

## Relatório dos Resultados dos Inquéritos aos Alunos

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 alunos.

O conjunto de questões propostas aos alunos abrangeu as áreas da planificação e desenvolvimento curricular, 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, o seu desempenho e a melhoria contínua; Subcritério 1.3 – Motivar e apoiar as pessoas da organização e servir de modelo de conduta); 4 - Parcerias e Recursos (4.2 – Desenvolver e implementar parcerias com os alunos; 4.4 – Gerir o conhecimento e a informação; 4.5 – Gerir os recursos tecnológicos; 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 alunos 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 gestão de tarefas, do conhecimento e na sala de aula.

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 através do *Google Docs*, entre os dias vinte e nove de novembro e dezasseis de dezembro. Foram 220 alunos {140 do 3º Ciclo do Ensino Básico (52,6% dos alunos do 3º Ciclo) e 80 do Ensino Secundário (39,0% dos alunos do Secundário)} autorizados pelos respetivos Encarregados de Educação que intervieram neste processo de auscultação do grau de satisfação em várias vertentes, num universo

de 471 discentes, do 7.º ao 12.º anos de escolaridade. Finalizado este procedimento, constatou-se que o número de intervenientes (valor indicado no Subcritério 6.2 na medição de desempenho, na página 3) ficou muito aquém da última auscultação. Este decréscimo pode, também, ser visto como mais uma quebra na satisfação observada em relação ao ciclo avaliativo anterior.

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.

Os resultados obtidos nas respetivas respostas, de uma forma muito generalizada, são reveladoras de uma descida no grau de satisfação dos alunos.

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 68,4% (**superior em 2,2%**). 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 55,0% (**inferior em 9,2%**), relativamente à liderança através do exemplo, e 40,0% (**inferior em 11,2%**), relativamente à demonstração de vontade para aceitar a mudança e as críticas construtivas.

Alusivamente ao Critério 4 - Parcerias e Recursos – os resultados registados no Subcritério 4.2 – Desenvolver e implementar parcerias com os alunos – na demonstração de receptividade às ideias, sugestões e reclamações dos alunos, foram de 40,0% (**inferior em 11,2%**) e de 48,0% (**inferior em 10,8%**). 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 73,1% (**inferior em 10,4%**) e de 58,5% (**inferior em 7,4%**), 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 68,4%, praticamente o mesmo (**superior em 0,2%**). No Subcritério 4.5 – Gerir os recursos tecnológicos – na utilização eficiente das tecnologias na gestão das

---

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

tarefas, o resultado obtido foi de 60,7% (**inferior em 3,1%**), na utilização eficiente das tecnologias na gestão do conhecimento, o valor obtido foi de 61,9% (**superior em 1,4%**) e na utilização eficiente das tecnologias nas atividades de aprendizagem e de melhoria, o valor medido foi de 54,7% (**inferior em 11,9%**). 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 alunos, isto é, no *GIAE*, na Plataforma *Moodle* e Plataforma *GARE*, o valor observado foi de 48,5% (**inferior em 5,0%**), no tempo de espera pelos autocarros, o valor obtido foi de 42,3% (**inferior em 16,4%**) e no assegurar de uma utilização eficiente e eficaz de edifícios e dos equipamentos, tendo em conta as necessidades dos alunos, os resultados obtidos foram de 47,9% (**superior em 2,1%**), relativamente à biblioteca, de 51,8% (**inferior em 8,4%**), relativamente aos equipamentos em sala de aula, de 54,0% (**inferior em 8,8%**), relativamente aos espaços desportivos e de recreio, de 41,4% (**inferior em 12,1%**), relativamente à limpeza dos espaços, e de 51,5% (**inferior em 7,3%**), relativamente aos serviços.

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 68,4% (**superior em 2,2%**), 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 perceção – os resultados obtidos foram de 52,6% (**inferior 9,0%**), relativamente ao nível de confiança pública relativa à instituição, de 62,0% (**inferior em 6,8%**), relativamente aos níveis de exigência, de 59,4% (**inferior em 14,4%**), relativamente à atitude do pessoal docente, de 47,5% (**inferior em 16,3%**), relativamente à atitude do pessoal não docente, de 49,3% (**inferior em 10,1%**), 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 47,6% (**inferior em 6,5%**), relativamente à Biblioteca, cantina, bar, edifícios e equipamentos, de 49,2% (**inferior em 2,8%**), relativamente à oferta formativa, de 50,8% (**inferior em 11,2%**), relativamente aos resultados escolares, e de 53,8% (**inferior em 12,4%**), relativamente à avaliação das aprendizagens. No Subcritério 6.2 – Medições de desempenho – a taxa de respostas aos inquéritos foi de 47,0% (**inferior em 23,7%**), a acessibilidade à instituição foi de 53,6%

(inferior em 11,8%) e os resultados relativos à transparência da prestação serviços e dos produtos foi de 63,5% (inferior em 2,5%).

