

Secção IV: Autoavaliação do sistema e dos profissionais de EE

O contributo da família na escola: Estudo da satisfação da família com os Serviços de Educação Especial

Marlene Patrícia Soares Guedes Silva

Agrupamento de Escolas Gaia Nascente

marlen_ep_silva@hotmail.com

Manuela Sanches-Ferreira

Escola Superior de Educação do Instituto - Politécnico do Porto

manuelaferreira@ese.ipp.pt

Resumo

O recurso à satisfação dos utilizadores de serviços como estratégia de avaliação da sua adequação e da sua qualidade, tem sido muito utilizada em vários domínios e também em educação. Neste último domínio, são muitas vezes as famílias as inquiridas para avaliar a eficácia dos serviços prestados aos seus filhos.

Tendo por base esta linha de investigação e o entendimento da Educação Especial, como um conjunto de serviços, desenvolvemos um questionário para medir o grau de satisfação das famílias de alunos com Necessidades Adicionais de Suporte em aspetos chave que constituem os serviços de educação especial: programa educativo individual; avaliação dos progressos nas diversas áreas de desenvolvimento e aprendizagem do aluno; plano individual de transição; relação entre a escola/ serviços de educação especial e a família e, por fim, o envolvimento dos encarregados de educação no processo educativo dos seus educandos.

Para isso, aplicámos um questionário, traduzido, *Parental Satisfaction With Special Education Services in the United States Virgin Islands*, a 214 familiares de alunos com Necessidades Adicionais de Suporte, de seis agrupamentos escolares do distrito do Porto, desde o pré-escolar até ao 3.º ciclo

Os resultados mostraram que na globalidade as famílias parecem estar satisfeitas com os serviços de Educação Especial, especificamente com o processo de elaboração do Programa Educativo Individual. Contudo este resultado não se verifica quando a pergunta diz respeito ao Plano Individual de Transição. Um resultado importante é a associação negativa, estatisticamente significativa, verificada entre a idade dos alunos e o grau de satisfação das famílias, isto é, quanto mais idade têm os filhos menos satisfação as famílias manifestam com os apoios prestados. Os resultados deste estudo serão discutidos tendo por base as práticas atuais em Educação Especial bem como os resultados de pesquisas internacionais com propósitos semelhantes à nossa. Dessa discussão fica claro que os dados deste estudo coincidem com os resultados de outras pesquisas onde a menor satisfação dos pais também reside na resposta do sistema às transições, especialmente na transição para a vida ativa. Ora tal resultado, reforça a necessidade de diminuir a descontinuidade entre a escola e a comunidade e de intensificar o envolvimento e cooperação entre instituições com vista à criação de recursos e respostas socioeducativas na transição e integração social dos alunos com *Necessidades Educativas Especiais* para a vida ativa.

Palavras-Chave: Educação Especial; Família; Satisfação Parental

Abstract

Pointing the satisfaction with the services as an evaluation strategy of its appropriateness and quality has been one of the strategies used in several domains and also in education. In this last domain, families are often inquired to evaluate the efficiency of the services given to their children.

Based on this line of enquiry and on the understanding of Special Education, as a set of services, we have developed a survey to measure the degree of satisfaction of the families with students with Additional Support Needs in key aspects that comprehend the special education services: individual educational program; progress evaluation in the various areas of the student's development;

individual transition program; school/special education services and family relation, and finally, the parents involvement in the educational process of their children.

To do that, we have applied a survey, translated *Parental Satisfaction With Special Education Services in the United States Virgin Islands*, to 214 family members of students with Additional Support Needs from six schools in the district of Porto, from pre-school to 3rd cycle.

The results have shown that, in general, families seem satisfied with the Special Education services, specifically with the making process of the Individual Educational Program. However, this result doesn't apply when the question concerns the Individual Transition Program. An important result is the negative association, statistically significant, between the students' ages and the degree of satisfaction of the families, that is, the older the children, the less satisfaction is shown by the families regarding the services provided. This study results will be discussed based in current practices in special education, as well as the results of international researches with similar purposes as ours. From that discussion it is clear that the data from this study is the same as the results from other researches where the lowest satisfaction is marked in the transitions, specially the transition to active life. This results reinforce the need to diminish the discontinuity between school and community and to intensify the involvement and cooperation between institutions to create resources and socio-educational answers in the transition and social integration of the students with Additional Support Needs to active life.

Word-keys: Special Education; Family; Parental Satisfaction.

Introdução

Os discursos e as orientações das políticas educativas, pelo menos nos últimos vinte anos, foram representativos de profundas mudanças pautadas pelo ideário de uma educação que se quer para todos e que, por isso precisa de uma escola aberta à comunidade em geral e, de forma particular à família. E realmente, na atividade docente, é fácil encontrar exemplos de situações como as descritas por Stoer e Silva (2005) quando referem ser a escola um elemento de certo modo indispensável para os pais que encontram nela um tipo de apoio para as suas vidas quotidianas que não descobrem em qualquer outro sítio da comunidade.

Segundo Lima e Sá (2002) uma análise diacrónica da legislação portuguesa sobre o relacionamento entre escolas e famílias mostra como se tem vindo a caminhar para uma situação de crescente apoio ao envolvimento e participação parentais.

É exemplo disso mesmo o Decreto-Lei n.º3/2008, que responsabiliza a escola e os encarregados de educação pela implementação de medidas educativas que promovam a aprendizagem e a participação dos alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE) de carácter permanente.

Mas como é sobejamente sabido a legislação por si só não é suficiente para uma mudança das práticas, sendo necessário fomentar e promover atitudes junto da escola e da família (Perrenoud, 2002), capazes de conduzir a um maior envolvimento entre a escola e a família. Exemplo disso são as conclusões do recente Projeto de Avaliação da Implementação do Decreto- Lei n.º 3/2008

(Sanches-Ferreira et al., 2010) em que se constata que, para a maioria dos profissionais é clara a importância do papel da família no processo educativo do aluno. Contudo, as conclusões também nos advertem para alguns problemas:

- O reduzido envolvimento e a fraca participação da família no que respeita aos procedimentos de elaboração e avaliação do PEI;
- O fraco contributo no processo de referenciação de avaliação especializada e de elaboração do relatório técnico-pedagógico, mediado essencialmente pela aprovação final das decisões tomadas e pelo fornecimento de informação;
- O facto de 50% das barreiras à funcionalidade do aluno serem atribuídas aos pais (podendo contribuir para o ainda distanciamento entre a escola e a família);

É o reconhecimento da importância dos pais na educação que leva a que seja cada vez mais usual que os estudos de “accountability” recorram à sua opinião. Têm, por isso, surgido alguns estudos que visam conhecer, aprofundar e perspetivar mudanças, em prol da qualidade educativa a que todos têm direito (Education Service Center Region IX, 2011; Newman, 2005; Shaffer, 2010). O estudo *Parents Satisfaction With Their Children's Schooling* (2005) - *Satisfação Parental com o Percorso Escolar dos seus Educandos*, desenvolvido na América, a nível nacional é exemplificativo e reforça a ideia de que o apoio da família na aprendizagem é importante para todos os alunos mas é especialmente importante para as crianças com NEE.

