



# Relatório de Autoavaliação

## SERVIÇOS

# 2019/ 2020

**A Equipa de Autoavaliação**

**Ricardo Dias**

**Joaquim Santos**

**Olga Pereira**

*Julho de 2020*

## Índice

INTRODUÇÃO .....	3
INSTRUMENTOS E METODOLOGIA .....	4
O modelo CAF nas instituições educativas .....	4
Equipa de Autoavaliação .....	4
Cronograma do Projeto .....	5
Questionários .....	6
ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	6
ANÁLISE QUANTITATIVA .....	7
Número de participantes por grupo .....	7
Caracterização dos inquiridos.....	7
GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS <i>SERVIÇOS</i> DAS ESCOLAS (DRA. M <sup>ª</sup> ALICE GOUVEIA E CEIRA) .....	9
E.B. 2,3 DRA. MARIA ALICE GOUVEIA .....	9
Portaria .....	9
Bloco B .....	11
Bloco C .....	12
Bloco D .....	13
Pavilhão.....	14
Campos.....	15
Biblioteca Escolar .....	16
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar (SPO) .....	17
Serviços Administrativos .....	19
Reprografia.....	20
Papelaria .....	22
Bar dos alunos.....	23
Bar dos professores.....	24
Refeitório .....	25
E.B.2,3 DE CEIRA .....	26
Portaria .....	26
Blocos.....	27
Campos e balneários.....	28
Biblioteca escolar .....	29
Serviços de Psicologia e Orientação Escolar (SPO) .....	30
Reprografia.....	31
Papelaria .....	32
Bar dos alunos.....	33
Bar dos professores.....	34
Refeitório .....	35
ANÁLISE QUALITATIVA.....	36
PONTOS FORTES / ASPETOS A MELHORAR / SUGESTÕES DE MELHORIA .....	37
CONCLUSÃO .....	46

## INTRODUÇÃO

A Avaliação Interna é um processo contínuo de recolha e tratamento de informação sobre a escola levado a cabo por membros da comunidade educativa, por forma a obter um feedback das ações desenvolvidas para se poder manter o que está adequado e alterar o que se constata como estando a funcionar menos bem. Para tal, sistematizam-se informações, analisam-se os resultados, questionam-se formas de organização, gestão e ação, procurando identificar-se os pontos fracos e os pontos fortes e selecionar-se as medidas adequadas para colmatar os primeiros e fortalecer os segundos, de forma a melhorar a qualidade educativa, apresentando-se algumas sugestões de melhoria da escola. A avaliação interna ou autoavaliação é, portanto, um processo cíclico e renovador, de análise, interpretação e síntese das dimensões que definem a escola.

Neste âmbito, relembram-se os objetivos constantes na Lei n.º31/2002 de 20 de dezembro, Artigo 3.º, que justificam a necessidade de avaliação:

- Promover a melhoria da qualidade do sistema educativo, da sua organização e dos seus níveis de eficiência e eficácia, apoiar a formulação e o desenvolvimento das políticas de educação e formação e assegurar a disponibilidade de informação de gestão daquele sistema;
- Dotar a administração educativa de um quadro de informações sobre o funcionamento do sistema educativo, integrando e contextualizando a interpretação dos resultados da avaliação;
- Assegurar o sucesso educativo, promovendo uma cultura de qualidade, exigência e responsabilidade nas escolas;
- Permitir incentivar as ações e os processos de melhoria de qualidade, do funcionamento e dos resultados das escolas, através de intervenções públicas de reconhecimento a estas;
- Sensibilizar os vários membros da comunidade para a participação ativa no processo educativo;
- Garantir a credibilidade do desempenho da escola;
- Valorizar o papel dos vários membros da comunidade educativa;
- Promover uma cultura de melhoria continuada da organização;
- Participar nas instituições e processos internacionais de avaliação dos sistemas educativos.

## INSTRUMENTOS E METODOLOGIA

A autoavaliação com o modelo CAF – *Common Assessment Framework* – deve contribuir para a prossecução dos ideais da escola, muito concretamente, por via de uma análise alargada de dados e testemunhos que permita refletir sobre a realidade presente, identificar áreas prioritárias de intervenção e definir recomendações para a ação futura.

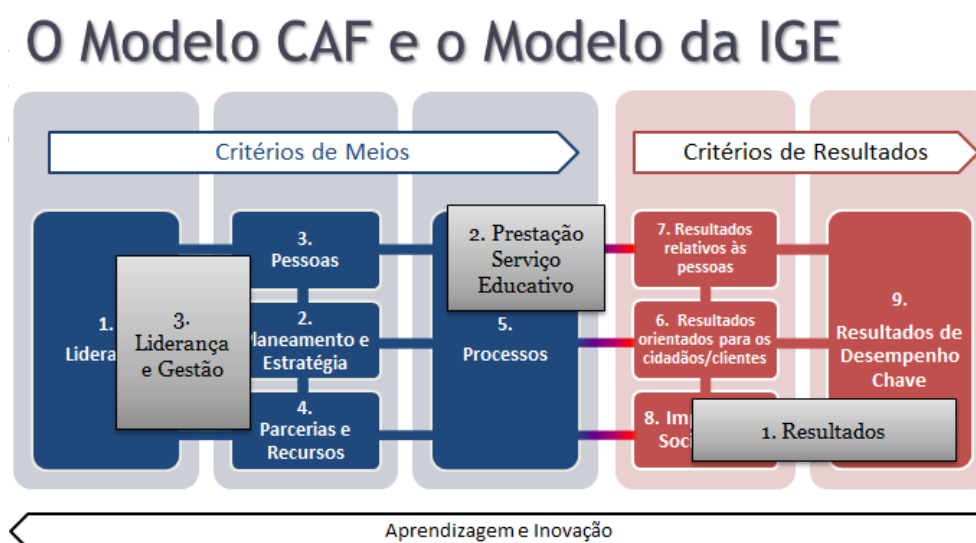
Este relatório tem por base um processo de participação que apelou ao sentido de responsabilidade dos intervenientes e possibilitou, simultaneamente, aos mesmos, o exercício de uma postura ativa que os pode e deve motivar para níveis superiores de desempenho, qualquer que seja o seu lugar na dinâmica da instituição. Para a direção e todos os responsáveis intermédios importa proporcionar dados e reflexões que mais ajustadamente possam fundamentar e enriquecer a sua ação executiva.

### 1. O modelo CAF nas instituições educativas

A utilização do modelo CAF permite à escola implementar uma metodologia de autorregulação, isto é:

- Identificar os seus pontos fortes;
- Identificar as áreas de melhoria;
- Implementar um Plano de Ações objetivando a melhoria contínua;
- Atingir a certificação dos padrões de qualidade da escola.

Relembramos que a aplicação da CAF está em consonância com os objetivos da Avaliação Externa das Escolas levada a cabo pela Inspeção-Geral da Educação e Ciência (IGEC), pois contempla aspetos comuns:



A implementação deste modelo é da responsabilidade de uma equipa de autoavaliação constituída por elementos internos da comunidade educativa.

As etapas de trabalho da avaliação interna do Agrupamento e o plano estratégico para o diagnóstico dos diferentes domínios do quadro de referência de escola iniciaram-se no ano letivo 2018/2019.

Um dos pré-requisitos fundamentais para o sucesso da autoavaliação e da sua aceitação é o envolvimento da comunidade escolar neste processo de mudança iniciado com a autoavaliação, conseguido, em grande medida, com o preenchimento dos questionários. Estes dão a possibilidade ao Agrupamento de conhecer a opinião da comunidade educativa relativamente a determinadas questões relacionadas com o seu modo de funcionamento e desempenho e aferir o grau de satisfação e de motivação relativamente às atividades que desenvolve.

No presente ano letivo, a avaliação interna incidiu sobre a qualidade dos serviços prestados na E.B. 2,3 Dr.ª Maria Alice Gouveia e na E.B. 2,3 de Ceira. Para tal, foram disponibilizados questionários de satisfação aos alunos (2º e 3º ciclos), pais/ encarregados de educação e docentes para aferir o seu grau de satisfação e evidenciar domínios que necessitem de ser melhorados. Os questionários dirigidos à comunidade educativa foram disponibilizados através de uma plataforma *online* (*Google Formulários*).

Todo o processo de inquirição e tratamento de dados garantiu a confidencialidade da identidade dos respondentes.

### 3. Cronograma do Projeto

O processo de autoavaliação impõe um planeamento adequado, ao ritmo possível e em função dos recursos disponíveis para o seu desenvolvimento.

O cronograma do projeto do AECS, para o presente ano letivo, foi o seguinte:

Ações	set	out	nov	dez	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	set
Reunião da equipa de autoavaliação												
Elaboração dos indicadores e construção dos questionários												
Aplicação dos questionários												
Análise e tratamento dos resultados												
Elaboração do relatório de diagnóstico organizacional (Serviços)												
Discussão dos resultados												
Identificação das ações de melhoria												
Elaboração do Plano de Melhorias												
Apresentação dos resultados à comunidade educativa												
Implementação das ações de melhoria (datas a definir pela Diretora)												

#### 4. Questionários

A avaliação proposta para o presente ano letivo alicerçou-se nas respostas aos questionários de satisfação elaborados pela EAA, relativos ao funcionamento de todos os **Serviços** das Escolas E.B 2,3 Dr.ª M.ª Alice Gouveia e E.B. 2,3 de Ceira, cujos dados foram devidamente analisados.

Para este efeito, salientamos a participação de 190 alunos dos 2º e 3º ciclos, 99 docentes e 288 pais/ encarregados de educação dos Jardins de Infância, 1º, 2º e 3º ciclos, na resposta aos questionários de satisfação sobre os diferentes serviços existentes. De referir que, apesar dos questionários recaírem sobre o funcionamento dos Serviços da escola sede e os existentes na E.B. 2,3 de Ceira, entendeu a Equipa de Autoavaliação disponibilizar os questionários a todos os encarregados de educação e docentes, uma vez que todos são utilizadores de serviços comuns, designadamente a Portaria, os Serviços Administrativos, a Reprografia, a Biblioteca Escolar e os SPO.

#### ANÁLISE DOS RESULTADOS

À semelhança do ano letivo anterior, a escala adotada para aferir o grau de satisfação dos respondentes foi a seguinte: Insatisfeito; Pouco satisfeito; Satisfeito; Muito satisfeito; Não sabe/ Não responde.

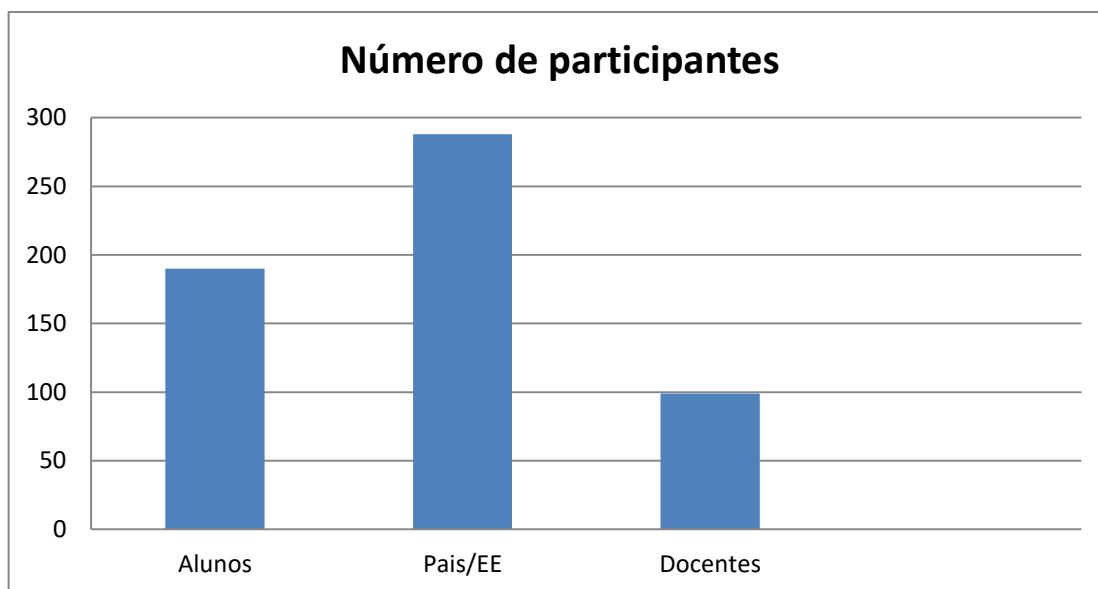
No final de cada conjunto de questões, foi adicionada a opção “Sugestões de melhoria”, as quais serão apresentadas em secção própria, após a análise quantitativa e qualitativa das respostas dadas aos questionários de satisfação.

Recolhidos e tratados os dados, apresenta-se, de seguida, a análise quantitativa e qualitativa dos mesmos.

## ANÁLISE QUANTITATIVA

### 1. Número de participantes por grupo

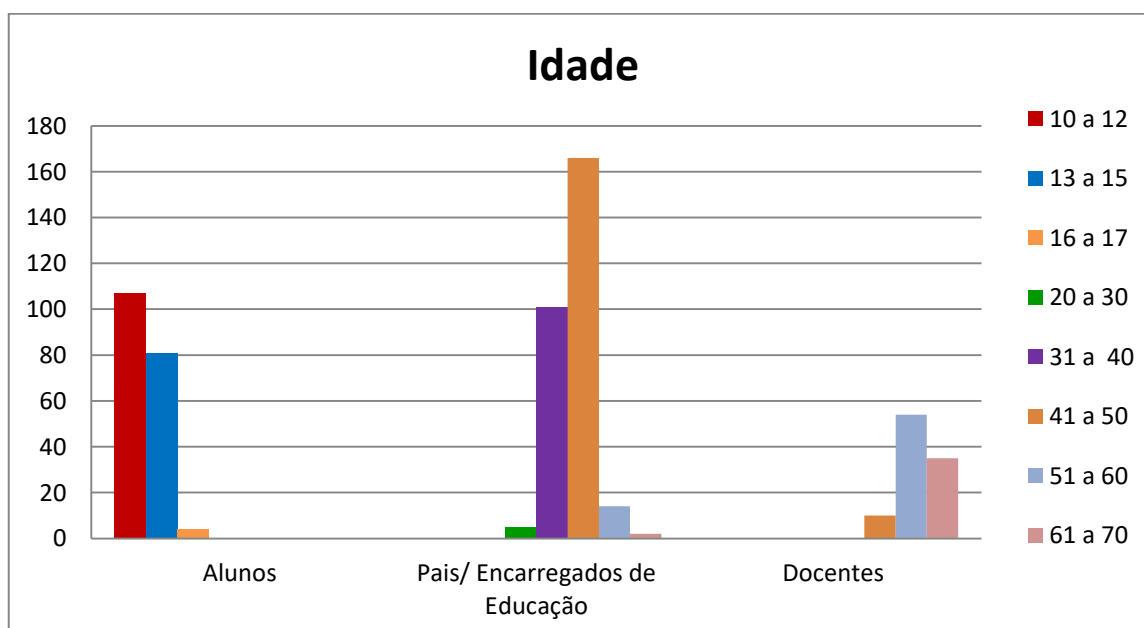
Globalmente, ao nível da participação dos atores educativos, neste processo, os dados são os seguintes:

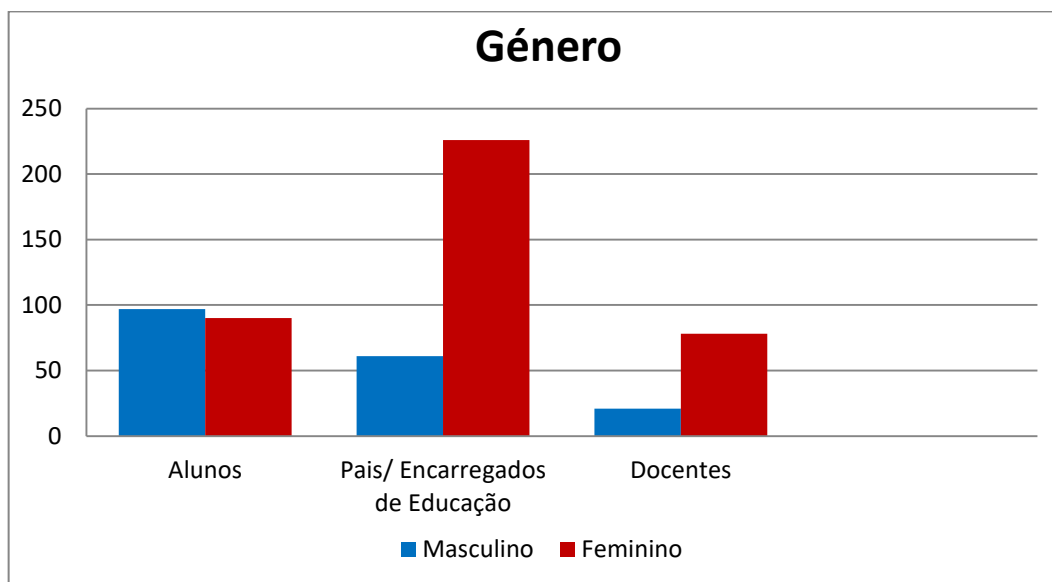


Participaram, ao todo, 573 indivíduos, distribuídos pelos três grupos de inquiridos: alunos (190), pais/ encarregados de educação (288) e docentes (99).

### 2. Caracterização dos inquiridos

Foi possível fazer a sua caracterização relativamente à idade, ao género e às suas habilitações literárias.

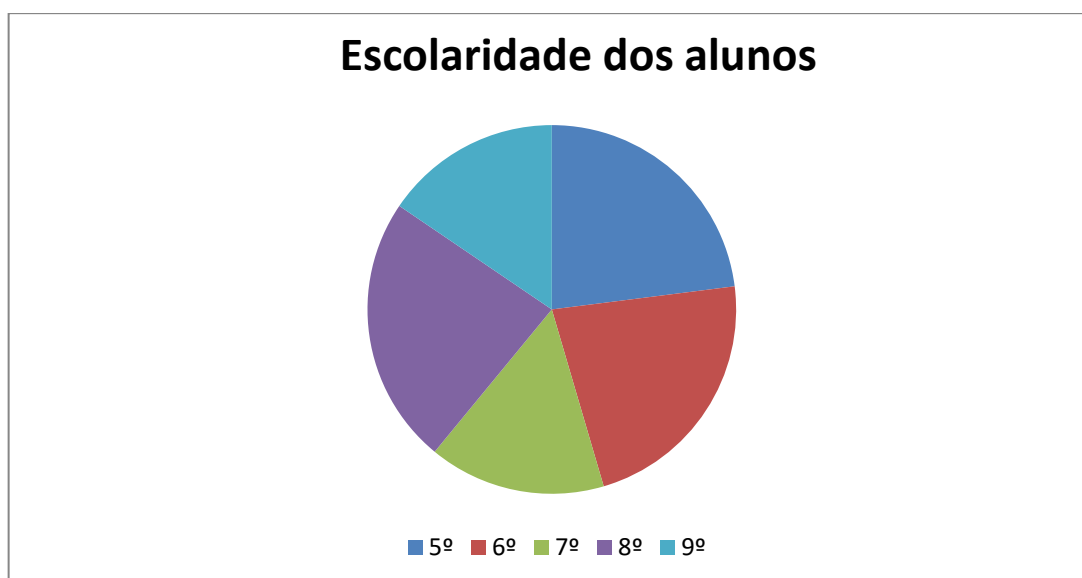




No que respeita aos alunos, a Equipa de Autoavaliação optou por trabalhar com uma amostra (6 alunos por turma, 3 do sexo feminino e 3 do sexo masculino) de todos os anos do 2º e 3º ciclos, como se pode constatar através da leitura dos gráficos.

No que se refere aos pais/ encarregados de educação que responderam ao questionário, a grande maioria é do sexo feminino, sendo que a maior parte dos respondentes tem idades compreendidas entre os 41 e os 50 anos.

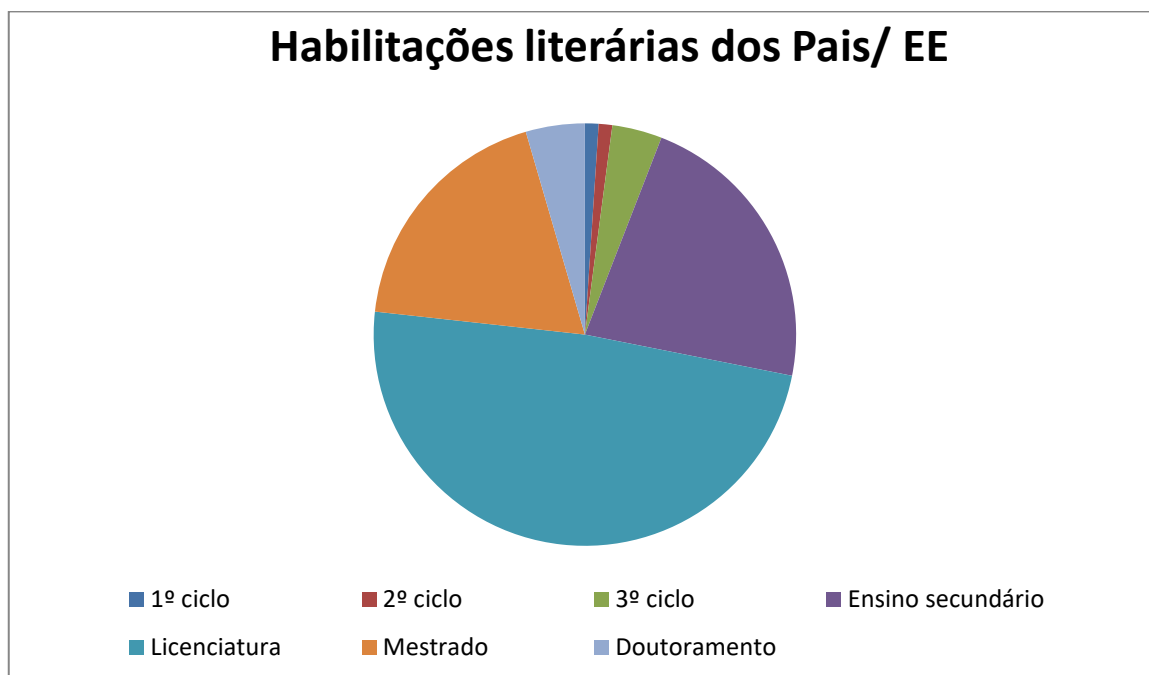
Relativamente ao corpo docente, este é maioritariamente do sexo feminino, sendo que apenas 10% apresenta menos de 40 anos de idade, 55% situa-se entre os 50 e os 60 anos e 35% com mais de 60 anos de idade.



Tal como foi referido anteriormente, os respondentes encontram-se distribuídos por todos os anos de escolaridade dos 2º e 3º ciclos, havendo, contudo, um maior predomínio de respostas no 2º ciclo.



