

AVALIAÇÃO INTERNA DO AGRUPAMENTO

Plano de Ações de Melhoria “SERVIÇOS E INFRAESTRUTURAS”

coimbra  **ul**
agrupamento de escolas

Equipa de Autoavaliação do AECS:

Outubro de 2020

Plano de Ações de Melhoria

Plano de Ações de Melhoria

INTRODUÇÃO

A autoavaliação é um processo imprescindível à melhoria da imagem do Agrupamento e à promoção do seu desenvolvimento, articulando bom funcionamento e resultados educativos. Para isso, recolhe indicadores do grau de satisfação dos seus intervenientes e, a partir daí, apresenta propostas de medidas que visam melhorar a qualidade do ensino e das aprendizagens.

Pretende-se, com este plano, apresentar um conjunto de ações, refletindo as áreas em que deverá incidir, prioritariamente, o esforço de melhoria do Agrupamento.

Este Plano visa, apenas, a apresentação de ações de melhoria nas duas Escolas E.B. 2,3 (Alice Gouveia e Ceira), ainda da responsabilidade da Direção do AECS, uma vez que as restantes escolas do Agrupamento estão sob a alçada da Câmara Municipal de Coimbra.

ESTRUTURA DO PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA

O Plano Estratégico de Melhoria do Agrupamento, para o biénio 2020 — 2022, que se apresenta, baseia-se no relatório de autoavaliação do Agrupamento (2019/ 2020), onde se encontram exarados os pontos fortes e os aspetos a melhorar, de acordo com os critérios CAF (Common Assessment Framework). Neste documento, apresentam-se, apenas, sugestões de ações a desenvolver para melhorar as áreas identificadas como passíveis de melhoria, perspetivando o reforço e consolidação de boas práticas e a definição de novas estratégias e de planos de ação que promovam o empenho de todos os agentes envolvidos, com vista a uma melhoria dos desempenhos e dos resultados escolares. Os pontos fortes continuarão a ser objeto de acompanhamento, análise e reflexão, por forma a serem consolidados.

Com este plano não se pretende solucionar todos os problemas em simultâneo, mas sim, gradualmente, hierarquizar aspetos, destacando o fundamental para que o Agrupamento possa evidenciar melhorias de forma sustentada.

Assim, e de acordo com os resultados da avaliação interna do Agrupamento, conclui-se que, em ambas as Escolas (E.B. 2,3, Dra. M^a Alice Gouveia e E.B. 2,3 de Ceira), de uma forma geral, os elementos da comunidade educativa que responderam aos questionários disponibilizados revelaram

Plano de Ações de Melhoria

estar satisfeitos/ muito satisfeitos com o funcionamento geral dos diferentes Serviços, verificando-se, pontualmente, níveis de insatisfação/ pouca satisfação relativamente a alguns.

Da análise dos níveis de satisfação registados no relatório final de avaliação interna, a equipa de autoavaliação apresenta algumas sugestões de melhoria que podem servir de referência às ações a desenvolver no próximo biénio.

Desta forma, entende-se que as áreas onde o Agrupamento deve incidir prioritariamente os seus esforços para uma melhoria são as que se passam a apresentar.

Plano de Ações de Melhoria

A. E.B. 2,3 Dra. M^a Alice Gouveia

| SERVIÇOS |
|---|
| <p><u>Portaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o sistema eletrónico de cartões;- Em caso de ausência do assistente, fechar o portão, sendo as entradas e saídas sujeitas a controlo interno (instalação de um sistema de abertura do portão à distância);- Melhorar o espaço (mais largo e com cobertura). |
| <p><u>Responsável:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Coordenador da ação:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares.</p> |
| <p><u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Descrição da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Verificar/atualizar o sistema eletrónico de cartões;- Instalar um sistema de abertura do portão à distância;- Investir na melhoria do espaço (mais largo e com cobertura). |
| <p><u>Objetivo da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Proporcionar um melhor controlo dos alunos, pais/ EE e outros elementos externos à escola na entrada e saída da escola;- Melhorar as condições de trabalho dos assistentes operacionais;- Melhorar o espaço de atendimento para pais/ EE/ outros elementos externos. |
| <p><u>Atividades a realizar</u></p> |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| - Intervenção para melhoria dos espaços escolares. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| - Melhores condições de trabalho; - Maior eficácia no controlo de entradas e saídas da escola; - Melhores condições no atendimento. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| - Direção; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ data de conclusão</u> |
| - Financiamento da ação. - Evolução da pandemia (Covid-19); - Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Serviços

Bloco B e Bloco C

- Limpeza e manutenção das instalações sanitárias;
- Responsabilização dos alunos pela manutenção da higiene e limpeza das instalações sanitárias;
- Presença contínua de um assistente operacional, possibilitando a sua imediata colaboração quando necessário;
- Manutenção da boa ordem;
- Diminuição do nível de ruído nos espaços envolventes (interior e exterior), durante as atividades letivas;
- Remodelação das instalações sanitárias.

Responsável: Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo.

Coordenador da ação: Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares.

Plano de Ações de Melhoria

| |
|---|
| <p>Elementos envolvidos: Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; assistentes operacionais, elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo; alunos e diretores de turma.</p> |
| <p>Descrição da ação de melhoria</p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Maior controlo na manutenção e limpeza das instalações sanitárias;- Maior controlo do ruído provocado, no bloco em geral, e à entrada, em particular, no decorrer das atividades letivas;- Melhoria da qualidade das instalações sanitárias. |
| <p>Objetivo da ação de melhoria</p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar as condições de higiene e manutenção das instalações sanitárias;- Responsabilizar os alunos pela manutenção e melhoria das condições de higiene das instalações sanitárias, promovendo comportamentos adequados e o cumprimento de regras;- Manter um ambiente propício ao desenvolvimento das atividades escolares. |
| <p>Atividades a realizar</p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Intervenção para melhoria das instalações sanitárias;- Ações de sensibilização, junto dos assistentes operacionais, relativamente ao ruído no interior dos blocos (conversas ou outras situações);- Ações de sensibilização, junto dos alunos, relativamente à utilização/ manutenção das instalações sanitárias. |
| <p>Resultados a alcançar</p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhoria das condições de trabalho;- Melhoria das condições de higiene e limpeza das instalações sanitárias. |
| <p>Monitorização e avaliação da ação</p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). |

Plano de Ações de Melhoria

| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ data de conclusão</u> |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para melhoria da qualidade das instalações sanitárias;- Número adequado de assistentes operacionais;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Bloco D:

- Limpeza e manutenção das instalações sanitárias;
- Remodelação das instalações sanitárias;
- Envolvimento dos alunos na manutenção da limpeza das instalações sanitárias;
- Envolvimento dos alunos na manutenção da limpeza das salas de aula;
- Maior e melhor vigilância.

Responsável: Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo.

Coordenador da ação: Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais.

Elementos envolvidos: Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; assistentes operacionais; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo; alunos e diretores de turma.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o controlo da manutenção e limpeza das instalações sanitárias;- Obras de remodelação/ modernização das instalações sanitárias;- Sensibilizar os alunos para a necessidade de preservar os espaços escolares, designadamente as instalações sanitárias;- Sensibilizar os assistentes operacionais para a necessidade de manter os níveis de vigilância/ controlo no interior do bloco e espaço envolvente. | |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar as condições de higiene e manutenção das instalações sanitárias;- Responsabilizar os alunos pela manutenção e melhoria das condições de higiene das instalações sanitárias, promovendo comportamentos adequados e o cumprimento de regras;- Melhorar a vigilância no bloco. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Intervenção para melhoria das instalações sanitárias;- Ações de sensibilização, junto dos alunos, relativamente à utilização das instalações sanitárias e limpeza das salas de aula;- Maior e melhor vigilância do bloco e espaços envolventes. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhores condições de higiene e limpeza das instalações sanitárias;- Melhores condições de limpeza das salas de aula;- Maior e melhor vigilância/ controlo do bloco e espaços envolventes. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para melhoria da qualidade das instalações sanitárias;- Número adequado de assistentes operacionais;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <p><u>Pavilhão:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Manutenção dos balneários e instalações sanitárias (canos e torneiras, urinóis, chuveiros);- Reparação de bebedouros, portas;- Instalação de mais bancos. |
| <p><u>Responsável:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; diretor de instalações; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Coordenador da ação:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares.</p> |
| <p><u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Descrição da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Reparação/ melhoria/ manutenção dos espaços e equipamentos afetos ao pavilhão. |
| <p><u>Objetivo da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar as condições de funcionamento do pavilhão/ equipamentos e espaços anexos. |
| <p><u>Atividades a realizar</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Reparação de espaços e equipamentos;- Instalação/ reparação de bebedouros e bancos. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|--|---|
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| - Melhoria das condições de funcionamento/ utilização do pavilhão e respetivos equipamentos. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| - Direção; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| - Existência de verbas para as intervenções a realizar. - Evolução da pandemia (Covid-19); - Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Campos:

