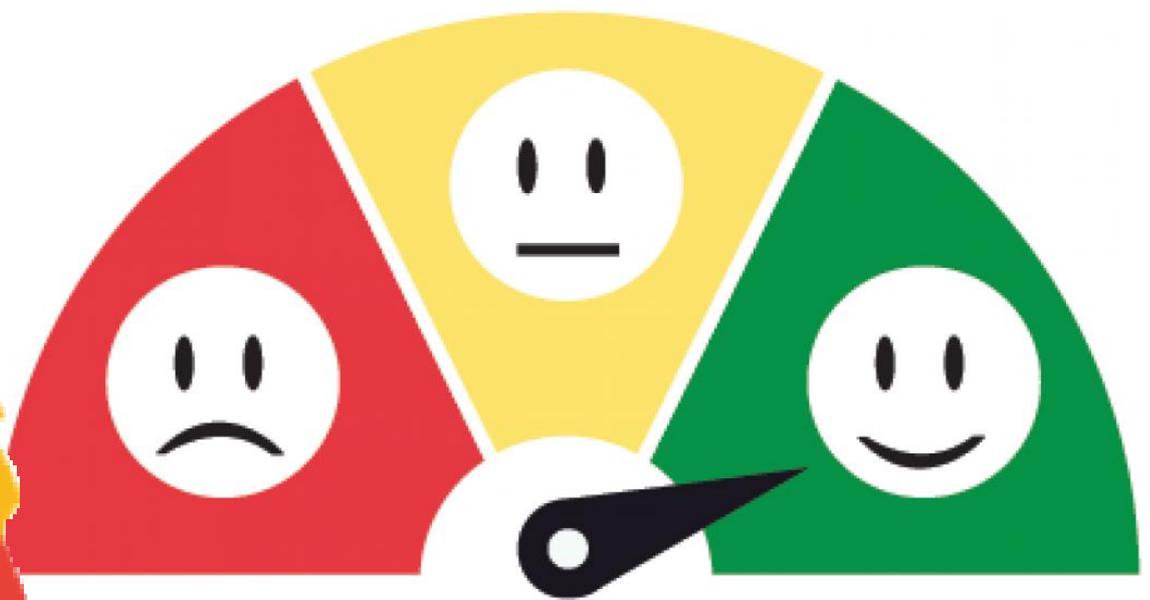


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

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.

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

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:

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

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

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

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

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

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
Nível Médio de Satisfação Global	4,4

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
Nível Médio de Satisfação Global	4,1

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.

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

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^a 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.

SIGLAS E ABREVIATURAS

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