

Relatório de Avaliação

Grau de Satisfação do Serviço Educativo

Equipa de Autoavaliação

2024/2025

Relatório de Avaliação

Grau de Satisfação do Serviço Educativo

Equipa de Autoavaliação AEGN 2024/25
Junho de 2025

*Álvaro Ramos
Ana Pinto
Fernanda Alves
Isilda Ferreira
José Avelino
Rita Lopes*

Índice

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	5
1.1. Objetivos.....	6
1.2. Questões de Investigação.....	6
1.3. Hipóteses.....	7
2. METODOLOGIA.....	8
2.1. Participantes.....	8
2.2. Instrumentos.....	11
2.2.1. Dimensão Horário.....	11
2.2.1.1. Variável 1 - A distribuição da carga horária semanal é equilibrada.....	11
2.2.1.2. Variável 2 - A organização das disciplinas/atividades no horário é equilibrada.....	11
2.2.1.3. Variável 3 - Estou satisfeito(a) com o horário de entrada.....	11
2.2.1.4. Variável 4 - Estou satisfeito(a) com o horário de saída.....	11
2.2.1.5. Variável 5 - O horário é compatível com a vida familiar/profissional.....	11
2.2.1.6. Variável 6 - Existe um controlo eficaz de entradas e saídas.....	11
2.2.1.7. Variável 7 - Estou satisfeito(a) com o horário.....	11
2.2.2. Dimensão Processos de Aprendizagem.....	11
2.2.2.1. Variável 8 - O ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem.....	11
2.2.2.2. Variável 9 - O ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem.....	11
2.2.2.3. Variável 10 - As condições físicas da escola (salas de aula/atividades, ginásio, laboratórios, espaços de estudo) são adequadas aos processos de aprendizagem.....	11
2.2.2.4. Variável 11 - Os processos de aprendizagem promovem a educação para a Cidadania.....	11
2.2.2.5. Variável 12 - Os processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão.....	11
2.2.2.6. Variável 13 - Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades.....	12
2.2.2.7. Variável 14 - Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola.....	12
2.2.3. Dimensão Outras Atividades.....	12
2.2.3.1. Variável 15 - Estou satisfeito(a) com as aprendizagens adquiridas com o simulacro (por exemplo, de sismo, de incêndio,...).....	12
2.2.3.2. Variável 16 - As condições físicas da escola são adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades.....	12
2.2.3.3. Variável 17 - As Outras Atividades implementadas na escola favorecem a inclusão.....	12
2.2.3.4. Variável 18 - Estou satisfeito(a) com as atividades do projeto de Promoção e Educação para a Saúde.....	12

2.2.3.5. Variável 19 - Estou satisfeito(a) com a organização das Outras Atividades.....	12
2.3. Ferramentas.....	13
3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	14
3.1. Dimensão 1 - Horário.....	15
3.2. Dimensão 2 - Processos de Aprendizagem.....	22
3.3. Dimensão 3 - Outras Atividades.....	29
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	35
5. ANÁLISE SWOT.....	41
5.1. Satisfação dos Encarregados de Educação com o Serviço Educativo.....	41
5.2. Satisfação dos Alunos com o Serviço Educativo.....	42
5.3. Satisfação dos Docentes com o Serviço Educativo.....	42
5.4. Satisfação dos Não Docentes com o Serviço Educativo.....	43
5.5. Relação de Satisfação com o Serviço Educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.....	43
5.6. Relação de Satisfação no horário atribuído entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.....	44
5.7. Relação de Satisfação na percepção sobre os processos de aprendizagem entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.....	45
5.8. Relação de Satisfação na percepção sobre as Outras Atividades entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.....	46
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Avaliar a satisfação do serviço educativo é uma tarefa útil para o Agrupamento de Escolas Gaia Nascente (AEGN), pois pode servir de ferramenta de identificação dos pontos fortes e fracos, sobretudo das áreas que carecem de melhorias. Para compreender essa complexidade nas experiências de todos os envolvidos, não basta saber o grau de satisfação, é importante também entender quais os fatores que contribuem para tal satisfação. Desta forma, pretende-se com este trabalho exploratório avaliar a satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes e estudar a sua relação com algumas variáveis, tendo em vista a identificação de aspetos relevantes na melhoria das condições proporcionadas no AEGN, em particular ao nível dos recursos disponíveis para o processo de ensino-aprendizagem.

A relevância do estudo desenvolvido preconiza-se nos trabalhos desenvolvidos em anos anteriores pela equipa de Autoavaliação do AEGN. Como tal, é conveniente ampliar o conhecimento sobre a matéria e contribuir ativamente para o desenvolvimento das ciências educacionais do agrupamento e, em termos práticos, obter informações acerca da satisfação do serviço educativo e, de certa forma, também contribuir para a melhoria da qualidade do mesmo.

O tema do Relatório de Avaliação surgiu da vontade expressa dos membros da Equipa de Autoavaliação. A escolha do tema “Grau de Satisfação do Serviço Educativo” baseou-se no facto de fazer parte do Plano de Ação do Projeto Educativo do AEGN e ser uma área ainda não avaliada em anos anteriores. A abordagem ao tema foi realizada mediante a definição de três dimensões de trabalho: Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades.

Através da elaboração do presente relatório, pretendemos dar a compreender o significado de diferentes percepções no entendimento do serviço educativo. Assim, para a recolha de dados, organizamos a Comunidade Educativa em quatro grupos: Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

O presente relatório é constituído por quatro partes. Na primeira é apresentado o referencial e o seu enquadramento no processo avaliativo. Na segunda é apresentada a

metodologia utilizada na recolha dos dados. Na terceira, a apresentação e tratamento dos dados. Por fim, na quarta parte, a discussão dos dados através da análise SWOT.

Reconhecendo a importância do grau de satisfação do serviço educativo para o sucesso educativo, esperamos que as ilações a retirar deste relatório possam contribuir para fortalecer esse processo de desenvolvimento.

1.1. Objetivos

O objetivo geral deste relatório é analisar o grau de satisfação do serviço educativo do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente. Estabeleceram-se como objetivos específicos os seguintes:

- 1 - Analisar as percepções de grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com o Horário atribuído;
- 2 - Analisar as percepções de grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com Processos de Aprendizagem;
- 3 - Analisar as percepções de grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com as Outras Atividades;
- 4 - Verificar se existem diferenças no grau de satisfação entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes;
- 5 - Identificar os pontos fortes e fracos do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente.

1.2. Questões de Investigação

Foram criadas as seguintes questões de investigação:

- 1 - Qual o grau de satisfação dos Encarregados de Educação com o serviço educativo?
- 2 - Qual o grau de satisfação dos Alunos com o serviço educativo?
- 3 - Qual o grau de satisfação dos Docentes com o serviço educativo?
- 4 - Qual o grau de satisfação dos Não Docentes com o serviço educativo?

5 - Existe uma relação entre os vários grupos inquiridos e o seu grau de satisfação com o serviço educativo do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente?

6 - Existem diferenças no grau de satisfação no horário atribuído no processo educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes?

7 - Existem diferenças no grau de satisfação na percepção sobre os processos de aprendizagem entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes?

8 - Existem diferenças no grau de satisfação na percepção sobre as Outras Atividades entre Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes?

1.3. Hipóteses

Para dar resposta às questões formularam-se as seguintes hipóteses:

H1: Existe grau de satisfação positiva dos Encarregados de Educação, estatisticamente significativa, com o serviço educativo do AEGN.

H2: Existe grau de satisfação positiva dos Alunos, estatisticamente significativa, com o serviço educativo do AEGN.

H3: Existe grau de satisfação positiva dos Docentes, estatisticamente significativa, com o serviço educativo do AEGN.

H4: Existe grau de satisfação positiva dos Não Docentes, estatisticamente significativa, com o serviço educativo do AEGN.

H5: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação entre Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

H6: Não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação sobre o horário atribuído no processo educativo entre Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

H7: Não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação na percepção sobre os processos de aprendizagem no processo educativo entre Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

H8: Não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação na percepção sobre as outras atividades no processo educativo entre Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

2. METODOLOGIA

2.1. Participantes

No total, 1423 inquiridos constituíram a amostra deste estudo. A maioria dos participantes é representada pelos Encarregados de Educação com 852 (59,9%) participantes. Os restantes participantes distribuem-se pelo Alunos (n=286, 20,1%), Docentes (n=192, 13,5%) e Não Docentes (n=93, 6,5%). Na tabela 1, apresenta-se uma caracterização da amostra, tomando os quatro grupos.

Tabela 1. Caracterização da amostra

	Respostas	Percentagem	Universo	Grau de participação
Encarregados de Educação	852	59,9%	2325	36,6%
Alunos	286	20,1%	1463	19,5%
Docentes	192	13,5%	273	70,3%
Não Docentes	93	6,5%	153	60,8%
Total	1423	100%	4214	34%

Na tabela 2, podemos observar a caracterização da amostra por nível de ensino nos quatro grupos inquiridos.

Tabela 2. Caracterização da amostra por nível de ensino

	Níveis de Ensino	
	Frequência (n)	Percentagem (%)
Encarregados de Educação	Pré-Escolar	118
	1º Ciclo	260
	2º Ciclo	162
	3º Ciclo	191
	Secundário	123
	Total	854
Alunos	1º Ciclo	64
	2º Ciclo	67
	3º Ciclo	87
	Secundário	68
	Total	286
	Pré-Escolar	24
Docentes	1º Ciclo	51
	2º Ciclo	32
	3º Ciclo	65
	Secundário	50
	Total	222
		100,0

Da análise da tabela 2 verifica-se que o grupo dos Encarregados de Educação, cujos educandos frequentam o 1º ciclo, foi o que participou com maior percentagem de respostas. No grupo dos Alunos, foram os que frequentam o 3.º ciclo que contribuíram com o maior número de respostas. No grupo dos Docentes, os que lecionam o 3º ciclo foram os mais participativos.

Relativamente à caracterização da amostra por escola, a distribuição de respostas está apresentada na tabela 3.

Tabela 3. Caracterização da amostra por escola

		Escola	Frequência (n)	Percentagem (%)
Encarregados de Educação	Jardim de Infância de Mariz	15	1,8	
	Escola Secundária Gaia Nascente	169	19,8	
	Escola Básica Adriano Correia de Oliveira	131	15,3	
	Escola Básica Anes de Cernache	171	20,0	
	Escola Básica de Aldeia Nova	47	5,5	
	Escola Básica de Cabanões	62	7,3	
	Escola Básica Fernando Guedes	90	10,5	
	Escola Básica do Freixieiro	69	8,1	
	Escola Básica do Sardão	55	6,4	
	Escola Básica de Vilar	45	5,3	
		Total	854	100,0
Alunos	Escola Secundária Gaia Nascente	71	24,8	
	Escola Básica Adriano Correia de Oliveira	46	16,1	
	Escola Básica Anes de Cernache	98	34,3	
	Escola Básica de Aldeia Nova	8	2,8	
	Escola Básica de Cabanões	23	8,0	
	Escola Básica Fernando Guedes	8	2,8	
	Escola Básica do Freixieiro	28	9,8	
	Escola Básica de Vilar	4	1,4	
	Total	286	100,0	
	Jardim de Infância de Mariz	6	6,5	
Não Docentes	Escola Secundária Gaia Nascente	26	28,0	
	Escola Básica Adriano Correia de Oliveira	6	6,5	
	Escola Básica Anes de Cernache	11	11,8	
	Escola Básica de Aldeia Nova	2	2,2	
	Escola Básica de Cabanões	6	6,5	
	Escola Básica Fernando Guedes	17	18,3	
	Escola Básica do Freixieiro	8	8,6	
	Escola Básica do Sardão	5	5,4	
	Escola Básica de Vilar	6	6,5	
	Total	93	100,0	
Docentes	Jardim de Infância de Mariz	5	2,1	
	Escola Secundária Gaia Nascente	57	24,2	
	Escola Básica Adriano Correia de Oliveira	47	19,9	
	Escola Básica Anes de Cernache	44	18,6	
	Escola Básica de Aldeia Nova	11	4,7	
	Escola Básica de Cabanões	9	3,8	
	Escola Básica Fernando Guedes	30	12,7	
	Escola Básica do Freixieiro	11	4,7	
	Escola Básica do Sardão	12	5,1	
	Escola Básica de Vilar	10	4,2	
		Total	236	100,0

Pela observação da tabela 3, verifica-se que o grupo de Encarregados de Educação e de Alunos da Escola Básica Anes de Cernache foram os mais participativos. Relativamente aos grupos dos Docentes e Não Docentes, a Escola Secundária Gaia Nascente foi a mais representativa.