- Reparação do pavimento para a prática de atividades desportivas;
- Melhoria da limpeza das instalações sanitárias.

Responsável: Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.

Coordenador da ação: Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; coordenadora dos assistentes operacionais.

Elementos envolvidos: Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; coordenadora dos assistentes operacionais; diretor de instalações; Conselho Administrativo.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Reparação do pavimento;- Melhoria da limpeza das instalações sanitárias. | |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar as condições para a prática desportiva;- Melhorar as condições de higiene das instalações sanitárias. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Intervenção para melhoria/ reparação do pavimento;- Sensibilizar os alunos para a necessidade de preservar os espaços escolares, designadamente as instalações sanitárias;- Melhoria da limpeza das instalações sanitárias. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhoria das condições/ segurança para a prática desportiva;- Melhoria das condições de higiene das instalações sanitárias. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para as intervenções a realizar.- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <p><u>Biblioteca Escolar:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Melhoria do equipamento informático/ internet;- Melhoria na divulgação desta valência junto dos pais/ EE;- Maior/ melhor capacidade de atendimento dos alunos;- Melhor articulação de atividades entre a BE e os professores. |
| <p><u>Responsável:</u> Diretora; responsável pela manutenção do equipamento informático; coordenadora da BE.</p> |
| <p><u>Coordenador da ação:</u> Diretora; coordenadora da BE.</p> |
| <p><u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; responsável pela manutenção do equipamento informático; coordenadora da BE.</p> |
| <p><u>Descrição da ação de melhoria</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Aquisição/ renovação dos equipamentos informáticos;- Apresentação da BE aos pais/ EE, no início do ano letivo;- Melhor articulação das atividades entre a BE e os professores;- Adequar o horário dos colaboradores e coordenadora da BE aos momentos de maior afluxo dos alunos à BE. |
| <p><u>Objetivo da ação de melhoria</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Melhorar/ renovar o equipamento informático;- Proporcionar um melhor conhecimento da BE e dos seus recursos aos pais/ EE;- Melhor articulação do trabalho entre os professores e a BE;- Melhoria da capacidade de resposta às solicitações dos alunos. |

Plano de Ações de Melhoria

| <u>Atividades a realizar</u> | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Reuniões para apresentação da BE aos pais/ EE, no início do ano letivo (principalmente aos pais dos novos alunos) / divulgação em folheto através dos DT/ divulgação na página do Agrupamento;- Participar em projetos ou estabelecer parcerias no sentido de melhorar o equipamento informático;- Reuniões de articulação entre os diferentes colaboradores da BE, no sentido de adequar a resposta da BE às solicitações dos utilizadores. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhoria das condições de utilização do espaço/ recursos da BE;- Melhoria dos equipamentos;- Melhor articulação das atividades entre a BE e os professores. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para a aquisição/ renovação/ reparação dos equipamentos;- Disponibilidade de recursos humanos;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <u>Serviços de Psicologia e Orientação Escolar (S.P.O.):</u> - Melhor comunicação com os alunos e os pais/ EE; - Melhor divulgação das ações/ atividades junto da comunidade escolar. |
| <u>Responsável:</u> Diretora; Psicólogas. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Diretora; representante das psicólogas no Conselho Pedagógico. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; Psicólogas. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> |
| - Informar, mais eficazmente, os alunos e os pais/ EE sobre os serviços, no início do ano letivo; - Divulgar, mais eficazmente, ações/ atividades junto da comunidade escolar. |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> |
| - Divulgação mais assertiva dos serviços prestados. |
| <u>Atividades a realizar</u> |
| - Divulgação das atividades dinamizadas pelos serviços, no início do ano letivo; - Comunicação mais próxima com as escolas/ professores do Agrupamento. |
| <u>Resultados a alcançar</u> |
| - Maior visibilidade do trabalho efetuado em prol dos alunos. |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> |
| - Direção; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). |