## Habilitações literárias dos Pais/ EE



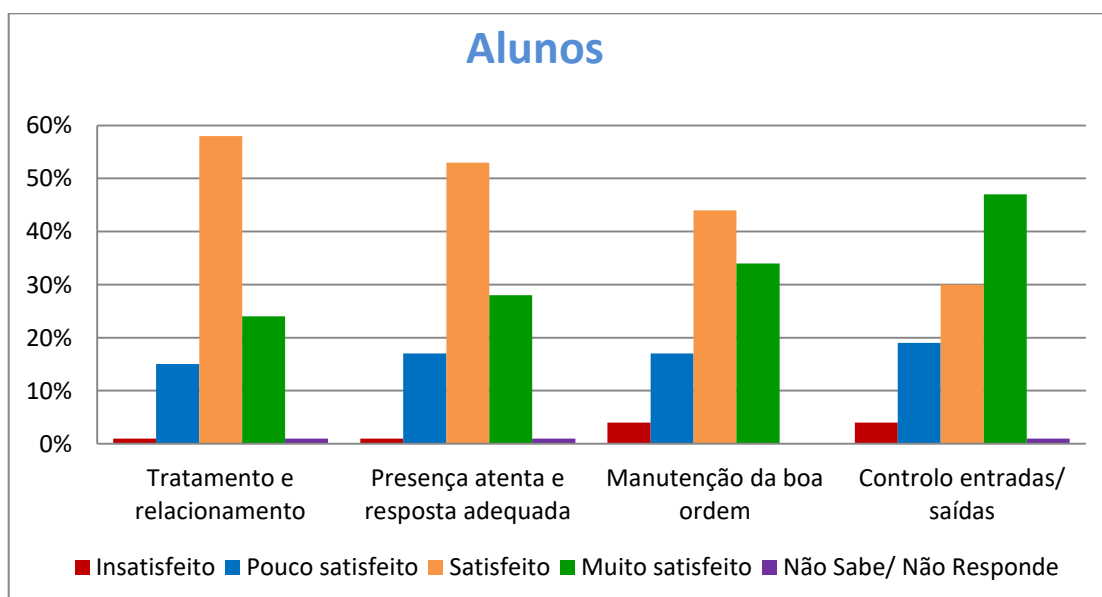
Quanto aos pais/ encarregados de educação, 49% dos respondentes possuem uma licenciatura, 19% possui mestrado, 5% concluiu o doutoramento, perfazendo um total de 73% com habilitação de nível superior; 21% realizou apenas o ensino secundário, 4% possui o ensino básico, 1% possui o 1º ciclo e 1% realizou o 2º ciclo.

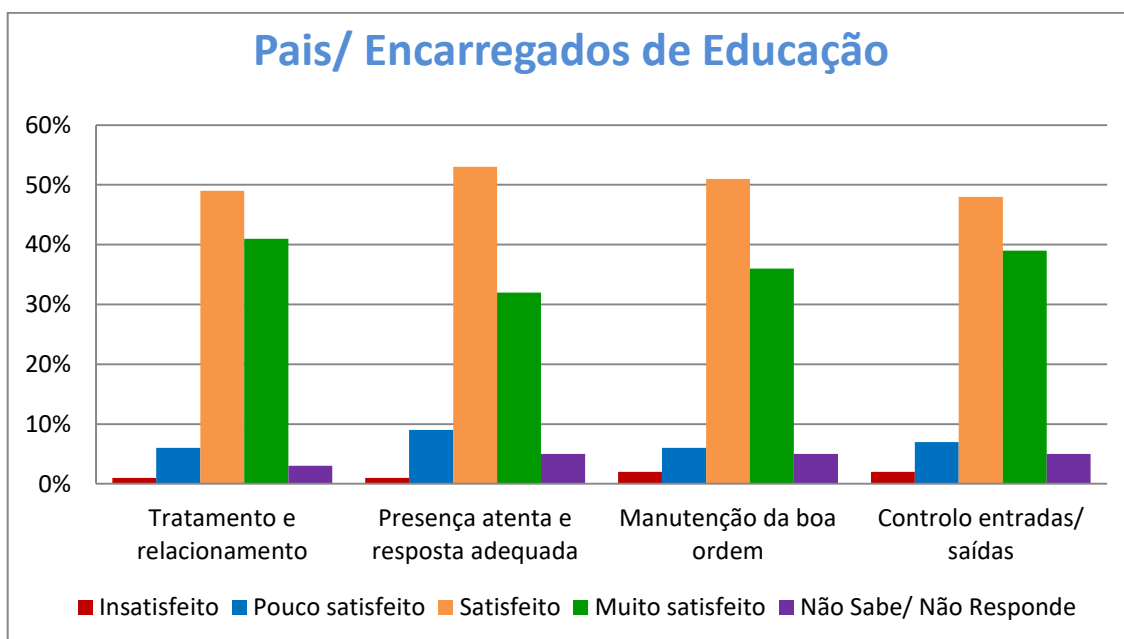
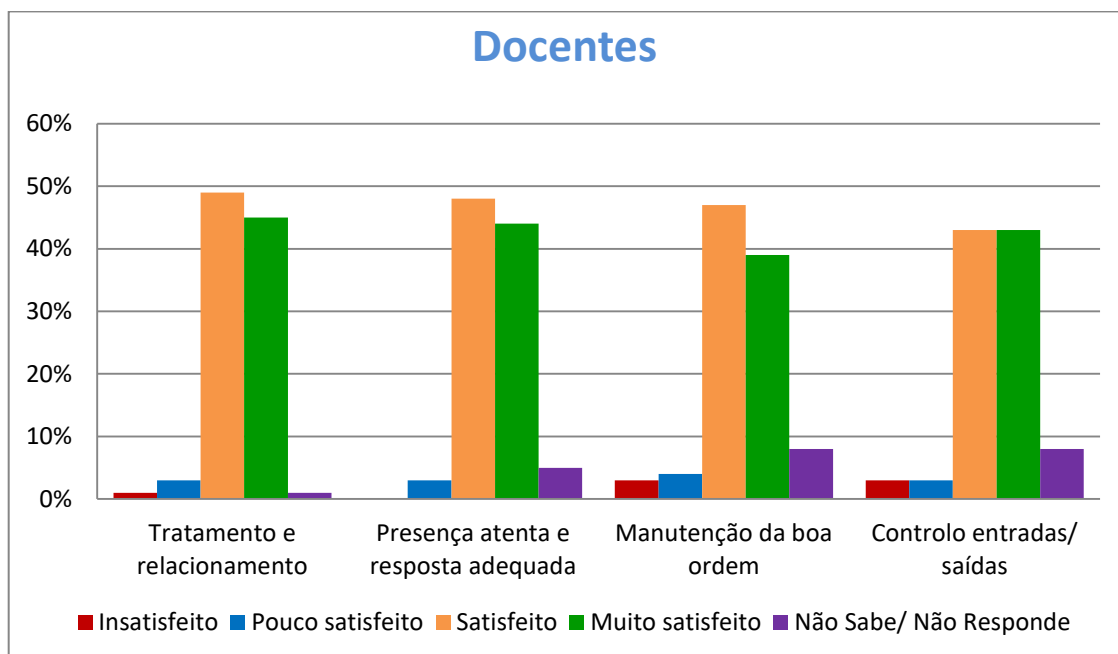
### GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DAS ESCOLAS (DRA. M<sup>ª</sup> ALICE GOUVEIA E CEIRA)

A partir das respostas aos questionários, foi possível analisar a opinião dos inquiridos, sendo o resultado o seguinte:

#### E.B. 2,3 DRA. M<sup>ª</sup> ALICE GOUVEIA

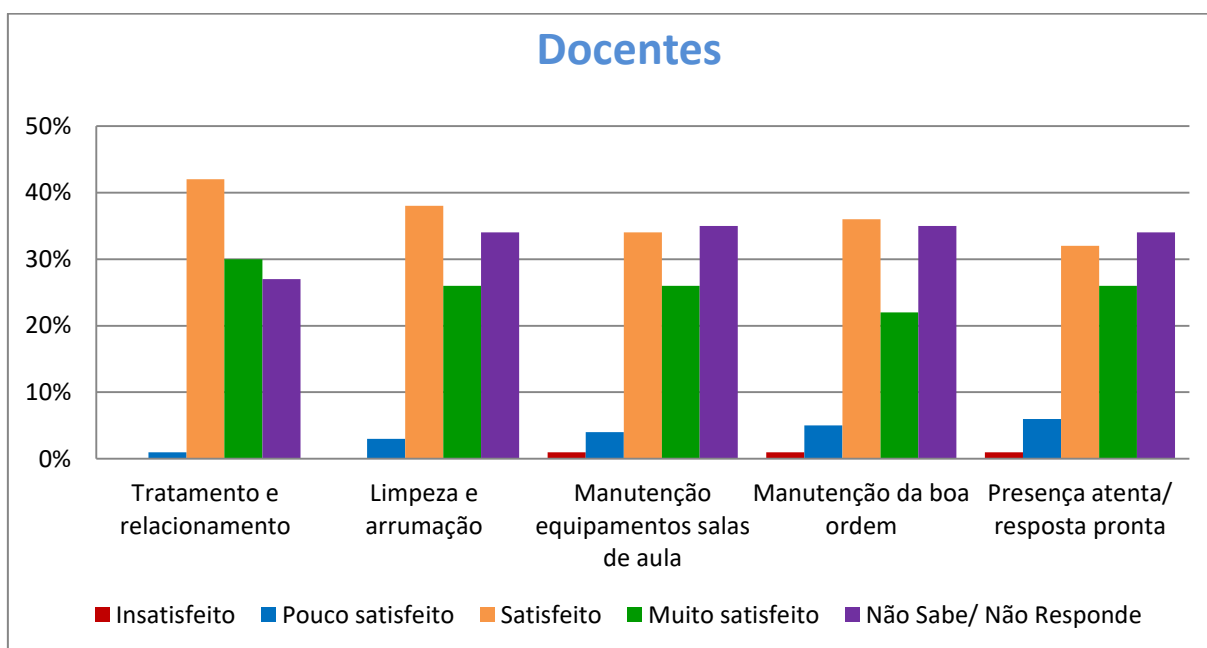
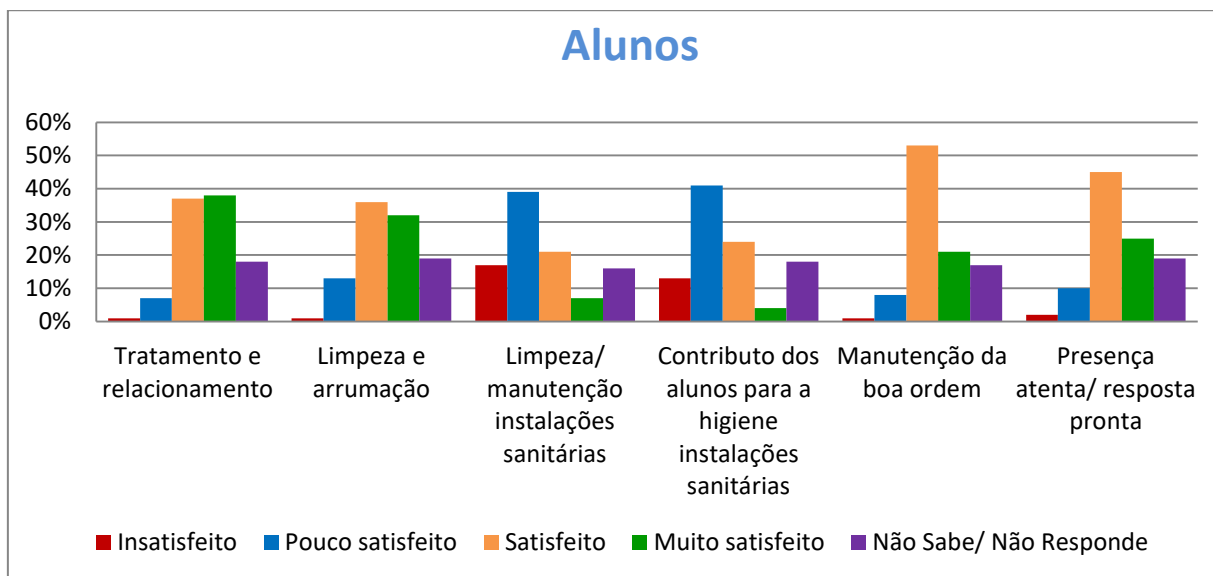
##### Portaria





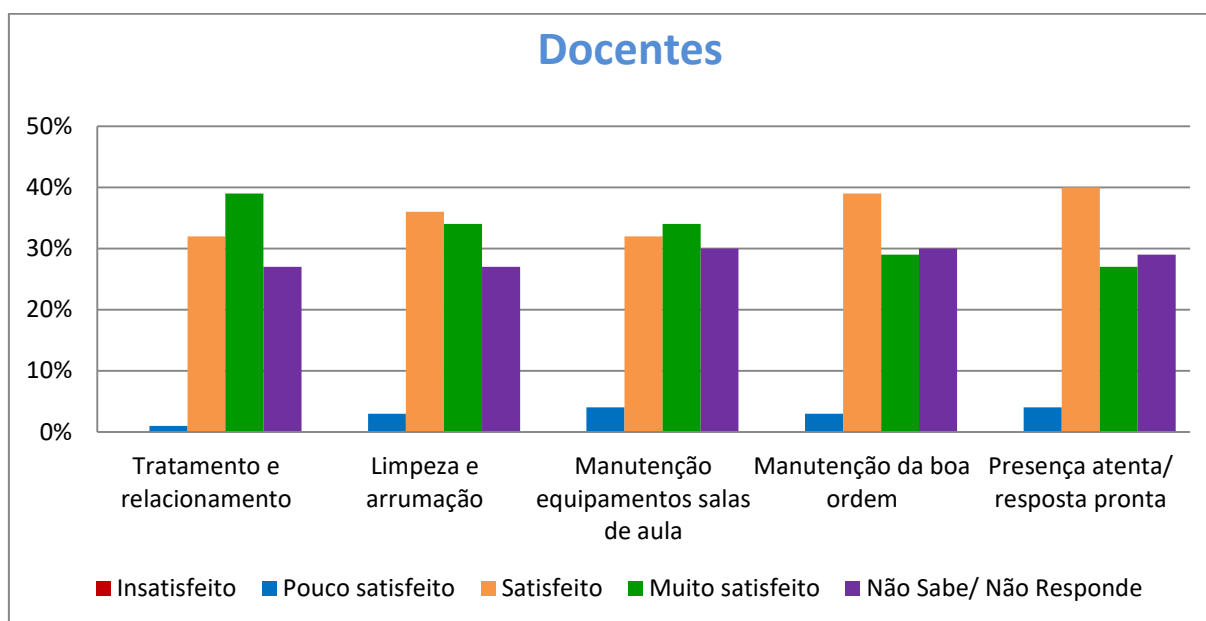
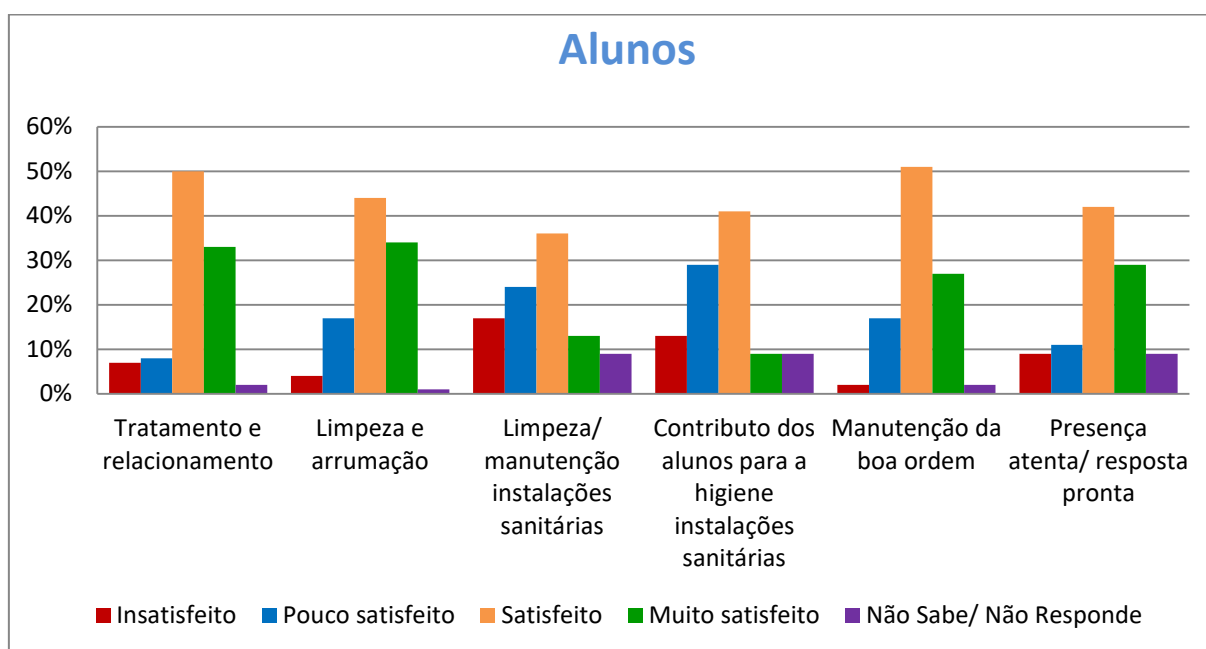
No que respeita a **Portaria**, constata-se que a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o serviço prestado, destacando-se, apenas, no grupo dos alunos, a percentagem de cerca de 20% que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito, sendo nos restantes grupos esta percentagem pouco significativa.

## Bloco B



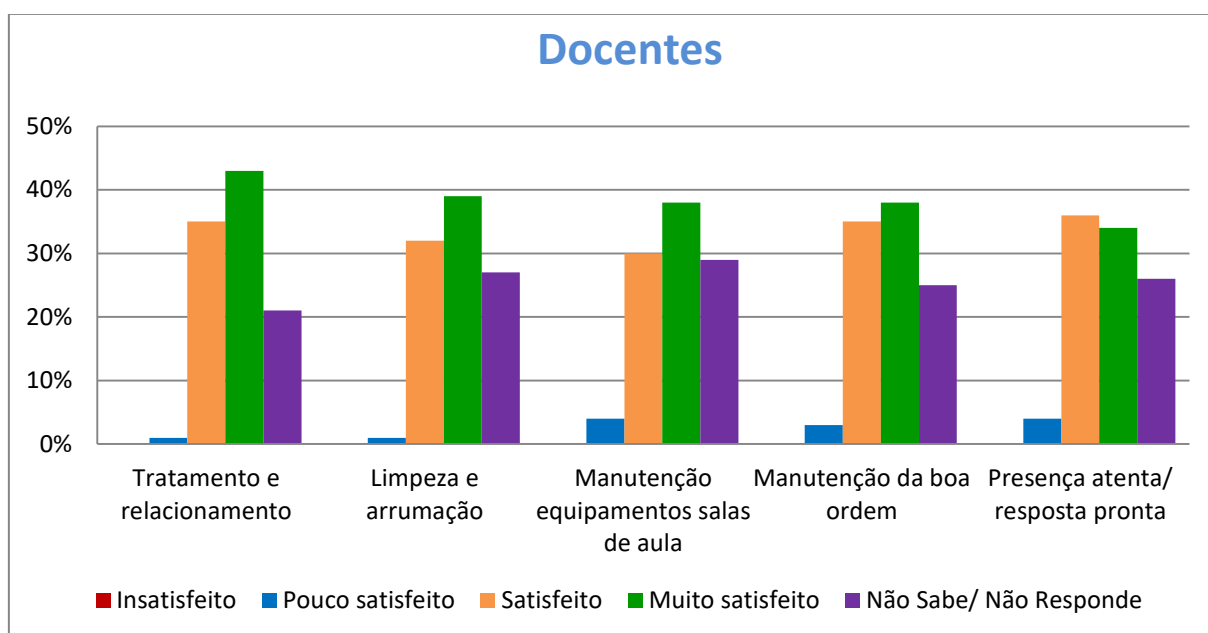
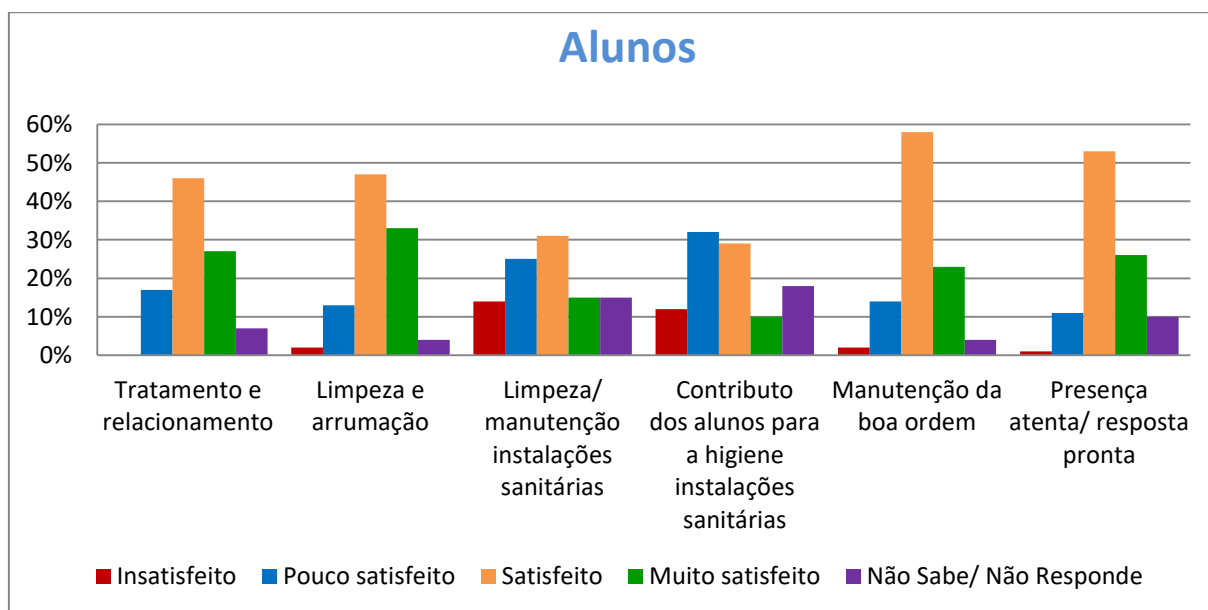
No que concerne ao funcionamento do **Bloco B**, verifica-se que a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o funcionamento geral do Bloco, sendo de destacar elevadas percentagens de insatisfação/ pouca satisfação dos alunos no que concerne à limpeza, arrumação e manutenção das instalações, designadamente das instalações sanitárias, reconhecendo, contudo, não darem o seu contributo para a manutenção/ limpeza desses espaços. O elevado número de docentes que respondeu “não sabe/ não responde” deve-se ao facto de muitos deles não utilizarem aquelas instalações.

## Bloco C



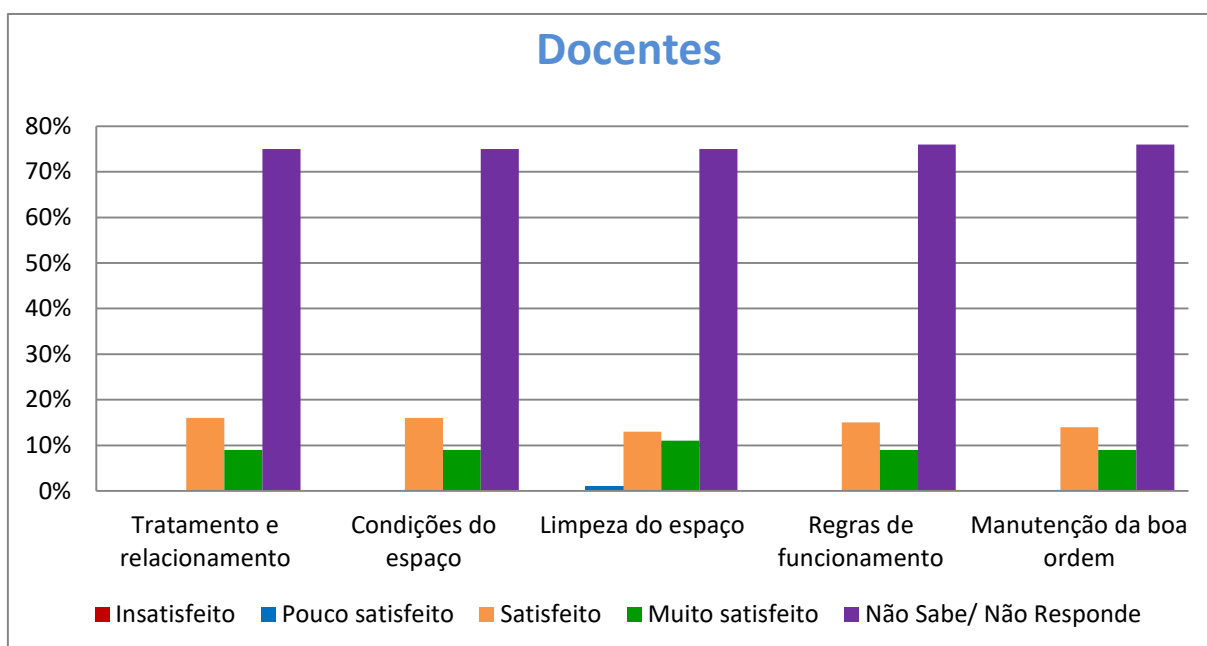
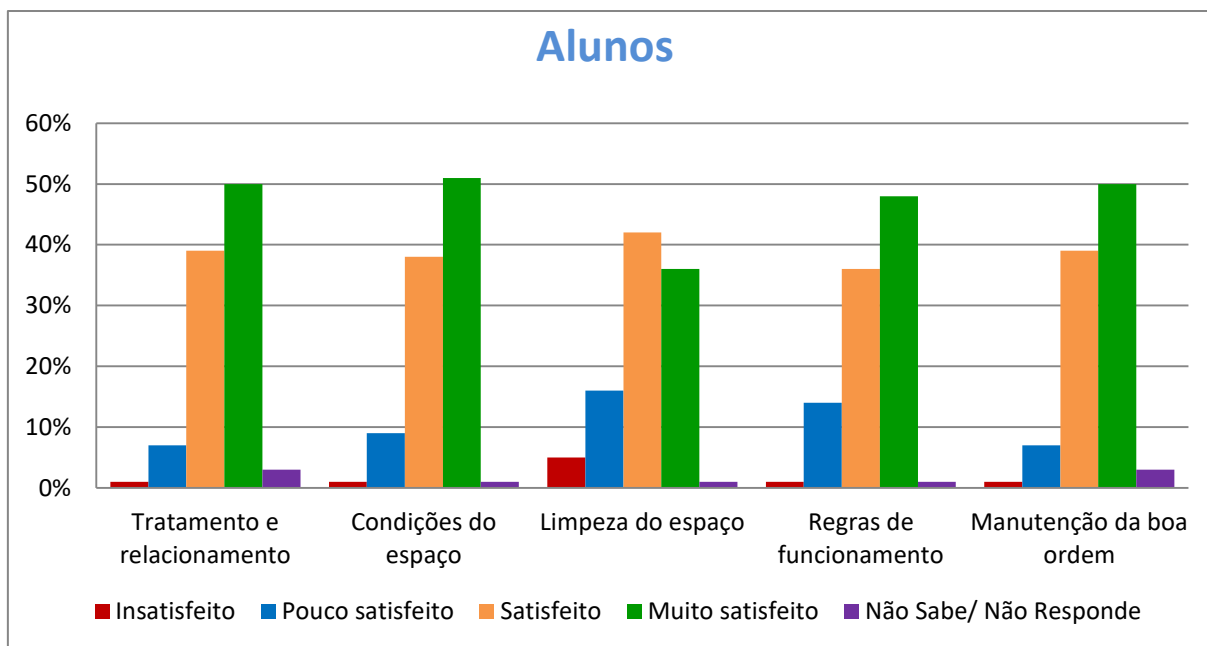
No que respeita ao funcionamento do **Bloco C**, constata-se que a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o funcionamento geral do Bloco, sendo as percentagens de satisfação dos alunos relativamente ao tratamento/ relacionamento interpessoal ligeiramente superiores às verificadas no Bloco B. Continuam a destacar-se elevadas percentagens de insatisfação/ pouca satisfação dos alunos no que concerne à limpeza, arrumação e manutenção das instalações, designadamente das instalações sanitárias, reconhecendo, contudo, não darem o seu contributo para a manutenção/ limpeza desses espaços. O elevado número de docentes que respondeu “não sabe/ não responde” deve-se ao facto de muitos não utilizarem aquelas instalações.

## Bloco D



No que respeita ao funcionamento do **Bloco D**, a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o seu funcionamento geral, podendo destacar-se a percentagem de 17% de alunos que afirma estar pouco satisfeito com o tratamento/ relacionamento das assistentes operacionais. Continuam a destacar-se elevadas percentagens de insatisfação/ pouca satisfação dos alunos no que concerne à limpeza, arrumação e manutenção das instalações, designadamente das instalações sanitárias, reconhecendo, contudo, não darem o seu contributo para a manutenção/ limpeza desses espaços. O elevado número de docentes que respondeu “não sabe/ não responde” deve-se ao facto de muitos deles não utilizarem aquelas instalações.

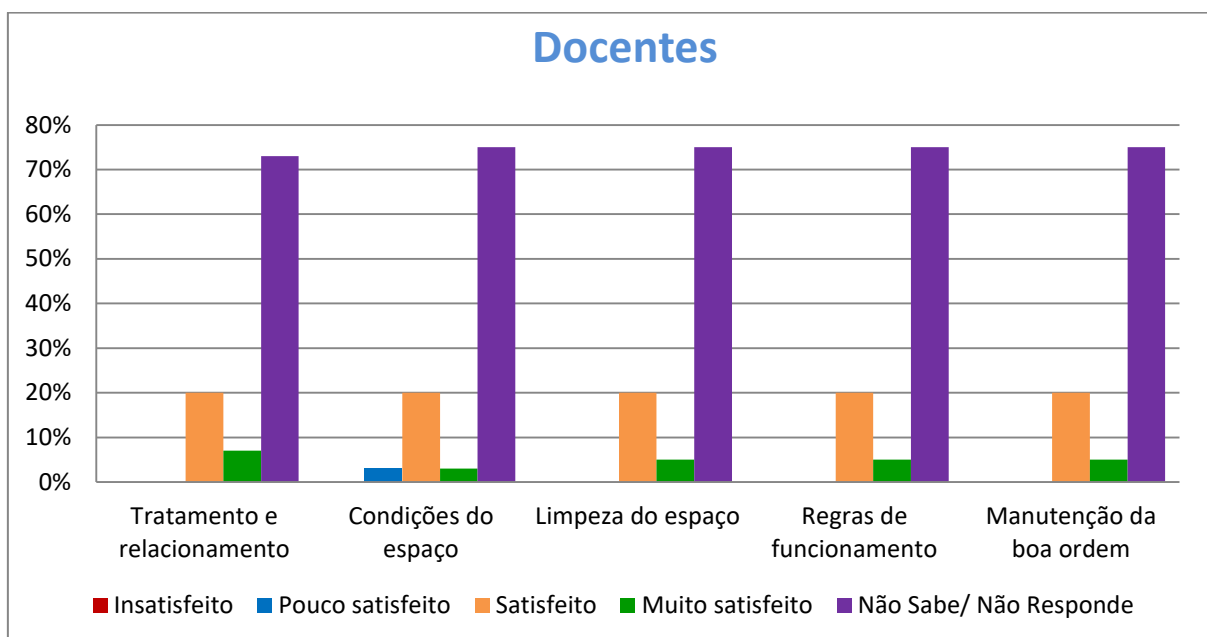
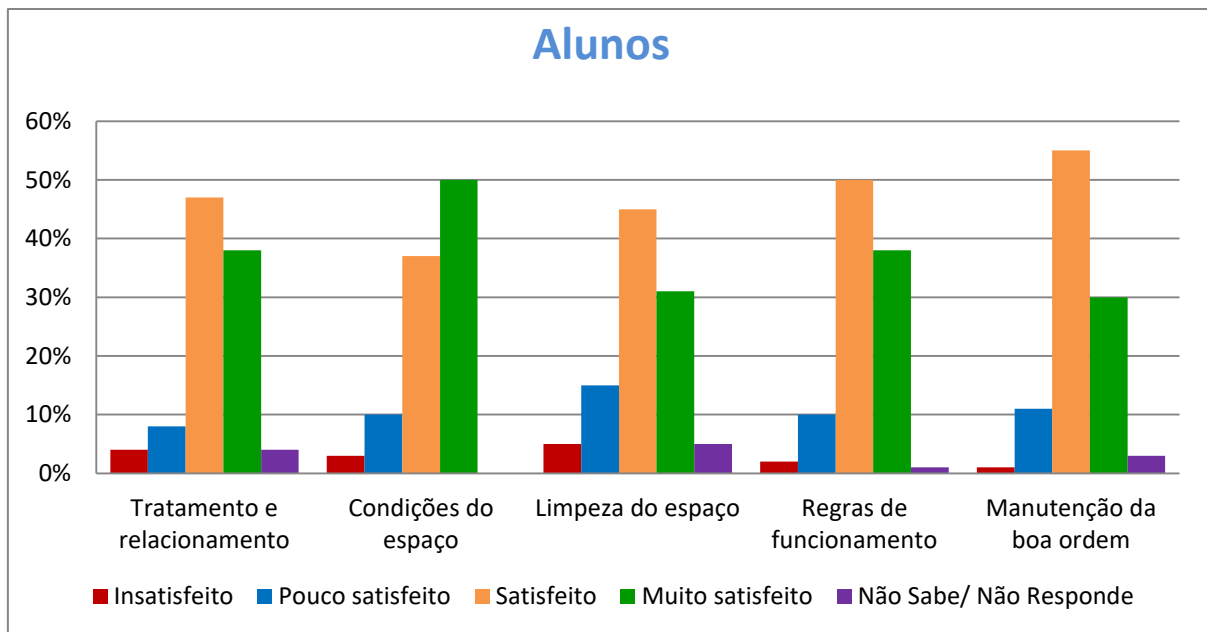
## Pavilhão



No que concerne ao funcionamento do **Pavilhão**, verifica-se que a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o funcionamento geral do mesmo, existindo alguns alunos que responderam estar insatisfeitos/ pouco satisfeitos com a limpeza dos espaços, regras de funcionamento e as próprias condições das instalações.

No que aos docentes diz respeito, verifica-se que dois terços dos inquiridos desconhecem a forma como funciona o pavilhão, sendo que os restantes revelam estar satisfeitos/ muito satisfeitos e somente 1% revela estar pouco satisfeito com a limpeza do espaço.

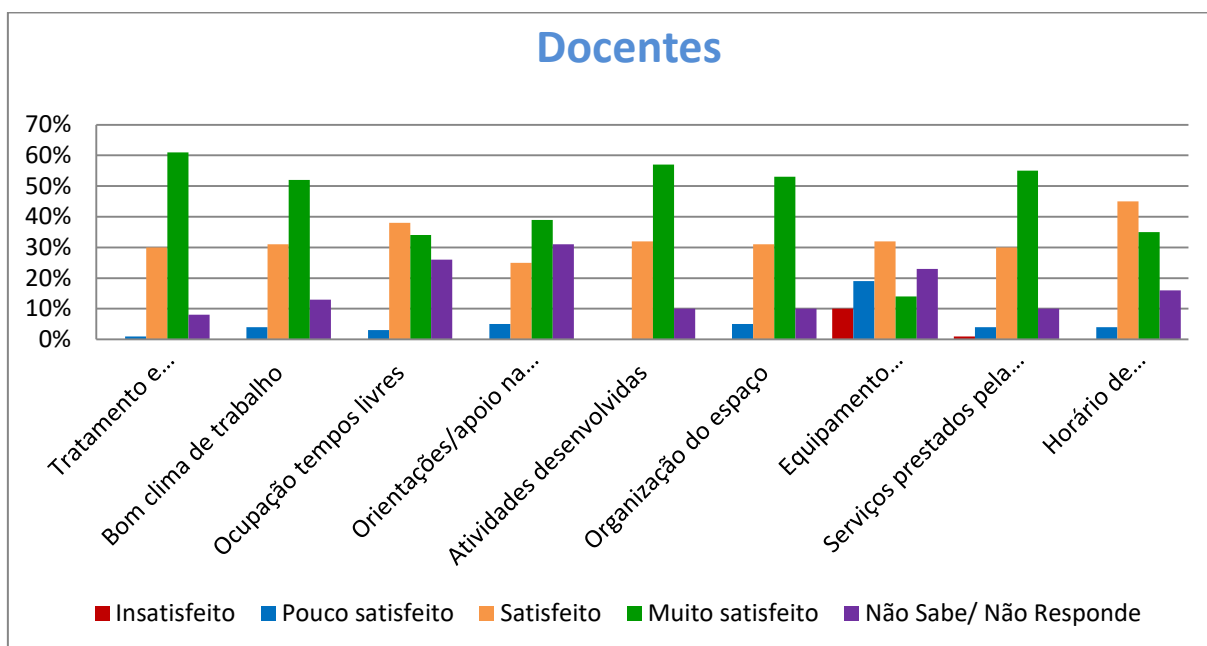
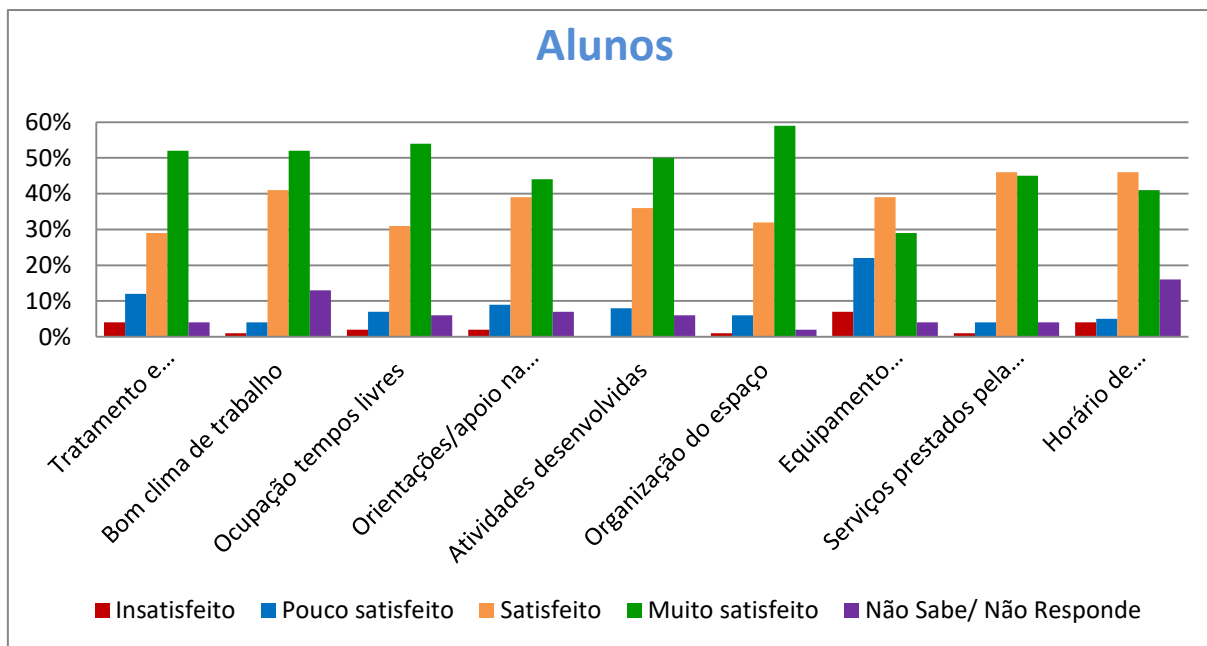
## Campos



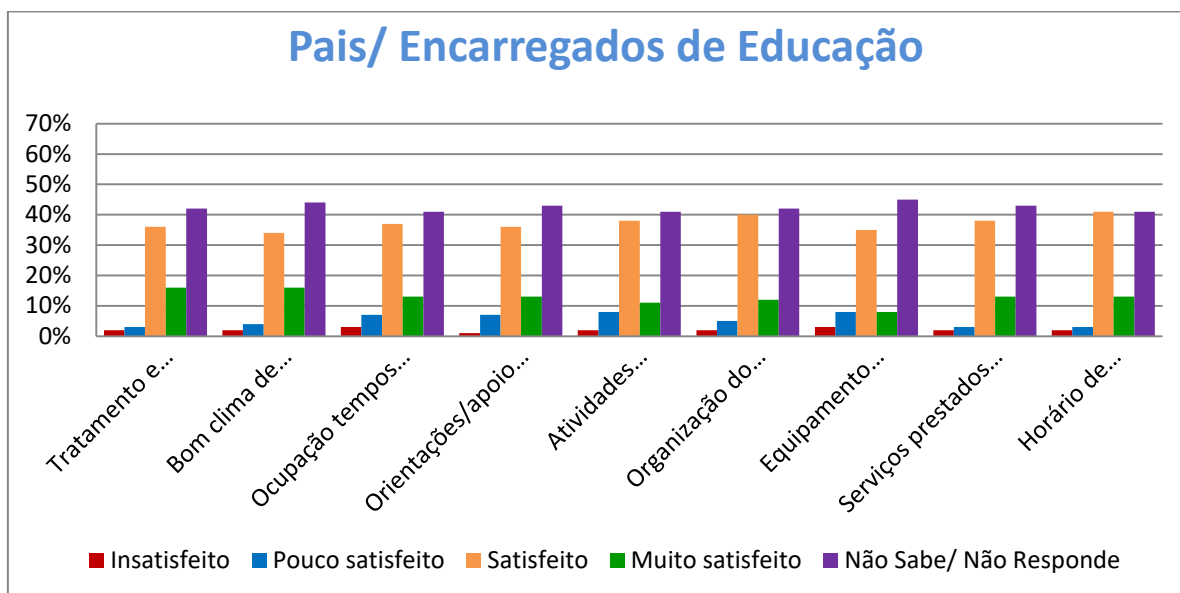
No que respeita ao funcionamento dos **Campos** da escola, verifica-se que a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o funcionamento geral do mesmo, existindo alguns alunos que responderam estar insatisfeitos/ pouco satisfeitos com a limpeza dos espaços, regras de funcionamento, tratamento/ relacionamento e as próprias condições das instalações.

No que concerne aos docentes, verifica-se que dois terços dos inquiridos desconhecem a forma como funciona o pavilhão, sendo que os restantes revelam estar satisfeitos/ muito satisfeitos e somente 3% revela estar pouco satisfeito com as condições do espaço.

