

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AURÉLIA DE SOUSA - AEAS

# RELATÓRIO

QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO  
ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO  
PESSOAL NÃO DOCENTE  
MARÇO 2021

## RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO

### AVALIAR PARA MELHORAR

No último ano de vigência do Projeto Educativo do AEAS a EAA (Equipa de Autoavaliação) aplicou questionários de satisfação a pessoal não docente e a encarregados de educação para avaliar a atuação da Direção, a eficácia das Estruturas de Orientação e Supervisão Pedagógica, a adequação dos recursos e o funcionamento geral do agrupamento.

Durante o mês de fevereiro de 2021 o GTPA (Grupo de Trabalho Permanente) elaborou três questionários de satisfação, um para pessoal não docente (PND) do pré-escolar e do 1.º ciclo, um para pessoal não docente (PND) dos restantes ciclos e um destinado a encarregados de educação (EE). Estes instrumentos de recolha de dados foram validados pelas respetivas representantes da EAA e após um período de realização de testes-piloto, para aferir a funcionalidade de aplicação dos questionários, estes foram divulgados de **21 de fevereiro de 2021 a 15 de março de 2021**. No caso dos EE foram enviados os respetivos *links* através dos coordenadores de diretores de turma, com o expresso pedido de serem reencaminhados pelos DT para todos os EE e no caso do PND os *links* foram enviados através das respetivas representantes e foi disponibilizada uma sala na ESAS e na EBAG para preenchimento *online* dos questionários.

Em face dos resultados obtidos, que apresentamos na tabela I, a primeira evidência prende-se com a representatividade da amostra o que nos deve deixar pouco agradados pela reduzida taxa de participação dos EE. No caso do PND, do pré-escolar e do 1.º ciclo, o número de respostas ficou aquém da nossa expectativa, não obstante o período de tempo significativo em que os questionários estiveram disponíveis *online* assim como a disponibilidade de um computador numa sala quer na ESAS quer na EBAG, para resposta aos questionários.

## ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO

MARÇO 2021

<b>PÚBLICO ALVO</b>	<b>Respostas recebidas</b>	<b>Universo</b>	<b>%</b>
EE	462	1835	25,2
PND pré-escolar e 1.º ciclo	9	22	40,9
PND 2.º, 3.º ciclo e secundário	27	48	56,3

### Questionários - ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Dos respondentes ao questionário, 53,2% são encarregados de educação de alunos que frequentam o AEAS há menos de 5 anos, 33,1% entre 5 a 10 anos e 13,6% há mais de 10 anos. 74,5% têm um educando no AEAS e 23,4% têm 2 educandos. Uma percentagem mínima tem 3 ou mais educandos.

### Resultados das respostas fechadas

**A grande maioria (acima de 90%) concordam parcialmente/concordam totalmente** que:

- os **diretores/titulares de turma informam**, em tempo útil, os encarregados de educação sobre os assuntos da sua competência (funcionamento da escola, legislação, atividades extra-curriculares, dificuldades e progressos os alunos ...) e mantém atualizada essa informação junto dos encarregados de educação **(97%)**;
- a **Direção dá a conhecer**, na página do agrupamento, os **documentos orientadores** de escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno...) e as informações pertinentes para os Encarregados de Educação e Alunos em tempo útil **(93,5%)**;
- a **coadjuvação pedagógica** (presença de dois professores) ao nível de cada disciplina contribui para a melhoria das aprendizagens **(92,8%)** (sem a percentagem correspondente a “Não se aplica” 27,5%);

- o **funcionamento e a organização do AEAS/Escola** geram **satisfação e vontade de permanecer na instituição (91,2%)**;
- a **direção**, em articulação com os órgãos de gestão pedagógica, **adequa os recursos e as disciplinas** de oferta da escola aos interesses dos alunos **(91,1%)**;
- a **direção fomenta**, com a sua atuação, um **ambiente de confiança e de solidariedade** com os encarregados de educação **(90,4%)**.