Plano de Ações de Melhoria

| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Apenas duas psicólogas para o elevado número de alunos/ casos a acompanhar;- Grande número de JIs/ escolas e sua dispersão geográfica;- Qualidade do equipamento informático e atualização de hardware;- Elevado número de alunos a necessitar de acompanhamento/ intervenção. | Fevereiro/2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Serviços Administrativos:

- Melhoria do tratamento e relacionamento com os utilizadores;
- Alargamento do horário de funcionamento (iniciar mais cedo e encerrar mais tarde) no início das aulas e na época de matrículas (altura de maior afluência de utentes);
- Melhoria do espaço de espera/ atendimento;
- Melhor organização no serviço.

Responsável: Diretora; elemento da direção responsável pela área do pessoal não docente; chefe dos Serviços Administrativos; Conselho Administrativo.

Coordenador da ação: Elemento da direção responsável pela área do pessoal não docente; chefe dos Serviços Administrativos.

Elementos envolvidos: Elemento da direção responsável pela área do pessoal não docente; chefe dos Serviços Administrativos; assistentes técnicos.

Descrição da ação de melhoria

- Participação dos assistentes técnicos em ações de formação;
- Reunião com os assistentes técnicos tendo em vista a sensibilização para um melhor relacionamento com os utilizadores;
- Melhoria do espaço de atendimento/ espera.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|--|---|
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o atendimento dos serviços, em geral;- Tornar o espaço de espera mais acolhedor/ agradável. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Reuniões periódicas com os assistentes técnicos;- Ações de formação;- Restruturação do espaço de espera/ atendimento, por forma a torná-lo mais agradável/ funcional. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o funcionamento geral dos serviços;- Melhorar os níveis de satisfação dos utilizadores;- Melhorar o espaço dos serviços. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação:</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Resistência à mudança de atitudes/ comportamentos;- Exiguidade do espaço para se proceder às alterações desejadas;- Custo das intervenções;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <u>Reprografia:</u> <ul style="list-style-type: none">- Condições do espaço;- Horário de funcionamento;- Qualidade dos materiais impressos;- Descentralização dos serviços. |
| <u>Responsável:</u> Diretora; elemento da direção responsável pelos equipamentos; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Diretora; elemento da direção responsável pelos equipamentos; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; elemento da direção responsável pelos equipamentos; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Horário de funcionamento mais alargado, por forma a responder às necessidades dos utilizadores (não encerrar à hora de almoço);- Possibilitar a impressão a cores;- Acesso facilitado dos serviços de reprografia a todos os níveis de ensino. |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Satisfazer as necessidades dos utilizadores;- Melhorar as condições do espaço/ atendimento. |
| <u>Atividades a realizar</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhoria dos equipamentos;- Ajustar o horário de funcionamento;- Possibilitar a descentralização dos serviços, facilitando o acesso dos JIs e EB1. |

Plano de Ações de Melhoria

| <u>Resultados a alcançar</u> | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o funcionamento geral dos serviços;- Melhorar o nível de satisfação dos utilizadores. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para investir em equipamentos;- Número de assistentes operacionais existentes;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Papelaria:

- Condições do espaço;
- Horário de funcionamento;
- Variedade de materiais.

Responsável: Diretora; elemento responsável pela requisição de materiais; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.

Coordenador da ação: Diretora; elemento responsável pela requisição de materiais; coordenadora dos assistentes operacionais.