Então, se a escola apela à participação dos pais nas atividades escolares dos seus educandos preconizando este objetivo no projeto educativo e, se a Educação Especial (EE) é um serviço integrado dentro da escola que visa implementar e reforçar atitudes e pedagogias que promovam a inclusão, sabendo-se das suas vantagens não só para as crianças com NEE, mas também para todas as outras, é chegado o momento de questionar o porquê da reduzida participação da família no processo educativo dos alunos. Daí a necessidade de se estudar como tem sido este estreitamento das relações família-escola, no que respeita ao atendimento e satisfação das necessidades das famílias de alunos com NEE, para futuramente desenvolver indicadores de qualidade para a EE. Neste sentido, reiterando a ideia de que é fulcral que os profissionais compreendam os pais como parceiros ativos, pois estes conhecem, melhor que ninguém, os seus filhos (Fiamenghi & Messa, 2006), consideramos que a avaliação das famílias acerca dos serviços de EE é também uma forma de participação e envolvimento. É deste ponto de partida que emerge a necessidade de auscultar a opinião das famílias, de conhecer as suas opiniões e permitir que através delas, se possam delinear novas e melhores práticas educativas, em prol da qualidade, da eficácia, da satisfação parental e, acima de tudo, dos alunos. Este facto suscitou uma emergente análise aos aspetos que podem estar a condicionar e/ou barrar a otimização da participação das famílias de alunos com NEE na escola e vice-versa.

Em suma, se a família é o núcleo central de individualização e socialização do aluno e constitui um espaço educativo por excelência faz todo o sentido ser chamada a avaliar a Escola, nomeadamente os Serviços de EE. Para além disso, as famílias devem ser consideradas membros valiosos da equipa na tomada de decisões (Correia, 2000) e, como tal, primeiramente temos que conhecer as suas expectativas e saber se as suas necessidades estão a ser satisfeitas da melhor forma para, só depois ponderar decisões conjuntas. Ao encontrar na literatura palavras-chave como *a qualidade educativa*, *a responsabilização*, *a tomada de decisões* e *a participação ativa*, faz todo o sentido avaliar a satisfação das famílias, dos alunos e outros agentes envolvidos na educação.

Assim, colidindo simultaneamente com a conceção de Thélot (2006) de que a avaliação tem em si uma utilidade interna, isto é, destina-se a informar os atores do sistema (professores, pais, alunos, gestores) sobre o estado do serviço educativo, ajudando-os a refletir sobre as suas ações e sobre a própria organização e, conseqüentemente a conduzi-los à mudança e à melhoria da qualidade do serviço que prestam, ambicionámos ainda com este estudo alcançar esta utilidade interna.

Assim, este estudo tem por objetivo avaliar o grau de satisfação das famílias com os Serviços de EE. Mais especificamente, pretendemos conhecer se as famílias mostram graus de satisfação diferentes de acordo com os diferentes momentos ou tarefas que constituem estes Serviços, como sejam o processo de elaboração do Programa Educativo Individual (PEI) ou a relação estabelecida entre a Escola/Serviços de EE. Obviamente esperamos que os resultados desta avaliação contribuam para dar um *feedback* ao sistema educativo, de modo a que este possa refletir, analisar e repensar as suas práticas e equacionar, se necessário, as possíveis alterações e ajustamentos para assegurar a qualidade e a eficácia dos seus serviços. É pelo reconhecimento por parte dos Serviços de EE, das suas necessidades, competências e limitações que se poderá estabelecer com as famílias uma relação de cumplicidade e corresponsabilização na partilha de direitos e deveres face à educação do aluno com NEE capaz de promover a eficácia, a qualidade e, acima de tudo a equidade educativa e social de todos os seus membros.

Método

Participantes

A amostra deste estudo foi identificada em seis agrupamentos de escolas do distrito do Porto, selecionados de forma aleatória, a partir de um universo de sessenta e dois agrupamentos de escola, e é constituída por 214 familiares de alunos com NEE, sendo que a maioria são mães (63.6%; $n=136$), seguidas dos pais (25.2%; $n=54$) e dos avós (11.2%; $n=24$).

A idade média dos alunos/educandos é de aproximadamente 10 anos, variando entre os 3 e os 17 anos, 119 são rapazes (55.6%) e 95 (44.4%) são raparigas. No que respeita ao nível de escolaridade, 35% dos alunos pertencem ao 1º ciclo de ensino ($n=75$), 28% ao 2º ciclo ($n=60$), 24.8% ao 3º ciclo ($n=53$) e, ainda, 12.1% ao ensino pré-escolar ($n=26$). 198 dos 214 alunos (92.5%) apresentam um diagnóstico, sendo que incapacidade intelectual é o diagnóstico mais representado ($n=48$), seguido da perturbação do espectro do autismo ($n=38$) e da paralisia cerebral ($n=14$).

Quanto às medidas educativas presentes nos Programas Educativos Individuais (PEIs), os alunos têm em média, três medidas de apoio, sendo que as mais usadas são o *Apoio Pedagógico Personalizado* (94.9%) e as *Adequações no Processo de Avaliação* (84.6%). Por sua vez, a medida educativa menos usada é o *Currículo Específico Individual* (19.6%). Os alunos são apoiados pelos serviços de EE há aproximadamente 6 anos.

Instrumentos

Com o objetivo de avaliar o grau de satisfação das famílias de alunos com NEE em relação a aspetos-chave dos Serviços de EE, construímos um questionário, com base na escala *Parental Satisfaction With Special Education Services in the United States Virgin Islands* (2009). O instrumento

criado, *Questionário de Satisfação da Família com os Serviços de Educação Especial*, é constituído por seis grupos de questões:

- Grupo I - reporta-se aos dados sociodemográficos do agregado familiar e do seu educando, tais como: o grau de parentesco da família com o aluno; a idade, o sexo, o nível de escolaridade do aluno, o diagnóstico que apresenta, o tempo de apoio na EE e as medidas educativas que constam no seu PEI.

- Grupo II – o nível de satisfação da família com as diferentes áreas apoiadas pelos Serviços de EE, essenciais ao desenvolvimento do educando. Constituem exemplos das áreas apoiadas: *a leitura, a escrita, a fala/comunicação, a transição entre ciclos.*

- Grupo III – o nível de satisfação com cada uma das etapas no processo de elaboração do Programa Educativo Individual (PEI) do educando. Por exemplo, *a disponibilidade da equipa para dialogar acerca dos apoios necessários e a forma como a opinião (da família) foi tida em conta durante a elaboração do PEI.*

- Grupo IV – o nível de satisfação da família com o processo de elaboração do Plano Individual de Transição (PIT) do educando. Por exemplo, *a forma como a escola encoraja o envolvimento do aluno no PIT e os serviços de transição revistos para o educando irão prepará-lo na mudança da vida escolar para a vida adulta.*

- Grupo V – o nível de satisfação com a relação Escola/Serviços de EE e a Família. Constituem exemplos desta relação *a ajuda [da escola] na procura de informação acerca dos serviços da comunidade e o apoio no conhecimento dos direitos e responsabilidade relativos aos serviços de EE.*

- Grupo VI – o envolvimento dos encarregados de educação na escola, nomeadamente a frequência com que: (1) ajudam os seus educandos nos trabalhos de casa; (2) reúnem com o professor do ensino regular para falar das suas necessidades ou progressos; (3) reúnem com o professor de educação especial para falar das suas necessidades ou progressos; (4) participam nas reuniões de associação de pais.