2.2. Instrumentos

Um conjunto de questões estruturadas, destinam-se a avaliar o grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com diversas dimensões ou recursos do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente, tais como Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades. Este conjunto de questões têm um formato Likert de resposta, onde 1 corresponde a “Discordo totalmente”, 2 a “Discordo”, 3 a “Não tenho opinião”, 4 a “Concordo” e 5 a “Concordo totalmente”.

2.2.1. Dimensão Horário

- 2.2.1.1. Variável 1 - A distribuição da carga horária semanal é equilibrada.
- 2.2.1.2. Variável 2 - A organização das disciplinas/atividades no horário é equilibrada.
- 2.2.1.3. Variável 3 - Estou satisfeito(a) com o horário de entrada.
- 2.2.1.4. Variável 4 - Estou satisfeito(a) com o horário de saída.
- 2.2.1.5. Variável 5 - O horário é compatível com a vida familiar/profissional.
- 2.2.1.6. Variável 6 - Existe um controlo eficaz de entradas e saídas.
- 2.2.1.7. Variável 7 - Estou satisfeito(a) com o horário.

2.2.2. Dimensão Processos de Aprendizagem

- 2.2.2.1. Variável 8 - O ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem.
- 2.2.2.2. Variável 9 - O ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem.
- 2.2.2.3. Variável 10 - As condições físicas da escola (salas de aula/atividades, ginásio, laboratórios, espaços de estudo) são adequadas aos processos de aprendizagem.
- 2.2.2.4. Variável 11 - Os processos de aprendizagem promovem a educação para a Cidadania.
- 2.2.2.5. Variável 12 - Os processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão.

- 2.2.2.6. Variável 13 - Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades.
- 2.2.2.7. Variável 14 - Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola.

2.2.3. Dimensão Outras Atividades

- 2.2.3.1. Variável 15 - Estou satisfeito(a) com as aprendizagens adquiridas com o simulacro (por exemplo, de sismo, de incêndio,...).
- 2.2.3.2. Variável 16 - As condições físicas da escola são adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades.
- 2.2.3.3. Variável 17 - As Outras Atividades implementadas na escola favorecem a inclusão.
- 2.2.3.4. Variável 18 - Estou satisfeito(a) com as atividades do projeto de Promoção e Educação para a Saúde.
- 2.2.3.5. Variável 19 - Estou satisfeito(a) com a organização das Outras Atividades.

2.3. Ferramentas

Depois de estabelecidos os documentos externos e internos, que serviram de referentes à realização do presente documento, e de elaboradas as questões inquietantes da temática a avaliar, foram definidos um conjunto de critérios e respetivos indicadores. Estes indicadores constituíram o suporte para a recolha de informação obtida através de Inquéritos por Questionário (IQ).

Tendo por base os principais atores intervenientes, foram construídos quatro inquéritos (IQs):

01. IQ _ Autoavaliação do AEGN - Encarregados de Educação
02. IQ _ Autoavaliação do AEGN - Alunos
03. IQ _ Autoavaliação do AEGN - Docentes
04. IQ _ Autoavaliação do AEGN - Não Docentes

Os inquéritos aos alunos foram elaborados prevendo respostas apenas a partir do 4º ano de escolaridade. Estes instrumentos de avaliação foram adaptados ao formato online e aplicados entre 05 de março a 20 de março de 2025. Os IQs foram preenchidos através dos formulários disponibilizados na plataforma Google Drive.

Para tal, foram enviados, através de email, os links dos formulários aos diferentes intervenientes da comunidade educativa, a saber: Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

Os dados foram analisados com recurso ao programa IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versão 31, que possibilitou a utilização da estatística descritiva com medidas de tendência central e de dispersão (frequência, percentagem, média, moda e desvio-padrão) para tratamento dos dados, assim como para a inferência estatística na testagem das hipóteses formuladas (mais concretamente, o teste Kolmogorov-Smirnov para testar a normalidade da distribuição, utilizou-se o coeficiente de correlação de Spearman e ANOVA One-Way foi aplicada com teste post-hoc, Tukey e Bonferroni). Foi considerado o nível de significância estabelecido em $p \leq 0,05$.

3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste ponto serão apresentados os dados recolhidos através dos inquéritos. No sentido de facilitar a reflexão que a comunidade educativa terá de desenvolver, optou-se por estruturar esta apresentação de acordo com as três dimensões de estudo: Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades. Assim, é apresentado em gráfico, o tratamento estatístico realizado para os itens referentes a cada indicador das diferentes dimensões. Para cada gráfico é redigida uma análise dos dados, evidenciando determinados aspectos de forma a melhorar a leitura e a respetiva compreensão.

3.1. Dimensão 1 - Horário

A distribuição da carga horária semanal é equilibrada

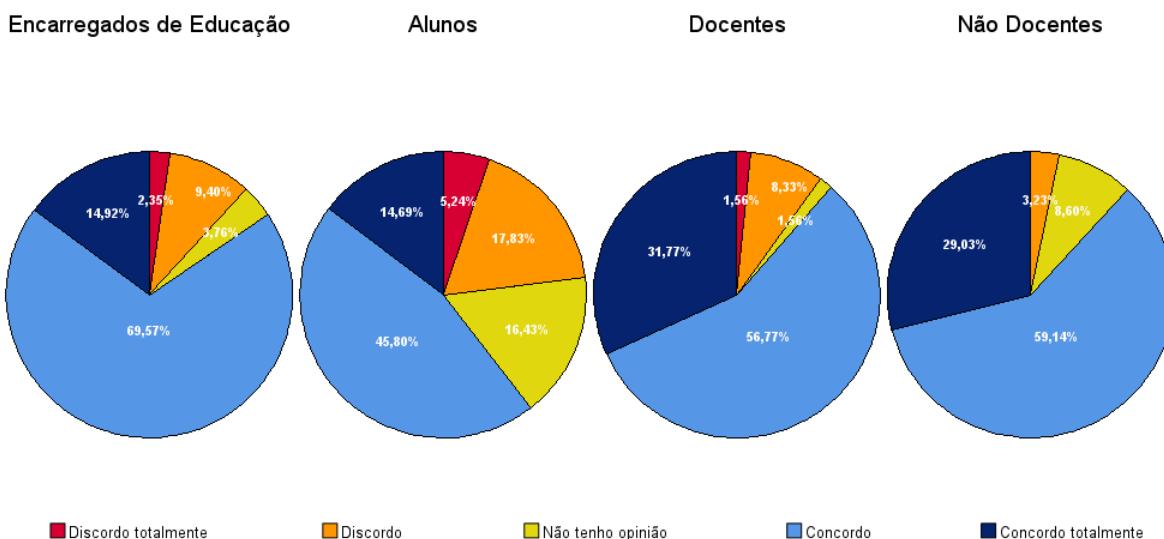


Figura 1 - Distribuição da carga horária semanal.

Como se pode observar nos gráficos da figura 1, verifica-se que a maioria dos inquiridos concordam que a distribuição da carga horária é equilibrada. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Não Docentes (88,17%). No entanto, foi no grupo dos Alunos onde se verificou a maior percentagem de discordância (23,07%) relativamente ao equilíbrio na distribuição da carga horária.

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que neste grupo, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 16,43%.

Tabela 4 - Caraterização da carga horária semanal

	Frequência (n)	Percentagem (%)		
Discordo totalmente	38	2,67	Discordância	
Discordo	150	10,54		
Não tenho opinião	90	6,32		Neutro
Concordo	887	62,33	Concordância	
Concordo totalmente	258	18,13		
Total	1423	100,00		

Estou satisfeito(a) com o horário de entrada

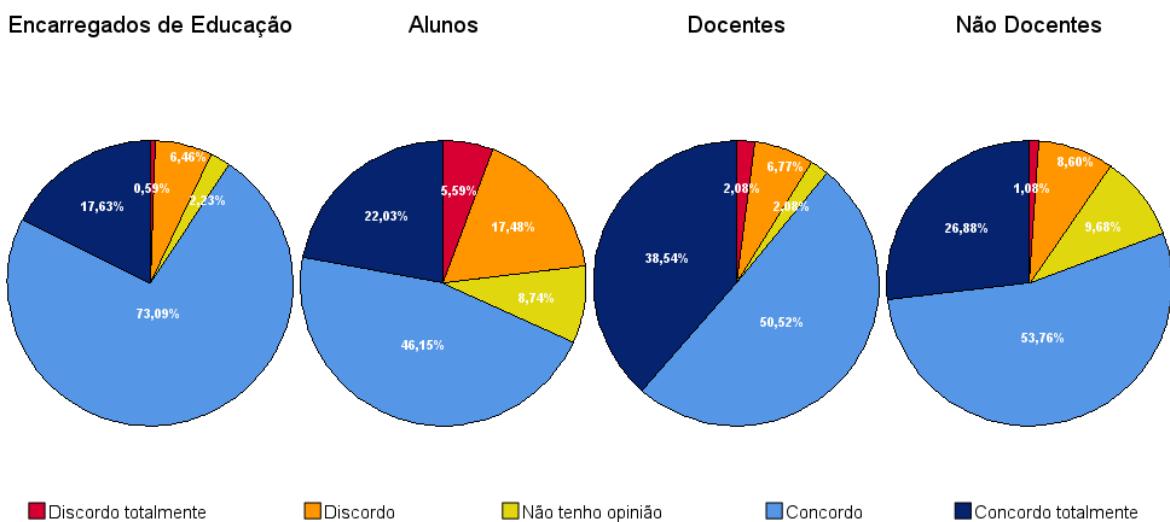


Figura 2 - Distribuição da satisfação com o horário de entrada.

Ao observar os gráficos da figura 2, verifica-se que a maioria dos inquiridos concordam com o horário de entrada definido. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Encarregados de Educação (90,72%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (23,07%) relativamente ao horário de entrada.

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos.

Tabela 5 - Caracterização da satisfação com o horário de entrada.

