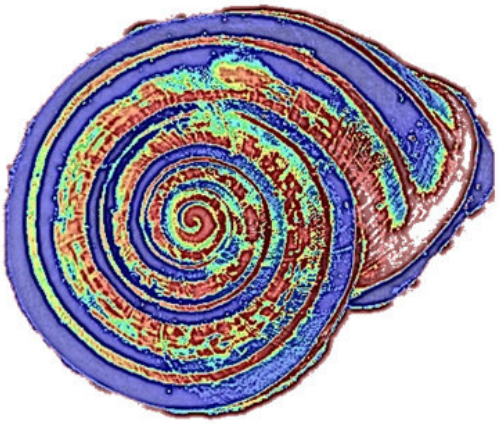
Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado



Relatório de Autoavaliação 2013

e Plano de Melhorias

"A autoavaliação é o processo pelo qual uma escola é capaz de olhar criticamente para si mesma com a finalidade de melhorar posteriormente os seus recursos e o seu desempenho."

(In Alaíz, Góis e Gonçalves, 2003)

Common Assessment Framework

European Institute of Public Administration

Índice

1. SUMÁRIO EXECUTIVO 3
1.1 Objetivo 3
1.2. Metodologia utilizada 3
1.2.1. O Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) 4
2. ENQUADRAMENTO 6
2.1 Objetivos da Autoavaliação 6
3. PREPARAÇÃO E CONDUÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO 7
3.1 Planeamento do processo de autoavaliação 8
3.1.1 Constituição da equipa de autoavaliação 8
3.1.2 Apresentação do processo aos órgãos de gestão do agrupamento 9
3.1.3 Análise da situação da escola (Análise *SWOT*) 9
3.2 Formação dos elementos da equipa 11
3.3 Plano de comunicação e informação 11
3.4 Elaboração de questionários 12
3.5 Aplicação de questionários 13
3.6 Tratamento de dados 13
4. RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO 13
4.1 Níveis de Participação 13
4.2 Nível de Satisfação dos Alunos 14
4.3 Nível de satisfação dos Pais/Encarregados de Educação 17
4.4 Pontos Fortes e Áreas de Melhoria 20
4.6 Conclusões 22
5. PLANO DE MELHORIAS 23
5. Planeamento das Ações de Melhoria 26
5.1 Ação de Melhoria Número Um 26
5.2 Ação de Melhoria Número Dois 27

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

1.1 Objetivo

O presente documento tem como objetivo proceder à apresentação do **Relatório do 2º Ciclo de Autoavaliação** do Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado (AVEBC) e consequente **Plano de Melhorias**.

Este processo, que surgiu na sequência da realização do 1º Ciclo de Autoavaliação (2008/2009) e elaboração, implementação e avaliação do Plano de Melhorias (2010/2011), foi conduzido por uma **equipa** composta por representantes do pessoal docente, pessoal não docente, encarregados de educação e alunos. Incidiu, em especial, na auscultação das **opiniões dos cidadãos/clientes** (alunos e encarregados de educação).

À semelhança do ocorrido no 1º Ciclo de Autoavaliação, foi 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.

1.2. Metodologia utilizada

Atualmente, a avaliação (externa e interna) é um tema preponderante em toda a Administração Pública, nomeadamente ao nível das Escolas (pré-escolar, escolas do ensino básico e secundário). Esta preocupação começou a tomar alguma visibilidade no final dos anos 80, ainda que, nessa altura, não se falasse de avaliação, mas sim da participação de todos, tal como se verifica através da Lei de Bases do Sistema Educativo.

Com a publicação da Lei n.º 31/2002, de 20 de dezembro, institui-se um "Sistema de Avaliação da educação e do ensino não superior" e, no desenvolvimento do preconizado pela Lei de Bases, define-se a estrutura da avaliação com base na autoavaliação e na avaliação externa (art.º 5º), determina-se o caráter obrigatório da autoavaliação (art.º 6º) e o grau de abrangência e complementaridade da avaliação externa (art.º 8º).

1.2.1. O Modelo CAF (*Common Assessment Framework*)

A **CAF** (*Commom Assessment Framework)*, designada em português por "Estrutura Comum de Avaliação" é um modelo de diagnóstico organizacional desenvolvido para as administrações públicas europeias, que permite desencadear melhorias na organização, com base numa autoavaliação do seu desempenho.

A primeira apresentação da CAF remonta à 1ª Conferência da Qualidade das Administrações Públicas da União Europeia (em 2000, durante a Presidência Portuguesa da UE), onde os responsáveis pelas administrações públicas dos quinze assumiram o compromisso de divulgar e promover a sua utilização nos respetivos países.

Em Portugal, o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP), que inclui a vertente de avaliação das pessoas e a da avaliação das organizações, integra a CAF como um modelo de autoavaliação desta última.

A implementação da CAF tem como principais objetivos desenvolver uma cultura de serviço público orientado para o cidadão/cliente, bem como uma cultura de gestão estratégica na qualificação e responsabilização das pessoas e no desenvolvimento de práticas de comparabilidade institucional e pedagógica (seguindo o conceito de *Benchmarking* que se baseia numa troca de experiências e ideias com o objetivo de desenvolver uma aprendizagem comum com as melhores práticas).

A CAF é uma metodologia que, ao ser aplicada sistematicamente, dá a conhecer em cada momento, as exigências dos cidadãos/clientes, dando a possibilidade à organização de assumir uma posição proativa, indo ao encontro das suas necessidades. Daí que as conclusões que vão sendo retiradas deste processo devem funcionar como uma informação de suporte à decisão, permitindo construir novos projetos de mudança e de inovação, sempre com o objetivo de envolver todos os colaboradores e aumentar a satisfação dos seus cidadãos/clientes.

A conceção do 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).

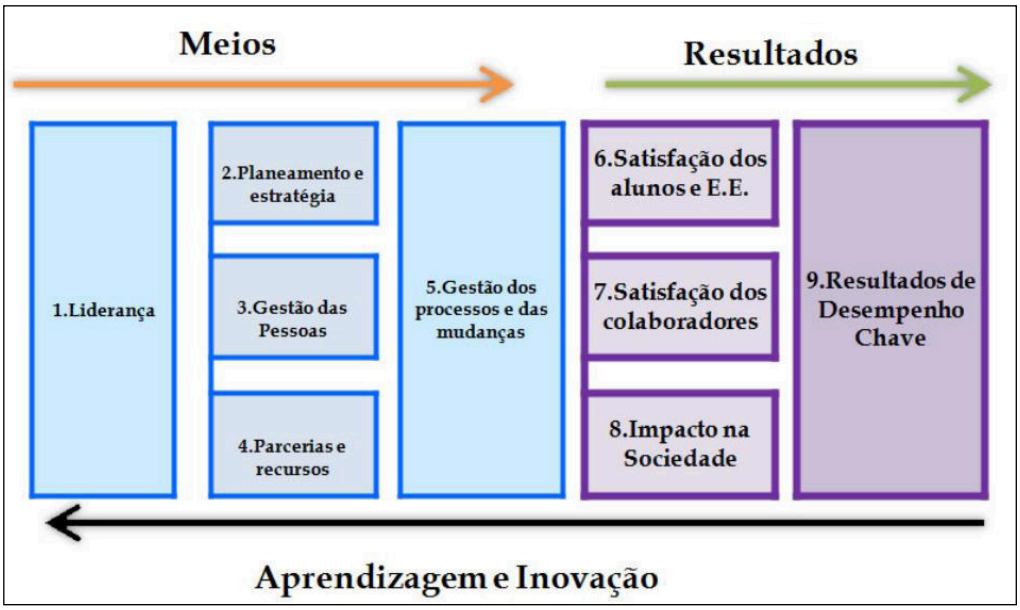


Fig. 1 – Critérios do modelo CAF

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 impactos.

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. ENQUADRAMENTO

2.1 Objetivos da Autoavaliação

O 2º Ciclo de Autoavaliação do AVEBC pretendeu dar seguimento ao processo de melhoria contínua do agrupamento, procurando continuar a identificar os seus pontos fortes e as suas fragilidades de modo a permitir uma análise fundamentada que conduza à correção dos eventuais desvios face à visão delineada nos seus documentos orientadores e ao sentir da comunidade educativa.

Os **objetivos** definidos para este ciclo de autoavaliação foram os seguintes:

- Promover a melhoria da qualidade do sistema educativo, da organização da escola e dos seus níveis de eficiência e eficácia;
- Assegurar o sucesso educativo baseado numa política de qualidade, exigência e responsabilidade;
- Incentivar ações e processos de melhoria da qualidade, do funcionamento e dos resultados da escola;
- Garantir a credibilidade do desempenho da escola;
- Atingir a certificação dos padrões de qualidade da escola.

3. PREPARAÇÃO E CONDUÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO

À semelhança do ocorrido no 1º Ciclo de Autoavaliação, o novo ciclo assentou num conjunto de **dez etapas** (ver Fig. 2).

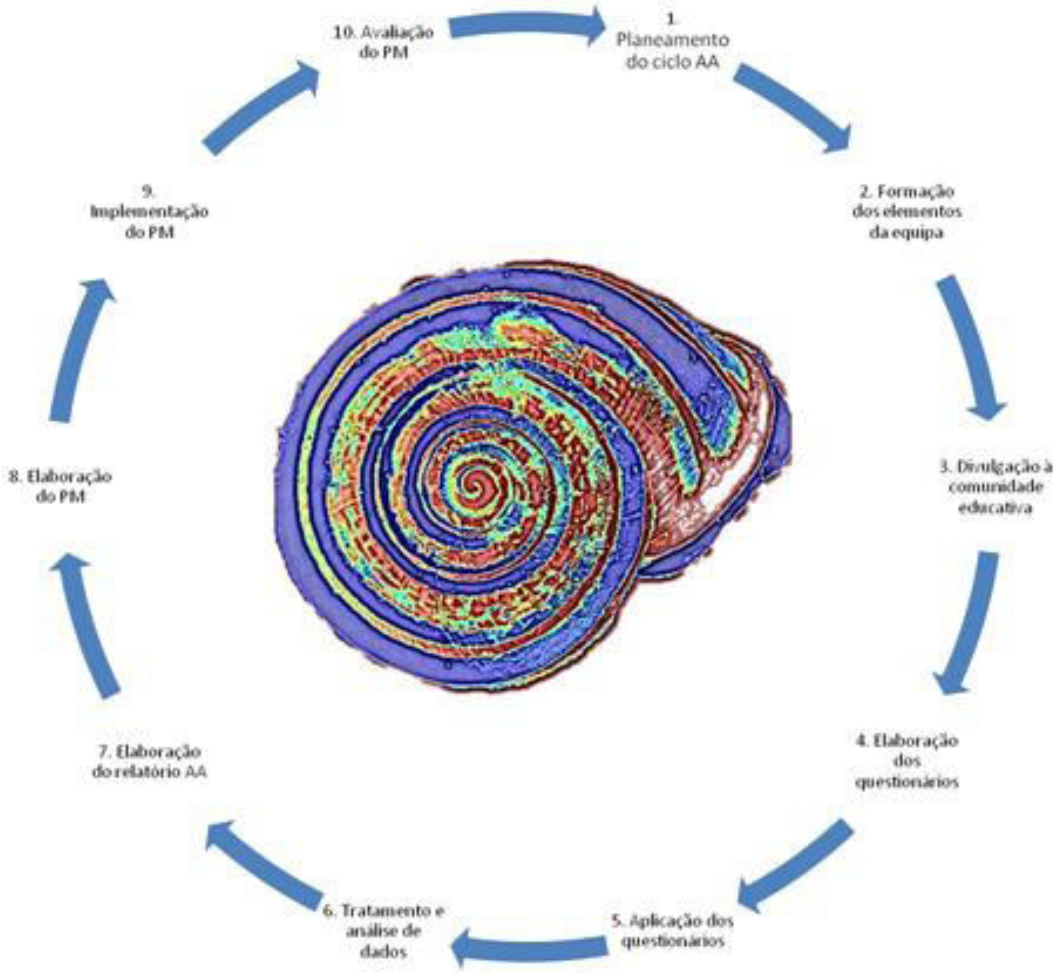


Fig. 2 – Etapas do 2º ciclo de autoavaliação

Como se pode constatar, a elaboração do presente relatório corresponde à sétima fase do processo deste 2º Ciclo de Autoavaliação.

Passamos a descrever e a apresentar o trabalho realizado nas seis etapas precedentes.

3.1 Planeamento do processo de autoavaliação

Esta primeira etapa teve o seu início em **outubro de 2011** e foi concluída em **maio de 2012**.

3.1.1 Constituição da equipa de autoavaliação

Após a definição do âmbito e missão do 2º ciclo de autoavaliação, em 21 de outubro de 2011, o diretor do agrupamento nomeou por despacho interno a **equipa de apoio à implementação do processo de avaliação interna** (Quadro 1), designando uma das professoras que já tinha integrado a anterior equipa de autoavaliação, como **coordenadora da equipa**.

Isilda Medroa (docente do 3º Ciclo /Sec.) – coordenadora da equipa *
Maria João Carinhas (docente da Educação Especial) *
Maria Teresa Silva (docente do 1º Ciclo) *
Maria Raquel Carmona (docente do Pré-Escolar)
Virgínia Laurêncio (coordenadora dos assistentes operacionais)
Maria Gabriela Elisário (chefe dos serviços administrativos)
Ana Neves (representante dos encarregados de educação – 1º Ciclo)
Luís Barata (representante da AP da EBS Passos Manuel)
Maria Fernanda Caldas (representante da AP da EBS Passos Manuel - suplente)
Fábio Andrade (representante dos alunos)
Francisco Rocha (representante dos alunos)

Colaborador: João Paulo Leonardo (diretor do agrupamento)

Quadro 1 - Constituição da Equipa de Autoavaliaçãp

Nota 1: A Equipa comprometeu-se a promover uma articulação permanente com a direção do agrupamento, realizando-se pelo menos uma reunião mensal com o diretor.

NOTA 2: Os elementos assinalados com * constituem a equipa operacional. Os restantes elementos fazem parte da equipa alargada que é consultada e reúne quando necessário.

Na primeira reunião da equipa, que se realizou em dezembro de 2011, apresentou-se um breve resumo do processo ocorrido durante o ciclo de autoavaliação anterior recorrendo à utilização do **modelo CAF** (apenas dois elementos, pertencentes à equipa anterior, dele tinham conhecimento). Foi tomada a decisão de continuar a adotar esse modelo.

Nesta reunião, que marcou o início dos trabalhos da equipa, foi estabelecida uma calendarização (provisória) das fases do processo. Foram também definidas e distribuídas tarefas e discutidas formas de organização e de funcionamento da equipa.

3.1.2 Apresentação do processo aos órgãos de gestão do agrupamento

Do arranque do início deste novo processo de autoavaliação, foi dada informação ao **Conselho Pedagógico**, em reunião plenária, de dia 25 de outubro de 2011 e ao **Conselho Geral**, em reunião plenária, de dia 9 de março de 2012. O processo foi formalizado através da celebração de um contrato.

3.1.3 Análise da situação da escola (Análise SWOT)

Tendo em conta o conhecimento do AVEBC por parte dos elementos que constituem a equipa, bem como os resultados da análise documental do anterior ciclo de autoavaliação, da documentação interna e do relatório de Avaliação Externa (abril 2012), procedeu-se à construção de uma matriz SWOT (Quadro 2), identificando os pontos fortes e fracos do contexto interno do agrupamento e as ameaças e oportunidades, no âmbito do contexto externo. Foram selecionados em cada quadrante os seis itens que se definiram como prioritários.

Esta matriz permitiu obter uma visão atual do agrupamento, interna e externa, e representou o ponto de partida no processo de planeamento para a mudança, através da análise da combinação possível dos dois ambientes e das suas variáveis.

Enquanto objetivo fundamental, a matriz SWOT permite maximizar as oportunidades do ambiente em torno dos pontos fortes e minimizar os efeitos das ameaças externas identificadas.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
- Diversidade de oferta escolar e curricular; - Bibliotecas escolares; - Inserção bem articulada no meio; - 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); - Articulação da equipa interdisciplinar de educação especial com os docentes dos diferentes níveis;	- Comunicação entre as diversas estruturas do Agrupamento; - Divulgação dos Documentos Orientadores e Operacionais do Agrupamento junto da - Insucesso na aplicação de medidas educativas (planos de acompanhamento e de recuperação); - Resultados abaixo da média nacional nas provas de aferição e nos exames nacionais; - Persistência de elevado nível de insucesso na conclusão do ensino secundário; - Regulação dos comportamentos em sala de aula;
Oportunidades	**Ameaças**
- Estabilidade do corpo docente; - Parcerias com diferentes entidades (autarquia, centros de saúde, serviços locais, regionais, empresas da zona, Associação + Skillzs, associações de pais, SCML, PSP-Escola Segura, CPCJ, ALPA); - Parcerias com colaboradores externos para a formação do pessoal docente, não docente e Encarregados de Educação; - Requalificação da escola-sede e de outras escolas do Agrupamento; - Parceria com um Centro de Recursos para a Inclusão (CRI); - Existência de uma associação de antigos alunos (ALPA).	- 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 1.º Ciclo); - Escolas a funcionar em espaços inadequados (1.Ciclo e de Educação Pré-Escolar) e que apresentam problemas de segurança;

Quadro 2 - Matriz SWOT

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).

3.2 Formação dos elementos da equipa

De modo a planear as várias etapas e concretizar a sua implementação, considerou-se fundamental que a equipa de autoavaliação possuísse uma visão geral do processo de autoavaliação das escolas e conhecesse de forma aprofundada a metodologia da sua aplicação.

Alguns elementos decidiram frequentar a oficina de formação "**A Autoavaliação da Escola e a Qualidade Educativa"**, no Centro de Formação da ESE João de Deus, que decorreu de abril a junho de 2012, dinamizada pelo formador Jorge Lemos.

3.3 Plano de comunicação e informação

Sendo o processo de autoavaliação uma ação desenvolvida no agrupamento, realizada pelos próprios elementos da comunidade educativa, é indispensável que promova o seu envolvimento desde o seu início.

A **primeira sessão de divulgação** do 2º Ciclo de Autoavaliação realizou-se no dia 6 de junho de 2012, numa reunião geral de professores do agrupamento.

Durante o mês de setembro de 2012, foram realizadas algumas **sessões de divulgação e sensibilização** dirigidas a todos os elementos da comunidade educativa (docentes, não docentes, alunos e encarregados de educação).

Na reunião do Conselho Pedagógico do AVEBC, realizado em julho de 2013, a coordenadora da equipa fez uma breve apresentação do trabalho realizado até ao momento.

Como suportes de comunicação e informação *online* foi criada uma secção no ***site* do agrupamento** (https://sites.google.com/a/abc.edu.pt/autoavaliacao/) onde periodicamente são publicadas informações relativas às várias fases do processo e uma disciplina na **plataforma *Moodle*** (http://moodle.abc.edu.pt/course/view.php?id=260), disponível para visitantes, que, entre vários recursos, inclui um fórum para esclarecimento de dúvidas.

3.4 Elaboração de questionários

No modelo CAF, uma das formas de realizar o processo de autoavaliação é através de **questionários**. As questões que os constituem são agrupadas segundo **nove critérios de autoavaliação**: Liderança (1), Política e Estratégias (2), Pessoas (3), Parcerias e Recursos (4), Processos (5), Resultados Cliente (6), Resultados Pessoas (7), Resultados Sociedade (8) e Resultados-Chave do Desempenho (9). Cada critério engloba vários subcritérios num total de trinta e dois.

Para a elaboração dos inquéritos, foi selecionado um conjunto de questões respeitantes a cada critério, considerado pertinente, de modo a obter uma imagem, quer dos Meios (recursos humanos, físicos, financeiros…), quer dos Resultados do desempenho da escola.

Como estratégia de seleção dessas questões, numa primeira fase, a equipa de autoavaliação alargada, formou quatro grupos de trabalho (docentes, não docentes, alunos e encarregados de educação). Com base em material de trabalho diverso (questionários anteriores, folhas com vários exemplos de indicadores…), cada grupo identificou os indicadores com maior número de escolhas por parte dos seus elementos.

Por uma questão de operacionalização, neste 2º Ciclo de Autoavaliação do AVEBC, a equipa optou por focar a análise no "Critério 6 – Resultados Cliente" e elaborou os questionários de avaliação da satisfação, destinados aos **alunos** dos 2º e 3º ciclos dos ensino básico e ensino secundário e aos **encarregados de educação** dos alunos do agrupamento.

Num próximo ciclo de autoavaliação, proceder-se-á à aplicação de questionários dirigidos a todos os elementos da comunidade educativa.

O modelo destes questionários deriva da adaptação de um dos questionários disponíveis na página eletrónica da DGAEP (Direção-Geral da Administração e Emprego Público), elaborado pelo EIPA (*European Institute for Public Administration*).

A escala nele utilizada resulta da simplificação da escala do modelo CAF, tornando-a mais percetível e adequada ao preenchimento *online* (ver Fig. 3).

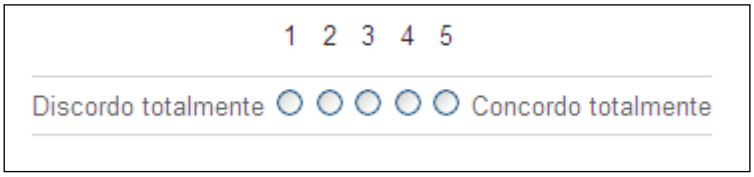


Fig. 3 – Escala utilizada no questionário *on-line*

3.5 Aplicação de questionários

O preenchimento dos questionários pelos alunos da Escola Básica e Secundária Passos Manuel foi efetuado via *online* com o apoio logístico dos diretores de turma. As respostas foram automaticamente inseridas numa base de dados o que facilitou o processo de recolha de dados e, posteriormente, o seu tratamento.

O preenchimento dos questionários, pelos encarregados de educação dos cinco estabelecimentos de ensino que compõem o Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado, foi realizado em suporte papel. Posteriormente, todos os dados foram transferidos para suporte informático por elementos da equipa.

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

3.6 Tratamento de dados

Nos meses de junho e julho de 2013, a equipa procedeu à fase de análise e tratamento dos dados recolhidos através dos questionários que permitiu atingir os resultados que a seguir se apresentam.

4. RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

4.1 Níveis de Participação

Globalmente, ao nível da participação dos Cidadãos/Clientes (encarregados de educação e alunos) inquiridos, os dados são os seguintes:

Do conjunto dos **1050** alunos da Escola Básica e Secundária Passos Manuel, obteve-se a participação de **522**, a que corresponde **49,7%** do total de alunos.

Do conjunto de pais e encarregados de educação das cinco escolas do Agrupamento Vertical de Escolas Baixa-Chiado (total de 1660 alunos), obteve-se a participação de **714**, a que corresponde **43%** de adesão.

4.2 Nível de Satisfação dos Alunos

A distribuição dos alunos inquiridos pelos anos de escolaridade é a que a seguir se apresenta (ver Quadro 3 e Fig. 4).

Anos de Escolaridade	Nº de alunos
5º Ano	67
6º Ano	58
7º Ano	101
8º Ano	72
9º Ano	96
10º Ano	47
11º Ano	40
12º Ano	41
TOTAL	**522**

Quadro 3 – Anos de escolaridade dos alunos inquiridos

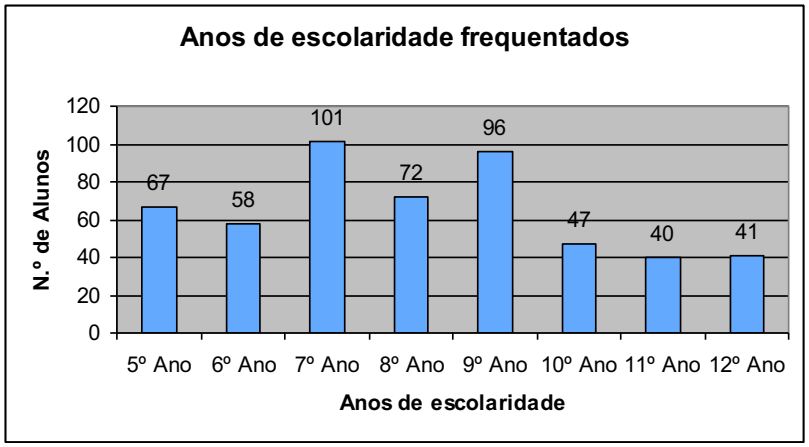


Fig. 4 – Gráfico referente à distribuição dos alunos por anos de escolaridade

Relativamente aos resultados dos **inquéritos por questionário de resposta fechada** aplicados aos **alunos** sobre o seu **grau de satisfação relativamente ao funcionamento da escola e dos serviços** que presta aos alunos (apoio aos alunos, higiene, segurança, qualidade da educação, entre outros indicadores), foram obtidos os resultados que se seguem (ver Quadro 4).

Indicadores	Média
1. Conheço o Projeto Educativo da Escola. Seleciona apenas uma das opções que melhor corresponda à tua opinião.	3,01
2. Conheço o Regulamento Interno da Escola.	3,37
3. Sei onde posso consultar o Regulamento Interno e o Projeto Educativo da Escola.	2,96
4. A Associação de Estudantes funciona de maneira satisfatória e tem uma palavra a dizer na Escola.	3,04
5. Sei onde e como apresentar reclamações sobre diversos assuntos.	3,34
6. As sugestões e críticas apresentadas pelos alunos são tidas em consideração.	2,86
7. Os representantes dos alunos transmitem nos órgãos da Escola as opiniões dos alunos.	3,06
8. As opiniões dos alunos são tidas em conta na organização das atividades da Escola (Visitas de Estudo, Projetos, Exposições, Feiras, etc.).	3,10
9. Há uma boa relação entre os professores/funcionários e os alunos;.	3,54
10. Os alunos sentem-se à vontade para apresentarem as suas questões aos professores.	3,43
11. Os professores da turma informam os alunos sobre as finalidades e os objetivos da sua disciplina.	3,77
12. Os professores utilizam as tecnologias de informação e comunicação e outros recursos pedagógicos.	3,55
13. Os professores estimulam e preparam os alunos para uma aprendizagem autónoma e contínua.	3,49
14. As aulas de substituição estão bem organizadas.	2,55
15. Os Diretores de Turma acompanham as dificuldades e os progressos dos alunos.	3,74
16. Sou informado regularmente sobre os meus resultados de aprendizagem.	3,49
17. Os professores da minha turma desenvolvem com os alunos métodos de trabalho que promovem a autoavaliação.	3,48
18. Os professores da minha turma raramente faltam.	3,67
19. Os alunos estão satisfeitos com a forma de ensino praticado nesta Escola.	3,18
20. A frequência da sala de estudo/ apoios permite aos alunos superarem as suas dificuldades.	3,52
21. Considero que os trabalhos de casa contribuem para a melhoria das aprendizagens dos alunos.	3,42
22. Os trabalhos de grupo (dentro e fora da sala de aula) contribuem para uma melhoria da aprendizagem dos alunos.	3,60
23. A utilização das TIC nas aulas das várias disciplinas é útil para a aprendizagem e para a obtenção de melhores resultados.	3,49

24. As visitas de estudo / trabalho de campo (fora da sala de aula) são úteis para a aprendizagem.	3,78
25. A frequência de atividades extracurriculares contribui para a melhoria do meu desempenho.	3,44
26. Sou bem atendido pelos auxiliares de Acão educativa quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,35
27. Sou bem atendido pelos serviços administrativos (secretaria) quando os procuro para tratar de algum assunto.	3,16
28. Sei a quem me devo dirigir na Escola conforme o assunto a tratar.	3,52
29. Estou informado sobre os serviços de apoio existentes na Escola.	3,32
30. Sinto-me seguro e acompanhado nesta Escola.	3,30
31. Gosto do ambiente e do espaço físico da Escola.	3,54
32. A organização e o funcionamento da Escola são bons.	3,24
33. A privacidade do atendimento aos alunos e famílias é garantido pelos vários serviços existentes na Escola (SPO; Conselho Executivo; Diretor de Turma…).	3,40
34. O apoio e complemento educativo (sala de estudo, centro de recursos, etc.) oferecidos pela Escola são adequados.	3,46
35. As atividades de complemento curricular correspondem às minhas expectativas.	3,24
36. A Escola preocupa-se com o insucesso escolar e organiza-se para o diminuir.	3,35
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).	3,04
38. A Escola faz, periodicamente, inquéritos aos alunos para avaliar o seu grau de satisfação com a Escola.	3,25
39. A Escola preocupa-se em desenvolver atividades que promovem o conhecimento sobre os cursos do ensino superior.	3,27
40. A Escola promove informação sobre os cursos e as saídas vocacionais.	3,18
41. Recebo informação adequada quanto às minhas escolhas profissionais e educativas.	3,27
42. Recebo informação adequada sobre as minhas perspetivas de inserção no mercado de trabalho.	3,03
43. Os professores explicam detalhadamente os objetivos do curso e os critérios de avaliação.	3,44
44. Os alunos têm oportunidade de avaliar os cursos/as disciplinas que frequentam.	3,26
45. Os alunos contribuem para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	2,69
46. Recomendaria esta Escola aos meus amigos, porque gosto desta escola.	3,32
47. Tenho confiança na Escola.	3,17
48. A minha turma participa nas atividades coletivas promovidas na escola (festas, eventos desportivos e culturais, comemorações, concursos, etc.)	3,25
MÉDIA GLOBAL	**3,31**

Quadro 4 – Nível de Satisfação dos Alunos dos 2º e 3º Ciclos e Secundário

4.3 Nível de satisfação dos Pais/Encarregados de Educação

Os pais e encarregados de educação dos alunos que responderam ao inquérito distribuem-se pelos seguintes estabelecimentos de ensino (ver Quadro 5 e Fig. 5):

Escolas a que pertencem os seus educandos	Nº de EE
Escola EB1/JI Ducla Soares	92
Escola EB1/JI Gaivotas	42
Escola EB1/JI Padre Abel Varzim	82
Escola EB1/JI S. José	112
Escola BS Passos Manuel	386
TOTAL	**714**

Quadro 5 – Proveniência dos encarregados de educação inquiridos

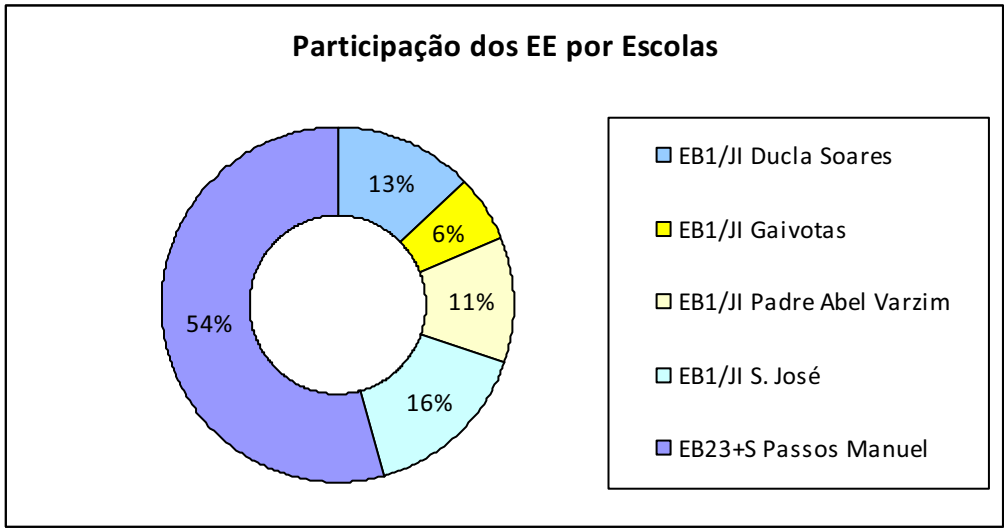


Fig. 5 – Gráfico referente à proveniência dos encarregados de colaboração inquiridos

Os seus educandos frequentam os seguintes anos de escolaridade (ver Quadro 6 e Fig. 6):

Anos de escolaridade dos alunos	Nº de EE
1º Ano	63
2º Ano	56
3º Ano	70
4º Ano	80
5º Ano	43
6º Ano	60
7º Ano	76
8º Ano	52
9º Ano	54
10º Ano	50
11º Ano	34
12º Ano	21
Outros	55
TOTAL	**714**

Quadro 6 – Anos de escolaridade dos educandos

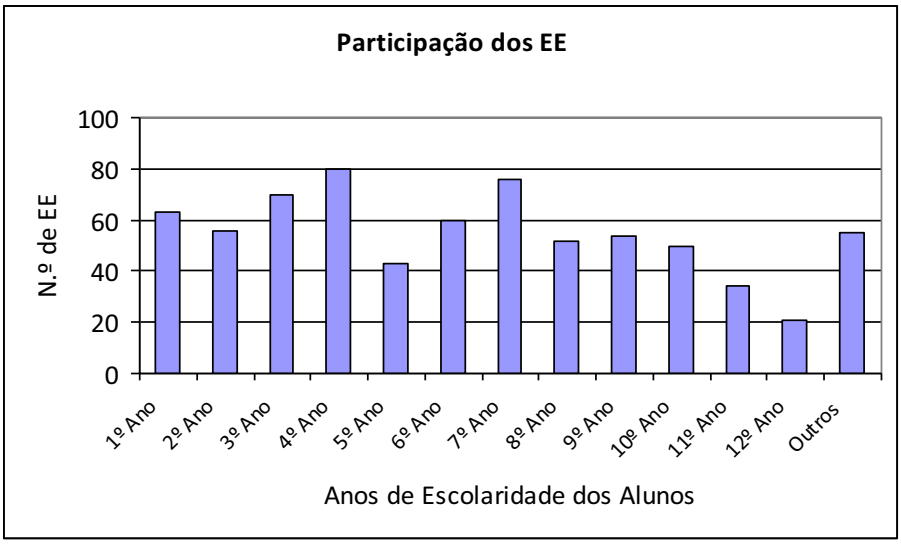


Fig. 6– Gráfico referente aos anos de escolaridade frequentados pelos educandos dos encarregados de educação inquiridos

No que se refere aos resultados dos **inquéritos por questionário de resposta fechada** aplicados **aos pais e encarregados de educação do AVEBC** sobre o seu **grau de satisfação relativamente ao funcionamento da escola e dos serviços** que presta aos seus alunos (apoio aos alunos, higiene, segurança, qualidade da educação, entre outros indicadores), obtivemos os resultados que, de seguida, se apresentam (Quadro 7).

Indicadores	Média
1 - Sei onde consultar os documentos orientadores do Agrupamento/Escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno, Projeto Curricular, Plano Anual de Atividades).	3,60
2 - O Conselho Geral do Agrupamento representa os interesses e opiniões de todos os membros da Comunidade Escolar.	3,56
3 - As opiniões dos Encarregados de Educação são tidas em consideração.	3,65
4 - As famílias são motivadas pela Associação de Pais a participarem na vida escolar.	3,42
5 - Há segurança na Escola e um bom acompanhamento dos alunos	3,60
6 - As reuniões com os Professores Titulares de Turma / Diretor de Turma são úteis.	4,29
7 - Sinto-me respeitado pelo Pessoal Docente da Escola.	4,18
8 - Sinto-me respeitado pelo Pessoal Não Docente da Escola.	3,98
9 - No atendimento às famílias há garantia de privacidade.	3,94
10 - Na Escola são aceites e são dadas respostas a pedidos feitos oralmente, por telefone, por fax ou outros meios eletrónicos (email, etc.).	3,79
11 - Participo nas atividades da Escola.	3,47
12 - Os horários e regras de funcionamento dos espaços e serviços (Bar, Cantina, Reprografia, Papelaria, Biblioteca, Secretaria, etc.) são adequados e conhecidos.	3,47
13 - Conheço os programas, os objetivos e os critérios de avaliação das diversas disciplinas e sei onde consultá-los.	3,57
14 - A frequência de aulas de recuperação/compensação, sala de estudo e apoio educativo permite aos alunos superarem as suas dificuldades.	3,87
15 - A Escola colabora com os Encarregados de Educação para evitar que os alunos faltem às aulas.	4,08
16 - As instalações da Escola são mantidas em estado de conservação, higiene e segurança.	3,68
17 - A organização e o funcionamento da Escola são bons.	3,76
18 - A Escola preocupa-se com o insucesso escolar e organiza-se para o diminuir.	3,84
19 - Os Encarregados de Educação são informados regularmente sobre os seus resultados de aprendizagem dos seus educandos.	4,05
20 - Tenho recomendado esta Escola a outras famílias/amigos.	3,72
MÉDIA GLOBAL	**3,78**

Quadro 7 – Nível de Satisfação dos Pais/Encarregados de Educação

4.4 Pontos Fortes e Áreas 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 8 e 9).

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, os **Aspetos a Melhorar** 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.

Foram tidos como **pontos fortes** os indicadores que obtiveram uma **pontuação igual ou superior a 3,5** e como **aspetos a melhorar** os indicadores com **pontuação inferior a 3**.

Relativamente aos resultados dos alunos, assinalam-se os seguintes aspetos (ver Quadro 8):

Pontos fortes	▪ Importância das visitas de estudo / trabalho de campo (fora da sala de aula) na aprendizagem dos alunos. ▪ Pertinência da informação dada aos alunos pelos professores sobre as finalidades e os objetivos da sua disciplina. ▪ Acompanhamento das dificuldades e dos progressos dos alunos pelos Diretores de Turma. ▪ Assiduidade dos professores. ▪ Contributo dos trabalhos de grupo (dentro e fora da sala de aula) para uma melhoria da aprendizagem dos alunos. ▪ Utilização das TIC e de outros recursos pedagógicos pelos professores. ▪ Agrado dos alunos pelo ambiente e do espaço físico da Escola. ▪ Existência uma boa relação entre os professores/funcionários e os alunos. ▪ Facilidade dos alunos em saberem a quem se devem dirigir na Escola conforme o assunto a tratar. ▪ Frequência da sala de estudo/ apoios permite aos alunos superarem as suas dificuldades.
Aspetos a melhorar	▪ Organização das aulas de substituição. ▪ Contributo dos alunos para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola. ▪ Consideração das sugestões e críticas apresentadas pelos alunos. ▪ Acesso à consulta do Regulamento Interno e do Projeto Educativo da Escola.

Quadro 8 – Satisfação do Cidadão/Cliente (Alunos)

Em relação aos resultados dos encarregados de educação, foram apurados os seguintes resultados (ver Quadro 9):

Pontos fortes	▪ Utilidade das reuniões com os Professores Titulares de Turma/Diretor de Turma. ▪ Respeito demonstrado pelo Pessoal Docente da Escola e pelo Pessoal Não Docente da Escola em relação aos EE. ▪ Colaboração entre a Escola e os EE para evitar que os alunos faltem às aulas. ▪ Informação regular aos EE sobre os resultados de aprendizagem dos seus educandos. ▪ Garantia de privacidade no atendimento às famílias. ▪ Frequência de aulas de recuperação/compensação, sala de estudo e apoio educativo permite aos alunos superarem as suas dificuldades. ▪ Preocupação da Escola com o insucesso escolar e sua organização para o diminuir. ▪ Consideração dada às opiniões dos Encarregados de Educação. ▪ Aceitação e resposta pela Escola de pedidos feitos pelos EE oralmente, por telefone, por fax ou outros meios eletrónicos. ▪ Boa organização e o bom funcionamento da Escola. ▪ Recomendação da Escola a outras famílias/amigos. ▪ Manutenção das instalações da Escola em estado de conservação, higiene e segurança. ▪ Acesso à consulta dos documentos orientadores do Agrupamento/Escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno, Projeto Curricular, Plano Anual de Atividades). ▪ Existência de segurança na Escola e um bom acompanhamento dos alunos. ▪ Conhecimento e acesso à consulta dos programas, dos objetivos e dos critérios de avaliação das diversas disciplinas. ▪ Representação dos interesses e opiniões de todos os membros da Comunidade Escolar pelo Conselho Geral do Agrupamento
Aspetos a melhorar	**Não foram referidos** (Todos os itens apresentam uma média de resultados superior a 3.)

Quadro 9 – Satisfação do Cidadão/Cliente (Pais/Encarregados de Educação)

4.6 Conclusões

O 2º Ciclo de autoavaliação do AVEBC permitiu-nos retirar algumas conclusões. Entre as áreas positivas do processo, destacam-se:

- relação existente entre os vários elementos da comunidade educativa (alunos, professores, encarregados de educação e funcionários);
- ambiente e espaço físico da Escola;
- clima de colaboração e de diálogo existente entre a escola e os EE, manifesto tanto em momentos formais (reuniões com os professores titulares de turma e com os diretores de turma), como através de contactos informais (contactos pessoais, por telefone, por fax ou outros meios eletrónicos).
- Informação regular prestada aos alunos e aos EE sobre os resultados da aprendizagem e disponibilização de informação relativa aos programas curriculares, objetivos e critérios de avaliação das diversas disciplinas;
- preocupação da escola com o insucesso escolar (acompanhamento das dificuldades e dos progressos dos alunos pelos professores titulares e diretores de turma, organização de aulas de recuperação e compensação, sala de estudo, apoio educativo…);
- promoção de estratégias e metodologias de trabalho visando a motivação e a melhoria da qualidade do ensino e da aprendizagem (visitas de estudo e trabalho de campo, utilização das tecnologias da informação e comunicação e de outros recursos pedagógicos pelos professores…).

Entre as áreas que deverão ser reforçadas, nomeiam-se:

- organização das aulas de substituição;
- envolvimento dos alunos na conservação, higiene e segurança das instalações da escola;
- contemplação das sugestões e críticas apresentadas pelos alunos;
- acesso à informação sobre Regulamento Interno e Projeto Educativo do Agrupamento.

Curiosamente, este último aspeto já foi alvo de especial atenção no Plano de Melhorias implementado no final do ciclo de autoavaliação anterior.

5. PLANO DE MELHORIAS

Na sequência dos dados apresentados e das conclusões enumeradas, a equipa operacional **procedeu à identificação das ações de melhoria a propor.**

Conforme a metodologia da CAF, a seriação das ações foi elaborada de acordo com as escalas definidas para os critérios de Impacto, Capacidade e Satisfação, com a escala de valores de 1, 3 e 5, como, de seguida, se apresenta.

Critério 1 – Impacto no Desempenho Organizacional

Impacto Elevado	Impacto Médio	Impacto Baixo
5 Pontos	**3 Pontos**	**1 Ponto**
• Terá um impacto significativo em mais do que um objetivo da organização ou indicadores de desempenho.	• Terá algum impacto em pelo menos um objetivo da organização ou indicador de desempenho.	• É improvável que tenha impacto em qualquer objetivo da organização ou indicador de desempenho.

Critério 2 – Capacidade e Recursos

Capacidade Elevada	Capacidade Média	Capacidade Baixa
5 Pontos	**3 Pontos**	**1 Ponto**
• Pode ser implementada num curto prazo. • Requer poucos recursos materiais e humanos para ser alcançada. • Pode ser controlada pela organização.	• É possível implementar num curto prazo. • Requer um número razoável de recursos para ser alcançada. • Pode ser controlada pela organização.	• É improvável ser implementada num curto prazo. • Requer um número significativo de recursos para ser alcançada. • Depende de fatores externos à organização.

Critério 3 – Satisfação dos Serviços/Cidadãos/Clientes

Satisfação Elevada	Satisfação Média	Satisfação Baixa
5 Pontos	**3 Pontos**	**1 Ponto**
• A ação tem impacto direto na melhoria da satisfação do serviço/cidadão/cliente.	• A ação tem impacto indireto na melhoria da satisfação do serviço/cidadão/cliente.	• Impacto improvável na satisfação do serviço/cidadão/cliente.

A seriação teve por base o cálculo do valor final de cada ação que resulta do produto dos valores atribuídos. Foram consideradas prioritárias as ações de melhoria que apresentaram pontuação mais elevada.

No Quadro 10, apresentam-se as **ações de melhoria** ordenadas por prioridade.

Aspetos a melhorar	Impacto (a)	Capacidade (b)	Satisfação (c)	Pontuação (a x b x c)	Ranking
Organização das aulas de substituição.	3	3	5	35	**3**
Contribuição dos alunos para a conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.	5	3	5	75	**2**
Consideração das sugestões e críticas apresentadas pelos alunos.	3	3	3	27	**4**
Acesso à consulta do Regulamento Interno e do Projeto Educativo da Escola.	5	5	5	125	**1**

Quadro 10 – Ranking das ações de melhoria

5. Planeamento das Ações de Melhoria

Decorrente da análise anterior, considera-se prioritária a implementação das duas Ações de Melhoria que, de seguida, se apresentam.

5.1 Ação de Melhoria Número Um

Designação da Ação de Melhoria
Informação aos alunos/Encarregados de Educação acerca do Regulamento Interno (RI) e do Projeto Educativo do Agrupamento (PEA)

Dirigente Responsável	Coordenador da Ação	Equipa Operacional
Diretor	Coordenadores dos DT Coordenador do 1º Ciclo Coordenadores de EB1	Diretores de Turma Docentes titulares de turma

Critério dominante	Partes interessadas
6. SATISFAÇÃO DO CIDADÃO/ CLIENTE (ALUNOS E PAIS/EE)	Alunos, Encarregados de Educação, Docentes e Assistentes Operacionais.

Descrição da Ação de Melhoria	
Divulgação do RI e do PEA em todos os estabelecimentos do Agrupamento na forma que se considere mais conveniente aos seus vários destinatários.	
Objetivo(s) da Ação de Melhoria	
Melhorar a informação aos alunos/EE acerca do Regulamento Interno Projeto Educativo do Agrupamento.	
Atividades a realizar	
Elaboração e distribuição de uma brochura aos novos alunos e a todos os alunos na passagem do 1º para o 2º ciclo; Divulgação do RI e do PEA junto dos Encarregados de Educação, anualmente, nas reuniões de lançamento do ano letivo; Leitura e discussão do RI e do PEA com os Alunos no início de cada ano escolar, nas Assembleias de Turma; Maior visibilidade ao RI e PEA na página eletrónica do Agrupamento/Escolas.	
Resultado(s) a alcançar	
Aumentar o conhecimento dos Alunos e EE acerca do Regulamento Interno e do Projeto Educativo do Agrupamento.	
Constrangimentos	**Data de início**
Dimensão e linguagem utilizada no Regulamento Interno.	2013-2014
Recursos humanos	**Data de conclusão**
Diretores de Turma e Professores Titulares de Turma	julho de 2014
Revisão e avaliação da ação (mecanismos e datas)	
Anual (questionários)	

5.2 Ação de Melhoria Número Dois

Designação da Ação de Melhoria
Envolvimento dos alunos na conservação, higiene e segurança das instalações da Escola.

Dirigente Responsável	Coordenador da Ação	Equipa Operacional
Diretor	Coordenadores dos DT Coordenador do 1º Ciclo Coordenadores de EB1	Professores das disciplinas onde seja abordada a temática do ambiente (Ciências, Geografia, Estudo do Meio, etc.) Diretores de turma Docentes titulares de turma Delegados de turma GAAF

Critério dominante	Partes interessadas
6. SATISFAÇÃO DO CIDADÃO/ CLIENTE (ALUNOS E PAIS/EE)	Alunos, Encarregados de Educação, Docentes e Assistentes Operacionais.

Descrição da Ação de Melhoria	
Melhoria das condições de higiene e segurança do espaço escolar.	
Objetivo(s) da Ação de Melhoria	
Sensibilizar os alunos para importância da manutenção da higiene e segurança do espaço escolar. Promover a separação e a recolha seletiva do lixo. Desenvolver competências no âmbito da formação cívica e do ambiente.	
Atividades a realizar	
Elaboração de cartazes Campanhas de limpeza Concursos (ex.: "A sala mais limpa") Visitas de estudo (casa do Tinóni, aterros sanitários, centrais de reciclagem) Outros	
Resultado(s) a alcançar	
Melhorar a qualidade da higiene e da segurança do espaço escolar.	
Constrangimentos	**Data de início**
	2013-2014
Recursos humanos	**Data de conclusão**
Professores e alunos	Julho de 2014
Revisão e avaliação da ação (mecanismos e datas)	
Anual (questionários)	