Nos grupos de questões II, III, IV e V, foi pedido à família para situarem a sua satisfação em relação a cada uma das afirmações, de acordo com uma escala de Likert de 4 pontos, onde 1 correspondia a *completa insatisfação* e 4 a *completa satisfação*. Para o grupo VI foi pedido que situassem a frequência do seu envolvimento com a escola numa escala Likert de 3 pontos, onde 1 correspondia a *nunca* e 3 correspondia a *sempre*.

Por fim, sabendo-se que o processo de implementação de uma qualquer mudança se constrói numa relação dinâmica entre aquilo que existe e a implementação de adaptações e reajustes a operar para a sua otimização, indagamos a família sobre o que poderia ser feito para melhorar os Serviços de EE, na escola/agrupamento do seu educando.

Procedimentos

Face aos problemas mencionados e após revisão da literatura que sustenta a importância do envolvimento da família na escola consideramos que seria importante avaliar os Serviços de EE através da avaliação que as famílias fazem dos diferentes momentos ou tarefas que integram as

responsabilidades destes serviços, como sejam o processo de elaboração do PEI ou a relação estabelecida entre a Escola/Serviços de EE.

Após várias pesquisas sobre instrumentos de avaliação da opinião das famílias, a escolha recaiu sobre o *Parental Satisfaction With Special Education Services In The USVI* (2009), por ser aquele que abrangia maior número de itens compatíveis com a nossa realidade, no que respeita aos Serviços de EE. O passo seguinte foi a sua tradução para a realidade portuguesa do questionário *Satisfação da Família com os Serviços de Educação Especial*.

Foi pedida autorização ao serviço de monitorização de inquéritos em meio escolar da Direção Geral de Educação, para que o questionário pudesse ser utilizado nas escolas portuguesas. Foi ainda pedida autorização aos diretores de seis agrupamentos de escolas do Distrito do Porto, selecionados aleatoriamente do universo de sessenta e dois agrupamentos deste distrito. Após concedida a autorização procedemos à distribuição dos questionários (em formato de papel, garantindo o acesso a um maior número de pais) nos respetivos departamentos de EE, visto destinarem-se apenas às famílias de alunos com NEE. Os questionários foram entregues num envelope e, após preenchidos deveriam ser fechados e entregues à primeira autora do estudo.

Os dados obtidos foram importados e processados no programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS, versão 20.0).

Resultados

Como referido na introdução, constitui objetivo primeiro deste estudo descrever o grau de satisfação das famílias com os Serviços de Educação Especial, o qual foi avaliado em relação (1) às áreas apoiadas pelos serviços de EE, (2) ao processo de elaboração do PEI, (3) ao processo de elaboração do PIT, (4) à articulação entre Escola/Serviços EE e a Família. Para efeitos da apresentação dos resultados, iremos debruçar-nos sobre as médias (M) obtidas para os itens constituintes de cada grupo de respostas. Dado que as respostas podiam variar numa escala de Likert de 4 pontos (1= completamente insatisfeito e 4= completamente satisfeito), médias próximas de 4 representam graus de satisfação muito elevados e médias próximas de 1 representam graus de satisfação reduzidos.

Grau de satisfação com as áreas apoiadas pelos Serviços de Educação Especial

A partir da análise da Tabela 1, podemos observar que as famílias mostram graus de satisfação intermédios ao nível do apoio dos Serviços de EE nas diferentes áreas essenciais ao desenvolvimento dos alunos. As famílias mostram maior satisfação com o apoio dos Serviços de EE ao nível das áreas relativas às competências sociais ($M=2.92$), competências motoras ($M=2.92$) e outras áreas académicas ($M=2.92$). Por sua vez, mostram menor satisfação com o apoio dos serviços de EE ao desenvolvimento do educando nas áreas da escrita ($M=2.40$), da matemática ($M=2.60$) e da leitura ($M=2.65$). Estes dados mostram que é sobretudo nas áreas académicas que se verifica menor grau de satisfação, sendo que ao nível da escrita, o número de familiares a reportarem grau de satisfação negativo (respostas *completamente insatisfeito* e *insatisfeito*) supera mesmo o número de familiares com um grau de satisfação positivo (respostas *satisfeito* e *completamente satisfeito*).

Tabela 1. Percentagem de respondentes e média das respostas em função do Grau de Satisfação com as Áreas apoiadas pelos Serviços de Educação Especial (valor de frequência entre parêntesis).

Item	Média	Níveis de Satisfação						NA
		Comp.Insat.	Insat.	Negativo	Sat.	Comp.Sat.	Positivo	
Leitura	2.65	4.5% (8)	38.8% (69)	43.3% (77)	43.8% (78)	12.9% (23)	56.7% (101)	36
Escrita	2.40	5.6% (10)	58.1% (104)	63.7% (114)	26.8% (48)	9.5% (17)	36.3% (65)	35
Fala e Comunicação	2.90	2.0% (4)	20.6% (42)	22.6% (46)	62.7% (128)	.7% (30)	77.4% (158)	10
Matemática	2.60	7.3% (13)	42.5% (76)	49.8% (89)	33% (59)	17.3% (31)	50.3% (90)	35
Competências Sociais	2.92	,0	28% (58)	28% (58)	52.2% (108)	19.8% (41)	72% (149)	7
Regulação do Comportamento	2.68	1.9% (4)	41.1% (86)	43% (90)	44% (92)	12.9% (27)	56.9% (119)	5
Outras Áreas académicas	2.92	0.7% (1)	18.5% (28)	19.2% (29)	68.9% (104)	11.9% (18)	80.0% (122)	63
Competências Motoras	2.92	2.4% (5)	20.8% (43)	23.2% (48)	58.9% (122)	17.9% (37)	76.8% (159)	7
Linguagem e Fala	2.82	2% (4)	25.3% (54)	27.3% (58)	59% (121)	12.7% (26)	71.7% (147)	9
Autonomia nas Atividades de Vida Diária	2.83	4.5% (7)	26.1% (41)	30.6% (48)	51.6% (81)	17.8% (28)	69.4% (109)	57
Transição entre Ciclos	2.87	7.3% (12)	15.8% (26)	23.1% (38)	60% (99)	17% (28)	77% (127)	49
Transição entre Escolas	2.71	9.1% (12)	22.7% (30)	31.8% (42)	56.1% (74)	12.1% (16)	68.2% (90)	82
Cuidados Médicos e de Saúde	2.91	5.8% (11)	16.8% (32)	22.6% (43)	58.6% (112)	18.8% (36)	77.4% (148)	23

Legenda: Completamente Insatisfeito (Com. Insat.); Insatisfeito (Insat.); Satisfeito (Sat.); Completamente Satisfeito (Comp. Sat.); Não Aplicável (NA)

Grau de satisfação com o processo de elaboração do Programa Educativo Individual

Relativamente à avaliação das famílias face às etapas que ocorrem ao longo do processo de elaboração do PEI, podemos constatar, a partir da Tabela 2, que os respondentes se mostram satisfeitos em todos os itens apresentados, sendo que médias próximas de 4 (=completamente satisfeito) representam graus de satisfação muito elevados. É visível ainda que nenhum familiar se mostra completamente insatisfeito ao nível do “conhecimento que os profissionais da escola têm do seu papel na implementação do PEI” e da “notificação que recebeu para as reuniões do PEI”.

