

O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA RAM RELATIVAMENTE À ESCOLA QUE FREQUENTAM

Nuno Pinto¹
Alda Portugal²

¹Doutorado em Ciências do Desporto

²Doutorada em Psicologia Clínica

Resumo: O presente estudo procurou avaliar o nível de satisfação dos alunos da Região Autónoma da Madeira (RAM) que frequentam o 9º ano de escolaridade, relativamente à escola onde estudam. Foi construído de raiz, um instrumento designado por Questionário de Avaliação do Nível de Satisfação dos Alunos (QNSA) reunindo evidências da sua validade fatorial e consistência interna. Participaram 1700 alunos de escolas em todos os Concelhos da RAM. Os discentes, para além de responderem aos 65 itens do QNSA, responderam também a questões de natureza demográfica. A maioria dos alunos (86.1%) revelou encontrar-se satisfeita com a escola que frequenta. Não encontramos diferenças estatisticamente significativas em termos do nível de satisfação dos alunos tomando em consideração o sexo, assim como, o concelho da RAM em que estudam. Por sua vez, verificamos diferenças estatisticamente significativas, relativamente ao nível de satisfação dos alunos, quando tomamos em consideração o número de retenções dos discentes, assim como, o percurso académico a ser escolhido a partir do 10º ano.

Palavras-chave: Nível de Satisfação; Alunos; Escola; Região Autónoma Madeira.

1. Introdução

Hodiernamente observamos que é consensual a ideia de que o sucesso do processo ensino-aprendizagem resulta da interação entre diversos agentes: alunos, professores, encarregados de educação, assistentes operacionais e outros profissionais que atuam no contexto educativo (e.g., psicomotricistas, psicólogos, terapeutas da fala). Segundo o Conselho Nacional de Educação (Rodrigues, et. al., 2021) de entre diferentes agentes educativos, aquele que é colocado no centro, isto é, que lhe é conferido o papel principal na prossecução da aprendizagem é, obviamente, o aluno.

É nesta linha de entendimento que se justifica a multiplicidade de trabalhos de cariz científico que se dedica ao estudo dos agentes educativos referenciados a montante e/ou à interação entre eles. Por outro lado, na nossa perspetiva, os alunos, em virtude de serem colocados no centro de toda a aprendizagem, deverão atrair o interesse de investigadores que se dedicam à área educacional. Se imaginarmos um cenário onde todos os agentes educativos sejam de nível de excelência, mas os discentes não desejarem aprender, o sucesso do processo ensino-aprendizagem fica, desde logo, comprometido.

Movidos nesta contextura, o presente estudo visa analisar a satisfação dos alunos da RAM relativamente à escola que frequentam.

Os estudos relacionados com o nível de satisfação têm vindo a ser desenvolvidos, maioritariamente com clientes de empresas operantes nos diversos sectores da sociedade,

contribuindo para estabelecer uma imagem mais precisa dos resultados de uma economia, sector de atividade, região ou empresa, ao mesmo tempo que podem ajudar a estabelecer abordagens uniformizadas de medição (Johnson et al, 2001).

Importa referir que tal como alertam Engel e colaboradores (1995) não existe um conceito de nível de satisfação que seja consensual.

Nesta perspetiva, se aceitarmos o que preconizam investigadores como Johnson et al. (2001), entre outros e que consiste que no âmbito organizacional, o estudo do nível de satisfação dos clientes deverá ser realizado sempre na ótica de possibilitar um maior conhecimento dos mesmos e, desta forma, se proceder à elaboração de um conjunto de produtos ou serviços que ostentem maior potencial de sucesso, que vão ao encontro das suas expectativas. Então, nesta mesma linha de pensamento, torna-se lícito que tomando em consideração o contexto educacional, o ouvir ou conhecer o nível de satisfação dos alunos constituirá um rico contributo que poderá ser utilizado na definição de políticas educacionais que ostentem maior sentido para os discentes e possuam maiores probabilidades de sucesso em termos da aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de capacidades e competências.

Em suma, acreditamos que a definição de políticas educacionais deverá ter sempre em consideração, entre outros fatores, a opinião dos alunos, tal como defende o Conselho Nacional de Educação (Rodrigues et al., 2021). A ideia é que, enquanto forma de participação, “a voz” dos alunos é indispensável ao processo de ensino-aprendizagem e, por isso, deverá ser valorizada e considerada na definição de políticas educativas, na organização das instituições e na formação de professores e outros agentes educativos (Rodrigues et al., 2021)

Parece claro que, não obstante a definição do conceito de satisfação gerar discórdia, também é verdade que existem determinadas variáveis que são intrínsecas ao mesmo.

Existem definições que relacionam a satisfação com a opinião dos estudantes sobre os seus cursos, relação com as expectativas e perceções do processo educativo, uma rede complexa de variáveis multidisciplinares dependentes dos objetivos delineados pelo próprio aluno (Larán & Espinoza, 2004).

Perante este cenário, para o presente estudo, assumimos como nível de satisfação dos alunos a perceção que os mesmos apresentam relativamente a um conjunto de componentes que no âmbito da pedagogia são determinantes para o sucesso escolar e para o respetivo bem-estar (Schiffman & Kanuk, 2000).

