



# Barómetro Regional da Qualidade

## Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços de Educação

2011

  
Faça parte deste sorriso!  
Pela **Qualidade** na **Madeira**.

  
barómetro regional da qualidade

Entidade Promotora



Concepção e Realização



*Qmetrics*

Enquadramento







**Barómetro Regional da Qualidade**  
**Avaliação da Satisfação dos Utentes dos**  
**Serviços de Educação**

**2011**





## Índice

SÍNTESE .....	03
1. INTRODUÇÃO .....	05
2. METODOLOGIA .....	06
2.1 Inquérito aos Alunos/Pais .....	06
2.2 Modelo de Satisfação do Aluno/Pai .....	06
3. RESULTADOS GLOBAIS .....	09
3.1 Índices das Dimensões .....	09
3.2 Impactos Directos entre as Dimensões e Valores Médios .....	09
3.3 Impactos Totais na Satisfação e na Lealdade do Aluno/Pai .....	10
3.4 Satisfação e Lealdade do Aluno/Pai segundo a Área Geográfica do Estabelecimento de Ensino ..	10
3.5 Satisfação e Lealdade do Aluno/Pai segundo o Tipo de Ensino .....	11
3.6 Índices de Satisfação por Nível de Ensino Frequentado pelo Aluno, Género, Idade e Área de Residência do Aluno/Pai .....	11
3.7 Índices de Satisfação por Tipo de Respondente, Género do Aluno, Nível de Instrução do Pai/Mãe e Apresentação de Reclamação .....	12
4. RESULTADOS POR VARIÁVEL DO MODELO DE SATISFAÇÃO .....	13
4.1 Imagem e Respectivos Indicadores .....	13
4.2 Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores .....	13
4.3 Qualidade dos Serviços Complementares e Respectivos Indicadores .....	14
4.4 Qualidade Global e Expectativas .....	14
4.5 Preço Aparentado .....	14
4.6 Reclamações .....	14
4.7 Satisfação do Aluno/Pai e Respectivos Indicadores .....	15
4.8 Lealdade do Aluno/Pai e Respectivos Indicadores .....	16
5. RESULTADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA DO ESTABELECIMENTO DE ENSINO .....	17
5.1 Resultados Globais .....	17
5.2 Resultados por Variável .....	18
6. RESULTADOS POR NÍVEL DE ENSINO .....	22
6.1 Resultados Globais .....	22
6.2 Resultados por Variável do Modelo .....	23
7. EVOLUÇÃO DESDE 2007 .....	27
7.1 Resultados Globais .....	27
7.2 Resultados por Variável do Modelo .....	28
8. RECOMENDAÇÕES .....	31
8.1 Variáveis de Actuação Prioritária .....	31
8.2 Indicadores de Actuação Prioritária .....	33
ANEXOS: .....	34
A1: Caracterização Sócio-Económica .....	34
A2: Resultados do Modelo de Satisfação do Aluno/Pai .....	35
A3: Medidas de Qualidade .....	36





## Síntese

O presente estudo tem como **objectivo fundamental construir um Índice de Avaliação da Satisfação dos Alunos ou Pais de Alunos (Alunos/Pais) com os Serviços de Educação na Região Autónoma da Madeira**, baseado num conjunto de indicadores disponibilizados periodicamente.

A abordagem adoptada consiste em duas etapas fundamentais e interdependentes. Em primeiro lugar foi realizado um inquérito, entre 18 de Março de 2011 e 12 de Maio de 2011, onde foram entrevistados telefonicamente 230 pessoas. Esta etapa permite obter todos os resultados disponibilizados pelos estudos de mercado tradicionais. Na segunda etapa, a informação obtida nas respostas ao inquérito foi utilizada para estimar o modelo de satisfação do utente. Esta metodologia inovadora permite obter um conjunto de resultados que não é possível obter pelas abordagens habituais de estudos de satisfação do cliente que não recorrem a qualquer modelo de satisfação, ficando-se pela primeira etapa.

O modelo de satisfação apresenta uma boa capacidade explicativa (coeficiente de determinação de 0,64) da satisfação dos alunos e pais de alunos com os serviços de educação.

Os resultados obtidos **revelam um elevado nível de Satisfação (índice igual a 74,4 numa escala de 0-100) dos alunos e pais de alunos com os serviços de educação na Região Autónoma da Madeira.**

O modelo de satisfação evidencia que a dimensão da **Qualidade dos Serviços Complementares** deve ser encarada como a maior prioridade de actuação, em virtude do seu elevado impacto na Satisfação. Esta dimensão abrange uma série de aspectos à volta da qualidade das instalações, as estruturas de apoio, as actividades extracurriculares, entre outros.

A dimensão da **Imagem** por seu turno, deve ser considerada uma segunda prioridade, em face de ter um impacto na Satisfação dos alunos/pais acima da média dos impactos.

Em virtude de assumir um desempenho abaixo da média do Grupo de Referência e de possuir um impacto reduzido sobre a satisfação do aluno/pai, a **Qualidade de Serviço** é considerada uma terceira prioridade de actuação.

Por outro lado, devido ao facto de a dimensão do **Preço Apercebido** apresentar um desempenho médio próximo do Grupo de Referência e ter um impacto reduzido sobre a Satisfação, não deve ser considerada como uma prioridade de actuação. É de salientar que esta dimensão só é aplicável às pessoas que têm experiência com o pagamento do ensino, como por exemplo, os estudantes universitários e os pais/alunos que frequentam escolas privadas.

Uma análise do comportamento dos serviços de educação centrada nos diversos indicadores associados a cada uma das dimensões, permite evidenciar como prioridades de actuação os seguintes indicadores:

#### **Qualidade dos Serviços Complementares:**

- Actividades extracurriculares oferecidas pelo estabelecimento de ensino;
- Disponibilização de computadores e tecnologias adequadas ao nível de ensino;
- Estruturas de apoio (papelaria e reprografia, biblioteca, serviços administrativos, entre outros).

#### **Imagem:**

- Estabelecimento de ensino inovador e tecnologicamente avançado;
- Estabelecimento de ensino onde o aluno está seguro.

#### **Qualidade de Serviço:**

- Qualidade global do ensino.

Em termos da localização do serviço de educação foram considerados três segmentos: ilha da Madeira (com exclusão do município do Funchal), ilha de Porto Santo e município do Funchal. Neste contexto, é de salientar:

- Que os alunos e pais de alunos que frequentam os jardins de infância e ensinos básico ou secundário são aqueles que se encontram mais satisfeitos e leais, por oposição aos que frequentam o ensino superior;
- Que os alunos/pais que utilizam os serviços de educação da ilha da Madeira (Funchal e restantes municípios) são os que se encontram mais satisfeitos e mais leais, por oposição aos alunos e pais de alunos que utilizam os serviços de educação da ilha de Porto Santo. De facto as avaliações de todas as dimensões dos serviços de educação desta ilha estão abaixo da média global.



## 1. Introdução

O “Barómetro Regional da Qualidade na Região Autónoma da Madeira”, surge no âmbito da implementação da Estratégia Regional para a Qualidade (ERAMQ), aprovada pela Resolução nº 276/2005, de 17/03/2005.

Neste sentido, a Direcção Regional de Comércio, Indústria e Energia (DRCIE) pretendeu através de uma abordagem pragmática implementar um conjunto de indicadores (de desempenho e de percepção) que permitissem aferir a situação actual da qualidade na Região Autónoma da Madeira (RAM), a percepção da mesma, o grau de satisfação de residentes e turistas e o impacto de acções de melhoria implementadas.

---

Nota: Informações mais detalhadas poderão ser consultadas nos relatórios sobre o Barómetro e metodologia dos modelos de satisfação.

---

O presente estudo tem com objectivo fundamental construir um Índice de **Avaliação da Satisfação dos Alunos ou Pais de Alunos com os Serviços de Educação na Região Autónoma da Madeira**.

Este índice faz parte de um Sistema de Avaliação, que fornece informação sobre a satisfação e lealdade dos alunos ou pais, bem como da qualidade apercebida dos serviços, baseado num conjunto de indicadores, disponibilizados periodicamente.

Este sistema de avaliação permite:

- Construir um índice de Satisfação, que servirá como indicador de percepção do Barómetro Regional da Qualidade;
- Analisar os serviços de Educação no seu conjunto e por segmento;
- Aconselhar o Governo Regional da Madeira sobre os pontos fortes e constrangimentos;
- Definir áreas prioritárias de actuação tendo em vista a satisfação e lealdade dos alunos e pais de alunos.



## 2. Metodologia

A metodologia adoptada consiste em duas etapas interdependentes, como já se referiu. Em primeiro lugar é realizado um inquérito aos utentes e em seguida, mas em estreita relação com a primeira etapa, é especificado e estimado um modelo de satisfação.

### 2.1. Inquérito aos Alunos/Pais

O quadro seguinte apresenta os principais aspectos metodológicos do inquérito aos utentes dos Serviços da Educação da Região Autónoma da Madeira (RAM).

Sistema de Avaliação da Satisfação e Lealdade dos Alunos/Pais com os Serviços de Educação	
<b>População alvo</b>	Alunos ou pais de alunos que frequentam estabelecimentos de ensino na Região Autónoma da Madeira no ano lectivo 2010/2011
<b>Segmentos</b>	<p>Áreas geográficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funchal</li> <li>• Ilha da Madeira (excepto Funchal)</li> <li>• Ilha de Porto Santo</li> </ul> <p>Estabelecimentos de Ensino:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensino superior</li> <li>• Ensino básico ou secundário</li> <li>• Jardins de infância</li> </ul>
<b>Amostra</b>	230 entrevistas
<b>Método de entrevista</b>	Entrevistas telefónicas apoiadas pelo sistema CATI ( <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> )
<b>Período de inquirição</b>	Entre 18 de Março e 12 de Maio de 2011
<b>Controlo de qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento do trabalho de campo, através de auditoria das entrevistas e avaliação dos entrevistadores.</li> <li>• Reinquirição parcial de cerca de 10% das entrevistas telefónicas e validação de todos os registos de forma a despistar codificação incorrecta ou respostas incoerentes ou incompatíveis.</li> </ul>

Segmento	Amostra
Funchal	121
Ilha da Madeira (excepto Funchal)	70
Ilha de Porto Santo	39
Ensino superior	57
Ensino básico ou secundário	120
Jardins de infância	53

### 2.2 Modelo de Satisfação do Aluno/Pai

Os dados recolhidos através do inquérito são utilizados para alimentar um modelo explicativo da qualidade apercebida e da satisfação dos alunos/pais com a educação na RAM. O modelo é especificado de modo a tomar em conta os determinantes relevantes para a satisfação destes cidadãos.

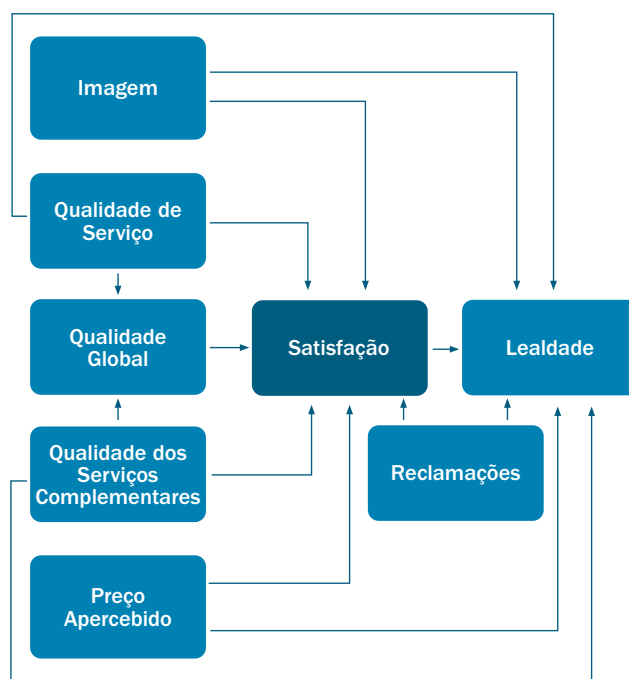
Este modelo é constituído por dois sub-modelos que são apresentados nas figuras seguintes:

- O **modelo estrutural** que estabelece as relações entre as dimensões não observadas ou variáveis latentes;
- O **modelo de medida** que relaciona as dimensões com as variáveis ou indicadores de medida.

### Modelo Estrutural de Satisfação do Aluno/Pai

A **Satisfação** e a **Lealdade** do aluno/pai são as duas dimensões fundamentais que enformam o modelo estrutural ilustrado na figura.

A **Satisfação** do aluno/pai é a dimensão central do modelo estrutural. Este modelo considera seis dimensões determinantes da **satisfação** (situadas no lado esquerdo da figura) e por uma dimensão consequente deste índice que é a **Lealdade do aluno/pai**.



### Modelo de Medida de Satisfação do Aluno/Pai

As dimensões do modelo estrutural são variáveis latentes, não sendo portanto objecto de observação directa. Cada uma destas dimensões tem de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis de medida) obtidos directamente através do questionário junto dos alunos/pais. Cada indicador está de um modo geral associado a uma questão do inquérito, sendo medido na escala de 1 a 10.

O conjunto das relações entre as dimensões e os indicadores constitui o **modelo de medida**. Como se indicou anteriormente, cada dimensão é constituída por um ou mais indicadores que de seguida se apresentam.

Variável latente	Indicador (de medida)
<b>Imagem</b>	Estabelecimento de ensino de confiança Estabelecimento de ensino que se preocupa com os seus alunos Estabelecimento de ensino inovador e tecnologicamente avançado Estabelecimento de ensino que encoraja a participação do pai na educação ou incentiva a aprendizagem do aluno Estabelecimento de ensino onde o aluno está seguro
<b>Qualidade Global</b>	Qualidade global
<b>Qualidade de Serviço</b>	Desempenho global dos docentes Qualidade global do ensino

Variável latente	Indicador (de medida)
<b>Qualidade dos Serviços Complementares</b>	Facilidade em termos de acessos, transportes, estacionamento, etc. Qualidade global das instalações Desempenho global do pessoal auxiliar Informação fornecida sobre o progresso académico do aluno Qualidade das refeições Estruturas de apoio Actividades extracurriculares oferecidas pelo estabelecimento de ensino Ambiente condizente com uma aprendizagem de qualidade
<b>Preço Aparentado</b>	Qualidade do estabelecimento de ensino dado o preço
<b>Reclamações</b>	Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida (*)
<b>Satisfação</b>	Satisfação global Realização das expectativas Estabelecimento de ensino ideal
<b>Lealdade</b>	Probabilidade de voltar a escolher o mesmo estabelecimento de ensino Probabilidade de recomendar o estabelecimento de ensino

Nota:

(\*) Esta dimensão não entrou na estimação do modelo, devido à reduzida base amostral.

A estimação do modelo, com base na metodologia PLS (Partial Least Squares), produz índices para cada uma das dimensões analisadas, bem como para os coeficientes de impacto que definem as relações entre estas dimensões. A estimação do modelo fornece igualmente os pesos dos indicadores associados a cada dimensão. Finalmente a estimação fornece margens de erro e outras medidas de qualidade das estimações.

É hoje generalizadamente aceite que esta abordagem, conhecida por abordagem SEM ou de Modelação das Equações Estruturais, constitui o estado da arte da modelação do comportamento do cliente/utente ou do colaborador.

De facto só desta forma é possível identificar os principais determinantes da satisfação, como são as várias componentes da Qualidade de Serviço. Torna-se assim possível identificar os aspectos da Qualidade de Serviço mais importantes do ponto de vista da satisfação e lealdade do utente, avaliar os impactos de decisões de gestão sobre estas variáveis e consequentemente priorizar as acções a desenvolver em cada segmento.