No que concerne ao Critério 8 - Resultados da Responsabilidade Social – no Subcritério 8.1 – Medições de perceção – os resultados obtidos foram de 47,4% (inferior 10,2%), relativamente ao impacto económico, de 60,6% (inferior em 9,5%), relativamente à dimensão social, e de 50,2% (inferior em 7,4%), relativamente à qualidade de vida.

Após esta análise, resta apenas salientar que, das 36 questões do inquérito, 33 apresentaram um decréscimo no seu valor em relação à avaliação anterior, correspondendo a 91,7% das questões, refletindo-se em 85,3% de decréscimo no impacto da avaliação na pontuação dos vários subcritérios do modelo CAF, onde as questões do inquérito influenciam. Destas, 12 (36%) questões registaram um grau de satisfação inferior a 50%, onde as questões “O tempo de espera nos diversos serviços (bar, reprografia, cantina e secretaria) é adequado”, “As minhas sugestões são tidas em conta pela Direção” e “Estou satisfeito com a higiene e a limpeza da escola” foram as que obtiveram o grau de satisfação mais baixo e igual a 38,2%, 40,0% e 41,1%, respetivamente. Esta realidade é, de certa forma, perturbadora e deve 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, assim como o decréscimo na pontuação dos critérios podem ser o reflexo da diminuição das boas práticas, outrora existentes nesta instituição.

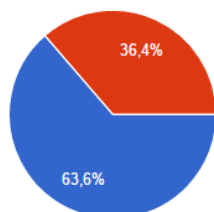
Vouzela, 18 de janeiro de 2017.

A Equipa de AutoAvaliação

## ANEXO

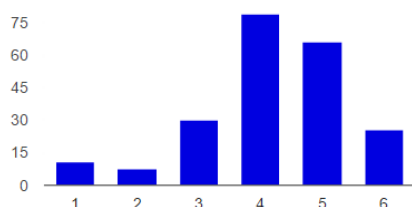
### RESULTADOS OBTIDOS EM CADA RESPOSTA E COMPARAÇÃO COM O PERÍODO HOMÓLOGO

Indique o seu nível de ensino.



3º Ciclo do Ensino Básico	140	63,6%
Ensino Secundário	80	36,4%

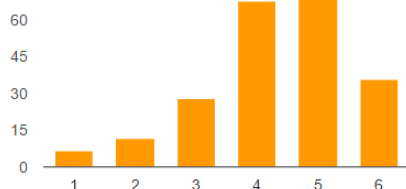
#### 1. Os professores desta escola ensinam bem.



NADA DE ACORDO:	1	11	5%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
	2	8	3,6%	
	3	30	13,6%	
	4	79	35,9%	
	5	66	30%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	26	11,8%	

**10,0%**

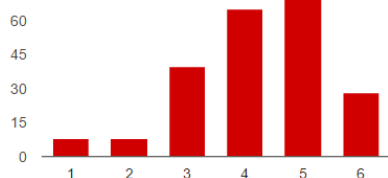
#### 2. O ensino nesta escola é exigente.



NADA DE ACORDO:	1	7	3,2%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
	2	12	5,5%	
	3	28	12,7%	
	4	68	30,9%	
	5	69	31,4%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	36	16,4%	

**3,6%**

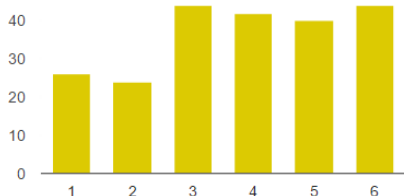
#### 3. Aprendo com as atividades que desenvolvo.



