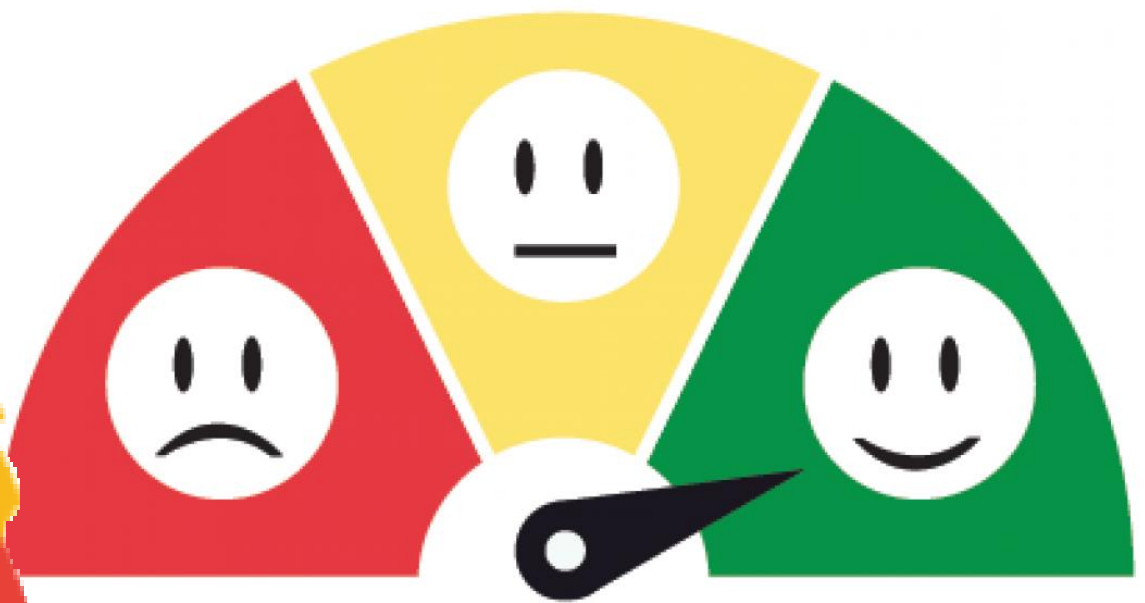


# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

2021/22



*“Avaliamos para aprender a conhecer, aprender a fazer,  
aprender a ser, aprender a viver com os outros”*

(Quatro pilares da Comissão da UNESCO para a educação no século XXI)

**PÁG.**

<b>3</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>4</b>	<b>INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO</b>
<b>4</b>	<b>1. Questionários online</b>
<b>5</b>	<b>1.2. Níveis de participação</b>
<b>5</b>	<b>1.3. Tabela de conversão de avaliação qualitativa</b>
<b>5</b>	<b>1.4. Níveis de satisfação global</b>
<b>6</b>	<b>1.5. Docentes – Resultantes Relevantes</b>
<b>8</b>	<b>1.6. Alunos - Resultantes Relevantes</b>
<b>9</b>	<b>1.7. Encarregados de Educação - Resultantes Relevantes</b>
<b>10</b>	<b>1.8. Não Docentes - Resultantes Relevantes</b>
<b>11</b>	<b>1.9. Parcerias - Resultantes Relevantes</b>
<b>12</b>	<b>CONCLUSÃO</b>
<b>14</b>	<b>2. Questionários presenciais</b>
<b>14</b>	<b>2.1. Resultados globais dos Inquéritos</b>
<b>14</b>	<b>2.1.1. Serviços Administrativos, Biblioteca, Papelaria/Reprografia, Portaria e Receção</b>
<b>15</b>	<b>2.1.2. Refeitório e Bufete</b>
<b>16</b>	<b>CONCLUSÃO</b>
<b>16</b>	<b>SOBRE A METODOLOGIA</b>
<b>17</b>	<b>ANÁLISE SWOT</b>
<b>18</b>	<b>CONCLUSÃO</b>
<b>19</b>	<b>NOTA FINAL</b>
<b>20</b>	<b>SIGLAS E ABREVIATURAS</b>

## INTRODUÇÃO

3

O presente relatório assume por objetivo divulgar os resultados e apresentar as principais conclusões resultantes da aplicação dos Questionários de Avaliação da Satisfação da comunidade educativa do Agrupamento de Escolas de Stª Bárbara.

A relevância e pertinência desta atividade está alinhada com o Plano de Atividades do Gabinete de Avaliação Interna e Supervisão Pedagógica e contribui, de uma forma global, para a realização com sucesso dos seguintes Objetivos Estratégicos:

1. Consolidar e ampliar os serviços prestados à comunidade educativa do Agrupamento
2. Aumentar a notoriedade e visibilidade do AESB e da sua missão
3. Disponibilizar informação à comunidade educativa do Agrupamento
4. Reforçar o sentimento de confiança da comunidade educativa na instituição através de mecanismos de transparência e construindo relações de proximidade

## METODOLOGIA

Para o efeito, foram utilizadas duas vias de análise:

✚ **Questionários online:** dirigidos a Docentes, Não Docentes, Alunos e Encarregados de Educação. - Cada questionário foi estruturado por domínios de relevância, sendo que cada questão contemplou vários indicadores associados, sobre os quais se pretendeu obter o grau de satisfação, aplicando uma escala de satisfação (**Discordo totalmente** – avaliação mais negativa e **Concordo totalmente** – Avaliação mais positiva)

- **Discordo totalmente**
- **Discordo**
- **Não concordo/nem discordo**
- **Concordo**
- **Concordo totalmente**

A aplicação do questionário foi feita em formato eletrónico, sendo disponibilizado um link previamente enviado para os respetivos endereços de correio eletrónico, garantido o anonimato das respostas. Este modelo permitiu um elevado número de respondentes num período curto, reduzindo o risco de distorção e possibilitando uma avaliação mais uniforme, dada a natureza impessoal do instrumento.

✚ **Questionários presenciais:** entregues aos utentes que se dirigiram aos serviços. - A escala métrica de valorização variou de 1 a 5, correspondendo 1 a **Muito insatisfeito** e 5 a **Muito satisfeito**.

## INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

4

### 1. Questionários online

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação, tendo em vista aumentar a satisfação dos diferentes elementos desta comunidade educativa, foram auscultados docentes, não docentes, alunos, encarregados de educação e parceiros, sendo analisadas as seguintes dimensões:

<b>A. Informação e Comunicação</b>
<b>B. Organização e Gestão</b>
<b>C. Clima/ Cultura Organizacional</b>
<b>D. Tecnologia e Inovação</b>
<b>E. Inclusão</b>
<b>F. Instalações e Equipamentos</b>

Para cada uma das dimensões foram definidas áreas a analisar, conforme o universo dos inquiridos:

<b>DIMENSÕES</b>	<b>Informação e Comunicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecimento do Projeto Educativo</li> <li>Conhecimento do Regulamento Interno</li> <li>Conhecimento do Plano Anual de Atividades</li> <li>Informação da página WEB</li> <li>Gestão e fluxo de informação</li> </ul>
	<b>Organização e Gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visão e estratégia</li> <li>Liderança(s)</li> <li>Planeamento e articulação</li> <li>Práticas de ensino</li> <li>Reconhecimento</li> <li>Responsabilização</li> <li>Monitorização e autoavaliação</li> <li>Parcerias, protocolos e projetos</li> <li>Prestação de serviços</li> </ul>
	<b>Clima/Cultura Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamento e disciplina</li> <li>Ambiente e clima geral de trabalho</li> <li>Partilha, colaboração e interações</li> <li>Trabalho em equipa</li> <li>Desenvolvimento profissional</li> </ul>
	<b>Tecnologia e Inovação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidade de recursos tecnológicos</li> <li>Disponibilidade de recursos curriculares</li> <li>Frequência do uso de recursos tecnológicos</li> <li>Ensino experimental das ciências</li> </ul>
	<b>Inclusão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diferenciação pedagógica</li> <li>Apoios diferenciados</li> <li>Práticas de avaliação</li> <li>Inserção comunitária e social</li> </ul>
	<b>Instalações e Equipamentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado das instalações</li> <li>Adequação</li> <li>Higiene, limpeza e segurança</li> <li>Recursos e apetrechamento</li> </ul>

## 1.2. Níveis de participação

Globalmente, ao nível da participação dos atores educativos, os dados são os seguintes:

- **Docentes – 86,6%**
- **Não docentes – 78,2%**
- **Alunos – 3º/4º anos - 85,9% /2ºe 3º ciclos – 84%**
- **Encarregados de educação – 43,8%**
- **Parcerias – 93,7%**

## 1.3. Tabela de conversão de avaliação - online

Tabela de Conversão – Avaliação Qualitativa

Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente
0% a 49,99%	50% a 69,99%	70% a 79,99%	80% a 89,99%	90% a 100%

## 1.4. Níveis de satisfação global (Concordo totalmente/Concordo)

	Docentes	Alunos	Não Docentes	Enc. Educação	Parcerias
<b>Informação e Comunicação</b>	94% Excelente	67,7% Suficiente	73,8% Bom	89,4% M.Bom	89,9% M.Bom
<b>Organização e Gestão</b>	90,1 Excelente	81,8% M.Bom	80,7% M.Bom	79,3% Bom	97,3% Excelente
<b>Clima/ Cultura Organizacional</b>	92,1 Excelente	80% M.Bom	82,1% M.Bom	86,3% M.Bom	97,7% Excelente
<b>Tecnologia e Inovação</b>	85,6 M.Bom	72,1% Bom	88,9% M.Bom	75,5% Bom	100% Excelente
<b>Inclusão</b>	85,5 M.Bom	83,6% M.Bom	82,7% M.Bom	69,5% Suficiente	93,3% Excelente
<b>Instalações e Equipamentos</b>	94,6 Excelente	71% Bom	72,1% Bom	83% M.Bom	—
<b>Nível Médio de Satisfação Global</b>	<b>90,3%</b> Excelente	<b>76%</b> Bom	<b>80%</b> M.Bom	<b>80,3</b> M.Bom	<b>95,6%</b> Excelente

As escolas têm hoje, mais que nunca, de dar resposta aos desafios de um mundo em permanente mudança. A autoavaliação é uma das estratégias mais úteis para o desenvolvimento da escola, ao regular o seu funcionamento com o objetivo da melhoria e qualidade dos seus serviços educativos.

## 1.5. Docentes - Resultados relevantes

Relativamente aos resultados dos inquéritos por questionário aplicados aos docentes sobre o seu grau de satisfação relativamente ao funcionamento do Agrupamento e dos serviços que presta, considerando, apenas, as afirmações que remetem para **concordo totalmente/concordo**, constatou-se que:

- ↑ **89,2%** afirma conhecer o PE, o RI, o PAA e a maioria dos documentos orientadores do AESB
- ↑ **82,1%** reconhece que a informação circula bem no AESB
- ↑ **82,1%** reconhece que o AESB é aberto ao exterior
- ↑ **94,8%** menciona que o CG disponibiliza informação das suas deliberações aos docentes
- ↑ **98,9%** refere que a Direção divulga a informação atempada e eficazmente
- ↑ **97,9%** concorda que o CP disponibiliza informação das suas deliberações aos docentes
- ↑ **95,8%** assume que os coordenadores (DP/DT) são um veículo de informação essencial entre o CP e os docentes (nos dois sentidos)
- ↑ **92,7%** reconhece que a CTEIP veicula a informação de forma eficaz e eficiente, motiva e apoia os elementos da equipa no desenvolvimento das ações
- ↑ **90,7%** concorda que a equipa PES veicula a informação de forma eficaz e eficiente
- ↑ **87,6%** refere que os Serviços disponibilizam informação pertinente acerca dos alunos referenciados e acompanhados
- ↑ **77,3%** considera que os horários docentes estão bem feitos
- ↑ **93,3%** admite que o AESB estabelece parcerias/ estratégias de aproximação com a comunidade
- ↑ **94,3%** perfilha que o AESB uniformiza o objeto de avaliação e as respetivas ponderações, bem como divulga os critérios de avaliação
- ↑ **86,5%** refere que as regras constantes do RI são genericamente cumpridas por todos
- ↑ **87,5%** reconhece que o CG avalia eficazmente o funcionamento do AESB por forma a dirigir-lhe recomendações, com vista ao desenvolvimento do PE e do PAA
- ↑ **96,3%** reconhece que a Direção sabe o que se passa no AESB e define regras de funcionamento claras
- ↑ **91,2%** admite que a Direção valoriza os seus contributos para o funcionamento do AESB e partilha competências e responsabilidades
- ↑ **98,9%** aprecia positivamente o trabalho da Direção
- ↑ **94,8%** refere que a Direção mobiliza os docentes/diferentes estruturas para o cumprimento das metas (PE), e reconhece e valoriza o esforço e o trabalho dos professores
- ↑ **90,7%** concorda que a Direção apoia os docentes que têm iniciativas de inovação e de melhoria
- ↑ **89,6%** admite que os processos de controlo usados pela Direção são aceites pelos docentes
- ↑ **88,2%** reconhece que o CP promove a articulação entre os Departamentos, é eficaz no desenvolvimento de melhores práticas educativas e acompanha e avalia a execução das suas deliberações
- ↑ **91,7%** afirma que as reuniões de Departamento/CDT são espaços de trabalho importantes para a organização das atividades escolares
- ↑ **91,7%** concorda que o CD/ CDT tem um papel fundamental na orientação e supervisão pedagógica, representa os docentes, atuando como elo de ligação com o CP e a Direção
- ↑ **87,6%** refere que o CD promove a articulação vertical dos conteúdos, garantindo a sequencialidade entre os ciclos
- ↑ **90,7%** concorda que as EP promovem a articulação horizontal
- ↑ **89,6%** reconhece que as EP planificam as atividades tendo em conta o sucesso académico e aplicam estratégias com vista à melhoria do sucesso académico dos alunos no domínio das competências transversais
- ↑ **91,7%** perfilha que as EP selecionam estratégias tendo em conta os descritores/ano de escolaridade e as áreas de competências do PASEO e dinamizam trabalho interdisciplinar, de modo a aprofundar, reforçar e enriquecer as AE
- ↑ **93,8%** referem que as EP implementam a componente de CD – EECE
- ↑ **84,4%** concorda que as EP aplicam com rigor os critérios de avaliação
- ↑ **84,4%** concorda que as EP aplicam com rigor os critérios de avaliação e promovem a autoavaliação dos alunos levando-os a refletir sobre os processos de aprendizagem
- ↑ **89,3%** reconhece que a CTEIP coordena de forma eficaz as atividades do PPM, assegura a articulação entre os elementos da equipa, com a Direção e com o perito externo
- ↑ **86%** concorda que a equipa PES assegura a articulação com os docentes e outras estruturas, com a Direção, com as parcerias externas e analisa e reflete sobre a eficácia do seu PAA, apresentando sugestões de melhoria
- ↑ **86,5%** considera importante a ação da EMAEI na sua atividade docente
- ↑ **92,7%** concorda que as normas e regulamentos são eficazmente aplicados
- ↑ **97,8%** reconhece que se trabalha em equipa, que existe espírito de entajuda e que está satisfeita com o ambiente de trabalho existente entre professores

- ↑ **92,7%** constata que os novos docentes são ajudados a integrar-se na escola
- ↑ **94,8%** refere que os colaboradores não docentes são atentos e atenciosos
- ↑ **84,5%** refere que o CG promove o relacionamento entre os elementos da comunidade educativa
- ↑ **98,5%** afirma que a Direção é disponível, mostra disponibilidade para ouvir os docentes quando necessário e interessa-se na resolução conjunta de problemas que surgem em sala de aula
- ↑ **93,8%** refere que a Direção sabe gerir os conflitos
- ↑ **96,9%** reconhece que a Direção incentiva a participação de EE, alunos, docentes e não docentes na vida escolar
- ↑ **96,9%** menciona que a Direção incentiva à participação/ envolvimento dos docentes na elaboração de documentos e na autoavaliação do AESB
- ↑ **93,8%** concorda que a Direção promove/incentiva a valorização profissional dos docentes
- ↑ **82,4%** sente que são ouvidos nas decisões tomadas pelo CP
- ↑ **92,7%** reconhece que existem momentos de discussão/partilha de estratégias e seleção/elaboração de materiais pedagógicos entre os docentes
- ↑ **96,3%** reconhece que o CD/CDT fomenta o trabalho colaborativo, promove a discussão/análise de processos e resultados, sendo receptivo a diferentes ideias e sugestões
- ↑ **95,8%** reconhece que o CD/CDT apoia os docentes/DT e revela capacidade de comunicação e relacionamento com os elementos que integram o Departamento
- ↑ **85%** refere que os Serviços respondem prontamente às solicitações e colaboram com os docentes na implementação dos planos de turma
- ↑ **92,7%** considera que o uso dos computadores nas tarefas administrativas é uma prática comum no AESB
- ↑ **86,2%** concorda que são introduzidas, com frequência, as novas tecnologias como ferramentas pedagógicas em sala de aula
- ↑ **79,3%** aceita que a introdução de estratégias inovadoras tem reflexo positivo nas aprendizagens dos alunos
- ↑ **90,7%** reconhece que a Direção dá o exemplo tomando iniciativas de inovação e melhoria
- ↑ **81,9%** refere que as EP utilizam metodologias ativas e experimentais promotoras das aprendizagens e rendibilizam os recursos educativos e o tempo dedicado às aprendizagens/TIC
- ↑ **96,9%** refere que o AESB se preocupa com o insucesso e o abandono escolares e organiza-se para o diminuir
- ↑ **88,6%** reconhece que as modalidades de apoio estão articuladas entre si
- ↑ **95,8%** considera que o AESB se esforça por tornar os edifícios acessíveis a todas as pessoas
- ↑ **91,7%** reconhece que as EP promovem a integração dos alunos e adequa as práticas de ensino às capacidades e aos ritmos de aprendizagem dos alunos
- ↑ **87,6%** considera que as EP reforçam as dinâmicas de avaliação das aprendizagens centrando-se na diversidade de instrumentos
- ↑ **80,4%** considera que as respostas promovidas pela EMAEI são pertinentes e eficazes e que a equipa colabora com os docentes na organização curricular dos alunos com necessidades educativas específicas de carácter permanente
- ↑ **82,4%** considera que a EMAEI responde prontamente às solicitações e colabora com os docentes na elaboração, implementação e avaliação dos RTP/PIT
- ↑ **87,6%** refere que a Biblioteca está bem apetrechada e funciona bem
- ↑ **96,9%** constata que o AESB revela preocupação com a limpeza, higiene e segurança
- ↑ **95,8%** considera o AESB uma escola segura
- ↑ **97,9%** refere que se efetuam atividades relacionadas com a segurança
- ↑ **94,8%** revela-se satisfeito com as condições de trabalho no AESB

Da análise dos resultados, conclui-se que existe uma opinião muito positiva por parte do pessoal docente do Agrupamento.