Em Portugal, deparámo-nos com um quadro onde já é frequente Instituições de Ensino Superior avaliarem o nível de satisfação dos seus alunos (com maior ênfase nas universidades privadas). Verificamos, ainda, a existência de iniciativas pontuais e isoladas de algumas escolas procurarem aquilatar o nível de satisfação dos respetivos alunos com o propósito de realizar ajustamentos em termos da intervenção pedagógica que desenvolvem.

Todavia, neste último cenário, além das iniciativas serem pontuais e isoladas, verificamos que as mesmas denotavam algumas debilidades ao nível da metodologia de investigação adotada, sobretudo no que concerne às características psicométricas dos instrumentos utilizados, o que facilmente poderá induzir em erro as conclusões coligidas.

Se estendermos o nosso olhar para outros países, encontramos dois que se destacam dos demais, na importância que atribuem ao estudo do nível de satisfação dos alunos antes de entrarem no ensino superior, designadamente: Estados Unidos da América e Austrália (Aldridge et al., 2016). Contudo, ao dirigirmos a nossa atenção para os instrumentos de medida adotados, o nível de satisfação dos alunos dependia fortemente da cultura educacional que vigora nesses países e que é distante da nossa. Consideramos que este fator inviabilizou a utilização dos mesmos instrumentos no nosso país.

Desta forma, sentimos a necessidade de conceber de raiz um instrumento que avaliasse o nível de satisfação dos alunos da RAM, relativamente à escola que frequentam. Nessa linha de entendimento a etapa seguinte consistiu na construção do Questionário de Avaliação do Nível de Satisfação dos Alunos (QNSA, Pinto & Correia, 2018) e na realização de estudos exploratórios sobre os seus indicadores de validade e fidelidade.

2. Metodologia

2.1 Objetivo Geral

Tomando em consideração o exposto a montante, o objetivo geral que irá nortear o presente estudo é: avaliar o nível de satisfação dos alunos da RAM relativamente à escola que frequentam.

2.2 Instrumentos

Foram utilizados dois instrumentos especificamente desenvolvidos para efeito do presente estudo: a) um Questionário de dados Sociodemográficos (que incluía questões relacionadas com a idade, sexo, número de retenções e tipo de curso pretendido a partir do 10º ano de escolaridade; b) um Questionário de Avaliação do Nível de Satisfação dos Alunos (QNSA, Pinto & Correia, 2018). Este questionário

avalia a satisfação dos alunos face a várias condicionantes escolares, sendo constituído por 65 itens, respondidos numa escala de Likert (1 - Total discordância com a afirmação, até ao valor 5 - Total concordância com a afirmação) e distribuído por sete categorias.

A seleção das categorias tomou em consideração o que vários investigadores consideram estar intimamente ligado ao sucesso do processo ensino-aprendizagem e ao bem-estar dos estudantes na escola (dimensão tarefa e dimensão relacional).

Assim, as sete categorias selecionadas foram: *Ethos* Escolar (Baptista, 2012) - 12 itens; Competências Adquiridas (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, 2019) - 7 itens; Relação entre Pares (Tabile & Jacometo, 2017) - 4 itens; Relação Professor- Aluno (Freire & Shor, 2006)- 14 itens; Estratégias e Métodos Pedagógicos (Freire & Nogueira, 2005) - 13 itens; Instalações e Recursos Materiais e outros Recursos Humanos (que não os professores) (Tabile & Jacometo, 2017) – 9 itens; Segurança e Disciplina Sales (Rocha et al., 2011) - 6 itens. Como podemos verificar umas categorias enquadram-se no âmbito instrumental (tarefa) e outras na dimensão relacional (relação).

As instruções de preenchimento do questionário foram cuidadosamente elaboradas procurando não deixar dúvidas aos alunos. Por último, para que o estudante se sentisse à vontade para responder ao QNSA e a sua opinião fosse a mais genuína possível, no cabeçalho do instrumento, garantimos total anonimato na recolha e tratamento dos dados.

Por fim, adiantamos desde já, que utilizando os dados recolhidos no presente estudo, o Alfa de Cronbach do instrumento em questão se situou em .973, valor que revela uma excelente consistência interna segundo Pestana & Gagueiro (2008).

2.3 Procedimentos de Recolha de Dados

Com a finalidade de realizarmos a validade do conteúdo e semântica do instrumento a ser utilizado, os autores do QNSA reuniram e supervisionaram a aplicação do instrumento numa sala em 19 alunos que frequentavam o 9º ano em diferentes escolas da RAM.

Primeiramente informamos os alunos do objetivo da reunião e garantimos total anonimato nas respostas que iriam fornecer. Seguidamente, convidamos os discentes a responderem ao QNSA de Pinto & Correia (2018), assim como, ao questionário relacionado com os dados biográficos, nas suas versões digitais.

Tivemos, também, em atenção o tempo que os alunos necessitavam para a realização dessas tarefas.

O primeiro aluno a concluir as respostas ao instrumento demorou 19 minutos e 27 segundos e o último 23 minutos e 54 segundos. Questionamos os estudantes acerca do tempo que utilizaram, com o propósito de verificarmos se consideravam os instrumentos muito extensos, sendo a resposta consensual: consideravam adequados.