NADA DE ACORDO:	1	8	3,6%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
	2	8	3,6%	
	3	40	18,2%	
	4	65	29,5%	
	5	71	32,3%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	28	12,7%	

**8,5%**

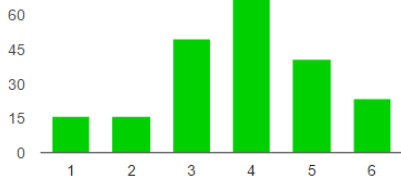
#### 4. Uso a biblioteca para fazer pesquisa, trabalhos e leituras.



NADA DE ACORDO:	1	26	11,8%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
	2	24	10,9%	
	3	44	20%	
	4	42	19,1%	
	5	40	18,2%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO:	6	44	20%	

**1,9%**

**5. Utiliza-se material audiovisual e multimédia na sala de aula com alguma frequência.**



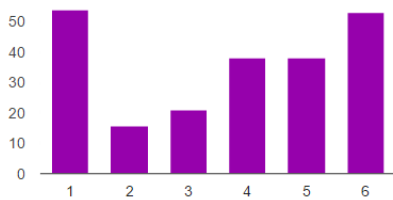
NADA DE ACORDO: 1	16	7.3%
2	16	7.3%
3	50	22.7%
4	73	33.2%
5	41	18.6%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	24	10.9%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**5,0%**

**6. As visitas de estudo que tenho feito ajudam-me a aprender mais e melhor.**



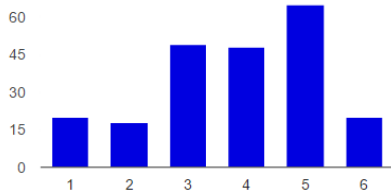
NADA DE ACORDO: 1	54	24.5%
2	16	7.3%
3	21	9.5%
4	38	17.3%
5	38	17.3%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	53	24.1%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**15,9%**

**7. A avaliação das aprendizagens dos alunos é justa.**



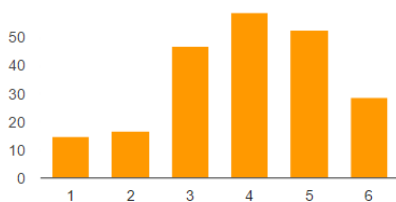
NADA DE ACORDO: 1	20	9.1%
2	18	8.2%
3	49	22.3%
4	48	21.8%
5	65	29.5%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	20	9.1%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**14,8%**

**8. A escola resolve bem os problemas de indisciplina.**



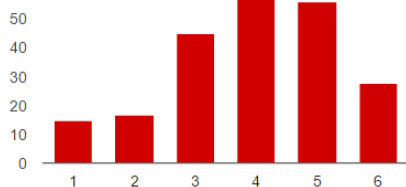
NADA DE ACORDO: 1	15	6.8%
2	17	7.7%
3	47	21.4%
4	59	26.8%
5	53	24.1%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	29	13.2%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**6,8%**

**9. A utilização dos equipamentos da sala de aula é eficaz.**



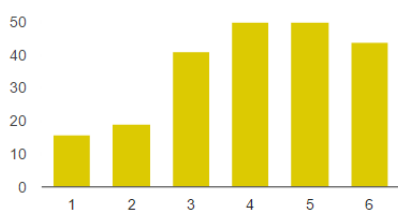
NADA DE ACORDO: 1	15	6.8%
2	17	7.7%
3	45	20.5%
4	59	26.8%
5	56	25.5%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	28	12.7%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**8,4%**

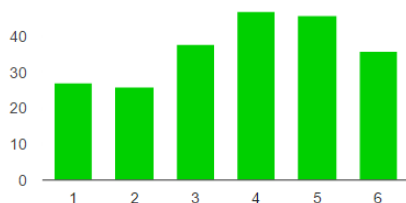
**10. Estou satisfeito com os espaços desportivos e de recreio.**



NADA DE ACORDO: 1	16	7.3%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
2	19	8.6%	
3	41	18.6%	
4	50	22.7%	
5	50	22.7%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	44	20%	

**8,7%**

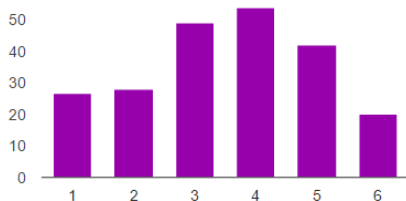
**11. Gosto do almoço que é servido na escola.**



NADA DE ACORDO: 1	27	12.3%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
2	26	11.8%	
3	38	17.3%	
4	47	21.4%	
5	46	20.9%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	36	16.4%	

