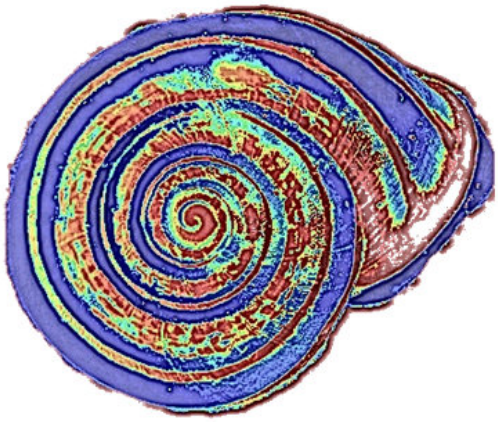
Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado



Relatório de Autoavaliação

Plano de Melhorias

maio de 2016 a março de 2017

"O sistema de avaliação, enquanto instrumento central de definição das políticas educativas (…) estrutura-se com base na autoavaliação, a realizar em cada escola ou agrupamento de escolas, e na avaliação externa."

Lei 31/2002 de 20 de Dezembro, Artigos 3.º e 5.º

Common Assessment Framework

European Institute of Public Administration

Índice

1. Introdução 3
2. Contexto 4
3. Implementação e operacionalização do processo 8
3.1 Elaboração dos questionários 8
3.2 Aplicação de questionários 9
3.3 Tratamento de dados 9
4. Resultados da autoavaliação 10
4.1 Nível de satisfação do Pessoal Docente 11
4.1.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação do Pessoal Docente 15
4.2 Nível de satisfação do Pessoal Não Docente 16
4.2.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação do Pessoal não Docente 19
4.3 Nível de Satisfação dos Alunos 20
4.3.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação dos Alunos 24
4.4 Nível de satisfação dos Pais/Encarregados de Educação 25
4.4.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação dos Pais/Encarregados e Educação . 26
4.5 Níveis de satisfação da Equipa de Autoavaliação 27
4.6 Resultados globais 31
5. Identificação dos Pontos Fortes e das Oportunidades de Melhoria 33
6. Evolução comparativa entre Ciclos de Autoavaliação 40
7. Conclusões 42
8. Plano de Melhorias ..... **Erro! Marcador não definido.**
8.1 Ação de Melhoria Nº 1: Articulação vertical para promover o sucesso no Agrupamento . **Erro! Marcador não definido.**
8.1 Ação de Melhoria Nº 2: Praticar a cidadania na escola ..... **Erro! Marcador não definido.**

1. Introdução

O presente documento integra o Relatório do 5º Ciclo de Autoavaliação do Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado (AVEBC) e o Plano de Melhorias dele decorrente.

O 5º Ciclo de Autoavaliação do AVEBC, iniciado em maio de 2016, na prossecução dos objetivos delineados nos ciclos de autoavaliação anteriores, pretendeu: a) promover a melhoria da qualidade do sistema educativo, da organização da escola e dos seus níveis de eficiência e eficácia; b) assegurar o sucesso educativo baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade; c) incentivar ações e processos de melhoria da qualidade, do funcionamento e dos resultados da escola; d) garantir a credibilidade do desempenho da escola; e e) atingir a certificação dos padrões de qualidade da escola.

Assim, procedeu-se, mais uma vez, à análise do nível de satisfação dos vários elementos da comunidade educativa (alunos, encarregados de educação, professores e assistentes operacionais) face ao processo de melhoria em curso no Agrupamento, em relação ao funcionamento da escola e dos serviços que presta aos alunos, nomeadamente, no que diz respeito ao apoio aos alunos, higiene, segurança, qualidade da educação, entre outros indicadores.

Neste estudo, foi igualmente aplicado o modelo europeu de autoavaliação *Common Assessment Framework* (CAF), uma simplificação do Modelo de Excelência da *European Foundantion for Quality Management* (EFQM) que perspetiva a autoavaliação como uma ferramenta através da qual uma organização procede ao diagnóstico do seu desempenho visando a melhoria contínua. A conceção deste modelo de autoavaliação baseia-se no reconhecimento das características específicas das organizações públicas, através de uma estrutura de nove critérios que contemplam os fatores mais importantes da análise organizacional (Fig. 1).

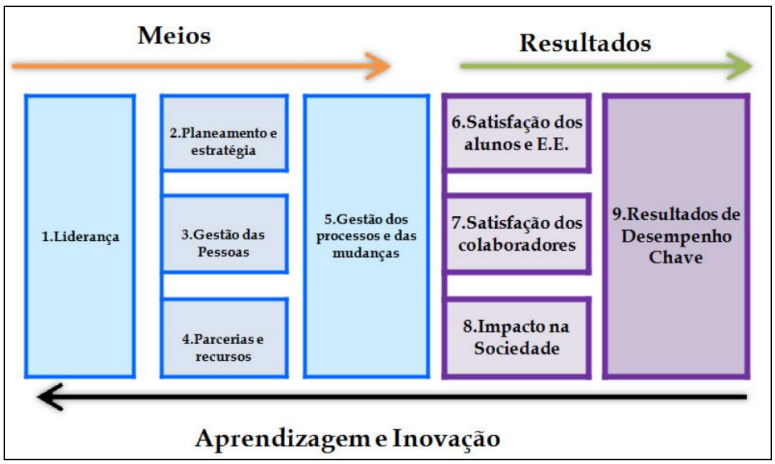


Fig. 1 – Critérios do modelo CAF

Os cinco primeiros critérios correspondem à representação dos Meios que se reportam ao desempenho da organização com vista à obtenção dos resultados desejados. Os quatro outros critérios referentes aos Resultados medem as perceções, ou seja, o que os colaboradores, os cidadãos/clientes e a sociedade pensam da organização. Existem igualmente indicadores internos de desempenho que demonstram a forma como a organização está a atuar em relação às metas fixadas — os resultados e impactes.

Ao implementar este modelo, a organização realiza um diagnóstico organizacional, isto é, identifica quais os seus pontos fortes e quais as áreas que devem ser alvo de uma melhoria, o que conduz a uma perspetiva de melhoria contínua e de mudança.

2. Contexto

No final do 2º período do ano letivo 2015/16, os dados referentes à população escolar e respetiva equipa docente e não docente eram os seguintes:

Quadro 1 – População escolar e equipa docente e não docente

<table>
<tr><th></th><th>Nº de alunos</th><th>Nº Docentes</th><th>Técnicos especializados (GAAF) /Ensino especial</th><th>Nº Assistentes técnicos</th><th>Nº Assistentes operacionais</th></tr>
<tr><td>Pré-Escolar</td><td>123</td><td>8</td><td rowspan="9">1 Psicólogo
1 Técnico Superior de Serviço Social
1 Técnico de Educação Social

6 professores Ensino Especial</td><td rowspan="9">8</td><td rowspan="9">32</td></tr>
<tr><td>1º Ciclo</td><td>464</td><td>35</td></tr>
<tr><td>2º Ciclo</td><td>202</td><td>31</td></tr>
<tr><td>3º Ciclo</td><td>346</td><td rowspan="5">90</td></tr>
<tr><td>CEF</td><td>18</td></tr>
<tr><td>Ens. Secundário C. Científico Humanístico</td><td>181</td></tr>
<tr><td>Ens. Secundário C. Profissionais</td><td>152</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>1486</td><td>164</td><td>8</td><td>32</td></tr>
</table>

A população discente encontrava-se distribuída por 78 turmas:

- 8 na educação pré-escolar;
- 26 no 1º CEB;
- 11 no 2º CEB;
- 19 no 3º CEB, das quais uma de Cursos de Educação e Formação (CEF);
- 16 no ensino secundário, das quais 7 dos Cursos Científico-Humanísticos e 9 dos Cursos Profissionais.

Nos vários níveis de ensino, estavam matriculados 271 alunos estrangeiros (19,4%) representantes de 33 nacionalidades diferentes o que demonstra a grande diversidade cultural e linguística do Agrupamento. Prevaleciam os falantes do Português-Língua Materna, (160 alunos) provenientes do Brasil e dos PALOP (97 do Brasil e 63 dos PALOP). O grupo de alunos naturais da Ásia é também muito significativo com 74 alunos com esta origem (Bangladesh, Nepal, Índia, China, Uzebequistão). De salientar que destes 74 alunos 40 são do Nepal). Os alunos com origem europeia, incluindo a Rússia, representam um grupo de menor dimensão, 28 alunos de 13 nacionalidades dentro daquela região.
Cento e onze alunos alunos eram falantes de outras línguas maternas, dos quais 70 com níveis de proficiência linguística A1 a B2, que frequentam a disciplina de PLNM.

Eram apoiados pela Ação Social Escolar (ASE) 637 alunos, 42,3% do total de alunos do agrupamento, sendo que dos alunos apoiados 73,5% tinham escalão A e os restantes 25,5% escalão B.
O Agrupamento integrava 121 alunos com necessidades educativas especiais, abrangidos pelo DL N.º 3/2008, 18 deles com CEI. Destes alunos, 1 frequentava o 2º ciclo, 14 o terceiro ciclo e 3 o ensino secundário regular.

Os 164 docentes do Agrupamento tinham, em média, 48,4 anos e 19,5 anos de tempo de serviço. O pessoal não docente, num total de 41 funcionários) tinha, em média, 54,5 anos de idade e 21 anos de tempo de serviço.

O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF), criado no âmbito do TEIP e constituído, atualmente, pelos profissionais indicados no quadro anterior, acompanhou ao longo deste ano letivo, 128 casos, sinalizados,

estando 72 ativos e 56 que foram sendo arquivados ao longo do ano. Dos casos ativos, 2 deles são reaberturas. No global, 35 dos casos não foram sinalizados e 93 têm formalização da sinalização ao GAAF. Aos casos formalizados e não formalizados, acresce ainda o número de 100 alunos pontuais, perfazendo um total de 228 casos intervencionados.

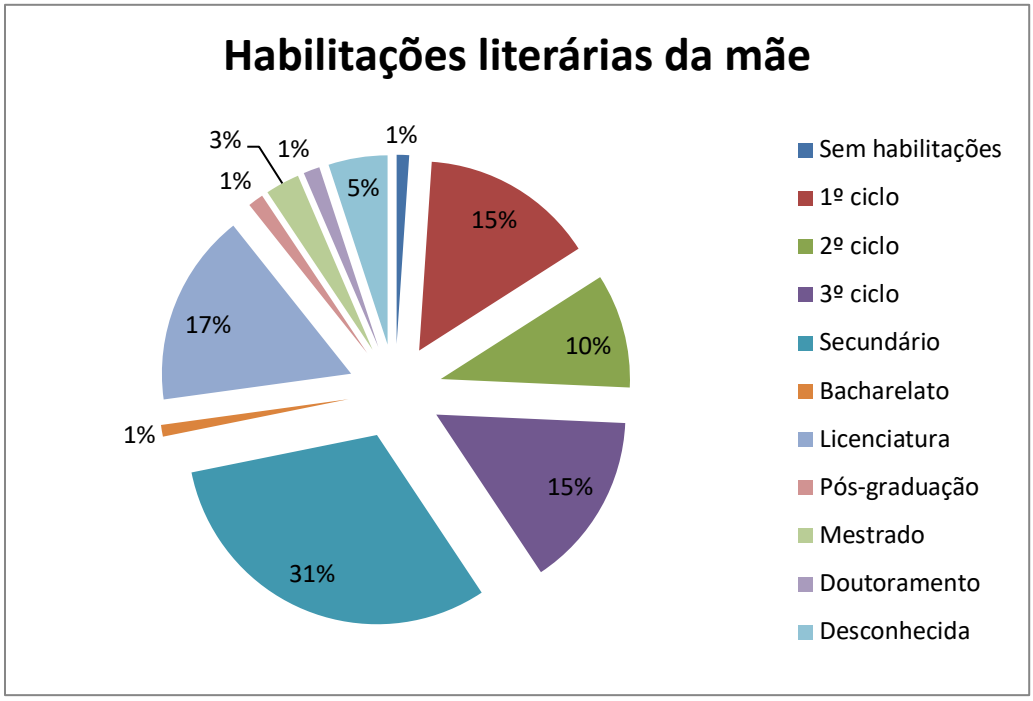
As problemáticas identificadas foram as seguintes:

Absentismo – 52%
Sociofamiliar/carência económica -15%
Abandono – 13%
Comportamento de risco/desviante – 10%
Insucesso – 5%
Maus Tratos – 2%
Negligência – 1%
Outros- 2%

Considerando todos os fatores que potenciam o risco de insucesso, no final do ano letivo 2015/16 no Agrupamento registámos os seguintes valores:

- 14,5 % dos alunos ficaram retidos/não aprovados: 0,9% no primeiro ciclo; 1,9 % no segundo ciclo; 5,9 % no terceiro ciclo e 5,8 % no ensino secundário.
- 1,79% dos alunos em risco de abandono; sendo que nenhum se encontra no primeiro ciclo; 0,2% no segundo ciclo; 0,07% no terceiro ciclo e 0,86% no ensino secundário.
- 0,73% dos alunos com absentismo; onde todos dizem respeito ao ensino secundário.
- indisciplina – registaram-se 1061 ocorrências, relativas a 304 (26,5%) dos alunos, do 1º,2º e 3º ciclo e ensino secundário, sendo que a maioria diz respeito a alunos do 3º ciclo.

