



Questionários de Satisfação

Apresentação de resultados

Ano Letivo 2015/2016

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Taxa de adesão.....	4
3. Caracterização dos inquiridos	5
4. Peso das ações de melhoria nos questionários	6
5. Médias globais.....	7
6. Critérios de seleção de Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria	8
7. Percentagem de Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria identificados.....	11
Por grupo-alvo	11
Por ação de melhoria.....	12
8. Identificação de PF e OM	13
Comparação de PF e OM entre grupos-alvo – Ordenação por Ação de Melhoria	14
Comparação de PF e OM entre grupos-alvo – Ordenação por %	18
9. Médias e concentração de respostas por grupo-alvo.....	23
Pessoal docente – Pontos fortes	24
Pessoal docente – Oportunidades de melhoria	24
Assistentes Técnicos - Pontos fortes	25
Assistentes Técnicos - Oportunidades de melhoria	25
Assistentes operacionais - Pontos fortes	26
Assistentes operacionais - Oportunidades de melhoria	26
Outro pessoal não docente - Pontos fortes	27
Outro pessoal não docente - Oportunidades de melhoria	27
Alunos - Pontos fortes	28
Alunos - Oportunidades de melhoria	28
Encarregados de educação – Pontos fortes.....	29
Encarregados de educação - Oportunidades de melhoria.....	29
10. Análise de Resultados e Conclusões	30

1. Enquadramento

No presente ano letivo de 2015/2016 a Escola Secundária Gago Coutinho decidiu aplicar um questionário de satisfação a alunos, encarregados de educação (EE), pessoal docente (PD) e pessoal não docente (PND) para avaliar as ações de melhoria implementadas até ao momento.

Os indicadores selecionados estão inseridos nas seguintes ações de melhoria (AM):

AM1	Melhorar a comunicação interna
AM2	Melhorar a comunicação externa
AM3	Melhorar os resultados escolares
AM4	Promover um maior envolvimento do PND na vida da escola

Tabela 1 - Ações de melhoria em que se inserem os indicadores escolhidos

A tabela seguinte resume os totais de indicadores escolhidos por ação de melhoria (AM) e grupo-alvo (GA). O PND não avaliou a AM3 e os EE não avaliaram a AM4.

	PD	PND	Alunos	EE	TOTAL p/ AM
AM1	5	2	3	1	11
AM2	7	7	10	11	35
AM3	7	---	3	3	13
AM4	1	8	1	---	10
TOTAL p/ GA	20	17	17	15	69

Tabela 2 - Totais de indicadores por ação de melhoria e grupo-alvo

O relatório começa com uma caracterização estatística dos inquiridos e com a taxa de adesão aos questionários. Segue-se a apresentação dos resultados em tabelas e gráficos, após a qual serão apresentados os critérios utilizados para seleção de Pontos Fortes (PF) e Oportunidades de Melhoria (OM). Por fim serão apresentadas tabelas onde se encontram os PF e as OM selecionados, de acordo com os critérios apresentados.

Uma vez que foi questionada a categoria profissional do PND, este grupo-alvo foi desdobrado e as respostas tratadas em separado.

2. Taxa de adesão

Foi inquirido o universo de pessoal docente e não docente e uma amostra de alunos e encarregados de educação.

A taxa de adesão ao preenchimento dos questionários foi a seguinte:

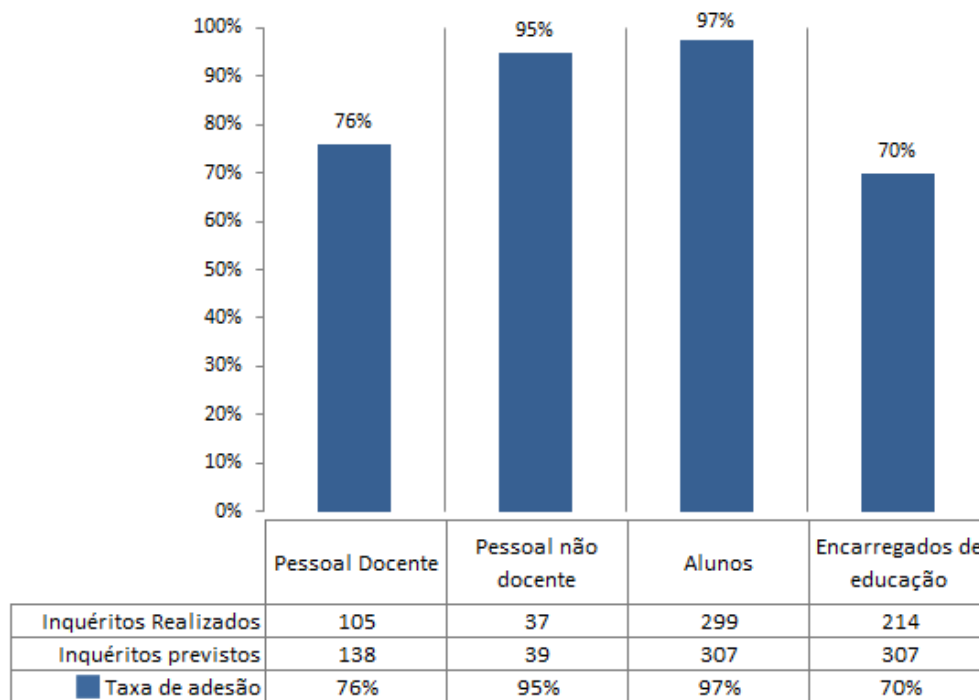


Gráfico 1 - Taxa de adesão ao preenchimento dos questionários

3. Caracterização dos inquiridos

Foram colocadas perguntas de caracterização apenas aos grupos-alvo PND, alunos e EE.

Ao PND foi questionada a categoria profissional e aos alunos e EE o ano de escolaridade dos seus educandos.

Os gráficos seguintes mostram os resultados.

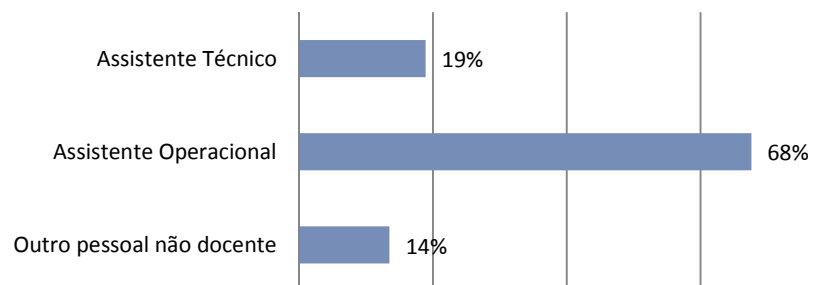


Gráfico 2 - Distribuição do pessoal não docente por categoria

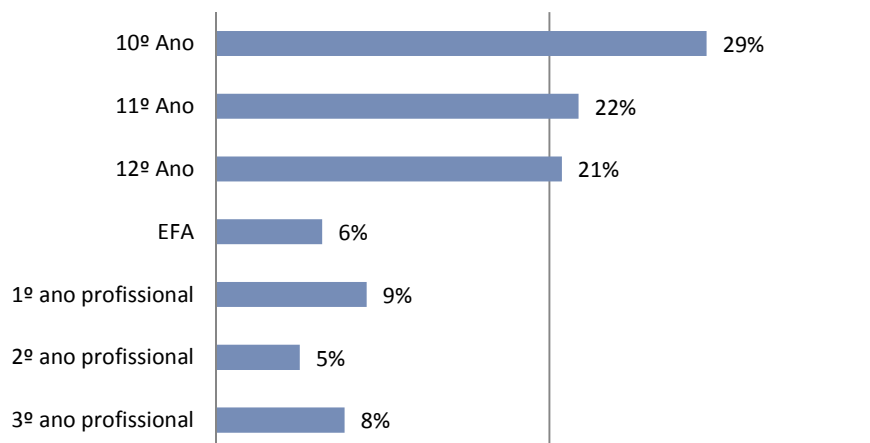


Gráfico 3 - Distribuição dos alunos por ano de escolaridade

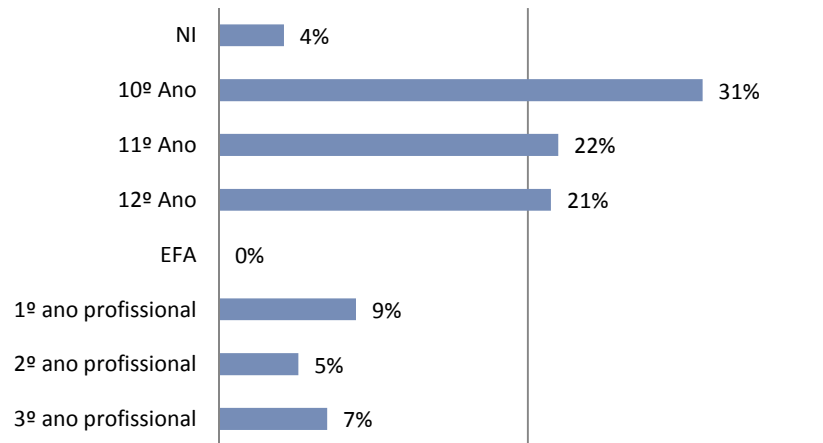


Gráfico 4 - Distribuição dos encarregados de educação por ano de escolaridade dos educandos

4. Peso das ações de melhoria nos questionários

De seguida é apresentada uma tabela, com um gráfico integrado, que mostra o número de indicadores selecionados por cada ação de melhoria, determinando assim o peso atribuído a cada uma. Os dados englobam os indicadores presentes nos quatro questionários (pessoal docente, não docente, alunos e encarregados de educação).

Ação de melhoria	N.º de indicadores por ação de melhoria	% de indicadores por ação de melhoria
Melhorar a comunicação interna	11	16%
Melhorar a comunicação externa	35	51%
Melhorar os resultados escolares	13	19%
Promover um maior envolvimento do PND na vida da escola	10	14%
Total de indicadores	69	

Tabela 3 - Número de indicadores selecionados para cada ação de melhoria

5. Médias globais

A tabela e o gráfico seguintes mostram as médias globais por ação de melhoria e por grupo-alvo. É também apresentada a média ponderada (que tem em conta o total de inquiridos) dos vários grupos-alvo que é, na prática, a média final de cada ação de melhoria.

Ação de Melhoria	PD	PND	Alunos	EE	Média ponderada
AM1 - Melhorar a comunicação interna	81,7	78,9	61,3	75,6	70,3
AM2 - Melhorar a comunicação externa	87,4	78,9	69,2	65,6	71,5
AM3 - Melhorar os resultados escolares	86,2	---	78,8	75,8	79,0
AM4 - Promover um maior envolvimento do PND na vida da escola	89,6	77,9	81,0	---	82,8

Tabela 4 – Médias globais por ação de melhoria e por grupo-alvo

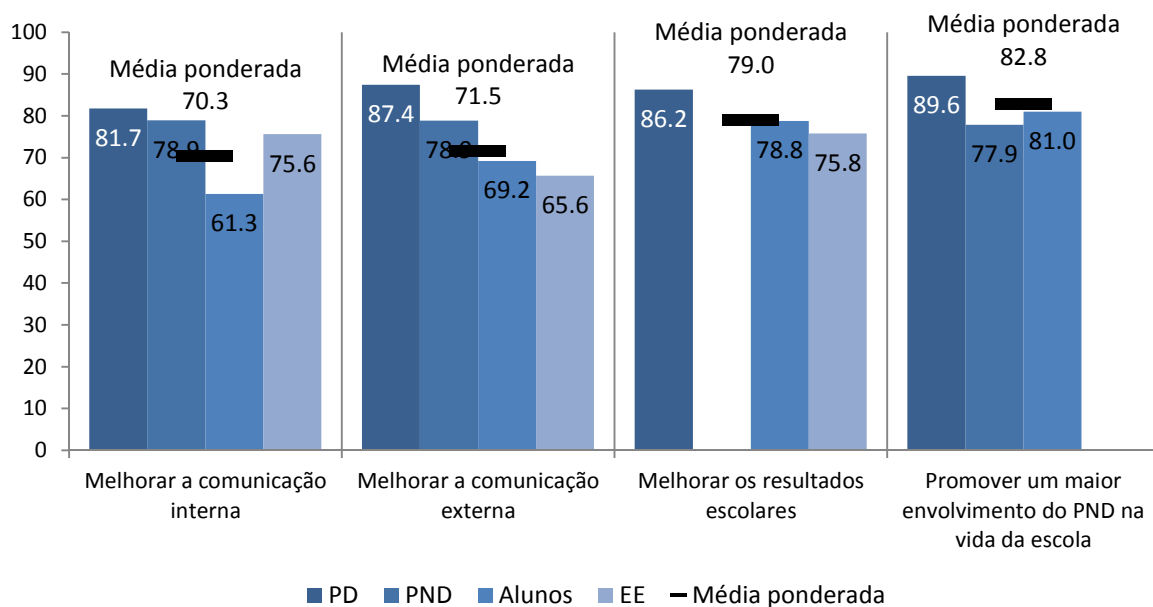


Gráfico 5 - Médias globais por ação de melhoria e por grupo-alvo

6. Critérios de seleção de Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria

Os Pontos Fortes e as Oportunidades de Melhoria foram selecionados tendo em conta as médias e a concentração de respostas nos intervalos da escala de classificação de 7-10 e 0-4 respetivamente, considerando-se ainda a elevada percentagem de não resposta (%NS) como oportunidade de melhoria.

Para todos os grupos-alvo definiu-se que, em situações de mais de 10 respondentes, os indicadores com percentagem de não resposta acima de 30%, seriam considerados OM pelo nível de desconhecimento revelado ($\%NS > 30\% = OM$).

Definiu-se também que os indicadores com percentagem de resposta no intervalo de 0-4 acima de 30%, seriam considerados OM ($\%0-4 > 30\% = OM$)

Para todos os grupos-alvo definiu-se que, em situações de menos de 10 respondentes, as percentagens referidas anteriormente passariam para 50%. Numa amostra pequena, um inquirido representa uma grande percentagem, logo, aumentando o valor de referência, detetamos apenas os casos mais representativos.

As tabelas seguintes mostram os totais de inquiridos e a definição das percentagens a partir das quais foram selecionadas oportunidades de melhoria:

Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
105	7	25	5	299	214

Tabela 5 - Total de inquiridos por grupo-alvo

Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
30%	50%	30%	50%	30%	30%

Tabela 6 – Percentagens de NS e de concentração de respostas no intervalo de 0-4 definidas para seleção de OM

Para a seleção dos parâmetros relativos à concentração de respostas no intervalo de 7-10, é feita uma média das percentagens obtidas em todos os indicadores neste intervalo, por grupo-alvo, com limite máximo de 80%.

Para todos os grupos-alvo definiu-se que, em situações de menos de 10 respondentes, as percentagens referidas anteriormente passariam para 55%. Voltamos a referir que numa amostra pequena, um inquirido representa uma grande percentagem, logo, aumentando o valor de referência, detetamos apenas os casos mais representativos.

A tabela seguinte resume as percentagens obtidas:

Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
74,38%	55,00%	64,12%	55,00%	52,71%	53,45%

Tabela 7 – Percentagens de concentração de respostas no intervalo 7-10 definidas para seleção de PF

Relativamente à determinação das médias de referência para a seleção de PF e OM, é feita em função de uma percentagem de distância às médias. A percentagem utilizada é definida pelo utilizador, em virtude de querer uma seleção mais ou menos abrangente.

A utilização deste critério permite a seleção de médias adaptadas às diferentes realidades, que fazem sentido no contexto dos resultados obtidos, mas que é sempre aplicada de igual modo para todos os grupos-alvo.

A tabela seguinte mostra as médias globais obtidas, por grupo-alvo:

Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
8,61	7,28	7,69	9,44	7,08	6,86

Tabela 8 - Médias globais dos questionários

Definiu-se uma percentagem de distância à média no valor 0%, pelo que todos os indicadores com valores iguais superiores à média são selecionados como PF. Complementarmente, há a condição de nenhuma média ser superior a 8,5.

A tabela seguinte mostra os valores das médias partir dos quais foram selecionados pontos fortes (valores aproximados). Estes valores foram calculados com base nas médias globais obtidas, de acordo com os critérios que foram explicados no parágrafo anterior.

Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
8,50	7,28	7,69	8,50	7,08	6,86

Tabela 9 - Médias definidas para seleção de PF

Para a seleção de OM a percentagem utilizada foi 40%, permitindo abranger menos indicadores. Complementarmente, há a condição de nenhuma média ser superior a 7.

A tabela seguinte mostra os valores das médias partir dos quais foram selecionadas OM (valores aproximados). Estes valores foram calculados com base nas médias globais obtidas, de acordo com os critérios que foram explicados no parágrafo anterior.

Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
7,00	5,97	7,00	7,00	6,51	6,33

Tabela 10 - Médias definidas para seleção de OM

7. Percentagem de Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria identificados

Por grupo-alvo

A tabela seguinte mostra a percentagem de PF e OM identificados por grupo-alvo:

Nota: A soma das percentagens do grupo-alvo “outro pessoal docente” vai dar acima de 100%, pois houve um indicador que foi simultaneamente considerado PF e OM. Apesar da média obtida ter permitido que o indicador fosse considerado um PF, a percentagem de NS, por ser elevada, fez com que também fosse considerado uma OM.

	Pessoal docente	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	Outro pessoal não docente	Alunos	Encarregados de educação
PF	70,0%	88,2%	52,9%	100,0%	58,8%	66,7%
N	20,0%	0,0%	41,2%	0,0%	0,0%	6,7%
OM	10,0%	11,8%	5,9%	5,9%	41,2%	26,7%

Tabela 11 - Percentagem de PF, Neutros e OM por grupo-alvo (todas as ações de melhoria)

Os dados foram também apresentados em gráficos que possibilitam rápida comparação entre os diferentes níveis para cada grupo-alvo:

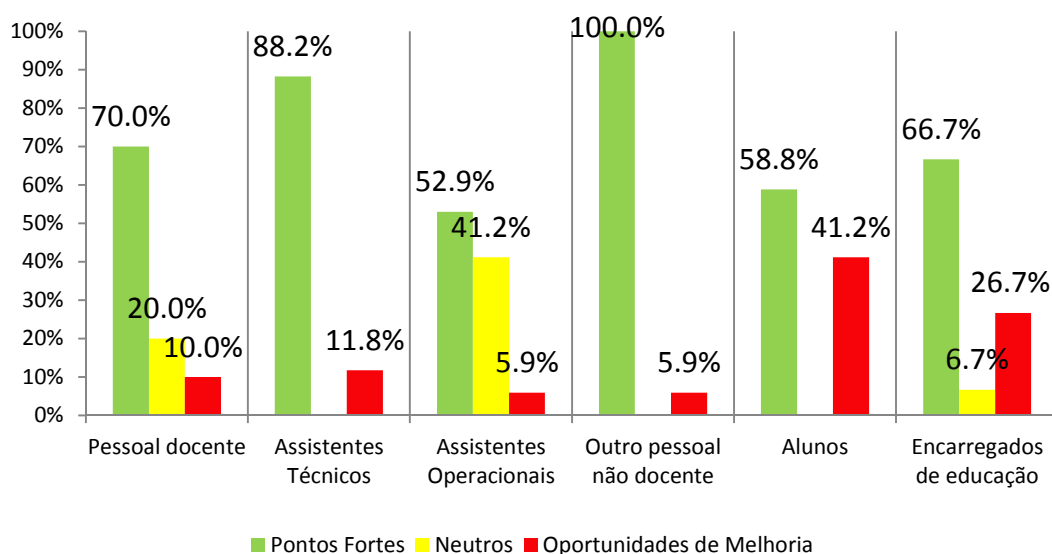


Gráfico 6 - Percentagem de PF, Neutros e OM por grupo-alvo (todas as ações de melhoria)

Por ação de melhoria

	PF	N	OM
Melhorar a comunicação interna	73,3%	6,7%	20,0%
Melhorar a comunicação externa	71,4%	6,1%	22,4%
Melhorar os resultados escolares	76,9%	23,1%	0,0%
Promover um maior envolvimento do PND na vida da escola	70,4%	18,5%	11,1%

Tabela 12 – Percentagem de PF, Neutros e OM por Ação de Melhoria (todos os grupos-alvo)

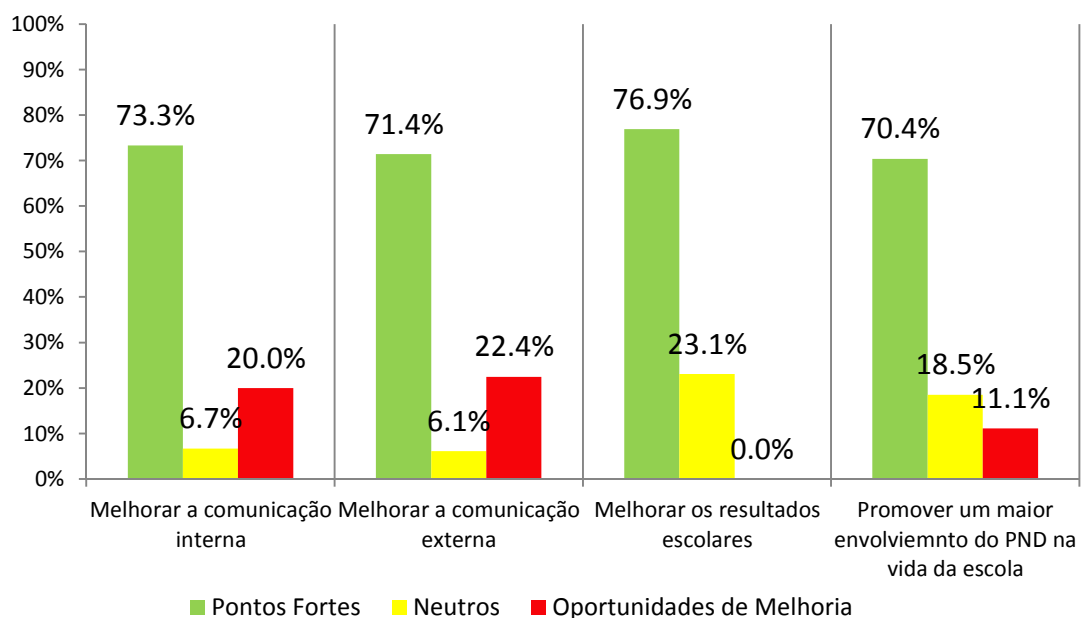


Gráfico 7 – Percentagem de PF, Neutros e OM por Ação de melhoria (todos os grupos-alvo)

8. Identificação de PF e OM

As tabelas seguintes apresentam os indicadores escolhidos pela equipa de autoavaliação. À frente de cada indicador é indicado, para cada grupo-alvo, se foi considerado PF (Verde), OM (vermelho), ou se não foi considerado PF nem OM (Amarelo). Daqui por diante chamemos a estes indicadores “Neutros”.

Quando a célula aparece em branco num determinado grupo-alvo, significa que o indicador não foi colocado no questionário desse grupo-alvo.

Esta tabela permite comparar os grupos-alvo e perceber que há casos em que o mesmo indicador, apesar de estar nuns grupos-alvo como PF, noutros está como OM.

Relembramos que há o caso particular (que está assinalado a laranja) de um indicador que foi simultaneamente considerado PF e OM para o grupo “Outro PND”.

Comparação de PF e OM entre grupos-alvo – Ordenação por Ação de Melhoria

Seguidamente são apresentados os indicadores selecionados pela equipa de autoavaliação, organizados por ação de melhoria.

AM1 - Melhorar a comunicação interna

Indicador	PD	Assist. Téc.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE
A existência de reuniões entre coordenadores de departamento e representantes de grupo, após cada reunião do Conselho Pedagógico, contribui para uma mais eficaz divulgação da informação.	PF					
A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), através da rádio da escola, nos intervalos das aulas, contribui para melhorar a comunicação interna.					OM	
A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para melhorar a comunicação interna.	PF	PF	PF	PF	OM	
A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário.	PF	PF	PF	PF	OM	PF
Reconheço utilidade na partilha de informação através do google drive.	PF					
Utilizo o google drive como ferramenta para a partilha de documentos.	N					

Tabela 13 - Indicadores da AM1 - Melhorar a comunicação interna

AM2 - Melhorar a comunicação externa

Indicador	PD	Assist. Téc.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE
A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional.	PF	PF	N	PF	PF	PF
As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web.	OM	PF	PF	PF	OM	OM
As decisões das reuniões do conselho pedagógico são disponibilizadas na página web.	OM	PF	PF	PF		
Conheço a página web da escola.	PF	PF	N	PF	PF	PF
Consulto a página web da escola para ter acesso ao horário escolar.					PF	N
Consulto a página web da escola para ter acesso ao link de consulta alunos do Inovar.					PF	PF
Consulto a página web da escola para ter acesso aos critérios de avaliação das disciplinas.					OM	OM
Consulto a página web da escola para ter acesso aos manuais escolares.					OM	PF
Consulto a página web da escola para ter acesso ao horário dos serviços da escola.						OM
Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web.	PF	PF	OM	PF	PF	PF
Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola.	PF	PF	PF	PF	PF	PF
Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web.	PF	PF	PF	PF	OM	OM

Tabela 14 - Indicadores da AM2 - Melhorar a comunicação externa

AM3 - Melhorar os resultados escolares

Indicador	PD	Assist. Técn.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE
A análise das grelhas de dois itens de 2 testes, ao longo do ano letivo, contribui para a reflexão conjunta sobre os resultados das aprendizagens dos alunos.	N					
A atribuição de reforço curricular contribui para a melhoria dos resultados escolares dos alunos.	PF				PF	PF
A correção conjunta de dois itens de 2 testes, ao longo do ano letivo, contribui para a uniformização de critérios de avaliação dos alunos.	N					
A diversificação da oferta formativa da escola contribui para o alargamento das opções escolares e profissionais dos alunos.	PF					PF
A escola disponibiliza meios (cursos de métodos de estudo, apoio em sala de estudo...) para a melhoria das aprendizagens dos alunos.	PF				PF	PF
A supervisão pedagógica nos casos previstos no Projeto Educativo (em situações recorrentes de indisciplina e de insucesso) funciona como instrumento formativo.	N					
Considero que o facto de a escola ter diversos cursos/opções me possibilita uma escolha mais alargada, ao nível escolar e profissional.					PF	
O conselho pedagógico analisa as metas do sucesso dos cursos científico-humanísticos e dos cursos profissionais.	PF					

Tabela 15 - Indicadores da AM3 - Melhorar os resultados escolares

AM4 - Promover um maior envolvimento do PND na vida da escola

Indicador	PD	Assist. Técn.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE
A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola.	PF	PF	PF	PF	PF	
A direção valoriza os meus contributos para o funcionamento da escola.		OM	N	PF		
As ações de formação para o pessoal não docente, realizadas no ano letivo de 2014-15, foram úteis para o meu trabalho.		PF	N	PF -- OM		
Reconheço que a realização de reuniões periódicas com a Coordenadora facilita a comunicação interna.		PF	N	PF		
Reconheço utilidade da divulgação da informação através de correio eletrónico.		PF	PF	PF		
Reconheço utilidade na realização de reuniões periódicas com a Coordenadora.		PF	N	PF		
Tenho acesso a informações relativas ao meu trabalho através do correio eletrónico.		PF	PF	PF		
Vejo reconhecido e valorizado o meu trabalho extra na escola.		OM	N	PF		

Tabela 16 - Indicadores da AM4 - Promover um maior envolvimento do PND na vida da escola

Se pensarmos, a situação ideal é que todos os grupos-alvo questionados considerem o mesmo indicador um PF. O pior cenário será o oposto: todos os grupos-alvo questionados considerarem o mesmo indicador uma OM.

Estes casos são evidentes. Mas quando há indicadores que foram simultaneamente considerados PF e OM, como perceber quais os “mais fortes” e quais os “mais fracos”?

Comparação de PF e OM entre grupos-alvo – Ordenação por %

Para resolver a questão colocada, podemos atribuir um valor a cada situação, como se de uma escala se tratasse, a fim de determinar uma percentagem para cada indicador. Essa percentagem vai dar a posição do indicador. Quando mais perto estiver do PF, maior será a percentagem, sendo o máximo 100%. Quanto mais perto estiver da OM, mais baixa será a percentagem, sendo o mínimo 0%. O indicador neutro estará no meio (50%).

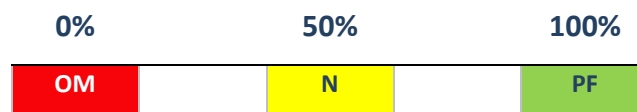


Ilustração 1 – Esquema do significado da percentagem atribuída aos indicadores

Para determinar a percentagem de cada indicador, consideremos então que:

Classificação	Valor
Ponto Forte (PF)	2
Neutro (N)	1
Oportunidade de melhoria (OM)	0

Tabela 17 - Escala utilizada no cálculo da percentagem que dá o posicionamento de cada indicador

Definidos os valores, para cada indicador deve ser aplicada a seguinte fórmula:

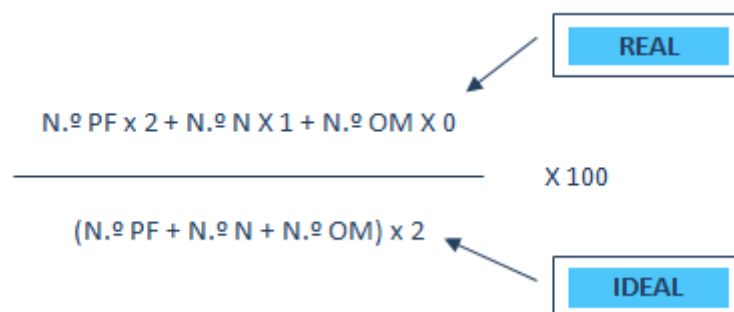
$$\frac{N.^{\circ} PF \times 2 + N.^{\circ} N \times 1 + N.^{\circ} OM \times 0}{(N.^{\circ} PF + N.^{\circ} N + N.^{\circ} OM) \times 2} \times 100$$


Ilustração 2 - Fórmula para cálculo da percentagem que dá o posicionamento de cada indicador

A tabela seguinte é idêntica às mostradas anteriormente, sendo que esta apresenta a informação da percentagem, valor pelo qual os indicadores aparecem agora ordenados.

Os 12 primeiros indicadores foram considerados PF em todos os grupos-alvo questionados, obtendo assim uma percentagem de 100%. São os indicadores melhor classificados e obviamente estão todos ao mesmo nível.

À medida que vamos descendo na tabela, os indicadores vão tendo uma percentagem cada vez mais baixa.

AM	Indicador	PD	Assist. Téc.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE	%
4	A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola.	PF	PF	PF	PF	PF		100%
3	A atribuição de reforço curricular contribui para a melhoria dos resultados escolares dos alunos.	PF				PF	PF	100%
3	A escola disponibiliza meios (cursos de métodos de estudo, apoio em sala de estudo...) para a melhoria das aprendizagens dos alunos.	PF				PF	PF	100%
4	Reconheço utilidade da divulgação da informação através de correio eletrónico.		PF	PF	PF			100%
4	Tenho acesso a informações relativas ao meu trabalho através do correio eletrónico.		PF	PF	PF			100%
2	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola.	PF	PF	PF	PF	PF	PF	100%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso ao link de consulta alunos do Inovar.					PF	PF	100%
3	A diversificação da oferta formativa da escola contribui para o alargamento das opções escolares e profissionais dos alunos.	PF					PF	100%
1	A existência de reuniões entre coordenadores de departamento e representantes de grupo, após cada reunião do Conselho Pedagógico, contribui	PF						100%

AM	Indicador	PD	Assist. Técn.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE	%
	para uma mais eficaz divulgação da informação.							
1	Reconheço utilidade na partilha de informação através do google drive.	PF						100%
3	Considero que o facto de a escola ter diversos cursos/opções me possibilita uma escolha mais alargada, ao nível escolar e profissional.					PF		100%
3	O conselho pedagógico analisa as metas do sucesso dos cursos científico-humanísticos e dos cursos profissionais.	PF						100%
2	Conheço a página web da escola.	PF	PF	N	PF	PF	PF	92%
2	A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional.	PF	PF	N	PF	PF	PF	92%
1	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário.	PF	PF	PF	PF	OM	PF	83%
2	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web.	PF	PF	OM	PF	PF	PF	83%
4	Reconheço que a realização de reuniões periódicas com a Coordenadora facilita a comunicação interna.		PF	N	PF			83%
4	Reconheço utilidade na realização de reuniões periódicas com a Coordenadora.		PF	N	PF			83%
4	As ações de formação para o pessoal não docente, realizadas no ano letivo de 2014-15, foram úteis para o meu trabalho.		PF	N	PF -- OM			83%
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para	PF	PF	PF	PF	OM		80%

AM	Indicador	PD	Assist. Técn.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE	%
	melhorar a comunicação interna.							
2	As decisões das reuniões do conselho pedagógico são disponibilizadas na página web.	OM	PF	PF	PF			75%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso ao horário escolar.					PF	N	75%
2	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web.	PF	PF	PF	PF	OM	OM	67%
2	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web.	OM	PF	PF	PF	OM	OM	50%
4	Vejo reconhecido e valorizado o meu trabalho extra na escola.		OM	N	PF			50%
3	A correção conjunta de dois itens de 2 testes, ao longo do ano letivo, contribui para a uniformização de critérios de avaliação dos alunos.	N						50%
3	A supervisão pedagógica nos casos previstos no Projeto Educativo (em situações reincidentes de indisciplina e de insucesso) funciona como instrumento formativo.	N						50%
4	A direção valoriza os meus contributos para o funcionamento da escola.		OM	N	PF			50%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso aos manuais escolares					OM	PF	50%
1	Utilizo o google drive como ferramenta para a partilha de documentos.	N						50%
3	A análise das grelhas de dois itens de 2 testes, ao longo do ano letivo, contribui para a reflexão conjunta sobre os resultados das aprendizagens dos alunos.	N						50%

AM	Indicador	PD	Assist. Téc.	Assist. Op.	Outro PND	Alunos	EE	%
2	Consulta a página web da escola para ter acesso ao horário dos serviços da escola.						OM	0%
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), através da rádio da escola, nos intervalos das aulas, contribui para melhorar a comunicação interna.					OM		0%
2	Consulta a página web da escola para ter acesso aos critérios de avaliação das disciplinas					OM	OM	0%

Tabela 18 - Indicadores ordenados pelo seu posicionamento

9. Médias e concentração de respostas por grupo-alvo

Para cada grupo-alvo serão aprestadas duas tabelas. Uma com os PF selecionados e outra com as OM.

Em todas as tabelas, os indicadores encontram-se ordenados pela média. No caso dos PF começa-se pela média mais elevada e no caso das OM, pela média mais baixa.

Quando os fatores de seleção de cada parâmetro se verificam (média e % de 7-10) no caso dos PF e (média, % NS e %0-4) no caso das OM, os valores são assinalados a verde e vermelho, respetivamente.

Pessoal docente – Pontos fortes

AM	Indicador	Parâmetros	
		8,50	74,38%
		Média	% 7-10
2	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola	9,57	95,2 %
3	A diversificação da oferta formativa da escola contribui para o alargamento das opções escolares e profissionais dos alunos	9,46	97,1 %
2	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web	9,37	90,5 %
3	A atribuição de reforço curricular contribui para a melhoria dos resultados escolares dos alunos	9,34	91,4 %
3	O conselho pedagógico analisa as metas do sucesso dos cursos científico-humanísticos e dos cursos profissionais	9,16	88,6 %
4	A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola	8,96	84,8 %
1	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário	8,90	86,7 %
2	Conheço a página web da escola	8,89	85,7 %
3	A escola disponibiliza meios (cursos de métodos de estudo, apoio em sala de estudo...) para a melhoria das aprendizagens dos alunos	8,83	89,5 %
2	A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional	8,76	85,7 %
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para melhorar a comunicação interna	8,44	80,0 %
2	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web	8,29	80,0 %
1	A existência de reuniões entre coordenadores de departamento e representantes de grupo, após cada reunião do Conselho Pedagógico, contribui para uma mais eficaz divulgação da informação	8,19	75,2 %
1	Reconheço utilidade na partilha de informação através do google drive	8,10	79,0 %

Pessoal docente – Oportunidades de melhoria

AM	Indicador	Parâmetros		
		7,00	30,00%	30,00%
		Média	% 0-4	% NS
2	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web	8,08	6,7%	41,0%
2	As decisões das reuniões do conselho pedagógico são disponibilizadas na página web	8,25	5,7%	43,8%

Assistentes Técnicos - Pontos fortes

AM	Indicador	Parâmetros	
		Média	% 7-10
		7,28	55,00%
2	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola	8,71	85,7 %
4	Tenho acesso a informações relativas ao meu trabalho através do correio eletrónico	8,43	85,7 %
2	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web	8,29	85,7 %
4	Reconheço utilidade da divulgação da informação através de correio eletrónico	8,14	71,4 %
4	Reconheço que a realização de reuniões periódicas com a Coordenadora facilita a comunicação interna	8,00	85,7 %
4	Reconheço utilidade na realização de reuniões periódicas com a Coordenadora	7,71	85,7 %
2	A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional	7,57	85,7 %
2	Conheço a página web da escola	7,57	100,0 %
4	As ações de formação para o pessoal não docente, realizadas no ano letivo de 2014-15, foram úteis para o meu trabalho	7,57	85,7 %
1	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário	7,20	57,1 %
4	A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola	7,14	71,4 %
2	As decisões das reuniões do conselho pedagógico são disponibilizadas na página web	7,00	57,1 %
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para melhorar a comunicação interna	6,80	57,1 %
2	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web	6,67	57,1 %
2	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web	6,43	57,1 %

Assistentes Técnicos - Oportunidades de melhoria

AM	Indicador	Parâmetros		
		Média	% 0-4	% NS
		5,97	50,00%	50,00%
4	Vejo reconhecido e valorizado o meu trabalho extra na escola	4,00	57,1%	28,6%
4	A direção valoriza os meus contributos para o funcionamento da escola	4,40	42,9%	28,6%

Assistentes operacionais - Pontos fortes

AM	Indicador	Parâmetros	
		7,69	64,12%
		Média	% 7-10
4	Reconheço utilidade da divulgação da informação através de correio eletrónico	8,46	80,0 %
4	Tenho acesso a informações relativas ao meu trabalho através do correio eletrónico	8,33	80,0 %
2	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola	8,24	80,0 %
2	As decisões das reuniões do conselho pedagógico são disponibilizadas na página web	8,20	60,0 %
2	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web	8,05	68,0 %
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para melhorar a comunicação interna	7,96	72,0 %
1	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário	7,87	68,0 %
4	A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola	7,87	68,0 %
2	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web	7,52	68,0 %

Assistentes operacionais - Oportunidades de melhoria

AM	Indicador	Parâmetros		
		7,00	30,00%	30,00%
		Média	% 0-4	% NS
2	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web	6,88	16,0%	0,0%

Outro pessoal não docente - Pontos fortes

AM	Indicador	Parâmetros	
		8,50	55,00%
		Média	% 7-10
6	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web	10,00	100,0 %
7	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola	10,00	100,0 %
9	A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola	10,00	100,0 %
11	As ações de formação para o pessoal não docente, realizadas no ano letivo de 2014-15, foram úteis para o meu trabalho	10,00	20,0 %
14	Reconheço utilidade da divulgação da informação através de correio eletrónico	10,00	100,0 %
15	Tenho acesso a informações relativas ao meu trabalho através do correio eletrónico	10,00	100,0 %
8	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web	9,80	100,0 %
3	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web	9,60	100,0 %
4	As decisões das reuniões do conselho pedagógico são disponibilizadas na página web	9,60	100,0 %
5	Conheço a página web da escola	9,60	100,0 %
12	Reconheço que a realização de reuniões periódicas com a Coordenadora facilita a comunicação interna	9,25	80,0 %
13	Reconheço utilidade na realização de reuniões periódicas com a Coordenadora	9,25	80,0 %
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para melhorar a comunicação interna	9,00	100,0 %
10	A direção valoriza os meus contributos para o funcionamento da escola	9,00	100,0 %
2	A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional	8,60	100,0 %
16	Vejo reconhecido e valorizado o meu trabalho extra na escola	8,50	60,0 %
17	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário	8,40	80,0 %

Outro pessoal não docente - Oportunidades de melhoria

AM	Indicador	Parâmetros		
		7,00	50,00%	50,00%
		Média	% 0-4	% NS
4	As ações de formação para o pessoal não docente, realizadas no ano letivo de 2014-15, foram úteis para o meu trabalho	10,00	0,0%	80,0%

Alunos - Pontos fortes

AM	Indicador	Parâmetros	
		7,08	52,71%
		Média	% 7-10
2	Consulto a página web da escola para ter acesso ao link de consulta alunos do Inovar	8,35	72,9 %
3	A escola disponibiliza meios (cursos de métodos de estudo, apoio em sala de estudo...) para a melhoria das aprendizagens dos alunos	8,27	73,9 %
4	A opinião da comunidade escolar, recolhida através das caixas de sugestões, deve ser tida em consideração na melhoria dos serviços prestados pela escola	8,10	56,5 %
2	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola	8,04	63,9 %
3	Considero que o facto de a escola ter diversos cursos/opções me possibilita uma escolha mais alargada, ao nível escolar e profissional	7,98	74,6 %
2	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web	7,76	54,5 %
2	Conheço a página web da escola	7,73	68,6 %
2	A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional	7,53	62,9 %
3	A atribuição de reforço curricular contribui para a melhoria dos resultados escolares dos alunos	7,47	61,1 %
2	Consulto a página web da escola para ter acesso ao horário escolar	6,53	58,5 %

Alunos - Oportunidades de melhoria

AM	Indicador	Parâmetros		
		6,51	30,00%	30,00%
		Média	% 0-4	% NS
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), através da rádio da escola, nos intervalos das aulas, contribui para melhorar a comunicação interna	5,65	29,1%	15,4%
2	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web	5,68	16,1%	56,2%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso aos manuais escolares	5,69	33,1%	16,1%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso aos critérios de avaliação das disciplinas	5,87	28,8%	16,4%
2	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web	6,04	25,4%	26,4%
1	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário	6,30	18,4%	19,1%
1	A passagem de informação (atividades do Plano Anual de Atividades, direitos e deveres dos alunos...), no LCD do Bloco A, contribui para melhorar a comunicação interna	6,44	20,1%	14,0%

Encarregados de educação – Pontos fortes

		Parâmetros	
		6,86	53,45%
AM	Indicador	Média	% 7-10
3	A atribuição de reforço curricular contribui para a melhoria dos resultados escolares dos alunos	7,83	57,9 %
3	A escola disponibiliza meios (cursos de métodos de estudo, apoio em sala de estudo...) para a melhoria das aprendizagens dos alunos	7,59	70,6 %
1	A reunião do início do ano letivo, dirigida pelo Diretor da escola, com a presença dos alunos, pais e encarregados de educação do 10º ano, contribui para facilitar a integração dos alunos no ensino secundário	7,56	65,4 %
2	Tenho acesso aos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...), através da página web	7,52	66,4 %
2	Conheço a página web da escola	7,47	64,0 %
3	A diversificação da oferta formativa da escola contribui para o alargamento das opções escolares e profissionais dos alunos	7,32	62,6 %
2	A página web da escola está organizada de forma a permitir uma consulta e utilização rápida e funcional	7,14	59,8 %
2	Tenho conhecimento da existência de um projeto de autoavaliação da escola	6,99	56,1 %
2	Consulto a página web da escola para ter acesso ao link de consulta alunos do Inovar	6,74	56,1 %
2	Consulto a página web da escola para ter acesso aos manuais escolares	6,43	55,1 %

Encarregados de educação - Oportunidades de melhoria

		Parâmetros		
		6,33	30,00%	30,00%
AM	Indicador	Média	% 0-4	% NS
2	As decisões das reuniões do conselho geral são disponibilizadas na página web	5,68	16,8%	47,2%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso ao horário dos serviços da escola.	6,17	24,3%	9,8%
2	Consulto a página web da escola para ter acesso aos critérios de avaliação das disciplinas	6,20	24,3%	9,8%
2	Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades através da página web	5,54	24,8%	15,4%

10. Análise de Resultados e Conclusões

A taxa de adesão mostra o aumento do nº de respondentes do pessoal não docente e a manutenção do número de respondentes nas restantes categorias.

Analisando as % de Pontos Fortes (PF) e de Oportunidades de Melhoria (OM), por grupo alvo, conclui-se que são os assistentes técnicos (88,2%) e o pessoal docente (70%) aqueles que apresentam as % de PF mais elevadas e que os valores mais baixos se encontram nos grupos de assistentes operacionais (52,9%, o mais baixo), dos alunos (58,8%) e dos pais/encarregados de educação (66,7%). Neste domínio verifica-se a maior % de respostas neutras, nomeadamente entre os assistentes operacionais (41,2%) e os professores (20%), o mesmo não se verificando entre os alunos e os assistentes técnicos que não apresentam qualquer % de valores neutros. Se analisarmos as % de Pontos Fortes (PF) e de Oportunidades de Melhoria (OM), por ação de melhoria, conclui-se que todas revelam uma % de respostas acima dos 70%, com destaque para a AM3 com 76,9% e, no pólo oposto, a AM4 que apresenta cerca de 30% de valores neutros ou de oportunidade de melhoria. Por outro lado, as % de OM mais elevadas situam-se ao nível da comunicação interna e externa.

Analisando cada ação de melhoria em particular, conclui-se o seguinte:

- Na AM1, as oportunidades de melhoria apresentadas pelos alunos respeitam, essencialmente, à divulgação da informação através da rádio escolar e do LCD do bloco A, sugerindo também mudanças no planeamento da receção do início do ano letivo; já os professores consideram que o Google drive, ao mesmo tempo que é um ponto forte ao nível da partilha da informação, deve ser uma oportunidade de melhorar a sua utilização;
- Na AM2, todos os grupos alvo referem conhecer e consultar a página web, ainda que considerem que esta pode ser melhorada, daí poder ser considerada uma oportunidade de melhoria.
- Na AM3, é de salientar o facto de não existirem oportunidades de melhoria, ainda que os professores tenham uma opinião neutra quanto à correção conjunta e reflexão sobre os testes, no âmbito do tempo comum, e a supervisão pedagógica;
- Na AM4, o pessoal não docente considera que a direção e a escola não valorizam o seu trabalho e os seus contributos, bem como o seu trabalho extra. De referir que os assistentes operacionais apresentam, na maioria das questões, uma opinião neutra.

Para concluir, se os 12 primeiros indicadores foram considerados por todos os grupos alvo como PF, nos restantes 23, as opiniões dividem-se entre PF, OM e Neutros.

Quais as atividades consideradas, maioritariamente, pontos fortes?

- Atribuição de aulas de reforço curricular do 10º ao 12º anos;
- Colocação de caixas de sugestões nos diferentes serviços (Bufete, Refeitório, Papelaria/Reprografia, Secretaria, Biblioteca);
- Realização de cursos de métodos de estudo direcionados para alunos do 10º ano;
- Divulgação da informação através do correio eletrónico;
- Diversificação da oferta formativa;
- Reuniões de carácter obrigatório, marcadas pelo diretor, entre coordenadores de departamento e representantes de grupo;
- Acesso ao Consulta alunos do programa Inovar;
- Reconhecimento da existência de um projeto de autoavaliação;
- Partilha de informação e de documentos na Google drive.

E as atividades que a escola deve considerar como oportunidades de melhoria?

- Necessidade de mais formação, no âmbito da Google drive;
- Alteração na forma como se procede à divulgação da informação através da rádio escolar e do LCD do bloco A;
- Organização da informação e conceção da Página web;
- Maior protagonismo de alunos mais velhos nas matrículas e na receção do início do ano letivo do 10º ano;
- Maior divulgação das conclusões do Conselho Geral.

E aquelas em que as opiniões são maioritariamente neutras?

- Reconhecimento do trabalho extra e dos contributos do PND, por parte do diretor e da comunidade escolar;
- Contributos da correção conjunta de testes na uniformização de critérios de avaliação dos alunos e da reflexão conjunta dos testes sobre os resultados das aprendizagens dos alunos;
- Papel formativo da supervisão pedagógica.