Uma maioria significativa (entre 70 e 90%) concordam parcialmente /concordam totalmente que:

- os princípios e os objetivos do **Projeto Educativo** são assumidos pela comunidade educativa **(89,4%)**;
- o AEAS/Escola se preocupa com a **circulação dos alunos** à entrada e saída dos estabelecimentos de ensino **(86,5%)**;
- o atendimento nos **serviços administrativos** (secretaria) é feito de forma **eficaz e educada (86,3%)**;
- a **papelaria** fornece aos alunos os materiais solicitados pela escola e pelos professores / educadores **(85,9%)** (sem a percentagem correspondente a “Não se aplica” 12,8%);
- o AEAS/Escola oferece um vasto e abrangente conjunto de **atividades e projetos de índole cultural, artística de educação ambiental e de âmbito desportivo** (desporto escolar, clubes, etc) **(84,8%)**;
- os **espaços e as instalações são conservados**, preservados e mantidos em estado de higiene e segurança **(83,7%)**;
- a **Direção promove**, periodicamente, uma **reflexão participada sobre os documentos orientadores** por forma a adequá-los às mudanças e contextos da escola (situações excecionais como pandemias, calamidades, etc) **(82%)**;
- as **opiniões dos encarregados de educação são ouvidas e tidas em consideração (81,8%)**;
- o AEAS/Escola implementa os **apoios adequados** às necessidades de cada aluno (na escola e à distância) **(80,1%)**;



- é vantajoso para o sucesso escolar a **frequência de escolas do mesmo agrupamento desde o pré-escolar até ao 12º ano de escolaridade (78%)**;
- o AEAS/Escola incentiva os alunos à frequência e utilização da **biblioteca/CRE (77,2%)**;
- **que a quantidade das refeições é adequada aos alunos (75%)** (sem a percentagem correspondente a “Não se aplica”, 26,4%);
- o atendimento aos alunos no **SPO (Serviço de Psicologia e Orientação) responde às preocupações dos pais (70,7%)** (sem a percentagem correspondente a “Não se aplica” 49,1%).

**Um número significativo (entre 50 e 70%) concordam parcialmente /concordam totalmente que:**

- as **aulas de substituição** funcionam adequadamente permitindo um bom aproveitamento por parte do aluno **(68,4%)** (sem a percentagem correspondente a “Não se aplica” 16,2%) (26,4% discordam parcialmente/totalmente);
- a **qualidade das refeições** é adequada aos alunos **(61,6%)** (sem a percentagem correspondente a “Não se aplica”, 24,7%) (29% discordam parcialmente/totalmente).

## **Resultados das respostas abertas**

### **RAZÕES QUE O LEVARAM A ESCOLHER O AEAS**

Com maior número de ocorrências em 398 respostas:

- Proximidade da residência; Proximidade do local de trabalho dos EE; Proximidade de parentes **(67,8%)**;
- Reputação; Prestígio; Boas referências; Qualidade de ensino; Boa posição no ranking; Melhor escola pública; Apoio a alunos com dificuldades de aprendizagem; Qualidade dos docentes; Exigência; Rigor; **(62,8%)**;

- Boas instalações; Espaço físico; Bom acesso a transportes; segurança; Funcionários educados **(11%)**;
- Frequência de amigos; Frequência de familiares atualmente e em anos anteriores; Ex-alunos **(9,3%)**.
- Oferta formativa ( alemão, geometria descritiva, ensino artístico articulado); Variedade de cursos e de níveis de ensino (agrupamento); Gabinete de apoio de psicologia funcional; Apoio a crianças com necessidades especiais **(7%)**;

### **ASPETOS POSITIVOS**

com maior número de ocorrências em 336 respostas:

- Professores competentes; Corpo docente experiente; Qualidade do ensino; Rigor e excelência; Profissionalismo docente; Diretores de turma competentes **(59,5%)**;
- Boas instalações; Segurança; Boa organização; Higiene; Bom ambiente **(43,2%)**;
- Funcionários educados, atentos e simpáticos; PND muito competente; Bom atendimento na secretaria **(16%)**.

Com reduzido número de ocorrências (1 a 3):

Localização; Grupo de Educação Especial; Disciplina; Boa frequência; Clubes e desporto escolar; Direção do agrupamento; Site com informação; Boa resposta ao COVID; INOVAR.

