



aepas 2013/2014



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
E CIÊNCIA

Agrupamento de Escolas Professor Abel Salazar – Guimarães (150812)
Escola EB 2,3 Abel Salazar – Ronfe, Guimarães (343638)

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO DO AGRUPAMENTO

- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO -

COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO INTERNA

Janeiro de 2014

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. METODOLOGIA	4
2.1. Participantes	4
2.2. Medidas	4
2.3. Procedimentos	5
3. RESULTADOS	6
3.1. Espaços físicos	6
3.2. Ambiente escolar	11
3.3. Ambiente de trabalho	15
3.4. Direção	18
3.5. Lideranças intermédias	23
3.6. Comunicação	33
3.7. Professores	35
3.8. Participação dos alunos	40
3.9. Alunos	41
3.10. Abertura ao exterior	44
3.11. Serviços.....	48
4. CONCLUSÃO	57

ANEXOS

Questionário de Avaliação de Satisfação – Docentes

Questionário de Avaliação de Satisfação – Alunos

Questionário de Avaliação de Satisfação – Pais/encarregados de educação

Questionário de Avaliação de Satisfação – Assistentes operacionais e técnicos

1. Introdução

A Lei n.º 31/2002, de 20 de dezembro, aprovou o sistema de autoavaliação dos estabelecimentos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário, definindo orientações gerais para a autoavaliação e para a avaliação externa. No artigo 3.º da supracitada lei pode ler-se que este sistema de avaliação compreende, entre outros, os objetivos de fomentar a melhoria da qualidade educativa, potenciando a sua eficácia; promover o sucesso educativo, aumentando o grau de exigência e qualidade; incentivar a realização de ações e planos de melhoria e de desenvolvimento; incentivar toda a comunidade a uma participação efetiva no processo educativo; valorizar os diferentes membros da comunidade.

A consecução de tais propósitos, segundo o disposto no artigo 4.º daquela lei, deve desenvolver-se com base numa conceção de avaliação, análise diagnóstica, visando não só a construção de pontos de referência para maiores níveis de exigência bem como o reconhecimento de boas práticas, quer organizativas quer pedagógicas, constituindo-se, assim, em modelos de reconhecimento, valorização, incentivo e dinamização educativa.

Todo este processo de autoavaliação, tendo um carácter obrigatório, tal como dá conta o artigo 6.º do mesmo diploma, pressupõe um planeamento adequado de toda a atividade do agrupamento, numa perspetiva de gestão escolar de excelência. Esta autoavaliação deve assentar, entre outros, nos seguintes domínios de análise: grau de concretização do projeto educativo, nível de execução das atividades, desempenho dos órgãos de administração e gestão das escolas ou agrupamentos, sucesso escolar e rede de parcerias com a comunidade local.

Neste âmbito, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação Interna entendeu por bem aplicar um questionário com o intuito de perceber o nível da satisfação dos diferentes públicos que se relacionam com o agrupamento, apurando a perceção das pessoas em relação à organização escolar e ao sentido de autorresponsabilização.

2. Metodologia

2.1. Participantes

Neste estudo participaram 656 membros da comunidade educativa: 296 alunos (96 frequentam o 1.º ciclo (32%), 73 o 2.º ciclo (25%) e 127 o 3.º ciclo (43%); 337 pais/encarregados de educação (41 têm educandos no pré-escolar (10%), 142 no 1.º ciclo (34,6%), 77 no 2.º ciclo (18,8%) e 77 no 3.º ciclo (18,8%)); 93 professores (8 pertencem ao pré-escolar (9%), 34 ao 1.º ciclo (37%), 21 ao 2.º ciclo (23%) e 30 ao 3.º ciclo (32%)); 30 assistentes operacionais e técnicos (28 assistentes operacionais e 2 técnicos).

Quadro 1 – Distribuição dos participantes pelos diferentes ciclos

	N	Ciclo	n	%	
Alunos	297	1.º ciclo	96	32,0	
	280	2.º ciclo	73	25,0	
	410	3.º ciclo	127	43,0	
Pais/encarregados de educação	143	Pré-escolar	41	10,0	
	588	1.º ciclo	142	34,6	
	280	2.º ciclo	77	18,8	
	410	3.º ciclo	77	18,8	
Professores	9	Pré-escolar	8	9,0	
	35	1.º ciclo	34	37,0	
	28	2.º ciclo	21	23,0	
	43	3.º ciclo	30	32,0	
Assistentes	Operacionais	48	Todos	28	93,0
	Técnicos	8	Todos	2	7,0

2.2. Medidas

Para a recolha da informação foram construídos diferentes questionários dirigidos aos elementos da comunidade educativa caracterizados anteriormente (cf. anexo). Em cada questionário procurou-se apurar o grau de satisfação dos inquiridos relativamente a um conjunto de áreas que se apresentam no quadro 2.

Quadro 2 – Áreas avaliadas nos diferentes questionários

ÁREAS PÚBLICO-ALVO DO QUESTIONÁRIO	Espaços Físicos	Ambiente escolar	Ambiente de trabalho	Direção	Lideranças intermédias	Comunicação	Professores	Participação dos alunos	Alunos	Abertura ao exterior	Serviços
	Professores	X		X	X	X	X			X	X
Alunos	X	X		X			X	X			X
Assistentes operacionais e técnicos	X		X	X	X	X			X		X
Pais/encarregados de educação	X			X			X			X	X

Para cada questão colocada, os participantes dispunham de vários itens de resposta, com recurso a uma escala de *likert* de 5 pontos (discordo totalmente, discordo, nem discordo nem concordo, concordo, concordo completamente). Nos itens em que os inquiridos não dispunham de qualquer conhecimento ou opinião formada, colocavam um (X) na opção NS (Não Sei). Em cada questão, foi colocado um item de resposta aberta, para que os inquiridos registassem comentários e/ou sugestões sobre o serviço em avaliação.

2.3. Procedimentos

Numa primeira fase, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação Interna deste agrupamento de escolas elaborou, no final do ano letivo de 2012/2013, um questionário para ser preenchido pelos diferentes elementos que constituem a comunidade escolar. De seguida, o questionário foi apresentado e aprovado em Conselho Pedagógico.

Em outubro de 2013, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação Interna enviou via eletrónica os questionários aos professores e assistentes operacionais e técnicos, assegurando-lhes não só o anonimato assim como a confidencialidade dos dados transmitidos. Todos os professores e assistentes operacionais e técnicos foram convidados a preencher o questionário.

Os alunos do agrupamento também preencheram o questionário via eletrónica. Dado o elevado número de alunos do agrupamento, optou-se por constituir uma amostra significativa de alunos. Neste sentido, no 1.º ciclo, apenas preencheram o questionário os alunos dos 3.º e 4.º anos. Nos 2.º e 3.º ciclos foram abrangidos todos os anos de escolaridade. Os alunos foram selecionados por turma, sendo o critério utilizado o seu número de aluno. Assim, nos 3.º e 4.º anos foram selecionados os seis primeiros números pares de cada turma e nos 2.º e 3.º ciclos os seis primeiros números ímpares.

Antes do preenchimento do questionário propriamente dito, foi fornecida uma breve explicação sobre o objetivo e natureza do questionário e da forma de preenchimento. Foram garantidos o anonimato e a confidencialidade dos dados.

Os pais/encarregados de educação preencheram o questionário em suporte de papel. No pré-escolar e no 1.º ciclo, preencheram o questionário seis elementos por turma, cujos seus educandos tinham na respetiva turma um número ímpar, sendo que a sua distribuição foi feita por ordem decrescente. Nos 2.º e 3.º ciclos, manteve-se o mesmo procedimento, mas os elementos seleccionados foram os responsáveis educativos dos alunos com números pares na turma. O questionário foi entregue aos pais/encarregados de educação dentro de um envelope, onde também seguia um pequeno texto a explicar a finalidade desta iniciativa, solicitando-lhes a devida colaboração. Este questionário foi devolvido ao educador, ao professor titular de turma ou ao diretor de turma dentro do envelope devidamente fechado, garantido o anonimato e a confidencialidade dos dados.

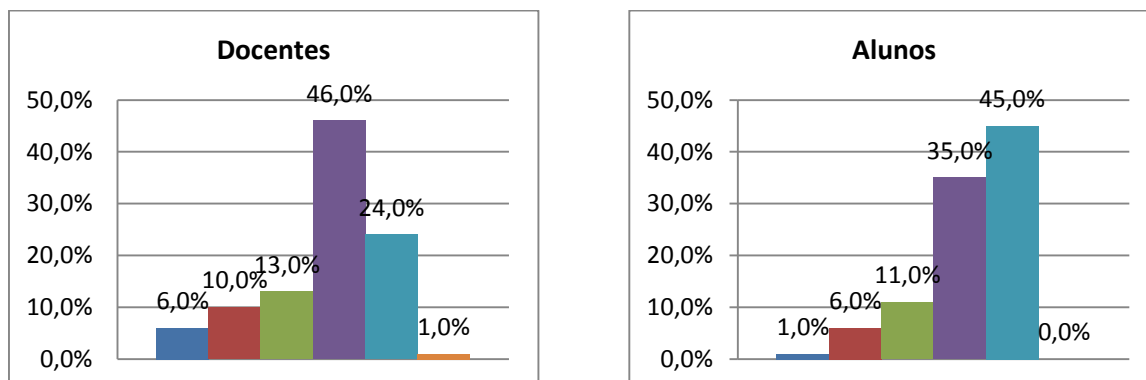
3. Resultados

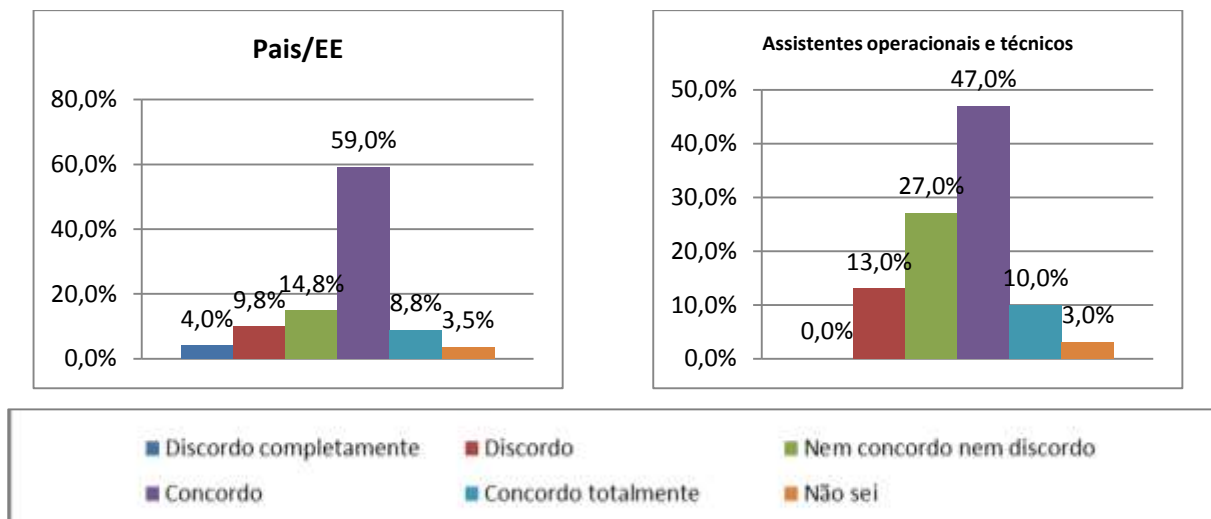
Neste ponto apresenta-se os principais resultados alcançados com a aplicação dos diferentes questionários, partindo das áreas abrangidas nos mesmos.

3.1. Espaços Físicos

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos diferentes participantes sobre a conservação dos espaços físicos da escola são apresentados nos gráficos seguintes:

Gráfico 1-4 – Grau de satisfação dos inquiridos sobre a conservação dos espaços físicos da escola





Considerada a totalidade da amostra, a opinião dos inquiridos é maioritariamente positiva em relação à conservação dos espaços físicos da escola.

Importa realçar alguns comentários/sugestões efetuados por cada um dos grupos participantes no questionário.

Alguns docentes assinalam o átrio como o espaço menos conservado e de maior confusão, necessitando de uma maior vigilância. Anotam, também, a necessidade de se realizar alguns melhoramentos nas salas de aulas (pintura de paredes, reparação de tetos), bem como no espaço exterior (arranjo e limpeza dos espaços verdes).

Alguns alunos salientam o mau estado de conservação das salas de aula. Um aluno considera que os espaços mais bem conservados são a biblioteca, a sala do aluno, a secretaria e algumas salas específicas. Consideram, ainda, que a escola apresenta um espaço físico exterior amplo para divertimento. No entanto, referem que o campo de jogos se apresenta como o espaço em pior estado de conservação, com as redes danificadas e o chão muito sujo.

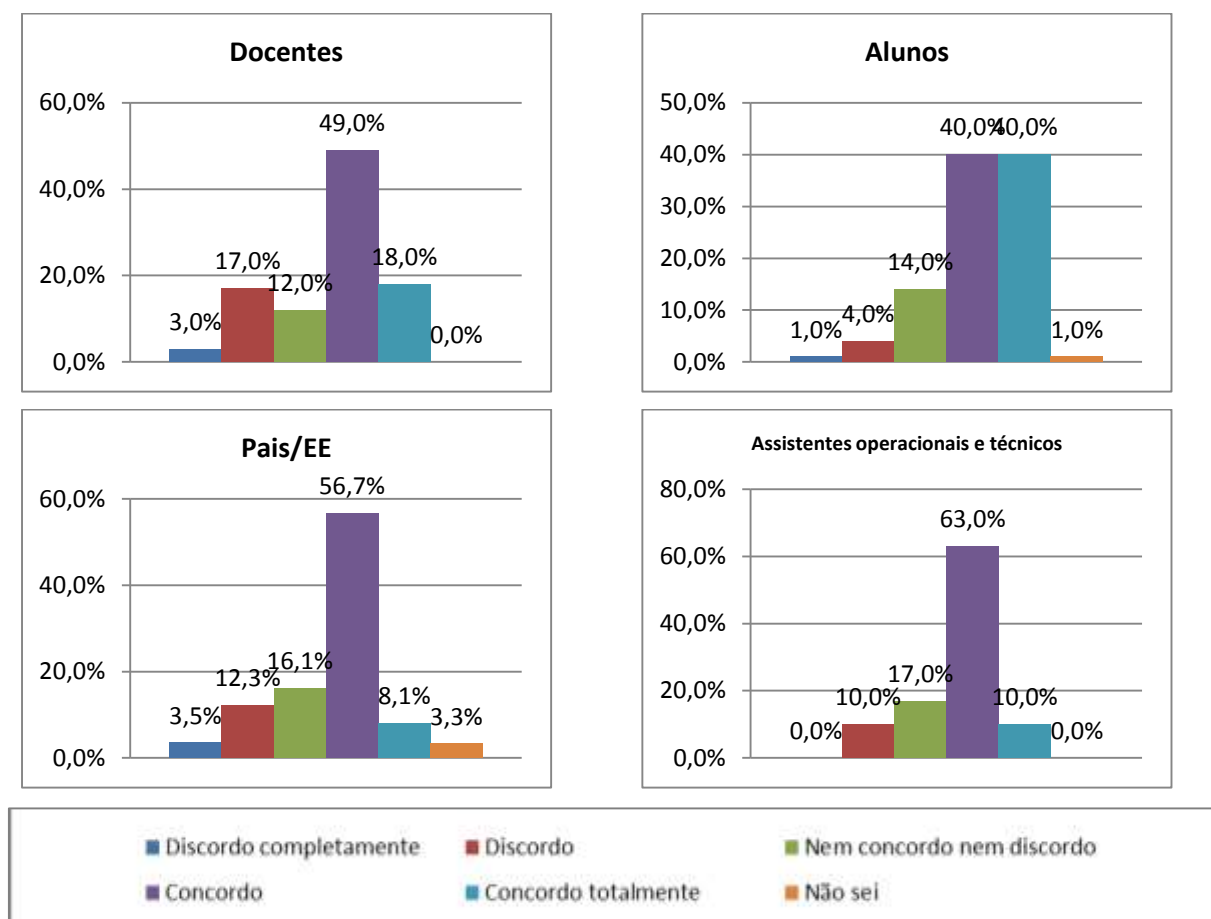
Alguns dos assistentes operacionais e técnicos declaram a necessidade de intervenção e conservação dos espaços exteriores e recreio, remetendo para a entidade camarária esta responsabilidade. Referem, também, a urgência de melhoria do isolamento para tornar o edifício mais quente.

Alguns pais/encarregados de educação referem a necessidade de intervenção e conservação dos espaços exteriores por se encontrarem em mau estado. Mencionam, também, a necessidade de um espaço exterior mais cuidado e com equipamentos lúdicos, dado que existe um recreio muito pequeno e mal tratado. Registam as poucas condições do recreio coberto, o pouco espaço em dias de chuva, a falta de espaços verdes, os jardins mal cuidados, bem como o fraco estado das casas de banho. Sugerem a renovação de algumas escolas, desde o interior das salas de aula até ao telhado, a

reparação do pavimento da cozinha e do refeitório, a colocação de um coberto do portão até ao *hall* da escola.

Os gráficos que se seguem reportam-se ao grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos sobre o conforto dos vários espaços existentes na escola.

Gráficos 5-8 – Grau de satisfação dos inquiridos em relação ao conforto dos espaços da escola



Da observação dos gráficos, constata-se que a maioria dos inquiridos se demonstra satisfeita ou completamente satisfeita em relação à questão em análise. Destaca-se, contudo, que 20% dos professores e 15,8% dos pais/encarregados de educação referem estar insatisfeitos sobre o conforto dos espaços da escola.

Alguns inquiridos salientam certos aspetos, que importa destacar.

Alguns docentes referem que há espaços na escola sem aquecimento no inverno, provocando algum desconforto.

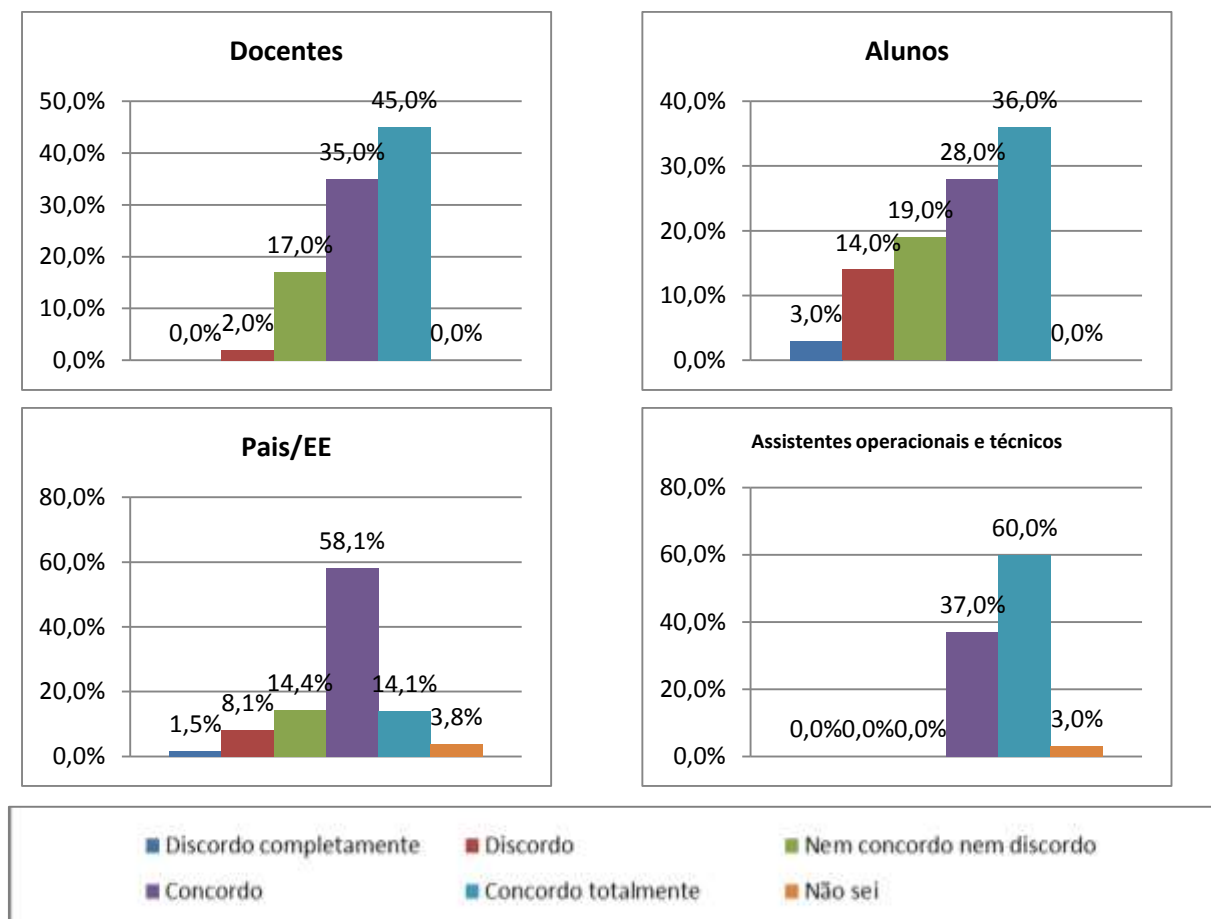
Alguns dos alunos apontam como espaço mais confortável a biblioteca. Os espaços que requerem melhores condições são o pavilhão, a sala de música (mesas com mais espaço) e a sala do aluno (sofás). Outros alunos assinalam a existência de humidade nas salas de aula.

Alguns assistentes operacionais e técnicos declaram a falta de aquecimento da escola.

Os pais/encarregados de educação salientam o reduzido espaço exterior para as brincadeiras das crianças, bem como o mau estado deste espaço. Focam, ainda, o pouco conforto da cantina, a falta de manutenção no jardim, de um parque infantil e de um coberto em redor da escola. Sugerem que deveria haver melhor mobiliário e isolamento, bem como salas com aquecimento.

Os gráficos abaixo apresentados exprimem o grau de satisfação dos inquiridos sobre a limpeza e higiene dos espaços da escola.

Gráficos 9-12 – Grau de satisfação dos inquiridos relativamente à limpeza e higiene dos espaços da escola



No seu conjunto, a maioria dos participantes avalia esta questão como positiva. A percentagem de participantes insatisfeitos é reduzida.

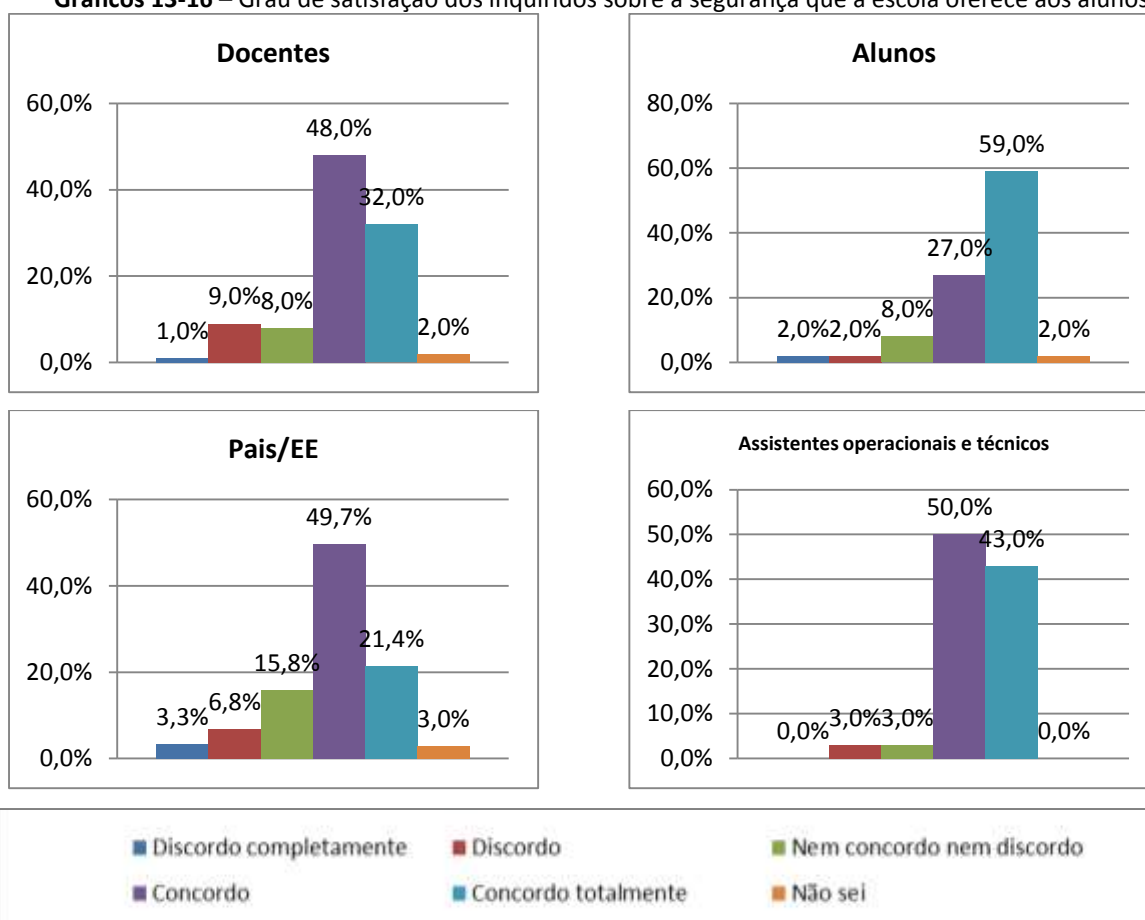
No entanto, um docente assinala que, nas situações em que a limpeza e a higiene ficam aquém do esperado, estas se devem à falta de assistentes operacionais. Nesta matéria, um docente recomenda, ainda, a necessidade de um maior controlo por parte do pessoal docente e, se necessário, responsabilizar os alunos pela limpeza das paredes e de outros espaços.

Apesar daquele grau de satisfação, alguns alunos referem que ainda se registam algumas situações em que a limpeza e a higiene ficam aquém do esperado, nomeadamente nas casas de banho, sendo aqui constante a falta de papel higiénico.

Os pais/encarregados de educação dão conta da falta de papel higiénico e sabão nas casas de banho, bem como da sua limpeza e o fraco estado de conservação das portas. Mencionam, ainda, que junto ao refeitório há falta de limpeza e higiene e que a cantina deveria estar mais limpa.

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos participantes sobre a segurança que a escola oferece aos alunos são apresentados nos gráficos seguintes.

Gráficos 13-16 – Grau de satisfação dos inquiridos sobre a segurança que a escola oferece aos alunos



Da leitura dos gráficos, verifica-se um elevado grau de satisfação em relação à segurança que a escola oferece aos alunos. Não obstante, regista-se que 10% dos professores e 10,1% dos pais/encarregados de educação se encontram insatisfeitos.

Pese embora aquele grau de satisfação, um docente dá conta que ocorrem muitos acidentes durante o recreio e que o controlo da entrada e saída dos alunos da escola deveria ser mais eficaz, nomeadamente através da ativação da funcionalidade do cartão GIAE.