Elementos envolvidos: Diretora; elemento da direção responsável pela requisição de materiais; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|--|---|
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Horário de funcionamento mais alargado, por forma a responder às necessidades dos utilizadores;- Melhoria do espaço;- Oferta de materiais mais diversificados. | |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Satisfazer as necessidades dos utilizadores. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Adquirir materiais mais diversificados, de acordo com as necessidades/ procura dos utilizadores;- Obras de remodelação do espaço de modo a torná-lo mais agradável/ funcional;- Adequação do horário de funcionamento. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar a oferta de materiais escolares;- Permitir a utilização do serviço nos momentos em que os utilizadores dispõem de mais tempo livre;- Melhorar as condições de funcionamento do serviço. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Número de assistentes operacionais existentes;- Verbas disponíveis;- Exiguidade do espaço;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <p><u>Bar dos alunos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Diversidade de produtos;- Condições do espaço;- Higiene e limpeza do espaço. |
| <p><u>Responsável:</u> Diretora; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Coordenador da ação:</u> Diretora; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais.</p> |
| <p><u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais; alunos; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Descrição da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Oferta mais diversificada de produtos alimentares;- Tornar o espaço mais acolhedor (TV, música, ...). |
| <p><u>Objetivo da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o serviço do bar, em geral;- Melhorar as condições de utilização do espaço. |
| <p><u>Atividades a realizar</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Equipar o espaço com equipamentos áudio e vídeo;- Tornar o espaço mais confortável e acolhedor (pintura, sofás ...);- Diversificar a oferta de produtos alimentares. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| - Maior satisfação dos utilizadores. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| - Direção; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| - Número de assistentes operacionais existentes; - Verbas disponíveis para melhoramento do espaço; - Disponibilidade de oferta de produtos em função das regras de higiene alimentar vigentes; - Evolução da pandemia (Covid-19); - Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Bar dos professores:

- Adequação do horário de funcionamento;
- Maior diversidade de produtos.

Responsável: Diretora; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais.

Coordenador da ação: Diretora; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais.

Elementos envolvidos: Diretora; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais; professores.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Adequar o horário de funcionamento, por forma a responder às necessidades dos utilizadores;- Oferta mais diversificada de produtos alimentares. | |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Diversificar a oferta de produtos alimentares;- Melhorar as condições de utilização do espaço. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Diversificar a oferta de produtos alimentares;- Adequar horários;- Nas horas de maior afluxo, disponibilizar mais um assistente operacional. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o nível de satisfação dos utilizadores. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Número de assistentes operacionais existentes;- Disponibilidade de oferta de produtos em função das regras de higiene alimentar vigentes;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <p><u>Refeitório:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Qualidade e diversidade das refeições;- Manutenção da boa ordem;- Muitos alunos em simultâneo. |
| <p><u>Responsável:</u> Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; empresa que serve as refeições.</p> |
| <p><u>Coordenador da ação:</u> Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais.</p> |
| <p><u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; empresa que serve as refeições; alunos.</p> |
| <p><u>Descrição da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Ementa mais diversificada e de maior qualidade, em particular a confeção de pratos de peixe;- Criar turnos, de acordo com os horários dos alunos, por forma a diminuir o número de utilizadores que acede ao refeitório, em simultâneo, bem como o tempo de espera;- Reorganizar os horários dos assistentes operacionais, para que haja um maior controlo na manutenção da boa ordem. |
| <p><u>Objetivo da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o serviço do refeitório;- Melhorar as condições de utilização do espaço. |
| <p><u>Atividades a realizar</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Reunião com os elementos da empresa responsável pelo serviço do refeitório;- Reorganização dos horários dos assistentes operacionais;- Articulação dos turnos com a equipa de horários. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|--|---|
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Maior satisfação dos utilizadores;- Melhor funcionamento do serviço. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Direção;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Número de assistentes operacionais;- Elevado número de utilizadores;- Recetividade da empresa face à mudança;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

