

Observatório da Qualidade



Questionário sobre os espaços escolares
Alunos, EE e Assistentes
Maió 2022

Índice

Introdução	3
I Análise das respostas.....	4
1. Selecione a opção devida	4
2. Escola/s a que se referem as respostas.	5
3. Avalie a arrumação/limpeza dos espaços.....	6
4. Avalie o estado de conservação dos espaços.....	9
5. Avalie a qualidade do equipamento dos espaços	12
6. Avalie a funcionalidade e a adequação dos espaços	15
7. Avalie a simpatia dos intervenientes nesses espaços.....	18
8. Sugestões de Melhoria	21
Conclusão.....	22
Anexo 1 Sugestões de melhoria	24

Introdução

No âmbito da sua atividade, que procura promover e melhorar a qualidade do serviço educativo prestado pelo AEV, o Observatório da Qualidade (OdQ) lançou mais um questionário dirigido àqueles que estão diretamente envolvidos no processo de ensino e aprendizagem – alunos, assistentes operacionais, assistentes técnicos e EE – desta vez, com o objetivo de analisar e avaliar a qualidade das instalações, higiene e segurança de todos os espaços das escolas que compõem o Agrupamento.

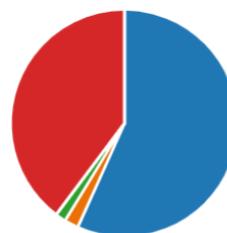
A participação não foi a desejada, o que nos leva a refletir sobre os motivos que poderão explicar o alheamento daqueles que todos os dias estão na escola e dos que são responsáveis pela maioria dos seus frequentadores. Relativamente a questionários anteriores, alterou-se a estratégia de abordagem mas, claramente, a mudança não resultou e este deverá ser o primeiro aspeto sobre o qual o OdQ deverá refletir, tentando agir posteriormente sobre o problema.

Apresenta-se, nas próximas páginas, a análise das respostas a cada pergunta seguida, sempre que necessário, de alguma recomendação, chamada de atenção ou sugestão, que será tida em linha de conta se as estruturas competentes assim o entenderem. As inferências que decorrem da análise dos inquéritos serão sintéticas e terão como propósito maior evidenciar os aspetos mais relevantes, evitando a repetição de informação.

I Análise das respostas

1. Selecione a opção devida

● Aluno	341
● Assistente Operacional	12
● Assistente Técnico	9
● Encarregado de Educação	239



