

***Relatório de Autoavaliação  
– Satisfação dos  
Stakeholders***

***2017-2018***

## **1. Introdução**

O presente documento faz parte do Relatório de Autoavaliação do IDS – Instituto para o Desenvolvimento Social, no ano letivo 2017-2018. Apresenta os dados referentes aos resultados dos inquéritos realizados aos alunos, aos encarregados de educação, ao pessoal docente e ao pessoal não docente.

## **2. Metodologia aplicada**

Enquadrado no processo de autoavaliação do IDS, foi aplicado, durante o 3.º período letivo, um Inquérito por Questionário (Anexo 1; Anexo 2; Anexo 3 e Anexo 4) aos alunos, EE, professores e não docentes.

A amostra, que compreendeu 124 inquéritos em 131 esperados relativamente aos alunos, uma taxa de 95% (no ano anterior foi de 85,8%. No tocante aos Encarregados de Educação, responderam (74), sendo esperados 131, uma taxa de 56,4% (muito semelhante à do ano anterior, que registou 60%). Quanto aos docentes, responderam 30 em 30 esperados, uma taxa de 100% (91,3% no ano anterior), enquanto os colaboradores não docentes responderam 7, sendo esperados 7, uma taxa de 100% (igual à taxa do ano anterior).

Foi elaborada 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 pequeno gráfico. Foi utilizada a **Escala de 1 a 4** (interpretada de Insuficiente a Muito Bom).

## **3. Organização/estrutura**

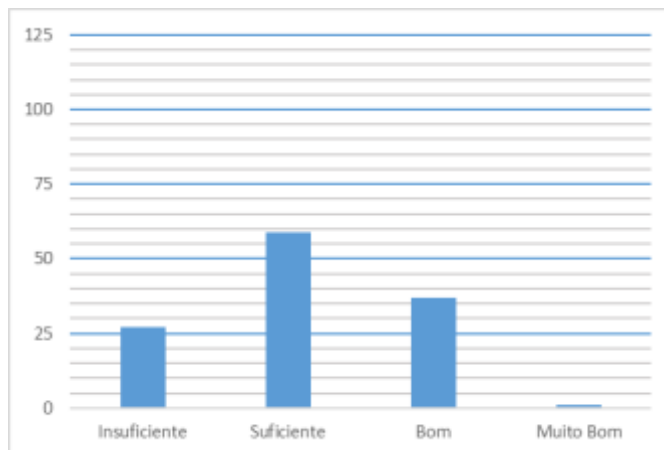
A apresentação e análise dos dados constantes neste documento estão organizadas numa única parte respeitante à análise dos indicadores do inquérito por questionário. A apresentação dos resultados segue a ordem das questões do inquérito por questionário.

## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

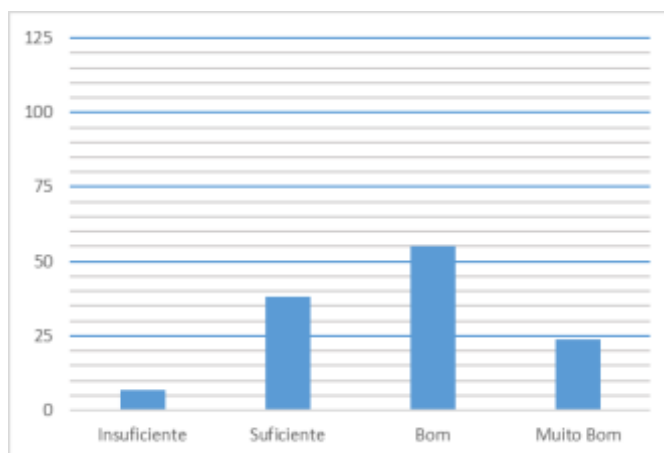
### 4. Apresentação de Resultados

#### 4.1. Respostas dos alunos:

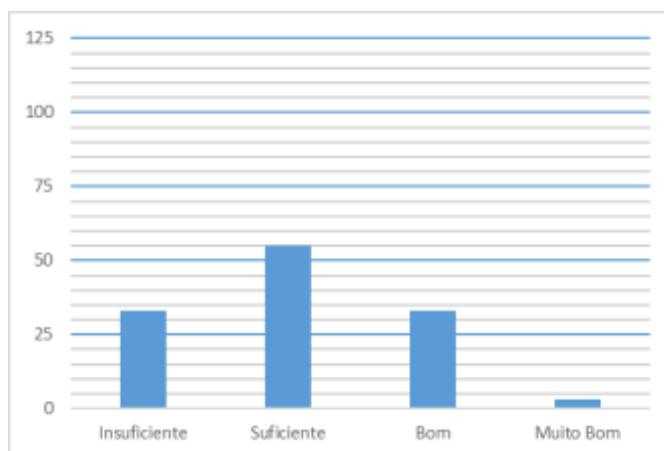
##### 4.1.1. Instalações



##### 4.1.2. Equipamentos Informáticos e Centro de Recursos

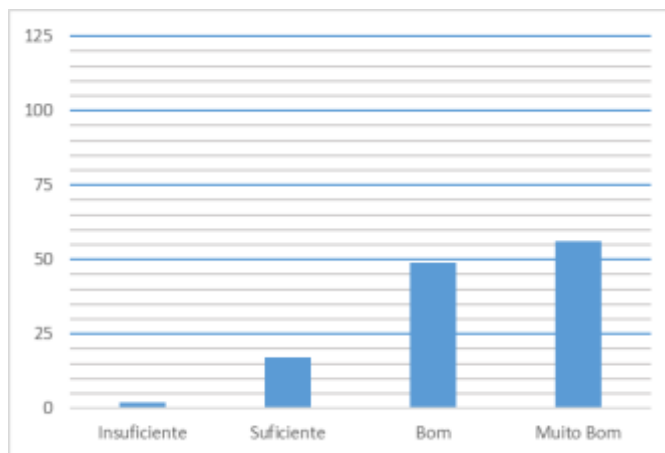


##### 4.1.3. Higiene e Limpeza

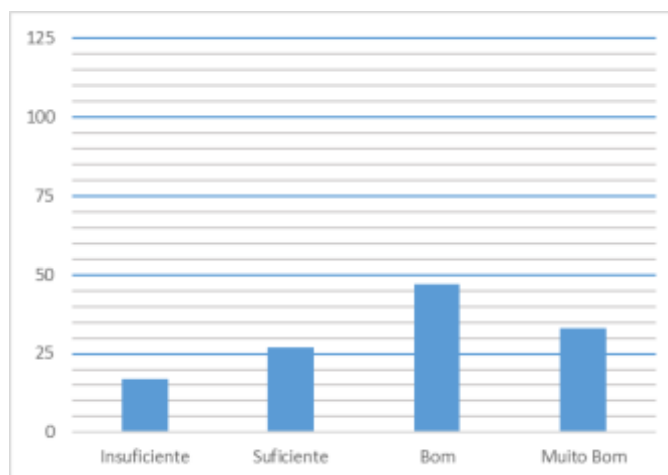


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

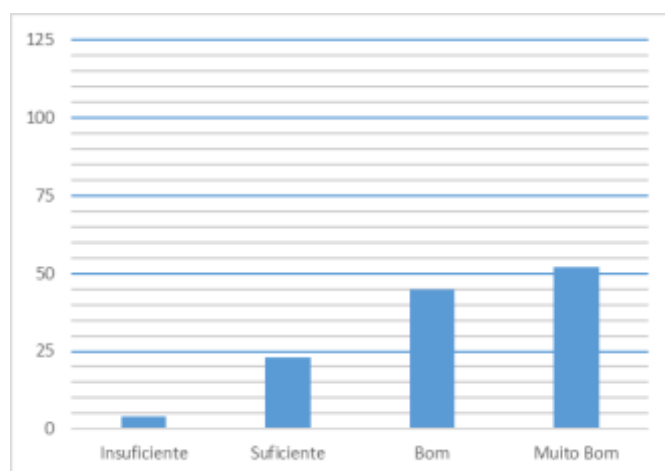
### 4.1.4. Curso



### 4.1.5. Colegas de Turma

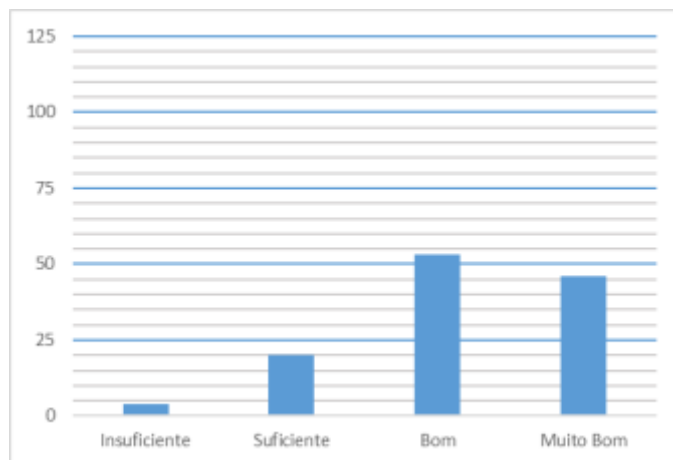


### 4.1.6. Professores

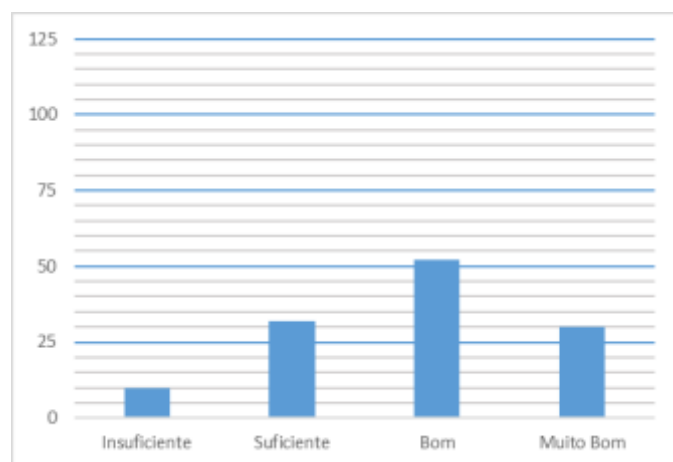


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

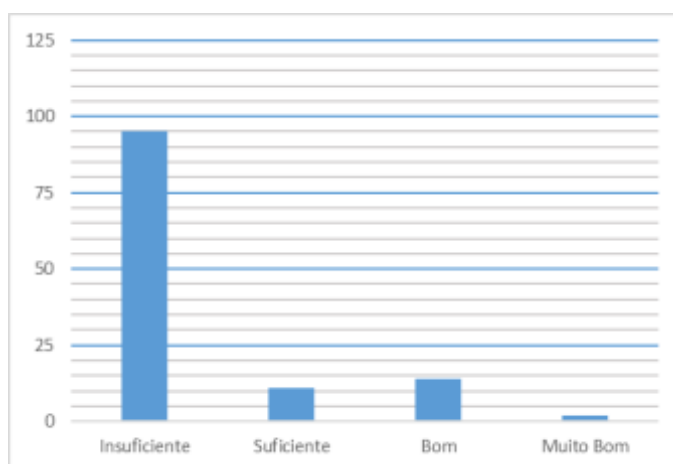
### 4.1.7. Funcionários



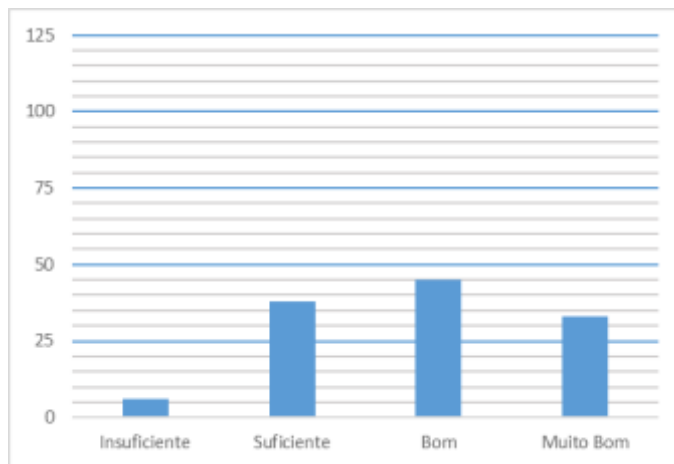
### 4.1.8. Direção Pedagógica



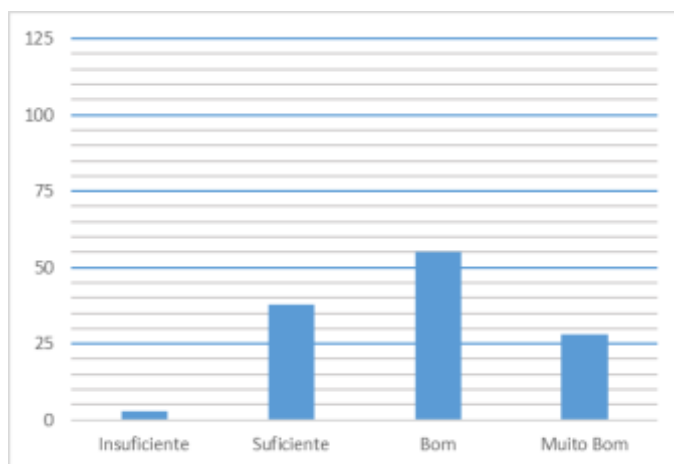
### 4.1.9. Serviços de Psicologia e Orientação Escolar