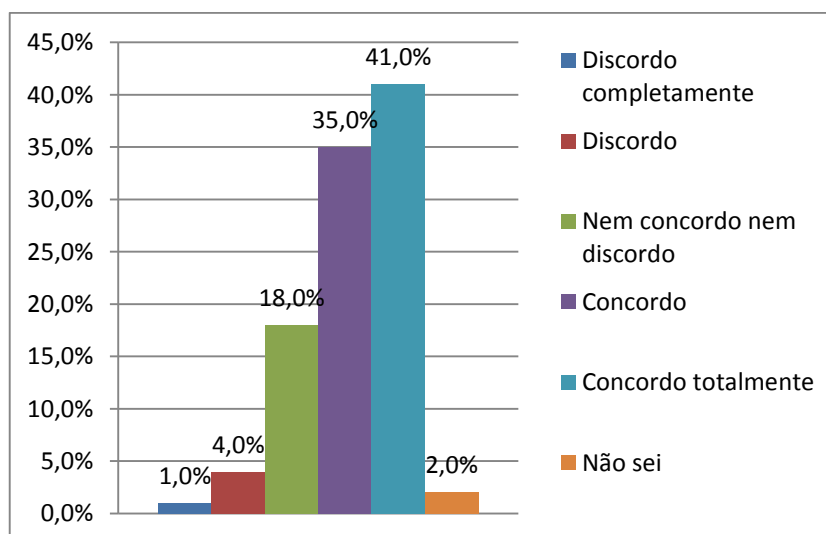
Sobre esta matéria, alguns alunos, dando conta da segurança, assinalam como positivo a existência de câmaras de vigilância, de funcionários que os ajudam e de um porteiro para controlar quem entra e sai da escola. Como menos positivo, outros alunos salientam que alguns colegas saem da escola sem ser pela entrada principal, bem como a ausência de vigilância das câmaras em alguns espaços escolares.

Os pais/encarregados de educação alertam que ainda é permitida a entrada e saída de alunos sem qualquer identificação, pelo que devia funcionar o sistema de cartões para entradas e saídas na portaria da escola, assim como maior controlo sobre o público que frequenta o estabelecimento escolar. Mencionam, também, a falta de uma portaria em algumas escolas do agrupamento, ausência de obras nas escolas que põem em causa a segurança das crianças e existência de barreiras arquitetónicas e escadas.

3.2. Ambiente escolar

O gráfico 17 apresenta o grau de satisfação dos alunos sobre a relação que estabelecem entre eles.

Gráfico 17 – Grau de satisfação dos alunos sobre a relação que estabelecem entre si

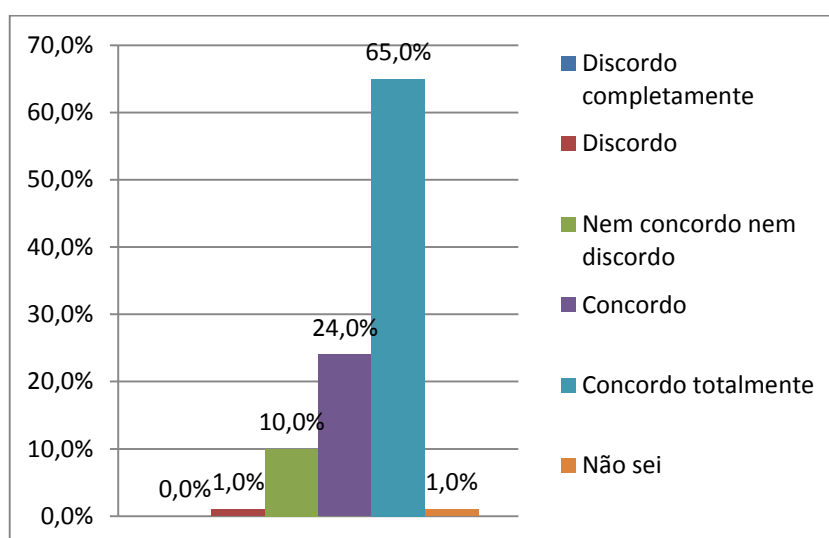


A opinião dos inquiridos é maioritariamente positiva, sendo que grande parte dos alunos se mostra completamente satisfeita (41%) ou satisfeita (35%). É também de salientar a baixa percentagem de insatisfação (5%) relativamente à questão em análise.

Alguns alunos referem a existência de alguns conflitos, sendo estes causados pelos mais velhos.

O gráfico 18 exprime o grau de satisfação dos alunos sobre a relação que estabelecem com os professores.

Gráfico 18 – Grau de satisfação dos alunos sobre a relação que estabelecem com os professores

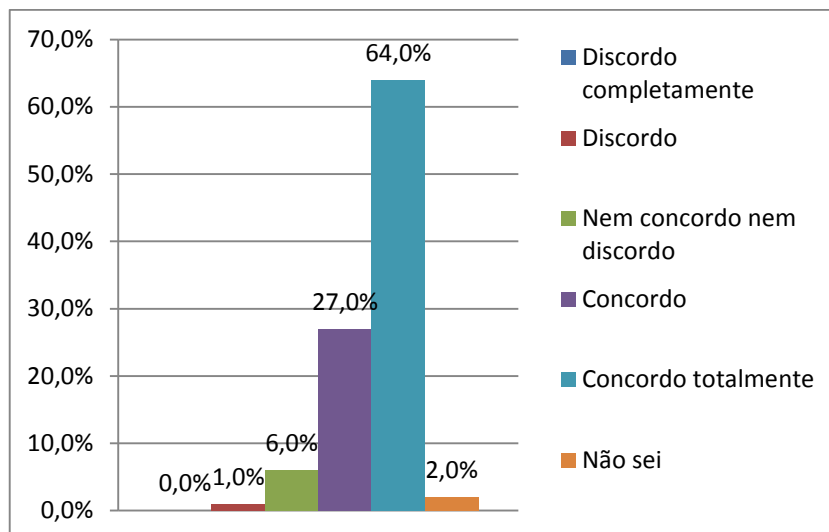


Apurados os resultados, constata-se que os inquiridos se encontram completamente satisfeitos (65%) ou satisfeitos (24%) com a relação estabelecida entre professores e alunos. É também de salientar a baixa percentagem de insatisfação (1%).

Sobre este assunto, alguns dos inquiridos declaram que os professores são compreensivos, simpáticos, exigentes e responsáveis; no entanto, outros salvaguardam a necessidade de haver mais respeito e consideração pelos professores.

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos alunos sobre a relação entre funcionários e alunos são apresentados no gráfico 19.

Gráfico 19 – Grau de satisfação dos alunos sobre a relação que estabelecem com os funcionários

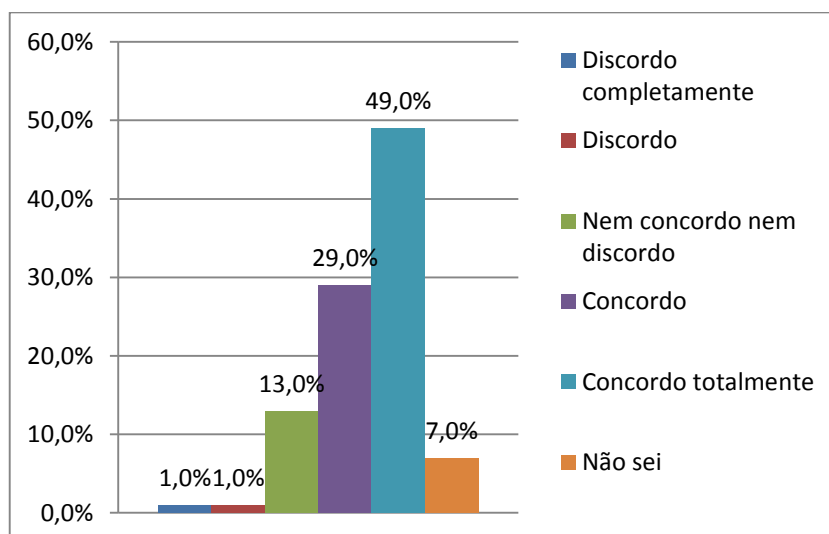


Na globalidade, os inquiridos manifestam um elevado grau de satisfação com a relação estabelecida com os funcionários, mostrando-se completamente satisfeitos (64%) ou satisfeitos (27%). Sobre este assunto, importa dar nota da baixa percentagem de insatisfação (1%).

Refira-se que alguns dos inquiridos manifestam que os funcionários são muito simpáticos, exigentes e prestáveis; contudo, outros, mencionam que estes deveriam ser mais simpáticos.

No gráfico 20, apresenta-se o grau de satisfação dos alunos sobre a forma como a escola resolve os problemas de indisciplina.

Gráfico 20 – Grau de satisfação dos alunos em relação à forma como a escola resolve problemas de indisciplina

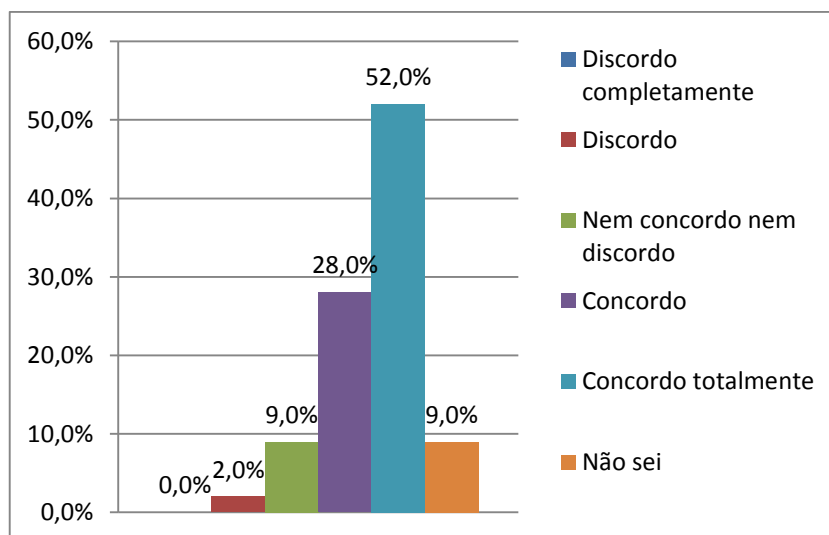


No conjunto da amostra, os alunos inquiridos revelam estar completamente satisfeitos (49%) ou satisfeitos (29%) com a forma como a escola resolve os problemas de indisciplina. De salientar, ainda, que apenas 2% dos alunos é que acusam alguma insatisfação.

Acerca do assunto em análise, alguns alunos reforçam a sua satisfação com a forma como são resolvidos os problemas de disciplina. Um aluno salienta que os problemas de disciplina não deveriam ser resolvidos com serviços de limpeza. No entanto, outro aluno concorda com a aplicação de medidas de limpeza das casas de banho. É, ainda, sugerida a colocação de mais câmaras de vigilância por toda a escola.

O gráfico 21 traduz o grau de satisfação dos alunos sobre a forma como a escola resolve os problemas de violência.

Gráfico 21 – Grau de satisfação dos alunos sobre a forma como a escola resolve problemas de violência



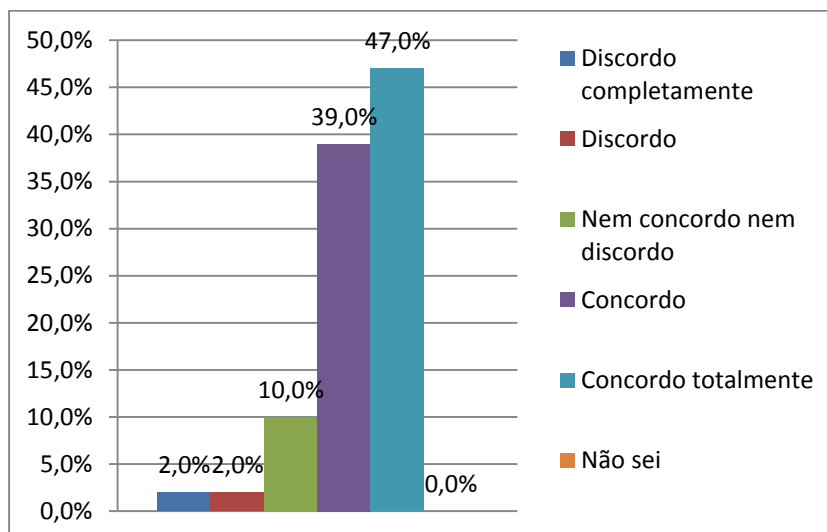
Os dados apurados permitem concluir que os inquiridos estão completamente satisfeitos (52%) ou satisfeitos (28%) com a forma como a escola resolve os problemas de violência. Somente 2% dos alunos é que se dizem insatisfeitos quanto a esta matéria.

Sobre o assunto em análise, alguns alunos referem que os problemas de violência são resolvidos rapidamente e que os pais são devidamente informados. Um aluno menciona que há violência silenciosa e que já foi vítima de violência, sem que o problema fosse resolvido de forma imediata. É sugerida a aplicação de castigos mais severos para os alunos que não respeitam as regras de comportamento.

3.3. Ambiente de trabalho

O gráfico 22 dá conta do grau de satisfação dos professores sobre o ambiente de trabalho estabelecido entre eles.

Gráfico 22 – Grau de satisfação dos professores em relação ao ambiente de trabalho

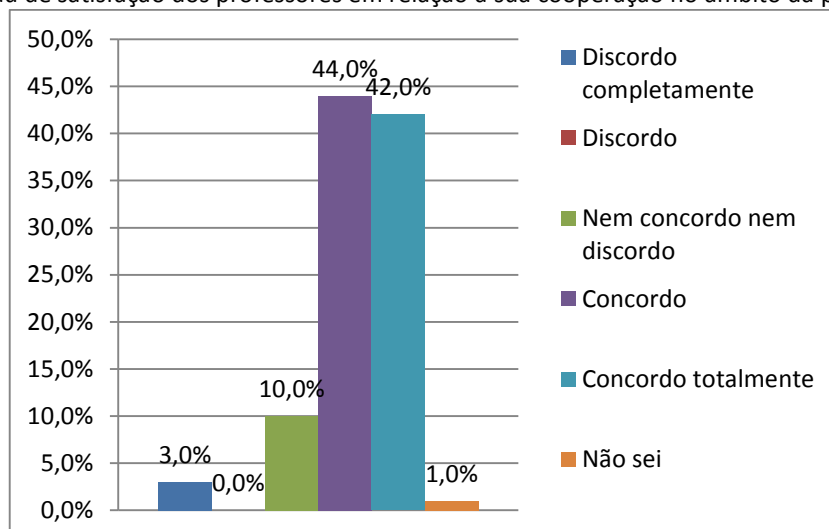


Apurados os resultados, constata-se que a opinião dos inquiridos é globalmente positiva, sendo que a maioria dos professores se mostra completamente satisfeita (47%) ou satisfeita (39%) com o ambiente de trabalho. No caso vertente, é também de notar a baixa percentagem de frequência na opção de insatisfação (4%).

Pese embora aquele grau de satisfação, um professor refere que existe alguma conflitualidade na classe docente, bem como um ambiente de desconfiança nas atividades de articulação.

No gráfico 23, apresentam-se os resultados relativos ao grau de satisfação dos professores sobre a sua cooperação ao nível da prática pedagógica.

Gráfico 23 – Grau de satisfação dos professores em relação à sua cooperação no âmbito da prática pedagógica

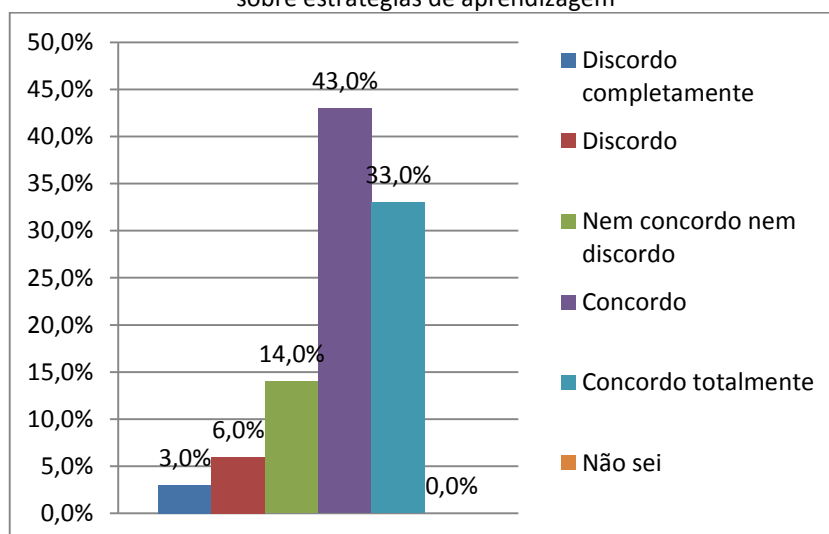


No seu conjunto, os professores inquiridos mostram-se satisfeitos (44%) ou completamente satisfeitos (42%) sobre a cooperação estabelecida entre professores no âmbito da prática pedagógica. Nota-se, também, a pouca expressão das apreciações negativas (3%) relativamente à questão em análise.

Não obstante aquele índice de satisfação, dois professores declaram não haver cooperação ou esta ser pontual, nomeadamente aquando da elaboração das planificações.

O gráfico 24 reflete o grau de satisfação dos professores acerca dos espaços de diálogo/reflexão entre professores sobre estratégias/atividades delineadas para a promoção da aprendizagem dos alunos.

Gráfico 24 – Grau de satisfação dos professores em relação aos espaços de diálogo/reflexão entre professores sobre estratégias de aprendizagem

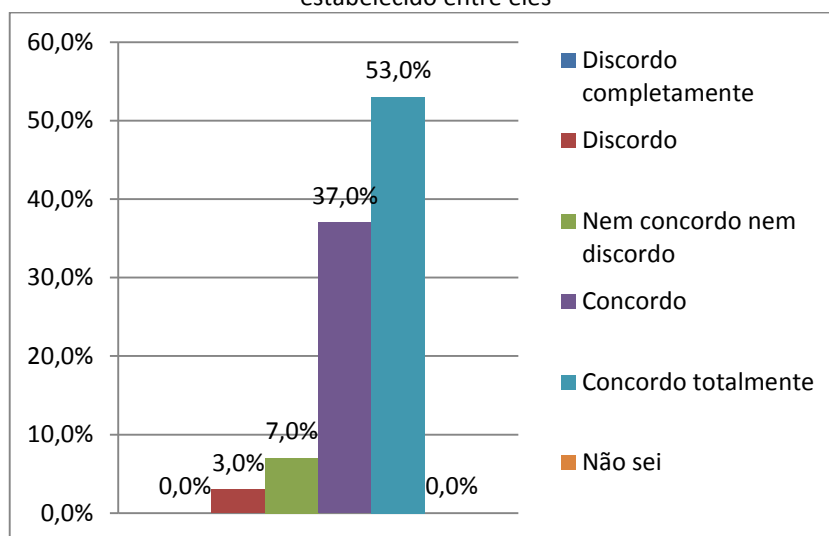


Os professores, na totalidade da amostra, consideram estar satisfeitos (43%) ou completamente satisfeitos (33%) com o diálogo estabelecido entre eles com vista à promoção do processo de ensino e aprendizagem dos alunos. Neste quadro, somente 9% dos inquiridos é que declaram estar insatisfeitos.

No entanto, um docente refere que não há diálogo entre professores sobre estratégias/atividades a implementar. Estas são referenciadas nas atas de conselho de turma, mas muitas vezes não são implementadas. É, ainda, referido que o elevado número de reuniões e documentos que são pedidos aos docentes interferem negativamente na promoção de um espaço de diálogo. Por último, é sugerida a necessidade de criar um tempo comum entre docentes da mesma subcoordenação para desenvolver um trabalho de equipa.

No gráfico 25, apresenta-se o grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos sobre o ambiente de trabalho estabelecido entre eles.

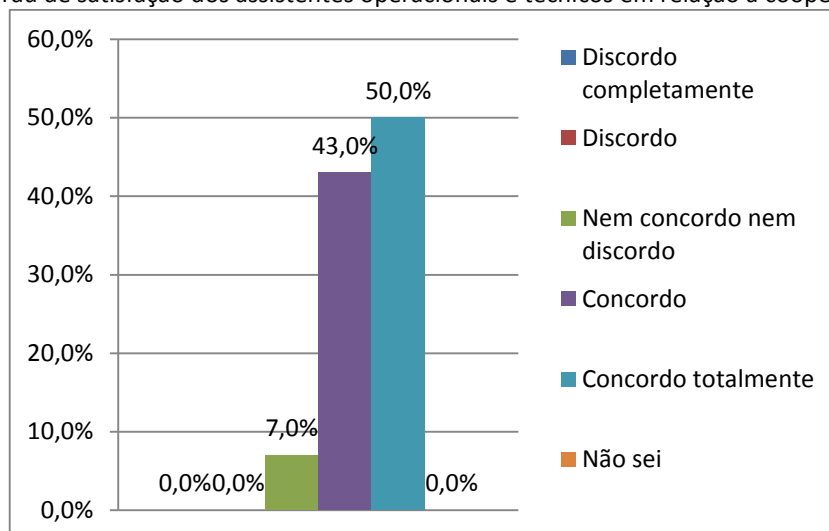
Gráfico 25 – Grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos sobre o ambiente de trabalho estabelecido entre eles



Os inquiridos, na sua grande maioria, revelam estar completamente satisfeitos (53%) ou satisfeitos (37%) com o seu ambiente de trabalho na escola. Somente 3% dos assistentes operacionais e técnicos é que demonstram estar insatisfeitos.

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos em relação à cooperação entre eles são apresentados no gráfico 26.

Gráfico 26 – Grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos em relação à cooperação entre eles



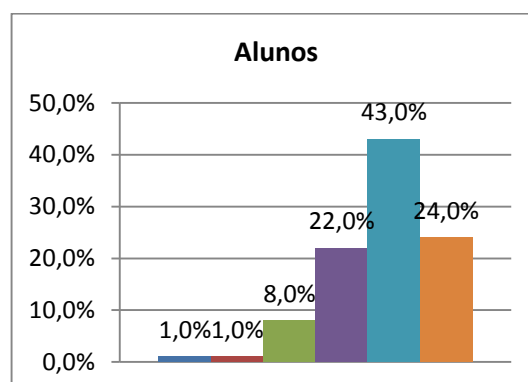
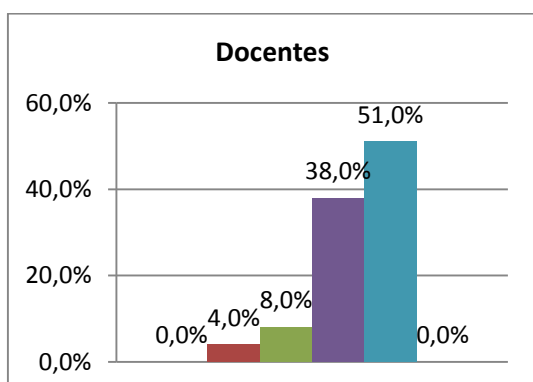
A opinião dos inquiridos é bastante positiva, sendo que grande parte dos assistentes operacionais e técnicos se mostra completamente satisfeita (50%) ou satisfeita (43%) com o trabalho cooperativo aqui desenvolvido.

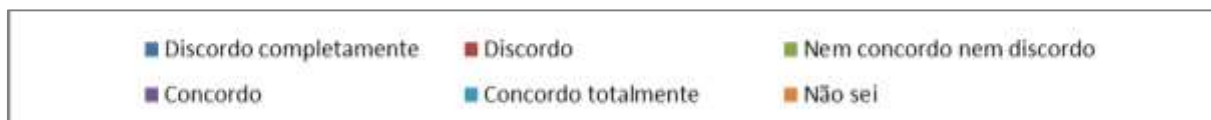
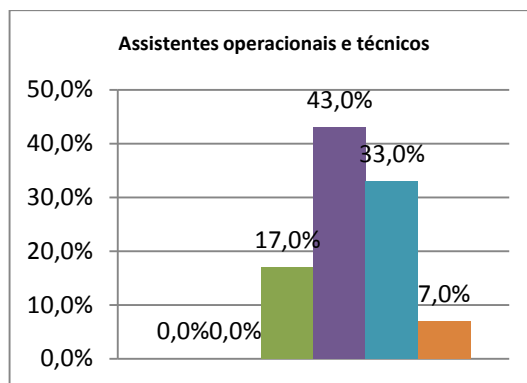
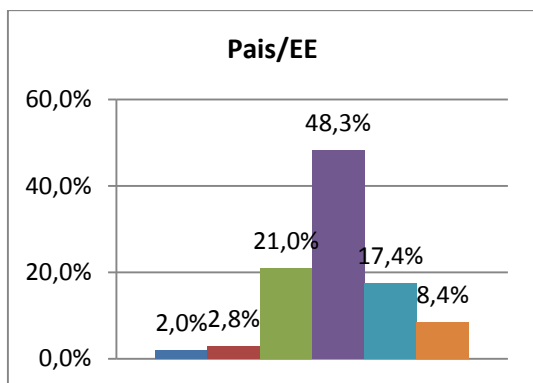
3.4. Direção

A avaliação da direção reporta-se não só ao órgão de direção do agrupamento, assim como à coordenação de estabelecimento do 1.º ciclo do ensino básico /Jardim-de-infância.

Os gráficos abaixo apresentados exprimem o grau de satisfação dos inquiridos sobre a disponibilidade demonstrada pela direção do agrupamento.

Gráficos 27-30 – Grau de satisfação dos inquiridos em relação à disponibilidade da direção





Conclui-se que os diferentes grupos inquiridos se mostram satisfeitos ou muito satisfeitos quanto à questão em observação. A reforçar este grau de satisfação, salienta-se a baixa percentagem de frequência nas opções negativas. Não obstante, 24% dos alunos dizem não ter conhecimento ou uma opinião formada, talvez pelo facto de frequentarem o 1.º ciclo do ensino básico, e 17% dos assistentes operacionais e técnicos referem nem estar satisfeitos ou satisfeitos, o que poderá estar associado ao facto de uma percentagem significativa dos assistentes operacionais trabalhar nos estabelecimentos de ensino do 1.º ciclo do ensino básico/jardim-de-infância.

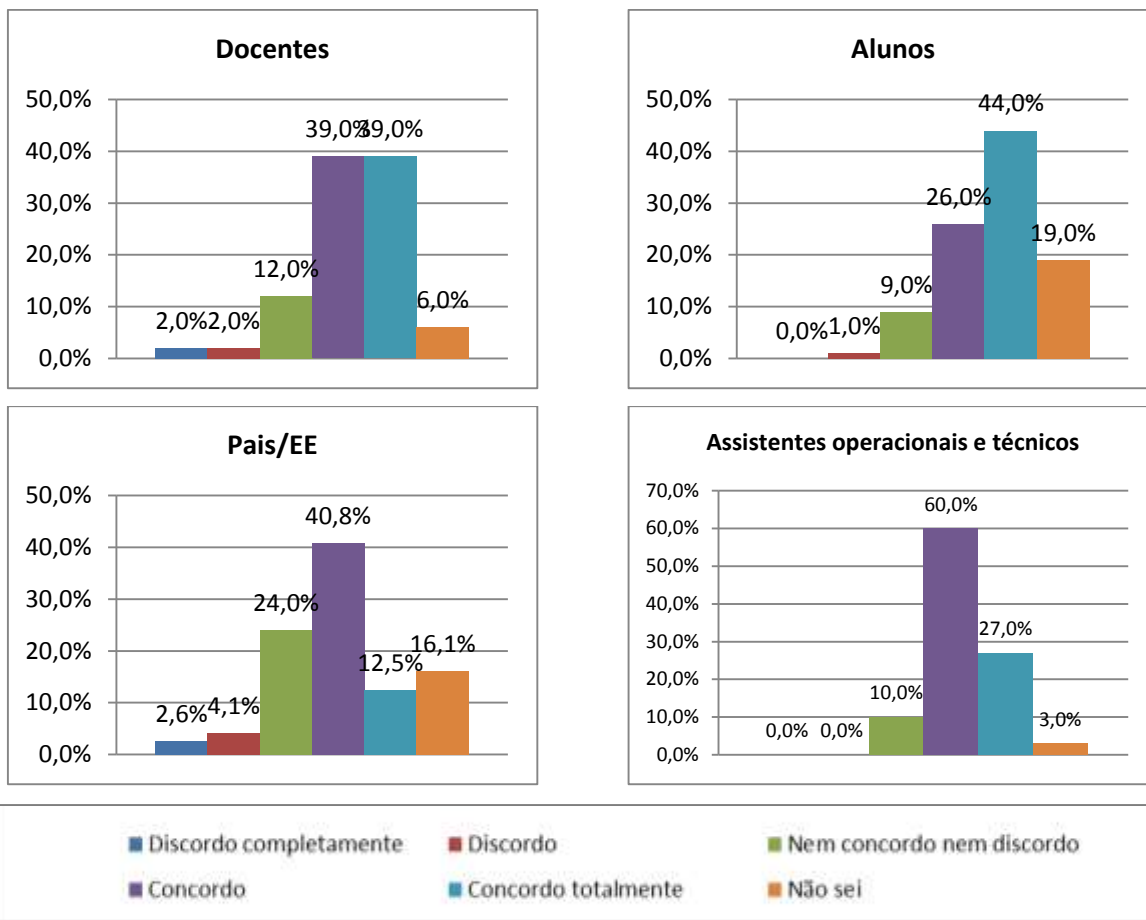
Sobre a disponibilidade da direção, alguns alunos dizem que ela é boa ou excelente, demonstrando sempre simpatia e atenção.