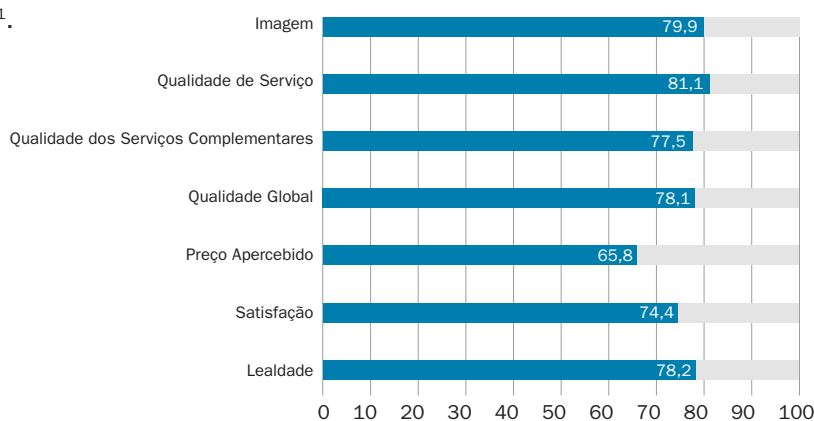


## 3. Resultados Globais

### 3.1 Índices das Dimensões

A dimensão **Qualidade de Serviço** é aquela que apresenta um índice mais elevado (81,1), seguido pelas dimensões da **Imagem** (79,9), **Lealdade** (78,2) e **Qualidade Global** (78,1).

No sentido contrário, destaca-se a dimensão do **Preço Aparentado**, com 65,8 pontos, que apesar de ter o mais baixo índice face às restantes dimensões, apresenta um valor considerado positivo<sup>1</sup>.



### 3.2 Impactos Directos entre as Dimensões e Valores Médios

A figura seguinte apresenta os impactos directos entre as dimensões do modelo estrutural.

A **Imagem** (0,30) é a dimensão com maior impacto directo na **Satisfação**, seguido pela **Qualidade dos Serviços Complementares** (0,26). Deste modo, o aumento de uma unidade no índice da Imagem dos serviços de educação implica directamente o aumento de 0,30 pontos no índice de satisfação do aluno/pai com esse serviço.

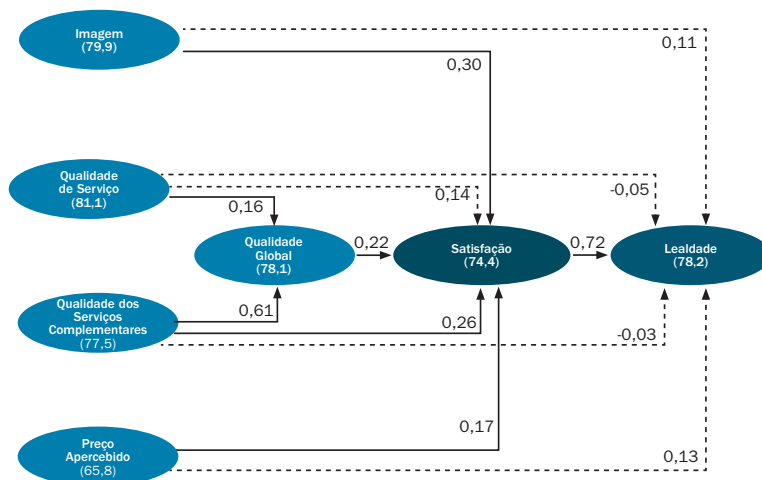
Na **Lealdade**, a **Satisfação** do aluno/pai é a dimensão com o impacto directo mais acentuado (0,72).

Nota 1: A tracejado estão os impactos que não são estatisticamente significativos a 5%.

Nota 2: Os impactos da dimensão do Preço Aparentado só são aplicáveis à população que efectivamente teve experiência com essa realidade.

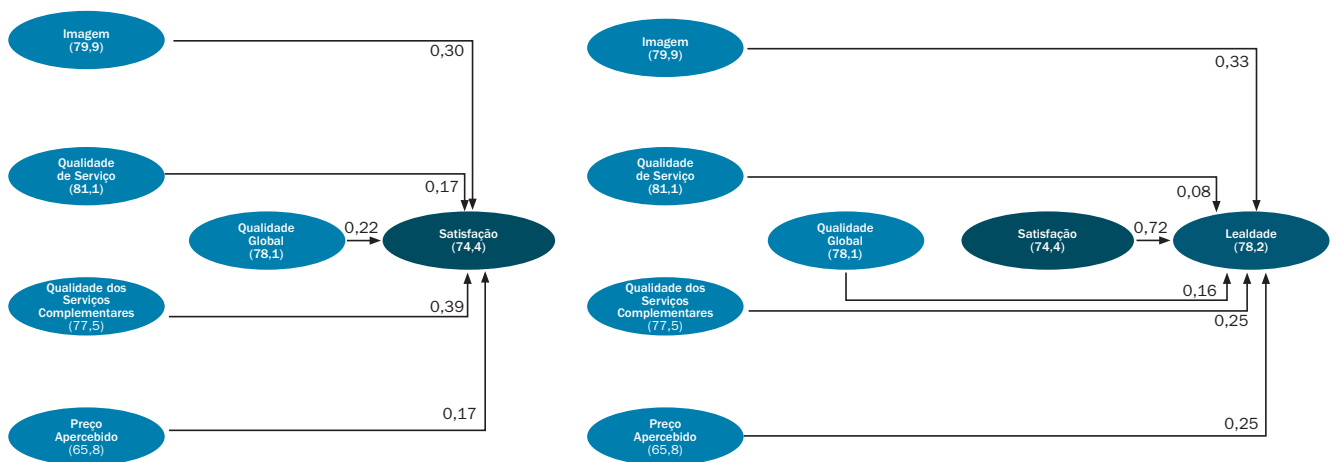
<sup>1</sup>Por convenção, considera-se que:

- Índices inferiores a 40: avaliação negativa (alunos/pais insatisfeitos);
- Índices entre 40 e 60: avaliação neutra (alunos/pais nem satisfeitos nem insatisfeitos);
- Índices entre 60 e 80: avaliação positiva (alunos/pais satisfeitos);
- Índices superiores a 80: avaliação muito positiva (alunos/pais muito satisfeitos).



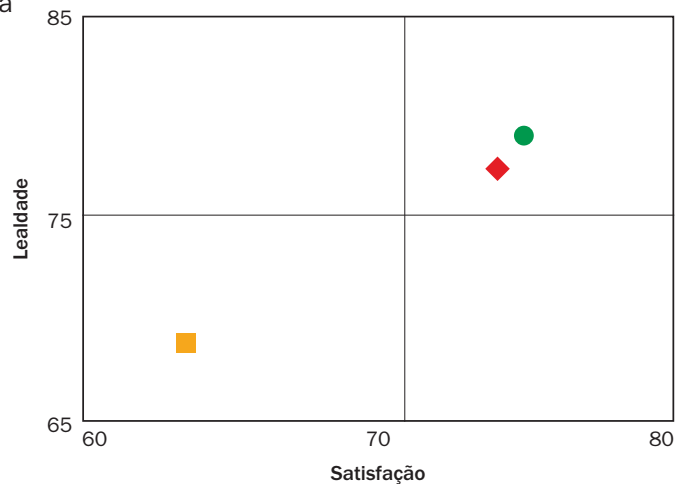
### 3.3 Impactos Totais na Satisfação e na Lealdade do Aluno/Pai

As figuras seguintes apresentam os impactos totais, ou seja, consideram os impactos directos e os indirectos na satisfação e na lealdade do aluno/pai. Consta-se que o maior impacto na satisfação provém da qualidade dos serviços complementares e, por outro lado, a satisfação do aluno/pai apresenta o maior impacto total sobre a lealdade do aluno/pai.



### 3.4 Satisfação e Lealdade do Aluno/Pai segundo a Área Geográfica do Estabelecimento de Ensino

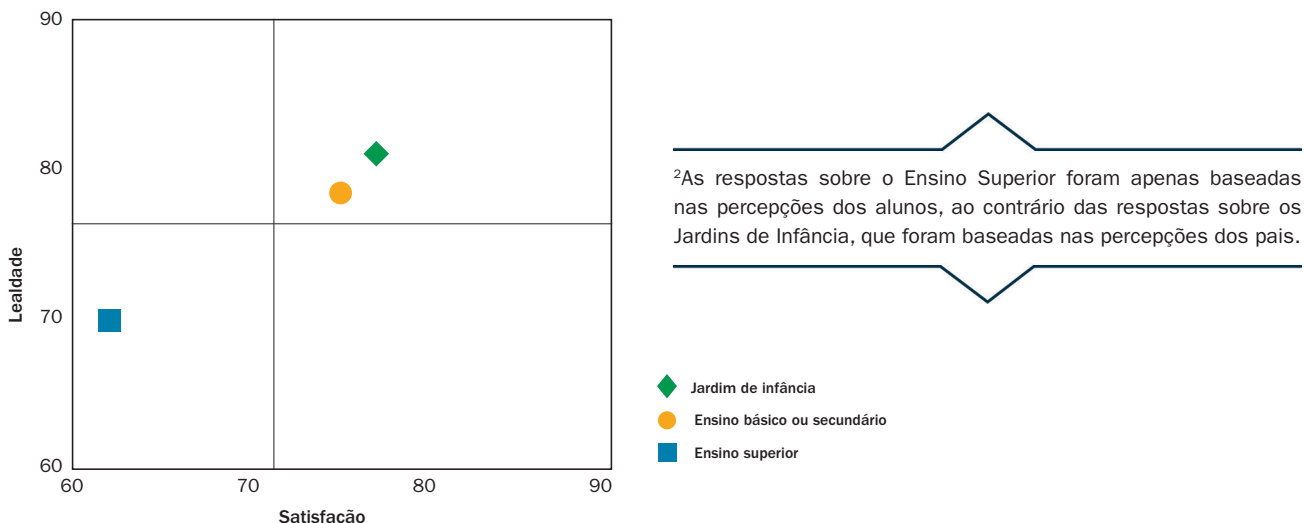
Os alunos ou pais de alunos dos estabelecimentos de ensino do Porto Santo encontram-se menos satisfeitos e são menos leais do que os dos restantes segmentos (Madeira, excepto município do Funchal, e município do Funchal). A figura seguinte, designada por mapa de percepção, ilustra estes resultados.



◆ Funchal  
● Madeira (excepto Funchal)  
■ Porto Santo

### 3.5 Satisfação e Lealdade do Aluno/Pai segundo o Tipo de Ensino

A figura seguinte mostra que os pais dos alunos que frequentam os jardins de infância<sup>2</sup> são os que se encontram mais satisfeitos e mais leais. Em sentido contrário, encontram-se os alunos do ensino superior<sup>2</sup> ainda assim com avaliações positivas da satisfação e da lealdade com os Serviços de Educação da RAM.

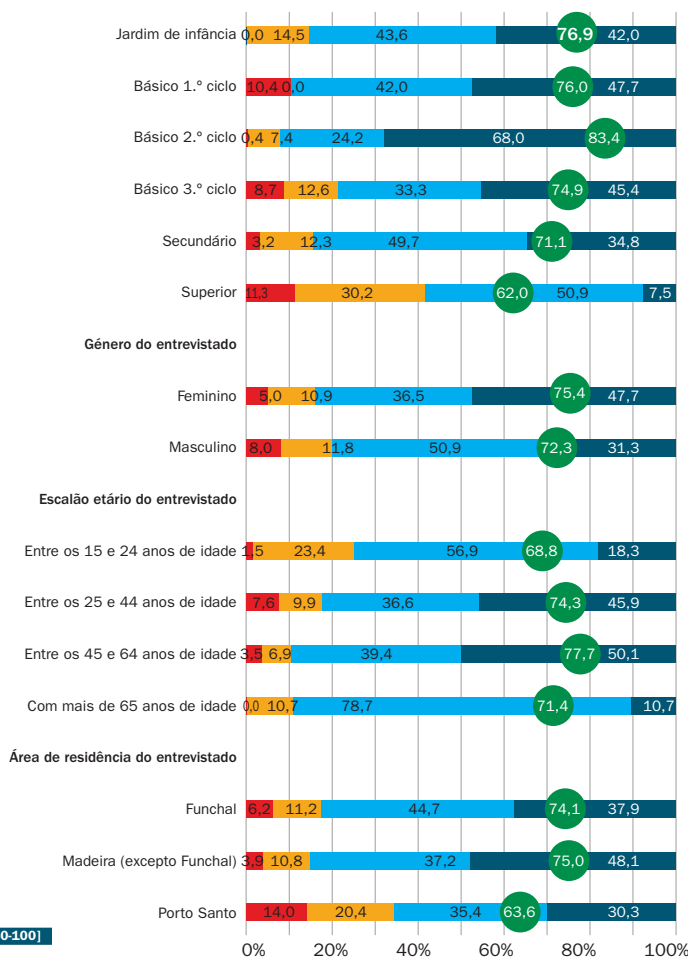


### 3.6 Índices de Satisfação por Nível de Ensino Frequentado pelo Aluno, Género, Idade e Área de Residência do Aluno/Pai

A figura seguinte representa a frequência por classe de satisfação (insatisfeito, neutro, satisfeito e muito satisfeito) de diferentes segmentos de utentes. A segmentação foi feita em termos do nível de ensino frequentado pelo aluno, género, idade e área de residência. Esta figura mostra que:

- Quanto maior for o nível de ensino frequentado pelo aluno, menor é a Satisfação, com excepção do ensino básico do 2º ciclo;
- Os alunos/pais do sexo feminino têm um nível de Satisfação mais elevado do que os do sexo masculino;
- Os alunos/pais com idades compreendidas entre os 15 e 24 anos têm níveis de Satisfação mais baixos;
- Os residentes na Madeira são os mais satisfeitos, por oposto aos residentes de Porto Santo.

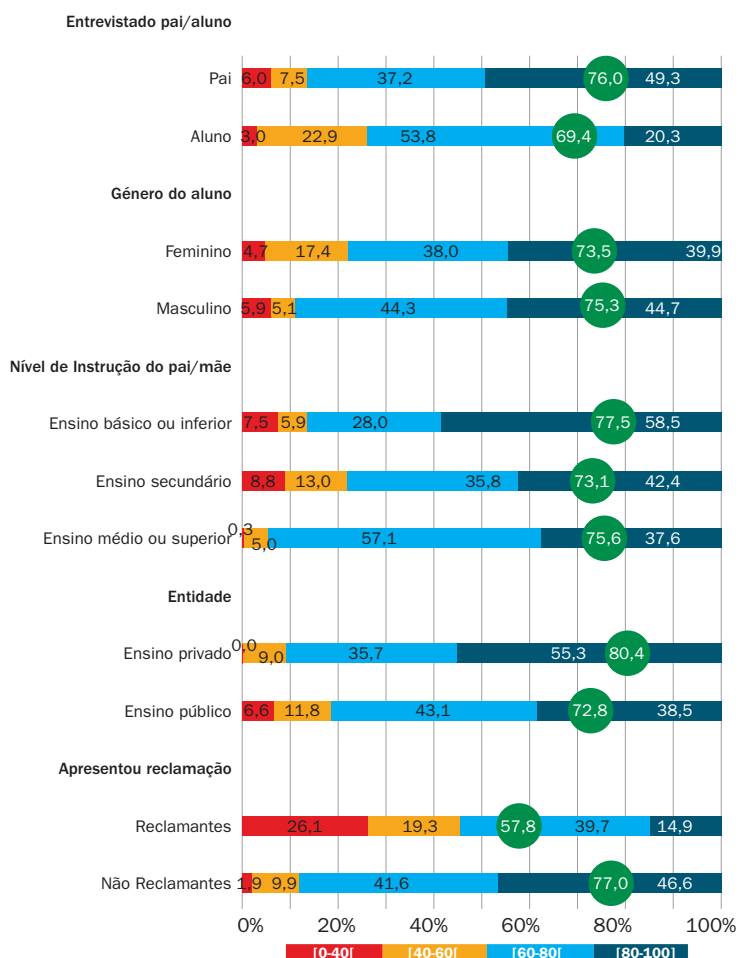
Nível de Ensino frequentado pelo aluno



### 3.7 Índices de Satisfação por Tipo de Respondente, Género do Aluno, Nível de Instrução do Pai/Mãe e Apresentação de Reclamação

Os pais de alunos revelam um índice de Satisfação superior ao dos alunos, sendo os de menor instrução os mais satisfeitos. Refira-se também que é também no ensino privado que os alunos/pais se encontram mais satisfeitos.