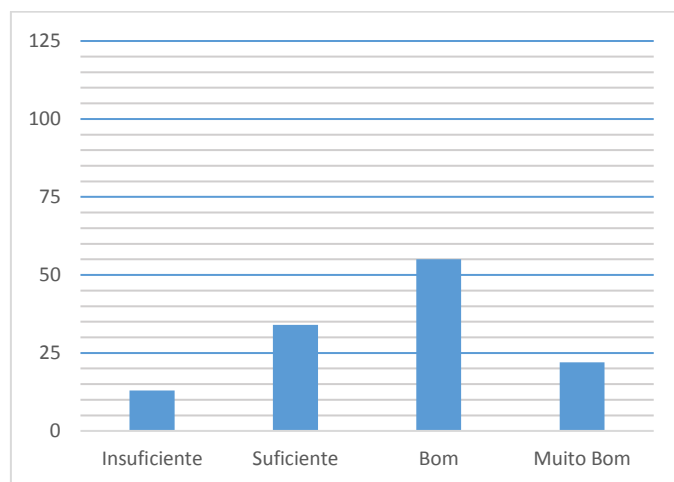
**4.1.10. Serviços Administrativos**



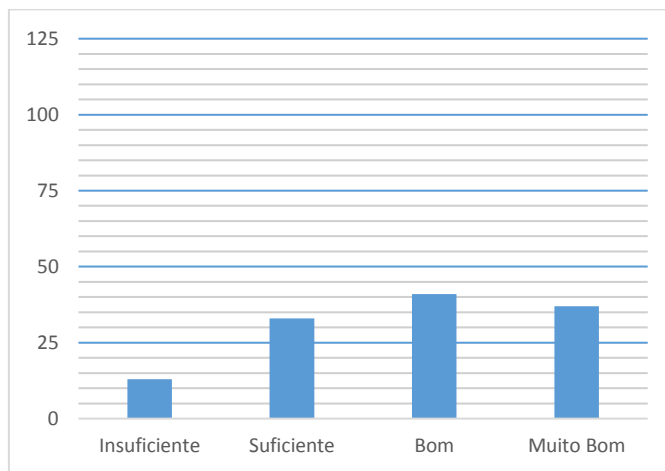
**4.1.11. Serviços de Informação à Comunidade Escolar (Internet, Facebook, Email Institucional...)**



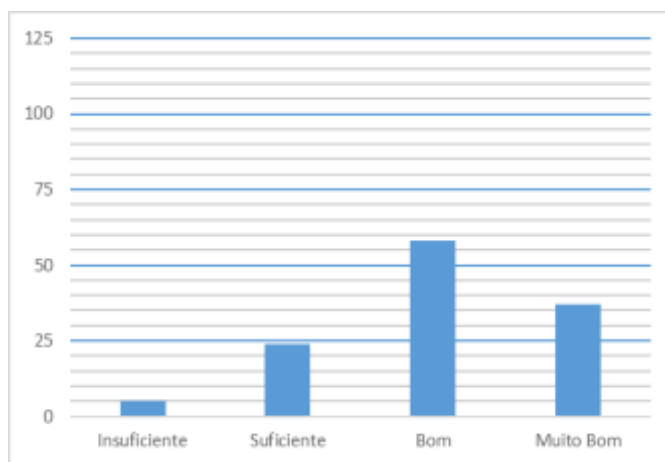
**4.1.12. Imagem da Escola**



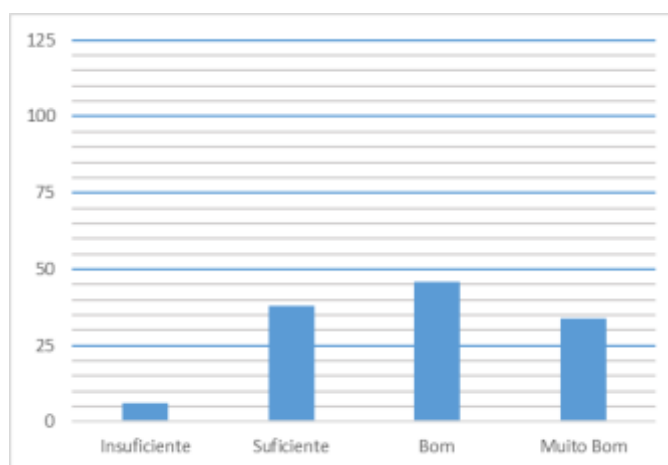
**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**  
**4.1.13. Atividades do Plano Anual de Atividades**



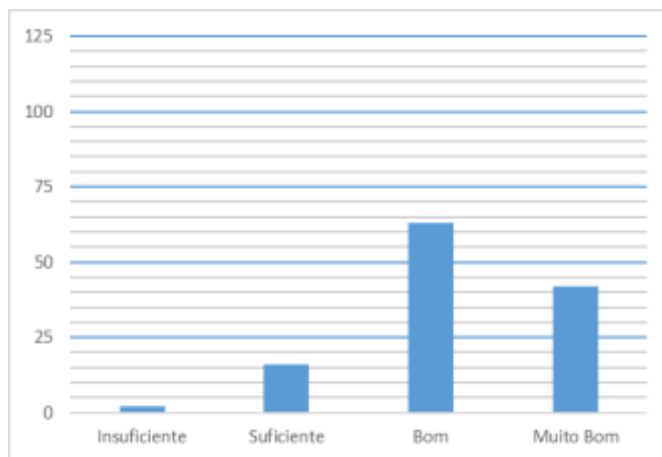
**4.1.14. Materiais de Apoio ao Estudo Fornecidos pelos Professores**



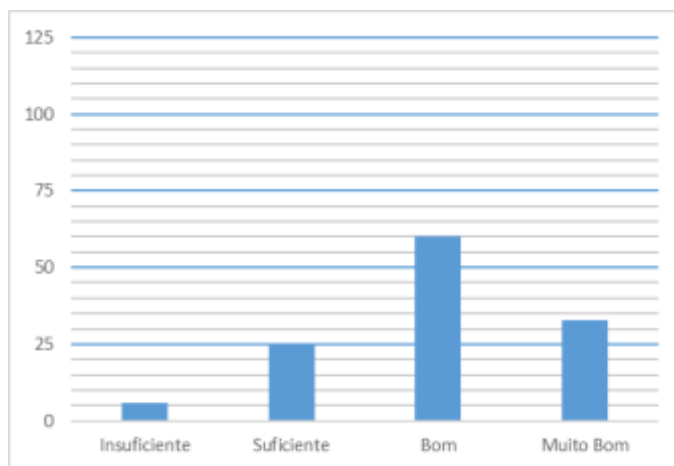
**4.1.15. Atividades/ Projetos para Desenvolvimento das Competências da Componente Técnica**



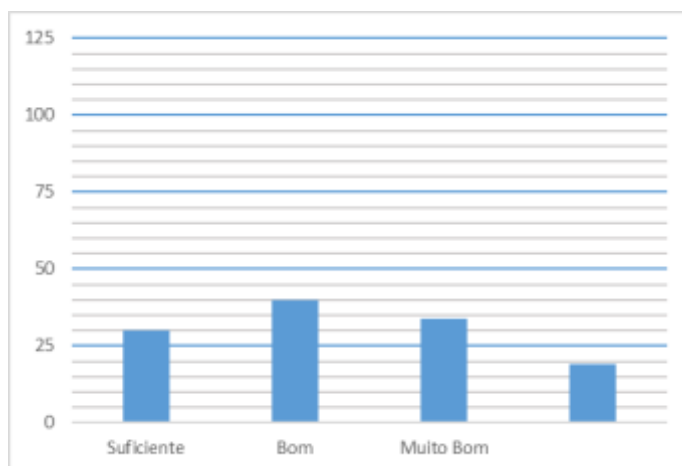
**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**  
**4.1.16. Modalidade de Recuperação de Módulos**



**4.1.17. Modalidade de Reposição de Horas**



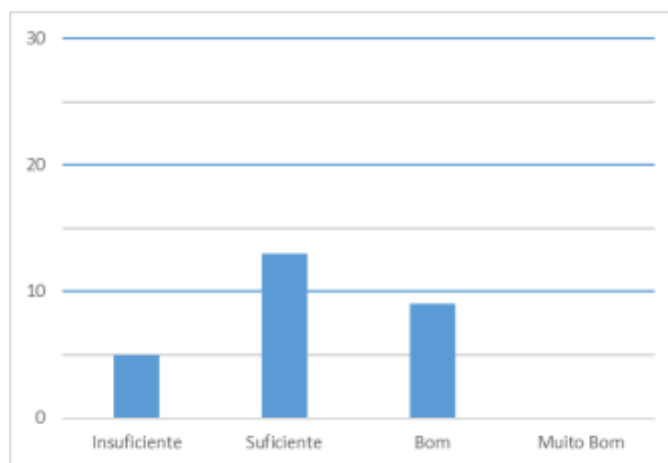
**4.1.18. Participação da Escola em Projetos de Intercâmbio e Outros**