No que diz respeito à formação académica 40% das mães tinham o ensino básico, 31% o ensino secundário e 23% o ensino superior. Relativamente aos pais o nível de escolaridade é, em geral, mais baixo com 45% com habilitações ao nível do ensino básico, 24% no secundário e 18% de nível superior.



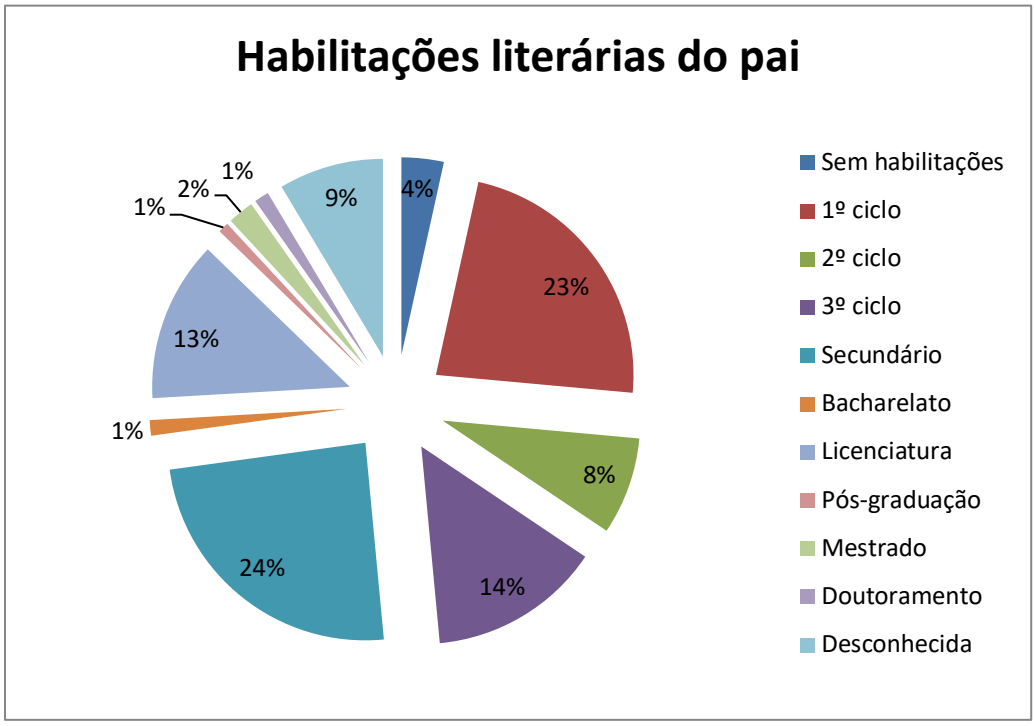


Fig. 2 – Habilitações académicas dos Pais/EE

Relativamente à situação profissional dos pais verificou-se que 226 mães e 133 pais se encontravam desempregados.

Em 2015/2016, apenas 291 alunos tinham computador em casa e 279 acesso à internet, valor extremamente baixo no universo de alunos (1505).

A partir da análise dos relatórios correspondentes aos anteriores ciclos de autoavaliação, do relatório de Avaliação Externa de abril 2012 e dos relatórios TEIP procedeu-se à construção de uma matriz SWOT[1] (Quadro 2). Esta matriz permitiu obter uma visão interna e externa do agrupamento, possibilitando a Identificação das oportunidades do ambiente em torno dos pontos fortes e a tomada de consciência dos pontos fracos e das ameaças externas.

Quadro 2 – Análise SWOT

Pontos Fortes	**Pontos Fracos**
- Diversidade de oferta escolar e curricular; - Bibliotecas escolares; - Integração social e escolar dos alunos; - Articulação entre diretores de turma e docentes titulares de grupo/turma com os técnicos e serviços de apoio aos alunos e famílias (ex. na sinalização e intervenção precoce dos casos de absentismo/abandono); - Monitorização consistente dos resultados das avaliações internas e externas; - Inserção no meio, bem articulada e prestigiadora; - Abertura à mudança e inovação tecnológica; - Salas de aula equipadas com meios multimédia na escola-sede; - Requalificação da escola-sede e dos espaços de recreio exterior em outras escolas do Agrupamento de modo a garantir a qualidade do serviço educativo prestado; - Desenvolvimento de parcerias e de outras colaborações externas para a formação do pessoal docente, não docente e Encarregados de Educação; - Constituição de uma equipa e implementação de um modelo de autoavaliação no Agrupamento; - Existência de Associações de Pais e Encarregados de Educação em algumas escolas.	- Medidas preventivas do insucesso; - Respostas educativas dadas a alunos com planos de acompanhamento pedagógico; - Resultados abaixo da média nacional nas provas de avaliação externa; - Absentismo e abandono, em particular, a partir do 3º ciclo; - Persistência de elevado nível de insucesso na conclusão do ensino secundário; - Regulação dos comportamentos em sala de aula; - Situações de indisciplina na sala de aula, ao nível do 2º ciclo e do 7º ano de escolaridade; - Trabalho colaborativo e reflexivo dos docentes; - Articulação da equipa interdisciplinar de educação especial com os docentes dos diferentes níveis; - Inexistência de uma solução integrada para os alunos provenientes de outros países e culturas; - Dificuldades na implementação de metodologias de diferenciação pedagógica, no respeito pela diversidade do grupo/turma; - Articulação entre ciclos; - Comunicação entre as diversas estruturas do Agrupamento; - Interiorização e operacionalização dos Documentos Orientadores e Operacionais do Agrupamento junto da comunidade educativa. - Participação pouco significativa da generalidade dos Pais e Encarregados de Educação nas atividades educativas programadas.
Oportunidades	**Constrangimentos / Ameaças**
- Consultoria externa ao Agrupamento, no âmbito do Programa TEIP, nomeadamente, no que respeita à monitorização e avaliação das ações, permitindo uma reflexão mais profunda e a construção e definição de procedimentos e dispositivos de avaliação das ações prioritárias; - Criação da sala multifunções como espaço específico para convívio dos alunos na escola-sede; - Diversidade multicultural da comunidade (alunos e famílias); - Parcerias com diferentes entidades (autarquia, centros de saúde, serviços locais, regionais, empresas da zona, Associação + *Skillz*, Associações de Pais, SCML, PSP-Escola Segura, CPCJ, ALPA, CNN,...); - Parcerias com colaboradores externos para a formação do pessoal docente, não docente e Encarregados de Educação; - Parceria com um Centro de Recursos para a Inclusão (CRI).	- Pouca estabilidade do corpo docente, condicionante da continuidade de ações e projetos; - Redução acentuada de recursos humanos (docentes tutores, docentes de educação especial, psicólogos, outros técnicos, assistentes operacionais e administrativos); - Fraca participação da generalidade dos Pais e Encarregados de Educação nas atividades educativas programadas; - Baixas expectativas acerca da Missão da Escola, por parte de uma franja de alunos e encarregados de educação; - Redução acentuada das verbas necessárias ao funcionamento das escolas; - Instabilidade resultante da realização de obras de renovação e modernização dos estabelecimentos escolares (JI e 1º Ciclo); - Escolas a funcionar em espaços inadequados (1º Ciclo e de Educação Pré-Escolar) e que apresentam problemas de segurança. - Graves problemas socioeconómicos e socioculturais na população escolar.

[1] **Nota : SWOT** é a junção das iniciais (em inglês) de quatro elementos-chave: ***Strenghts*** (pontos fortes, vantagens), ***Weaknesses*** (pontos fracos, desvantagens), ***Opportunities*** (oportunidades) e ***Threats*** (ameaças).

3. Implementação e operacionalização do processo

O diretor do agrupamento nomeou a equipa de apoio à implementação do processo de avaliação interna (Quadro 3), designando uma das professoras que já tinha integrado a anterior equipa de autoavaliação, como coordenadora da equipa.

Quadro 3 - Constituição da Equipa de Autoavaliação[2]

Helena Simões * (Docente do 3º Ciclo /Secundário.) – Coordenadora da Equipa
Ricardo Moreira * (Docente do 3º Ciclo /Secundário)
Ana Patrícia Piedade * (Docente do 1º ciclo)
Carla Pimenta * (Professora bibliotecária)
Cecília Dinis * (Docente do 1º ciclo)
Teresa Silva (Docente do 1º Ciclo)
Isilda Medroa (Docente do 3º Ciclo/Secundário)
Luísa Carrilho (Assistente Operacional)
Maria Gabriela Elisário (Chefe dos serviços Administrativos)
(Representante dos Encarregados de Educação – 1º Ciclo)
(Representante da AP da EBS Passos Manuel)
(Representante dos alunos)

Colaborador: **João Paulo Leonardo** (Diretor do Agrupamento)

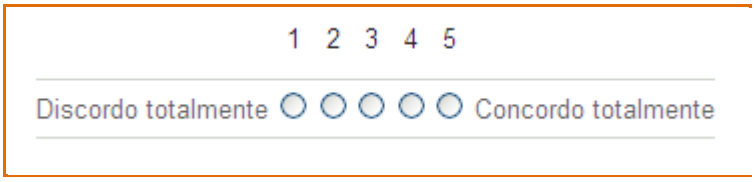
3.1 Elaboração dos questionários

Neste 5º Ciclo de Autoavaliação do AVEBC, a equipa elaborou quatro questionários de avaliação da satisfação, destinados aos alunos (3º e 4º anos do 1º ciclo; 2º e 3º ciclos e secundário), encarregados de educação, pessoal docente e pessoal não docente.

Foram tomadas decisões relativamente às questões a serem contempladas em cada um deles, tendo por base a análise de diversos documentos (questionários aplicados nos ciclos anteriores; Plano de Melhorias relativo ao 4º Ciclo de Autoavaliação; Projeto Educativo do Agrupamento) e o conhecimento e a experiência resultantes do acompanhamento do quotidiano da vida escolar por parte da equipa de autoavaliação e da direção do agrupamento.

Quanto aos questionários a aplicar aos alunos do 1º ciclo, foi adaptada a linguagem de forma a ser percetível aos mesmos e foram retiradas as questões que não se adequam a este nível de ensino.

À semelhança dos ciclos de autoavaliação anteriores, a escala utilizada nos questionários foi a que consta na figura 3.



[2] Os elementos assinalados com * constituem a equipa operacional. Os restantes elementos fazem parte da equipa alargada.

Fig. 3 – Escala utilizada no questionário

3.2 Aplicação de questionários

A aplicação dos questionários decorreu entre o final do 3º período do ano letivo 2015/2016 e o início do 1º período de 2016/2017.

Na aplicação dos questionários, optou-se pelo seu preenchimento *on-line*, dado a facilidade de tratamento da informação daí resultante.