É ainda de salientar a elevada satisfação das famílias com os aspetos que concernem o atendimento das equipas educativas à sua participação no processo educativo dos seus educandos.

Tabela 2. Percentagem de respondentes e média das respostas em função do Grau de Satisfação com a Etapas do Processo de Elaboração do PEI (valor de frequência entre parêntesis).

Item	Média	Níveis de Satisfação						NA
		Comp. Insat.	Insat.	Negativo	Sat.	Comp. Sat.	Positivo	
1. O conhecimento que os profissionais da escola têm do seu papel na implementação do PEI	3.23	0	6.5% (14)	6.5% (14)	63.6% (136)	29.9% (64)	93.5% (200)	0
2. A notificação que recebeu para as reuniões do PEI	3.21	0	4.7% (10)	4.7% (10)	69.2% (148)	26.2% (56)	95.4% (204)	0
3. A abertura por parte da equipa na possibilidade do seu educando frequentar a tempo inteiro a sala do ensino regular	3.19	5% (1)	19% (38)	24% (39)	41.5% (83)	39% (78)	80.5% (161)	14
4. A disponibilidade por parte da equipa para dialogar acerca dos apoios necessários	3.19	1.9% (4)	11.7% (25)	13.6% (29)	51.9% (111)	34.6% (74)	86.5% (185)	0
5. A forma como a sua opinião foi tida em conta durante a elaboração do PEI	3.01	2.4% (5)	18.2% (38)	20.6% (43)	55.5% (116)	23.9% (50)	79.4% (166)	5

Legenda: Completamente Insatisfeito (Com. Insat.); Insatisfeito (Insat.); Satisfeito (Sat.); Completamente Satisfeito (Comp. Sat.); Não Aplicável (NA)

Grau de satisfação com o processo de elaboração do Plano Individual de Transição

É ao nível do processo de elaboração dos PIT que encontramos índices mais baixos de satisfação dos familiares, uma vez que os itens foram avaliados com médias mais próximas. Insatisfação expressa com os serviços de transição previstos para o educando na preparação da mudança da vida escolar para a vida adulta ($M=2.04$) e com o PIT que a equipa desenvolveu para o educando ($M=2.35$). É de salientar ainda que há um elevado número de respostas “*não aplicável*”, o que poderá estar associado ao nível de escolaridade dos alunos – apenas 24.8% dos alunos frequentava o terceiro ciclo, o qual coincide com o período de implementação dos PITs.

Tabela 3. Percentagem de respondentes e média das respostas em função do Grau de Satisfação com o Plano Individual de Transição (valor de frequência entre parêntesis).

Item	M	Níveis de Satisfação						NA
		Comp Insat.	Insat.	Negativ o	Sat.	Comp Sat.	Positiv o	
A forma como a escola encoraja o envolvimento do aluno no PIT (ouve-o em relação às suas expectativas),(41 respostas)	2.46	14.6% (6)	31.7% (13)	46.3% (19)	46.3% (19)	7.3% (3)	53.6% (22)	17 3
O PIT que a equipa desenvolveu com o seu educando (37 respostas)	2.35	21.6% (8)	24.3% (9)	45.9% (17)	51.4% (19)	2.7% (1)	54.1% (20)	17 7
Os serviços de transição previstos para o seu educando na preparação da mudança da vida escolar para a vida adulta (45 respostas)	2.04	22.2% (10)	53.3% (24)	75.5% (34)	22.2% (10)	2.2% (1)	24.4% (11)	16 9

Legenda: Completamente Insatisfeito (Com. Insat.); Insatisfeito (Insat.); Satisfeito (Sat.); Completamente Satisfeito (Comp. Sat.); Não Aplicável (NA)

Grau de satisfação com a articulação entre a Escola/Serviços de EE e a Família

A Tabela 4 mostra que é possível constituir dois grupos de acordo com o nível de satisfação, se tivermos em consideração a média 2,5 como ponto de corte. Assim, o primeiro grupo corresponde aos familiares com níveis de satisfação elevados, por situarem as suas pontuações mais próximas do 4 (=completamente satisfeito). Estes níveis estão presentes em 7 itens, dos quais se salientam: a ajuda na avaliação dos progressos do seu educando ($M=3.09$), o conhecimento manifestado pelos professores sobre as necessidades específicas do seu educando ($M=3.07$) e a regularidade com que a escola realiza reuniões para recolher sugestões dos pais ($M=3.06$). O segundo grupo corresponde a familiares com níveis de satisfação mais reduzidos, por situarem as suas pontuações mais próximos de 1 (=completamente insatisfeito). Estes níveis encontram-se em 9 itens, destacando-se: o tempo de apoio prestado pela educação especial ($M=2.32$) e as atividades nas interrupções letivas com pessoal suficiente para responder às necessidades ($M=2.37$). Em suma, verificamos um maior número de itens neste segundo grupo, o que sugere que existe ainda um caminho a percorrer para melhorar a articulação entre a escola/serviços de EE e a família.

Da Tabela 4 sobressai ainda o elevado número de familiares a considerarem a transição entre os diferentes ciclos de ensino como um aspecto não aplicável à situação dos seus educandos ($n=30$).

Tabela 4. Percentagem de respondentes e média das respostas em função do Grau de Satisfação na Relação entre Escola/Serviços de EE e a Família (valor de frequência parêntesis)