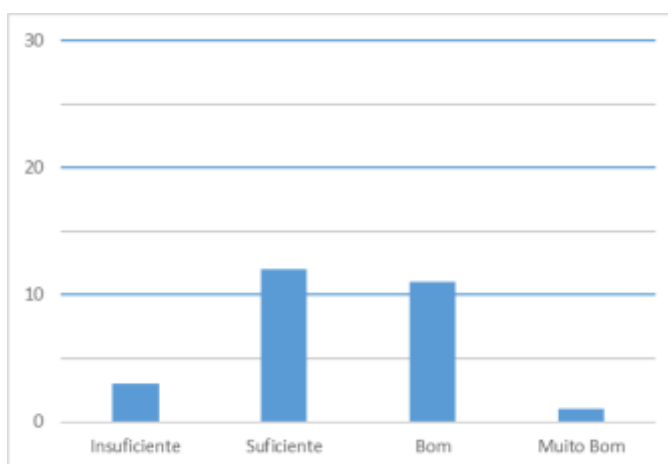


## 4.2. Respostas dos Docentes

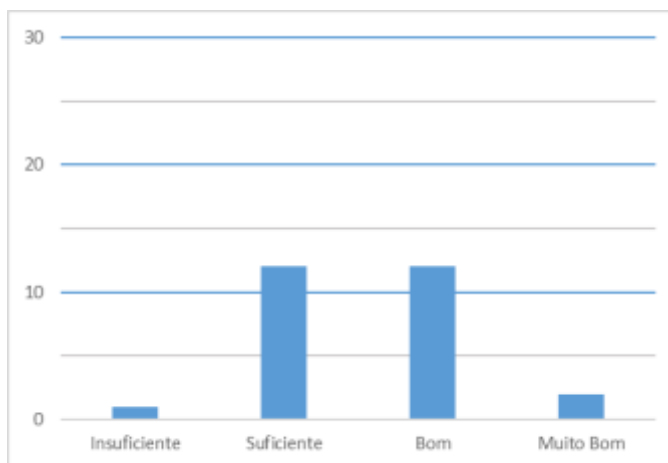
### 4.2.1. Infraestruturas da Escola



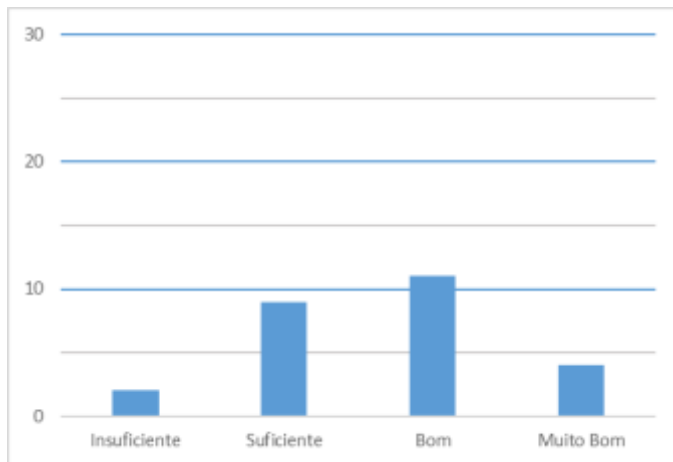
### 4.2.2. Higiene e Limpeza



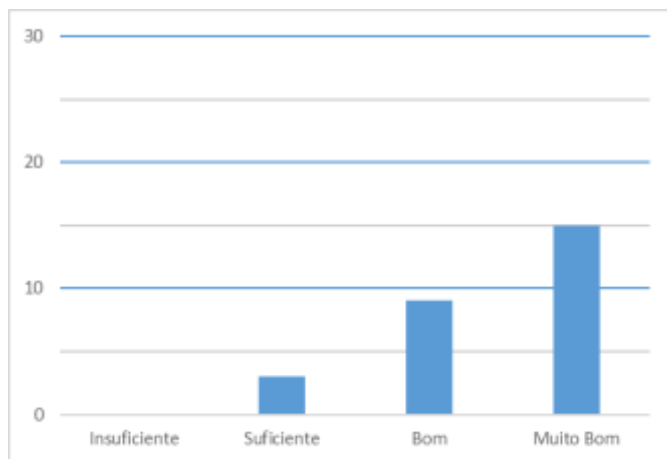
### 4.2.3. Material/Equipamentos em Sala de Aula/Equipamentos informáticos



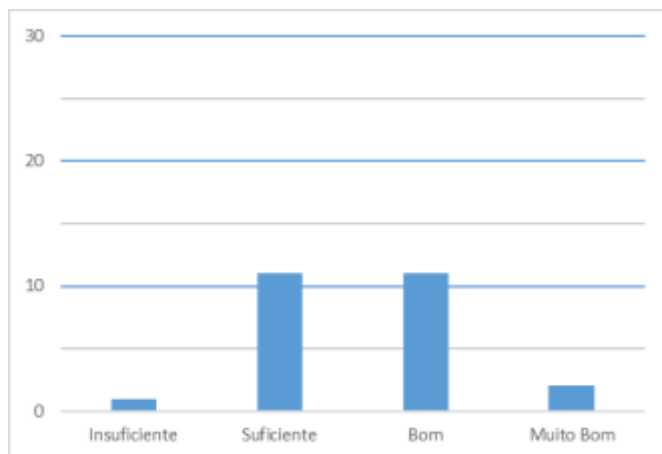
**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**  
**4.2.4. Material/Equipamentos para Uso Externo**



**4.2.5. Serviços Administrativos**

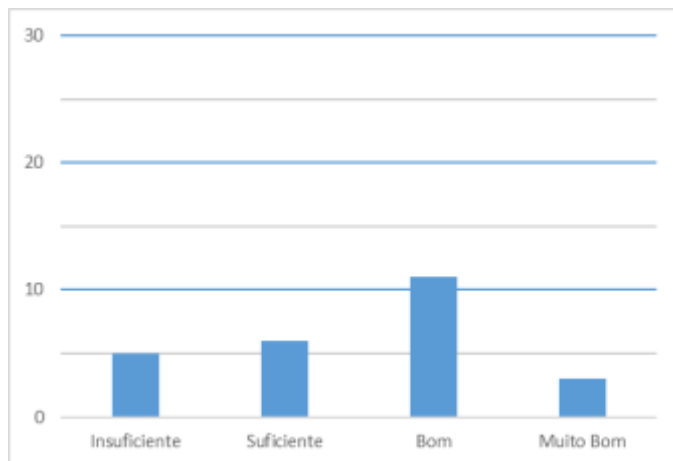


**4.2.6. Centro de Recursos**

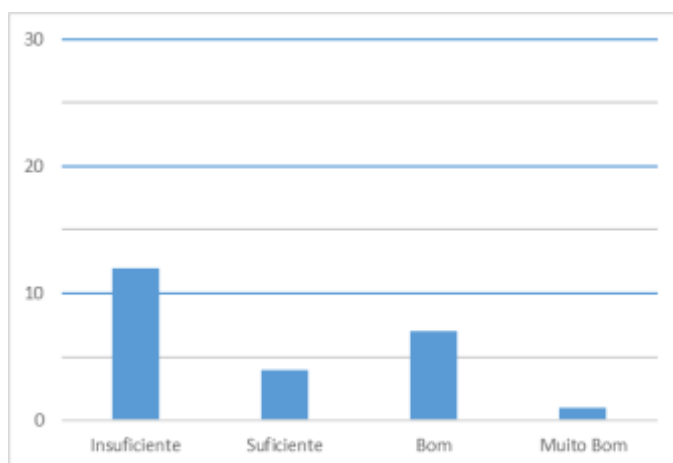


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

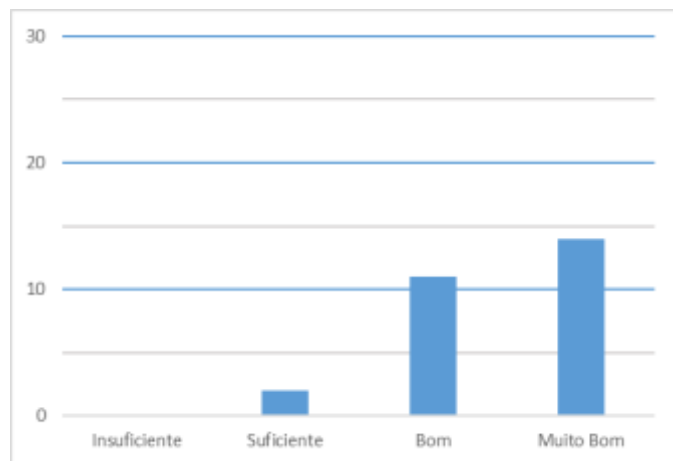
### 4.2.7. Estruturas de Apoio ao Estudo



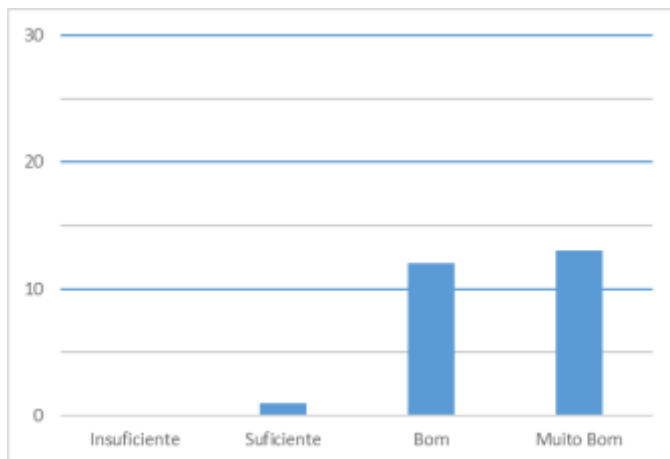
### 4.2.8. Serviços de Psicologia e Orientação Escolar



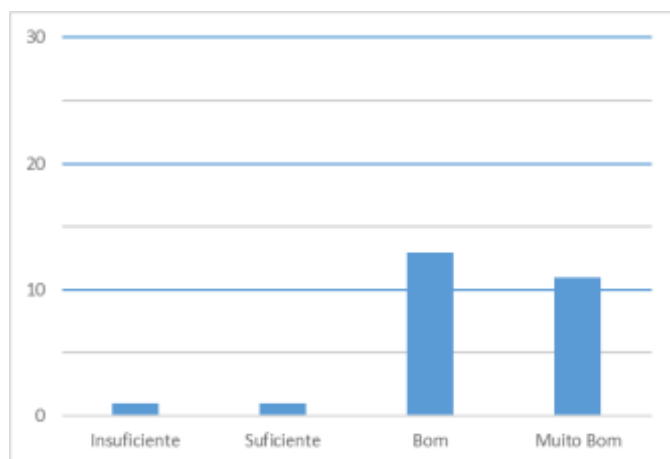
### 4.2.9. Relacionamento Interpessoal com outros Docentes



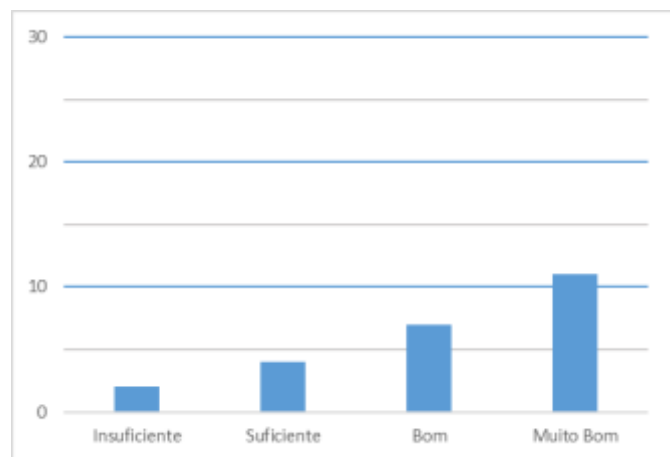
**4.2.10. Relacionamento Interpessoal com Pessoal não Docente**