Posteriormente, quisemos avaliar a opinião dos alunos no que concerne à interpretação dos itens. Verificamos que 2 dos 65 itens que compõem o QNSA de Pinto & Correia (2018), geravam alguma subjetividade na respetiva interpretação. Os autores do instrumento, juntamente com a colaboração dos 19 alunos, reformularam os itens em questão, tornando-os inteligíveis para todos os discentes. Por fim, perguntamos aos alunos se prefeririam responder aos questionários em formato digital ou recorrendo ao papel e caneta. A totalidade dos discentes apontou para a primeira opção.

No final da presente reunião concluímos que quer o Questionário de dados Sociodemográficos, quer o QNSA de Pinto & Correia (2018) reuniam as condições para serem aplicados com vista a podermos atingir o objetivo central do presente estudo.

2.4 Amostra

A Direção Regional de Educação (DRE) enviou um ofício para a totalidade das escolas públicas da RAM que ministravam o 9º ano (ensino público) onde explicava o propósito do estudo e a forma como os dados deveriam ser recolhidos (formato digital, previamente disponibilizado pela DRE), garantindo aos participantes no estudo o total anonimato e sigilo nas respostas que facultavam.

Foi, ainda, elaborado pelos investigadores do presente estudo, um documento e enviado para todas as escolas, com a pretensão de obter o consentimento dos encarregados de educação dos potenciais alunos que poderiam fazer parte da amostra da atual investigação. Neste documento explicitávamos o objetivo da presente investigação e a importância de contarmos com a colaboração dos alunos. Todavia, explicava que a participação dos discentes seria voluntária e necessitaria, obrigatoriamente, da autorização, por escrito, por parte dos respetivos encarregados de educação.

Outrossim, neste mesmo documento era informado que os autores do estudo estavam disponíveis para responder a alguma questão/dúvida que surgisse por parte das escolas.

O universo do estudo consistia na totalidade dos alunos que frequentavam escolas públicas na RAM, considerando todos os concelhos que constituem a RAM e que se encontravam no 9º ano (2242 discentes) no ano letivo de 2018/2019. O tamanho da amostra inicial (amostra teórica) foi de 1716 alunos.

A amostra do estudo ficou em 1700 participantes (foram retirados 16 alunos em virtude de terem respondido a menos de 50% dos itens do questionário). A média de idades era de 15 anos com um desvio padrão inferior a um ano (.952). Consideramos estar perante uma dimensão amostral significativa.

2.5 Procedimentos Estatísticos

Os dados recolhidos foram inseridos no programa estatístico SPSS 23.0, para o sistema operativo MacOS, procedendo-se à respetiva análise estatística.

Foi realizada uma depuração de itens, através de uma matriz de correlações, tendo-se verificado que todos os itens estavam bem correlacionados com o total da escala. A análise, item a item, revelou uma correlação em todos os itens superior a 0.3, o que nos levou a manter a totalidade dos 65 itens da escala original (Pestana & Gagueiro, 2008).

Recorremos, ainda, à análise fatorial exploratória dos componentes principais e testes de estatística psicométrica (t-student e *One-way ANOVA*).

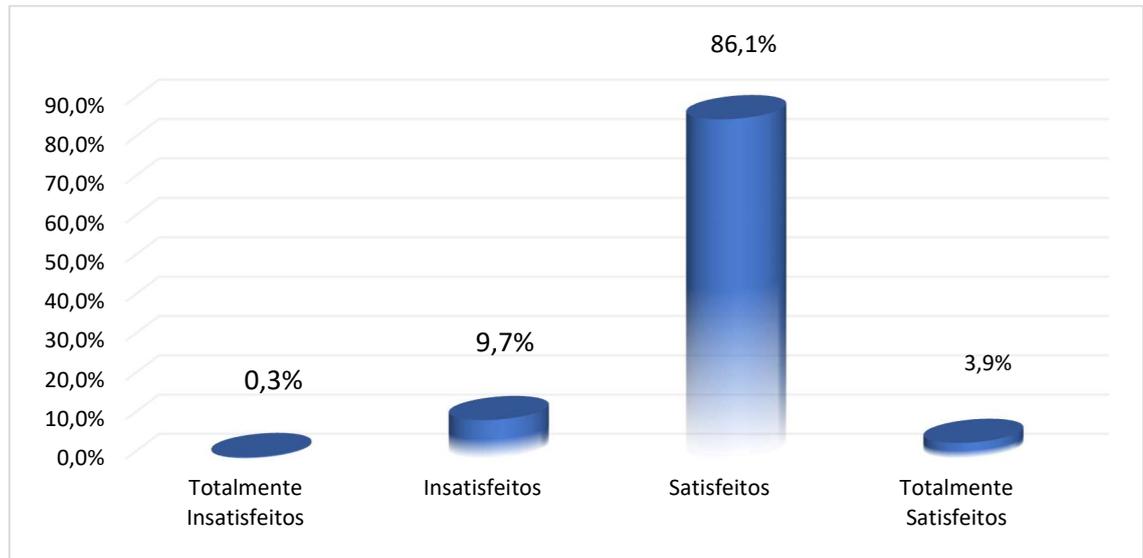
3. Apresentação dos Resultados

Primeiramente, realizamos a caracterização descritiva da amostra observando-se a média (212.900), mediana (208.000), moda (195.000), desvio-padrão (43.141). Importa salientar, desde logo, que o valor da média do presente estudo ao ser de 212.900 foi superior à média aritmética do próprio instrumento (195.000).