Já os alunos/pais que apresentaram uma reclamação têm um índice de Satisfação muito inferior ao dos restantes (57,8 contra 77,0). Saliente-se que quase um terço dos reclamantes se encontra insatisfeito, ou seja, apresentam um índice de satisfação inferior a 40.



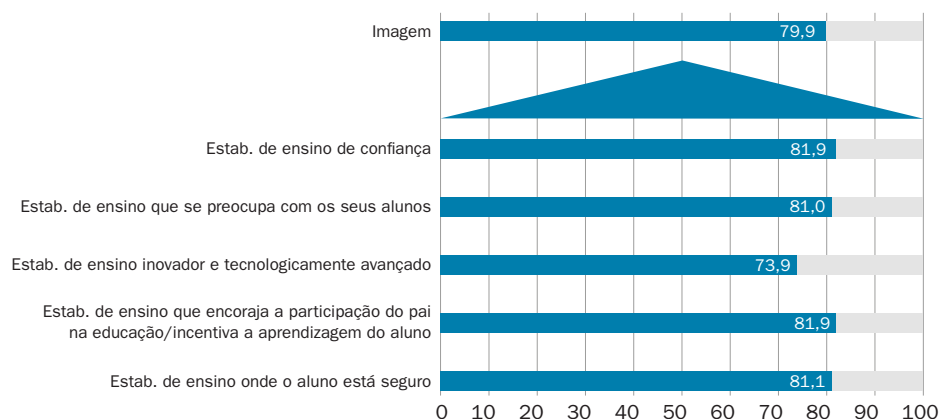


## 4. Resultados por Variável do Modelo de Satisfação

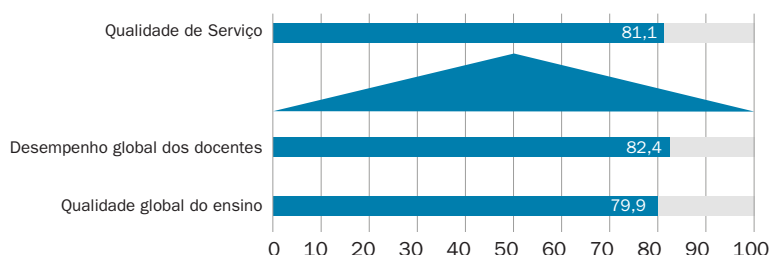
Apresenta-se de seguida os resultados obtidos para cada uma das sete variáveis ou dimensões do modelo de satisfação bem como para os indicadores associados a essas variáveis. Para melhor interpretar estes resultados, afigura-se importante salientar:

- De modo a garantir a confidencialidade das respostas individuais, não se apresentam os resultados dos indicadores, baseados em menos de três respostas;
- Cada indicador está associado a uma questão do questionário que foi respondida na escala de um a dez. Para permitir uma fácil comparação com o índice da variável do modelo a que está associado (que se encontra na escala de zero a cem e na parte superior do gráfico), os valores dos indicadores foram transformados da escala de um a dez para a escala de zero a cem. Esta transformação constitui apenas uma mudança de escala, pelo que os valores apresentados para os indicadores continuam a representar as médias das avaliações de alunos/pais.

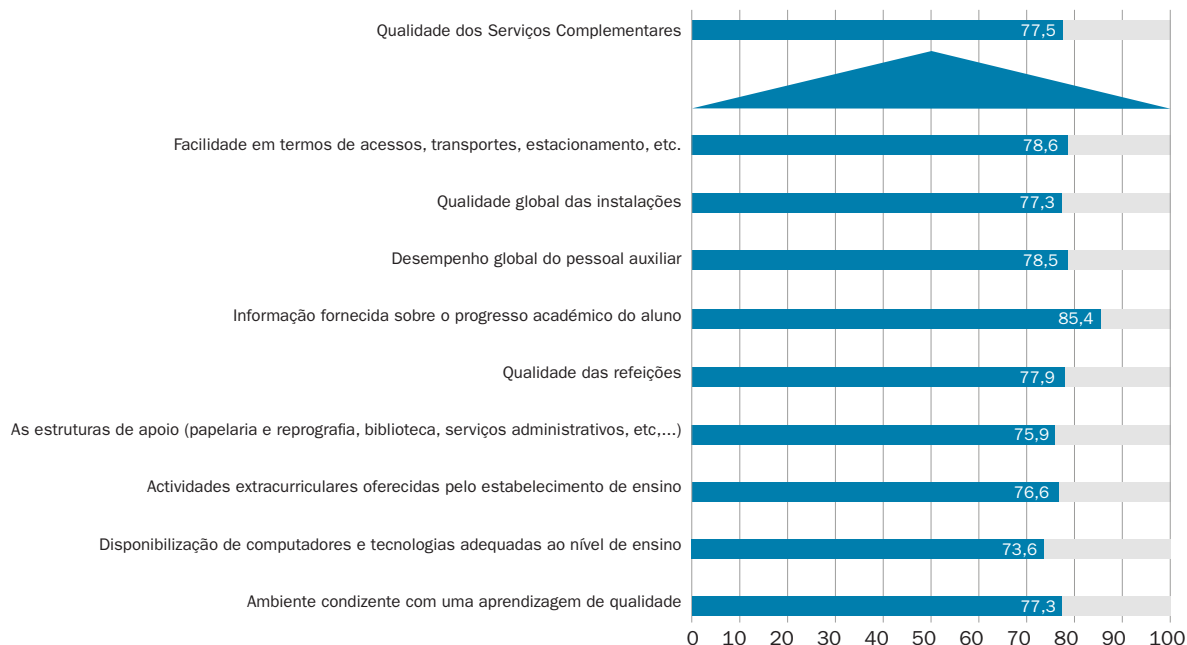
### 4.1 Imagem e Respectivos Indicadores



### 4.2 Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores



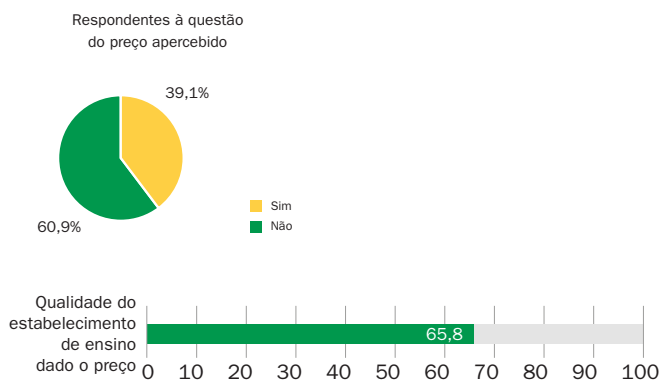
### 4.3 Qualidade dos Serviços Complementares e Respective Indicadores



### 4.4 Qualidade Global e Expectativas

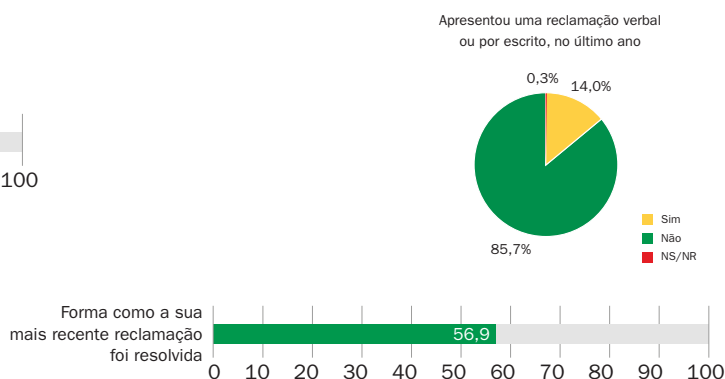


### 4.5 Preço Aparentado

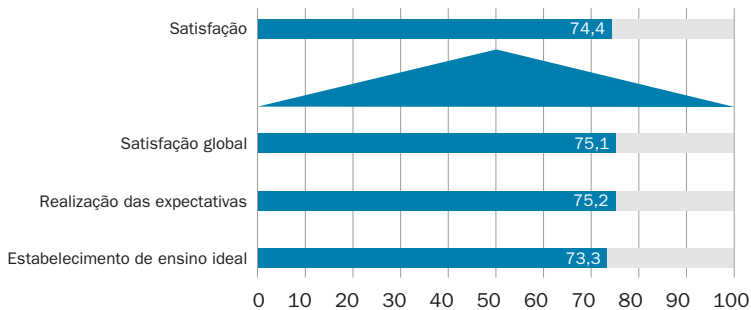


### 4.6 Reclamações

A dimensão Reclamações não foi incluída no modelo, uma vez que a sua base amostral é reduzida. Nesse sentido, os resultados seguidamente apresentados devem ser encarados apenas como indicativos.

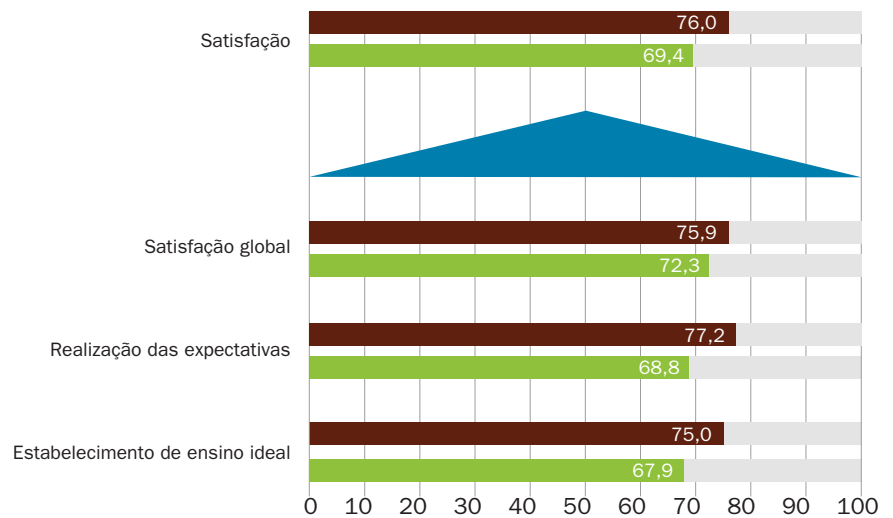
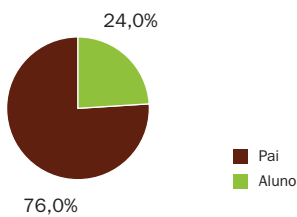


## 4.7 Satisfação do Aluno/Pai e Respectivos Indicadores



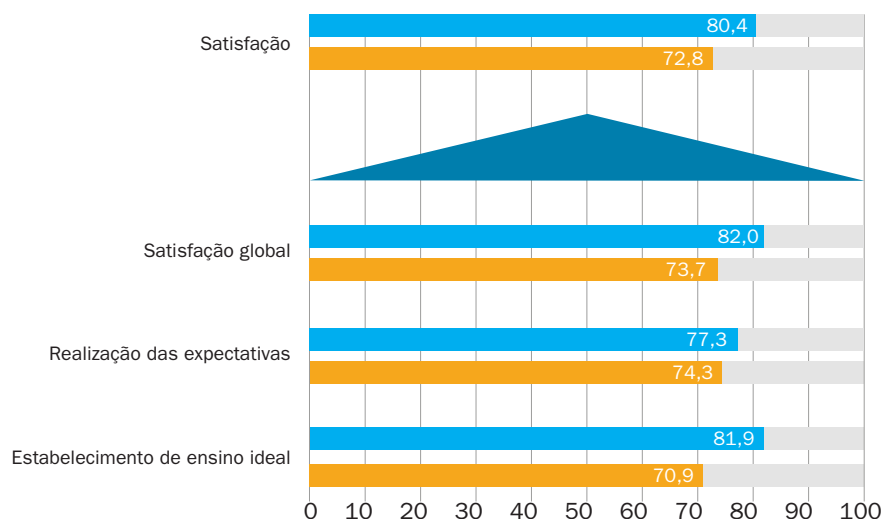
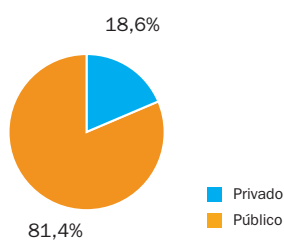
Como referido anteriormente, os pais dos educandos apresentam níveis de satisfação mais elevados que os alunos em relação aos serviços da educação.

Respostas por respondente (pai/aluno)

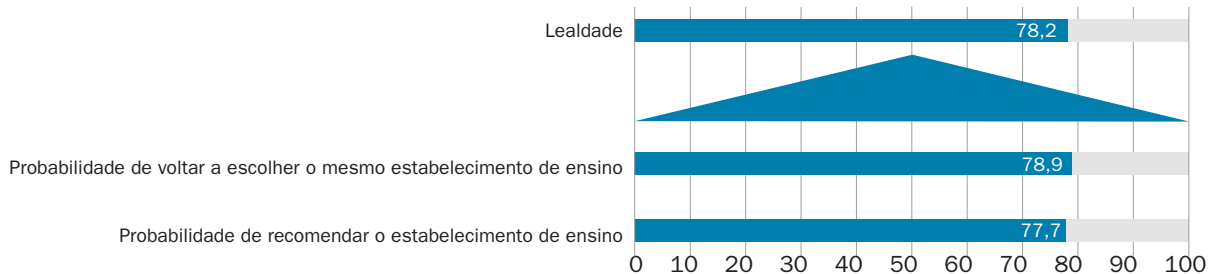


É no ensino privado que se encontram os maiores níveis de Satisfação comparativamente ao ensino público.