**4.2.11. Relacionamento Interpessoal com a Direção**

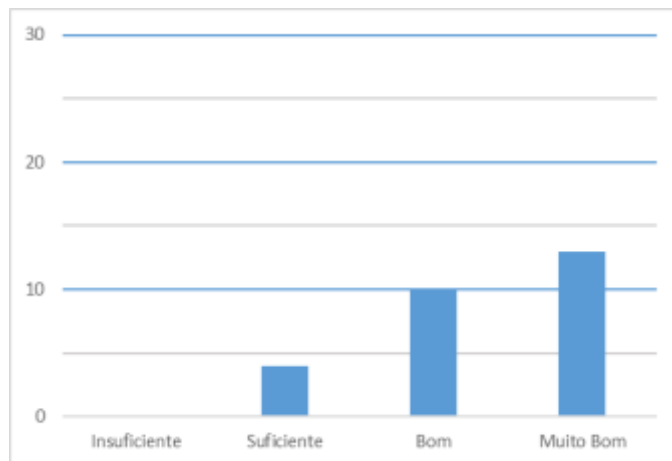


**4.2.12. Liderança da Escola**

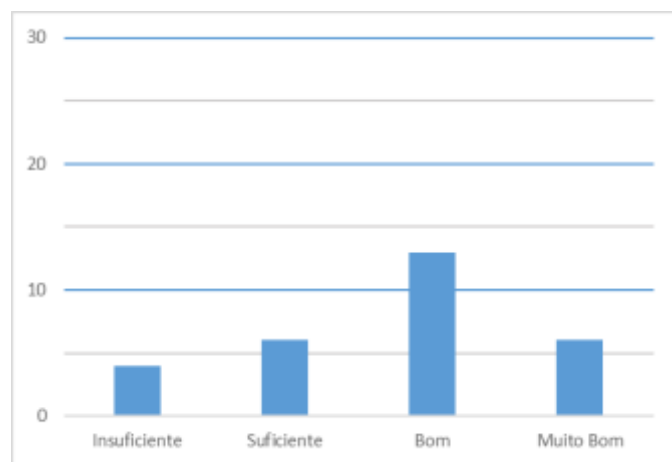


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

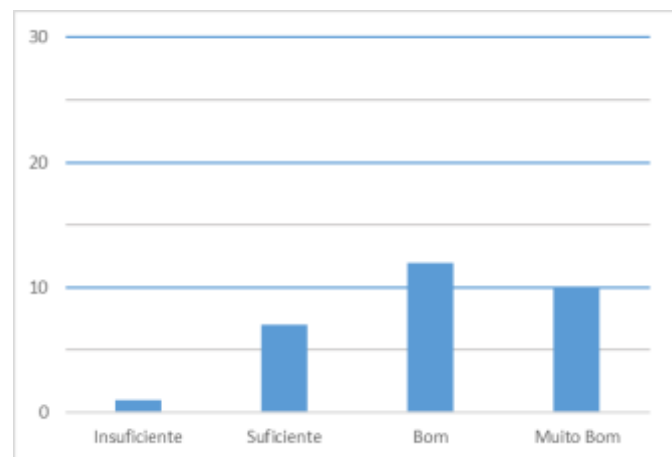
### 4.2.13. Participação da Escola em Projetos



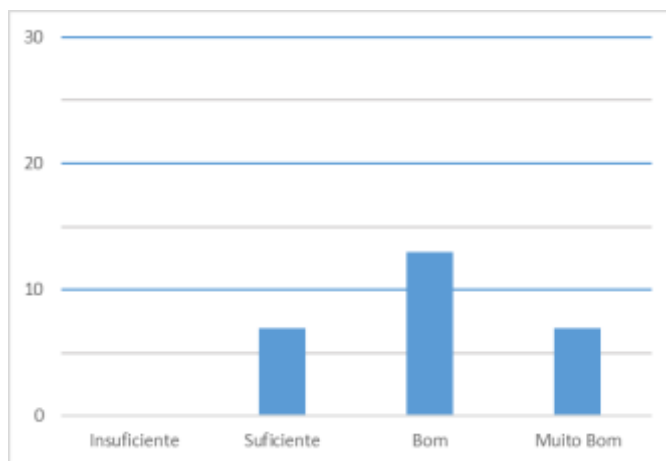
### 4.2.14. Participação como Docente em Projetos Interdisciplinares



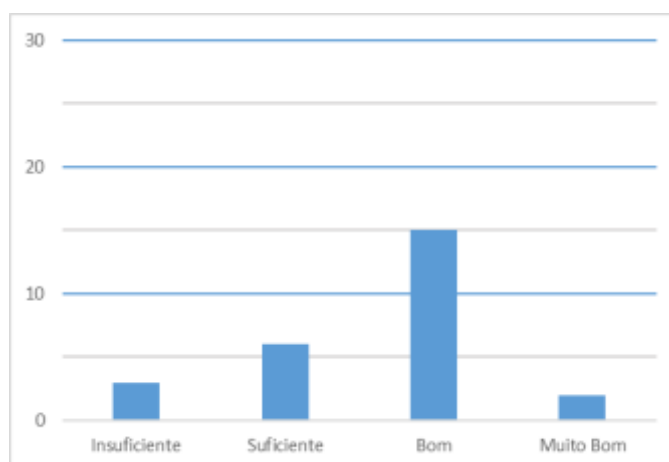
### 4.2.15. Eficácia da Transmissão da Comunicação Interna



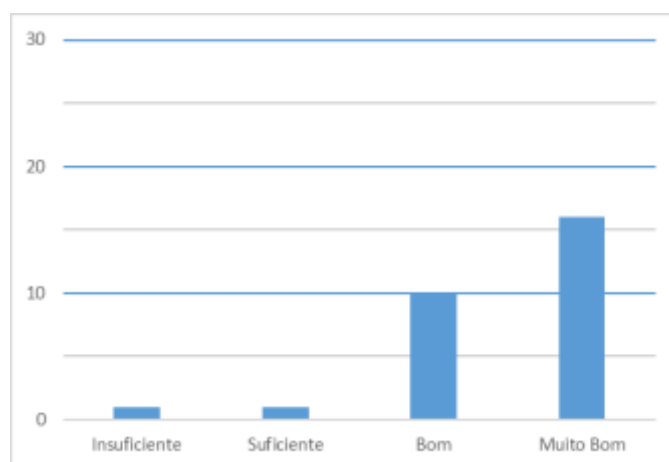
**4.2.16. Eficácia das Plataformas Informáticas para Divulgação da Informação**



**4.2.17. Formação Contínua**

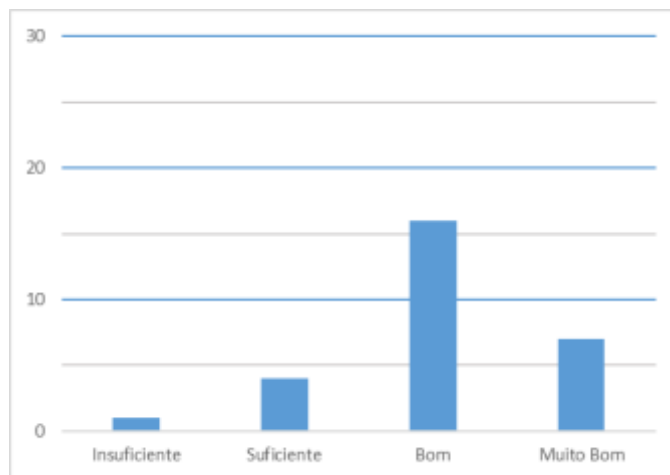


**4.2.18. Disponibilidade para Apoiar os Alunos**

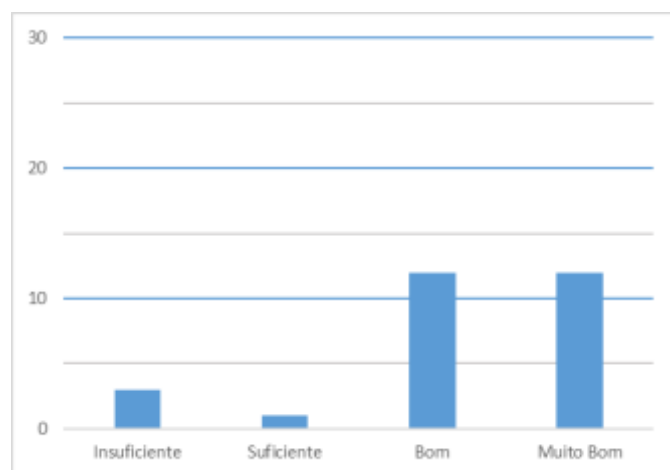


**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**

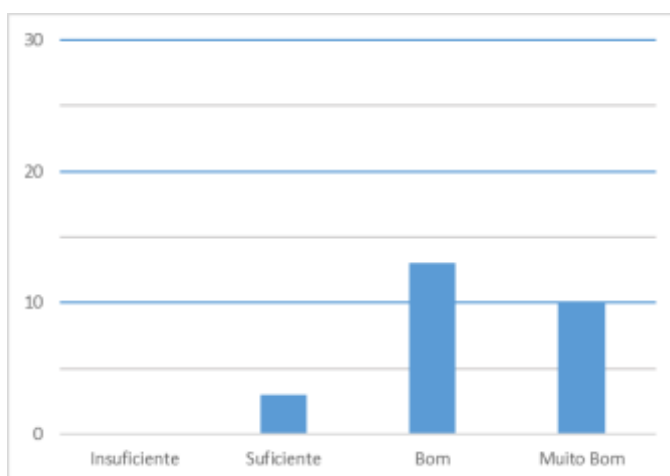
**4.2.19. Aprendizagens dos Alunos**



**4.2.20. Trabalho em Equipa com outros Docentes**



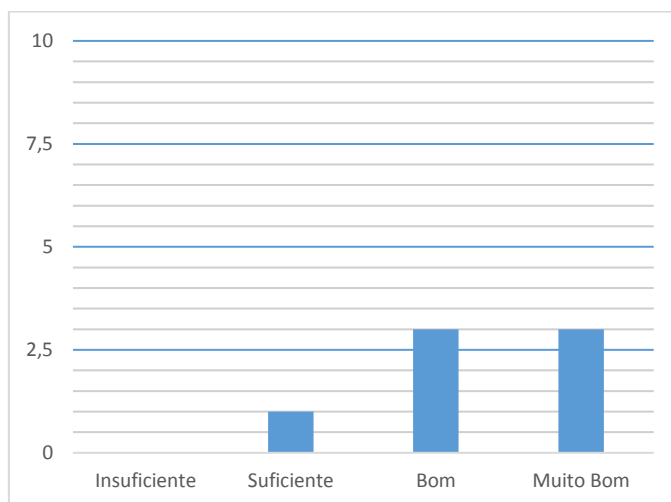
**4.2.20. Página WEB (SITE) da Escola**



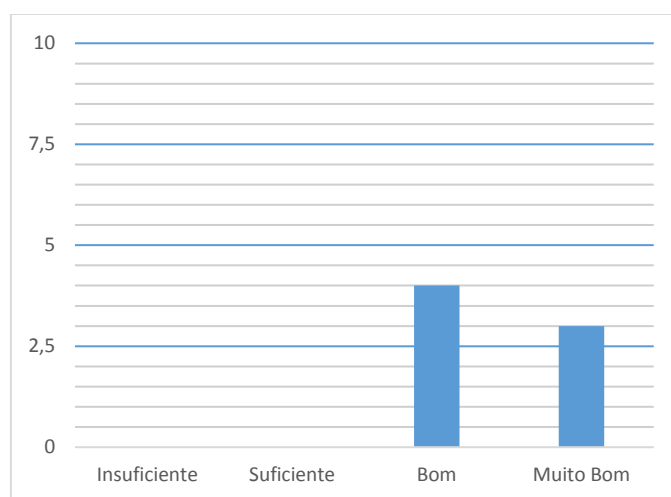
**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**

**4.3. Respostas do Pessoal Não Docente**

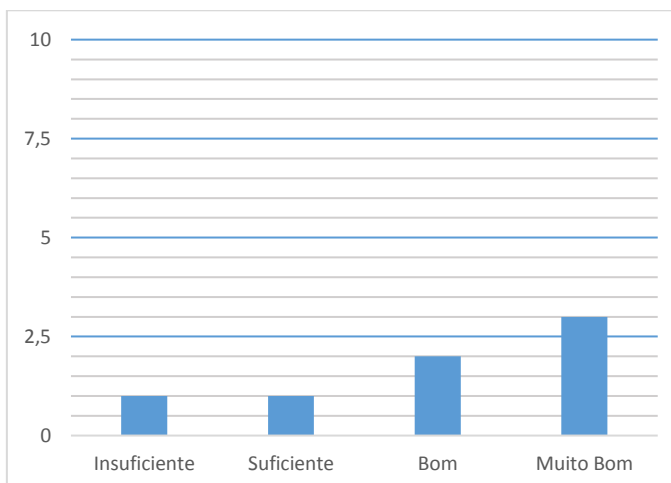
**4.3.1. Instalações da Escola**



**4.3.2. Condições de Trabalho (equipamentos)**



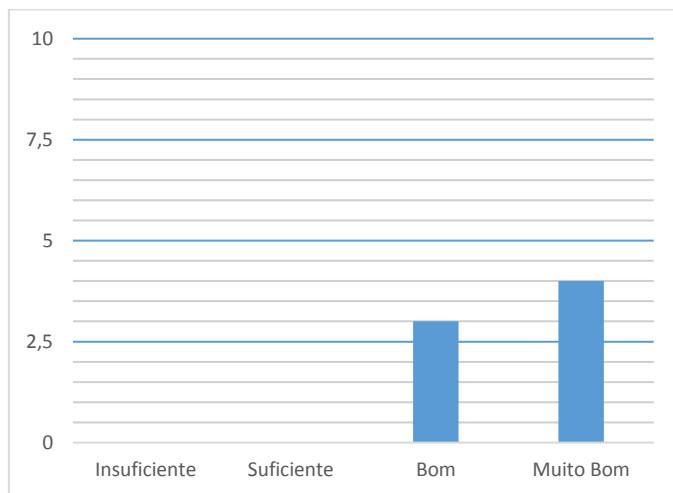
**4.3.3. Formação Contínua**



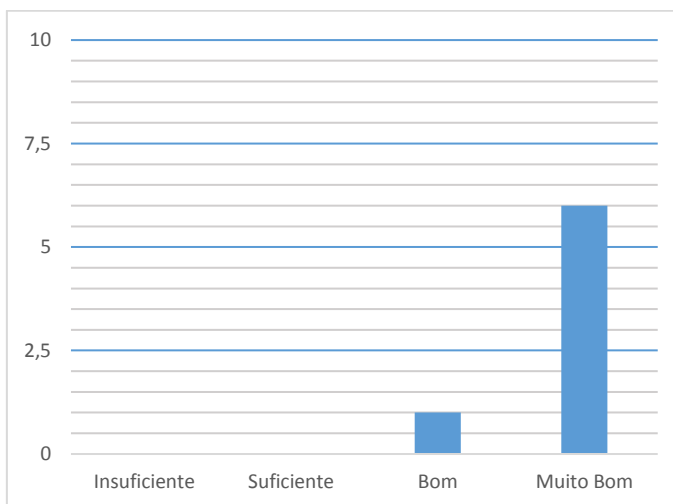


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

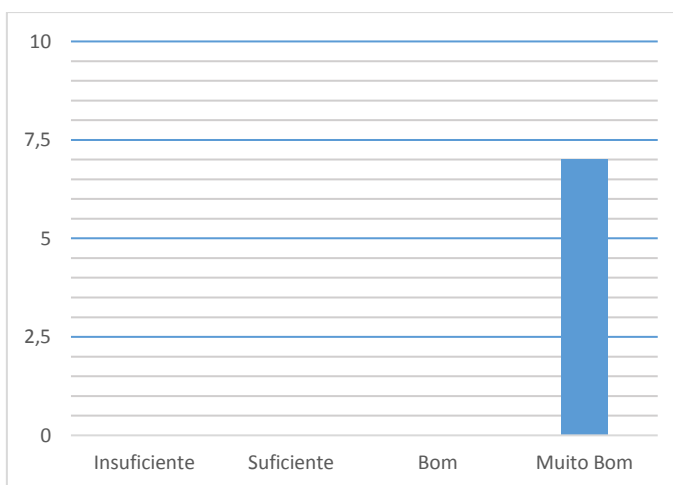
### 4.3.4. Liderança da Escola



### 4.3.5. Relação Interpessoal com os Colegas

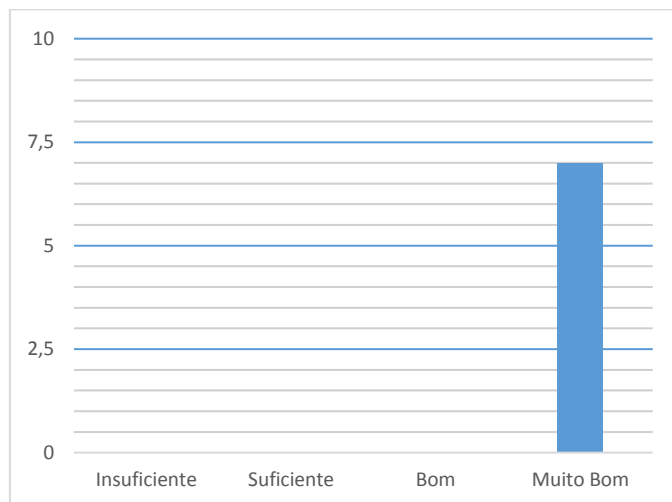


### 4.3.6. Relação Interpessoal com os Docentes

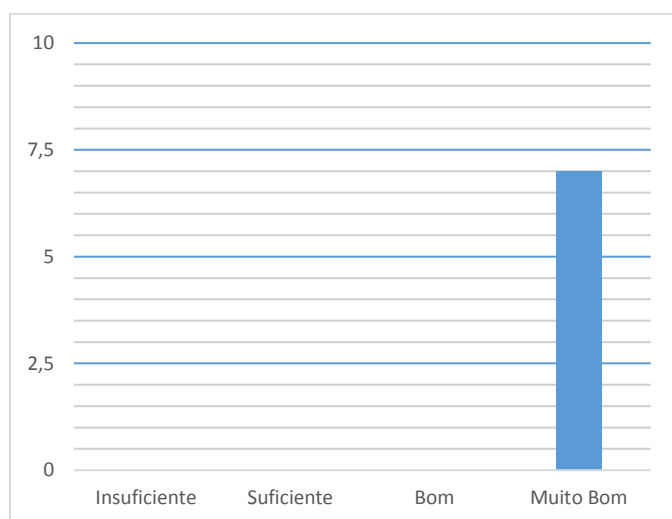


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

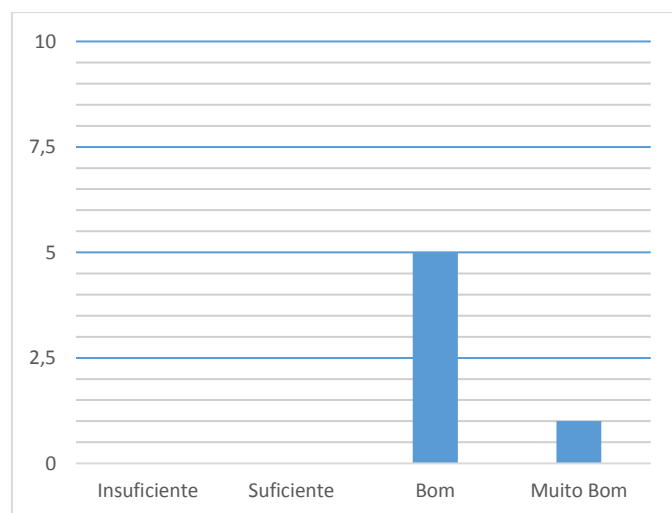
### 4.3.7. Relação Interpessoal com a Direção



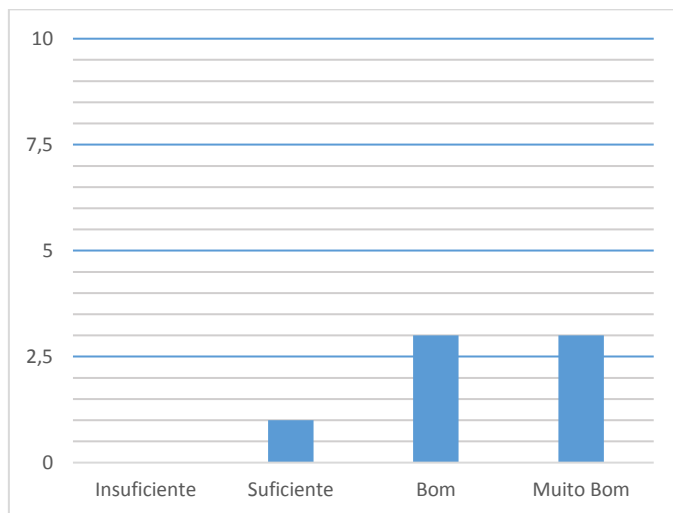
### 4.3.8. Relação Interpessoal com os Alunos



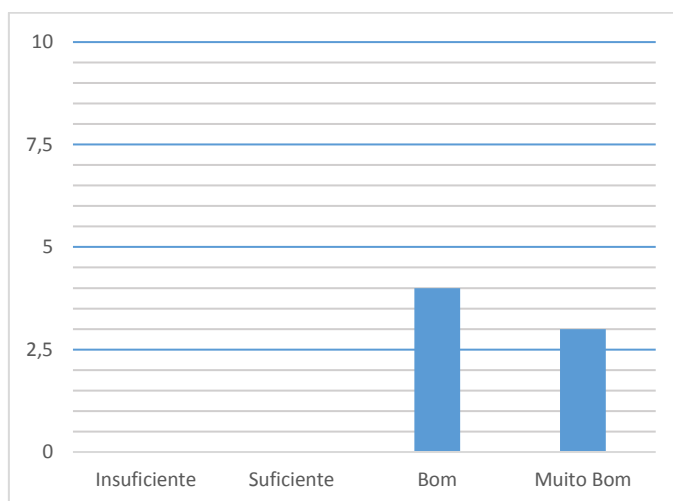
### 4.3.9. Relação Interpessoal com os Encarregados de Educação



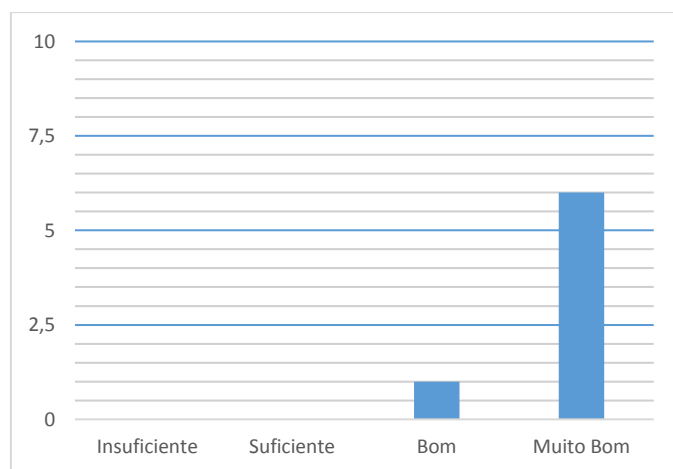
**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**  
**4.3.10. Eficácia da Comunicação Interna**