B. E.B. 2,3 de Ceira

| |
|---|
| SERVIÇOS |
| <u>Portaria:</u> <ul style="list-style-type: none">- Sistema eletrónico de cartões;- Condições do espaço. |
| <u>Responsável:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares, Conselho Administrativo. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|--|
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Instalação de equipamento para introdução do sistema eletrónico de cartões;- Investir na melhoria do espaço (mais amplo e coberto). | |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Proporcionar um melhor controlo dos alunos, pais/ EE e outros elementos externos à escola na entrada e saída da escola;- Melhorar as condições de trabalho/ atendimento. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Intervenção para melhoria do espaço;- Aquisição e instalação de equipamento do sistema eletrónico de cartões. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Maior eficácia no controlo de entradas e saídas da escola;- Satisfação dos utilizadores. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora de escola;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Financiamento da ação. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| Serviços |
|--|
| <p><u>Blocos</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Limpeza e manutenção das instalações sanitárias;- Remodelação das instalações sanitárias;- Responsabilização dos alunos pela manutenção da higiene e limpeza das instalações sanitárias;- Presença contínua de um assistente operacional possibilitando a sua imediata colaboração quando necessário. |
| <p><u>Responsável:</u> Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Coordenador da ação:</u> Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares.</p> |
| <p><u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; coordenadora dos assistentes operacionais; assistentes operacionais, elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; alunos; diretores de turma; Conselho Administrativo.</p> |
| <p><u>Descrição da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Maior controlo na manutenção e limpeza das instalações sanitárias;- Ação de sensibilização/ responsabilização dos alunos, por parte dos DT, relativamente à manutenção da higiene e limpeza das instalações sanitárias;- Realização de obras nas casas de banho, permitindo a abertura daquelas que se encontram encerradas. |
| <p><u>Objetivo da ação de melhoria</u></p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar as condições de higiene e manutenção das instalações sanitárias;- Responsabilizar os alunos pela manutenção e melhoria das instalações sanitárias, promovendo comportamentos adequados e o cumprimento de regras. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Intervenção para melhoria das instalações sanitárias;- Ações de sensibilização, junto dos alunos, relativamente à utilização/ manutenção das instalações sanitárias. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhores condições de higiene e limpeza das instalações sanitárias. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora de escola;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para melhoria da qualidade das instalações sanitárias;- Número adequado de assistentes operacionais;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Campos e balneários:

- Melhoria do pavimento para a prática de atividades desportivas;
- Melhoria da limpeza dos campos e balneários;
- Cobertura para os campos.

Responsável: Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.

Coordenador da ação: Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; coordenadora dos assistentes operacionais.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|--|---|
| <p>Elementos envolvidos: Diretora; elemento da Direção responsável pela manutenção e recuperação dos espaços escolares; alunos; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo.</p> | |
| <p>Descrição da ação de melhoria</p> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Reparação do pavimento;- Reparação dos bebedouros exteriores;- Melhoria da limpeza das instalações sanitárias;- Construção de uma cobertura para os campos. | |
| <p>Objetivo da ação de melhoria</p> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar as condições para a prática desportiva;- Melhorar as condições de higiene das instalações sanitárias. | |
| <p>Atividades a realizar</p> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Intervenção para melhoria do pavimento;- Melhoramento na limpeza das instalações sanitárias;- Intervenção para cobrir os campos. | |
| <p>Resultados a alcançar</p> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhores condições/ segurança para a prática desportiva;- Melhores condições de higiene das instalações sanitárias. | |
| <p>Monitorização e avaliação da ação</p> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora de escola ;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <p>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</p> | <p>Data de início/ Data de conclusão</p> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para melhoria das instalações;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | <p>Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022</p> |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|--|
| <u>Biblioteca Escolar:</u> - Melhoria do equipamento informático/ internet; - Horário da BE coincidente com o horário letivo da escola. |
| <u>Responsável:</u> Diretora; responsável pela manutenção do equipamento informático; coordenadora da BE. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Diretora; coordenadora da BE. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Diretora; responsável pela manutenção do equipamento informático; coordenadora da BE; alunos. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> |
| - Adquirir/ reparar/ atualizar o equipamento informático; - Possibilitar um horário de funcionamento coincidente com o período de permanência dos alunos na escola. |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> |
| - Melhorar/ renovar o equipamento informático; - Proporcionar um espaço de trabalho/ ocupação de tempos livres, aos alunos. |
| <u>Atividades a realizar</u> |
| - Aquisição/ renovação/ atualização dos equipamentos informáticos; - Adequar o horário dos colaboradores e coordenadora da BE ao funcionamento a tempo integral deste espaço. |
| <u>Resultados a alcançar</u> |
| - Melhorar as condições de utilização do espaço/ recursos da BE; - Maior satisfação dos utilizadores. |