## 1.6. Alunos – Resultados relevantes

Relativamente aos resultados dos inquéritos por questionário aplicados aos alunos sobre o seu grau de satisfação relativamente ao funcionamento do Agrupamento e dos serviços que presta, considerando, apenas as afirmações que remetem para **concordo totalmente/concordo**, constatou-se que:

- ↑ **78%** conhece as ofertas de atividades extracurriculares/AEC
- ↑ **83,7%** conhece os critérios de avaliação
- ↑ **85,5%** sabe da existência dos gabinetes de Psicologia, Ação Social e Mediação
- ↑ **90,7%** refere que nas aulas utilizam o manual, fazem fichas e trabalhos individuais, a pares ou em grupo
- ↑ **87,9%** reconhece que faz a sua autoavaliação nas diferentes disciplinas
- ↑ **85,4%** afirma que os professores utilizam variados instrumentos de avaliação
- ↑ **70%** concorda que os professores são exigentes
- ↑ **88,5%** afirma ter uma boa relação com os funcionários
- ↑ **84,1%** menciona que os DT tratam de forma adequada as ocorrências disciplinares
- ↑ **80,9%** afirma que os DT desenvolvem uma atmosfera de respeito mútuo
- ↑ **73,9%** refere que o seu trabalho é reconhecido pelos professores
- ↑ **78,8%** reconhece ter vários amigos na escola
- ↑ **85,4%** concorda que nas aulas os professores utilizam material audiovisual e multimédia com alguma frequência
- ↑ **71,2%** reconhece que a escola oferece atividades de apoio aos alunos
- ↑ **86,7%** refere sentir-se bem na sua turma
- ↑ **89,1%** refere que os professores estão disponíveis para ajudar na realização de tarefas ou quando têm dificuldade
- ↑ **72,8%** reconhece que as visitas de estudo ajudam a aprender mais e melhor
- ↑ **74,8%** afirma perceber bem o que os professores explicam
- ↑ **76,1%** afirma gostar da sua escola

- **61,4%** quando precisa recorre aos serviços (Psicologia, Ação Social e Mediação)
- **54,8%** refere que os representantes dos alunos transmitem as opiniões e sugestões dos alunos nos órgãos próprios
- **59,7%** refere que se sente seguro e acompanhado na escola
- **62,3%** reconhece que é tratado com respeito pelos funcionários
- **52,2%** diz que as suas sugestões são tidas em conta pelos professores e pela direção
- **50%** reconhece haver um bom ambiente de trabalho na sala de aula
- **68,6%** gosta das atividades artísticas e desportivas que faz na escola
- **61,5%** concorda que a escola se esforça por tornar os edifícios acessíveis a todas as pessoas
- **62,1%** refere ser incentivado a participar na sua própria aprendizagem
- **68,6%** sente que a avaliação tem como objetivo encorajar para aprender melhor
- **67,5%** assegura que a escola tem espaços onde pode estar
- **50,5%** utiliza a Biblioteca para fazer trabalhos e leituras
- **61,3%** refere que nas aulas utiliza o computador e outros meios tecnológicos com alguma frequência
- **68,1%** reconhece que se efetuam atividades relacionadas com a segurança
- **55,2%** refere estar satisfeito com a higiene e limpeza da escola

- ↓ **37,7%** refere saber onde consultar o PE, o RI e o PAA
- ↓ **44,7%** refere que também fazem trabalhos com outras turmas
- ↓ **42,3%** refere fazer experiências de CN/FQ com alguma frequência

Da leitura dos resultados, conclui-se que há uma clara predominância de pontos fortes.

## 1.7. Encarregados de Educação – Resultados relevantes

Relativamente aos resultados dos inquéritos por questionário aplicados sobre o seu grau de satisfação relativamente ao funcionamento do Agrupamento e dos serviços que presta, considerando, apenas as afirmações que remetem para **concordo totalmente/concordo**, constatou-se que:

- ↑ **85,1%** refere que de um modo geral está satisfeito como a escola comunica consigo
- ↑ **92,5%** afirma conhecer as regras de funcionamento da escola
- ↑ **93%** reconhece que é informado sobre os progressos e dificuldades do seu educando
- ↑ **84%** refere ter informações suficientes sobre as aprendizagens do seu educando
- ↑ **91,8%** afirma conhecer os critérios de avaliação
- ↑ **86,1%** reconhece que o PTT/DT realizou reuniões que foram úteis
- ↑ **93,3%** refere que o PTT/DT esclareceu devidamente as questões relacionadas com a avaliação dos alunos
- ↑ **74%** refere que a Direção se empenha na resolução dos problemas da escola
- ↑ **93,1%** refere que o seu educando é incentivado a trabalhar para ter bons resultados
- ↑ **84,3%** refere que o PTT/DT tratou de forma adequada as ocorrências disciplinares
- ↑ **85,9%** reconhece que o processo de ensino aprendizagem tem qualidade
- ↑ **77,4%** reconhece que nesta escola o ensino é exigente
- ↑ **88,3%** refere que há um bom relacionamento entre a escola e os EE
- ↑ **74,5%** refere que a Direção incentiva os EE a participar na vida da escola
- ↑ **77,5%** refere que a Direção é acessível
- ↑ **83,3%** revela satisfação pela forma como o seu educando é tratado na escola
- ↑ **82,1%** refere que os seus educandos têm bons amigos na escola
- ↑ **94,4%** reconhece que o PTT/DT de turma é disponível e faz boa ligação à família
- ↑ **82,5%** refere que o PTT/DT assegurou a ligação com as estruturas de orientação educativa
- ↑ **95,2%** reconhece que o PTT/DT revelou disponibilidade para atendimento personalizado dos EE
- ↑ **94,6%** está satisfeito com a atuação do PTT/DT do seu educando
- ↑ **85,9%** refere que os funcionários revelam dedicação e atendem de forma clara e em tempo útil às respetivas solicitações
- ↑ **89,9%** refere que os funcionários tratam com respeito os seus educandos
- ↑ **87,7%** gosta que os seus educandos frequentem esta escola
- ↑ **85,4%** afirma que o seu educando é incentivado a utilizar as novas tecnologias para realizar tarefas escolares
- ↑ **74,9%** reconhece que a introdução de práticas inovadoras é aceite e desenvolvida pela generalidade da equipa docente
- ↑ **71,6%** refere que o apoio educativo (Sala de Estudo, Tutorias, GAAF...) facultado pelo Agrupamento é adequado
- ↑ **73,6%** refere que a escola se preocupa com o insucesso e o abandono escolares e organiza-se para os diminuir
- ↑ **77,8%** reconhece que a escola revela preocupação com a limpeza, higiene e segurança
- ↑ **83,8%** considera que o seu educando se encontra em segurança na escola
- ↑ **85,3%** refere que os espaços de atendimento respeitam a privacidade
- ↑ **85,3%** refere que a entrada e saída nas escolas são devidamente controladas
- ↑ **72,1%** refere participar em tarefas e projetos que os respetivos educandos desenvolvem na escola