Um docente refere que a disponibilidade demonstrada pelo órgão de direção poderá ser melhorada.

Dois pais/encarregados de educação registam que a disponibilidade apresentada pela direção é ótima, demonstrando simpatia aquando da resolução de qualquer assunto.

Nos gráficos abaixo apresentados, dá-se conta do grau de satisfação dos grupos inquiridos sobre a forma como a direção resolve os conflitos.

Gráficos 31-34 – Grau de satisfação dos inquiridos sobre a forma como a direção resolve conflitos



Da análise dos resultados, conclui-se que os diferentes grupos inquiridos declaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o modo de resolução dos conflitos por parte da direção. A confirmar tal opinião, salienta-se a baixa percentagem de frequência nas apreciações negativas. No entanto, 19% dos alunos e 12,5% dos pais/encarregados de educação dizem não ter conhecimento ou opinião formada e 22% dos pais/encarregados de educação não se mostram satisfeitos nem insatisfeitos sobre a questão em análise.

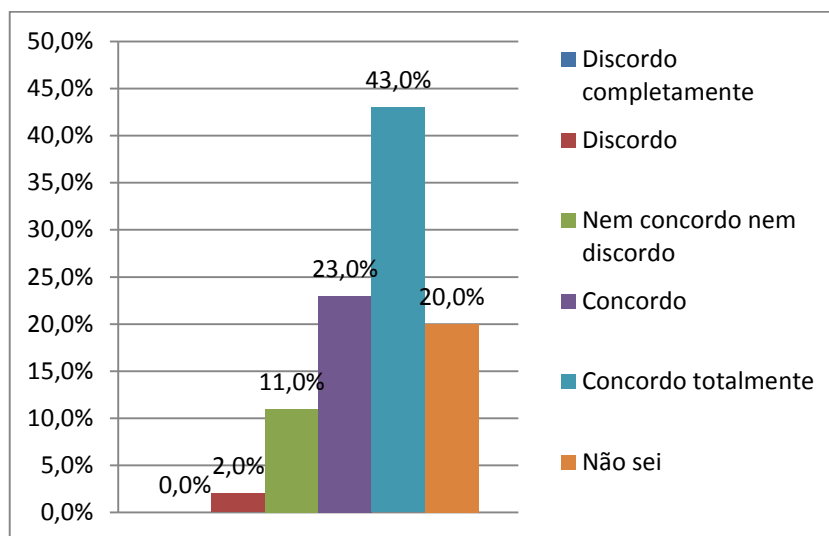
De acordo com um professor, a forma como a direção resolve os conflitos poderá ser melhorada através do diálogo entre os envolvidos.

Um encarregado de educação alerta para a necessidade de a direção apurar primeiro os verdadeiros culpados e só depois chamar a atenção. Dois pais/encarregados de educação registam também o facto de a direção não se preocupar em resolver os conflitos, ignorando alguns e não esclarecendo totalmente outros.

Os comentários registados por vários alunos reforçam a satisfação destes em relação à forma como a direção resolve os conflitos.

O gráfico 35 reflete o grau de satisfação dos alunos sobre a aceitação da direção relativamente às suas sugestões.

Gráfico 35 - Grau de satisfação dos alunos sobre a aceitação de sugestões por parte da direção

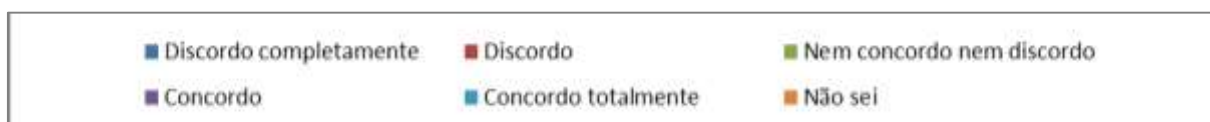
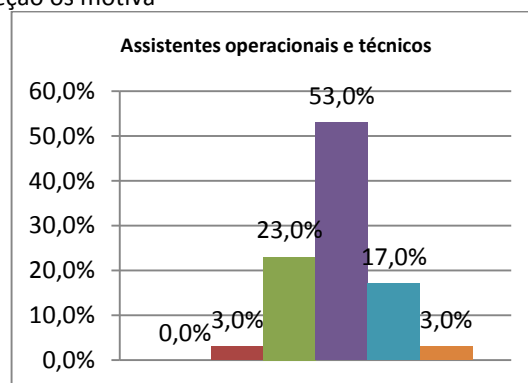
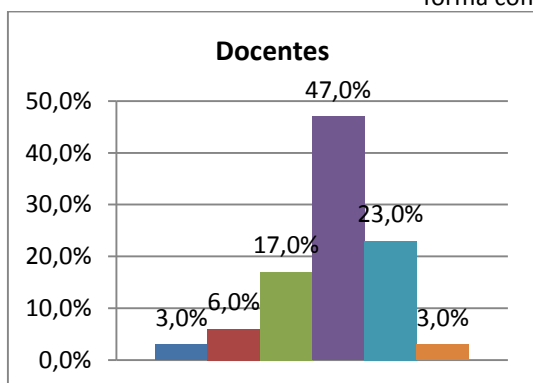


Sobre este assunto, os alunos inquiridos mostram estar completamente satisfeitos (43%) ou satisfeitos (23%). Apesar de 20% dos inquiridos não manifestarem qualquer opinião, é de realçar a baixa expressão de opiniões negativas sobre a aceitação da direção relativamente às sugestões apresentadas pelos alunos.

Apesar de alguns alunos salientarem a sua satisfação em relação a esta matéria, outros informam que nem sempre as suas opiniões/sugestões são aceites por parte da direção.

Nos gráficos 36-37, dá-se conta do grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos relativamente à forma como a direção os motiva para as diferentes tarefas.

Gráficos 36-37 – Grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos em relação à forma como a direção os motiva



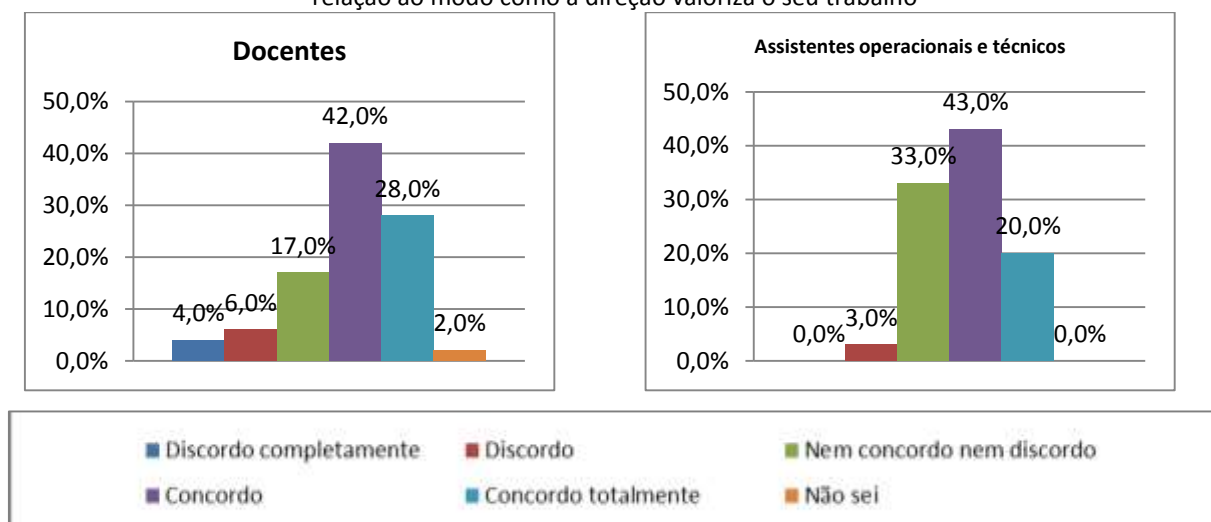
Pela análise dos gráficos, constata-se que os grupos inquiridos se mostram satisfeitos ou completamente satisfeitos. Apesar de 23% dos assistentes operacionais e/ou técnicos manifestarem que não estão satisfeitos nem insatisfeitos com o modo como a direção os motiva para as tarefas, é de salientar a baixa percentagem de frequência das apreciações negativas nos dois grupos.

Na opinião de um professor, porém, a direção não o motiva, não o incentiva para a realização de tarefas e nem sempre tem uma palavra de reconhecimento pelo trabalho conseguido. Por outro lado, é apontado por um professor a existência de muitos documentos, considerando-os de pouca utilidade e ocupando muito tempo que poderia ser rentabilizado na planificação da prática letiva.

Um assistente operacional realça que, na sua opinião, este grupo profissional se encontra um pouco desmotivado, pois gostaria que existisse rotatividade de tarefas, para dar oportunidade a todos de desenvolver e demonstrar as suas competências.

Os gráficos 38 e 39 exprimem o grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos relativamente ao modo como a direção valoriza o seu trabalho.

Gráficos 38-39 – Grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos em relação ao modo como a direção valoriza o seu trabalho

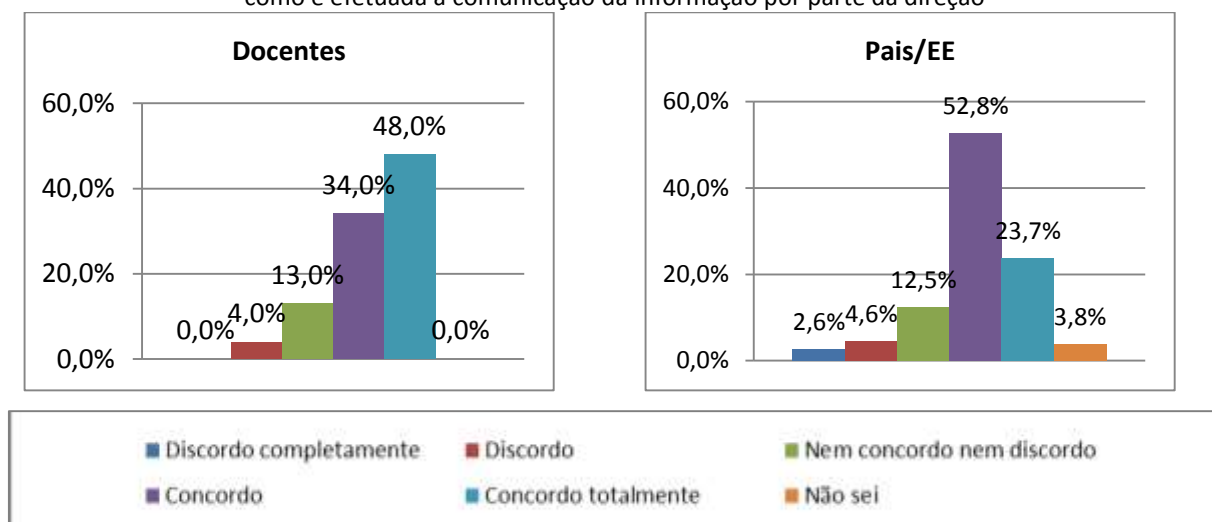


Salienta-se que a maioria dos inquiridos demonstra estar satisfeita ou completamente satisfeita sobre a forma como a direção valoriza o seu trabalho. Muito embora se constata, no gráfico dos assistentes operacionais e técnicos, uma expressão significativa na opção “nem concordo nem discordo”, a percentagem dos grupos inquiridos que diz estar insatisfeita é relativamente baixa.

Apesar daquele grau de satisfação, alguns docentes referem que a direção não valoriza o seu trabalho.

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos professores e dos pais/encarregados de educação sobre a forma como a direção comunica a diferente informação são apresentados nos gráficos seguintes.

Gráficos 40-41 – Grau de satisfação dos professores e dos pais/encarregados de educação em relação à forma como é efetuada a comunicação da informação por parte da direção



Observa-se que os grupos inquiridos se mostram satisfeitos ou completamente satisfeitos relativamente à forma como a direção comunica a informação. A percentagem que se manifesta insatisfeita é muito baixa.

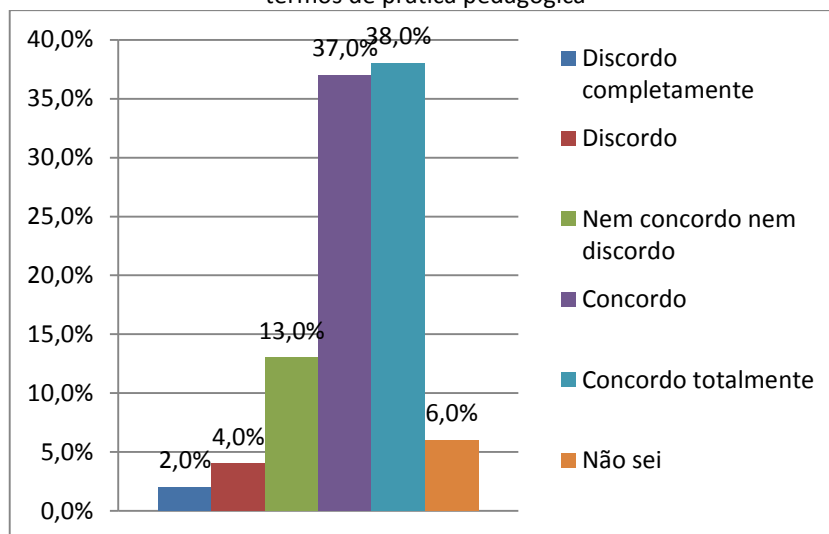
Não obstante aquele grau de satisfação, um professor refere que há muita informação, facto que suscita alguma dificuldade na sua interpretação, que nem sempre chega em tempo útil e que nem sempre é recebida por todos da mesma forma. Sugerem, por isso, o uso de pastas partilhadas por correio eletrónico, em alternativa ao uso de papel.

Um encarregado de educação alerta para a necessidade de a direção transmitir a informação com mais antecedência. Alguns pais/encarregados de educação informam, também, que a informação é, por vezes, dada de forma imprecisa, que há falta de informação sobre certas atividades (como, por exemplo, as atividades de enriquecimento curricular). Um encarregado de educação sugere a necessidade de usar mais a *Internet* e o correio eletrónico para divulgação de informação.

3.5. Lideranças intermédias

O gráfico 42 reflete o grau de satisfação dos professores sobre o apoio prestado pelo coordenador de departamento ao nível da prática pedagógica.

Gráfico 42 – Grau de satisfação dos professores em relação ao apoio do coordenador de departamento em termos de prática pedagógica

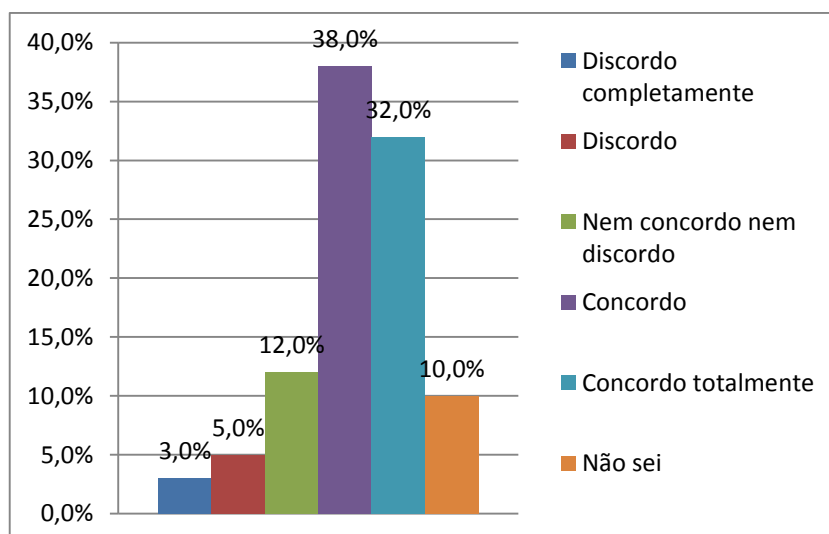


Sobre este assunto, os professores afirmam estar satisfeitos (37%) ou completamente satisfeitos (38%) com o apoio prestado pelo coordenador de departamento. Ainda que 13% dos inquiridos se mostrem nem satisfeitos nem insatisfeitos, salienta-se a baixa expressão das opiniões “discordo totalmente” (2%) e “discordo” (4%).

Não obstante aquele grau de satisfação, é referido por um docente que o coordenador de departamento é selecionado a partir do escalão e não pela competência. Dois docentes acrescentam que a informação transmitida pelo coordenador nem sempre é a mais relevante.

O gráfico 43 divulga o grau de satisfação dos professores acerca da supervisão prestada pelo coordenador de departamento ao nível da prática pedagógica.

Gráfico 43 – Grau de satisfação dos professores acerca da supervisão pedagógica

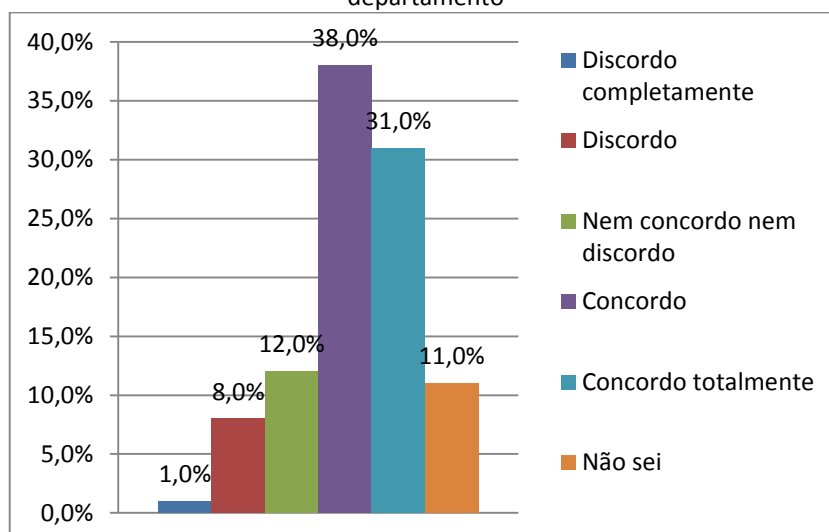


Destaca-se que a maioria dos inquiridos demonstra estar satisfeita (38%) ou completamente satisfeita (32%) com a supervisão pedagógica prestada pelo coordenador, no quadro da prática pedagógica. Pese embora 10% dos professores não tenham opinião formada e 12% não se mostrem nem satisfeitos nem insatisfeitos, é de notar que apenas se regista uma pequena percentagem nas apreciações negativas.

Relativamente à questão em análise, um professor assinala que não há qualquer acompanhamento nesta matéria, considerando-a mesmo nula.

O gráfico 44 exprime o grau de satisfação dos professores acerca do modo como o coordenador de departamento valoriza o trabalho realizado pelos professores.

Gráfico 44 – Grau de satisfação dos professores sobre a valorização do trabalho por parte do coordenador de departamento

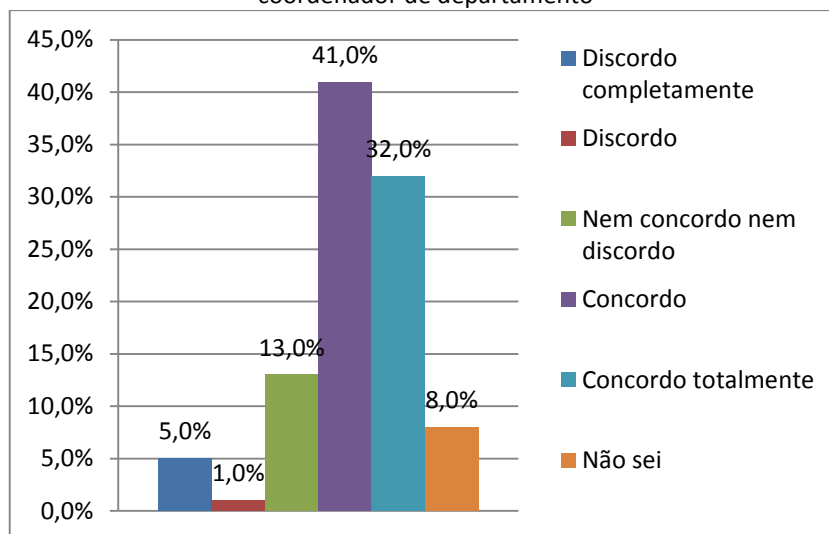


A opinião dos inquiridos é satisfatória (38%) ou até mesmo muito satisfatória (31%). Ainda que 11% não tenham uma opinião formada e 12% não se mostrem nem satisfeitos nem insatisfeitos, destaca-se que a percentagem de opiniões negativas é baixa.

Relativamente à questão em análise, um professor relata que o coordenador de departamento não valoriza o trabalho efetuado pelos professores.

O gráfico 45 assinala o grau de satisfação dos professores sobre a forma como o coordenador de departamento promove o trabalho colaborativo.

Gráfico 45 – Grau de satisfação dos professores sobre a promoção do trabalho colaborativo por parte do coordenador de departamento

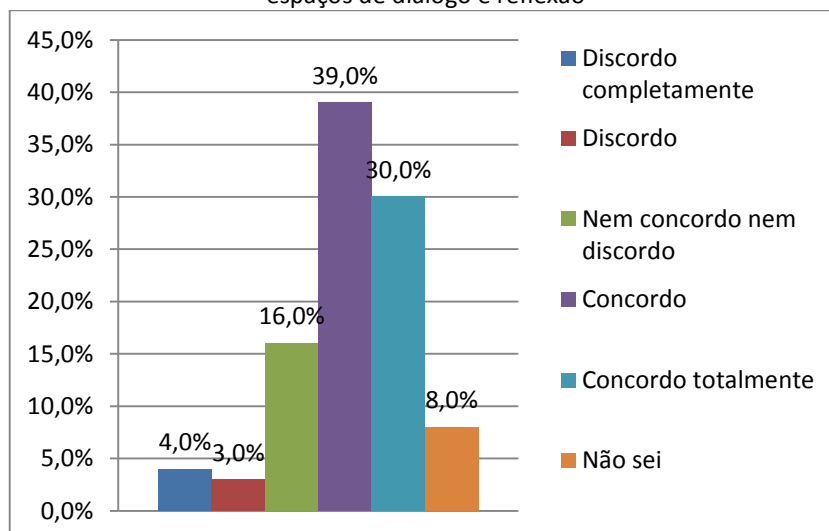


A leitura do gráfico permite concluir que os inquiridos se mostram satisfeitos (41%) ou completamente satisfeitos (32%) com o modo como o coordenador de departamento promove o trabalho colaborativo. Mesmo que 8% dos inquiridos não tenham opinião formada e 13% não se mostrem nem satisfeitos nem insatisfeitos, é de salientar que a percentagem de frequência nas apreciações negativas é baixa.

Ainda que se constate aquele grau de satisfação, dois docentes dão nota que o coordenador de departamento raramente promove o trabalho colaborativo.

O gráfico 46 apresenta o grau de satisfação dos professores acerca da forma como o coordenador de departamento promove espaços de diálogo e reflexão.

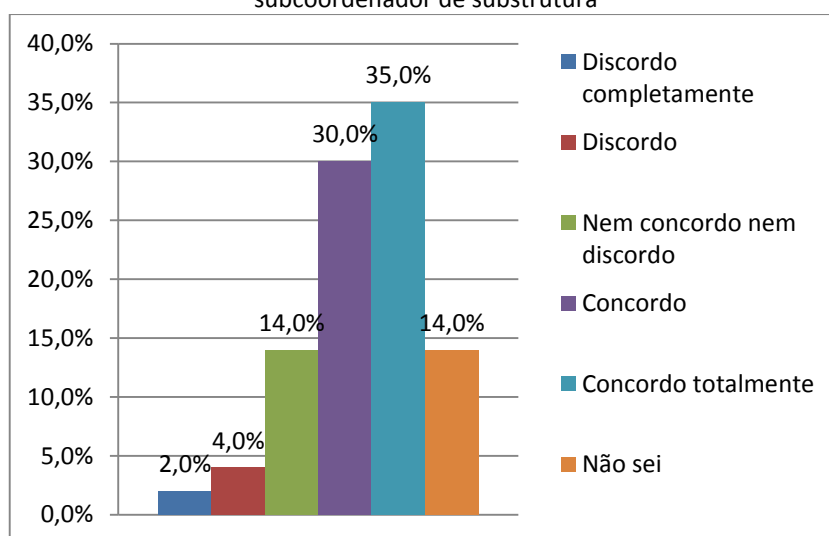
Gráfico 46 – Grau de satisfação dos professores sobre a forma como o coordenador de departamento promove espaços de diálogo e reflexão



Da leitura do gráfico, conclui-se que os docentes estão satisfeitos (39%) ou completamente satisfeitos (30%) com a matéria em análise. Apesar de 16% dos professores não se mostrarem nem satisfeitos nem insatisfeitos, importa realçar que as opções negativas observam valores de frequência baixos.

No gráfico 47, apresenta-se o grau de satisfação dos professores acerca do apoio prestado pelo subcoordenador de subestrutura ao nível da prática pedagógica.

Gráfico 47 – Grau de satisfação dos professores em relação ao apoio pedagógico prestado pelo subcoordenador de subestrutura

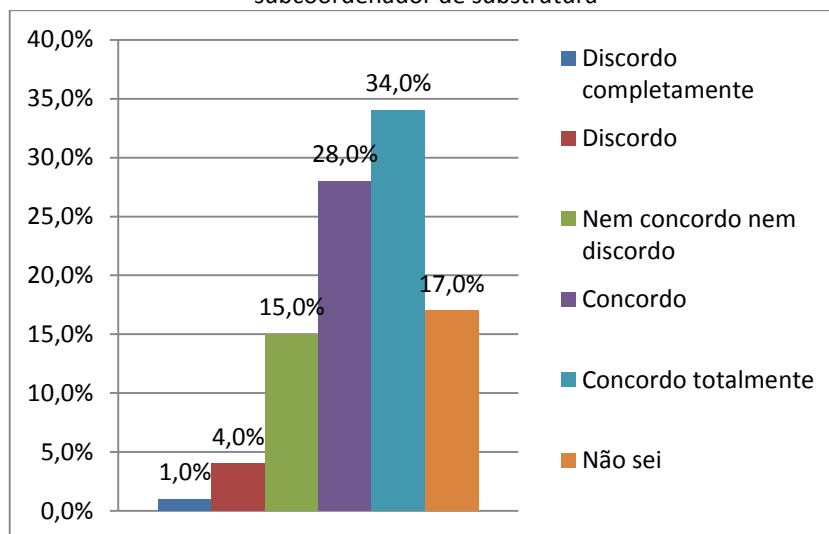


A sua análise permite concluir que os inquiridos se mostram completamente satisfeitos (35%) ou satisfeitos (30%) com o apoio prestado pelo subcoordenador, no âmbito da prática pedagógica. Não obstante, 14% dos professores referirem não ter opinião formada e nem estar satisfeitos nem insatisfeitos, é de salientar as baixas taxas de frequência nas opiniões muito discordantes e discordantes.

