

# Relatório Comissão Avaliação Interna



Ano Letivo: 2012/2013

## **ÍNDICE:**

1. INTRODUÇÃO	2
2. METODOLOGIA UTILIZADA	3
2.1. Definição das áreas a avaliar	3
2.2. Definição/Seleção e elaboração dos instrumentos a utilizar	3
2.3 Aplicação, recolha e tratamento dos dados	
3. ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS	4
3.1. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS PAIS   ENCARREGA EDUCAÇÃO	
3.2. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DO PESSOAL DOCENTE	25
3.3. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS ALUNOS	
4. CONCLUSÕES/SUGESTÕES	46
5. BIBLIOGRAFIA	47

## 1. INTRODUÇÃO

Neste Relatório pretende-se apresentar o resultado da autoavaliação do Agrupamento de Escolas de Valongo, no ano letivo 2012-2013.

O artigo 9° do Decreto-Lei nº137/2012 indica como um dos instrumentos de autonomia dos agrupamentos de escola o Relatório de autoavaliação definindo-o como " o documento que procede à identificação do grau de concretização dos objetivos fixados no projeto educativo, à avaliação das atividades realizadas pelo agrupamento de escolas ou escola não agrupada e da sua organização e gestão, designadamente no que diz respeito aos resultados escolares e à prestação do serviço educativo".

Considera-se este relatório muito importante já que através dele podemos refletir sobre as práticas do agrupamento e caminharmos para o seu aperfeiçoamento com vista à otimização do processo educativo.

Para a elaboração deste documento foram aplicados os questionários, já utilizados em anos anteriores, a alunos, encarregados de educação e professores do Agrupamento. Relativamente a alunos e professores optou-se pela sua aplicação através da plataforma Moodle.

Serão apresentados os resultados obtidos seguindo-se uma pequena análise e respetiva conclusão.

## 2. METODOLOGIA UTILIZADA

## 2.1. Definição das áreas a avaliar

Os questionários aplicados visavam avaliar o grau de satisfação relativamente aos serviços prestados pela Escola, nomeadamente da receção/portaria; atendimento telefónico, Serviços Administrativos, Direção, Diretores de Turma, bufete, refeitório, papelaria, projetos desenvolvidos e do apoio às aprendizagens.

Pretende-se a aquisição de dados que permitam ao agrupamento um conhecimento efetivo da satisfação no atendimento, englobando a simpatia, cordialidade, disponibilidade e a eficácia, no real conhecimento sobre os assuntos inerentes aos vários serviços, na comunicação atempada das várias informações que cada serviço possa prestar, na qualidade e variedade dos produtos apresentados, nomeadamente na alimentação e no conhecimento dos projetos existentes e sua real participação.

## 2.2. Definição/Seleção e elaboração dos instrumentos a utilizar

- ♦ Questionários para Pais/Encarregados de Educação
- ♦ Questionários para Pessoal Docente
- ♦Questionários para alunos

O trabalho apresentado baseou-se no tratamento informático dos questionários elaborados e aplicados aos alunos, Encarregados de Educação e ao Pessoal Docente.

A aplicação dos questionários dos alunos e do Pessoal Docente realizou-se *on-line*, através da plataforma *moodle*, decorrida no final do 3º período.

Aos Pais e Encarregados de Educação foi aplicado o questionário em suporte de papel. A sua aplicação foi realizada aquando das reuniões das entregas de avaliação do 3º período.

### As respostas aos questionários foram facultativas e anónimas.

Toda a informação foi armazenada numa base de dados, a partir da qual se procedeu ao seu tratamento estatístico e gráfico para análise e interpretação.

## 2.3 Aplicação, recolha e tratamento dos dados

Os questionários foram aplicados a:

- Pais e Encarregados de Educação;
- Pessoal Docente;
- Alunos.

Os questionários foram elaborados com base no Regulamento Interno e no Projeto Educativo de Escola. As questões visaram essencialmente a avaliação do grau de satisfação na qualidade dos serviços prestados pela Escola.

## 3. ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS

## 3.1. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS PAIS | ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

A escala utilizada nos questionários dos Pais/Encarregados de Educação foi a seguinte:

Muito Mau; Mau; Razoável; Bom; Muito Bom; Não Tenho Opinião

Na análise dos resultados dos questionários:

Foi considerado <u>ponto forte</u> a soma das respostas Razoável, Bom e Muito Bom igual ou superior a 75%.

Ponto Forte  $\geq 75\%$  (R + B + MB)

Foi considerado <u>ponto fraco</u> a soma das respostas Muito Mau e Mau igual ou superior a 75%.

Ponto Fraco  $\geq$  75% (MM + M)

## **♦** GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀRECEÇÃO/PORTARIA

#### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e cordialidade (ESV, E/B de Sobrado)
- ✓ Eficácia no atendimento (ESV)

Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 70% dos Pais/Encarregados de Educação considera o atendimento eficiente em Sobrado.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 21% dos Pais/Encarregados de Educação da ESV não tem opinião relativamente ao serviço prestado pela Receção/Portaria.

■ 21% dos Pais/Encarregados de Educação da ESV não respondeu quando inquiridos sobre a simpatia e cordialidade e 22% da ESV e 30% da E/B de Sobrado no que diz respeito à eficácia do atendimento da Receção/Portaria.

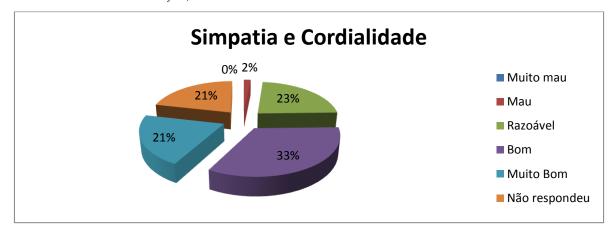


Gráfico nº 1 – ESV

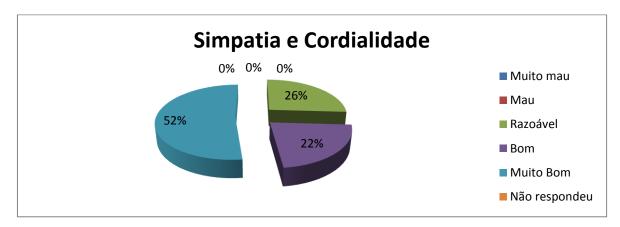


Gráfico nº 2 – E/B de Sobrado



Gráfico nº 3 – ESV



Gráfico nº 4 – E/B de Sobrado

## ♦GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

**Pontos Fortes:** 

## ✓ Simpatia e cordialidade (E/B de Sobrado)

### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 70% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV considera existir simpatia e cordialidade no atendimento telefónico.

☑ 55% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 63% na E/B de Sobrado considera que existe eficiência no atendimento telefónico.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

- 42% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 11% na E/B de Sobrado não tem opinião relativamente ao serviço de atendimento telefónico.
- **42%** dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 11% na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a simpatia e cordialidade no atendimento telefónico e 42% na ESV e 37% na E/B de Sobrado no que diz respeito à eficácia do mesmo atendimento.

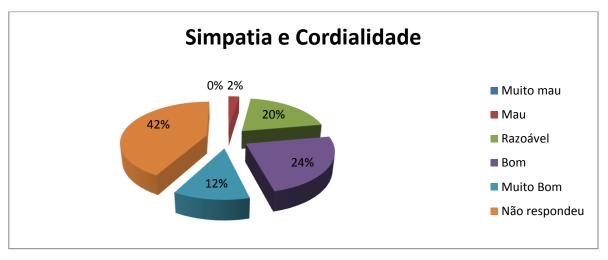


Gráfico nº 5 – ESV

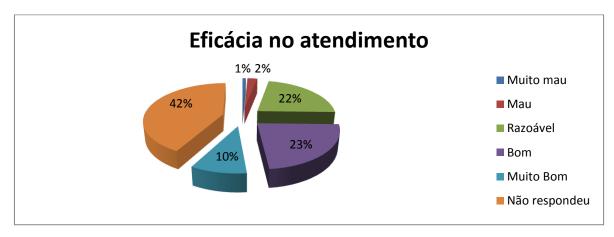


Gráfico nº 6 – E/B de Sobrado

## ♦GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

#### **Pontos Fortes:**

### ✓ Simpatia e cordialidade (E/B de Sobrado)

### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 65% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV considera existir simpatia e cordialidade nos Serviços Administrativos.

☑ 62% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 74% na E/B de Sobrado considera existir eficácia no atendimento dos Serviços Administrativos.

☑ 62% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 70% na E/B de Sobrado considera que os Técnicos dos Serviços Administrativos possuem conhecimentos sobre os assuntos.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 29% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 3% na E/B de Sobrado não tem opinião relativamente aos Serviços Administrativos.

■ 31% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 4% na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a simpatia e cordialidade dos Técnicos Administrativos, 31% na ESV e 26% na E/B de Sobrado no que diz respeito aos conhecimentos sobre os assuntos e 31% na ESV e 22% E/B de Sobrado sobre a eficácia no atendimento dos mesmos.

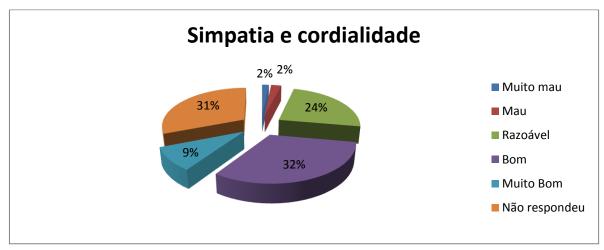


Gráfico nº 7 – ESV

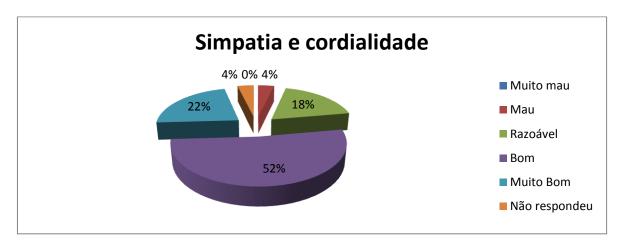


Gráfico nº 8 – E/B de Sobrado

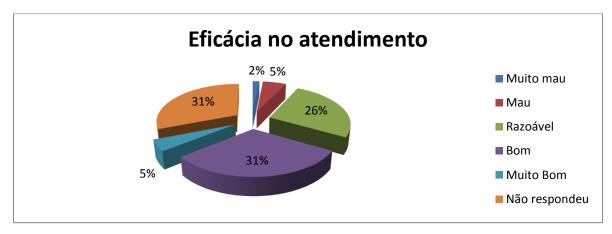


Gráfico nº 9 – ESV



Gráfico nº 10 - E/B de Sobrado

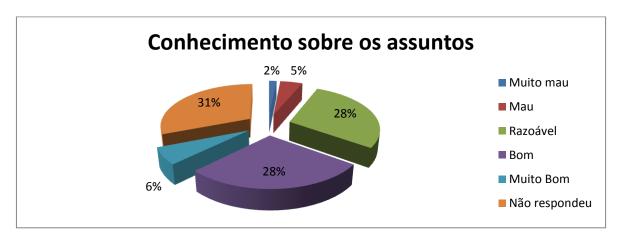


Gráfico nº11 – ESV

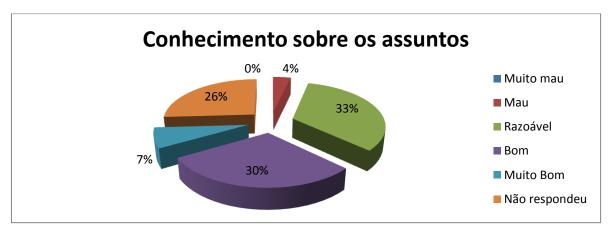


Gráfico nº12 - E/B de Sobrado

## **♦**GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À DIREÇÃO

#### **Pontos Fortes:**

## ✓ Disponibilidade (ESV e E/B de Sobrado)

#### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 60% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 67% na E/B de Sobrado considera que a Direção é eficaz na resolução de problemas.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 35% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 7% na E/B de Sobrado não tem opinião relativamente ao desempenho da Direção.

■ 36% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 7% na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a disponibilidade no atendimento e 36% na ESV e 26% na E/B de Sobrado, no que diz respeito à eficácia na resolução de problema.

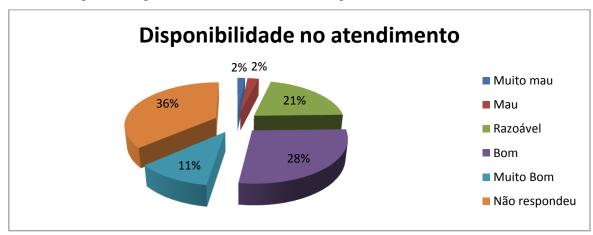


Gráfico nº13 – ESV

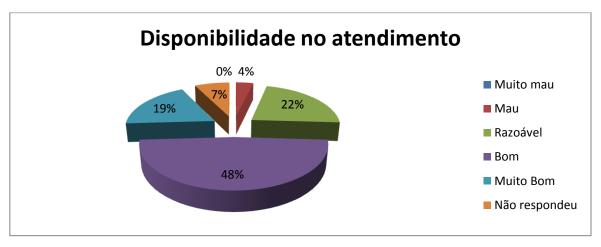


Gráfico nº14 — E/B de Sobrado

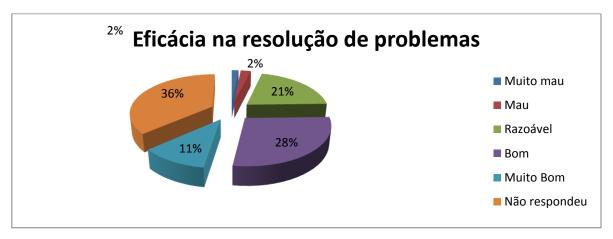


Gráfico nº 15 – ESV



Gráfico nº 16 – E/B de Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS DIRETORES DE TURMA

#### **Pontos Fortes:**

- ✓ A disponibilidade do Diretor de Turma. (ESV e E/B de Sobrado)
- ✓ A eficácia do Diretor de Turma na resolução de problemas. (ESV e E/B de Sobrado)
- ✓ Os conhecimentos que os Diretores de Turma possuem sobre os vários assuntos. (ESV)
- ✓ A comunicação atempada de informações sobre questões relacionadas com os seus educandos. (ESV e E/B de Sobrado)
- ✓ A comunicação das informações sobre as aprendizagens realizadas pelos seus educandos. (ESV e E/B de Sobrado)

## Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 73% dos Pais/Encarregados de Educação na E/B de Sobrado considera que os Diretores de Turma possuem conhecimentos sobre os vários assuntos.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

▶ 4% dos Encarregados de Educação na ESV não responde quando inquiridos sobre a disponibilidade dos Diretores de Turma, 9% dos mesmos na ESV e 18% na E/B de Sobrado no que diz respeito à eficácia na resolução de problemas, 10% na ESV e 15% na E/B de Sobrado em relação aos conhecimentos sobre os assuntos, 10% na ESV e 4% na E/B de Sobrado às informações atempadas de questões relativas aos seus educandos, por fim, 16% na ESV e 4% na E/B de Sobrado não responde ao item que questiona sobre as informações das aprendizagens realizadas pelos seus educandos.

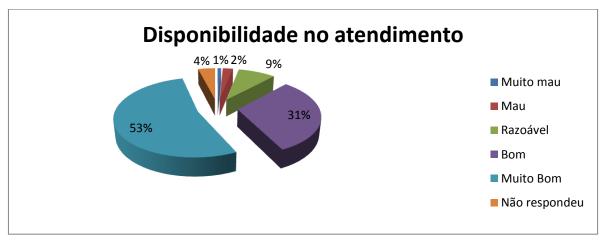


Gráfico nº 17 – ESV

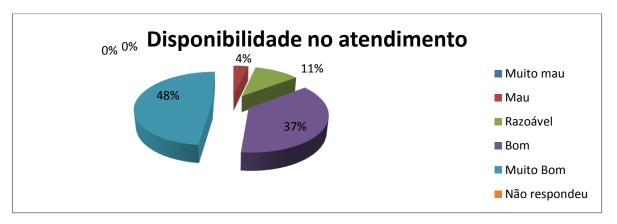


Gráfico nº 18 – E/B de Sobrado

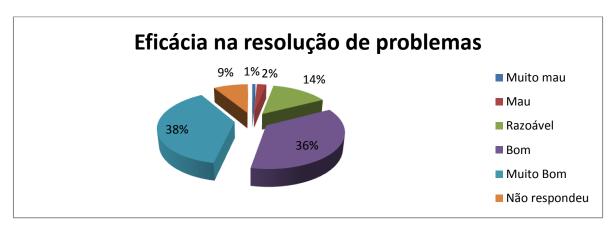


Gráfico nº19-ESV



Gráfico nº 20 — E/B de Sobrado

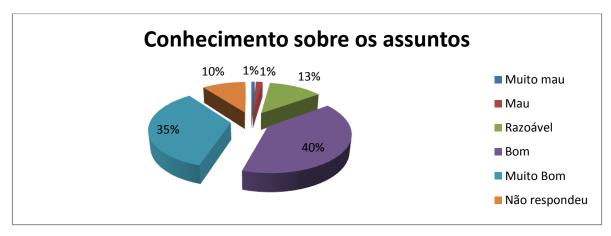


Gráfico nº 21 – ESV

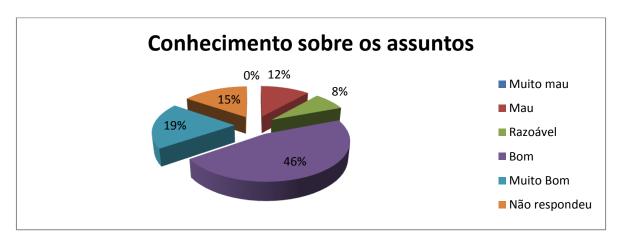


Gráfico nº 22 – E/B de Sobrado



Gráfico nº 23 – ESV

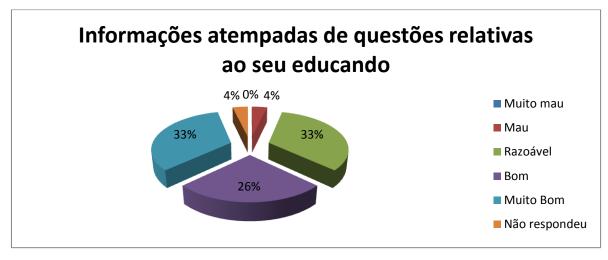


Gráfico nº 24 — E/B de Sobrado



Gráfico nº 25- ESV

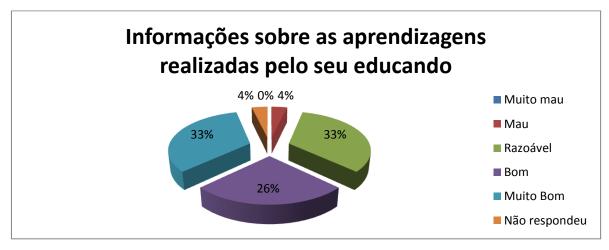


Gráfico nº 26 – E/B de Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO BUFETE

## Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 42% dos Encarregados de Educação na ESV e 52% na E/B de Sobrado considera existir disponibilidade no atendimento por parte dos auxiliares responsáveis pelo bufete.

☑ 46% na ESV e 48% na E/B de Sobrado refere como Suficiente/Bom/Muito Bom a qualidade da comida servida no bufete.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante que:

■ 40% dos Encarregados de Educação na ESV e 25% na E/B de Sobrado não tem opinião quando inquiridos sobre os serviços prestados no bufete e a comida servida.

■ 43% na ESV e 29% na E/B de Sobrado não respondeu ao item que avalia a disponibilidade do atendimento e 46% na ESV e 37% na E/B de Sobrado sobre a qualidade da comida servida no bufete.

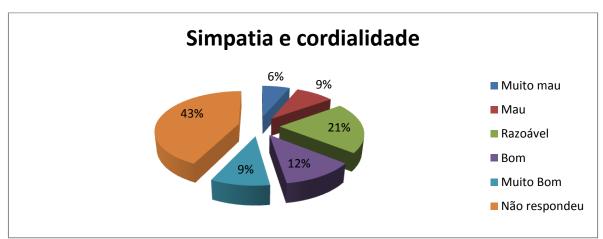


Gráfico nº27 – ESV

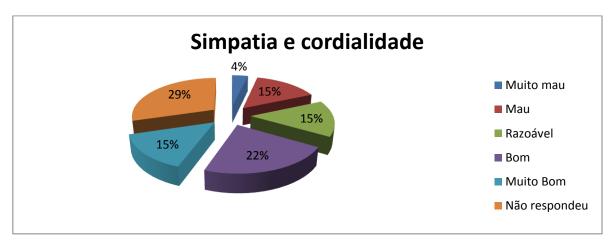


Gráfico nº 28 - E/B de Sobrado

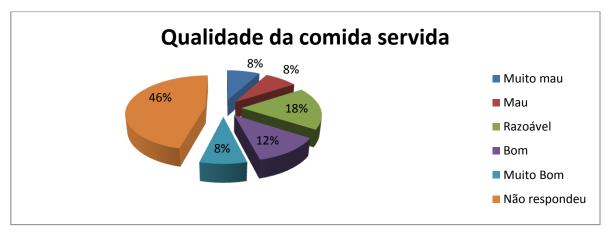


Gráfico nº 29 – ESV



Gráfico nº 30 – E/B de Sobrado

## **♦** GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO REFEITÓRIO

### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 57% dos Encarregados de Educação na ESV e 59% na E/B de Sobrado responde que os seus educandos consideram Suficiente/Bom/muito Bom as refeições servidas no refeitório.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

☑ 14% dos Encarregados de Educação na ESV e na E/B de Sobrado não tem opinião quando inquiridos sobre a satisfação dos seus educandos relativamente às refeições servidas no refeitório.
☑ 40% dos Encarregados de Educação na ESV e 22 na E/B de Sobrado não responde quando inquiridos sobre o mesmo assunto.

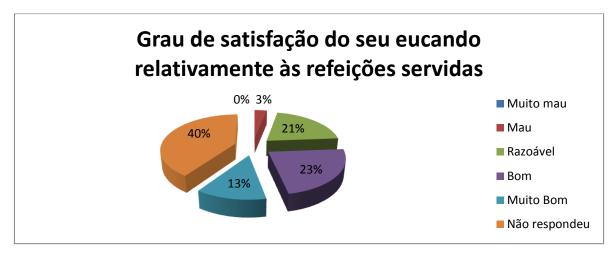


Gráfico nº 31 - ESV



Gráfico nº32 - E/B de Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À PAPELARIA

### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

- ☑ 61% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 60% na E/B de Sobrado considera existir simpatia e cordialidade.
- ☑ 69% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 67% na E/B de Sobrado considera existir rapidez no atendimento.
- ☑ 74% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 63% na E/B de Sobrado considera existir uma variedade de produtos para venda na papelaria.
- ☑ 71% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 59% considera existir uma Suficiente/Boa/Muito Boa relação qualidade/preço dos produtos apresentados.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

**№ 28**% dos Encarregados de Educação na ESV e 18% na E/B de Sobrado não tem opinião sobre os serviços prestados pela papelaria.

Entre 31% e 46% dos Encarregados de Educação não respondeu quando inquiridos sobre os vários itens abordados no questionário.

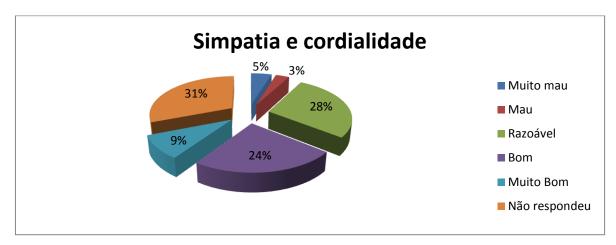


Gráfico nº33 – ESV

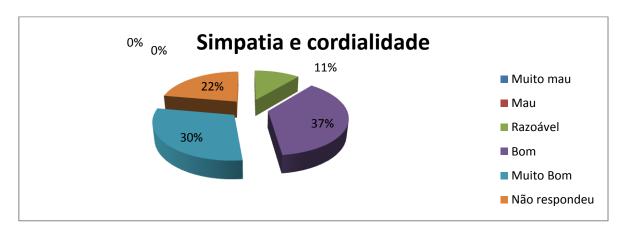


Gráfico nº34 - E/B de Sobrado

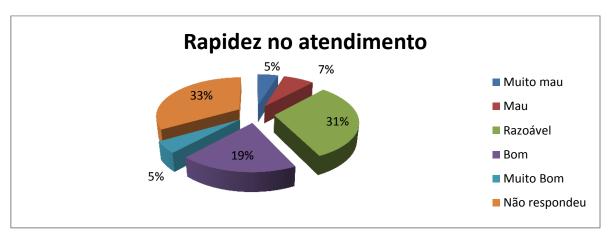


Gráfico nº35 - ESV

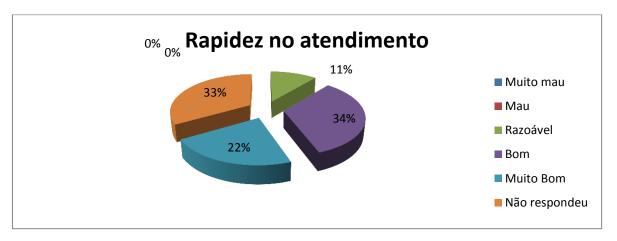


Gráfico nº36 - E/B de Sobrado

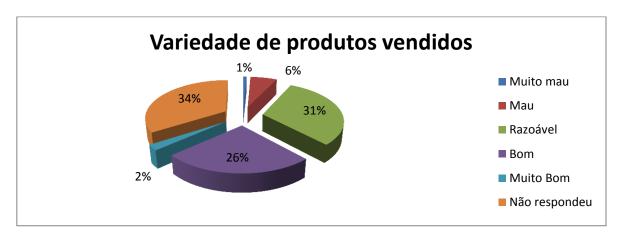


Gráfico nº37 – ESV



Gráfico nº38 - E/B de Sobrado



Gráfico nº39 – ESV



Gráfico nº40 - E/B de Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO APOIO PRESTADOS ÀS APRENDIZAGENS

#### **Pontos Fortes:**

✓ Apoios facultados aos seus educandos corresponde às necessidades dos mesmos (ESV e E/B de Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 10% dos Encarregados de Educação na ESV e 11% na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre se os apoios as seus educandos correspondem às suas necessidades.

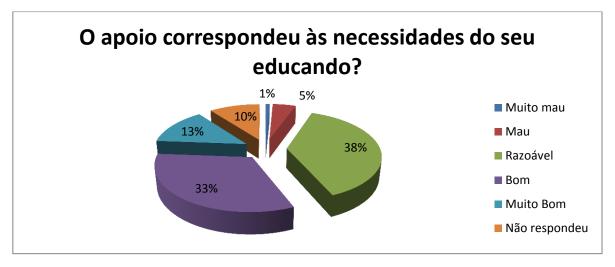


Gráfico nº41 – ESV

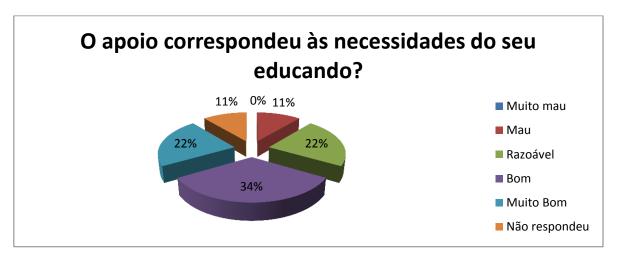


Gráfico nº42 - E/B de Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS PROJETOS DESENVOLVIDOS NA ESCOLA

#### **Pontos Fortes:**

✓ Encarregados de Educação considera ser facultado informações sobre os projetos (ESV)

### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 71% dos Pais/Encarregados de Educação na E/B de Sobrado e considera ser facultado informações sobre os projetos existentes na escola.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

**№** 8% dos Encarregados de Educação na ESV e 22% na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre o conhecimentos das informações sobre os projetos desenvolvidos na escola.

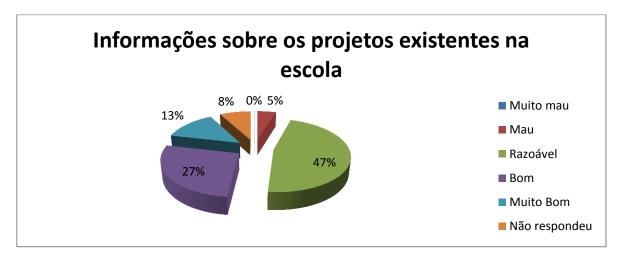


Gráfico nº43 - ESV



Gráfico nº44 - E/B de Sobrado

Ainda dentro do grau de satisfação relativamente aos projetos desenvolvidos na ESV e na E/B de Sobrado, quando inquiridos, os Pais/Encarregados de Educação, sobre a forma como obtiveram as informações sobre os projetos existentes na escola, obtiveram-se os seguintes resultados:



Gráfico nº45 - ESV



Gráfico nº46 - E/B de Sobrado

### ♦ PARTICIPAÇÃO DOS PAIS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO NAS ATIVIDADES:

Quando questionados se participaram em alguma atividade, os Encarregados de Educação responderam da seguinte forma:



Gráfico nº47 - ESV

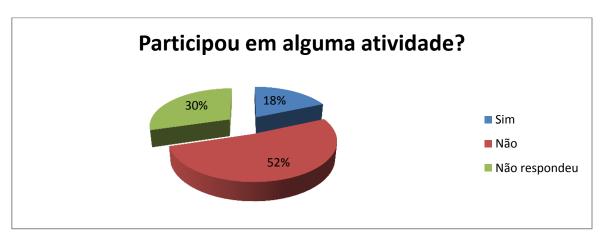


Gráfico nº48 - E/B de Sobrado

## 3.2. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DO PESSOAL DOCENTE

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀRECEÇÃO/PORTARIA

### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e cordialidade (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Eficácia no atendimento (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Controlo de entradas e saídas (ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 3% do Pessoal Docente da ESV não respondeu quando inquiridos sobre a eficácia no atendimento e 15% no que diz respeito ao controlo de entradas e saídas.

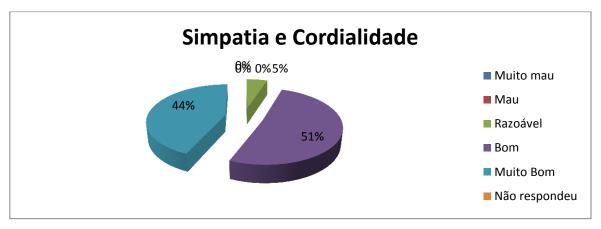


Gráfico nº 49 – ESV

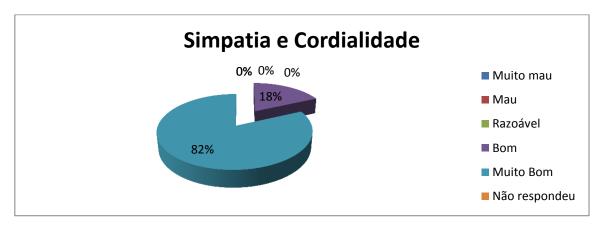


Gráfico nº 50 – E/B Sobrado

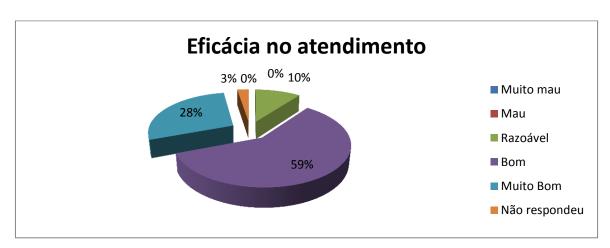


Gráfico nº51 – ESV



Gráfico nº 52 – E/B Sobrado

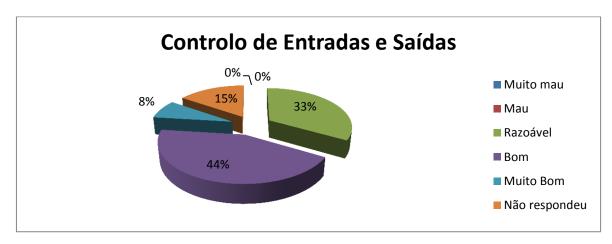


Gráfico nº53 – ESV



Gráfico nº54 – E/B Sobrado

## ♦GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e cordialidade (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Eficácia no atendimento (ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 9% do Pessoal Docente da E/B Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a simpatia e cordialidade no atendimento telefónico e na eficácia do mesmo atendimento.

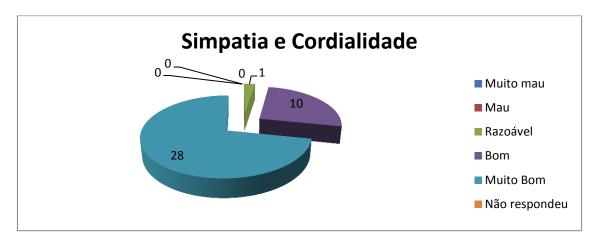


Gráfico nº55 – ESV

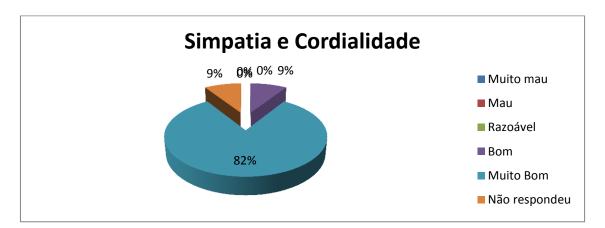


Gráfico nº56 – E/B de Sobrado

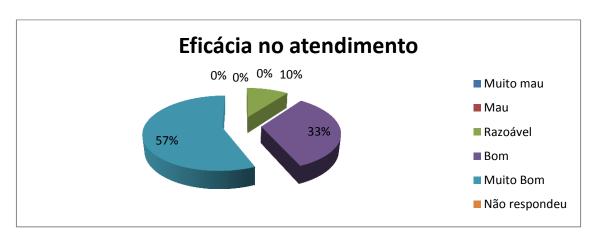


Gráfico nº57 – ESV



Gráfico nº58 — E/B Sobrado

## ♦GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

#### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e cordialidade (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Eficácia no atendimento (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Conhecimento sobre os assuntos (ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

▶ 9% do Pessoal Docente na E/B de Sobrado e 3% na ESV não respondeu quando inquiridos sobre o que diz respeito ao conhecimento sobre os assuntos e 9% na E/B Sobrado sobre a eficácia no atendimento dos mesmos.

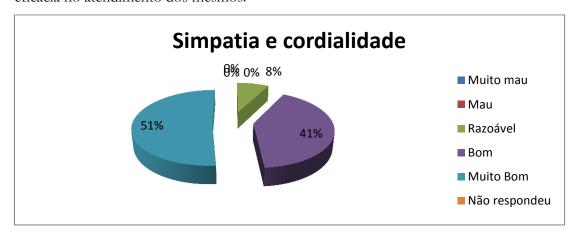


Gráfico nº 59 - ESV

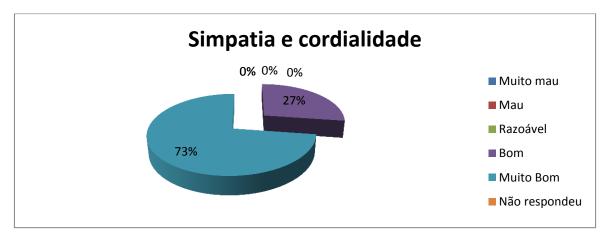


Gráfico nº 60 - E/B Sobrado

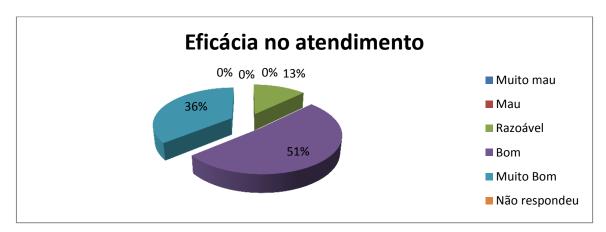


Gráfico nº 61 – ESV

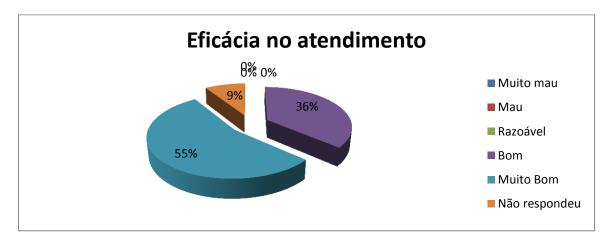


Gráfico nº62 - E/B Sobrado

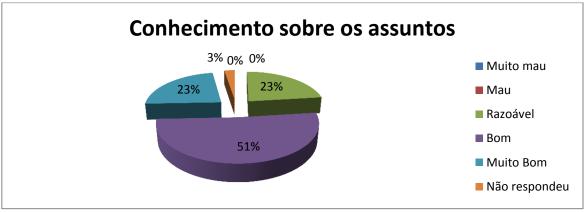


Gráfico nº 63 – ESV

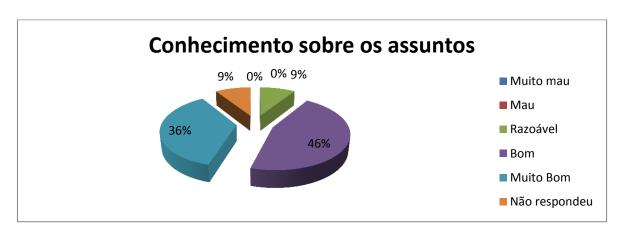


Gráfico nº 64 - E/B Sobrado

## ♦GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS ASSISTENTES OPERACIONAIS

#### **Pontos Fortes:**

- ✓ Disponibilidade no atendimento (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Eficácia na resolução de problemas (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Simpatia e Cortesia (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Limpeza e arrumação dos espaços (ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

9% dos Pessoal Docente na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a disponibilidade no atendimento, 8% na ESV e 9% na E/B Sobrado não respondeu quanto à eficácia na resolução de problemas, 9% na E/B Sobrado não respondeu relativamente à simpatia e cortesia, 10% na ESV e 9% na E/B de Sobrado não respondeu sobre a limpeza e arrumação dos espaços.

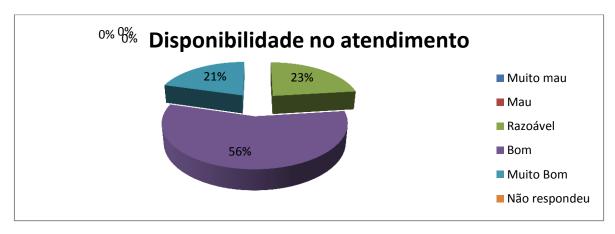


Gráfico nº 65 - ESV

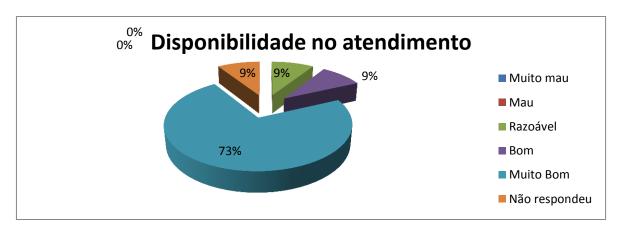


Gráfico nº 66 - E/B Sobrado



Gráfico nº 67- ESV



Gráfico nº68- E/B Sobrado

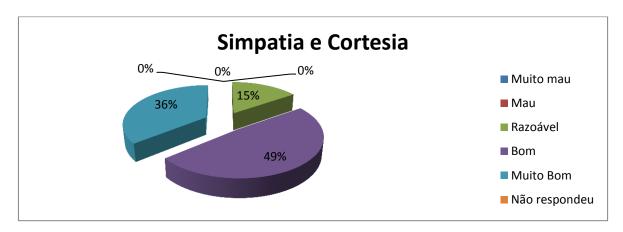


Gráfico nº69-ESV



Gráfico nº70- E/B Sobrado



Gráfico nº 71- ESV

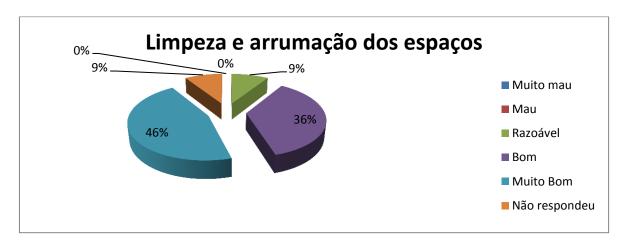


Gráfico nº 72- E/B Sobrado

## **♦** GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO BUFETE

#### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e Cortesia (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Qualidade de produtos (ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante que:

■ 3% do Pessoal Docente na ESV e 18% na E/B de Sobrado não respondeu ao item que avalia a simpatia e cordialidade e 5% na ESV e 18% na E/B de Sobrado sobre a qualidade dos produtos.

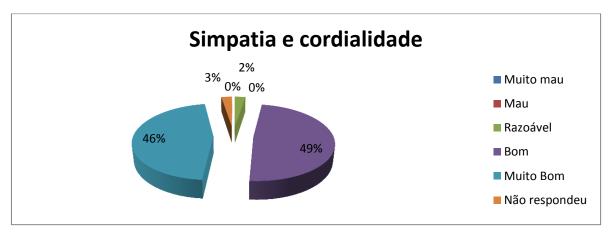


Gráfico nº 73-ESV

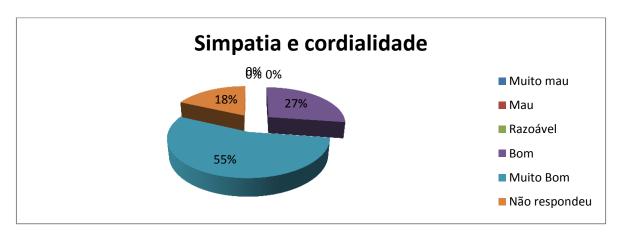


Gráfico nº 74- E/B Sobrado

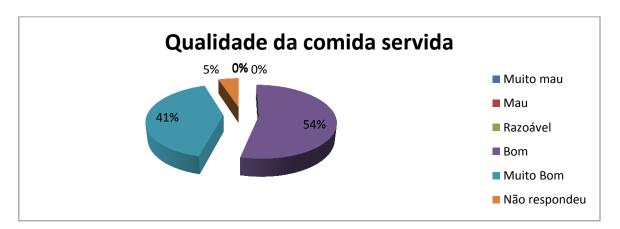


Gráfico nº 75- ESV

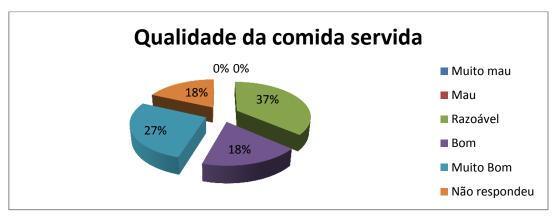


Gráfico nº 76-E/B Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO REFEITÓRIO

### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 20% do Pessoal Docente na ESV e 27% na E/B de Sobrado responde que consideram Suficiente/Bom/muito Bom as refeições servidas no refeitório.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

**80**% do Pessoal Docente na ESV e 73% na E/B de Sobrado não responde quando inquiridos sobre a satisfação relativamente às refeições servidas no refeitório.

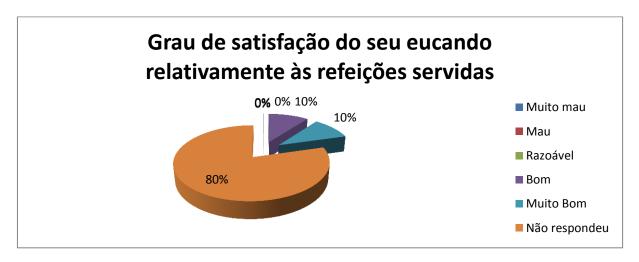


Gráfico nº 77 - ESV

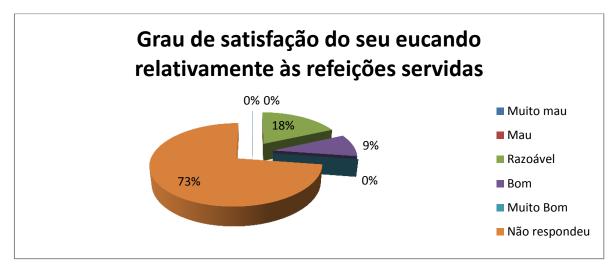


Gráfico nº 78- E/B Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À PAPELARIA

### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e Cortesia (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Rapidez no atendimento (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Variedade de produtos vendidos (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Relação qualidade/preço dos produtos apresentados(ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

■ 13% do Pessoal Docente na ESV e 9% na E/B Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a simpatia e cordialidade e na rapidez no atendimento, 23% do Pessoal Docente na ESV e 18% na E/B Sobrado não responde sobre a variedade de produtos vendidos e sobre a relação qualidade/preço dos produtos apresentados.

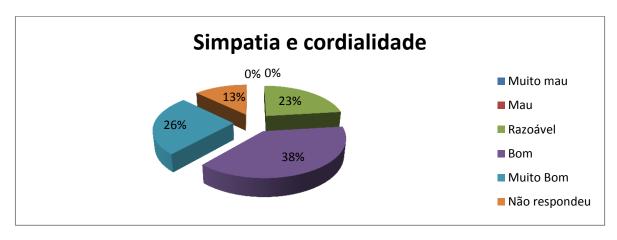


Gráfico nº 79- ESV

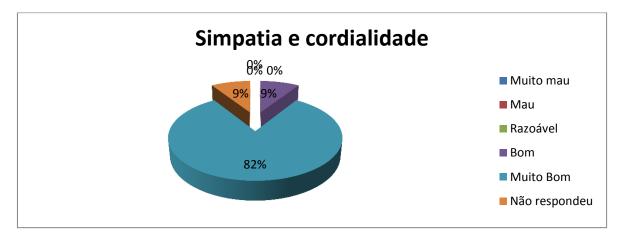


Gráfico nº 80- E/B Sobrado

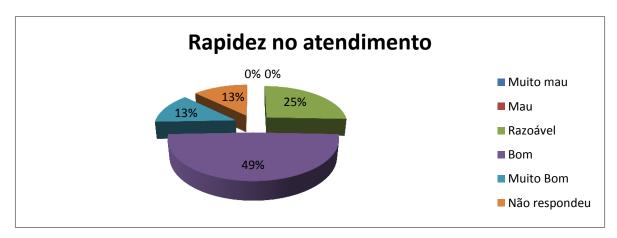


Gráfico nº81-ESV

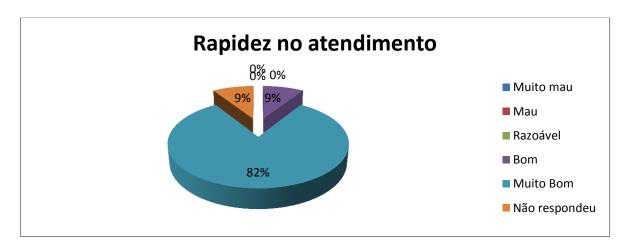


Gráfico nº 82 - E/B Sobrado



Gráfico nº 83- ESV



Gráfico nº 84- E/B Sobrado



Gráfico nº 85- ESV

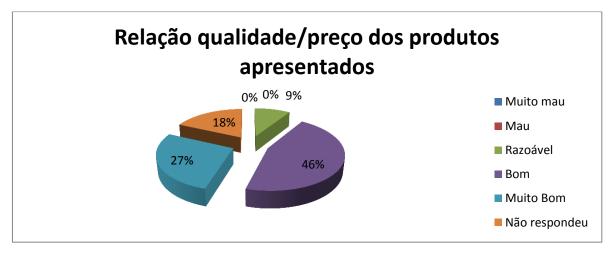


Gráfico nº 86- E/B Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À BIBLIOTECA

### **Pontos Fortes:**

- ✓ Simpatia e Cortesia (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Rapidez no atendimento (ESV, E/B Sobrado)
- ✓ Organização e funcionamento (ESV, E/B Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante que:

■ 13% do Pessoal Docente na ESV não respondeu ao item que avalia a simpatia e cordialidade, 18% na ESV e 9% na E/B Sobrado não responde sobre a rapidez e atendimento e 23% na ESV e 9% na E/B Sobrado não responde em relação à organização e funcionamento.

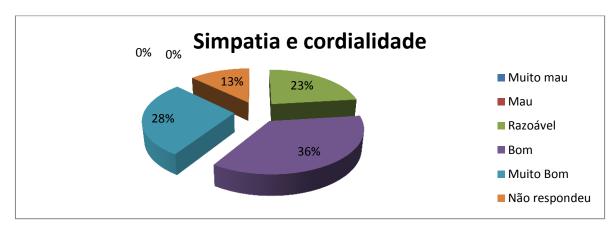


Gráfico nº 87- ESV

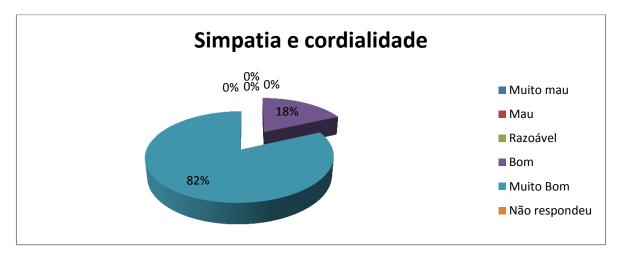


Gráfico nº 88- E/B Sobrado

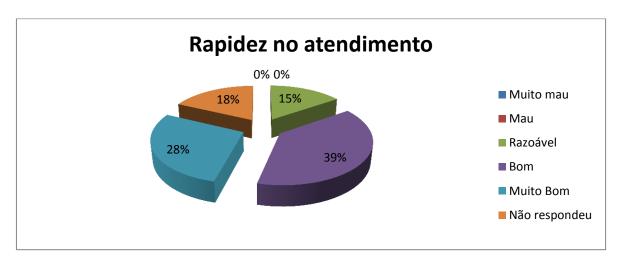


Gráfico nº 89 – ESV

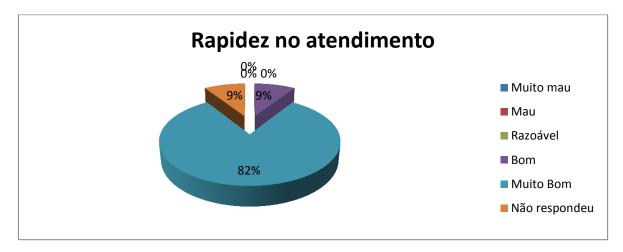


Gráfico nº 90- E/B Sobrado



Gráfico nº 91- ESV



Gráfico nº 92-E/B Sobrado

## ♦ GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À SALA DE ESTUDO

#### Descrição: Pontos de concordância (Oportunidades)

☑ 72% do Pessoal Docente na ESV e 27 % na E/B de Sobrado considera Suficiente, Bom e Muito Bom a organização e funcionamento da biblioteca.

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante que:

**■ 28**% do Pessoal Docente na ESV e 73% na E/B de Sobrado não respondeu em relação à organização e funcionamento.



Gráfico nº 93- ESV



Gráfico nº 94- E/B Sobrado

# **♦**GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À DIREÇÃO

#### **Pontos Fortes:**

- ✓ Disponibilidade no atendimento (ESV e E/B de Sobrado)
- ✓ Eficácia na resolução de problemas (ESV e E/B de Sobrado)

Não havendo pontos fracos a registar, considerou-se importante salientar que:

№ 9% na E/B de Sobrado não respondeu relativamente à Eficácia na resolução de problemas № 36% dos Pais/Encarregados de Educação na ESV e 7% na E/B de Sobrado não respondeu quando inquiridos sobre a disponibilidade no atendimento e 36% na ESV e 26% na E/B de Sobrado, no que diz respeito à eficácia na resolução de problema.

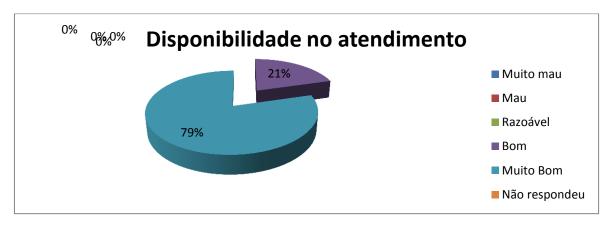


Gráfico nº 95- ESV

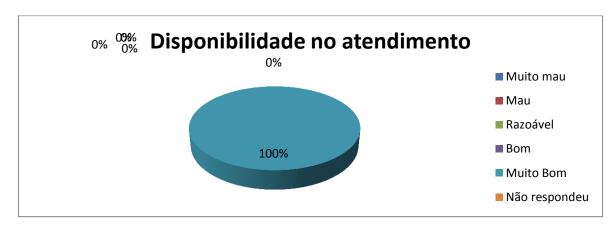


Gráfico nº 96- E/B Sobrado

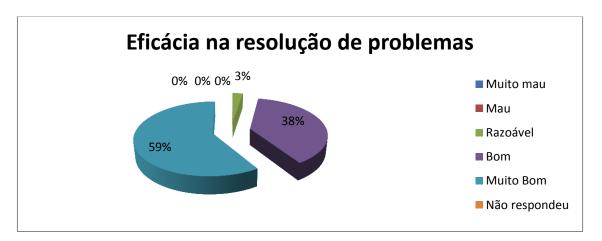


Gráfico nº 97-ESV

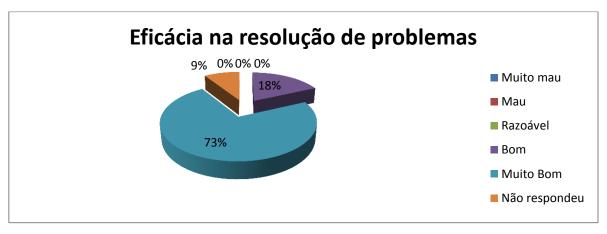


Gráfico nº 98-E/B Sobrado

# 3.3. ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DOS ALUNOS

Dado o exíguo número de respostas ao inquérito proposto na plataforma digital da escola – moodle – não se justificou o seu tratamento estatístico.

## 4. CONCLUSÕES/SUGESTÕES

Feita a análise dos dados recolhidos pode-se concluir que o Agrupamento apresenta como pontes fortes: o funcionamento da portaria, do atendimento telefónico e dos serviços administrativos; o conhecimento sobre os assuntos, nos serviços administrativos; a disponibilidade e eficácia na resolução de problemas, da direção; a disponibilidade, eficácia na resolução de problemas, conhecimentos sobre os vários assuntos, comunicação atempada de informações no(a) Diretor(a) de Turma; os apoios facultados aos alunos; as informações sobre os projetos desenvolvidos; o trabalho desenvolvido pelas(os) assistentes operacionais; o funcionamento e qualidade de produtos no Bufete; o funcionamento e variedade de produtos vendidos e relação qualidade/preço dos produtos apresentados, na papelaria; o funcionamento e organização na biblioteca.

Não havendo pontos fracos a apontar, há a mencionar o facto de não se possuir dados relativos ao questionário, aplicado através da plataforma Moodle aos alunos. A falta destes elementos não pode ser ignorada já que os alunos são uma parte muito importante do universo escola. Assim, este é um aspeto a rever na próxima autoavaliação.

Depois desta reflexão há que partir agora para a prática, melhorando a qualidade do ensino e do funcionamento da escola como instituição, para que o Agrupamento seja cada vez melhor e possa contribuir para uma sociedade melhor, mais justa onde todos tenham igual oportunidade de sucesso educativo.

#### 5. BIBLIOGRAFIA

Portugal, Ministério da Educação, Inspecção – Geral da Educação (2005), *Efectividade da auto – avaliação das Escolas* – Roteiro, Lisboa; consultado em <a href="http://www.min-edu.pt">http://www.min-edu.pt</a>

Decreto-lei nº 31/2002 de 20 de Dezembro – Lei do Sistema de Avaliação da Educação e do Ensino não Superior

CNE (Ed.) (2005). Estudo dobre "Avaliação das Escolas: Fundamentar Modelos e Operacionalizar Processos". Lisboa: Conselho Nacional de Educação

Graça Simões, A auto – avaliação das escolas e a regulação da acção pública em educação; consultado em <a href="http://sisifo.fpce.ul.pt">http://sisifo.fpce.ul.pt</a>

César Rufino,

Avaliação interna das escolas e circulação de políticas públicas num espaço educacional europeu; consultado em <a href="http://sisifo.fpce.ul.pt">http://sisifo.fpce.ul.pt</a>

Vítor Alaíz, *Avaliação das organizações escolares II*; consultado em <a href="http://gilvicente.org/files/AutoavaliacaoescolaAlaíz2">http://gilvicente.org/files/AutoavaliacaoescolaAlaíz2</a>

Vítor Alaíz, *Auto – avaliação das escolas? Há um modelo recomendável?,* Correio da educação nº 301 *–* CRIAP – ASA

#### Anexos:

- ✓ Questionários aplicados aos Encarregados de Educação (Anexos 2)
- ✓ Questionários aplicados ao Pessoal Docente (**Anexos 3**)
- ✓ Questionário aplicado aos alunos (Anexo 1)

Agrupamento das Escolas de Valongo, 31 de julho de 2013

P'la equipa da Comissão de Avaliação Interna