- **63,8%** refere conhecer o PE
- **61,2%** refere que a escola resolve bem os problemas de indisciplina
- **66,2%** reconhece que o seu educando realiza regularmente práticas experimentais
- **63,5%** refere que a escola dá resposta positiva aos alunos com NEE ou dificuldades de aprendizagem

- ↓ **46,5%** refere conhecer o RI
- ↓ **39,1%** refere conhecer o PAA
- ↓ **33%** refere consultar regularmente a página WEB do Agrupamento

Conclui-se que os encarregados de educação identificaram uma maior percentagem de pontos fortes.

## 1.8. Não Docentes – Resultados relevantes

Relativamente aos resultados dos inquéritos por questionário aplicados aos não docentes sobre o seu grau de satisfação relativamente ao funcionamento do Agrupamento e dos serviços que presta, considerando, apenas as afirmações que remetem para **concordo totalmente/concordo**, constatou-se que:

- ↑ **80%** reconhece que a comunicação com a Direção é satisfatória
- ↑ **80,5%** refere que o AESB é aberto ao exterior
- ↑ **76,4%** refere que a gestão dos assuntos correntes feita pela Direção é eficaz
- ↑ **71,4%** refere que a Direção valoriza os seus contributos para o funcionamento da escola
- ↑ **80%** sente que o seu trabalho é reconhecido pela Direção
- ↑ **97,2%** reconhece que os horários de trabalho são adequados ao bom funcionamento da escola
- ↑ **86,1%** aprecia positivamente o trabalho da Direção
- ↑ **91,7%** refere desempenhar um papel determinante na manutenção da disciplina existente na escola
- ↑ **88,9%** sente-se, de facto, membro de uma equipa educativa
- ↑ **72,6%** refere usufruir de autonomia na sua atividade
- ↑ **85,8%** refere que os processos de controlo interno são aceites por todos
- ↑ **91,2%** refere que a Direção é disponível
- ↑ **88,6%** sente que a Direção confia no seu trabalho
- ↑ **77,8%** sente que a Direção partilha responsabilidades e responsabilidades
- ↑ **74,3%** sente que a Direção sabe gerir os conflitos
- ↑ **83,4%** está satisfeito com as relações entre colegas
- ↑ **86,1%** refere que o ambiente de trabalho é bom
- ↑ **88,7%** sente-se, de facto, membro de uma equipa educativa
- ↑ **88,9%** sente que é tratado com respeito
- ↑ **92,5%** gosta do seu trabalho porque ajuda a educar os jovens
- ↑ **88,9%** refere que o uso de computadores nas tarefas administrativas é prática comum no Agrupamento
- ↑ **85,7%** refere que o AESB se preocupa com o insucesso e o abandono escolares e organiza-se para os diminuir
- ↑ **82,4%** refere que o AESB garante o acompanhamento das crianças e jovens com NEE
- ↑ **80%** refere que o AESB dá respostas positivas aos alunos com NEE
- ↑ **94,5%** refere que as escolas do AESB revelam preocupação com a limpeza, higiene e segurança
- ↑ **71,5%** refere que o AESB oferece boas condições de trabalho
- ↑ **80,6%** refere que se efetuam regularmente atividades relacionadas com a segurança
- ↑ **91,7%** gosta de trabalhar neste Agrupamento

- **50%** consulta regularmente a página WEB do Agrupamento
- **65,7%** refere que os vários processos de divulgação da informação são suficientes
- **57,2%** refere que as situações de indisciplina são bem resolvidas
- **52,8%** refere que os alunos reconhecem a autoridade dos funcionários
- **65,7%** refere que os recursos materiais disponibilizados são suficientes

- ↓ **33,3%** refere conhecer o PE
- ↓ **44,4%** refere conhecer o RI
- ↓ **30,6%** refere conhecer o PAA
- ↓ **48,6%** refere que os espaços reservados aos funcionários são satisfatórios

Também nos não docentes há uma clara predominância de pontos fortes.

### 1.9. Parcerias – Resultados relevantes

As parcerias assumem uma imensa importância na melhoria contínua, como uma mais-valia no desenvolvimento da missão do Agrupamento de Escolas de St<sup>a</sup> Bárbara (AESB), sempre com o objetivo de desenvolver valor acrescentado. - As parcerias foram avaliadas de acordo com a perceção dos responsáveis pela articulação da parceria no âmbito da sua satisfação e importância da mesma. – Considerando as afirmações que remetem para **concordo totalmente/concordo**, constatou-se que:

- ↑ **100%** dos organismos respondentes considera que o AESB valoriza as relações interinstitucionais;
- ↑ **100%** reconhece que o AESB revela capacidade de resposta no âmbito das relações interinstitucionais;
- ↑ **100%** perfilha que o AESB revela capacidade de adaptação em prol da concretização de objetivos comuns;
- ↑ **100%** constata a relevância da responsabilidade social nas relações interinstitucionais;
- ↑ **100%** aponta que o AESB revela abertura relativamente à construção de estratégias e soluções positivas;
- ↑ **100%** destaca que o AESB contribui positivamente para o resultado final da colaboração interinstitucional;
- ↑ **100%** reconhece que o AESB revela abertura à inovação;
- ↑ **93,3%** avalia a qualidade nos instrumentos estratégicos do Agrupamento;
- ↑ **93,3%** aceita que o AESB procura encontrar respostas diversificadas para diferentes perfis de alunos;
- ↑ **93,3%** está satisfeito com a parceria com o AESB
- ↑ **86,6%** refere ter conhecimento das atividades desenvolvidas pelo Agrupamento;
- ↑ **86,6%** menciona que os objetivos estratégicos estão definidos com clareza.