O passo seguinte consistiu em apurar a percentagem do Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente à Escola que frequentam, conforme se pode verificar na Figura 1.

Figura 1

Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente à Escola que frequenta



A maioria dos alunos (90%) encontra-se satisfeita com a escola que frequenta (86.1% satisfeita e 3.9% muito satisfeita). Por seu turno, apenas 10% dos alunos manifesta insatisfação no que concerne à escola que frequenta (0.3% totalmente insatisfeitos e 9.7% insatisfeitos).

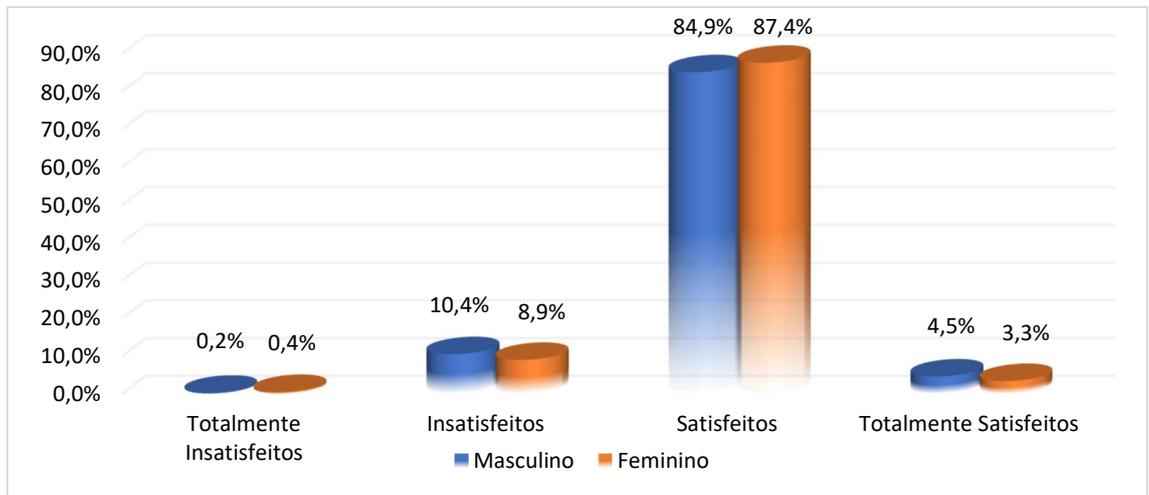
Os itens mais pontuados pelos discentes do QNSA, isto é, os itens nos quais os alunos apresentaram um maior nível de satisfação foram: “forma como a maioria dos professores gere a sua autoridade”, “bom relacionamento com os colegas”, “os docentes dominam os conteúdos que ensinam” e “regras que vigoram na escola relativamente ao comportamento que deverão apresentar”. Em contraposição, os itens menos pontuados, logo aqueles em que os alunos revelaram um nível de satisfação mais baixo foram: “qualidade das refeições servidas na cantina da escola”, “confiança em falar com os professores acerca de assuntos pessoais”, “o *bullying* não é um problema na tua escola” e “o respeito mútuo entre alunos”.

Importa referir que o facto de o item “o *bullying* não é um problema na tua escola”, estar redigido pela negativa - único item do QNSA Pinto & Correia (2018) que se encontrava escrito neste formato – identifica que o *bullying*, na opinião dos discentes, constitui um problema nas respetivas escolas.

Por outro lado, se analisarmos o nível de satisfação dos alunos, tomando em consideração a variável sexo, podemos verificar que o cenário é próximo daquele que obtivemos quando se considerava a amostra na sua totalidade, como podemos comprovar na análise da Figura 2.

Figura 2

Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente à Escola que frequenta, tomando em consideração o Sexo



Não existem diferenças estatisticamente significativas em termos do nível de satisfação dos alunos relativamente à escola que frequentam, quando comparamos o sexo feminino com o sexo masculino. Em ambos, a maioria dos alunos encontra-se satisfeita com a escola que frequenta (87.4% no sexo feminino e 84.9% no sexo masculino).

Já quando tomamos em consideração o nível de satisfação dos discentes sem retenções comparativamente com aqueles que possuem uma, duas, três ou mais retenções, verificamos diferenças significativas nestes dois grupos. Primeiramente, na nossa amostra, verificamos na Tabela 1 que os alunos com zero retenções é o que prevalece, sendo superior no sexo feminino do que no masculino.

Mais, o número de alunos que referiu ter tido uma ou mais retenções, representa 30.4% da população inquirida.

Tabela 1

Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente à Escola que frequenta, tomando em consideração o número de Retenções por Sexo

Número de Retenções	Retenções				Total
	0	1	2	≥ 3	
Feminino	644	146	68	21	879
Masculino	539	158	93	31	821
Total	1183	304	161	52	1700