Dando conta daquele grau de satisfação, um professor declara existir com o subcoordenador um trabalho profícuo ao nível da planificação, do desenvolvimento das atividades e da prática letiva.

O gráfico 48 traduz o grau de satisfação dos professores em relação à supervisão prestada pelo subcoordenador de subestrutura ao nível da prática pedagógica.

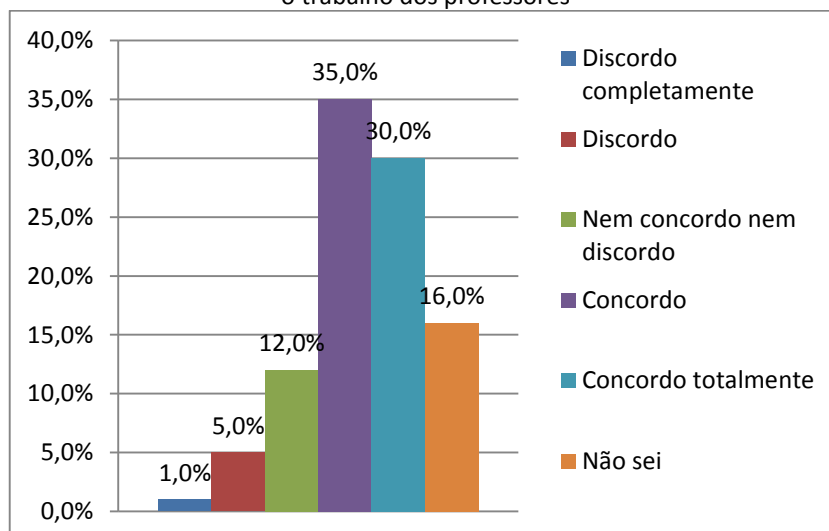
Gráfico 48 – Grau de satisfação dos professores em relação à supervisão pedagógica por parte do subcoordenador de subestrutura



Pela análise dos resultados, observa-se que uma percentagem significativa mostra estar completamente satisfeita (34%) ou satisfeita (28%) com a supervisão prestada pelo subcoordenador ao nível da prática pedagógica. Mesmo que 17% dos inquiridos revelem não ter opinião formada e 15% não mostrem estar nem satisfeitos nem insatisfeitos, é de realçar que as apreciações negativas observam valores de frequência residuais.

O gráfico 49 exprime o grau de satisfação dos professores sobre o modo como o subcoordenador de subestrutura valoriza o trabalho dos professores.

Gráfico 49 – Grau de satisfação dos professores sobre o modo como o subcoordenador de subestrutura valoriza o trabalho dos professores

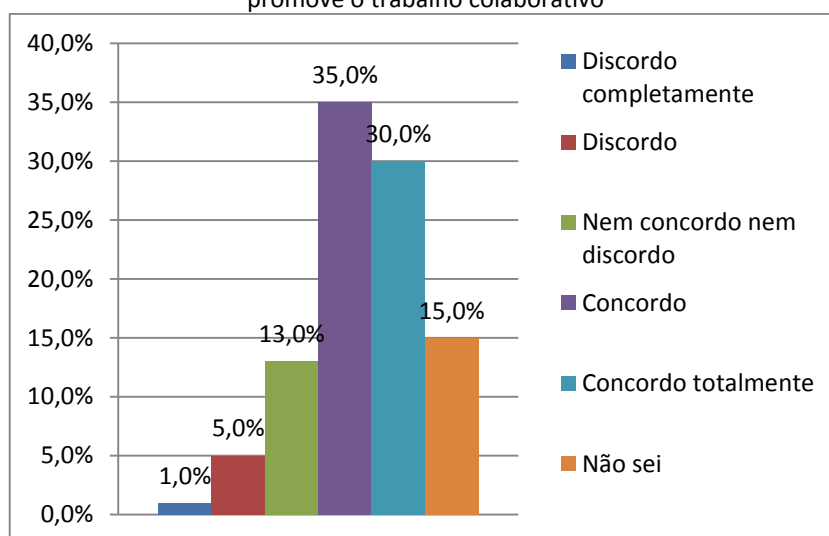


Da análise do gráfico, conclui-se que os professores estão satisfeitos (35%) ou completamente satisfeitos (30%) com a forma como o subcoordenador valoriza o seu trabalho. Pese embora 16% não tenham opinião formada e 12% revelem nem discordar nem concordar, destaca-se a pouca expressão das avaliações negativas.

Um docente afirma que há um constante elogio e incentivo por parte do subcoordenador.

No gráfico 50, apresenta-se o grau de satisfação dos professores sobre a forma como o subcoordenador de subestrutura promove o trabalho colaborativo.

Gráfico 50 – Grau de satisfação dos professores em relação à forma como o subcoordenador de subestrutura promove o trabalho colaborativo

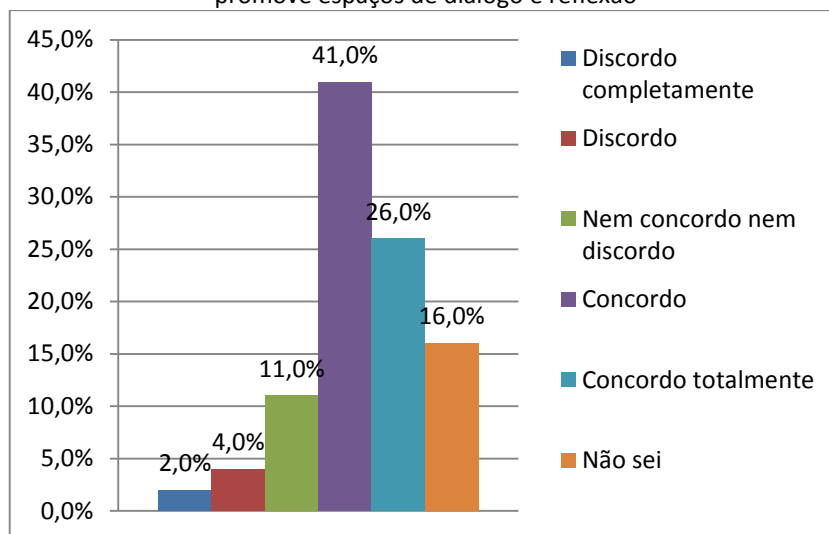


Do gráfico apresentado, 35% mostram-se satisfeitos e 30% completamente satisfeitos com a forma como o subcoordenador promove o trabalho colaborativo. Ainda que 15% digam não ter opinião formada e 13% refiram nem discordar nem concordar, realça-se as baixas percentagens de insatisfação relativamente à questão em observação.

Um professor dá conta que o subcoordenador é o primeiro a promover o trabalho de pares.

O gráfico 51 expressa o grau de satisfação dos professores sobre a forma como o subcoordenador de subestrutura promove espaços de diálogo e reflexão.

Gráfico 51 – Grau de satisfação dos professores sobre a forma como o subcoordenador de subestrutura promove espaços de diálogo e reflexão

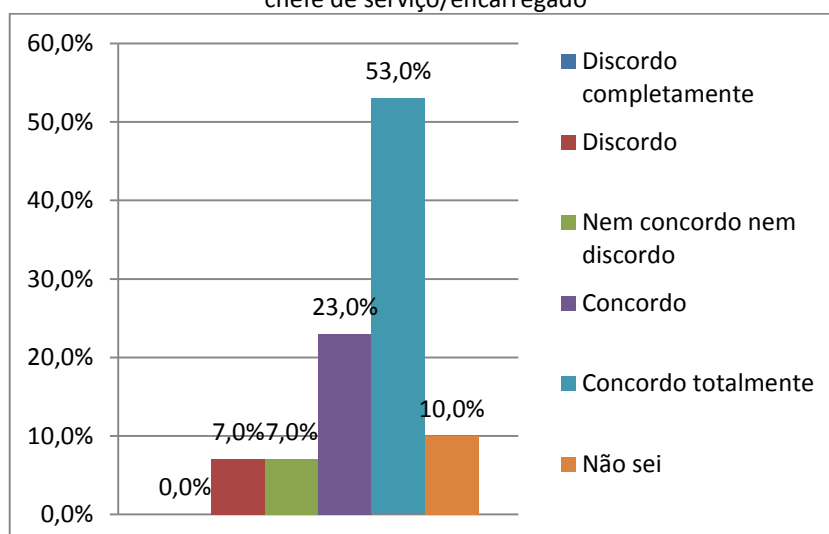


No seu conjunto, os docentes mostram-se satisfeitos (41%) ou completamente satisfeitos (26%) com a forma como o subcoordenador promove espaços de diálogo e reflexão. Se se constata uma percentagem de frequência de 16% na opção “não sei” e de 11% na opção “nem concordo nem discordo”, salienta-se a baixa expressão das opiniões “discordo totalmente” e “discordo”.

Um professor refere que os subcoordenadores não têm ação e, na prática, não intervêm.

O gráfico 52 dá conta do grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos relativos ao apoio prestado pelo chefe de serviço/encarregado na execução das diferentes tarefas.

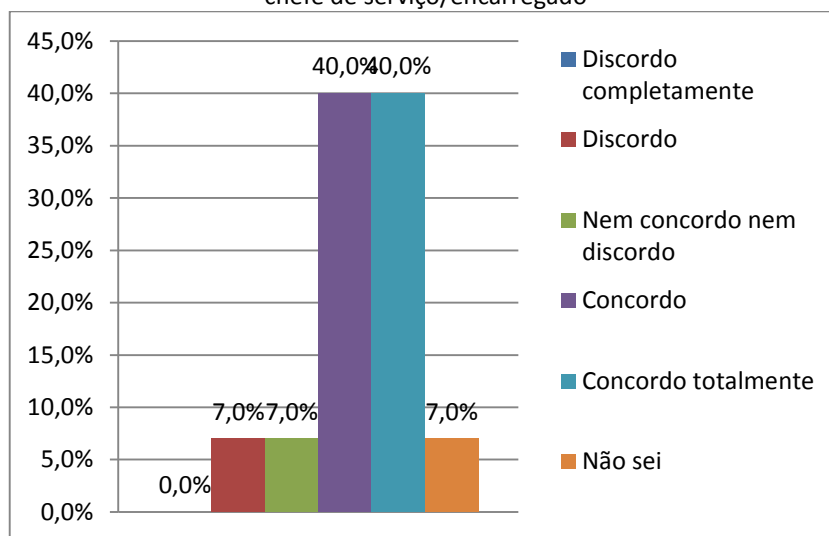
Gráfico 52 – Grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos em relação ao apoio prestado pelo chefe de serviço/encarregado



A leitura do gráfico permite verificar que os inquiridos se mostram muito satisfeitos (53%) ou satisfeitos (23%) com o apoio prestado pelo chefe de serviço/encarregado na execução das tarefas. A baixa percentagem de frequência nas apreciações negativas vem confirmar tal índice de satisfação.

O gráfico 53 refere-se ao grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos relativos à supervisão prestada pelo chefe de serviço/encarregado na execução dos diferentes trabalhos.

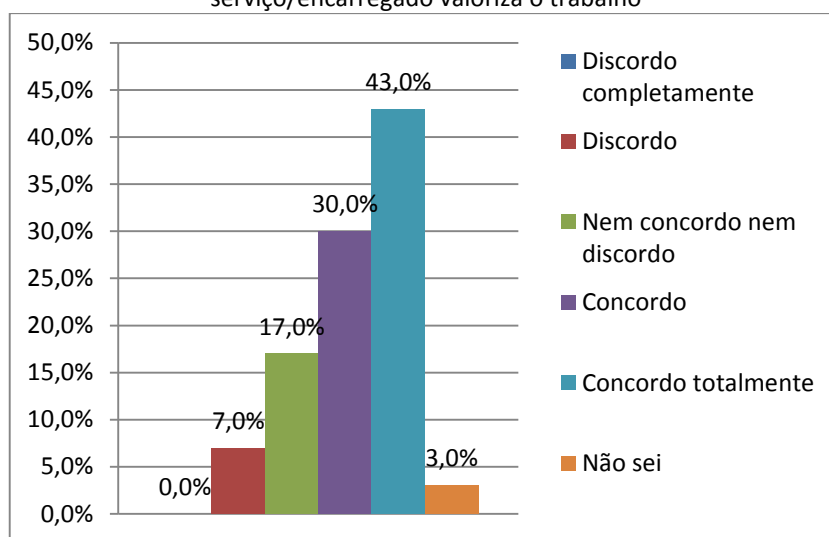
Gráfico 53 – Grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos em relação à supervisão prestada pelo chefe de serviço/encarregado



No seu conjunto, a opinião dos inquiridos é francamente positiva, registando-se uma percentagem de frequência de 40% nas opções “concordo” e “concordo completamente”. Nota-se, também, que as apreciações negativas agregam baixos valores de frequência.

O gráfico 54 exprime o grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos com o modo como o chefe de serviço/encarregado valoriza o trabalho dos assistentes operacionais e técnicos.

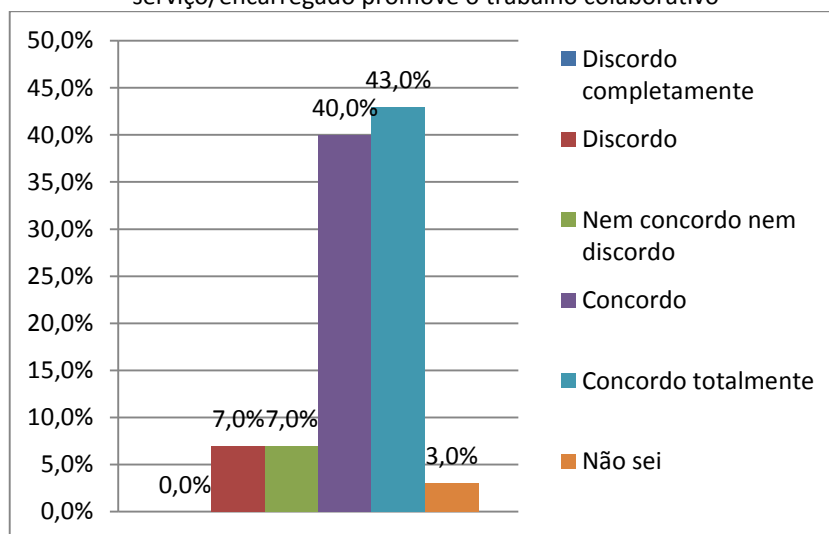
Gráfico 54 – Grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos com o modo como o chefe de serviço/encarregado valoriza o trabalho



Acerca da questão em avaliação, os dados apurados permitem concluir que os inquiridos estão muito satisfeitos (43%) ou satisfeitos (30%). Muito embora 17% dos inquiridos refiram nem concordar nem discordar, é de destacar que as apreciações negativas observam fraca expressão.

Os resultados respeitantes ao grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos com a forma como o chefe de serviço/encarregado promove o trabalho colaborativo são apresentados no gráfico seguinte.

Gráfico 55 – Grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos com a forma como o chefe de serviço/encarregado promove o trabalho colaborativo

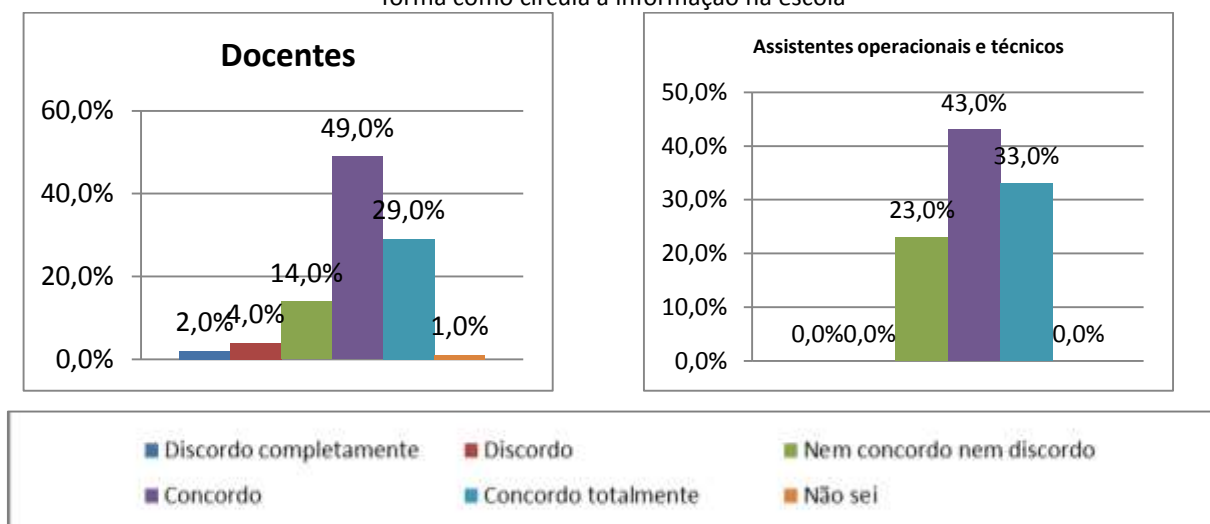


Considerada a totalidade da amostra, a opinião dos inquiridos é francamente positiva, sendo que a maioria dos assistentes operacionais e técnicos se mostra muito satisfeita (43%) ou satisfeita (40%) com a forma como o chefe de serviço/encarregado promove o trabalho colaborativo.

3.6. Comunicação

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos sobre a forma como a informação circula pela escola são apresentados nos gráficos que se seguem.

Gráfico 56 - 57 – Grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos relativamente à forma como circula a informação na escola



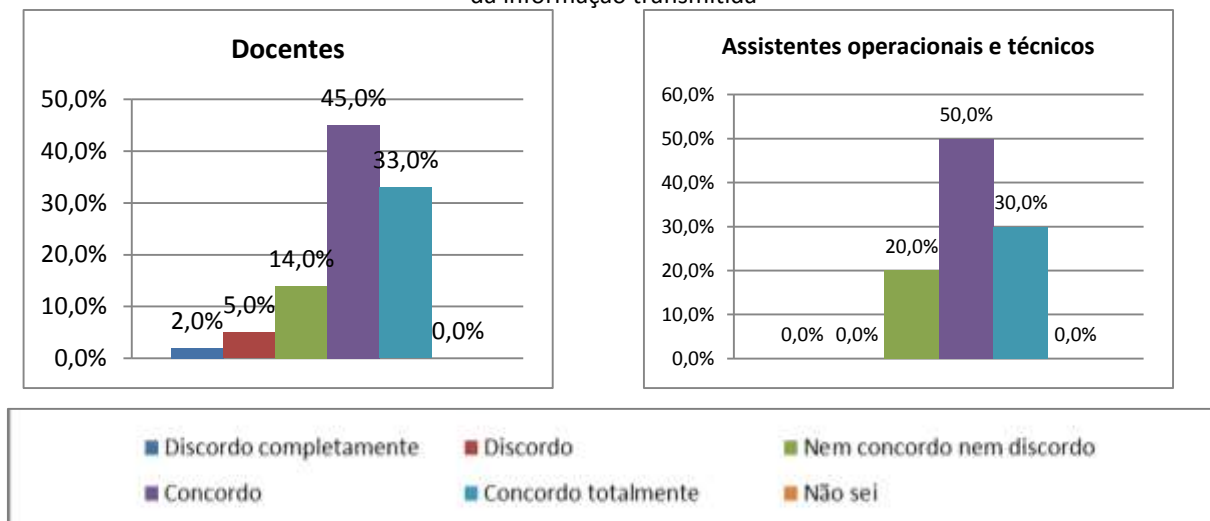
Considerada a totalidade da amostra, a opinião dos professores é maioritariamente positiva, sendo que a maioria se mostra satisfeita (49%) ou completamente satisfeita (29%) com a forma como a informação circula. São, também, de salientar as baixas percentagens de insatisfação relativamente à questão em análise.

Alguns docentes referem que a comunicação poderia ser melhorada. Um professor sugere a realização de menos reuniões de departamento e mais de subestrutura.

No seu conjunto, os assistentes operacionais e técnicos demonstram-se, predominantemente, satisfeitos (43%) ou completamente satisfeitos (33%) com a informação que circula na escola. Salienta-se que 23% dos inquiridos assinalam a opção “nem concordo nem discordo”. Para além disso, nenhum dos inquiridos se mostra insatisfeito com a forma como a informação circula na escola.

Nos gráficos 58 e 59 apresentam-se o grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos sobre a clareza da informação transmitida.

Gráfico 58-59 – Grau de satisfação dos docentes e assistentes técnicos e operacionais relativamente à clareza da informação transmitida

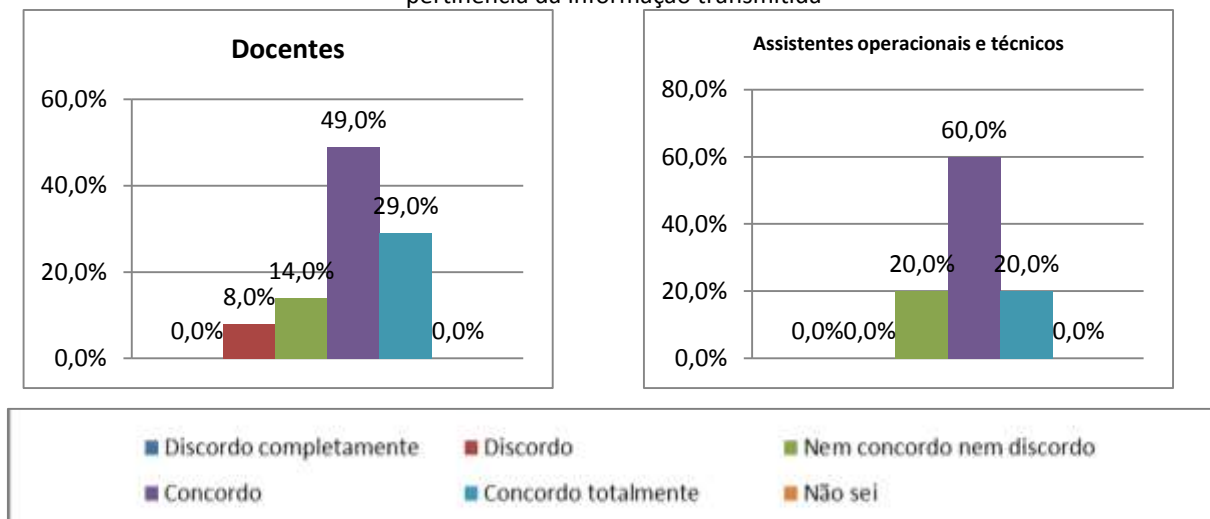


Os professores inquiridos anotam, maioritariamente, a concordância (45%) ou concordância total (33%). As percentagens de frequência das opiniões negativas são baixas.

A opinião dos assistentes operacionais e técnicos é altamente satisfatória (50%) ou, até mesmo, muito satisfatória (30%). Apesar de se registar uma percentagem de frequência de 20% na opção “nem discordo nem concordo”, é de salientar a não observação de qualquer opinião negativa na avaliação da clareza da informação.

Os gráficos seguintes dão conta do grau de satisfação dos professores e dos assistentes operacionais e técnicos sobre a pertinência da informação transmitida.

Gráfico 60-61 – Grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos em relação à pertinência da informação transmitida



No seu conjunto, os professores inquiridos valorizam satisfatoriamente a pertinência da informação: mais de dois terços dos professores assinalam a opção “concordo” ou “concordo completamente”. Apenas uma pequena percentagem de professores (7%) demonstra insatisfação relativamente à pertinência da informação veiculada nas diferentes estruturas de orientação educativa e supervisão pedagógica.

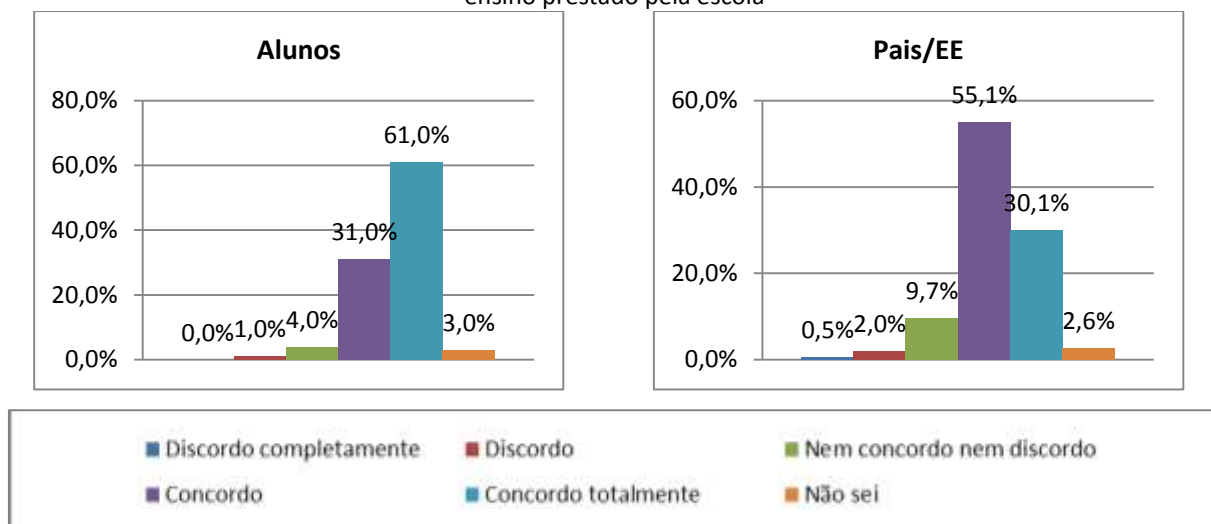
Apesar da satisfação manifestada, um professor salienta que devia ser alterada a obrigatoriedade da realização de reuniões mensais de departamento/estrutura a seguir ao conselho pedagógico, sugerindo um maior número de reuniões ao nível da subestrutura. As reuniões de departamento/estrutura devem suceder apenas aquando da necessidade de tomada conjunta de decisões que impliquem a presença de todos os membros do departamento/estrutura.

Relativamente aos assistentes operacionais e técnicos regista-se um elevado grau de satisfação, sendo que 60% dos inquiridos se demonstram satisfeitos e 20% muito satisfeitos com a pertinência da informação.

3.7. Professores

Os gráficos que se seguem exprimem a opinião dos alunos e dos pais/encarregados de educação sobre a qualidade do ensino prestado pela escola.

Gráfico 62-63 – Grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação em relação à qualidade do ensino prestado pela escola



Os alunos inquiridos demonstram satisfação com a qualidade do ensino, sendo que 61% assinalam a concordância total e 31% a concordância. Muito embora alguns alunos não manifestem

qualquer opinião sobre a qualidade do ensino (4%), nota-se, também, a baixa expressão das opiniões “discordo totalmente” e “discordo”.