Em todo este processo de preenchimento foi prestado apoio logístico aos alunos pelos diretores de turma/professores titulares. Paralelamente, para permitir que todos os Pais/Encarregados de Educação tivessem acesso ao questionário, o mesmo foi disponibilizado no *site* do Agrupamento e foram fornecidos códigos de validação para as várias turmas.

Tal como o modelo CAF indica, a equipa de autoavaliação preencheu uma grelha de avaliação que teve como base as questões colocadas nos questionários ao público-alvo. Baseada na recolha efetiva de evidências, esta grelha permitiu tornar mais objetiva a avaliação feita com base nos questionários de avaliação da satisfação.

3.3 Tratamento de dados

No mês de novembro de 2016, a equipa iniciou a fase de análise e tratamento dos dados recolhidos através dos questionários que permitiu atingir os resultados cuja análise se apresenta no próximo capítulo. A participação dos atores educativos no preenchimento dos inquéritos *on-line* foi a representada no seguinte quadro:

Quadro 4 – Universos e percentagens

Grupos de Participantes	Participantes (nº indivíduos por grupo)	Respondentes (nº de indivíduos por grupo)	% de respondentes (relativa a cada grupo de participantes)
PD	164	70	50%
PND	43	38	88%
Alunos [3]	1505	536	47%
Enc. Educação [4]	1505	129	8,6 %
Total	**3217**	**773**	**% total de respondentes (relativa ao nº total de participantes) 24,0 %**

[3] Os inquéritos não foram aplicados aos alunos do pré-escolar e do 1º e 2º ano do 1º ciclo.

[4] O número de Encarregados de Educação corresponde ao número total de alunos do agrupamento.

4. Resultados da autoavaliação

Na prossecução da excelência da Instituição, e à semelhança do ocorrido no anterior Ciclo de Autoavaliação do Agrupamento, os pontos de corte estabelecidos foram os seguintes:

- nível 4 ou superior – indicador de meta superada com sucesso;
- nível inferior a 3,5 - indicador de necessidade de ativação de medidas prioritárias.

Foi ainda decidido que os valores correspondentes ao intervalo de 3,5 a 3,9 deverão merecer uma atenção particular de modo a que não se venha a verificar a descida da pontuação nos indicadores cuja pontuação se encontra neste intervalo.

Tendo por base a estrutura CAF de nove critérios, que contemplam os principais fatores da análise organizacional, os resultados da autoavaliação são apresentados por universo de respondentes, indicadores e respetivo nível de satisfação. Num segundo momento, apresentar-se-á a frequência por critério relativa aos pontos de corte definidos. Por fim, serão destacadas as médias por critério e a média global que fundará a análise comparativa com os resultados do Ciclo de avaliação transato (Quadros 5 a 18).

4.1 Nível de satisfação do Pessoal Docente

Quadro 5 – Resultados PD

Critérios	Indicadores	Pontuação
1 – Liderança	1. Conheço as competências do Conselho Geral.	3,6
	2. Para a elaboração do Projeto Educativo do Agrupamento são tidos em conta os pareceres e propostas dos representantes da comunidade educativa.	3,7
	3. A implementação das medidas de melhoria promove a eficácia da gestão, do desempenho e da mudança.	3,8
	4. A Direção cria mecanismos que permitem avaliar as necessidades e a satisfação dos alunos, pais/encarregados de educação, pessoal docente e pessoal não docente.	3,8
	5. A Direção empenha-se pessoalmente no acompanhamento permanente e monitorização das atividades da Escola.	4,1
	6. A comunidade escolar conhece os Documentos Orientadores.	3,4
	Média	3,7
2 – Planeamento e Estratégia	7.O pessoal docente deu a conhecer à comunidade escolar os projetos e planos de atividades da Escola.	4,1
	8. A Escola promove a mudança tendo em conta as necessidades das partes plasmadas no Plano de Melhorias.	4,0
	9. A Escola promove mecanismos que fomentam a articulação vertical.	3,7
	10. O pessoal não docente está familiarizado com a missão do Agrupamento por forma a realizá-los nas suas áreas de trabalho.	3,4
	11. A comunidade escolar conhece o Projeto Educativo da Escola.	3,3
	12. O Pessoal Docente apresenta propostas de melhorias a introduzir nas áreas da sua responsabilidade.	3,9
	Média	3,7
3 – Pessoas	13. As estruturas intermédias divulgam e promovem o debate em torno das informações/guiões de reunião emanados da Direção.	3,9
	14. O Coordenador de Departamento/Grupo Disciplinar/Ciclo/Projeto integra e orienta os novos professores da sua equipa na equipa e no trabalho a desenvolver.	4,1
	15. O Coordenador de Departamento/Grupo Disciplinar/Projeto analisa com os professores da sua equipa a forma como está a decorrer o processo de ensino-aprendizagem e a melhor forma de atuar para atingir os objetivos.	4,2
	16. A Direção incentiva e motiva os professores a empenharem-se na melhoria contínua da Escola.	4
	17. O Diretor de Turma promove a articulação entre os Professores da turma tendo em vista a circulação da informação sobre o desempenho da turma.	3,9
	18. O Diretor de Turma coordena de forma eficiente a equipa de professores do Conselho de Turma.	3,7

	Média	4,0
4 – Parcerias e Recursos	19. Os Conselhos de Turma articulam com as restantes estruturas de natureza pedagógica e social com vista ao diagnóstico de situações que evidenciem preocupação de cariz social.	3,8
	20. A Escola estabelece relações e protocolos com Instituições e Organismos (Juntas de Freguesia, Câmara Municipal, Instituições de Formação, Universidades).	4,3
	21. A Escola encaminha as situações que evidenciam preocupação de natureza social para os respetivos serviços de apoio social.	4,3
	22. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (Associações de Pais, Antigos Alunos).	4
	23. Os Departamentos têm em consideração as verbas/orçamento disponível para a apresentação de projetos/propostas.	3,6
	24. Os professores consideram na sua planificação a utilização das instalações específicas, como sejam, a Biblioteca, o Centro de Recursos e as salas de TIC.	4
	25. Os serviços de apoio da Escola (Biblioteca, Serviços de Administração Escolar, Bar, Atendimento aos Encarregados de Educação, Reprografia) são geridos de acordo com critérios de gestão e procedimentos adequados às funções educativas da Escola.	3,5
	26. A Escola promove a redução e reciclagem dos desperdícios.	3,3
	27. Os espaços e instalações são conservados, preservados e mantidos em estado de higiene e segurança.	3,7
	28. A Associação de Pais e Encarregados de Educação participa ativa e construtivamente na prossecução dos objetivos do Agrupamento.	3,5
	Média	3,8
5 – Processos	29. As melhorias introduzidas na Escola, são resultantes de uma avaliação sistemática dos processos.	3,7
	30. A Direção, em articulação com os órgãos competentes, faz a gestão e avaliação dos apoios/salas de estudo/tutorias….	3,9
	31. Os professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação e outros recursos pedagógicos como forma de estimularem e prepararem a aprendizagem e autonomia dos alunos.	4,1
	32. Os professores promovem nos alunos o desenvolvimento de um pensamento crítico e consequente.	3,9
	33. Os professores informam sempre os alunos sobre os critérios de avaliação.	4,2
	34. Os professores introduzem metodologias diversificadas na sala de aula de forma a rentabilizar as diferentes capacidades, hábitos de estudo e motivações dos alunos.	4,1
	35. A escola divulga as suas ofertas educativas.	3,9
	36. Os docentes promovem a auto e heteroavaliação dos alunos.	4,2
	Média	4
6 – Resultados orientados para os cidadãos/clientes	37. Os professores dão a conhecer aos alunos o programa da disciplina e a planificação da mesma.	4,2
	38. O Diretor de Turma e os serviços de orientação educacional analisam em conjunto com os encarregados de educação os possíveis percursos escolares que os alunos podem seguir.	3,6

	39. Os alunos sabem a quem se devem dirigir na Escola consoante o assunto que pretendem tratar.	3,6
	40. Há uma boa relação entre professores e alunos.	4,2
	41. Os alunos contribuem para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	3,2
	42. A Escola promove informação sobre os cursos e as saídas vocacionais.	3,3
	43. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	4,2
	44. A Direção, em articulação com os órgãos de gestão pedagógica, adequa os cursos e as disciplinas de oferta própria da Escola às necessidades da comunidade e interesses da população alvo.	3,5
	Média	3,7
7 – Resultados relativos às Pessoas	45. A atitude da Direção motiva os seus colaboradores.	4
	46. A Escola mede, periodicamente, a perceção do pessoal docente sobre os vários objetivos do seu funcionamento, tais como: condições de trabalho na sala de aula e na Escola, articulação Escola/comunidade, nível de informação e comunicação, opções de formação, etc..	3,6
	Média	3,8
8 – Impacto na Sociedade	47. A escola apoia as famílias com carências económicas e/ou sociais devidamente comprovadas.	4,3
	48. A imagem da Escola, na comunidade em que está inserida, é boa.	3,8
	49. A Escola usa meios de comunicação com a descrição das suas atividades e outras informações de interesse.	3,8
	50. A Escola divulga as suas atividades internas na comunidade local.	3,9
	51. A comunidade é incentivada a colaborar nas atividades realizadas na Escola.	4
	52. A Escola revela-se como uma instituição de promoção dos valores inscritos no Projeto Educativo.	4
	Média	4
9 – Resultados do Desempenho Chave	53. O seu trabalho individual tem contribuído para a aproximação dos resultados do Agrupamento face à média nacional.	4,1
	54. O seu trabalho individual tem contribuído para a aproximação dos resultados do Agrupamento face à média nacional dos Exames.	3,8
	55. Tenho facilidade em regular os comportamentos dos alunos em sala de aula.	4,1
	56. Habitualmente trabalho de forma articulada com colegas do mesmo ano/ciclo de escolaridade.	4,4
	57. Habitualmente realizo trabalho de articulação com colegas de outros ciclos.	3,5
	58. Conheço os espaços físicos de todas as Escolas do Agrupamento.	3,0
	59. A apropriação de novos mecanismos de monitorização e avaliação são facilmente integrados no dia a dia dos docentes.	3,5

	60. Os resultados da avaliação externa da Escola têm sido bons.	3,2
	61. O Agrupamento tem conseguido melhorar os resultados escolares dos seus alunos promovendo o sucesso.	3,4
	62. O clima de Escola criado pela atuação da Direção contribui para o desenvolvimento de uma Cultura de Escola.	3,9
	63. A Escola tem diminuído as questões de indisciplina.	3,7
	Média	3,7
Média global		**3,8**

Quadro 6 – Frequência por critério relativa aos pontos de corte: PD

CRITÉRIOS	≥ 4	[3,5;3,9]	< 3,5
1. Liderança	1	4	1
2. Planeamento e Estratégia	2	2	2
3. Gestão das pessoas	3	3	0
4. Parcerias e Recursos	4	5	1
5. Gestão dos Processos e Mudança	4	4	0
6. Satisfação do Cidadão/Cliente	3	3	2
7. Satisfação das Pessoas	1	1	0
8. Impacto na Sociedade	3	3	0
9. Resultados de Desempenho Chave	3	5	3
TOTAL	24	30	9

Quadro 7 – Médias por critério PD

CRITÉRIOS	Média
1. Liderança	3,7
2. Planeamento e Estratégia	3,7
3. Gestão das pessoas	4
4. Parcerias e Recursos	3,8
5. Gestão dos Processos e Mudança	4
6. Satisfação do Cidadão/Cliente (alunos/encarregados de educação)	3,7
7. Satisfação das Pessoas	3,8
8. Impacto na Sociedade	4
9. Resultados de Desempenho Chave	3,7
Média global	**3,8**

4.1.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação do Pessoal Docente

A média global de satisfação do PD situação em 3.8, valor exatamente igual ao obtido no ciclo de autoavaliação anterior.