Análise dos Dados

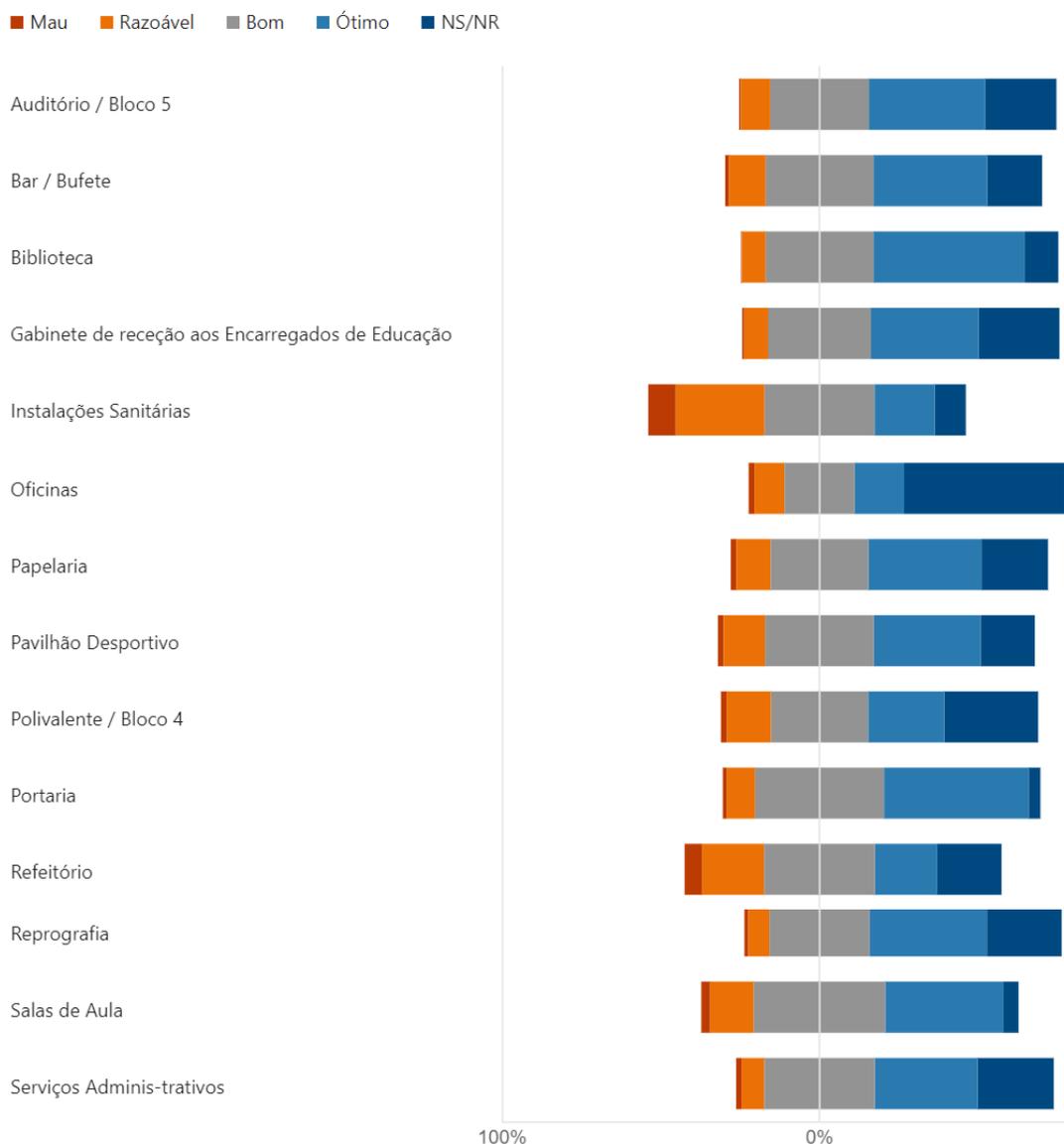
Universo	Nº participantes	Universo dos inquiridos	Percentagem (relativamente ao universo)
Alunos	341	1987	17,2%
Assistentes Operacionais	12	69	17,39%
Assistentes Técnicos	9	14	64,3%
Encarregados de educação	239	Menor que os dos alunos, porque um EE pode ter vários educandos	

Da análise dos dados, observa-se, no geral, uma significativa reduzida colaboração, se se tiver em consideração o universo total de inquiridos.

Sugestão: Esta ausência ou desinteresse deverá merecer uma reflexão e uma mudança de estratégia em próximas ações semelhantes.

No que diz respeito aos Assistentes Operacionais, propõe-se que haja uma maior sensibilização junto destes profissionais, motivando-os para uma maior participação na vida da escola e na defesa da qualidade das suas condições de trabalho e do seu desempenho, fazendo realçar a importância de terem uma voz que seja ouvida.

3. Avalie a arrumação/limpeza dos espaços



Análise dos resultados:

Sobre a arrumação/ limpeza dos espaços, o que nos é dado inferir é que, dependendo do espaço, o universo de público que responde, altera-se. Vejamos mais cuidadosamente.

No primeiro item, Auditório do bloco 5, as respostas são de alunos, AO e AT da escola sede do Agrupamento. A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 0,5%; Razoável: 9,3%; Bom: 31,1%; Ótimo: 36,6% e NS/NR: 22,5%.

No segundo item, Bar/Bufete, apenas os utilizadores das escolas que o possuem, respondem. A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,2%; Razoável: 11,6%; Bom: 33,9%; Ótimo: 35,9% e NS/NR: 17,3%.

No terceiro item, Biblioteca, as respostas são, sobretudo, de alunos e AO. O maior número dos alunos que respondem é da escola sede do Agrupamento. De referir que a resposta com maior percentagem é Ótimo (47,9%). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 0,5%; Razoável: 9,3%; Bom: 31,1%; Ótimo: 36,6% e NS/NR: 22,5%.

No quarto item, Gabinete de Receção aos EE, todas respostas são de alunos e EE da escola sede do agrupamento. De referir que é a segunda resposta com maior percentagem em NS/NR (25,5%). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 0,7%; Razoável: 7,5%; Bom: 32,4%; Ótimo: 33,9% e NS/NR: 25,5%.

No quinto item, Instalações Sanitárias, as respostas são relativas a todos os inquiridos sendo, no entanto (a maioria), alunos e AO da escola sede do Agrupamento. De referir que é a terceira resposta com menor percentagem em NS/NR (9%) e a maior em respostas Mau (8,7%) e Razoável (28%). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 8,7%; Razoável: 28%; Bom: 34,6%; Ótimo: 19% e NS/NR: 9%.

No sexto item, Oficinas, as respostas são dos alunos do Ensino Profissional e AO. São, naturalmente, exclusivamente da escola sede do Agrupamento. De referir que é a resposta com maior percentagem em NS/NR (50,9%). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,8%; Razoável: 9,5%; Bom: 22,1%; Ótimo: 15,6% e NS/NR: 50,9%.

No sétimo item, Papelaria, as respostas são de inquiridos das escolas onde existe este serviço. Predominantemente, as respostas são de alunos e AO e, sobretudo, da escola sede do Agrupamento. A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,8%; Razoável: 10,8%; Bom: 30,8%; Ótimo: 35,6% e NS/NR: 21%.

No oitavo item, Pavilhão Desportivo, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento e, sobretudo, da escola sede do agrupamento. A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,8%; Razoável: 13,1%; Bom: 34,3%; Ótimo: 33,6% e NS/NR: 17,1%.

No nono item, Polivalente, Bloco 4, as respostas são dos alunos do 3º ciclo do ensino básico e AO da escola sede. De referir que é a resposta com a segunda maior percentagem em NS/NR (29,6%). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,8%; Razoável: 14%; Bom: 30,6%; Ótimo: 24% e NS/NR: 29,6%.

No décimo item, Portaria, as respostas são de todos os inquiridos e de todas as escolas do AEV. De referir que é a resposta com menor percentagem em NS/NR (3,7), o que demonstra que os EE tiveram um peso importante neste dado. É, também, o serviço que apresenta a segunda melhor percentagem em Ótimo (45,6), sendo sobretudo de alunos e AO da escola sede. Tratando-se de um espaço bastante exíguo e apenas frequentado pelo/a porteiro/a de serviço, podemos deduzir que a avaliação, aqui, se centra no modo como as pessoas se sentem recebidas ao entrar na escola. A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,2%; Razoável: 9%; Bom: 40,6%; Ótimo: 45,6% e NS/NR: 3,7%.

No décimo primeiro item, Refeitório, as respostas são, na maioria, de alunos de todas as escolas do Agrupamento. De referir que é a segunda resposta com maior percentagem de respostas negativas. Quem responde mais negativamente são os alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 5,5%; Razoável: 19,6%; Bom: 34,9%; Ótimo: 19,6% e NS/NR: 20,3%.

No décimo segundo item, Reprografia, as respostas são de inquiridos (alunos, AO e AT) de todas as escolas do Agrupamento onde existe o serviço. De referir que é a segunda resposta e a terceira maior percentagem com Ótimo (36,9). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,2%; Razoável: 6,7%; Bom: 31,6%; Ótimo: 36,9% e NS/NR: 23,6%.

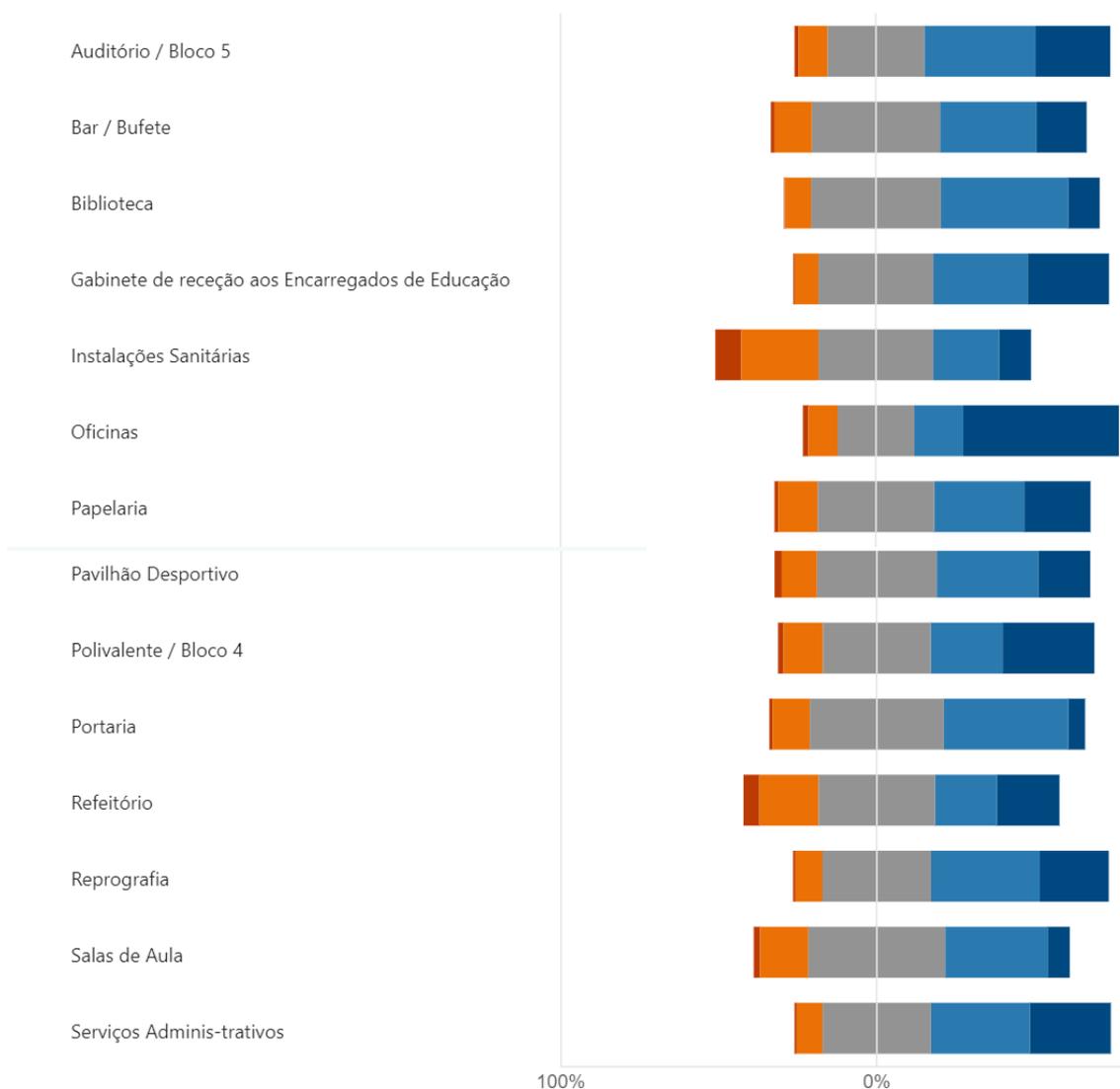
No décimo terceiro item, Salas de Aula, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento. De referir que é a segunda resposta com menor percentagem em NS/NR (4,7). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 2,8 %; Razoável: 13,8%; Bom: 41,4%; Ótimo: 37,3% e NS/NR: 4,7%.