Dando conta do seu grau de satisfação, vários alunos referem que os professores, de uma forma geral, são “bons e explicam bem os conteúdos curriculares”.

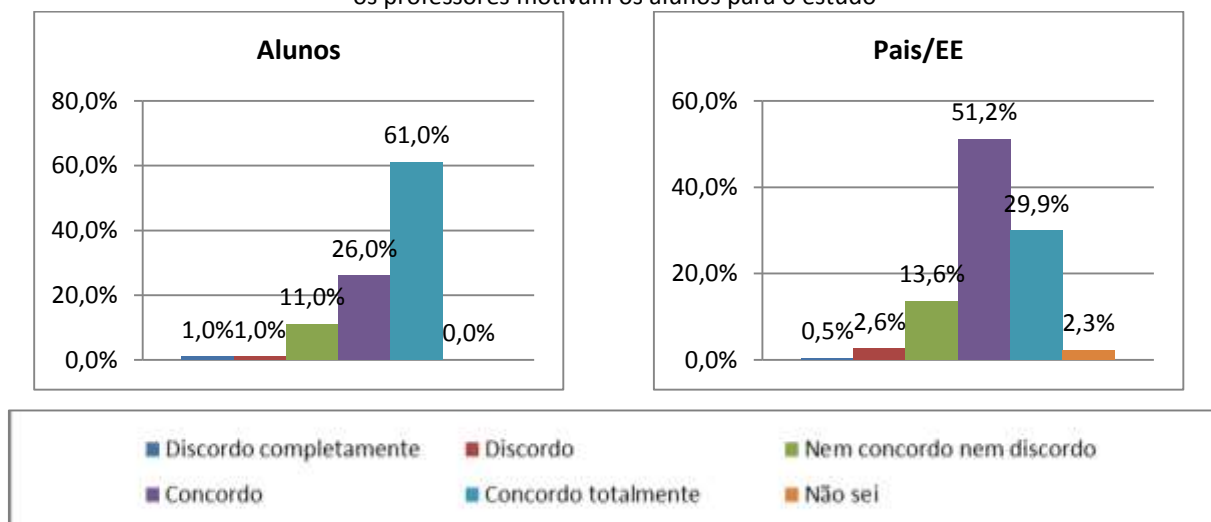
Por sua vez, os pais/encarregados de educação referem, na sua grande maioria, estar satisfeitos (52,7%) ou muito satisfeitos (28,8%) com qualidade do ensino que a escola oferece.

Não obstante aquelas opiniões, alguns responsáveis educativos (9,7%) afirmam nem concordar nem discordar sobre a qualidade do ensino praticado pela instituição escolar.

Os pais/encarregados de educação referem que os professores, no âmbito da sua carga horária, devem ter mais horas para prestar apoio aos alunos com maiores dificuldades. Acrescentam, ainda, que a presença de dois níveis de ensino na mesma sala de aula, designadamente no 1.º ciclo do ensino básico, dificulta o processo de ensino e aprendizagem dos alunos; chamam a atenção para o atraso das Atividades Extracurriculares; alertam para a constante mudança dos professores nesta modalidade de ensino.

Os gráficos 64 e 65 dão conta do grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação sobre a forma como os professores motivam/incentivam os alunos para o estudo.

Gráfico 64-65 – Grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação em relação à forma como os professores motivam os alunos para o estudo



A leitura deste gráfico permite verificar que os alunos, maioritariamente, estão muito satisfeitos (61%) ou satisfeitos (26%) com o incentivo prestado pelos professores. Pese embora 11% dos alunos nem discordem nem concordem, a percentagem de frequência nas opções negativas é muito baixa (1%).

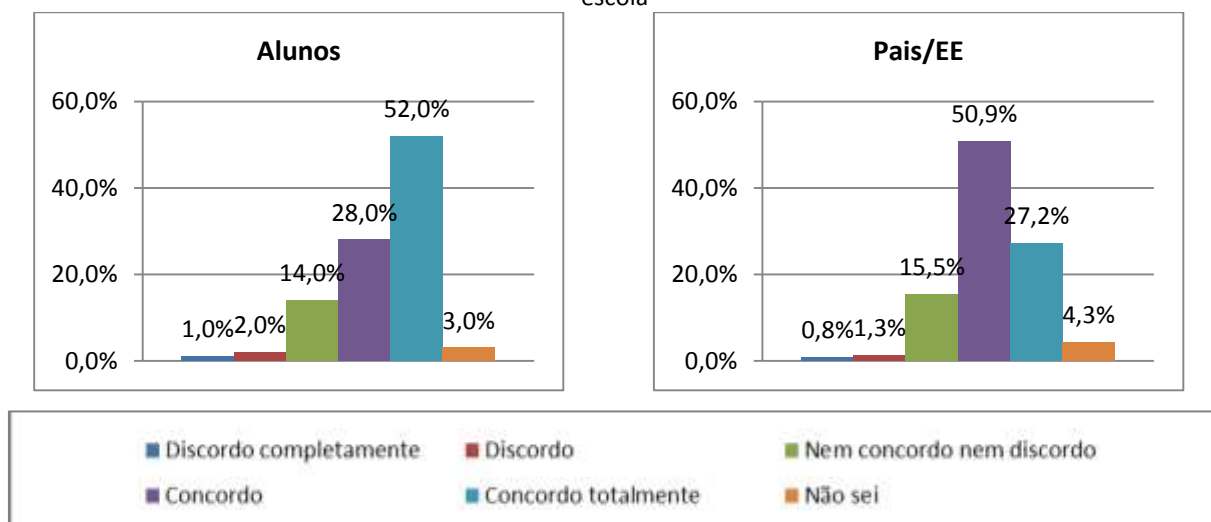
Ainda que alguns alunos afirmem que nem todos os professores tenham um bom desempenho nesta matéria, vários alunos referem que os professores incentivam os alunos a estudar, melhorando assim o seu desempenho escolar.

Os pais/encarregados de educação declaram estar satisfeitos (51,2%) ou muito satisfeitos (29,9%) com o modo como os professores estimulam os alunos para o estudo. Embora alguns dos inquiridos nem discorde nem concorde (13,6%), a percentagem de frequência nas opções negativas é muito baixa.

Não obstante aquela observância de satisfação, um encarregado de educação salienta que os professores devem trabalhar mais com os alunos dentro da sala de aula, mandar menos trabalhos de casa, prestar mais apoio aos alunos que apresentam dificuldades e esclarecer os alunos quando apresentam dúvidas.

Os gráficos 66 e 67 expressam o grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação sobre a exigência da escola.

Gráfico 66-67 – Grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação em relação à exigência da escola



Os dados apurados permitem concluir que os inquiridos estão, maioritariamente, muito satisfeitos (52,2%) ou satisfeitos (14%) com o nível de exigência praticado pela escola.

Se se constata uma percentagem de frequência de 14% na opção “nem concordo nem discordo”, é de realçar a enorme variação entre a concordância total (52%) e a total discordância (1%).

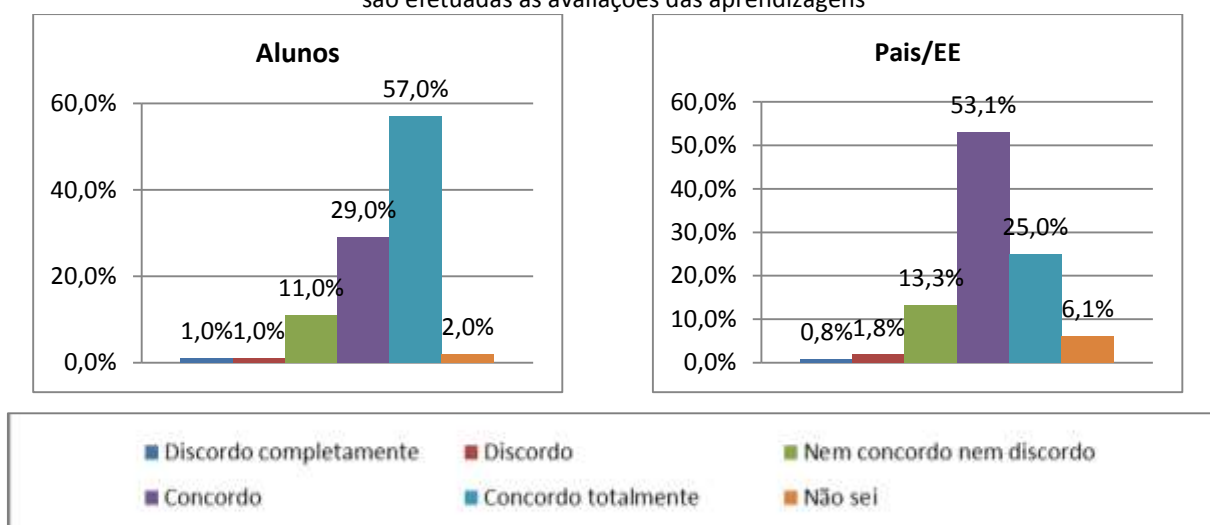
Dando conta daquela satisfação, vários alunos referem que a escola é exigente e está atenta aos alunos que evidenciam dificuldades na apreensão dos diferentes conteúdos curriculares.

Os pais/encarregados de educação, no conjunto da amostra, referem estar satisfeitos (48,8%) ou muito satisfeitos (26,1%) com a exigência da escola.

Pese embora se registre alguma concentração de opiniões na opção “nem concordo nem discordo” (14,9%), a total discordância e a discordância agregam percentagens de frequência baixas.

Os gráficos 68 e 69 traduzem a satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação com o modo como são efetuadas as avaliações das aprendizagens.

Gráfico 68-69 – Grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação em relação ao modo como são efetuadas as avaliações das aprendizagens



Considerada a totalidade da amostra, a opinião dos inquiridos é maioritariamente positiva: mais de dois terços dos alunos estão muito satisfeitos ou satisfeitos. Nota-se, também, a pouca expressão das apreciações negativas relativamente à forma como as avaliações são efetuadas.

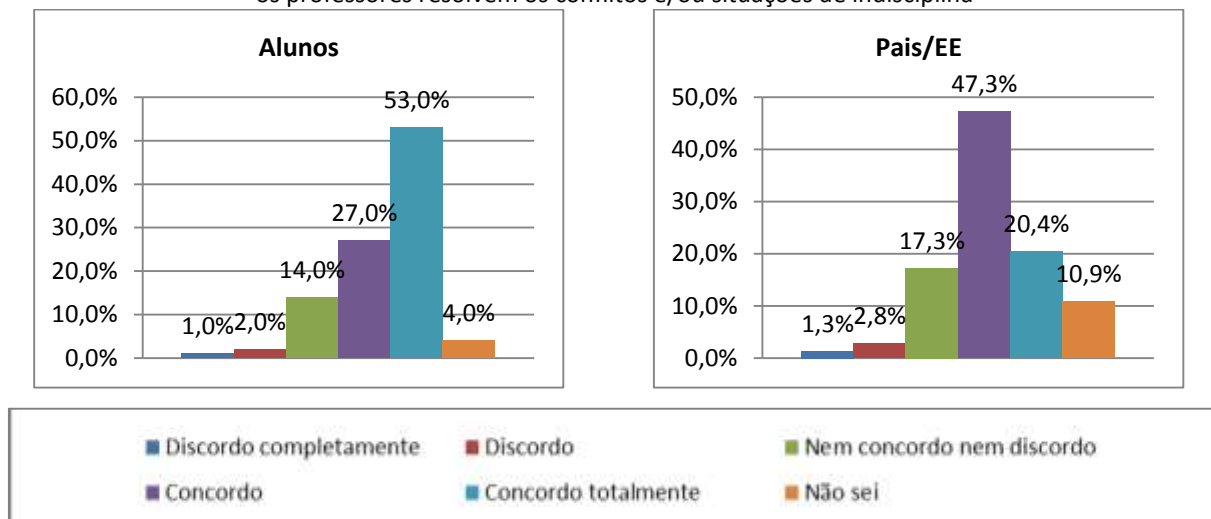
Alguns alunos salientam que as avaliações são feitas de acordo com o nível de conhecimento que evidenciam; um aluno acrescenta que, apesar de estar satisfeito, as avaliações deviam ser mais exigentes para os obrigar a pensar.

Os pais/encarregados de educação declaram que estão satisfeitos (50,7%) ou muito satisfeitos (23,9%) com a forma como são realizadas as avaliações das aprendizagens dos alunos. A percentagem de frequência dos inquiridos que não concorda nem discorda é de 13,3%; porém, registam-se percentagens de frequência muito baixas na discordância total (0,8%) e na discordância (1,8%).

Um encarregado de educação dá conta que, no 1.º ciclo do ensino básico, os alunos devem poder trazer os testes de avaliação para casa.

Os gráficos seguintes exprimem a satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação com o modo como os professores resolvem os conflitos e/ou situações de indisciplina.

Gráfico 70-71 – Grau de satisfação dos alunos e dos pais/encarregados de educação em relação ao modo como os professores resolvem os conflitos e/ou situações de indisciplina



No seu conjunto, os alunos afirmam, predominantemente, estar muito satisfeitos (53%) ou satisfeitos (27%). Embora 14% dos inquiridos declarem nem discordar nem concordar, é também de destacar a grande discrepância entre as opiniões positivas e as opiniões negativas.

Pese embora aquele grau de satisfação, alguns alunos afirmam que alguns professores devem ser mais rigorosos, uma vez que assistem a atos/comportamentos de indisciplina dentro da sala de aula e ignoram-nos. Um aluno realça que os professores resolvem estas situações com paciência e igualdade.

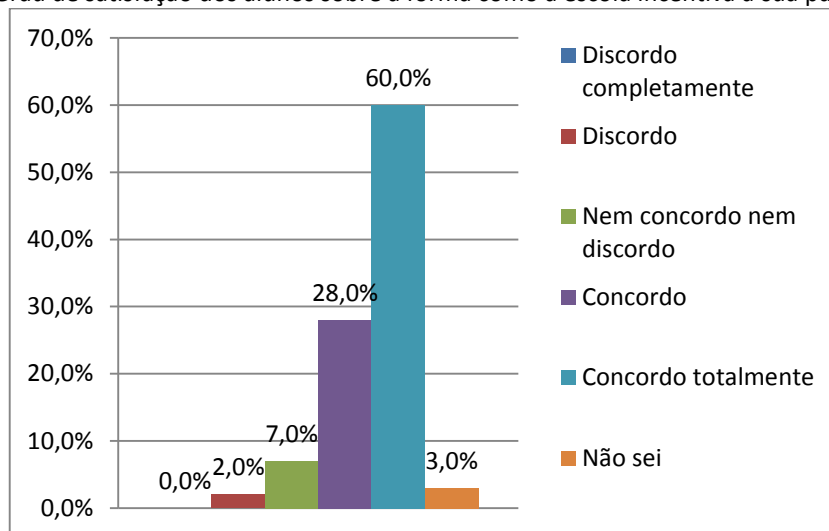
Os pais/encarregados de educação informam estar satisfeitos (47,3%) ou muito satisfeitos (20,4%) com a forma como os professores resolvem as situações de indisciplina. Ainda que a opinião dos inquiridos que referem nem concordar nem discordar se situe nos 17,3%, salienta-se a baixa percentagem de frequência nas apreciações negativas.

Sobre esta matéria, a opinião dos pais/encarregados de educação não converge. Enquanto um encarregado de educação afirma que a intervenção dos professores nem sempre resolve os conflitos, não tratando de forma igual todos os alunos, outro encarregado de educação refere que as situações de indisciplina não são muitas vezes resolvidas porque os pais não colaboram na sua resolução.

3.8. Participação dos alunos

Os resultados relativos ao grau de satisfação dos alunos sobre a forma como a escola os incentiva a participar ativamente nas diferentes tarefas estão expressos no gráfico 72.

Gráfico 72 – Grau de satisfação dos alunos sobre a forma como a escola incentiva a sua participação ativa



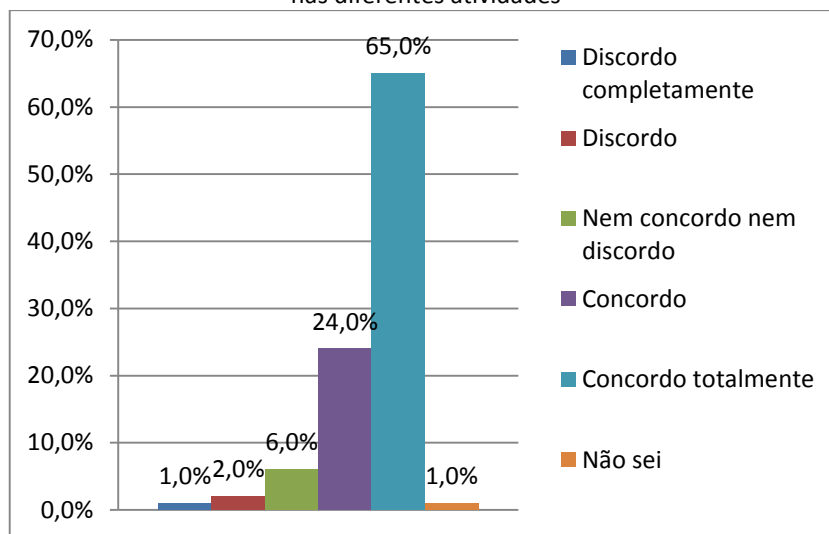
No seu conjunto, a opinião dos inquiridos é maioritariamente positiva: mais de dois terços dos alunos encontram-se muito satisfeitos (60%) ou satisfeitos (28%) com o modo como a escola atua nesta matéria.

Embora se registre uma percentagem de frequência de 7% entre aqueles que nem discordam nem concordam, o certo é que as opiniões negativas têm expressões muito baixas.

Atestando aquele grau de satisfação, vários alunos acrescentam que os professores os incentivam a participar nas várias atividades que a escola oferece, considerando-as divertidas e diversificadas. Com uma opinião contrária, alguns declaram que o incentivo é pouco frequente, chegando mesmo a afirmar que não há qualquer estímulo por parte da escola para uma efetiva participação dos alunos nas atividades propostas.

No gráfico 73, apresentam-se os resultados referentes ao grau de satisfação dos alunos com o modo como a escola valoriza a sua participação nas diferentes atividades.

Gráfico 73 – Grau de satisfação dos alunos relativamente ao modo como a escola valoriza a sua participação nas diferentes atividades



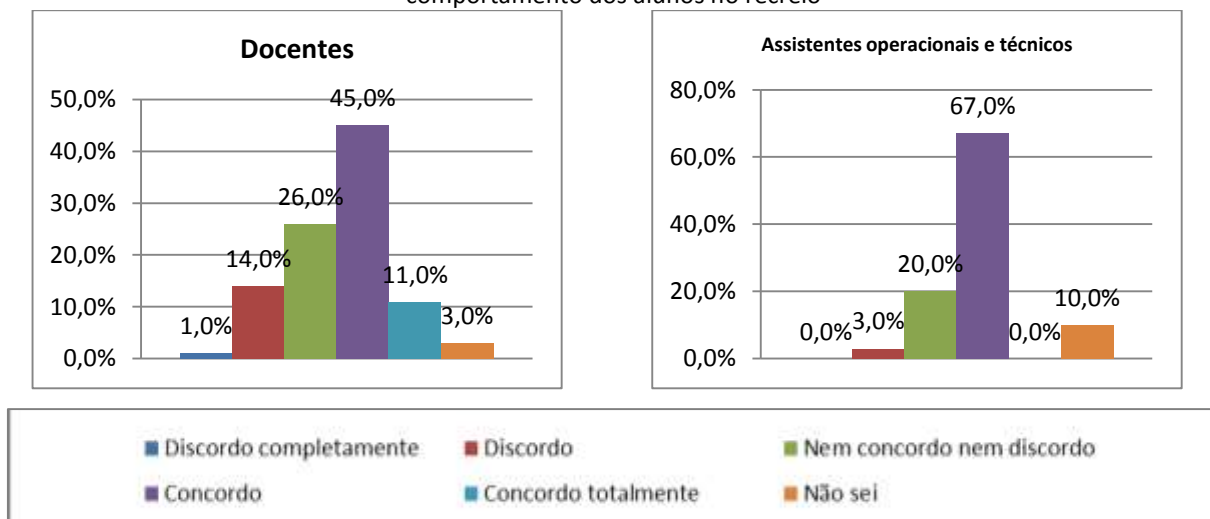
A leitura do gráfico permite verificar que, no seu conjunto, os alunos inquiridos estão maioritariamente muito satisfeitos (65%) ou satisfeitos (24%) com a forma como a escola valoriza a sua participação nas diversas tarefas. Nesta matéria, é de destacar as baixas taxas de frequência nas opiniões muito discordantes e discordantes.

Vários alunos dão conta que, efetivamente, são valorizados na escola pela sua participação nas diversas atividades, sendo que estas potenciam o seu processo de ensino e aprendizagem.

3.9. Alunos

Os gráficos 74 e 75 dão conta da satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos sobre o comportamento dos alunos no recreio.

Gráfico 74-75 – Grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos sobre o comportamento dos alunos no recreio

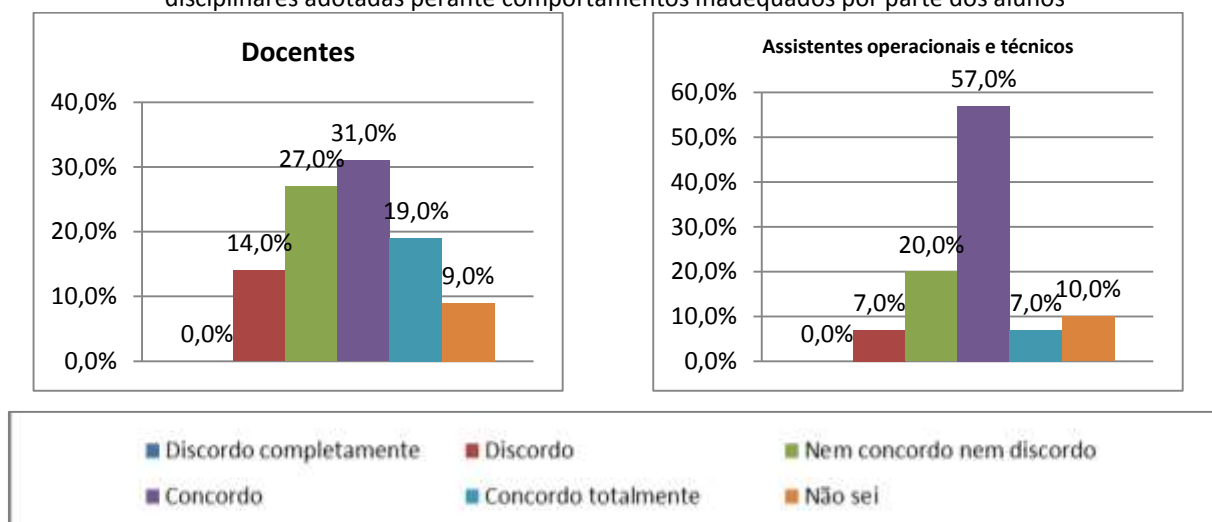


Relativamente aos docentes, verifica-se que 45% se mostram satisfeitos com o comportamento dos alunos e 11% muito satisfeitos. Contudo, 14% dos professores apresentam insatisfação com o comportamento e as atitudes dos alunos no recreio e 1% manifesta uma insatisfação total.

A análise do gráfico relativo à satisfação dos assistentes operacionais e técnicos permite concluir que a opinião dos inquiridos recai predominantemente na opção “ concordo” (67%). Ainda que uma percentagem significativa (20%) refira que “não concordo nem discordo” sobre esta matéria, é de salientar que as opções negativas observam valores de frequência residuais (3%).

Os gráficos 76 e 77 exprimem o grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos acerca das medidas disciplinares adotadas perante comportamentos inadequados por parte dos alunos.

Gráfico 76-77 – Grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos sobre as medidas disciplinares adotadas perante comportamentos inadequados por parte dos alunos



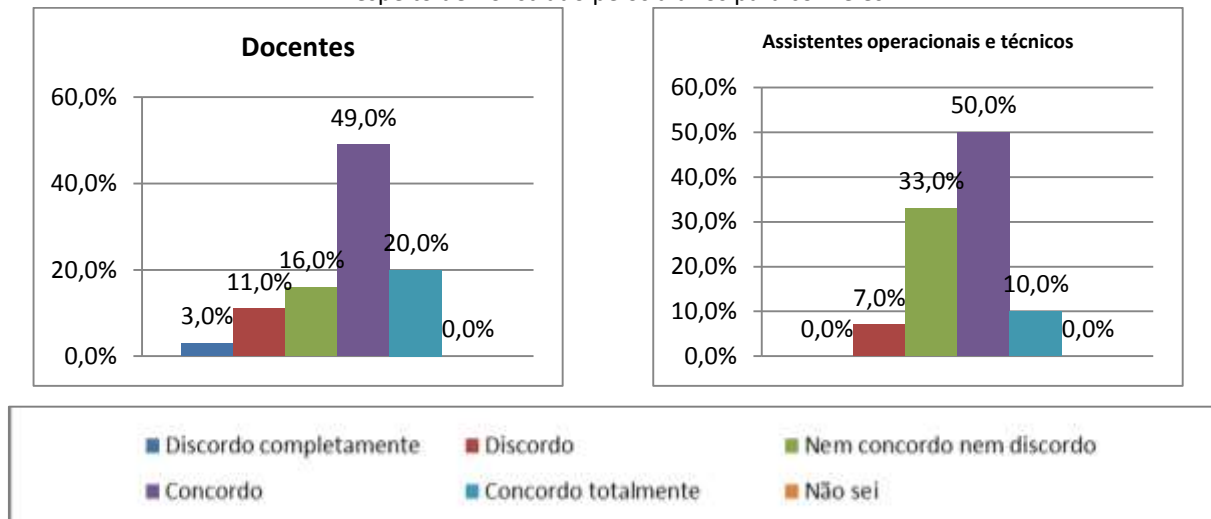
Observa-se que 50% dos docentes se encontram satisfeitos com as medidas disciplinares adotadas face a comportamentos desajustados por parte dos alunos. Não obstante, 14% não se mostram satisfeitos com as referidas medidas.

Segundo a opinião de alguns docentes, a escola é pouco exigente/rigorosa no cumprimento das regras/normas e consideram que as medidas disciplinares aplicadas deviam ser mais severas.

A leitura do gráfico relativo ao grau de satisfação dos assistentes operacionais e técnicos demonstra que os inquiridos estão satisfeitos (57%) com os procedimentos tomados e 7% muito satisfeitos. Pese embora aquele grau de satisfação, 7% discordam das medidas implementadas.

O gráfico 78 e 79 exprimem o grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos acerca do respeito demonstrado pelos alunos para com eles.

Gráfico 78-79 – Grau de satisfação dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos em relação ao respeito demonstrado pelos alunos para com eles

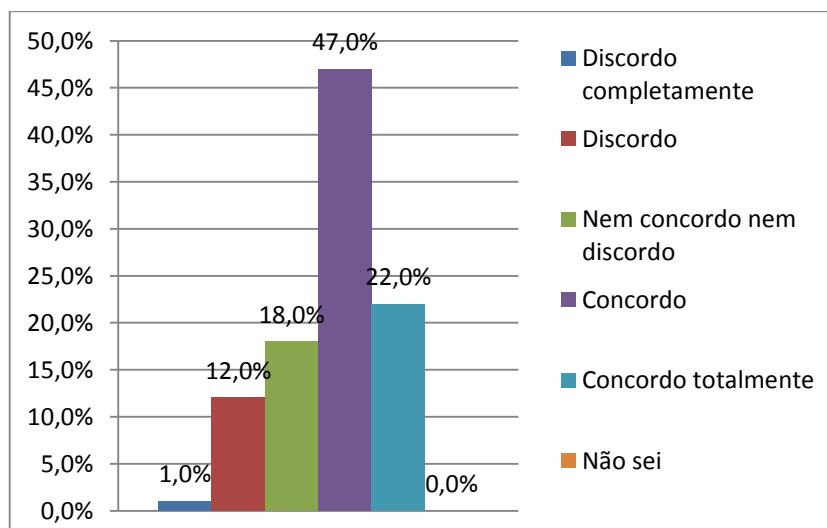


Considerada a totalidade da amostra, pode constatar-se que 70% dos professores avaliam esta situação como positiva: 49% estão satisfeitos e 20% estão muito satisfeitos.