No entanto no Critério 1. Liderança, a avaliação passou de 3,8 para 3,7, no Critério 2. Planeamento e Estratégia, passou de 3,6 no ciclo anterior, para 3,7, no Critério 3. Gestão de Recursos Humanos, passou de 3,8 para 4, no Critério 6. Satisfação do cidadão/cliente passou de 3,8 para 3,7 e no critério 7. Satisfação das pessoas aumentou de 3,7 para 3,8, o mesmo acontecendo no Critério 8. Impacto na sociedade, que também aumentou de 3,9 para 4,0. Estas alterações não são estatisticamente significativas, uma vez que calculada a diferença entre médias o seu valor cabe dentro do intervalo de erro.

Registe-se que todos os valores são superiores ao ponto de corte que estabelece as melhorias prioritárias. No entanto é de salientar que há menos um parâmetro com valor inferior a 3,5 e quatro parâmetros com valor igual ou superior a 4 relativamente ao ciclo anterior.

4.2 Nível de satisfação do Pessoal Não Docente

Quadro 8 – Resultados PND

Critérios	Indicadores	Pontuação
1- Liderança	1. A Direção faz reuniões com o PND para divulgar a missão e objetivos da Escola explicitados no Projeto Educativo.	3,7
	2. A Direção promove a realização de ações de informação sobre decisões que impliquem alterações ou mudanças na Escola.	3,6
	3. A implementação das medidas de melhoria promove a eficácia da gestão, do desempenho e da mudança.	3,9
	4. A Direção estabelece protocolos com instituições, com a autarquia e outras entidades, no sentido de promover a prevenção para a segurança e preservação do meio ambiente.	4,0
	Média	3,8
2 – Planeamento e Estratégia	5. A Escola comunica, de forma clara, a política e estratégia aos técnicos e funcionários.	3,8
	6. A Direção comunica de forma clara aos funcionários os seus critérios de gestão e as suas orientações quanto aos procedimentos e tarefas.	3,8
	7. A Escola promove a mudança tendo em conta as necessidades das partes transpostas para o Plano de Melhorias.	3,8
	8. O PND está familiarizado com os objetivos básicos da Escola por forma a cumpri-los nas suas áreas de trabalho.	4
	9. O PND apresenta propostas de melhorias a introduzir nas áreas da sua responsabilidade.	3,8
	10. A Direção em articulação com o coordenador do PND define indicadores de desempenho interno.	3,9
	Média	3,9
3 – Pessoas	11. A Direção distribui o serviço de acordo com a planificação e estratégia da Escola.	3,9
	12. No processo de avaliação do desempenho, a Escola avalia os funcionários de forma a incentivar a qualidade do seu trabalho.	3,7
	13. A Direção introduz e potencia novas formas de trabalho e novas tecnologias.	3,8
	14. Na Escola, é reconhecido o esforço e o sucesso das pessoas como forma de incentivar o seu envolvimento e responsabilidade.	3,5
	15. Os chefes do PND fomentam um bom ambiente de trabalho.	3,9
	16. A Direção procura estabelecer comunicação entre as pessoas.	4
	Média	3,8
4 – Parcerias e Recursos	17. A Direção estabelece protocolos e celebra acordos de cooperação ou de associação com outras escolas, instituições de formação, autarquias e coletividades.	4,1
	18. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (por exemplo: Associação de Pais).	4,1

	19. A Escola, através dos seus órgãos competentes, gere de forma adequada os recursos financeiros, de acordo com critérios claros e objetivos de aplicação da despesa.	3,9
	20. Os serviços de apoio da Escola (Biblioteca, Serviços de Administração Escolar, Bar, Atendimento aos Encarregados de Educação, Reprografia) são geridos de acordo com critérios de gestão e procedimentos adequados à comunidade educativa.	4
	21. A gestão das instalações, espaços e equipamentos é adequada às necessidades dos alunos.	3,9
	22. Os serviços administrativos utilizam as novas tecnologias para apoiar a melhoria dos processos de administração e gestão e métodos de informação.	3,9
	23. A Escola promove a redução e reciclagem do lixo.	3,7
	Média	3.9
5 – Processos	24. A Direção estabelece com o PND formas flexíveis e reajustáveis de organização de trabalho a realizar, necessárias para a criação de um bom ambiente entre todos.	3,8
	25. As melhorias introduzidas na Escola, são resultantes de uma avaliação sistemática dos processos.	3,7
	26. A Direção em articulação com os coordenadores das equipas do PND identifica e estabelece prioridades de melhoria e outras mudanças quer para o desenvolvimento quer para superar dificuldades.	4
	27. A Escola, através dos seus órgãos de gestão e administração acompanha os esforços de melhoria dos serviços e funções, interessando-se pelos seus resultados.	4
	Média	3,9
6 – Resultados orientados para os cidadãos/clientes	28. A Direção preocupa-se em promover, apoiar e desenvolver no PND o respeito pelos outros, um espírito de tolerância, o trabalho colaborativo e de partilha.	4,1
	29. Os funcionários que lidam habitualmente com o público (assistentes operacionais, assistentes técnicos, técnicos superiores, outros) estão claramente identificados.	4,1
	30. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	4,3
	31. Os serviços de secretaria (atendimento, matrículas, etc.) estão bem organizados.	3,7
	Média	4,1
7 – Resultados relativos às Pessoas	32. A Direção cria um clima de confiança.	4,2
	33. Na Escola procura-se que o PND receba a formação adequada para o seu desempenho profissional e pessoal.	3,9
	Média	4,1
8 – Impacto na Sociedade	34. A Escola disponibiliza informação relevante à comunidade educativa, nomeadamente através de um site na Internet.	4,2
	35. A Escola revela-se como uma instituição de promoção para a cidadania, liberdade e solidariedade.	4,2
	36. A Escola tem conseguido melhorar a sua organização interna, promovendo a eficácia dos seus processos.	4,1
	37. Os resultados da avaliação externa da Escola têm sido bons.	3,9

	38. A Direção faz uma boa gestão do orçamento da Escola.	4
	39. O clima de Escola criado pela atuação da Direção contribui para o desenvolvimento de uma cultura de Escola.	4,2
	Média	4,1
9 – Resultados do Desempenho Chave	40. A Escola tem conseguido diminuir os casos de indisciplina.	3,7
	41. A Escola tem conseguido melhorar os resultados escolares dos seus alunos, promovendo o sucesso.	3,9
	Média	3,8
Média global		**3,9**

Quadro 9 – Frequência por critério relativa aos pontos de corte: PND

CRITÉRIOS	≥ 4	[3,5;3,9]	< 3,5
1. Liderança	1	3	0
2. Planeamento e Estratégia	1	5	0
3. Gestão de Recursos Humanos	1	5	0
4. Parcerias e Recursos	3	4	0
5. Gestão dos Processos e Mudança	2	2	0
6. Satisfação do Cidadão/Cliente	3	1	0
7. Satisfação das Pessoas	1	1	0
8. Impacto na Sociedade	5	1	0
9. Resultados de Desempenho Chave	0	2	0
TOTAL	17	24	0

Quadro 10 – Médias por critério: PND

CRITÉRIOS	Média
1. Liderança	3,8
2. Planeamento e Estratégia	3,9
3. Gestão das Pessoas	3,8
4. Parcerias e Recursos	3,9
5. Processos	3,9
6. Resultados orientados para os cidadãos/clientes	4,1
7. Resultados relativos às Pessoas	4,1
8. Impacto na Sociedade	4,1
9. Resultados do Desempenho Chave	3,8
Média Global	**3,9**

4.2.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação do Pessoal não Docente

A média global de satisfação do PND é de 3,9 valores, que é superior ao valor de 3,6 verificado no último ciclo de autoavaliação.

Verifica-se uma tendência generalizada de subida em todos os critérios, sendo esta mais significativa no 7. Resultados relativos às pessoas, onde se registou uma subida de 0,6 passando o valor de 3,5 para 4,1, deixando de representar uma oportunidade de melhoria e passando a ser um fator de sucesso. Este fator pode dever-se ao facto de ter existido um esforço na qualificação do pessoal não docente, não só através de diversas ações de formação para o desempenho das diversas funções, mas pela aposta RVCC Escolar - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências de muito do pessoal não docente, que pôde assim melhorar as suas qualificações académicas.

Registe-se que todos os valores são superiores ao ponto de corte que estabelece as melhorias prioritárias. No entanto é de salientar que deixaram de existir parâmetros com valor inferior a 3,5; e de um parâmetro, apenas, com valor igual ou superior a quatro, passaram a existir dezassete.

4.3 Nível de Satisfação dos Alunos

Quadro 11 A – Resultados: Alunos 1º ciclo (3º e 4º ano)

Critério 6 - Resultados orientados para os cidadãos/clientes / Indicadores	Média
1. Conheço as Regras da Escola.	4,8
2. Sei onde posso ler as Regras da Escola.	3,9
3. Sei onde e como apresentar reclamações sobre diversos assuntos.	4,2
4. As sugestões e críticas, apresentadas por mim e pelos meus colegas, são tidas em consideração.	4,3
5. As minhas opiniões e as dos meus colegas são tidas em conta na organização das atividades da Escola (Visitas de Estudo, Projetos, Exposições, Feiras, etc.).	4,4
6. Há uma boa relação entre os alunos, os professores e as assistentes operacionais.	4,5
7. Os alunos sentem-se à vontade para apresentarem as suas questões aos professores.	4,6
8. Os meus professores informam-nos sobre aquilo que temos que aprender ao longo do ano.	4,8
9. Os professores utilizam o computador e outros equipamentos (televisão, vídeo, leitores de CD…) durante as aulas.	3,4
10. Os meus professores incentivam e preparam os alunos para aprenderem de forma autónoma.	4,6
11. Os meus professores acompanham as dificuldades e os progressos dos alunos.	4,9
12. Sou informado regularmente sobre a minha avaliação.	4,7
13. Os meus professores pedem aos alunos que façam a sua autoavaliação.	4,7
14. Os meus professores raramente faltam.	4,4
15. Eu e os meus colegas estamos satisfeitos com a forma do ensino praticado nesta Escola.	4,8
16. Os alunos que têm aulas de apoio conseguem ultrapassar as suas dificuldades.	4,4
17. Os trabalhos de casa contribuem para a melhoria das nossas aprendizagens.	4,8
18. Os trabalhos de grupo contribuem para uma melhoria das nossas aprendizagens.	4,7
19. A utilização de computadores, de quadros interativos e de outros equipamentos na sala de aula é útil para a melhoria das aprendizagens dos alunos.	4,4
20. As visitas de estudo são úteis para as nossas aprendizagens.	4,6
21. A frequência das Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) contribui para a melhoria da minha aprendizagem.	4,5

22. Sou bem atendido pelas assistentes operacionais quando as procuro para tratar de algum assunto.	4,5
23. Se tenho algum assunto a tratar na escola, sei a quem me devo dirigir.	4,8
24. Sinto-me seguro e acompanhado nesta Escola.	4,7
25. Gosto do ambiente e do espaço físico da Escola.	4,7
26. A organização e o funcionamento da Escola são bons.	4,7
27. As Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) correspondem às minhas expectativas (àquilo que eu esperava)..	4,3
28. A Escola preocupa-se com os alunos que têm dificuldade em aprender e tenta ajudá-los a melhorar.	4,8
29. Eu e os meus colegas estamos satisfeitos com a qualidade do serviço do refeitório.	3,7
30. A Escola dá informação sobre as diferentes profissões.	4,5
31. Eu e os meus colegas contribuímos para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	4,4
32. Eu gosto da minha Escola e recomendo-a aos meus amigos.	4,7
Média global	**4,5**

Quadro 11 B – Resultados: Alunos 2º, 3º ciclo e secundário

Critério 6 - Resultados orientados para os cidadãos/clientes / Indicadores	**Média**
1. Conheço o Projeto Educativo da Escola.	3,1
2. Conheço o Regulamento Interno da Escola.	3,4
3. Sei onde posso consultar o Regulamento Interno e o Projeto Educativo da Escola.	3,1
4. A Associação de Estudantes funciona de maneira satisfatória e contribui para o desenvolvimento da escola.	3,1
5. Sei onde posso apresentar sugestões e/ou reclamações acerca do funcionamento da escola.	3,5
6. As sugestões e reclamações apresentadas pelos alunos são tidas em consideração.	2,9
7. As sugestões e reclamações apresentadas pelos alunos são fundamentadas.	3,2
8. Os representantes dos alunos transmitem aos órgãos da Escola as opiniões fundamentadas dos colegas.	3,2
9. As sugestões dos alunos são tidas em conta na organização das atividades da Escola.	3,1

