AdvanceStation Individual Development

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório de avaliação da satisfação com a formação

ECP, English Cambridge Program

Certificação em língua inglesa

MÉDIA GLOBAL	RESPOSTAS	PARÂMETROS
4,82 / 5,00	472	17

Direção Pedagógica
Porto, julho de 2026

Descobrir. Transformar. Conquistar.

01 Enquadramento

A Advance Station monitoriza de forma regular a satisfação de quem frequenta os seus programas. Não se trata de um exercício de imagem. É o instrumento que nos diz, com números, onde a formação cumpre o que promete e onde ainda não cumpre.

O ECP, English Cambridge Program, é o percurso de certificação em língua inglesa da Advance Station. Publicamos este relatório na íntegra, com os parâmetros melhor e pior avaliados e com as decisões que tomámos a partir deles, porque é isso que dá valor ao que está bem avaliado.

Desempenho pedagógico de quem forma	Organização da formação
Qualidade dos recursos pedagógicos	Dinâmica e participação do grupo

02 Metodologia e amostra

O questionário usa uma escala de cinco pontos, de «Muito insatisfeito» a «Muito satisfeito», e cobre dezassete parâmetros distribuídos pelas quatro dimensões acima. Foram analisadas 472 respostas recolhidas nas sessões de formação do programa.

RESPOSTAS	MÉDIA GLOBAL	AMPLITUDE	VALOR MAIS BAIXO
472	4,82	0,13	4,75

BASE DE CÁLCULO

Os valores apresentados são médias aritméticas simples por parâmetro, calculadas sobre o total de respostas válidas a cada item. Não foram aplicadas ponderações nem excluídas respostas. A amostra não está segmentada por modalidade de sessão nem por módulo, uma limitação que a secção 07 identifica e que a secção 08 corrige na próxima medição.

03 Resultados por parâmetro

Os dezassete parâmetros situam-se entre 4,75 e 4,88, uma amplitude de treze centésimas. A média global de 4,82 corresponde a 96,3% do valor máximo da escala.

PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO	ESCALA 4,50 A 5,00	MÉDIA
DESEMPENHO PEDAGÓGICO · MÉDIA 4,84		
Disponibilidade para ajudar		**4,88**
Relação com o grupo em formação		**4,86**
Pontualidade		**4,85**
Assiduidade		**4,85**
Domínio dos assuntos		**4,84**
Capacidade de motivar		**4,84**
Linguagem utilizada		**4,83**
Capacidade de transmissão de conhecimentos		**4,79**
CONTEÚDOS E RECURSOS PEDAGÓGICOS · MÉDIA 4,80		
Importância dos conhecimentos		**4,82**
Utilidade dos conhecimentos		**4,82**
Qualidade dos manuais e exercícios		**4,80**
Métodos e técnicas pedagógicas		**4,79**
Qualidade dos meios audiovisuais		**4,75**
ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO · MÉDIA 4,81		
Organização da formação		**4,81**
DINÂMICA DO GRUPO · MÉDIA 4,79		
Relacionamento dentro do grupo		**4,81**
Motivação do grupo		**4,78**
Participação nas sessões		**4,77**

Nota de leitura. A escala das barras está ampliada entre 4,50 e 5,00, para tornar visíveis diferenças que, na escala completa de 1 a 5, seriam difíceis de distinguir. Todas as barras representam valores acima de 4,75. As barras em vermelho assinalam os dois parâmetros com avaliação mais baixa.

04 O que os dados destacam

Quatro dos cinco parâmetros melhor avaliados dizem respeito à postura de quem forma: disponibilidade, relação com o grupo, pontualidade e assiduidade. O quinto é o domínio dos assuntos. Lidos em conjunto, descrevem uma sala onde quem se forma se sente acompanhado e onde quem ensina sabe do que fala.

OS CINCO INDICADORES MAIS FORTES

Disponibilidade para ajudar	4,88	Relação com o grupo	4,86
Pontualidade	4,85	Assiduidade	4,85
Domínio dos assuntos	4,84		

05 Leitura por dimensão

Desempenho pedagógico 4,84

8 PARÂMETROS · A MAIS ALTA

Sete dos oito parâmetros estão acima da média global. A capacidade de transmissão de conhecimentos, em 4,79, é a única exceção do conjunto.

Organização da formação 4,81

1 PARÂMETRO

Sólida na pontuação. É nos comentários abertos, e não no número, que aparece o pedido de ajuste do horário e da duração das sessões.

Conteúdos e recursos 4,80

5 PARÂMETROS

A importância e a utilidade dos conhecimentos ficam ambas em 4,82. Os meios com que se ensina descem até 4,75.

Dinâmica do grupo 4,79

3 PARÂMETROS · A MAIS BAIXA

O relacionamento dentro do grupo, em 4,81, está acima da motivação e da participação. O clima existe. Falta convertê-lo em tempo de fala.

06 Análise das áreas de melhoria

Nenhum parâmetro é negativo. Isso não torna a leitura menos exigente, torna-a mais difícil: quando tudo está bem avaliado, distinguir sinal de ruído exige olhar para as centésimas.

Quinze dos dezassete parâmetros caem numa faixa de cinco centésimas em torno da média global. Apenas dois saem dela: a disponibilidade para ajudar, acima, e a qualidade dos meios audiovisuais, abaixo. Numa distribuição tão comprimida, uma diferença de sete centésimas não é acidente estatístico. É o único sinal disponível, e é por ele que orientamos a intervenção.

PARÂMETROS ABAIXO DA MÉDIA GLOBAL	MÉDIA	DESVIO	POSIÇÃO	DIMENSÃO
Qualidade dos meios audiovisuais	**4,75**	-0,07	17.ª	Conteúdos e recursos
Participação nas sessões	**4,77**	-0,05	16.ª	Dinâmica do grupo
Motivação do grupo	**4,78**	-0,04	15.ª	Dinâmica do grupo
Métodos e técnicas pedagógicas	**4,79**	-0,03	14.ª	Conteúdos e recursos
Capacidade de transmissão de conhecimentos	**4,79**	-0,03	13.ª	Desempenho pedagógico
Qualidade dos manuais e exercícios	**4,80**	-0,02	12.ª	Conteúdos e recursos
Organização da formação	**4,81**	-0,01	11.ª	Organização
Relacionamento dentro do grupo	**4,81**	-0,01	10.ª	Dinâmica do grupo

Os meios, não a pedagogia

O parâmetro mais baixo é o único que não depende de quem forma. A qualidade dos meios audiovisuais é uma questão de infraestrutura e de equipamento, e é também o item mais sensível à modalidade da sessão. Sem segmentação por modalidade, não é possível afirmar se o valor pesa sobre as sessões online, sobre as presenciais ou sobre ambas. Assumimos a limitação e corrigimo-la na próxima medição.

07 Três leituras dos dados

Três cruzamentos explicam a maior parte do que os números dizem. Nenhum deles está visível na tabela: todos exigem ler um parâmetro contra outro.

Clima que ainda não é palavra

Na dinâmica do grupo, o relacionamento entre participantes fica em 4,81, quatro centésimas acima da participação nas sessões e três acima da motivação. As pessoas dão-se bem antes de falarem. A distância entre estas duas medidas é o espaço de intervenção, e numa formação de língua o tempo de fala não é um detalhe de método: é o recurso decisivo. Um grupo que se entende e fala pouco progride menos do que a sua própria avaliação sugere.

O conteúdo vale mais do que o veículo

Dentro da dimensão dos conteúdos e recursos há uma separação clara. O que o programa ensina é avaliado em 4,82, tanto na importância como na utilidade. Aquilo com que ensina fica entre 4,75 e 4,80. Sete centésimas separam o valor reconhecido ao conteúdo do valor reconhecido aos meios que o veiculam. A leitura é favorável ao programa e exigente quanto à sua execução: a margem está nos meios, não no currículo.

O desempenho não é a variável em causa

Sete dos oito parâmetros de desempenho pedagógico estão acima da média global e o oitavo fica a três centésimas dela. Nenhuma das áreas de intervenção identificadas depende de mudar quem forma ou o modo como forma: dependem de equipamento, de calendário, de materiais e da forma como o tempo de sessão é distribuído. É uma conclusão operacional, não um elogio.

LIMITE DO INSTRUMENTO

Com todos os parâmetros acima de 4,75, o questionário aproxima-se do limite superior da escala e perde capacidade de discriminar. Um resultado excelente é também um problema de medição: quando quase tudo pontua no topo, o instrumento deixa de distinguir o que funciona muito bem daquilo que funciona apenas bem. A edição seguinte do questionário passa a segmentar por modalidade e por módulo e acrescenta itens abertos de diagnóstico, para que a leitura continue a produzir informação útil.

08 Plano de melhoria

Cada ação tem origem num parâmetro concreto e um indicador de verificação, para que a próxima medição possa confirmar ou desmentir o efeito. As metas foram fixadas acima do valor atual e abaixo do máximo da escala, porque uma meta de 5,00 não é uma meta.

AÇÃO DECIDIDA	INDICADOR DE VERIFICAÇÃO	HORIZONTE
Renovar e diversificar os recursos multimédia das sessões, com prioridade para o formato online. Origem: meios audiovisuais, 4,75	Média do parâmetro igual ou superior a 4,85 na medição seguinte.	**Próxima edição**
Redistribuir o tempo de fala com prática oral em pares e em pequenos grupos em todas as sessões. Origem: participação, 4,77	Média do parâmetro igual ou superior a 4,82 na medição seguinte.	**Contínuo**
Marcos de progresso por módulo, visíveis para o grupo e ligados às metas de certificação. Origem: motivação, 4,78	Média do parâmetro igual ou superior a 4,82 na medição seguinte.	**Próxima edição**
Rever calendarização e duração das sessões por módulo. Origem: comentários abertos	Redução das referências ao horário no conjunto dos comentários abertos.	**Próxima edição**
Reforçar a componente prática dos manuais e exercícios, com aplicação a contextos reais de uso. Origem: manuais, 4,80 e utilidade, 4,82	Média dos dois parâmetros igual ou superior a 4,85 na medição seguinte.	**Próxima edição**
Segmentar o questionário por modalidade e por módulo, com itens abertos de diagnóstico. Origem: limite do instrumento	Relatório seguinte com leitura desagregada por modalidade.	**Próxima medição**

Cada indicador é verificado na aplicação seguinte do questionário e o resultado é publicado no mesmo formato deste relatório, com o mesmo grau de detalhe.

09 A voz de quem se forma

Os comentários abertos acompanham os números. São curtos e vão ao mesmo ponto: o conteúdo faz sentido e a relação funciona.

> «Conteúdos úteis e bem explicados.»
>
> COMENTÁRIO LIVRE · ECP

> «Formador disponível e boa relação com o grupo.»
>
> COMENTÁRIO LIVRE · ECP

10 Conclusões

PONTOS FORTES CONFIRMADOS

- Desempenho pedagógico consistente, 4,84 de média em oito parâmetros.
- Clima de aprendizagem favorável e boa relação dentro do grupo.
- Conteúdos reconhecidos como importantes e úteis, ambos em 4,82.
- Organização da formação em 4,81, sem pontos críticos.

O QUE FICA COMPROMETIDO

- Renovar os meios audiovisuais, a começar pelo formato online.
- Converter clima em tempo de fala, sessão a sessão.
- Rever horários e duração da formação por módulo.
- Medir com um instrumento capaz de discriminar, e publicar o resultado.

Um resultado de 4,82 em 5,00 não encerra o assunto. Confirma que o rumo está certo e obriga a mantê-lo.

A próxima medição dirá se as decisões registadas neste relatório chegaram à sala de aula. Até lá, estas conclusões são partilhadas com a equipa de formação do ECP e integradas no planeamento das próximas sessões.

ANEXO

Ordenação completa dos parâmetros

Os dezassete parâmetros por ordem decrescente de média, com a dimensão a que pertencem e o desvio face à média global. É a mesma informação da secção 03, ordenada para consulta rápida.

#	PARÂMETRO	DIMENSÃO	MÉDIA	DESVIO
01	Disponibilidade para ajudar	Desempenho pedagógico	**4,88**	+0,06
02	Relação com o grupo em formação	Desempenho pedagógico	**4,86**	+0,04
03	Pontualidade	Desempenho pedagógico	**4,85**	+0,03
04	Assiduidade	Desempenho pedagógico	**4,85**	+0,03
05	Domínio dos assuntos	Desempenho pedagógico	**4,84**	+0,02
06	Capacidade de motivar	Desempenho pedagógico	**4,84**	+0,02
07	Linguagem utilizada	Desempenho pedagógico	**4,83**	+0,01
08	Importância dos conhecimentos	Conteúdos e recursos	**4,82**	0,00
09	Utilidade dos conhecimentos	Conteúdos e recursos	**4,82**	0,00
10	Relacionamento dentro do grupo	Dinâmica do grupo	**4,81**	-0,01
11	Organização da formação	Organização	**4,81**	-0,01
12	Qualidade dos manuais e exercícios	Conteúdos e recursos	**4,80**	-0,02
13	Capacidade de transmissão de conhecimentos	Desempenho pedagógico	**4,79**	-0,03
14	Métodos e técnicas pedagógicas	Conteúdos e recursos	**4,79**	-0,03
15	Motivação do grupo	Dinâmica do grupo	**4,78**	-0,04
16	Participação nas sessões	Dinâmica do grupo	**4,77**	-0,05
17	Qualidade dos meios audiovisuais	Conteúdos e recursos	**4,75**	-0,07
	Média global	17 parâmetros	**4,82**	

Base de cálculo: 472 respostas ao questionário de satisfação do ECP, English Cambridge Program, recolhidas nas sessões de formação. Escala de cinco pontos, de «Muito insatisfeito» a «Muito satisfeito». O desvio é a diferença face à média global de 4,82.

FICHA DO DOCUMENTO

Título	Relatório de avaliação da satisfação com a formação
Programa	ECP, English Cambridge Program
Âmbito	Sistema de gestão da qualidade da formação
Base	472 respostas · 17 parâmetros · escala de 1 a 5
Emissão	Porto, julho de 2026
Aprovação	Dr. António Carneiro, Direção Pedagógica
Difusão	Pública. Partilhado com formandos e no blog institucional

Advance Station Individual Development

Descobrir. Transformar. Conquistar.