



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
E CIÊNCIA



# Relatório dos Inquéritos de Satisfação de Serviços do Agrupamento de Escolas do Alqueirão

2023-24



EAA

junho de 2024

# Índice

<b>1. Introdução</b> .....	4
<b>1.1 Contextualização do Estudo de Satisfação</b> .....	4
<b>1.2 Objetivos</b> .....	4
<b>1.3 Importância da Avaliação da Satisfação para o Agrupamento</b> .....	5
<b>2. Metodologia</b> .....	6
<b>2.1 Descrição dos participantes</b> .....	6
a) <b>Alunos</b> .....	6
b) <b>Encarregados de Educação</b> .....	7
c) <b>Pessoal Docente</b> .....	9
d) <b>Pessoal não Docente</b> .....	12
<b>2.2 Método de recolha de dados</b> .....	14
<b>2.3 Procedimentos de análise de dados</b> .....	16
<b>3. Análise e Resultados</b> .....	16
<b>3.1. Dimensão: Organização</b> .....	16
<b>3.1.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão</b> .....	16
<b>3.1.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes</b> .....	17
<b>3.1.3 Oportunidades de Melhoria para esta dimensão</b> .....	18
<b>3.1.4 Discussão dos resultados</b> .....	20
<b>3.2. Dimensão: Envolvimento e Participação</b> .....	21
<b>3.2.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão</b> .....	21
<b>3.2.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes</b> .....	22
<b>3.2.3 Oportunidades de Melhoria</b> .....	23
<b>3.2.4 Discussão dos resultados</b> .....	24
<b>3.3. Dimensão: Resultados</b> .....	25
<b>3.3.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão</b> .....	25
<b>3.3.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes</b> .....	26
<b>3.3.3 Oportunidades de Melhoria</b> .....	27
<b>3.3.4 Discussão dos resultados</b> .....	29
<b>3.4. Dimensão: Serviços/Atendimento</b> .....	30
<b>3.4.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão</b> .....	30
<b>3.4.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes</b> .....	31
<b>3.4.3 Oportunidades de Melhoria</b> .....	32
<b>3.4.4 Discussão dos resultados</b> .....	34
<b>4. Comparação entre Grupos</b> .....	35

<b>4.1 Comparação dos resultados entre alunos, encarregados de educação, pessoal docente e pessoal não docente .....</b>	<b>35</b>
<b>4.2 Identificação de padrões e discrepâncias .....</b>	<b>36</b>
<b>4.3 Discussão das possíveis razões para as diferenças observadas .....</b>	<b>37</b>
<b>5. Conclusões e Recomendações .....</b>	<b>38</b>
<b>6. Referências.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo .....</b>	<b>42</b>

# 1. Introdução

## 1.1 Contextualização do Estudo de Satisfação

A avaliação da satisfação dos serviços num agrupamento escolar é uma prática indispensável para assegurar a qualidade e eficácia das atividades pedagógicas e administrativas. Este relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada da satisfação dos diversos stakeholders – incluindo alunos, encarregados de educação, professores e assistentes operacionais e técnicos – relativamente a diferentes dimensões dos serviços oferecidos, como organização, envolvimento e participação, resultados e atendimento.

Compreender as perceções e experiências dos membros da comunidade escolar é essencial para identificar pontos fortes e áreas a necessitar de melhorias. Uma organização eficiente é fundamental para o funcionamento harmonioso de uma escola, enquanto o envolvimento e a participação ativa de todos os stakeholders contribuem significativamente para um ambiente educacional colaborativo e inclusivo (Deci & Ryan, 2000). Além disso, a avaliação dos resultados académicos e não académicos fornece uma visão abrangente da qualidade do ensino e da aprendizagem (Lovelock & Wirtz, 2016), e a análise dos serviços de atendimento garante que as necessidades de alunos e famílias sejam atendidas de forma adequada e empática (Freeman, 1984).

A construção deste relatório tem como base, a recolha e análise de dados obtidos através de inquéritos e feedback direto dos diferentes grupos envolvidos. Através desta avaliação, procuramos promover um ciclo contínuo de melhoria, adaptando as práticas e políticas escolares para melhor atender às expectativas da comunidade. Kotler e Keller (2012) destacam que a avaliação contínua dos processos em organizações, é crucial para a adaptação às necessidades em constante mudança de uma comunidade escolar.

Os resultados obtidos não só permitirão uma reflexão crítica sobre o estado atual dos serviços, mas também orientarão a implementação de estratégias e ações que visam a excelência educativa e o bem-estar de todos os membros do agrupamento escolar. Graham et al. (2006) reforçam que uma melhoria contínua baseada em avaliações rigorosas é essencial para criar um ambiente pedagógico de grande qualidade, onde todos os membros da comunidade se sintam valorizados e apoiados.

## 1.2 Objetivos

Avaliar o grau de satisfação do Agrupamento com base nas respostas a questionários aplicados à comunidade educativa, incluindo: Alunos do ensino básico e secundário; Pais e encarregados de educação da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário; Pessoal docente e Pessoal não docente.

### 1.3 Importância da Avaliação da Satisfação para o Agrupamento

A avaliação da satisfação dos serviços prestados por um agrupamento escolar é crucial para assegurar a qualidade e eficácia da educação oferecida. Este processo identifica áreas que necessitam de melhorias e fortalece a relação entre a escola e a comunidade educativa.

A avaliação da satisfação permite ao diretor de um agrupamento ou escola, obtenção de um feedback direto dos diferentes membros da comunidade educativa, incluindo alunos, encarregados de educação, professores e assistentes operacionais e técnicos. Este feedback é fundamental para compreender perceções e expectativas em relação aos serviços prestados. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), *"a medição da satisfação dos consumidores é essencial para identificar lacunas entre as expectativas e a perceção da qualidade do serviço"*.

Além disso, a avaliação contínua da satisfação é uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento de uma dada instituição. Kotler e Keller (2012) afirmam que *"a compreensão das necessidades e expectativas dos clientes é a base para a formulação de estratégias que visam a melhoria contínua dos serviços"*.

No contexto escolar, isto significa que os resultados das avaliações de satisfação podem contribuir para a elaboração de planos de ação que abordem os pontos fracos, promovendo uma melhoria constante na qualidade do ensino e dos serviços administrativos.

A transparência e uma comunicação aberta são outros benefícios decorrentes dessa avaliação da satisfação da comunidade. Ao divulgar os resultados dos inquéritos de satisfação de serviços, bem como as ações tomadas com base nesses mesmos resultados, o agrupamento demonstra compromisso com a qualidade e a melhoria contínua.

Brown e Bitner (2006) enfatizam que *"a comunicação eficaz dos resultados das avaliações de satisfação e das medidas corretivas adotadas aumenta a confiança e o envolvimento dos clientes"*. Por fim, a avaliação da satisfação contribui para a criação de um ambiente positivo e motivador.

Sousa (2009) destaca que *"um ambiente de aprendizagem que considera as opiniões e sugestões dos seus membros promove uma cultura de colaboração e respeito mútuo"*. Facto particularmente importante em contextos escolares, onde a motivação e o bem-estar dos alunos, pessoal docente e não docente, estão diretamente ligados ao desempenho e à qualidade da educação oferecida.



Esquema 1- Importância da Avaliação da Satisfação para o Agrupamento

## 2. Metodologia

### 2.1 Descrição dos participantes

#### a) Alunos

Tendo em conta o tipo de questões colocadas, os alunos foram divididos em dois grupos: alunos do 4º ano (representantes do 1º ciclo), e alunos do 2º ciclo até ao ensino secundário.

A amostra de alunos do 4º ano é composta por um total de 97 alunos, representando três escolas distintas do agrupamento, como se pode ver no **gráfico 1**.

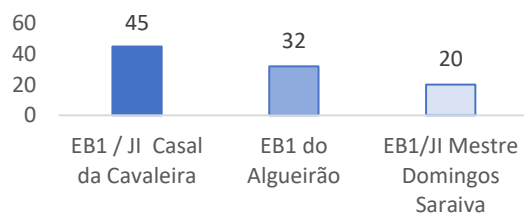


Gráfico 1- Distribuição da amostra de alunos do 4ºano pelas respetivas escolas

Além disso, os inquiridos têm, na sua maioria, idades entre 9 e 10 anos, havendo apenas 5 alunos com mais de 10 anos, como se pode ver no **gráfico 2**.

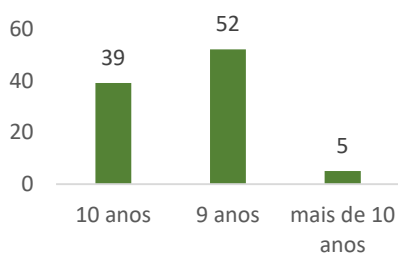
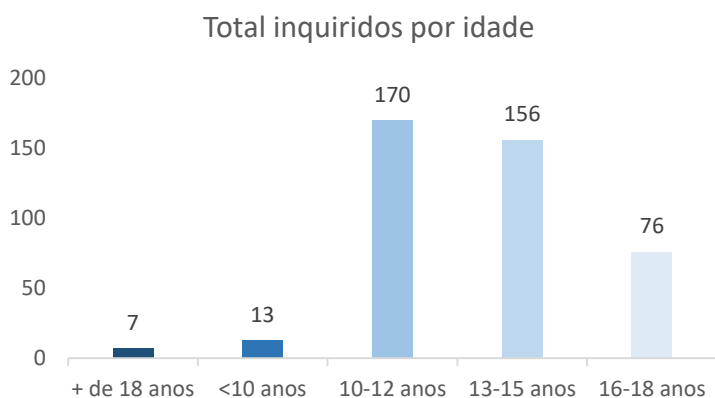


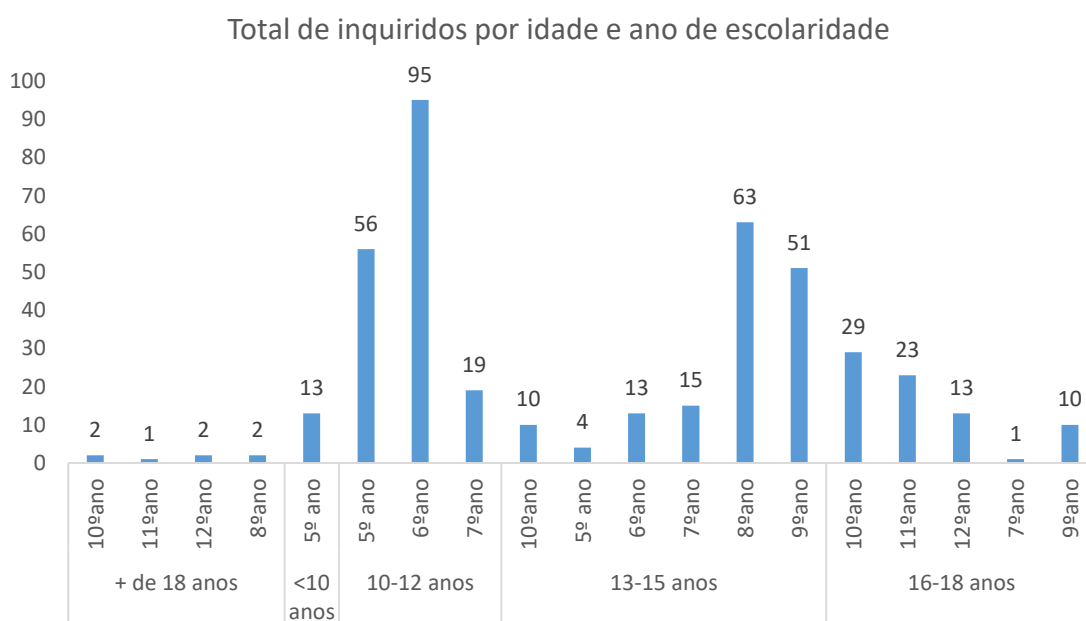
Gráfico 2- Distribuição da amostra de alunos por idades.

Relativamente à amostra de alunos do 2º ciclo ao ensino secundário, esta é composta por 422 inquiridos que abrangem os três ciclos de ensino

Na sua caracterização, tivemos em conta a idade dos alunos (**gráfico 3**) e a relação desta com o ano/ciclo de escolaridade em que se encontram (**gráfico 4**).



**Gráfico 3-** total de alunos da amostra por idade



**Gráfico 4-** total de alunos da amostra por idade e ano de escolaridade/ ciclo que frequenta.

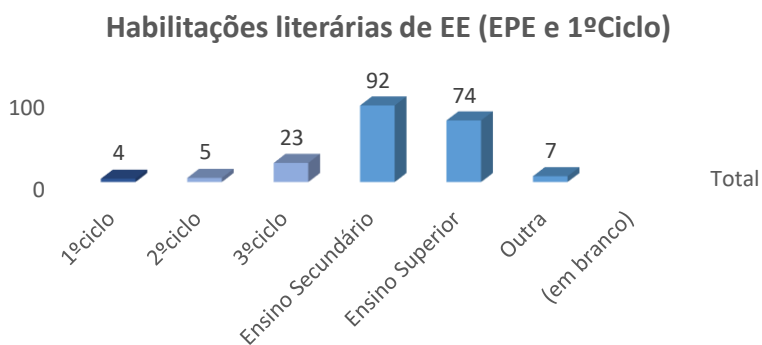
### b) Encarregados de Educação

Tendo em conta a especificidade de algumas questões colocadas, os Encarregados de Educação também foram divididos em dois grupos: Encarregados de Educação da Educação e pré-escolar e 1ºciclo e Encarregados de Educação dos alunos do 2ºciclo ao ensino secundário. Dos 329 Encarregados de Educação que responderam ao questionário, 205 são responsáveis por crianças na Educação Pré-Escolar e no 1º Ciclo, enquanto 124 são responsáveis por crianças nos restantes ciclos de ensino.

- Encarregados de Educação do EPE e 1CEB

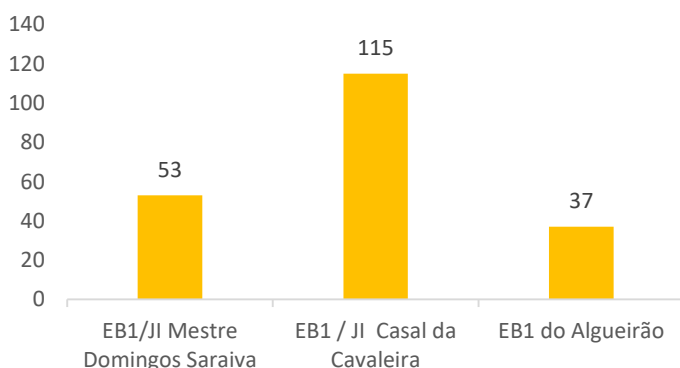
Abaixo, apresenta-se uma breve caracterização da amostra dos Encarregados de Educação da Educação Pré-Escolar e do 1º Ciclo:

Os Encarregados de Educação da Educação Pré-Escolar e do 1º Ciclo estão distribuídos por três escolas: a escola da Cavaleira, a EB1/JI da Mestre e a escola do Algueirão. A escola da Cavaleira obteve o maior número de respostas, com 115 participantes, seguida pela EB1/JI da Mestre com 53 respostas, e pela escola do Algueirão com 37 respostas (Gráfico 6). No que diz respeito às habilitações literárias dos Encarregados de Educação, 44% possuem ensino secundário, 36% possuem ensino superior, e os restantes 20% estão distribuídos por vários níveis de ensino (Gráfico 5). Dos 202 Encarregados de Educação que responderam, 144 (71%) têm os seus educandos a frequentar o 1º Ciclo, enquanto 61 (29%) têm crianças na Educação Pré-Escolar.



**Gráfico 5-** Encarregados de Educação EPE e 1CEB

e habilitações literárias



**Gráfico 6-** Número de Encarregados de Educação EPE e 1CEB

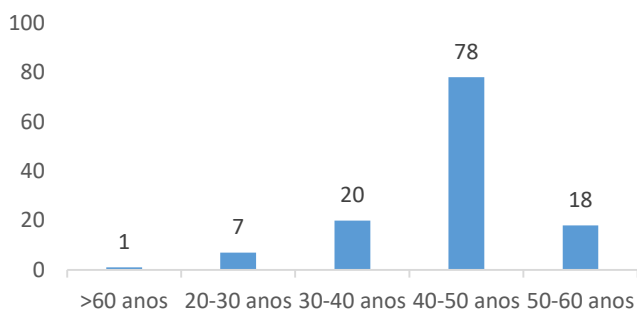
que responderam aos inquéritos

- Encarregados de Educação do 2º ciclo ao Secundário

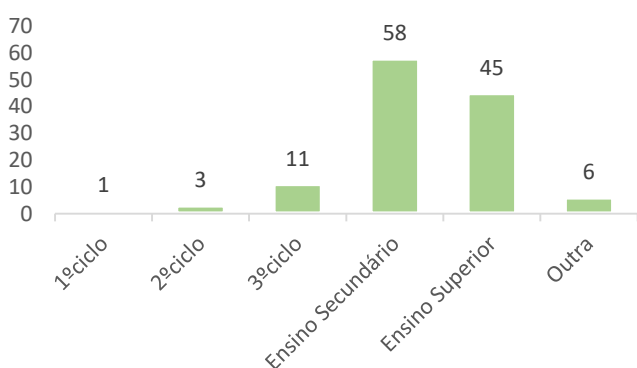
Para os Encarregados de Educação do 2º Ciclo ao Ensino Secundário, registaram-se 124 respostas, que se dividem pelos três ciclos de ensino. Quanto às habilitações literárias destes encarregados, 46% possuem ensino secundário, 36% possuem ensino superior, e os restantes 17% estão distribuídos por vários níveis de



ensino (**Gráfico 8**). Em relação à faixa etária, dos 124 que responderam, 78 (62%) têm entre 40 e 50 anos, 20 (16%) têm entre 30 e 40 anos, e os restantes estão distribuídos por outros intervalos etários (**Gráfico 7**).



**Gráfico 7-** Número de Encarregados de Educação por faixa etária



**Gráfico 8-** Número de Encarregados de Educação por habilitações literárias

### c) Pessoal Docente

Tendo em conta a especificidade de algumas questões colocadas, o Pessoal Docente (PD) também foram divididos em dois grupos: PD da Educação e pré-escolar e 1ºciclo e PD dos alunos do 2ºciclo ao ensino secundário.

- [Pessoal Docente do EPE e 1CEB](#)

Da distribuição dos professores respondentes pode-se dizer que: 14 professores pertencem à Escola da Cavaleira, 7 à EBIJ da Mestre e 5 à Escola do Algueirão (**Gráfico 9**). Dos 26 respondentes, a maioria (22) são docentes do 1CEB, enquanto apenas 4 são da EPE (**Gráfico 10**). Este predomínio de professores do 1CEB reflete-se nas características da amostra. A análise da faixa etária dos professores (**Gráfico 11**) revela que a maioria se encontra entre os 40 e os 60 anos. Especificamente, 10 professores têm entre 50 e 60 anos, 10 professores têm entre 40 e 50 anos, 3 professores têm mais de 60 anos, e apenas 3 professores têm menos de 30 anos. Esta distribuição etária indica um corpo docente com uma significativa experiência acumulada, uma vez que a maioria está em estágios avançados de suas carreiras. Relativamente ao tempo de serviço (**Gráfico 12**), observa-se que a maioria dos docentes possui uma extensa experiência profissional. Onze professores têm mais de 20

anos de serviço, oito professores têm entre 11 e 20 anos de serviço, e sete professores têm até 6 anos de serviço. Este dado reforça a ideia de um corpo docente experiente, com a maior parte dos professores tendo exercido a profissão por mais de uma década.

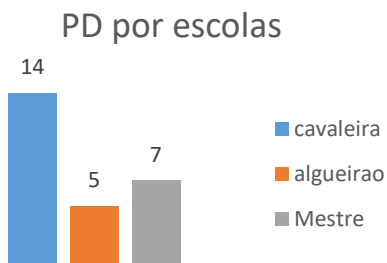


Gráfico 9- Número de PD respondente por escolas

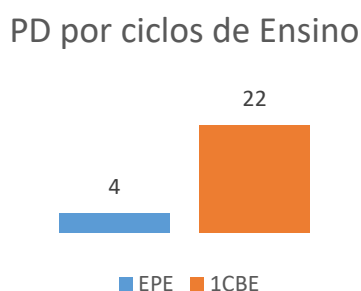


Gráfico 10- Distribuição do PD respondente por ciclos

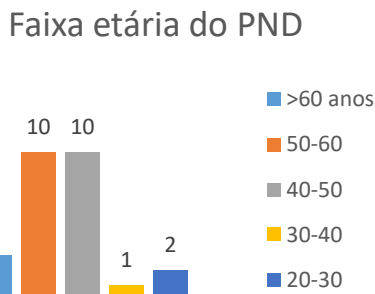


Gráfico 11- Distribuição do PD respondente por faixa etária

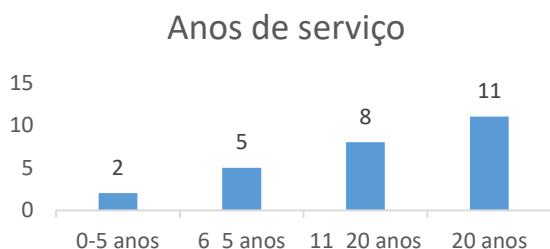
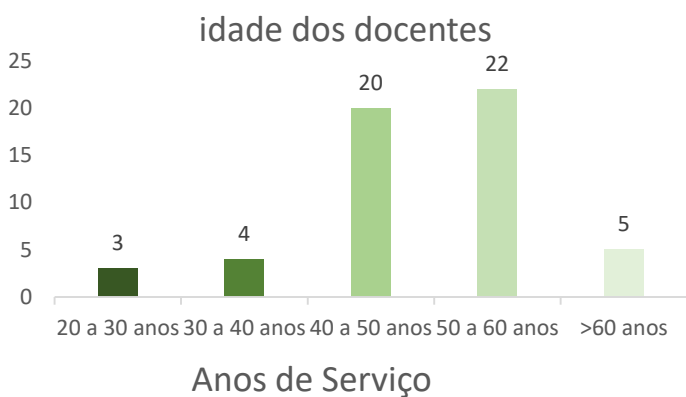


Gráfico 12- Distribuição do PD respondente por anos de serviço

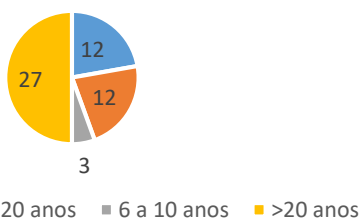
- Pessoal Docente do 2ºciclo ao Secundário

A faixa etária dos professores respondentes (Gráfico 13) varia entre os 20 e mais de 60 anos. Especificamente, 5 professores têm mais de 60 anos, 22 professores estão na faixa etária dos 50 aos 60 anos, 20 professores têm entre 40 e 50 anos, e apenas 7 professores têm menos de 40 anos. Esta distribuição etária demonstra que

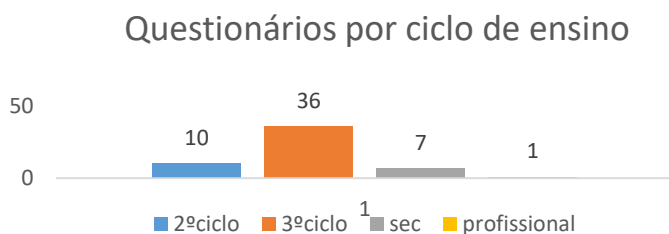
a maioria dos docentes se encontra nos estágios médios a avançados de suas carreiras, com uma experiência significativa acumulada ao longo dos anos. No que concerne ao tempo de serviço (**Gráfico 14**), a maioria dos docentes possui uma extensa experiência profissional. Vinte e sete professores têm mais de 20 anos de serviço, 12 professores têm entre 11 e 20 anos de serviço, 3 professores têm entre 6 e 10 anos de serviço, e 12 professores têm menos de 5 anos de serviço. Este panorama indica um corpo docente predominantemente experiente, embora exista também uma parcela considerável de professores mais novos, com menos tempo de serviço. Em relação ao ciclo de ensino em que exercem suas funções (**Gráfico 15**), a amostra é composta essencialmente por docentes do 3º ciclo, com 36 respostas, seguido pelo 2º ciclo com 10 respostas, o ensino secundário com 7 respostas e apenas 1 professor do ensino profissional. Esta distribuição sugere uma maior representatividade de docentes do 3º ciclo na amostra, refletindo talvez a estrutura do agrupamento ou a disponibilidade e interesse dos professores desse ciclo em participar no inquérito.



**Gráfico 13-** Distribuição do PD respondente por faixa etária



**Gráfico 14-** Distribuição do PD respondente por anos de serviço



**Gráfico 15-** Distribuição do PD respondente por ciclos

## d) Pessoal não Docente

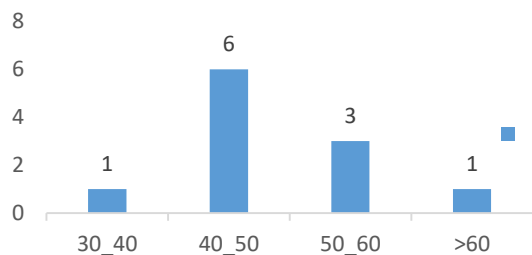
Tendo em conta a especificidade de algumas questões colocadas, o Pessoal não Docente (PND) que envolve os assistentes operacionais e técnicos, foram divididos em dois grupos: PND pré-escolar e 1º ciclo e PND dos alunos do 2º ciclo ao ensino secundário.

- Pessoal Não Docente do EPE e 1CEB

Da análise dos dados é possível fazer uma análise da distribuição etária, de habilitações literárias e de locais de exercício das funções deste grupo. A faixa etária do PND é predominantemente entre os 40 e 50 anos, com 6 respondentes nesta categoria (**Gráfico 16**). Adicionalmente, existem 4 respondentes com mais de 50 anos. Este dado indica que a maioria do pessoal não docente se encontra numa faixa etária madura, possivelmente com uma estabilidade profissional significativa.

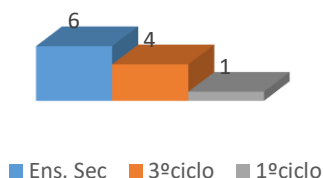
Quanto às habilitações literárias, observa-se uma variação notável entre os respondentes. Seis possuem o Ensino Secundário, quatro completaram o 3º ciclo do Ensino Básico e um tem apenas o 1º ciclo (**Gráfico 17**). Esta distribuição sugere que, apesar da diversidade nas qualificações académicas, há uma concentração maior entre aqueles com o ensino secundário completo.

Relativamente às escolas onde exercem funções, a maioria do PND está na EB1JI da Mestre, com 8 respondentes (**Gráfico 18**). Apenas 3 respondentes exercem funções na Escola da Cavaleira. Este dado pode refletir a maior necessidade de pessoal não docente na EB1JI da Mestre ou uma maior disponibilidade deste grupo para responder ao inquérito nesta escola específica.



**Gráfico 16-** Distribuição do PND respondente por faixa etária

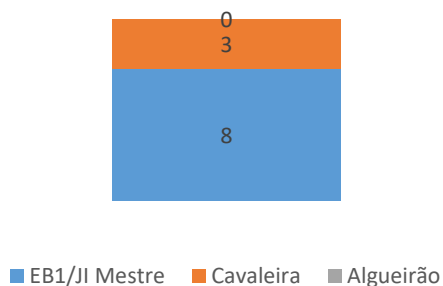
### PND habilitações literárias



**Gráfico 17-** Distribuição do PND respondente por habilitações literárias

literárias

### PND por escolas

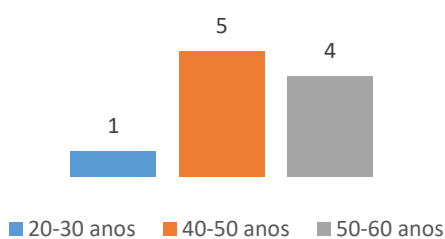


**Gráfico 18-** Distribuição do PND respondente por escolas onde exerce funções

- Pessoal Não Docente do 2ºciclo ao Secundário

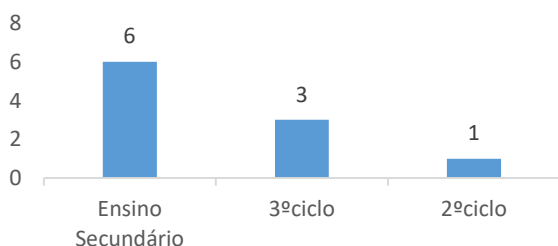
A análise dos dados revela a distribuição etária, as habilitações literárias e outras características relevantes deste grupo de profissionais. A faixa etária do PND da escola sede situa-se essencialmente acima dos 40 anos (Gráfico 19). Especificamente, 5 respondentes têm entre 40 e 50 anos, 4 têm entre 50 e 60 anos, e apenas 1 tem menos de 30 anos (Gráfico 19). Este dado indica que a maioria dos profissionais não docentes está numa faixa etária madura, refletindo uma possível estabilidade e experiência profissional significativa dentro do grupo. No que se refere às habilitações literárias (Gráfico 20), a maioria dos respondentes possui o ensino secundário, totalizando 6 pessoas. Seguem-se 3 respondentes com o 3º ciclo do Ensino Básico e apenas 1 com o 2º ciclo. Esta distribuição evidencia que a maioria do PND possui uma formação académica relativamente elevada, o que pode contribuir para a eficiência e a qualidade do trabalho desempenhado.

### Faixa etária do PND



**Gráfico 19-** Distribuição do PND respondente por faixa etária

### PND habilitações literárias



**Gráfico 20-** Distribuição do PND respondente por habilitações literárias



## Estrutura dos questionários

Estabelecendo como prioridade identificar pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação, com o objetivo de aumentar a satisfação dos diferentes elementos desta comunidade educativa, foram auscultados alunos, encarregados de educação, docentes e não docentes. As dimensões analisadas foram: Organização, Envolvimento e Participação, Resultados e Serviços/Atendimento.

**Quadro 1-** Dimensões e questões dos inquéritos

<b>Dimensão</b>	<b>Organização do Agrupamento</b>	<p>Organização e funcionamento da escola</p> <p>Concretização dos documentos orientadores do agrupamento (Projeto Educativo, Plano Anual de Atividades, Regulamento Interno)</p> <p>Segurança na escola</p> <p>Qualidade das instalações</p> <p>Gestão da indisciplina</p> <p>Acessibilidade aos serviços</p> <p>A gestão e o fluxo de informação são realizados de forma correta no agrupamento</p> <p>oportunidades de melhoria</p>
	<b>Envolvimento e Participação</b>	<p>Incentivo à participação nas atividades do Plano Anual de Atividades (PAA)</p> <p>Envolvimento na participação/organização nas atividades do PAA</p> <p>Relação entre os elementos da comunidade educativa</p> <p>A valorização do meu contributo para a melhoria do agrupamento</p> <p>O processo de autoavaliação regular é importante para a melhoria do agrupamento</p> <p>oportunidades de melhoria</p>
	<b>Resultados</b>	<p>Critérios de Avaliação</p> <p>Resultados obtidos pelos alunos</p> <p>Envolvimento dos professores no processo ensino / aprendizagem</p> <p>Envolvimento dos alunos no processo ensino / aprendizagem</p> <p>Envolvimento dos parceiros (Câmara Municipal, Centro de Saúde, GNR, outros) no processo ensino / aprendizagem</p> <p>oportunidades de melhoria</p>
	<b>Serviços/atendimento</b>	<p>Centro de Recursos/ Biblioteca</p> <p>Papelaria</p> <p>Reprografia</p>

		Refeitório Bar Serviços Administrativos ( Secretaria) Portaria/ Recepção (EPE/1C) Portaria Recepção Coordenadora da escola Direção
--	--	---

## 2.3 Procedimentos de análise de dados

Toda a comunidade educativa esteve ativamente envolvida neste processo de autoavaliação.

Foi um processo complexo que exigiu um compromisso significativo de todos os participantes, além da capacidade de deixar de lado emoções e preconceitos.

Ao inquirir toda a comunidade escolar através de questionários, garantiu-se uma participação ampla, completa e democrática, permitindo que as evidências fossem obtidas não apenas das opiniões individuais, mas principalmente das avaliações que os participantes fizeram dos processos e resultados, focando-se em evidências concretas.

A participação massiva dos agentes educativos resultou numa recolha de dados muito mais rica do que teria sido possível com uma equipa restrita de autoavaliação. Refletiu-se sobre a Escola de forma abrangente, ponderando profundamente sobre o seu funcionamento.

A colaboração e o envolvimento de todos os membros da comunidade escolar foram fundamentais para o sucesso e a profundidade das conclusões obtidas.

## 3. Análise e Resultados

### 3.1. Dimensão: Organização

#### 3.1.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão

A dimensão "**Organização do Agrupamento**" avalia vários aspetos cruciais do funcionamento do mesmo. Analisando a eficiência e a eficácia com que a escola é gerida no dia a dia, incluindo os procedimentos administrativos e a coordenação entre os diferentes departamentos. Assim como analisa a implementação e



o cumprimento de documentos estratégicos, como o Projeto Educativo, o Plano Anual de Atividades e o Regulamento Interno, avaliando sua clareza, relevância e sua aplicação prática.

A questão relativa à "**Segurança na Escola**" verifica a percepção sobre a segurança no ambiente escolar, incluindo medidas de segurança física e procedimentos de emergência.

A "**Qualidade das Instalações**" avalia a condição física das instalações, como salas de aula, laboratórios, bibliotecas, áreas de exteriores e instalações desportivas, considerando sua adequação e manutenção.

O item "**Gestão da Indisciplina**" examina como a escola lida com casos de indisciplina e comportamentos inadequados, avaliando a eficácia das políticas de disciplina, a aplicação de sanções e as estratégias de prevenção de problemas de comportamento. A "**Acessibilidade aos Serviços**" avalia a facilidade com que se acedem aos serviços oferecidos pela escola. A "**Gestão e Fluxo de Informação**" avalia a eficácia da comunicação dentro e fora do agrupamento escolar, considerando a clareza, a transparência e a rapidez com que as informações são transmitidas entre os diversos stakeholders da escola.

O item "**Oportunidades de Melhoria**" permite aos inquiridos, identificar áreas que necessitam de melhorias dentro da organização escolar, avaliando a abertura da escola para receber feedback e sugestões, bem como a capacidade de implementar mudanças baseadas nas suas contribuições.

### 3.1.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes

**Tabela 1**-Resultados por cada grupo de participantes da dimensão Organização do Agrupamento

DIMENSÕES	Alunos 4º ano	Alunos 2ºcic. ao Sec	EE EPE/1CEB	EE 2ºciclo ao Sec	PD EPE/1CEB	PD 2ºciclo ao Sec	PND EPE/1CEB	PND 2ºciclo ao Sec	Médias todos 0-5	Médias em %	Avaliação qualitativa
nº de inquéritos respondidos	97	422	208	125	26	52	13	11			
<b>Organização do Agrupamento -Média</b>											
Organização e funcionamento da escola	4,5	3,3	4,15	3,59	4,46	4,00	3,33	4,30	3,95	79,0	Bom
Concretização dos documentos orientadores do agrupamento	N/A	N/A	4,09	3,38	4,38	4,22	4,00	4,10	4,03	80,6	Bom
Segurança na escola	4,5	4,0	4,34	3,36	4,62	4,22	3,33	4,00	4,04	80,8	Bom
Qualidade das instalações	4,2	2,8	4,06	3,25	3,92	3,78	2,5	3,60	3,52	70,4	Bom
Gestão da indisciplina	N/A	3,0	3,97	3,01	4,23	3,70	3,09	3,60	3,52	70,4	Bom
Acessibilidade aos serviços	3,8	3,3	3,97	3,36	4,35	3,91	1,82	4,10	3,58	71,6	Bom
A gestão e o fluxo de informação são realizados de forma correta no agrupamento	4,1	3,3	4,08	3,46	4,23	3,85	3,08	4,00	3,76	75,2	Bom
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,22</b>	<b>3,28</b>	<b>4,09</b>	<b>3,34</b>	<b>4,31</b>	<b>3,95</b>	<b>3,02</b>	<b>3,96</b>	<b>3,77</b>	<b>75,5</b>	<b>Bom</b>

A tabela em questão resume os resultados de um inquérito realizado com diversos grupos do agrupamento, avaliando variados aspetos operacionais e estruturais da instituição. Esta análise quantitativa foi feita através de uma escala provável de 1 a 5, onde a pontuação mais alta reflete uma avaliação mais positiva.

Os dados revelam que o número de respostas varia significativamente entre os diferentes segmentos, com o grupo "Alunos 2º ciclo ao Sec" apresentando o maior número de respostas, e o grupo "PND 2º ciclo ao Sec" o menor. Essa discrepância no número de respostas pode influenciar a confiabilidade das médias apresentadas, principalmente nos grupos com menor número de respostas (Gráfico 21).

De forma geral, a média de avaliação de todos os grupos foi de **75,5%**, classificada como "**Bom**". Isso indica uma perceção geral positiva sobre os itens avaliados.

Contudo, existem variações notáveis entre os diferentes grupos. Por exemplo, a qualidade das instalações foi particularmente mal avaliada pelo grupo "PND PE/1ºCEB", com uma pontuação de **2,5**, apontando para possíveis problemas de infraestrutura ou acessibilidade que afetam este segmento específico.

Outros aspetos, como a gestão da indisciplina e a acessibilidade aos serviços, também variaram entre os grupos.

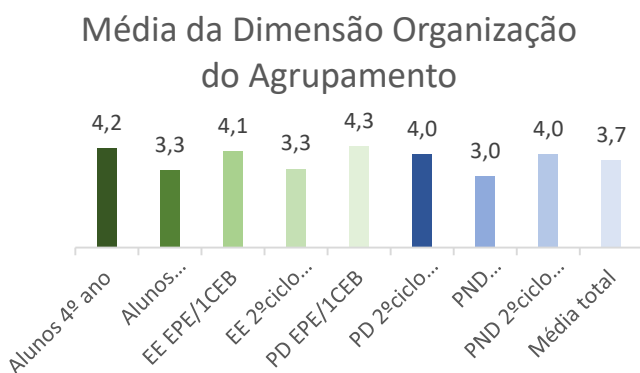


Gráfico 21- Médias da Dimensão por grupo de participantes

A gestão da indisciplina mostrou-se um desafio em toda a instituição, com uma média de **3,52**, sugerindo uma área que necessita de mais atenção.

A acessibilidade aos serviços teve uma avaliação particularmente baixa de **1,82** pelo grupo "PND PE/1ºCEB", indicando problemas significativos nesse aspeto para esse grupo.

### 3.1.3 Oportunidades de Melhoria para esta dimensão

No quadro a seguir, apresentam-se algumas das propostas de oportunidades de melhoria (OM) consideradas **mais relevantes** pelos inquiridos para esta dimensão.

OM na Dimensão Organização	
Alunos 4ºano	<p>melhorar a comida;</p> <p>melhorar salas de aula;</p> <p>haver mais auxiliares.</p>
Alunos do 2º ciclo ao Sec.	<p>podem melhorar na internet;</p> <p>melhorar a segurança e o ensino;</p> <p>Quando chove a escola fica completamente alagada, sem quaisquer condições de passagem;</p> <p>Melhorar as casas de banho da escola, arranjar os esgotos e melhorar a internet;</p> <p>Campo de futebol de relva computadores melhores;</p> <p>As instalações poderiam levar uma reforma, e o refeitório podia ser maior para dar espaço para mais pessoas;</p> <p>As casas de banho poderiam mudar as portas porque estão todas escritas;</p> <p>Eu acho que deviam comprar computadores novos;</p> <p>Deviam melhorar os cacifos, nas salas deviam comprar novas mesas e cadeiras, porque estão escritas e as vezes as mesas ficam a abanar;</p> <p>Deveriam ter mais salas como: sala de teatro, mais laboratórios etc;</p> <p>Nas casas de banho da escola as torneiras deviam ser mudadas pois quando vamos lavar as mãos a água espirra para todo o lado;</p> <p>Deveriam mudar os PC da sala de aula;</p> <p>Eu acho que o sistema educativo deveria ser remodelado para encorajar o uso mais frequente de imaginação e de trabalho em equipa para chegar as respostas nos exercícios e na matéria;</p> <p>A escola precisa de um auditório;</p> <p>Mais atividades extracurriculares;</p> <p>Aulas mais dinâmicas, melhorar as condições;</p> <p>Folhas de teste de graça.</p>
EE EPE/1CEB	<p>Acessos ao refeitório da escola pelos mais pequenos;</p> <p>Melhoria e reparação das instalações;</p> <p>Falta de auxiliares, as crianças que precisam de apoio não têm nenhum;</p> <p>mais atividades de ligação dos pais com o agrupamento/escola;</p> <p>Alguma informação passada aos encarregados de educação deveria ser com mais antecedência;</p> <p>Pouca atividade física - eventos limitam-se às aulas de EF;</p> <p>Não tem clube desportivo ou de ciência;</p> <p>Falta de atividades fora da escola - as visitas de estudo são bastante limitadas e nada frequentes;</p> <p>Não existe reunião mensal, nem tão pouco trimestral de acompanhamento, somente entrega de notas e se temos dúvidas;</p> <p>Um refeitório na escola Mestrinha para que os miúdos não precisem se deslocar até a escola dos crescidos;</p> <p>Gostaria de estar informada sobre as atividades do agrupamento se possível via email, considero um meio eficaz;</p> <p>Tudo ótimo;</p> <p>seria útil o pessoal docente e auxiliar ter formação sobre as novas formas de lidar com a indisciplina disponíveis no nosso tempo;</p> <p>Deixa a sugestão da Escola da Parentalidade Positiva que atua com escolas;</p> <p>A coordenação da EB1/JI da Cavaleira é excelente.</p>

EE 2ºciclo ao Sec	<p>Os WC's das meninas, as portas não fecham;</p> <p>Melhor forma de contacto com o agrupamento e com a direção;</p> <p>safety, effective communication;</p> <p>as instalações precisam de melhorias;</p> <p>Abertura da escola aos pais para conhecimento do espaço escolar, informação sobre melhorias que fazem, projetos que realizam;</p> <p>A questão do alagamento da entrada em dias de muita chuva precisava melhorar e, enquanto não for resolvida, talvez arranjar um leitor de cartões portátil e fazer as entradas e saídas pelo portão lateral nesses dias.</p>
PD EPE/1CEB	<p>Algumas salas têm muita humidade o que prejudica a saúde dos docentes e dos alunos.</p>
PD 2ºciclo ao Sec	<p>Talvez um canal de divulgação interno online, como se fosse um WhatsApp;</p> <p>Alargamento do horário da Secretaria;</p> <p>Os coordenadores de departamento nem sempre recebem a informação toda;</p> <p>As informações gerais, destinadas a todos os professores e oriundas da direção, poderiam ser diretamente enviadas para os professores pela direção, evitando que exista um espaço temporal bastante elevado entre a receção das referidas informações pelos professores dos diferentes departamentos curriculares, criação de uma cadeia bem definida de elos de comunicação para que nada seja perdido nem repetido.</p>
PND EPE/1CEB	<p>Ponto de Picagem na escola básica.</p>
PND 2ºciclo ao Sec	<p>Mais funcionários, só assim podemos ter uma melhor organização e não termos que andar a saltar de local em local para a realização de tarefas.</p>

### 3.1.4 Discussão dos resultados

Os resultados apresentados na tabela abrem caminho para várias discussões importantes que podem ajudar a entender e melhorar a operação e a infraestrutura da escola ou agrupamento escolar. Primeiramente, a desigualdade no número de respostas e nas avaliações entre os grupos sugere que pode haver desigualdades no acesso ou na qualidade dos serviços oferecidos, o que é particularmente evidente nos grupos dos **“PND EPE/1CEB”**. **que avaliaram a acessibilidade aos serviços muito negativamente.**

A qualidade das instalações é outro ponto que varia significativamente entre os grupos, indicando possíveis problemas de manutenção ou inadequação das instalações que precisam ser abordados. Além disso, a gestão da indisciplina, que recebeu pontuações não muito altas em todos os grupos, destaca uma área comum de preocupação que pode beneficiar-se de uma revisão das políticas e práticas disciplinares existentes.

Discussões sobre a organização e o funcionamento da escola, embora em geral positivas, podem ainda explorar áreas específicas para melhorias para alinhar as práticas administrativas com as necessidades dos alunos e professores. A relação entre o tamanho dos grupos e a confiabilidade das médias também é um ponto crítico para discutir, especialmente considerando como interpretar os dados de grupos menores e como eles podem influenciar o planeamento estratégico.

A utilização destes dados num planeamento estratégico é crucial. O Agrupamento deve usar essas informações para desenvolver planos de ação que sejam inclusivos e eficazes, envolvendo todos os stakeholders na

discussão para garantir que as melhorias sejam bem-sucedidas e abrangentes. Esta abordagem colaborativa não só pode ajudar a resolver os problemas identificados, como também fortalecer a comunidade escolar como um todo

## 3.2. Dimensão: Envolvimento e Participação

### 3.2.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão

A dimensão "**Envolvimento e Participação**" avalia vários aspetos fundamentais da interação e colaboração dentro da comunidade educativa.

O item "**Incentivo à Participação nas Atividades do Plano Anual de Atividades (PAA)**" examina as iniciativas da escola para promover a participação dos alunos, encarregados de educação, pessoal docente e não docente nas atividades planeadas no PAA, considerando a eficácia dessas mesmas iniciativas para aliciar o envolvimento da comunidade educativa.

O item "**Envolvimento na Participação/Organização nas Atividades do PAA**" avalia o nível de envolvimento dos diferentes membros da comunidade educativa na organização e participação efetiva nas atividades do PAA, focando-se na colaboração e responsabilidade compartilhada.

A "**Relação entre os Elementos da Comunidade Educativa**" verifica a qualidade das relações interpessoais entre alunos, professores, funcionários e encarregados de educação, considerando a cooperação, o respeito mútuo e a solidariedade.

O item "**A Valorização do Meu Contributo para a Melhoria do Agrupamento**" avalia a perceção dos indivíduos sobre o reconhecimento e valorização de suas contribuições para a melhoria do agrupamento, incluindo a sensação de pertença e motivação decorrente do reconhecimento do trabalho realizado.

Por fim, o "**Processo de Autoavaliação Regular é Importante para a Melhoria do Agrupamento**" examina a perceção da comunidade educativa sobre a importância e eficácia dos processos de autoavaliação regulares, avaliando como esses processos ajudam a identificar pontos fortes e áreas de melhoria, bem como a implementação de ações de melhoria promotoras de um desenvolvimento contínuo.

### 3.2.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes

**Tabela 2-**Resultados por cada grupo de participantes da dimensão Envolvimento e participação

Dimensões	Alunos 4º ano	Alunos 2ºciclo ao Sec	EE EPE/1CEB	EE 2ºciclo ao Sec	PD EPE/1CEB	PD 2ºciclo ao Sec	PND EPE/1CEB	PND 2ºciclo ao Sec	Médias todos 0-5	Médias em %	Avaliação qualitativa
nº de inquéritos respondidos	97	422	208	125	26	52	13	11			
<b>Envolvimento e Participação-Média</b>											
Incentivo à participação nas atividades do Plano Anual de Atividades (PAA)	4,40	3,30	4,06	3,06	4,58	4,26	3,20	3,90	3,84	76,83	Bom
Envolvimento na participação/organização nas atividades do PAA	4,50	3,10	3,89	2,79	4,50	4,26	3,20	3,80	3,76	75,20	Bom
Relação entre os elementos da comunidade educativa	4,20	3,30	4,12	3,16	4,62	4,37	3,83	4,20	3,98	79,60	Bom
A valorização do meu contributo para a melhoria do agrupamento	4,50	3,20	3,81	2,92	4,15	4,11	3,91	4,20	3,84	76,90	Bom
O processo de autoavaliação regular é importante para a melhoria do agrupamento	N/A	3,50	4,24	3,49	4,42	4,37	3,75	3,90	3,96	79,20	Bom
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,40</b>	<b>3,28</b>	<b>4,02</b>	<b>3,08</b>	<b>4,45</b>	<b>4,27</b>	<b>3,58</b>	<b>4,00</b>	<b>3,89</b>	<b>77,7</b>	<b>Bom</b>

A tabela apresentada mostra os resultados do inquérito focados no envolvimento e participação nas atividades do Plano Anual de Atividades (PAA), na relação entre os membros da comunidade educativa, e na importância da autoavaliação para melhorias no agrupamento escolar. O número de respostas varia entre os grupos, com o "Alunos 2º ciclo ao Sec" tendo o maior número de participantes e, consequentemente, podendo oferecer uma imagem mais robusta da situação geral.

A avaliação qualitativa geral foi classificada como "Bom", com uma média de **77,7%** na dimensão de envolvimento e participação. Esta média reflete uma perceção positiva sobre o envolvimento nas atividades escolares, embora haja variações significativas entre os diferentes grupos. Por exemplo, o grupo "PD PE/1ºCEB" registrou a média mais alta de envolvimento no PAA (4,58), enquanto o grupo "EE 2º ciclo ao Sec" teve a média mais baixa (3,06), indicando uma variação na eficácia dos incentivos à participação entre esses grupos.

Os dados também revelam que a relação entre os membros da comunidade educativa é geralmente bem avaliada, com destaque para o grupo "PD PE/1ºCEB", que atribuiu a pontuação mais alta (**4,62**). Isso pode indicar uma forte coesão ou boas relações interpessoais nesse segmento. Além disso, a valorização do

contributo individual é percebida positivamente, com uma média global de **3,84**, o que sugere que os membros da comunidade se sentem valorizados pelas suas contribuições.

Por fim, o processo de autoavaliação é altamente valorizado, especialmente no grupo do PD, ressaltando a consciência da importância de avaliações contínuas para a melhoria da escola.

### 3.2.3 Oportunidades de Melhoria

No quadro a seguir, apresentam-se algumas das propostas de oportunidades de melhoria (OM) consideradas **mais relevantes** pelos inquiridos para esta dimensão.

OM na Dimensão Envolvimento e Participação	
Alunos 4ºano	<p>Podiam meter mais salas de aula na escola porque assim as turmas não ficam misturadas;</p> <p>Na minha opinião está tudo bem. ^_^;</p> <p>Para mim a autoavaliação é importante porque eu percebo o que eu intendi muito;</p> <p>O refeitório devia de estar mais perto.;</p> <p>Dar mais contributo e melhoria do agrupamento.;</p> <p>eu gosto da escola;</p>
Alunos do 2º ciclo ao Sec.	<p>as atividades ao ar livre; pode fazer mais viagem de estudo fora da escola;</p> <p>O envolvimento e a participação nas atividades PAA;</p> <p>Eu acho que em relação as atividades do PAA está tudo muito bom, na parte da comunidade educativa na minha opinião são todos bom, mas acho que as auxiliares deviam limpar as salas quando as aulas acabam.;</p> <p>Igualdade das visitas de estudos;</p> <p>A escola ao organizar as atividades poderia pedir a contribuição das turmas de 3ºCiclo, pois já têm mentalidade e capacidade de ajudar.;</p> <p>Eu acho que a matéria deveria ser ensinada como um método de chegar a uma resposta e não uma obrigação a seguir para chegar a resposta.</p>
EE EPE/1CEB	<p>Penso que os pais não devem participar no PAA pois não temos conhecimento das diretrizes do ministério da educação, mas devemos ter conhecimento do mesmo, que deve ser explicado no início do ano.;</p> <p>Mais visitas de estudo tendo em conta que estamos perto de Lisboa;</p> <p>Integração dos E.E;</p> <p>Valorizar as propostas dos pais.;</p> <p>Maior informação junto dos pais e encarregados de educação;</p> <p>Se os Alunos e Pais tivessem VOZ em alguns assuntos abordados nas reuniões, talvez fosse o caminho certo para serem criados laços com a escola/professores para tentar encontrar as fragilidades de cada um, e trabalhar no sentido de melhorar o desenvolvimento escolar do aluno.;</p> <p>Satisfeito;</p> <p>Espaços cobertos para estarem na rua quando chove.</p>
EE 2ºciclo ao Sec	<p>é o 1º. ano que a minha filha está neste agrupamento e tem sido uma agradável surpresa e inédito em relação a anos anteriores o envolvimento e participação que tem sido solicitado aos encarregados de educação;</p> <p>Estou mesmo muito agradada com a interação que tem ocorrido. Obrigada!</p>

	<p>Não sei se os pais/encarregados de educação devam participar no PAA, até porque não temos conhecimento sobre o programa educativo e orientações do ministério da educação, mas acho que no início do ano, devemos ser informados sobre o mesmo.;</p> <p>Muito satisfeito;</p> <p>Estrutura escolar, divisão de alunos do 2º e 3º ciclo, fardamento para os alunos, mais atividades letiva a nível de desporto, para que as crianças possam se inscrever para atividades semanais;</p>
PD EPE/1CEB	Sem respostas
PD 2ºciclo ao Sec	Os profissionais têm regras específicas e devem ter sempre por base algum grau de flexibilidade, deve ser feito um balanço anual para avaliar as regras ao perfil dos alunos no momento, uma vez que cada vez mais temos diversidade cultural dentro da sala de aula.
PND EPE/1CEB	Sem respostas
PND 2ºciclo ao Sec	Sem respostas

### 3.2.4 Discussão dos resultados

Os resultados oferecem uma base rica para várias discussões essenciais que podem influenciar a gestão e o desenvolvimento contínuo no contexto escolar. Uma das principais áreas de discussão é a eficácia dos incentivos para a participação no Plano Anual de Atividades (PAA). A variação nas médias de avaliação entre os grupos sugere que os incentivos podem não estar alinhados com os interesses ou necessidades de todos os estudantes, especialmente notável no grupo "EE 2º ciclo ao Sec", que demonstrou menor envolvimento. Isso levanta questões importantes relativas à forma como estes incentivos, podem ser adaptados para serem mais inclusivos.

Além disso, a análise das relações interpessoais dentro da comunidade escolar, baseada nas diferentes perceções dos grupos, pode proporcionar entendimentos valiosos sobre como fortalecer essas relações. Os Grupos com perceções menos positivas podem se beneficiar de iniciativas que promovam melhor comunicação e colaboração, contribuindo para um ambiente mais unido e apoiado.

A valorização das contribuições individuais é outro tema relevante. Os dados indicam que enquanto alguns grupos se sentem bastante valorizados, outros podem não ter a mesma perceção.

Discutir maneiras de aumentar essa valorização pode melhorar significativamente a motivação e o envolvimento de todos os membros da comunidade escolar nas atividades propostas.

importância do processo de autoavaliação também é ressaltada como um tema crítico. A valorização desse processo, é considerada elevada, por diversos grupos. No entanto, analisar como o processo é compreendido



e implementado pode desvendar oportunidades para aprimorar essa prática, garantindo que ela contribua efetivamente para o desenvolvimento e a melhoria contínua.

Por fim, os resultados do inquérito devem ser integrados ao planeamento estratégico do agrupamento. Eles podem servir como um guia valioso para a alocação de recursos e esforços, que devem estar alinhados com o objetivo de enfrentar desafios específicos e aprimorar o contexto educativo para todos.

Adicionalmente, é crucial uma reflexão sobre a recolha de dados e a representatividade das respostas, especialmente ao considerar como a baixa participação de certos grupos pode afetar a confiabilidade dos resultados e, por consequência, as decisões tomadas com base nesses dados.

### 3.3. Dimensão: Resultados

#### 3.3.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão

A dimensão "**Resultados**" abrange vários itens essenciais para a compreensão do desempenho e do envolvimento da comunidade educativa no processo de ensino e aprendizagem. O item "**Critérios de Avaliação**" avalia a clareza, transparência e adequação dos critérios utilizados para avaliar o desempenho dos alunos, incluindo a objetividade dos critérios e a eficácia na comunicação destes aos alunos e demais stakeholders da comunidade educativa.

O item "**Resultados Obtidos pelos Alunos**" analisa os desempenhos académicos alcançados, considerando notas, progressão nas disciplinas e outros indicadores de desempenho escolar, bem como a comparação desses resultados com as metas estabelecidas e os padrões esperados.

Contudo, o item "**Envolvimento dos Professores no Processo Ensino/Aprendizagem**" analisa o grau de participação e empenho dos professores no processo de ensino e aprendizagem, considerando a preparação das aulas, a aplicação de metodologias pedagógicas eficazes, a disponibilidade para atender às necessidades dos alunos e o envolvimento em atividades extracurriculares. Já o "**Envolvimento dos Alunos no Processo Ensino/Aprendizagem**", avalia o nível de participação e empenho dos alunos no processo, incluindo a participação ativa nas aulas, o interesse demonstrado pelas atividades escolares, a frequência e a interação. Por fim, o item "**Envolvimento dos Parceiros no Processo Ensino/Aprendizagem**" examina a colaboração e o apoio de parceiros externos, tais como a Câmara Municipal, Centro de Saúde, GNR, entre outros, no processo educativo. Esta análise avalia a contribuição desses parceiros para o desenvolvimento de projetos educativos, atividades complementares e iniciativas que enriquecem o ambiente escolar.

A avaliação desses itens oferece uma visão abrangente sobre a eficácia dos critérios de avaliação, os resultados alcançados pelos alunos e o grau de envolvimento de professores, alunos e parceiros externos no processo educativo.

### 3.3.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes

**Tabela 3-**Resultados por cada grupo de participantes da dimensão Resultados

Dimensões	Alunos 4º ano	Alunos 2ºciclo ao Sec	EE EPE/1CEB	EE 2ºciclo ao Sec	PD EPE/1CEB	PD 2ºciclo ao Sec	PND EPE/1CEB	PND 2ºciclo ao Sec	Médias todos 0-5	Médias em %	Avaliação qualitativa
nº de inquéritos respondidos	97	422	208	125	26	52	13	11			
<b>Resultados- Média</b>											
Crítérios de Avaliação	4,30	3,50	4,07	3,55	4,24	3,89	N/A	N/A	3,92	78,5	Bom
Resultados obtidos pelos alunos	4,30	3,50	4,19	3,44	2,04	3,78	N/A	N/A	3,54	70,8	Bom
Envolvimento dos professores no processo ensino / aprendizagem	4,60	3,60	4,42	3,64	4,69	4,33	N/A	N/A	4,21	84,3	Bom
Envolvimento dos alunos no processo ensino / aprendizagem	4,40	3,30	4,14	3,49	3,81	3,11	N/A	N/A	3,57	71,4	Bom
Envolvimento dos parceiros (Câmara Municipal, Centro de Saúde, GNR, outros) no processo ensino / aprendizagem	N/A	N/A	3,82	2,58	4,08	3,11	N/A	N/A	3,40	68,0	Suficiente
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,40</b>	<b>3,47</b>	<b>4,13</b>	<b>3,34</b>	<b>3,77</b>	<b>3,64</b>	N/A	N/A	<b>3,79</b>	<b>75,9</b>	<b>Bom</b>

A tabela que examinamos detalha os resultados do inquérito aplicado a diferentes segmentos da comunidade escolar, focando vários aspetos do processo de ensino e aprendizagem do agrupamento escolar. Os resultados são divididos em várias categorias que incluem o envolvimento de professores, alunos, e parceiros externos, além dos resultados obtidos pelos alunos.

A primeira observação notável é que o número de respostas varia entre os grupos, com o grupo "Alunos 2º ciclo ao Sec" tendo o maior número de respostas, sugerindo uma representatividade maior desse segmento no inquérito. Essa variação no número de respostas pode influenciar a interpretação dos resultados, destacando a importância de considerar o tamanho da amostra ao avaliar as percepções de cada grupo.

Ao analisar as categorias específicas, notamos que o **envolvimento dos professores foi altamente valorizado**, com uma média geral de **4,21**, indicando uma percepção positiva sobre o comprometimento e a participação ativa dos professores no processo educacional.

Notavelmente, o grupo "PD EPE/1CEB" avaliou este aspeto ainda mais positivamente, com uma nota de **4,69**, sugerindo uma satisfação excecional com o envolvimento dos professores neste segmento.

O envolvimento dos alunos no processo de ensino e aprendizagem recebeu uma avaliação geralmente positiva, com uma média de 3,57. Contudo, o grupo "PND 2º ciclo ao Secundário" registou uma avaliação mais baixa nesta categoria, sugerindo a existência de desafios específicos que podem estar a afetar a participação ou a perceção deste grupo.

Relativamente aos resultados obtidos pelos alunos, a média foi de 3,54, considerada positiva. No entanto, nota-se uma variação significativa, destacando-se a nota mais baixa, de **2,04**, atribuída pelo grupo "PD EPE/1CEB". Este resultado indica que, apesar do alto envolvimento percebido dos professores, os resultados alcançados por este grupo específico podem não estar a cumprir as expectativas. Isso pode sugerir a necessidade de revisão dos métodos de ensino ou de providenciar suportes adicionais para este grupo.

O envolvimento de parceiros externos, como câmara municipal, centros de saúde, entre outros, teve uma média de 3,40, indicando uma perceção moderada da eficácia dessa colaboração. É importante notar que esta categoria foi marcada como não aplicável para muitos grupos, o que pode sugerir que a integração desses parceiros não é uniformemente percebida ou implementada entre todos os segmentos da comunidade escolar.

### 3.3.3 Oportunidades de Melhoria

No quadro a seguir, apresentam-se algumas das propostas de oportunidades de melhoria (OM) consideradas **mais relevantes** pelos inquiridos para esta dimensão.

OM na Dimensão Resultados	
Alunos 4ºano	<ul style="list-style-type: none"> <li>dar mais valor ao trabalho dos professores;</li> <li>ter possibilidade de ter atividades para aprender mais nas disciplinas;</li> <li>O ensino é bastante bom porque os professores ajudam as crianças com dúvidas</li> </ul>
Alunos do 2º ciclo ao Sec.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a internet por que é lenta e os computadores acabam por não da para entrar no teams para fazer os trabalhos ou outras coisas;</li> <li>Não é preciso melhorar nada;</li> <li>precisam melhorar o ensino dos alunos;</li> <li>O envolvimento dos professores;</li> <li>Eu acho que os alunos deviam estar mais envolvidos no ensino;</li> <li>Na minha opinião os professores ensinam tudo bem, só acho que maioria dos alunos não valorizam o esforço dos professores ao darem aula.;</li> <li>Melhores métodos de ensino;</li> <li>Outras formas de aprendizagem e que façam com que os alunos tenham vontade em aprender;</li> <li>testes mais focados em uma matéria especifica;</li> <li>Na aprendizagem, os professores poderiam dar aulas em que exista jogos como kahoot;</li> </ul>

	<p>Critérios mais justos, e notas mais reais;</p> <p>Os professores ajudam demais e dão demasiadas abébias e depois reclamam que os alunos não trabalham.;</p> <p>acho que os professores são muito bons no que eles fazem.;</p> <p>Os alunos deviam ter uma melhor educação a nível social e a nível de aprendizagem;</p> <p>Deveriam envolver um pouco mais os alunos.;</p> <p>Eu acho que as aulas deveriam ser menos Lineares e mais interativas.</p>
<p>EE EPE/1CEB</p>	<p>E devia haver Mais inclusão e atenção para os Meninos que dela necessitam... ;</p> <p>Embora seja de louvar o foco na alimentação, não existem condições numa sala para tantos alunos em termos de refrigeração;</p> <p>Bom;</p> <p>Melhoria no envolvimento dos mesmos com os alunos, entenda se mais dinâmicas feitas em conjunto, quer na escola quer nos espaços dos serviços.;</p> <p>Inclusão de projetos de participação ativa dos familiares dos educandos;</p> <p>Mais integração dos EE;</p> <p>Mais apoio quanto a transportes para a realização de visitas escolares a zero custo a nível de transporte escolar e cedência por parte da câmara municipal de material escolar de forma a apoiar os custos no início do ano letivo;</p> <p>Deveria haver maior envolvimento da CM Sintra.;</p> <p>Com a passagem do INOVAR para o E360 passei a ter um envolvimento muito menor no processo de ensino/aprendizagem e avaliação dos meus filhos, uma vez que deixei ter acesso simplificado a sumários, notas, agenda de testes e marcação de faltas nas suas diferentes modalidades.</p> <p>Os pais/EEs sem equipamentos eletrónicos ou com dificuldades na utilização da plataforma podiam dirigir-se à escola e pedir ajuda a um professor ou funcionário e, possivelmente, até recorrer a um computador do Centro de Recursos;</p> <p>Excelente quadro de profissionais da educação.</p>
<p>EE 2ºciclo ao Sec</p>	<p>Satisfeita;</p> <p>Mais ações de informação e sensibilização por parte Centro de Saúde, GNR, outros;</p> <p>Melhor gestão da quantidade de testes realizados pelos alunos, principalmente todos na mesma altura.;</p> <p>Maior exigência na disciplina de alguns alunos, principalmente os dos cursos profissionais, por se tratar de educandos com idade mais avançada...;</p> <p>Existem assuntos mais importantes para serem abordados e que deveriam ser ponderados a serem incluídos no projeto escolar, nomeadamente: suporte básico de vida e primeiros socorros; educação financeira, entre outros...;</p> <p>Os alunos deveriam ser avaliados num contexto geral , não sendo os testes uma força maior de avaliação. Tendo em conta que há alunos que sabem a matéria, mas quando têm que efetuar um teste ficam bloqueados, e com algum nervosismo que os impede de trabalhar corretamente. Uma situação a repensar por parte dos docentes.;</p> <p>O ensino continua igual passados mais de 20 anos, os Professores continuam a basear a aprendizagem e avaliação apenas nos testes. Em 2024, um aluno do 8º ano não tem aulas com nenhuma parte eletrónica, a evolução continua a não chegar às escola apesar de "darem" computadores ao alunos na prática, e no dia a dia não são usados...;</p>
<p>PD EPE/1CEB</p>	<p>Mais partilha e reflexão por parte dos docentes;</p> <p>Focar nas aprendizagens;</p> <p>Responsabilização dos Enc.de Educação.</p>
<p>PD 2ºciclo ao Sec</p>	<p>resolução do problema da caldeira e painéis solares;</p> <p>Melhorar o envolvimento dos EE na vida escolar dos respetivos educandos.;</p> <p>o âmbito do curso profissionais e das entidades enunciadas, estudar a possibilidade de existência horas de voluntariado (Trabalho com Idosos, Crianças, animais), que poderiam ser sumariadas como trabalho voluntariado durante as férias de forma a cumprir as horas dos módulos de uma forma mais tranquila, sob a tutoria do professor com maior necessidade de reposição de horas;</p>

	Maior responsabilização dos EE e do aluno no processo ensino-aprendizagem;
PND EPE/1CEB	Sem respostas
PND 2ºciclo ao Sec	Sem respostas

### 3.3.4 Discussão dos resultados

Os resultados apresentados fornecem uma base rica para discussões críticas sobre a eficácia do processo de ensino e aprendizagem no ou agrupamento. Primeiramente, o envolvimento dos professores é destacado como um ponto forte, recebendo avaliações altas em todos os grupos. Isso sugere que os esforços dos professores são bem recebidos e valorizados, o que é fundamental para um ambiente de aprendizagem eficaz. A análise deve investigar como este elevado nível de envolvimento dos professores impacta positivamente no processo educativo e de que forma estas práticas podem ser sustentadas ou até mesmo alargadas para ampliar os benefícios para o agrupamento.

Por outro lado, os resultados obtidos pelos alunos, especialmente nos grupos de EPE e 1ºciclo, apontam para uma área que necessita de atenção especializada. As notas mais baixas nesse segmento podem indicar desafios peculiares enfrentados por esses alunos, o que sugere a necessidade de implementar estratégias de ensino adaptativas e providenciar suporte adicional para melhorar seus resultados de aprendizagem.

A participação dos alunos no processo educativo, apesar de geralmente positiva, também apresenta espaço para melhoria. Ampliar o envolvimento dos alunos pode passar pelo desenvolvimento de métodos que fomentem uma maior interação e participação ativa, como projetos colaborativos, uso de tecnologias interativas ou abordagens pedagógicas que promovam a autonomia dos estudantes.

Além disso, a colaboração com parceiros externos é percebida como moderada e é muitas vezes marcada como não aplicável. Isso sugere uma falta de integração consistente desses recursos no processo educativo. O debate poderia focar-se em métodos para reforçar as parcerias, com o objetivo de enriquecer o currículo e as experiências de aprendizagem dos alunos, utilizando recursos comunitários, peritos locais e programas de saúde, entre outros recursos disponíveis. Esta abordagem poderia maximizar o impacto positivo dessas colaborações no agrupamento.

Por fim, os dados também abrem caminho para uma reflexão sobre o planeamento estratégico da escola. Utilizar essas informações para direcionar melhor os recursos, planejar o desenvolvimento profissional dos professores e ajustar os programas pode ajudar a escola a atender mais eficazmente às necessidades de seus alunos.

Além disso, garantir que futuros inquéritos sejam mais representativos de todos os segmentos da comunidade escolar pode melhorar a confiabilidade dos dados e, conseqüentemente, a qualidade das intervenções baseadas nestes dados.

### 3.4. Dimensão: Serviços/Atendimento

#### 3.4.1 Descrição dos itens avaliados nesta dimensão

A dimensão "**Serviços/Atendimento**" avalia vários aspetos dos serviços oferecidos pela escola. O item "**Centro de Recursos/Biblioteca**" analisa a qualidade e acessibilidade dos serviços, incluindo a variedade e atualidade dos materiais, a adequação do espaço físico, o horário de funcionamento e a assistência prestada pelos funcionários.

"**Papelaria**" examina a eficiência e eficácia dos serviços oferecidos, considerando a disponibilidade de materiais escolares, a relação qualidade/preço, o atendimento ao cliente e a organização do espaço.

O item "**Reprografia**" avalia a disponibilidade e funcionamento dos equipamentos, a qualidade das cópias e impressões, a rapidez do serviço e a assistência dos funcionários.

O "**Refeitório**" analisa a qualidade dos serviços de alimentação, avaliando a variedade e qualidade das refeições, a higiene do espaço, a adequação das instalações, o atendimento dos funcionários e a satisfação geral dos utilizadores.

O item "**Bar**" verifica os serviços oferecidos, incluindo a variedade e qualidade dos produtos, a higiene do espaço, o atendimento dos funcionários e a relação qualidade/preço.

"**Serviços Administrativos (Secretaria)**" analisa a eficiência e eficácia dos serviços administrativos, considerando a acessibilidade dos serviços, a clareza das informações fornecidas, a rapidez e eficácia no atendimento, e a cordialidade dos funcionários.

A "**Portaria/Recepção (EPE/1C)**" avalia a qualidade dos serviços de portaria e recepção para a Educação Pré-Escolar (EPE) e o 1.º Ciclo do Ensino Básico (1C), incluindo a segurança, a cortesia dos funcionários, a eficiência no controle de entrada e saída e a clareza das informações fornecidas.

O item "**Portaria**" analisa a qualidade dos serviços de portaria em geral, considerando a segurança, a eficiência no controle de acesso, a cortesia dos funcionários e a adequação das instalações.

A "**Recepção**" avalia os serviços de recepção, focando na eficiência e cordialidade no atendimento, a clareza e utilidade das informações fornecidas aos visitantes e a organização do espaço de recepção.

O item "**Coordenadora da Escola**" examina a eficácia da atuação da Coordenadora, considerando a disponibilidade para atender às necessidades da comunidade escolar, a capacidade de resolução de problemas, a comunicação com alunos, encarregados de educação e professores, e a liderança no ambiente escolar.

Por fim, "**Direção**" avalia a eficácia da gestão pela direção da escola, incluindo a liderança, a transparência na comunicação, a capacidade de tomar decisões eficazes, a abordagem proativa na resolução de problemas e a satisfação geral da comunidade escolar com a administração da escola.

Avaliando estes itens, obtém-se uma visão detalhada sobre a qualidade, eficiência e satisfação geral com os serviços prestados, essencial para identificar áreas de melhoria e garantir um ambiente escolar de alta qualidade.

### 3.4.2 Análise dos resultados para cada grupo de participantes

**Tabela 4**-Resultados por cada grupo de participantes da dimensão Serviços/atendimento

Dimensões	Alunos 4º ano	Alunos 2ºciclo ao Sec	EE EPE/1CEB	EE 2ºciclo ao Sec	PD EPE/1CEB	PD 2ºciclo ao Sec	PND EPE/1CEB	PND 2ºciclo ao Sec	Médias todos 0-5	Médias em %	Avaliação qualitativa
nº de inquéritos respondidos	97	422	208	125	26	52	13	11			
<b>Serviços/atendimento - Média</b>											
Centro de Recursos/ Biblioteca	4,40	4,04	4,05	3,22	4,52	4,33	3,42	4,40	4,05	81,0	Bom
Papelaria	N/A	4,25	N/A	N/A	N/A	4,41	N/A	N/A	4,33	86,6	Bom
Reprografia	N/A	3,24	N/A	N/A	N/A	4,74	N/A	N/A	3,99	79,8	Bom
Refeitório	4,30	2,40	3,49	2,38	N/A	4,00	2,42	N/A	3,17	63,3	Suficiente
Bar	N/A	3,83	N/A	N/A	N/A	4,38	N/A	2,80	3,67	73,4	Bom
Serviços Administrativos ( Secretária)	N/A	3,48	3,92	3,35	4,12	4,15	3,25	4,30	3,80	75,9	Bom
Portaria/ Recepção (EPE/1C)	4,50	N/A	4,30	N/A	4,46	N/A	3,67	4,50	4,29	85,7	Bom
Portaria	N/A	4,13	N/A	3,83	N/A	4,67	N/A	4,20	4,21	84,2	Bom
Recepção	N/A	3,77	N/A	3,84	N/A	4,74	N/A	N/A	4,12	82,3	Bom
Coordenadora da escola	4,70	N/A	4,22	N/A	4,85	N/A	4,00	N/A	4,44	88,9	Bom
Direção	N/A	2,85	3,87	2,95	4,33	4,23	4,25	4,20	3,81	76,2	Bom
Média da Dimensão	4,50	3,52	3,98	3,35	4,48	4,39	3,335	3,95	3,94	76,8	Bom

Os dados analisados fornecem uma visão detalhada sobre a avaliação de várias dimensões de serviços e instalações numa escola ou agrupamento escolar, com categorias variadas avaliadas por diferentes grupos da comunidade escolar. Observa-se que as avaliações variam bastante entre os grupos, refletindo as diferentes perceções e experiências dos serviços oferecidos pela escola.

De maneira geral, a satisfação com os serviços e instalações é classificada como **“Bom”**, com uma média geral de 78,8%. Isso indica uma perceção positiva, mas ainda assim sugere áreas para melhoria. Por exemplo, o **refeitório** tem uma média de avaliação de apenas **3,17**, o que sinaliza uma possível necessidade de atenção para este serviço específico. Além disso, serviços como o bar também receberam avaliações baixas em determinados grupos, como o " PND 2ºciclo ao Sec ", o que pode indicar questões de qualidade ou serviço que não estão atendendo às expectativas dos utilizadores.

Por outro lado, áreas como o Centro de Recursos/Biblioteca e a Direção receberam avaliações mais altas, indicando uma satisfação substancial com esses aspetos. Especificamente, a direção e a coordenação da escola foram altamente valorizadas, especialmente pelos grupos "PD 2º ciclo ao Sec" e "PND 2º ciclo ao Sec", “Alunos 4º ano” e “PD EPE/1CEB” refletindo uma perceção de liderança eficaz e apreciada por esses segmentos da comunidade escolar.

Notavelmente, algumas colunas indicam "N/A" para certos grupos, sugerindo que esses serviços não foram avaliados por todos os grupos ou não são relevantes para eles. Isso pode significar que serviços como papelaria e reprografia, que não foram aplicados a vários grupos, talvez não sejam utilizados ou não estejam disponíveis para esses segmentos.

A variação no número de respostas entre os grupos, especialmente o alto número de respostas do grupo "Alunos 2º ciclo ao Sec", também chama atenção. Essa discrepância pode impactar a representatividade das médias e deve ser levada em conta na interpretação dos dados.

### 3.4.3 Oportunidades de Melhoria

No quadro a seguir, apresentam-se algumas das propostas de oportunidades de melhoria (OM) consideradas **mais relevantes** pelos inquiridos para esta dimensão.

OM na Dimensão Serviços/Atendimento	
Alunos 4ºano	<p>Criação de um poli valente;</p> <p>os pais poderem exprimir as opiniões da escola;</p> <p>Eu quero que a nossa turma fosse a biblioteca requisitar os livros;</p> <p>Foi muito bom! Obrigado por me fazerem este Inquérito de Satisfação de Serviços-Alunos (4ºano);</p> <p>poderia haver livros de filosofia grega;</p>



	<p>A comida podia ser melhor;</p> <p>Acho que podiam ter outros tipos de livros na biblioteca como diários;</p>
Alunos do 2º ciclo ao Sec.	<p>Podiam melhorar o bar para ficar maior;</p> <p>os serviços e entendimentos são bons;</p> <p>A papelaria também podia estar mais tempos aberta.;</p> <p>No centro de recursos, quando eu quero/preciso de lá ir, muitas vezes não dá.;</p> <p>Acho que o refeitório não deveria ser dividido porque os alunos nunca têm lugar para sentar.;</p> <p>Acho que a portaria poderia ser um pouco mais segura, e poderem entrar mais pessoas na secretaria porque depois forma uma fila muito grande.;</p> <p>Os horários da secretaria não são nada acessíveis para os alunos muito menos para os encarregados de educação ao contrario de outras escolas em que estive;</p> <p>Obrigado;</p> <p>A escola é boa a nível de atendimento, poderia tratar-se os esgotos que cheiram mal.;</p> <p>Um teatro;</p> <p>No geral a escola tem vindo a melhorar, porém especialmente a comida...</p> <p>Gosto muito da escola!!.</p>
EE EPE/1CEB	<p>Vontade e ajuda para resolução de problemas;</p> <p>Obrigado eu por tudo!</p> <p>A Direção Devia estar mais vezes disponível para falar com os Encarregados de Educação.</p> <p>Existe muita falta de auxiliares para prestar apoio aos professores que têm crianças com necessidades educativas especiais;</p> <p>Relativamente á biblioteca, é uma vergonha porque bastava as crianças terem acesso á mesma pois nem isso acontece, (EB 1Algueirão) ...</p> <p>Poderiam disponibilizar um maior numero de atividades extracurriculares, ex: Judo, Natação, mesmo que fosse algo pago a parte.;</p> <p>Inexistência de uma biblioteca;</p> <p>Só tenho coisas boas a dizer sobre a Ji EB Da Cavaleira, desde a Direção, as todas as professoras, auxiliares e assistentes operacionais;</p> <p>Uma equipa coesa, motivada e sempre disponível. Todos estão de parabéns. Valorizem os colaboradores que todos os dias trabalham para terem este resultado. Profissionais deste calibre não se encontram todos os dias! Parabéns..</p>
EE 2ºciclo ao Sec	<p>Refeitório: nem sempre permitem os alunos repetir a refeição; muitas vezes servem o prato vegetariano, sem ser a opção do aluno (só porque acabou a comida);</p> <p>Bem hajam pelas vossas iniciativas e continuem a acreditar que vale a pena porque vale;</p> <p>As refeições são muito pouco chamativas e sem apresentação, fazendo com que os alunos poucas vezes se alimentem em condições;</p> <p>O horário da secretaria não é compatível com o horário de trabalho de qualquer encarregado de educação, o que dificulta a comunicação com a escola.;</p>
PD EPE/1CEB	Sem respostas
PD 2ºciclo ao Sec	<p>Maior rapidez na transmissão de informação;</p> <p>A Secretaria deveria estar aberta ao publico, mais tempo.;</p> <p>Atualizar a oferta da biblioteca.</p>
PND EPE/1CEB	Sem respostas
PND 2ºciclo ao Sec	Acho que deveria ser mais proactiva, mas compreendo que não seja fácil;

### 3.4.4 Discussão dos resultados

Os resultados indicam várias áreas chave para discussão que podem ajudar a escola ou agrupamento escolar a entender como os diferentes serviços e instalações são percebidos pelos diversos grupos da comunidade escolar. Observa-se que a perceção varia significativamente entre os grupos, o que sugere que a experiência dos utilizadores pode diferir com base em fatores como a idade dos alunos, suas necessidades específicas, ou mesmo suas localizações dentro da instituição.

Serviços como o refeitório e o bar, que receberam avaliações mais baixas, são áreas que claramente necessitam de atenção. Seria essencial investigar as causas dessas avaliações negativas, que podem incluir a qualidade da comida, o custo, o ambiente, ou o atendimento, para planejar melhorias que possam elevar a satisfação dos utilizadores.

Por outro lado, serviços como a direção e os serviços administrativos, incluindo a secretaria e a portaria, receberam avaliações altas, indicando uma operação eficaz desses setores. Isso pode ser um ponto de partida para uma discussão sobre as práticas bem-sucedidas nesses departamentos e como essas práticas podem ser aplicadas a outras áreas que estão sob avaliação mais crítica.

O facto de algumas avaliações serem marcadas como não aplicáveis para certos grupos também é digno de discussão. Isso levanta questões sobre a acessibilidade e relevância de determinados serviços para todos os segmentos da comunidade escolar. Garantir que todos os serviços sejam acessíveis e úteis para cada segmento é fundamental para assegurar que a escola atenda às necessidades de toda a sua população.

Utilizar esses dados no planeamento estratégico da escola é um passo crucial. As lideranças podem empregar as informações acerca dos pontos fortes e áreas que necessitam de melhoria para distribuir recursos de forma mais eficaz, planejar alterações, formar os assistentes ou modificar os serviços que impactam diretamente a satisfação da comunidade educativa.

Além disso, a representatividade e a confiabilidade dos dados também devem ser consideradas na discussão. Uma alta participação de um grupo específico pode distorcer a perceção geral, enquanto um baixo número de respostas de outros grupos pode não fornecer uma imagem completa das necessidades e perceções.

## 4. Comparação entre Grupos

### 4.1 Comparação dos resultados entre alunos, encarregados de educação, pessoal docente e pessoal não docente

Os dados apresentados (**anexo 1**) fornecem uma visão abrangente das várias dimensões da vida escolar e como são avaliadas pelos diferentes segmentos da comunidade educativa, incluindo alunos, encarregados de educação, pessoal docente e não docente. Estas avaliações revelam perceções distintas entre os grupos, oferecendo uma oportunidade valiosa para análise e intervenção por parte da gestão escolar.

Observam-se variações consideráveis nas avaliações entre os diferentes grupos. Por exemplo, os alunos do 4º ano tendem a avaliar várias categorias de forma mais positiva comparativamente a outros grupos, o que pode sugerir diferenças nas expectativas ou nas experiências do ambiente escolar entre as diversas faixas etárias e stakeholders.

Em termos de pontos fortes, a gestão da informação e a direção da escola recebem consistentemente avaliações elevadas de todos os grupos, sugerindo uma liderança eficaz e bem percebida que contribui para a confiança no ambiente administrativo da escola. Isto é evidenciado pelas elevadas pontuações atribuídas à categoria "**Direção**", que reflete a aprovação das políticas e da gestão escolar atual.

No entanto, identificam-se áreas que claramente necessitam de melhoria, tais como a "**Qualidade das instalações**" e o "**Refeitório**", especialmente destacadas nas avaliações dos alunos do 2º ciclo ao secundário. Estas avaliações mais baixas sugerem que as expectativas dos alunos mais velhos não estão sendo completamente atendidas, o que poderia justificar um foco renovado na melhoria destas infraestruturas.

Outro aspeto a considerar é o envolvimento de parceiros externos, frequentemente avaliado de forma mais baixa ou indicado como não aplicável, sugerindo que esta dimensão pode estar subdesenvolvida ou não ser bem percebida por todos os membros da comunidade escolar.

É também interessante notar que os encarregados de educação avaliam mais positivamente o incentivo à participação nas atividades do Plano Anual de Atividades (PAA) do que os alunos, indicando uma possível discrepância entre a perceção dos pais e a experiência real dos alunos. Além disso, a "**Segurança na escola**" recebe consistentemente boas avaliações, o que é um indicativo positivo da eficácia das medidas de segurança implementadas pela escola. Estes insights são essenciais para a administração escolar, pois permitem identificar áreas que requerem atenção imediata, como as condições das instalações e o serviço de refeitório. Melhorar a integração dos parceiros externos no currículo escolar também poderia enriquecer significativamente o processo educativo. Ademais, a variação no número de respostas entre os grupos merece atenção, pois pode impactar a representatividade das médias calculadas. Por exemplo, a baixa quantidade de

respostas de alguns grupos como o "PND 2º ciclo ao Sec" pode não refletir completamente as perceções deste segmento.

## 4.2 Identificação de padrões e discrepâncias

A tabela que analisamos reflete uma gama diversificada de perceções sobre o funcionamento e os serviços de uma escola ou agrupamento escolar, avaliada por diferentes segmentos da comunidade educativa, incluindo alunos de várias faixas etárias, encarregados de educação, e pessoal docente e não docente.

Nas tabelas 3 e 4, identificaremos os padrões e as discrepâncias mais evidentes nesta análise.

**Tabela 3-** Padrões observados nas respostas dos inquéritos

PADRÕES OBSERVADOS	
<b>Consistência na liderança</b>	A "Direção / Coordenador de escola", é consistentemente bem avaliada por todos os grupos, indicando uma perceção positiva e generalizada da liderança escolar. Esse padrão sugere que a direção da escola mantém uma gestão eficaz, reconhecida por toda a comunidade escolar.
<b>Segurança valorizada</b>	A segurança na escola também é consistentemente bem avaliada, refletindo um ambiente seguro que é claramente uma prioridade atendida pela escola.  Alta valorização do corpo docente: o envolvimento dos professores no processo de ensino e aprendizagem é outro ponto forte, com avaliações elevadas que são consistentes entre os grupos, destacando a competência e o compromisso destes.

**Tabela 4-** Discrepâncias notadas nas respostas dos inquéritos

DISCREPÂNCIAS NOTADAS	
<b>Perceção das instalações físicas</b>	A qualidade das instalações varia significativamente entre os grupos. Enquanto alunos mais novos tendem a dar avaliações mais altas, os alunos do 2º ciclo ao secundário frequentemente avaliam estas instalações de forma menos favorável, o que pode refletir expectativas mais críticas ou uma resposta a deficiências reais nas instalações destinadas a alunos mais velhos.
<b>Envolvimento de parceiros externos</b>	As avaliações desta dimensão mostram grandes variações e muitos "N/A", indicando que a integração de parceiros externos no processo educativo pode não ser amplamente reconhecida ou implementada de forma eficaz.  Este é um ponto crítico, pois a falta de consistência pode limitar as oportunidades que essas parcerias podem oferecer.
<b>Serviços como o Refeitório e a Papelaria</b>	Estes serviços apresentam avaliações variadas, com notas particularmente baixas em certos grupos, apontando para uma possível insatisfação com a qualidade ou a gestão desses serviços. Este é um aspeto importante que a escola precisa abordar para melhorar a satisfação geral dos alunos e outros membros da comunidade escolar.

A identificação destes padrões e discrepâncias é crucial, pois fornece uma orientação clara sobre quais áreas estão funcionando bem e quais precisam de intervenção.

A liderança pode continuar a capitalizar os pontos fortes, ao mesmo tempo que implementa medidas corretivas nas áreas onde se identificam deficiências. Abordar preocupações relativas às instalações físicas e melhorar serviços como o refeitório pode ter um impacto significativo na perceção e satisfação da comunidade escolar.

Além disso, a integração de parceiros externos pode não apenas enriquecer o currículo, mas também fortalecer a imagem da escola como um centro de aprendizagem inovador e inclusivo.

Portanto, uma análise cuidadosa destes padrões e discrepâncias é fundamental para direcionar os recursos de forma eficiente e garantir que se continue a desenvolver um ambiente educativo acolhedor, seguro e estimulante para todos os seus membros.

### **4.3 Discussão das possíveis razões para as diferenças observadas**

As diferenças nas avaliações entre os diversos grupos dentro da comunidade escolar indicam uma série de fatores potenciais que podem estar influenciando essas perceções variadas. Compreender essas razões é essencial, pois permite adaptar os serviços e o ambiente escolar permitindo uma melhor resposta às necessidades de todos os envolvidos.

#### **a) Diferenças de Expectativas entre Grupos**

A primeira grande variável são as expectativas distintas entre os grupos. Alunos de diferentes faixas etárias, como os do 4º ano comparados aos do 2º ciclo ao secundário, podem ter expectativas muito diferentes em relação às instalações e serviços oferecidos pela escola. Enquanto os mais novos podem estar satisfeitos com instalações básicas e atividades recreativas, os mais velhos podem demandar recursos tecnológicos avançados e espaços adequados para estudos e atividades extracurriculares mais diversificadas.

Da mesma forma, os encarregados de educação, ao avaliarem aspetos como segurança e incentivo à participação em atividades, podem fazê-lo a partir de uma perspectiva mais protetora e adulta, enquanto os alunos focam mais em sua experiência direta e interação social.

#### **b) Perceção versus Realidade das Instalações**

Outra questão relevante é como a perceção e a realidade das instalações escolares, como o refeitório e as salas de aula, podem divergir com base no uso que cada grupo faz delas. Por exemplo, os alunos mais velhos podem ser mais críticos em relação ao refeitório se passarem mais tempo nele ou se suas expectativas quanto à qualidade e variedade da comida forem mais altas.

### **c) Comunicação Efetiva**

A comunicação sobre parcerias e projetos externos é também fundamental.

Se a escola não comunicar de forma clara e eficaz, de como essas parcerias beneficiam diretamente os alunos, é provável que eles não percebam seu valor, o que se reflete em avaliações mais baixas para o envolvimento de parceiros externos.

### **d) Qualidade e Acessibilidade dos Serviços**

Problemas práticos como a necessidade, custos, ou acessibilidade limitada a serviços como papelaria e reprografia podem resultar em avaliações mais baixas, especialmente em escolas com grandes populações estudantis onde a procura pode exceder a oferta.

### **e) Influências Culturais e Contextuais**

Por fim, diferenças culturais dentro da comunidade escolar também podem influenciar as avaliações. Por exemplo, questões de segurança podem ser uma preocupação maior para os encarregados de educação do que para os alunos, refletindo diferentes prioridades e níveis de consciência sobre questões de segurança.

## **5. Conclusões e Recomendações**

A análise das avaliações dos diversos grupos da comunidade escolar sobre as dimensões funcionais da escola oferece insights sobre o funcionamento e os serviços prestados. Os dados destacam tanto os pontos fortes quanto as áreas de melhoria, estabelecendo uma base sólida para futuras iniciativas.

Entre os resultados relevantes, destaca-se a percepção amplamente positiva da liderança e da gestão de informações, com altas avaliações de todos os segmentos da comunidade, que demonstra que as práticas de liderança são eficazes e que as políticas e comunicações estão alinhadas com as expectativas da comunidade escolar.

A segurança é outro aspeto fortemente positivo, consistentemente vista como adequada por todos os grupos, o que reflete o sucesso das políticas de segurança existentes e o compromisso da escola em manter um ambiente seguro para todos.

Adicionalmente, o envolvimento dos professores no processo educativo é reconhecido como um ponto de excelência, com avaliações positivas generalizadas, destacando o compromisso e a dedicação dos docentes, além de evidenciar a qualidade do ensino e o bom relacionamento entre alunos e professores.

Por outro lado, a qualidade de certas instalações, incluindo o refeitório, foi alvo de críticas, especialmente por parte dos alunos mais velhos. Esta, indica a necessidade de investimentos significativos em infraestruturas para atender às expectativas e necessidades dos alunos, visando criar um ambiente mais acolhedor e funcional.

Também se observou variabilidade nas avaliações sobre o envolvimento de parceiros externos, com várias indicações de "N/A". Esse aspeto sugere uma integração ainda incompleta dessas parcerias na experiência escolar ou uma falha na comunicação sobre seus benefícios.

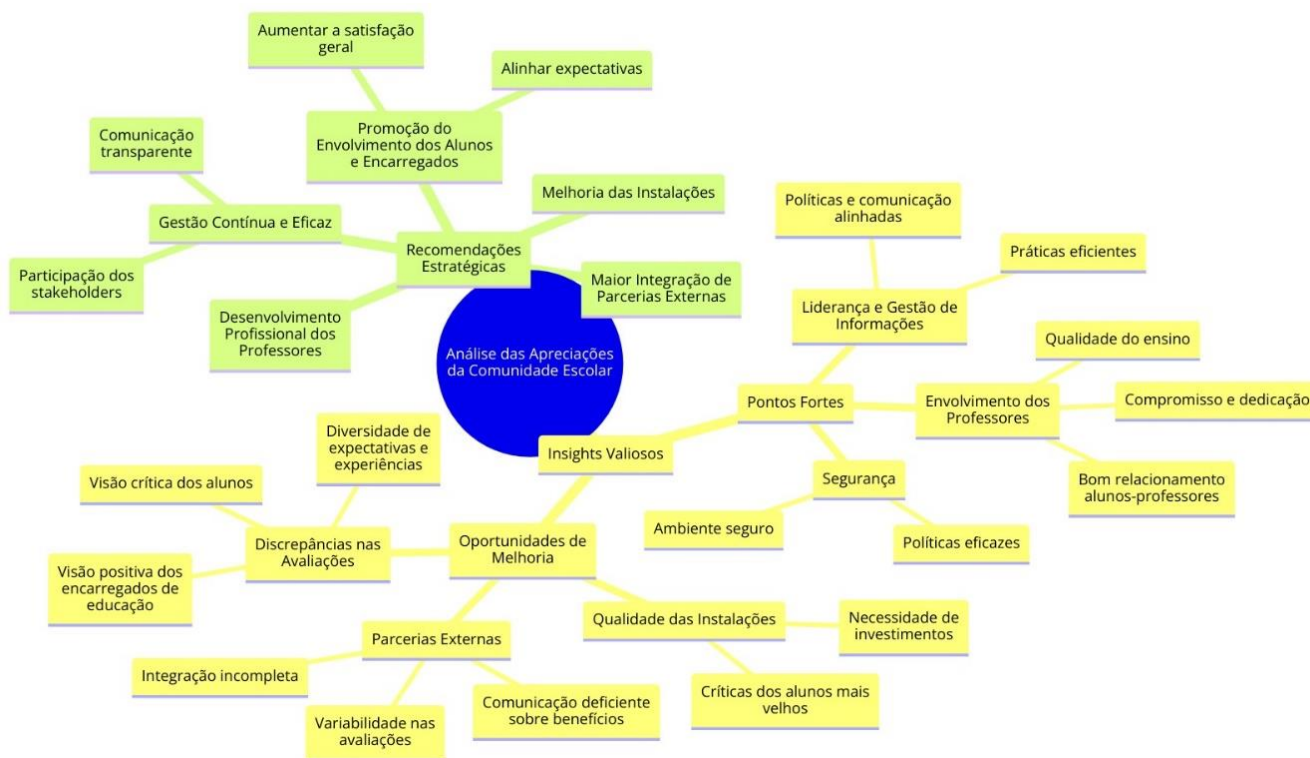
As discrepâncias nas avaliações entre os diferentes grupos, refletindo a diversidade de expectativas e experiências na comunidade escolar, são notáveis. Enquanto os alunos tendem a ser mais críticos em relação a serviços específicos, como a papelaria e o refeitório, os encarregados de educação apresentam uma visão mais positiva. Estes resultados são essenciais para a direção do agrupamento, indicando não só os pontos de sucesso, mas também as áreas passíveis de melhorias para servir melhor uma comunidade diversificada. Melhorar as instalações e integrar mais efetivamente as parcerias externas são áreas prioritárias que poderiam ser desenvolvidas para enriquecer ainda mais o percurso formativo.

Em conclusão, os dados deste estudo trazem implicações significativas para a melhoria de políticas e práticas em contexto escolar. Sugerem a necessidade de uma gestão contínua e eficaz, enfatizando a **comunicação transparente** e a **participação de todos os stakeholders**.

Investir na **modernização das instalações físicas e na segurança, valorizar o desenvolvimento profissional dos professores e melhorar a visibilidade e integração das parcerias externas** são passos cruciais.

Além disso, o investimento em estratégias promotoras do envolvimento dos alunos e encarregados de educação, podem alinhar expectativas e aumentar a satisfação geral.

Portanto, é essencial que as medidas propostas sejam implementadas estrategicamente para fortalecer a instituição como um ambiente escolar seguro, inclusivo e de alta qualidade, atendendo às necessidades de toda a comunidade escolar.



Esquema 2- Mapa mental síntese, com a análise das apreciações da comunidade escolar



## 6. Referências

Brown, S. W., & Bitner, M. J. (2006). *Mandamentos para melhorar a qualidade do serviço*. Revista de Administração de Empresas, 46(2), 31-44.

Dados recolhidos dos inquéritos de Satisfação de Serviços (2024). Agrupamento de Escolas do Algueirão

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions*. Contemporary Educational Psychology, 25(1), 54-67.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.

Graham, S., Taylor, A. Z., & Hudley, C. (2006). A motivational intervention for African American boys labeled as learning disabled: Effects on academic achievement, placement in special education, and teacher ratings of student behavior. *Journal of Educational Psychology*, 98(2), 331-338.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Sousa, C. A. A. (2009). *Metodologia de pesquisa científica*. Pioneira Thomson Learning.

# Anexo

Dimensões	Alunos 4º ano	Alunos 2ºciclo ao Sec	EE EPE/1CEB	EE 2ºciclo ao Sec	PD EPE/1CEB	PD 2ºciclo ao Sec	PND EPE/1CEB	PND 2ºciclo ao Sec	Médias todos 0-5	Médias em %	Avaliação qualitativa
<b>nº de inquéritos respondidos</b>	<b>97</b>	<b>422</b>	<b>208</b>	<b>125</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>11</b>			
<b>Organização da Escola/Agrupamento -Média</b>											
Organização e funcionamento da escola	4,5	3,3	4,15	3,59	4,46	4,00	3,33	4,30	3,95	79,0	Bom
Concretização dos documentos orientadores do agrupamento (Projeto Educativo, Plano Anual de Atividades, Regulamento Interno)	N/A	N/A	4,09	3,38	4,38	4,22	4,00	4,10	4,03	80,6	Bom
Segurança na escola	4,5	4,0	4,34	3,36	4,62	4,22	3,33	4,00	4,04	80,8	Bom
Qualidade das instalações	4,2	2,8	4,06	3,25	3,92	3,78	2,5	3,60	3,52	70,4	Bom
Gestão da indisciplina	N/A	3,0	3,97	3,01	4,23	3,70	3,09	3,60	3,52	70,4	Bom
Acessibilidade aos serviços	3,8	3,3	3,97	3,36	4,35	3,91	1,82	4,10	3,58	71,6	Bom
A gestão e o fluxo de informação são realizados de forma correta no agrupamento	4,1	3,3	4,08	3,46	4,23	3,85	3,08	4,00	3,76	75,2	Bom
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,22</b>	<b>3,28</b>	<b>4,09</b>	<b>3,34</b>	<b>4,31</b>	<b>3,95</b>	<b>3,02</b>	<b>3,96</b>	<b>3,77</b>	<b>75,5</b>	<b>Bom</b>
<b>Envolvimento e Participação-Média</b>											
Incentivo à participação nas atividades do Plano Anual de Atividades (PAA)	4,4	3,3	4,06	3,06	4,58	4,26	3,2	3,90	3,84	76,83	Bom
Envolvimento na participação/organização nas atividades do PAA	4,5	3,1	3,89	2,79	4,5	4,26	3,2	3,80	3,76	75,2	Bom
Relação entre os elementos da comunidade educativa	4,2	3,3	4,12	3,16	4,62	4,37	3,83	4,20	3,98	79,6	Bom
A valorização do meu contributo para a melhoria do agrupamento	4,5	3,2	3,81	2,92	4,15	4,11	3,91	4,20	3,84	76,9	Bom
O processo de autoavaliação regular é importante para a melhoria do agrupamento	N/A	3,5	4,24	3,49	4,42	4,37	3,75	3,90	3,96	79,2	Bom
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,40</b>	<b>3,28</b>	<b>4,02</b>	<b>3,08</b>	<b>4,45</b>	<b>4,27</b>	<b>3,58</b>	<b>4,00</b>	<b>3,89</b>	<b>77,7</b>	<b>Bom</b>
<b>Resultados- Média</b>											
Critérios de Avaliação	4,3	3,5	4,07	3,55	4,24	3,89	N/A	N/A	3,92	78,5	Bom

Resultados obtidos pelos alunos	4,3	3,5	4,19	3,44	2,04	3,78	N/A	N/A	3,54	70,8	Bom
Envolvimento dos professores no processo ensino / aprendizagem	4,6	3,6	4,42	3,64	4,69	4,33	N/A	N/A	4,21	84,3	Bom
Envolvimento dos alunos no processo ensino / aprendizagem	4,4	3,3	4,14	3,49	3,81	3,11	N/A	N/A	3,57	71,4	Bom
Envolvimento dos parceiros (Câmara Municipal, Centro de Saúde, GNR, outros) no processo ensino / aprendizagem	N/A	N/A	3,82	2,58	4,08	3,11	N/A	N/A	3,40	68,0	Suficiente
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,40</b>	<b>3,47</b>	<b>4,13</b>	<b>3,34</b>	<b>3,77</b>	<b>3,64</b>			<b>3,79</b>	<b>75,9</b>	<b>Bom</b>
<b>Serviços/atendimento - Média</b>											
Centro de Recursos/ Biblioteca	4,4	4,04	4,05	3,22	4,52	4,33	3,42	4,40	4,05	81,0	Bom
Papelaria	N/A	4,25	N/A	N/A	N/A	4,41	N/A	N/A	4,33	86,6	Bom
Reprografia	N/A	3,24	N/A	N/A	N/A	4,74	N/A	N/A	3,99	79,8	Bom
Refeitório	4,3	2,4	3,49	2,38	N/A	4	2,42	N/A	3,17	63,3	Suficiente
Bar	N/A	3,83	N/A	N/A	N/A	4,38	N/A	2,80	3,67	73,4	Bom
Serviços Administrativos ( Secretaria)	N/A	3,48	3,92	3,35	4,12	4,15	3,25	4,30	3,80	75,9	Bom
Portaria/ Recepção (EPE/1C)	4,5	N/A	4,3	N/A	4,46	N/A	3,67	4,50	4,29	85,7	Bom
Portaria	N/A	4,13	N/A	3,83	N/A	4,67	N/A	4,20	4,21	84,2	Bom
Recepção	N/A	3,77	N/A	3,84	N/A	4,74	N/A	N/A	4,12	82,3	Bom
Coordenadora da escola	4,7	N/A	4,22	N/A	4,85	N/A	4,00	N/A	4,44	88,9	Bom
Direção	N/A	2,85	3,87	2,95	4,33	4,23	4,25	4,20	3,81	76,2	Bom
<b>Média da Dimensão</b>	<b>4,50</b>	<b>3,52</b>	<b>3,98</b>	<b>3,35</b>					<b>3,84</b>	<b>76,8</b>	<b>Bom</b>
<b>Média da Amostra</b>	<b>4,40</b>	<b>3,38</b>	<b>4,06</b>	<b>3,34</b>	<b>4,31</b>	<b>3,95</b>	<b>3,30</b>	<b>3,98</b>	<b>3,84</b>	<b>76,8</b>	<b>Bom</b>