**2,8%**

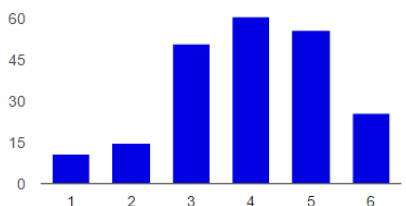
**12. Estou satisfeito com a higiene e a limpeza da escola.**



NADA DE ACORDO: 1	27	12.3%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
2	28	12.7%	
3	49	22.3%	
4	54	24.5%	
5	42	19.1%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	20	9.1%	

**11,9%**

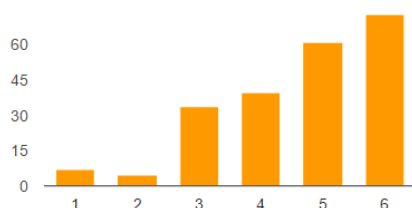
**13. Os serviços da escola funcionam bem.**



NADA DE ACORDO: 1	11	5%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
2	15	6.8%	
3	51	23.2%	
4	61	27.7%	
5	56	25.5%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	26	11.8%	

**6,7%**

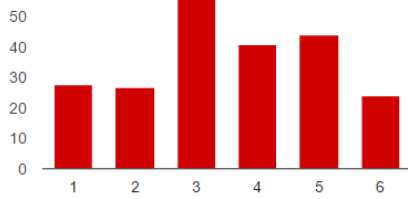
**14. A página da escola, e-mail, GIAE (sistema de cartões), moodle funcionam bem.**



NADA DE ACORDO: 1	7	3.2%	Comparação do Grau de satisfação com período homólogo
2	5	2.3%	
3	34	15.5%	
4	40	18.2%	
5	61	27.7%	
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	73	33.2%	

**2,2%**

**15. As minhas sugestões são tidas em conta pela Direção.**



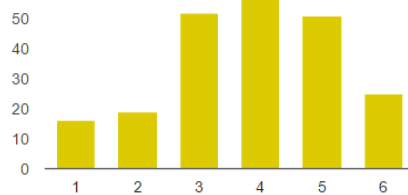
NADA DE ACORDO: 1	28	12.7%
2	27	12.3%
3	56	25.5%
4	41	18.6%
5	44	20%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	24	10.9%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**11,2%**

**16. As minhas sugestões são tidas em conta pelos professores.**



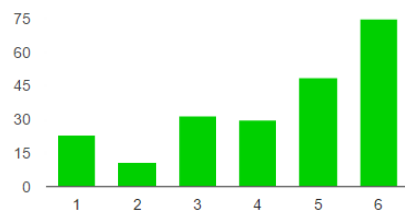
NADA DE ACORDO: 1	16	7.3%
2	19	8.6%
3	52	23.6%
4	57	25.9%
5	51	23.2%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	25	11.4%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**10,8%**

**17. Os professores tratam os alunos com respeito.**



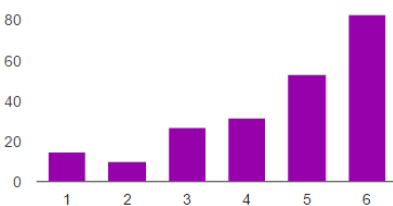
NADA DE ACORDO: 1	23	10.5%
2	11	5%
3	32	14.5%
4	30	13.6%
5	49	22.3%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	75	34.1%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**18,0%**

**18. Sinto-me seguro na escola.**



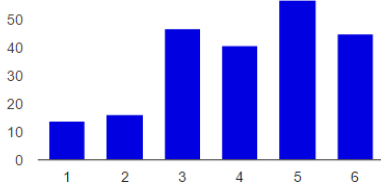
NADA DE ACORDO: 1	15	6.8%
2	10	4.5%
3	27	12.3%
4	32	14.5%
5	53	24.1%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	83	37.7%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**10,2%**

**19. Os professores e a gestão mostram-se disponíveis para ouvir os problemas dos alunos.**



NADA DE ACORDO: 1	14	6.4%
2	16	7.3%
3	47	21.4%
4	41	18.6%
5	57	25.9%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	45	20.5%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**14,5%**



**20. Os resultados escolares são bons.**



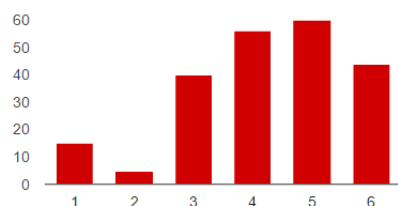
NADA DE ACORDO: 1	8	3.6%
2	9	4.1%
3	57	25.9%
4	75	34.1%
5	56	25.5%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	15	6.8%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**1,2%**

**21. Altero o meu comportamento/desempenho face a críticas.**



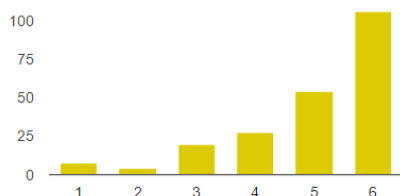
NADA DE ACORDO: 1	15	6.8%
2	5	2.3%
3	40	18.2%
4	56	25.5%
5	60	27.3%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	44	20%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**5,4%**

**22. Tenho uma boa relação com os professores, tratando-os com respeito.**



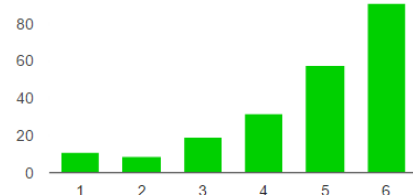
NADA DE ACORDO: 1	8	3.6%
2	4	1.8%
3	20	9.1%
4	28	12.7%
5	54	24.5%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	106	48.2%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**7,4%**

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



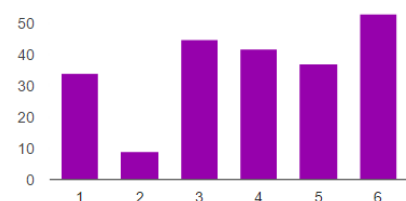
NADA DE ACORDO: 1	11	5%
2	9	4.1%
3	19	8.6%
4	32	14.5%
5	58	26.4%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	91	41.4%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**11,4%**

**24. Gosto desta escola.**



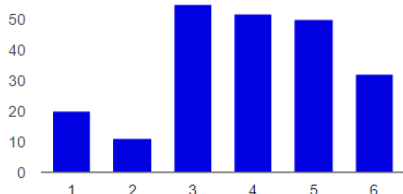
NADA DE ACORDO: 1	34	15.5%
2	9	4.1%
3	45	20.5%
4	42	19.1%
5	37	16.8%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	53	24.1%

Comparação do  
Grau de satisfa-  
ção com perí-  
odo homólogo



**7,4%**

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



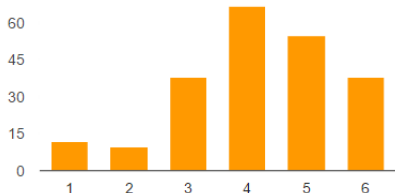
NADA DE ACORDO: 1	20	9.1%
2	11	5%
3	55	25%
4	52	23.6%
5	50	22.7%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	32	14.5%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**12,8%**

**26. A informação circula bem entre escola e alunos.**



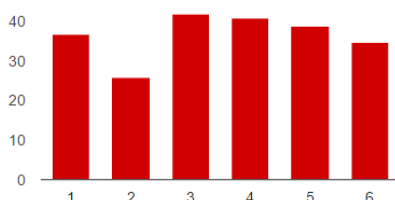
NADA DE ACORDO: 1	12	5.5%
2	10	4.5%
3	38	17.3%
4	67	30.5%
5	55	25%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	38	17.3%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**7,2%**

**27. O horário de entrada/saída é adequado.**



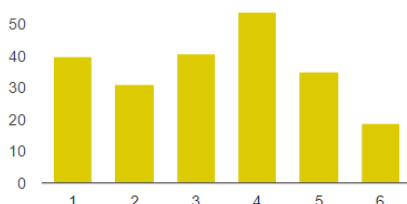
NADA DE ACORDO: 1	37	16.8%
2	26	11.8%
3	42	19.1%
4	41	18.6%
5	39	17.7%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	35	15.9%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**12,9%**

**28. O tempo de espera nos diversos serviços (bar, reprografia, cantina e secretaria) é adequado.**



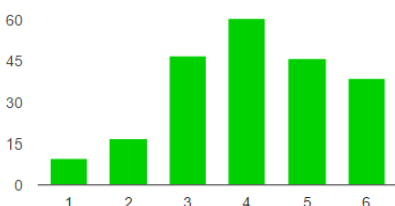
NADA DE ACORDO: 1	40	18.2%
2	31	14.1%
3	41	18.6%
4	54	24.5%
5	35	15.9%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	19	8.6%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**7,8%**

**29. A informação fornecida pela escola é útil.**



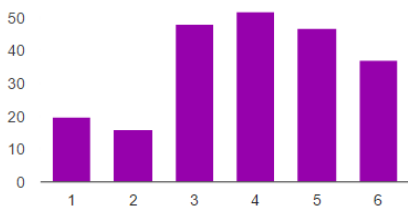
NADA DE ACORDO: 1	10	4.5%
2	17	7.7%
3	47	21.4%
4	61	27.7%
5	46	20.9%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	39	17.7%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**12,2%**

**30. A escola preocupa-se por ter bons acessos aos edifícios e equipamentos.**



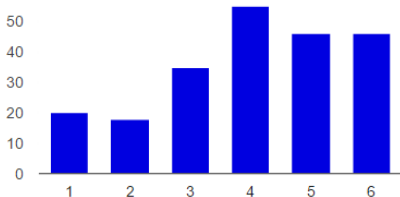
NADA DE ACORDO: 1	20	9.1%
2	16	7.3%
3	48	21.8%
4	52	23.6%
5	47	21.4%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	37	16.8%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**13,4%**

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



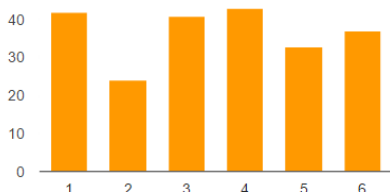
NADA DE ACORDO: 1	20	9.1%
2	18	8.2%
3	35	15.9%
4	55	25%
5	46	20.9%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	46	20.9%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**9,2%**

**32. O tempo de espera do autocarro é adequado.**



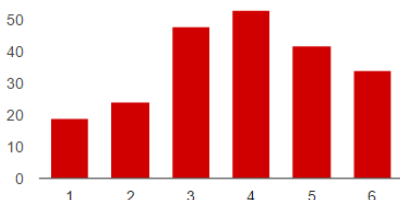
NADA DE ACORDO: 1	42	19.1%
2	24	10.9%
3	41	18.6%
4	43	19.5%
5	33	15%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	37	16.8%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**16,4%**

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



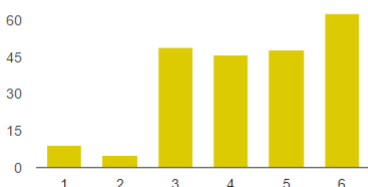
NADA DE ACORDO: 1	19	8.6%
2	24	10.9%
3	48	21.8%
4	53	24.1%
5	42	19.1%
COMPLETAMENTE DE ACORDO: 6	34	15.5%

Comparação do Grau de satisfação com período homólogo



**5,0%**

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



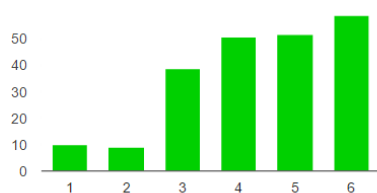
MUITO DIFÍCIL: 1	9	4.1%
2	5	2.3%
3	49	22.3%
4	46	20.9%
5	48	21.8%
MUITO FÁCIL: 6	63	28.6%

Comparação do Grau de facilidade com período homólogo



**3,1%**

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



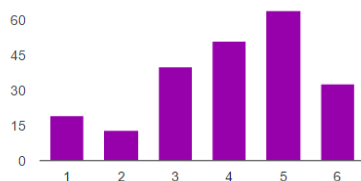
MUITO DIFÍCIL: 1	10	4.5%
2	9	4.1%
3	39	17.7%
4	51	23.2%
5	52	23.6%
MUITO FÁCIL: 6	59	26.8%

Comparação do  
Grau de facilidade com período homólogo



1,4%

36. Indique o grau de eficácia do uso das tecnologias nas atividades desenvolvidas na sala de aula (vídeos, registos áudio, escola virtual, excel, word, etc.)



MUITO MAU: 1	19	8.6%
2	13	5.9%
3	40	18.2%
4	51	23.2%
5	64	29.1%
MUITO BOM: 6	33	15%

Comparação do  
Grau de eficácia com período homólogo



11,3%