os meses janeiro a abril e incluíram ainda as respostas dadas após a publicação dos resultados apresentados, para estes indicadores, no relatório do operador.

¹ Disponibilizado em período de formação à distância

III – SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

A taxa de participação média global dos alunos do 2.º e 3.º anos na resposta ao questionário foi 72% (118 respostas num total de 165 alunos).

1. Satisfação dos alunos com as práticas educativas das turmas do 2.º ano

A satisfação dos alunos do 2.º ano com as práticas educativas e a taxa de participação na resposta ao questionário, por curso, é a apresentada, respetivamente, nas tabelas 1 e 2.

Tabela 1 - Taxa de satisfação dos alunos do 2.º ano com as práticas educativas (%)

ITENS DE DESEMPENHO DO PROFESSOR	Contabilidade	Eletrotecnia	Eletrónica, Automação e Computadores	Gestão	Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	Receção
É pontual	93,1	92,5	85,0	90,1	98,6	96,7
Utiliza uma linguagem clara na exposição dos conteúdos programáticos	76,4	97,5	87,5	87,7	89,5	96,7
Mantém um ambiente na sala de aula favorável à aprendizagem	77,8	95,0	81,3	75,3	92,4	98,9
Consegue captar o interesse dos alunos pela disciplina	72,2	90,0	85,0	70,4	86,2	90,0
Diversifica as estratégias de lecionação	70,8	97,5	78,8	76,5	89,5	97,8
Mostra disponibilidade para esclarecer as dúvidas dos alunos	81,9	95,0	85,0	80,2	94,8	96,7
Revela preocupação com as dificuldades de aprendizagem dos alunos	76,4	100,0	85,0	81,5	92,4	98,9
Trata os alunos com justiça e igualdade	76,4	92,5	87,5	80,2	93,8	94,4
Informa atempadamente sobre os critérios de avaliação	97,2	90,0	86,3	86,4	98,1	95,6
Faz autoavaliação com os alunos	95,8	95,0	85,0	88,9	100,0	96,7
Média	81,8	94,5	84,6	81,7	93,5	96,2

Tabela 2 - Taxa de participação dos alunos do 2.º ano na resposta ao questionário (%)

Contabilidade	Eletrotecnia	Eletrónica, Automação e Computadores	Gestão	Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	Receção
80,0	50,0	29,0	82,0	100,0	90,0

A tabela 3 apresenta as sugestões dos alunos à questão aberta: “Utiliza o espaço seguinte para referir sugestões de melhoria (curso, escola, presente questionário, etc)”.

Tabela 3 - Sugestões de melhoria dos alunos do 2.º ano, por curso

Curso	N.º de respostas	Sugestões
Contabilidade	2	<ul style="list-style-type: none"> — Carga horária excessiva; mudança de horário ao longo do ano — Professores deveriam de entender um pouco melhor as amizades entre alunos na sala de aula
Eletrotecnia	2	<ul style="list-style-type: none"> — Menos carga horária
Eletrónica, Automação e Computadores	1	<ul style="list-style-type: none"> — Melhor horário
Gestão	4	<ul style="list-style-type: none"> — Melhores aulas; menos discriminação para como os cursos profissionais; melhor horário; resolver problema do programa de computador de contabilidade. — Esclarecimento mais eficaz dos conteúdos e dúvidas; aulas mais atrativas. — Melhor esclarecimento de dúvidas; adoção de novas estratégias de ensino que cativem o interesse dos alunos nas disciplinas mais teóricas. — Alteração de estratégias, principalmente nas aulas mais teóricas; menor carga horária; mais rapidez na colocação de professores que faltam.
Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	8	<ul style="list-style-type: none"> — Melhorar os horários — Aulas mais dinâmicas — Aulas diferentes; mais visitas de estudo — Na disciplina (referência ocultada) devia ser dado mais tempo para alunos compreenderem a matéria e fazerem menos exercícios de cada vez. — Mais tardes livres — Ter tarde livre — Melhor comida na cantina/mais diversidade nas comidas; haver uma rede de internet para os alunos — A palavra-passe da internet deveria ser pública.
Receção	2	<ul style="list-style-type: none"> — Aceitar e ouvir mais as opiniões dos alunos; os professores não deixarem uns alunos fazerem uma coisa e os outros não. — Necessidade de mais uma funcionária no bar.