	Frequência (n)	Percentagem (%)		
Discordo totalmente	37	2,6	Discordância	
Discordo	162	11,4		
Não tenho opinião	118	8,3		Neutro
Concordo	900	63,2	77,7	Concordância
Concordo totalmente	206	14,5		
Total	1423	100,0		

Estou satisfeito(a) com o horário de saída

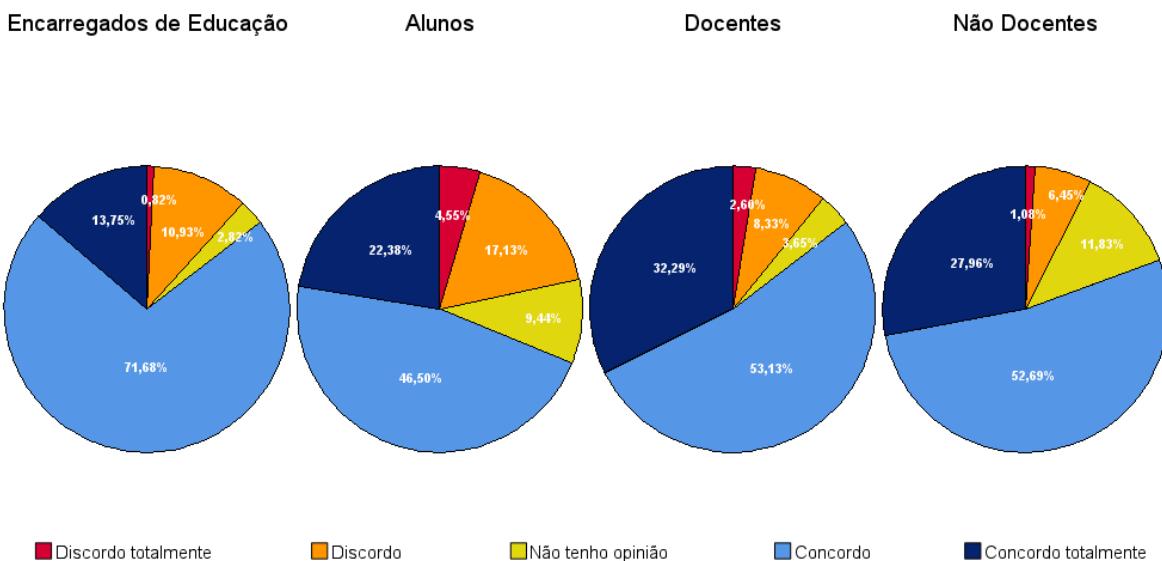


Figura 3 - Distribuição da satisfação com o horário de saída.

Pela observação dos gráficos da figura 3, verifica-se que a maioria dos inquiridos concordam com o horário de saída definido. A maior percentagem de concordância foi verificada nos grupos dos Encarregados de Educação (85,43%) e Docentes (85,42%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (26,57%) relativamente ao horário de saída.

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos.

Tabela 6 - Distribuição da satisfação com o horário de saída.

	Frequência (n)	Percentagem (%)		
Discordo totalmente	26	1,8	10,7	Discordância
Discordo	126	8,9		
Não tenho opinião	57	4,0	4,0	Neutro
Concordo	901	63,3	85,3	Concordância
Concordo totalmente	313	22,0		
Total	1423	100,0		

A organização das disciplinas/atividades no horário é equilibrada

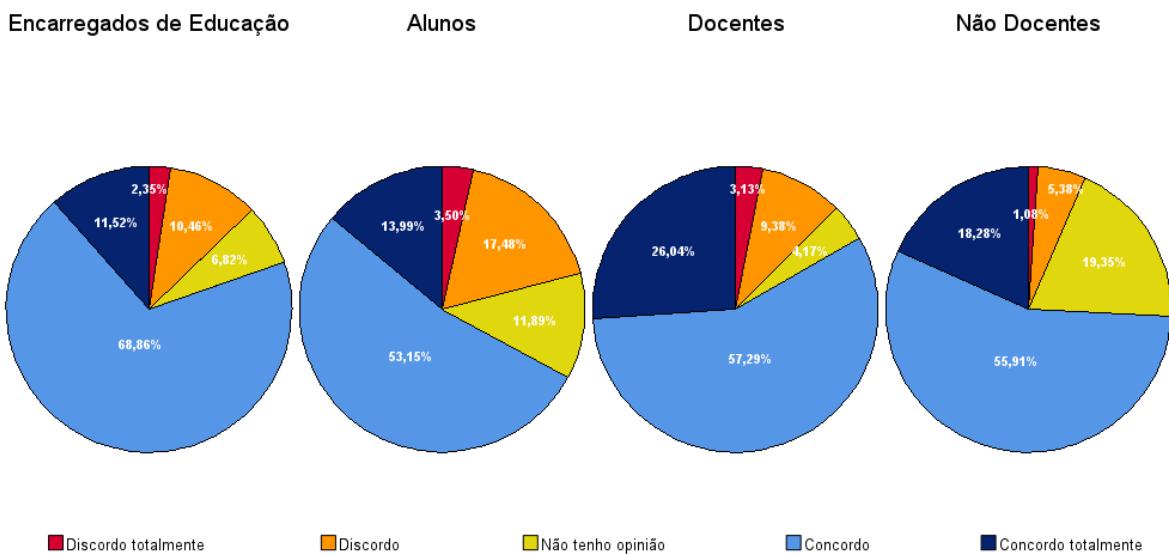


Figura 4 - Organização das disciplinas/atividades no horário.

Como se pode ver nos gráficos da figura 4, verifica-se que a maioria dos inquiridos concordam que a organização das disciplinas/atividades no horário é equilibrada. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (83,33%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (20,98%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que no grupo dos Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 19,35%.

Tabela 7 - Organização das disciplinas/atividades no horário.

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	26	1,8	Discordância
Discordo	164	11,5	
Não tenho opinião	69	4,8	Neutro
Concordo	894	62,8	
Concorde totalmente	270	19,0	Concordância
Total	1423	100,0	

O horário é compatível com a vida familiar/profissional

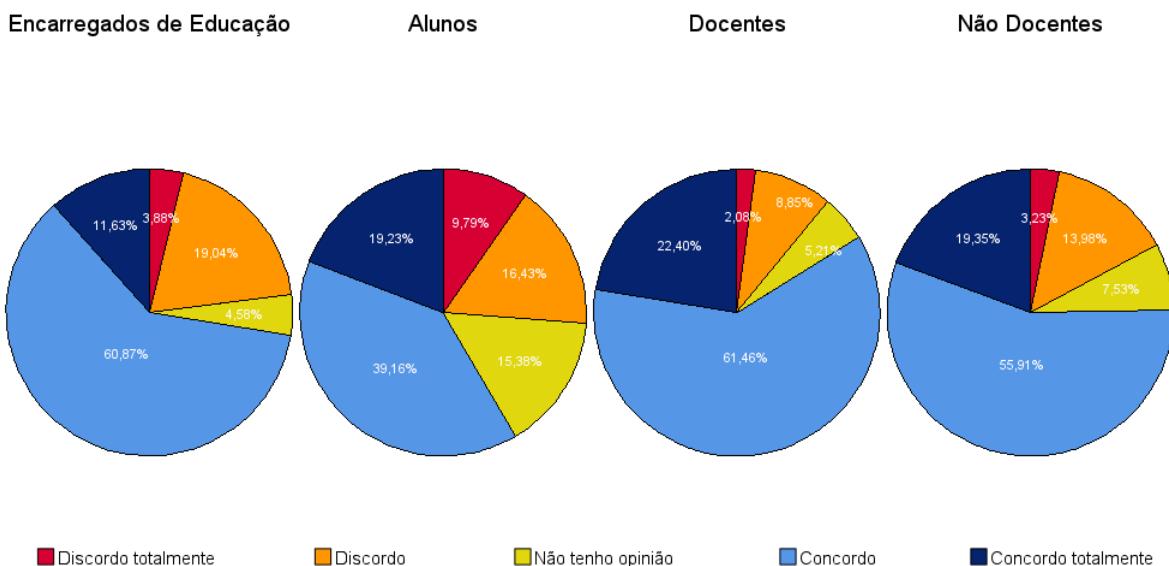


Figura 5 - Compatibilidade do horário com vida familiar/profissional.

Observando os gráficos da figura 5, verifica-se que a maioria dos inquiridos concordam que o horário é compatível com a vida familiar/profissional . A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (83,86%). Ao invés, foi no grupo dos Alunos onde se verificou a maior percentagem de discordância (26,22%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que neste grupo, a resposta de “Discordo totalmente” obteve a percentagem de 9,79%.

Tabela 8 - Compatibilidade do horário com vida familiar/profissional.

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	68	4,8	Discordância
Discordo	239	16,8	
Não tenho opinião	100	7,0	Neutro
Concordo	800	56,2	
Concorde totalmente	216	15,2	Concordância
Total	1423	100,0	

Existe um controlo eficaz de entradas e saídas

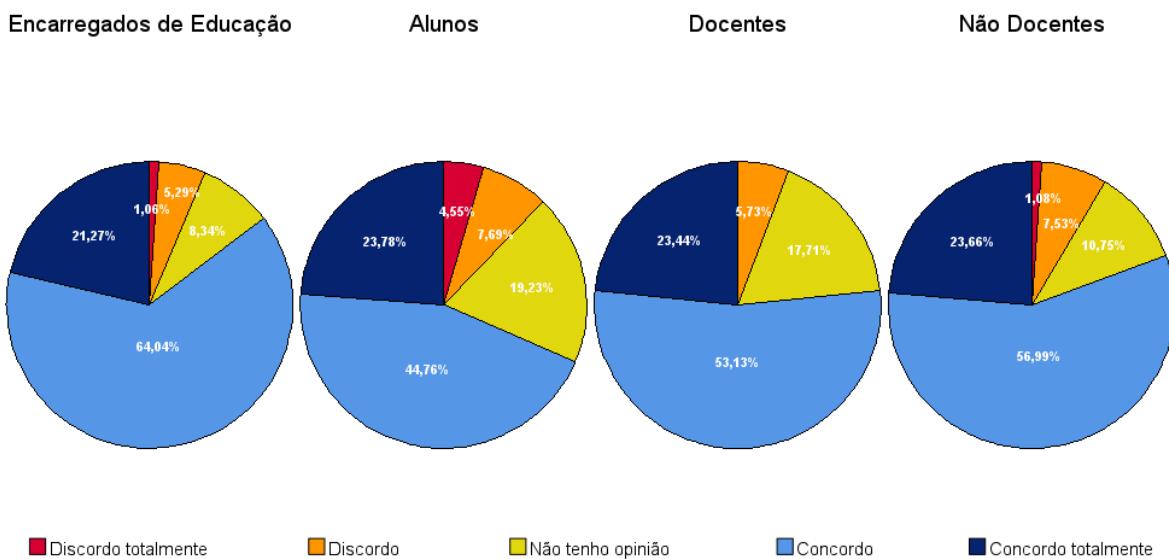


Figura 6 - Controlo das entradas e saídas.

Como se pode observar nos gráficos da figura 6, verifica-se que a maioria dos inquiridos concordam que existe um controlo eficaz de entradas e saídas. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Encarregados de Educação (85,31%). Foi no grupo dos Alunos onde se verificou a maior percentagem de discordância (12,24%) na eficácia do controlo das entradas e saídas.

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que nos grupos Alunos, Docentes e Não Docentes a resposta de “Não tenho opinião” manifesta-se com alguma relevância.