No que concerne às parcerias, constata-se que têm uma opinião muito positiva sobre o Agrupamento.

## CONCLUSÃO:

Após a análise dos resultados, verifica-se que a maioria dos indicadores regista bons resultados na apreciação de docentes, alunos, encarregados de educação, não docentes e parceiros. - Das opiniões avaliadas de **concordo totalmente/concordo**, sobressaem algumas:

- 1. Docentes** – Os docentes destacam que a comunicação circula bem no Agrupamento; que as lideranças intermédias são veículos essenciais na comunicação, motivação e apoio às equipas; que os Serviços disponibilizam informação pertinente acerca dos alunos referenciados e acompanhados; que apreciam positivamente o trabalho da Direção e que esta define regras claras de funcionamento; que o seu trabalho é valorizado e são apoiadas as iniciativas de inovação e de melhoria; que as normas e regulamentos são eficazmente aplicados; que se trabalha em equipa e que existe espírito de entreajuda; que estão satisfeitos com o ambiente de trabalho e que a Direção sabe gerir os conflitos; que os colaboradores não docentes são atentos e atenciosos; que há articulação e que nas decisões são ouvidos pelo CP; que se promove a inclusão; que se incentiva o uso das novas tecnologias e que se sentem estimulados a participar na vida escolar.
- 2. Alunos** – Os alunos referem sentir-se bem nas respetivas turmas; que os professores estão disponíveis para ajudar na realização de tarefas quando têm dificuldades; que conhecem os critérios de avaliação; que os professores utilizam variados instrumentos de avaliação; que a escola oferece atividades de apoio; que sabem da existência dos Serviços (Ação Social, Psicologia e Mediação); que nas aulas os professores utilizam material audiovisual e multimédia com alguma frequência; que o seu trabalho é reconhecido pelos professores; que percebem bem o que os professores explicam; que as ocorrências disciplinares são tratadas de forma adequada; que as visitas de estudo ajudam a aprender mais e melhor; que têm boas relações com os funcionários; que têm bons amigos na escola; que os professores são exigentes e que gostam de frequentar este Agrupamento.
- 3. Encarregados de Educação** – Os EE consideram que há um bom relacionamento e comunicação entre a escola e a família; que a Direção é acessível e se empenha na resolução dos problemas; que os professores/DT são disponíveis e fazem uma boa ligação à família e uma boa gestão das ocorrências disciplinares; que a escola incentiva a participação dos EE; que a escola se preocupa com o insucesso e o abandono escolares e organiza-se para os diminuir; que os seus educandos têm bons amigos na escola; que o ensino é exigente; que a escola é segura e que gostam que os seus educandos frequentem o Agrupamento.

- 4. Não Docentes** – Os colaboradores ND reconhecem que a comunicação com a Direção é satisfatória; que a gestão dos assuntos correntes é eficaz; que a Direção reconhece o seu trabalho e valoriza os seus contributos; que a Direção é disponível e confia no trabalho que realizam; que a Direção partilha competências e responsabilidades e que usufrui de autonomia na sua atividade; que se sente membro de uma equipa educativa e que os horários são adequados; que a Direção sabe gerir os conflitos; que são tratados com respeito; que os processos de controlo são aceites por todos; que o Agrupamento garante o acompanhamento de crianças e jovens com NEE, dando respostas positivas; que a escola se preocupa com o insucesso e o abandono escolares e organiza-se para os diminuir; que é uma escola que se preocupa com a segurança, higiene e limpeza das instalações; que oferece boas condições de trabalho e que gosta de trabalhar no Agrupamento.
- 5. Parceiros** - Da análise efetuada às respostas obtidas nos questionários aplicados aos parceiros, podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto dos parceiros é muito positivo (**95,6%**). - O Agrupamento vai continuar a promover a comunicação com os seus parceiros de modo a reforçar a imagem e reconhecimento, assim como as vantagens para a qualidade dos serviços prestados, decorrentes das parcerias estabelecidas.

Da mesma análise, constatou-se que alguns indicadores registaram percentagens de respostas **concordo totalmente/concordo**, compreendidas entre no intervalo entre **0% a 50%**, correspondendo a aspetos menos conseguidos:

1. 48,4% dos docentes, 37,5% dos alunos, 33% dos encarregados de educação, refere consultar regularmente a página WEB do Agrupamento.
2. 37,7% dos alunos sabe onde consultar o PE, o RI e o PAA.
3. 46% dos encarregados de educação refere conhecer o RI e 39,1% o PAA.
4. 33,3% dos não docentes refere conhecer o PE, 44,4% o RI e 30,6% o PAA
5. 44,7% dos alunos refere que fazem trabalhos com outras turmas e 42,3% reconhece fazer experiências de CN/FQ com alguma frequência
6. 48,6% dos não docentes refere estar satisfeito com os espaços reservados aos funcionários

Os restantes indicadores, cujo intervalo das percentagens de respostas de **concordo totalmente/concordo** se situa entre **50% e 70%**, são aspetos que carecem de uma análise mais específica, tendo-se constatado que a opção **não concordo/nem discordo**, nestes casos, tem uma certa prevalência, o que pode denotar falta de informação ou “indiferença”.

De notar que as avaliações negativas não foram expressivas. De destacar que as opções de resposta **discordo/discordo totalmente** são referidas muito raramente e quando referidas não ultrapassam

1,5%/6 (Os horários estão bem feitos) no caso dos professores; os 29,3%/129 (Faço trabalhos com outras turmas) nos alunos; os 8,5%/32 (A escola resolve bem os casos de indisciplina) nos EE e 34,3%/11 (Os espaços reservados aos funcionários são satisfatórios) nos não docentes.

## 2. Questionários presenciais

A metodologia utilizada incidu na aplicação de um Inquérito nos espaços/áreas de atendimento, tendo sido solicitada a colaboração dos utentes, no final de cada processo de atendimento presencial, para o preenchimento do respetivo questionário.

Foram analisadas as dimensões abaixo identificadas e os respetivos níveis de Satisfação, avaliados numa escala de avaliação qualitativa de 1 a 5.