**4.3.11. Imagem da Escola**

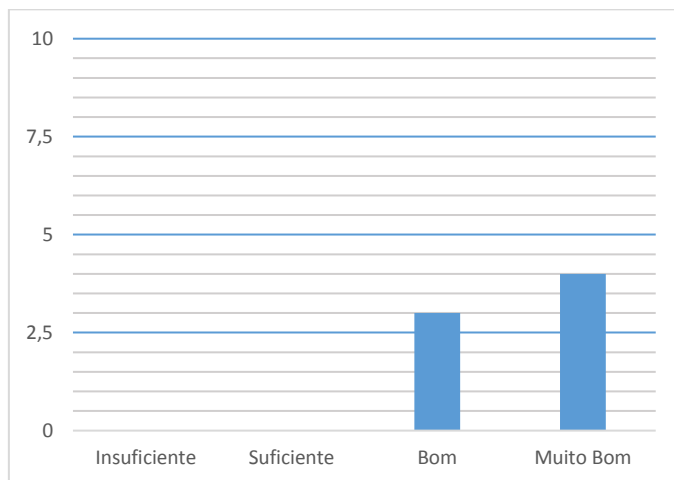


**4.3.12. Página WEB (Site) da Escola**

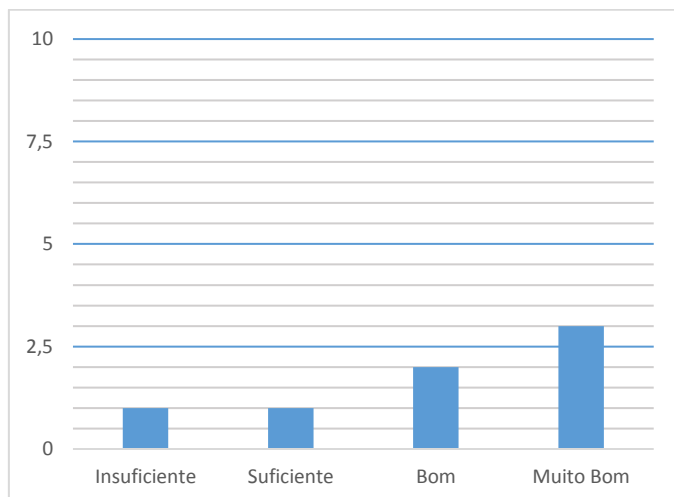


**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**

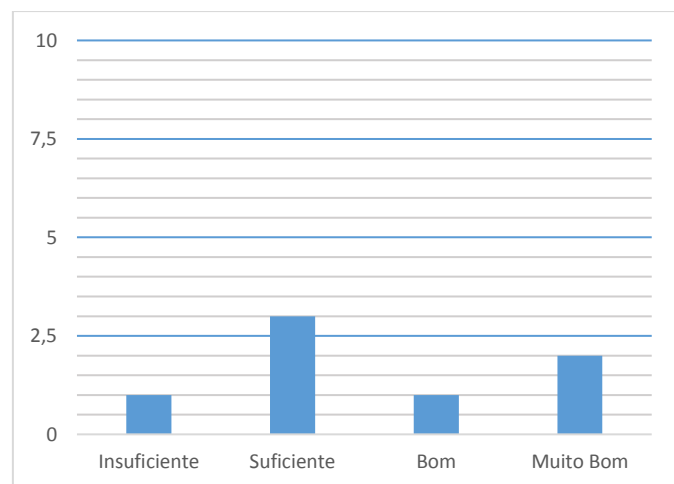
**4.3.13. Disciplina dos Alunos**



**4.3.14. Serviços de Refeições e Bar**

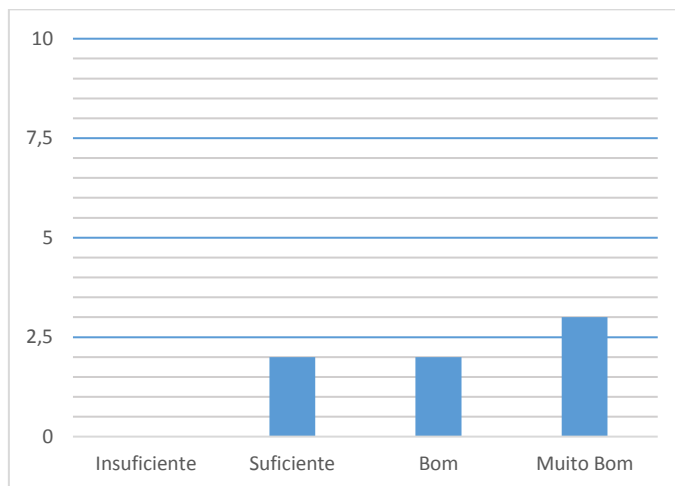


**4.3.15. Serviços de Psicologia e Orientação Escolar**

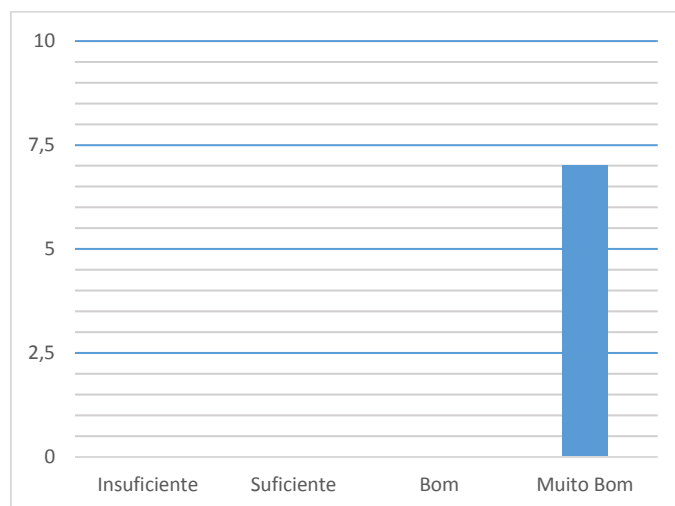


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

### 4.3.16. Centro de Recursos

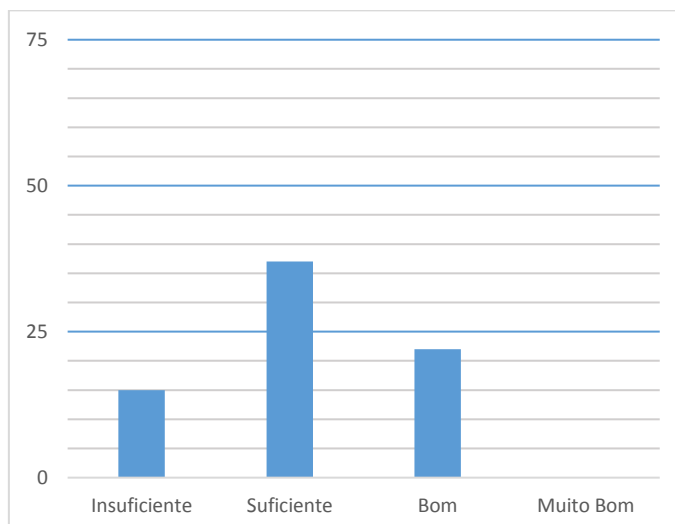


### 4.3.17. Serviços Administrativos



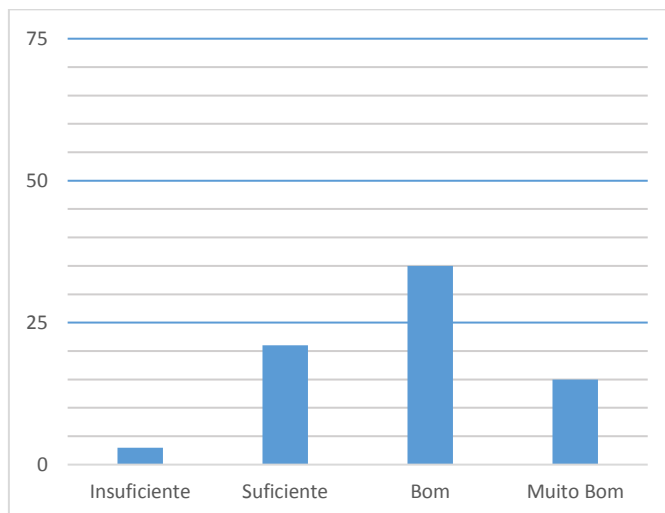
## 4.4. Respostas dos Encarregados de Educação

### 4.4.1. Instalações da Escola

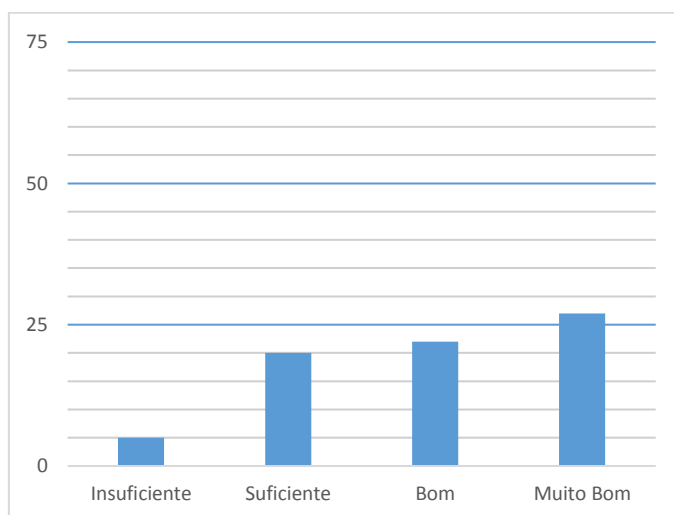


**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**

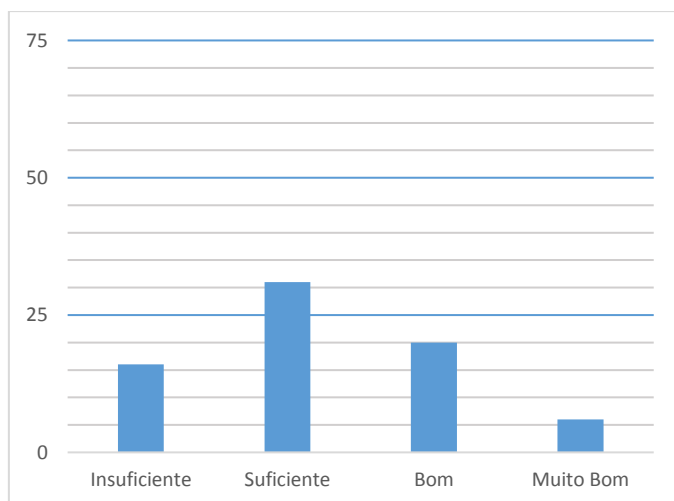
**4.4.2. Equipamentos Informáticos e Centro de Recursos**



**4.4.3. Atividades culturais desenvolvidas pela escola**

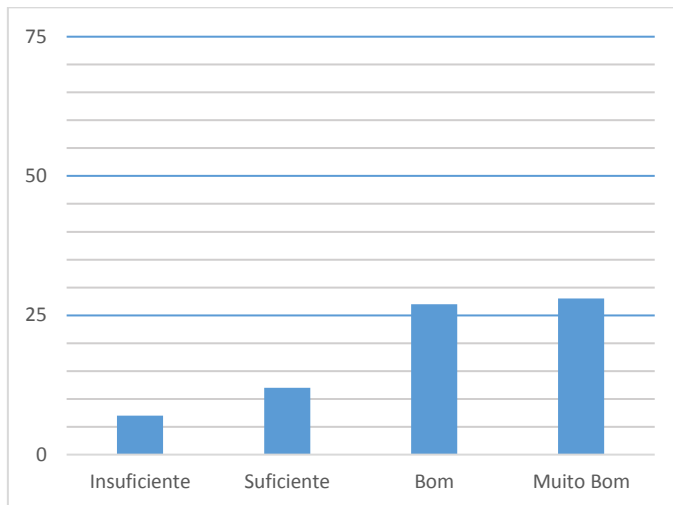


**4.4.4. Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros**

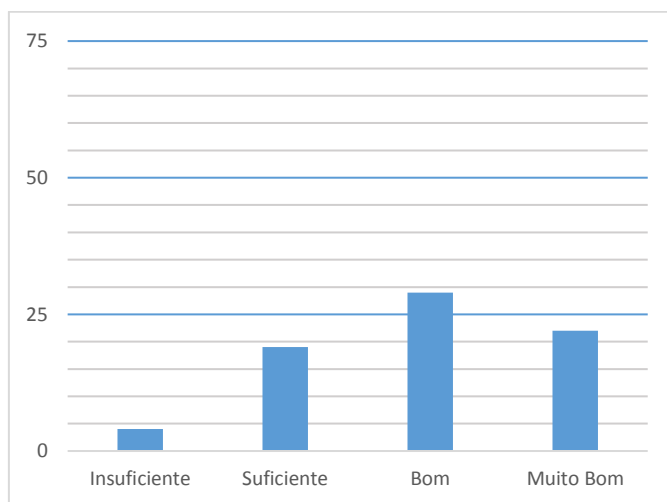


**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**

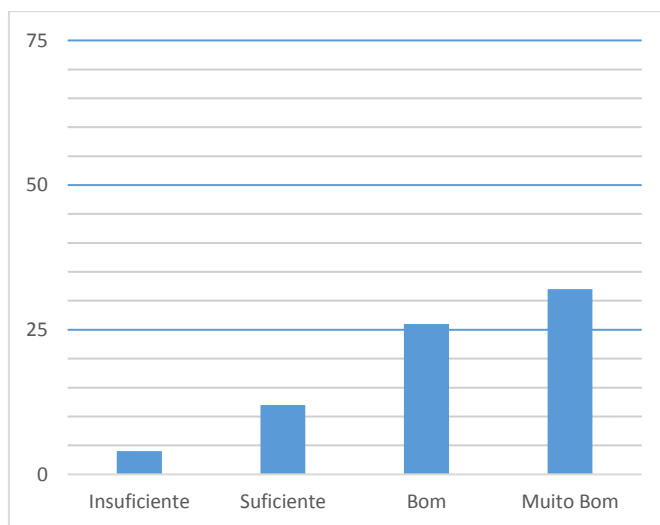
**4.4.5. Relação Encarregados de educação / diretores de turma**