### **ASPETOS NEGATIVOS**

com maior número de ocorrências em 250 respostas:

- Corpo docente envelhecido e desmotivado; Aulas de substituição ineficazes; Professores exigentes mas que não ensinam adequadamente; Demora nas substituições **(29,6%)**;

- Má qualidade das refeições **(26,8%)**;
- Instalações antigas (EBAG); Falta de espaços alternativos quando chove; Falta de espaços verdes; Falta de espaços desportivos **(21,6%)**;
- Falta de vigilância; Segurança; Falta de controle na entrada e saída dos alunos (ESAS) **(12,8%)**;
- Falta de AO; Falta de profissionalismo nos SA; Fraco atendimento **(12,4%)**;
- Falta de comunicação com os EE; Distância da Direção **(8%)**;
- Défice no apoio do SPO; Falta de apoio psicológico **(2,4%)**.

Com reduzido número de ocorrências (1 a 3):

Horários extensos e sobrecarregados; Papelaria; Excessivo número de alunos; Meios informáticos; Falta de opções durante as férias; Diferentes idades na mesma classe; Demasiada centralização dos serviços.

## SUGESTÕES DE MELHORIA

com maior número de ocorrências em 250 respostas:

- melhorar a qualidade e a quantidade das refeições; confeção dos alimentos na escola **(64)**;
- obras de renovação; melhoramento das instalações; aquecimento durante o inverno, mais higiene nos WC; recreio mais ajardinado; pavimentação da zona de terra **(42)**;
- melhorar o site; ouvir as sugestões dos alunos; maior comunicação com os EE; envolver os pais na vida escolar; email institucional para EE **(32)**;
- mais segurança; maior controle na entradas e nas saídas; mais policiamento; maior vigilância; mais funcionários na portaria **(21)**;

- aulas de substituição com maior utilidade ou acabar com este tipo de aulas; colocação mais rápida de professores de substituição **(20)**.

Com reduzido número de ocorrências (1 a 2) :

Mais opções de cursos profissionais e tecnológicos; Mais oferta a nível artístico; Horários com mais tempo livre; Término das aulas mais cedo; Juntar todas as aulas de EF num único bloco; contratação de mis AO; Atualização do corpo docente; Incentivo ao desporto; Alargar os horários e ATL em agosto; separação de classes por idade; acompanhamento fora dos horários das aulas; provas semanais; mais saídas escolares; Deixar os telemóveis fora da sala de aula; campanhas de sensibilização antibullying (são inúmeras e diversificadas as sugestões).

### **Desta análise conclui-se que os EE avaliaram como positivo**

- (i) O profissionalismo do Pessoal Docente;
- (ii) A segurança e as instalações;
- (iii) O atendimento e acompanhamento do Pessoal Não Docente.

### **Destacaram-se como menos positivos:**

- (i) a faixa etária do pessoal docente;
- (ii) a ineficácia das aulas de substituição;
- (iii) a demora no processo de substituição dos docentes;
- (iv) a má qualidade das refeições;
- (v) a degradação das instalações (EBAG);
- (vi) a falta de vigilância;
- (vii) a falta de AO;



(viii) o fraco atendimento nos SA;

(ix) a falta de comunicação/interação da Direção com os EE.

No item **sugestões de melhoria** surge com alguma relevância a melhoria das refeições, o melhoramento das instalações (em algumas escolas????), uma maior comunicação com os EE e uma maior vigilância.

---

### Questionários - PND do PRÉ-ESCOLAR e do 1.º CICLO

Dos respondentes ao questionário, 55,6% exercem funções no pré-escolar e 22,2% exercem funções no 1.º ciclo, sendo os restantes comuns ao 2.º ciclo, 3.º ciclo e secundário; 55,6% estão no AEAS há mais de 10 anos; 88,9% tem mais de 46 anos.