10. Há uma boa relação entre os funcionários e os alunos.	3,7
11. Há uma boa relação entre os professores e os alunos.	3,4
12. Os alunos sentem-se à vontade para apresentar questões aos professores.	3,4
13. Os professores da turma informam os alunos sobre as finalidades e os objetivos da sua disciplina.	3,6
14. Os professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação e outros recursos pedagógicos.	3,5
15. Os professores estimulam e preparam os alunos para um estudo autónomo e contínuo.	3,5
16. Os Diretores de Turma acompanham as dificuldades e os progressos dos alunos.	3,6
17. Sou informado regularmente sobre os resultados de aprendizagem.	3,5
18. Os professores da minha turma desenvolvem com os alunos métodos de trabalho que promovem a autoavaliação.	3,5
19. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (Associação de pais, Associações culturais e desportivas).	3,4
20. Estou satisfeito com a forma de ensino praticado nesta Escola.	3,3
21. A frequência da sala de estudo/ apoios permite aos alunos superarem as suas dificuldades.	3,4
22. Os trabalhos de grupo (dentro e fora da sala de aula) contribuem para uma melhoria da aprendizagem dos alunos.	3,5
23. A utilização das TIC nas aulas das várias disciplinas é útil para a aprendizagem e para a obtenção da melhoria de resultados.	3,6
24. As visitas de estudo e o trabalho de campo são úteis para a aprendizagem.	3,7
25. A frequência de atividades extracurriculares contribui para a melhoria do meu desempenho.	3,5
26. Sou bem atendido pelos assistentes operacionais quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,4
27. Sou bem atendido pelos serviços administrativos (secretaria) quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,4
28. Sou bem atendido pelos técnicos do Gabinete do Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,5
29. Sei a quem me devo dirigir na Escola conforme o assunto a tratar.	3,6
30. Estou informado sobre os serviços de apoio existentes na Escola.	3,5
31. Sinto-me seguro e acompanhado nesta Escola.	3,4
32. Gosto do ambiente e do espaço físico da Escola.	3,6
33. A organização e o funcionamento da Escola são bons.	3,4

34. A privacidade do atendimento aos alunos e famílias é garantida pelos vários serviços existentes na Escola (Direção, GAAF, Diretor de Turma…).	3,5
35. O apoio e complemento educativo (sala de estudo, centro de recursos) oferecidos pela Escola são adequados.	3,5
36. A Escola preocupa-se com o insucesso escolar e organiza-se para o diminuir.	3,4
37. Os alunos consideram-se satisfeitos com os horários e a qualidade da prestação dos serviços da Escola (Biblioteca, Serviços de Administração Escolar, Direção de Turma, Bar, Reprografia).	3,3
38. A Escola aplica, periodicamente, inquéritos aos alunos para avaliar o seu grau de satisfação.	3,5
39. A Escola preocupa-se em desenvolver atividades que promovem o conhecimento sobre os cursos do ensino superior.	3,4
40. A Escola promove informação sobre os cursos e as saídas vocacionais.	3,4
41. Recebo informação adequada quanto às minhas escolhas profissionais e educativas.	3,3
42. Recebo informação adequada sobre as minhas perspetivas de inserção no mercado de trabalho.	3,3
43. Os professores explicam detalhadamente os objetivos do curso e os critérios de avaliação.	3,4
44. Esforço-me por manter limpos os espaços que utilizo.	3,8
45. Recomendaria esta Escola aos meus amigos.	3,5
46. A Escola promove a redução e a reciclagem do lixo.	3,1
47. A Escola possui condições de conforto adequadas à temperatura.	3,2
48. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	3,4
49. Participo nas atividades coletivas promovidas na Escola (comemorações, eventos desportivos e culturais, concursos…)	3,5
Média global	**3,4**

Quadro 12 – Frequência por critério relativa aos pontos de corte: Alunos

CRITÉRIO	≥ 4	[3,5;3,9]	< 3,5
6. Satisfação do Cidadão/Cliente Alunos 1º ciclo (3º e 4º ano)	29	2	1
6. Satisfação do Cidadão/Cliente Alunos 2º, 3º ciclo e secundário	0	22	27

4.3.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação dos Alunos

Relativamente aos alunos do 1º ciclo, a média geral obtida é de 4,5, o que nos indica um elevado grau de satisfação, e apenas foi verificada uma pontuação inferior a 3,5, valor que consideramos como ponto de corte para as ações de melhoria.

Quanto aos alunos do 2º e 3º ciclo e secundário a média global é de 3,4, superior numa décima em relação ao valor obtido no ciclo anterior, continuando a ser por isso uma clara oportunidade de melhoria. De destacar que a pontuação acima ou igual a 4, não se verificou e a pontuação inferior a 3,5 é a que apresenta uma frequência mais elevada.

4.4 Nível de satisfação dos Pais/Encarregados de Educação

Quadro 13 – Resultados: Pais/EE

Critério 6 - Resultados orientados para os cidadãos/clientes / Indicadores	Média
1 - Sei onde consultar os documentos orientadores do Agrupamento/Escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno, Projeto Curricular, Plano Anual de Atividades);	3,6
2 - As opiniões dos Encarregados de Educação são tidas em consideração.	3,8
3 - As famílias são motivadas, pelos representantes dos EE, a participar na vida escolar.	3,8
4 - Há segurança na Escola e um bom acompanhamento dos alunos.	3,8
5 - As reuniões com os Professores Titulares de Turma / Diretor de Turma são úteis.	4,2
6 - Sinto-me respeitado pelo Pessoal Docente da Escola.	4,4
7 - Sinto-me respeitado pelo Pessoal Não Docente da Escola.	4,3
8 - No atendimento às famílias há garantia de privacidade.	4,2
9 - Na Escola são dadas respostas a pedidos feitos oralmente, por telefone ou outros meios eletrónicos (email, etc.);	4,1
10 – Sou solicitado a colaborar e a participar nas atividades da Escola.	4,1
11 - Os horários e as regras de funcionamento dos espaços e serviços (AAAF/CAF, AEC, Bar, Cantina, Reprografia, Papelaria, Biblioteca, Secretaria, etc.) são adequados e conhecidos.	3,9
12 - Conheço os programas, os objetivos e os critérios de avaliação das diversas disciplinas e sei onde consultá-los.	3,7
13 - A frequência de aulas de recuperação/compensação, sala de estudo e apoio educativo permite aos alunos superarem as suas dificuldades.	3,7
14 – Os Encarregados de Educação colaboram com a escola para evitar que os alunos faltem às aulas	4
15 - Os Encarregados de Educação colaboram com a escola para promover a pontualidade às aulas	4
16 - As instalações da Escola são mantidas em estado de conservação, higiene e segurança.	3,9
17 - A organização e o funcionamento da Escola são bons.	4
18 - A Escola preocupa-se com o insucesso escolar e organiza-se para o diminuir.	4,1
19 - Para além da Escola, os outros elementos da Comunidade Educativa (ex. Pais, Junta de freguesia e outras Instituições organizam-se para promover o sucesso educativo.	3,7
20- Os Encarregados de Educação são informados regularmente sobre os resultados de aprendizagem dos seus educandos.	4,1
21 - Recomendo esta Escola a outras famílias/amigos.	4,1

Média Global	**4**

Quadro 14 – Frequência por critério relativa aos pontos de corte: Pais/EE

CRITÉRIO	≥ 4	[3,5;3,9]	< 3,5
6. Satisfação do Cidadão/Cliente	12	9	0

Quadro 15– Média no critério: Pais/EE

CRITÉRIO	Média
6. Resultados orientados para os cidadãos/clientes	4

4.4.1 Principais conclusões relativas ao nível de satisfação dos Pais/Encarregados e Educação

Relativamente ao nível de satisfação dos Pais/Encarregados e Educação, a média obtida de 4 é superior à apurada no último Ciclo de Autoavaliação, em que a média global obtida foi de 3,8, subindo pelo segundo ano consecutivo.
Não sendo uma diferença estatisticamente significativa, considera-se que é um resultado bastante satisfatório, na medida em que se situa já no intervalo superior da análise.

4.5 Níveis de satisfação da Equipa de Autoavaliação

Os resultados da autoavaliação do AVEBC pela Equipa, encontram-se na tabela que a seguir se apresenta.

Quadro 16 – Resultados: EAA

Critérios	Indicadores	Média
1 – Liderança	1. Conheço as competências do Conselho Geral.	4
	2. Para a elaboração do Projeto Educativo do Agrupamento são tidos em conta os pareceres e propostas dos representantes da comunidade educativa.	4,6
	3. A implementação das medidas de melhoria promove a eficácia da gestão, do desempenho e da mudança.	4,4
	4. A Direção cria mecanismos que permitem avaliar as necessidades e a satisfação dos alunos, pais/encarregados de educação, pessoal docente e pessoal não docente.	4,4
	5. A Direção empenha-se pessoalmente no acompanhamento permanente e monitorização das atividades da Escola.	4,4
	6. A comunidade escolar conhece os Documentos Orientadores.	3,0
	Média	4,1
2 – Planeamento e Estratégia	7. O pessoal docente deu a conhecer à comunidade escolar os projetos e planos de atividades da Escola.	4,1
	8. A Escola promove a mudança tendo em conta as necessidades das partes plasmadas no Plano de Melhorias.	3,9
	9. A Escola promove mecanismos que fomentam a articulação vertical.	3,9
	10. O pessoal não docente está familiarizado com a missão do Agrupamento por forma a realizá-los nas suas áreas de trabalho.	3,1
	11. A comunidade escolar conhece o Projeto Educativo da Escola.	3,4
	12. O Pessoal Docente apresenta propostas de melhorias a introduzir nas áreas da sua responsabilidade.	3,7
	Média	3,6
3 – Pessoas	13. As estruturas intermédias divulgam e promovem o debate em torno das informações/guiões de reunião emanados da Direção.	3,9
	14. O Coordenador de Departamento/Grupo Disciplinar/Ciclo/Projeto integra e orienta os novos professores da sua equipa na equipa e no trabalho a desenvolver.	3,8
	15. O Coordenador de Departamento/Grupo Disciplinar/Projeto analisa com os professores da sua equipa a forma como está a decorrer o processo de ensino-aprendizagem e a melhor forma de atuar para atingir os objetivos.	3,6
	16. A Direção incentiva e motiva os professores a empenharem-se na melhoria contínua da Escola.	4,3
	17. O Diretor de Turma promove a articulação entre os Professores da turma tendo em vista a circulação da informação sobre o desempenho da turma.	4,0
	18. O Diretor de Turma coordena de forma eficiente a equipa de professores do Conselho de Turma.	3,8
	Média	3,8