Item	M	Níveis de Satisfação						NA
		Comp. Insat.	Insat.	Negativo	Sat.	Comp. Sat.	Positivo	
A ajuda na procura de apoios para as NEE do seu educando	2.96	5% (1)	19% (40)	24% (41)	64.5% (136)	16.1% (34)	80.6% (170)	3
A ajuda na procura de informação acerca dos serviços da comunidade	2.82	1% (2)	28.8% (62)	29.8% (64)	55.8% (116)	13.5% (28)	69.3% (144)	6
A ajuda/apoio no conhecimento dos seus direitos e responsabilidades relativos à EE	2.83	1% (2)	31% (65)	34% (67)	52.4% (119)	15.7% (33)	68.1% (152)	4
A ajuda na avaliação dos progressos do seu educando	3.09	1.4% (3)	13.3% (28)	14.7% (31)	60% (126)	25.2% (53)	85.2% (179)	4
A transição entre os diferentes ciclos	3.01	4.3% (8)	10.9% (20)	15.2% (28)	64.1% (118)	20.7% (38)	84.8% (156)	30
A frequência nas atividades da escola	3.00	4.7% (10)	17.2% (36)	21.9% (46)	52.1% (110)	26.1% (55)	78.2% (165)	3
A disponibilidade do diretor da escola ou outro responsável quando necessita de ajuda	2.79	7% (15)	23.5% (50)	30.5% (65)	53.1% (113)	16.4% (35)	69.5% (148)	1
O tempo de apoio prestado pela EE	2.32	5.6% (12)	63.8% (136)	69.4% (148)	23.5% (50)	7% (15)	30.5% (65)	1
As atividades nas interrupções letivas com pessoal suficiente para responder às necessidades	2.37	15.2% (31)	38.2% (78)	53.4% (109)	40.7% (83)	5.9% (12)	46.6% (95)	10
A regularidade com que a escola realiza reuniões para recolher sugestões dos pais	3.06	4.2% (9)	13.7% (29)	17.9% (38)	53.8% (114)	28.3% (60)	82.1% (174)	2
A comunicação que recebe da escola sobre o PEI do seu educando	3.04	4.7% (10)	13.6% (29)	18.3% (39)	54.5% (116)	27.2% (58)	81.7% (174)	1
A qualidade dos serviços de EE que são oferecidos ao seu educando	2.99	4.2% (9)	13.6% (29)	17.8% (38)	61% (130)	21.1% (45)	82.1% (175)	1
O conhecimento manifestado pelos professores sobre as necessidades específicas do seu educando	3.07	2.8% (6)	17.8% (38)	20.6% (44)	49.1% (105)	30.4% (65)	79.5% (170)	0
A adequação das respostas educativas dadas pelos professores às necessidades do seu educando	2.96	3.7% (8)	16.4% (35)	20.1% (43)	59.8% (128)	20.1% (43)	79.9% (171)	0
A disponibilidade de serviços existentes na escola do seu educando	2.89	3.3% (7)	21.2% (45)	24.5% (52)	59% (125)	16.5% (35)	75.5% (160)	2
A colaboração entre professores do ensino regular e o professor de EE	3.04	2.8% (6)	16.9% (36)	19.7% (42)	54% (115)	26.3% (56)	80.3% (171)	1

Legenda: Completamente Insatisfeito (Com. Insat.); Insatisfeito (Insat.); Satisfeito (Sat.); Completamente Satisfeito (Comp. Sat.); Não Aplicável (NA)

Após a análise escrutinada do grau de satisfação das famílias, em cada uma das subescalas, procedemos a uma análise mais global comparando o grau de satisfação das famílias entre as quatro grandes áreas. Através da tabela 5, verificamos que as famílias estão mais satisfeitas com o processo de elaboração do PEI ($M=3.17$) e menos satisfeitas com o PIT ($M=2.34$).

Tabela 5. Média do grau de satisfação nas diferentes subescalas

Grau de Satisfação nas diferentes subescalas	Total (n=214)
II- Áreas apoiadas pelos serviços EE	2.54
III- Processo de elaboração do PEI	3.17
IV- PIT	2.34
V- Articulação entre Escola/Serviços EE e Família	2.89

Testamos ainda a hipótese de a satisfação das famílias estar relacionada com a idade dos seus educandos. Existe uma associação negativa, estatisticamente significativa, entre a idade dos alunos e o grau de satisfação das famílias com o processo de elaboração do PEI (r de Pearson=-.199; $p=.003$), do PIT (r de Pearson=-.507; $p<.001$) e com a articulação entre Escola/ Serviços de EE e Família (r de Pearson=-.349; $p<.001$). Estes resultados sugerem que quanto mais velho é o aluno, menor é o grau de satisfação da família.

Envolvimento das Famílias

No que respeita à avaliação do envolvimento das famílias no processo educativo dos seus educandos, a Tabela 6 mostra-nos que a participação dos encarregados de educação é mais frequente nas reuniões com o professor de educação especial para discutir sobre as necessidades ou progressos do seu educando ($M=2.59$), sendo que 61.6% ($n=130$) dos respondentes afirmam reunir *sempre* com o professor de EE. Seguem-se as reuniões com o professor do ensino regular ($M=2.52$) e, por último a participação dos encarregados de educação nas reuniões de Associações de Pais ($M=1.65$). É de salientar a reduzida presença da família nas Associações de Pais em que apenas 11.4% ($n=23$) dos inquiridos afirma participar sempre nestas reuniões.

Tabela 6. Percentagem de respondentes e média das respostas em função do Envolvimento das Famílias no Processo Educativo (valor de frequência entre parêntesis)

Item	Média	Nunca	Às vezes	Sempre	Não Aplicável
Ajudo o meu educando nos TPC	2.25	19.4% (34)	36.6% (64)	44% (77)	39
Reúno com o professor do ensino regular para falar sobre as necessidades ou progressos do meu educando	2.52	2.8% (6)	42.7% (91)	54.5% (116)	1
Reúno com o professor de educação especial para falar sobre as necessidades ou progressos do meu educando	2.59	2.4% (5)	36% (76)	61.6% (130)	3
Participo nas reuniões Associações de Pais	1.65	46.8% (94)	41.8% (84)	11.4% (23)	13

Procurámos ainda obter, junto das famílias, sugestões para melhorar os Serviços de EE na escola/agrupamento do seu educando. As respostas obtidas revelam que os familiares consideram ser mais importante a existência de *peçoal qualificado em número suficiente*, sendo esta medida defendida por 186 respondentes (86.9%), seguindo-se a existência de *mais serviços de acordo com o PEI*, defendido por 149 respondentes (69.9%). Em terceiro lugar surge a necessidade *proporcionar mais oportunidades de formação para os alunos serem inseridos numa atividade profissional*, defendido por 46 respondentes (40.2%).

Discussão dos Resultados

Com este estudo quisemos averiguar a satisfação das famílias com os serviços de educação especial. Numa análise global dos dados obtidos podemos concluir que as famílias estão satisfeitas com os serviços de Educação Especial. Contudo, não evidenciam níveis elevados de satisfação, pois nenhuma das quatro subescalas do questionário - *áreas apoiadas pelos serviços EE, o processo de elaboração do PEI, PIT e a relação entre escola/serviços de EE e a família* – foi pontuada com níveis de completa satisfação (as médias variaram entre 2.34 e 3.17). É com o processo de elaboração do programa educativo individual que as famílias estão mais satisfeitas ($M=3.17$), sobretudo com as *competências e conhecimentos dos profissionais na implementação do PEI, a notificação para as reuniões, a abertura e a disponibilidade da equipa para dialogar sobre os apoios necessários e a forma como a sua opinião foi tida em conta durante a elaboração do PEI*. Este resultado sugere que os serviços de Educação Especial avaliados apelam à participação da família, promovem a comunicação e valorizam a opinião das famílias no processo de elaboração do PEI, podendo assim ser considerados como facilitadores à participação da família na vida escolar dos seus educandos.

A situação modifica-se quando se trata dos planos individuais de transição, onde foram encontrados níveis de satisfação reduzidos ($M=2.34$), sobretudo nos serviços de transição previstos para o educando na preparação da vida escolar para a vida ativa. Tal parece indicar uma ineficaz articulação entre a escola e a comunidade, dificultando a integração do aluno NEE no mundo do trabalho e a pertença a um grupo social, conforme já havia sido evidenciado no Projecto de Avaliação da Implementação do DL n.º3/2008 (Sanches-Ferreira et al., 2010). Uma das recomendações deste projeto consistiu mesmo no desenvolvimento da colaboração e cooperação entre instituições com vista à criação de recursos para a integração social do aluno e sua transição para a vida pós-escolar. Aliás, esta problemática há muito que está patente na literatura ao salientar que a maior preocupação das famílias diz respeito ao futuro das crianças e jovens com NEE, particularmente com o desenvolvimento das suas competências, o seu estatuto e os serviços de apoio social de que podem beneficiar (e.g. Bailey & Simeonsson, 1988; Bailey, 1989). Por outro lado, na sequência do enquadramento teórico inerente a este estudo, está a convicção de que a qualquer legislação subjaz um conjunto de conhecimentos, valores e princípios que constituem os alicerces da sua formulação. Assim, atendendo à legislação do prolongamento da escolaridade obrigatória para 12 anos (DL n.º 176/2012) e à aplicação da portaria 275-A/ 2012, que tem como finalidade potenciar a última etapa da escolaridade como espaço de consolidação de competências pessoais, sociais e laborais na perspetiva de uma vida adulta autónoma com qualidade, é essencial reconhecer os valores e princípios inclusivos que lhe estão subjacentes. Deste modo, é basilar criar respostas eficazes e dinâmicas que apelem não só ao envolvimento da família, mas também da comunidade, assegurando um serviço inclusivo que premeie a qualidade educativa, a co-responsabilização, a

tomada de decisões e a participação ativa de todos os envolvidos. É neste contexto que os estudos futuros deverão debruçar-se sobre a interação serviços educativos-comunidade, por forma a equacionar as mudanças necessárias para garantir a satisfação das famílias com o PIT e, sobretudo dos alunos que esperam obter da sociedade os suportes de que necessitam e as oportunidades a que têm direito.

Uma outra preocupação parece ser a *relação entre escola/serviços de EE e a família*, onde as famílias também mostraram reduzido grau de satisfação ($M=2.89$), designadamente com o tempo de apoio prestado pelos serviços de EE e com a falta de pessoal nas interrupções letivas para responder às necessidades dos alunos. Talvez devido a este reduzido grau de satisfação com o tempo de apoio prestado pela EE, a família também avalie negativamente o impacto das *áreas apoiadas pelos serviços de EE* no desenvolvimento do seu educando, sobretudo nas áreas académicas relacionadas com a escrita, a matemática e a leitura. Nestas áreas, os níveis negativos de satisfação podem também estar relacionados com a severidade do diagnóstico dos alunos, sendo que os mais presentes foram a incapacidade intelectual, a condição do espectro do autismo e a paralisia cerebral. A nossa amostra aproxima-se dos valores presentes no estudo Newman (2005), designadamente níveis reduzidos de insatisfação na avaliação do impacto no progresso e níveis elevados de satisfação com o processo de elaboração do PEI.

Sendo a qualidade o objetivo último de qualquer avaliação e um dos fatores intimamente ligado à satisfação ou insatisfação de um serviço, não poderíamos deixar de analisar o item que avalia o grau de satisfação da família sobre a qualidade dos serviços de EE oferecidos ao educando ($M=2.99$). Escortinando o valor obtido, verificámos que 82.1% das famílias reconhecem qualidade nos serviços de EE, enquanto 17.8% estão insatisfeitas com essa qualidade. Sem dúvida que a análise acerca da qualidade de um serviço de cariz educacional nos poderia conduzir a uma nova investigação, na medida em que o próprio conceito de qualidade é complexo e subjetivo, daí a emergente necessidade de criar indicadores de qualidade para a EE, recomendação presente no projeto de avaliação e implementação do DL n.º3/2008 (Sanches-Ferreira et al., 2010). De acordo com Evans e Lindsay (2004), não existe uma concordância quanto à conceção de qualidade. No seu sentido mais lato, qualidade é um atributo de um produto ou serviço que pode ser melhorado. Contudo, achamos que esta não pode ser só associada a estes dois critérios pois deve incluir também os processos, o ambiente e as pessoas. Com certeza que esta conjetura mais ampla de critérios foi determinante para a avaliação que a família fez dos itens seguintes. Assim, as famílias também se mostraram bastantes satisfeitas com: a ajuda que receberam na avaliação dos progressos do seu educando ($M=3.09$); o conhecimento manifestado pelos professores sobre as suas necessidades ($M=3.07$); a regularidade com que a escola realiza reuniões para recolher sugestões dos pais ($M=3.06$) e a comunicação que receberam da escola sobre o PEI ($M=3.04$).

É cada vez mais consensual que o envolvimento dos pais conduz a uma experiência escolar positiva, a maior sucesso escolar e, ainda que, os pais que participam ativamente têm níveis de satisfação mais elevados relativamente ao processo do PEI (Education Service Center Region IX, 2011; Epstein, 2001; Davies, 2002; Newman, 2005; Shaffer, 2010). Neste estudo, quisemos também averiguar esta relação, através do último grupo de questões do questionário acerca da participação e envolvimento dos encarregados de educação no processo educativo. A família revela-se participativa, sobretudo para reunir com o professor de EE para falar das necessidades do aluno ($M=2.59$). Contudo, acerca da participação das famílias nas reuniões de associação de pais,

verificámos que o grau de participação é bastante reduzido ($M=1.65$) sendo que 46.8% dos inquiridos afirma nunca participar destas reuniões. Este aspeto alerta-nos para uma participação da família pouco abrangente na vida escolar, não indo além daquela que diz respeito ao seu educando e às suas necessidades individuais. A cooperação entre as escolas e as Associações de Pais na disseminação dos direitos e deveres, num esforço de promover a participação pais em tudo o que diz respeito ao processo educativo dos filhos é uma recomendação que se mantém actual (Sanches-Ferreira et al., 2010). Investigações futuras são necessárias para averiguar as razões/ barreiras que podem explicar esta problemática.

Com este estudo ficou clara a ideia de que assegurar a satisfação das famílias é um passo importante para que estas se aproximem e se reconheçam num serviço que é de todos. Para além disso, os dados demonstraram uma associação negativa entre a idade dos alunos e o grau de satisfação das famílias. Por outras palavras, quanto mais velho é o aluno, menor é o grau de satisfação dos pais. Encontrámos algumas semelhanças no estudo Shaffer (2010) e de Spann, Kohler e Soenksen (2003), nos quais concluíram que os pais dos alunos mais novos mostraram-se muito satisfeitos com os professores, serviços e informação, enquanto os pais dos alunos mais velhos mostraram níveis de elevada insatisfação face ao percurso escolar dos filhos.

Reconhecendo que a um processo de avaliação da satisfação deve estar implícito a implementação de mudanças e adaptações no que já existe, quisemos obter das famílias sugestões para melhorar os serviços de EE na escola/agrupamento do educando. As medidas mais apontadas foram a necessidade de pessoal qualificado em número suficiente (86.9%) e mais serviços de acordo com o PEI (69.6%). O facto de as famílias estarem insatisfeitas com o número de pessoas que constituem as equipas de EE para responder às suas necessidades, pode explicar a elevada insatisfação com o tempo de apoio prestado pela EE.

Conclusão

Este estudo pretendeu descrever o grau de satisfação da família com os serviços de educação especial. Associada a este objetivo esteve a necessidade de reforçar a importância da participação da família na vida escolar, como fonte de enriquecimento e de cooperação para todos os intervenientes no processo educativo, sobretudo para os alunos com NEE. Tal concepção assenta na ideia de que o grau de satisfação manifestado pode ser lido como atinente à qualidade dos serviços educativos, considerando que a uma maior satisfação das famílias corresponde um serviço de maior qualidade. Assim, a satisfação das famílias constitui em si mesmo um critério de referência para a qualidade dos serviços de educação especial.

Os resultados obtidos contribuem para a conclusão de que os serviços de EE ainda não satisfazem completamente as famílias. Para alcançar níveis mais elevados de satisfação há que atender às suas expectativas e necessidades específicas, perceber o seu envolvimento como um facilitador em todo o processo educativo e implementar avaliações sistemáticas dos serviços. Com este estudo concluímos então que a avaliação da satisfação das famílias com os serviços de EE é uma prática essencial para concretizar melhorias, reestruturar e otimizar recursos e, acima de tudo, aumentar a qualidade da educação especial. Neste sentido, deve ser dada especial atenção ao envolvimento e participação das famílias na dinâmica das escolas, enquanto um serviço que pertence à comunidade, e à utilização do seu feedback para aumentar a qualidade dos serviços.

Em suma, é importante repensar a escola e torná-la reflexiva (Alarcão, 2001) e para tal é urgente que todos, que não só as famílias, desenvolvam práticas de auto e hetero avaliação, promovendo atitudes autocríticas e construtivas que conduzam à satisfação de todos os envolvidos, sobretudo dos alunos e das famílias que têm o direito de verem asseguradas respostas educativas de qualidade e cada vez mais inclusivas, sendo que a finalidade da inclusão, como nos diz Leitão (2006), é “proporcionar a todos e a cada um o acesso às melhores condições de vida e de aprendizagem possíveis (...) num clima onde ser diferente é um valor” (p.33).

Referências Bibliográficas

- Alarcão, I. (2001). Escola Reflexiva e Supervisão – Uma Escola em Desenvolvimento e Aprendizagem. In I. Alarcão (Org.), *Escola Reflexiva e Supervisão* (pp. 12-23). Porto: Porto Editora.
- Bailey, D.B. (1989). Issues and directions in preparing professionals to work with young handicapped children and their families. In J. Gallagher, P. Trohanis, & R. Clifford (Eds.), *Policy implementation and PL 99-457: Planning for young children with special needs* (pp.97–132). Baltimore: Paul H. Brookes.
- Bailey, D. B., & Simeonson, R.J. (1988). Assessing Needs of Families with Handicapped Infants. *The Journal of Special Education*, 22 (1), 117 - 127.
- Correia, L. M., & Serrano, J. (2000). Reflexões para a construção de uma escola inclusiva. *Inclusão*, 1, 31-35.
- Davies, D. (2002). The 10th school revisited: Are school/family/community partnerships on the reform agenda now? *Phi Delta Kappan*, 83(5), 388–92.
- Easten Caribbean Center. (2009). *Parents' satisfaction with Special Education Services in the USVI: 2008*. Virgin Islands: ECC.
- Education Service Center Region IX. (2011). *Statewide survey of parents of students receiving special education services*. Austin, TX: PTV NuStats. Consultado em 23 de abril de 2012 em <http://portal.esc20.net/portal/page/portal/doclibraryroot/publicpages/SpecialEducation/Special%20Ed%20Meetings/March%207%202012/6-Statewide%20Parent%20Results%20Report.pdf>
- Epstein, J. L. (2001). *School, family and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Boulder, CO: Westview Press.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2004). *The Management and Control of Quality*. South-Western College Publication.
- Fiamenghi, G. A., & Messa, A. A. (2007). Pais, filhos e deficiência. Estudos sobre as relações familiares. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27 (2), 236-245.
- Leitão, F. (2006). *Aprendizagem Cooperativa e Inclusão*. Lisboa: Ramos Leitão Editor.
- Lima, L., & Sá, V. (2002). A participação dos Pais na governação democrática das escolas. In: Lima, J. (Org.). *Pais e professores, um desafio à cooperação*. Porto: Edições Asa.
- Ministério da Educação. Decreto- Lei 176/2012. Diário da República, 2 de Agosto de 2012.
- Ministério da Educação. Decreto-Lei 3/2008 de 7 de Janeiro de 2008.
- Ministério da Educação. Portaria 275-A/ 2012 de 11 de Setembro de 2012.
- Newman, L. (2005). *Parents' satisfaction with their children's schooling. Facts from OSEP's National longitudinal studies*. Washington DC: US Office of Special Education Programs.
- Perrenoud, P. (2002). *Aprender a negociar a mudança em educação: Novas Estratégias de Inovação*. Porto: Asa.
- Sanches-Ferreira, M., Simeonsson, R., Maia, M., Pinheiro, S., Tavares, A., & Alves, S. (2010). *Projecto da Avaliação Externa da Implementação do Decreto-Lei n.º 3/2008: Relatório Final*. Lisboa: Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular.
- Shaffer, S. E. (2010). *Parent Satisfaction with the IEP Process: Parents of Students with Mild Disabilities and Parents of Students with Severe Disabilities (Master's thesis)*. Faculty of the College of Education, Ohio.
- Spann, S. J., Kohler, F. W., & Soenksen, D. (2003). Examining parents' involvement in and perceptions of special education services: An interview with families in a parent support group. *Focus Autism & Other Developmental Disabilities*, 18, 228.
- Stoer, S. R., & Silva, P. (2005). *Escola-Família – Uma relação em processo de reconfiguração*. Porto: Porto Editora.
- Thélot, C. (2006). *L'évaluation dans le Système Éducatif*. Comunicação apresentada no 18º Colóquio da ADMEE (Association pour le Développement des Méthodologies d'Évaluation en Education). Consultado em http://www.pedagopsy.eu/claude_thelot.htm

QUESTIONÁRIO

Pela importância que atribuo à avaliação dos pais face aos serviços de Educação Especial, optei para tema do meu projeto “*Estudo da satisfação da Família com os Serviços de Educação Especial*”, no âmbito do mestrado de Educação Especial.

O presente questionário pretende conhecer o grau de satisfação da Família com os Serviços de Educação Especial. A análise das respostas assegurará absoluta confidencialidade e anonimato. Agradecemos a sua colaboração.

Por favor, assinale com um (X) a quadrícula que se adapta à sua situação

Grupo I

Responda relativamente ao seu educando

1. Qual o seu grau de parentesco?

- Pai
- Mãe
- Avós
- Outro

2. Idade: _____

3. Sexo: F M

3. Nível de escolaridade

- Pré- Escolar
- 1ºciclo
- 2ºciclo
- 3ºciclo

4. Diagnóstico Sim Não

Se sim, qual? _____

5. É apoiado pela Educação Especial/ Intervenção Precoce há _____ meses/ anos (risque o que não interessa).

6. Das medidas abaixo assinale com um (X) quais as que fazem parte do seu Programa Educativo Individual (PEI)

- Apoio pedagógico personalizado
- Adequações curriculares individuais
- Adequações no processo de matrícula
- Adequações no processo de avaliação
- Currículo específico individual
- Tecnologias de apoio
- Desconhe

INSTRUÇÕES

Para os grupos de questões que se seguem, assinale com um (X), o seu grau de satisfação, mediante a seguinte escala:

1-Completamente Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Satisfeito; 4-Completamente Satisfeito; 5-Não Aplicável.
Pedimos-lhe que não se esqueça de assinalar **TODAS** as afirmações.

Grupo II

Para cada uma das **Áreas** abaixo indicadas, **apoiadas pelos Serviços de Educação Especial**, assinale o seu grau de satisfação com o impacto que estão a ter no desenvolvimento do seu educando. (Nas áreas em que o seu educando não é apoiado, selecione “Não Aplicável”).

Áreas	CI	I	S	CS	NA
Leitura	1	2	3	4	5
Escrita	1	2	3	4	5
Fala/Comunicação	1	2	3	4	5
Matemática	1	2	3	4	5
Competências Sociais	1	2	3	4	5
Comportamento	1	2	3	4	5
Regulação do seu Comportamento	1	2	3	4	5
Outras áreas Académicas	1	2	3	4	5
Competências Motoras	1	2	3	4	5
Linguagem	1	2	3	4	5
Transição entre Ciclos	1	2	3	4	5
Transição entre Escolas	1	2	3	4	5
Cuidados Médicos e de Saúde	1	2	3	4	5
Autonomia nas atividades de Vida Diária	1	2	3	4	5

1-Completamente Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Satisfeito; 4-Completamente Satisfeito; 5-Não Aplicável

Grupo III

Abaixo indicamos algumas etapas que ocorrem no processo de elaboração do **Programa Educativo Individual (PEI) do seu educando**. Indique, no seu caso, qual o grau de satisfação para cada uma, em cada um dos itens. (Nos itens que não se adequam à sua situação, selecione “Não Aplicável”)

Grau de satisfação mediante:	CI	I	S	CS	NA
1. O conhecimento por parte dos profissionais da escola do seu papel na implementação do PEI	1	2	3	4	5
2- A notificação que recebeu para as reuniões do PEI	1	2	3	4	5
3- A abertura por parte da equipa mediante a possibilidade do seu educando ingressar na turma do regular	1	2	3	4	5
4- A disponibilidade por parte da equipa para dialogar acerca dos apoios necessários	1	2	3	4	5
5- A forma com que foi abordada a avaliação do seu educando	1	2	3	4	5
6- A forma como a sua opinião foi tida em conta durante a elaboração do PEI	1	2	3	4	5

1-Completamente Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Satisfeito; 4-Completamente Satisfeito; 5-Não Aplicável

Grupo IV

Relativamente ao **Plano Individual de Transição (PIT) do seu educando** indique, no seu caso, qual o grau de satisfação para cada um dos seguintes itens. (Se o seu educando não possui um PIT selecione “Não Aplicável”)

Grau de satisfação mediante:	CI	I	S	CS	NA
1. A forma como a escola encoraja o envolvimento do aluno no PIT (ouve-o em relação às suas expectativas)	1	2	3	4	5
2- O PIT que a equipa desenvolveu para o seu educando	1	2	3	4	5
3- Os serviços de transição previstos para o seu educando que irão prepará-lo na mudança da vida escolar para a vida adulta	1	2	3	4	5

1-Completamente Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Satisfeito; 4-Completamente Satisfeito; 5-Não Aplicável

Grupo V

Neste grupo, colocamos 16 itens representativos de uma parte importante da **relação entre a Escola/Serviços de Educação Especial e a Família**. Para cada um indique o seu grau de satisfação, com o apoio que lhe prestou a si ou à sua família, os Serviços de Educação Especial/ Escola. **Para responder às questões pense no último ano letivo.** (Nos itens que não se adequam à sua situação, selecione “Não Aplicável”).

Grau de satisfação mediante:	CI	I	S	CS	NA
1. Ajuda na procura de apoios para as necessidades educativas e de suporte adicional do seu educando	1	2	3	4	5
2- Ajuda na procura de informação acerca dos serviços da comunidade	1	2	3	4	5
3- Ajuda/ apoio no conhecimento dos seus direitos e responsabilidades relativos à Educação Especial	1	2	3	4	5
4- Ajuda na avaliação dos progressos do seu educando	1	2	3	4	5
5- Transição entre os diferentes ciclos (intervenção precoce; pré escolar, 1º ciclo,..)	1	2	3	4	5
6- Frequência nas atividades da escola	1	2	3	4	5
7- Disponibilidade do diretor da escola ou outro responsável quando necessita de ajuda	1	2	3	4	5
8- O tempo de apoio prestado pela educação especial	1	2	3	4	5
9- Atividades nas interrupções letivas com pessoal suficiente para responder às necessidades	1	2	3	4	5
10- A regularidade com que a escola realiza reuniões para recolher sugestões dos pais	1	2	3	4	5
11- A comunicação que recebe da escola sobre o PEI do seu educando	1	2	3	4	5
12- A qualidade dos serviços de Educação Especial que são oferecidos ao seu educando	1	2	3	4	5
13- O conhecimento manifestado pelos professores sobre as necessidades específicas do seu educando	1	2	3	4	5
14- A adequação das respostas educativas dadas pelos professores às necessidades do seu educando	1	2	3	4	5
15- A disponibilidade de serviços existentes na escola do seu educando	1	2	3	4	5
16- A colaboração entre os professores do ensino regular e o professor de Educação Especial	1	2	3	4	5

1-Completamente Insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Satisfeito; 4-Completamente Satisfeito; 5-Não Aplicável

Grupo VI

Responda relativamente ao **Envolvimento dos Encarregados de Educação**
Assinale com um (X), a opção que melhor se adapta à sua situação, mediante a seguinte escala:

1-Nunca; 2-Às Vezes; 3-Sempre; 4-Não Aplicável

Pressupostos	N	AV	S	NA
1- Ajudo o meu educando nos trabalhos de casa	1	2	3	4
2- Reúno com o professor para falar sobre as necessidades ou progressos do meu educando	1	2	3	4
3- Participo nas reuniões de Associação de Pais	1	2	3	4

1-Nunca; 2-Às Vezes; 3-Sempre; 4-Não Aplicável

Finalmente, gostaria de lhe perguntar:

O que acha que poderia ser feito para melhorar os Serviços de Educação Especial na Escola/ Agrupamento do seu educando?

Assinale com um (X) o que melhor reflete a sua opinião.

- Pessoal qualificado em número suficiente
- Mais serviços de acordo com o PEI
- Proporcionar mais formação para os alunos serem inseridos numa atividade profissional
- Desconheço
- Outro:

Marlene Silva
 Prof.^a Doutora Manuela Sanches

Obrigada pela sua colaboração!