<b>Atendimento fácil e adequado</b>
<b>Cortesia e disponibilidade</b>
<b>Eficácia na resolução de problemas</b>
<b>Qualidade das instalações</b>
<b>Tempo de espera</b>
<b>Satisfação global</b>

As respostas dos utentes foram dadas tendo em consideração o(s) serviço(s) que contactou. - Foram identificados 4 serviços com atendimento presencial, a saber:

- Serviços Administrativos
- Biblioteca
- Papelaria/Reprografia
- Portaria/Receção

### 2.1. Resultados globais dos Inquéritos

#### 2.1.1. Serviços Administrativos, Biblioteca, Papelaria/Reprografia e Portaria/Receção

Foram rececionados 322 questionários relativos ao atendimento presencial. A representatividade da amostra revela, na generalidade, uma apreciação bastante positiva do atendimento presencial. Em todas as áreas de atendimento, de uma forma geral, a apreciação global é muito favorável, com os índices de satisfação homogéneos e bastante positivos.

Destacam-se as dimensões “**Eficácia na resolução de problemas**” e “**Cortesia e disponibilidade**” avaliadas próximas do 5. A dimensão “**Qualidade das instalações**” com o valor médio mais baixo 4, apresenta-se congruente em todas as unidades de atendimento.

Dimensões	Avaliação Média
Atendimento fácil e adequado	4,5
Cortesia e disponibilidade	4,8
Eficácia na resolução de problemas	4,9
Qualidade das instalações	4
Tempo de espera	4,2
Satisfação global	4,5
<b>Nível Médio de Satisfação Global</b>	<b>4,4</b>

### 2.1.2. Refeitório e Bufete

Procedeu-se à auscultação dos alunos, principais partes interessadas, no sentido de se analisar o índice global de satisfação e da qualidade dos serviços prestados no Refeitório e Bufete.

Indicadores	Avaliação Média
Variedade das refeições - Refeitório	3,8
Qualidade das refeições - Refeitório	3,7
Apresentação dos pratos - Refeitório	4
Temperatura - Refeitório	4
Sabor - Refeitório	3,8
Organização da fila	4
Variedade dos produtos - Bufete	3,8
Tempo de espera	4,2
Simpatia no atendimento	4,7
Higiene das instalações	4,7
Qualidade das instalações	4,5
<b>Nível Médio de Satisfação Global</b>	<b>4,1</b>

Relativamente ao Refeitório, foram auscultados 156 alunos (aproximadamente 78% dos alunos que habitualmente almoçam na escola sede) e 193 alunos que recorreram aos serviços do Bufete.



Importa realçar que, globalmente, todas as dimensões e indicadores analisados refletem um **Nível de Satisfação Global** bastante satisfatório. De notar que não houve, em termos médios globais, qualquer valoração negativa.

## CONCLUSÃO:

Estes inquéritos foram desenvolvidos à luz de uma abordagem de melhoria contínua. Apesar dos resultados se revelarem bastante satisfatórios, os índices de satisfação **menos favoráveis**, ainda que valorados acima do nível 3, referem-se à **“Variedade das refeições”**, **“Qualidade das refeições”**, **“Sabor”** e **“Variedade de produtos”** que deverão merecer uma atenção/enfoque especial no sentido de melhorar o serviço prestado.

## SOBRE A METODOLOGIA ADOTADA

Toda a comunidade educativa participou neste processo de autoavaliação.





Foi um processo complexo que obrigou da parte de todos a um compromisso e a um desprendimento de emoções e de preconceitos.

Através do processo de questionar toda a comunidade escolar através do recurso a inquéritos, permitiu-se que todos participassem de maneira ampla, completa e democrática, buscando as evidências, não nas opiniões das pessoas, mas na avaliação que estas fizeram dos processos e dos resultados, e sobretudo nas evidências. Deste modo, e uma vez que a maioria dos agentes educativos teve a possibilidade de participar neste processo de autoavaliação, o conjunto de dados recolhidos foi mais rico do que seria, apenas, com uma equipa restrita de autoavaliação a fazê-lo.

Pensou-se sobre a Escola, refletindo-se sobre o seu funcionamento. Por outro lado, numa excelente oportunidade, com este processo de autoavaliação, assistimos a uma participação dos agentes educativos que ultrapassou o esperado.

“Concentre-se nos pontos fortes, reconheça as fraquezas, agarre as oportunidades e proteja-se contra as ameaças.” (Sun Tzu)

Para a definição dos pontos fortes e fracos, assim como das oportunidades e ameaças, foi tida em conta a frequência das percentagens registadas nas respostas e o conhecimento do contexto.

			
<b>PONTOS FORTES</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Gestão e fluxo da informação;</li> <li>. Disponibilidade da direção;</li> <li>. Partilha de competências e responsabilidades;</li> <li>. Gestão dos recursos humanos e eficácia na resolução de problemas;</li> <li>. Reconhecimento e valorização de práticas e projetos inovadores;</li> <li>. Valorização das lideranças intermédias;</li> <li>. Cultura de abertura, incentivo e motivacional;</li> <li>. Reconhecimento e valorização do esforço e contributo de cada um (empowerment);</li> <li>. Reconhecimento e valorização do papel do PTT/DT;</li> <li>. Dinâmica das reuniões;</li> <li>. Relacionamento entre docentes, alunos, não docentes e encarregados de educação;</li> <li>. Práticas de inclusão;</li> <li>. Diversidade de apoios e estratégias;</li> <li>. Processo de ensino e aprendizagem com qualidade e exigente;</li> <li>. Higiene e segurança;</li> <li>. Ambiente e clima de trabalho</li> </ul>	<b>PONTOS FRACOS</b>		<b>AMEAÇAS</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Reconhecimento da imagem do Agrupamento no concelho e na região pelos parceiros educativos;</li> <li>. Muito boa colaboração institucional das autarquias locais (CMG e JF), Associações de Pais e outras entidades parceiras;</li> <li>. Existência de projetos promotores do bem-estar e integração social dos alunos;</li> <li>. Incentivo à participação dos pais na vida do Agrupamento;</li> <li>. Recursos tecnológicos disponibilizados no âmbito da Escola Digital (PADDE);</li> <li>. Existência de Associações de Pais devidamente organizadas e muito participativas</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Necessidade de maior apropriação e interiorização dos princípios e estratégias constantes nos documentos orientadores;</li> <li>. Necessidade de maior investimento no ensino experimental das CN/FQ;</li> <li>. Necessidade de maior articulação no trabalho entre turmas;</li> <li>. Alguns comportamentos de incivilidade;</li> <li>. Necessidade de remodelação dos espaços destinados aos não docentes;</li> <li>. Insatisfatória adesão dos EE aos inquéritos (43,8%)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Problemáticas económicas e sociais das famílias;</li> <li>. Falta de acompanhamento e envolvimento de algumas famílias no processo educativo dos seus educandos;</li> <li>. Irregularidade na frequência (alunos)</li> <li>. Incumprimento na pontualidade (alunos);</li> <li>. Percentagem elevada de docentes e não docentes na faixa etária acima dos 55 anos</li> </ul>