4 – Parcerias e Recursos	19. Os Conselhos de Turma articulam com as restantes estruturas de natureza pedagógica e social com vista ao diagnóstico de situações que evidenciem preocupação de cariz social.	3,8
	20. A Escola estabelece relações e protocolos com Instituições e Organismos (Juntas de Freguesia, Câmara Municipal, Instituições de Formação, Universidades).	4,3
	21. A Escola encaminha as situações que evidenciam preocupação de natureza social para os respetivos serviços de apoio social.	4,4
	22. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (Associações de Pais, Antigos Alunos).	4,4
	23. Os Departamentos têm em consideração as verbas/orçamento disponível para a apresentação de projetos/propostas.	3,6
	24. Os professores consideram na sua planificação a utilização das instalações específicas, como sejam, a Biblioteca, o Centro de Recursos e as salas de TIC.	4,1
	25. Os serviços de apoio da Escola (Biblioteca, Serviços de Administração Escolar, Bar, Atendimento aos Encarregados de Educação, Reprografia) são geridos de acordo com critérios de gestão e procedimentos adequados às funções educativas da Escola.	4,2
	26. A Escola promove a redução e reciclagem dos desperdícios.	2,7
	27. Os espaços e instalações são conservados, preservados e mantidos em estado de higiene e segurança.	3,3
	28. A Associação de Pais e Encarregados de Educação participa ativa e construtivamente na prossecução dos objetivos do Agrupamento.	2,6
	Média	3,4
5 – Processos	29. As melhorias introduzidas na Escola, são resultantes de uma avaliação sistemática dos processos.	4,1
	30. A Direção, em articulação com os órgãos competentes, faz a gestão e avaliação dos apoios/salas de estudo/tutorias....	4,7
	31. Os professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação e outros recursos pedagógicos como forma de estimularem e prepararem a aprendizagem e autonomia dos alunos.	3,0
	32. Os professores promovem nos alunos o desenvolvimento de um pensamento crítico e consequente.	3,3
	33. Os professores informam sempre os alunos sobre os critérios de avaliação.	3,8
	34. Os professores introduzem metodologias diversificadas na sala de aula de forma a rentabilizar as diferentes capacidades, hábitos de estudo e motivações dos alunos.	3,4
	35. A escola divulga as suas ofertas educativas.	3,6
	36. Os docentes promovem a auto e heteroavaliação dos alunos.	4,0
	Média	3,7
6 – Resultados orientados para os cidadãos/clientes	37. Os professores dão a conhecer aos alunos o programa da disciplina e a planificação da mesma.	3,7
	38. O Diretor de Turma e os serviços de orientação educacional analisam em conjunto com os encarregados de educação os possíveis percursos escolares que os alunos podem seguir.	3,8
	39. Os alunos sabem a quem se devem dirigir na Escola consoante o assunto que pretendem tratar.	4,0
	40. Há uma boa relação entre professores e alunos.	4,1

	41. Os alunos contribuem para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	2,3
	42. A Escola promove informação sobre os cursos e as saídas vocacionais.	4,0
	43. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	4,2
	44. A Direção, em articulação com os órgãos de gestão pedagógica, adequa os cursos e as disciplinas de oferta própria da Escola às necessidades da comunidade e interesses da população alvo.	4,0
	Média	3,8
7 – Resultados relativos às Pessoas	45. A atitude da Direção motiva os seus colaboradores.	4,3
	46. A Escola mede, periodicamente, a perceção do pessoal docente sobre os vários aspetos do seu funcionamento, tais como: condições de trabalho na sala de aula e na Escola, articulação Escola/comunidade, nível de informação e comunicação, opções de formação, etc..	4,1
	Média	4,2
8 – Impacto na Sociedade	47. A escola apoia as famílias com carências económicas e/ou sociais devidamente comprovadas.	4,3
	48. A imagem da Escola, na comunidade em que está inserida, é boa.	3,9
	49. A Escola usa meios de comunicação com a descrição das suas atividades e outras informações de interesse.	3,7
	50. A Escola divulga as suas atividades internas na comunidade local.	3,3
	51. A comunidade é incentivada a colaborar nas atividades realizadas na Escola.	3,7
	52. A Escola revela-se como uma instituição de promoção dos valores inscritos no Projeto Educativo.	4,3
	Média	3,9
9 – Resultados do Desempenho Chave	53. O seu trabalho individual tem contribuído para a aproximação dos resultados do Agrupamento face à média nacional.	4,2
	54. O seu trabalho individual tem contribuído para a aproximação dos resultados do Agrupamento face à média nacional dos Exames.	4,0
	55. Tenho facilidade em regular os comportamentos dos alunos em sala de aula.	4,2
	56. Habitualmente trabalho de forma articulada com colegas do mesmo ano/ciclo de escolaridade.	4,3
	57. Habitualmente realizo trabalho de articulação com colegas de outros ciclos.	3,3
	58. Conheço os espaços físicos de todas as Escolas do Agrupamento.	4,4
	59. A apropriação de novos mecanismos de monitorização e avaliação são facilmente integrados no dia-a-dia dos docentes.	3,1
	60. Os resultados da avaliação externa da Escola têm sido bons.	3,4
	61. O Agrupamento tem conseguido melhorar os resultados escolares dos seus alunos promovendo o sucesso.	3,9

	62. O clima de Escola criado pela atuação da Direção contribui para o desenvolvimento de uma Cultura de Escola.	4,0
	63. A Escola tem diminuído as questões de indisciplina.	4,0
	Média	
Média global		**3,9**

Quadro 17 – Frequência por critério relativa aos pontos de corte: EAA

CRITÉRIOS	≥ 4	[3,5;3,9]	< 3,5
1. Liderança	5	0	1
2. Planeamento e Estratégia	1	3	2
3. Gestão de Recursos Humanos	2	4	0
4. Parcerias e Recursos	5	2	3
5. Gestão dos Processos e Mudança	3	2	3
6. Satisfação do Cidadão/Cliente	5	2	1
7. Satisfação das Pessoas	2	0	0
8. Impacto na Sociedade	2	3	1
9. Resultados de Desempenho Chave	7	1	3

Quadro 18 – Média por critério: EAA

CRITÉRIOS	Média
1. Liderança	4,1
2. Planeamento e Estratégia	3,6
3. Gestão de Recursos Humanos	3,8
4. Parcerias e Recursos	3,4
5. Gestão dos Processos e Mudança	3,7
6. Satisfação do Cidadão/Cliente	3,8
7. Satisfação das Pessoas	4,2
8. Impacto na Sociedade	3,9
9. Resultados de Desempenho Chave	3,9
Média global	**3,8**

4.6 Resultados globais

Tendo em conta os dados relativos ao 4.º ciclo de autoavaliação e, nomeadamente, a análise global das respostas aos questionários do PD, PND, Alunos e EE, as médias globais são iguais ou superiores a 3,8 (ver Quadro 19).

Apesar de em todas as áreas existirem oportunidades de melhoria, a evolução foi positiva e o balanço é bastante satisfatório.

Quadro 19 – Médias por critério PD/PND/Alunos/EEE

CRITÉRIOS	PD	PND	EE	Alunos	Médias globais
1. Liderança	3,7	3,8	-	-	**3,8**
2. Planeamento e Estratégia	3,7	3,9	-	-	**3,8**
3. Gestão das pessoas	4	3,8	-	-	**3,9**
4. Parcerias e Recursos	3,8	3,9	-	-	**3,9**
5. Gestão dos Processos e Mudança	4	3,9	-	-	**4,0**
6. Satisfação do Cidadão/Cliente (alunos/encarregados de educação)	3,7	4,1	4,0	4,0	**4,0**
7. Satisfação das Pessoas	3,8	4,1	-	-	**4,0**
8. Impacto na Sociedade	4	4,1	-	-	**4,1**
9. Resultados de Desempenho Chave	3,7	3,8	-	-	**3,8**
Média	3,8	3,9	**4,0**	**4,0**	**3,9**

Alguns aspetos que se podem destacar:

- Analisando as médias referentes ao PD e PND, o primeiro conjunto de respondentes manifesta um grau de satisfação igual ou superior 3,7 em todos os critérios.

- Em relação ao critério 6 “Satisfação do Cidadão/Cliente”, único critério que é transversal a todos os elementos da comunidade escolar, a média de satisfação é 4,0, valor bastante positivo que resulta num ponto forte para consolidação do serviço prestado à comunidade.

Estabelecendo a comparação destas médias com os resultados obtidos pela Equipa de Autoavaliação, como se pode verificar, existe uma subvalorização dos resultados por parte desta em relação à maior parte dos critérios. No entanto, relativamente aos critérios *Liderança*, *Satisfação das Pessoas e Resultados de Desempenho Chave* a equipa avaliou com valores mais elevados do que a média global dos outros intervenientes.

Quadro 20– Comparação das médias por critério PD/PND/Alunos/EEE e EAA

CRITÉRIOS	**Médias globais** *PD/PND/Alunos/EEE*	**Média EAA**
1. Liderança	**3,8**	4,1
2. Planeamento e Estratégia	**3,8**	3,6
3. Gestão das pessoas	**3,9**	3,8
4. Parcerias e Recursos	**3,9**	3,4
5. Gestão dos Processos e Mudança	**4,0**	3,7
6. Satisfação do Cidadão/Cliente (alunos/encarregados de educação)	**4,0**	3,8
7. Satisfação das Pessoas	**4,0**	4,2
8. Impacto na Sociedade	**4,1**	3,9
9. Resultados de Desempenho Chave	**3,8**	3,9
Média	**3,9**	**3,8**

5. Identificação dos Pontos Fortes e das Oportunidades de Melhoria

A partir dos dados recolhidos, pretende-se estabelecer um diagnóstico da situação atual, identificando os pontos fortes e os aspetos a melhorar (Quadros 21 a 24).

Consideram-se Pontos Fortes os aspetos que a Escola já desempenha com qualidade e sobre os quais a satisfação Cidadãos/Clientes é bastante positiva.

Por outro lado, as Oportunidades de Melhoria referem-se aos aspetos em que a Escola ainda não conseguiu alcançar o nível necessário à obtenção de uma maior satisfação por parte dessa mesma comunidade.

No âmbito do exposto no parágrafo primeiro da página dez, os pontos fortes enquadram os indicadores que obtiveram uma pontuação igual ou superior a 4 e como oportunidades de melhoria os indicadores com pontuação inferior a 3,5.

Quadro 21– Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria: PD

	Indicadores	Média
Pontos fortes	5. A Direção empenha-se pessoalmente no acompanhamento permanente e monitorização das atividades da Escola.	4,1
	7.O pessoal docente deu a conhecer à comunidade escolar os projetos e planos de atividades da Escola.	4,1
	8. A Escola promove a mudança tendo em conta as necessidades das partes plasmadas no Plano de Melhorias.	4,0
	14. O Coordenador de Departamento/Grupo Disciplinar/Ciclo/Projeto integra e orienta os novos professores da sua equipa na equipa e no trabalho a desenvolver.	4,1
	15. O Coordenador de Departamento/Grupo Disciplinar/Projeto analisa com os professores da sua equipa a forma como está a decorrer o processo de ensino-aprendizagem e a melhor forma de atuar para atingir os objetivos.	4,2
	16. A Direção incentiva e motiva os professores a empenharem-se na melhoria contínua da Escola.	4
	20. A Escola estabelece relações e protocolos com Instituições e Organismos (Juntas de Freguesia, Câmara Municipal, Instituições de Formação, Universidades).	4,3
	21. A Escola encaminha as situações que evidenciam preocupação de natureza social para os respetivos serviços de apoio social.	4,3
	22. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (Associações de Pais, Antigos Alunos).	4
	24. Os professores consideram na sua planificação a utilização das instalações específicas, como sejam, a Biblioteca, o Centro de Recursos e as salas de TIC.	4
	31. Os professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação e outros recursos pedagógicos como forma de estimularem e prepararem a aprendizagem e autonomia dos alunos.	4,1
	33. Os professores informam sempre os alunos sobre os critérios de avaliação.	4,2
	34. Os professores introduzem metodologias diversificadas na sala de aula de forma a rentabilizar as diferentes capacidades, hábitos de estudo e motivações dos alunos.	4,1
	36. Os docentes promovem a auto e heteroavaliação dos alunos.	4,2
	37. Os professores dão a conhecer aos alunos o programa da disciplina e a planificação da mesma.	4,2
	40. Há uma boa relação entre professores e alunos.	4,2
	43. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	4,2
	45. A atitude da Direção motiva os seus colaboradores.	4
	47. A escola apoia as famílias com carências económicas e/ou sociais devidamente comprovadas.	4,3
	51. A comunidade é incentivada a colaborar nas atividades realizadas na Escola.	4
	52. A Escola revela-se como uma instituição de promoção dos valores inscritos no Projeto Educativo.	4
	53. O seu trabalho individual tem contribuído para a aproximação dos resultados do Agrupamento face à média nacional.	4,1
	55. Tenho facilidade em regular os comportamentos dos alunos em sala de aula.	4,1
	56. Habitualmente trabalho de forma articulada com colegas do mesmo ano/ciclo de escolaridade.	4,4

