



# epad

Escola Profissional  
de Artes, Tecnologias  
e Desporto

# Relatório de Satisfação

*Stakeholders* internos e externos

**2023-2024**

(Inquéritos de Satisfação no âmbito do Projeto Educativo e do Plano Anual de Atividades)

**Relator: Observatório da Qualidade**

**Lisboa, 30 de maio de 2023**



## 1. Introdução

A avaliação está intimamente ligada ao processo de qualidade, de desenvolvimento e de aperfeiçoamento organizacional. Entendemos que a finalidade da avaliação é a melhoria da prática a desenvolver nas escolas. Não se avalia por avaliar ou porque é moda, mas para melhorar a vida das organizações, a comunicação na organização, a qualificação dos recursos humanos, a melhoria contínua dos processos, e, conseqüentemente, dos resultados.

O presente documento faz parte do Relatório de Autoavaliação da Escola Profissional de Artes, Tecnologias e Desporto, no ano letivo 2023-2024, apresenta os dados referentes aos resultados dos inquéritos realizados aos alunos dos diferentes cursos, aos colaboradores docentes e não docentes e aos encarregados de educação, com o objetivo de conhecer as perceções dos estudantes, encarregados de educação, professores/formadores e colaboradores não docentes sobre o funcionamento da escola, para promover uma melhoria contínua na organização do ensino-aprendizagem e das dinâmicas organizacionais.

## 2. Metodologia aplicada

Enquadrado no processo de autoavaliação da Escola Profissional de Artes, Tecnologias e Desporto, foram aplicados, durante o 2.º período deste ano letivo um Inquérito por Questionário *online* (Anexo 6; Anexo 7; Anexo 8 e Anexo 9) aos Docentes, Encarregados de Educação, aos Alunos e Pessoal Não Docente. Após recolha dos inquéritos, procedeu-se à sua análise a tratamento estatístico.

A amostra compreendeu:

	EPAD Areiro		EPAD Picoas		EPAD	
	Questionários	Percentagens	Questionários	Percentagens	Questionários	Percentagens
Alunos	51	16,72%	54	14,21%	105	15,33%
Docentes	16	72,73%	17	51,52%	33	60,00%
Não Docentes	4	66,67%	5	33,33%	9	42,86%
Encarregados de Educação	89	29,18%	76	20,00%	165	24,09%
<b>Total</b>	160	25,08%	152	18,81%	312	21,58%

A equipa de autoavaliação elaborou uma Base de Dados, codificando todos os inquéritos, mantendo o anonimato dos autores e das respostas.

Foi realizada a análise estatística de todos os inquéritos, com a indicação dos resultados em tabela e em pequeno gráfico de todas as questões.

### **3. Organização e estrutura do relatório**

A apresentação e análise dos dados constantes neste documento estão organizadas em 4 partes, respeitante à análise dos indicadores constantes no inquérito por questionário de acordo com a natureza dos inquiridos: (i) alunos; (ii) pessoal docente; (iii) pessoal não docente; (iv) encarregados de educação. A apresentação de dados seguirá a sequência dos domínios de autoavaliação em cada parte:

Domínio 2 – Resultados sociais

Domínio 3 – Prevenção do abandono escolar

Domínio 4 – Clima de escola e disciplina

Domínio 5 - Gestão e organização

Domínio 6 – Oferta formativa

Domínio 7 - Apoio e melhoria das aprendizagens

Domínio 8 – Avaliação do PAA e projeto educativo

Domínio 9 – Envolvimento dos EE

Domínio 10 – Parcerias

Domínio 11 – Formação de colaboradores

Domínio 12 – Organização administrativa

Domínio 13 – Serviços Externos

Domínio 14 – Funcionamento das atividades em período de pandemia

O Domínio 1 – Resultados académicos não será objeto deste relatório, uma vez que estes dados fazem parte do relatório complementar a este, de autoavaliação integrado no quadro EQAVET.

As conclusões enunciarão os pontos fortes, pontos fracos e ações de melhoria, partindo dos dados dos inquéritos, para tomada de decisões, quer da Direção da EPAD, quer dos professores, para desenvolver mecanismos de melhoria no ano letivo seguinte. Por outro lado, os dados devem servir para uma reflexão dos docentes, no sentido de preparar melhor o novo ano letivo, introduzindo inovação, planeamento e articulação curricular, num clima de escola pautado pela boa comunicação, partilha e resolução de problemas.

## Relatório de Satisfação

### 4. Conclusões

#### EPAD Areiro

EPAD Areiro		2023-2024														
		Alunos			Docentes			Não Docentes			Encarregados de Educação			Total		
		Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média
Insuficiente	1	8	0,6%	3,47	7	1,4%	3,47	2	2,2%	3,25	56	2,0%	3,37	73	1,5%	3,41
Suficiente	2	98	7,3%		41	8,0%		13	14,1%		227	8,0%		379	7,9%	
Bom	3	498	36,9%	168	32,8%	37	40,2%	1173	41,2%	1876	39,1%					
Muito Bom	4	746	55,3%	296	57,8%	40	43,5%	1391	48,9%	2473	51,5%					

#### EPAD Picoas

EPAD Picoas		2023-2024														
		Alunos			Docentes			Não Docentes			Encarregados de Educação			Total		
		Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média
Insuficiente	1	94	6,4%	3,00	34	6,3%	2,98	6	5,2%	2,94	21	0,9%	3,33	155	3,4%	3,17
Suficiente	2	270	18,5%		118	21,7%		27	23,5%		243	10,0%		658	14,5%	
Bom	3	642	44,0%	215	39,5%	50	43,5%	1081	44,4%	1988	43,7%					
Muito Bom	4	452	31,0%	177	32,5%	32	27,8%	1087	44,7%	1748	38,4%					

#### EPAD Avaliação Global

EPAD		2023-2024														
		Alunos			Docentes			Não Docentes			Encarregados de Educação			Total		
		Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média	Respostas	Percentagens	Média
Insuficiente	1	102	3,6%	3,22	41	3,9%	3,22	8	3,9%	3,08	77	1,5%	3,35	228	2,4%	3,29
Suficiente	2	368	13,1%		159	15,1%		40	19,3%		470	8,9%		1037	11,1%	
Bom	3	1140	40,6%	383	36,3%	87	42,0%	2254	42,7%	3864	41,3%					
Muito Bom	4	1198	42,7%	473	44,8%	72	34,8%	2478	46,9%	4221	45,1%					

## Relatório de Satisfação

---

Analisando os resultados dos últimos 3 anos, através do quadro seguinte:

### EPAD Areiro

EPAD Areiro	Ano Letivo 2021-2022	Ano Letivo 2022-2023	Ano Letivo 2023-2024	Varição
Alunos	3,41	3,33	<b>3,47</b>	0,14
Docentes	3,19	3,34	<b>3,47</b>	0,13
Não Docentes	2,94	3,01	<b>3,25</b>	0,24
Encarregados de Educação	3,18	3,14	<b>3,37</b>	0,23
Avaliação Global	3,25	3,19	<b>3,41</b>	0,22

### EPAD Picoas

EPAD Picoas	Ano Letivo 2021-2022	Ano Letivo 2022-2023	Ano Letivo 2023-2024	Varição
Alunos	3,05	2,94	<b>3,00</b>	0,06
Docentes	3,01	3,18	<b>2,98</b>	-0,20
Não Docentes	3,29	2,92	<b>2,94</b>	0,02
Encarregados de Educação	3,20	3,16	<b>3,33</b>	0,17
Avaliação Global	3,12	3,10	<b>3,17</b>	0,07

### EPAD Avaliação Global

EPAD	Ano Letivo 2021-2022	Ano Letivo 2022-2023	Ano Letivo 2023-2024	Varição
Alunos	3,25	3,13	<b>3,22</b>	0,09
Docentes	3,10	3,18	<b>3,22</b>	0,04
Não Docentes	3,18	2,96	<b>3,08</b>	0,11
Encarregados de Educação	3,18	3,15	<b>3,35</b>	0,20
Avaliação Global	3,20	3,14	<b>3,29</b>	0,15

## Relatório de Satisfação

Os pontos fortes mais destacados são:

Pontos Fortes - EPAD Areiro			
Alunos	Docentes	Pessoal Não Docente	Encarregados de Educação
Acolhimento e receção de novos alunos	Acolhimento e receção de novos alunos	Acolhimento e receção de novos alunos	Acolhimento e receção de novos alunos
Integração dos alunos	Integração dos alunos	Integração dos alunos	Integração dos alunos
Acompanhamento dos alunos	Acompanhamento aos alunos	Relação Pessoal Não Docente/Direção	Acompanhamento aos alunos
Relação entre alunos e professores	Relacionamento entre os Docentes	Relação Pessoal Não Docente/Alunos	Integração do aluno na turma
Relação entre alunos e funcionários	Relação entre os Docentes e a Direção	Disponibilidade da Direção para a resolução de problemas	Relacionamento do aluno com a turma
Curso que frequento	Disponibilidade da Direção para a resolução de problemas	Eficácia das plataformas informáticas de comunicação (correio-eletrónico institucional e networking)	Relacionamento do aluno com os professores
Serviços administrativos (Secretaria)	Serviço de Recepção/ Reprografia	Eficácia do sistema de impressão	Relacionamento do aluno com Pessoal Não Docente
Serviços de Reprografia (Receção)			Curso frequentado pelo seu educando
Bar - Atendimento (Serviço Externo)			Horário de atendimento dos Serviços Administrativos
INATEL - Localização (Serviço Externo)			

Pontos Fortes - EPAD Picoas			
Alunos	Docentes	Pessoal Não Docente	Encarregados de Educação
Acolhimento e receção de novos alunos	Acompanhamento aos alunos	Acolhimento e receção de novos alunos	Acolhimento e receção de novos alunos
Serviços de Informação à comunidade escolar (Internet, Facebook, Email institucional)	Relacionamento entre os Docentes	Integração dos alunos	Acompanhamento aos alunos
Segurança	Relação entre os Docentes e o Pessoal Não Docente	Relacionamento entre o Pessoal Não Docente	Relacionamento do aluno com Pessoal Não Docente
Curso que frequento	Relação entre os Docentes e a Direção	Relação Pessoal Não Docente/Alunos	Relacionamento Encarregado de Educação/ Orientador Educativo
Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros	Relação Pedagógica com os alunos	Infraestruturas Escolares	Curso frequentado pelo seu educando
Protocolos com entidades de FCT (Estágio)	Eficácia das plataformas informáticas de comunicação (correio-eletrónico institucional e networking)	Eficácia das plataformas informáticas de registo de informação	Atendimento e disponibilidade dos Serviços Administrativos
Serviços de Reprografia (Receção)	Adequação e qualidade das atividades	Eficácia das plataformas informáticas de comunicação (correio-eletrónico institucional e networking)	Horário de atendimento dos Serviços Administrativos (Secretaria)
Bar - Atendimento (Serviço Externo)	Parcerias de FCT e outras	Eficácia do sistema de impressão	
Bar - Variedade dos produtos (Serviço Externo)	Serviços Administrativos - Recursos Humanos e Contabilidade	Bar - Atendimento (Serviço Externo)	
	Bar - Atendimento (Serviço Externo)		

## Relatório de Satisfação

Como domínios de melhoria para o próximo ano letivo, os diferentes *stakeholders* sugerem a melhoria:

Pontos a Melhorar - EPAD Areeiro			
Alunos	Docentes	Pessoal Não Docente	Encarregados de Educação
Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)	Estruturas de apoio ao estudo/ateliés	Eficácia da transmissão de comunicação interna	Bar - Variedade dos produtos (Serviço Externo)
	Centro de Recursos	Centro de Recursos e Atividades de Apoio ao Estudo	Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)
	Bar - Variedade dos produtos (Serviço Externo)	Divulgação das atividades	
	Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)	Frequência de ações de formação externa (da responsabilidade do colaborador)	
		Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)	

Pontos a Melhorar - EPAD Picoas			
Alunos	Docentes	Pessoal Não Docente	Encarregados de Educação
Estruturas de apoio ao estudo/ateliés	Infraestruturas Escolares	Serviços de Psicologia e Orientação Escolar	Bar - Variedade dos produtos (Serviço Externo)
Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)	Materiais/ equipamentos em sala de aula e/ou uso externo	Centro de Recursos e Atividades de Apoio ao Estudo	Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)
	Centro de Recursos	Divulgação das atividades	INATEL - Localização (Serviço Externo)
	Formação Contínua Externa (da responsabilidade do colaborador)		
	Variedade dos produtos		
	Bar - Preço dos produtos (Serviço Externo)		

Em síntese, verifica-se uma subida face aos resultados registados do ano anterior (3,29; 3,14, no ano anterior), que traduz um grau elevado de satisfação pelo funcionamento da EPAD nos mais diversos domínios. A avaliação global de Bom e Muito Bom nos diferentes domínios atingiu valores entre 76,8% % e 89,6%: Alunos (83,3%; 78,9%, no ano anterior); Docentes (81,1%; 81,4% no ano anterior); Encarregados de Educação (89,6%; 82,6%, no ano anterior) e Pessoal Não Docente (76,8%; 82,6%, no ano anterior).

Partindo das sugestões dos diferentes *stakeholders*, as propostas de melhoria devem ser objeto de análise nas diferentes estruturas da EPAD, no sentido de implementar as ações e tarefas para atingir os objetivos propostas, num ciclo de revisão do planeamento para o ano letivo 2024-2025.

Sugere-se a divulgação destes resultados a todos os *stakeholders*, quer no final deste ano letivo, quer no início do ano letivo 2024-2025, para continuar a desafiar alunos e encarregados de educação na resposta ao inquérito por questionário e a conhecer melhor a avaliação que os outros fazem da escola. A EPAD tem como meta, em 2024-2025, o aumento significativo da amostra, sobretudo nos grupos: alunos e encarregados de educação.

O presente relatório deve ser objeto de divulgação e reflexão entre os membros da Direção Executiva, Direção Pedagógica, Observatório da Qualidade, Pessoal Docente e Não Docente, com o objetivo de analisar os resultados e continuar o processo de melhoria, com a elaboração de ações para o próximo ano letivo, que serão apresentadas aos diferentes *stakeholders* internos e externos em setembro de 2024. Os dados deste relatório devem ser apresentados aos membros do Conselho Consultivo. Este relatório será divulgado na página WEB da EPAD/SGQ-EQAVET.