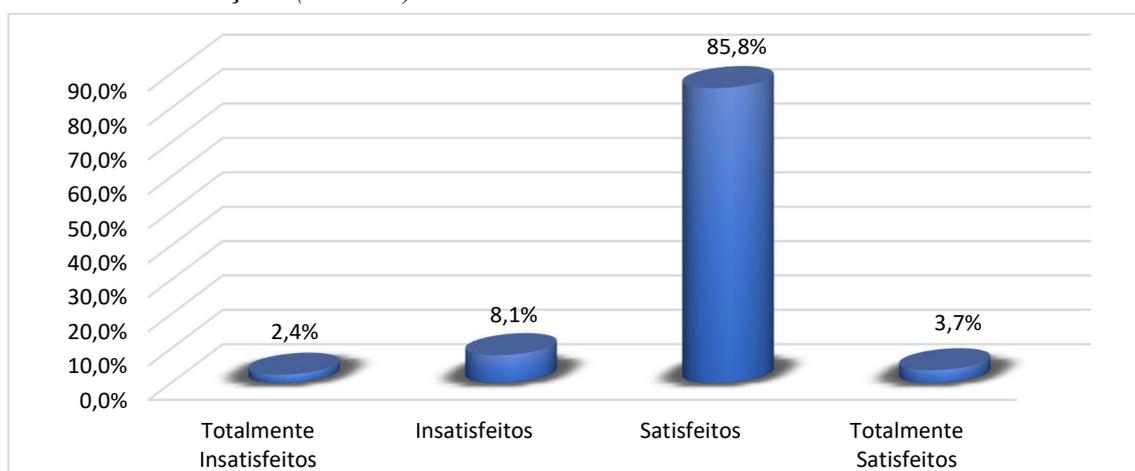
Submetidos estes valores a uma análise da variância, encontramos uma variação dos resultados com diferenças estatisticamente significativas $F=10.127$; $p=0.001$ (Pestana & Gagueiro, 2008) a favor do grupo de alunos que possui zero retenções.

Desta forma, podemos concluir que os alunos com zero retenções apresentam um nível de satisfação superior quando comparados com os discentes que possuem ≥ 1 retenções.

Se consultarmos a Figura 3, conseguimos verificar a percentagem do nível de satisfação dos alunos sem retenções.

Figura 3

Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente à Escola que frequentam com zero retenções (n=1183)

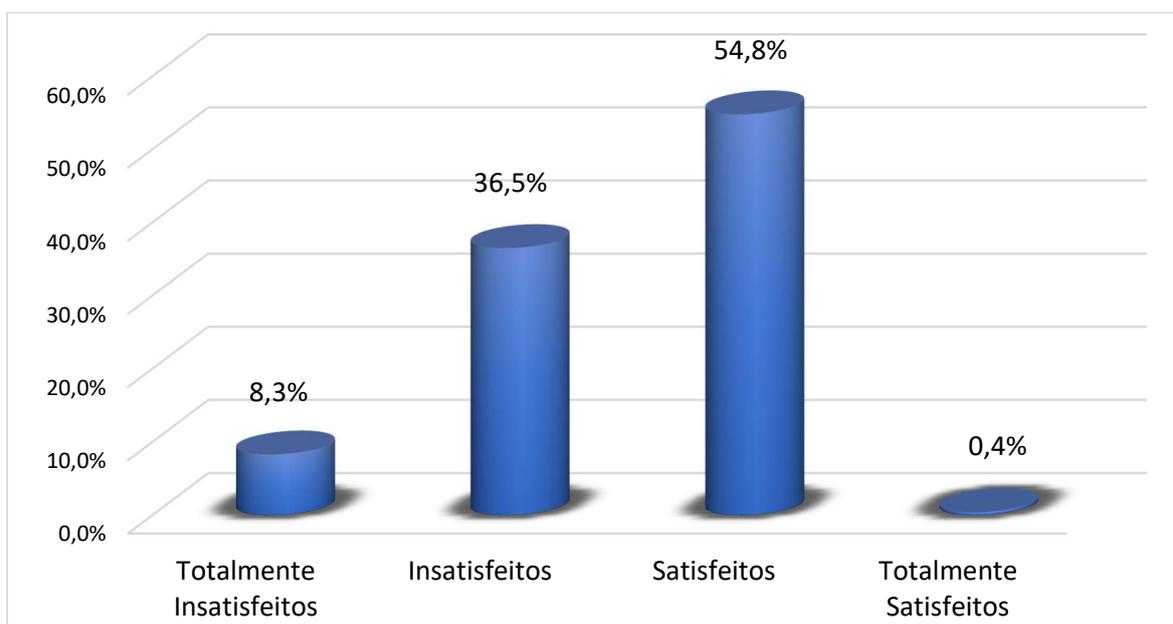


Tomando em consideração os alunos com zero retenções, observamos que a maioria dos alunos se encontra satisfeita com a escola que frequenta (85.8%). Por sua vez, 10.5% dos discentes encontram-se insatisfeitos com a escola (8.1% insatisfeitos e 2.4% totalmente insatisfeitos).

Já se observarmos a Figura 4, conseguimos verificar a percentagem do nível de satisfação dos alunos com uma ou mais retenções.

Figura 4

Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente à Escola que frequentam com zero retenções (n=517)



Embora a maioria dos alunos continue satisfeita relativamente à escola que frequenta (55.2%, sendo que 54.2% está satisfeita e 0.4% totalmente satisfeita) e 44.8% insatisfeita (sendo que 36.5% diz estar insatisfeita e 8.3%, totalmente insatisfeita), verificamos que, ao compararmos os valores percentuais do nível de satisfação dos alunos sem retenções com os que possuem uma ou mais retenções, os primeiros apresentam valores superiores.

Em seguida procuramos verificar se a opção que os alunos fariam em termos de percurso académico (a partir do 10º ano) influenciaria o nível de satisfação relativamente à escola que frequentam.