Respostas por tipo de entidade

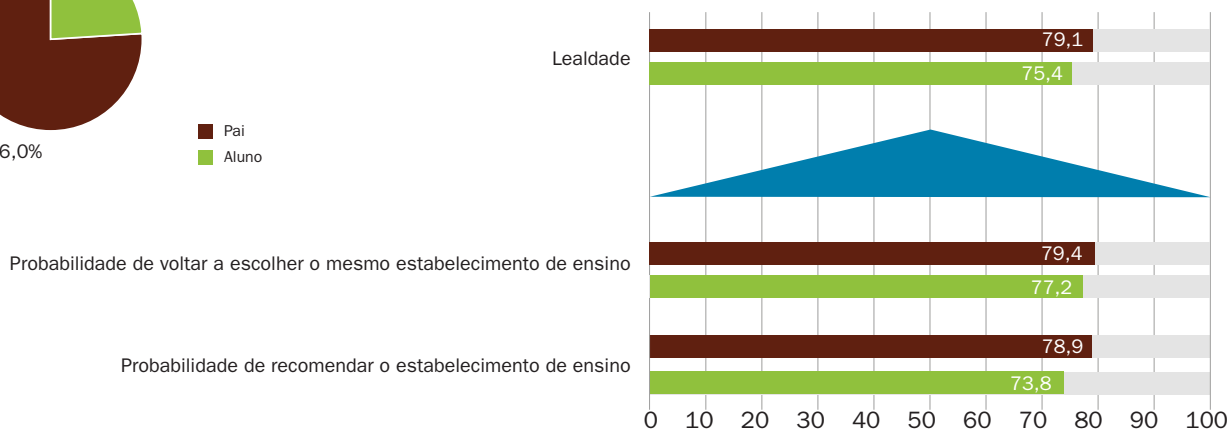
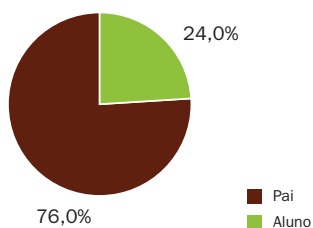


#### 4.8 Lealdade do Aluno/Pai e Respectivos Indicadores

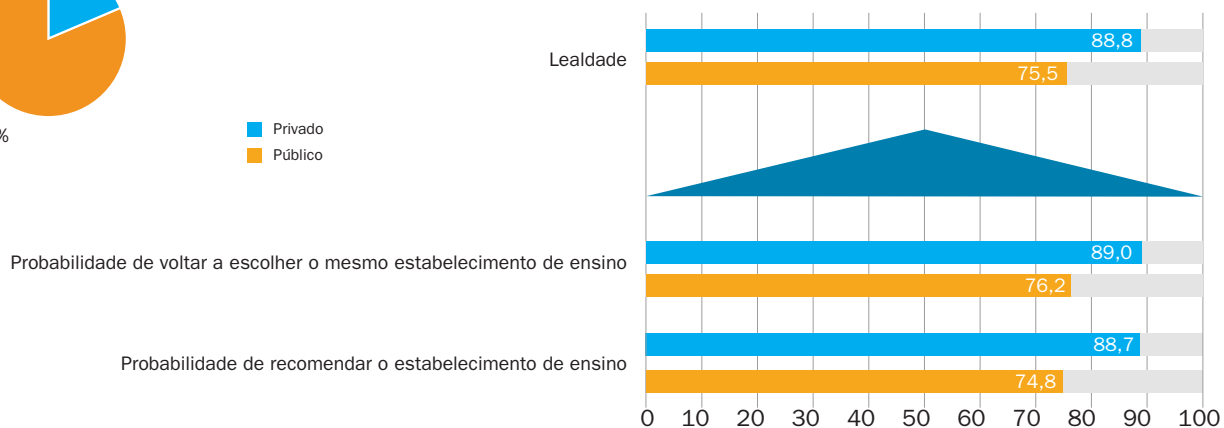
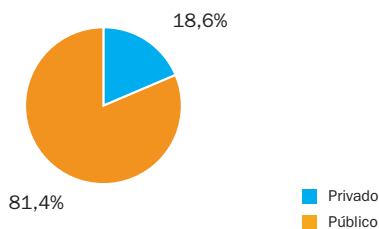


Tal como verificado na satisfação, os pais dos educandos apresentam níveis de lealdade mais elevados que os alunos, assim como os níveis de satisfação com o ensino privado são mais elevados do que os do ensino público.

Respostas por respondente (pai/aluno)



Respostas por tipo de entidade



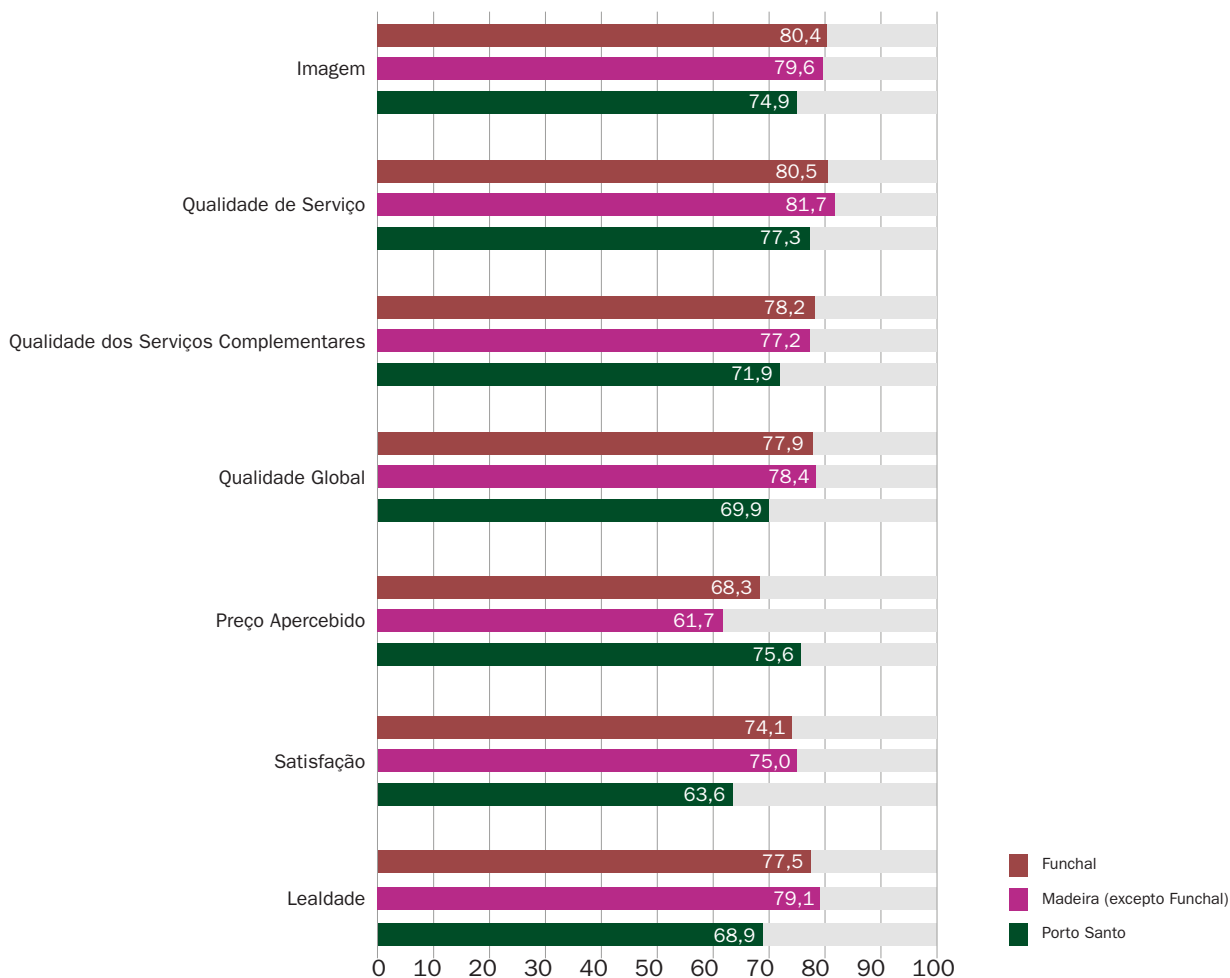


## 5. Resultados por Área Geográfica do Estabelecimento de Ensino

### 5.1 Resultados Globais

Neste capítulo apresentam-se os resultados por área geográfica. Para o estudo da Educação da Região Autónoma da Madeira consideraram-se, como já se referiu, três segmentos geográficos, respeitantes à localização do estabelecimento de ensino: ilha da Madeira (com excepção do município do Funchal), município do Funchal e ilha de Porto Santo.

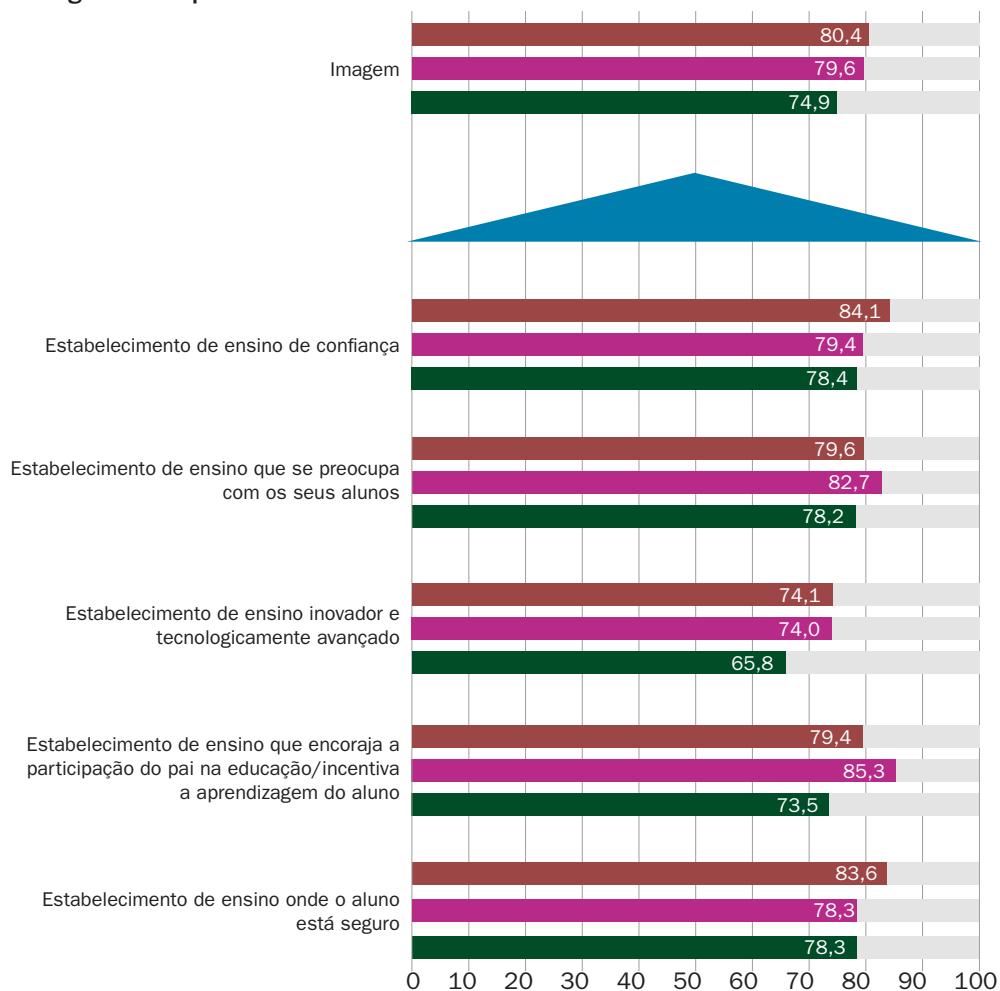
A figura seguinte mostra os índices das dimensões por área geográfica.



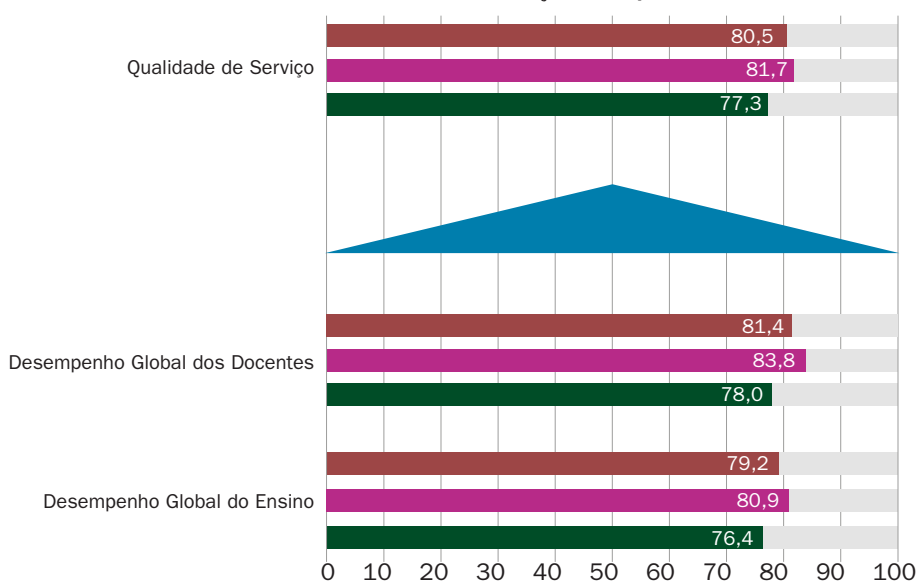
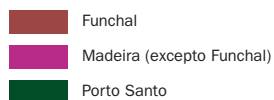
A dimensão **Preço Aparentado** é a que apresenta o índice mais baixo na Madeira (excepto município do Funchal) e no município do Funchal. Já no Porto Santo o mínimo é ocupado pela **Satisfação**. Em qualquer dos segmentos por área geográfica, a **Qualidade de Serviço** é a dimensão com índice mais elevado.