Tabela 9 - Controlo das entradas e saídas

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	23	1,6	Discordância
Discordo	85	6,0	
Não tenho opinião	170	11,9	Neutro
Concordo	829	58,3	
Concordo totalmente	316	22,2	Concordância
Total	1423	100,0	

Estou satisfeito(a) com o horário

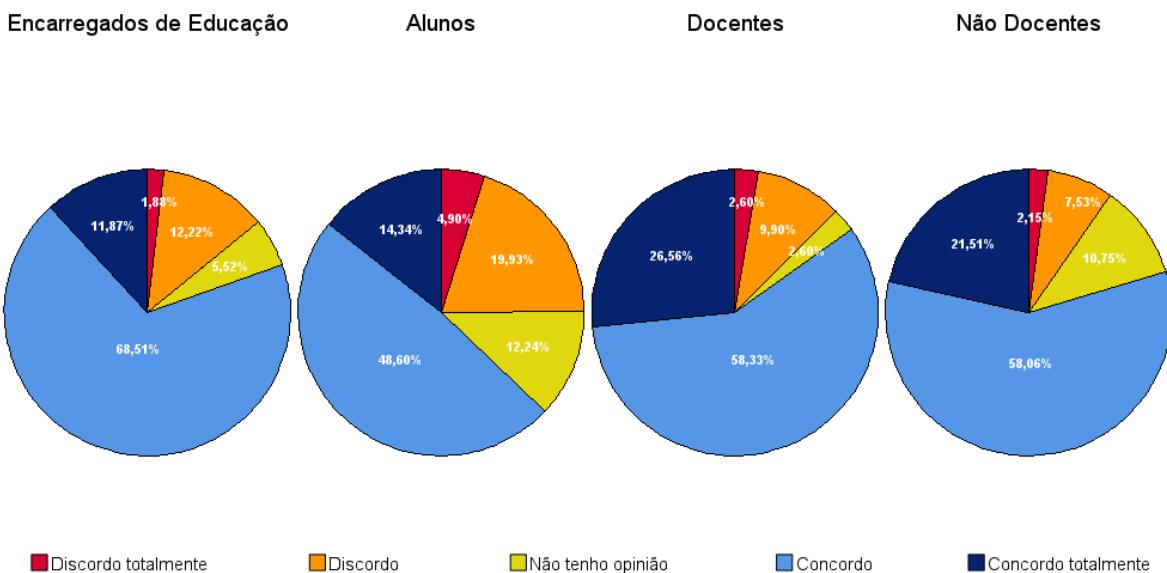


Figura 7 - Satisfação do horário.

Observando os gráficos da figura 7, verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos com o horário. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (84,89%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (24,83%) relativamente à satisfação com o horário.

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos.

Tabela 10 - Satisfação do horário

	Frequência (n)	Percentagem	(%)	
Discordo totalmente	37	2,6	15,7	Discordância
Discordo	187	13,1		
Não tenho opinião	97	6,8	6,8	Neutro
Concordo	888	62,4	77,4	Concordância
Concordo totalmente	214	15,0		
Total	1423	100,0		

3.2. Dimensão 2 - Processos de Aprendizagem

O ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem

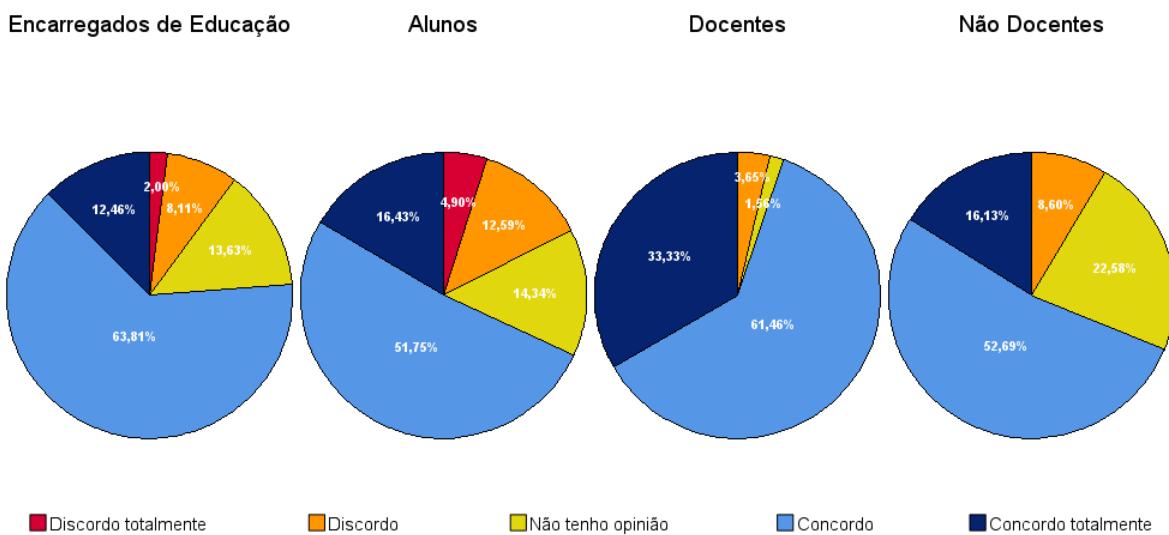


Figura 8 - Ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem.

Pode observar-se nos gráficos da figura 8, que a maioria dos inquiridos concordam que o ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (94,79%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (17,49%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que no grupo Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 22,58%.

Tabela 11 - Ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	31	2,2	Discordância
Discordo	120	8,4	
Não tenho opinião	181	12,7	Neutro
Concordo	858	60,3	Concordância
Concordo totalmente	233	16,4	
Total	1423	100,0	

O ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem

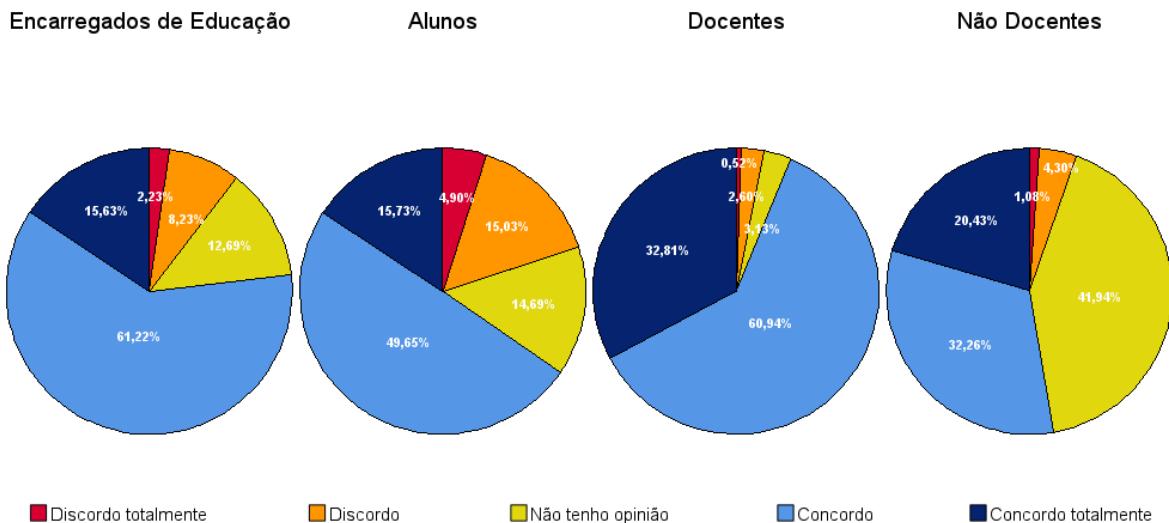


Figura 9 - Ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem.

Pode observar-se, pelos gráficos da figura 9, que a maioria dos inquiridos concordam que o ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (93,75%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (19,93%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que no grupo Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 41,94%.

Tabela 12 - Ambiente na sala de aula/atividades favorece os processo de aprendizagem

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	35	2,5	Discordância
Discordo	122	8,6	
Não tenho opinião	195	13,7	Neutro
Concordo	810	56,9	
Concorde totalmente	261	18,3	Concordância
Total	1423	100,0	

As condições físicas da escola (salas de aula/atividades, ginásio, laboratórios, espaços de estudo) são adequadas aos processos de aprendizagem

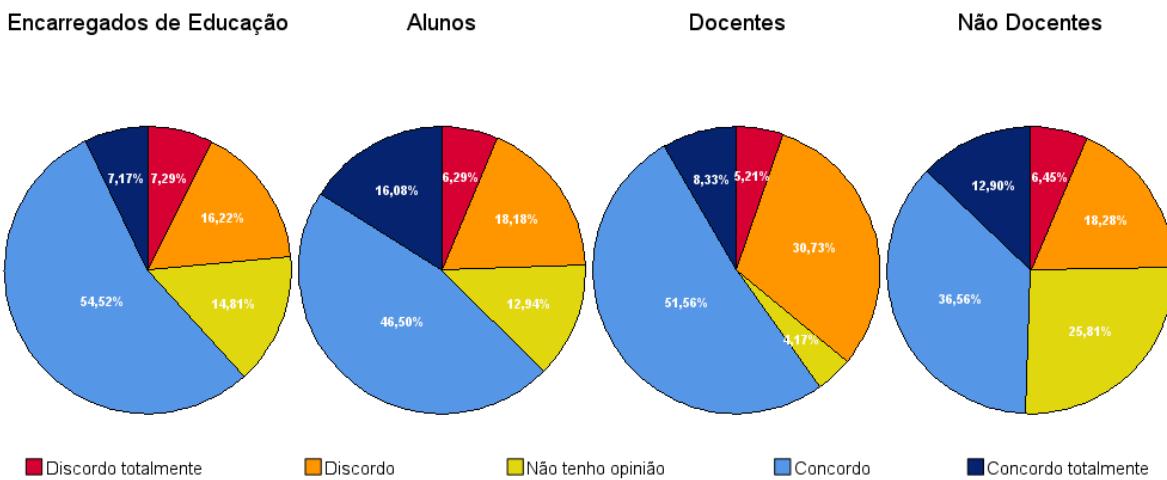


Figura 10 - Condições físicas da escola são adequadas aos processos de aprendizagem.

Observa-se, pelos gráficos da figura 10, que a maioria dos inquiridos, à exceção do grupo dos Não Docentes, concordam que as condições físicas da escola são adequadas aos processos de aprendizagem. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Alunos (62,58%). No grupo dos Docentes verificou-se a maior percentagem de discordância (35,94%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos que todos os grupos apresentaram uma significativa dispersão de respostas, tendo sido mais relevante no grupo dos Não Docentes. Salienta-se que no grupo Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 25,81%.

Tabela 13 - Condições físicas da escola são adequadas aos processo de aprendizagem

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	96	6,7	Discordância
Discordo	266	18,7	
Não tenho opinião	195	13,7	Neutro
Concordo	731	51,4	
Concordo totalmente	135	9,5	Concordância
Total	1423	100,0	

Os processos de aprendizagem promovem a educação para a Cidadania

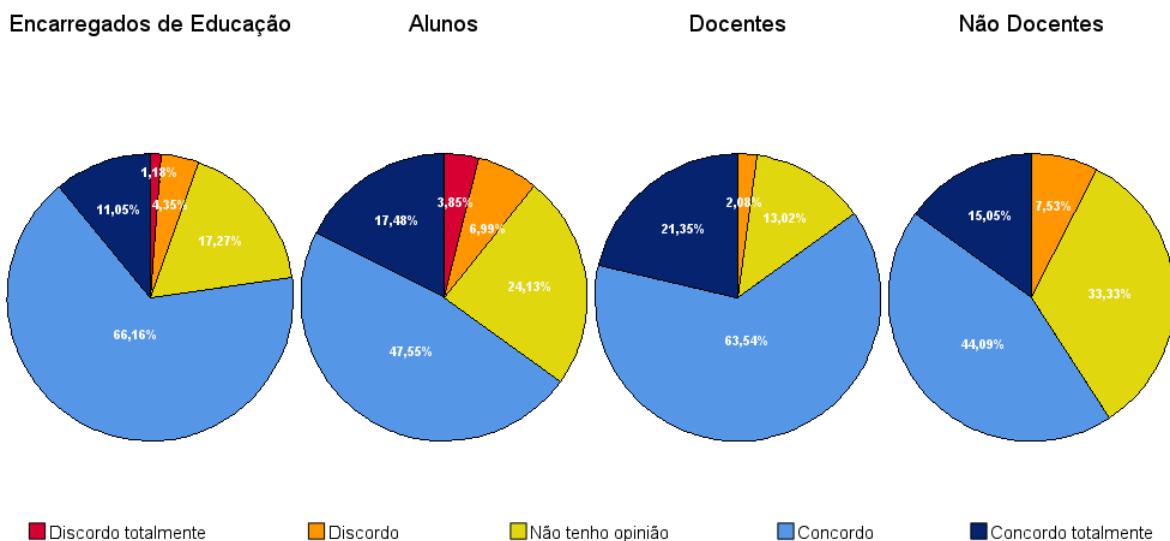


Figura 11 - Processos de aprendizagem promovem a educação para a Cidadania.