### Resultados das respostas fechadas

#### DIREÇÃO

Os resultados evidenciam que a **maioria** do PND (acima de 70%) **concorda/concorda totalmente** que a Direção:

- procura que as normas e as orientações da DGS sejam sempre cumpridas **(88,9%)**;
- fomenta, com a sua atuação, um ambiente de confiança e de solidariedade **(77,8%)**;
- incentiva e tem em consideração a participação de pais, alunos, docentes e não docentes na vida escolar **(77,8%)**;

Um **número significativo de PND** considera que a Direção:

- promove, periodicamente, uma reflexão participada sobre os documentos orientadores, por forma a adequá-lo às mudanças e contextos da escola (situações excecionais como pandemias, calamidades, etc) **(66,7%)**;



- divulga, acompanha e orienta a sua ação no sentido do cumprimento dos objetivos estabelecidos nos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno, Plano de Atuação, Plano Anual de Atividades, ...) **(55,5%) sendo que 22,2% não concorda nem discorda;**
- em articulação com o encarregado de assistentes operacionais/Chefe dos SA, distribui do serviço de PND tendo em consideração a abrangência de todos os setores **(55,5%) sendo que 33,3% não concorda nem discorda;**
- em articulação com o encarregado do assistentes operacionais/Chefe dos SA tem em consideração o perfil de competências nomeadamente as escolhidas no SIADAP para distribuição de serviço **(55,5%) sendo que 22,2% não concorda nem discorda.**
- responde com eficácia aos assuntos/problemas do agrupamento **(44,4%) sendo que 33,3% não concorda nem discorda;**
- trata com igualdade e respeito todos os membros do PND **(44,4%) sendo que 44,4% nem concorda nem discorda.**

## ESTRUTURAS DE COORDENAÇÃO

Os resultados espelham que o PND considera que:

- o Conselho Geral em articulação com os representantes do PND elabora anualmente um plano de formação e atualização do PND **(33,3% concorda/concorda totalmente sendo que 44,4% nem concorda nem discorda);**
- o Conselho Geral dinamiza uma informação permanente ao PND **(33,3% discordo/discordo totalmente sendo que 44,4% nem concorda nem discorda);**
- o Coordenador do PND promove o trabalho de equipa e de colaboração entre os não docentes **(66,7% concorda/ concorda totalmente sendo que 33,3% nem concorda nem discorda);**

- o Chefe dos SA promove o trabalho de equipa e de colaboração entre os não docentes **(44,4% concorda/concorda totalmente sendo que 55,6% nem concorda nem discorda)**;
- o Coordenador do PND promove a discussão/análise de processos e resultados sendo recetivo a diferentes ideias/sugestões **(44,4% concorda/concorda totalmente e 44,4% nem concorda nem discorda)**;
- o Chefe dos SA promove a discussão/análise de processos e resultados sendo recetivo a diferentes ideias/sugestões **(44,4% concorda/concorda totalmente e 55,6% nem concorda nem discorda)**;
- o Coordenador do PND orienta de forma eficiente a equipa de PND com que trabalha **(55,5% concorda/concorda totalmente e 33,3% não concorda nem discorda)**.
- o Chefe dos SA orienta de forma eficiente a equipa de PND com que trabalha **(55,5% concorda/concorda totalmente e 44,4% nem concorda nem discorda)**.

## RECURSOS

Os resultados evidenciam que a **maioria** do PND (acima de 70%) **concorda/concorda totalmente** que:

- a gestão das instalações, espaços é adequada às necessidades atuais do AEAS/Escola e à funcionalidade dos serviços **(88,9%)**;
- os espaços e as instalações são conservados, preservados e mantidos em estado de higiene e de segurança **(88,9%)**;
- o atendimento ao PND na portaria (portão da escola) é feito de forma eficaz e educada **(77,8%)**;
- o atendimento ao PND no refeitório é feito de forma eficaz e educada **(66,6% sendo que 33,3% não concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND no bar é feito de forma eficaz e educada **(55,5% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND na papelaria é feito de forma eficaz e educada **(55,5% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;



- o atendimento ao PND na reprografia é feito de forma eficaz e educada **(55,5% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND no átrio da escola é feito de forma eficaz e educada **(66,6% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND, nos Serviços Administrativos é feito de forma eficaz e educada **(44,4% sendo que 33,3% nem concorda nem discorda)**;
- a marcação de faltas do PD deveria ser efetuada diretamente no INOVAR pelos assistentes operacionais de cada piso (transitando do livro de ponto manual para eletrónico) **(39% sendo que 20% nem concorda nem discorda)**;
- os computadores disponibilizados aos assistentes técnicos assim como os equipamentos de acesso ao sistema POS (cartões) funcionam de forma adequada nos SA, no bar, na reprografia, na papelaria, na biblioteca e na portaria: **( a maioria concorda)**

## GERAL

Um **número significativo** de PND (entre 50% a 70%) **concorda/concorda totalmente** que:

- os princípios e objetivos do Regulamento Interno são assumidos pela comunidade educativa **(66,7% sendo que 33,3% nem concorda nem discorda)**;
- o AEAS/Escola atua no sentido de manter a segurança dentro do espaço escolar **(55,5% sendo que 44,4% nem concorda nem discorda)**;
- o AEAS/Escola proporciona formação específica para tratar de situações de alunos de educação especial **(39% sendo que 29,4% nem concorda nem discorda)**;
- o clima do AEAS/Escola é propício à sua avaliação positiva e gera satisfação e vontade de permanecer na instituição **(55,5% sendo que 44,4% nem concorda nem discorda)**;

- o nível de disciplina existente na escola permite o bom funcionamento da circulação dos alunos **(55,5% sendo que 33,3% nem concorda nem discorda);**
- os alunos respeitam as orientações/chamadas de atenção dos assistentes operacionais **(55,6% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda);**

Os resultados revelam que:

- o processo de solicitação de um professor de substituição é rápido e eficaz **(59,4% nem concorda nem discorda sendo que 19,8% discorda e discorda totalmente);**
- os blocos de 100 minutos (com intervalos de 5 minutos) permitem uma melhor organização do serviço **(17,3% concorda sendo que 34,3% nem concorda nem discorda).**

### **Resultados das respostas abertas**

Apenas 3 respostas

#### **ASPETOS POSITIVOS**

- Bom cumprimento das normas impostas;
- Excelente colaboração entre assistentes operacionais e professores;
- Dedicção e responsabilidade;
- Competência e profissionalismo da Direção e da Coordenação;
- Bom relacionamento, comunicação e informação entre Coordenadoras e Pessoal Não Docente.

#### **ASPETOS NEGATIVOS**

- Falta de espaço para os alunos brincarem;
- Más condições físicas da escola.

## SUGESTÕES DE MELHORIA

- A criação de espaços com melhores condições para os alunos brincarem;
- Promoção de formação profissional mais diversificada;
- Melhoria de equipamentos.

**Desta análise conclui-se que o PND do pré-escolar e do 1.º ciclo** avaliou como **positivo** o bom relacionamento, a dedicação, a responsabilidade e a competência e profissionalismo da Direção e os coordenadores de estabelecimento. Avaliou como **negativo** as más condições físicas das escolas. No item **sugestões de melhoria** solicitam a formação profissional e a melhoria do espaço físico e dos equipamentos.

**Nota:** Nestes resultados do PND verificou-se um elevado número de “Não concorda nem discorda” que deverá ser objeto de reflexão.

---

## Questionários - PND do 2.º, 3.º CICLO, SECUNDÁRIO REGULAR E SECUNDÁRIO PROFISSIONAL

Dos respondentes ao questionário, a maioria presta serviço no **2.º e 3.º ciclos** (perguntar Paulo). 59,3,% está no AEAS há mais de 10 anos, 14,8% entre 5 a 10 anos e 25,9% está há menos de 5 anos. 77,8% dos respondentes têm mais de 46 anos.

### Resultados das respostas fechadas

#### DIREÇÃO

Os resultados evidenciam que **um número significativo** de PND **concorda** que a Direção:



- procura que as normas e as orientações da DGS sejam sempre cumpridas **(63% e 25,9% nem concorda nem discorda)**;
- divulga, acompanha e orienta a sua ação no sentido do cumprimento dos objetivos estabelecidos nos documentos orientadores da escola (Projeto Educativo, Regulamento Interno, Plano de Atuação, Plano Anual de Atividades, ...) **(55,6% sendo que 29,6% não concorda nem discorda)**;
- fomenta, com a sua atuação, um ambiente de confiança e de solidariedade **(51,8% e 29,6% nem concorda nem discorda)**;
- promove, periodicamente, uma reflexão participada sobre os documentos orientadores, por forma a adequá-lo às mudanças e contextos da escola (situações excepcionais como pandemias, calamidades, etc) **(51,8% sendo que 25,9% nem concorda nem discorda)**.

Os resultados evidenciam que uma **relativa percentagem** de PND **concorda** que a Direção:

- responde com eficácia aos assuntos/problemas do agrupamento **(40,7% sendo que 40,7% não concorda nem discorda)**;
- incentiva e tem em consideração a participação de pais, alunos, docentes e não docentes na vida escolar **(40,7% sendo que 40,7% nem concorda nem discorda)**;
- em articulação com o encarregado de assistentes operacionais, distribui do serviço de PND tendo em consideração a abrangência de todos os setores **(39,4% sendo que 29,6% não concorda nem discorda)**;
- trata com igualdade e respeito todos os membros do PND **(29,6% sendo que 51,9% nem concorda nem discorda)**.
- em articulação com o encarregado do assistentes operacionais tem em consideração o perfil de competências nomeadamente as escolhidas no SIADAP para distribuição de serviço **(24,1% sendo que 24,1% não concorda nem discorda)**.



- em articulação com o Chefe dos SA, distribui do serviço de PND tendo em consideração a abrangência de todos os setores **(16,5% sendo que 30,2% não concorda nem discorda)**;
- em articulação com o Chefe dos SA tem em consideração o perfil de competências nomeadamente as escolhidas no SIADAP para distribuição de serviço **(13,7% sendo que 30,2% não concorda nem discorda e 11% discorda)**.

## ESTRUTURAS DE COORDENAÇÃO

Os resultados espelham que o PND considera que:

- o Conselho Geral em articulação com os representantes do PND elabora anualmente um plano de formação e atualização do PND **(48,1% discorda sendo que 33,2% nem concorda nem discorda)**;
- o encarregado de assistentes operacionais promove o trabalho de equipa e de colaboração entre os não docentes **(46% concorda/ concorda totalmente sendo que 20% nem concorda nem discorda)**;
- o encarregado dos assistentes operacionais promove a discussão/análise de processos e resultados sendo recetivo a diferentes ideias/sugestões **(36,2% concorda sendo que 26,3% nem concorda nem discorda)**;
- o Conselho Geral dinamiza uma informação permanente ao PND **(33,7% discorda sendo que 44,4% nem concorda nem discorda)**;
- o encarregado dos assistentes operacionais orienta de forma eficiente a equipa de PND com que trabalha **(29,6% concorda/ concorda totalmente e 36,2% não concorda nem discorda)**.
- o Chefe dos SA promove o trabalho de equipa e de colaboração entre os não docentes **(18% concorda/ concorda totalmente sendo que 26% nem concorda nem discorda)**;
- o Chefe dos SA promove a discussão/análise de processos e resultados sendo recetivo a diferentes ideias/sugestões **(14% concorda/ concorda totalmente e 21% nem concorda nem discorda)**;



- o Chefe dos SA orienta de forma eficiente a equipa de PND com que trabalha **(9,3% concorda e 25,6% nem concorda nem discorda)**.

## RECURSOS

Os resultados evidenciam que o PND **concorda/concorda totalmente** que:

- o atendimento ao PND na portaria (portão da escola) é feito de forma eficaz e educada **(81,5%)**;
- o atendimento ao PND no átrio da escola é feito de forma eficaz e educada **(66,6% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND no bar é feito de forma eficaz e educada **(55,5% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND na papelaria é feito de forma eficaz e educada **(55,5% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND na reprografia é feito de forma eficaz e educada **(55,5% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda)**;
- os espaços e as instalações são conservados, preservados e mantidos em estado de higiene e de segurança **(48,1% sendo que 29,6% não concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND, nos Serviços Administrativos é feito de forma eficaz e educada **(44,4% sendo que 33,3% nem concorda nem discorda)**;
- a gestão das instalações, espaços é adequada às necessidades atuais do AEAS/Escola e à funcionalidade dos serviços **(44,4% sendo que 29,6% não concorda nem discorda)**;
- o atendimento ao PND no refeitório é feito de forma eficaz e educada **(42,2% sendo que 30,8% não concorda nem discorda)**;
- a marcação de faltas do PD deveria ser efetuada diretamente no INOVAR pelos assistentes operacionais de cada piso (transitando do livro de ponto manual para eletrónico) **(39% sendo que 20% nem concorda nem discorda)**;



- os computadores disponibilizados aos assistentes técnicos assim como os equipamentos de acesso ao sistema POS (cartões) funcionam de forma adequada nos SA, no bar, na reprografia, na papelaria, na biblioteca e na portaria: ( **a maioria concorda**)

## GERAL

Um **número significativo** de PND (entre 50% a 70%) **concorda/concorda totalmente** que:

- os princípios e objetivos do Regulamento Interno são assumidos pela comunidade educativa (**66,7% sendo que 33,3% nem concorda nem discorda**);
- os alunos respeitam as orientações/chamadas de atenção dos assistentes operacionais (**55,6% sendo que 22,2% nem concorda nem discorda**);
- o AEAS/Escola atua no sentido de manter a segurança dentro do espaço escolar (**55,5% sendo que 44,4% nem concorda nem discorda**);
- o clima do AEAS/Escola é propício à sua avaliação positiva e gera satisfação e vontade de permanecer na instituição (**55,5% sendo que 44,4% nem concorda nem discorda**);
- o nível de disciplina existente na escola permite o bom funcionamento da circulação dos alunos (**55,5% sendo que 33,3% nem concorda nem discorda**);
- o AEAS/Escola proporciona formação específica para tratar de situações de alunos de educação especial (**39% sendo que 29,4% nem concorda nem discorda**);
- os blocos de 100 minutos (com intervalos de 5 minutos) permitem uma melhor organização do serviço (**17,3% concorda sendo que 34,3% nem concorda nem discorda**).
-

Os resultados revelam que um número **significativo** de PND **discorda/discorda totalmente** que :

- o processo de solicitação de um professor de substituição é rápido e eficaz (**59,4% nem concorda nem discorda sendo que 19,8% discorda e discorda totalmente**);

## Resultados das respostas abertas

### ASPETOS POSITIVOS

com maior número de ocorrências em 13 respostas:

- bom ambiente; colaboração **(6)**;
- instalações; conservação do edifício; bom espaço **(3)**;
- segurança **(3)**.

### ASPETOS NEGATIVOS

com maior número de ocorrências em 15 respostas:

- má distribuição de serviço; desigualdade na atribuição de tarefas **(6)**;
- mau ambiente de trabalho; atitudes desadequadas de colegas; relações interpessoais **(4)**;
- falta de material de limpeza **(3)**.

### SUGESTÕES DE MELHORIA

com maior número de ocorrências em 15 respostas:

- mais formação profissional **(6)**;
- material de limpeza **(2)**;
- maior supervisão no cumprimento de regras **(3)**.

Com reduzida expressão (1 a 2 ):

- maior pontualidade dos professores; melhor compreensão entre os serviços; rotação entre os diferentes serviços; alternância de horário dentro dos setores; registo eletrónico de assiduidade; maior pontualidade dos professores.

**Desta análise conclui-se que o PND de 2.º, 3.º ciclo e secundário avaliaram como positivo** o bom ambiente, a conservação do edifício e a segurança. Como **negativo** a desigualdade na atribuição de tarefas, o mau ambiente entre os colegas e a falta de material de limpeza. No item **sugestões de melhoria** surgem com alguma relevância maior formação profissional.

**Nota:** Nestes resultados do PND verificou-se um elevado número de “Não concorda nem discorda” que deverá ser objeto de reflexão.

.....

Admitindo que o instrumento de recolha de dados possa imputar alguma debilidade aos resultados obtidos a EAA considera pertinente apresentar algumas sugestões de melhoria ao nível:

- (i) das refeições;
- (ii) das instalações (EBAG);
- (iii) da comunicação com os EE;
- (iv) da vigilância;
- (v) da formação profissional do PND)

(Por último a EAA agradece a colaboração de todos os elementos da comunidade que, através das suas respostas, facilitaram e permitiram a realização deste relatório.

Nota final: Este relatório e os gráficos resultantes dos questionários de satisfação serão divulgados na página do agrupamento após aprovação pela EAA e pelo Conselho Pedagógico.

EAA, 31 março de 2021