Biblioteca Escolar



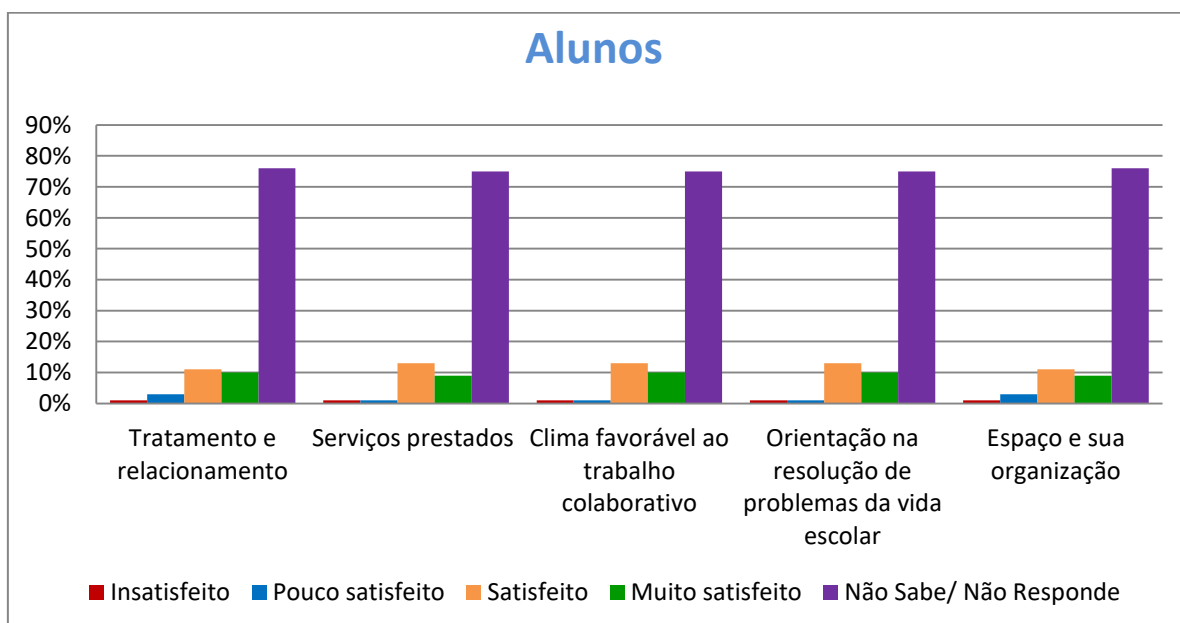


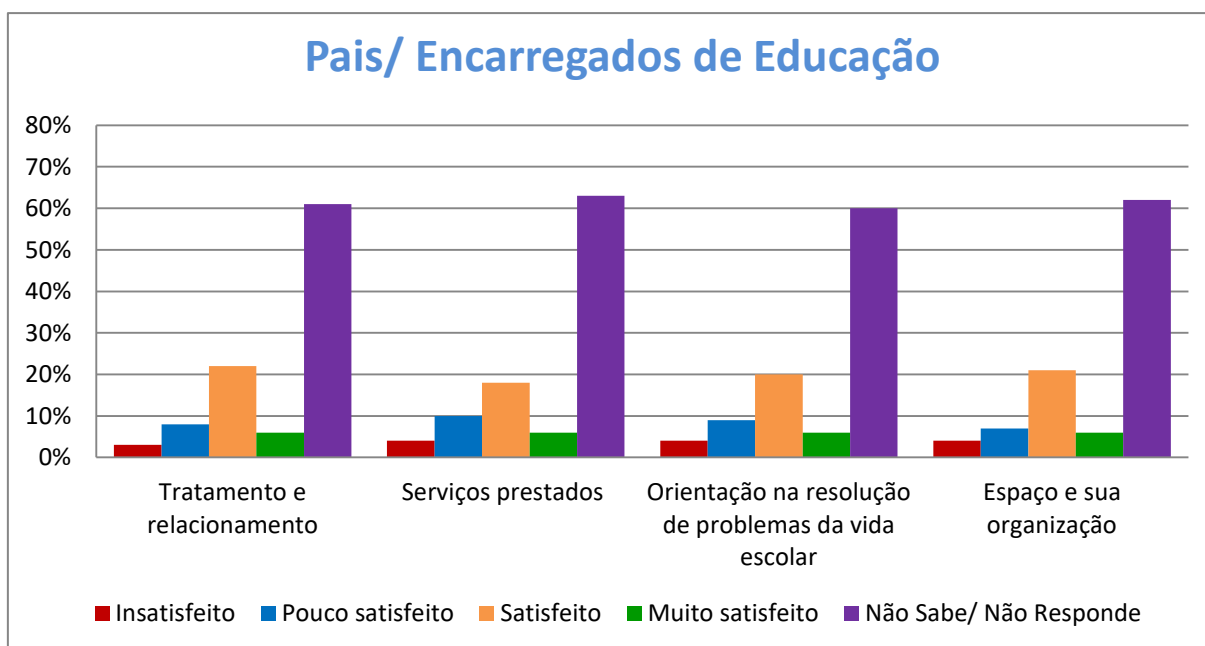
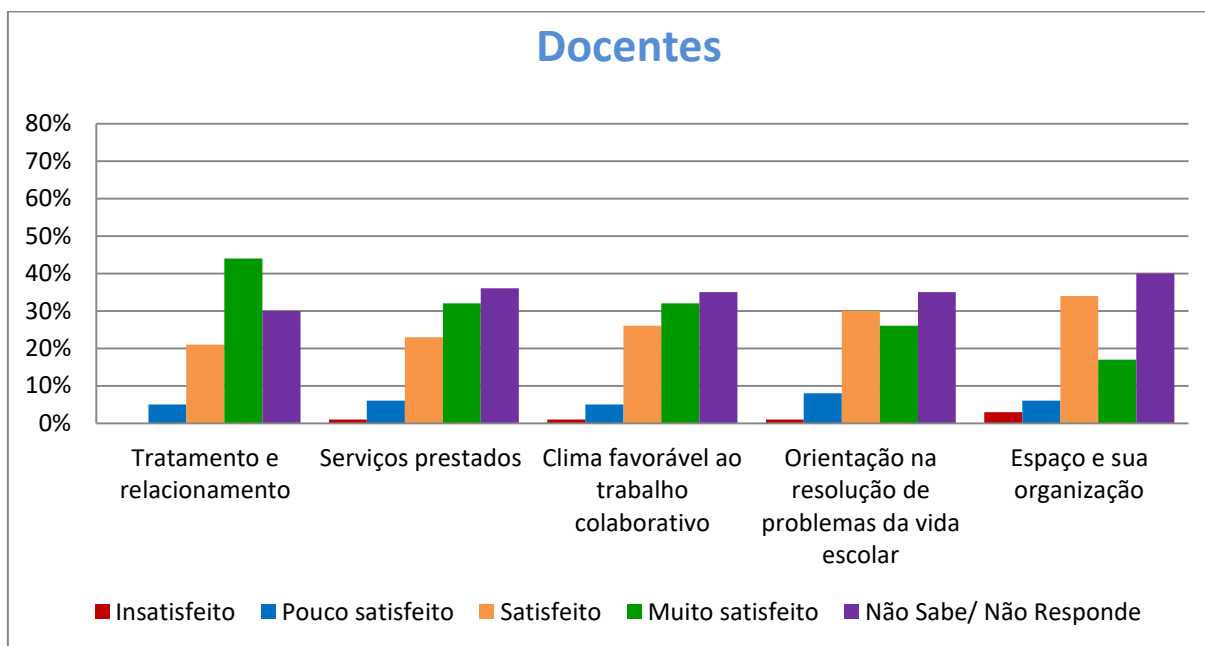


No que concerne a **Biblioteca Escolar**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com o seu funcionamento geral, podendo destacar-se a percentagem de 16% dos alunos que afirma estar insatisfeito com o tratamento/ relacionamento interpessoal e 29% que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o equipamento informático, sendo os níveis de insatisfação semelhante no grupo dos docentes, relativamente a este último parâmetro.

Deverá destacar-se a elevada percentagem de pais/ encarregados de educação que desconhece os serviços disponibilizados pela Biblioteca Escolar, estranhando-se, também, a existência de alguns docentes que desconhecem alguns serviços/ atividades disponibilizados por esta valência.

### Serviços de Psicologia e Orientação Escolar (SPO)

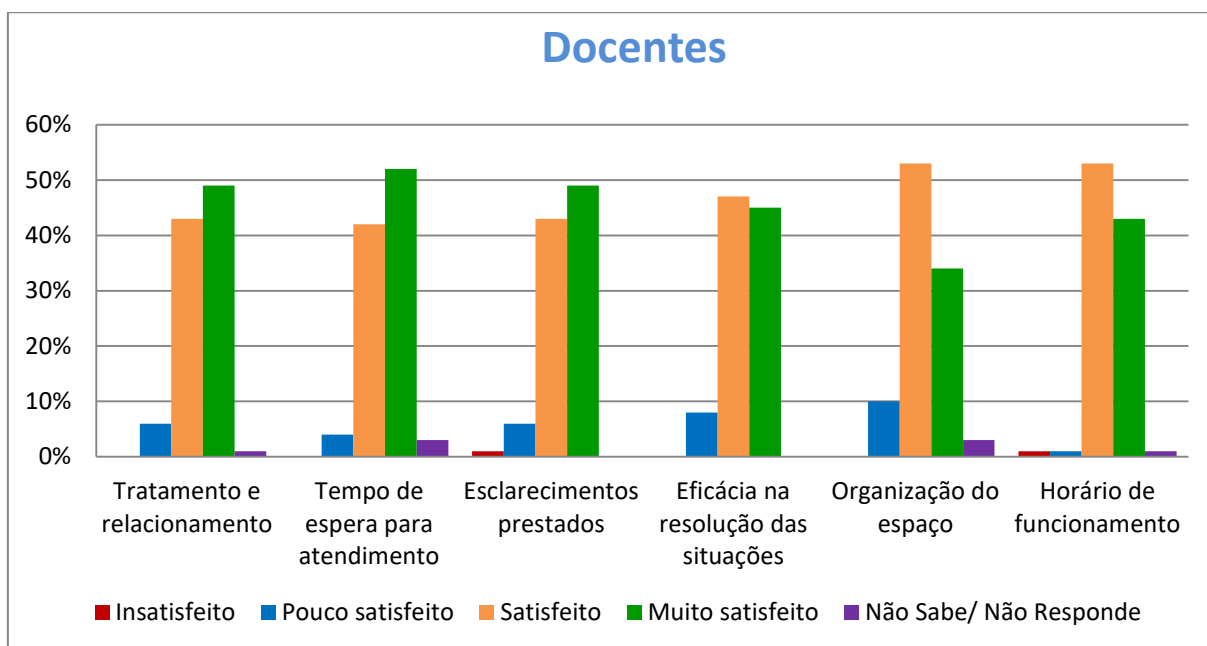
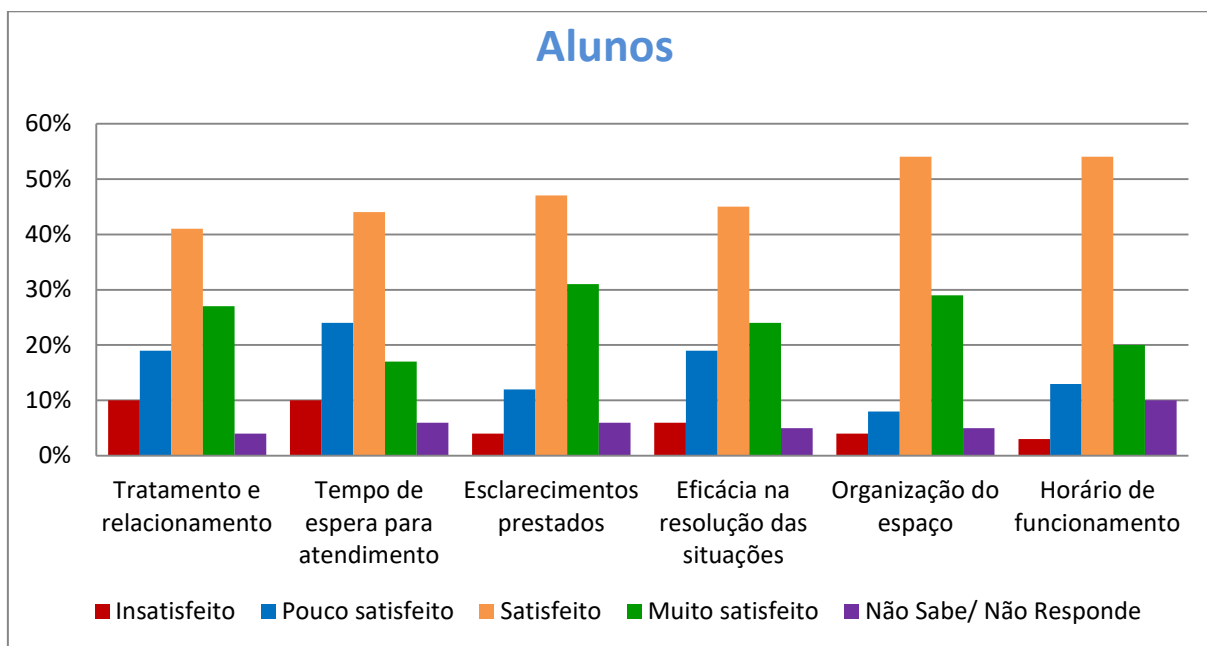


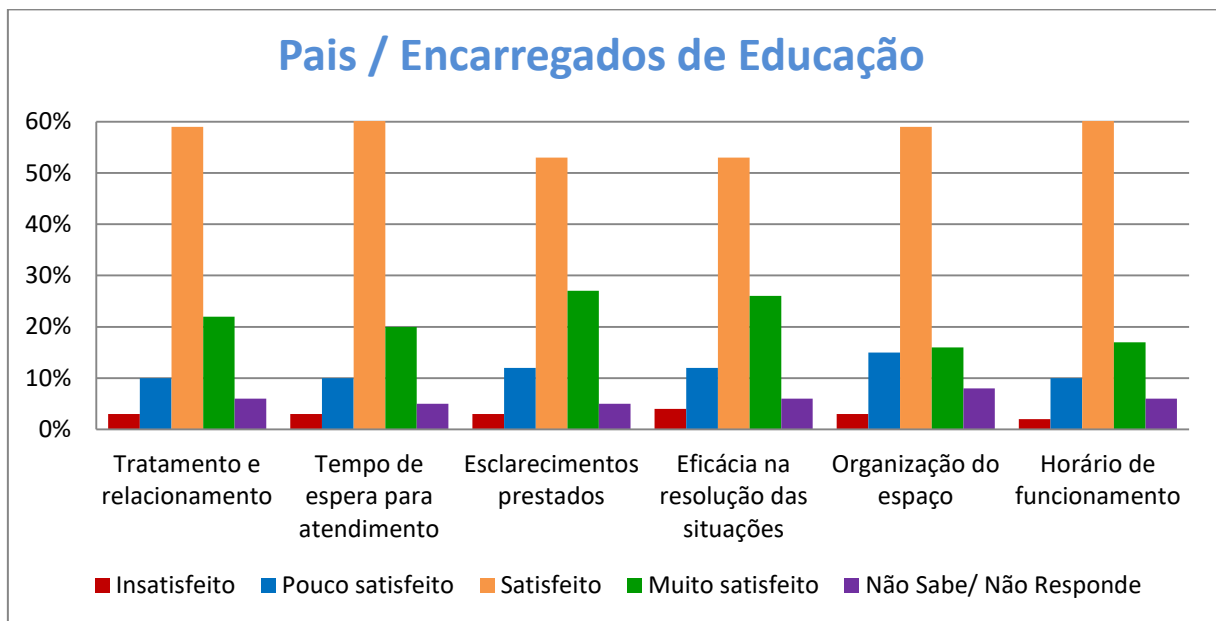


Relativamente ao funcionamento dos **SPO**, constata-se que 75% dos alunos e aproximadamente 60% dos pais/ encarregados de educação desconhecem o funcionamento deste serviço, sendo de estranhar a percentagem superior a 30% de docentes que respondeu “não sabe/ não responde”.

De um modo geral, os alunos que respondem conhecer o serviço estão satisfeitos/ muito satisfeitos, existindo percentagens pouco elevadas de docentes e de pais/ encarregados de educação que responderam estar insatisfeitos/ pouco satisfeitos, designadamente, na disponibilidade dos mesmos para ajudar a orientar e a resolver problemas da vida escolar.

## Serviços Administrativos

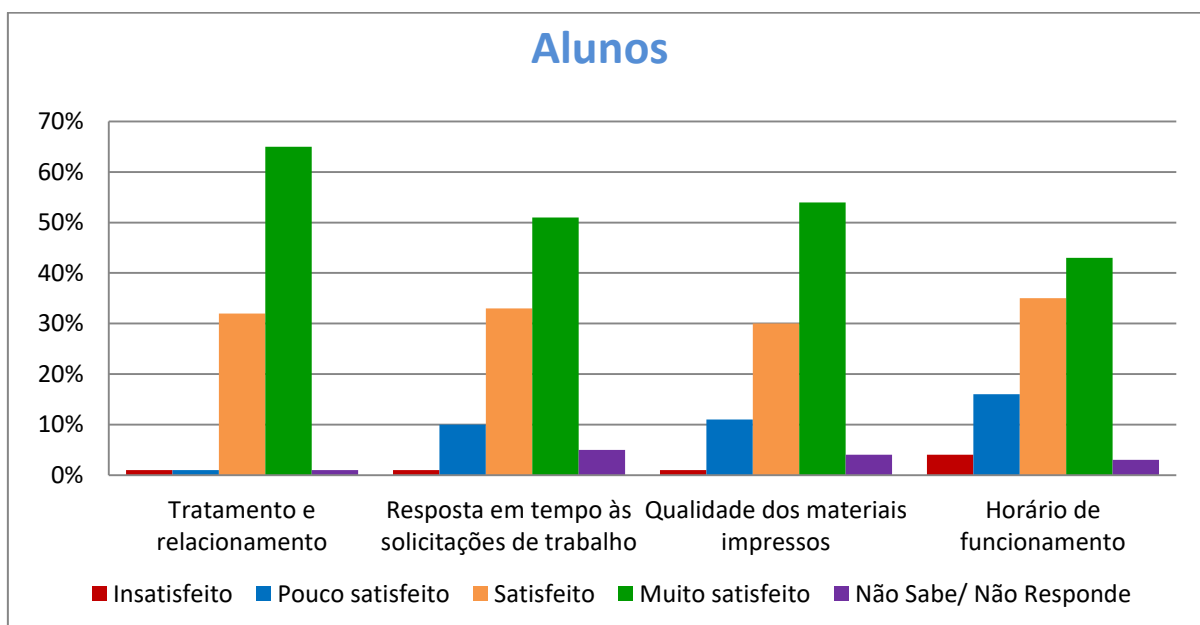


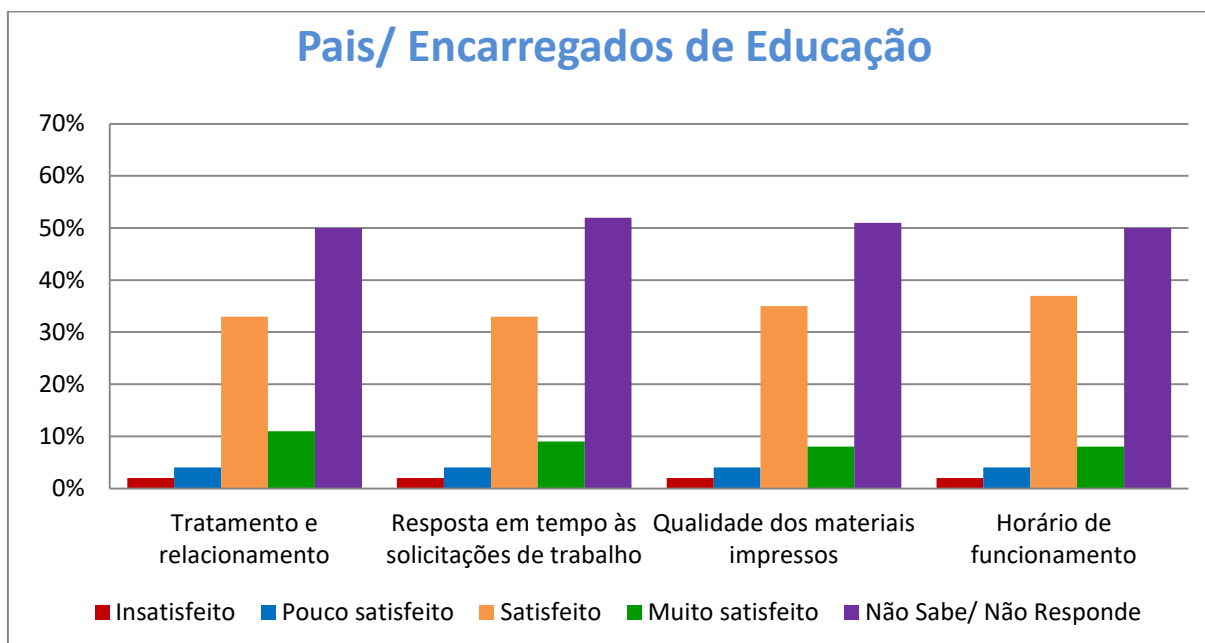
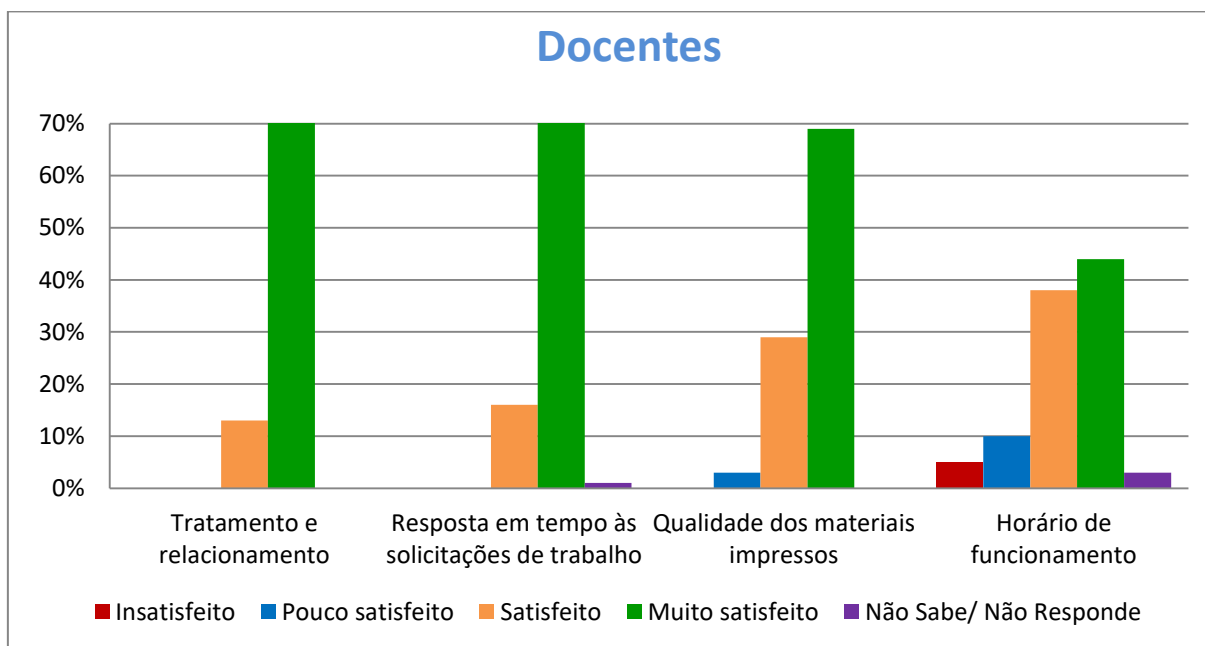


De um modo geral, a maioria dos inquiridos demonstra estar satisfeita/ muito satisfeita com o funcionamento dos **Serviços Administrativos**, devendo-se, contudo, destacar os níveis de insatisfação/ pouca satisfação demonstrada, principalmente pelos alunos e pais/ encarregados de educação, em alguns dos aspetos em análise, designadamente:

- tratamento e relacionamento (29% dos alunos, 13% dos pais/ EE e 6% dos docentes);
- tempo de espera para atendimento (34% dos alunos, 13% dos pais/EE e 4% dos docentes);
- esclarecimentos prestados (16% dos alunos, 15% dos pais/ EE e 7% dos docentes);
- eficácia na resolução das situações (25% dos alunos, 16% dos pais/ EE e 8% dos docentes).