## 5.2 Resultados por Variável do Modelo

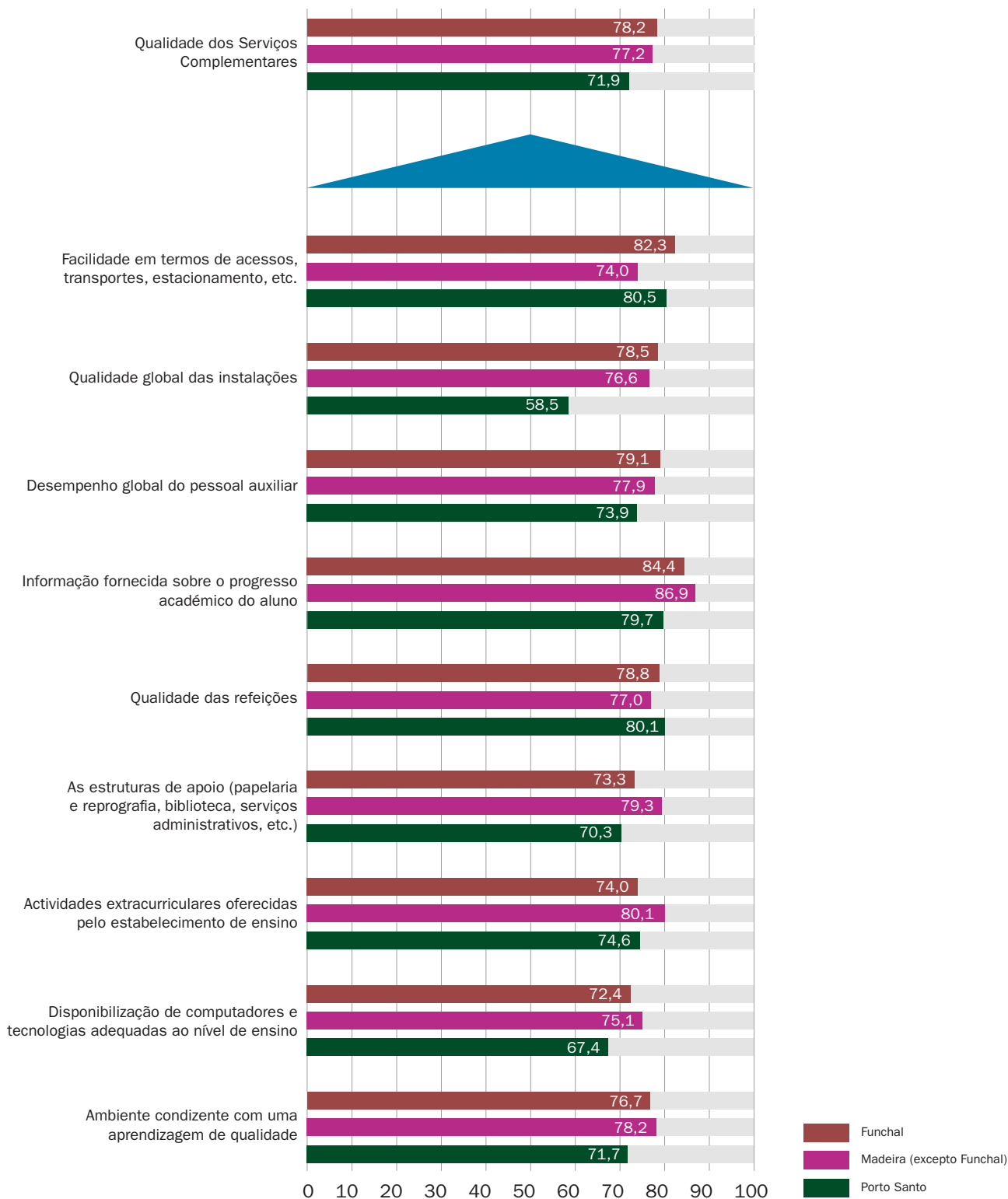
### Imagem e Respectivos Indicadores



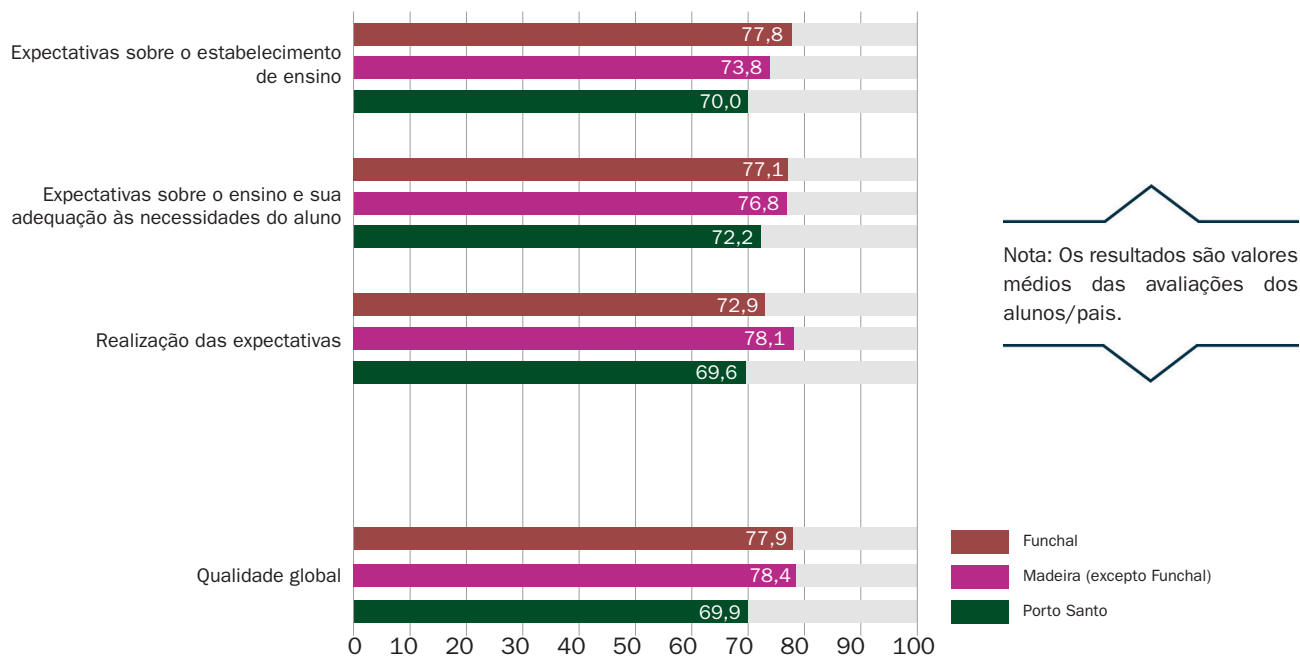
### Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores



## Qualidade dos Serviços Complementares e Respectivos Indicadores

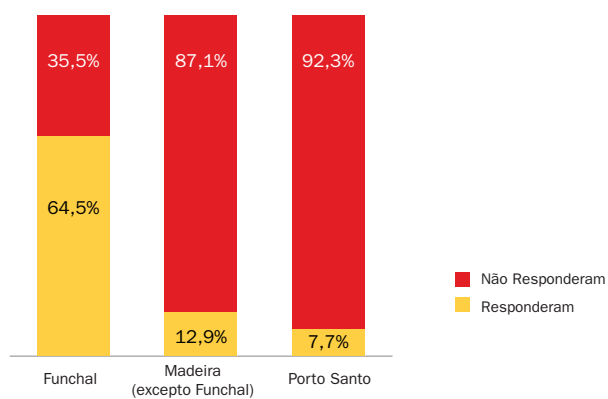


## Qualidade Global e Expectativas

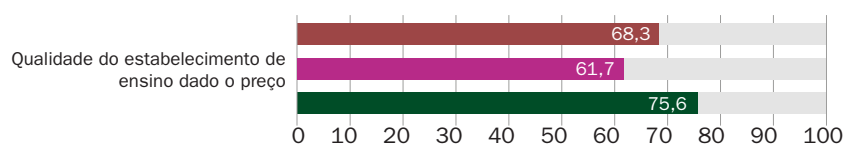
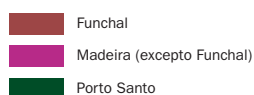


## Preço Afercebido

Proporção de respondentes à questão do preço afercebido



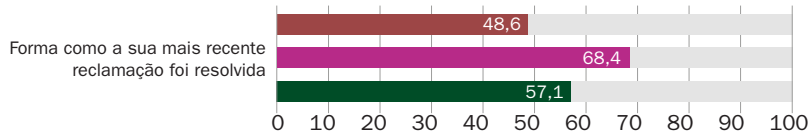
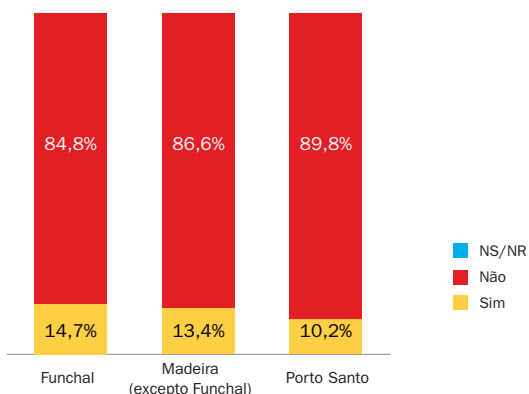
Nota: Os entrevistados que frequentavam ou cujo filho frequentava o ensino superior ou um estabelecimento de ensino privado responderam à questão do preço afercebido.



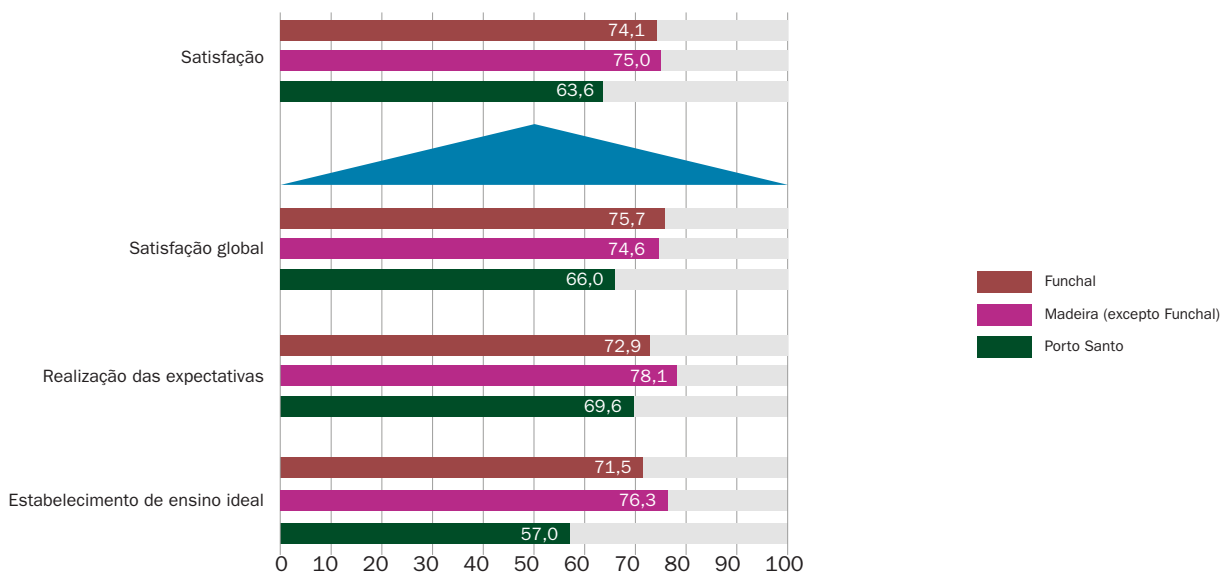
## Reclamações

A maior percentagem de reclamações (verbais ou por escrito) foi apresentada no município de Funchal.

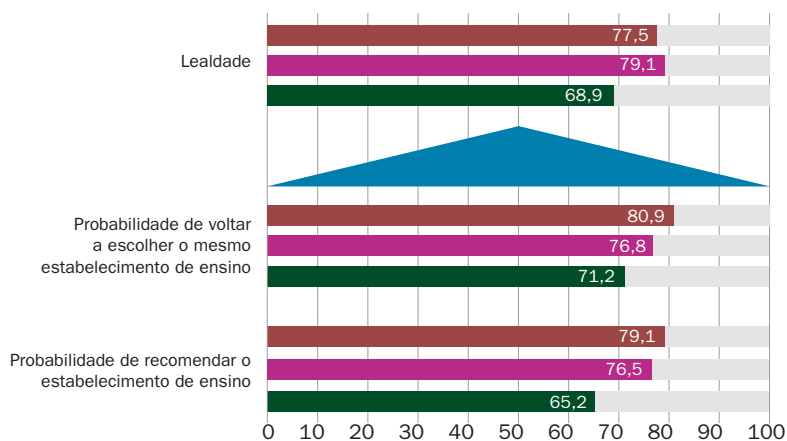
Apresentou uma reclamação verbal ou por escrito



## Satisfação do Aluno/Pai e Respetivos Indicadores



## Lealdade e Respetivos Indicadores



Nota: Os resultados são valores médios das avaliações dos alunos/pais. Em cima encontra-se o valor da dimensão constituída pelos indicadores em baixo.



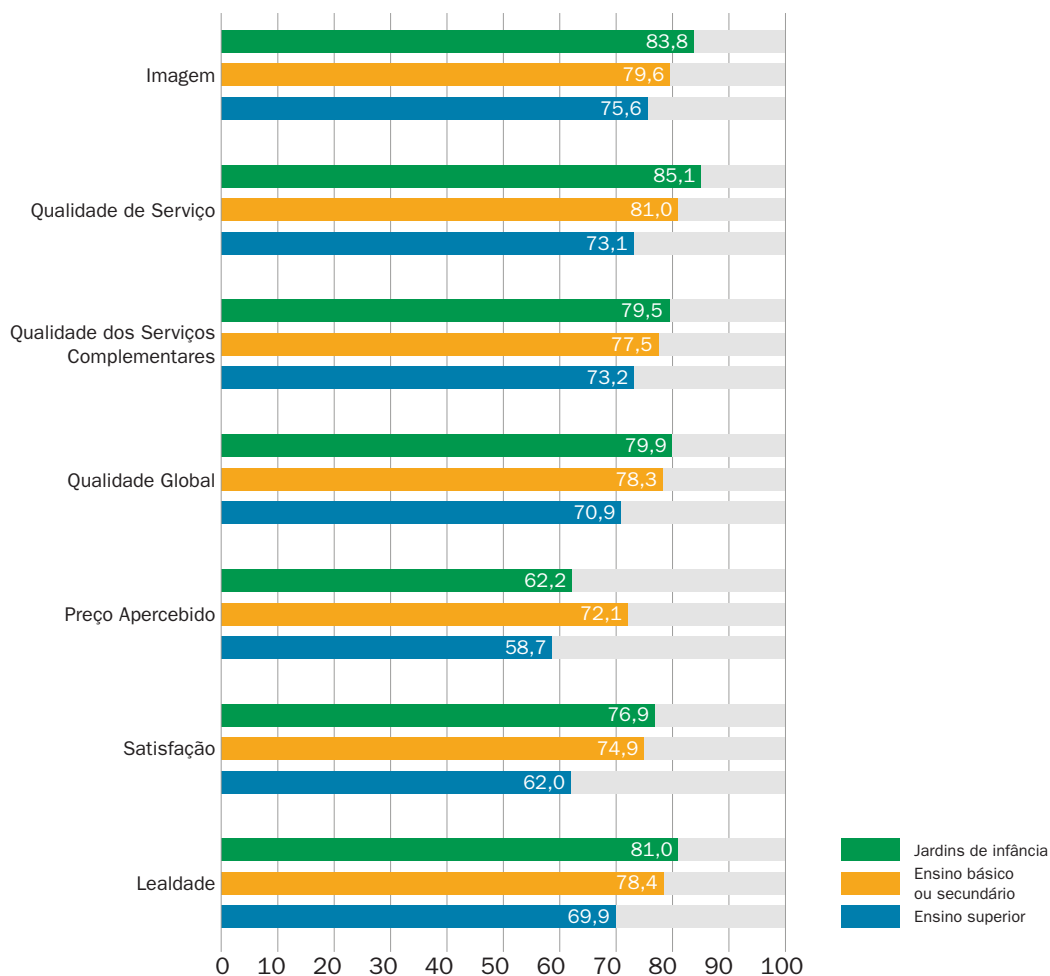
## 6. Resultados por Nível de Ensino

### 6.1 Resultados Globais

Neste capítulo apresentam-se os resultados por nível de ensino. Para o estudo da Educação da Região Autónoma da Madeira consideraram-se, como já se referiu, três segmentos, respeitantes aos níveis de ensino: jardins de infância, ensino básico ou secundário e ensino superior.

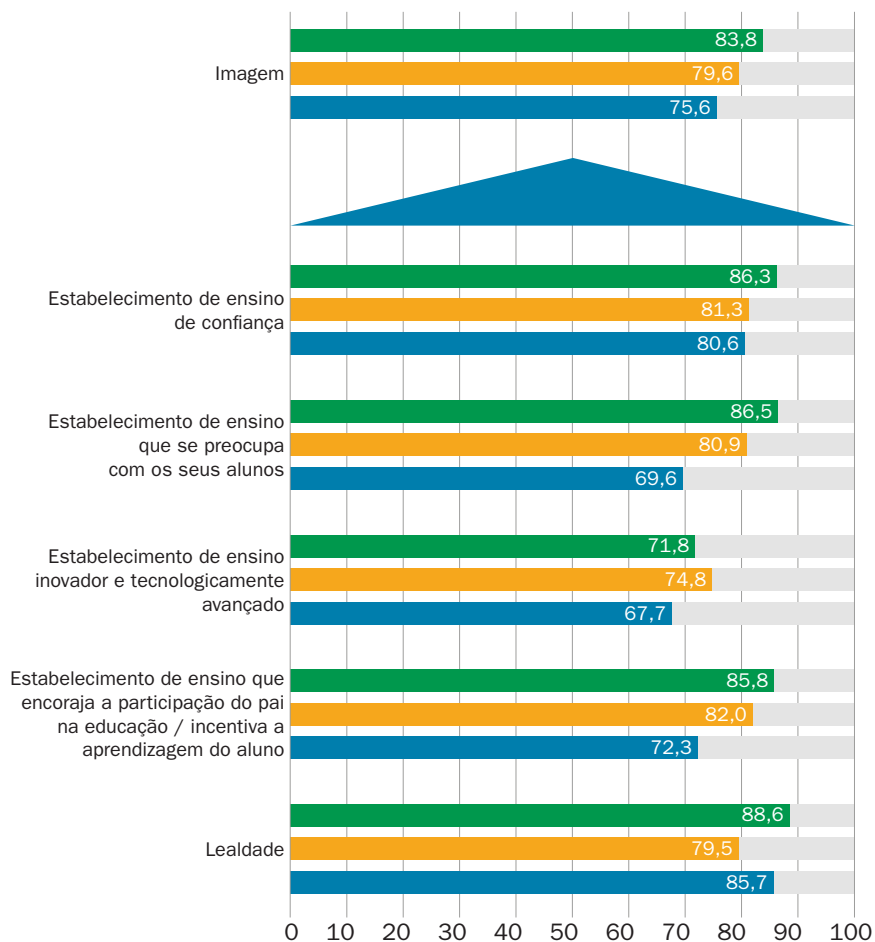
A dimensão **Qualidade de Serviço** é aquela que apresenta um índice superior nos jardins de infância e no ensino básico ou secundário. Já no ensino superior essa posição é ocupada pela **Imagem**.