Da observação do gráfico, 50% dos assistentes operacionais e técnicos mostram-se satisfeitos e 10% referem, mesmo, estar muito satisfeitos. Apesar daquela satisfação, 7% apresentam insatisfeitos sobre o respeito dos alunos para com os assistentes operacionais e técnicos.

O gráfico 80 retrata o grau de satisfação dos docentes relativamente ao comportamento dos alunos em sala de aula.

Gráfico 80 – Grau de satisfação dos docentes em relação ao comportamento dos alunos em sala de aula



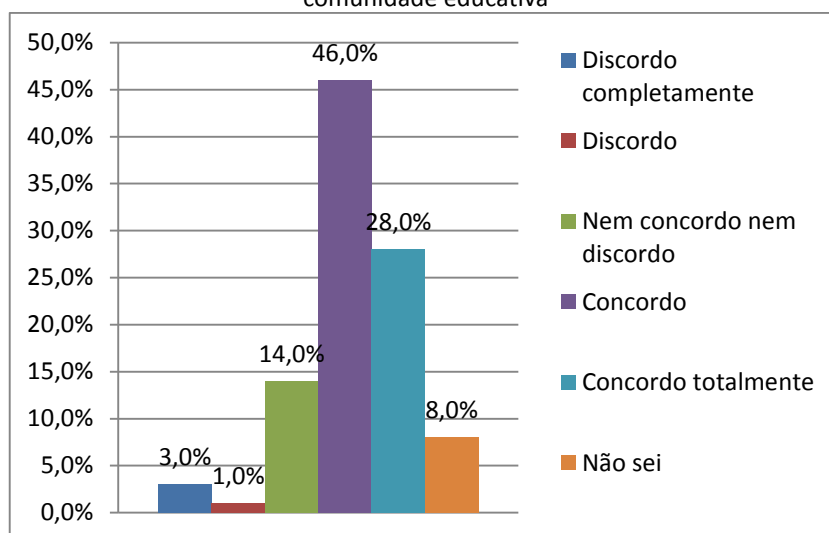
Pode constatar-se que 47% dos docentes estão satisfeitos com o comportamento dos alunos em sala de aula e 22% estão mesmo muito satisfeitos. Apenas 13% dos docentes referem que o comportamento em sala de aula não é o mais adequado.

Um docente refere que é difícil adotar uma estratégia comum a professores e pais/encarregados de educação. Argumentam que, muitas vezes, delegam a tarefa da educação dos filhos na escola, demitindo-se da responsabilidade de acompanhar regularmente os seus educandos.

3.10. Abertura ao exterior

O gráfico 81 foca o grau de satisfação dos docentes relativamente à forma como a escola promove interações com a comunidade envolvente.

Gráfico 81 – Grau de satisfação dos docentes em relação à forma como a escola promove interações com a comunidade educativa

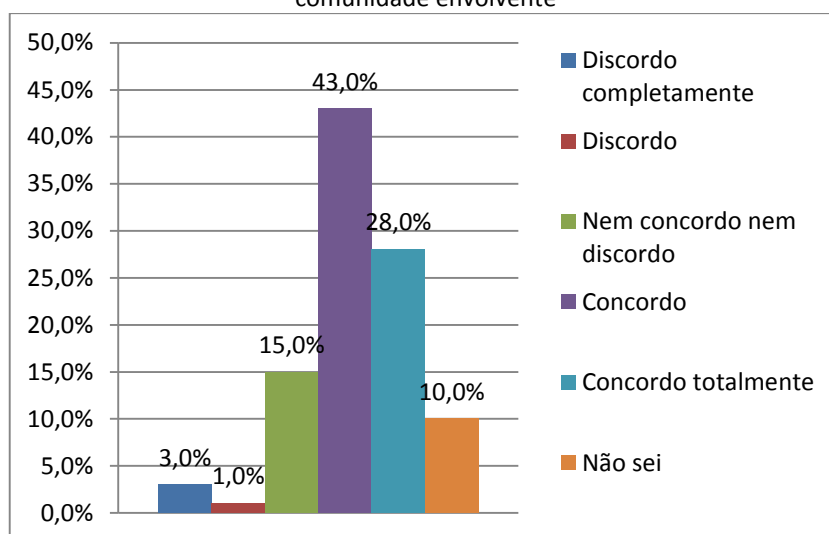


Da análise deste gráfico, constata-se que 74% dos docentes manifestam um grau de satisfação muito positivo. É de referir ainda que 1% discordam e 3% discordam totalmente.

Segundo a opinião de alguns docentes, a escola, por vezes, poderia proporcionar uma maior interação com a comunidade envolvente.

O gráfico 82 traduz o grau de satisfação dos docentes com a forma como a escola contribui para o desenvolvimento da comunidade envolvente.

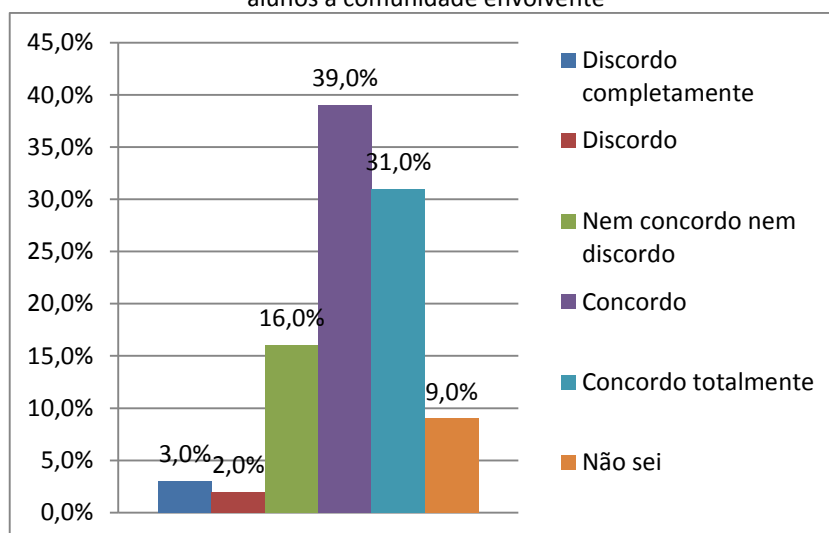
Gráfico 82 – Grau de satisfação dos docentes com a forma como a escola contribui para o desenvolvimento da comunidade envolvente



Da leitura deste gráfico, conclui-se que 71% dos docentes revelam um grau de satisfação bastante positivo. Depreende-se, ainda, que 1% discordam e 3% discordam totalmente.

O gráfico 83 retrata o grau de satisfação dos docentes com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade envolvente.

Gráfico 83 – Grau de satisfação dos docentes com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade envolvente

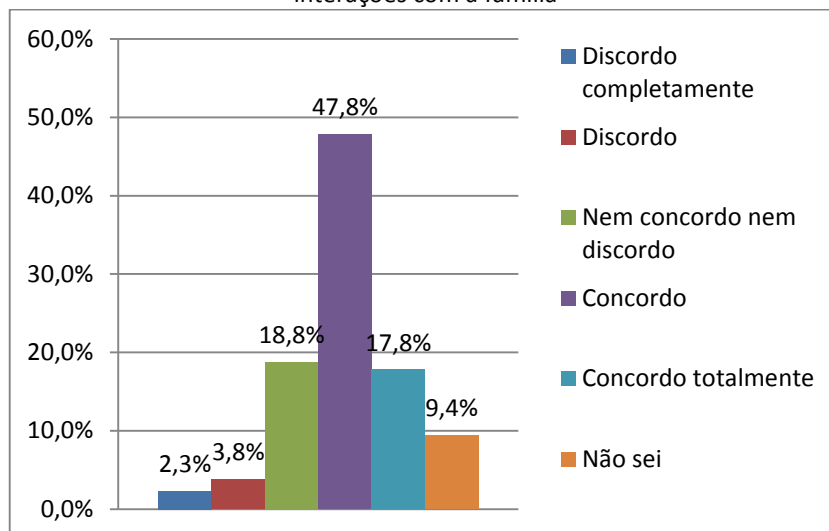


De acordo com o gráfico, verifica-se que 39% dos docentes concordam com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade e 31% concordam totalmente.

Não obstante aquela satisfação, alguns docentes referem que a escola podia dar mais a conhecer o trabalho que a escola produz no decurso do ano letivo, abrindo-se assim mais ao exterior.

O gráfico 84 exprime o grau de satisfação dos pais/encarregados de educação acerca do modo como a escola promove interações com os pais/encarregados de educação.

Gráfico 84 – Grau de satisfação dos pais/encarregados de educação com a forma como a escola promove interações com a família

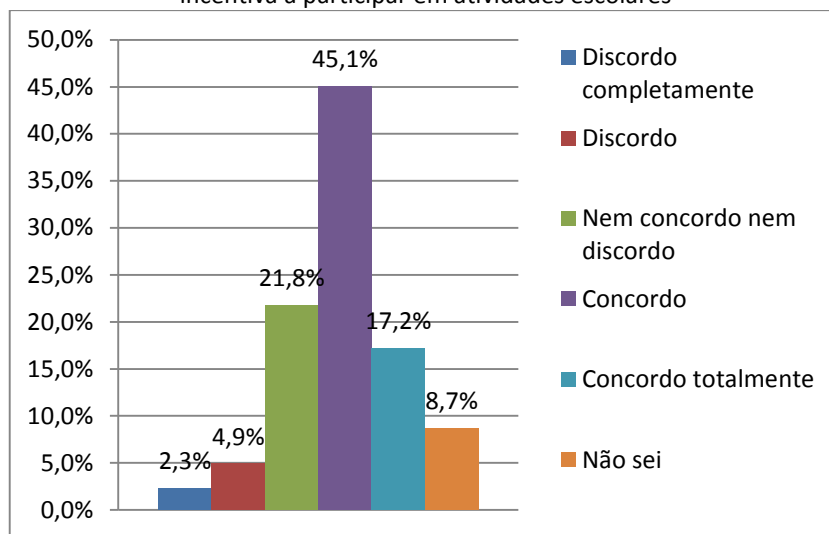


Do gráfico apresentado, 47,8% mostram-se satisfeitos e 17,8% muito satisfeitos com a forma como a escola promove interações com os pais/encarregados de educação. Realça-se a baixa percentagem de pais/encarregados de educação que se mostram insatisfeitos com esta questão.

Na opinião de alguns responsáveis educativos, a escola poderia organizar as reuniões de avaliação em período pós laboral, de modo a não coincidir com o horário de trabalho, o que permitiria aos pais participar mais vezes nestas iniciativas. Dois encarregados de educação acrescentam, ainda, que deveria haver maior número de iniciativas para confraternização.

No gráfico 85, apresenta-se o grau de satisfação dos pais/encarregados de educação relativamente à forma como a escola os incentiva a participar em atividades escolares.

Gráfico 85 – Grau de satisfação dos pais/encarregados de educação relativamente à forma como a escola os incentiva a participar em atividades escolares

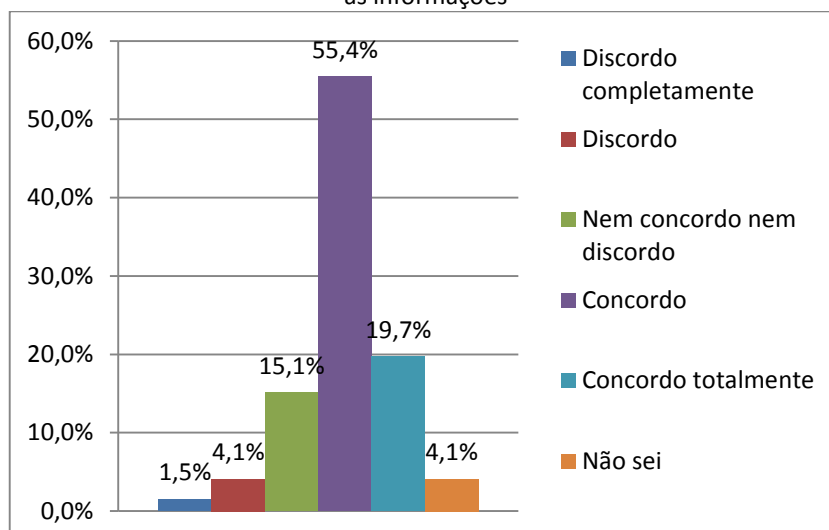


Pela análise do gráfico, observa-se que uma percentagem significativa de pais/encarregados de educação demonstra satisfação (45,1%) ou uma elevada satisfação (17,2%) com o incentivo da escola à participação nas suas atividades. A percentagem de pais/encarregados de educação que se manifesta insatisfeita é muito baixa.

As opiniões dos pais/encarregados de educação relativamente à questão em análise não são convergentes. Uns declaram que a escola pouco incentiva à sua participação, outros referem que a escola começa a promover atividades que convidam à sua participação.

O gráfico 86 refere-se à satisfação dos pais/encarregados de educação relativamente à forma como a escola divulga as informações.

Gráfico 86 – Grau de satisfação dos pais/encarregados de educação em relação à forma como a escola divulga as informações

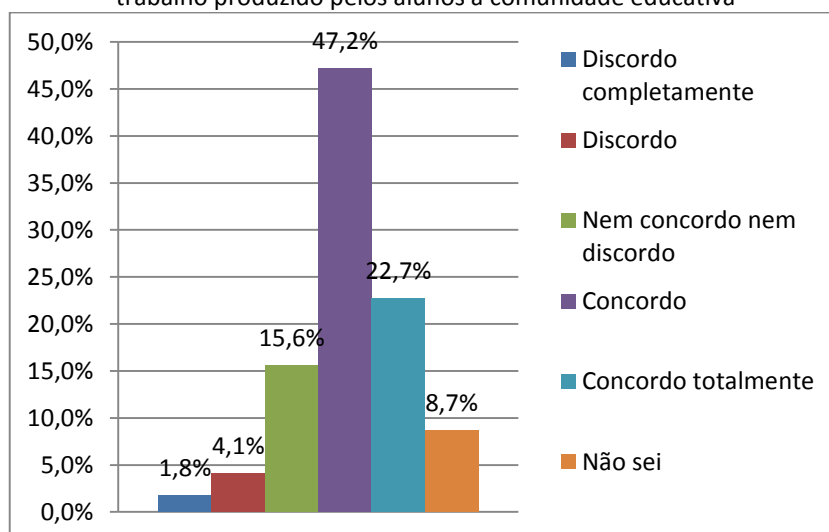


Agregando as opções “concordo” e “concordo completamente”, observa-se que 71,1% dos pais/encarregados de educação se mostram satisfeitos com a forma como a escola divulga as informações. A percentagem de pais/encarregados de educação que manifesta insatisfação é muito baixa.

Alguns dos inquiridos referem que a escola podia fazer chegar a informação a um público mais alargado e não se restringir apenas ao uso das novas tecnologias, uma vez que certos pais/encarregados de educação não as dominam.

No gráfico 87, é possível observar o grau de satisfação dos pais/encarregados de educação com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade educativa.

Gráfico 87 – Grau de satisfação dos pais/encarregados de educação com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade educativa



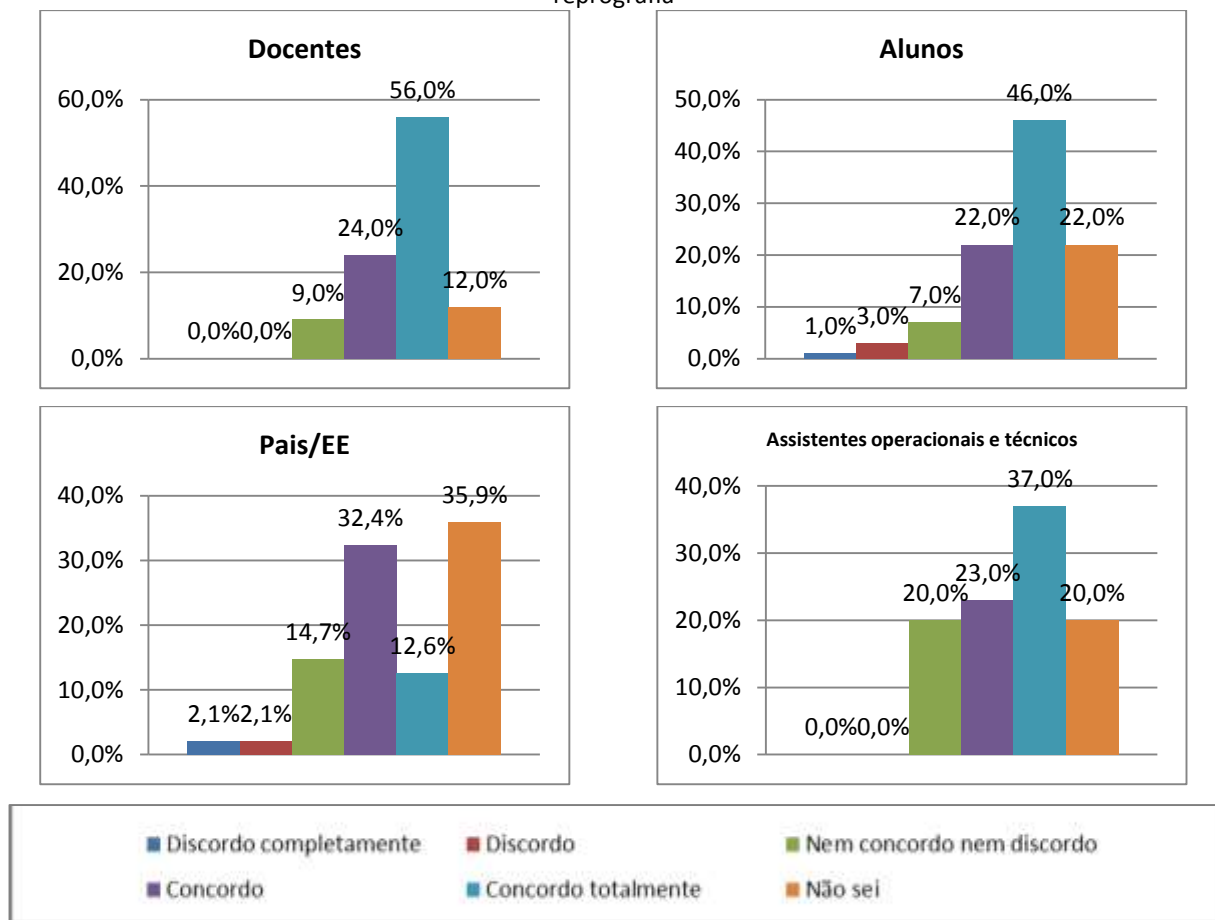
Salienta-se que a maioria dos pais/encarregados de educação demonstra satisfação com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade educativa. Uma pequena percentagem não demonstra satisfação em relação a esta matéria (5,9%).

Na opinião de alguns pais/encarregados de educação, a escola deveria apostar numa maior divulgação dos trabalhos produzidos pelos alunos, fazendo uso dos recursos que dispõe.

3.11. Serviços

Os gráficos 88-91 apresentam o grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos sobre o serviço prestado pela reprografia.

Gráficos 88-91 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pela reprografia



Conclui-se que os diferentes grupos inquiridos se mostram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço em análise.

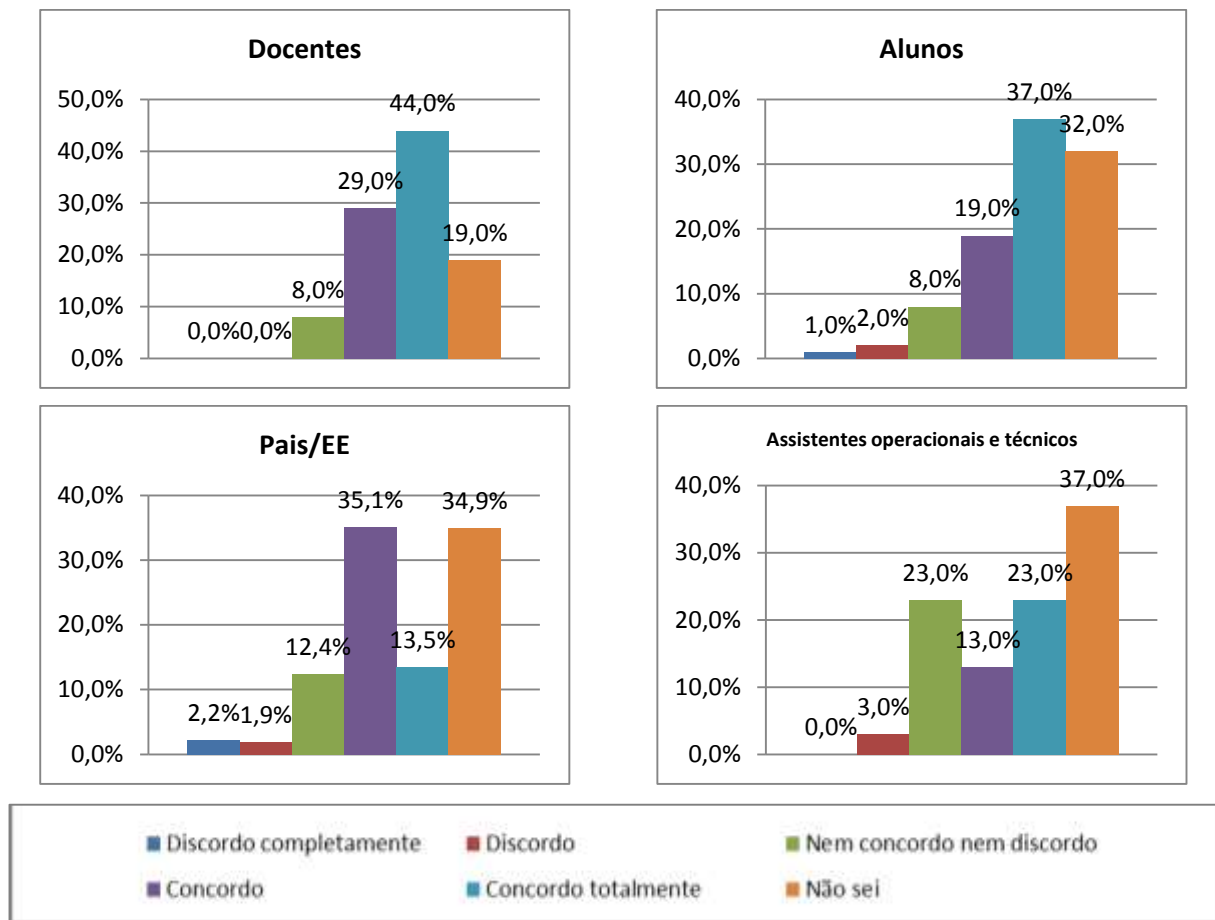
Importa salientar alguns comentários/sugestões apontados pelos diferentes grupos.

De acordo com a opinião de alguns alunos, este serviço deve ser prestado com maior simpatia, assim como alargar o horário de funcionamento.

Segundo a opinião de um docente, o prazo de 48 horas de antecedência para tirar cópias é demasiado longo.

Os gráficos 92-95 apresentam o grau de satisfação dos diversos grupos questionados sobre o serviço prestado pela papelaria.

Gráficos 92-95 – Grau de satisfação dos grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pela papelaria



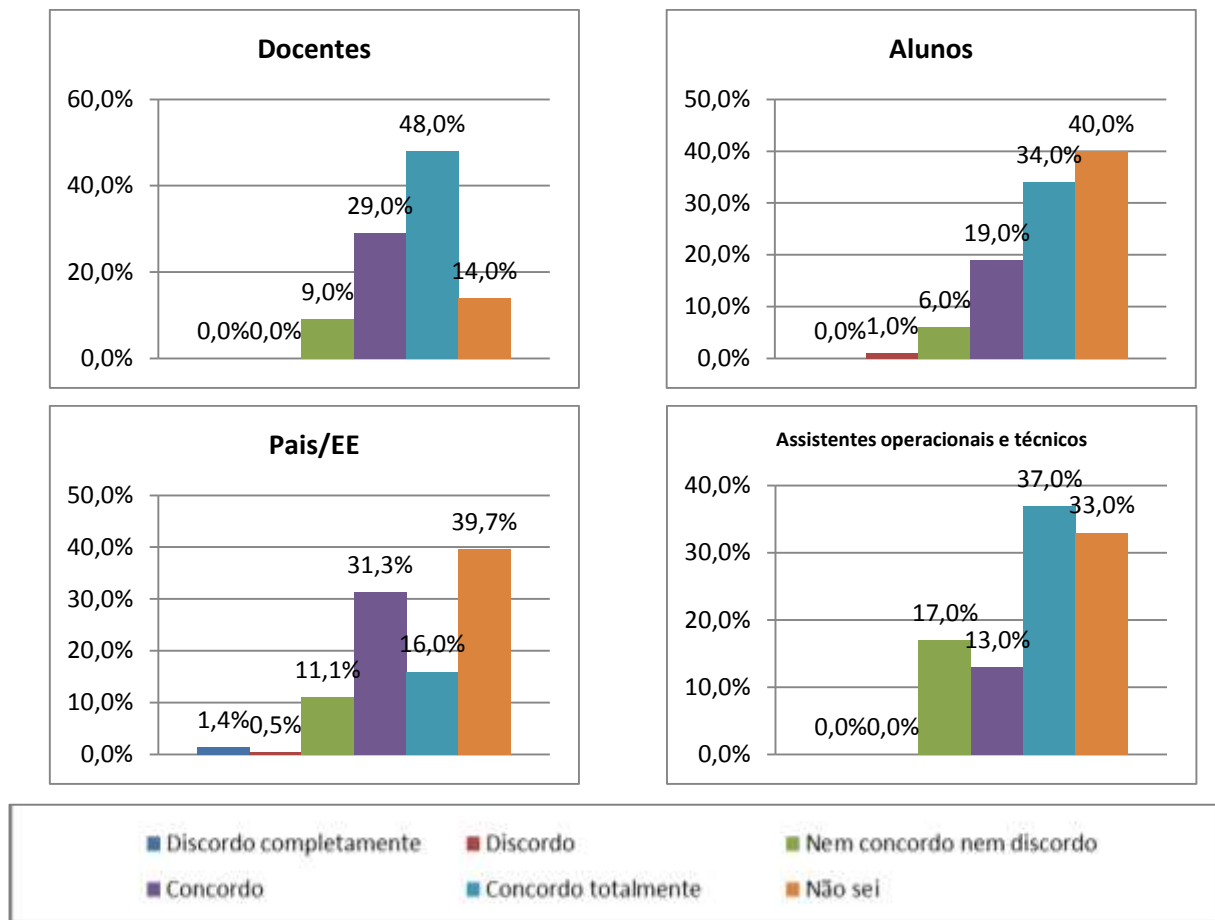
Da análise dos gráficos, conclui-se que a maioria dos inquiridos se mostra satisfeita ou muito satisfeita com o serviço. Não obstante, 37% dos assistentes operacionais e técnicos desconhecem o funcionamento do serviço, o que poderá estar associado ao facto de uma percentagem significativa dos assistentes operacionais que responderam ao questionário trabalharem no 1.º ciclo do ensino básico/Jardim-de-infância, não usufruindo do serviço.