Tabela 2

Nível de Satisfação dos Alunos da RAM, relativamente ao percurso académico escolhido a partir do (10º ano)

Escolha do percurso académico	Número de alunos	Médias	DP
Cursos Científico-Humanísticos	1060	216.544	41.876
Outras modalidades	640	206.865	44.541
Total	1700		

Submetidos estes valores a uma análise da variância, encontramos uma variação dos resultados com diferenças estatisticamente significativas $F=12.345$; $p=0.001$ (Pestana & Gagueiro, 2008) a favor do grupo de alunos que pretende escolher um dos cursos Científico-Humanísticos. O que nos permite afirmar que os alunos que no 9º ano optam pelo Curso Científico-Humanísticos apresentam um nível de satisfação relativamente à escola que frequentam, superior ao evidenciado pelos discentes que possuem outra opção para o seu futuro percurso escolar no ensino secundário.

O passo seguinte consistiu na verificação se haveria diferenças estatisticamente significativas relativamente ao nível de satisfação dos discentes no que concerne à escola que frequentam, tendo em consideração o concelho em que estudam. Ao observarmos a Tabela 3, é possível observar as médias, número de alunos e desvio padrão do nível de satisfação dos discentes, por concelho.

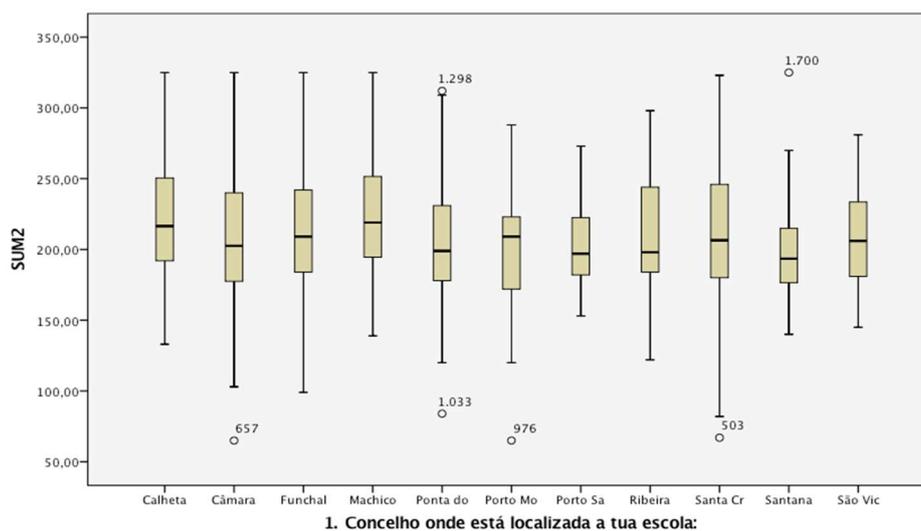
Tabela 3*Nível de Satisfação dos Alunos, em função do Concelho da RAM*

Concelho	Média	N	DP
Machico	224.266	139	139
Calheta	221.2321	56	56
Funchal	214.0792	720	720
Ribeira Brava	211.8025	81	81
Santa Cruz	211.1336	262	262
Câmara de Lobos	209.7787	244	244
São Vicente	208.6071	28	28
Ponta do Sol	205.7564	78	78
Porto Moniz	203.4800	25	25
Porto Santo	202.6047	43	43
Santana	200.8333	24	24

Foi realizada uma análise dos resultados obtidos em cada concelho. A amostra foi submetida a um teste de médias (ANOVA) onde se verificou não haver diferenças estatisticamente significativas, para um nível de significância de 0.05, no que diz respeito ao nível de satisfação dos alunos relativamente à escola que frequentam, tendo em consideração o concelho que residem, tal como podemos comprovar com base na análise da Figura 5.

Figura 5

Resultados obtidos quando submetemos a Amostra a um Teste de médias (ANOVA), para um nível de significância de 0.05



4. Discussão dos Resultados

Observamos que a maioria dos alunos se encontra satisfeita com a escola que frequenta. Desde logo, tal significará que o perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória (Despacho n.º 6478/2017, de 26 de julho) enquanto referencial das práticas pedagógicas e matriz para todas as escolas da RAM, vai ao encontro das expectativas da maioria dos discentes. Mais, a forma como as políticas educativas estão a ser implementadas parece satisfazer os alunos. Todavia, como referem Holcar & Kregar (2019), todo o processo educativo é dinâmico, o que significa que o facto de obtermos estes resultados em termos do nível de satisfação dos alunos relativamente à escola que frequentam, não é um garante que em anos letivos posteriores os resultados se mantenham. Logo, revemo-nos no espírito do Despacho n.º 6478/2017 de 26 de julho, que advoga a importância de continuamente implicar os alunos para se definir as políticas educativas.

Quando comparamos o nível de satisfação dos alunos do sexo feminino com os do masculino, não obtivemos diferenças estatisticamente significativas, o que vai ao encontro do resultado obtido em outros estudos como os desenvolvidos por Huebner e colaboradores (2009) e por Zullig e colaboradores (2011). Acreditamos ser possível que, na génese explicativa destes resultados, se encontre o facto das políticas educativas implementadas

assumirem pertinência similar e disponibilizarem iguais oportunidades para ambos os sexos, sendo que tais aspetos são percecionados e reconhecidos pelos discentes do sexo feminino e masculino. Por conseguinte, parece que a escola procura implementar políticas educativas igualitárias, que colocam os jovens de ambos os sexos nas mesmas condições de igualdade e, por isso, de satisfação.

Verificamos que os alunos sem retenções apresentam um nível de satisfação relativamente à escola que frequentam, superior aos que possuem retenções. Com base nestes resultados levantamos duas questões: Será que o nível de satisfação mais baixo relativamente à escola que frequentam contribuiu para que os alunos ficassem retidos um ou mais anos? Ou, terá sido o facto de os alunos terem ficado retidos um ou mais anos, que contribuiu para que o nível de satisfação dos mesmos fosse mais baixo? Todavia, estes resultados poderão ser explicados pelo facto de menores índices de reprovação, evasão e distorção idade/ano letivo, se assumirem como fatores que, segundo Coelho & Dell'Aglio (2019), se encontram relacionados com menores níveis de satisfação relativamente à escola que frequentam. Tal sugere que a estratégia da retenção deve ser utilizada com o suporte adequado da escola, de forma a reduzir possíveis consequências sociais e psicológicas que afetem negativamente a relação do estudante com o ambiente escolar.

Quando tomamos em consideração a opção que os alunos fariam, no futuro, em termos de percurso académico (a partir do 10º ano), constatamos que o nível de satisfação relativamente à escola que frequentam é superior no grupo que escolhia os Cursos Científico-Humanísticos quando comparado às “outras opções”. Acreditamos que a explicação para esta situação radica no facto que a natureza dos objetivos, conteúdos, métodos e técnicas pedagógicas que os alunos foram alvo até ao 9º ano se encontra muito mais próxima dos Cursos Científico-Humanísticos, contendo uma dimensão teórica mais vincada, quando comparado com as “outras opções” (e.g., cursos profissionais). Se os estudantes se encontram maioritariamente satisfeitos com a escola, irão optar para o seu futuro por “algo” cujo processo ensino-aprendizagem seja próximo ao que já se encontram habituados e satisfeitos. No limite, nem tomarão em consideração esta “matéria” para selecionarem o curso Científico-Humanísticos que pretendem prosseguir nos seus estudos, dando prioridade a outros fatores tais como: os cursos universitários que se encontram mais motivados. Já os que escolhem “outras opções”, poderão ser alunos que procuram um processo formativo e educacional mais distante daquele que vivenciaram até ao 9º ano, cujo nível de satisfação foi mais baixo, onde a título de exemplo a componente prática é dominante.

Por fim, observamos não existir diferenças estatisticamente significativas no que concerne ao nível de satisfação dos alunos relativamente à escola que frequentam tomando em consideração o concelho em que estudam.

Acreditamos que o aspeto cultural vigente em cada concelho não consegue ser diferenciador relativamente ao nível de satisfação que os alunos evidenciam relativamente à escola que frequentam. Entenda-se aqui “cultura”, no sentido que Hofstede & Hofstede (2005) a define: hábitos de vida particulares a uma dada área geográfica.

De referir que estes resultados vão ao encontro dos obtidos por um estudo realizado por Pinto (2015) em que pretendia verificar se o nível de satisfação de atletas de formação relativamente ao estilo de liderança do respetivo treinador apresentava diferenças estatisticamente significativas, tomando em consideração o concelho da RAM.

Acreditamos que tal como se confirmou no estudo de Pinto (2015) não obtivemos diferenças estatisticamente significativas pois a RAM embora possua onze concelhos, com as suas especificidades, não são capazes de tornar as respostas heterogéneas por parte dos alunos.

Por outras palavras, os discentes, embora estudem em concelhos diferentes, a cultura que prepondera tem mais aspetos similares do que distintos. Contudo, estamos conscientes que para aprofundar a fundamentação explicativa destes resultados, seria pertinente replicar este estudo em outras regiões de Portugal (Região Autónoma dos Açores, Região Norte, Região Centro e Região Sul) e posteriormente se proceder à comparação dos resultados.

5. Considerações Finais

Destacam-se dois grandes contributos da presente investigação: (a) por um lado, permitiu aprofundar o conhecimento sobre a realidade escolar da RAM, especificamente, explorando a perspetiva dos alunos (e principais interessados no processo ensino-aprendizagem) sobre a sua satisfação relativamente à escola que frequentam; e, (b) por outro lado, oferece à comunidade científica e académica um instrumento de avaliação sobre o nível de satisfação dos alunos com indicadores psicométricos preliminares positivos e promissores. Estes dois contributos integram a perspetiva quer dos alunos, uma vez que estes são atendidos e considerados nos processos de autoavaliação da escola, como também dos professores e outros agentes educativos, dado que através do QNSA poderão ter acesso à realidade subjetiva dos alunos e, assim, monitorizar continuamente o clima escolar.