Em qualquer dos segmentos em análise por nível de ensino, o **Preço Aparentado** é a dimensão mais penalizada pelos alunos/pais.

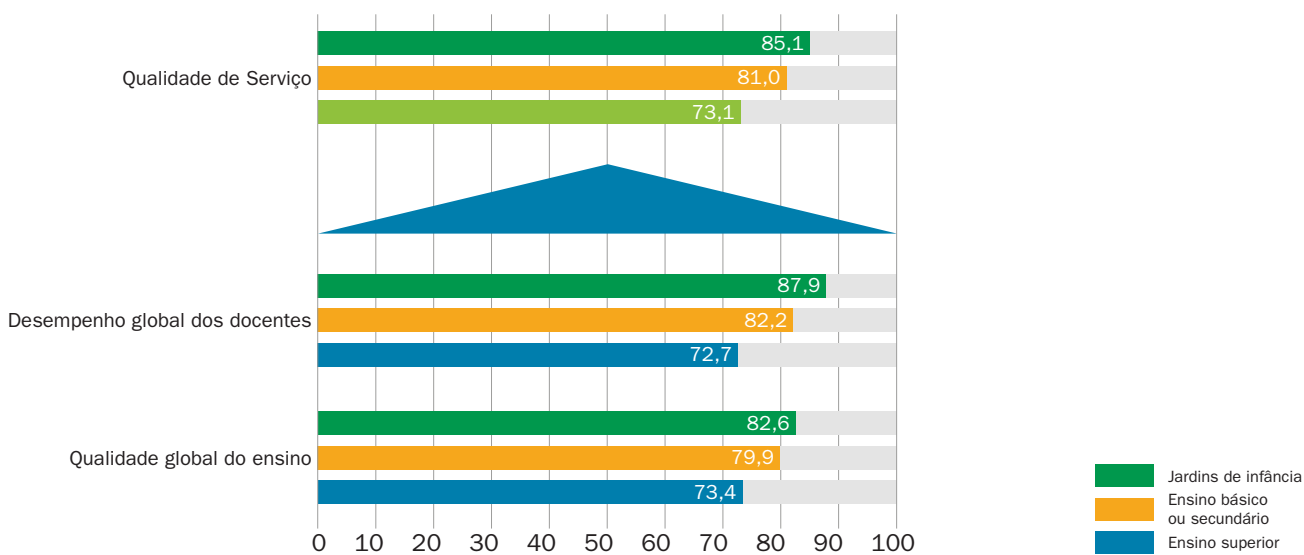


## 6.2 Resultados por Variável do Modelo

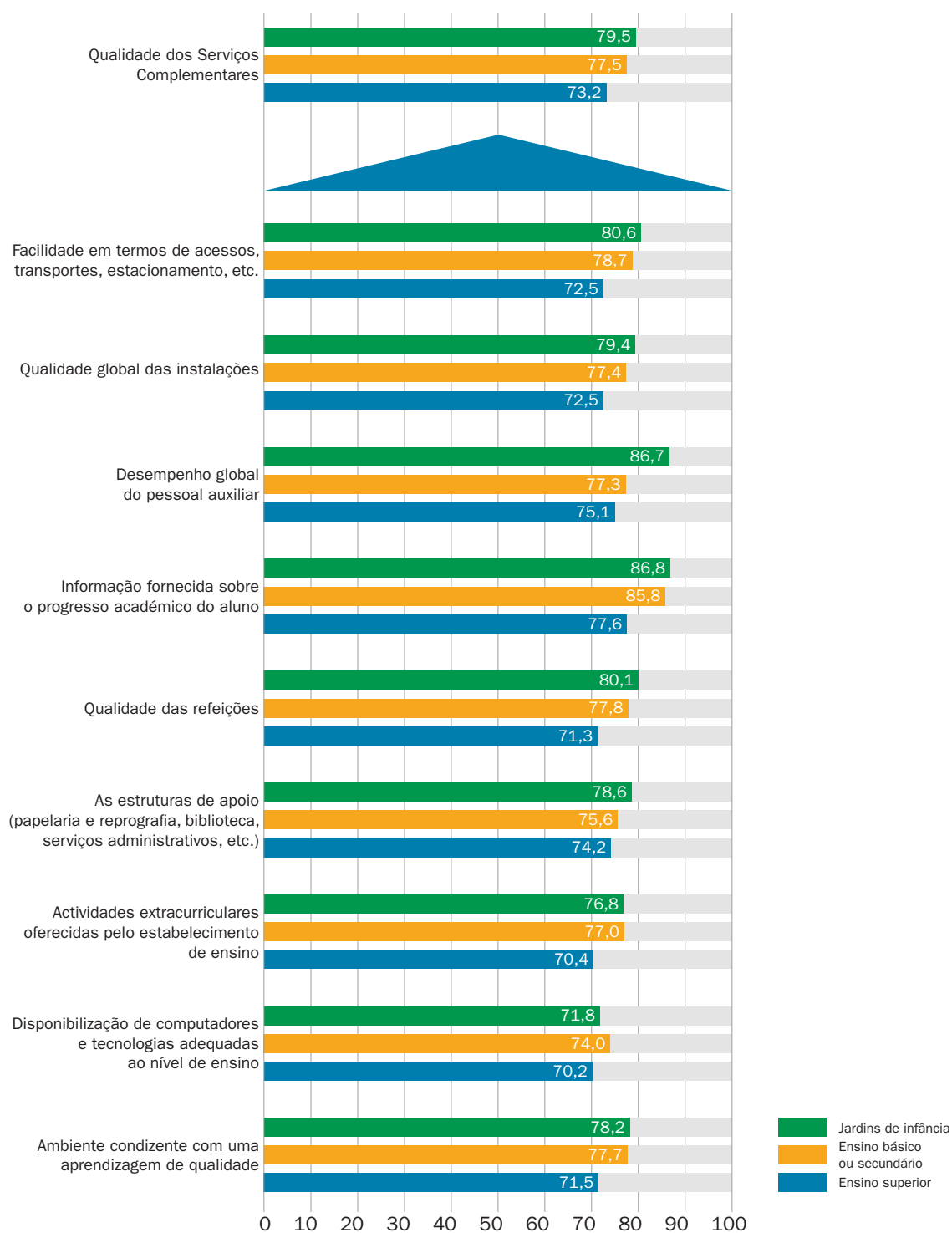
### Imagem e Respectivos Indicadores



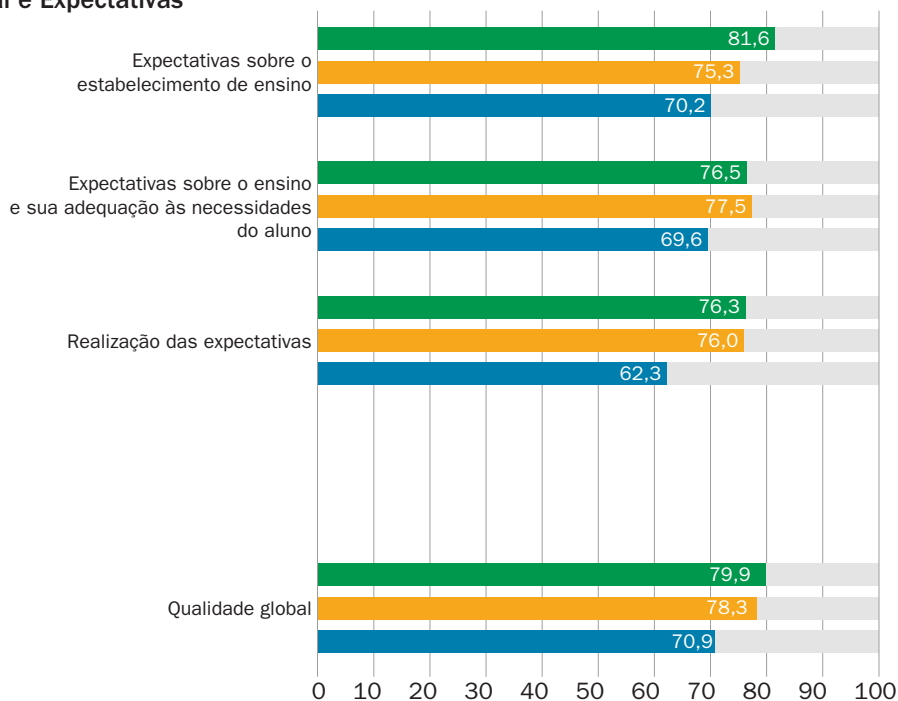
### Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores



## Qualidade dos Serviços Complementares e Respective Indicadores

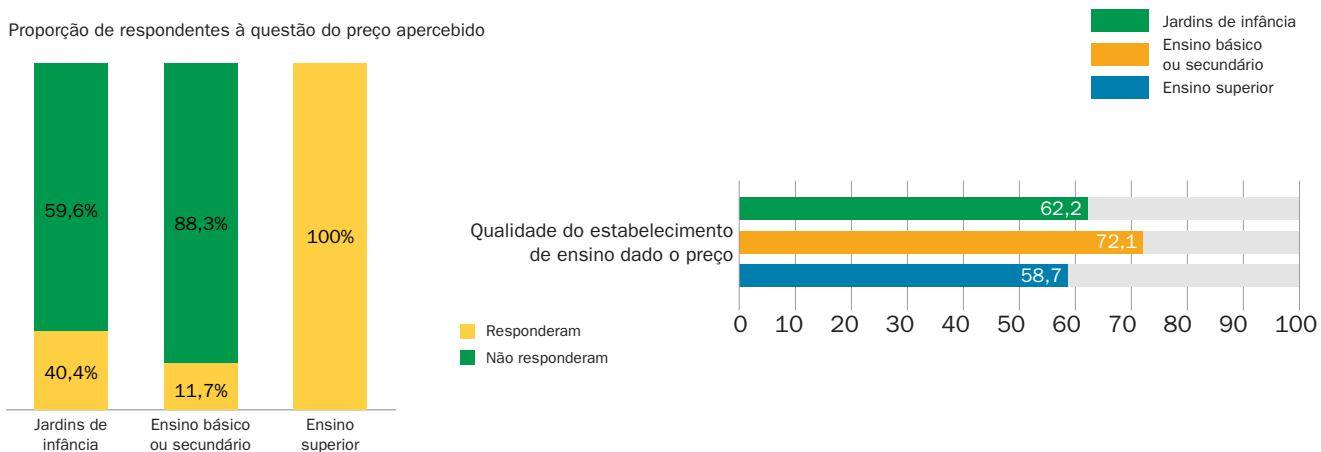


## Qualidade Global e Expectativas



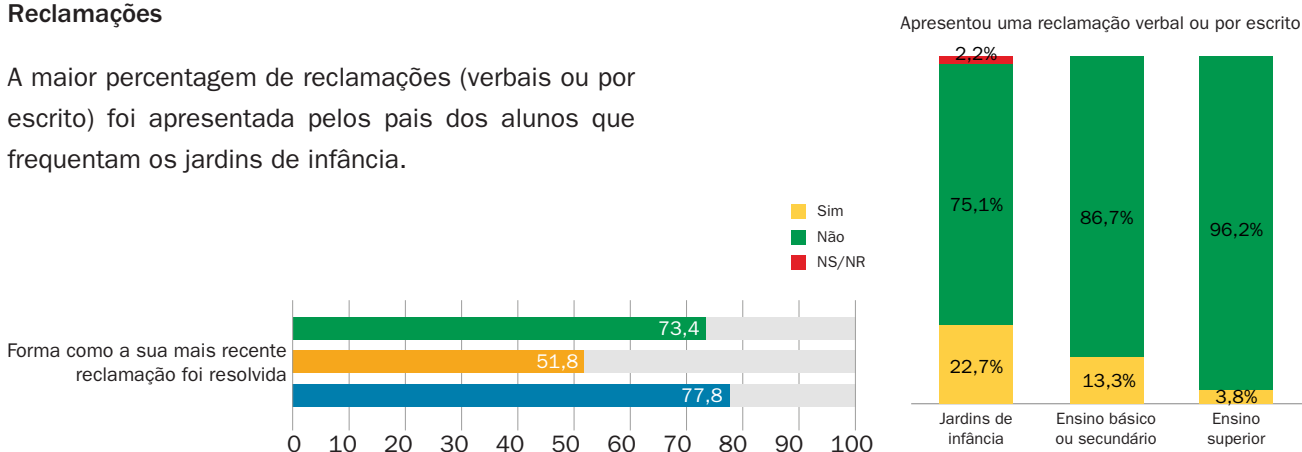
## Preço Apercebido

Proporção de respondentes à questão do preço apercebido

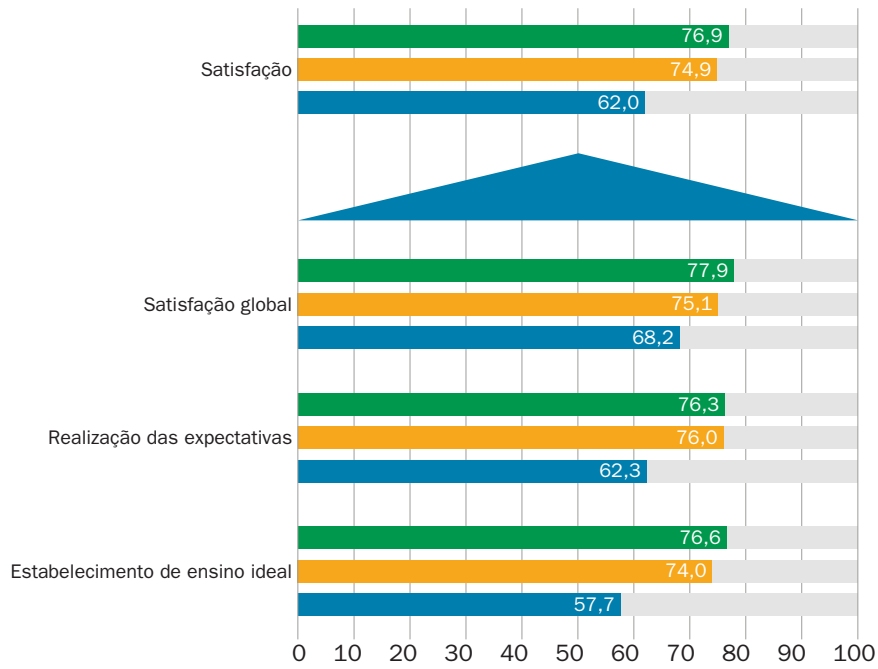


## Reclamações

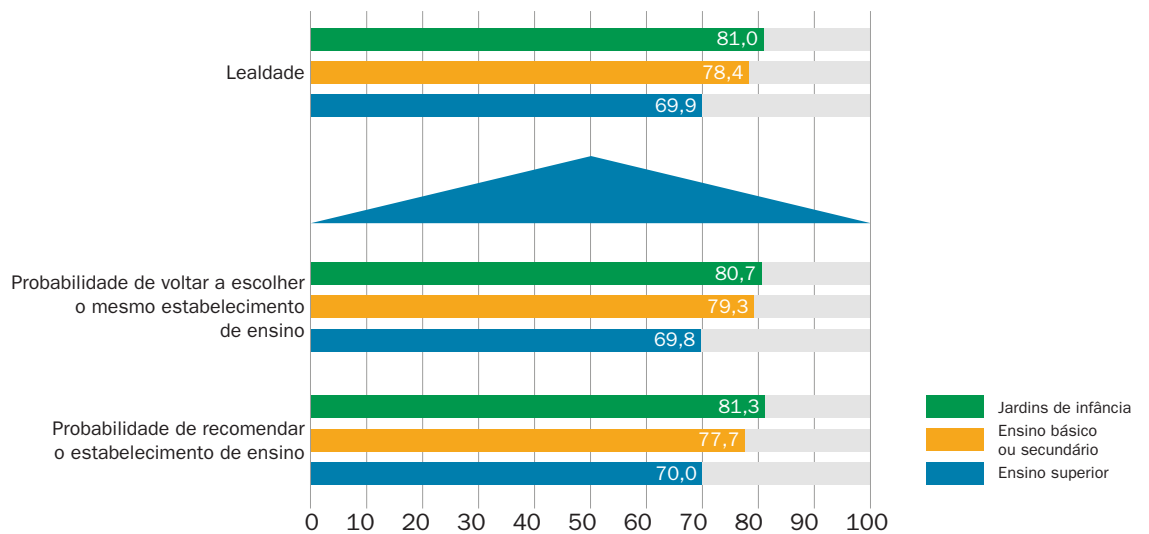
A maior percentagem de reclamações (verbais ou por escrito) foi apresentada pelos pais dos alunos que frequentam os jardins de infância.