Plano de Ações de Melhoria

| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora de escola;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Existência de verbas para a aquisição/ renovação/ atualização / reparação dos equipamentos;- Disponibilidade de recursos humanos;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

| SERVIÇOS |
|---|
| <u>Reprografia:</u> <ul style="list-style-type: none">- Horário de funcionamento;- Equipamentos;- Qualidade dos materiais. |
| <u>Responsável:</u> Coordenadora da escola; elemento da direção responsável pelos equipamentos; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Coordenadora da escola; elemento da direção responsável pelos equipamentos; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Coordenadora da escola; elemento da direção responsável pelos equipamentos; coordenadora dos assistentes operacionais; Conselho Administrativo. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> <ul style="list-style-type: none">- Horário de funcionamento mais alargado, por forma a responder às necessidades dos utilizadores;- Possibilitar a impressão a cores. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| - Satisfazer as necessidades dos utilizadores. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| - Investir em equipamento; - Reorganizar a distribuição dos assistentes operacionais. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| - Melhorar o funcionamento geral dos serviços. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| - Coordenadora de escola; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| - Existência de verbas para investir em equipamentos; - Número de assistentes operacionais; - Evolução da pandemia (Covid-19); - Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

SERVIÇOS

Papelaria:

- Horário de funcionamento;
- Variedade de materiais.

Responsável: Coordenadora da escola; elemento responsável pela requisição de materiais; coordenadora dos assistentes operacionais.

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Coordenador da ação:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pela requisição de materiais; coordenadora dos assistentes operacionais. | |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Coordenadora da escola; elemento da direção responsável pela requisição de materiais; coordenadora dos assistentes operacionais. | |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Horário de funcionamento mais alargado, por forma a responder às necessidades dos utilizadores;- Oferta mais diversificada de materiais. | |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Satisfazer as necessidades dos utilizadores. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Adquirir materiais mais diversificados, de acordo com as necessidades dos utilizadores;- Adequar os horários às necessidades dos utilizadores. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar a oferta de materiais escolares;- Permitir o acesso ao serviço pelos alunos nos momentos em que não têm atividades letivas. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora de escola;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Número de assistentes operacionais existentes;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

| SERVIÇOS |
|---|
| <u>Bar dos alunos:</u> - Horário de funcionamento; - Diversidade de produtos. |
| <u>Responsável:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; alunos; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> |
| - Horário de funcionamento mais alargado, por forma a responder às necessidades dos utilizadores; - Oferta mais diversificada de produtos de alimentação saudável. |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> |
| - Melhorar o serviço do bar, em geral. |
| <u>Atividades a realizar</u> |
| - Reorganizar a distribuição dos assistentes operacionais; - Diversificar a oferta de produtos alimentares. |
| <u>Resultados a alcançar</u> |
| - Maior satisfação dos utilizadores. |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> |
| - Coordenadora de escola; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). |

Plano de Ações de Melhoria

| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Número de assistentes operacionais existentes;- Disponibilidade de oferta de produtos em função das regras de higiene alimentar vigentes;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

| SERVIÇOS |
|--|
| <u>Bar dos professores:</u> - Maior diversidade de produtos. |
| <u>Responsável:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Coordenadora da escola; elemento responsável pelas encomendas de produtos alimentares; professores; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> - Promover uma oferta mais diversificada de produtos alimentares. |
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> - Diversificar a oferta de produtos alimentares. |
| <u>Atividades a realizar</u> - Aquisição de bens alimentares mais diversificados. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|--|---|
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| - Maior satisfação dos utilizadores. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| - Coordenadora de escola; - Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| - Disponibilidade de oferta de produtos em função das regras de higiene alimentar vigentes; - Evolução da pandemia (Covid-19); - Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