Neste serviço, alguns alunos referem a pouca simpatia com que por vezes são atendidos, bem como o horário de funcionamento do serviço, o qual gostariam que fosse alargado. Declaram, ainda, que, por vezes, a ordem da fila não é respeitada.

Alguns pais/encarregados de educação acrescentam que este serviço deveria conter maior diversidade de material para os alunos. Mencionam, também, que o serviço deveria ser prestado com mais simpatia.

Os gráficos 96-99 apresentam o grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos com o serviço prestado pelo PBX.

Gráficos 96-99 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pelo PBX

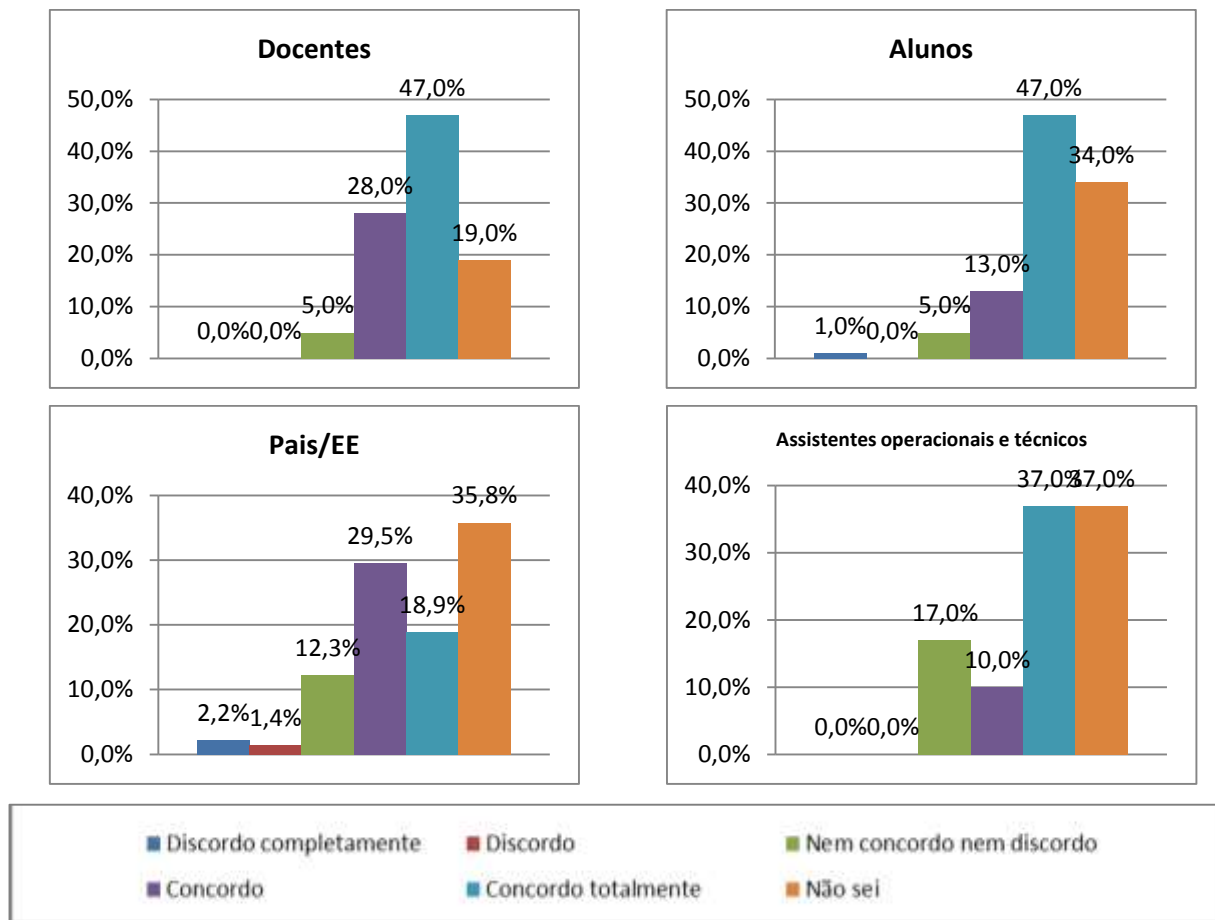


Constata-se que a maioria dos participantes demonstra um elevado grau de satisfação acerca do serviço em avaliação. Nas escolas do 1º ciclo e jardins-de-infância, este serviço é inexistente, justificando a percentagem significativa de inquiridos que revelam desconhecimento sobre o serviço.

Os comentários registados por alguns alunos reforçam a satisfação com este serviço. Um aluno é da opinião que as chamadas telefónicas deveriam ser gratuitas.

Os gráficos seguintes traduzem o grau de satisfação dos participantes com o serviço prestado pelo bar.

Gráficos 100-103 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pelo bar



Verifica-se que uma percentagem significativa dos participantes dos diferentes grupos apresenta um elevado grau de satisfação relativamente ao serviço em consideração. Nas escolas do 1º ciclo e jardim-de-infância, este serviço é inexistente, daí que muitos dos inquiridos desconheçam o seu funcionamento.

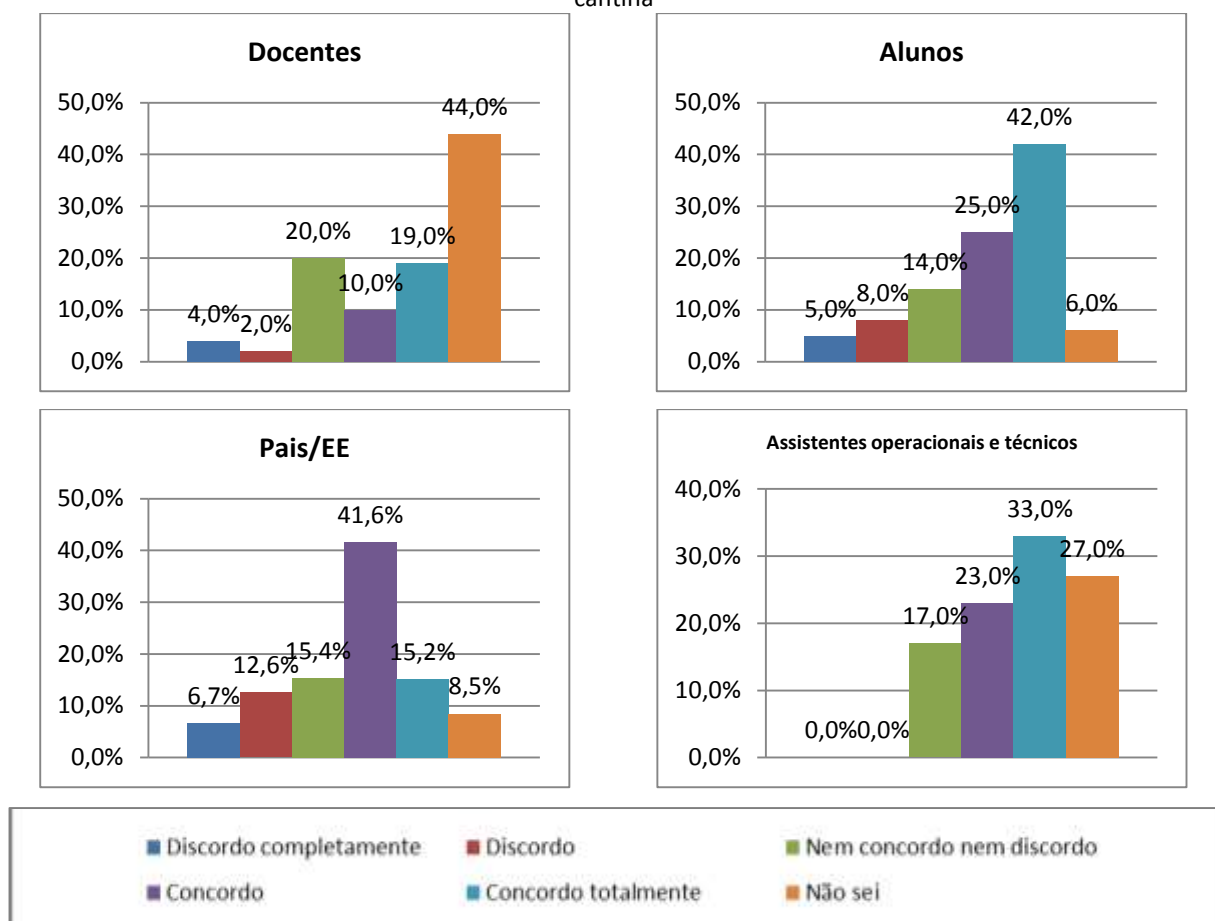
Segundo a opinião de alguns alunos, o serviço prestado pelas funcionárias é muito eficiente, considerando-as muito simpáticas e rápidas no atendimento. Um aluno salienta que alguns alunos não respeitam a ordem da fila. É realçada, ainda, a boa qualidade da comida vendida no bar, no entanto dois alunos sugerem que deveria ser permitido comprar a quantidade pretendida.

É referido por um docente que o bar dos professores deveria estar aberto à hora de almoço.

Alguns pais referem que a fila nem sempre é respeitada, já que os alunos mais velhos passam à frente dos mais novos.

Os gráficos que se seguem reportam o grau de satisfação dos diferentes participantes relativamente ao serviço prestado pela cantina.

Gráficos 104-107 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pela cantina



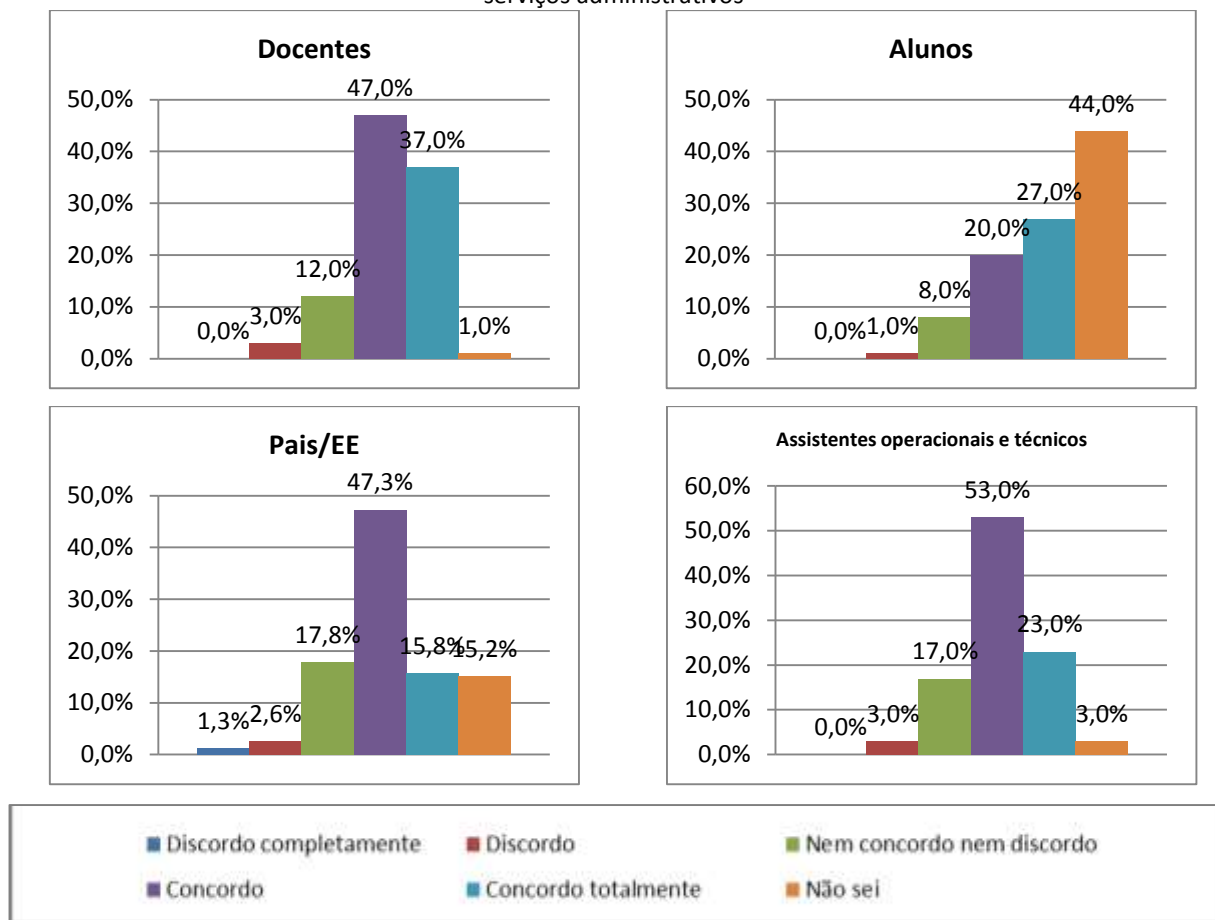
Da observação dos gráficos, constata-se que uma percentagem significativa dos diferentes grupos inquiridos demonstra satisfação com o serviço prestado pela cantina. Apenas 13% dos alunos, 6% dos professores e 19,3% dos pais/encarregados de educação manifestam insatisfação com o funcionamento da cantina. Salienta-se que nenhum assistente operacional e administrativo demonstrou insatisfação com este serviço.

Pese embora o grau de satisfação dos alunos, muitos consideram que o serviço prestado pela cantina é fraco. Não gostam da comida, da sua confeção e até da sua quantidade. Este aspeto também é retratado por muitos pais/encarregados de educação.

Foi reforçado por um assistente operacional e/ou administrativo que as profissionais ligadas ao setor demonstram competência, o mesmo não acontecendo com as empresas selecionadas.

Os gráficos seguintes representam o grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos relativamente ao serviço prestado pelos serviços administrativos.

Gráficos 108-111 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pelos serviços administrativos

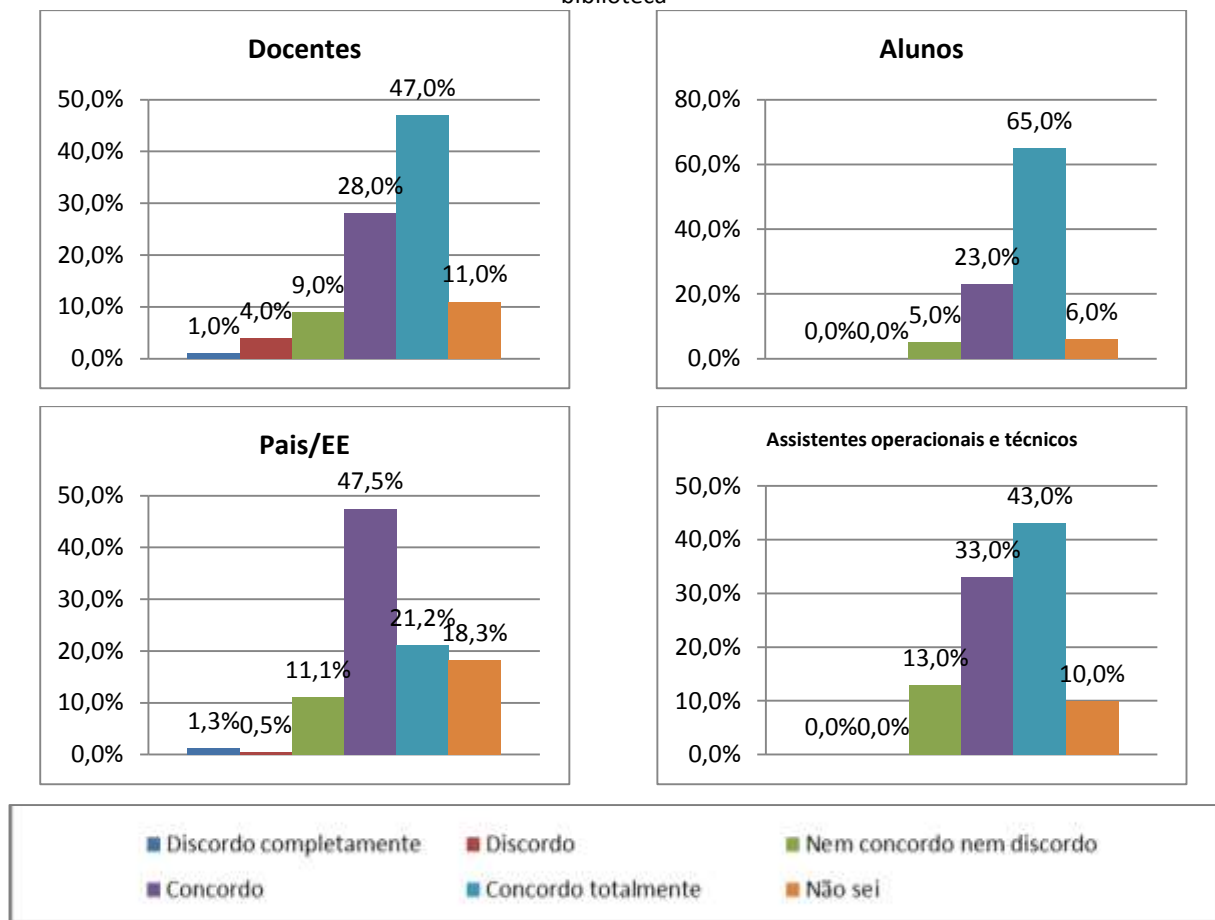


Verifica-se que a maioria dos participantes revela satisfação com os serviços técnicos. Apenas 1% dos alunos, 3% dos docentes e 3% dos assistentes operacionais e técnicos e 3,9% dos pais/encarregados de educação manifestam insatisfação com este serviço.

É referido por um aluno, por um professor e por alguns pais/encarregados de educação que as funcionárias deste serviço deveriam ser mais simpáticas. É ainda salientado por um aluno a responsabilidade demonstrada pelas funcionárias.

Os gráficos que se seguem apresentam o grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos com o serviço prestado pela biblioteca.

Gráficos 112-115 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pela biblioteca



Quanto aos resultados apurados, conclui-se que a maioria dos participantes demonstra estar satisfeito com o serviço prestado pela biblioteca.

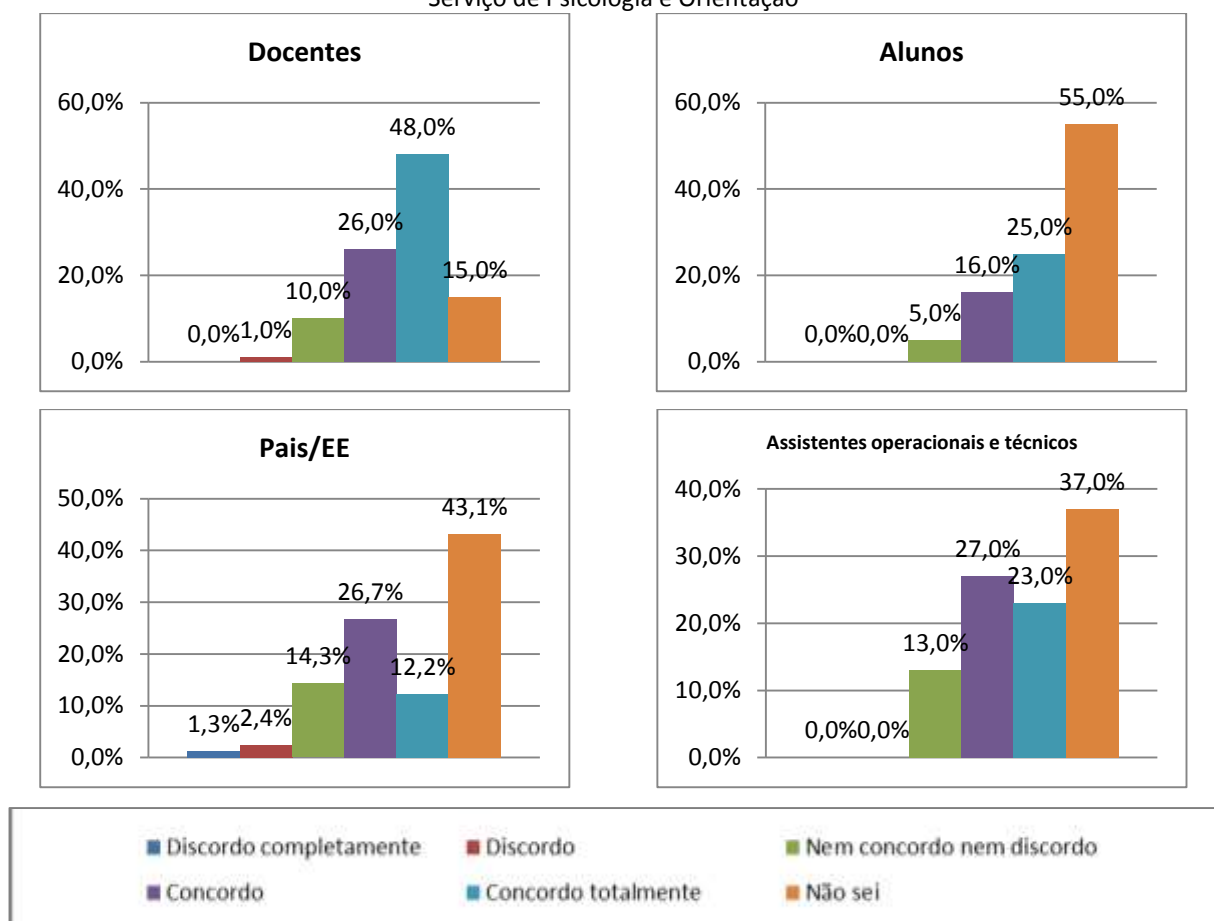
Salienta-se que apenas 5% dos docentes e 1,8% dos pais/encarregados de educação se revelam insatisfeitos com o serviço. Nenhum aluno e assistente operacional/administrativo demonstra estar insatisfeito.

Segundo a opinião de alguns alunos, a biblioteca deveria ter uma maior diversidade de livros. Dois alunos reconhecem, ainda, que poderiam ser mais simpáticas.

Os pais/encarregados de educação referem que, nas escolas onde este serviço não existe, a biblioteca da escola sede deveria desenvolver atividades junto destas. Denunciam, ainda, que alguns livros estão muito estragados e que deveria ser possível levar mais frequentemente livros para a escola.

Os gráficos abaixo apresentados referem-se ao grau de satisfação dos inquiridos com o serviço prestado pelo Serviço de Psicologia e Orientação do agrupamento.

Gráficos 116-119 – Grau de satisfação dos diferentes grupos inquiridos em relação ao serviço prestado pelo Serviço de Psicologia e Orientação



Pela análise dos gráficos, constata-se que os diferentes participantes se mostram satisfeitos com o serviço. Observa-se que apenas 1% dos docentes e 3,7% dos pais/encarregados de educação revelam insatisfação com o serviço. Realça-se que nenhum aluno e assistente operacional/administrativo demonstra insatisfação.

Sobre este serviço, alguns alunos manifestam o seu desconhecimento, uma vez que nunca necessitaram de o frequentar. Um aluno refere que o mesmo foi muito útil em determinados momentos da sua vida escolar.

Um encarregado de educação queixa-se que não teve apoio quando necessitou e alguns pais/encarregados de educação reclamam a colocação tardia do técnico na escola.

4. CONCLUSÃO

Nos dados analisados, constata-se que os diferentes grupos inquiridos (professores, alunos, assistentes operacionais e técnicos, pais/encarregados de educação) demonstram estar satisfeitos ou muito satisfeitos relativamente às áreas em avaliação - espaços físicos, ambiente escolar, ambiente de trabalho, direção, lideranças intermédias, comunicação, participação dos alunos, professores, alunos, abertura ao exterior e serviços.

Apesar de se verificar taxas de satisfação elevadas em cada uma das áreas observadas, é possível percecionar nelas, designadamente através dos comentários e/ou sugestões feitos pelos inquiridos, alguns aspetos débeis. Estes comentários/sugestões foram feitos por um número residual de inquiridos; porém, optou-se pela sua inclusão como aspetos a melhorar, para dar corpo a uma tomada de decisão e, eventualmente, a futuros planos de melhoria.

Espaços físicos

No que aos espaços físicos diz respeito, verifica-se uma elevada taxa de satisfação em todos os parâmetros avaliados.

Na conservação dos espaços físicos, os docentes e os alunos apresentam um grau de satisfação muito elevado (mais de 70% estão satisfeitos com este parâmetro, sendo que 45% dos alunos evidenciam um grau de satisfação muito elevado). Ainda que em menor percentagem, os pais/encarregados de educação (67%) e os assistentes operacionais e técnicos (57%) também demonstram uma elevada satisfação com esta questão.

Neste âmbito, alguns alunos observam que a escola apresenta alguns espaços físicos bem conservados, nomeadamente a biblioteca, a sala do aluno, a secretaria e algumas salas específicas.

Relativamente ao conforto dos espaços da escola, todos os grupos inquiridos apresentam uma taxa de satisfação acima dos 60%. Neste âmbito, é de destacar a percentagem de alunos satisfeitos sobre esta matéria (80%).

Em relação à limpeza e à higiene dos espaços da escola, realça-se a elevada percentagem de inquiridos satisfeitos. Destes, a menor percentagem de satisfação está presente nos alunos (64%).

No que concerne à segurança oferecida pela escola, a percentagem de inquiridos satisfeitos é muito elevada, atingindo 80% de satisfação nos docentes, 86% nos alunos e 93% nos assistentes operacionais e técnicos. Com menor percentagem, mas ainda assim elevada, 71% dos pais/encarregados de educação apresentam-se satisfeitos.

Ainda que se constate um elevado grau de satisfação em todos os parâmetros considerados, são apontados alguns aspetos que importa destacar. No âmbito da segurança, é salientada a ocorrência de alguns acidentes no recreio escolar, a falta de algum controlo na entrada e saída da

escola e a falta de algumas obras consideradas necessárias para a segurança dos alunos; sobre a limpeza e higiene, realça-se a sua falta nas casas de banho (falha de papel higiénico e sabão) e na cantina; acerca da conservação dos espaços físicos, salienta-se a degradação de algumas salas de aulas, a falta de isolamento de alguns edifícios, a degradação do pavimento de alguns espaços, a falta de condições de alguns recreios (como, por exemplo, cobertos pequenos), a necessidade de embelezar os espaços verdes (jardins mal cuidados) e a degradação das redes do campo desportivo; no conforto proporcionado pelos diferentes espaços escolares, destaca-se a falta de aquecimento na escola, a presença de humidade nas salas de aula, a exiguidade do espaço exterior da escola, o pouco conforto da cantina e a existência de mobiliário desadequado.

Ambiente escolar

Em relação ao ambiente escolar, observa-se um elevado grau de satisfação em todos os itens considerados. Na relação estabelecida entre os alunos, a percentagem de alunos satisfeitos é de 76%. Verifica-se que 89% dos alunos se mostram muito satisfeitos com a relação estabelecida com os professores, considerando-os, no decurso da prática educativa, compreensivos, simpáticos, exigentes e responsáveis. Idêntico grau de satisfação (90%) é registado relativamente à relação que estabelecem com os funcionários, destacando que estes são exigentes, simpáticos e prestáveis.

Em relação à forma como a escola resolve problemas de indisciplina, 78% dos alunos mostram-se concordantes com a sua forma de resolução. Este grau de satisfação é também traduzido na percentagem de alunos satisfeitos com a forma como a escola resolve os problemas de violência (80%). É realçado por eles que estes problemas são resolvidos atempadamente, sendo os pais devidamente informados.