A maior percentagem de alunos insatisfeitos encontra-se nos cursos de Contabilidade e Gestão e recai na “Diversificação das estratégias de lecionação”, com cerca de 30% de alunos insatisfeitos no curso de contabilidade face ao total de respostas e no que concerne à questão “Consegue captar o interesse dos alunos pela disciplina” igualmente cerca de 30% de alunos insatisfeitos nos 2 cursos.

2. Satisfação dos alunos com as práticas educativas das turmas do 3.º ano

A satisfação dos alunos do 3.º ano com as práticas educativas e a taxa de participação na resposta ao questionário, por curso, é a apresentada, respetivamente, nas tabelas 4 e 5.

Tabela 4 - Taxa de satisfação dos alunos do 3.º ano com as práticas educativas (%)

ITENS DE DESEMPENHO DO PROFESSOR	Contabilidade	Eletrotecnia	Eletrónica, Automação e Computadores	Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	Receção
É pontual	100,0	93,5	99,0	100,0	80,4
Utiliza uma linguagem clara na exposição dos conteúdos programáticos	88,1	90,9	96,2	89,2	82,1
Mantém um ambiente na sala de aula favorável à aprendizagem	78,6	92,2	94,2	95,0	78,6
Consegue captar o interesse dos alunos pela disciplina	76,2	87,0	91,3	90,0	75,0
Diversifica as estratégias de lecionação	71,4	89,6	98,1	91,7	76,8
Mostra disponibilidade para esclarecer as dúvidas dos alunos	90,5	90,9	94,2	98,3	85,7
Revela preocupação com as dificuldades de aprendizagem dos alunos	85,7	89,6	87,5	95,0	82,1
Trata os alunos com justiça e igualdade	78,6	85,7	86,6	96,7	80,4
Informa atempadamente sobre os critérios de avaliação	92,9	96,1	92,3	99,2	82,1
Faz autoavaliação com os alunos	88,1	98,7	100,0	99,2	92,9
Média	85,0	91,4	93,9	95,4	81,6

Tabela 5 - Taxa de participação dos alunos do 3.º ano na resposta ao questionário (%)

Contabilidade	Eletrotecnia	Eletrónica, Automação e Computadores	Gestão e Programação de Sistemas Informáticos	Receção
85,7	100,0	65,0	100,0	100,0

Na tabela 6 apresentam-se as sugestões de melhoria dos alunos do 3.º ano.

Tabela 6 - Sugestões de melhoria - alunos do 3.º ano por curso

Curso	N.º de respostas	Sugestões
Contabilidade	1	— Programas de contabilidade que funcionem.
Eletrotecnia	1	— Haver um cinzeiro junto à escola — Bar sempre aberto
Eletrónica, Automação e Computadores	3	— Menor sobrecarga de horário — Mais exigência no comportamento e empenho. — Mais motivação por parte de alguns professores; maior rigidez com alguns comportamentos; melhores horários escolares.
Receção	2	— Maior diversificação de atividades — Horários mais flexíveis

A maior percentagem de alunos insatisfeitos encontra-se, uma vez mais, no curso de Contabilidade e recai na “*Diversificação das estratégias de lecionação*”, com cerca de 30% de alunos insatisfeitos.

IV – SATISFAÇÃO DOS DOCENTES

A taxa de participação dos docentes na resposta ao questionário foi de 66,1%, 41 docentes num total de 62, sendo 14 docentes da componente de formação sociocultural, 7 da formação científica e 20 da formação tecnológica.

A tabela 7 apresenta-se a síntese das respostas ao questionário no que respeita à satisfação com as atitudes e competências dos alunos.

Tabela 7 - Satisfação dos docentes com os alunos do ensino profissional (%)

ITENS DE DESEMPENHO DO ALUNO	Componentes de formação		
	Sociocultural	Científica	Tecnológica
São pontuais.	78,6	85,7	85,0
São assíduos.	85,7	100,0	90,0
Respeitam o professor.	92,9	100,0	85,0
Têm um comportamento que facilita a aprendizagem.	42,9	71,4	80,0
Esforçam-se por adquirir os conhecimentos transmitidos.	50,0	71,4	65,0
São autónomos na realização das atividades.	42,9	71,4	65,0
Compreendem facilmente informação escrita.	71,4	42,9	60,0
Comunicam oralmente com clareza.	78,6	71,4	75,0
São capazes de trabalhar em equipa.	85,7	100,0	100,0
Executam tarefas nos prazos definidos	57,1	71,4	80,0
Mantêm um comportamento adequado em atividades fora da sala de aula.	78,6	71,4	80,0
Média	69,5	77,9	78,6

Da conclusão da análise da tabela 7, destaca-se o seguinte:

- O comportamento dos alunos é um dos fatores que dificulta as aprendizagens para cerca de 60% dos docentes da componente de formação sociocultural.
- O reduzido esforço apresentado pelos alunos na aquisição de conhecimentos é também um dos aspetos menos positivos de acordo com as respostas obtidas dos docentes de todas as componentes de formação.
- As dificuldades em cumprir prazos na realização de tarefas e a reduzida autonomia manifestada são também dificuldades assinaladas pelos docentes.

V – SATISFAÇÃO DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Responderam ao questionário de satisfação 72 dos 265 encarregados de educação (27,1 % do total).

A tabela 8 resume a satisfação dos encarregados participantes neste questionário com alguns aspetos da formação prestada em cada ano e curso.

Tabela 8 - Satisfação do Encarregado de Educação por ano e curso (%)

ITENS DE DESEMPENHO DA ESCOLA	Contabilidade			Eletrotecnia			Eletrónica, Automação e Computadores		Gestão			Gestão e Programação de Sistemas Informáticos			Receção		
	1.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º
A Escola preocupa-se em receber bem e integrar o seu(sua) educando(a)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100
O ensino prestado ao(à) seu(ua) educando(a) corresponde às suas expetativas	100	100	100	50	50	100	50	100	100	75	100	100	100	86	100	100	100
É informado dos resultados escolares do(a) seu(ua) educando(a)	100	100	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93	100	100	100
A escola preocupa-se com o(a) seu(ua) educando(a) e com as suas dificuldades	100	100	50	75	50	100	100	90	100	75	100	100	100	93	100	100	100
Tem facilidade em contactar com o(a) Diretor(a) de Turma	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93	100	100	100
As reuniões com o(a) Diretor(a) de Turma são úteis	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93	100	100	100
A escola preocupa-se em combater atos de indisciplina	100	75	100	100	50	100	100	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100
As instalações da escola são adequadas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93	100	100	100
Considero que há segurança dentro da escola	100	100	100	100	50	100	100	90	100	100	100	100	100	86	100	100	100
A Escola preocupa-se em responder às questões que coloco	100	75	100	100	100	100	100	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Média	100	95	90	92,5	80	100	95	96	100	95	100	100	100	93,7	100	97,5	100

Tabela 9 - N.º de encarregados de educação na resposta ao questionário por curso e ano

Contabilidade			Eletrotecnia			Eletrónica, Automação e Computadores		Gestão			Gestão e Programação de Sistemas Informáticos			Receção		
1.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º	1.º	2.º	3.º
2	4	2	4	2	2	4	10	3	4	1	5	6	14	2	4	3

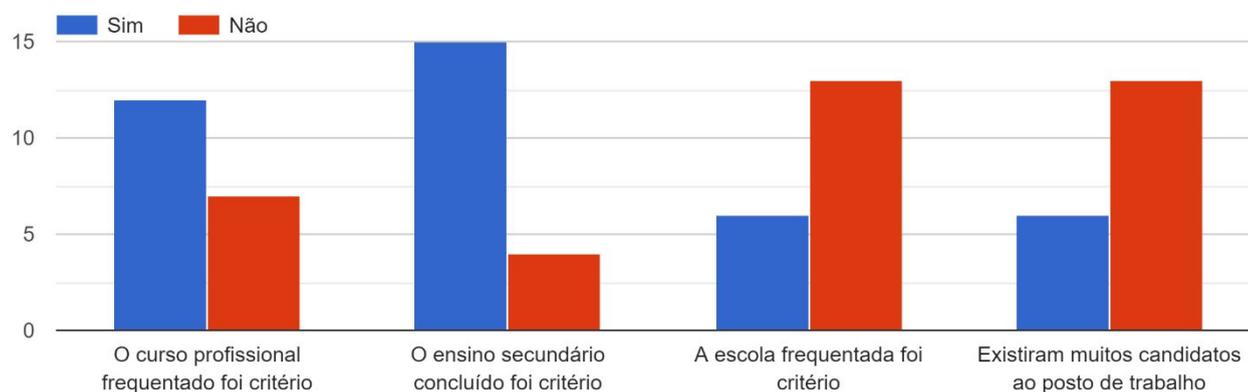
Da conclusão da análise da tabela 8, destaca-se o seguinte:

- No 2.º ano do curso de Eletrónica, Automação e computadores e 1.º e 2.º anos do curso de Eletrotécnica, 50% dos Encarregados de Educação (EE) que responderam ao questionário manifestaram reduzida satisfação com as suas expectativas face ao ensino prestado. No curso de Eletrotécnica os EE também salientaram como menos positiva a preocupação da escola com os educando e com as suas dificuldades, combate aos atos de indisciplina e segurança na escola.

VI – SATISFAÇÃO DOS EMPREGADORES

Os gráficos seguintes evidenciam a satisfação dos 19 dos empregadores que responderam ao questionário de satisfação e que empregaram alunos diplomados na ESDS na AEF e fora da AEF, nos últimos 3 ciclos de formação (2014/17, 2015/18 e 2016/19).

Na seleção do trabalhador:

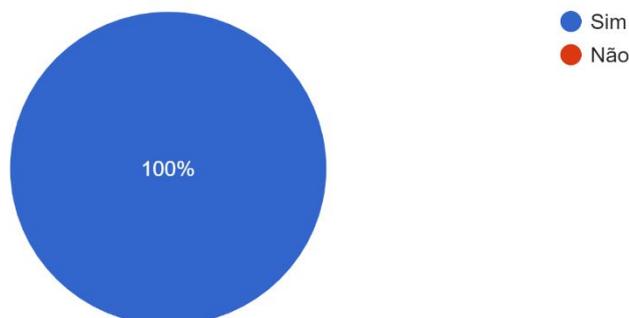


Satisfação com as **COMPETÊNCIAS** demonstradas pelo trabalhador



Voltaria a contratar um trabalhador diplomado pela ESDS

19 respostas



Sugestão de melhoria - empregadores: Mais tempo de estágio prático

VII – CONCLUSÃO

Ao longo deste documento, nas diferentes secções, foram tiradas as conclusões mais relevantes.

Deste modo podemos globalmente concluir que a satisfação do stakeholders é favorável ao desempenho prestado na EFP nesta instituição.

Considera-se que em grande medida os objetivos estratégicos têm sido atingidos, tal como consta dos documentos de alinhamento com o quadro EQAVET, documento base e do relatório do operador. A escola propõe-se melhorar os resultados, no caso particular dos indicadores deste relatório, aumentar a taxa de participação dos intervenientes e ter em consideração a avaliação da satisfação e as sugestões mencionadas, que a comunidade escolar considere relevantes para a melhoria da EFP.

Equipa EQAVET

Junho de 2020