### Reprografia

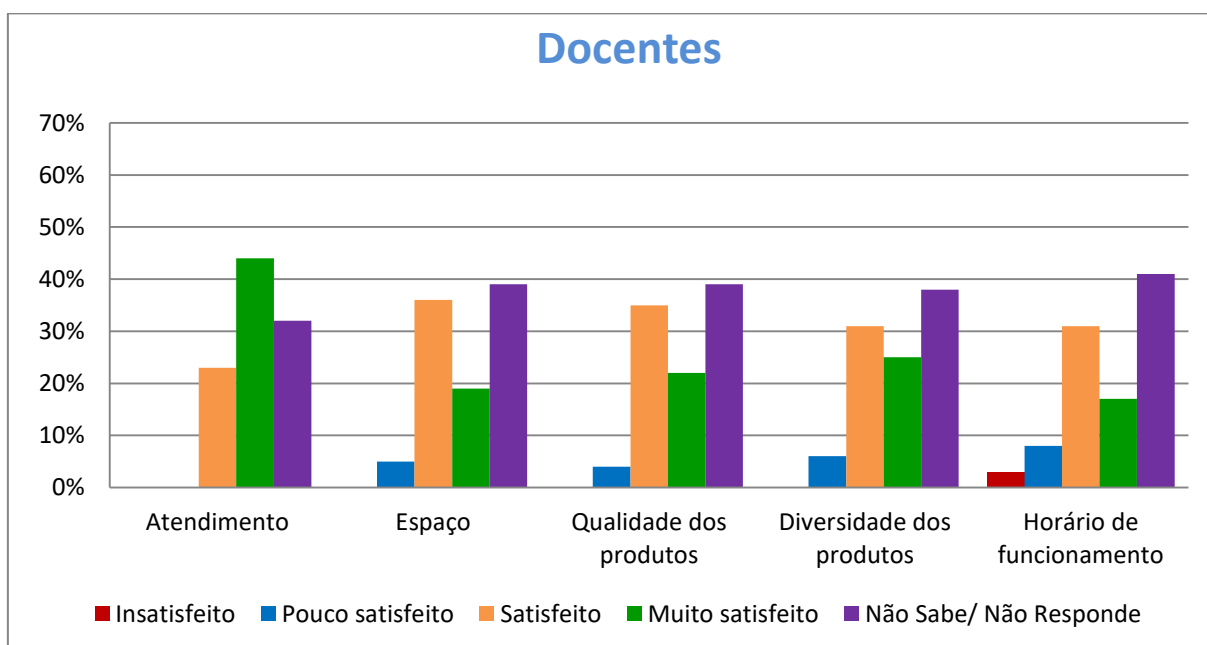
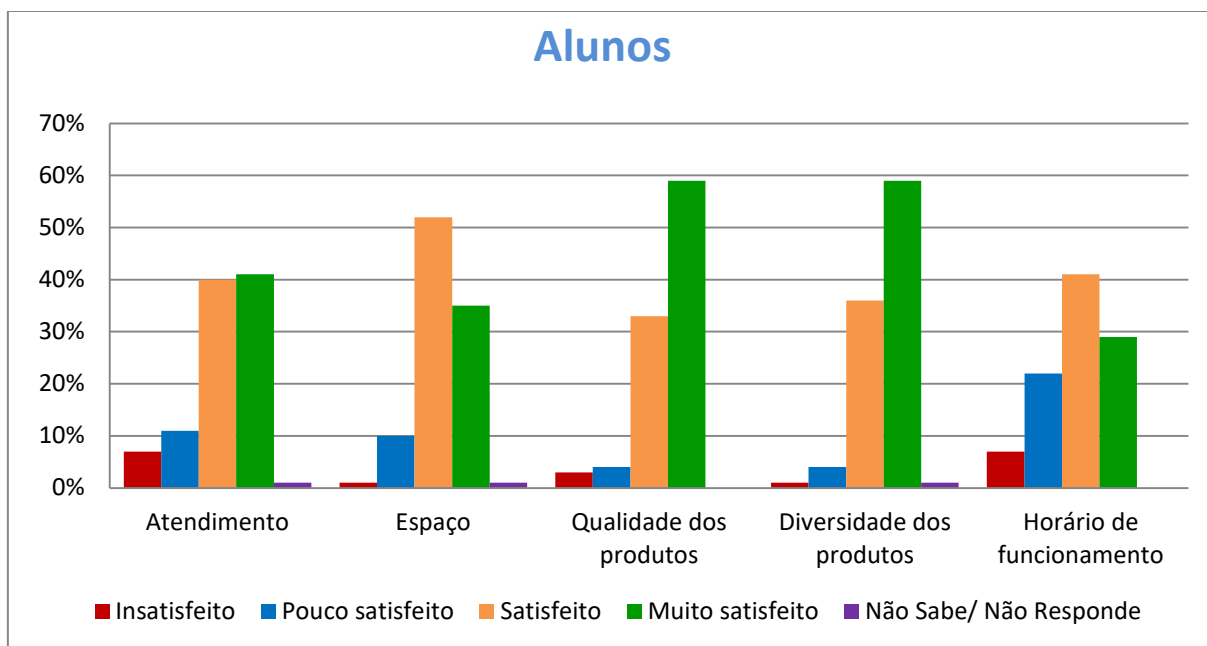




Relativamente ao funcionamento da **Reprografia**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com os serviços prestados, sendo que 50% dos pais/ encarregados de educação desconhece o seu funcionamento.

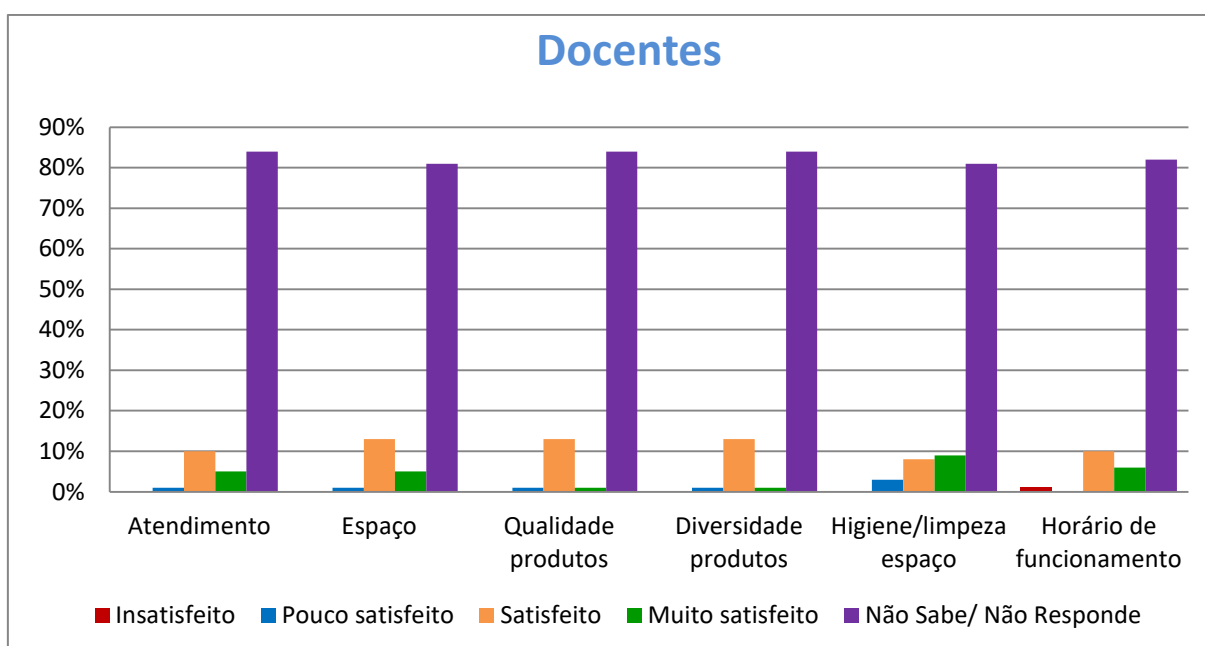
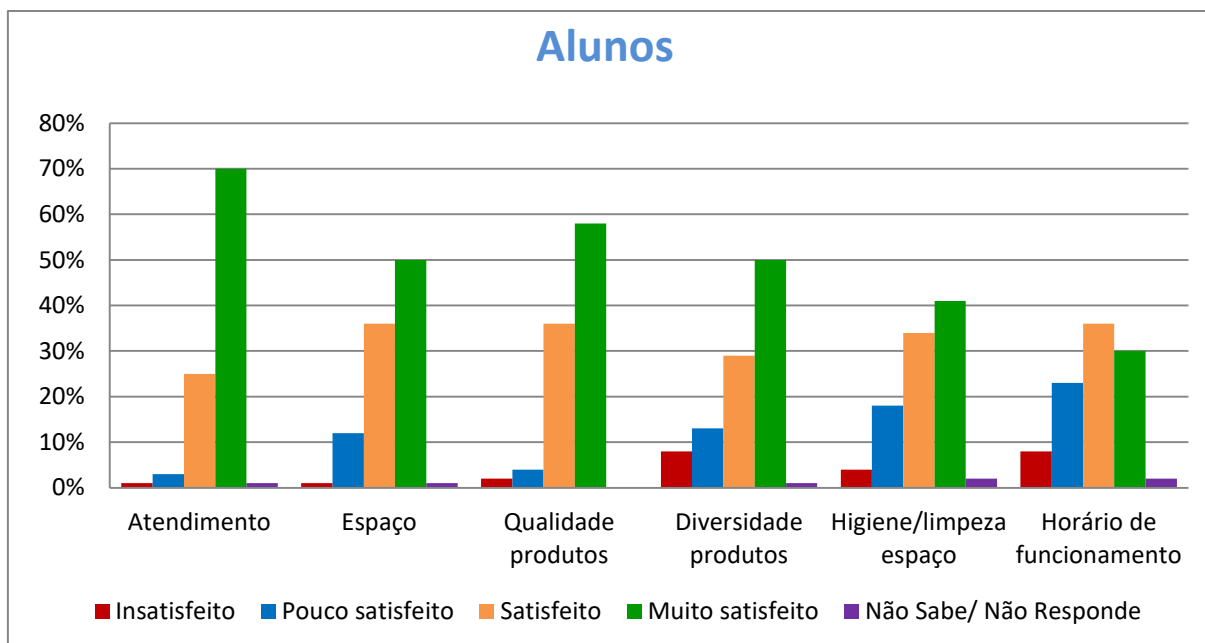
Os principais níveis de insatisfação prendem-se com o horário de funcionamento, existindo queixas pontuais relativamente à qualidade dos materiais impressos e ao tempo na resposta às solicitações do trabalho, por parte dos alunos e dos pais/ EE.

## Papeleria



Relativamente ao funcionamento da **Papeleria**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com os serviços, sendo, contudo, de destacar a percentagem de 18% de alunos que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o atendimento e 29 % dos mesmos que diz estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o horário de funcionamento, existindo, neste parâmetro, uma percentagem de 11 % dos docentes com a mesma opinião.

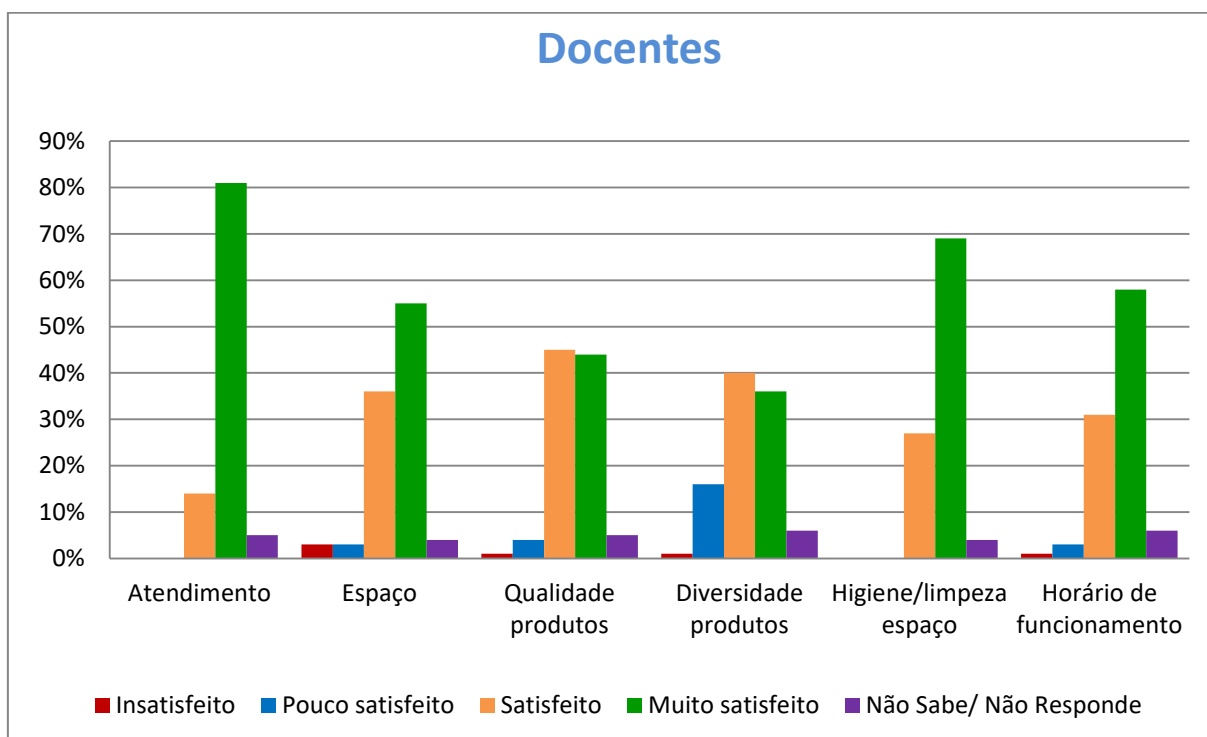
## Bar dos alunos



Relativamente ao **Bar dos alunos**, a maioria dos respondentes afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com o seu funcionamento geral, havendo, no entanto, uma percentagem de alunos inquiridos que revela alguma insatisfação/ pouca satisfação no que concerne à diversidade de produtos existentes (21%), à limpeza do espaço (22%), ao horário de funcionamento (31%) e ao espaço de funcionamento (13%).

Mais de 80% dos docentes não sabe/ não responde, sendo que os restantes, na sua maioria, revelam estar satisfeitos/ muito satisfeitos.

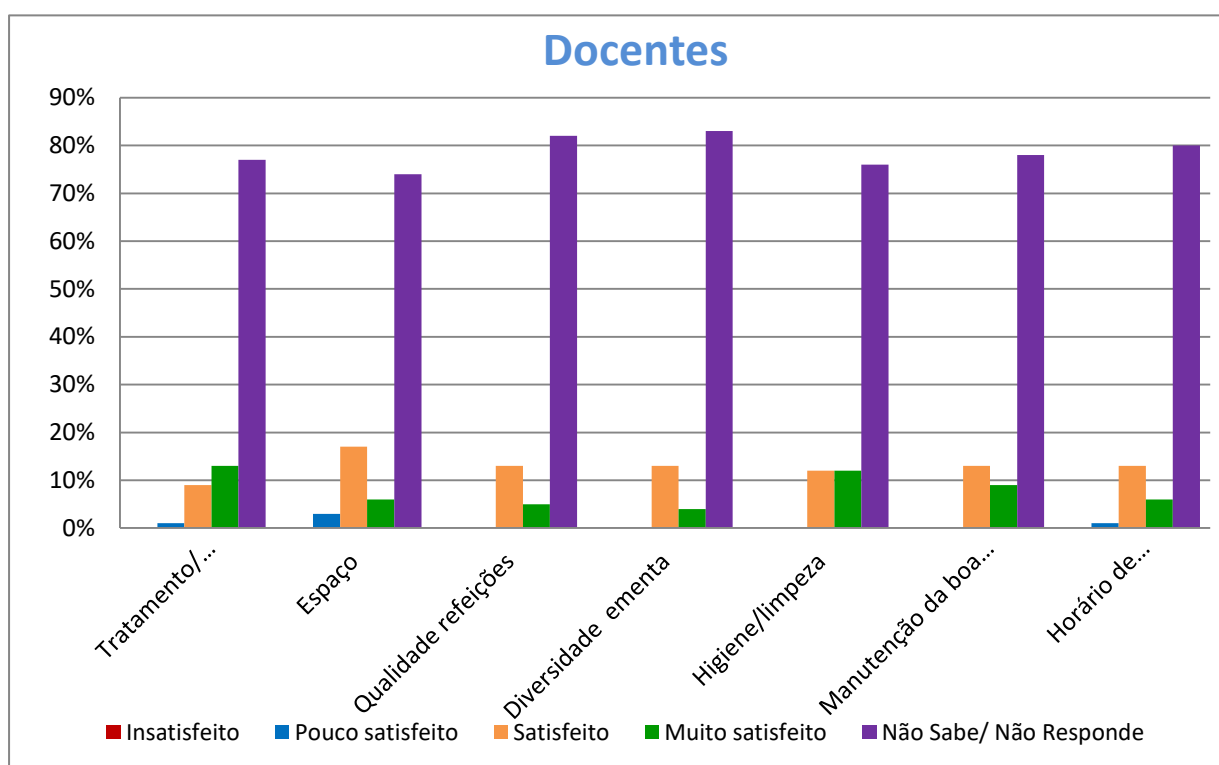
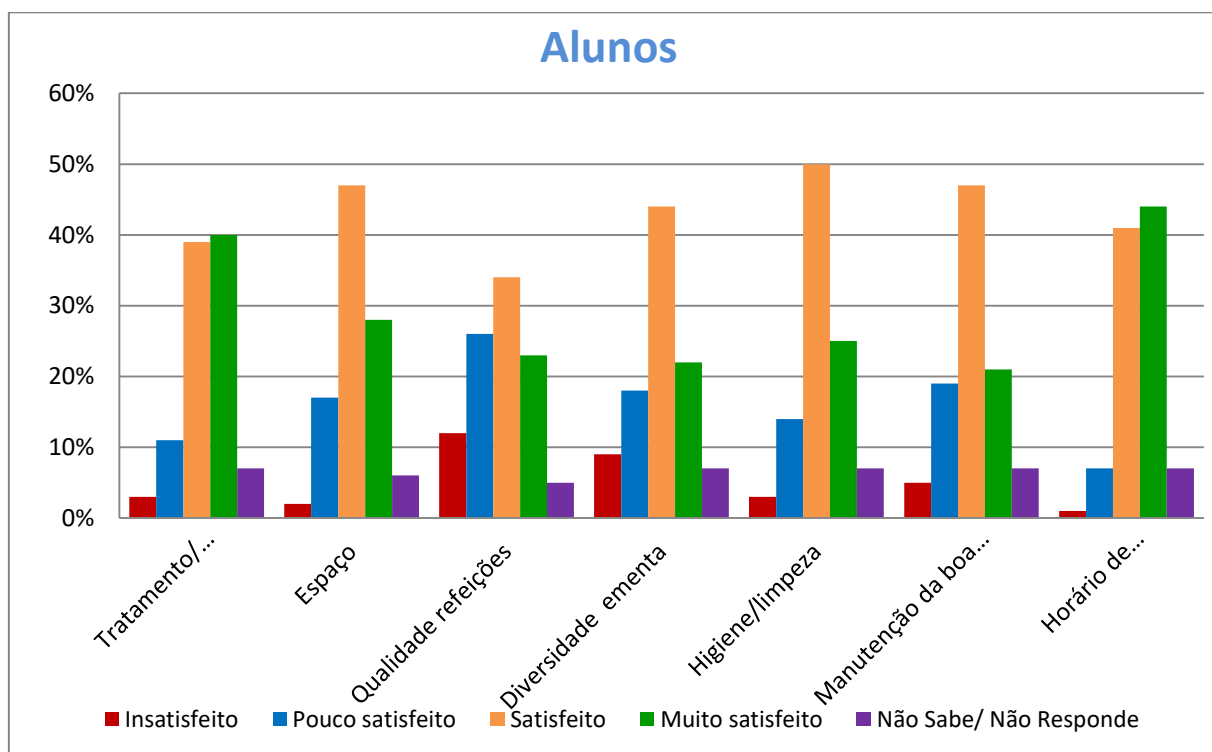
## Bar dos professores



A maioria dos inquiridos revelou estar muito satisfeito/ satisfeito com o funcionamento do **Bar dos professores**, destacando-se, mesmo, uma elevada percentagem de docentes que afirma estar muito satisfeito com o atendimento (81%) e com a higiene e limpeza (69%). A principal insatisfação reside na pouca diversidade de produtos (17%).



## Refeitório

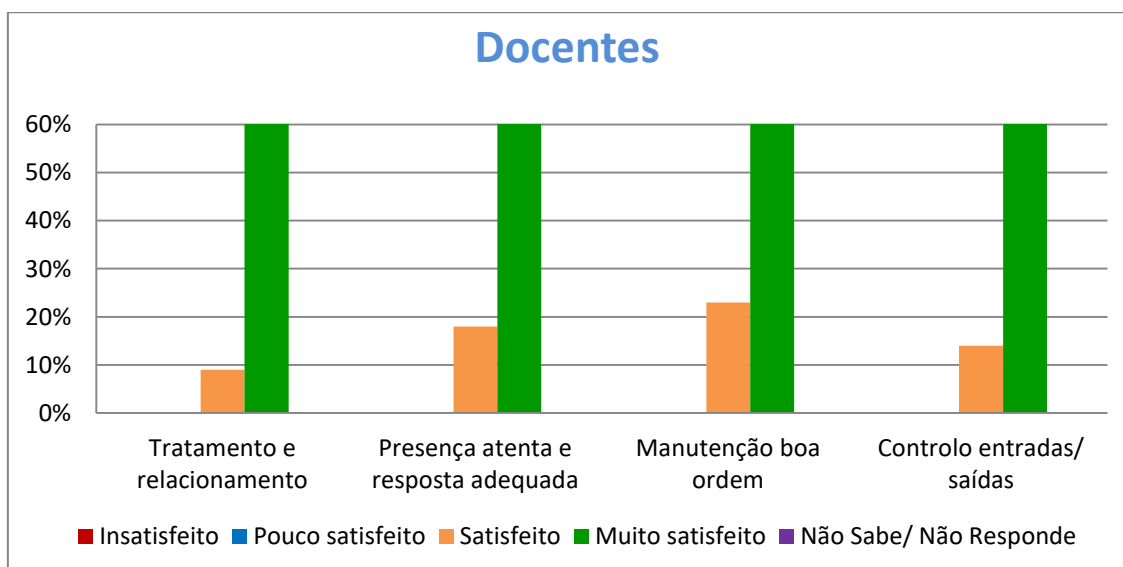
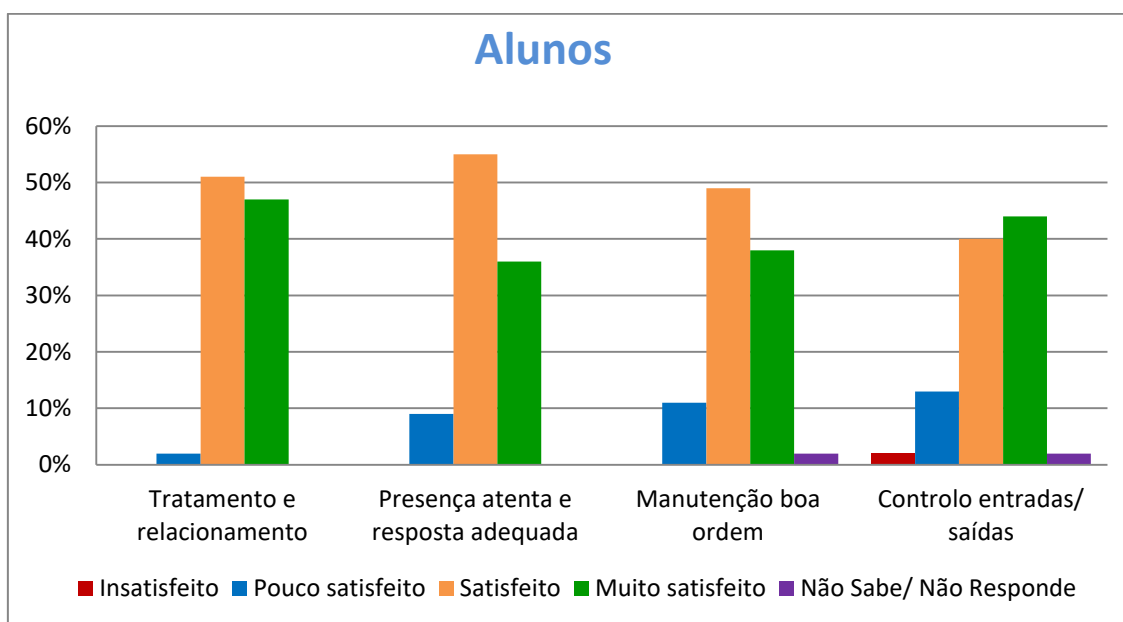


Em relação ao **Refeitório**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com este serviço. Contudo, deverá salientar-se a elevada percentagem (38%) de alunos insatisfeitos/ pouco satisfeitos com a qualidade das refeições a que se juntam níveis elevados de insatisfação/ pouca satisfação relativamente à diversidade das ementas (27%), ao espaço (19%), à manutenção da boa ordem (24%), higiene e limpeza (17%), tratamento/ relacionamento (14%). Relativamente aos docentes, apenas se destaca o facto de, aproximadamente, 80% desconhecerem o funcionamento daquele serviço.

