



**ESCOLA
PROFISSIONAL
DE
ODEMIRA**

www.epo-sa.pt

Avaliação Stakeholders

18 OUT | 2017 – 2023

DOC004 | 8ª Edição

AVALIAÇÃO DA ESCOLA PELOS STAKEHOLDERS 2017 – 2023

-

EPO – Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA.

Elaborado e Aprovado por: CA 18 outubro de 2023

Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes

A medição do grau de satisfação do cliente é obtida com base nos inquéritos anuais, realizados no final de cada ano letivo.

Durante os meses de março a setembro foram aplicados inquéritos a:

- 166 alunos de 306, que representa uma Taxa de 54,2%;
- 96 Encarregados de Educação de 306, que representa uma Taxa de 31,4%;
- 30 Docentes/Formadores de 38, que representa uma Taxa de 78,9%;
- 12 Funcionários, de 15 que representam uma Taxa de 80,0%;
- 15 Empresários, de 20 empresas, que representam uma Taxa de 75,0%.

No registo do índice de Satisfação qualitativo foi utilizada a seguinte escala de referência:

- 0 / 49% - Insuficiente;
- 50 / 69% - Suficiente;
- 70 / 89% - Bom;
- 90 / 100% - Muito Bom.

Os clientes do Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA são os seus alunos, formandos, encarregados de educação e empresas. Assim, são realizados questionários de satisfação a todos eles, através do software LimeSurvey ou na impossibilidade de utilizar este programa, em suporte papel.

1- Avaliação da satisfação dos clientes

1.1 - Avaliação da Escola pelos Encarregados de Educação

Encarregados de Educação							
Avaliação Geral	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	Avaliação Qualitativa
Atividades	69,10%	70,10%	66,70%	80,90%	78,40%	67,05%	Razoável
Disciplina	74,70%	76,70%	78,70%	84,70%	82,35%	69,90%	Bom
Participação	74,30%	73,70%	72,00%	79,90%	76,75%	70,75%	Bom
Professores	83,00%	84,20%	84,00%	84,70%	86,25%	84,05%	Bom
Funcionamento	75,60%	76,10%	69,60%	84,00%	80,00%	69,80%	Bom
Índice	75,34%	76,16%	74,20%	82,84%	80,75%	72,31%	Bom

Os Encarregados classificaram a Escola com Bom, demonstrando satisfação pelos serviços prestados pela Escola. Verifica-se um decréscimo de 8,44%, no índice de satisfação dos Encarregados de Educação, em relação ao ano transato. O objetivo era 75%, não tendo sido atingido.

1.2 - Avaliação da Escola pelos Docentes/Formadores

Avaliação da Escola pelos Docentes/Formadores

Avaliação Geral	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	Avaliação Qualitativa
Eficácia	65,00%	61,10%	69,40%	80,00%	82,00%	72,00%	Bom
Clima de trabalho	73,90%	66,60%	78,40%	83,50%	85,70%	79,60%	Bom
Nível de satisfação	57,50%	63,20%	70,60%	78,80%	79,50%	75,30%	Bom
Sistema Social	70,00%	66,60%	72,80%	81,30%	82,10%	79,10%	Bom
Relacionamento pessoal	70,50%	62,10%	72,50%	79,30%	79,20%	73,90%	Bom
Disciplina Interna	63,30%	53,20%	58,80%	77,10%	72,00%	65,30%	Suficiente
Direção	70,40%	62,60%	78,50%	83,80%	83,80%	78,00%	Bom
Recursos	60,80%	60,00%	73,80%	80,00%	80,80%	76,00%	Bom
Índice	66,43%	61,93%	71,85%	80,48%	80,64%	74,90%	Bom

A avaliação da Escola pelos docentes apresenta um predomínio no Bom, diminuindo o índice -5.74%, em relação ao ano anterior. Podemos constatar que os parâmetros diminuíram todos o índice de satisfação, em relação ao ano anterior.

1.3 – Avaliação da Escola pelos alunos

Avaliação da Escola pelos Alunos						
Inquérito Interno						
Ano de Curso						
	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	Avaliação qualitativa
Direção	74,28%	70,10%	70,58%	70,70%	68,10%	Suficiente
Professores	71,14%	73,22%	74,40%	74,45%	69,26%	Suficiente
Grau de satisfação em relação à escola	72,12%	69,94%	72,00%	69,99%	67,70%	Suficiente
Gabinete de Psicologia	75,16%	88,20%	76,13%	87,67%	79,17%	Bom
Funcionários	80,07%	73,94%	75,91%	75,70%	72,96%	Bom
Secretaria	74,44%	70,96%	74,95%	75,44%	72,15%	Bom
Tesouraria	74,20%	65,82%	72,48%	74,12%	72,02%	Bom
Bares	65,43%	67,10%	65,25%	77,46%	67,00%	Suficiente
Cantina	54,12%	61,96%	64,60%	73,83%	63,00%	Suficiente
Índice de Satisfação	71,22%	71,25%	71,81%	75,48%	70,15%	Bom

A Avaliação da Escola, pelos alunos, foi classificado com Bom. Constatou-se uma diminuição no índice de satisfação, em relação aos anos anteriores, em todos os parâmetros.