Apesar do grau de satisfação supramencionado, salientam-se alguns aspetos a melhorar que são reportados pelos diferentes grupos inquiridos, nomeadamente a existência de alguns conflitos provocados pelos alunos mais velhos; a forma de resolução de problemas disciplinares e de violência (a este propósito, alguns alunos recomendam a aplicação de medidas mais severas para os alunos infratores); o incremento de maior número de câmaras de vigilância pelos diferentes espaços escolares.

Ambiente de trabalho

No que aos professores diz respeito, nota-se uma elevada satisfação (86%) quer relativamente ao ambiente de trabalho, quer relativamente à cooperação no âmbito da prática pedagógica. Sobre os espaços de diálogo e reflexão entre professores acerca de estratégias de aprendizagem, regista-se que 76% dos professores se encontram satisfeitos.

Não obstante aquela satisfação, alguns docentes não deixam de observar a existência de alguns conflitos; dão, ainda, nota da necessidade de criar mais momentos para o trabalho em grupo e para a planificação de estratégias/atividades potenciadoras do processo de aprendizagem.

Por sua vez, os assistentes operacionais e técnicos apresentam taxas elevadas de satisfação quer relativamente à questão da cooperação (93%), quer relativamente à questão do ambiente de trabalho (90%).

Direção

Neste domínio, e no que diz respeito à disponibilidade da direção, constata-se elevadas percentagens de inquiridos que se encontram satisfeitos. Neste sentido, verifica-se que 89% dos docentes, 76% dos assistentes operacionais e técnicos, 65,7% dos pais/encarregados de educação e 65% dos alunos estão satisfeitos com a disponibilidade da direção. Os alunos salientam a simpatia e atenção com que são recebidos pela direção, bem como a disponibilidade que demonstram. Na mesma ordem, os pais/encarregados de educação realçam a disponibilidade e simpatia no atendimento.

No que concerne à forma como a direção resolve os conflitos, regista-se uma elevada percentagem de inquiridos satisfeitos. Constata-se que 87% dos assistentes operacionais e técnicos, 78% dos docentes, 70% dos alunos e 53,3% dos pais/encarregados de educação estão satisfeitos com o modo de resolução dos conflitos por parte da direção.

No que diz respeito à aceitação de sugestões dos alunos, 66% dos alunos mostram-se concordantes com os procedimentos adotados pela direção.

Quanto à forma como a direção motiva, 70% dos docentes e dos assistentes operacionais e técnicos revelam satisfação.

Em relação à valorização do trabalho por parte da direção, 63% dos assistentes operacionais e técnicos e 70% dos docentes estão satisfeitos com esta questão.

No atinente à forma como é efetuada a comunicação da informação por parte da direção, 78% dos pais/encarregados de educação e 82% dos docentes evidenciam satisfação.

Ainda que se verifique um elevado índice de satisfação acerca dos parâmetros relativos à direção, é salientado, como aspeto a aperfeiçoar, o incentivo prestado pela direção aos docentes e assistentes operacionais e técnicos, assim como o acolhimento das opiniões/sugestões apresentadas pelos alunos.

Lideranças intermédias

No que concerne à avaliação do papel do coordenador de departamento, o grau de satisfação dos professores é elevado, sendo que 75% destes se encontram satisfeitos com o apoio

prestado pelo coordenador no âmbito da prática pedagógica, 70% mostram-se satisfeitos com a supervisão pedagógica, 69% evidenciam satisfação acerca da valorização do trabalho por parte do coordenador, 73% revelam-se satisfeitos com a promoção do trabalho colaborativo por parte do coordenador e 69% referem estar satisfeitos com a forma como o coordenador promove momentos de diálogo e reflexão.

Apesar deste grau de satisfação, é possível apurar um conjunto de recomendações, entre elas a necessidade de selecionar melhor a informação a transmitir aos professores do departamento, de prestar um apoio mais efetivo ao nível da prática pedagógica, de valorizar mais o trabalho efetuado pelos professores e de promover ainda mais o trabalho colaborativo.

No que se reporta ao papel do subcoordenador da subestrutura, os parâmetros considerados obtêm taxas de satisfação elevadas. Verifica-se que 65% dos professores se encontram satisfeitos com o apoio prestado pelo subcoordenador no âmbito da prática pedagógica, 62% mostram-se satisfeitos com a supervisão pedagógica, 65% evidenciam satisfação acerca da valorização do trabalho por parte do subcoordenador, 65% revelam-se satisfeitos com a promoção do trabalho colaborativo por parte do subcoordenador e 67% referem estar satisfeitos com a forma como o subcoordenador promove momentos de diálogo e reflexão.

No entanto, sugere-se que incrementem um maior número de momentos de diálogo e reflexão entre os professores do grupo sobre a prática educativa/pedagógica, dado que o trabalho a este nível se revela profícuo para a planificação, o desenvolvimento de atividades e a prática letiva.

Por último, os assistentes operacionais e técnicos também manifestam um elevado grau de satisfação relativamente ao desempenho prestado pelo chefe de serviço/encarregado nos domínios em observação. Constata-se que 76% dos assistentes operacionais e técnicos se mostram satisfeitos com o apoio prestado pelo chefe de serviço/encarregado, 80% revelam-se satisfeitos com a supervisão prestada pelo chefe de serviço/encarregado, 73% evidenciam satisfação com o modo como o chefe de serviço/encarregado valoriza o trabalho e 83% mostram-se satisfeitos com a forma como o chefe de serviço/encarregado promove o trabalho colaborativo.

Comunicação

Na área da comunicação, no que diz respeito à opinião dos professores, dá-se conta de uma elevada taxa de satisfação em relação à forma como circula a informação (78%), com a clareza desta informação (78%) e com a sua pertinência (76%).

No sentido de melhorar/aperfeiçoar a forma como a informação circula, recomenda-se uma reorganização das reuniões de departamento (como, por exemplo, a não obrigatoriedade de realizar reuniões mensais de departamento a seguir ao conselho pedagógico) e a realização de mais reuniões de subestrutura.

Os assistentes operacionais e técnicos, nos parâmetros em avaliação, também apresentam um elevado grau de satisfação em relação à forma como circula a informação (76%), com a clareza desta informação (80%) e com a sua pertinência (80%).

Professores

Neste domínio, tanto alunos como pais/encarregados de educação demonstram uma elevada percentagem de satisfação.

No que concerne à qualidade do ensino prestado pela escola, verifica-se que 85,2% dos pais/encarregados de educação e 92% dos alunos demonstram satisfação com esta questão. Estes últimos asseveram a qualidade do ensino prestado pelos docentes, salientando que explicam bem os conteúdos curriculares.

Quanto à forma como os professores motivam os alunos para o estudo, constata-se que 81,1% dos pais/encarregados de educação e 87% dos alunos estão satisfeitos. Os alunos salientam o papel fundamental dos professores no incentivo para o estudo, de modo a melhorar o seu desempenho escolar.

Em relação à exigência da escola, 78,1% dos pais/encarregados de educação e 80% dos alunos referem estar satisfeitos. A confirmar esta satisfação, é de ressaltar a opinião de vários alunos, os quais salientam a exigência da escola e a preocupação dos professores no apoio aos alunos para superação das suas dificuldades.

Relativamente ao modo como são efetuadas as avaliações das aprendizagens, 79,1% dos pais/encarregados de educação e 86% dos alunos estão satisfeitos.

Constata-se que 67,7% dos pais/encarregados de educação e 80% dos alunos se encontram satisfeitos relativamente ao modo de resolução dos conflitos e/ou situações de indisciplina por parte dos professores.

Mesmo que se verifique aquele grau de satisfação, apontam-se ainda as seguintes recomendações: aumentar a exigência na avaliação; aumentar o rigor nas situações de indisciplina; aumentar o número de horas letivas para prestação de apoio a alunos com dificuldades; lecionação de apenas um nível de ensino em cada sala de aula (1.º ciclo); supressão da constante mudança do professor nas atividades extracurriculares (1.º ciclo); eliminação do atraso no início das atividades extracurriculares (1.º ciclo).

Participação dos alunos

O grau de satisfação dos alunos, quer sobre a forma como a escola incentiva (88%), quer sobre o modo como ela valoriza a sua participação nas diversas atividades (89%), é altamente favorável.

Congruente com aquele grau de satisfação, os alunos referem que os professores os incentivam a participar nas diferentes atividades oferecidas pela escola e sentem-se valorizados pela participação nas mesmas, potenciando o seu processo de ensino-aprendizagem.

Alunos

Relativamente ao domínio de avaliação dos alunos, os grupos inquiridos (professores, assistentes operacionais e técnicos) apresentam um elevado grau de satisfação.

Em relação ao comportamento dos alunos no recreio, 67% dos assistentes operacionais e técnicos e 56% dos docentes estão satisfeitos.

Constata-se que 64% dos assistentes operacionais e técnicos e 51% dos docentes se mostram satisfeitos com as medidas disciplinares adotadas perante comportamentos inadequados por parte dos alunos.

Quanto ao respeito demonstrado pelos alunos, 60% dos assistentes operacionais e técnicos e 69% dos docentes encontram-se satisfeitos com esta questão.

No atinente ao comportamento dos alunos em sala de aula, 69% dos professores revelam-se satisfeitos.

Neste contexto, dá-se conta, porém, da necessidade de adoção de estratégias comuns entre professores e pais/encarregados de educação na abordagem a comportamentos desadequados evidenciados pelos alunos, de aumento da exigência no cumprimento das regras/normas e de adoção de medidas disciplinares mais severas nas situações de indisciplina e/ou violência.

Abertura ao exterior

Neste campo de análise, observam-se taxas de satisfação elevadas. Verifica-se que 74% dos docentes se mostram satisfeitos com a forma como a escola promove interações com a comunidade educativa, 71% encontram-se satisfeitos com o modo como a escola contribui para o desenvolvimento da comunidade envolvente e 70% revelam-se satisfeitos como a escola dá a conhecer o trabalho produzido pelos alunos à comunidade envolvente.

Dentro do mesmo domínio, constata-se que 64% dos pais/encarregados de educação se mostram satisfeitos com a forma como a escola promove interações com a família, 62,3% encontram-se satisfeitos com a forma como a escola os incentiva a participar em atividades escolares, 75,1% revelam-se satisfeitos com a forma como a escola divulga as informações, 69,9% mostram-se satisfeitos com o modo como a escola dá a conhecer o trabalho produzido pelos alunos à comunidade educativa.

No entanto, tecem-se as seguintes recomendações: aumento da interação entre a escola e a comunidade envolvente; maior divulgação do trabalho produzido pela escola na comunidade

envolvente; maior incentivo da escola à participação dos pais/encarregados de educação nas diversas atividades; alargamento dos instrumentos de comunicação na divulgação da informação, para além das novas tecnologias.

Serviços

No que respeita à área do funcionamento dos serviços, constata-se taxas de satisfação muito significativas em todos os serviços em consideração,

Em relação à reprografia, verifica-se que 80% dos docentes, 68% dos alunos, 60% dos assistentes operacionais e técnicos e 45% dos pais/encarregados de educação se encontram satisfeitos. Neste serviço, regista-se que uma percentagem significativa de alunos (22%), pais/encarregados de educação (35,9%) e assistentes operacionais e técnicos (20%) revela não conhecer o funcionamento do serviço.

Quanto à papelaria, constata-se que 78% dos docentes, 59% dos alunos, 48,6% dos pais/encarregados de educação e 36% dos assistentes operacionais e técnicos se mostram satisfeitos. Neste serviço, destacam-se igualmente elevadas percentagens na opção “não sei” (19% dos professores, 32% dos alunos, 34,9% dos pais/encarregados de educação e 37% dos assistentes operacionais e técnicos).

No atinente ao PBX, 77% dos docentes, 53% dos alunos, 50% dos assistentes operacionais e técnicos e 47,3% dos pais/encarregados de educação denotam satisfação com este serviço. Importa realçar que 40% dos alunos, 39,7% dos pais/encarregados de educação e 33% dos assistentes operacionais e técnicos desconhecem o funcionamento do serviço.

No que diz respeito ao bar, 75% dos docentes, 60% dos alunos, 48,4% dos pais/encarregados de educação e 47% dos assistentes operacionais e técnicos mostram-se satisfeitos com o funcionamento deste serviço. Não obstante, 37% dos assistentes operacionais e técnicos, 35,8% dos pais/encarregados de educação e 34% dos alunos manifestam desconhecer o funcionamento do serviço.

Em relação à cantina, 67% dos alunos, 56,8% dos pais/encarregados de educação, 56% dos assistentes operacionais e técnicos e 29% dos docentes mostram-se satisfeitos. Destaca-se, contudo, uma elevada percentagem de inquiridos que desconhece o funcionamento do serviço (44% dos docentes, 27% dos assistentes operacionais e técnicos).

No que concerne aos serviços administrativos, 84% dos docentes, 76% dos assistentes operacionais e técnicos, 63,1% dos pais/encarregados de educação e 47% dos alunos encontram-se satisfeitos. Realça-se que 44% dos alunos referem não conhecer o funcionamento deste serviço.

Quanto ao serviço prestado pela biblioteca, 88% dos alunos, 76% dos assistentes operacionais e técnicos, 75% dos docentes e 68,7% dos pais/encarregados de educação referem estar satisfeitos.

Em relação ao Serviço de Psicologia e Orientação, 74% dos docentes, 50% dos assistentes operacionais e técnicos, 41% dos alunos e 38,9% dos pais/encarregados de educação mostram-se satisfeitos. Não obstante, destaca-se que 55% dos alunos, 43,1% dos pais/encarregados de educação e 37% dos assistentes operacionais e técnicos dão conta do desconhecimento do funcionamento deste serviço.

De modo a aperfeiçoar o funcionamento dos serviços em avaliação, foram tecidas as seguintes sugestões: na reprografia, melhoria da simpatia no atendimento; na papelaria, melhoria da simpatia no atendimento, alargamento do horário de funcionamento, respeito pela ordem da fila, maior diversidade de material; na cantina, melhoria da qualidade da comida, da confeção e da quantidade; nos serviços administrativos, maior simpatia no atendimento; na biblioteca, mais diversidade e quantidade de livros; no serviço de psicologia, colocação atempada do técnico na escola e aumento da sua carga horária para atendimento aos alunos.

Ronfe, 24 de janeiro de 2014.

A Comissão de Acompanhamento e Avaliação Interna

Este relatório, após aprovação em sede de Conselho Pedagógico e apresentação em sede de Conselho Geral, será divulgado da seguinte forma: aos alunos, através das aulas de Educação, Cidadania e Civismo; aos professores, por meio dos coordenadores de departamento; aos pais/encarregados de educação, em articulação com a Associação de Pais/Encarregados de Educação; aos assistentes operacionais e técnicos, através do seu chefe de serviço. O relatório estará, ainda, disponível para consulta na página eletrónica do agrupamento.

ANEXOS



aepas 2013/2014



GOVERNO DE PORTUGAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

Agrupamento de Escolas Professor Abel Salazar – Guimarães (150812)

Escola EB 2,3 Abel Salazar – Ronfe, Guimarães (343638)

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

PESSOAL DOCENTE

No âmbito da sua avaliação interna, este agrupamento pretende levar a cabo uma avaliação informada para conhecer o nível de satisfação dos principais intervenientes: alunos e famílias, professores, assistentes operacionais e administrativos.

Responda, por favor, a cada item deste questionário tendo em conta a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Nos itens em que não tem conhecimento ou opinião formada, coloque um (X) na opção NS (Não Sei).

Para cada item, existe um campo onde poderá colocar comentários/sugestões que considere pertinentes a propósito do item em observação.

Não existem respostas certas ou erradas, o que importa é conhecer a sua opinião. As respostas são anónimas.

Docente: Pré-escolar 1.º ciclo 2.º ciclo 3.º ciclo

ESTOU SATISFEITO...		1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
ESPAÇOS FÍSICOS								
1.	... com a conservação dos espaços físicos da escola							
2.	... com o conforto dos diferentes espaços existentes na escola							
3.	... com a limpeza e higiene dos diferentes espaços da escola							
4.	... com a segurança que a escola oferece aos alunos							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
AMBIENTE DE TRABALHO								
5.	... com o ambiente de trabalho entre professores							
6.	... com a cooperação entre os professores ao nível da prática pedagógica							
7.	... com os espaços de diálogo/reflexão entre professores sobre estratégias/atividades delineadas para a promoção da aprendizagem dos alunos							
DIREÇÃO								
8.	... com a disponibilidade demonstrada pelo órgão de direção do agrupamento							
9.	... com a forma como a direção resolve os conflitos							
10.	... com a forma como a direção motiva os professores para as diferentes tarefas							
11.	... com o modo como a direção valoriza o trabalho dos professores							
12.	... com a forma como a direção comunica a diferente informação							
LIDERANÇAS INTERMÉDIAS								
13.	... com o apoio prestado pelo coordenador de departamento ao nível da prática pedagógica							
14.	... com a supervisão prestada pelo coordenador de departamento ao nível da prática pedagógica							
15.	... com o modo como o coordenador de departamento valoriza o trabalho dos professores							
16.	... com a forma como o coordenador de departamento promove o trabalho colaborativo							
17.	... com a forma como o coordenador de departamento promove espaços de diálogo e reflexão							
18.	... com o apoio prestado pelo subcoordenador de subestrutura ao nível da prática pedagógica							
19.	... com a supervisão prestada subcoordenador de subestrutura ao nível da prática pedagógica							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
20.	... com o modo como o subcoordenador de subestrutura valoriza o trabalho dos professores							
21.	... com a forma como o subcoordenador de subestrutura promove o trabalho colaborativo							
22.	... com a forma como o subcoordenador de subestrutura promove espaços de diálogo e reflexão							
COMUNICAÇÃO								
23.	... com a forma como a informação circula pelas diferentes estruturas de orientação educativa e supervisão pedagógica							
24.	... com a clareza da informação transmitida pelas diferentes estruturas de orientação educativa e supervisão pedagógica							
25.	... com a pertinência da informação transmitida pelas diferentes estruturas de orientação educativa e supervisão pedagógica							
ABERTURA AO EXTERIOR								
26.	... com a forma como a escola promove interações com a comunidade envolvente							
27.	... com a forma como a escola contribui para o desenvolvimento da comunidade envolvente							
28.	... com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade envolvente							
ALUNOS								
29.	... com o comportamento dos alunos em sala de aula							
30.	... com o comportamento dos alunos no recreio							
31.	... com as medidas disciplinares adotadas perante comportamentos inadequados por parte dos alunos							
32.	... com o respeito demonstrado pelos alunos para com os professores							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
SERVIÇOS								
33.	... com o serviço prestado pela reprografia							
34.	... com o serviço prestado pela papelaria							
35.	... com o serviço prestado pela PBX							
36.	... com o serviço prestado pelo bar							
37.	... com o serviço prestado pela cantina							
38.	...com o serviço prestado pelos serviços administrativos							
39.	... com o serviço prestado pela biblioteca							
40.	... com o serviço prestado pelo Serviço de Psicologia e orientação do agrupamento							



aepas 2013/2014

Agrupamento de Escolas Professor Abel Salazar – Guimarães (150812)

Escola EB 2,3 Abel Salazar – Ronfe, Guimarães (343638)

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

ALUNOS

No âmbito da sua avaliação interna, este agrupamento pretende levar a cabo uma avaliação informada para conhecer o nível de satisfação dos principais intervenientes: alunos e famílias, professores, assistentes operacionais e administrativos.

Responde, por favor, a cada item deste questionário tendo em conta a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Nos itens em que não tens conhecimento ou opinião formada, coloca um (X) na opção NS (Não Sei).

Para cada item, existe um campo onde poderás colocar comentários/sugestões que consideres importantes a propósito do item em observação.

Não existem respostas certas ou erradas, o que importa é conhecer a tua opinião. As respostas são anónimas.

Aluno: 1.º ciclo 2.º ciclo 3.º ciclo

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
ESPAÇOS FÍSICOS								
1.	... com a conservação dos espaços físicos da escola							
2.	... com o conforto dos diferentes espaços existentes na escola							
3.	... com a limpeza e higiene dos diferentes espaços da escola							
4.	... com a segurança que a escola oferece aos alunos							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
AMBIENTE ESCOLAR								
5.	... com a relação entre os alunos							
6.	... com a relação entre os professores e os alunos							
7.	... com a relação entre os funcionários e os alunos							
8.	... com a forma como a escola resolve os problemas de indisciplina							
9.	... com a forma como a escola resolve os problemas de violência							
DIREÇÃO¹								
10.	... com a disponibilidade demonstrada pela direção							
11.	... com a forma como a direção resolve os conflitos							
12.	... com a aceitação da direção relativamente às sugestões dos alunos							
PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS								
13.	... com a forma como a escola incentiva os alunos a participar ativamente nas diferentes tarefas							
14.	... com o modo como a escola valoriza a participação dos alunos nas diferentes atividades							
PROFESSORES								
15.	... com a qualidade do ensino prestado pela escola							
16.	... com a forma como os professores motivam/incentivam os alunos a estudar							
17.	... com a exigência da escola							
18.	... como são feitas as avaliações das aprendizagens							

¹ No caso dos alunos do 1.º ciclo, a direção refere-se ao coordenador do estabelecimento de ensino.

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
19.	... com o modo como os professores resolvem os conflitos e situações de indisciplina dos alunos							
SERVIÇOS								
20.	... com o serviço prestado pela reprografia							
21.	... com o serviço prestado pela papelaria							
22.	... com o serviço prestado pelo bar							
23.	... com o serviço prestado pela PBX							
24.	... com o serviço prestado pela cantina							
25.	...com o serviço prestado pelos serviços administrativos							
26.	... com o serviço prestado pela biblioteca							
27.	... com o serviço prestado pelo Serviço de Psicologia e Orientação do agrupamento							



aepas 2013/2014

Agrupamento de Escolas Professor Abel Salazar – Guimarães (150812)

Escola EB 2,3 Abel Salazar – Ronfe, Guimarães (343638)

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

No âmbito da sua avaliação interna, este agrupamento pretende levar a cabo uma avaliação informada para conhecer o nível de satisfação dos principais intervenientes: alunos e famílias, professores, assistentes operacionais e administrativos.

Responda, por favor, a cada item deste questionário tendo em conta a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Nos itens em que não tem conhecimento ou opinião formada, coloque um (X) na opção NS (Não Sei).

Para cada item, existe um campo onde poderá colocar comentários/sugestões que considere pertinentes a propósito do item em observação.

Não existem respostas certas ou erradas, o que importa é conhecer a sua opinião. As respostas são anónimas.

Pai/encarregado de educação: Pré-escolar 1.º ciclo 2.º ciclo 3.º ciclo

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
ESPAÇOS FÍSICOS								
1.	... com a conservação dos espaços físicos da escola							
2.	... com o conforto dos diferentes espaços existentes na escola							
3.	... com a limpeza e higiene dos diferentes espaços da escola							
4.	... com a segurança que a escola oferece aos alunos							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
DIREÇÃO								
5.	... com a disponibilidade demonstrada pela direção do agrupamento							
6.	... com a forma com a direção resolve os conflitos							
7.	... com a forma como a direção transmite as informações aos pais/encarregados de educação							
PROFESSORES								
8.	... com a qualidade do ensino prestado pela escola							
9.	... com a forma como os professores motivam/incentivam os alunos a estudar							
10.	... com a exigência da escola							
11.	... como são efetuadas as avaliações das aprendizagens							
12.	... com o modo como os professores resolvem os conflitos e situações de indisciplina dos alunos							
ABERTURA AO EXTERIOR								
13.	... como a escola promove interações com os pais/encarregados de educação							
14.	... como a escola incentiva os pais/encarregados de educação a participar em atividades da escola							
15.	... com a forma como a escola divulga informações							
16.	... com a forma como a escola mostra o trabalho produzido pelos alunos à comunidade educativa							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
SERVIÇOS								
17.	... com o serviço prestado pela reprografia							
18.	... com o serviço prestado pela papelaria							
19.	... com o serviço prestado pela PBX							
20.	... com o serviço prestado pelo bar							
21.	... com o serviço prestado pela cantina							
22.	...com o serviço prestado pelos serviços administrativos							
23.	... com o serviço prestado pela biblioteca							
24.	... com o serviço prestado pelo Serviço de Psicologia e Orientação do agrupamento							



aepas 2013/2014

Agrupamento de Escolas Professor Abel Salazar – Guimarães (150812)

Escola EB 2,3 Abel Salazar – Ronfe, Guimarães (343638)

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

ASSISTENTES OPERACIONAIS E TÉCNICOS

No âmbito da sua avaliação interna, este agrupamento pretende levar a cabo uma avaliação informada para conhecer o nível de satisfação dos principais intervenientes: alunos e famílias, professores, assistentes operacionais e administrativos.

Responda, por favor, a cada item deste questionário tendo em conta a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

Nos itens em que não tem conhecimento ou opinião formada, coloque um (X) na opção NS (Não Sei).

Para cada item, existe um campo onde poderá colocar comentários/sugestões que considere pertinentes a propósito do item em observação.

Não existem respostas certas ou erradas, o que importa é conhecer a sua opinião. As respostas são anónimas.

Funcionário: Assistente operacional Assistente técnico

Escola em que exerce funções: Jardim-de-infância Escola de 1.º ciclo/ Jardim-de-infância
 Escola de 1.º ciclo Escola de 2.º e 3.º ciclos

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
ESPAÇOS FÍSICOS								
1.	... com a conservação dos espaços físicos da escola							
2.	... com o conforto dos diferentes espaços existentes na escola							
3.	... com a limpeza e higiene dos diferentes espaços da escola							
4.	... com a segurança que a escola oferece aos alunos							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
AMBIENTE DE TRABALHO								
5.	... com o ambiente de trabalho entre os assistentes operacionais e/ou administrativos da escola							
6.	... com a cooperação entre os assistentes operacionais e/ou administrativos da escola							
DIREÇÃO								
7.	... com a disponibilidade demonstrada pelo órgão de direção do agrupamento							
8.	... com a forma como a direção resolve os conflitos							
9.	... com a forma como a direção motiva os assistentes operacionais e/ou administrativos para as diferentes tarefas							
10.	... com o modo como a direção valoriza o trabalho dos assistentes operacionais e/ou administrativos							
LIDERANÇAS INTERMÉDIAS								
11.	... com o apoio prestado pelo chefe de serviço/encarregado na execução das diferentes tarefas							
12.	... com a supervisão prestada pelo chefe de serviço/encarregado nos diferentes trabalhos							
13.	... com o modo como o chefe de serviço/encarregado valoriza o trabalho dos assistentes operacionais/administrativos							
14.	... com a forma como o chefe de serviço/encarregado promove o trabalho colaborativo							
COMUNICAÇÃO								
15.	... com a forma como a informação circula na escola							
16.	... com a clareza da informação transmitida							
17.	... com a pertinência da informação transmitida							

	ESTOU SATISFEITO...	1	2	3	4	5	NS	Comentários/sugestões
ALUNOS								
18.	... com o comportamento dos alunos no recreio							
19.	... com as medidas disciplinares adotadas perante comportamentos inadequados por parte dos alunos							
20.	... com o respeito demonstrado pelos alunos para com os assistentes operacionais e/ou administrativos							
SERVIÇOS								
21.	... com o serviço prestado pela reprografia							
22.	... com o serviço prestado pela papelaria							
23.	... com o serviço prestado pela PBX							
24.	... com o serviço prestado pelo bar							
25.	... com o serviço prestado pela cantina							
26.	...com o serviço prestado pelos serviços administrativos							
27.	... com o serviço prestado pela biblioteca							
28.	... com o serviço prestado pelo Serviço de Psicologia e Orientação do agrupamento							