### E.B.2,3 de Ceira

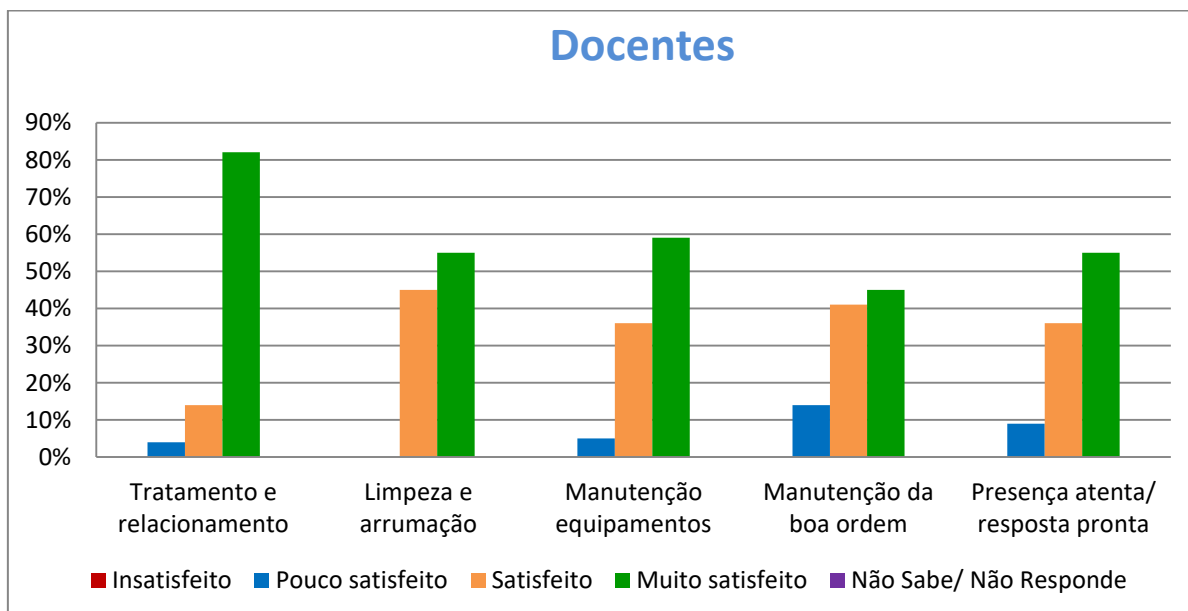
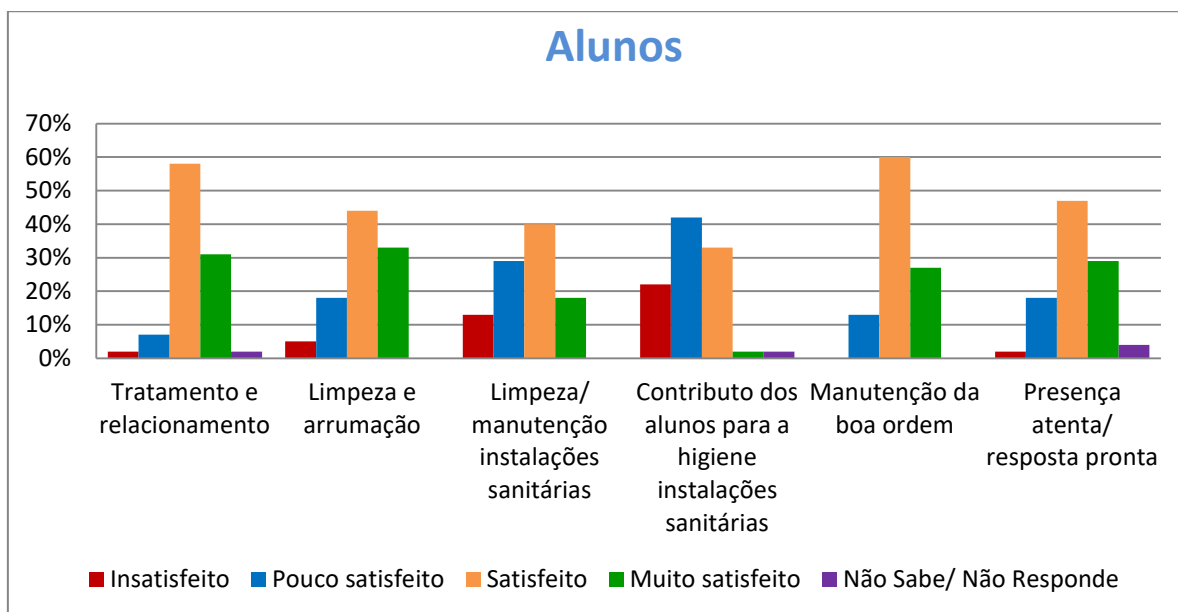
O tratamento de dados relativos à E.B. 2,3 de Ceira baseou-se, apenas, nas respostas de alunos e docentes, uma vez que as listagens de pais/ encarregados de educação facultadas a esta equipa, não discriminam as escolas frequentadas pelos respetivos educandos, pelo que as suas respostas foram validadas para os serviços da escola sede, aos quais todos os pais/ encarregados de educação têm acesso.

### Portaria



No que respeita a **Portaria**, constata-se que a maioria dos alunos inquiridos e a totalidade dos docentes manifestam estar satisfeitos/ muito satisfeitos com o serviço prestado, destacando-se, apenas, no grupo dos alunos, a percentagem de 15% que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o controlo das entradas/ saídas.

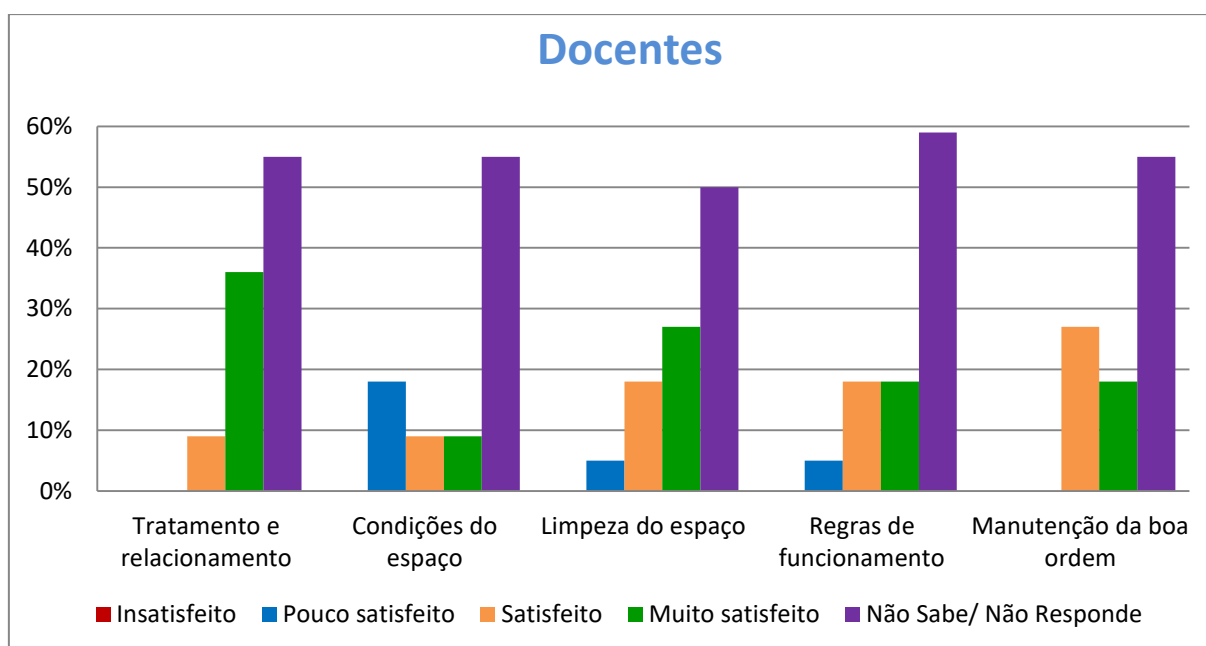
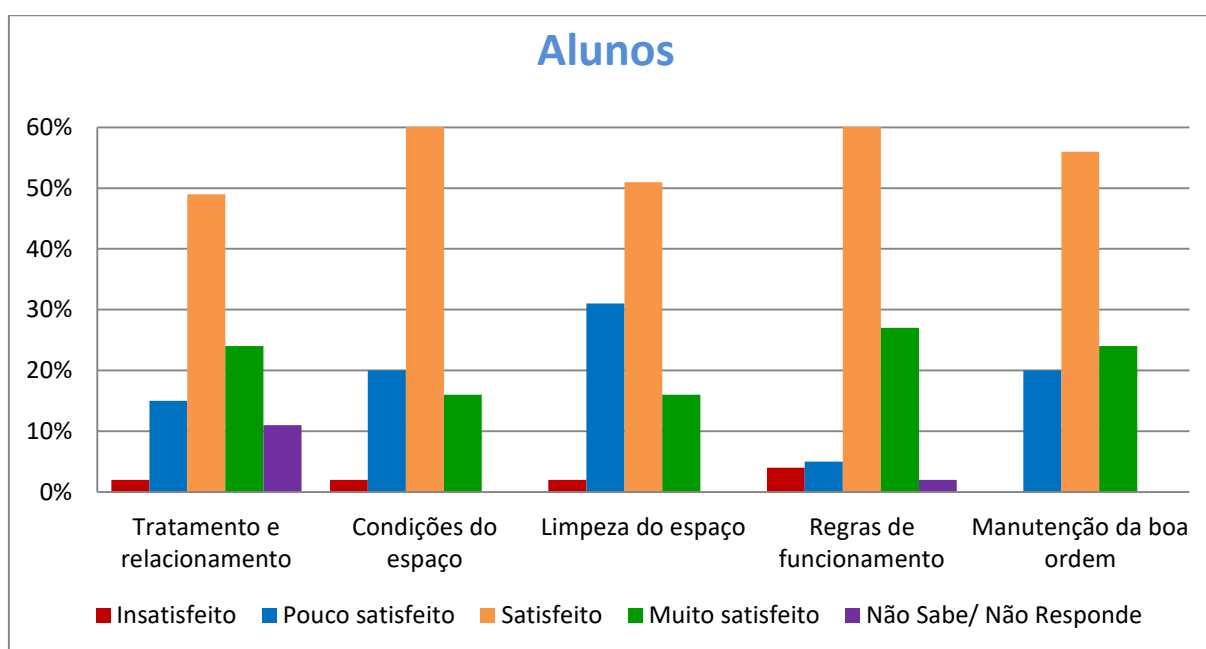
## Blocos



No que concerne aos **Blocos**, verifica-se que a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o seu funcionamento geral, sendo de destacar elevadas percentagens de insatisfação/ pouca satisfação dos alunos no que concerne à limpeza, à arrumação e manutenção das instalações, designadamente das instalações sanitárias (42%), reconhecendo, contudo, não darem o seu contributo para a manutenção/ limpeza desses espaços.

Salienta-se o facto de uma grande percentagem dos docentes responder estar muito satisfeito com o funcionamento daquele espaço, existindo, apenas, 14% que afirma estar pouco satisfeito com a manutenção da boa ordem, sendo que estes casos se restringem a situações pontuais ocorridas com alunos com problemas de integração.

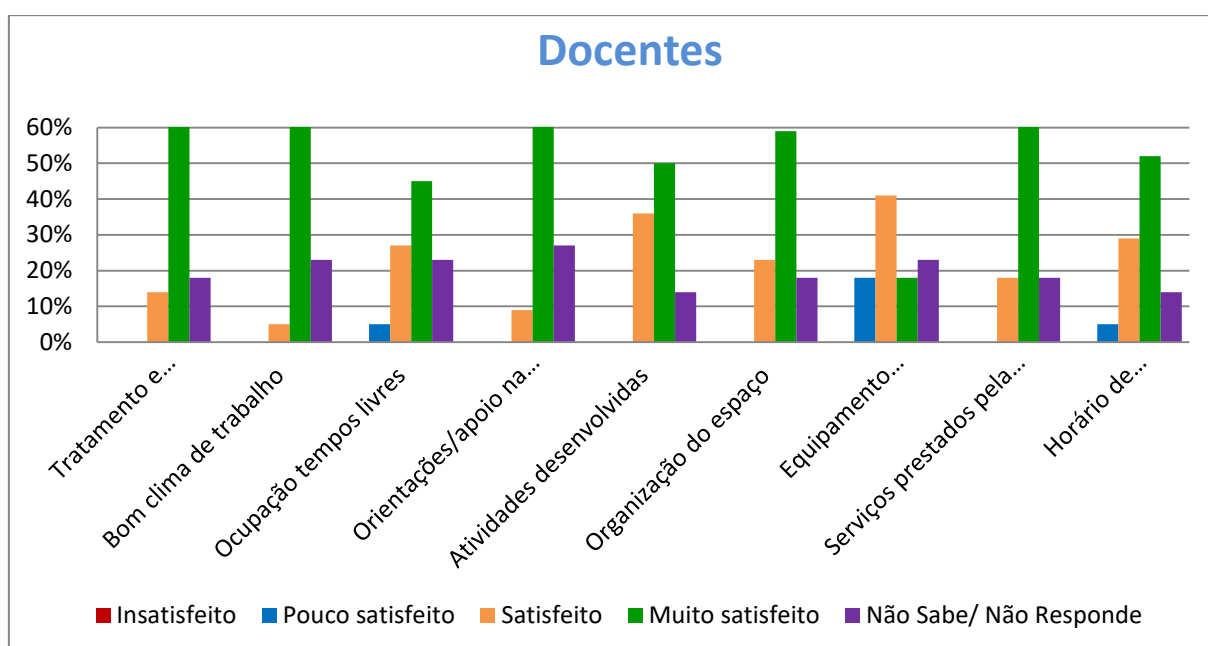
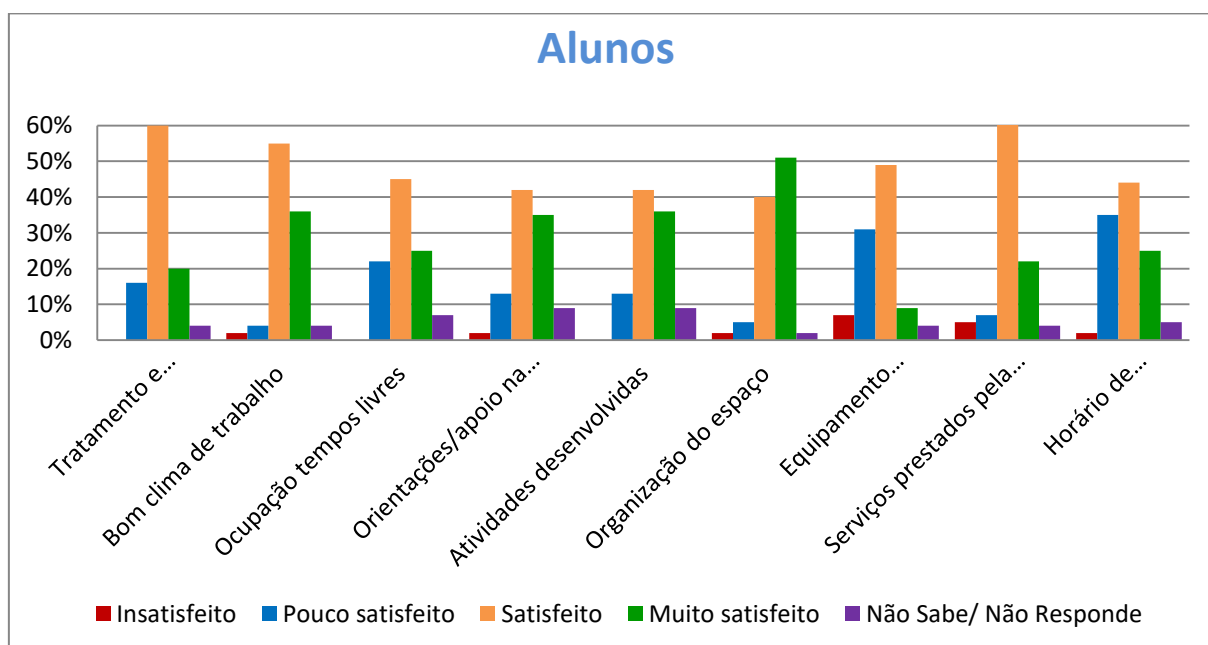
## Campos e balneários



No que concerne ao funcionamento dos **Campos e Balneários**, a maioria dos inquiridos manifesta estar satisfeito/ muito satisfeito com o funcionamento geral dos mesmos, existindo alguns alunos que responderam estar insatisfeitos/ pouco satisfeitos com a limpeza dos espaços e condições das instalações.

Relativamente aos docentes, 18% manifesta estar pouco satisfeito com as condições do espaço para a prática de atividade física, destacando-se o facto de mais de 50% não emitir opinião.

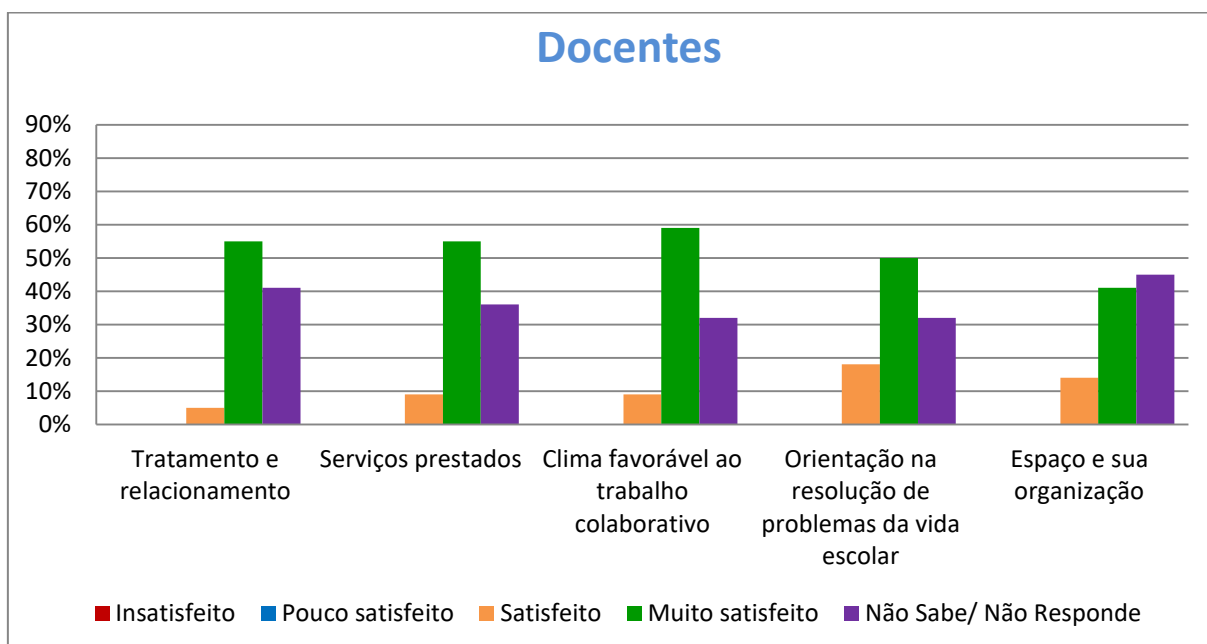
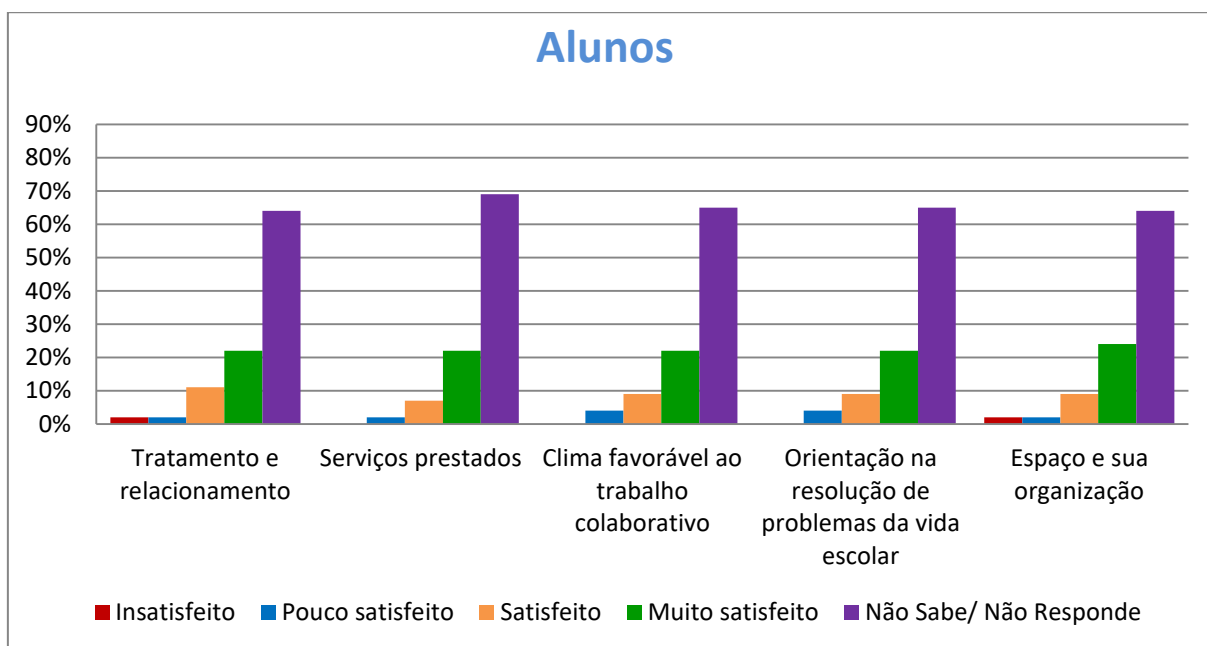
## Biblioteca escolar



No que concerne à **Biblioteca Escolar**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com o seu funcionamento geral, podendo destacar-se a percentagem de 16% de alunos que afirma estar insatisfeito com o tratamento/ relacionamento interpessoal, 38% que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o equipamento informático e 37% que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o horário de funcionamento.

