

RELATÓRIO DE INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO ENSINO PROFISSIONAL EQAVET

STAKEHOLDERS EXTERNOS



Escolas de Vila Flor



“NO CAMINHO DO SUCESSO”

I - INTRODUÇÃO

Considerando a importância do conhecimento do nível de satisfação e de qualidade dos serviços prestados pelo Agrupamento de Escolas de Vila Flor, no que se refere à Educação e Formação Profissional, a stakeholders externos, a Equipa EQAVET solicitou o preenchimento de um inquérito, no sentido de compreender e melhorar a formação ministrada.

O modelo do inquérito de satisfação foi aprovado em reunião do Conselho Pedagógico.

Este documento apresenta a análise dos dados de questionários respondidos pelos nossos stakeholders e tem como objetivos:

- ✓ Avaliar o grau de satisfação dos stakeholders, em relação à EFP no AEVF;
- ✓ Envolver a comunidade educativa na melhoria contínua da EFP no AEVF;
- ✓ Identificar as áreas de intervenção prioritárias;
- ✓ Definir estratégias de atuação, indo ao encontro das expectativas dos intervenientes;
- ✓ Melhorar os pontos críticos identificados pelos stakeholders.

II - METODOLOGIA

Os questionários foram aplicados em suporte de papel, de natureza confidencial e anónima.

Responderam ao questionário 9 stakeholders, num total de 11 questionários entregues.

Todos os questionários são constituídos por respostas fechadas e uma resposta aberta de sugestões. Nas respostas fechadas é usada uma escala de 1 a 4, com a seguinte correspondência:

1 – Nada Satisfeito

2 – Pouco Satisfeito

3 – Satisfeito

4 – Muito Satisfeito

III - SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS / STAKEHOLDERS EXTERNOS

Tabela 1 – Resultados do inquérito de satisfação global dos parceiros

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe / não responde
1 - Satisfação com o ensino/a formação da Escola.			77,78	22,22	
2 - Satisfação com os sistemas de divulgação das atividades/informações da Escola.			77,77	22,22	
3 - Satisfação com a frequência de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.		11,11	55,56	33,33	
4 - Satisfação com o tipo de consulta aos parceiros para conhecer as sugestões de melhoria.		11,11	77,78	11,11	
5 - Satisfação com os diferentes canais existentes para sugestões/observações (presencialmente, por escrito, por telefone e via Internet).			55,56	44,44	
6 - Satisfação com o envolvimento e a participação dos parceiros no funcionamento e tomadas de decisão da Escola.			55,56	33,33	11,11
7 - Satisfação com o impacto das atividades/projetos da Escola		11,11	44,44	44,44	
8 - Satisfação com a imagem da Escola projetada na comunidade e/ou veiculada pela comunicação social, no site institucional e nas redes sociais.		22,22	55,56	22,22	
9 - Satisfação com a capacidade da Escola se adaptar às diferentes mudanças (sociais, económicas, tecnológicas e políticas).			44,44	55,56	
10 - Satisfação global com a Escola.			44,44	55,56	

Analisando as respostas, verifica-se que:

- a taxa de satisfação é superior a 88% em todas as questões;
- a média das percentagens dos stakeholders que se encontram “Satisfeitos” é de 58,89%;
- a média das percentagens os stakeholdrs que se encontram “Muito Satisfeitos” é de 34,44%;
- a percentagem de stakeholders que se encontram “Satisfeitos” ou Muito Satisfeitos” é de 100% em quase todos os itens.

Não houve resposta à questão aberta nem sugestões de melhoria.

IV - CONCLUSÃO

O AEFV tem como objetivo corresponder às expectativas de toda a comunidade educativa dos seus serviços e das demais partes interessadas no seu desempenho, promovendo neste sentido uma estratégia baseada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e da satisfação. Nesta linha, será dada continuidade à aplicação destes questionários, que permitem recolher informação fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua a todos os níveis, nomeadamente, do EFP.

É importante que a informação recolhida não fique centralizada, mas que seja divulgada internamente para que as diferentes estruturas de coordenação educativa conheçam não só o seu desempenho, mas também as recomendações de melhorias propostas. Nesta perspetiva, o presente relatório ficará disponível online na página do Agrupamento, podendo ser consultado por qualquer interessado.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pelo AEFV. Com este contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Vila Flor, 13 de novembro de 2020

A EQUIPA EQAVET



(Anabela David)



(João Valério)



(Hermínio Albino)



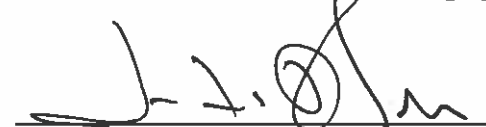
(Isabel Videira)



(Helena Lopes)

Aprovado em Conselho Pedagógico a 18 / 11 / 2020

O Presidente do Conselho Pedagógico



(Fernando Filipe de Almeida)