| SERVIÇOS |
|---|
| <u>Refeitório:</u> - Qualidade e diversidade das refeições; - Manutenção da boa ordem e gestão do espaço. |
| <u>Responsável:</u> Coordenadora da escola; coordenadora dos assistentes operacionais; empresa que serve as refeições. |
| <u>Coordenador da ação:</u> Coordenadora da escola; coordenadora dos assistentes operacionais. |
| <u>Elementos envolvidos:</u> Coordenadora da escola; coordenadora dos assistentes operacionais; empresa que serve as refeições; alunos. |
| <u>Descrição da ação de melhoria</u> |
| - Proporcionar uma ementa mais diversificada e de maior qualidade, em particular a confeção de pratos de peixe; - Permitir que os alunos que trazem almoço de casa possam usufruir do espaço para o efeito; - Reorganizar os horários dos assistentes operacionais, para que haja um maior controlo na manutenção da boa ordem. |

Plano de Ações de Melhoria

| | |
|---|---|
| <u>Objetivo da ação de melhoria</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Melhorar o serviço do refeitório;- Melhorar as condições de utilização do espaço;- Melhorar os níveis de satisfação dos utilizadores. | |
| <u>Atividades a realizar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Reunião com os elementos da empresa responsável pelo serviço do refeitório;- Reorganização dos horários dos assistentes operacionais;- Ações de sensibilização com os alunos que visem a melhoria de comportamentos e a correta utilização do espaço. | |
| <u>Resultados a alcançar</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Maior satisfação dos utilizadores;- Melhor funcionamento do serviço;- Manutenção da boa ordem. | |
| <u>Monitorização e avaliação da ação</u> | |
| <ul style="list-style-type: none">- Coordenadora de escola;- Equipa de avaliação interna (inquérito de satisfação aos utilizadores). | |
| <u>Fatores críticos de sucesso/ Constrangimentos</u> | <u>Data de início/ Data de conclusão</u> |
| <ul style="list-style-type: none">- Número de assistentes operacionais;- Recetividade da empresa face à mudança;- Evolução da pandemia (Covid-19);- Transferência de competências para a Câmara Municipal de Coimbra. | Fevereiro/ 2021 – Agosto/ 2022 |

Plano de Ações de Melhoria

CONCLUSÃO

É fundamental encarar a autoavaliação como um processo habitual para o qual devemos olhar de forma crítica e reflexiva por forma a encontrarem-se caminhos que nos permitam ultrapassar as nossas dificuldades e destacar os nossos pontos fortes. O Plano de Ações de Melhoria (PAM) é um documento dinâmico, sujeito a reajustes constantes, visando sempre a promoção do Agrupamento.

O sucesso do PAM dependerá da correta implementação e aplicação das ações de melhoria, da sua monitorização e do envolvimento e motivação de todos os intervenientes em cada uma das ações. Chegar ao fim deste plano com a consciência de missão cumprida através da verificação objetiva de melhorias será o grande objetivo.

Num processo de implementação de processos de melhoria, a responsabilidade da implementação cabe aos órgãos de gestão, bem como a cada agente educativo, corresponsabilizando-se pela concretização das medidas de ação de melhoria. Trata-se de um trabalho coletivo, onde o contributo de cada um é fundamental para a construção de uma Escola de qualidade.

Cientes das dificuldades, acreditamos que TODOS juntos, conseguiremos concretizar os objetivos a que nos propomos, por forma a transformar o Agrupamento num espaço facilitador das aprendizagens e uma referência na educação.

NOTA: No atual contexto de pandemia, tendo em conta a imprevisibilidade da sua evolução, as datas aqui apontadas servem apenas como referência, podendo alargar-se no tempo a execução de algumas das medidas aqui propostas.

ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PAM

O Plano de Ações de Melhoria vigorará durante dois anos (2021 -2022).

A sua aplicação terá início em fevereiro/2021.

O acompanhamento e a avaliação do PAM serão da responsabilidade da Diretora e da Equipa de Autoavaliação.

DIVULGAÇÃO DO PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA

O PAM será divulgado junto do Conselho Geral, das estruturas de gestão intermédia e pedagógica do Agrupamento e da comunidade através do *site* do Agrupamento.

Aprovado em reunião do Conselho Pedagógico de 10 de Fevereiro de 2021

A Presidente do Conselho Pedagógico

Aprovado em reunião do Conselho Geral de 16 de março de 2021

A Presidente do Conselho Geral