	Indicadores	Pontuação
Oportunidades de melhoria	6. A comunidade escolar conhece os Documentos Orientadores.	3,4
	10. O pessoal não docente está familiarizado com a missão do Agrupamento por forma a realizá-los nas suas áreas de trabalho.	3,4
	11. A comunidade escolar conhece o Projeto Educativo da Escola.	3,3
	26. A Escola promove a redução e reciclagem dos desperdícios.	3,3
	41. Os alunos contribuem para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	3,2

	42. A Escola promove informação sobre os cursos e as saídas vocacionais.	3,3
	58. Conheço os espaços físicos de todas as Escolas do Agrupamento.	3,0
	60. Os resultados da avaliação externa da Escola têm sido bons.	3,2
	61. O Agrupamento tem conseguido melhorar os resultados escolares dos seus alunos promovendo o sucesso.	3,4

Quadro 22 – Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria: PND

	Indicadores	Média
Pontos fortes	4. A Direção estabelece protocolos com instituições, com a autarquia e outras entidades, no sentido de promover a prevenção para a segurança e preservação do meio ambiente.	4,0
	8. O PND está familiarizado com os objetivos básicos da Escola por forma a cumpri-los nas suas áreas de trabalho.	4
	16. A Direção procura estabelecer comunicação entre as pessoas.	4
	17. A Direção estabelece protocolos e celebra acordos de cooperação ou de associação com outras escolas, instituições de formação, autarquias e coletividades.	4,1
	18. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (por exemplo: Associação de Pais).	4,1
	20. Os serviços de apoio da Escola (Biblioteca, Serviços de Administração Escolar, Bar, Atendimento aos Encarregados de Educação, Reprografia) são geridos de acordo com critérios de gestão e procedimentos adequados à comunidade educativa.	4
	26. A Direção em articulação com os coordenadores das equipas do PND identifica e estabelece prioridades de melhoria e outras mudanças quer para o desenvolvimento quer para superar dificuldades.	4
	27. A Escola, através dos seus órgãos de gestão e administração acompanha os esforços de melhoria dos serviços e funções, interessando-se pelos seus resultados.	4
	28. A Direção preocupa-se em promover, apoiar e desenvolver no PND o respeito pelos outros, um espírito de tolerância, o trabalho colaborativo e de partilha.	4,1
	29. Os funcionários que lidam habitualmente com o público (assistentes operacionais, assistentes técnicos, técnicos superiores, outros) estão claramente identificados.	4,1
	30. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	4,3
	32. A Direção cria um clima de confiança.	4,2
	34. A Escola disponibiliza informação relevante à comunidade educativa, nomeadamente através de um site na Internet.	4,2
	35. A Escola revela-se como uma instituição de promoção para a cidadania, liberdade e solidariedade.	4,2
	36. A Escola tem conseguido melhorar a sua organização interna, promovendo a eficácia dos seus processos.	4,1
	38. A Direção faz uma boa gestão do orçamento da Escola.	4
	39. O clima de Escola criado pela atuação da Direção contribui para o desenvolvimento de uma cultura de Escola.	4,2

* Neste quadro, não se destacam indicadores com necessidade de ativação de medidas prioritárias, uma vez que não existem médias com valores iguais ou inferiores a 3,5.

Quadro 23A – Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria: Alunos 1º ciclo (3º e 4º ano)*

	Indicadores	Média
Pontos fortes	1. Conheço as Regras da Escola.	4,8
	3. Sei onde e como apresentar reclamações sobre diversos assuntos.	4,2
	4. As sugestões e críticas, apresentadas por mim e pelos meus colegas, são tidas em consideração.	4,3
	5. As minhas opiniões e as dos meus colegas são tidas em conta na organização das atividades da Escola (Visitas de Estudo, Projetos, Exposições, Feiras, etc.).	4,4
	6. Há uma boa relação entre os alunos, os professores e as assistentes operacionais.	4,5
	7. Os alunos sentem-se à vontade para apresentarem as suas questões aos professores.	4,6
	8. Os meus professores informam-nos sobre aquilo que temos que aprender ao longo do ano.	4,8
	10. Os meus professores incentivam e preparam os alunos para aprenderem de forma autónoma.	4,6
	11. Os meus professores acompanham as dificuldades e os progressos dos alunos.	4,9
	12. Sou informado regularmente sobre a minha avaliação.	4,7
	13. Os meus professores pedem aos alunos que façam a sua autoavaliação.	4,7
	14. Os meus professores raramente faltam.	4,4
	15. Eu e os meus colegas estamos satisfeitos com a forma do ensino praticado nesta Escola.	4,8
	16. Os alunos que têm aulas de apoio conseguem ultrapassar as suas dificuldades.	4,4
	17. Os trabalhos de casa contribuem para a melhoria das nossas aprendizagens.	4,8
	18. Os trabalhos de grupo contribuem para uma melhoria das nossas aprendizagens.	4,7
	19. A utilização de computadores, de quadros interativos e de outros equipamentos na sala de aula é útil para a melhoria das aprendizagens dos alunos.	4,4
	20. As visitas de estudo são úteis para as nossas aprendizagens.	4,6
	21. A frequência das Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) contribui para a melhoria da minha aprendizagem.	4,5
	22. Sou bem atendido pelas assistentes operacionais quando as procuro para tratar de algum assunto.	4,5
	23. Se tenho algum assunto a tratar na escola, sei a quem me devo dirigir.	4,8
	24. Sinto-me seguro e acompanhado nesta Escola.	4,7
	25. Gosto do ambiente e do espaço físico da Escola.	4,7
	26. A organização e o funcionamento da Escola são bons.	4,7
	27. As Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) correspondem às minhas expectativas (àquilo que eu esperava).	4,3
	28. A Escola preocupa-se com os alunos que têm dificuldade em aprender e tenta ajudá-los a melhorar.	4,8
	30. A Escola dá informação sobre as diferentes profissões.	4,5
	31. Eu e os meus colegas contribuímos para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	4,4
	32. Eu gosto da minha Escola e recomendo-a aos meus amigos.	4,7

Oportunidades de melhoria	Indicadores	Pontuação
	9. Os professores utilizam o computador e outros equipamentos (televisão, vídeo, leitores de CD…) durante as aulas.	3,4

Quadro 23 B – Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria: Alunos 2º, 3º ciclo e secundário*

	Indicadores	Média
Oportunidades de melhoria	1. Conheço o Projeto Educativo da Escola.	3,1
	2. Conheço o Regulamento Interno da Escola.	3,4
	3. Sei onde posso consultar o Regulamento Interno e o Projeto Educativo da Escola.	3,1
	4. A Associação de Estudantes funciona de maneira satisfatória e contribui para o desenvolvimento da escola.	3,1
	6. As sugestões e reclamações apresentadas pelos alunos são tidas em consideração.	2,9
	7. As sugestões e reclamações apresentadas pelos alunos são fundamentadas.	3,2
	8. Os representantes dos alunos transmitem aos órgãos da Escola as opiniões fundamentadas dos colegas.	3,2
	9. As sugestões dos alunos são tidas em conta na organização das atividades da Escola.	3,1
	11. Há uma boa relação entre os professores e os alunos.	3,4
	12. Os alunos sentem-se à vontade para apresentar questões aos professores.	3,4
	19. A Escola estabelece parcerias com a comunidade escolar (Associação de pais, Associações culturais e desportivas).	3,4
	20. Estou satisfeito com a forma de ensino praticado nesta Escola.	3,3
	21. A frequência da sala de estudo/ apoios permite aos alunos superarem as suas dificuldades.	3,4
	26. Sou bem atendido pelos assistentes operacionais quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,4
	27. Sou bem atendido pelos serviços administrativos (secretaria) quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,4
	26. Sou bem atendido pelos assistentes operacionais quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,4
	27. Sou bem atendido pelos serviços administrativos (secretaria) quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,4
	33. A organização e o funcionamento da Escola são bons.	3,4
	36. A Escola preocupa-se com o insucesso escolar e organiza-se para o diminuir.	3,4
	37. Os alunos consideram-se satisfeitos com os horários e a qualidade da prestação dos serviços da Escola (Biblioteca, Serviços de Administração Escolar, Direção de Turma, Bar, Reprografia).	3,3
	39. A Escola preocupa-se em desenvolver atividades que promovem o conhecimento sobre os cursos do ensino superior.	3,4
	40. A Escola promove informação sobre os cursos e as saídas vocacionais.	3,4
	41. Recebo informação adequada quanto às minhas escolhas profissionais e educativas.	3,3
	42. Recebo informação adequada sobre as minhas perspetivas de inserção no mercado de trabalho.	3,3
	43. Os professores explicam detalhadamente os objetivos do curso e os critérios de avaliação.	3,4
	46. A Escola promove a redução e a reciclagem do lixo.	3,1
	47. A Escola possui condições de conforto adequadas à temperatura.	3,2
	48. A Escola garante a segurança na circulação dos alunos à entrada e saída do estabelecimento.	3,4

* Neste quadro, não se destacam indicadores de metas superadas com sucesso (iguais ou superiores a 4,0).

Quadro 24 – Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria: Pais e EE

	Indicadores	Pontuação
Pontos fortes	5 - As reuniões com os Professores Titulares de Turma / Diretor de Turma são úteis.	4,2
	6 - Sinto-me respeitado pelo Pessoal Docente da Escola.	4,4
	7 - Sinto-me respeitado pelo Pessoal Não Docente da Escola.	4,3

	8 - No atendimento às famílias há garantia de privacidade.	4,2
	9 - Na Escola são dadas respostas a pedidos feitos oralmente, por telefone ou outros meios eletrónicos (email, etc.);	4,1
	10 – Sou solicitado a colaborar e a participar nas atividades da Escola.	4,1
	14 – Os Encarregados de Educação colaboram com a escola para evitar que os alunos faltem às aulas	4
	15 - Os Encarregados de Educação colaboram com a escola para promover a pontualidade às aulas	4
	17 - A organização e o funcionamento da Escola são bons.	4
	18 - A Escola preocupa-se com o insucesso escolar e organiza-se para o diminuir.	4,1
	20- Os Encarregados de Educação são informados regularmente sobre os resultados de aprendizagem dos seus educandos.	4,1
	21 - Recomendo esta Escola a outras famílias/amigos.	4,1

* Neste quadro, não se destacam indicadores com necessidade de ativação de medidas prioritárias, uma vez que não existem médias com valores iguais ou inferiores a 3,5.

6. Evolução comparativa entre Ciclos de Autoavaliação

Quanto à percentagem de respondentes em relação ao total de participantes, verificou-se uma descida significativa em relação ao ciclo de autoavaliação anterior, tendo passado de 32,8% para 24%, ou seja -8,8% (ver Quadro 25).

Quadro 25– Evolução comparativa da participação entre ciclos de avaliação

Grupos de participantes /ano letivo	Participantes					Nº de respondentes					% (relativa em relação a cada grupo de participantes)				
	2009	2012	2014	2015	2016	2009	2012	2014	2015	2016	2009	2012	2014	2015	2016
Pessoal Docente	175	_	134	134	164	147	_	93	72	70	53	_	69,4	53,7	50%
Pessoal não Docente	58	_	58	41	43	54	_	54	40	38	93	_	93	97,6	88%
Alunos	1719	1050 *	1754	1252	1486	1296	522	1296	638	536	75	49,7*	73,4	52,5	47%
Enc. Educação	1719	1659	1754	1252	1486	778	714	778	129	129	45	43	44,4	10,3	8,6 %
Total	**3671**	**1659**	**3700**	**2679**	**3179**	**2275**	**1236**	**2221**	**879**	**773**	**60,5***	**74,5***	**60,2***	**32,8 ***	**24%***

* % de respondentes em relação ao total de participantes

No que diz respeito à comparação da evolução das pontuações por Critério entre ciclos de avaliação (ver Quadro 26), a pontuação média obtida por critério, neste último ciclo, é sempre superior a 3,5, ou seja as pontuações não se enquadram numa situação de melhoria prioritária (exceto na avaliação do grupo de AAV onde o critério 4, parcerias, registou o valor de 3,4.)

Contudo, comparando as pontuações obtidas nos vários ciclos, relativamente à média global (quadro 26), constata-se, que os valores registados subiram em todos os critérios há exceção do critério 1, liderança, e do critério 9, resultados de desempenho chave, onde as pontuações se mantiveram.

Por outro lado os critérios 5, Gestão de processos, 6, Satisfação Alunos e Enc. Educ, 7, Satisfação das Pessoas e critério 8, Impacto na sociedade registaram pontuações iguais ou superiores a 4.

Quanto à pontuação atribuída, pela equipa de autoavaliação, verifica-se que é inferior àquela que resultou da aplicação dos questionários à comunidade educativa, em todos os critérios, exceto nos critérios 1, 7 e 9.

Quadro 26 - Evolução comparativa das pontuações por Critério entre ciclos de avaliação

	PD				PND				Pais/EE					Alunos (2º, 3º, secundário)					Alunos 1º Ciclo ((3º e 4º ano)			EAA				Média global				
Critérios/ Ano letivo	2009	2014	2015	2016	2009	2014	2015	2016	2009	2012	2014	2015	2016	2009	2012	2014	2015	2016	2009	2015	2016	2009	2014	2015	2016	2009	2012	2014	2015	2016
1. Liderança	2,9	3,8	3,8	3,7		4,1	3,5	3,8	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	2,8	4,4	4	4,1	2,9	_	4,1	3,8	**3,8**
2. Planeamento e estratégia	2,9	3,5	3,6	3,7	3	4,2	3,6	3,9	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	2,8	3,4	3,6	3,6	2,8	_	3.7	3,6	**3,8**
3.Gestão das pessoas	2,6	3,9	3,8	4	3,2	4,1	3,4	3,8	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	3,4	4,3	3,9	3,8	3,4	_	4.1	3,7	**3,9**
4.Parcerias	2,6	3,8	3,8	3,8	3	4,2	3,7	3,9	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	3.4	4,2	3,9	3,4	3,4	_	4.0	3,8	**3,9**
5.Gestão de processos	2,8	4	4	4	3,6	4,1	3,6	3,9	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	3,5	4,2	3,8	3,7	3,5	_	4.1	3,8	**4,0**
6.Satisfação Alunos e Enc. Educ.	3,3	3,9	3,8	3,7	3,4	4,1	3,8	4,1	3,1	3,8	3,7	3,8	4,0	2,8	3,2	3,3	3,3	3,4	3,7	4,2	4,5	2,5	4,1	3,9	3,8	2,5	3,5	3.8	3,8	**4,0**
7.Satisfação das Pessoas	2,7	3,7	3,7	3,8	3,1	4,3	3,5	4,1	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	2,1	5	4,2	4,2	2,1	_	4.3	3,8	**4,0**
8.Impacto na sociedade	3	3,9	3,9	4	3,1	4,3	3,8	4,1	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	2,6	3,8	4	3,9	2,7	_	4	3,9	**4,1**
9.Resultados de desempenho chave	2,8	3,7	3,7	3,7	3,1	4,1	3,6	3,8	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	2,6	4,6	4,2	3,9	2,6	_	4.1	3,8	**3,8**
Média	**2,8**	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,2**	**4,2**	**3,6**	**3,9**	**3,1**	**3,2**	**3,7**	**3,8**	**4,0**	**2,8**	**3.2**	**3,3**	**3,3**	**3,4**	**3,7**	**4,2**	**4,5**	**2,9**	**4,2**	**3,9**	**3,8**	**2,9**	**3,5**	**4**	**3,8**	**3,9**

7. Conclusões

A média global sobe para 3,9, subindo uma décima em relação ao 4º ciclo de autoavaliação do AVEBC, acentuando o nível de satisfação por parte da comunidade escolar, existindo ainda assim a necessidade de acionar processos de melhoria em várias áreas.

Assim, entre os aspetos positivos apontados destacam-se, entre outros, os seguintes:

- O bom relacionamento entre professores e alunos
- Adequado acompanhamento dos alunos com dificuldades
- O bom funcionamento da coordenação dos departamentos, no acompanhamento dos professores
- Estabelecimento de parcerias e articulação com os parceiros
- A boa articulação entre docentes do mesmo ciclo de ensino
- O clima de segurança e colaboração, contribuindo para o desenvolvimento da cultura de escola
- O respeito entre Pessoal Docente e não docente e os pais e encarregados de educação
- A colaboração entre a escola e pais e encarregados de educação

No entanto, existem aspetos que foram claramente identificados como alvos de melhoria, nomeadamente:

- Pouco conhecimento dos documentos orientadores por parte da comunidade escolar
- Fraca familiarização do pessoal não docente com a missão do Agrupamento
- Não promoção da redução dos resíduos, reutilização de materiais e reciclagem
- Falta de conhecimento dos espaços físicos das várias escolas que constituem o Agrupamento
- Fracos resultados escolares
- Pouca utilização dos recursos multimédia e informáticos por parte dos professores
- Articulação vertical insuficiente

A partir da análise da leitura dos resultados anteriormente referidos, elaborou-se o Plano de Melhorias que, de seguida, se apresenta.

EIXOS DE INTERVENÇÃO	PROBLEMAS IDENTIFICADOS NO AGRUPAMENTO (integram o projeto educativo)	AÇÕES DE MELHORIA	ÁREAS DE INTERVENÇÃO
EIXO 1 **Melhoria do Ensino e da Aprendizagem**	Insucesso Escolar Resultados abaixo da média nacional nas provas de avaliação externa	**I.1.1. MAIS SUCESSO NO 1.º CEB** **APOIO SOCIOEDUCATIVO/TURM@MAIS**	- Prevenir o insucesso escolar no 1.º CEB, a partir do 1º ano de escolaridade; - Contribuir para o sucesso dos alunos com Planos de Acompanhamento Pedagógico, independentemente da sua língua materna.
		I.1.2. MAIS SUCESSO NOS 2.º, 3.º CEB E SECUNDÁRIO **I.2.1.1. APOIO AO ESTUDO** **I.2.2.2. SALAS DE ESTUDO** **I.2.3.3. PROGRAMAS DE TUTORIA**	- Prevenir situações de desorganização do percurso escolar aumentando as possibilidades de sucesso e a qualidade das aprendizagens.
		I.2.1 APRENDER MAIS MATEMÁTICA – 5.º, 6.º, 7.º E 8.º ANOS **I.2.2 APRENDER MAIS PORTUGUÊS – 5.º ANO**	- Prevenir o insucesso escolar em Matemática. - Recuperar conteúdos essenciais a Matemática. - Reforçar as possibilidades de sucesso e a qualidade das aprendizagens, através da diferenciação curricular. - Aumentar o número de alunos com positiva a Matemática e, simultaneamente, reforçar o gosto pela aprendizagem da disciplina; - Aumentar a média interna da disciplina. - Prevenir o insucesso escolar em Português; - Reforçar o gosto pela aprendizagem da disciplina de Português; - Recuperar a aprendizagem de conteúdos e consolidar conhecimentos, tendo em conta as necessidades/ características de cada grupo de trabalho; - Melhorar os resultados escolares.
		I.3.1. COADJUVAÇÃO EM PORTUGUÊS E EM MATEMÁTICA NO 4.º ANO	- Prevenir o insucesso escolar no 1º CEB, em Português e em Matemática - Promover a qualidade das aprendizagens no 4º ano; - Melhorar os resultados escolares, tanto a nível da avaliação interna, como da avaliação externa;
		I.3.2. COADJUVAÇÃO EM PORTUGUÊS NO 9.º ANO	- Prevenir o insucesso escolar em Português no 9.º ano; - Promover a qualidade das aprendizagens dos alunos; - Melhorar os resultados escolares, tanto a nível da avaliação interna, como da avaliação externa;

		I.3.3. COADJUVAÇÃO EM MATEMÁTICA NO 9.º ANO	- Prevenir o insucesso escolar em Matemática no 9.º ano - Promover a qualidade das aprendizagens dos alunos; - Melhorar os resultados escolares, tanto a nível da avaliação interna, como da avaliação externa; - Promover o trabalho colaborativo e reflexivo entre os professores de Matemática envolvidos; - Promover a articulação entre ciclos.

EIXO 2 **Prevenção do abandono, absentismo e indisciplina**	Indisciplina Absentismo Abandono / Saída precoce do sistema de ensino	**II.4. MAIS ESCOLA, MELHOR FUTURO – NICE**	- Melhorar, progressivamente, os resultados escolares e as aprendizagens dos alunos com historial de insucesso; - Desenvolver mecanismos de deteção de dificuldades, que exijam apoio nos domínios psicológicos, pedagógicos e socioeducativos; - Implementar práticas diversificadas e de apoio direto aos alunos com maior insucesso e/ou dificuldades; - Promover a inclusão e vinculação dos alunos à escola; - Prevenir comportamentos desviantes e/ou disruptivos.
		II.5. EQUIPA DE INTERVENÇÃO E APOIO – EIA - Reduzir o absentismo; - Aumentar a pontualidade; - Colaborar na prevenção da ocorrência de situações de indisciplina; - Colaborar na redução do nº de medidas disciplinares sancionatórias.	

EIXO 3 **Gestão e Organização**	Adaptação à mudança Coordenação e supervisão pedagógica Articulação e sequencialidade das aprendizagens Comunicação, divulgação e marketing	**III.7. MELHORIA DOS PROCESSOS EDUCATIVOS**	- Melhorar/intensificar práticas pluri/interdisciplinares que contribuem, comprovadamente, para o sucesso dos alunos. - Aplicar práticas e metodologias que se revelem eficazes no desenvolvimento e aproveitamento dos alunos, resultantes da partilha de experiências e do trabalho colaborativo entre os professores. - Melhorar os processos de ensino-aprendizagem. - Melhorar resultados nas aprendizagens dos alunos que revelam dificuldades específicas - Simplificar o trabalho das lideranças intermédias, tornando-o mais eficaz.

EIXO 4 **Relação Escola-Família Comunidade**	▪ Relação escola-família-Comunidade ▪ Participação das famílias na vida da escola ▪ Expectativas de Comunidade em relação à Escola e às aprendizagens.	**IV.8. UMA ESCOLA, VÁRIAS CULTURAS – PROJETO DE INTEGRAÇÃO ESCOLAR (PIE)**	- Integrar os alunos estrangeiros na comunidade escolar, aumentando o domínio das sua proficiência em Português; - Prevenir situações de insucesso, desistência ou abandono; - Sensibilizar a comunidade escolar para a inclusão; - Reconhecer e valorizar a diversidade como uma oportunidade e fonte de aprendizagem para todos; - Esclarecer e encaminhar os encarregados de educação com vista ao seu enquadramento institucional.
		IV.9. APOIAR, AVALIAR E ACOMPANHAR – GABINETE DE APOIO AO ALUNO E À FAMÍLIA – GAAF	- Avaliar, acompanhar e encaminhar alunos com necessidade de intervenção (familiar, social, piscopedagógica…) em articulação com os DT, órgãos de gestão e outros serviços especializados da comunidade; - Prevenir situações de absentismo e saída precoce do sistema educativo; - Promover o acompanhamento dos alunos em risco em momentos de pausa letiva em parceria com outros recursos da comunidade; - Colmatar necessidades alimentares básicas.
		IV.10. TRANSIÇÃO ESCOLAR	- Facilitar a transição e processo de integração dos alunos que transitam do 1º ciclo para o 2º ciclo; - Promover a continuidade no Agrupamento dos alunos oriundos das escolas EB1 nele integradas; - Apoiar a orientação vocacional dos alunos que transitam do 3.º ciclo para o secundário; - Apoiar a reorientação do percurso escolar dos alunos nas suas opções escolares e projetos de vida; - Promover a participação dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos.