

Relatório

Inquéritos de Satisfação

2018-2019

Pessoal Docente, Pessoal Não Docente
Encarregados de Educação, Alunos

Gabinete do Observatório da Qualidade

João Simões

Nuno Belo

Sónia Pedro

Julho 2019

Índice

1.	Contextualização	4
2.	Leitura de dados.....	4
3.	Apresentação e Tratamento de Dados	5
3.1.	PESSOAL DOCENTE.....	6
3.1.1.	Caracterização Pessoal	6
3.1.2.	Comunicação	7
3.1.3.	Participação	8
3.1.4.	Gestão da Função Docente.....	9
3.1.5.	Competência da Direção	10
3.1.6.	Competência dos Gabinetes.....	12
3.1.7.	Desempenho dos Delegados de Grupos Disciplinares	15
3.1.8.	Análise do Trabalho Colaborativo para o Professor.....	18
3.1.9.	Serviços de Apoio	34
3.1.10.	Apreciação Global	40
3.1.11.	Observações/Sugestões	41
3.2.	PESSOAL NÃO DOCENTE.....	42
3.2.1.	Caracterização Pessoal	42
3.2.2.	Comunicação	42
3.2.3.	Participação	43
3.2.4.	Gestão.....	44
3.2.5.	Serviços de Apoio	45
3.2.6.	Apreciação Global	50
3.2.7.	Observações/Sugestões	50
3.3.	ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO.....	51
3.3.1.	Caracterização Pessoal	51
3.3.2.	Instalações.....	51
3.3.3.	Serviços e Espaços.....	51
3.3.4.	Serviços Administrativos (Secretaria).....	52
3.3.5.	Transportes Escolares.....	53
3.3.6.	Serviço do Gabinete de Psicologia.....	54
3.3.7.	Centro de Recursos para a Inclusão (CRI).....	54
3.3.8.	Comunicação da Escola com o Encarregado de Educação/Pais	56
3.3.9.	Comunicação com o Diretor de Turma.....	57
3.3.10.	Apreciação Global da Escola	58
3.3.11.	Observações/Sugestões	59
3.4.	ALUNOS.....	60
3.4.1.	Caracterização Pessoal	60
3.4.2.	Ano e Turma.....	60
3.4.3.	Instalações.....	61
3.4.4.	Serviços e Espaços.....	62
3.4.5.	Transportes Escolares.....	73
3.4.6.	Serviço do Gabinete de Psicologia.....	74
3.4.7.	Comunicação da Escola com o Encarregado de Educação/Pais	75

3.4.8. Comunicação com o Diretor de Turma.....	77
3.4.9. Apreciação Global da Escola	78
3.4.10. Observações/Sugestões.....	82
4. Conclusão	84

1. Contextualização

Com vista à melhoria contínua junto dos seus utentes, o Externato Cooperativo da Benedita, enquanto estabelecimento de ensino, pretende auscultá-los para:

- a) redefinir, ajustar a sua atuação;
- b) aumentar o grau de satisfação;
- c) promover o nível de qualidade e exigência.

O Inquérito de Satisfação dos Pessoal Docente foi otimizado com a inserção, desde o ano letivo anterior, de uma questão e alíneas sobre o trabalho colaborativo nos grupos disciplinares.

2. Leitura de dados

Por se considerar importante a análise evolutiva e comparativa dos inquéritos de satisfação, optou-se, à semelhança do ano passado, por incluir as informações relativas aos anos 2016-2017, 2017-2018 e 2018-2019.

A ESCALA para avaliação do grau de satisfação aplicada pelo Gabinete do Observatório da Qualidade é:

Nada Satisfeito (**NS**);

Pouco Satisfeito (**PS**);

Satisfeito (**S**);

Muito Satisfeito (**MS**);

Não Aplicável (**NA**).

3. Apresentação e Tratamento de Dados

Resumo do número de respostas obtidas:

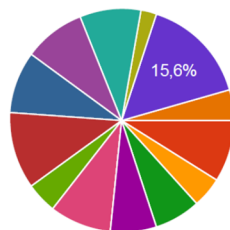
Pessoal Docente				Pessoal Não Docente			
Respostas:		45	53,6%	Respostas:		8	25,8%
		Número de respostas				Número de respostas	
Ano	Turma	Alunos	EE	Ano	Turma	Alunos	EE
7.º Ano	A	22	3	10.º Ano	A	24	2
	B	19	2		B	16	12
	C	19	2		C	21	3
	D	20	2		D	27	2
	E	24	2		E (CP)	11	2
	F	27	3		F (CP)	12	
					G (CP)	22	2
			H (CP)		8	1	
			I (CP)		16		
Subtotal:		131	14	Subtotal:		157	24
8.º Ano	A	25	6	11.º Ano	A	16	3
	B	20	1		B	22	1
	C	26	3		C	17	1
	D	20	2		D	22	3
	E	18	1		E	10	
	F	18	2		F (CP)	15	
	G	28	5		G (CP)	16	1
	H	19	1		H (CP)	11	
			I (CP)		19		
Subtotal:		174	21	Subtotal:		148	9
9.º Ano	A	17	8	12.º Ano	A	16	3
	B	20	2		B	27	3
	C	15	3		C	10	2
	D	16	3		D	21	2
	E	20	2		E	14	1
	F	27	4		F (CP)	17	
	G	11	3		G (CP)	16	2
	H	13			H (CP)	5	4
Subtotal:		139	25	Subtotal:		126	17
Total Ensino Básico:		444	60	Total Ensino Secundário:		431	50
				Alunos		EE	
Total de respostas:				875	84,5%	110	10,6%

3.1. PESSOAL DOCENTE

3.1.1. Caracterização Pessoal

Os respondentes foram **45** (33 mulheres e 12 homens) com idades compreendidas entre os 22-30 anos (1 – 2,2%), 31-40 anos (9 – 18,4%), 41-50 anos (20 – 44,4%), 51-60 anos (13 – 28,9%) e 61-66 anos (2 – 4,4%).

5.13. O(A) Delegado(a) do Grupo Disciplinar



290 – EMRC	0	0%
300 – Português	4	8.9%
320 – Francês	2	4.4%
330 – Inglês	3	6.7%
400 – História	3	6.7%
410 – Filosofia	0	0%
420 – Geografia	4	8.9%
430 – Economia e Contabilidade	2	4.4%
500 – Matemática	5	11.1%
510 – Física e Química	4	8.9%
520 – Biologia e Geologia	4	8.9%
550 – Informática	4	8.9%
600 – Artes Visuais	1	2.2%
620 – Educação Física	7	15.6%
910 – Educação Especial	2	4.4%

A Destacar:

Verifica-se que no prazo de 15 dias, **53,6%** dos **docentes preencheu o inquérito**.

3.1.2. Comunicação

Comunicação	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
2.1. As informações e decisões relevantes do Ministério de Educação são divulgadas a todo o Pessoal Docente.	0	0	0	0	6,1	4,4	40,3	34,7	57,8	59,7	59,2	37,8	0	0	0
2.2. A informação facultada, via Guião do Conselho Pedagógico, é adequada.	0	0	0	0	0	4,4	22,4	18,4	17,8	77,6	81,6	77,8	0	0	0
2.3. Os professores veem o seu desempenho profissional reconhecido e valorizado.	3	2	4,4	22,4	30,6	24,4	58,2	46,9	51,1	16,4	18,4	17,8	0	2	2,2
2.4. Os professores desenvolvem habitualmente trabalho em equipa, entretendo-se e trocando experiências.	0	0	0	16,4	16,3	8,9	55,2	59,2	48,9	28,4	24,5	35,6	0	0	6,7
2.5. Os mecanismos de auscultação dos professores são suficientes e adequados.	0	2	2,2	11,9	18,4	6,7	62,7	57,1	73,3	23,9	20,4	15,6	1,5	2	2,2
2.6. A Escola desenvolve atividades que incrementam as relações interpessoais entre os elementos da comunidade escolar.	0	0	2,2	14,9	18,4	17,8	65,7	51	44,4	17,9	30,6	35,6	1,5	0	0
2.7. A Escola desenvolve atividades que incrementam a comunicação entre os elementos da comunidade escolar.	0	0	0	9	14,3	13,3	65,7	59,2	55,6	23,9	26,5	28,9	1,5	0	2,2
2.8. A Direção Pedagógica mostra-se disponível.	0	0	0	1,5	6,1	2,2	41,8	32,7	33,3	53,7	61,2	57,8	3	0	6,7

Comparativamente verifica-se que os professores neste ponto do inquérito, relativo à **comunicação** avaliaram globalmente no nível **satisfatório**, nível semelhante ao dos anos anteriores.

A Destacar:

A subida mais significativa prende-se com a promoção das relações interpessoais e os mecanismos de auscultação.

Sugere-se que se mantenha o Jantar de Natal, a árvore de Natal de decoração colaborativa, as Janeiras bem como o almoço-convívio de final de ano.

Sugere-se, novamente, um passeio com todos os funcionários do ECB. O passeio realizado este ano (Alpiarça e Santarém) foi avaliado, informalmente, no nível muito satisfeito por parte de todos os participantes.

3.1.3. Participação

Os professores são solicitados a participar na elaboração do...	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
3.1. Projeto Educativo.	0	2	0	3	10,2	8,9	41,8	40,8	51,1	55,2	44,9	37,8	0	2	2,2
3.2. Regulamento Interno.	0	2	0	9	12,2	8,9	41,8	40,8	53,3	47,8	42,9	33,3	1,5	2	4,4
3.3. Plano Anual de Atividades.	0	0	0	0	4,1	0	35,8	40,8	44,4	64,2	55,1	55,6	0	0	0
3.4. Plano de Formação Contínua.	1,5	0	4,4	9	10,2	6,7	53,7	53,1	60	35,8	34,7	26,7	0	2	2,2

Conforme consta na tabela, os professores sentiram-se este ano **satisfatoriamente** participativos e auscultados no processo de elaboração dos documentos orientadores da escola.

Reflexão a destacar:

A Direção Pedagógica disponibiliza os documentos em formato de trabalho e disponibiliza-se para aceitar sugestões quer a nível individual quer a nível do grupo disciplinar. Deveria ser apresentado a reflexão na reunião geral de professores no início do ano.

3.1.4. Gestão da Função Docente

4.1. Os aspetos do funcionamento da Escola relacionados com o exercício da função docente são os adequados:	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) condições de trabalho na sala de aula;	1,5	2	2,2	23,9	30,6	17,8	61,2	57,1	62,2	13,4	10,2	17,8	0	0	0
b) condições de trabalho na escola;	0	0	2,2	10,4	20,4	11,1	67,2	57,1	60	22,4	20,4	26,7	0	0	0
c) articulação escola/comunidade;	0	0	0	4,5	8,2	4,4	62,7	73,5	68,9	31,3	18,4	26,7	1,5	0	0
d) nível de informação e comunicação aos professores;	0	0	0	4,5	6,1	11,1	64,2	61,2	66,7	31,3	30,6	22,2	0	0	0
e) oferta de formação contínua.	0	0	2,2	23,9	20,4	11,1	55,2	59,2	62,2	20,9	20,4	24,4	0	0	0
4.2. A Direção Pedagógica apoia as iniciativas de inovação e de melhoria propostas pelo professor.	0	0	0	3	4,1	2,2	55,2	53,1	62,2	41,8	40,8	35,6	0	2	0
4.3. A Direção Pedagógica reconhece e valoriza o trabalho do professor.	0	2	4,4	20,9	22,4	22,2	53,7	55,1	51,1	25,4	20,4	22,2	0	0	0
4.4. Os professores usufruem dos recursos físicos e materiais necessários ao seu desempenho profissional.	4,5	4,1	2,2	22,4	26,5	15,6	59,7	5,1	62,2	13,4	14,3	20	0	0	0
4.5. A colaboração dos assistentes educativos no apoio às atividades educativas é adequada.	0	0	0	9	20,4	8,9	56,7	46,9	60	31,3	32,7	28,9	3	0	2,2
4.6. As medidas pedagógicas promovidas pela Escola para melhorar os resultados são as adequadas (exemplos: Turma Apoio Mais, Apoio às disciplinas de exames, Sala de Estudo).	0	2	0	19,4	8,2	6,7	50,7	53,1	55,6	29,9	32,7	37,8	0	4,1	0
4.7. Na distribuição do serviço docente, são aplicados critérios adequados à gestão dos recursos humanos.	1,5	6,1	4,4	23,9	22,4	11,1	43,3	42,9	57,8	29,9	26,5	22,2	1,5	2	4,4
4.8. Na estruturação dos horários, são aplicados critérios adequados à gestão dos recursos físicos.	0	4,1	4,4	16,4	20,4	6,7	56,7	40,8	48,9	25,4	32,7	35,6	1,5	2	4,4

a) Continua a verificar-se algum **descontentamento** nos vários parâmetros principalmente nas condições de trabalho (sala de aula e escola). Mostram também algum **desagrado** em relação à valorização do trabalho do professor e aos recursos necessário para o seu desempenho profissional.

b) Deve-se realçar uma ligeira subida na maioria dos parâmetros no nível muito satisfeito.

3.1.5. Competência da Direção

Direção Pedagógica	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmica.	0	2	0	1,5	4,1	0	53,7	49	51,1	44,8	44,9	48,9	0	0	0
b) manifesta capacidades de liderança.	0	4,1	2,2	4,5	8,2	8,9	50,7	42,9	48,9	44,8	42,9	40	0	2	0
c) sabe gerir conflitos.	0	2	0	4,5	12,2	22,2	64,2	51	48,9	31,3	32,7	28,9	0	2	0
d) facilita a comunicação.	0	4,1	0	1,5	6,1	0	44,8	42,9	62,2	53,7	46,9	37,8	0	0	0

Verificamos que os professores se sentem **descontentes** com a direção pedagógica principalmente no que diz respeito à **gestão de conflitos** (22,2%) e na **capacidade de liderança** (11,1%). **Melhorou** a perceção de competência e dinâmica.

Diretora do Ensino Básico	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmica.	0	0	0	0	6,1	0	37,3	24,5	26,7	59,7	59,2	55,6	3	10,2	17,8
b) manifesta capacidades de liderança.	0	2	0	3	4,1	0	40,3	32,7	28,9	53,7	51	53,3	3	10,2	17,8
c) sabe gerir conflitos.	0	2	0	4,5	2	2,2	35,8	24,5	24,4	55,2	61,2	55,6	4,5	10,2	17,8
d) facilita a comunicação.	0	2	0	3	6,1	0	25,4	18,4	22,2	67,2	63,3	62,2	4,5	10,2	15,6

A Diretora de Ciclo desempenhou a sua função de modo **muito satisfatório**.

Diretora do Ensino Secundário	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmica.	0	4,1	2,2	1,5	10,2	8,9	43,3	30,6	33,3	43,3	36,7	35,6	11,9	18,4	20
b) manifesta capacidades de liderança.	0	4,1	2,2	1,5	6,1	8,9	43,3	26,5	33,3	43,3	44,9	35,6	11,9	18,4	20
c) sabe gerir conflitos.	0	4,1	4,4	6	4,1	11,1	41,8	32,7	33,3	40,3	38,8	31,1	11,9	20,4	20
d) facilita a comunicação.	0	4,1	2,2	6	6,1	8,9	43,3	32,7	40	38,8	40,8	31,1	11,9	16,3	17,8

A avaliação à Diretora de Ciclo do Ensino Secundário, embora com percentagens diferentes, **regrediu ligeiramente** o seu desempenho na capacidade de liderança, gestão de conflitos e comunicação.

Diretor dos Cursos Profissionais	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmico.	0	0	0	0	6,1	4,4	34,3	28,6	35,6	38,8	40,8	35,6	26,9	24,5	24,4
b) manifesta capacidades de liderança.	0	0	0	1,5	4,1	6,7	34,3	28,6	26,7	35,8	42,9	42,2	28,4	24,5	24,4
c) sabe gerir conflitos.	0	0	0	1,5	4,1	4,4	29,9	24,5	33,3	40,3	46,9	37,8	28,4	24,5	24,4
d) facilita a comunicação.	0	0	0	1,5	4,1	4,4	28,4	24,5	28,9	43,3	46,9	42,2	26,9	24,5	24,4

O grau de satisfação dos professores em relação ao Diretor dos Cursos Profissionais sofreu ligeiras alterações e apesar de terem diminuído as diferentes percentagens do nível muito satisfeito este continua a ser considerado **muito satisfatório**.

DRHM	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmica.	0	2	0	7,5	6,1	0	55,2	42,9	35,6	35,8	49	57,8	1,5	0	6,7
b) manifesta capacidades de liderança.	0	2	0	13,4	8,2	2,2	41,8	44,9	42,2	41,8	44,9	46,7	3	0	8,9
c) sabe gerir as necessidades.	4,5	0	0	9	14,3	2,2	58,2	57,1	51,1	26,9	28,6	40	1,5	0	6,7
d) facilita a comunicação.	3	6,1	0	11,9	6,1	8,9	58,2	53,1	55,6	23,9	34,7	26,7	3	0	8,9

Relativamente à Diretora dos Recursos Humanos e Materiais, registou-se, neste ano letivo, uma **evolução positiva** nos parâmetros avaliados.

3.1.6. Competência dos Gabinetes

G. Sistemas de Informação	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmico.	0	0	0	1,5	6,1	4,4	50,7	42,9	40	46,3	49	55,6	1,5	2	0
b) manifesta capacidades de liderança.	0	0	0	3	8,2	6,7	47,8	49	44,4	38,8	38,8	37,8	10,4	4,1	11,1
c) sabe gerir as necessidades.	1,5	0	0	6	10,2	6,7	49,3	46,9	46,7	40,3	38,8	46,7	3	4,1	0
d) facilita a comunicação.	1,5	2	0	6	10,2	6,7	44,8	30,6	37,8	44,8	55,1	51,1	3	2	4,4

Verificamos que os professores consideram que o diretor do **GSI melhorou** o seu desempenho.

G. Inovação e Formação Pedagógica	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmico.	3	2	4,4	10,4	20,4	13,3	58,2	49	44,4	25,4	24,5	33,3	3	4,1	4,4
b) manifesta capacidades de liderança.	4,5	4,1	2,2	14,9	14,3	11,1	55,2	53,1	57,8	17,9	22,4	20	7,5	6,1	8,9
c) sabe gerir as necessidades.	4,5	6,1	4,4	14,9	12,2	11,1	52,2	57,1	55,6	23,9	20,4	24,4	4,5	4,1	4,4
d) facilita a comunicação.	4,5	6,1	4,4	20,9	18,4	22,2	47,8	51	42,2	23,9	22,4	24,4	3	2	6,7

O **GIFP melhorou** o seu desempenho nos diferentes parâmetros.

G. Projetos Comunicação e Imagem	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmico.	1,5	0	0	4,5	10,2	4,4	58,2	55,1	64,4	31,3	32,7	31,1	4,5	2	0
b) manifesta capacidades de liderança.	1,5	0	0	7,5	8,2	4,4	56,7	59,2	55,6	26,9	26,5	28,9	7,5	6,1	11,1
c) sabe gerir as necessidades.	1,5	0	2,2	7,5	10,2	4,4	61,2	57,1	60	25,4	24,5	28,9	4,5	8,2	4,4
d) facilita a comunicação.	1,5	2	2,2	9	8,2	4,4	58,2	51	53,3	26,9	34,7	40	4,5	4,1	0

O grau de satisfação para com o **GPCI** sofreu ligeiras alterações, **melhorando** em todos os indicadores.

G. E. Ação para o Sucesso	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmico.	3	0	0	1,5	4,1	2,2	49,3	44,9	42,2	46,3	49	55,6	0	0	0
b) manifesta capacidades de liderança.	3	0	0	0	4,1	2,2	50,7	49	48,9	44,8	44,9	40	1,5	2	8,9
c) sabe gerir conflitos.	3	2	0	3	8,2	8,9	46,3	51	44,4	47,8	36,7	46,7	0	2	0
d) facilita a comunicação.	3	0	0	1,5	2	2,2	49,3	44,9	48,9	46,3	51	48,9	0	2	0

O funcionamento do **GEAS** teve um desempenho entre **satisfatório** e **muito satisfatório**. Houve uma melhoria no terceiro parâmetro.

Coordenadora da Biblioteca	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) é competente e dinâmica.	0	0	0	9	12,2	6,7	59,7	53,1	55,6	31,3	30,6	33,3	0	4,1	4,4
b) manifesta capacidades de liderança.	1,5	2	0	7,5	10,2	6,7	64,2	49	57,8	23,9	34,7	31,1	3	4,1	4,4
c) sabe gerir as necessidades.	0	2	0	6	10,2	8,9	65,7	44,9	46,7	25,4	34,7	40	3	8,2	4,4
d) facilita a comunicação.	3	4,1	0	6	8,2	11,1	61,2	44,9	55,6	29,9	38,8	28,9	0	4,1	4,4

A Coordenadora da Biblioteca foi avaliada **satisfatoriamente**, realçando-se a diminuição do número de pouco satisfeitos.

Gabinete de Psicologia	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) funciona de forma competente e dinâmica.	0	0	0	1,5	2	0	40,3	30,6	46,7	58,2	65,3	53,3	0	2	0
b) sabe gerir conflitos.	0	0	0	3	2	0	31,3	34,7	40	62,7	61,2	60	3	2	0
c) facilita a comunicação.	0	0	0	1,5	2	0	31,3	28,6	42,2	64,2	67,3	55,6	3	2	2,2

A Psicóloga continua a ter um desempenho **muito satisffeito**, no entanto este ano letivo houve uma diminuição da percentagem nesse nível.

Gabinete do Observatório da Qualidade	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) funciona de forma competente e dinâmica.	0	4,1	0	7,5	10,2	11,1	53,7	46,9	46,7	34,3	34,7	31,1	4,5	4,1	11,1
b) sabe gerir conflitos.	0	2	0	9	10,2	8,9	50,7	57,1	46,7	28,4	24,5	24,4	11,9	6,1	20
c) sabe gerir as necessidades.	0	2	0	11,9	8,2	13,3	56,7	42,9	51,1	26,9	28,6	24,4	4,5	18,4	11,1
d) facilita a comunicação.	0	2	0	10,4	8,2	8,9	47,8	44,9	51,1	35,8	40,8	33,3	6	4,1	6,7

No que diz respeito ao Observatório da Qualidade, o desempenho é globalmente **satisfatório**. Houve uma diminuição das percentagens no nível muito satisfeito.

3.1.7. Desempenho dos Delegados de Grupos Disciplinares

Delegados		Itens																			
		competente e dinâmico					manifesta espírito de liderança					sabe gerir conflitos					facilita a comunicação				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
Português	16-17	0	14,3	57,1	28,6	0	0	14,3	71,4	14,3	0	0	0	71,4	28,6	0	0	0	28,6	71,4	0
	17-18	0	33,3	50	16,7	0	16,7	16,7	66,7	0	0	16,7	16,7	50	16,7	0	0	33,3	0	66,7	0
	18-19	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	50	50	0	0	0	25	75	0
Francês	16-17	0	0	66,7	0	33,3	0	0	66,7	0	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3
	17-18	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	50	50	0
	18-19	0	0	100	0	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	0	0	50	50	0
Inglês	16-17	0	20	60	20	0	0	40	40	20	0	0	0	80	20	0	0	0	80	20	0
	17-18	0	0	33,3	66,7	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	33,3	66,7	0
	18-19	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0
História	16-17	0	0	20	80	0	0	0	20	80	0	0	0	20	80	0	0	0	20	80	0
	17-18	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	33,3	66,7	0
Filosofia	16-17	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0
	17-18	Não houve respostas																			
	18-19	Não houve respostas																			
Geografia	16-17	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	50	25	0	0	0	50	50	0
	17-18	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	33,3
	18-19	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0
Economia e Contabilidade	16-17	0	0	0	75	25	0	0	25	50	25	0	0	0	75	25	25	0	0	50	25
	17-18	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	33,3	33,3	33,3
	18-19	0	0	50	0	50	0	0	50	0	50	0	0	50	0	50	0	0	50	0	50

Delegados		Itens																			
		competente e dinâmico					manifesta espírito de liderança					sabe gerir conflitos					facilita a comunicação				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
Matemática	16-17	0	0	14,3	71,4	14,3	0	0	42,9	42,9	14,3	0	0	42,9	42,9	14,3	0	0	28,6	57,1	14,3
	17-18	0	0	0	80	20	0	0	0	80	20	0	0	20	60	20	0	0	0	80	20
	18-19	0	0	20	60	20	0	0	20	60	20	0	0	20	60	20	0	0	0	80	20
Física e Química	16-17	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	16,7	83,3	0	0	0	0	100	0
	17-18	0	0	0	80	20	0	0	0	80	20	0	0	20	60	20	0	0	0	80	20
	18-19	0	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	75	25
Biologia Geologia	16-17	0	0	16,7	66,7	16,7	0	0	16,7	66,7	16,7	0	0	16,7	66,7	16,7	0	0	16,7	66,7	16,7
	17-18	0	0	0	75	25	0	0	50	25	25	0	0	25	50	25	0	0	0	75	25
	18-19	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	75	25	0	0	0	100	0
Informática	16-17	0	0	33,3	66,7	0	0	0	66,7	16,7	16,7	0	0	66,7	33,3	0	0	0	66,7	16,7	16,7
	17-18	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0
	18-19	0	25	25	50	0	0	0	75	25	0	0	0	75	25	0	0	0	50	50	0
Artes Visuais	16-17	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0
	17-18	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0
Educação Física	16-17	0	0	25	75	0	0	0	25	75	0	0	0	37,5	62,5	0	0	0	25	75	0
	17-18	0	0	14,3	85,7	0	0	0	28,6	71,4	0	0	0	57,1	42,9	0	0	0	28,6	71,4	0
	18-19	0	0	14,3	85,7	0	0	0	28,6	71,4	0	0	0	57,1	42,9	0	0	0	42,9	57,1	0
EMRC	16-17	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100
	17-18	0	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	0	50	50
	18-19	Não houve respostas																			

Delegados		Itens																			
		competente e dinâmico					manifesta espírito de liderança					sabe gerir conflitos					facilita a comunicação				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
Educação Especial	16-17	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0
	17-18	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0

Da análise global da tabela, conclui-se que...

- a) os delegados que se destacam com percentagem de 100% em todos os critérios são as delegadas de Artes Visuais e de Educação Especial;
- b) Globalmente:
 - i. Nível satisfatório: Português; Francês; Inglês; Geografia; Economia e Contabilidade e Informática.
 - ii. Nível satisfatório / muito satisfatório: História.
 - iii. Nível muito satisfatório: Matemática; Física e Química; Biologia e Geologia; Artes Visuais; Ed. Física e Ed. Especial.
- c) Genericamente, o **aspeto a melhorar** situam-se a nível da capacidade de gestão de conflitos.

3.1.8. Análise do Trabalho Colaborativo para o Professor

Nota: Por questões de leitura, analisam-se 4 grupos de cada vez em cada tabela.

Grupo I (1.ª parte)

Trabalho colaborativo para si		Disciplinas																			
		Português					Francês					Inglês					História				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
Apoiou os colegas com dificuldades a nível pedagógico	17-18	16,7	0	83,3	0	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	50	50	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	0	100	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
Promoveu o seu desenvolvimento profissional	17-18	16,7	0	66,7	16,7	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
Promoveu o desenvolvimento profissional dos seus colegas	17-18	0	16,7	66,7	0	16,7	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	50	50	0
	18-19	0	0	75	25	0	0	0	0	100	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
Partilhou com os colegas experiências pedagógicas	17-18	16,7	0	16,7	66,7	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
Houve deliberação conjunta de atividades relativamente a determinado conteúdo programático	17-18	16,7	0	33,3	50	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
Contribuiu para alcançar o sucesso educativo das suas turmas	17-18	16,7	0	33,3	50	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	0	100	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0

Permitiu a construção de materiais pedagógicos em conjunto	17-18	16,7	16,7	66,7	0	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	25	25	50	0	0	0	50	50	0	0	66,7	33,3	0	0	0	0	33,3	66,7	0
Incrementou a renovação individual	17-18	16,7	16,7	50	16,7	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
Incrementou a renovação coletiva	17-18	16,7	16,7	66,7	0	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	0	100	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
Promoveu a autorreflexão sobre as suas práticas letivas	17-18	16,7	0	50	33,3	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	0	100	0	0	0	0	100	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0

- a) No grupo de Português valorizou-se mais a partilha de experiências e a autorreflexão;
- b) No grupo de Francês a maioria dos parâmetros foram avaliados no nível muito satisfeito;
- c) O grupo de Inglês entende que o TC foi pouco satisfatório a nível da construção de materiais pedagógicos;
- d) A maioria dos professores de História avaliaram a globalidades dos parâmetros no nível muito satisfeito;
- e) As professoras de Inglês mostram-se divididas em relação à satisfação do TC, as percentagens oscilam em quase todos os itens.
- f) Os professores são unânimes quanto às vantagens do TC.

Grupo I (2.ª parte)

O delegado conseguiu criar...		Disciplinas																			
		Português					Francês					Inglês					História				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
interesses comuns	17-18	0	33,3	33,3	33,3	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
partilha de metodologias	17-18	16,7	16,7	16,7	50	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	25	75	0	0	50	0	50	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
objetivos do grupo disciplinar comuns	17-18	16,7	0	33,3	50	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
consensos	17-18	0	16,7	66,7	16,7	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	25	75	0	0	50	0	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
disponibilidade entre pares	17-18	0	33,3	33,3	33,3	0	-	-	-	-	-	0	33,3	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
maior capacidade do grupo para a aceitação de perspetivas dos outros	17-18	0	33,3	33,3	33,3	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0

a) Quanto à capacidade de criar uma dinâmica de grupo, destaca-se a delegada de Português.

b) As professoras de Inglês mostram-se divididas em relação à satisfação do TC. Uma docente avalia todos os critérios no nível pouco satisfatório.

Grupo I (3.ª parte)

O tempo de trabalho colaborativo funciona porque existe...		Disciplinas																			
		Português					Francês					Inglês					História				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
motivação	17-18	16,7	0	50	33,3	0	-	-	-	-	-	0	33,3	66,7	0	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	0	100	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	33,3	66,7	0
segurança entre os membros do grupo	17-18	16,7	0	33,3	50	0	-	-	-	-	-	33,3	0	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	25	25	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
exposição e auxílio nas fragilidades	17-18	16,7	0	33,3	50	0	-	-	-	-	-	33,3	0	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	33,3	66,7	0
respeito pelas ideias dos outros	17-18	0	16,7	33,3	50	0	-	-	-	-	-	33,3	0	0	66,7	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	50	50	0	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
incentivo à mudança	17-18	16,7	16,7	33,3	33,3	0	-	-	-	-	-	33,3	0	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	75	25	0	0	0	0	100	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	0	100	0
atenuação do isolamento docente	17-18	0	33,3	0	66,7	0	-	-	-	-	-	0	33,3	33,3	33,3	0	0	0	0	100	0
	18-19	0	0	25	50	0	0	0	0	100	0	0	33,3	66,7	0	0	0	0	0	100	0

- a) Em Português, Francês e História o TC assume um papel positivo.
b) As professoras de Inglês mostram-se divididas em relação à satisfação do TC.

Grupo II (1.ª parte)

Trabalho colaborativo para si		Disciplinas																			
		Filosofia					Geografia					Economia e Contabilidade					Matemática				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
Apoiou os colegas com dificuldades a nível pedagógico	17-18	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	0	40	60	0
Promoveu o seu desenvolvimento profissional	17-18	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	33,3	33,3	-	-	-	-	-	0	0	60	40	0
Promoveu o desenvolvimento profissional dos seus colegas	17-18	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	33,3	33,3	-	-	-	-	-	0	20	40	40	0
Partilhou com os colegas experiências pedagógicas	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0
Houve deliberação conjunta de atividades relativamente a determinado conteúdo programático	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	80	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	40	60	0
Contribuiu para alcançar o sucesso educativo das suas turmas	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	40	60	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0
Permitiu a construção de materiais pedagógicos em conjunto	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	60	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	20	20	60	0

Incrementou a renovação individual	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	20	40	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	0	20	60	20	0
Incrementou a renovação coletiva	17-18	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0	20	60	20	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0
Promoveu a autorreflexão sobre as suas práticas letivas	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0

- a) Um elemento do grupo de Geografia assinalou que não teve um tempo de Trabalho Colaborativo.
- b) Os professores de Geografia estão muito agradados com o apoio a nível pedagógico a colegas, à partilha de experiências e de construção de materiais e à deliberação conjunta de atividades.
- c) O Grupo Disciplinar de Economia e Contabilidade não teve o tempo de Trabalho Colaborativo.
- d) No grupo de Matemática destaca-se no item relativo à construção de materiais pedagógicos.

Grupo II (2.ª parte)

O delegado conseguiu criar...		Disciplinas																			
		Filosofia					Geografia					Economia e Contabilidade					Matemática				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
interesses comuns	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	60	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	0	40	40	20
partilha de metodologias	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	40	40	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	0	20	60	20
objetivos do grupo disciplinar comuns	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	60	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	0	0	80	20
consensos	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	60	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	-	-	-	-	-	0	0	40	40	20
disponibilidade entre pares	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	60	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	-	-	-	-	-	0	0	0	80	20
maior capacidade do grupo para a aceitação de perspetivas dos outros	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	20	60	20
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	-	-	-	-	-	0	0	20	60	20

a) Em Geografia verifica-se que 66,7% dos professores está MS em relação aos consensos, à disponibilidade e à aceitação das perspetivas dos outros.

b) O delegado de Matemática foi avaliado, na maioria dos critérios, no nível muito satisfeito.

Grupo II (3.ª parte)

O tempo de trabalho colaborativo funciona porque existe...		Disciplinas																			
		Filosofia					Geografia					Economia e Contabilidade					Matemática				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
motivação	17-18	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0	0	80	20	2
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	-	-	-	-	-	0	20	60	20	0
segurança entre os membros do grupo	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0
exposição e auxílio nas fragilidades	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	80	20	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	66,7	33,3	0	-	-	-	-	-	0	20	60	20	0
respeito pelas ideias dos outros	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0
incentivo à mudança	17-18	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	80	20	0
atenuação do isolamento docente	17-18	0	0	0	0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	0	100	0	0	0	0	60	40	0
	18-19	0	0	0	0	0	0	33,3	0	66,7	0	-	-	-	-	-	0	0	60	40	0

a) Em Matemática o TC funciona para a maioria dos professores (60% a 80%) de modo satisfatório.

b) Em Geografia estão MS em todos os parâmetros com exceção de dois: a segurança e a exposição e auxílio nas fragilidades.

Grupo III (1.ª parte)

Trabalho colaborativo para si		Disciplinas																			
		Física e Química					Biologia e Geologia					Informática					Artes Visuais				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
Apoiou os colegas com dificuldades a nível pedagógico	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promoveu o seu desenvolvimento profissional	17-18	0	0	60	40	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promoveu o desenvolvimento profissional dos seus colegas	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Partilhou com os colegas experiências pedagógicas	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	25	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Houve deliberação conjunta de atividades relativamente a determinado conteúdo programático	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contribuiu para alcançar o sucesso educativo das suas turmas	17-18	0	0	40	60	0	0	0	50	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Permitiu a construção de materiais pedagógicos em conjunto	17-18	0	0	40	60	0	0	0	0	75	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Incrementou a renovação individual	17-18	0	0	60	40	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incrementou a renovação coletiva	17-18	0	0	60	40	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Promoveu a autorreflexão sobre as suas práticas letivas	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- a) Em FQ verifica-se que, na maioria dos critérios, 75% dos professores está muito satisfeito.
- b) O grupo de BG avalia a maioria dos parâmetros no nível muito satisfeito.
- c) Os Grupos Disciplinares de Informática e de Artes Visuais não tiveram o tempo de Trabalho Colaborativo.

Grupo III (2.ª parte)

O delegado conseguiu criar...		Disciplinas																			
		Física e Química					Biologia e Geologia					Informática					Artes Visuais				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
interesses comuns	17-18	0	0	20	60	20	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
partilha de metodologias	17-18	0	0	20	60	20	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
objetivos do grupo disciplinar comuns	17-18	0	0	20	60	20	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
consensos	17-18	0	0	20	60	20	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
disponibilidade entre pares	17-18	0	0	20	60	20	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
maior capacidade do grupo para a aceitação de perspetivas dos outros	17-18	0	0	40	40	20	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

a) Em FQ todos os critérios foram globalmente avaliados no nível muito satisfeito.

b) Os professores avaliaram muito satisfatoriamente o trabalho desenvolvido pelas respetivas delegadas durante a condução do TC.

Grupo III (3.ª parte)

O tempo de trabalho colaborativo funciona porque existe...		Disciplinas																			
		Física e Química					Biologia e Geologia					Informática					Artes Visuais				
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA
motivação	17-18	0	20	40	40	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
segurança entre os membros do grupo	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	0	75	25	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
exposição e auxílio nas fragilidades	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	50	50	0	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
respeito pelas ideias dos outros	17-18	0	0	60	40	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
incentivo à mudança	17-18	0	0	40	60	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	50	25	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
atenuação do isolamento docente	17-18	0	0	20	80	0	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	18-19	0	0	25	75	0	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

a) Em FQ e BG não há professores pouco satisfeitos ou nada satisfeitos.

Grupo IV (1.ª parte)

Trabalho colaborativo para si		Disciplinas																				
		Educação Física					EMRC					Educação Especial										
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA						
Apoiou os colegas com dificuldades a nível pedagógico	17-18	0	0	0	50	50	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
Promoveu o seu desenvolvimento profissional	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
Promoveu o desenvolvimento profissional dos seus colegas	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
Partilhou com os colegas experiências pedagógicas	17-18	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
Houve deliberação conjunta de atividades relativamente a determinado conteúdo programático	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
Contribuiu para alcançar o sucesso educativo das suas turmas	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
Permitiu a construção de materiais pedagógicos em conjunto	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						
	18-19	0	0	0	75	25	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0						

Incrementou a renovação individual	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
Incrementou a renovação coletiva	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
Promoveu a autorreflexão sobre as suas práticas letivas	17-18	0	0	100	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					

- a) Três elementos do grupo de Educação Física (em 7 respostas) assinalaram que não tiveram um tempo de Trabalho Colaborativo.
- b) Em EF, entre 75% e 100% avaliam o TC no nível muito satisfeito.
- c) Os dois elementos do grupo de Ed. Especial avaliaram todos os critérios no nível muito satisfeito.

Grupo IV (2.ª parte)

O delegado conseguiu criar...		Disciplinas																			
		Educação Física					EMRC					Educação Especial									
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA					
interesses comuns	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
partilha de metodologias	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
objetivos do grupo disciplinar comuns	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
consensos	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	25	0	75	25	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
disponibilidade entre pares	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
maior capacidade do grupo para a aceitação de perspetivas dos outros	17-18	0	0	100	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					

- a) Em EF, 75% dos professores avalia a gestão do delegado no nível muito satisfeito. Todos os elementos do grupo avaliaram o último critério no nível muito satisfeito.
- b) Os dois elementos do grupo de Ed. Especial avaliaram todos os critérios no nível muito satisfeito.

Grupo IV (3.ª parte)

O tempo de trabalho colaborativo funciona porque existe...		Disciplinas																			
		Educação Física					EMRC					Educação Especial									
		NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA	NS	PS	S	MS	NA					
motivação	17-18	0	0	100	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	50	25	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
segurança entre os membros do grupo	17-18	0	0	100	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	0	100	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
exposição e auxílio nas fragilidades	17-18	0	0	100	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	0	75	25	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
respeito pelas ideias dos outros	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	25	75	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
incentivo à mudança	17-18	0	0	100	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	25	25	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
atenuação do isolamento docente	17-18	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					
	18-19	0	0	50	50	0	-	-	-	-	-	0	0	0	100	0					

- a) No grupo de Ed. Física, verifica-se que o TC funciona em todos os itens e nos níveis satisfeito e muito satisfeito. Um elemento avaliou o incentivo à mudança no nível pouco satisfatório.
- b) Os dois elementos do grupo de Ed. Especial avaliaram todos os critérios no nível muito satisfeito.

Observações/Sugestões

Físico-Química

Não colocar o tempo de TC em tardes sem atividade letiva.

3.1.9. Serviços de Apoio

Bar	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	0	0	6	4,1	2,2	49,3	44,9	57,8	40,3	46,9	40	4,5	4,1	0
Espaço	0	0	0	6	4,1	6,7	50,7	46,9	60	40,3	44,9	33,3	3	4,1	0
Organização e gestão de filas	0	0	2,2	9	12,2	2,2	59,7	42,9	64,4	26,9	40,8	26,7	4,5	4,1	4,4
Qualidade de atendimento	1,5	0	0	3	2	4,4	46,3	36,7	48,9	46,3	57,1	44,4	3	4,1	2,2
Qualidade dos produtos	0	0	2,2	3	8,2	11,1	55,2	38,8	44,4	38,8	49	40	3	4,1	2,2
Variedade dos produtos	1,5	2	6,7	17,9	18,4	11,1	58,2	46,9	57,8	19,4	28,6	22,2	3	4,1	2,2

O funcionamento do Bar foi avaliado globalmente no nível **satisfatório**. De salientar que a percentagem de muito satisfeitos diminuiu em relação ao ano anterior.

Cantina	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	0	0	0	2	2,2	49,3	40,8	40	35,8	34,7	37,8	14,9	22,4	20
Espaço	0	0	0	4,5	2	4,4	52,2	44,9	44,4	28,4	30,6	31,1	14,9	22,4	20
Organização e gestão de filas	0	0	2,2	6	10,2	4,4	52,2	40,8	46,7	25,4	26,5	26,7	16,4	22,4	20
Qualidade de atendimento	1,5	0	0	17,9	8,2	4,4	47,8	40,8	51,1	17,9	28,6	24,4	14,9	22,4	20
Qualidade dos produtos	46,3	26,5	17,8	25,4	26,5	28,9	11,9	24,5	31,1	1,5	2	2,2	14,9	20,4	20
Variedade dos produtos	47,8	28,6	17,8	22,4	26,5	26,7	13,4	22,4	33,3	1,5	2	2,2	14,9	20,4	20

Os valores de satisfação da Cantina ainda continuam negativos nos parâmetros da qualidade e variedade dos produtos, no entanto, observa-se uma diminuição da percentagem no nível nada satisfeito. Todos os itens, neste ano letivo, são **globalmente satisfatórios**, o que se traduz numa evolução positiva em relação aos anos anteriores.

Centro de Recursos	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	0	0	3	2	2,2	56,7	63,3	48,9	26,9	24,5	31,1	13,4	10,2	17,8
Espaço	0	0	0	6	2	2,2	59,7	53,1	55,6	19,4	34,7	24,4	14,9	10,2	17,8
Organização e gestão de filas	0	0	0	1,5	0	4,4	49,3	51	44,4	22,4	24,5	22,2	26,9	24,5	28,9
Qualidade de atendimento	0	0	0	0	0	0	49,3	51	51,1	31,3	34,7	28,9	19,4	14,3	20
Qualidade dos produtos	3	4,1	2,2	13,4	14,3	13,3	46,3	53,1	48,9	17,9	14,3	15,6	19,4	14,3	20

Na opinião dos professores, o Centro de Recursos é maioritariamente **satisfatório** em todos os parâmetros. O parâmetro pior classificado continua a ser a qualidade dos produtos (computadores, livros,...).

Papeleria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	0	0	0	4,1	4,4	44,8	46,9	40	53,7	49	55,6	1,5	0	0
Espaço	0	0	0	0	0	0	46,3	46,9	40	52,2	53,1	60	1,5	0	0
Organização e gestão de filas	3	2	4,4	10,4	6,1	2,2	46,3	51	53,3	38,8	40,8	37,8	1,5	0	2,2
Qualidade de atendimento	0	0	0	0	4,1	4,4	40,3	34,7	44,4	58,2	61,2	48,9	1,5	0	2,2
Qualidade dos produtos	0	0	0	0	0	2,2	46,3	42,9	42,2	50,7	53,1	53,3	3	4,1	2,2
Variedade dos produtos	0	0	0	1,5	2	8,9	49,3	49	40	44,8	44,9	48,9	4,5	4,1	2,2

Os professores entendem que o serviço da papeleria funciona de modo **muito satisfatório**, tendo-se registado uma ligeira melhoria. Comparativamente, houve uma diminuição no nível muito satisfeito no critério da qualidade do atendimento.

Reprografia	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	4,1	0	1,5	4,1	4,4	44,8	42,9	37,8	53,7	49	57,8	0	0	0
Espaço	0	0	0	0	2	0	46,3	44,9	35,6	53,7	53,1	64,4	0	0	0
Organização e gestão de filas	3	2	6,7	10,4	8,2	4,4	46,3	51	44,4	40,3	38,8	42,2	0	0	2,2
Qualidade de atendimento	0	0	0	0	6,1	4,4	41,8	36,7	31,1	58,2	57,1	64,4	0	1	0
Qualidade dos produtos	0	0	2,2	0	4,1	0	46,3	44,9	40	52,2	46,9	55,6	1,7	4,1	2,2

Quanto à reprografia verifica-se uma melhoria em todos os parâmetros. Este serviço foi avaliado **muito satisfatoriamente** pelos professores.

Portaria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	4,1	-----	1,5	18,4	-----	50,7	38,8	-----	41,8	22,4	-----	6	16,3	-----
Espaço	4,5	6,1	-----	9	14,3	-----	46,3	40,8	-----	34,3	20,4	-----	6	18,4	-----
Qualidade de atendimento	0	4,1	-----	1,5	16,3	-----	49,3	26,5	-----	41,8	32,7	-----	7,5	20,4	-----

NOTA: este serviço deixou de fazer parte do inquérito por ter sofrido grandes alterações no seu funcionamento.

Secretaria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	2	0	1,5	2	0	41,8	26,5	26,7	56,7	69,4	73,3	0	0	0
Espaço	0	0	0	1,5	0	2,2	43,3	32,7	28,9	55,2	67,3	68,9	0	0	0
Organização e gestão de filas	0	0	0	0	2	0	41,8	28,6	28,9	55,2	63,3	64,4	3	6,1	0
Qualidade de atendimento	0	0	0	0	0	0	28,4	14,3	20	71,6	85,7	80	0	0	0
Qualidade das informações disponibilizadas	0	0	0	3	0	0	37,3	20,4	31,1	59,7	79,6	68,9	0	0	0
Capacidade de resposta às solicitações/reclamações	0	0	0	1,5	0	0	38,8	20,4	22,2	59,7	79,6	73,3	0	0	4,4

A Secretaria manteve a avaliação do ano passado (**muito satisfeito**) em todos os parâmetros.

Biblioteca	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	0	0	0	0	2,2	44,8	51	44,4	52,2	44,9	51,1	3	4,1	2,2
Espaço	0	0	0	0	0	0	28,4	18,4	26,7	70,1	77,6	71,1	1,3	4,1	2,2
Organização e gestão de filas	0	0	0	0	0	0	41,8	40,8	33,3	49,3	42,9	51,1	9	16,3	15,6
Qualidade de atendimento	0	0	0	0	2	0	43,3	38,8	48,9	55,2	55,1	46,7	1,5	4,1	4,4
Qualidade dos produtos	0	0	0	0	2	0	50,7	36,7	33,3	44,8	53,1	55,6	4,5	8,2	11,1
Variedade dos produtos	0	0	0	4,5	6,1	2,2	50,7	36,7	42,2	41,8	51	46,7	3	6,1	8,9
Qualidade das informações disponibilizadas	0	0	0	3	2	0	50,7	44,9	55,6	43,3	49	40	3	4,1	4,4
Capacidade de resposta às solicitações/reclamações	0	0	0	0	2	0	50,7	46,9	44,4	41,8	44,9	35,6	7,5	6,1	20

A maioria dos parâmetros continua no nível **muito satisfeito**. A qualidade do atendimento passou globalmente de muito satisfeito para satisfeito em relação ao ano anterior.

Gabinete Médico	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	1,5	0	0	1,5	0	4,4	46,3	34,7	40	38,8	46,9	46,7	11,9	18,4	8,9
Espaço	3	0	0	4,5	2	6,7	49,3	38,8	44,4	34,3	44,9	40	9	14,3	8,9
Qualidade de atendimento	3	0	0	0	2	4,4	44,8	22,4	26,7	43,3	61,2	60	9	14,3	8,9
Capacidade de resposta às solicitações/reclamações	3	0	0	1,5	2	6,7	40,3	20,4	28,9	46,3	63,3	55,6	9	14,3	8,9

O serviço do Gabinete Médico continua **muito satisfatório**. O parâmetro com **pior classificação** é o relativo ao **espaço**.

Sala do Aluno	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	0	0	0	0	0	0	46,3	26,5	22,2	31,3	38,8	40	22,4	34,7	37,8
Espaço	0	0	0	1,5	0	2,2	46,3	30,6	24,4	31,3	36,7	35,6	20,9	32,7	37,8
Organização e gestão de filas	0	2	0	4,5	0	8,9	50,7	34,7	26,7	23,9	30,7	26,7	20,9	32,7	37,8

Globalmente a Sala do Aluno continua a ser avaliada **muito satisfatoriamente**, no entanto houve um aumento no nível pouco satisfeito no parâmetro da organização e gestão de filas.

3.1.10. Apreciação Global

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
O ensino nesta escola é exigente.	0	2	0	6	6,1	4,4	67,2	59,2	68,9	26,9	32,7	26,7	0	0	0
A escola é aberta ao exterior.	0	0	2,2	4,5	2	2,2	37,3	40,8	44,4	55,2	57,1	51,1	3	0	0
As salas de aula são confortáveis.	0	0	0	16,4	22,4	15,6	62,7	57,1	57,8	20,9	20,4	26,7	0	0	0
Os espaços de recreio da escola são adequados.	1,5	2	0	7,5	8,2	6,7	46,3	42,9	51,1	40,3	46,9	42,2	4,5	0	0
Os alunos respeitam o Pessoal Docente.	1,5	2	2,2	26,9	24,5	26,7	56,7	59,2	62,2	13,4	14,3	8,9	1,5	0	0
Os alunos respeitam o Pessoal Não Docente.	1,5	4,1	4,4	29,9	22,4	26,7	61,2	63,3	60	7,5	10,2	6,7	0	0	2,2
O comportamento dos alunos é adequado.	4,5	2	6,7	29,9	36,7	28,9	56,7	53,1	62,2	9	8,2	2,2	0	0	0
As situações de indisciplina são bem resolvidas.	0	4,1	4,4	20,9	24,5	26,7	61,2	55,1	46,7	17,9	16,3	20	0	0	2,2
Os serviços administrativos funcionam bem.	0	0	0	0	2	2,2	59,7	40,8	40	40,3	57,1	57,8	0	0	0
O ambiente de trabalho é bom.	0	0	0	6	8,2	6,7	62,7	55,1	51,1	31,3	36,7	42,2	0	0	0
Sinto-me bem a trabalhar nesta escola.	0	0	0	1,5	4,1	4,4	52,2	32,7	51,1	46,3	63,3	44,4	0	0	0

- Os professores têm uma opinião **satisfatória** relativamente ao funcionamento geral da escola.
- Registam-se mais professores insatisfeitos relativamente ao respeito dos alunos para com o pessoal docente e não docente e à indisciplina.
- Os serviços administrativos continuam a ser o parâmetro mais bem avaliado pelo PD.
- Houve uma melhoria relativa ao ambiente de trabalho. Passou de 36,7% para 42,2% de muito satisfeitos.
- Houve uma redução do número de professores que se sentem bem a trabalhar nesta escola no nível muito satisfeito. Passou de 63,3% para 44,4%.

3.1.11. Observações/Sugestões

Os professores apresentaram observações que pudemos dividir em duas dimensões, uma relativa à Gestão de Recursos Humanos, outra relativa à Gestão de Recursos Físicos e Materiais. Distribuem-se da seguinte forma:

Gestão de Recursos Humanos Condições de Trabalho	Gestão de Recursos Físicos/Materiais
<p>O diretor pedagógico tem de assumir a liderança no que diz respeito: - projetos e eventos fundamentais para a Escola (os projetos fundamentais têm de ser valorizados, os professores têm de ter tempo, e os projetos que não são fundamentais tem de ser geridos de forma a que os professores envolvidos não coloquem em causa as suas aulas);</p> <p>- disciplina na escola (o diretor tem de sair do gabinete, tem de conviver com os alunos e professores, tem de mostrar a sua liderança nos corredores, eventos, atividades da escola e sala dos professores</p> <p>- gestão de horário dos professores (há alterações sistemáticas dos horários justificadas com substituições e alterações que são pouco claras; a Educação Física tem como princípio a regularidade e continuidade, por isso não pode haver turmas, que terminam os módulos no 2 período;</p> <p>- não pode haver professores na Escola que há mais de 20 anos têm um dia livre por razões pouco válidas);</p> <p>O respeito, mas, sobretudo, o reconhecimento dos docentes ainda muito empenhados na sua árdua tarefa de ensinar uma geração tendencialmente irrequieta e desmotivada para a Escola.</p> <p>Reconhecimento, por exemplo, ao aligeirar a atual excessiva carga letiva, num horário semanal mais adequado, equilibrado e equitativo entre todos os docentes de forma a aumentar a produtividade inerente à função de professor, dentro e, também, fora da sala de aula. Um professor motivado é um professor mais apto ao sucesso dos seus alunos e, conseqüentemente, da Escola.</p> <p>Não tenho muito a apontar à escola e à sua estrutura, fui bem acolhido, sempre bem tratado e fui ajudado em todas as dúvidas que tive ao longo do ano letivo.</p>	<p>Substituir os sofás da sala de professores por outros mais resistentes à utilização, sendo que devem ser mais altos.</p> <p>Melhorar a limpeza das salas de aula e dos computadores.</p> <p>Colocar mais bancos de madeira nos corredores para os alunos.</p> <p>Gestão e manutenção das salas de aula (os responsáveis pelos danos ou os professores responsáveis pela sala de aula têm de ser “responsabilizados” pelos danos causados em computadores e outros equipamentos).</p> <p>É necessário atualizar a generalidade dos computadores e projetores. Os professores que utilizam (realmente) os quadros interativos devem ter prioridade para a atribuição das salas das turmas, pois muitas vezes é apenas utilizado como projetor.</p>

3.2. PESSOAL NÃO DOCENTE

3.2.1. Caracterização Pessoal

Os respondentes foram **8** (7 mulheres e 1 homem), correspondente a apenas **25,8%** do **PND** (o número de respondentes do PND tem vindo a diminuir ao longo dos diferentes anos em estudo).

As idades estão compreendidas entre os 31 e os 40 anos (1 – 12,5%), entre os 41 e os 50 (5 – 62,5%) e entre os 51 e os 60 (2 - 25%).

3.2.2. Comunicação

Comunicação	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
2.1. A circulação da informação entre a Direção Pedagógica e o Pessoal Não Docente é adequada.	14,3	7,1	25	52,4	57,1	25	28,6	21,4	50	4,8	14,3	0	0	0	0
2.2. A informação é divulgada na escola.	9,5	14,3	25	61,9	42,9	12,5	23,8	28,6	62,5	4,8	14,3	0	0	0	0
2.3. A Direção Pedagógica partilha competências e responsabilidades.	14,3	7,1	25	33,3	42,9	0	47,6	28,6	22,5	4,8	21,4	22,5	0	0	0
2.4. A Direção Pedagógica apoia o Pessoal Não Docente na resolução de problemas pessoais e profissionais.	9,5	14,1	12,5	28,6	28,6	25	47,6	35,7	37,5	14,3	21,4	25	0	0	0
2.5. A Direção Pedagógica reconhece e valoriza o desempenho do Pessoal Não Docente.	14,3	0	37,5	38,1	64,3	25	42,9	21,4	37,5	4,8	14,3	0	0	0	0
2.6. O Pessoal Não Docente que beneficiou de formação profissional comunica formalmente aos seus colegas o que aprendeu.	19	7,1	37,5	28,6	28,6	12,5	33,3	42,9	50	0	7,1	0	19	14,3	0

a) Quanto ao grupo de questões sobre a Comunicação, o Pessoal Não Docente considera-se globalmente satisfeito, no entanto registou-se um **retrocesso** nos parâmetros da **partilha de competências** e a **valorização do desempenho** do PND.

b) Houve uma redução para 0% no nível muito satisfeito na maioria dos critérios.

3.2.3. Participação

3.1. O Pessoal Não Docente é solicitado a participar...	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) na elaboração do Projeto Educativo.	19	28,6	25	33,3	42,9	25	33,3	14,3	25	9,5	14,3	12,5	4,8	0	12,5
b) na elaboração do Regulamento Interno.	28,6	35,7	25	28,6	35,7	25	28,6	14,3	25	9,5	14,3	12,5	4,8	0	12,5
c) ativamente nos trabalhos dos órgãos e estruturas que integra.	28,6	21,4	37,5	33,3	35,7	12,5	28,6	28,6	50	9,5	14,3	0	0	0	0
3.2. O relacionamento entre o Pessoal Docente e Não Docente é adequado.	4,8	7,1	0	14,3	21,4	25	66,7	50	50	14,3	21,4	25	0	0	0
3.3. A Escola desenvolve atividades com vista a melhorar as relações humanas.	4,8	0	0	33,3	50	37,5	52,4	35,7	62,5	9,5	14,3	0	0	0	0
3.4. A escola desenvolve atividades que promovam o convívio entre os elementos da comunidade escolar.	4,8	7,1	0	19	21,4	37,5	66,7	57,1	50	9,5	14,3	12,5	0	0	0

a) Relativamente à Participação do Pessoal Não Docente, verifica-se que houve uma melhoria no que diz respeito à participação do PND no PE e no RI.

b) O PND (62,5%) mostra-se satisfeito quanto às atividades que promovem as relações humanas e 37,5% está pouco satisfeito com as atividades que promovem o convívio entre os elementos da comunidade escolar.

3.2.4. Gestão

4.1. Os aspetos do funcionamento da Escola relacionados com o exercício da função são os adequados:	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
a) condições de trabalho;	14,3	0	0	14,3	21,4	12,5	61,9	64,3	62,5	9,5	14,3	25	0	0	0
b) articulação escola/comunidade;	4,8	0	12,5	4,8	28,6	0	81	50	75	9,5	21,4	12,5	0	0	0
c) nível de informação e comunicação;	19	7,1	25	42,9	42,9	12,5	28,6	35,7	50	9,5	14,3	12,5	0	0	0
d) oferta de formação contínua.	38,1	21,4	25	33,3	50	25	28,6	21,4	50	0	7,1	0	0	0	0
4.2. A Direção Pedagógica adota uma atitude motivadora do trabalho do PND.	19	21,4	25	28,6	42,9	50	47,6	28,6	25	4,8	7,1	0	0	0	0
4.3. Na distribuição do serviço, a Direção Pedagógica aplica critérios adequados de gestão dos recursos humanos.	23,8	21,4	25	23,8	35,7	37,5	47,6	35,7	37,5	4,8	7,1	0	0	0	0
4.4. Na distribuição do serviço, a Direção Pedagógica promove a melhoria do desempenho do Pessoal Não Docente.	19	21,4	25	38,1	42,9	37,5	33,3	28,6	37,5	4,8	7,1	0	4,8	0	0
4.5. A Direção Pedagógica sabe gerir os conflitos.	4,8	7,1	25	28,6	28,6	37,5	61,9	50	37,5	4,8	14,3	0	0	0	0
4.6. A escola tem uma boa liderança.	9,5	0	25	19	35,7	0	42,9	50	50	28,6	14,3	25	0	0	0

- a) Continua **preocupante** a opinião do PND no parâmetro da gestão, os níveis nada satisfeitos e pouco satisfeitos mantiveram-se ao nível do ano passado.
- b) Os parâmetros relativos aos aspetos do funcionamento da escola melhoraram, bem como o parâmetro sobre a liderança.

3.2.5. Serviços de Apoio

Bar	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	4,8	0	0	4,8	7,1	0	71,4	64,3	62,5	14,3	28,3	37,5	4,8	0	0
Espaço	4,8	0	0	4,8	0	0	76,2	71,4	75	9,5	28,6	25	4,8	0	0
Organização e gestão de filas	9,5	0	0	9,5	14,3	0	66,7	64,3	75	4,8	21,4	25	9,5	0	0
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	14,3	14,3	12,5	66,7	57,1	62,5	14,3	28,6	25	0	0	0
Qualidade dos produtos	9,5	7,1	0	23,8	7,1	0	57,1	71,4	75	9,5	14,3	25	0	0	0
Variedade dos produtos	14,3	7,1	0	38,1	35,7	25	33,3	42,9	75	14,3	14,3	0	0	0	0

- a) O PND está mais satisfeito com a qualidade e variedade dos produtos (subiu de 71,4% para 75% e 42,9 para 75% respetivamente).
b) Embora com pouca expressão houve uma diminuição de PND muito satisfeito em todos os parâmetros, à exceção do 1.º e 3.º parâmetros.

Cantina	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	9,5	0	25	4,8	14,3	0	76,2	71,4	50	9,5	14,3	12,5	0	0	12,5
Espaço	9,5	7,1	37,5	19	14,3	0	71,4	71,4	50	0	7,1	0	0	0	12,5
Organização e gestão de filas	14,3	0	25	14,3	14,3	0	71,4	71,4	62,5	0	7,1	0	0	0	12,5
Qualidade de atendimento	19	0	25	19	28,6	12,5	57,1	64,3	50	4,8	7,1	0	0	0	12,5
Qualidade dos produtos	71,4	50	50	28,6	21,4	25	0	21,4	12,5	0	7,1	0	0	0	12,5
Variedade dos produtos	71,4	50	50	28,6	21,4	25	0	21,4	12,5	0	7,1	0	0	0	12,5

Relativamente à Cantina, regista-se um **pior resultado** relativamente **ao ano passado**. Os parâmetros que obtêm pior avaliação referem-se à qualidade e variedade dos produtos.

Papeleria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	4,8	0	0	4,8	0	0	76,2	78,6	37,5	9,5	21,4	50	4,8	0	12,5
Espaço	4,8	0	0	4,8	0	0	71,4	78,6	37,5	14,3	21,4	50	4,8	0	12,5
Organização e gestão de filas	14,3	0	0	14,3	14,3	0	66,7	71,4	62,5	4,8	14,3	25	0	0	12,5
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	14,3	7,1	0	66,7	78,6	62,5	14,3	14,3	25	0	0	12,5
Qualidade dos produtos	4,8	0	0	9,5	0	0	76,2	78,6	62,5	9,5	21,4	25	0	0	12,5
Variedade dos produtos	4,8	0	0	14,3	7,1	0	71,4	71,4	75	9,5	21,4	12,5	0	0	12,5

O PND está visivelmente mais **satisfeito** com o serviço da Papeleria, pois os níveis negativos baixaram para zero.

Reprografia	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	4,8	0	0	4,8	0	0	76,2	78,6	37,5	9,5	21,4	50	4,8	0	12,5
Espaço	4,8	0	0	4,8	0	0	71,4	78,6	37,5	14,3	21,4	50	4,8	0	12,5
Organização e gestão de filas	14,3	0	0	19	21,4	0	57,1	64,3	62,5	4,8	14,3	25	4,8	0	12,5
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	14,3	0	0	66,7	78,6	62,5	14,3	21,4	25	0	0	12,5
Qualidade dos produtos	4,8	0	0	9,5	0	0	81	78,6	62,5	4,8	21,4	25	0	0	12,5

Em todos os itens em 2018-2019, o PND **aumentou o grau de satisfação** no que diz respeito ao serviço da reprografia.

Portaria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	19	28,6	0	19	35,7	37,5	47,6	37,5	37,5	4,8	0	0	9,5	0	25
Espaço	19	42,9	0	23,8	21,4	37,5	38,1	35,7	12,5	9,5	0	25	9,5	0	25
Qualidade de atendimento	14,3	35,7	25	4,8	28,6	25	61,9	35,7	25	14,3	0	0	4,8	0	25

É notória a opinião negativa relativamente à portaria. O PND continua insatisfeito com a portaria a nível do funcionamento.

Nota: Atendendo que este serviço sofreu mudanças profundas no seu funcionamento, este não será âmbito de avaliação no próximo inquérito.

Secretaria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	9,5	0	0	9,5	14,3	0	61,9	64,3	37,5	19	21,4	50	0	0	12,5
Espaço	4,8	0	0	14,3	14,3	0	66,7	64,3	37,5	14,3	21,4	50	0	0	12,5
Organização e gestão de filas	9,5	0	0	4,8	7,1	0	76,2	71,4	50	4,8	21,4	37,5	4,8	0	12,5
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	9,5	7,1	0	57,1	71,4	37,5	28,6	21,4	50	0	0	12,5
Qualidade das informações disponibilizadas	9,5	0	0	14,3	14,3	0	57,1	64,3	37,5	19	21,4	50	0	0	12,5
Capacidade de resposta às solicitações/reclamações	4,8	0	0	14,3	14,3	0	61,9	64,3	37,5	19	21,4	50	0	0	12,5

O PND **melhorou** comparativamente o seu grau de satisfação em todos os parâmetros.

Biblioteca	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	4,8	0	0	0	0	0	61,9	78,6	62,5	28,6	21,4	37,5	4,8	0	0
Espaço	4,8	0	0	0	0	0	57,1	78,6	50	33,3	21,4	50	4,8	0	0
Organização e gestão de filas	4,8	0	0	4,8	0	0	57,1	78,6	75	23,8	21,4	25	9,5	0	0
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	0	0	0	57,1	71,4	75	38,1	28,6	25	0	0	0
Qualidade dos produtos	4,8	0	0	0	0	0	71,4	78,6	75	23,8	21,4	25	0	0	0
Variedade dos produtos	4,8	0	0	0	0	0	71,4	78,6	75	23,8	21,4	25	0	0	0
Qualidade das informações disponibilizadas	4,8	0	0	0	7,1	0	71,4	71,4	62,5	23,8	21,4	37,5	0	0	0
Capacidade de resposta às solicitações/reclamações	4,8	0	0	4,8	7,1	0	76,2	71,4	62,5	9,5	21,4	37,5	4,8	0	0

O PND está visivelmente **mais satisfeito** com o funcionamento da biblioteca, pois os níveis pouco e nada satisfeitos não registam ocorrências e o nível muito satisfatório subiu.

Gabinete Médico	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	9,5	0	0	4,8	14,3	12,5	66,7	64,3	75	14,3	21,4	12,5	4,8	0	0
Espaço	9,5	0	0	14,3	14,3	12,5	57,1	71,4	62,5	14,3	14,3	25	4,8	0	0
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	4,8	14,3	0	71,4	64,3	87,5	14,3	21,4	12,5	4,8	0	0
Capacidade de resposta às solicitações/reclamações	9,5	0	0	4,8	14,3	0	66,7	64,3	75	14,3	21,4	25	4,8	0	0

O PND está **satisfeito** com o serviço do Gabinete Médico, houve uma **melhoria** relativamente em todos os parâmetros.

Centro de Recursos	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	4,8	0	0	9,5	0	0	61,9	78,6	37,5	4,8	7,1	37,5	19	14,3	25
Espaço	9,5	0	0	23,8	7,1	0	47,6	71,4	50	4,8	7,1	25	14,3	14,3	25
Organização e gestão de filas	4,8	0	0	4,8	21,4	0	66,7	57,1	37,5	0	7,1	37,5	23,8	14,3	25
Qualidade de atendimento	4,8	0	0	9,5	7,1	0	52,4	64,3	37,5	28,6	14,3	37,5	4,8	14,3	25
Qualidade dos produtos	19	7,1	37,5	19	50	0	38,1	28,6	37,5	9,5	0	0	14,3	14,3	25

a) Metade do PND mostra-se **descontente** com os produtos do Centro de Recursos.

b) Genericamente o grau de satisfação **melhorou significativamente** em todos os parâmetros, à exceção da qualidade dos produtos.

Sala do Aluno	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
Horário de funcionamento	4,8	0	0	4,8	0	0	66,7	78,6	37,5	14,3	14,3	50	0	7,1	12,5
Espaço	4,8	0	0	9,5	14,3	0	71,4	64,3	62,5	4,8	14,3	25	9,5	7,1	12,5
Organização do espaço	9,5	0	0	9,5	21,4	0	66,7	57,1	62,5	4,8	14,3	25	9,5	7,1	12,5

Quanto à Sala do Aluno, o Pessoal Não Docente entende que em todos os itens estão a funcionar de modo mais **satisfatório**.

3.2.6. Apreciação Global

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
O ensino nesta escola é exigente.	4,8	0	0	9,5	28,6	25	71,4	64,3	62,5	9,5	7,1	12,5	4,8	0	0
A escola é aberta ao exterior.	9,5	0	0	0	28,6	25	76,2	50	62,5	9,5	21,4	12,5	4,8	0	0
As salas de aula são confortáveis.	4,8	0	12,5	19	7,1	0	57,1	92,9	87,5	9,5	0	0	9,5	0	0
Os espaços de recreio da escola são adequados.	4,8	0	0	23,8	21,4	25	57,1	71,4	62,5	14,3	7,1	12,5	0	0	0
Os alunos respeitam o Pessoal Docente.	19	7,1	12,5	38,1	42,9	25	33,3	42,9	62,5	0	0	0	9,5	7,1	0
Os alunos respeitam o Pessoal Não Docente.	23,8	7,1	12,5	28,6	57,1	25	47,6	35,7	50	0	0	12,5	0	0	0
O comportamento dos alunos é adequado.	19	14,3	0	28,6	42,9	50	52,4	42,9	50	0	0	0	0	0	0
As situações de indisciplina são bem resolvidas.	19	14,3	12,5	23,8	35,7	25	42,9	42,9	62,5	4,8	7,1	0	9,5	0	0
Os serviços administrativos funcionam bem.	9,5	0	0	14,3	14,3	0	57,1	57,1	62,5	14,3	28,6	37,5	4,8	0	0
O ambiente de trabalho é bom.	14,3	14,3	0	9,5	35,7	37,5	61,9	42,9	50	9,5	7,1	12,5	4,8	0	0
Gosto de trabalhar nesta escola.	9,5	0	0	9,5	28,6	25	52,4	42,9	50	28,6	28,6	25	0	0	0

- a) De forma global, o Pessoal Não Docente mostra-se **satisfeito** com a escola.
- b) O PND está pouco satisfeito com o comportamento dos alunos (50%).
- c) **37,5% está pouco satisfeito com o ambiente de trabalho e 25% não se sente bem ao trabalhar na escola.**

3.2.7. Observações/Sugestões

Relações Humanas	Má gestão e diferenciação de tratamento relativamente aos funcionários. Falta de incentivo/agradecimento ao pessoal não docente relativamente a atividades extra-horário diário.
Cantina	Menu semanal falseada. É raro a refeição estar de acordo com o planeado.

3.3. ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

3.3.1. Caracterização Pessoal

Os respondentes foram **110** (92 mulheres e 18 homens) com idades compreendidas entre os 22 e os 30 anos (1 – 0,9%), 31 e 40 anos (15 – 13,6%), 41 e os 50 anos (76 – 69,1 %), entre os 51 e os 60 (18 - 16,4%).

3.3.2. Instalações

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
2.1. Os edifícios e infraestruturas têm qualidade.	0	0	0,9	5	2,7	3,6	61,9	54,1	55,5	33,1	41,2	40	0	2	0
2.2. A higiene e limpeza das instalações escolares é adequada.	0,7	0,7	2,7	5,8	4,1	7,3	66,9	62,8	54,5	24,5	29,7	30,9	2,2	2,7	4,5
2.3. O controlo do acesso às instalações, a Portaria, é adequado.	4,3	6,1	4,5	7,2	18,9	17,3	65,5	55,4	51,8	22,3	18,2	25,5	0,7	1,4	0,9
2.4. A segurança dos alunos dentro do estabelecimento escolar é adequada.	1,4	1,4	2,7	12,9	10,8	10	68,3	62,8	55,5	17,3	23	27,3	0	2	4,5

a) Os EE continuam **satisfeitos** relativamente às instalações, não se verificando grandes oscilações relativamente ao ano passado.

b) O item com **pior avaliação** continua a ser o **controlo do acesso às instalações**.

3.3.3. Serviços e Espaços

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
3.1. Horário dos espaços e serviços (Bar, Reprografia/ Papelaria, Biblioteca, Secretaria, etc.) é adequado.	0	0	1,8	8,6	5,4	2,7	67,6	66,9	60,9	21,6	25	30	2,2	2,7	4,5
3.2. As regras de funcionamento dos espaços e serviços (Bar, Reprografia, Papelaria, Biblioteca, Secretaria, etc.) são adequadas.	0	1,4	0,9	4,3	2	2,7	71,9	67,6	57,3	21,6	25,7	32,7	2,2	3,4	6,4

3.3. A Escola é um local seguro.	-----	-----	1,8	-----	-----	7,3	-----	-----	60	-----	-----	30,9	-----	-----	0
----------------------------------	-------	-------	------------	-------	-------	------------	-------	-------	-----------	-------	-------	-------------	-------	-------	----------

Os EE ficaram mais agradados com o horário dos espaços e serviços e com as suas regras de funcionamento. Este ano os EE foram questionados sobre se consideravam a escola um local seguro tendo a grande maioria avaliado no nível satisfeito (60%) ou muito satisfeito (30,9%).

3.3.4. Serviços Administrativos (Secretaria)

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
4.1. O horário de funcionamento é adequado.	0,7	0	0	2,2	4,1	3,6	69,8	60,8	67,3	26,6	33,8	29,1	0,7	1,4	0
4.2. Em termos de acessibilidade e espaço, as instalações são adequadas.	0	0,7	1,8	2,2	4,1	3,6	69,8	56,1	60	27,3	38,5	34,5	0,7	0,7	0
4.3. O tempo de espera é adequado.	0,7	0,7	0,9	3,6	2,7	4,5	66,2	57,4	60,9	27,3	36,5	32,7	2,2	2,7	0,9
4.4. A organização e gestão das filas é adequada.	0,7	2	1,8	8,6	4,7	6,4	68,3	59,5	56,4	18	27,7	25,5	4,3	6,1	10
4.5. No atendimento presencial...															
a) a informação veiculada é correta e completa.	0	0	1,8	5	4,7	3,6	65,5	61,5	50	28,1	31,8	43,6	1,4	2	0,9
b) há simpatia e educação.	0,7	0	0,9	2,2	2,7	4,5	56,1	52,7	42,7	40,3	41,9	50,9	0,7	2,7	0,9
c) o funcionário usa linguagem clara e simples.	0	0	1,8	2,9	1,4	3,6	56,1	54,7	42,7	40,3	41,2	50,9	0,7	2,7	0,9
d) há igualdade de tratamento para todos os clientes.	2,2	0,7	1,8	5,8	5,4	5,5	54	54,1	50	34,5	36,5	37,3	3,6	3,4	5,5
e) regista-se capacidade de resposta às solicitações /reclamações.	0,7	1,4	0,9	5	4,1	4,5	65,5	55,4	52,7	26,6	33,1	34,5	2,2	6,1	7,3
f) regista-se rapidez na resposta às solicitações/ reclamações.	0,7	1,4	2,7	7,9	4,1	5,5	66,2	56,1	52,7	22,3	32,4	33,6	2,9	6,1	5,5

4.6. No atendimento telefónico.....															
a) a informação veiculada é correta e completa.	0	0	0	2,9	3,4	4,5	63,3	51,4	40,9	20,1	26,4	29,1	13,7	18,9	25,5
b) o funcionário mostra simpatia e educação.	0	0	0	2,2	2	1,8	57,6	45,9	41,8	28,1	33,1	32,7	12,2	18,9	23,6
c) o funcionário usa linguagem clara e simples.	0	0	0	2,2	2	0,9	59	44,6	40,9	26,6	34,5	34,5	12,2	18,9	23,6
d) regista-se capacidade de resposta às solicitações/ reclamações.	0	0	0	3,6	2,7	0,9	63,3	48	40,9	18	29,7	29,1	15,1	19,6	29,1
e) regista-se rapidez na resposta às solicitações/reclamações.	0	0	0,9	5	2,7	0,9	62,6	50,7	40,9	17,3	27	28,2	15,1	19,6	29,1

- a) Os EE continuam genericamente **satisfeitos** com o serviço da secretaria.
- b) Observa-se um ligeiro aumento no nível pouco satisfeito na maioria dos parâmetros.

3.3.5. Transportes Escolares

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
5.1. O horário dos transportes escolares é adequado.	3,6	5,4	3,6	15,8	10,1	13,6	15,8	26,4	22,7	2,9	3,4	5,5	54	54,7	54,5
5.2. A coordenação entre os horários escolares e os transportes é a correta.	5	6,1	3,6	15,8	12,2	13,6	15,8	21,6	21,8	2,9	5,4	5,5	54	54,7	55,5

- a) A satisfação dos EE relativa aos transportes escolares manteve-se nos níveis do ano passado. Regista-se uma diminuição do nível nada satisfeito e um aumento no nível pouco satisfeito.
- b) Deve-se destacar que 55,5% respondeu NA, ou seja, infere-se que cerca de metade dos educandos dos respondentes não usa os transportes escolares.

3.3.6. Serviço do Gabinete de Psicologia

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
6.1. O horário de funcionamento é adequado.	0	2	0	5,8	4,7	1,8	36,7	38,5	32,7	9,4	11,5	10	48,2	43,2	55,5
6.2. O atendimento e o apoio psicológico são adequados.	0	2,7	0	7,2	8,1	5,5	30,2	31,8	25,5	10,1	13,5	11,8	52,5	43,9	57,3

- a) Verifica-se que uma grande parte dos inquiridos, cerca de 55% respondeu Não Aplicável.
b) O desempenho do Gabinete de Psicologia, na opinião dos EE, melhorou.

3.3.7. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

À pergunta **O seu educando é apoiado pelo CRI?** 5 (4,5%) responderam que **Sim**.

Fisioterapia	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
7.1.1. A Técnica ajudou-o(a) a encontrar estratégias no sentido de contribuir para que o(a) seu(sua) educando(a) atenuasse as suas dificuldades?			0			0			0			60			40
7.1.2. Considera que a Técnica se mostrou disponível para articulação?			0			0			0			60			40
7.1.3. A Técnica é um recurso facilitador à participação e aprendizagem do(a) seu(sua) educando(a)?			0			0			0			60			40
7.1.4. Em que grau classifica a eficácia da intervenção técnica relativamente ao(a) seu(sua) educando(a)?			0			0			0			60			40

Verifica-se que a maioria dos inquiridos, respondeu Muito Satisfeito. 2 alunos não usufruíram de Fisioterapia.

Terapia da Fala	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
7.2.1. A Técnica ajudou-o(a) a encontrar estratégias no sentido de contribuir para que o(a) seu(sua) educando(a) atenuasse as suas dificuldades?			0			0			0			40			60
7.2.2. Considera que a Técnica se mostrou disponível para articulação?			0			0			0			40			60
7.2.3. A Técnica é um recurso facilitador à participação e aprendizagem do(a) seu(sua) educando(a)?			0			0			0			40			60
7.2.4. Em que grau classifica a eficácia da intervenção técnica relativamente ao(a) seu(sua) educando(a)?			0			0			0			40			60

2 EE responderam Muito Satisfeito. 3 alunos não usufruíram de Terapia da Fala.

Acompanhamento do PIT	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
7.3.1. A Técnica, em conjunto com os Agentes Educativos, ajudou a sua família a refletir sobre o projeto de vida do(a) seu(sua) educando(a)?			0			0			20			80			0
7.3.2. A Técnica ajudou o(a) seu(sua) educando(a) a encontrar respostas na comunidade que vão ao encontro dos seus interesses?			0			0			20			80			0
7.3.3. O(A) seu(sua) educando(a) sentiu-se apoiado pela Técnica durante o desenvolvimento do Plano Individual de Transição?			0			0			20			80			0

7.3.4. Técnica ajudou o(a) seu(sua) educando(a)/família a encontrar respostas que proporcionem uma adequada transição para o período pós escolaridade obrigatória?			0			0			0			40			60
--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	----	--	--	----

1 EE respondeu Satisfeito e 4 Muito Satisfeito.

7.4 Observações/Sugestões

Sem respostas.

3.3.8. Comunicação da Escola com o Encarregado de Educação/Pais

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
8.1. A divulgação do Projeto Educativo da Escola é adequada.	0	0,7	0	7,2	8,1	10	69,8	71,6	63,6	23	18,9	26,4	0	0,7	0
8.2. A informação sobre as atividades de complemento curricular (clubes, núcleos, ateliês, desporto escolar) é adequada.	0	0,7	1,8	14,4	11,5	10	68,3	70,3	67,3	16,5	16,2	20,9	0,7	1,4	0
8.3. Os apoios educativos (sala de estudo, tutoria, centro de recursos, GEAS) disponibilizados pela Escola são adequados.	1,4	0,7	0,9	7,2	9,5	7,3	66,9	64,9	70	16,5	21,6	19,1	7,9	3,4	2,7
8.4. A Escola preocupa-se em responder sempre e atempadamente às questões colocadas.	0	0,7	0,9	6,5	10,1	8,2	61,2	60,8	60,9	25,9	23	23,6	6,5	5,4	6,4
8.5. A Escola disponibiliza-se para ouvir reclamações, sugestões e propostas dos Encarregados de Educação/Pais.	0	0,7	1,8	4,3	8,8	4,5	67,6	55,4	57,3	20,9	29,7	29,1	7,2	5,4	7,3

8.6. Existem espaços adequados para criticar e sugerir sobre a organização da Escola.	0	2	0,9	10,1	5,4	10	59,7	64,2	58,2	15,8	20,3	21,8	14,4	8,1	9,1
8.7. Os Encarregados de Educação/Pais sabem a quem se dirigir para resolver determinado assunto relativo ao seu educando.	0	2	1,8	7,2	3,4	4,5	60,4	64,2	60	30,9	29,7	33,6	1,4	0,7	0
8.8. Os professores respeitam os Encarregados de Educação/Pais.	1,4	0,7	0,9	3,6	3,4	2,7	54	56,1	49,1	41	39,2	47,3	0	0,7	0
8.9. O Pessoal Não Docente respeita os Encarregados de Educação /Pais.	0,7	0	0	2,9	2,7	1,8	55,4	52,7	50,9	39,6	43,9	44,5	1,4	0,7	2,7

a) Globalmente a **comunicação** continua a ser avaliada **satisfatoriamente** pelos EE.

b) Na maioria dos indicadores ouve uma melhoria do nível muito satisfeito.

3.3.9. Comunicação com o Diretor de Turma

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
9.1. O DT comunica aos EE o horário de atendimento.	0	0,7	0	2,2	2	0,9	35,3	41,2	30	61,9	55,4	69,1	0,7	0,7	0
9.2. O horário de atendimento do Diretor de Turma é adequado.	2,2	4,7	2,7	10,1	10,1	7,3	49,6	49,3	43,6	37,4	34,5	46,4	0,7	1,4	0
9.3. O DT convoca atempadamente os EE /Pais.	0	0,7	0,9	4,3	4,7	0,9	36	43,2	36,4	59	50,7	61,8	0,7	0,7	0
9.4. O DT, ao convocar os Encarregados de Educação/Pais, indica de modo claro o assunto, a hora e o local de atendimento.	0	0,7	0	2,9	2	0,9	38,1	45,3	34,5	58,3	51,4	63,6	0,7	0,7	0,9
9.5. O DT informa com regularidade e rigor o aproveitamento, o comportamento e a assiduidade.	0,7	1,4	3,6	4,3	7,4	5,5	40,3	45,9	35,5	53,2	44,6	55,5	1,4	0,7	0

Relativamente à comunicação do EE com o DT, verifica-se que houve ligeiras **melhorias** em todos os itens avaliados.

3.3.10. Apreciação Global da Escola

Itens	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito			Não Aplicável		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
10.1. A oferta formativa (cursos) da Escola é suficiente.	0,7	1,4	0,9	17,3	14,9	19,1	61,2	64,2	57,3	12,9	14,2	17,3	7,9	5,4	5,5
10.2. A Escola combate o insucesso escolar de modo adequado.	0,7	3,4	5,5	18	15,5	13,6	63,3	66,2	54,5	10,1	8,1	22,7	7,9	6,8	3,6
10.3. A Escola desenvolve a autonomia, a cidadania e a responsabilidade nos alunos.	2,9	2	0,9	9,4	9,5	9,1	71,2	71,6	61,8	16,5	14,9	26,4	0	2	1,8
10.4. O grau de exigência no ensino e aprendizagem da Escola é adequado.	2,2	1,4	2,7	7,9	15,5	11,8	74,8	69,6	65,5	14,4	12,8	19,1	0,7	0,7	0,9
10.5. O desempenho dos professores é adequado.	2,2	1,4	1,8	10,1	19,6	13,6	73,4	69,6	61,8	14,4	9,5	21,8	0	0	0,9
10.6. Os horários escolares são adequados.	0	2,7	0,9	4,3	8,1	3,6	74,1	65,5	64,5	20,9	23,6	30	0,7	0	0,9
10.7. A Escola colabora com a família no sentido de prevenir e evitar determinados problemas com os alunos.	2,2	3,4	1,8	8,6	9,5	4,5	61,2	64,9	60,9	20,9	16,9	25,5	7,2	5,4	7,3
10.8. As atividades de complemento curricular são adequadas.	0	0,7	0,9	11,5	6,1	2,7	68,3	69,6	68,2	13,7	13,5	21,8	6,5	10,1	6,4
10.9. Recomendaria esta Escola a amigos e familiares.	1,4	0,7	1,8	2,2	4,7	5,5	56,8	60,1	47,3	37,4	33,1	44,5	2,2	1,4	0,9

Os EE **aumentaram** o seu grau de satisfação na maioria dos indicadores, sobretudo no nível muito satisfeito. Destacam-se os parâmetros sobre o **combate do insucesso escolar** e o **desempenho dos professores** onde esta **subida foi mais acentuada** .

3.3.11. Observações/Sugestões

Medidas Pedagógicas	Serviços
<p>Tal como no ano letivo anterior, continuo a verificar e constatar que alguns elementos do corpo docente não têm capacidades nem vocação para estar a ensinar/preparar os alunos para a vida académica futura. Desde professores que não respeitam as opiniões dos alunos, a elementos do corpo docente que não têm o cuidado de preparar as aulas como deve de ser, no decorrer da aula estarem ao telemóvel e a matéria ser dada através de diapositivos que são projetados o quadro. Professores a dizer nas aulas que "não estão ali para ensinar ninguém, apenas para orientar...", entre outras situações que decorrerem em sala de aula...</p> <p>Alguns professores deveriam fazer formação para atualizar e/ou desenvolver conhecimentos não só a nível do(s) conteúdos das disciplinas que ministram, mas também a nível pedagógico e cívico (principalmente as duas últimas). E isto porque denotasse de forma clara alguma estagnação e inércia.</p> <p>O corpo docente deveria estar mais motivado para lecionar.</p> <p>Acho que há professores, que a maneira de ensinar não é a mais correta. Para alunos com dificuldades.</p> <p>Deveria haver cursos de formação adequados aos postos de trabalho existentes na zona da Benedita. Por exemplo temos fábricas de calçado, mas a média de idades das costureiras que lá trabalham ultrapassa os 45 anos de idade. Deveria haver protocolos entre a indústria e a escola.</p> <p>Continuar com o bom trabalho, inovar no sentido da diferenciação pedagógica e diversidade! É possível fazer melhor!</p> <p>Maior firmeza no tratamento dos assuntos disciplinares, excessiva tolerância por parte dos professores.</p> <p>Porque é que juntam os alunos mais "díficeis" todos na mesma turma, e não os tentam dividir pelas turmas todas daquele ano... assim não prejudicavam os alunos de uma só turma, aqueles que realmente querem aprender!</p>	<p>Devia haver maior e melhor controlo das portas de entrada e saída da escola. Devia haver porteiros e os alunos só deveriam poder entrar com cartão.</p> <p>As refeições não são nada satisfatórias. Não são apelativas, ou está cru, ou queimado, penso que a culpa não é só da cozinheira, mas da empresa porque sem omeletes não se faz ovos, é este problema não é de agora.</p>
Outras medidas	Recursos Físicos e Materiais
<p>Criar um evento de encerramento do ano letivo, que envolva todos (pais, funcionários e alunos).</p> <p>Não devem os professores fumar a porta de saída da escola uma vez que por lei não é permitido. Acho uma falta de respeito para alunos e pais.</p>	<p>Melhorar os equipamentos informáticos no centro de recursos.</p>

3.4. ALUNOS

3.4.1. Caracterização Pessoal

Os respondentes foram:

3.º Ciclo						Ensino Secundário					
Género			Idade			Género			Idade		
Alunas	218	49,1%	12-14	345	77,7%	Alunas	229	53,1%	12-14	1	0,2%
Alunos	226	50,9%	15-17	99	22,3%	Alunos	202	46,9%	15-17	342	79,4%
									18-20	87	20,2%
Total	444					Total	431		Mais de 20	1	0,2%

No total foram recolhidas **875 respostas**, que correspondem a **84,5%** do número total dos alunos inscritos (1036 alunos).

3.4.2. Ano e Turma

3.º Ciclo									Ensino Secundário								
7.º Ano			8.º Ano			9.º Ano			10.º Ano			11.º Ano			12.º Ano		
Turma	n.º	%	Turma	n.º	%	Turma	n.º	%	Turma	n.º	%	Turma	n.º	%	Turma	n.º	%
7.º A	22	16,8	8.º A	25	14,4	9.º A	17	12,2	10.º A	24	15,3	11.º A	16	10,8	12.º A	16	12,7
7.º B	19	14,5	8.º B	20	11,5	9.º B	20	14,4	10.º B	16	10,2	11.º B	22	14,9	12.º B	27	21,4
7.º C	19	14,5	8.º C	26	14,9	9.º C	15	10,8	10.º C	21	13,4	11.º C	17	11,5	12.º C	10	7,9
7.º D	20	15,3	8.º D	20	11,5	9.º D	16	11,5	10.º D	27	17,2	11.º D	22	14,9	12.º D	21	16,7
7.º E	24	18,3	8.º E	18	10,3	9.º E	20	14,4	10.º E	11	7	11.º E	10	6,8	12.º E	14	11,1
7.º F	27	20,6	8.º F	18	10,3	9.º F	27	19,4	10.º F	12	7,6	11.º F	15	10,1	12.º F	17	13,5
			8.º G	28	16,1	9.º G	11	7,9	10.º G	22	14	11.º G	16	10,8	12.º G	16	12,7
			8.º H	19	10,9	9.º H	13	9,4	10.º H	8	5,1	11.º H	11	7,4	12.º H	5	4
									10.º I	16	10,2	11.º I	19	12,8			
Total	131	29,5	Total	174	39,2	Total	139	31,3	Total	157	36,4	Total	148	34,3	Total	126	29,2

3.4.3. Instalações

Itens		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
3.1. Os edifícios e infraestruturas têm qualidade.	16-17	0,8	0,8	6,8	10,6	59,1	53,1	32,6	34,6	0,8	0,6
	17-18	2,9	1,7	8,9	12,1	64,2	62,6	23,1	23,4	0	0,2
	18-19	2	2,3	13,7	9,5	65,8	65,7	18,5	21,8	0	0,7
3.2. A limpeza das salas de aula é adequada.	16-17	2,3	2,3	26,5	22,9	53	49,7	16,7	21,2	1,5	0
	17-18	6	4,2	27,7	29,7	52,4	53,8	12,7	12,1	1,2	0,2
	18-19	7,7	5,1	31,3	24,1	50,2	55,9	10,4	14,4	0,5	0,5
3.3. A limpeza das casas de banho é adequada.	16-17	9,8	9,8	47	33,5	31,8	42,5	9,1	11,2	2,3	1,1
	17-18	22,2	15,5	35,3	42,9	34,5	36,6	6	4	1,9	1
	18-19	17,8	15,1	35,6	36,7	41	41,5	5,6	5,3	0	1,4
3.4. O controlo do acesso às instalações, é adequado.	16-17	0,8	0,8	12,9	8,9	47,7	55,9	37,1	31,8	1,5	1,7
	17-18	4,8	9,8	15,4	20,5	54,3	53,6	23,1	15,3	2,5	0,8
	18-19	2,9	9,3	14,9	18,3	58,6	58	23	13,5	0,7	0,9
3.5. A segurança dos alunos dentro do estabelecimento escolar é adequada.	16-17	1,5	1,5	7,6	7,8	42,4	44,7	45,5	45,8	3	0
	17-18	2,1	3,3	9,1	9,4	54,3	52,9	31,6	33,3	2,9	1,1
	18-19	4,3	2,1	12,8	8,6	57,2	58,5	24,8	29	0,9	1,9

- a) Os alunos deste ano estão **mais insatisfeitos com as instalações**, uma vez que diminuíram em todos os parâmetros as percentagens no nível muito satisfeito.
- b) No geral os alunos do secundário têm uma opinião mais positiva, relativamente às instalações, do que os alunos do 3.º Ciclo, à exceção do parâmetro controlo do acesso às instalações onde estão mais insatisfeitos.
- c) Continua a destacar-se a **grande insatisfação a nível da limpeza das casas de banho**.

3.4.4. Serviços e Espaços

Secretaria		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.1. O serviço da Secretaria é adequado em relação...	16-17	3	1,1	12,1	7,8	59,1	57	25,8	33	0	1,1
	17-18	5,2	2,5	15,2	12,6	59,7	58,2	18,3	25,3	1,7	1,3
	18-19	3,2	1,4	13,3	14,2	65,5	61,9	16,9	20,2	1,1	2,3
a) ao horário de funcionamento.	16-17	1,5	1,1	6,1	2,2	57,6	49,7	34,8	44,7	0	2,2
	17-18	0,8	2,3	11	7,3	59,5	58,8	27	30,3	1,7	1,3
	18-19	1,1	1,6	6,8	7,4	68	65,4	23,2	23,2	0,9	2,3
b) ao espaço e à acessibilidade.	16-17	1,5	1,1	6,1	2,2	57,6	49,7	34,8	44,7	0	2,2
	17-18	0,8	2,3	11	7,3	59,5	58,8	27	30,3	1,7	1,3
	18-19	1,1	1,6	6,8	7,4	68	65,4	23,2	23,2	0,9	2,3
c) à organização e gestão das filas de espera.	16-17	6,1	2,2	22,7	12,3	45,5	53,6	25,8	30,2	0	1,7
	17-18	8,3	4,6	18,7	14,9	53	56,3	17,5	22,4	2,5	1,7
	18-19	5,9	3	19,8	15,8	57,2	61,9	14,9	17,2	2,3	2,1
4.2. O atendimento presencial na Secretaria é adequado em relação...	16-17	1,5	1,7	5,3	2,8	64,4	53,1	25,4	40,2	3	2,2
	17-18	2,5	1,7	8,3	4,6	65,1	67,2	19,5	24,1	4,6	2,3
	18-19	1,8	0,5	8,8	7	71,2	65,9	14,6	24,1	3,6	2,6
a) à informação veiculada.	16-17	2,3	1,1	3,8	4,5	45,5	38	47	53,6	1,5	2,8
	17-18	3,1	1,9	10,4	4,8	48,9	51,5	35,6	39,7	2,1	2,1
	18-19	2,5	0,9	11,3	5,1	57,9	55,2	27,3	37,1	1,1	1,6
b) à simpatia e educação do funcionário.	16-17	1,5	1,1	3	2,2	47	38	47	56,4	1,5	2,2
	17-18	1,7	1,7	3,7	3,6	55,7	51,9	36,8	40,8	2,1	1,9
	18-19	2,3	0,9	6,5	3,9	61,3	56,1	29,3	36,9	0,7	2,1
c) à linguagem do funcionário.	16-17	1,5	1,7	5,3	3,4	51,5	45,3	39,4	47,5	2,3	2,2
	17-18	5	3,8	11,4	5,9	52	51,7	29,1	36,2	2,5	2,3
	18-19	5	3,8	11,4	5,9	52	51,7	29,1	36,2	2,5	2,3
d) à igualdade de tratamento para todas as pessoas.	16-17	1,5	1,7	5,3	3,4	51,5	45,3	39,4	47,5	2,3	2,2
	17-18	5	3,8	11,4	5,9	52	51,7	29,1	36,2	2,5	2,3

	18-19	3,8	2,3	12,2	5,6	60,6	58,7	22,5	31,6	0,9	1,9
e) à capacidade de resposta às solicitações/reclamações.	16-17	2,3	1,7	6,8	6,7	52,3	49,2	36,4	40,8	2,3	1,7
	17-18	3,3	2,3	14,1	8,8	59	59,4	19,5	26,6	4	2,9
	18-19	3,2	1,4	10,4	8,6	68,9	61,5	15,5	25,8	2	2,8
f) à rapidez de resposta.	16-17	1,5	2,8	15,2	8,4	61,4	51,4	20,5	35,8	1,5	1,7
	17-18	5,6	2,7	18,5	11,3	54,5	60,5	18,9	23,2	2,5	2,3
	18-19	3,6	2,3	18	9,5	62,2	63,1	14,6	22	1,6	3
4.3 O atendimento telefónico da Secretaria é adequado em relação... a) à informação veiculada.	16-17	2,3	1,7	3,8	5,6	56,1	43	24,2	22,9	13,6	26,8
	17-18	3,3	1,3	6	5,6	49,5	46,2	12,1	13,2	29,1	33,7
	18-19	2,7	0,5	6,1	2,8	59,7	48,5	11,7	10,7	19,8	37,6
b) ao funcionário que mostra simpatia e educação.	16-17	2,3	1,7	2,3	5,6	49,2	39,7	32,6	25,7	13,6	27,4
	17-18	2,3	1,9	7,7	5,4	43,5	42,9	20,2	16,9	26,4	33
	18-19	1,6	0,7	5,9	2,3	56,3	45,9	19,6	13,7	16,7	37,4
c) à linguagem do funcionário.	16-17	2,3	1,7	3,8	4,5	47,7	39,1	31,1	27,4	15,2	27,4
	17-18	1,7	2,1	5	3,8	45,7	44,4	21,4	16,7	26,2	33
	18-19	1,4	0,5	6,1	2,1	57,4	45,7	18,7	14,6	16,4	37,1
d) à capacidade de resposta às solicitações/reclamações.	16-17	2,3	1,7	6,1	6,7	53	41,3	25	23,5	13,6	26,8
	17-18	2,1	2,1	8,3	5,4	47,6	45,2	14,3	14,6	27,7	32,8
	18-19	2,5	0,2	7,4	2,6	59	47,1	13,3	13	17,8	37,1
e) à rapidez de resposta.	16-17	2,3	1,1	12,9	7,3	51,5	45,3	19,7	19,6	13,6	26,8
	17-18	2,3	2,3	12,3	6,5	44,5	45,4	13,5	13	27,4	32,8
	18-19	3,4	0,7	9	3,2	57,4	47,8	12,8	11,1	17,3	37,1

- a) Em relação ao serviço da Secretaria, verifica-se que, nos diferentes parâmetros, **o serviço aumentou alguma qualidade** para todos os alunos pois os nada e pouco satisfatórios diminuíram, no entanto e em contrapartida, o nível muito satisfeito também diminuiu.
- b) A opinião dos alunos sobre a **organização das filas piorou**.

Bar		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.4. O serviço da Bar é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	0,3	2,8	8,3	6,7	50,8	42,5	40,2	46,4	0	1,7
	17-18	3,3	1,7	11,6	8,8	46,8	48,7	36,2	39,3	2,1	1,5
	18-19	1,8	1,9	10,8	5,6	55	47,6	31,5	42	0,9	3
b) ao espaço.	16-17	0,8	0,6	7,6	1,7	45,5	43,6	46,2	53,1	0	0,1
	17-18	0,4	1,1	5,6	4,8	47,6	48,1	44,5	44,4	1,9	1,5
	18-19	1,4	0,2	5,9	2,6	55,9	45,5	36,3	48,7	0,7	3
c) à organização e gestão das filas de espera	16-17	0,8	1,7	15,2	14,5	47	44,1	37,1	38	0	1,7
	17-18	4,8	3,1	14,3	14,2	48,4	51	30,8	30,3	1,7	1,5
	18-19	4,3	0,7	18	12,8	52,3	46,6	24,5	36,9	0,9	3
d) à qualidade no atendimento (clareza e cortesia).	16-17	0	0,6	7,6	2,2	32,6	31,8	59,1	62	0,8	3,4
	17-18	0,6	1,1	5,2	1,5	41,2	34,9	50,5	60,3	2,5	2,1
	18-19	1,1	0,5	5,2	0,5	53,2	35,5	40,1	60,1	0,5	3,5
e) à qualidade dos produtos.	16-17	1,5	0,6	3	5,6	47,7	41,3	46,2	49,7	1,5	2,8
	17-18	1,2	2,1	3,7	3,6	42,6	50,4	49,9	42,3	2,5	1,5
	18-19	1,4	0,5	6,1	3,9	50,2	45,9	41,4	46,6	0,9	3
f) à variedade dos produtos.	16-17	1,5	2,8	13,6	15,6	43,2	38,5	40,9	41,3	0,8	1,7
	17-18	2,5	4,8	9,8	14,9	44,9	47,3	40,3	31,4	2,5	1,5
	18-19	3,4	3	10,1	8,4	52,7	49,2	32,9	36,4	0,9	3

a) Relativamente ao **Bar** os alunos mostram-se globalmente **mais satisfeitos** em comparação com o ano passado.

b) Globalmente os alunos do secundário têm uma opinião mais positiva.

c) A opinião dos alunos do 3.º Ciclo sobre a **organização das filas piorou**.

Cantina		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.5 O serviço da Cantina é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	2,3	1,7	4,5	5,6	51,5	46,9	34,1	34,6	7,6	11,2
	17-18	4,2	3,1	8,1	7,7	56,5	50,2	21	24,3	10,2	14,8
	18-19	2,7	3,2	7,2	6	63,3	52,4	17,6	19,5	9,2	18,8
b) ao espaço.	16-17	1,5	2,8	10,6	9,5	54,5	48,6	26,5	29,1	6,8	10,1
	17-18	4,8	5,2	12,9	11,9	52	48,3	20,4	20,3	10	14,4
	18-19	2,5	3,5	11,9	9,7	61,3	49,4	16,2	18,6	8,1	18,8
c) à organização e gestão das filas de espera	16-17	9,8	6,1	19,7	24,6	47,7	40,8	15,2	17,3	7,6	11,2
	17-18	21,8	12,3	24,1	21,6	37,4	40,8	6,4	10,9	10,2	14,4
	18-19	9,5	7,2	27,3	19	45,7	41,8	9	12,8	8,6	19,3
d) à qualidade no atendimento (clareza e cortesia).	16-17	2,3	5	6,8	12,3	56,8	46,9	26,5	25,7	7,6	10,1
	17-18	7,5	5,7	17,5	12,1	48,6	46,2	15,2	21,3	11,2	14,8
	18-19	4,1	4,2	17,1	12,1	54,7	45,9	15,3	18,6	8,8	19,3
e) à qualidade dos produtos.	16-17	12,1	15,6	22,7	30,2	41,7	33	16,7	10,6	6,8	10,6
	17-18	17,7	17	23,3	22,4	36,8	37,5	11,6	9	10,6	14
	18-19	11,7	12,1	23,4	19,5	48	40,8	7,9	8,4	9	19,3
f) à variedade dos produtos.	16-17	7,6	12,3	25,8	30,7	45,5	36,9	14,4	9,5	6,8	10,6
	17-18	14,1	15,9	23,7	24,7	39,7	36,6	11,2	8,4	11,2	14,4
	18-19	9,2	9,5	19,4	21,6	51,6	39	10,8	10,7	9	19,3

a) A **cantina** para os alunos apresenta um **mau serviço a nível da qualidade e variedade dos produtos** bem como da **organização das filas**. No entanto, o número de **insatisfeitos diminuiu genericamente**.

b) A satisfação tem vindo a aumentar gradualmente ao longo dos anos.

c) Atendendo à percentagem de respostas no nível não aplicável, podemos inferir que existiram menos alunos do secundário (19,3%) a utilizarem este serviço.

Papeleria		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.6. O serviço da Papeleria é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	0	0,6	4,5	6,1	56,8	52,5	37,9	39,7	0,8	1,1
	17-18	4	2,3	7,1	8	64,2	59,8	23,7	28,9	1	1
	18-19	2	1,6	10,1	5,3	66,2	65	20,9	25,5	0,7	2,6
b) ao espaço.	16-17	0,8	0,6	4,5	5	57,6	55,9	37,1	38	0	0,6
	17-18	3,5	2,5	5	5,9	65,1	61,3	25,4	29,5	1	0,8
	18-19	0,9	1,2	7,7	4,4	68,5	65,4	22,3	26,7	0,7	2,3
c) à organização e gestão das filas de espera	16-17	2,3	6,1	17,4	22,3	53	50,3	27,3	20,1	0	1,1
	17-18	8,7	9	18,5	26,4	57,4	47,5	14,1	16,3	1,2	0,8
	18-19	3,8	6	18	20,9	63,3	54,8	14,2	15,8	0,7	2,6
d) à qualidade no atendimento (clareza e cortesia).	16-17	2,3	7,8	17,4	25,7	53	41,9	27,3	23,5	0	1,1
	17-18	7,7	7,7	7,7	7,7	56,1	50,2	19,5	21,5	0,6	0,8
	18-19	5,9	9,3	16	21,8	58,3	51,5	18,9	15,1	0,9	2,3
e) à qualidade dos produtos.	16-17	0	0,6	3	2,8	56,1	52,5	40,9	41,9	0	2,2
	17-18	4	1,5	6,2	5,7	59	56,5	28,9	35,1	1,9	1,1
	18-19	0,9	0,9	8,1	5,6	68,7	60,6	21,6	30,4	0,7	2,6
f) à variedade dos produtos.	16-17	0	0	3,8	7,8	55,3	50,8	40,2	39,1	0,8	2,2
	17-18	3,3	2,9	7,5	8	58	54	29,5	33,7	1,7	1,3
	18-19	1,6	0,9	9	7	65,1	63,1	23,9	26,9	0,5	2,1

a) O serviço da Papeleria é avaliado globalmente no nível **satisfeito**.

b) Registou-se uma **melhoria** na gestão das **filas de espera**.

c) Houve um **grande aumento** no número de alunos **pouco satisfeitos** com a **qualidade do atendimento**.

Reprografia		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.7. O serviço da Reprografia é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	0,8	1,1	6,1	6,1	58,3	54,7	34,8	34,1	0	3,9
	17-18	4	2,9	5,8	7,3	63,6	61,5	20,4	26,8	6,2	1,5
	18-19	3,4	3,2	8,8	5,6	67,8	68,4	16,7	19,7	3,4	3
b) ao espaço.	16-17	1,5	1,1	6,1	5	60,6	57,5	31,8	32,4	0	3,9
	17-18	2,5	2,9	7,1	5	62,8	63,4	21,6	27,2	6	1,5
	18-19	2,5	1,2	6,5	5,8	69,6	66,8	18	23,2	3,4	3
c) à organização e gestão das filas de espera	16-17	2,3	5	14,4	20,7	58,3	48	24,2	22,3	0,8	3,9
	17-18	5,6	7,3	13,9	22	59,7	52,3	14,6	16,7	6,2	1,7
	18-19	4,5	5,8	15,5	16,5	63,1	58,7	14	16,2	2,9	2,8
d) à qualidade no atendimento (clareza e cortesia).	16-17	2,3	7,3	12,1	21,8	59,1	45,8	25,8	21,2	0,8	3,9
	17-18	4,8	5,7	10,4	16,7	60,7	53,1	18,1	22,4	6	2,1
	18-19	5,2	6,5	14	17,4	61,5	58	16,2	15,1	3,2	3
e) à qualidade dos produtos.	16-17	1,5	1,1	6,8	5,6	56,1	58,7	34,8	30,7	0,8	3,9
	17-18	3,5	1,7	5,8	7,3	58,4	59,7	25,2	29,7	7,1	2,1
	18-19	2,7	1,4	7,9	5,6	68,7	67,3	17,1	23	3,6	2,8
f) à variedade dos produtos.	16-17	0,8	1,1	6,1	5	59,8	57,5	31,8	30,7	1,5	5,6
	17-18	3,5	1,9	6,4	6,9	59,3	60	23,9	28,5	6,9	2,7
	18-19	2,5	1,2	9,7	5,8	66,2	66,6	17,3	22	4,3	4,4

a) Com o serviço da **reprografia** mais alunos estão **satisfeitos** na medida em que o número de nada satisfeitos e pouco aumentou em todos os parâmetros, no entanto a percentagem de **muito satisfeitos** também **diminuiu**.

b) O parâmetro com **pior avaliação foi**, neste ano letivo, o da **qualidade do atendimento**.

Centro de Recursos		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.8. O serviço do Centro de Recursos é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	1,5	3,4	11,4	11,7	59,1	44,7	26,5	23,5	1,5	16,8
	17-18	5,8	2,7	15,4	9,6	58,4	56,1	17,9	19,5	2,5	12,1
	18-19	4,1	2,6	11,5	9,7	65,8	60,8	18	16,5	0,7	10,4
b) ao espaço.	16-17	0,8	2,8	12,9	14,5	62,1	47,5	24,2	19	0	16,2
	17-18	4	2,3	8,5	8,8	59,7	55,9	25,8	21,6	2,1	11,3
	18-19	2,5	2,3	11,5	6,5	64,6	64,5	20,9	16,7	0,5	10
c) à organização do espaço.	16-17	0,8	3,4	9,1	14,5	64,4	50,3	25,8	15,6	0	16,2
	17-18	3,7	3,1	11,2	9,2	60,1	54,4	25,8	21,6	1,7	11,7
	18-19	3,4	1,9	10,6	7,4	66,4	63,6	18,7	16,9	0,9	10,2
d) à qualidade no atendimento (clareza e cortesia).	16-17	2,3	1,7	9,8	11,2	61,4	52	25,8	19	0,8	16,2
	17-18	6,4	3,1	12,1	9,2	54,9	51,7	24,7	23,8	1,9	12,3
	18-19	5	3,2	16,9	10,2	61,5	60,3	16,2	16	0,5	10,2
e) à qualidade dos produtos (computadores, livros, ...).	16-17	18,2	12,3	22,7	20,7	47	38,5	11,4	12,3	0,8	16,2
	17-18	16,4	9,8	21,8	20,1	45,1	45,6	13,1	11,1	3,5	13,4
	18-19	13,1	10,9	24,3	19	50,7	49,4	10,8	10	1,1	10,7

a) Diminuiu a percentagem, em ambos os ciclos, no nível muito satisfeito, aumentando o nível satisfeito.

b) O parâmetro com maior número de **insatisfeitos** continua a ser o da **qualidade dos produtos**.

Biblioteca		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.9. O serviço da Biblioteca é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	0,8	0	4,5	5,6	54,5	41,3	37,9	52	2,3	1,1
	17-18	2,5	2,3	5,4	10	55,3	45	31,8	39,8	5	2,9
	18-19	1,4	0,7	8,1	5,8	64,6	56,6	22,3	31,3	3,6	5,6
b) ao espaço e à acessibilidade.	16-17	0,8	0	3,8	3,9	49,2	36,9	43,9	58,1	2,3	1,1
	17-18	1	1,7	4,6	5	50,3	39,1	39,5	51,7	4,6	2,5
	18-19	2	0,9	6,5	4,9	61,5	50,3	25,9	38,3	4,1	5,6
c) à organização e gestão das filas de espera.	16-17	0,8	0	3	3,4	51,5	39,1	42,4	53,1	2,3	4,5
	17-18	1,7	1,7	4,4	4,4	53,2	44,8	34,1	44,3	6,7	4,8
	18-19	2,5	0,7	7,2	3,7	62,2	55,7	23,9	32,5	4,3	7,4
d) à qualidade dos produtos (livros, jornais...).	16-17	0,8	0	3	2,2	53	41,3	40,9	54,7	2,3	1,7
	17-18	2,3	1,9	5,6	3,3	49,5	42,1	36,4	49,2	6,2	3,4
	18-19	1,8	0,7	7,7	2,8	61,3	53,6	25,2	35,7	4,1	7,2
e) à variedade dos produtos (livros, jornais...).	16-17	0,8	0,6	5,3	3,9	48,5	43	43,2	50,3	2,3	2,2
	17-18	2,3	2,3	6,7	4,2	48,4	43,7	36	46,2	6,7	3,6
	18-19	1,6	0,9	8,1	2,1	55,9	55,5	29,7	33,9	4,7	7,7
4.10. O atendimento presencial na Biblioteca é adequado em relação... a) à informação veiculada.	16-17	2,3	1,1	3	3,4	59,1	54,2	31,8	39,1	3,8	2,2
	17-18	3,5	2,3	3,7	6,1	61,5	57,5	24,3	31	6,9	3,1
	18-19	2	1,6	7,4	4,6	67,3	64	16,2	22,5	7	7,2
b) à simpatia e educação.	16-17	3	4,5	3,8	13,4	56,1	50,3	34,1	29,6	3	2,2
	17-18	5	7,5	9,4	18,4	53,2	46,2	28,1	25,3	4,4	2,7
	18-19	4,7	5,1	11,7	14,8	59,5	52	19,4	21,6	4,7	6,5

c) à linguagem do funcionário.	16-17	2,3	2,8	3	5,6	57,6	55,9	34,1	33,5	3	2,2
	17-18	3,5	4	5,4	10,3	58	53,3	28,5	29,5	4,6	2,9
	18-19	4,7	2,3	6,8	9	64	57,8	19,6	24,4	5	6,5
d) à igualdade de tratamento para todas as pessoas.	16-17	3	3,9	4,5	8,9	51,5	50,8	37,9	33	3	3,4
	17-18	4,8	6,1	8,1	14,2	53,6	50,2	28,9	26,4	4,6	3,1
	18-19	4,5	4,6	9,2	11,4	63,7	54,8	17,8	22,5	4,7	6,7
e) à capacidade de resposta às solicitações/reclamações.	16-17	3	2,2	3	7,3	56,8	55,3	32,6	32,4	4,5	2,8
	17-18	3,7	4	5,8	10,5	59,3	54,4	23,3	27,6	7,3	3,4
	18-19	3,4	2,6	7,7	8,8	66,2	58,2	16	22,5	6,8	7,9
f) à rapidez de resposta.	16-17	3	1,7	7,6	9,5	56,8	52,5	29,5	34,1	3	2,2
	17-18	4,6	4,8	8,3	8,4	59	57,3	22,9	26,2	5,2	3,3
	18-19	3,6	2,3	11	8,8	64,2	59,2	15,5	22	5,6	7,7
4.11 O atendimento telefónico da Biblioteca é adequado em relação... a) à informação veiculada é correta e completa.	16-17	3	1,7	2,3	0,6	49,2	43	20,5	21,2	25	33,5
	17-18	3,1	1,5	3,3	3,1	43,9	37,7	9,4	13,2	40,3	44,4
	18-19	2,7	0,7	5,9	2,1	54,7	40,1	9,9	11,1	26,8	45,9
b) ao funcionário que mostra simpatia e educação.	16-17	3	2,2	2,3	3,9	49,2	36,9	21,2	24	24,2	33
	17-18	2,9	1,9	3,7	4,2	40,1	34,9	14,1	14,6	39,1	44,4
	18-19	2,7	1,2	5,4	3,5	54,3	38,1	11,9	11,1	25,7	46,2
c) à linguagem do funcionário.	16-17	3	2,2	1,5	0,6	48,5	40,2	22,7	24	24,2	33
	17-18	2,7	1,9	2,9	3,6	41	36,2	14,3	14	39,1	44,3
	18-19	2,9	0,7	4,1	2,3	53,8	40,4	13,5	10,7	25,7	45,9
d) à capacidade de resposta às	16-17	3	2,8	1,5	1,7	50,8	40,2	20,5	22,3	24,2	33

solicitações/reclamações.	17-18	2,3	2,1	3,7	3,4	42,6	36,6	12,1	13,6	39,3	44,3
	18-19	2,5	0,7	5,2	3,2	56,3	40,1	10,1	10	25,9	45,9
e) à rapidez de resposta às solicitações/reclamações.	16-17	3	2,2	2,3	1,7	52,3	40,8	18,2	22,3	24,2	33
	17-18	2,5	2,1	5	4,2	40,5	36,2	12,3	13	39,7	44,4
	18-19	2,7	0,7	5	2,8	55,9	40,6	10,6	9,7	25,9	46,2

a) Globalmente os alunos **aumentaram** a sua **satisfação** relativamente à biblioteca.

b) A **insatisfação relativamente à qualidade do atendimento** continua, no entanto, este parâmetro melhorou um pouco para todos os alunos.

Sala do Aluno		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
4.12. O serviço da Sala do Aluno é adequado em relação... a) ao horário de funcionamento.	16-17	1,5	0,6	3	2,2	43,2	38	47	58,1	5,3	1,1
	17-18	3,1	1,5	2,1	3,1	43,5	40,8	49,9	54	1,5	0,6
	18-19	1,6	0,9	5	3,5	54,3	45,7	38,3	47,8	0,9	2,1
b) ao espaço.	16-17	0,8	3,9	3,8	7,8	40,2	37,4	51,5	49,7	3,8	1,1
	17-18	1,2	2,1	5,2	4,8	42,2	38,9	50,1	53,4	1,2	0,8
	18-19	1,1	1,6	5,2	4,4	52,7	45	39,4	47,1	1,6	1,9
c) à organização do espaço.	16-17	1,5	4,5	5,3	11,2	37,9	35,8	51,5	47,5	3,8	1,1
	17-18	1,2	2,9	5,2	8,2	46,2	41	45,3	47,3	2,1	0,6
	18-19	2,3	2,3	7,4	6,3	56,1	47,3	33,1	42,2	1,1	1,9
d) à relação com os assistentes educativos (contínuos).	16-17	0	2,2	6,8	7,3	45,5	39,1	44,7	50,3	3	1,1
	17-18	2,9	3,1	7,9	6,7	45,7	43,7	40,7	45,6	2,7	1
	18-19	2,5	1,4	8,1	6	56,5	46,4	31,5	44,3	1,4	1,9

- a) A satisfação relativamente à **sala do aluno piorou ligeiramente**, uma vez que o número de muito satisfeitos continua a diminuir, destacando-se a organização do espaço e a relação com os funcionários.
- b) Os alunos do **secundário** têm uma opinião **mais positiva** da **Sala do Aluno**.

3.4.5. Transportes Escolares

Itens		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
5.1. O horário dos transportes escolares é adequado.	16-17	3	9,5	17,4	17,3	39,4	25,7	12,1	10,6	28	36,9
	17-18	12,9	12,1	13,1	14,2	26,2	27,2	10,4	8,6	37,4	37,9
	18-19	10,1	8,6	15,8	16,2	31,1	23,4	9,5	6,7	33,6	45
5.2. A coordenação entre os horários escolares e os transportes é a correta.	16-17	8,3	11,2	17,4	17,9	36,4	23,5	8,3	10,6	29,5	36,9
	17-18	14,1	14,6	12,9	17	28,7	21,6	6,9	8,6	37,4	38,1
	18-19	8,8	10	15,1	18,3	31,8	20	10,8	6,7	33,6	45

- a) O horário dos **transportes não agrada** aos alunos pois **aumentou** o número de alunos **pouco satisfeitos** e **diminuiu** o de **muito satisfeitos**.
- b) Podemos inferir que cerca de 34% dos alunos do 3.º Ciclo e 45% dos alunos do secundário não utilizam os transportes escolares.

3.4.6. Serviço do Gabinete de Psicologia

Itens		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
6.1. O horário de funcionamento é adequado.	16-17	1,5	5,6	3,8	3,9	34,1	31,3	19,7	12,3	40,9	46,9
	17-18	3,3	4,2	3,7	4,2	28,7	29,1	11,9	6,5	52,4	55,9
	18-19	2,5	1,9	3,6	3,7	37,6	26,7	11	9	45,3	58,7
6.2. O espaço é adequado.	16-17	1,5	4,5	2,3	7,8	34,1	30,2	22	11,7	40,2	45,8
	17-18	2,9	3,6	2,1	5,2	28,9	29,1	14,1	6,7	52	55,4
	18-19	1,6	1,9	3,6	4,4	36	26,9	14,2	9	44,6	57,8
6.3 O atendimento e o apoio psicológico são adequados.	16-17	0	9,5	4,5	7,8	31,8	22,9	23,5	13,4	40,2	46,4
	17-18	3,1	4	2,9	5,9	27,2	27	14,1	8,8	52,6	54,2
	18-19	1,6	2,1	2,7	4,2	34,7	24,6	15,8	10,9	45,3	58,2

Muitos alunos responderam Não Aplicável, cerca de 45% no 3.º ciclo e 58% no Secundário, inferindo-se que não usufruem deste serviço, todavia houve um ligeiro **progresso na satisfação**.

3.4.7. Comunicação da Escola com o Encarregado de Educação/Pais

Itens		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
7.1. A divulgação do Projeto Educativo da Escola é adequada.	16-17	0,8	1,7	2,3	7,8	60,6	55,9	26,5	26,8	9,8	7,8
	17-18	3,5	2,7	5,8	7,5	62	66,3	21,8	17,8	6,9	5,7
	18-19	3,2	2,1	5,9	5,8	65,8	64,7	18,9	18,6	6,3	8,8
7.2. A informação sobre as atividades de complemento curricular (clubes, núcleos, ateliês, desporto escolar) é adequada.	16-17	0,8	2,8	5,3	9,5	57,6	56,4	28,8	23,5	7,6	7,8
	17-18	3,7	3,8	7,9	13	58,2	57,3	22,7	19	7,5	6,9
	18-19	2,7	4,4	9	8,1	64,2	59,9	17,6	18,8	6,5	8,8
7.3. Os apoios educativos (sala de estudo, tutoria, centro de recursos, ADEN) disponibilizados pela Escola são adequados.	16-17	1,5	4,5	3,8	5,6	58,3	53,6	25,8	27,4	10,6	8,9
	17-18	2,9	2,5	6,2	7,5	60,7	63,6	17,3	19,9	12,9	6,5
	18-19	2	2,1	6,5	6,5	63,5	62,4	16,7	18,6	11,3	10,4
7.4. A Escola preocupa-se em responder sempre e atempadamente às questões colocadas.	16-17	0,8	2,8	4,5	10,6	59,8	53,1	26,5	25,7	8,3	7,8
	17-18	4	3,3	6	10,2	60,3	60,2	23,5	19,9	6,2	6,5
	18-19	3,2	2,8	7,9	6,5	66,2	63,6	16,9	19,5	5,9	7,7
7.5. A Escola disponibiliza-se para ouvir reclamações, sugestões e propostas dos Encarregados de Educação/Pais.	16-17	1,5	2,8	3	6,7	59,8	53,6	27,3	27,4	8,3	9,5
	17-18	4,8	3,6	7,1	9,6	56,8	60,9	22,2	18,2	9,1	7,7
	18-19	2,7	3,5	8,1	5,8	64,9	62,6	16,9	19,5	7,4	8,6
7.6. Existem espaços adequados para criticar e sugerir sobre a organização da Escola.	16-17	0,8	3,9	6,8	8,9	55,3	54,2	26,5	24	10,6	8,9
	17-18	4,2	2,9	4,6	11,9	60,1	61,7	21	18	10,2	5,6
	18-19	3,2	1,6	6,3	9	66	63,6	18,2	18,3	6,3	7,4
7.7. Os Encarregados de Educação/Pais	16-17	0,8	4,5	4,5	3,9	60,6	54,7	28	29,6	6,1	7,3

sabem a quem se dirigir para resolver determinado assunto relativo ao seu educando.	17-18	3,3	3,3	6	9,6	62	56,9	22,9	25,5	5,8	4,8
	18-19	2,5	1,6	6,1	5,8	67,3	65	18,2	20,9	5,9	6,7
7.8. Os professores respeitam os Encarregados de Educação/Pais.	16-17	0,8	2,2	3	2,8	53,8	50,3	34,8	38	7,6	6,7
	17-18	3,1	1,9	4,2	4,4	59,7	54,6	27,2	33	5,8	6,1
	18-19	1,8	1,2	6,3	3,7	67,1	61,9	20,3	27,1	4,5	6
7.9. O Pessoal Não Docente respeita os Encarregados de Educação /Pais.	16-17	0,8	1,7	2,3	1,7	59,1	50,3	28,8	39,1	9,1	7,3
	17-18	3,5	1,7	2,9	4,4	62	55,2	24,1	32,2	7,5	6,5
	18-19	2,3	1,2	5,2	3	67,8	63,1	18,5	25,1	6,3	7,7

- a) Relativamente ao grau de satisfação dos alunos sobre a comunicação da escola com os EE verifica-se que comparativamente **estão mais satisfeitos** que em 2017-2018, no entanto, **diminuiu** a percentagem de **muito satisfeito** em todos os parâmetros e em todos os alunos.
- b) **Aumentou** o número de alunos do **3.º Ciclo** que avaliaram todos os parâmetros no nível **pouco satisfeito**, contrariamente aos alunos do **Secundário**.

3.4.8. Comunicação com o Diretor de Turma

Itens		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
8.1. O DT comunica aos EE o horário de atendimento.	16-17	2,3	1,1	6,1	2,2	37,1	36,9	53,8	57,5	0,8	2,2
	17-18	4	4,2	5	6,3	45,5	42,7	43,5	45,6	2,1	1,1
	18-19	3,6	2,1	7,4	4,4	52	48	35,6	43,4	1,4	2,1
8.2. O horário de atendimento do Diretor de Turma é adequado.	16-17	4,5	4,5	6,1	8,9	47,7	38,5	40,9	45,8	0,8	2,2
	17-18	6,2	6,5	7,9	13,2	49,1	44,4	34,5	33,9	2,3	1,9
	18-19	3,8	2,8	8,8	7,7	55,2	49,9	30,2	37,1	2	2,6
8.3. O DT convoca atempadamente os EE /Pais.	16-17	2,3	1,1	6,8	1,1	41,7	42,5	48,5	53,1	0,8	2,2
	17-18	4,2	4,6	6,2	8,4	49,1	44,4	39,5	43,7	1,9	1,5
	18-19	4,5	1,6	7,7	7,9	54,5	48,3	32,2	41,1	1,1	1,2
8.4. O DT, ao convocar os Encarregados de Educação/Pais, indica de modo claro o assunto, a hora e o local de atendimento.	16-17	2,3	1,1	4,5	1,7	38,6	38	53	56,4	1,5	2,8
	17-18	4	3,8	4,8	7,5	45,9	41,6	43	45,4	2,3	1,7
	18-19	3,6	1,6	6,1	5,1	52,3	46,6	35,8	45	2,3	1,6
8.5. O DT informa com regularidade e rigor o aproveitamento, o comportamento e a assiduidade.	16-17	2,3	2,2	5,3	2,2	45,5	40,8	45,5	52,5	1,5	2,2
	17-18	4,4	5,7	6,4	10,5	48,4	42,5	38,3	39,1	2,5	2,1
	18-19	4,5	2,1	7,7	6,3	53,2	49,7	32	40,1	2,7	1,9

- a) Apesar de globalmente os alunos terem avaliado satisfatoriamente todos os parâmetros, os alunos do 3.º Ciclo e do Secundário têm opiniões divergentes:
- Para os alunos do **3.º Ciclo** a comunicação com DT **piorou** ligeiramente pois há mais alunos **nada** e **pouco satisfeitos**.
 - Houve um **aumento** do número de alunos **satisfeitos** no secundário e a respetiva **diminuição** dos níveis **nada** e **pouco satisfeitos**.

3.4.9. Apreciação Global da Escola

Itens		Nada Satisfeito		Pouco Satisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito		Não Aplicável	
		3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.	3C	Sec.
9.1. Aprendo com as experiências/ exercícios que faço nas aulas.	16-17	2,3	2,2	3,8	7,8	59,1	60,9	34,1	29,1	0,8	0
	17-18	4,2	3,4	6,9	8,6	61,7	62,8	26,2	24,5	1	0,6
	18-19	4,3	1,6	8,8	8,4	68,2	65,2	17,6	24,1	1,1	0,7
9.2. Uso a biblioteca para fazer trabalhos e leituras.	16-17	0,8	2,8	8,3	7,3	53	41,3	32,6	44,7	5,3	3,9
	17-18	3,1	2,7	12,1	7,5	50,9	47,5	24,3	36,2	9,6	6,1
	18-19	3,8	3,2	14,2	6,7	57,9	55	14,9	27,1	9,2	7,9
9.3. Uso o computador na sala de aula com alguma frequência.	16-17	8,3	8,9	15,9	24,6	41,7	38,5	18,2	20,7	15,9	7,3
	17-18	16,6	13,6	15,6	21,8	43	42	12,3	11,7	12,5	10,9
	18-19	10,8	8,4	15,5	19,7	52	47,6	10,1	15,5	11,5	8,8
9.4. As visitas de estudo ajudam a aprender mais e melhor.	16-17	2,3	6,7	8,3	7,3	47	44,7	42,4	40,8	0	0,6
	17-18	3,3	5	6,4	10,9	43,7	49,8	44,7	31,2	1,9	3,1
	18-19	4,5	2,3	7,7	6,5	56,1	50,1	29,5	39,9	2,3	1,2
9.5. Conheço os critérios de avaliação.	16-17	0,8	1,7	4,5	4,5	56,8	54,7	37,9	38,5	0	0,6
	17-18	3,1	2,9	6,4	6,7	56,8	62,3	30,8	27,8	2,9	0,4
	18-19	3,6	1,4	5	5,1	68,7	63,3	20	29	2,7	1,2
9.6. A avaliação das aprendizagens é justa.	16-17	5,3	6,1	7,6	16,2	58,3	53,1	28	24,6	0,8	0
	17-18	5,4	7,1	12,5	19,7	57,4	56,7	22,9	16,3	1,9	0,2
	18-19	5	5,8	10,8	16,9	64,4	59,2	18,5	17,2	1,4	0,9
9.7. Conheço o Regulamento Interno da	16-17	1,5	2,8	5,3	5,6	56,8	57,5	34,8	31,8	1,5	2,2

escola.	17-18	4	5,6	10,8	11,5	58,2	60	23,7	19,7	3,3	3,3
	18-19	4,5	3,2	9,2	7,4	67,3	63,6	16,2	23,7	2,7	2,1
9.8. Nas aulas há um ambiente de tranquilidade e de respeito.	16-17	4,5	5	21,2	11,7	53,8	60,3	20,5	22,9	0	0,1
	17-18	10,6	5,7	19,3	19,3	52,4	57,5	16	16,7	1,7	0,8
	18-19	10,8	6	16	14,4	56,3	58,7	15,1	20,2	1,8	0,7
9.9. As salas de aula são confortáveis.	16-17	7,6	6,7	22,7	27,4	53	49,2	15,9	16,8	0,8	0
	17-18	14,6	13,2	19,5	27,4	51,1	46,7	13,1	12,1	1,7	0,6
	18-19	10,8	8,6	18	20,4	56,3	56,6	13,5	13,7	1,4	0,7
9.10. Os espaços de recreio da escola são adequados.	16-17	3	2,8	5,3	3,4	55,3	57,5	36,4	36,3	0	0
	17-18	3,1	3,1	8,3	7,5	55,9	58	30,8	30,5	1,9	1
	18-19	2,9	2,3	10,8	5,6	63,3	63,1	21,2	27,6	1,8	1,4
9.11. Os alunos respeitam os professores.	16-17	0,8	2,2	14,4	8,4	64,4	62,6	18,9	26,8	1,5	0
	17-18	7,9	4,6	15,8	14	53,8	60,2	21	20,3	1,5	1
	18-19	5,4	3,2	14,9	10,7	63,5	62,4	14,9	22,7	1,4	0,9
9.12. Os alunos respeitam o Pessoa Não Docente.	16-17	0,8	2,8	9,1	4,5	61,4	62,6	27,3	29,1	1,5	1,1
	17-18	4,6	3,4	10,8	10	60,5	59,6	21,4	25,7	2,7	1,3
	18-19	3,2	2,3	7,9	9,3	67,3	62,2	18,5	24,8	3,2	1,4
9.13. O comportamento dos alunos é adequado.	16-17	3	5	18,9	14	56,8	60,3	20,5	20,7	0,8	0
	17-18	11,2	6,1	17,7	21,5	53,2	55,9	16,2	15,7	1,7	0,8
	18-19	6,8	4,2	17,6	14,2	59,9	60,3	12,8	20,6	2,9	0,7
9.14. O ambiente escolar é bom.	16-17	1,5	2,2	7,6	5	59,8	61,5	29,5	31,3	1,5	0
	17-18	4	3,6	9,6	7,1	58,4	64,4	26,2	24,1	1,9	0,8

	18-19	4,1	3	9	10	64	62,6	21,4	23,7	1,6	0,7
9.15. Gosto de estudar nesta escola.	16-17	3	3,4	7,6	3,9	45,5	57	42,4	34,6	1,5	1,1
	17-18	5,4	5,9	8,9	6,7	50,5	56,7	31	29,5	4,2	1,1
	18-19	3,8	4,4	7	6,3	62,4	57,3	24,3	28,5	2,5	3,5
9.16 A Escola...	16-17	1,5	3,9	4,5	14	67,4	60,9	22	20,7	4,5	0,6
	17-18	3,7	5,6	7,9	15,5	61,7	62,5	22,7	13,6	4	2,9
	18-19	4,5	3,7	11	12,5	66,7	65	15,3	15,8	2,5	3
a) combate o insucesso escolar de modo eficaz.	16-17	1,5	5,6	12,1	18,4	58,3	53,1	25	21,2	3	1,7
	17-18	5,2	5,6	11	19	59,3	57,9	20	14,6	4,6	3,1
	18-19	6,5	6,5	14	13,9	61,7	59,2	15,8	17,4	2	3
b) resolve bem os problemas de indisciplina.	16-17	0	3,4	3,8	8,9	65,9	62,6	28,8	24,6	1,5	0,6
	17-18	2,5	3,6	7,1	11,3	65,7	65,1	22,7	19,3	2,1	0,6
	18-19	3,4	3,2	10,1	8,4	70	69,1	15,5	18,3	0,9	0,9
c) promove o saber e o conhecimento de modo adequado.	16-17	1,5	7,3	8,3	17,9	56,1	52	28,8	22,9	5,3	0
	17-18	2,9	7,1	9,8	17,8	60,1	55,2	22,7	19,3	4,6	0,6
	18-19	3,6	5,1	11,7	12,3	65,1	63,1	15,8	18,6	3,8	0,9
d) tem oferta formativa (os cursos) adequada aos interesses dos alunos.	16-17	0	5,6	7,6	10,6	62,9	59,8	28	23,5	1,5	0,6
	17-18	2,1	4,2	8,3	13,6	64,7	61,5	22,2	20,3	2,7	0,4
	18-19	3,2	6	9	9,3	71,2	65	15,1	18,6	1,6	1,2
e) desenvolve a autonomia, a cidadania e a responsabilidade nos alunos.	16-17	0,8	5	6,1	11,2	61,4	57	28,8	22,3	3	4,5
	17-18	3,1	5,4	9,4	11,3	60,7	62,3	23,1	17,6	3,7	3,4
	18-19	3,8	4,4	9,5	9,7	65,1	65	18,2	18,3	3,4	2,6
f) colabora com a família no sentido de prevenir e evitar determinados problemas com os alunos.	16-17	0,8	5	6,1	11,2	61,4	57	28,8	22,3	3	4,5
	17-18	3,1	5,4	9,4	11,3	60,7	62,3	23,1	17,6	3,7	3,4
	18-19	3,8	4,4	9,5	9,7	65,1	65	18,2	18,3	3,4	2,6

9.17. O grau de exigência no ensino e aprendizagem da Escola é adequado.	16-17	0	3,9	7,6	6,1	61,4	58,1	30,3	30,7	0,8	1,1
	17-18	3,7	4,6	8,7	8,6	64	65,5	22	20,3	1,5	1
	18-19	3,4	2,3	9,9	8,6	69,1	69,1	16,4	19,3	1,1	0,7
9.18. A competência dos professores é a adequada.	16-17	0,8	4,5	10,6	15,1	59,1	58,1	28,8	21,8	0,8	0,6
	17-18	3,5	4,2	11,4	13	65,1	65,7	18,9	16,5	1	0,6
	18-19	4,7	3	11,5	10,9	68,5	66,6	14,4	18,8	0,9	0,7
9.19. Os horários escolares são adequados ao ritmo de aprendizagem dos alunos.	16-17	2,3	5,6	12,9	20,1	59,1	51,4	24,2	22,3	1,5	0,6
	17-18	8,3	10,9	13,9	16,5	60,5	54,4	16,2	17,4	1	0,8
	18-19	6,5	6,7	14,4	17,2	63,7	59,4	14,2	16,2	1,1	0,5
9.20. As atividades de complemento curricular são adequadas.	16-17	1,5	3,9	6,8	11,2	60,6	60,3	25,8	21,2	5,3	3,4
	17-18	3,5	3,6	7,3	11,7	64	62,8	21,2	17	4	4,8
	18-19	4,3	3	9	7,2	69,1	70,1	15,1	16,2	2,5	3,5
9.21. Recomendarias esta Escola a amigos e familiares.	16-17	0	3,4	4,5	5,6	54,5	59,2	37,9	30,2	3	1,7
	17-18	4,8	4,2	6,9	7,5	57	58,4	29,5	28,4	1,9	1,5
	18-19	3,8	3,9	8,1	6	67,3	66,1	18,5	22	2,3	1,9

- a) Os alunos do 3.º ciclo e do Secundário fazem apreciações globais da escola muito semelhantes. Globalmente avaliaram a escola **satisfatoriamente**.
- b) Relativamente ao ano passado houve um **aumento de satisfação**, pois em quase todos os parâmetros diminuí o nível nada satisfeito e pouco satisfeito, no entanto, houve menos muito satisfeitos.
- c) Os parâmetros com uma avaliação mais **insatisfatória** foram: uso o computador na sala de aula com alguma frequência; nas aulas há um ambiente de tranquilidade e de respeito; as salas de aula são confortáveis; o comportamento dos alunos é adequado e os horários escolares são adequados ao ritmo de aprendizagem dos alunos.

9.22 ÉS Feliz?

Relativamente à **questão ÉS Feliz? 81,1%** (360 alunos) dos alunos do 3.º ciclo respondeu que **sim** e 18,9% (84 alunos) que não. [Ano passado: 84% e 16% respetivamente]

No Ensino Secundário **81%** (349 alunos) respondeu que **sim** e 19% (82 alunos) respondeu que não. [Ano passado: 79,9% e 20,1% respetivamente]

3.4.10. Observações/Sugestões

Medidas Pedagógicas	Serviços
<p>O horário é bastante carregado, apesar de no ano passado ter sido pior. Há demasiados testes na mesma semana, e como somos do ensino articulado, acaba por piorar mais.</p> <p>Devíamos ter mais visitas de estudo.</p> <p>Alguns professores deviam deixar de dar aulas.</p> <p>Deviam pensar noutras dinâmicas de aprendizagem.</p> <p>E deviam pensar em avaliar alguns professores sem competência para dar aulas no geral.</p> <p>As turmas deviam ter teste todos iguais e os professores avaliarem todos da mesma maneira pois a alunos que tem notas altas sem as merecerem.</p> <p>A escola deveria castigar os agressores de <i>bullying</i> pois é uma coisa que acontece com frequência.</p> <p>Resolver melhor os problemas de indisciplina nas turmas.</p> <p>Aulas mais interativas.</p> <p>Os inquéritos são muito longos.</p> <p>Quando não há aula devido à falta de comparência dos professores os alunos do ensino secundário poderiam ir para casa.</p>	<p>Melhorar a variedade da comida na cantina.</p> <p>Mudar a limpeza da escola.</p> <p>A comida do refeitório é pouco adequada para os alunos que estudam, por muitas vezes os alunos vão com muita fome para o almoço e deparam-se com um osso em vez de carne e sem poderem repetir.</p> <p>A comida da escola é pouco adequada tal como as casas de banho.</p> <p>Os horários dos autocarros não são adequados. Eu acho que poderia vir um autocarro mais ao meio da tarde.</p> <p>Na biblioteca devia poder-se fazer trabalhos de grupo.</p> <p>A biblioteca com mais ligares, não é necessário mesas tão grandes mas sim mais lugares.</p> <p>Mais variedade no bar, nomeadamente alimentos mais saudáveis.</p>

Recursos Humanos	Recursos Físicos e Materiais
<p>É uma escola com boas condições, à um bom ambiente de trabalho e escolaridade e os professores dão a matéria de forma organizada.</p> <p>Existir mais pessoal não docente.</p> <p>O atendimento da papelaria devia de mais adequado e mais respeitador perante os alunos e pais.</p>	<p>Melhorar as casas de banho e os horários mais funcionais.</p> <p>As casas de banho deviam ter sempre papel higiénico.</p> <p>Melhorar a limpeza das casas de banho.</p> <p>Trocarem as portas da casa de banho de modo que as portas se fechem.</p> <p>Eu acho também que as casas de banho deviam ser vistas mais regularmente porque muitas das vezes não têm papel nas casas de banho, principalmente papel para limpar as mãos.</p> <p>Melhorar os computadores do Centro de Recurso.</p> <p>Acho que devia haver melhorias nos balneários.</p> <p>Não haver cacifos para cada aluno.</p> <p>Melhores computadores (salas de informática).</p> <p>Cortinas novas.</p>

4. Conclusão

No relatório que se apresenta as análises foram efetuadas de modo comparativo entre os anos letivos 2016-2017, 2017-2018 e 2018-2019 para se averiguar as medidas de melhoria contínua efetuadas e a efetuar.

O GOQ considera que todos os resultados devem ser ponderados pela Direção Pedagógica no sentido de definir atuações a curto prazo.

Nas tabelas seguintes, relativo aos **serviços**, comparamos os níveis das respostas (de forma global) pelos diferentes utentes do ECB:

Bar	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Cantina	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Papeleria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Reprografia	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Secretaria	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
EE												
Alunos												

Biblioteca	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Gabinete Médico	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												

Centro de Recursos	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Sala do Aluno	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
Alunos												

Gabinete de Psicologia	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
EE												
Alunos												

Transportes	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
EE												
Alunos												

Apreciação Global	Nada Satisfeito			Pouco Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
PD												
PND												
EE												
Alunos												

Há dados preocupantes como:

- a) O grau de satisfação do Pessoal Não Docente, bem como o número de respostas;
- b) A desmotivação do PD por não reconhecimento ou valorização;
- c) A insatisfação dos alunos relativamente às casas de banho;
- d) A insatisfação do alunos e professores com a qualidade dos produtos do Centro de Recursos;
- e) A insatisfação dos alunos e professores relativamente aos instrumentos informáticos.

Estes aspetos devem na nossa perspetiva ser prioritários.