
RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO

2020 - 2021



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



INDICE

Introdução.....	4
Avaliação de Satisfação dos alunos quanto aos professores:.....	4
Avaliação feita pelos alunos aos respetivos diretores de Curso.....	5
Avaliação feita pelos alunos aos respetivos diretores de Turma:.....	5
Avaliação feita pelos alunos aos respetivos Serviços prestados pela EPN:	6
Avaliação feita pelos alunos às Instalações e Equipamentos da EPN:.....	7
Avaliação de Satisfação - Encarregados de Educação.....	7
Avaliação de Satisfação - Pessoal Docente	9
Avaliação de Satisfação - Pessoal não Docente	10
Avaliação de Satisfação - Empregadores	11
Apreciação global.....	12

Introdução

O presente relatório tem como objetivo sintetizar e dar a conhecer a satisfação de todos os stakeholders da EPN no âmbito do Sistema de Garantia da Qualidade.

A compreensão das necessidades e expectativas dos diferentes stakeholders é fundamental para fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e inovação e estabelecer um diálogo construtivo, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados e a criação de valor de forma duradoura e sustentável.

Assim, a EPN aplicou questionários de avaliação de satisfação aos alunos; encarregados de educação e pessoal docente e não docente e aos empregadores, visando a análise de satisfação e qualidade dos serviços prestados.

Para o efeito foram utilizadas duas vias de análise: questionário online. Para cada uma das questões avaliadas foi usada uma escala de likert de 1 a 5, em que 1 representa mau e 5 representa muito bom.

No questionário efetuado aos empregadores foi usada uma escala de likert de 1 a 4, em que 1 representa insatisfeito e 4 muito satisfeito.

Avaliação de Satisfação dos alunos quanto aos professores:

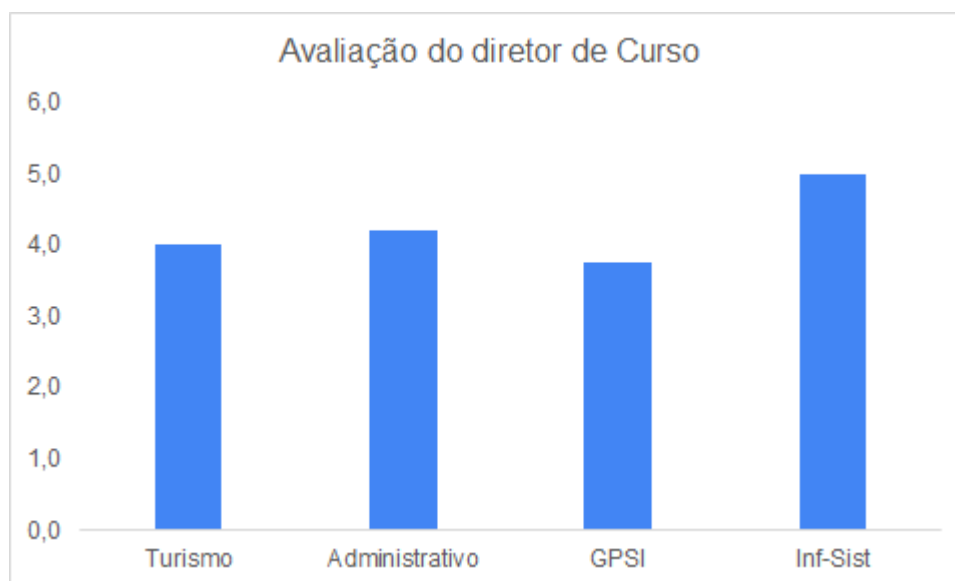
Após análise às respostas: Relacionamento aluno/professor; Pontualidade e Assiduidade; Clareza na comunicação dos conteúdos; Capacidade de interação e apoio na aprendizagem; Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas; Métodos utilizados; Documentação disponibilizada; Autoridade e Disciplina; Atividades de enriquecimento curricular; constatou-se que a avaliação feita pelos alunos aos professores é a seguinte: 4,1.



Avaliação feita pelos alunos aos respetivos diretores de Curso

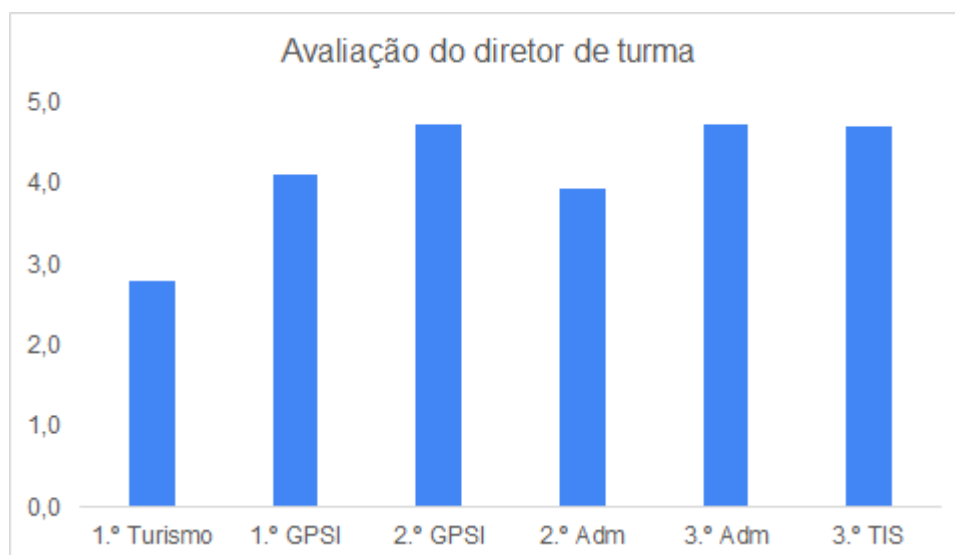
Após análise às respostas - **Parecer sobre o Diretor de Curso acerca de:** Relacionamento com os alunos;

Empenho e Disponibilidade; Iniciativa e apoio; Orientação na realização da PAP/PAF; Orientação na realização da FCT; Abertura ao diálogo; Resolução de problemas; constatou-se que a avaliação média feita pelos alunos aos respetivos diretores de curso foi a seguinte: 4,2.



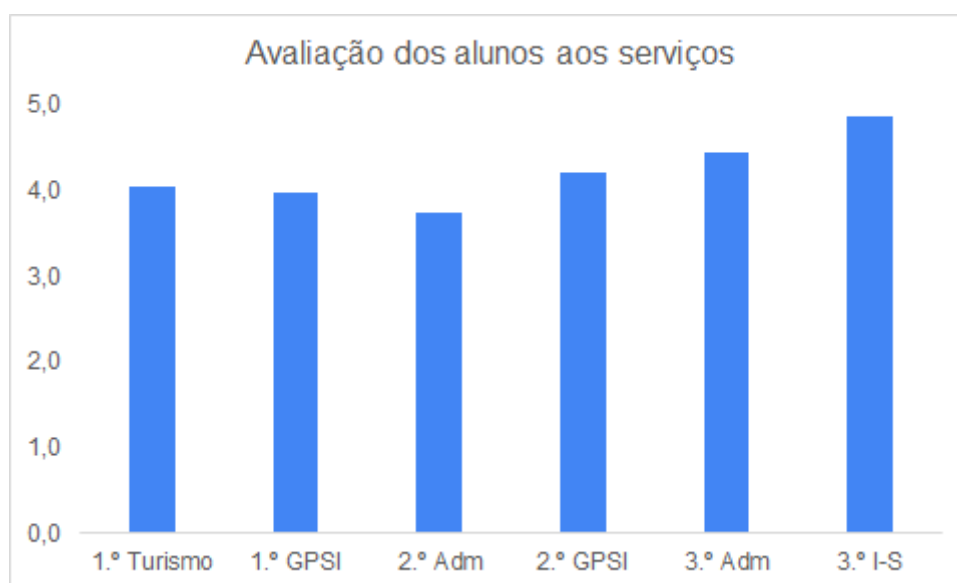
Avaliação feita pelos alunos aos respetivos diretores de Turma:

Após análise das respostas - **Parecer sobre o Diretor de Turma acerca de:** Relação com os alunos; Empenho e Disponibilidade; Iniciativa e apoio; Orientação/integração; Autoridade e disciplina; Resolução de problemas; constatou-se que a avaliação média feita pelos alunos aos respetivos diretores de turma foi a seguinte: 4,2.