## Satisfação e Respectivos Indicadores



## Lealdade e Respectivos Indicadores

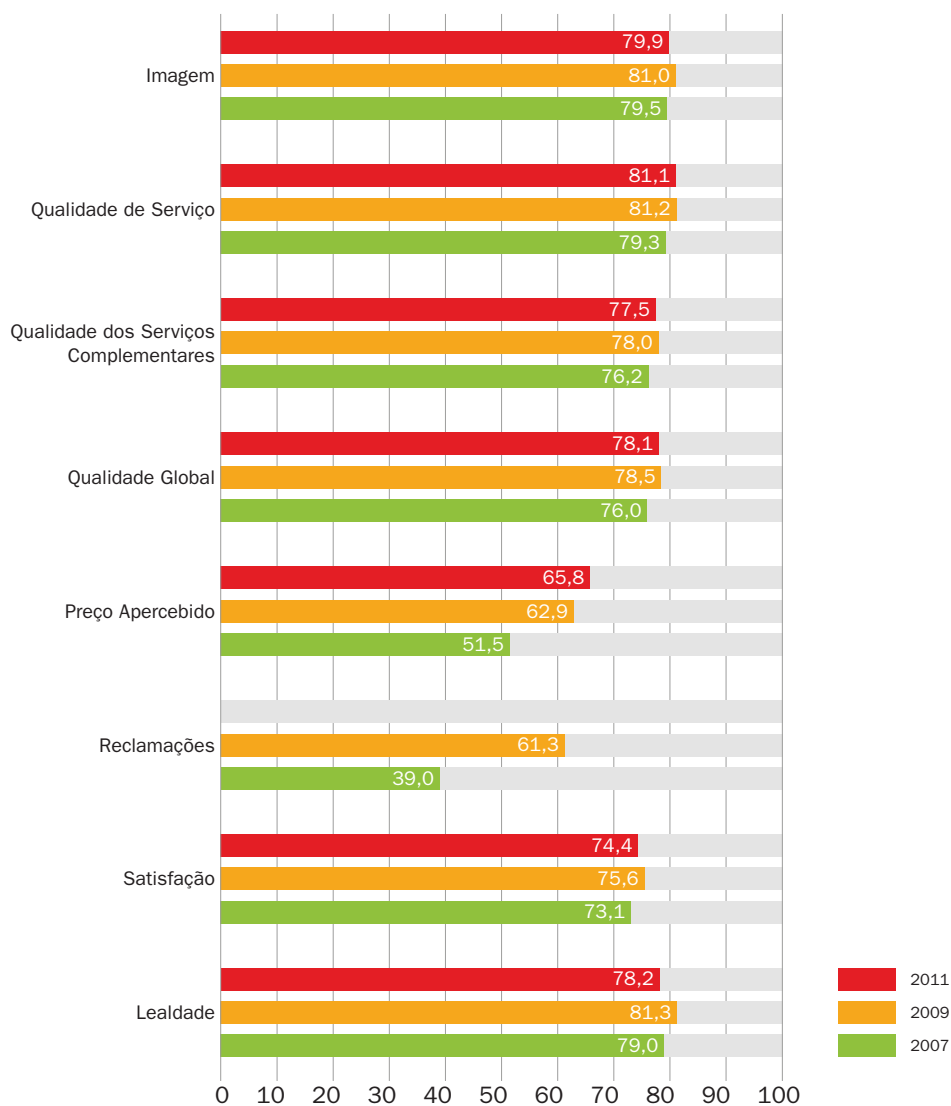




## 7. Evolução desde 2007

### 7.1 Resultados Globais

Neste capítulo é analisada a evolução desde 2007, avaliando os resultados obtidos em 2007, 2009 e 2011. Consta-se que as variações neste período não foram globalmente significativas, sendo no entanto, em geral, tendencialmente negativas, com exceção da dimensão **Preço Aparentado**, que aumentou 2,9 pontos, entre 2009 e 2011.

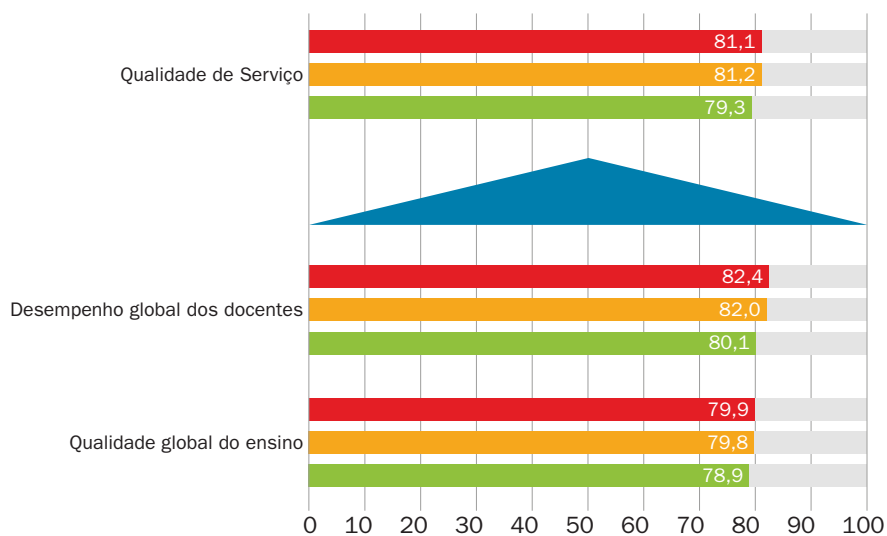


## 7.2 Resultados por Variável do Modelo

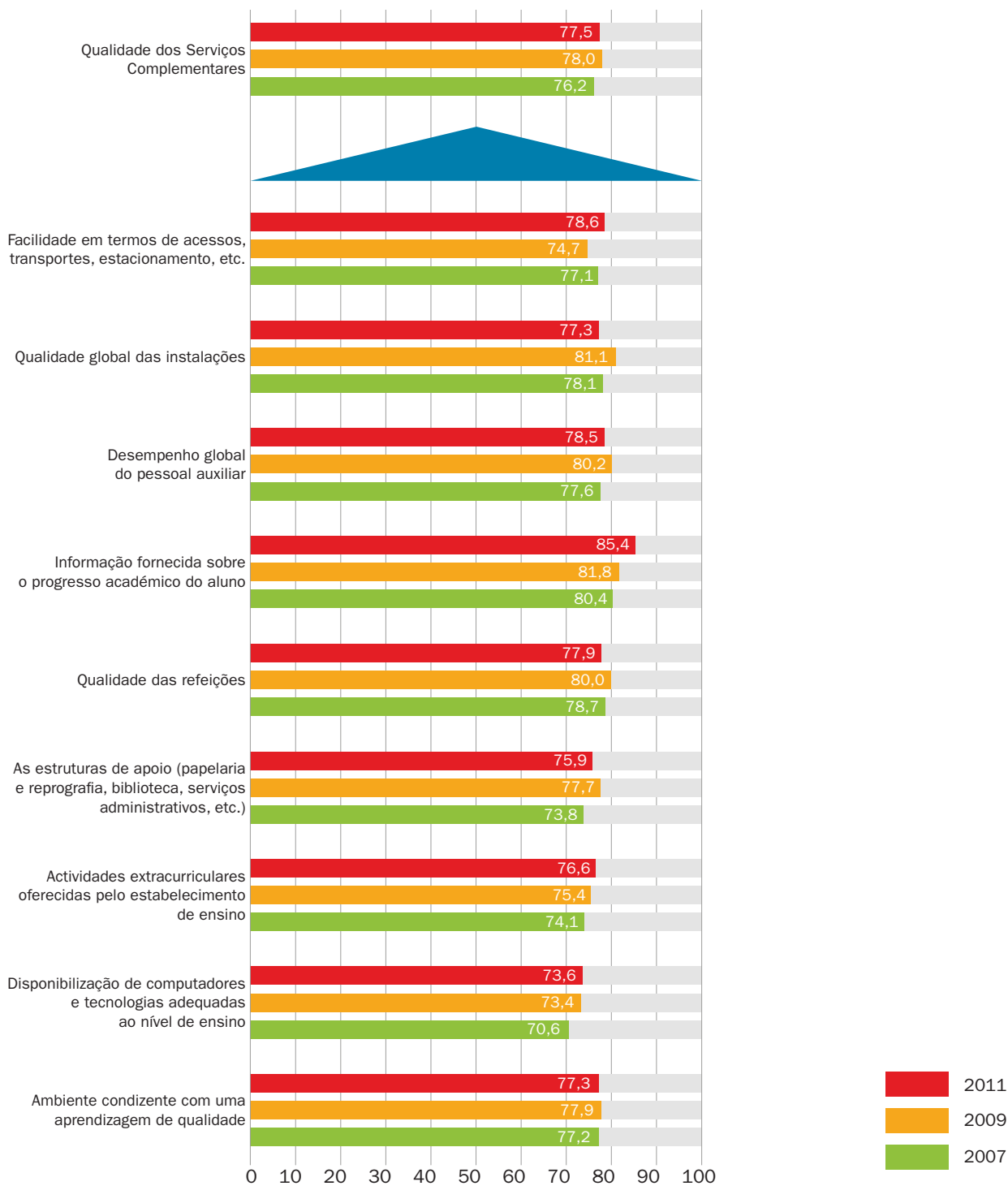
### Imagem



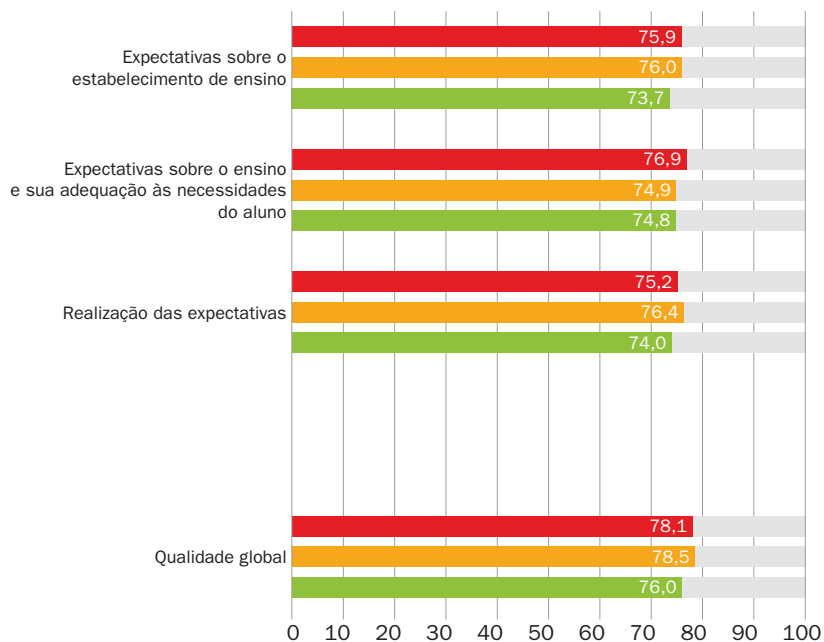
### Qualidade de Serviço



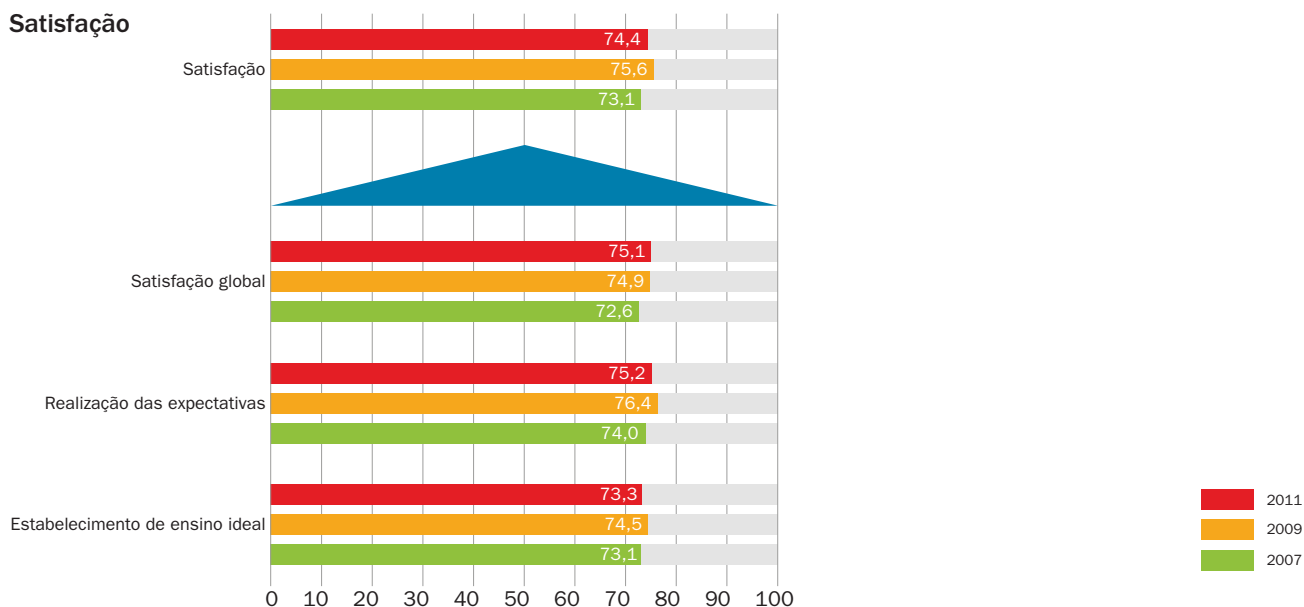
## Qualidade dos Serviços Complementares



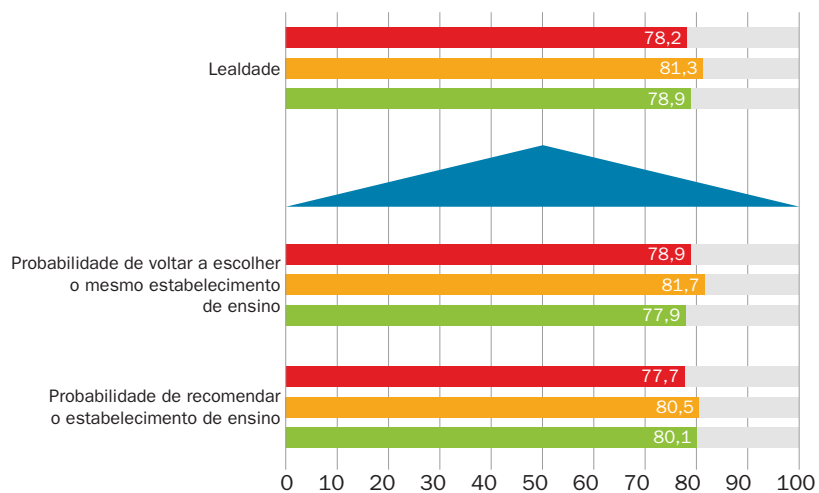
## Qualidade Global e Expectativas



## Satisfação



## Lealdade





## 8. Recomendações

### 8.1 Variáveis de Actuação Prioritária

Neste capítulo são identificadas as variáveis e os indicadores de actuação prioritária tendo em vista a melhoria da satisfação dos alunos/pais com os serviços de educação. Por outro lado, dado o forte impacto da satisfação na lealdade do utente, as recomendações, visando a melhoria da satisfação do utente, contribuem igualmente para melhorar a lealdade do utente.