Ainda que relevante para o estado da arte, o presente trabalho não está isento de limitações que dão pistas para estudos futuros. Desde logo porque representa apenas a visão

dos alunos do 9º ano. No futuro, seria importante aplicar o QNSA a alunos de outros anos e até de diferentes ciclos para poder averiguar se a satisfação com a escola poderá ou não estar dependente do nível de ensino. Outra limitação prende-se com a análise dos indicadores de validade e de fiabilidade. Tratando-se de um estudo exploratório, foram iniciados os primeiros passos para averiguar os indicadores psicométricos do instrumento, no entanto é fundamental que se promovam estudos que confirmem o rigor da medição realizada pelo QNSA de Pinto & Correia (2018) e que garantam que os itens medem efetivamente a satisfação e não um construto semelhante. Para o efeito, será importante replicar este estudo incluindo outros instrumentos de medida no protocolo de investigação para poder proceder-se a estudos de validade concorrente e discriminante.

Para além destas sugestões de estudos futuros que visam colmatar as limitações referidas, poderá ser importante aprofundar (a) a relação entre a satisfação com a escola e o número de retenções, (b) os motivos pelos quais os estudantes que escolhem a área Científico-Humanística têm melhor satisfação com a escola do que os estudantes que escolhem outros cursos, e (c) utilizar o QNSA para realizar estudos comparativos nas várias regiões do país (continente e ilhas).

A divulgação destes resultados é fundamental, na medida em que contribuem para a definição de políticas educativas mais ajustadas e que contribuem para o bem-estar dos alunos naquele que é o espaço extrafamiliar onde estes passam mais tempo. O bem-estar dos alunos irá, naturalmente, associar-se ao bem-estar dos professores e demais agentes educativos. Neste sentido, este estudo traz contributos não só à ciência, mas também a quem diariamente trabalha no contexto escolar, dando algumas pistas sobre o que pode ser melhorado.

Bibliografia:

- Aldridge, J. M., Fraser, B. J., Fozdar, F., Ala'i, K., Earnest, J., & Afari, E. (2016). Students' perceptions of school climate as determinants of wellbeing, resilience and identity. *Improving Schools*, 19(1),5-26.
- Baptista, Isabel (2012). Ética e Educação Social: Interpelações de contemporaneidade. sips - Pedagogia Social. *Revista Interuniversitaria*, 19, 37-49.
- Coelho, C. & Dell'aglio, D. (2019). Clima escolar e satisfação escolar entre adolescentes do ensino médio. *Psicologia: Teoria e Prática*, 21(1), 1516-3687.
- Engel, J. F., Blackwell, R.D. & Miniard, P.W. (1995) *Consumer Behavior* (6th Edition). Dryden Press.

- Despacho n.º 6478/2017 de 26 de julho. *Diário da República*, 2.ª série n.º 143. Lisboa: Ministério da Educação.
- Freire, P. & Nogueira, A. (2005). *Que fazer: teoria e prática em educação popular* (8ª ed.). Vozes.
- Freire, P. & Shor, I. (2006). *Medo e ousadia: o cotidiano do professor* (11ª Ed.). Paz & Terra.
- Huebner, E. S., Gilman, R., Reschly, A. L., & Hall, R. (2009). Positive schools. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology* (561–568). Oxford University Press.
- Hofstede, G. & Hofstede, G. J. (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind* (2nd Ed.). McGraw-Hill.
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). A evolução e o futuro dos modelos nacionais de índices de satisfação do cliente. *Jornal de Psicologia Econômica*, 22(2), 217-245.
- Holcar Brunauer, A. & Kregar, S. (2019). Student Voice and Formative Assessment. Holcar Brunauer, A. (Ed.). *Student Voice in Education. CIDREE Yearbook 2019*. Ljubljana: National Education Institute Slovenia.
- Larán, J. A., & Espinoza, F. da S.. (2004). Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade. *Revista de Administração Contemporânea*, 8(2), 51–70. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552004000200004>
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (2019): Teachers and school leaders as lifelong learners. *TALIS 2018 results (Volume I)* Disponível em: https://www.oecdilibrary.org/sites/1d0bc92aen/index.html?itemId=/content/publication/1d0bc92aen&_csp_=1418ec5a16ddb9919c5bc207486a271c&itemIGO=oecd&itemContentType=book
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *Análise de dados para ciências sociais - A complementaridade do SPSS*. Edições Sílabo.
- Pinto, N. (2015). *A Diade Treinador equipa Desportiva – A relação entre os fatores desenvolvimento grupal, liderança e eficácia coletiva em equipas desportivas*. Berlim: Schaltungsdienst Lange o H.G.
- Pinto, N., & Correia, A (2018). Questionário de Avaliação do Nível de Satisfação dos Alunos.

- Rocha, Amarílis, Marques, Ana Lúcia, Figueiredo, Carla, Almeida, Catarina, Batista, Isabel Maria, & Almeida, Maria João (2011). Evolução da saúde escolar em Portugal: *Revisão legislativa no âmbito da educação. Millenium, 41*, 69-87
- Rodrigues, D., Santana, I., Bacelar, J., Louro, P., & Niza, S. (2021). *Conselho Nacional de Educação – A Voz das crianças e jovens na educação escolar*. Conselho Nacional de Educação.
- Schiffman, G. & Kanuk, L. (2000) *Consumer Behavior*. Prentice Hall, Tabile, A., & Jacomento, M. (2017). Fatores influenciadores no processo de aprendizagem: um estudo de caso. *Revista de Psicopedagogia, 34*(103), 75-86.
- Zullig, K. J., Huebner, E. S., & Patton, J. M. (2011). Relationships among school climate domains and school satisfaction. *Psychology in the Schools, 48*(2), 133–145.