Pode observar-se, pelos gráficos da figura 11, que a maioria dos inquiridos concordam que os processos de aprendizagem promovem a educação para a cidadania. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (84,89%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (10,84%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que nos grupos Alunos e Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem, respetivamente, de 24,13% e 33,33%.

Tabela 14 - Processos de aprendizagem promovem a educação para a Cidadania.

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	21	1,5	Discordância
Discordo	68	4,8	
Não tenho opinião	272	19,1	Neutro
Concordo	862	60,6	
Concordo totalmente	200	14,1	Concordância
Total	1423	100,0	

Os processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão

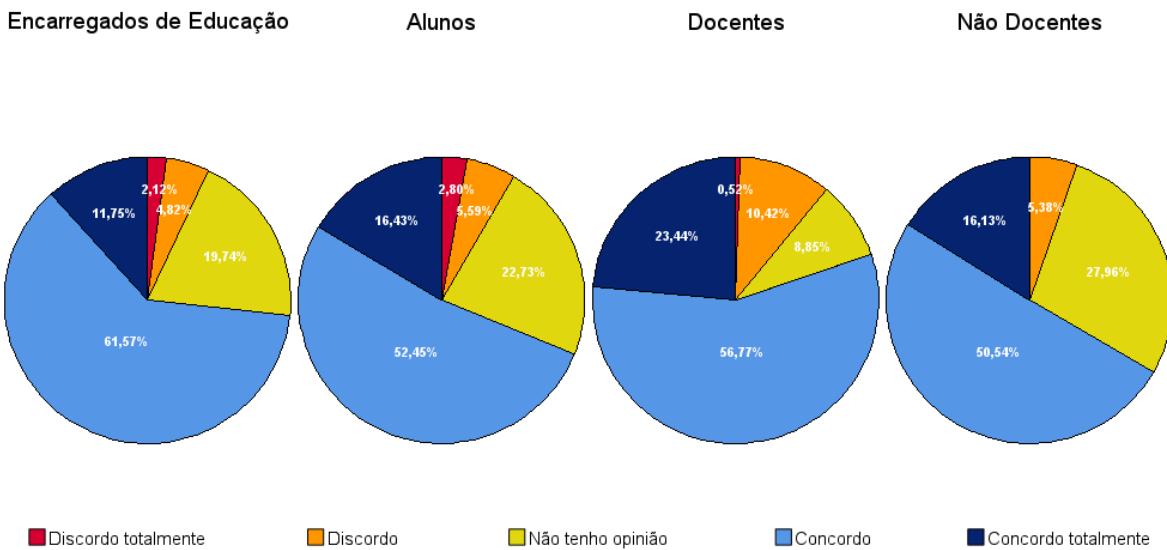


Figura 12 - Processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão.

Pode observar-se, pelos gráficos da figura 12, que a maioria dos inquiridos concordam que os processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (80,21%). Foi, igualmente, no grupo dos Docentes onde se verificou a maior percentagem de discordância (10,84%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Nos grupos Alunos e Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 22,73% e 27,96%, respetivamente.

Tabela 15 - Processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	27	1,9	Discordância
Discordo	82	5,8	
Não tenho opinião	276	19,4	Neutro
Concordo	830	58,3	
Concordo totalmente	208	14,6	Concordância
Total	1423	100,0	

Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades

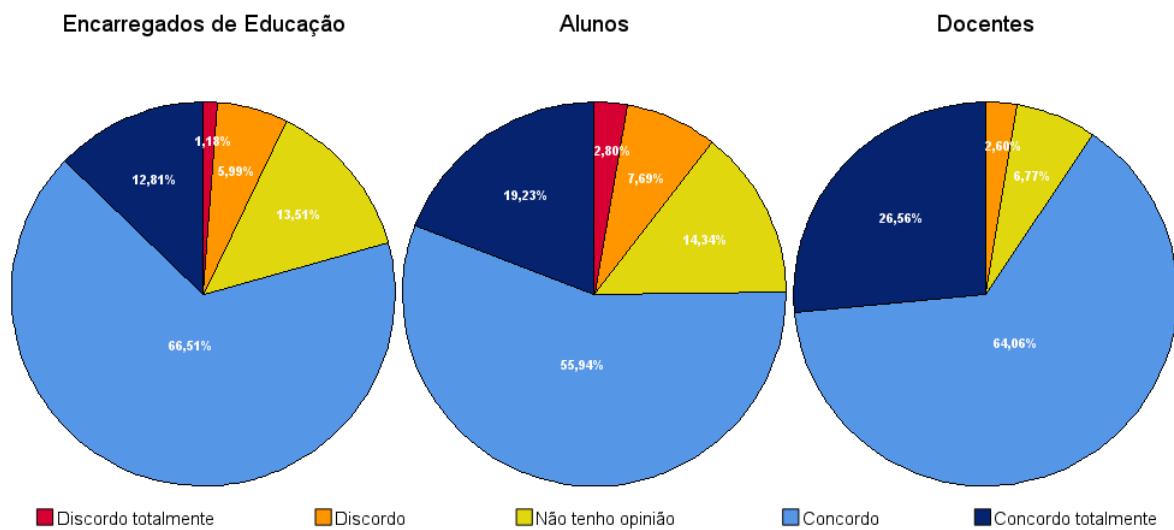


Figura 13 - Satisfação com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades.

Pelos gráficos da figura 13, observa-se que a maioria dos inquiridos concordam que estão satisfeitos com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (90,62%). A maior percentagem de discordância verificou-se no grupo dos Alunos (10,49%).

Da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos comparativamente com os outros grupos. Salienta-se que nos grupos Encarregados de Educação e Alunos, a resposta de “Não tenho opinião” manifesta-se com alguma relevância.

Tabela 16 - Satisfação com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	18	1,3	Discordância
Discordo	78	5,5	
Não tenho opinião	169	11,9	Neutro
Concordo	849	59,7	
Concordo totalmente	216	15,2	Concordância
Total	1330	93,5	

Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola

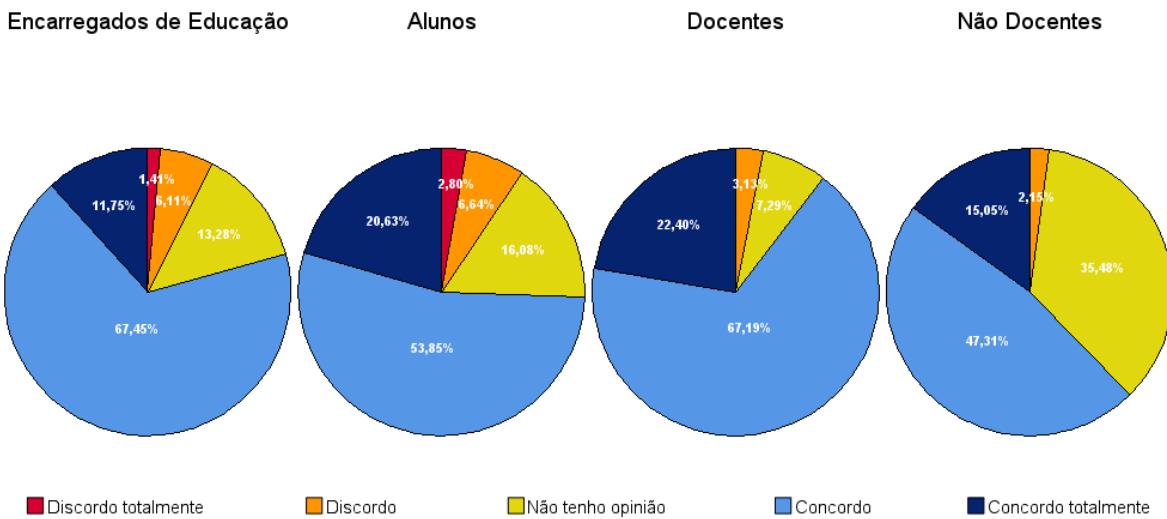


Figura 14 - Satisfação com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola.

Nos gráficos da figura 14, observa-se que a maioria dos inquiridos concordam que estão satisfeitos com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (89,59%). A maior percentagem de discordância verificou-se no grupo dos Alunos (9,44%).

Da análise estatística efetuada, constata-se a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos. Realça-se que no grupo dos Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 35,48%.

Tabela 17 - Satisfação com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	20	1,4	Discordância
Discordo	79	5,6	
Não tenho opinião	206	14,5	Neutro
Concordo	901	63,3	
Concordo totalmente	217	15,2	Concordância
Total	1423	100,0	

3.3. Dimensão 3 - Outras Atividades

Estou satisfeito(a) com as aprendizagens adquiridas com o simulacro (por exemplo, de sismo, de incêndio,...)

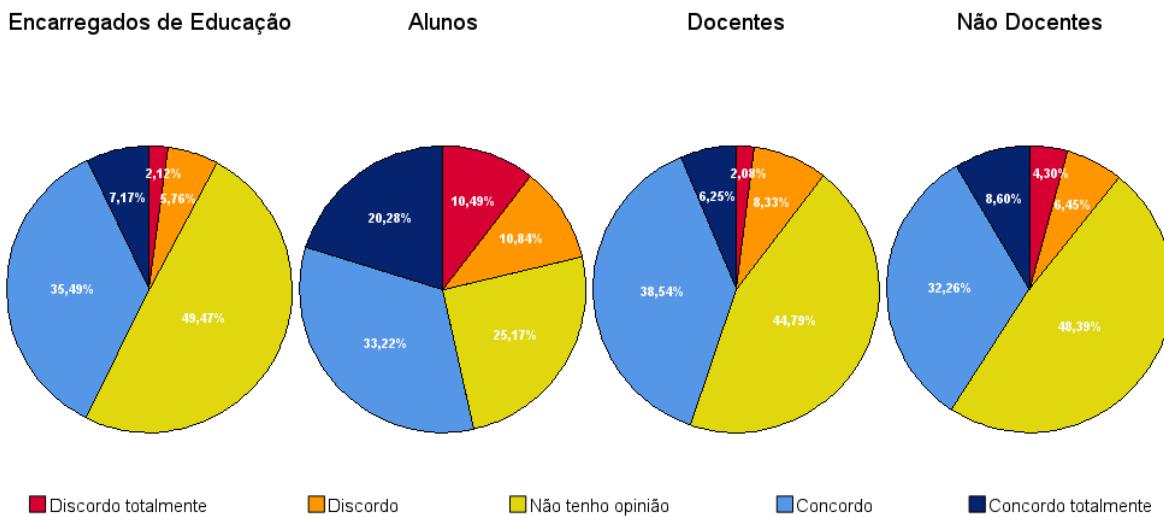


Figura 15 - Satisfação com as aprendizagens adquiridas com o simulacro.

Nos gráficos da figura 15, observa-se que a maioria dos inquiridos respondeu “Não Tenho Opinião” relativamente às aprendizagens adquiridas com o simulacro. A maior percentagem de concordância e de discordância verificou-se no grupo dos Alunos (53,50%) e (21,33%), respetivamente.

Da análise estatística efetuada, constata-se a existência de maior dispersão de respostas no grupo dos Alunos.

Tabela 18 - Satisfação com as aprendizagens adquiridas com o simulacro.

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	56	3,9	Discordância
Discordo	102	7,2	
Não tenho opinião	624	43,9	Neutro
Concordo	502	35,3	
Concordo totalmente	139	9,8	Concordância
Total	1423	100,0	

As condições físicas da escola são adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades

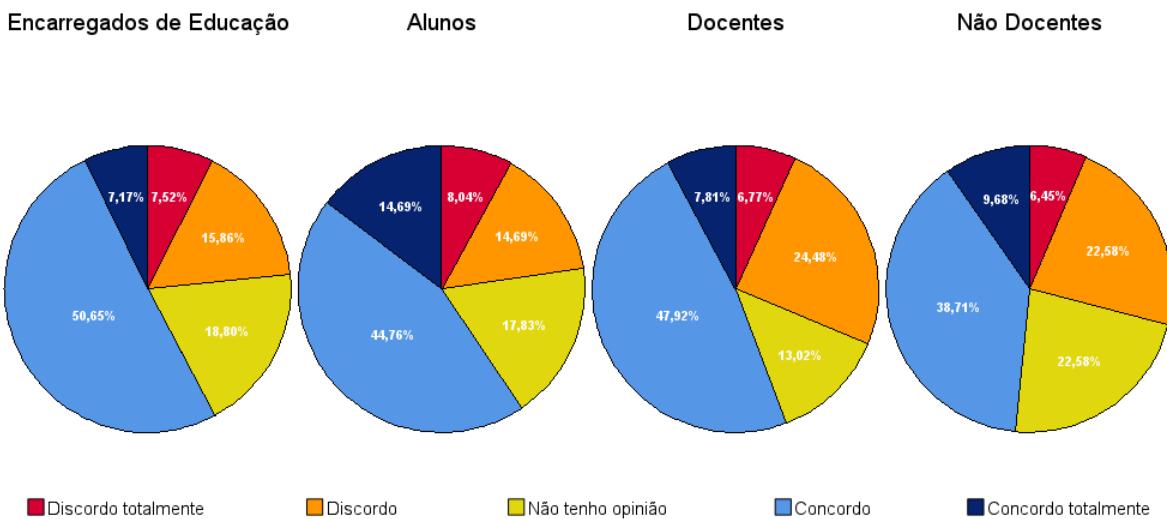


Figura 16 - Condições físicas da escola adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades.

Pode observar-se, pelos gráficos da figura 16, que a maioria dos inquiridos concordou que as condições físicas da escola são adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades. A maior percentagem de concordância verificou-se no grupo dos Alunos (59,45%). Já no que diz respeito à discordância esta foi maior no grupo dos Docentes (31,25%).

Através da análise estatística efetuada, constatou-se que todos os grupos apresentaram uma significativa dispersão de respostas, tendo esta sido mais relevante no grupo dos Não Docentes. Salienta-se que no grupo Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 22,58%.

Tabela 19 - Condições físicas da escola adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	106	7,4	Discordância
Discordo	245	17,2	
Não tenho opinião	257	18,1	Neutro
Concordo	688	48,3	
Concordo totalmente	127	8,9	Concordância
Total	1423	100,0	

As Outras Atividades implementadas na escola favorecem a inclusão

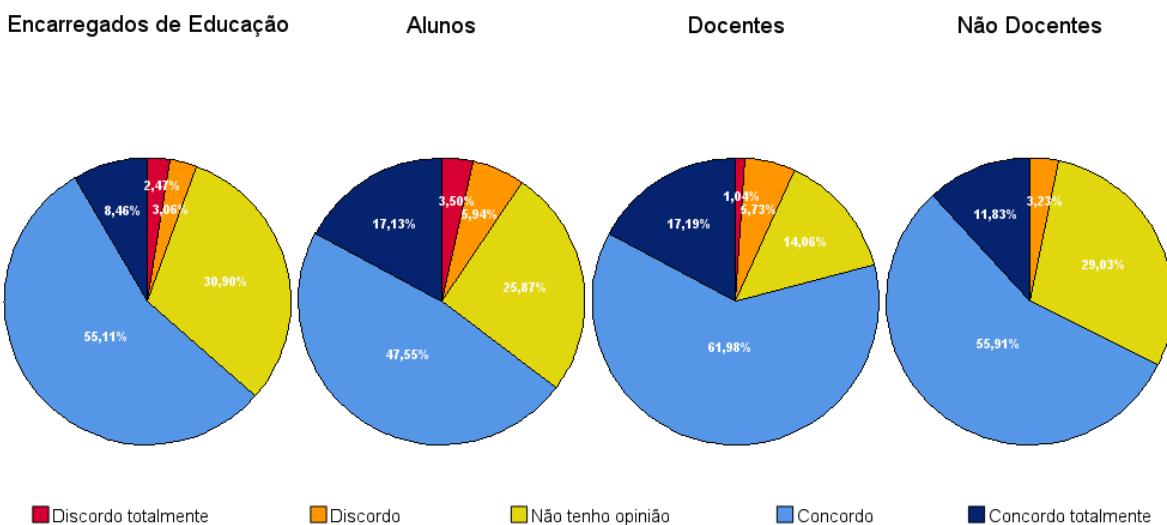


Figura 17 - Outras Atividades implementadas na escola favorecem a inclusão.

Nos gráficos da figura 17, observa-se que a maioria dos inquiridos concordou que as Outras Actividades implementadas na escola favorecem a inclusão, verificando-se a maior percentagem de concordância no grupo dos Docentes (79,17%). A maior percentagem de discordância verificou-se no grupo dos Alunos (9,44%).

Através da análise estatística efetuada, constatamos a existência de maior dispersão de respostas nos grupos dos Encarregados de Educação, Alunos e Docentes. Salienta-se que nos grupos dos Encarregados de Educação, Alunos e Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve as percentagens de 30,90%, 25,87% e 29,03%, respetivamente.

Tabela 20 - Outras Atividades implementadas na escola favorecem a inclusão

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	33	2,3	Discordância
Discordo	57	4,0	
Não tenho opinião	391	27,5	Neutro
Concordo	777	54,6	Concordância
Concordo totalmente	165	11,6	
Total	1423	100,0	

Estou satisfeito(a) com as atividades do projeto de Promoção e Educação para a Saúde

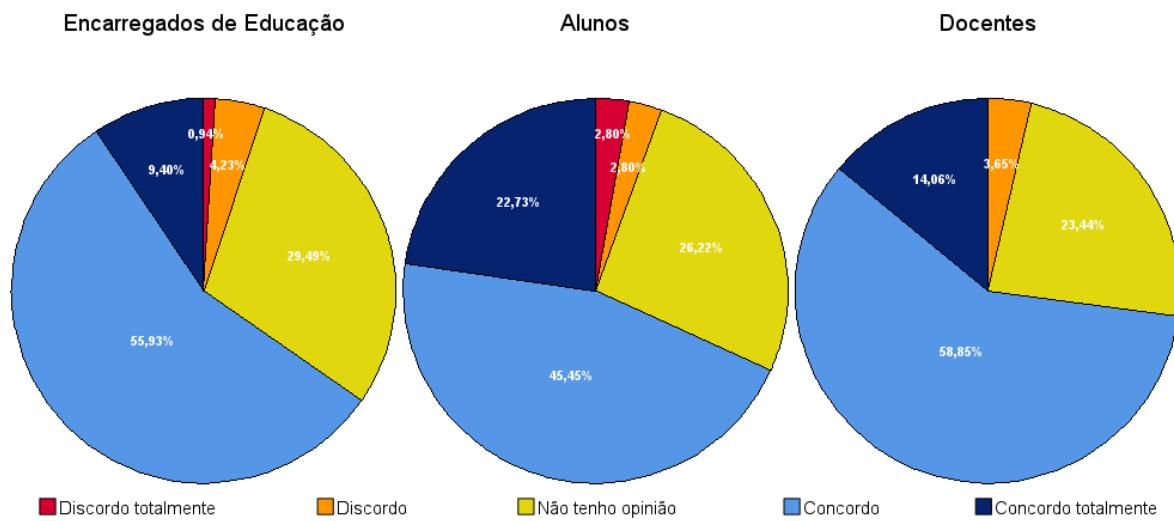


Figura 18 - Satisfação com as atividades do projeto de Promoção e educação para a Saúde.

Pode observar-se, pelos gráficos da figura 18, que todos os inquiridos estão satisfeitos com as atividades do projeto de Promoção e Educação para a Saúde. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (72,91%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (5,6%).

Através da análise estatística efetuada, constata-se a existência de uma maior dispersão de respostas no grupo dos Encarregados de Educação comparativamente com os outros grupos. Nos grupos Alunos e Não Docentes, a resposta de “Não tenho opinião” obteve a percentagem de 26,22% e 23,44%, respetivamente.

Tabela 21 - Satisfação com as atividades do projeto de Promoção e educação para a Saúde

	Frequência (n)	Percentagem (%)	
Discordo totalmente	16	1,1	Discordância
Discordo	51	3,6	
Não tenho opinião	371	26,1	Neutro
Concordo	720	50,6	
Concordo totalmente	172	12,1	Concordância
Total	1330	93,5	

Estou satisfeito(a) com a organização das Outras Atividades

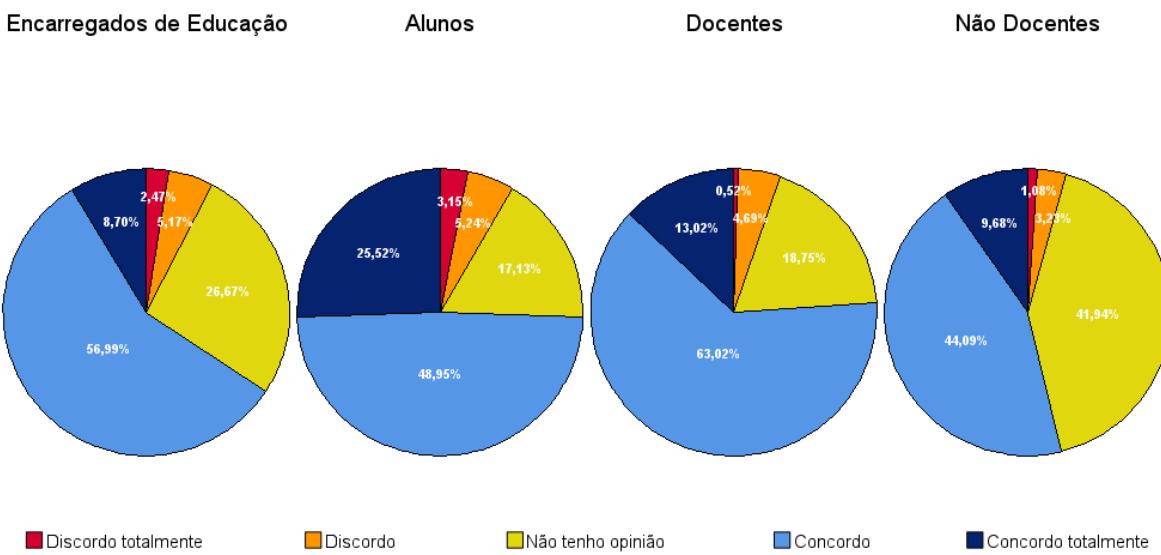


Figura 19 - Satisfação com a organização das Outras Atividades.

Pode observar-se, pelos gráficos da figura 19, que todos os inquiridos estão satisfeitos com a Organização das Outras Atividades. A maior percentagem de concordância foi verificada no grupo dos Docentes (76,04%). No grupo dos Alunos verificou-se a maior percentagem de discordância (8,39%).

Através da análise estatística efetuada, constata-se a existência de uma maior dispersão de respostas no grupo dos Não Docentes comparativamente com os outros grupos. A percentagem de respostas “Não tenho opinião” obtida por este grupo atingiu os 41,94%, enquanto os Encarregados de Educação, os Alunos e os Docentes registaram a percentagem de 26,67%, 17,13% e 18,75%, respetivamente.

Tabela 22 - Satisfação com a organização das Outras Atividades

	Frequência (n)	Percentagem (%)		
Discordo totalmente	32	2,2	Discordância	
Discordo	71	5,0		
Não tenho opinião	351	24,7		Neutro
Concordo	788	55,4	Concordância	
Concordo totalmente	181	12,7		
Total	1423	100,0		

A seguir, será aplicada uma análise de variância nos dados obtidos das respostas ao instrumento de pesquisa na etapa quantitativa. A comparação entre as médias foi realizada pelo teste de Tukey e Bonferroni, considerando um nível de significância de 5%. Na tabela 23, tem-se a comparação entre as médias para as variáveis que investigaram a satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes, no que se refere às três dimensões de estudo. As variáveis estudadas: as condições físicas da escola (salas de aula/atividades, ginásio, laboratórios, espaços de estudo) são adequadas aos processos de aprendizagem; os processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão; estou satisfeito(a) com as aprendizagens adquiridas com o simulacro (por exemplo, de sismo, de incêndio,...); e as condições físicas da escola são adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades, não apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes quanto à satisfação, já as outras variáveis analisadas apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos. Observa-se ainda que, as variáveis: o horário é compatível com a vida familiar/profissional e o ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem, apresentaram os maiores valores de dispersão entre os grupos inquiridos.

Tabela 23 - Análise de variância entre grupos

		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
A distribuição da carga horária semanal é equilibrada.	Entre Grupos	59,626	3	19,875	23,743	<.001
A organização das disciplinas/atividades no horário é equilibrada.	Entre Grupos	17,554	3	5,851	6,903	<.001
Estou satisfeito(a) com o horário de entrada.	Entre Grupos	43,947	3	14,649	19,607	<.001
Estou satisfeito(a) com o horário de saída.	Entre Grupos	20,753	3	6,918	8,328	<.001
O horário é compatível com a vida familiar/profissional.	Entre Grupos	33,268	3	11,089	9,680	<.001
Existe um controlo eficaz de entradas e saídas.	Entre Grupos	12,011	3	4,004	5,598	<.001
Estou satisfeito(a) com o horário.	Entre Grupos	32,253	3	10,751	12,064	<.001
O ambiente escolar vivido na escola favorece os processos de aprendizagem.	Entre Grupos	48,018	3	16,006	21,237	<.001
O ambiente na sala de aula/atividades favorece os processos de aprendizagem.	Entre Grupos	53,088	3	17,696	21,842	<.001
As condições físicas da escola (salas de aula/atividades, ginásio, laboratórios, espaços de estudo) são adequadas aos processos de aprendizagem.	Entre Grupos	5,523	3	1,841	1,529	,205
Os processos de aprendizagem promovem a educação para a Cidadania.	Entre Grupos	17,214	3	5,738	9,422	<.001
Os processos de aprendizagem implementados na escola favorecem a inclusão.	Entre Grupos	4,581	3	1,527	2,208	,085
Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem dinamizados nas aulas/atividades.	Entre Grupos	16,332	2	8,166	13,172	<.001
Estou satisfeito(a) com os processos de aprendizagem desenvolvidos na escola.	Entre Grupos	12,594	3	4,198	6,798	<.001
Estou satisfeito(a) com as aprendizagens adquiridas com o simulacro (por exemplo, de sismo, de incêndio,...).	Entre Grupos	,435	3	,145	,178	,912
As condições físicas da escola são adequadas para o desenvolvimento das Outras Atividades.	Entre Grupos	5,098	3	1,699	1,423	,234
As Outras Atividades implementadas na escola favorecem a inclusão.	Entre Grupos	9,889	3	3,296	4,999	,002
Estou satisfeito(a) com as atividades do projeto de Promoção e Educação para a Saúde.	Entre Grupos	6,167	2	3,084	5,159	,006
Estou satisfeito(a) com a organização das Outras Atividades.	Entre Grupos	16,984	3	5,661	8,282	<.001

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente estudo teve como objetivo geral analisar o grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com o Serviço Educativo do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente (AEGN). Como objetivos específicos pretendeu-se: 1) analisar as percepções de grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com o horário atribuído; 2) analisar as percepções de grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com Processos de Aprendizagem; 3) analisar as percepções de grau de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes com as Outras Atividades; 4) verificar se existem diferenças no grau de satisfação entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes; e 5) identificar os pontos fortes e débeis do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente.

De acordo com os objetivos e questões de investigação, os resultados mostraram que, quanto ao grau de satisfação do Serviço Educativo do AEGN, existe um número significativo de concordância nos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes. Quanto às dimensões estudadas, Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades a maioria dos inquiridos apresentaram um grau elevado de satisfação.

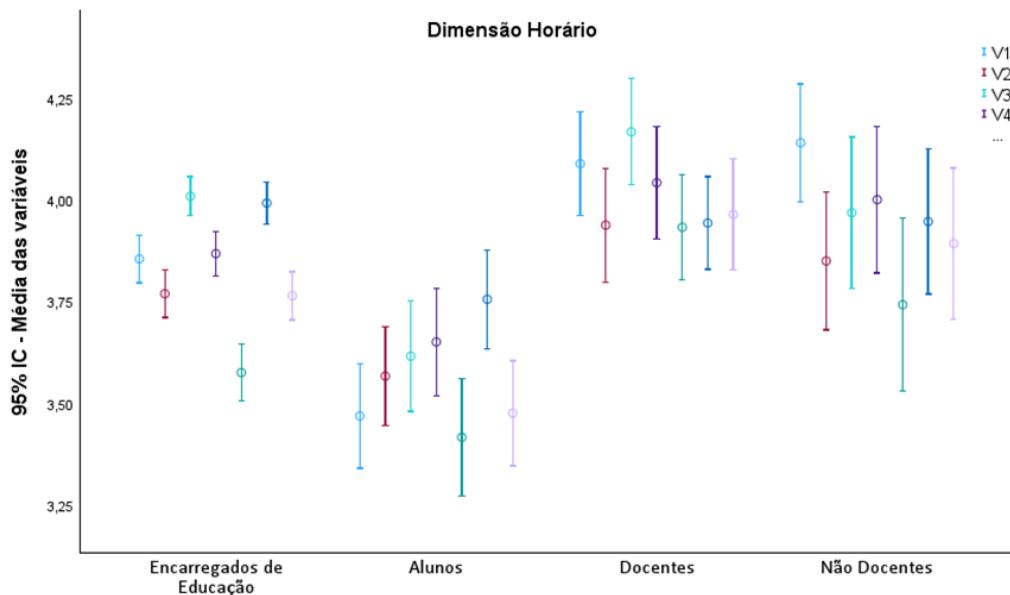


Figura 20 – Média das variáveis na dimensão Horário.

O grau de satisfação do grupo Alunos relativamente à dimensão Horário revelou alguma dispersão, mas pouco significativa. Contudo, foi relevante a diferença estatisticamente significativa dos resultados obtidos pelo grupo Alunos comparativamente com o grau de satisfação dos outros grupos. De modo geral, como podemos observar na figura 20, o grupo Alunos foi o menos satisfeito na dimensão Horário.

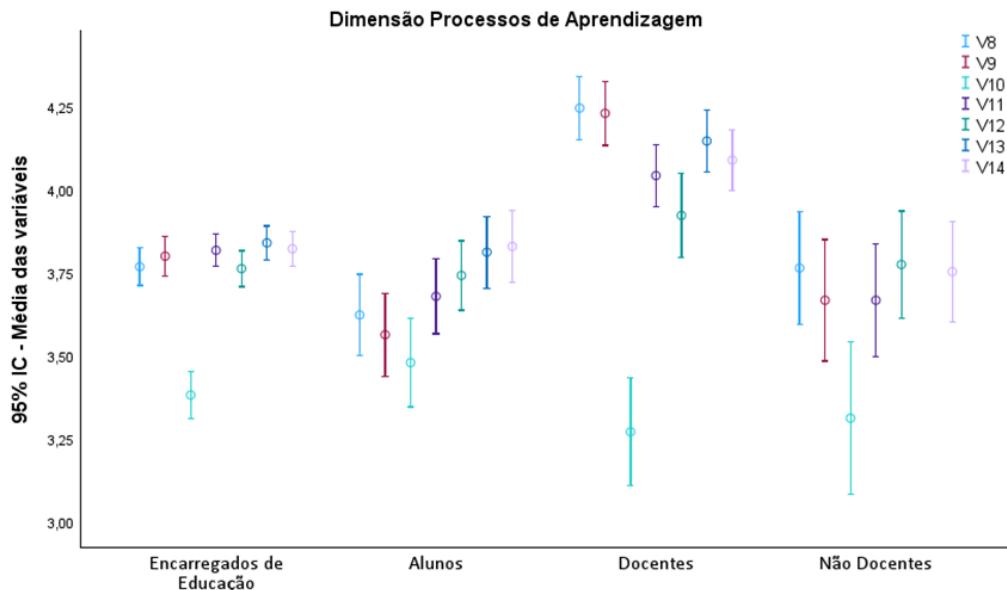


Figura 21 – Média das variáveis na dimensão Processos de Aprendizagem.

Na dimensão Processos de Aprendizagem, o grupo Docentes manifestou o maior grau de satisfação. Na figura 21, os resultados evidenciam que a relação entre processos de aprendizagem e docentes é fundamental para o desenvolvimento educativo. O docente atua como mediador do conhecimento, facilitando a aprendizagem dos alunos e promovendo a construção de saberes.

Por outro lado, podemos constatar que o grupo Alunos demonstra uma opinião superficial dos processos de aprendizagem, o que pode significar que este grupo manifesta pouca envolvência e reconhecimento do seu papel promotor nos processos de aprendizagem.

No grupo Não Docentes, por não terem acesso a toda a informação necessária sobre os processos de aprendizagem, as respostas baseiam-se na percepção do ambiente em salas de aula e do ensino por parte dos docentes, tornando assim estes aspectos muito importantes na formação da sua satisfação.

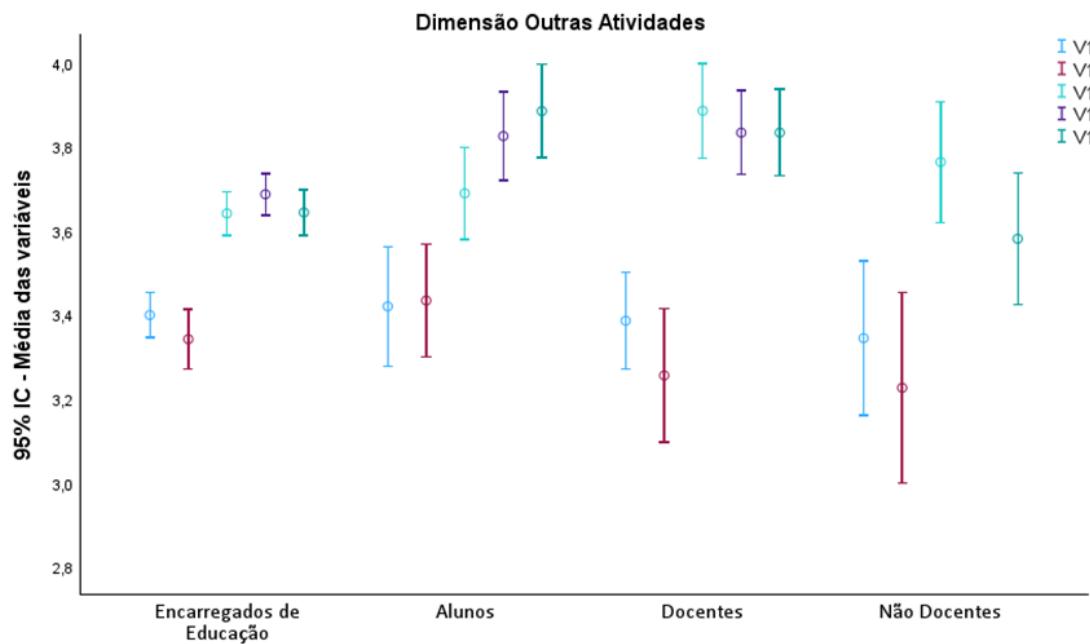


Figura 22 – Média das variáveis na dimensão Outras Atividades.

Na dimensão Outras Atividades, os grupos não divergiram no grau de satisfação, conforme apresentado na figura 22. Assim, todos apresentaram um grau de satisfação positivo na dimensão Outras Atividades. Nas variáveis V15 e V16, que investigaram os planos de segurança para situações de risco e o conhecimento das condições físicas da Escola para a realização de outras atividades, observa-se que o grupo Alunos apresentou os maiores índices de satisfação, sendo que as médias para todos os grupos não apresentaram diferenças significativas. Destaca-se a pouca percepção da capacidade para enfrentarem situações de risco e conhecimento das condições físicas da escola, em todos os grupos.

Pela análise dos resultados, foi possível constatar que para a avaliação da satisfação, mostrou-se estatisticamente uma homogeneidade entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes. Com base nos resultados, comprovamos as hipóteses para o grau de satisfação positiva dos grupos de Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes. No entanto, existe um grau de heterogeneidade entre os grupos quanto à comparação entre as médias das variáveis. Por este facto, não constatamos a

veracidade da hipótese 5 - Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes, face às diferenças estaticamente significativas nas variáveis V1, V2, V3, V4, V5, V6, V7, V8, V9, V11, V13 e V14.

Os resultados demonstram que o grupo Docentes foi o mais satisfeito, seguido pelos Alunos. O grau de satisfação positivo dos Encarregados de Educação e Não Docentes contribui para uma melhoria dos serviços oferecidos.

O grupo Alunos, foi o que apresentou em todas as variáveis, a maior dispersão no grau de satisfação. Considerando que este grupo apresentou o menor grau de participação, deve-se assegurar o aumento do tamanho da amostra em estudos futuros.

O conhecimento do grau de satisfação na dimensão Horário revelou que existem diferenças estatisticamente significativas entre os vários grupos. Como consequência, não se comprova a hipótese que não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação sobre o horário atribuído no processo educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

Para a dimensão Processos de Aprendizagem, também não se verifica a veracidade da hipótese criada, pois existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação da percepção entre os grupos. Apenas as variáveis V10 e V12 apresentam homogeneidade no grau de satisfação.

Por outro lado, as variáveis para a dimensão Outras Atividades demonstraram que existem diferenças significativas entre os grupos, o que não comprova a veracidade da hipótese de que não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação na percepção sobre as outras atividades no processo educativo entre os grupos. Apenas as variáveis V15 e V16 corroboram a hipótese para esta dimensão.

Em suma, nas dimensões Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos.

Por fim, a análise dos resultados possibilita identificar os grupos que mais estão satisfeitos e insatisfeitos, com relação ao Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades, para que o AEGN, juntamente com a comunidade educativa, possa discutir soluções, a fim

de melhorar os serviços oferecidos. A avaliação da satisfação do AEGN pode ser entendida como um processo que gera conhecimento e informação para a tomada de decisões. Com base nos resultados disponibilizados pelo presente estudo, o AEGN poderá tomar conhecimento dos aspectos, em que se observou um nível de descontentamento por parte dos grupos e direcionar a atenção para essas variáveis, as quais mostram oportunidades de melhoria, com o objetivo de aprimorar o Serviço Educativo e procurar satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade educativa.

5. ANÁLISE SWOT

Este documento traduz a finalização do processo avaliativo da “Satisfação do Serviço Educativo”. Aqui, são evidenciados os juízos de valor e as sugestões de estratégias de melhoria e de reforço de boas práticas destacadas pelos atores envolvidos.

Apresentam-se os quadros relativos à análise SWOT realizada para cada questão de investigação e tendo como base de trabalho a análise dos dados estatísticos.

5.1. Satisfação dos Encarregados de Educação com o Serviço Educativo

Questão: Qual o grau de satisfação dos Encarregados de Educação com o Serviço Educativo?

Hipótese: Existe grau de satisfação positiva dos Encarregados de Educação, estatisticamente significativa, com o Serviço Educativo do AEGN.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
- Elevada concordância relativamente à satisfação do serviço educativo.	- Consolidar a imagem da escola perante a comunidade educativa.
- Envolver os Encarregados de Educação na participação em estudos semelhantes.	

5.2. Satisfação dos Alunos com o Serviço Educativo

Questão: Qual o grau de satisfação dos Alunos com o Serviço Educativo?

Hipótese: Existe grau de satisfação positiva dos Alunos, estatisticamente significativa, com o Serviço Educativo do AEGN.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
- Concordância relativamente à satisfação do serviço educativo.	- Dispersão significativa nas respostas.
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
- Incentivar à participação.	- Número reduzido de participantes.
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
- Envolver os Alunos na participação em estudos semelhantes com acompanhamento de um docente.	

5.3. Satisfação dos Docentes com o Serviço Educativo

Questão: Qual o grau de satisfação dos Docentes com o Serviço Educativo?

Hipótese: Existe grau de satisfação positiva dos Docentes, estatisticamente significativa, com o Serviço Educativo do AEGN

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
- Elevada concordância relativamente à satisfação do Serviço Educativo.	
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
- Promover a continuidade do contributo destes, no Serviço Educativo.	
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
- Envolver os novos docentes no Serviço Educativo com a colaboração dos restantes docentes.	

5.4. Satisfação dos Não Docentes com o Serviço Educativo

Questão: Qual o grau de satisfação dos Não Docentes com o Serviço Educativo?

Hipótese: Existe grau de satisfação positiva dos Não Docentes, estatisticamente significativa, com o Serviço Educativo do AEGN.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
<ul style="list-style-type: none"> - Elevada concordância relativamente à satisfação do Serviço Educativo. 	
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> - Promover a continuidade do contributo destes, no Serviço Educativo. 	
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
<ul style="list-style-type: none"> - Envolver os novos elementos no Serviço Educativo com a colaboração dos restantes. 	

5.5. Relação de Satisfação com o Serviço Educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes

Questão: Existe uma relação entre os vários grupos inquiridos e o seu grau de satisfação com o Serviço Educativo do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente?

Hipótese: Existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
<ul style="list-style-type: none"> - Existe relação de semelhança entre os grupos dos Encarregados de Educação, Docentes e Não Docentes quanto ao grau de satisfação. 	
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> - Envolver o grupo dos Alunos na melhoria do Serviço Educativo de forma a aumentar a sua satisfação com o Serviço Educativo. 	
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar e envolver o grupo dos Alunos na participação ativa da vida escolar. 	

5.6. Relação de Satisfação no horário atribuído entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes

Questão: Existem diferenças no grau de satisfação no horário atribuído no processo educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes?

Hipótese: Não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação sobre o horário atribuído no processo educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
<ul style="list-style-type: none"> - Existe relação de satisfação entre os grupos dos Encarregados de Educação, Docentes e Não Docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - O grupo dos Alunos manifesta uma significativa dispersão relativa ao grau de satisfação no horário atribuído.
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> - Envolver o grupo dos Alunos na vida escolar de forma a aumentar a sua satisfação. 	
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
<ul style="list-style-type: none"> - Reforçar no grupo dos Alunos a prática de hábitos e rotinas saudáveis. 	

5.7. Relação de Satisfação na percepção sobre os processos de aprendizagem entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes

Questão: Existem diferenças no grau de satisfação na percepção sobre os processos de aprendizagem entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes?

Hipótese: - Não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação na percepção sobre os processos de aprendizagem no processo educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
- Homogeneidade no grau de satisfação quanto aos processos de aprendizagem que favorecem a inclusão e em relação às condições físicas da escola.	- Dar a conhecer ao grupo dos Não Docentes os objetivos de aprendizagem.

5.8. Relação de Satisfação na percepção sobre as Outras Atividades entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes

Questão: Existem diferenças no grau de satisfação na percepção sobre as Outras Atividades entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes?

Hipótese: Não existem diferenças com significado estatístico no grau de satisfação na percepção sobre as outras atividades no processo educativo entre os Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

<i>Satisfação do Serviço Educativo</i>	
PONTOS FORTES	PONTOS DÉBEIS
OPORTUNIDADES	CONSTRANGIMENTOS
SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE MELHORIA E/OU REFORÇO	
- Reduzidas ações práticas do simulacro. - Reforçar adoção de medidas de segurança.	

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente ano letivo, a equipa de autoavaliação procurou analisar o grau de satisfação do Serviço Educativo do Agrupamento de Escolas Gaia Nascente. Toda a comunidade educativa foi inquirida, pretendendo-se avaliar o grau de satisfação nas dimensões Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades. Em próximos estudos, sugere-se uma maior participação e envolvimento, nomeadamente, dos alunos e encarregados de educação. A participação é essencial para a monitorização e avaliação interna. Na generalidade, após a análise dos inquéritos, pode-se inferir que as taxas de satisfação são muito positivas.

Relativamente à taxa de satisfação das dimensões avaliadas, verificou-se elevados índices de satisfação dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

Os resultados demonstram que o grupo Docentes foi o mais satisfeito, seguido pelos Alunos.

O grupo Alunos foi o menos satisfeito na dimensão de estudo Horário.

Na dimensão Processos de Aprendizagem, o grupo Docentes manifestou o maior grau de satisfação.

Todos os grupos apresentaram um grau de satisfação positivo na dimensão Outras Atividades.

Nas dimensões Horário, Processos de Aprendizagem e Outras Atividades existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos.

O AEGN encara o processo de autoavaliação como uma oportunidade para continuar a evoluir. Assumir responsabilidade social, enquanto Escola pública, não deixar um só aluno para trás e contribuir para um melhor desempenho social de todos os alunos continuará a ser o compromisso, garantindo a qualidade da prestação do Serviço Educativo. Para tal, deve assumir-se como um espaço que procura a qualidade, o dinamismo e a excelência nas suas práticas, com o contributo dos Encarregados de Educação, Alunos, Docentes e Não Docentes.

Oliveira do Douro, 11 de junho de 2025.

A Equipa de Autoavaliação.