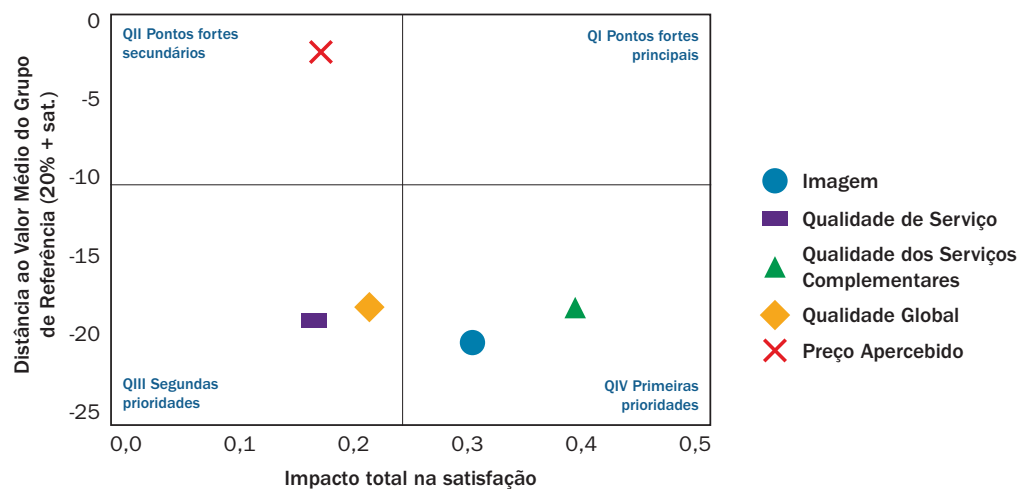
Foi calculado o valor médio de cada uma das dimensões para os alunos/pais dos educandos que frequentam um estabelecimento de ensino e que revelam um elevado nível de Satisfação com os mesmos serviços (os 20% mais satisfeitos), denominado como **Valor de Referência**.

O objectivo é conseguir que os restantes alunos/pais de alunos (que representam 80% do total) atinjam o mesmo índice de satisfação que o subgrupo dos mais satisfeitos (que representam 20% do total).

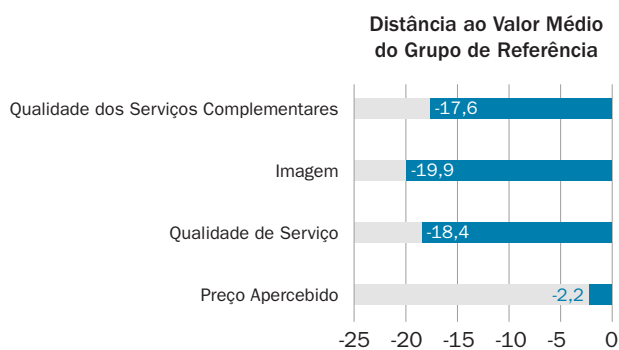
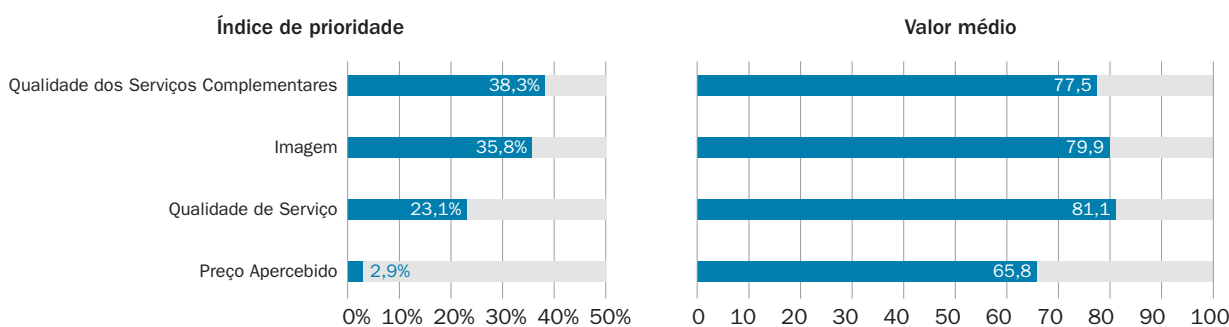
Uma variável será tanto mais prioritária quanto maior a sua distância a este valor e maior o seu impacto (ou importância) na satisfação do aluno/pai.

As próximas figuras representam o desempenho dos serviços da educação face às valorizações médias obtidas pelo Grupo de Referência, bem como a sua importância na explicação da Satisfação com os mesmos.

O mapa de recomendações a seguir apresentado revela no eixo horizontal, os impactos totais dos determinantes sobre a **satisfação dos alunos/pais com os serviços de educação** e, no eixo vertical, as respectivas distâncias às valorizações médias do designado **Grupo de Referência**. Este mapa encontra-se dividido em quatro quadrantes. No 1º quadrante, **QI**, estão as dimensões dos alunos/pais com índices de satisfação mais próximos do valor de referência e que simultaneamente apresentam elevado impacto sobre a satisfação com os serviços da educação. São os designados *pontos fortes principais*. Pelo contrário, no 4º quadrante, **QIV**, estão incluídas as dimensões que apresentam também elevado impacto sobre a satisfação com os serviços da educação, mas com índices mais distantes do valor de referência. As variáveis situadas neste quadrante correspondem aos designados *pontos fracos principais* e constituem naturalmente as primeiras prioridades de actuação. Por outro lado, no terceiro quadrante, **QIII**, encontramos as variáveis mais distantes do Valor de Referência e com menor contributo para a satisfação do aluno/pai. Estas variáveis constituem os *pontos fracos secundários*. Finalmente, no segundo quadrante, **QII**, encontram-se as variáveis mais próximas do Valor de Referência e com menor contributo para a satisfação do aluno/pai. São os designados *pontos fortes secundários*. A existir uma necessidade de poupar recursos, as variáveis colocadas neste segundo quadrante são as principais candidatas à redução nos recursos afectos.



A análise do gráfico de recomendações mostra que a Qualidade dos Serviços Complementares e a Imagem constituem as variáveis de actuação prioritária. Com base na distância ao valor médio do Grupo de Referência e no seu impacto sobre a satisfação é possível calcular um índice de prioridade para as quatro determinantes da satisfação do utente: Imagem, Qualidade de Serviço, Qualidade dos Serviços Complementares e Preço Aparentado. De referir ainda que, a Qualidade Global não é considerada de actuação directa, razão pela qual não aparece nos quadros seguintes. A melhoria nesta variável processa-se indirectamente, através da actuação na Qualidade de Serviço e na Qualidade dos Serviços Complementares.



## 8.2 Indicadores de Actuação Prioritária

Como as dimensões não são observadas, não se pode actuar directamente sobre elas. A actuação é assim feita ao nível dos indicadores que entram na formação de cada dimensão. Também neste caso um indicador será tanto mais de actuação prioritária quanto mais fraco for o seu desempenho e quanto maior for o seu peso, ou seja, quanto mais contribuir para a formação da dimensão. Os quadros seguintes apresentam os índices de prioridade dos indicadores associados à Qualidade dos Serviços Complementares, Imagem, Qualidade de Serviço e Preço Apercebido.

### Indicadores de Actuação Prioritária (Qualidade dos Serviços Complementares)

Indicador (de medida)	Índice de prioridade	Valor médio	Peso
Actividades extracurriculares oferecidas pelo estabelecimento de ensino	17,8%	76,6	0,14
Disponibilização de computadores e tecnologias adequadas ao nível de ensino	14,8%	73,6	0,12
Estruturas de apoio	14,8%	75,9	0,15
Ambiente condizente com uma aprendizagem de qualidade	13,8%	77,3	0,13
Desempenho global do pessoal auxiliar	12,3%	78,5	0,13
Qualidade global das instalações	12,0%	77,3	0,13
Informação fornecida sobre o progresso académico do aluno	5,6%	85,4	0,09
Qualidade das refeições	5,3%	77,9	0,06
Facilidade em termos de acessos, transportes, estacionamento, etc.	3,6%	78,6	0,07

### Indicadores de Actuação Prioritária (Imagem)

Indicador (de medida)	Índice de prioridade	Valor médio	Peso
Estabelecimento de ensino inovador e tecnologicamente avançado	25,2%	73,9	0,21
Estabelecimento de ensino onde o aluno está seguro	22,5%	81,1	0,24
Estabelecimento de ensino que encoraja a participação do pai na educação / incentiva a aprendizagem do aluno	18,5%	81,9	0,18
Estabelecimento de ensino que se preocupa com os seus alunos	17,1%	81,0	0,18
Estabelecimento de ensino de confiança	16,8%	81,9	0,18

### Indicadores de Actuação Prioritária (Qualidade de Serviço)

Indicador (de medida)	Índice de prioridade	Valor médio	Peso
Qualidade global do ensino	54,1%	79,9	0,51
Desempenho global dos docentes	45,9%	82,4	0,49

### Indicadores de Actuação Prioritária (Preço Apercebido)

Desta dimensão faz parte um único indicador (*Qualidade do estabelecimento de ensino dado o preço*) igualmente prioritário.



## Anexos

### A1: Caracterização Sócio-Económica

#### Perfil do Estabelecimento de Ensino Frequentado

Área do estabelecimento de ensino	
Funchal	54,0%
Madeira (excepto Funchal)	44,4%
Porto Santo	1,7%
Entidade frequentada pelo aluno	
Ensino privado	18,4%
Ensino público	80,5%
Não responde	1,1%
Nível de ensino frequentado pelo aluno	
Jardim de infância	14,0%
Básico 1.º ciclo	16,8%
Básico 2.º ciclo	11,6%
Básico 3.º ciclo	21,1%
Secundário	30,2%
Superior	6,3%

#### Perfil e Caracterização do Entrevistado

Entrevistado pai ou aluno	
Pai	76,0%
Aluno	24,0%
Nível de instrução do pai	
Ensino básico ou inferior	48,3%
Ensino secundário	26,5%
Ensino médio ou superior	22,9%
Não responde	2,3%
Escalão etário do aluno	
Entre os 0 e 4 anos de idade	6,6%
Entre os 5 e 9 anos de idade	20,8%
Entre os 10 e 14 anos de idade	14,5%
Entre os 15 e 19 anos de idade	35,4%
Entre os 20 e 24 anos de idade	10,4%
Entre os 25 e 29 anos de idade	1,7%
Com 30 ou mais anos de idade	7,0%
Não responde	3,6%
Género	
Feminino	67,2%
Masculino	32,8%
Escalão etário	
Entre os 15 e 24 anos de idade	16,2%
Entre os 25 e 44 anos de idade	52,1%
Entre os 45 e 64 anos de idade	30,6%
Com 65 ou mais anos de idade	1,1%
Não responde	0,0%
Município de residência	
Calheta	4,0%
Câmara de Lobos	23,5%
Funchal	43,0%
Machico	7,8%
Ponta do Sol	0,3%
Porto Moniz	0,0%
Ribeira Brava	2,9%
Santa Cruz	15,8%
Santana	0,1%
São Vicente	1,0%
Porto Santo	1,7%

## A2: Resultados do Modelo de Satisfação do Aluno/Pai

### Pesos dos Indicadores nas Dimensões

Dimensão	Indicador (de medida)	Pesos
Imagem	Estabelecimento de ensino de confiança	0,18
	Estabelecimento de ensino que se preocupa com os seus alunos	0,18
	Estabelecimento de ensino inovador e tecnologicamente avançado	0,21
	Estabelecimento de ensino que encoraja a participação do pai na educação / incentiva a aprendizagem do aluno	0,18
	Estabelecimento de ensino onde o aluno está seguro	0,24
Qualidade de Serviço	Desempenho global dos docentes	0,49
	Qualidade global do ensino	0,51
Qualidade dos Serviços Complementares	Facilidade em termos de acessos, transportes, estacionamento, etc.	0,07
	Qualidade global das instalações	0,13
	Desempenho global do pessoal auxiliar	0,13
	Informação fornecida sobre o progresso académico do aluno	0,09
	Qualidade das refeições	0,06
	Estruturas de apoio	0,15
	Actividades extracurriculares oferecidas pelo estabelecimento de ensino	0,14
	Disponibilização de computadores e tecnologias adequadas ao nível de ensino	0,12
	Ambiente condizente com uma aprendizagem de qualidade	0,13
Qualidade Global	Qualidade global	1,00
Preço Apercibido	Qualidade do estabelecimento de ensino dado o preço	1,00
Satisfação	Satisfação global	0,26
	Realização das expectativas	0,33
	Estabelecimento de ensino ideal	0,40
Lealdade	Probabilidade de voltar a escolher o mesmo estabelecimento de ensino	0,47
	Probabilidade de recomendar o estabelecimento de ensino	0,53

### Impactos Directos e Desvios Padrão

Dimensão	Qualidade Global		Satisfação		Lealdade	
	Impacto	Desv. padrão	Impacto	Desv. padrão	Impacto	Desv. padrão
Imagem			0,30	(0,06)	0,11	(0,07)
Qualidade de Serviço	0,16	(0,08)	0,14	(0,07)	-0,05	(0,07)
Qualidade dos Serviços Complementares	0,61	(0,08)	0,26	(0,07)	-0,03	(0,07)
Qualidade Global			0,22	(0,06)		
Preço Apercibido			0,17	(0,06)	0,13	(0,08)
Satisfação					0,72	(0,07)
Lealdade						

## Impactos Totais

Dimensão	Qualidade Global	Satisfação	Lealdade
Imagem		0,30	0,33
Qualidade de Serviço	0,16	0,17	0,08
Qualidade dos Serviços Complementares	0,61	0,39	0,25
Qualidade Global		0,22	0,16
Preço Aparentado		0,17	0,25
Satisfação			0,72
Lealdade			

## A3: Medidas de Qualidade

### Margens de Erro

Atributo	Funchal	Madeira	Porto Santo	Jardins de Infância	Ensino básico ou secundário	Ensino Superior
Satisfação Global	3,9	4,8	6,0	4,8	3,6	4,6
Qualidade Global	3,8	3,9	6,4	3,9	3,3	4,9

Dimensão	Funchal	Madeira	Porto Santo	Jardins de Infância	Ensino básico ou Secundário	Ensino Superior
Imagem	3,4	4,4	5,7	3,6	3,3	3,8
Qualidade de Serviço	3,3	4,1	4,7	3,0	3,1	3,3
Qualidade dos Serviços Complementares	3,0	3,5	4,3	3,2	2,8	3,4
Qualidade Global	3,8	3,9	6,4	3,9	3,3	3,9
Preço Aparentado	6,7	4,8	9,1	7,0	4,7	6,7
Satisfação	3,9	4,6	6,8	4,2	3,6	3,3
Lealdade	5,4	7,9	9,2	6,4	5,6	7,9

### Coefficiente de Determinação

Dimensão	R <sup>2</sup>
Qualidade Global	0,55
Satisfação	0,64
Lealdade	0,56