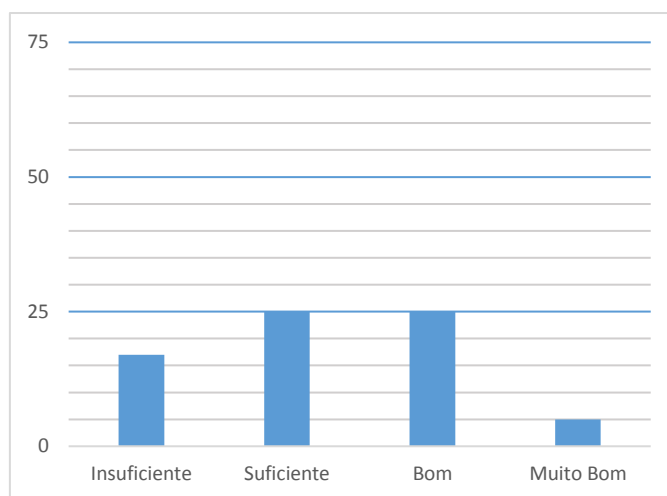
**4.4.6. Horário de atendimento aos encarregados de educação**



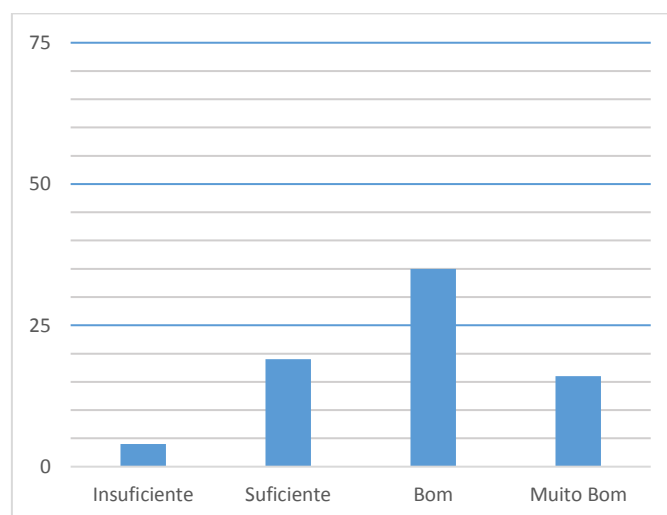
**4.4.7. Informação sobre assiduidade, aproveitamento e acompanhamento**



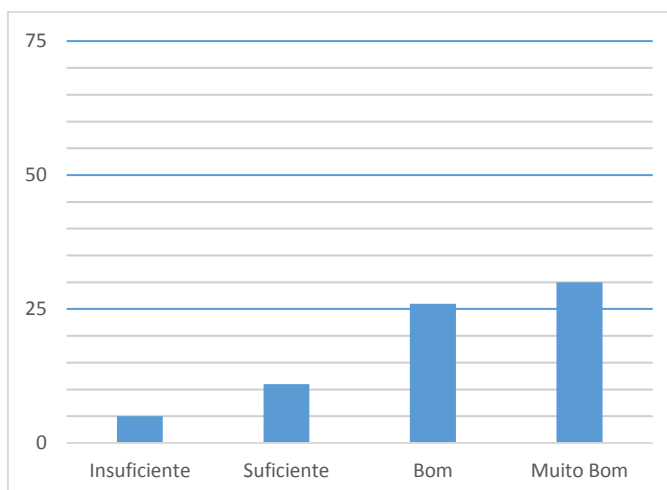
**4.4.8. Participação e envolvimento dos Encarregados de Educação nas atividades da escola**



**4.4.9. Serviços de informação à comunidade escolar**



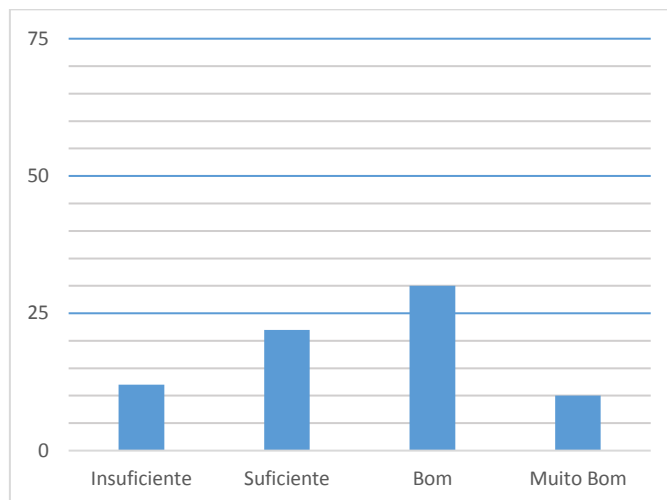
**4.4.10. Modalidade de recuperação de módulos**



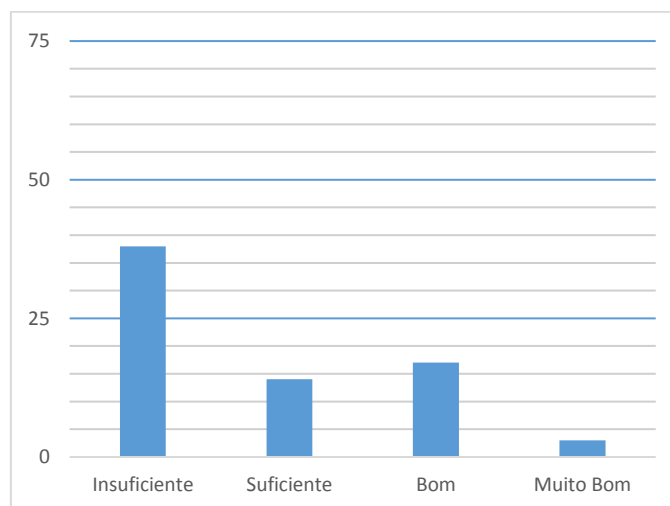


**Relatório de Autoavaliação 2017-2018**

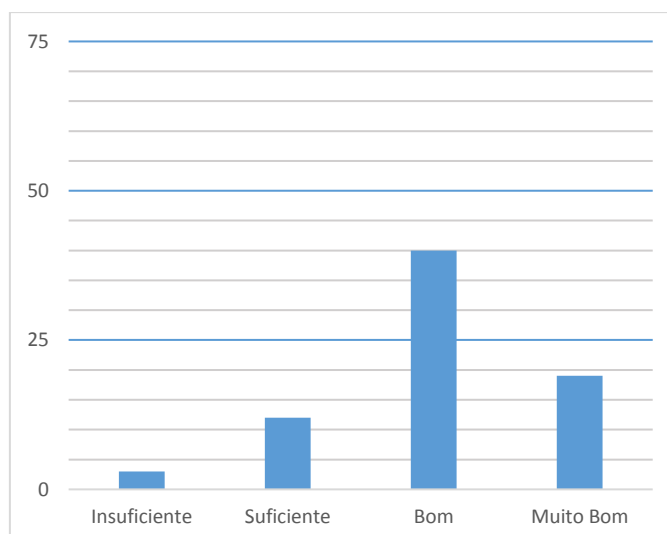
**4.4.11. Horários escolares**



**4.4.12. Serviços de psicologia e orientação**

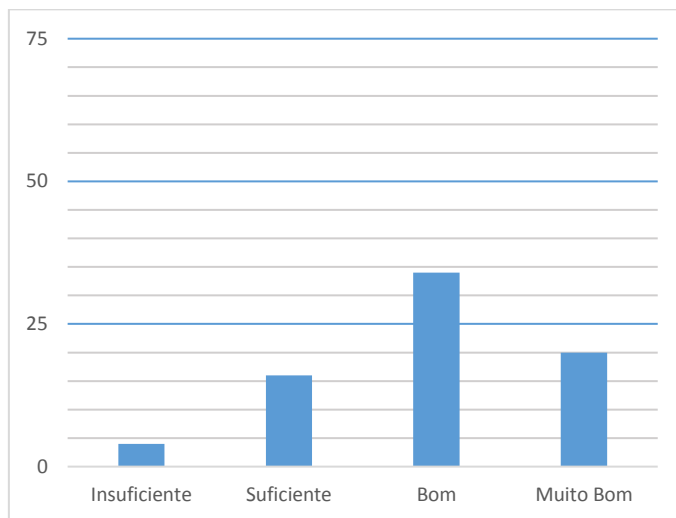


**4.4.13. Serviços administrativos**

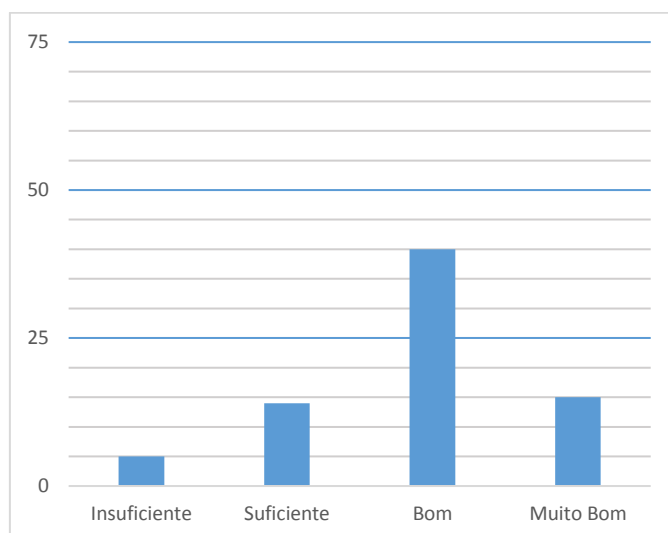


## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

### 4.4.14. Site do IDS na Internet



### 4.4.15. Direção do IDS



### **Conclusões**

A taxa de resposta aos inquéritos foi muito satisfatória.

Após a análise dos resultados, importa destacar que a média (numa escala de 1 a 4) foi de 2,7 nos alunos, 2,7 nos encarregados de educação, 2,8 nos colaboradores docentes e 3,5 nos colaboradores não docentes, um valor muito satisfatório na voz dos diferentes stakeholders.

Comparativamente com o ano letivo 2016-2017, regista-se uma subida na avaliação dos alunos (de 2,5 para 2,7) e do pessoal não docente (de 2,8 para 3,5). Em sentido inverso, as perceções dos Encarregados de Educação baixaram ligeiramente (de 2,8 para 2,7, numa escala de 1 a 4.), enquanto a avaliação dos docentes se manteve em 2,8.

Relativamente aos alunos, importa analisar os indicadores: (i) instalações; (ii) higiene e limpeza; (iii) Serviços de Psicologia e Orientação Escolar; (iv) Imagem da Escola; (v) Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros, com o objetivo de melhoria.

Globalmente, os encarregados de educação avaliam a instituição positivamente, mas alguns indicadores merecem reflexão: (i) instalações; (ii) Participação e envolvimento dos EE nas atividades da escola; (iii) Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros; (iv) Serviços de Psicologia e Orientação Escolar.

Quanto ao pessoal não docente, regista-se uma avaliação média de 3,5, uma clara subida na avaliação destes colaboradores, merecendo reflexão a melhoria nos Serviços de Psicologia e Orientação Escolar (2,6).

Os colaboradores docentes valorizam mais: (i) os serviços administrativos; (ii) o relacionamento interpessoal entre os docentes; (iii) o relacionamento interpessoal com o pessoal não docente; (iv) o relacionamento interpessoal com a Direção; (v) a disponibilidade para apoiar os alunos. Importa refletir sobre a melhoria de (i) infraestruturas da escola; (ii) Higiene e limpeza; (iii) Material/equipamentos em sala de aula/equipamentos informáticos; (iv) material /equipamentos para uso externo; (v)

### Relatório de Autoavaliação 2017-2018

Centro de Recursos; (vi) Serviços de Psicologia e Orientação Escolar; (vii) Formação contínua.

Como prática de autoavaliação e melhoria contínua da organização, a Direção do IDS deve dar conhecimento dos resultados dos inquéritos de satisfação, em reuniões, com os docentes, não docentes, alunos e encarregados de educação, assim como divulgar em sítio público.

O Plano de Melhoria anual deve ter em conta o resultado dos indicadores, promovendo ações estratégicas, diversificadas, de modo a melhorar o grau de satisfação do alunos, do encarregados de educação e dos docentes e não docentes.

Face aos resultados dos diferentes indicadores (EQAVET), indicadores de autoavaliação, a direção do IDS deverá promover a análise, a partilha e a consequente melhoria na organização.

**Anexo 1 – Síntese dos resultados:**

Inquérito aos alunos

Inquérito aos colaboradores docentes

Inquérito aos colaboradores não docentes

Inquérito aos Encarregados de Educação

**IDS**

**Autoavaliação 2016-2017**

**1. Satisfação global dos alunos**

<b>Grau de satisfação relativamente a:</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
Instalações	2	2,1
Equipamentos informáticos e Centro de Recursos	2,4	2,8
Higiene e Limpeza	2	2,0
Curso	2,9	3,3
Colegas de turma	2,6	2,8
Professores	3,1	3,2
Funcionários	2,9	3,1
Direção Pedagógica	2,4	2,8
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar	2,7	1,3
Serviços administrativos	2,5	2,8
Serviços de Informação à comunidade escolar (Internet, Facebook, Email institucional)	2,6	2,9
Imagem da Escola	2,5	2,7
Atividades do Plano Anual de Atividades	2,4	2,8
Materiais de apoio ao estudo fornecidos pelos professores	2,6	3,0
Atividades/ projetos para desenvolvimento das competências da componente técnica	2,6	2,9
Modalidade de recuperação de módulos	2,5	3,2
Modalidade de reposição de horas	2,3	3,0
Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros	2	2,3
<b>Média</b>	<b>2,5</b>	<b>2,7</b>

**Autoavaliação 2016-2017**

**1. Satisfação global dos colaboradores não docentes**

<b>Grau de satisfação relativamente a:</b>	<b>2016- 2017</b>	<b>2017- 2018</b>
Instalações da Escola	2,6	3,3
Condições de trabalho (equipamentos)	2,4	3,4
Formação Contínua	2	3,0
Liderança da Escola	2,6	3,6
Relação interpessoal com os colegas	3,3	3,9
Relação interpessoal com os docentes	3,2	4,0
Relação interpessoal com a Direção	3,2	4,0
Relação interpessoal com os Alunos	3,4	4,0
Relação interpessoal com os Encarregados de Educação	2,8	2,7
Eficácia da comunicação interna	2,2	3,3
Imagem da Escola	2,9	3,4
Página WEB (Site) da Escola	3,3	3,9
Disciplina dos alunos	2,7	3,6
Serviços de refeições e bar	1,7	3,0
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar	3,0	2,6
Centro de Recursos	2,2	3,1
Serviços Administrativos	3,4	4,0
<b>Média</b>	<b>2,8</b>	<b>3,5</b>

**IDS**

**Autoavaliação 2016-2017**

**1. Satisfação global dos EE**

<b>Grau de satisfação relativamente a:</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
Instalações	2,2	2,1
Equipamentos Informáticos e Centro de Recursos	2,9	2,8
Atividades culturais desenvolvidas pela escola	3,1	3,0
Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros	2,6	2,2
Relação Encarregados de Educação /Diretores de Turma	3,1	3,0
Horário de Atendimento aos Encarregados de Educação	2,9	2,9
Informação sobre assiduidade, aproveitamento e comportamento	3,0	3,2
Participação e envolvimento dos EE nas atividades da escola	2,2	2,2
Serviços de Informação à comunidade escolar (Internet, facebook, mail institucional)	2,9	2,9
Modalidade de recuperação de módulos	2,7	3,0
Horários escolares	2,4	2,5
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar	3,0	1,7
Serviços Administrativos	3,1	3,0
Site do IDS na Internet	3,1	2,9
Direção do IDS	3,0	2,9
<b>Média</b>	<b>2,8</b>	<b>2,7</b>



**Autoavaliação 2016-2017**

**1. Satisfação global dos professores/ formadores**

<b>Grau de satisfação relativamente a:</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
Infraestruturas da Escola	1,8	2,1
Higiene e Limpeza	2,5	2,4
Material/ equipamentos em sala de aula/equipamentos informáticos	2,8	2,6
Material/ equipamentos para uso externo	2,3	2,6
Serviços Administrativos	3,4	3,4
Centro de Recursos	2,3	2,4
Estruturas de apoio ao estudo	2,3	2,3
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar	3,4	1,7
Relacionamento Interpessoal com outros docentes	3,3	3,4
Relacionamento Interpessoal com pessoal não docente	3,7	3,3
Relacionamento Interpessoal com a Direção	3,4	3,2
Liderança da Escola	3	2,8
Participação da escola em projetos	2,8	3,0
Participação como docente em projetos interdisciplinares	2,9	2,7
Eficácia da transmissão da comunicação interna	2,7	3,0
Eficácia das plataformas informáticas para divulgação da informação	2,9	2,8
Formação Contínua	2	2,3
Disponibilidade para apoiar aos alunos	3,2	3,1
Aprendizagens dos alunos	2,7	2,9
Trabalho em equipa com outros docentes	3	3,0
Página WEB (SITE) da Escola	3,2	2,9
<b>Média</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>

## Anexo 2 – Inquérito por questionário utilizado

Questionário – “Satisfação”

## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

### Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário aborda um conjunto de temáticas de modo a aferir o grau de satisfação dos Professores relativamente ao Instituto de Desenvolvimento Social.

As respostas **não são consideradas certas ou erradas** relativamente a qualquer um dos indicadores, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e é garantido o anonimato aos respondentes**.

Coloque uma "X" na opção que corresponde ao seu grau de satisfação. A escala utilizada:

1. Insuficiente; 2. Suficiente 3. Bom; 4. Muito Bom;

### 1. Satisfação global dos professores/ formadores

Grau de satisfação relativamente a:	Grau de satisfação			
	1	2	3	4
Infraestruturas da Escola				
Higiene e Limpeza				
Material/ equipamentos em sala de aula/equipamentos informáticos				
Material/ equipamentos para uso externo				
Serviços Administrativos				
Centro de Recursos				
Estruturas de apoio ao estudo				
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar				
Relacionamento Interpessoal com outros docentes				
Relacionamento Interpessoal com pessoal não docente				
Relacionamento Interpessoal com a Direção				
Liderança da Escola				
Participação da escola em projetos				
Participação como docente em projetos interdisciplinares				
Eficácia da transmissão da comunicação interna				
Eficácia das plataformas informáticas para divulgação da informação				
Formação Contínua				
Disponibilidade para apoiar aos alunos				
Aprendizagens dos alunos				
Trabalho em equipa com outros docentes				
Página WEB (SITE) da Escola				

## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

### Questionário – “Satisfação”

#### Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário aborda um conjunto de temáticas de modo a aferir o grau de satisfação dos colaboradores não docentes relativamente ao Instituto de Desenvolvimento Social.

As respostas **não são consideradas certas ou erradas** relativamente a qualquer um dos indicadores, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e é garantido o anonimato aos respondentes**.

Coloque uma “X” na opção que corresponde ao seu grau de satisfação. A escala utilizada:

1. Insuficiente; 2. Suficiente 3. Bom; 4. Muito Bom;

#### 1. Satisfação global dos colaboradores não docentes

Grau de satisfação relativamente a:	Grau de satisfação			
	1	2	3	4
Instalações da Escola				
Condições de trabalho (equipamentos)				
Formação Contínua				
Liderança da Escola				
Relação interpessoal com os colegas				
Relação interpessoal com os docentes				
Relação interpessoal com a Direção				
Relação interpessoal com os Alunos				
Relação interpessoal com os Encarregados de Educação				
Eficácia da comunicação interna				
Imagem da Escola				
Página WEB (Site) da Escola				
Disciplina dos alunos				
Serviços de refeições e bar				
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar				
Centro de Recursos				
Serviços Administrativos				

## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

### Questionário – “Satisfação”

#### Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário aborda um conjunto de temáticas de modo a aferir o grau de satisfação dos **Alunos** relativamente ao Instituto de Desenvolvimento Social.

As respostas **não são consideradas certas ou erradas** relativamente a qualquer um dos indicadores, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e é garantido o anonimato aos respondentes**.

Coloque uma “X” na opção que corresponde ao seu grau de satisfação. A escala utilizada:

1. Insuficiente; 2. Suficiente 3. Bom; 4. Muito Bom;

#### 1. Satisfação global dos alunos

Grau de satisfação relativamente a:	Grau de satisfação			
	1	2	3	4
Instalações				
Equipamentos informáticos e Centro de Recursos				
Higiene e Limpeza				
Curso				
Colegas de turma				
Professores				
Funcionários				
Direção Pedagógica				
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar				
Serviços administrativos				
Serviços de Informação à comunidade escolar (Internet, Facebook, Email institucional)				
Imagem da Escola				
Atividades do Plano Anual de Atividades				
Materiais de apoio ao estudo fornecidos pelos professores				
Atividades/ projetos para desenvolvimento das competências da componente técnica				
Modalidade de recuperação de módulos				
Modalidade de reposição de horas				
Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros				

## Relatório de Autoavaliação 2017-2018

### Questionário – “Satisfação”

#### Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário aborda um conjunto de temáticas de modo a aferir o grau de satisfação dos **Encarregados de Educação** relativamente ao Instituto de Desenvolvimento Social.

As respostas **não são consideradas certas ou erradas** relativamente a qualquer um dos indicadores, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e é garantido o anonimato aos respondentes**.

Coloque uma “X” na opção que corresponde ao seu grau de satisfação. A escala utilizada:

1. Insuficiente; 2. Suficiente 3. Bom; 4. Muito Bom;
- 2.

#### 1. Satisfação dos Encarregados de Educação

Grau de satisfação relativamente a:	Grau de satisfação			
	1	2	3	4
Instalações				
Equipamentos Informáticos e Centro de Recursos				
Atividades culturais desenvolvidas pela escola				
Participação da escola em projetos de intercâmbio e outros				
Relação Encarregados de Educação /Diretores de Turma				
Horário de Atendimento aos Encarregados de Educação				
Informação sobre assiduidade, aproveitamento e comportamento				
Participação e envolvimento dos EE nas atividades da escola				
Serviços de Informação à comunidade escolar (Internet, facebook, mail institucional)				
Modalidade de recuperação de módulos				
Horários escolares				
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar				
Serviços Administrativos				
Site do IDS na Internet				
Direção do IDS				

O meu educando frequenta o  1.º ano  2.º ANO  3.º ANO