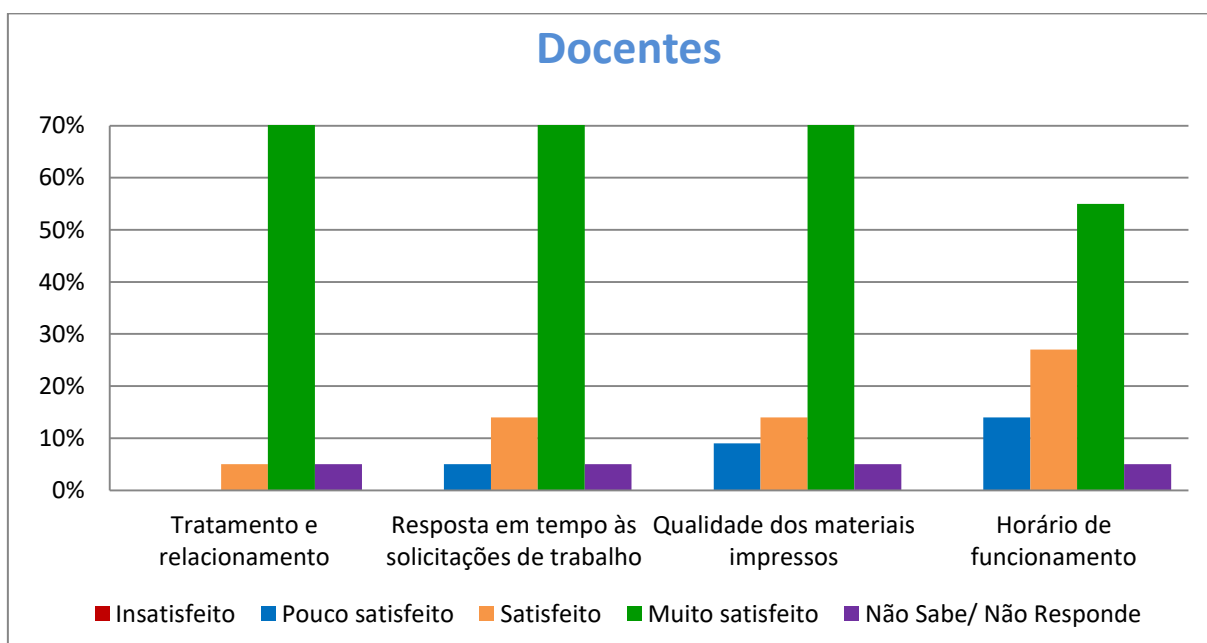
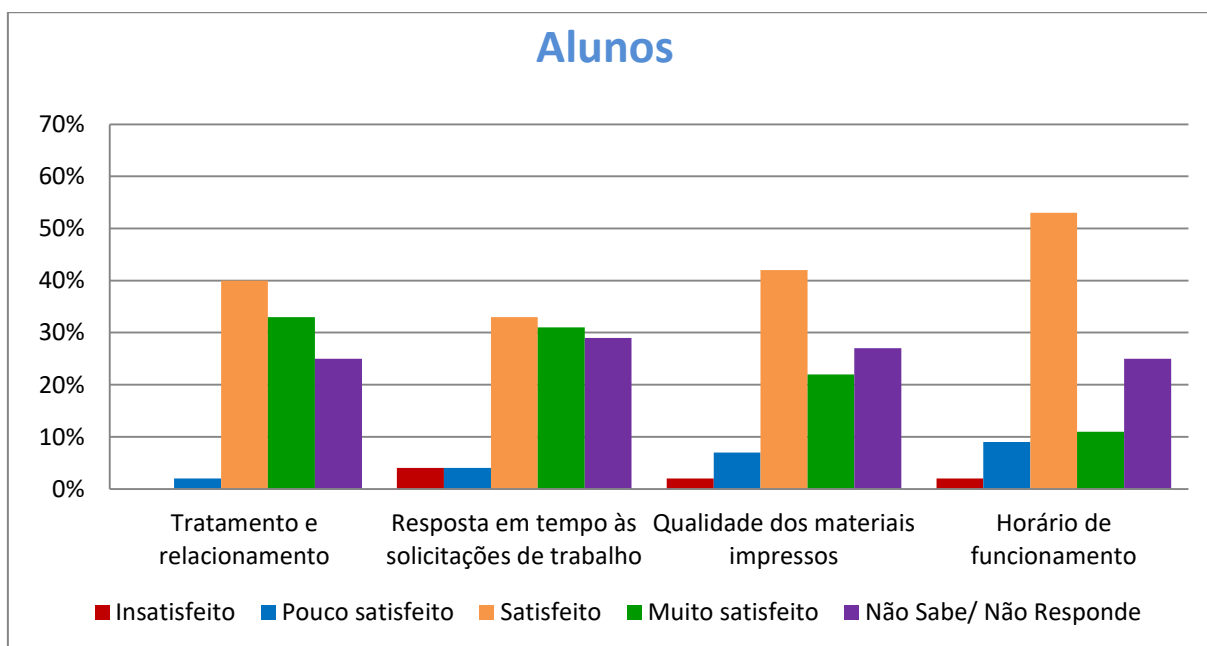
Relativamente aos docentes, apenas se destaca o facto de 18% ter respondido estar pouco satisfeito com o equipamento informático.

## Serviços de Psicologia e Orientação Escolar (SPO)



No que respeita ao funcionamento dos **SPO**, constata-se que mais de 60% dos alunos e entre 30% e 40% dos docentes responderam não saber/ não responder, sendo que os restantes manifestam estar satisfeitos/ muito satisfeitos com aqueles serviços.

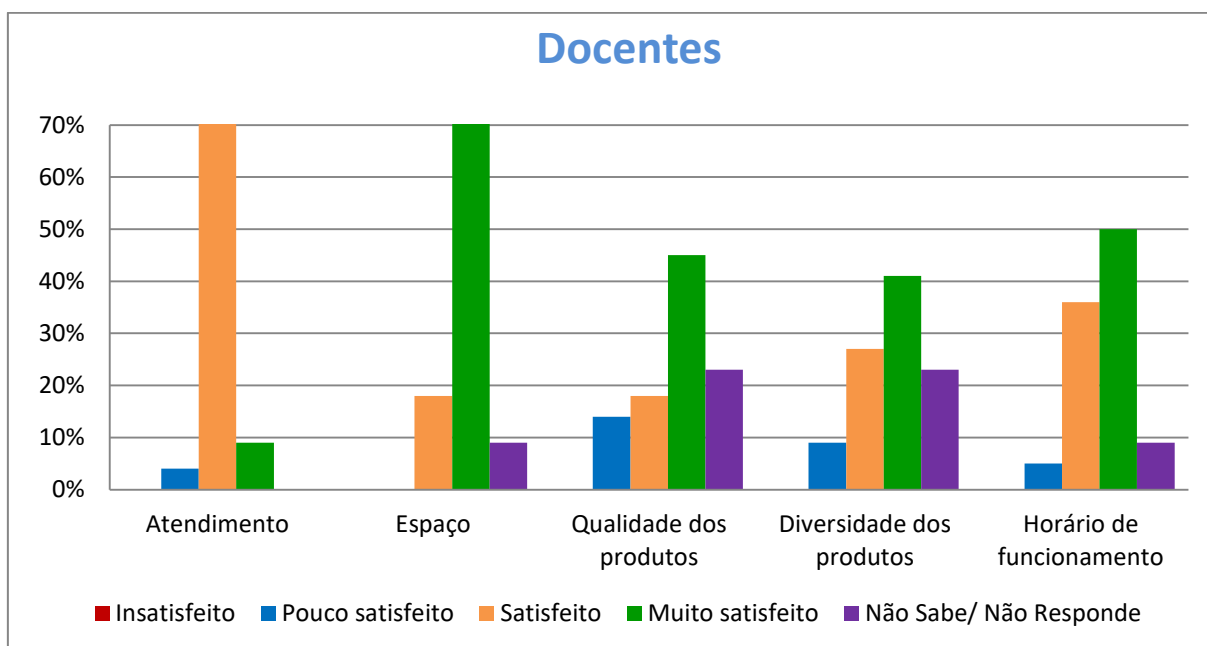
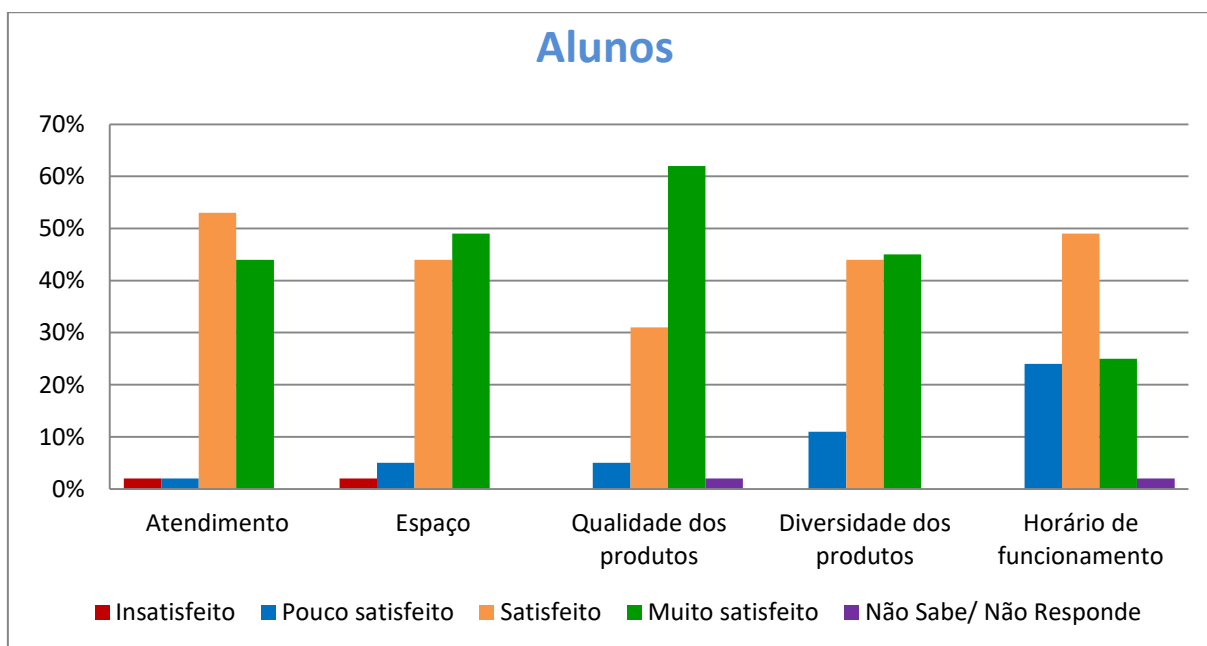
## Reprografia



No que respeita o funcionamento da **Reprografia**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com os serviços.

Os principais níveis de insatisfação prendem-se com o horário de funcionamento, existindo queixas pontuais relativamente à qualidade dos materiais impressos e ao tempo na resposta às solicitações do trabalho, por parte dos alunos e docentes.

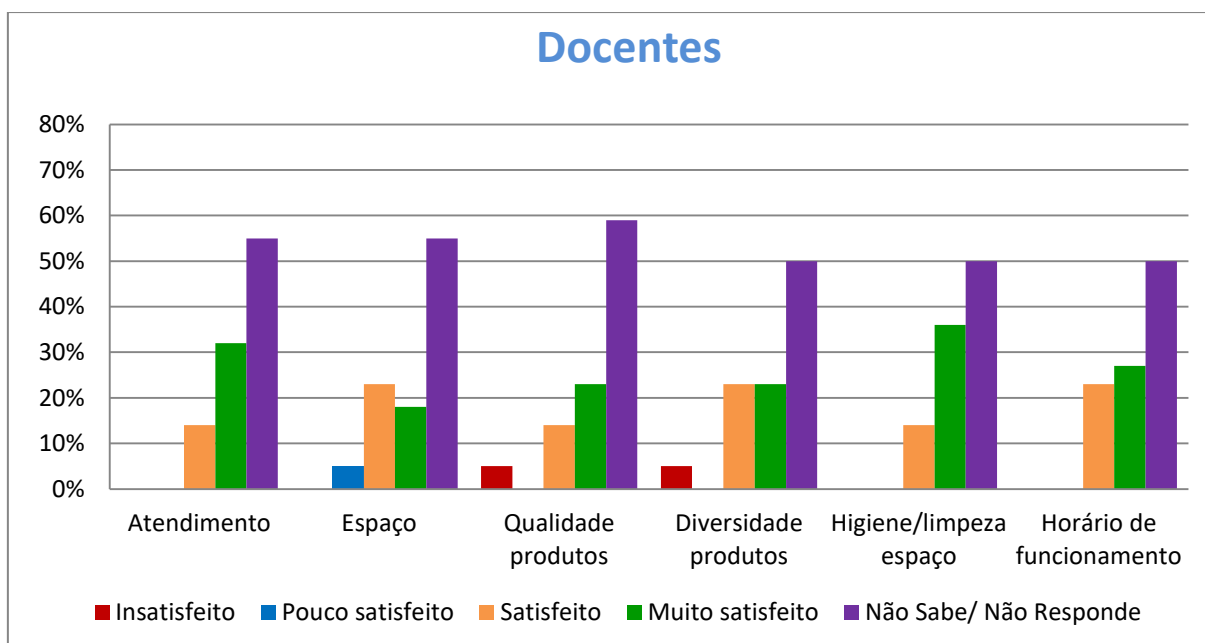
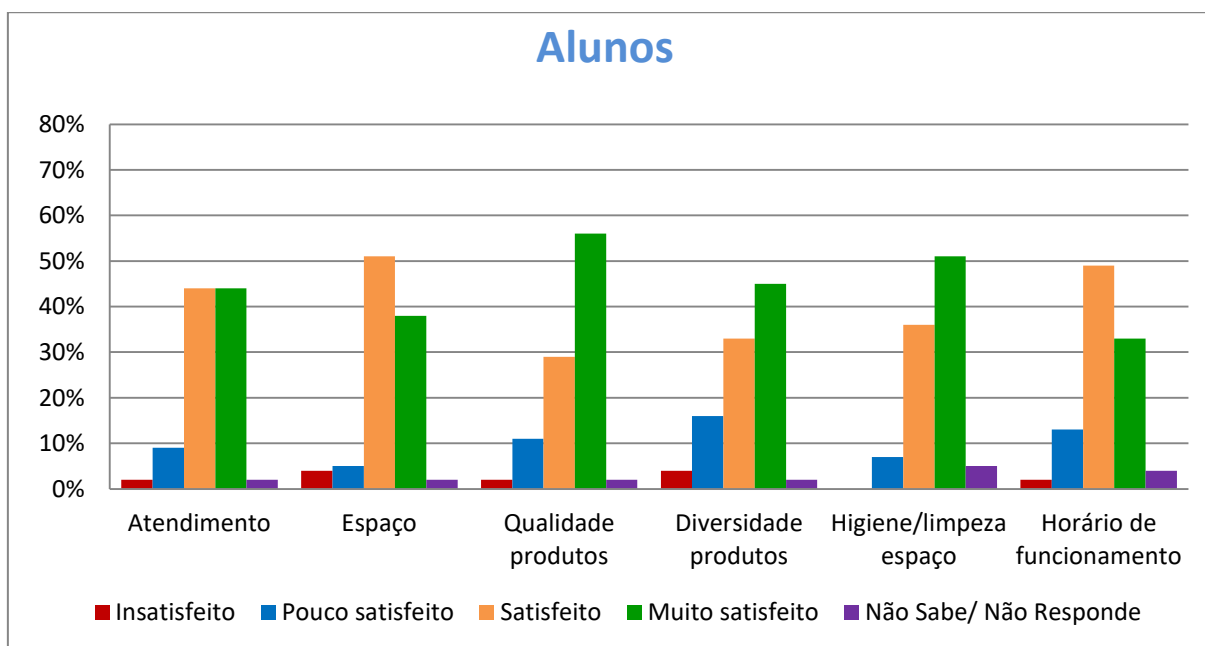
## Papeleria



Quanto ao funcionamento da **Papeleria**, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com os serviços, sendo, contudo, de destacar a percentagem de 24% de alunos que afirma estar insatisfeito/ pouco satisfeito com o horário de funcionamento e queixas pontuais de alunos e docentes relativamente à diversidade e qualidade dos produtos.



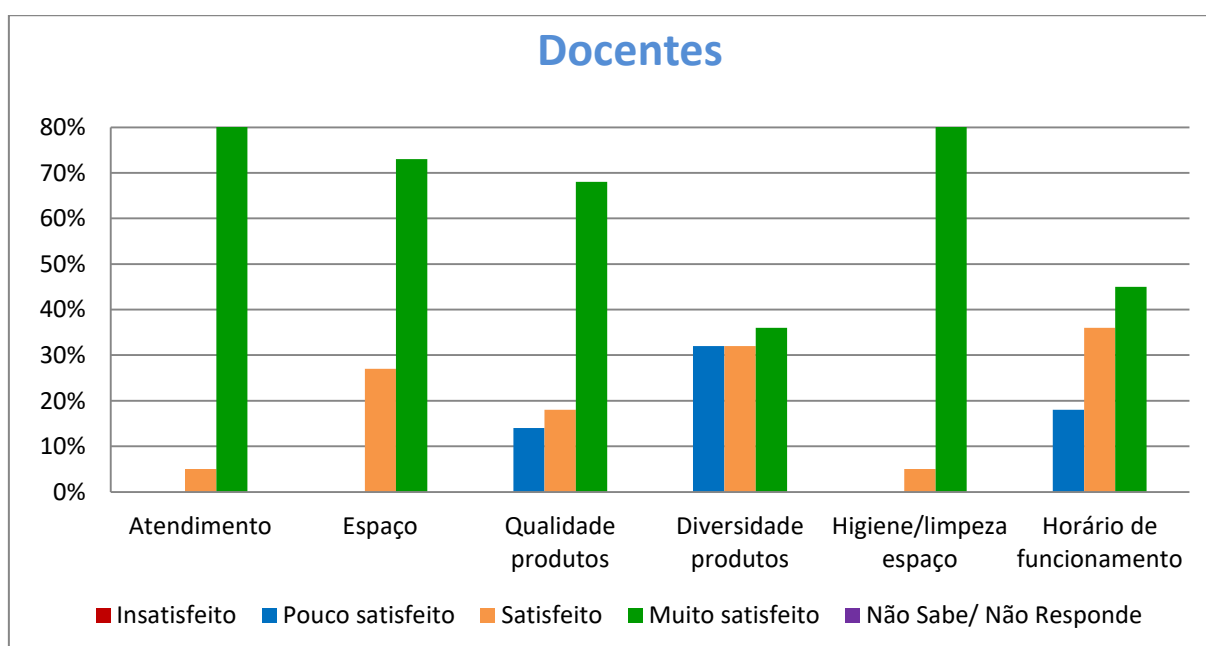
## Bar dos alunos



Relativamente ao **Bar dos alunos**, a maioria dos respondentes afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com o seu funcionamento geral, havendo, no entanto, uma percentagem de alunos inquiridos que revela alguma insatisfação/ pouca satisfação no que concerne à diversidade de produtos existentes (20%), à qualidade dos produtos (13%) e ao horário de funcionamento (15%).

Aproximadamente 50% dos docentes não sabe/ não responde, sendo que os restantes, na sua maioria, revelam estar satisfeitos/ muito satisfeitos.

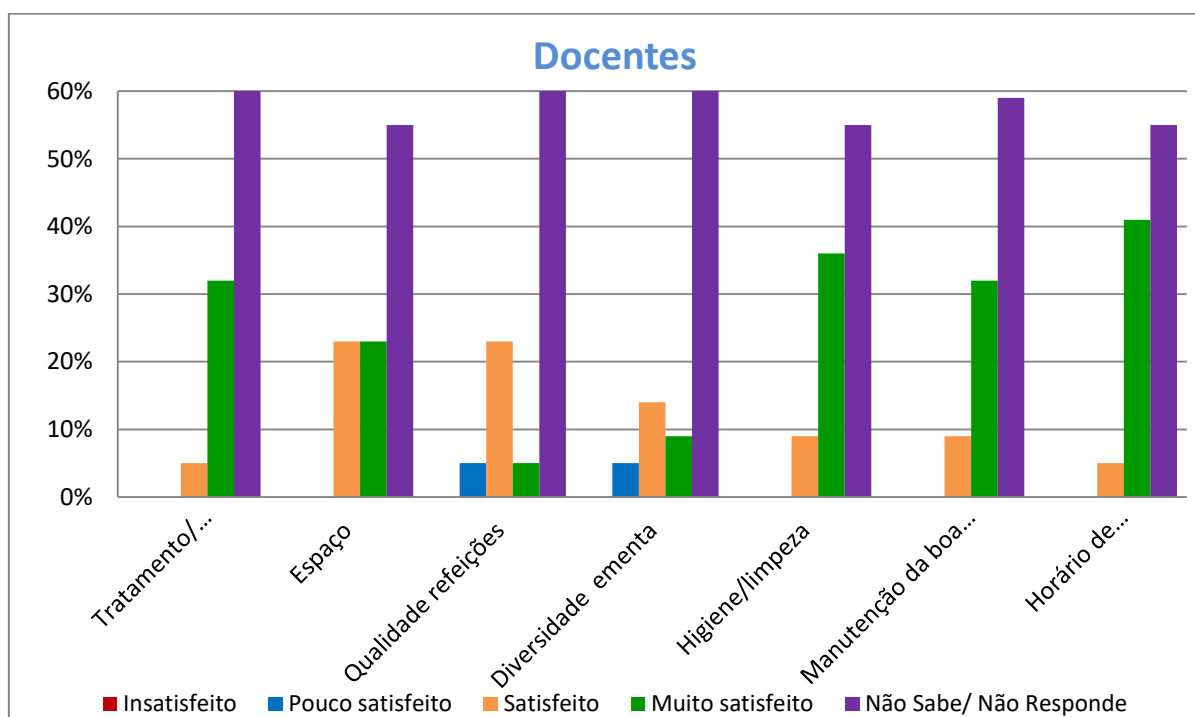
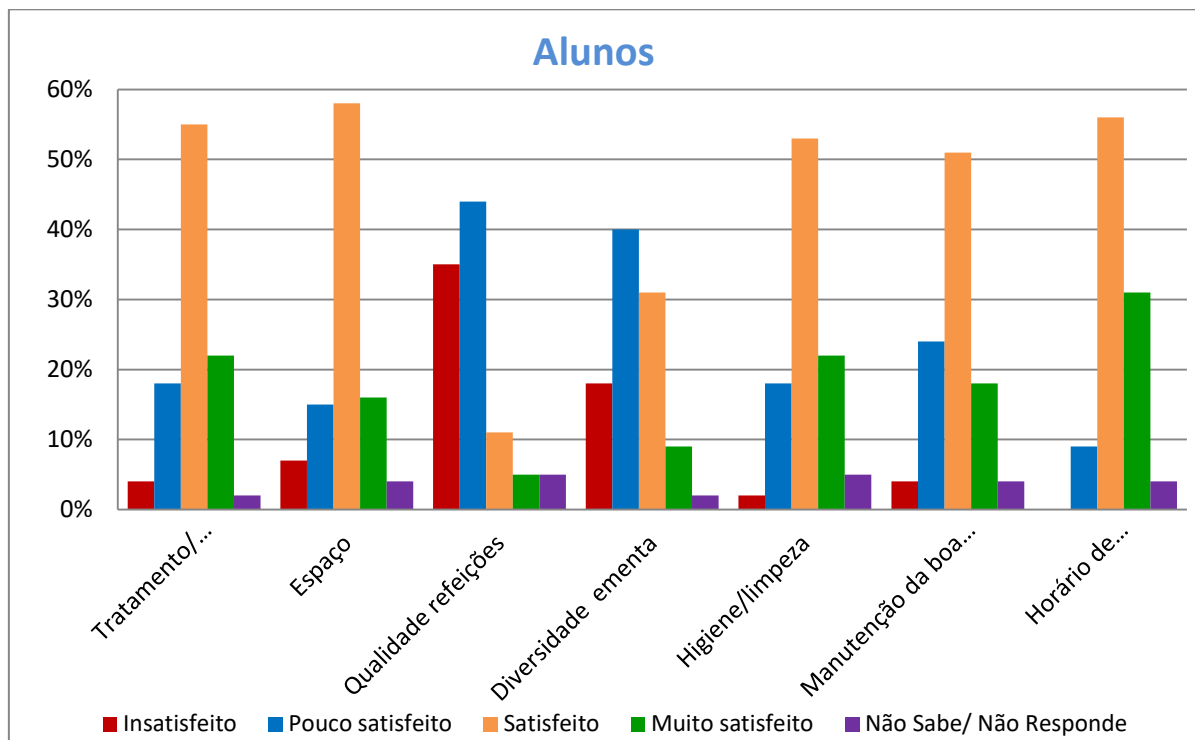
## Bar dos professores



A maioria dos inquiridos revelou estar muito satisfeito/ satisfeito com o funcionamento do **Bar dos professores**, destacando-se, mesmo, uma elevada percentagem de docentes que afirma estar muito satisfeito com o atendimento (95%) e com a higiene e limpeza (95%).

A principal insatisfação reside na pouca diversidade de produtos existentes (32%), na qualidade dos produtos (14%) e no horário de funcionamento (18%).

## Refeitório



Em relação ao refeitório, a maioria dos inquiridos afirma estar satisfeito/ muito satisfeito com alguns dos parâmetros em análise. Contudo, deverá salientar-se a elevada percentagem (79%) de alunos insatisfeitos/ pouco satisfeitos com a qualidade das refeições a que se juntam níveis elevados de insatisfação/ pouca satisfação relativamente à diversidade das ementas (58%), ao espaço (22%), à manutenção da boa ordem (28%), à higiene e limpeza (20%) e ao tratamento/ relacionamento (22%).

Relativamente aos docentes, apenas se destaca o facto de, aproximadamente, 60% desconhecerem o funcionamento daquele serviço.

## ANÁLISE QUALITATIVA

A análise que se segue contempla não só a avaliação da Equipa de Autoavaliação, como também a avaliação da comunidade educativa (alunos do 2º e 3º ciclos, pessoal docente e pais/ encarregados de educação) realizada através dos questionários e das sugestões de melhoria apresentadas.

Neste diagnóstico é feita uma separação entre os *Pontos Fortes* e os *Aspetos a Melhorar*, sendo que os “Pontos Fortes” se referem aos aspetos que os Serviços em análise do Agrupamento já desempenham com qualidade e sobre os quais a satisfação da comunidade escolar é bastante positiva, enquanto os “Aspetos a Melhorar” são aqueles em que ainda não conseguiram alcançar o nível necessário à obtenção de uma maior satisfação por parte dessa mesma comunidade.

Posteriormente, com base na identificação dos aspetos a melhorar, a equipa de autoavaliação apresentará à Diretora do Agrupamento um Plano de Melhoria, o qual incluirá um conjunto de ações com vista à melhoria dos Serviços e, conseqüente obtenção de maiores níveis de satisfação por parte da comunidade educativa.

São identificados, de seguida, os principais pontos fortes e os aspetos a melhorar resultantes da análise das respostas aos questionários e das sugestões neles apresentadas.

## PONTOS FORTES / ASPETOS A MELHORAR / SUGESTÕES DE MELHORIA

Serviços	Pontos fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
<b>E.B. 2,3 Dra. M<sup>a</sup> Alice Gouveia</b>			
<b>Portaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Presença atenta e resposta adequada</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Controlo das entradas e saídas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espaço</li> <li>▪ Sistema eletrónico de cartões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mais largo e com cobertura;</li> <li>▪ Mais assistentes operacionais para evitar o tempo de espera no atendimento e maior controlo efetivo;</li> <li>▪ Possibilidade de cada EE ter um cartão e se identificar com o mesmo, em máquina apropriada;</li> <li>▪ Após a saída do/a assistente operacional, fechar o portão, sendo as entradas e saídas sujeitas a controlo interno;</li> <li>▪ Melhoria do sistema eletrónico de cartões;</li> <li>▪ Mais atenção às ocorrências nos intervalos;</li> <li>▪ Maior facilidade nas saídas, no caso de terem autorização dos pais/EE.</li> </ul>
<b>Bloco B</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Limpeza e arrumação</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Presença atenta e resposta pronta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de assistentes operacionais</li> <li>▪ Limpeza e manutenção das instalações sanitárias</li> <li>▪ Envolvimento dos alunos na manutenção e limpeza das instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presença contínua de um assistente operacional, possibilitando a sua imediata colaboração quando necessário;</li> <li>▪ Manter a boa ordem, restringindo a permanência dos alunos no seu interior;</li> <li>▪ Maior cuidado com o barulho que os alunos fazem junto das salas de aula;</li> <li>▪ Maior cuidado com o tom de voz utilizado no decorrer das atividades letivas, junto da secretária, à entrada dos blocos;</li> <li>▪ Maior investimento na remodelação das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Limpeza mais frequente das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Abastecimento regular em sabonete, papel higiénico e líquido de desinfeção;</li> <li>▪ Responsabilizar os alunos pelo estado insatisfatório das casas de banho, comportamento desadequado e incumprimento de</li> </ul>

Serviços	Pontos fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
			<p>regras;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilizar os alunos pelo estado em que deixam a sala de aula, com lixo espalhado pelo chão;</li> <li>▪ Existência de mais funcionários no bloco;</li> <li>▪ No inverno, abrir o bloco mais cedo para os alunos se resguardarem do frio.</li> </ul>
<b>Bloco C</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Limpeza e arrumação</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Presença atenta e resposta pronta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de assistentes operacionais</li> <li>▪ Limpeza e manutenção das instalações sanitárias</li> <li>▪ Envolvimento dos alunos na manutenção e limpeza das instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presença contínua de um assistente operacional, possibilitando a sua imediata colaboração quando necessário;</li> <li>▪ Manter a boa ordem, restringindo a permanência dos alunos no seu interior;</li> <li>▪ Maior cuidado com o barulho que os alunos fazem junto das salas de aula;</li> <li>▪ Maior cuidado com o tom de voz utilizado no decorrer das atividades letivas, junto da secretária, à entrada dos blocos;</li> <li>▪ Maior investimento na remodelação das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Limpeza mais frequente das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Responsabilizar os alunos pelo estado insatisfatório das casas de banho, comportamento desadequado e incumprimento de regras;</li> <li>▪ Abastecimento regular em sabonete, papel higiénico papel ou secador elétrico para secar as mãos.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilizar os alunos pelo estado insatisfatório das casas de banho, comportamento desadequado e incumprimento de regras;</li> <li>▪ Responsabilizar os alunos pelo estado em que deixam a sala de aula, com lixo espalhado pelo chão;</li> <li>▪ Melhor conhecimento da ocupação das salas de aula por parte dos</li> </ul>

Serviços	Pontos fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
			<p>assistentes operacionais;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melhorar o equipamento das salas de aula (mesas e cadeiras);</li> <li>▪ Nos dias de chuva, permitir a entrada dos alunos no bloco.</li> </ul>
<b>Bloco D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Limpeza e arrumação</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Presença atenta e resposta pronta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de assistentes operacionais</li> <li>▪ Limpeza e manutenção das instalações sanitárias</li> <li>▪ Envolvimento dos alunos na manutenção e limpeza das instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maior e melhor vigilância;</li> <li>▪ Maior investimento na remodelação das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Limpeza mais frequente das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Abastecimento regular em sabonete e papel higiénico;</li> <li>▪ Responsabilizar os alunos pelo estado insatisfatório das casas de banho, comportamento desadequado e incumprimento de regras;</li> <li>▪ Permitir a utilização das instalações sanitárias depois das aulas terminarem.</li> </ul>
<b>Pavilhão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Limpeza e arrumação</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Presença atenta e resposta pronta</li> <li>▪ Condições do espaço</li> <li>▪ Regras de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manutenção das instalações (balneários, instalações sanitárias)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melhorar as instalações sanitárias, designadamente a deficiente manutenção dos canos e torneiras, reparação de urinóis, causadores de mau cheiro;</li> <li>▪ Melhorar a limpeza das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Reparar chuveiros dos balneários, bebedouros, portas e instalar mais bancos;</li> <li>▪ Autorizar que os alunos ali deixem as mochilas antes da aula.</li> </ul>
<b>Campos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Presença atenta e resposta pronta</li> <li>▪ Condições do espaço</li> <li>▪ Regras de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pavimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melhorar a limpeza das instalações sanitárias;</li> <li>▪ Mais casas de banho;</li> <li>▪ Melhoria no tratamento/ relacionamento com os alunos;</li> <li>▪ Mais mesas de ping-pong protegidas com telheiro e proteção do vento;</li> <li>▪ Permitir a frequência daquele espaço nas tardes de 4ª feira;</li> <li>▪ Pintar as linhas dos campos e arranjar as redes das balizas;</li> </ul>

Serviços	Pontos fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alugar bolas e raquetes e usar os campos livres quando os professores faltam;</li> <li>▪ Melhorar o pavimento, adequando-o às atividades desportivas.</li> </ul>
<b>Biblioteca Escolar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Organização do espaço</li> <li>▪ Clima de trabalho</li> <li>▪ Atividades desenvolvidas</li> <li>▪ Regras de funcionamento</li> <li>▪ Esforço de quem nela trabalha para manter a qualidade do serviço;</li> </ul>	Equipamento informático/ internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reforçar a informação aos pais/ EE sobre a forma como funciona esta valência, logo no início do ano;</li> <li>▪ Maior divulgação do trabalho desenvolvido pelos alunos;</li> <li>▪ Maior articulação de atividades entre a BE e os professores;</li> <li>▪ Maior articulação de atividades entre a BE e os professores;</li> <li>▪ Apoios a alunos, Tutorias e outras atividades afins decorrerem noutros espaços da escola para libertar este espaço;</li> <li>▪ Reuniões de trabalho dos professores devem realizar-se noutro espaço, principalmente quando estes não cumprem as regras de funcionamento da BE;</li> <li>▪ Prolongar o horário da BE até às 18h/19h, onde os alunos possam estar confortáveis enquanto esperam pelos pais/ EE;</li> <li>▪ Maior capacidade de atendimento dos alunos e mais simpatia.</li> </ul>
<b>Serviços de Psicologia e Orientação Escolar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Serviços prestados</li> <li>▪ Clima de trabalho</li> <li>▪ Orientação escolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicação com os alunos e os pais/ encarregados de educação</li> <li>▪ Divulgação das ações/ atividades junto da comunidade escolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mais informação aos pais/ EE sobre os serviços, no início do ano letivo;</li> <li>▪ Mais atenção às realidades/ ocorrências nas escolas do Agrupamento;</li> <li>▪ Mais esclarecimentos aos alunos sobre os serviços</li> <li>▪ Prestar mais atenção ao que os alunos dizem.</li> </ul>



Serviços	Pontos fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
<b>Serviços Administrativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eficácia na resolução das situações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Tempo de atendimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário mais alargado - abrir mais cedo e encerrar mais tarde – principalmente no início das aulas e na época das matrículas;</li> <li>▪ Espaço mais confortável para os pais/ EE aguardarem a sua vez de serem atendidos;</li> <li>▪ Melhoria no atendimento e maior atenção às questões a tratar e empenho na busca das soluções;</li> <li>▪ Mais formação/ informação dos assistentes técnicos a fim de responderem com segurança às questões colocadas;</li> <li>▪ Possibilidade de uma aplicação mobile para os pais/ EE poderem acompanhar os seus educandos, evitando comparecer presencialmente na área administrativa;</li> <li>▪ Mais simpatia por parte de alguns assistentes técnicos;</li> <li>▪ Mais organização no serviço, por forma a diminuir o tempo de espera e a ordem no atendimento;</li> <li>▪ Mais funcionários para atendimento ao aluno.</li> </ul>
<b>Reprografia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Tempo de resposta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espaço exíguo</li> <li>▪ Horário de funcionamento</li> <li>▪ Qualidade dos materiais impressos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário mais alargado (não encerrar à hora de almoço; abrir às 8h/ 8h30, encerrar às 17h e à 4ªf às 18h);</li> <li>▪ Existir impressão a cores;</li> <li>▪ Descentralizar este serviço de forma a que os JI tenham acesso, nas suas escolas;</li> </ul>
<b>Papelaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espaço exíguo</li> <li>▪ Horário de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário mais alargado, de acordo com as atividades letivas e sem encerrar ao almoço (das 8h30 às 17h);</li> <li>▪ Melhoria no atendimento dos alunos e haver sempre alguém no serviço;</li> <li>▪ Mais variedade de materiais.</li> </ul>

Serviços	Pontos fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
<b>Bar dos alunos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> <li>▪ Espaço</li> <li>▪ Qualidade dos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Higiene e limpeza</li> <li>▪ Horário de funcionamento</li> <li>▪ Diversidade dos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maior variedade de bens alimentares, nomeadamente panados, rissóis e croquetes;</li> <li>▪ Tornar o espaço mais confortável;</li> <li>▪ Horário mais alargado.</li> </ul>
<b>Bar dos professores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> <li>▪ Espaço</li> <li>▪ Qualidade dos produtos</li> <li>▪ Higiene e limpeza</li> <li>▪ Horário de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversidade de produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alargamento do horário de funcionamento nos períodos das reuniões;</li> <li>▪ Maior diversidade de produtos;</li> <li>▪ Maior privacidade dos docentes.</li> </ul>
<b>Refeitório</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Horário de funcionamento</li> <li>▪ Qualidade do espaço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Qualidade e diversidade das refeições</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tornar o espaço mais confortável;</li> <li>▪ Maior variedade da ementa, nomeadamente no que respeita à confeção dos pratos de peixe;</li> <li>▪ Existência de uma ementa alternativa (vegetariana);</li> <li>▪ Existência de uma máquina de água;</li> <li>▪ Diminuição do número de alunos que acede ao refeitório, em simultâneo (turnos).</li> </ul>

Serviços	Pontos Fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
<b>E.B. 2,3 de Ceira</b>			
<b>Portaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Presença atenta e resposta adequada</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Controlo das entradas e saídas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introdução de um sistema eletrónico de cartões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilização de um cartão magnético para entrar e sair;</li> <li>▪ Maior atenção na observação dos alunos;</li> <li>▪ Espaço de passagem mais amplo.</li> </ul>
<b>Blocos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Presença atenta e resposta adequada</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> <li>▪ Controlo das entradas e saídas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de assistentes operacionais</li> <li>▪ Limpeza e manutenção das instalações sanitárias</li> <li>▪ Envolvimento dos alunos na manutenção e limpeza das instalações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mais assistentes operacionais nos corredores;</li> <li>▪ Informar os alunos que as assistentes operacionais são uma autoridade nas escolas;</li> <li>▪ Manter a boa ordem, principalmente quando há aulas a decorrer;</li> <li>▪ Realização de obras e arranjos nas instalações sanitárias, permitindo a abertura daquelas que se encontram encerradas;</li> <li>▪ Melhores condições de higiene nas instalações sanitárias e oferta de sabonete e papel higiénico.</li> </ul>
<b>Campos e balneários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Regras de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condições do espaço (pavimento)</li> <li>▪ Limpeza dos campos e balneários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dotar a escola de um pavilhão ou espaço fechado/ coberto;</li> <li>▪ Arranjo dos bebedouros exteriores;</li> <li>▪ Mudar o pavimento, tornando-o mais adaptado à prática de atividade desportiva;</li> <li>▪ Existência de uma cobertura dos campos;</li> <li>▪ Melhores condições nas instalações sanitárias e oferta de</li> </ul>

Serviços	Pontos Fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
<b>E.B. 2,3 de Ceira</b>			
			<p>sabonete, papel higiénico e desinfetante para as mãos;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maior cuidado na limpeza regular dos balneários.</li> </ul>
<b>Biblioteca Escolar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Organização do espaço</li> <li>▪ Clima de trabalho</li> <li>▪ Atividades desenvolvidas</li> <li>▪ Regras de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipamento informático/ internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A BE deve manter-se aberta durante todo o horário letivo da escola;</li> <li>▪ Melhorar o equipamento informático;</li> <li>▪ Melhorar a qualidade da internet;</li> <li>▪ Limpeza regular dos teclados dos computadores;</li> <li>▪ Maior componente lúdica nos vídeos e jogos disponibilizados.</li> </ul>
<b>SPO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Serviços prestados</li> <li>▪ Clima de trabalho</li> <li>▪ Orientação escolar</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não existem sugestões.</li> </ul>
<b>Reprografia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tratamento e relacionamento</li> <li>▪ Tempo de resposta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicação com este serviço a partir do computador de cada professor;</li> <li>▪ Horário mais alargado;</li> <li>▪ Presença regular da assistente operacional;</li> <li>▪ Existência de impressão a cores;</li> <li>▪ Funcionamento deste serviço junto da papelaria (alunos).</li> </ul>

Serviços	Pontos Fortes	Aspetos a melhorar	Sugestões de melhoria apresentadas pelos inquiridos
<b>E.B. 2,3 de Ceira</b>			
<b>Papelaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> <li>▪ Espaço</li> <li>▪ Qualidade dos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário de funcionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário mais alargado;</li> <li>▪ Estar aberta à 4f à tarde;</li> <li>▪ Maior variedade de material escolar.</li> </ul>
<b>Bar dos alunos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> <li>▪ Espaço</li> <li>▪ Qualidade dos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversidade dos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horário mais alargado, cobrindo todo o período letivo (abrindo mais cedo, não encerrar ao almoço);</li> <li>▪ Oferta de mais produtos de alimentação saudável.</li> </ul>
<b>Bar dos professores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento</li> <li>▪ Espaço</li> <li>▪ Qualidade dos produtos</li> <li>▪ Higiene e limpeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversidade dos produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não existem sugestões.</li> </ul>
<b>Refeitório</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualidade das refeições</li> <li>▪ Diversidade da ementa</li> <li>▪ Manutenção da boa ordem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melhorar a confeção e a variedade da comida;</li> <li>▪ Possibilitar a escolha diária de um prato de carne ou de peixe;</li> <li>▪ Os alunos que trazem comida de casa poderem usufruir do espaço para o efeito;</li> <li>▪ Disponibilizar desinfetante para as mãos.</li> </ul>

## CONCLUSÃO

A Equipa de Autoavaliação continuou a desenvolver o seu trabalho de avaliação interna, tendo como objetivo verificar o grau de satisfação dos elementos da comunidade educativa, relativamente à qualidade dos serviços prestados pelos diferentes serviços nas duas escolas básicas do 2º e 3º ciclos, deste Agrupamento.

Depois da apresentação dos resultados, passamos agora a expor algumas conclusões que consideramos poder tirar, depois de analisados os dados obtidos.

Conclui-se que, em ambas as Escolas, de uma forma geral, os elementos da comunidade educativa que responderam aos questionários disponibilizados revelaram estar satisfeitos/ muito satisfeitos com o funcionamento geral dos diferentes Serviços, verificando-se, pontualmente, níveis de insatisfação/ pouca satisfação relativamente a alguns, os quais foram sendo identificados no decorrer do presente relatório.

No decurso do preenchimento dos questionários de satisfação foram apresentadas pelos respondentes sugestões de melhoria, tendo constatado esta equipa que nem sempre estas vão ao encontro das respostas dadas pela maioria, nos referidos questionários. Com efeito, verifica-se, em algumas situações, que as sugestões de melhoria contrariam os níveis de satisfação registados nas respostas.

Da análise dos níveis de satisfação registados, foi possível extrair algumas conclusões relativamente ao funcionamento dos diferentes Serviços, as quais foram expostas no Quadro-Resumo, sendo identificados os pontos fortes e os aspetos a melhorar que serviram de base à elaboração do Plano de Melhoria a apresentar à Diretora do Agrupamento para servir de referência às ações a desenvolver no próximo biénio.

Agrupamento de Escolas Coimbra Sul, 27 de julho de 2020

A Equipa de Autoavaliação