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada pelas organizações para o seu diagnóstico estratégico. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras Strengths (Pontos Fortes), Weaknesses (Pontos Fracos), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças). Assim, a análise SWOT corresponde à identificação por parte de uma organização, e de forma integrada, dos principais aspetos que caracterizam a sua posição estratégica num determinado momento. - Os pontos fortes e as oportunidades são os atributos que ajudam a atingir os objetivos; os pontos fracos e as ameaças são os fatores que podem impedir a concretização dos objetivos, sendo, por isso, necessário ultrapassá-los.

Face a esta análise, importa que o Agrupamento se concentre nos pontos fortes e os incremente, reconheça as fraquezas como oportunidades de melhoria, agarre as oportunidades e as aproveite melhor enquanto perduram, e se proteja das ameaças através da definição de estratégias que as neutralizem.

## CONCLUSÃO

A equipa GAISP não existe para resolver problemas. A sua missão consiste em trabalhar em conjunto com as estruturas de gestão e estruturas intermédias, realizando trabalhos de diagnóstico, apresentando sugestões e, sobretudo, estimulando a reflexão e a cultura de autoavaliação.

Alguns dos dados recolhidos serão tratados, posteriormente, dado responderem a alguns dos indicadores do Referencial de Avaliação Interna do Agrupamento (muitos deles eminentemente pedagógicos) que, foram registados, mas não valorados neste projeto, cujo foco é, fundamentalmente, aferir o grau de satisfação dos diferentes elementos da comunidade educativa, obter informações importantes sobre a sua opinião e identificar falhas e/ou oportunidades de melhoria nos processos/atividades que desenvolve.

A equipa de autoavaliação continuará a desenvolver o seu trabalho, tendo como objetivo verificar o grau de concretização do Projeto Educativo; o modo como se prepara e concretiza a educação, o ensino e as aprendizagens das crianças e jovens; o nível de execução de atividades promotoras de climas e ambientes educativos, capazes de proporcionar o desenvolvimento integral da personalidade; a prática de uma cultura de colaboração entre os membros da comunidade educativa; o desempenho dos órgãos de administração e gestão e das estruturas escolares e o sucesso escolar do Agrupamento de Escolas de St<sup>a</sup> Bárbara.

“O futuro pertence àqueles  
que veem as oportunidades antes que se tornem óbvias”

John Scully

O Gabinete de Avaliação Interna e Supervisão Pedagógica tem como objetivo corresponder às expectativas da comunidade educativa, promovendo neste sentido uma estratégia baseada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e da satisfação.

Nesta linha, será dada continuidade a estes instrumentos de auscultação, que permitem recolher informação fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua a todos os níveis, desde o atendimento, aos processos internos que afetam a qualidade de serviço prestado. Assim, estas avaliações, tendencialmente mais abrangentes, continuar-se-ão a realizar, sendo o link para o questionário online disponibilizado pelo menos uma vez por ano e a distribuição do questionário aos utentes que se dirigem aos serviços do Agrupamento, para um atendimento presencial, será permanente ao longo de todo o ano.

Em suma: A escola tem que ser “uma organização que aprende”, com capacidade para melhorar continuamente, para atuar sobre as aprendizagens dos alunos e a sua formação cívica, para interagir com a vida profissional do pessoal docente e não docente e para induzir o desenvolvimento de projetos e de boas práticas. Só com a participação crítica de toda a comunidade educativa será possível levar a cabo a missão, a visão e os valores definidos no nosso Projeto Educativo que concorrem para a efetiva busca da melhoria e da qualidade.

É importante que a informação recolhida não fique centralizada, mas que seja divulgada à comunidade para que os diferentes setores e respetivos colaboradores conheçam não só o seu desempenho, mas também as recomendações de melhorias propostas. Nesta perspetiva, o presente relatório ficará disponível na página do AESB, podendo ser consultado por qualquer interessado.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião. Com esse contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços e a garantir a melhoria da prática educativa.

<b>AEC</b>	Atividades de Extracurriculares
<b>AESB</b>	Agrupamento de Escolas de Santa Bárbara
<b>CD</b>	Coordenador de Departamento
<b>CD-EECE</b>	Cidadania e Desenvolvimento- Estratégia para a Educação para a Cidadania na Escola
<b>CDT</b>	Conselho de Diretores de Turma/Coordenador de Diretores de Turma
<b>CG</b>	Conselho Geral
<b>CP</b>	Conselho Pedagógico
<b>CTEIP</b>	Coordenadora TEIP
<b>DP</b>	Departamento
<b>DT</b>	Diretor de Turma
<b>EE</b>	Encarregado de Educação
<b>EMAEI</b>	Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva
<b>EP</b>	Equipa Pedagógica
<b>GAISP</b>	Grupo de Avaliação Interna e Supervisão Pedagógica
<b>PAA</b>	Plano Anual de Atividades
<b>PADDE</b>	Plano de Desenvolvimento Digital da Escola
<b>PASEO</b>	Perfil do Aluno à Saída da Escolaridade Obrigatória
<b>PE</b>	Projeto Educativo
<b>PES</b>	Projeto de Educação para a Saúde
<b>PIT</b>	Plano Individual de Transição
<b>PTT</b>	Professor Titular de Turma
<b>RI</b>	Regulamento Interno
<b>RTP</b>	Relatório Técnico-Pedagógico
<b>SWOT</b>	Strenghts,Weaknesses, Opportunities e Threats
<b>TEIP</b>	Território Educativo de Intervenção Prioritária
<b>TIC</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação