

## Relatório dos Resultados dos Inquéritos aos Encarregados de Educação

Apesar de, no âmbito do processo de avaliação interna, estar a terminar um ciclo avaliativo de dois anos (em conformidade com o modelo CAF), nas várias escolas que compõem atualmente o agrupamento, continua a ser necessário identificar pontos fortes e pontos fracos ao nível do agrupamento; tal foi novamente feito através da implementação de questionários à comunidade educativa, designadamente aos encarregados de educação.

O conjunto de questões propostas aos encarregados de educação abrangeu as áreas da orgânica escolar, da gestão de recursos e liderança, do clima e ambiente educativo e do sucesso educativo. Estas áreas estão subjacentes nos critérios do modelo CAF: 1 – Liderança (Subcritério 1.2 – Gerir a instituição de ensino e formação e melhoria contínua; Subcritério 1.3 – Motivar e apoiar as pessoas da organização e servir de modelo de conduta); 4 – Parcerias e recursos (Subcritério 4.4 – Gerir o conhecimento e a informação; Subcritério 4.5 – Gerir os recursos tecnológicos; Subcritério 4.6 – Gerir os recursos materiais); 5 – Processos (Subcritério 5.2 – Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os alunos); 6 - Resultados orientados para o aluno e outras partes interessadas-chave (Subcritério 6.1 – Medições de perceção; 6.2 – Medições de desempenho); e 8 – Resultados da responsabilidade social (Subcritério 8.1 – Medições de perceção).

A implementação deste inquérito teve como objetivo conhecer o grau de satisfação dos encarregados de educação relativamente ao ensino que é ministrado, à perceção que têm sobre o funcionamento global do agrupamento e à interação com a comunidade escolar, assim como o grau de facilidade (grau de eficácia) na utilização das novas tecnologias na sua própria gestão de tarefas e do conhecimento.

Por outro lado, este tipo de instrumento serve também para avaliar a implementação de ações de melhoria, resultantes da avaliação do ciclo anterior.

O inquérito foi implementado em suporte de papel nos dias da entrega das avaliações do final do segundo período, após esta decisão ter sido debatida e aprovada em Conselho Pedagógico, tendo os dados sido, posteriormente, inseridos num formulário do *Google Docs*. Foram 416 encarregados de educação que intervieram neste

processo de auscultação do grau de satisfação em várias vertentes, num universo de 702. Finalizado este procedimento, constatou-se que o número de intervenientes (valor indicado no Subcritério 6.2 na medição de desempenho, na página 3) ficou aquém da última auscultação. Este decréscimo é revelador de um certo desinteresse na participação da avaliação do agrupamento por parte dos encarregados de educação.

Após a análise do total das respostas obtidas<sup>1</sup>, apresentam-se os seguintes resultados, que podem ser comprovados no documento em anexo, relativo às percentagens de respostas para cada uma das questões.

Todos os resultados obtidos nas respetivas respostas representam uma descida no grau de satisfação dos encarregados de educação, visto que os valores obtidos foram todos inferiores aos valores registados no ciclo avaliativo anterior.

Os resultados serão apresentados de acordo com as áreas já atrás identificadas e em comparação com o que foi registado no último ciclo avaliativo 2013-2015.

Desta forma, no Critério 1 – Liderança – o resultado no Subcritério 1.2 – Gerir a instituição de ensino e formação, o seu desempenho e a melhoria contínua – apresenta um grau de satisfação de 67,3% (**inferior em 11,7%**). No Subcritério 1.3 - Motivar e apoiar as pessoas da organização e servir de modelo de conduta – registou-se um valor para o grau de satisfação igual a 69,4% (**inferior em 14,4%**), relativamente à liderança através do exemplo.

Alusivamente ao Critério 4 - Parcerias e Recursos – os resultados registados no Subcritério 4.4 – Gerir o conhecimento e a informação – na monitorização regular da informação e conhecimento existente na organização, os resultados obtidos foram de 69,2% (**inferior em 16,5%**), e no assegurar que todos os colaboradores da organização têm acesso à informação e aos conhecimentos necessários, incluindo os que dizem respeito às mudanças internas e melhorias de processos, em função das suas atividades/afetação de trabalho, através do desenvolvimento de canais internos, o resultado observado foi de 67,3%, praticamente o mesmo (**inferior em 11,7%**). No Subcritério 4.5 – Gerir os recursos tecnológicos – na utilização eficiente das tecnologias na gestão das tarefas, o resultado obtido foi de 67,5% (**inferior em 5,5%**), e na utilização eficiente das tecnologias na gestão do conhecimento, o valor obtido foi de 67,8% (**inferior em 3,9%**). No Subcritério 4.6 – Gerir os recursos materiais – no Equilíbrio entre a eficiência e a adequação das infraestruturas, tendo em conta as necessidades e expectativas dos

---

<sup>1</sup> Encontra-se em anexo a este relatório o resultado do total das respostas obtidas pelos alunos no referido inquérito.

alunos, isto é, no *GIAE*, na Plataforma *Moodle* e Plataforma *GARE*, o valor observado foi de 67,3% (**inferior em 11,7%**).

Tendo em consideração o Critério 5 – Processos – no Subcritério 5.2 - Desenvolver e fornecer produtos e serviços orientados para os alunos – no que se refere à promoção de mecanismos de acessibilidade na organização, os resultados foram de 67,3% (**inferior em 11,5%**), relativamente à página *web* do *agevc*, Plataforma *Moodle* e *GIAE*.

No que concerne ao Critério 6 - Resultados orientados para o aluno e outras partes interessadas-chave – no Subcritério 6.1 – Medições de percepção – os resultados obtidos foram de 68,2% (**inferior em 14,0%**), relativamente ao nível de confiança pública relativa à instituição, de 62,3% (**inferior em 16,5%**), relativamente aos níveis de exigência, de 64,3% (**inferior em 12,7%**), relativamente à atitude do pessoal docente, de 63,3% (**inferior em 18,5%**), relativamente à atitude do pessoal não docente, de 67,4% (**inferior em 15,7%**), relativamente aos horários de abertura e tempos de espera em vários departamentos, custos dos serviços, quantidade e qualidade da informação que está acessível, sítio da internet, e importância dada ao acesso e equipamentos, de 66,1% (**inferior em 11,8%**), relativamente à Biblioteca, cantina, bar, edifícios e equipamentos, de 62,2% (**inferior em 16%**), relativamente à oferta formativa, de 62,1% (**inferior em 8,2%**), relativamente aos resultados escolares, e de 66,1% (**inferior em 16,2%**), relativamente à avaliação das aprendizagens. No Subcritério 6.2 – Medições de desempenho – a taxa de respostas aos inquéritos foi de 59,2% (**inferior em 5,4%**).

No que concerne ao Critério 8 - Resultados da Responsabilidade Social – no Subcritério 8.1 – Medições de percepção – os resultados obtidos foram de 62,2% (**inferior 12,1%**), relativamente ao impacto económico, de 70,4% (**inferior em 13,3%**), relativamente à dimensão social, e de 65,6% (**inferior em 12,9%**), relativamente à qualidade de vida.

Após esta análise, salienta-se que, das 22 questões do inquérito, todas elas apresentam um decréscimo no seu valor em relação à avaliação anterior, refletindo-se em 100% de decréscimo no impacto da avaliação na pontuação dos vários subcritérios do modelo CAF, onde as questões do inquérito influenciam. Destas, 10 (45%) questões registaram um decréscimo superior a 15% no grau de satisfação. As questões relativas ao desempenho do Diretor de Turma e ao gosto pela frequência dos discentes neste agrupamento tinham tido um grau de satisfação superior a 90%, agora registam quedas para um grau de satisfação ligeiramente acima dos 70%.

O decréscimo generalizado em todas as questões é muito preocupante e tem que ser alvo de reflexão por parte de todas as pessoas da organização.

A aplicação deste instrumento ao modelo *CAF* e a confrontação com os resultados da avaliação do último relatório da Avaliação Interna permite concluir que a consolidação do progresso da organização na procura da contínua melhoria fica posta em causa, como resultado do decréscimo na pontuação dos critérios. Este facto pode ser o reflexo de diminuição de boas práticas, outrora existentes nesta instituição.

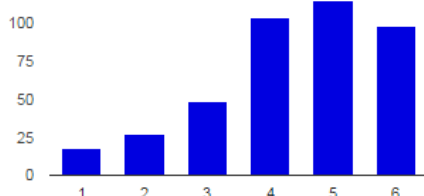
Vouzela, 17 de maio de 2017.

A Equipa de AutoAvaliação

## ANEXO

### RESULTADOS OBTIDOS EM CADA RESPOSTA E COMPARAÇÃO COM O PERÍODO HOMÓLOGO

#### 1. A informação circula bem entre escola e pais/EE.



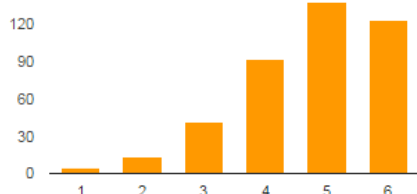
NADA DE ACORDO:	1	18	4.4%
	2	27	6.6%
	3	49	11.9%
	4	104	25.3%
	5	115	28%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	98	23.8%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**20,7%**

#### 2. A Direção mostra disponibilidade para os Encarregados de Educação.



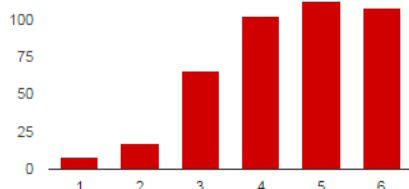
NADA DE ACORDO:	1	5	1.2%
	2	13	3.1%
	3	42	10.2%
	4	92	22.3%
	5	138	33.4%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	123	29.8%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**14,3%**

#### 3. A Direção incentiva a participação dos Encarregados de Educação.



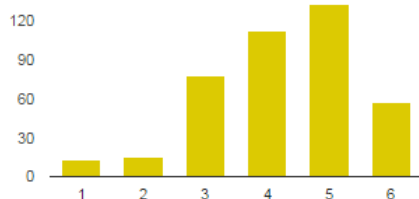
NADA DE ACORDO:	1	8	1.9%
	2	17	4.1%
	3	66	16%
	4	102	24.8%
	5	112	27.2%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	107	26%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**15,5%**

#### 4. A Escola resolve bem os problemas de indisciplina.



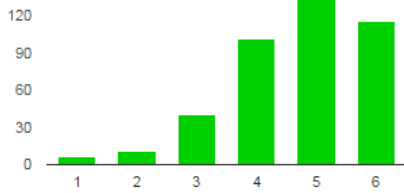
NADA DE ACORDO:	1	13	3.2%
	2	15	3.7%
	3	78	19.1%
	4	112	27.5%
	5	133	32.6%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	57	14%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**15,8%**

**5. A Escola disponibiliza informação sobre as atividades e as aprendizagens do meu educando.**



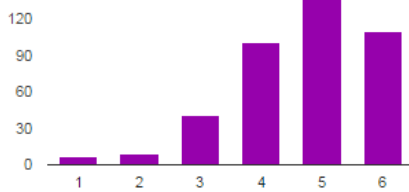
NADA DE ACORDO: 1	7	1.7%
2	11	2.7%
3	40	9.8%
4	101	24.7%
5	134	32.8%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	116	28.4%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**14,5%**

**6. A Escola é segura.**



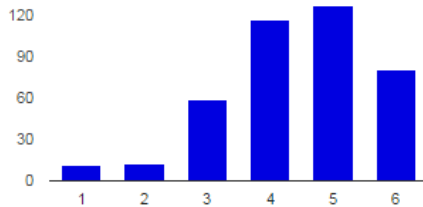
NADA DE ACORDO: 1	7	1.7%
2	9	2.2%
3	41	10.1%
4	101	24.8%
5	139	34.2%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	110	27%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**8,3%**

**7. As instalações da Escola são boas.**



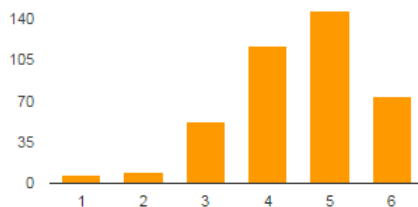
NADA DE ACORDO: 1	11	2.7%
2	12	2.9%
3	59	14.5%
4	117	28.7%
5	127	31.2%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	81	19.9%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**10,0%**

**8. Os serviços da Escola funcionam bem.**



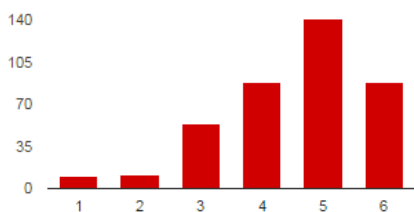
NADA DE ACORDO: 1	7	1.7%
2	10	2.5%
3	53	13%
4	117	28.7%
5	147	36%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	74	18.1%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**13,5%**

**9. A página da escola, e-mail da Associação de Pais, GIAE (sistema de cartões), funcionam bem.**



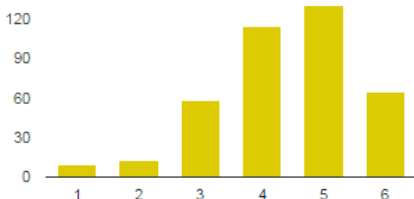
NADA DE ACORDO:	1	10	2.5%
	2	12	3.1%
	3	54	13.7%
	4	88	22.4%
	5	141	35.9%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	88	22.4%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**11,7%**

**10. Estou satisfeito com os clubes dinamizados neste ano letivo.**



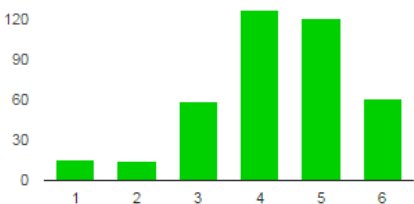
NADA DE ACORDO:	1	10	2.6%
	2	13	3.3%
	3	58	14.9%
	4	114	29.2%
	5	130	33.3%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	65	16.7%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**10,9%**

**11. Estou satisfeito com a oferta formativa para este ano letivo.**



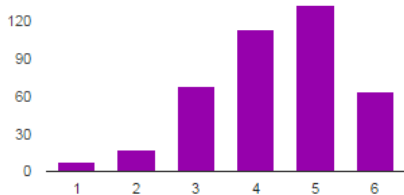
NADA DE ACORDO:	1	15	3.8%
	2	14	3.5%
	3	59	14.9%
	4	127	32%
	5	121	30.5%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	61	15.4%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**16,0%**

**12. Os professores explicam bem os conteúdos.**



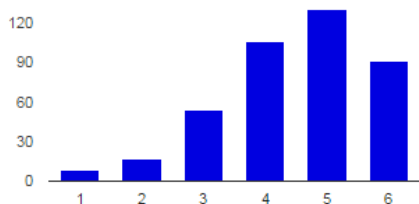
NADA DE ACORDO:	1	8	2%
	2	17	4.2%
	3	68	16.8%
	4	114	28.2%
	5	133	32.9%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	64	15.8%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**17,5%**

**13. Os professores incentivam o trabalho dos alunos.**



NADA DE ACORDO: 1	8	2%
2	17	4.2%
3	54	13.3%
4	106	26.1%
5	130	32%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	91	22.4%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**17,2%**

**14. Os professores mantêm a disciplina na sala de aula.**



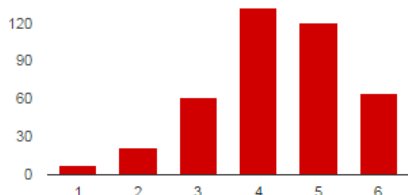
NADA DE ACORDO: 1	9	2.2%
2	22	5.4%
3	63	15.5%
4	112	27.6%
5	127	31.3%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	73	18%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**15,5%**

**15. Os resultados escolares são bons.**



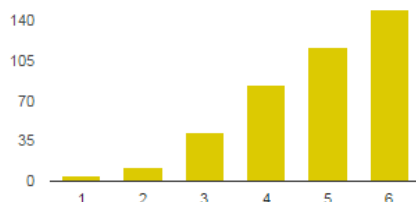
NADA DE ACORDO: 1	8	2%
2	21	5.2%
3	61	15%
4	132	32.5%
5	120	29.6%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	64	15.8%

Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**8,2%**

**16. O Diretor de Turma está atento/disponível para resolver problemas.**



NADA DE ACORDO: 1	5	1.2%
2	12	2.9%
3	42	10.3%
4	84	20.6%
5	116	28.4%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	149	36.5%

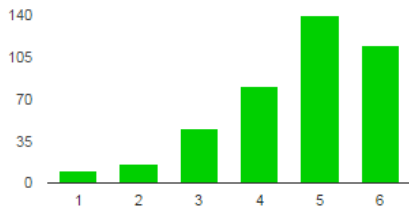
Comparação do  
Grau de  
satisfação com  
período  
homólogo



**17,6%**



**17. A avaliação do seu educando é justa.**



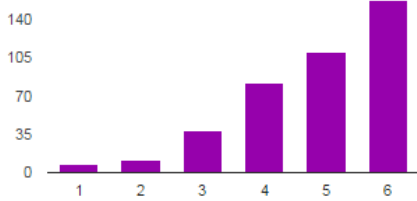
NADA DE ACORDO:	1	10	2.5%
	2	16	3.9%
	3	46	11.3%
	4	81	19.9%
	5	140	34.3%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	115	28.2%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**14,9%**

**18. Gosto que o meu educando frequente esta Escola.**



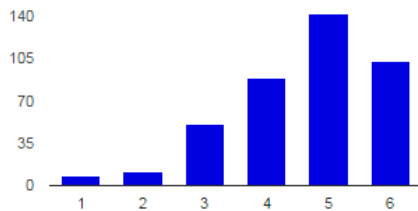
NADA DE ACORDO:	1	8	2%
	2	11	2.7%
	3	38	9.4%
	4	82	20.2%
	5	110	27.1%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	157	38.7%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**16,0%**

**19. A escola tem uma boa liderança.**



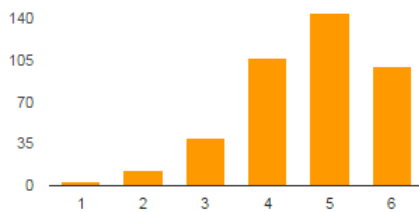
NADA DE ACORDO:	1	8	2%
	2	11	2.7%
	3	51	12.6%
	4	89	22%
	5	142	35.1%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	103	25.5%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**14,4%**

**20. O trabalho desempenhado pelos funcionários da escola é bom.**



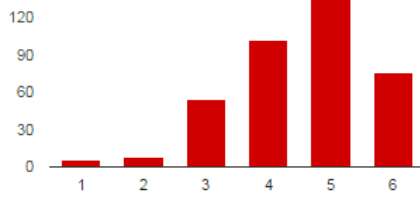
NADA DE ACORDO:	1	3	0.7%
	2	13	3.2%
	3	40	9.9%
	4	107	26.4%
	5	144	35.5%
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	99	24.4%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**18,5%**

**21. Indique o grau de facilidade na utilização do e-mail, GIAE e página da escola na gestão das tarefas da escola.**



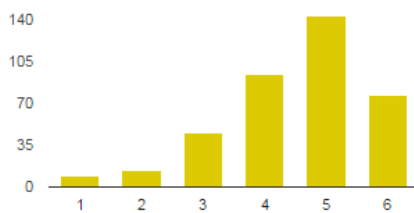
MUITO DIFÍCIL:	1	6	1.6%
	2	8	2.1%
	3	54	14%
	4	102	26.5%
	5	139	36.1%
MUITO FÁCIL:	6	76	19.7%

Comparação do  
Grau de  
facilidade com  
período  
homólogo



5,3%

**22. Indique o grau de facilidade na utilização do e-mail, GIAE e página da escola na gestão do conhecimento.**



MUITO DIFÍCIL:	1	9	2.4%
	2	14	3.7%
	3	45	11.8%
	4	94	24.6%
	5	143	37.4%
MUITO FÁCIL:	6	77	20.2%

Comparação do  
Grau de  
facilidade com  
período  
homólogo



3,9%