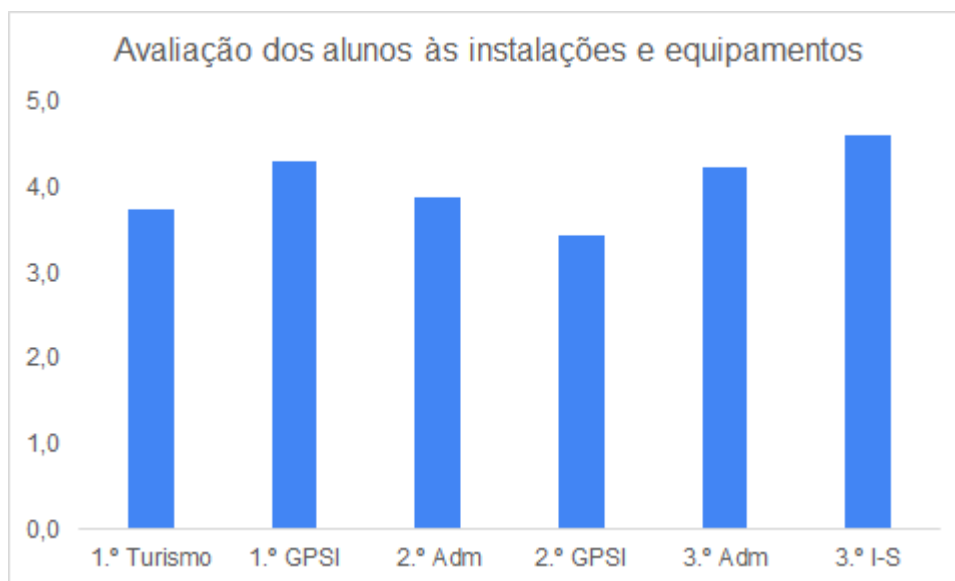
Avaliação feita pelos alunos aos respetivos Serviços prestados pela EPN:

Após análise das respostas - **Parecer sobre - Direção Pedagógica acerca de:** Presença na escola, Empenho e Disponibilidade, Relação com os alunos, Apoio aos alunos; **funcionamento dos Serviços Administrativos - Área de Alunos acerca de:** Atendimento, Horário; Tempo de espera para a resolução das situações, Relação com o colaborador; **funcionamento do Bar acerca de:** Tempo de espera para atendimento, Atitude no atendimento, Horário de funcionamento, Produtos à venda, Relação com o colaborador; **funcionamento da Reprografia acerca de:** Tempo de espera da entrega do material, Atitude no atendimento, Relação com o colaborador; **funcionamento dos pisos acerca de:** Atendimento, Relação com o colaborador; constatou-se que a avaliação média feita pelos alunos aos serviços prestados pela EPN foi a seguinte: 4,2.



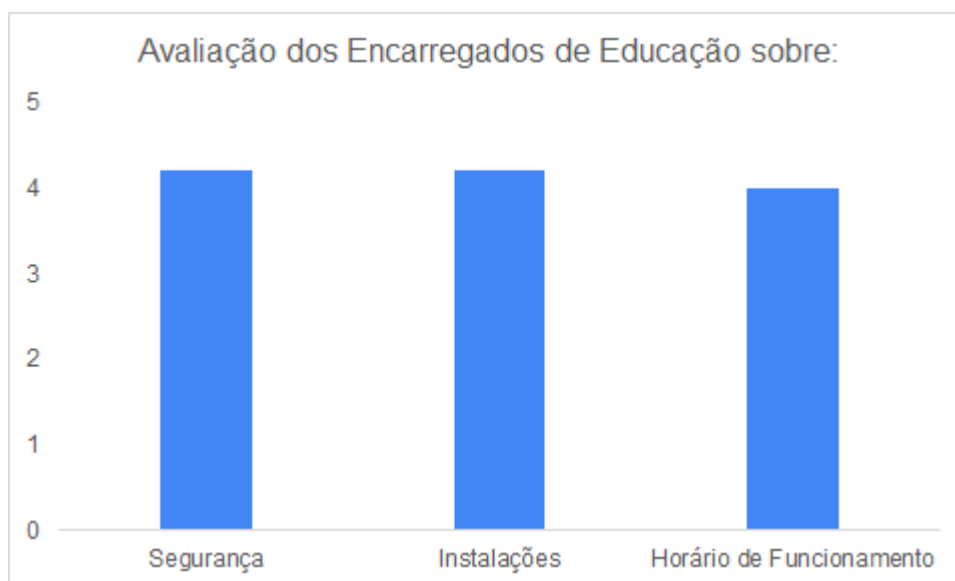
Avaliação feita pelos alunos às Instalações e Equipamentos da EPN:

Após análise das respostas - **Parecer sobre instalações e equipamentos quanto a:** Acessos; Espaços; Iluminação, Ventilação; Acústica/Ruído de fundo; Condições de higiene, Mobiliário; Equipamentos; Meios audiovisuais; constatou-se que a avaliação média feita pelos alunos às instalações e equipamentos da EPN foi a seguinte: 4.

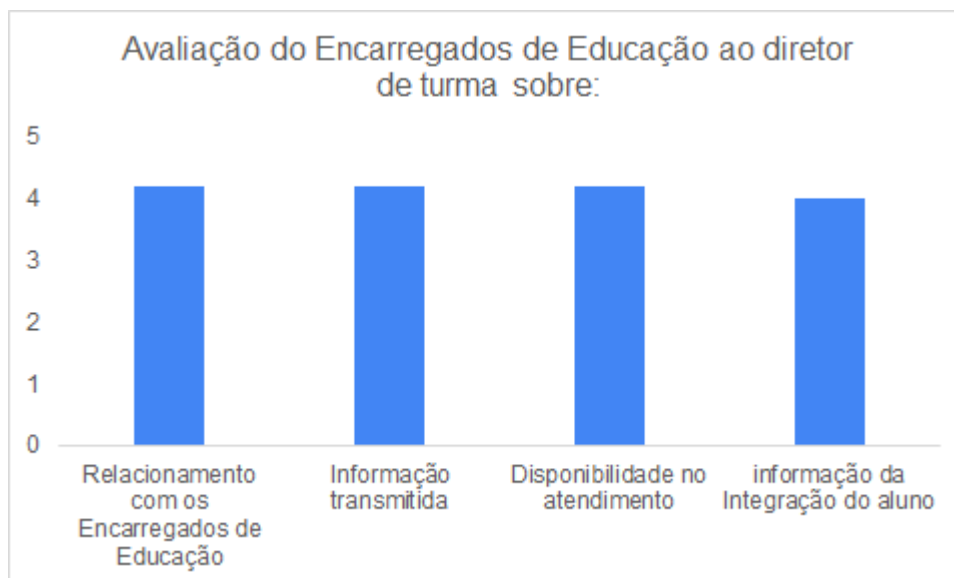


Avaliação de Satisfação - Encarregados de Educação

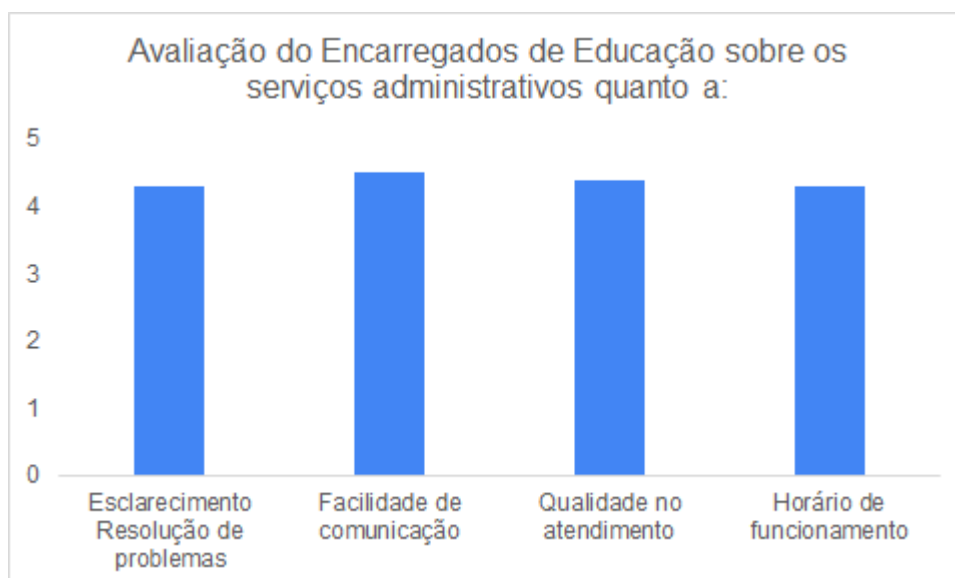
Após análise das respostas - **Parecer sobre a Escola acerca de:** Segurança, Instalações, Horário de Funcionamento; constatou-se que a avaliação média global às diferentes questões pelos encarregados de educação foi: 4,1.



Após análise das respostas - **Parecer sobre o Diretor de Turma acerca de:** Relacionamento com os Pais/Encarregados de Educação, Informação transmitida, Disponibilidade no atendimento, Integração do aluno constatou-se que a avaliação média global às diferentes questões pelos encarregados de educação foi: 4,2.

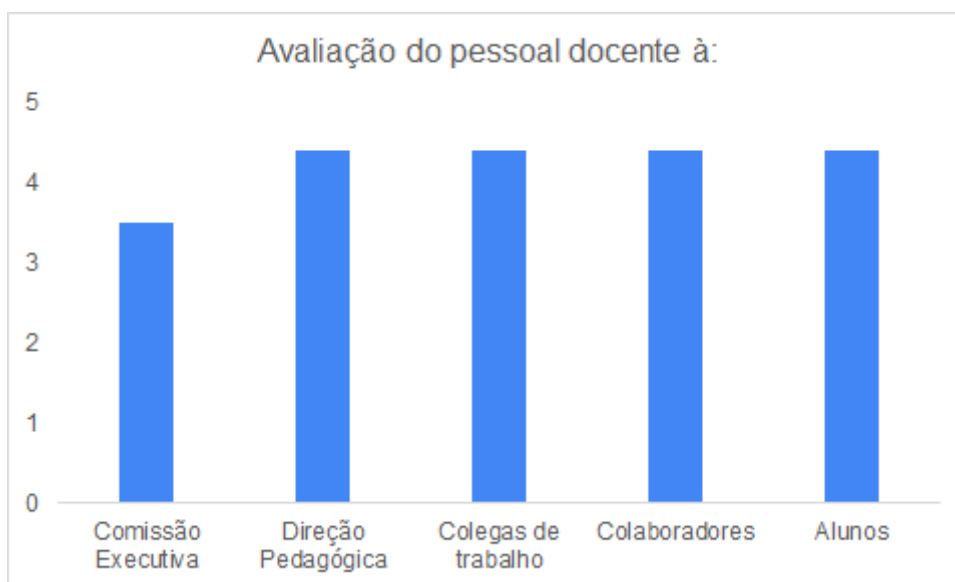


Após análise das respostas - **Parecer sobre os Serviços Administrativos acerca de:** Esclarecimento Resolução de problemas, Facilidade de comunicação, Qualidade no atendimento, Horário de funcionamento; constatou-se que a avaliação média global às diferentes questões pelos encarregados de educação foi: 4,2



Avaliação de Satisfação - Pessoal Docente

Após análise das respostas: **Parecer sobre o relacionamento entre os restantes elementos da Escola nomeadamente:** Comissão Executiva, Direção Pedagógica, Colegas de trabalho, Colaboradores, Alunos; constatou-se que a avaliação média às diferentes questões pelos professores foi a seguinte: 4,2.



Após análise das respostas - **Parecer sobre a comunicação e liderança acerca de:** Comunicação Interna; Empenho e Disponibilidade para resolução de problemas, Autoridade e disciplina; constatou-se que a avaliação média às diferentes questões pelos professores foi a seguinte: 3,9.

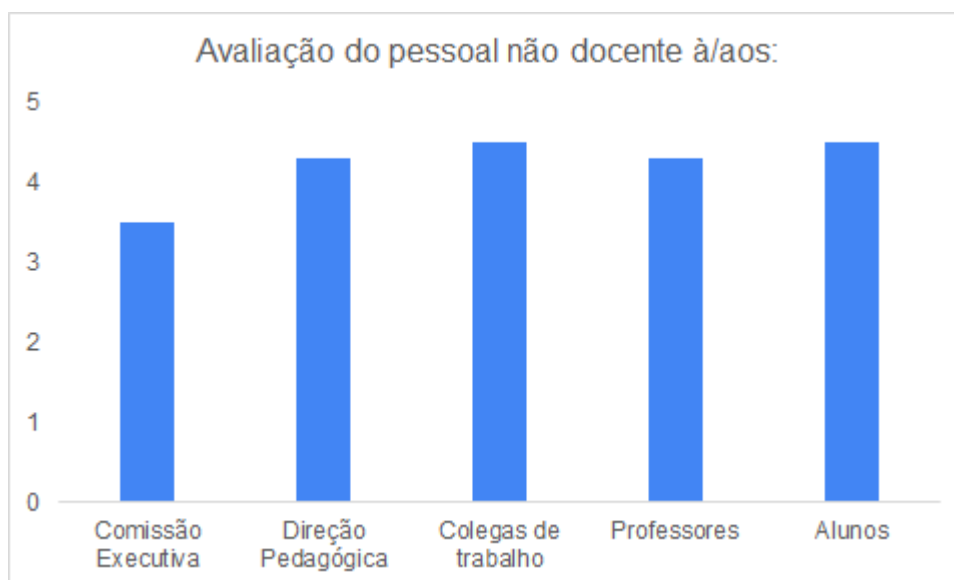


Após análise das respostas - **Parecer sobre instalações e equipamentos acerca de:** Acessos, Espaços; Iluminação; Ventilação; Acústica/Ruído de fundo; Condições de higiene, Mobiliário, Equipamentos; Meios audiovisuais; constatou-se que a avaliação média às diferentes questões pelos professores foi a seguinte: 4,3.

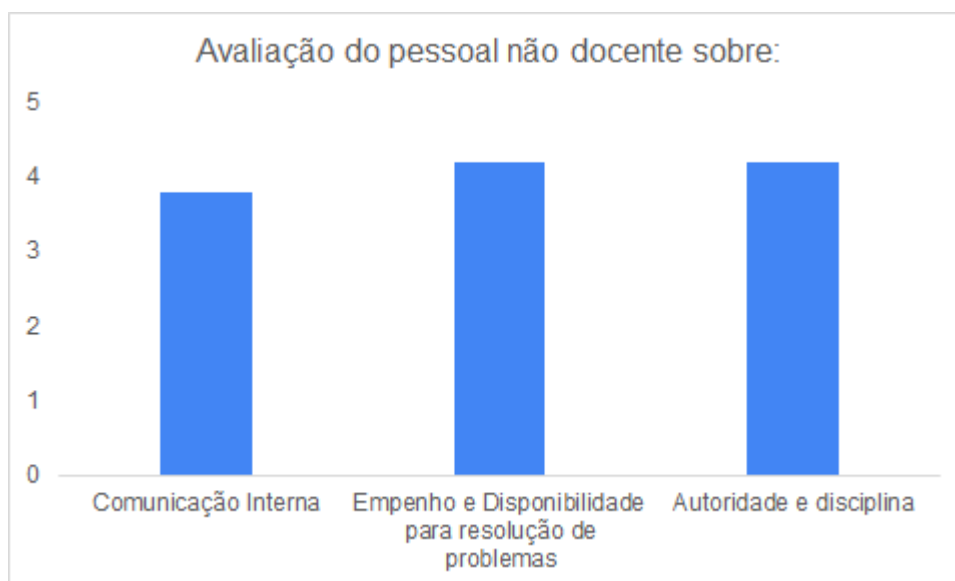


Avaliação de Satisfação - Pessoal não Docente

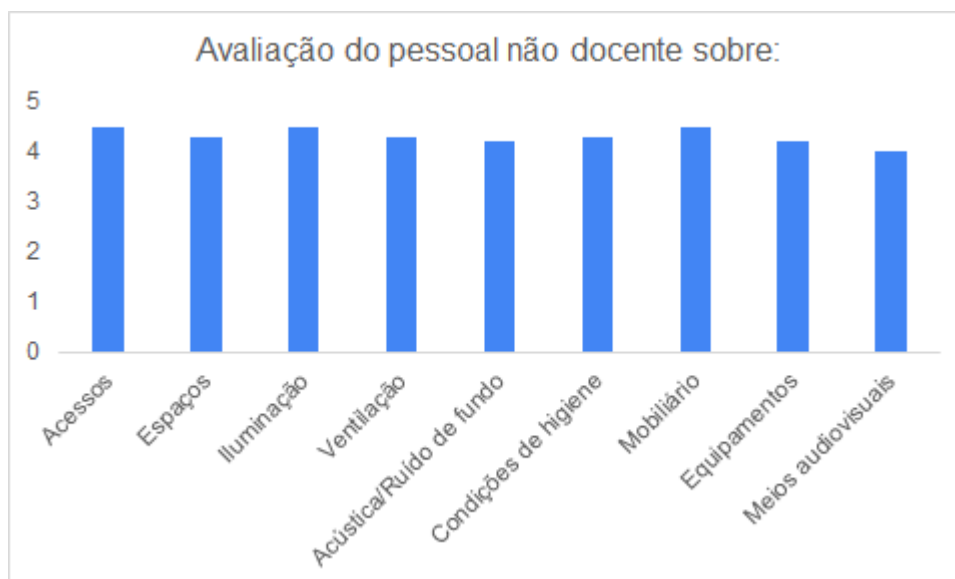
Após análise das respostas: **Parecer sobre o relacionamento entre os restantes elementos da Escola:** Comissão Executiva, Direção Pedagógica, Colegas de trabalho, Professores, Alunos; constatou-se que a avaliação média às diferentes questões pelos professores foi a seguinte: 4,2.



Após análise das respostas - **Parecer sobre a comunicação e liderança acerca de:** Comunicação interna, Empenho e Disponibilidade para resolução de problemas, Autoridade e disciplina; constatou-se que a avaliação média às diferentes questões pelos professores foi a seguinte: 4,1.

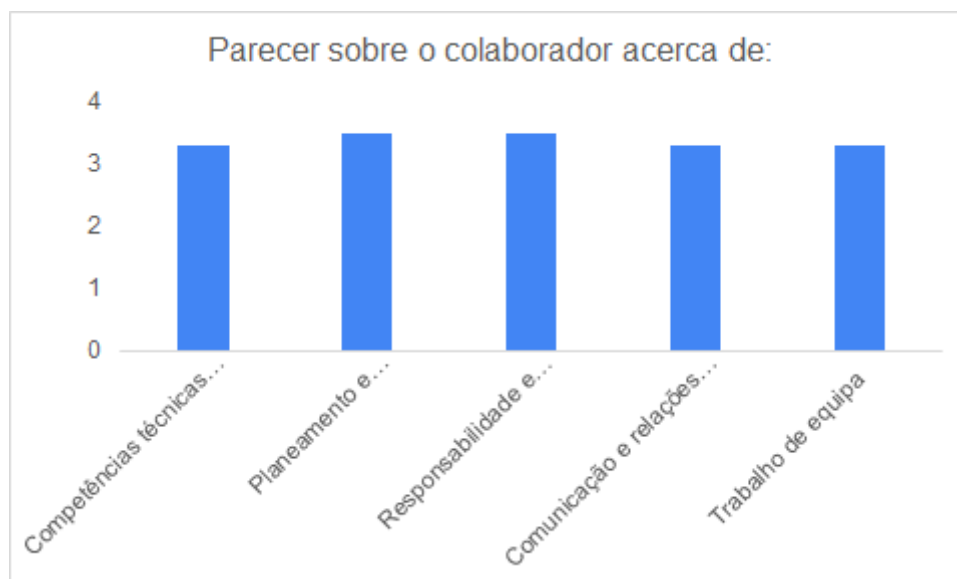


Após análise das respostas - **Parecer sobre instalações e equipamentos acerca de:** Acessos, Espaços, Iluminação, Ventilação, Acústica/Ruído de fundo, Condições de higiene, Mobiliário, Equipamentos, Meios audiovisuais; **Parecer global:** Como avalia globalmente a Escola; constatou-se que a avaliação média global às diferentes questões pelos colaboradores foi a seguinte: 4,3.



Avaliação de Satisfação - Empregadores

Após análise das respostas: **Parecer sobre o colaborador acerca de:** Competências técnicas inerentes ao posto de trabalho, Planeamento e organização, Responsabilidade e autonomia, Comunicação e relações interpessoais, Trabalho de equipa; constatou-se que a avaliação média global às diferentes questões pelos empregadores foi a seguinte: 3,4.



Apreciação global

O nível de satisfação a todos os itens avaliados e por todos os intervenientes situa-se acima de 4 o que considerado Bom com exceção da avaliação do pessoal docente feita à comunicação e liderança que se situa numa média global de 3,9 e a avaliação dos empregadores que se situa numa média de 3,4.