1.4 – Avaliação da Escola pelos Funcionários

Avaliação da Escola pelos Funcionários

Avaliação Geral	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	Avaliação qualitativa
Eficácia	70,00%	65,00%	61,30%	66,20%	62,20%	80,00%	Bom
Clima do trabalho	73,30%	77,90%	79,00%	74,80%	79,20%	86,70%	Bom
Nível de Satisfação	60,00%	56,30%	70,00%	70,00%	67,80%	75,00%	Bom
Sistema Social	65,50%	67,90%	73,00%	70,70%	68,90%	87,50%	Bom
Relacionamento pessoal	70,70%	71,00%	69,90%	72,00%	64,90%	82,00%	Bom
Disciplina Interna	63,40%	59,40%	58,70%	63,60%	55,60%	75,00%	Bom
Direção	75,90%	69,70%	72,50%	75,70%	71,70%	87,50%	Bom
Recursos	56,70%	71,90%	71,40%	70,70%	65,60%	77,50%	Bom
Índice	66,94%	67,39%	69,48%	70,46%	66,99%	81,40%	

Os funcionários da escola, classificaram a Escola com Bom. O índice geral de satisfação aumentou 14,41%, em relação ao ano anterior. A satisfação aumentou em todos os parâmetro avaliados.

1.5 - Avaliação da Escola pelos Empresários
Avaliação da Escola - Empresas

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Avaliação qualitativa
1. Estou satisfeito com a relação Empresa/Escola.	80,50%	82,50%	80,00%	83,33%	81,00%	81,00%	Bom
2. Os professores da Escola acompanham os seus alunos nas empresas.	79,50%	80,50%	81,00%	82,50%	82,50%	81,00%	Bom
3. Estou satisfeito com os alunos da Escola.	81,50%	83,00%	82,00%	83,33%	82,50%	82,00%	Bom
4. Gosto do trabalho que a Escola desenvolve com a Empresa.	82,50%	83,00%	81,00%	79,17%	80,00%	81,00%	Bom
5. A Escola corresponde às expetativas empresariais.	79,00%	78,00%	77,00%	84,17%	82,00%	80,00%	Bom
6. Realizo contactos periódicos com a Escola.	76,00%	79,00%	77,00%	75,00%	78,00%	77,00%	Bom
7. Conheço a Missão, Visão e Valores da Escola	74,00%	74,00%	74,00%	79,17%	75,00%	77,00%	Bom
8. Conheço o Regulamento Interno da Escola.	72,00%	70,00%	72,00%	73,33%	70,00%	71,00%	Bom
9. Comunico facilmente com a Escola	74,00%	74,00%	76,00%	78,33%	80,00%	76,00%	Bom
10. A empresa já beneficiou com os serviços escolares.	72,00%	80,00%	82,00%	82,50%	83,00%	80,00%	Bom
11. Já estabeleci parcerias com a escola	79,00%	80,00%	82,00%	81,67%	83,00%	81,13%	Bom
12. Gostaria de estabelecer mais protocolos com a escola.	80,50%	78,00%	80,00%	78,33%	80,00%	79,37%	Bom
13. A escola é importante para o meio empresarial.	72,50%	84,00%	80,00%	84,17%	85,00%	81,13%	Bom
Índice de Satisfação	77,15%	78,92%	78,77%	80,38%	80,15%	79,05%	Bom

As empresas classificaram a Escola com Bom, 79,05%. Os empresários demonstram estarem satisfeitos com o trabalho desenvolvido em parceria com a Escola.

Índice de Satisfação Geral							
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022-2023	Avaliação qualitativa
Encarregados de Educação	75,00%	76,20%	72,00%	82,84%	80,75%	72,31%	Bom
Docentes/Formadores	64,50%	61,90%	71,90%	80,48%	80,64%	74,90%	Bom
Alunos	63,20%	71,22%	71,25%	71,81%	75,48%	70,15%	Bom
Funcionários	71,10%	67,40%	69,48%	70,46%	66,99%	81,40%	Bom
Empresários	76,90%	77,20%	78,77%	80,38%	80,15%	79,05%	Bom
Índice de Satisfação	70,12%	71,64%	73,26%	76,92%	77,06%	75,32%	Bom

Os resultados dos inquéritos mostram que o Índice de satisfação da EPO - Centro Escolar e Empresarial do Sudoeste Alentejano, SA obteve 75,32%, tendo por isso, sido classificado como Bom. O resultado diminuiu 1,74% relativamente ao apresentado o ano passado (77,06%).

O Índice de Satisfação foi calculado tendo em consideração a seguinte ponderação: Encarregados de Educação – 15%, Professores – 15%, Alunos – 27,5%, Funcionários – 15% e Empresários – 27,5%.

Após a análise dos dados obtidos, podemos verificar que os Funcionários obtiveram o índice de satisfação mais elevado – 81,40%, em segundo lugar as Empresas – 79,05%, seguindo-se os Docentes/Formadores – 74,90%, depois os Encarregados de Educação – 72,31% e por fim os alunos – 70,15%.