No décimo quarto item, Serviços Administrativos, as respostas são, sobretudo dos AT, AO e alunos da escola sede. De referir que é a terceira resposta com maior percentagem em NS/NR (24%). A percentagem das respostas é a seguinte: Mau: 1,7 %; Razoável: 7,2; Bom: 41,4%; Ótimo: 34,8% e NS/NR: 24%.

Sugestões:

Deve atender-se ao maior número de respostas negativas e positivas relativas a cada espaço. O cruzamento com as respostas abertas deve ser feito de modo a permitir atenuar as falhas apresentadas e melhorar, efetivamente, a qualidade dos serviços prestados.

4. Avalie o estado de conservação dos espaços



Análise dos resultados:

Sobre o estado de conservação dos espaços, o que nos é dado inferir é que, dependendo do espaço, o universo de público que responde se altera. Verifica-se, também, que há diferenças nas respostas relativamente à questão anterior. As respostas mais negativas são de alunos da escola sede.

No primeiro item, Auditório do bloco 5, as respostas são de alunos, AO e AT da escola sede do Agrupamento. De referir que é a terceira resposta com maior percentagem em Ótima. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,3%; Razoável: 9,2%; Boa: 30%; Ótimo: 35% e NS/NR: 23,6%.

No segundo item, Bar/Bufete, apenas os utilizadores das escolas que o possuem respondem. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,2%; Razoável: 11,8%; Bom: 40%; Ótimo: 30,6% e NS/NR: 15,8%.

No terceiro item, Biblioteca, as respostas são, sobretudo, de alunos e AO. O maior número dos alunos que respondem é da escola sede. É a resposta com maior percentagem em Ótima (40,3) e a menor em Má (0,3). A percentagem das respostas é a seguinte: Má:0,3%; Razoável: 8,3%; Bom: 41,1%; Ótima: 40,3% e NS/NR: 22,5%.

No quarto item, Gabinete de Receção aos EE, as respostas são de alunos, AO e EE da escola sede. De referir que é a terceira resposta com maior percentagem em NS/NR (25,8) e segunda menor em Má (0,5). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,5%; Razoável: 7,5%; Bom: 36,4%; Ótimo: 29,8% e NS/NR: 25,8%.

No quinto item, Instalações Sanitárias, as respostas são relativas a todos os inquiridos sendo, no entanto (a maioria) dos alunos e AO, da escola sede. De referir que é a resposta com maiores percentagens em Má (8,2) e Razoável (24,5%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 8,2%; Razoável: 24,5%; Bom: 36,4%; Ótimo: 20,8 e NS/NR: 10,1%.

No sexto item, Oficinas, as respostas são dos alunos do Ensino Profissional e AO. São exclusivamente da escola sede. De referir que é a resposta com maior percentagem em NS/NR (49,3%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,7%; Razoável: 9,3%; Bom: 24,3%; Ótima: 15,5% e NS/NR: 49,3%.

No sétimo item, Papelaria, as respostas são de inquiridos das escolas onde existe este serviço. Predominantemente, as respostas, são de alunos e AO. O maior número de alunos que responde é da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má 1,2%; Razoável: 12,5%; Bom: 36,9%; Ótima: 28,5% e NS/NR: 21%.

No oitavo item, Pavilhão Desportivo, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento, sobretudo, da escola sede. É a resposta com a terceira percentagem maior em Má (2,3). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 2,3%; Razoável: 11,1%; Bom: 37,9%; Ótima: 32,1% e NS/NR: 16,5%.

No nono item, Polivalente, Boco 4, as respostas são dos alunos e AO da escola sede. De referir que é a resposta com a segunda maior percentagem em NS/NR (29%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,7%; Razoável: 12,5%; Bom: 34,1%; Ótima: 22,8% e NS/NR: 29%.

No décimo item, Portaria, as respostas são de todos os inquiridos e de todas as escolas do Agrupamento. De referir que é a resposta com menor percentagem em NS/NR (5,3%), o que demonstra, que os EE tiveram um peso importante neste dado. É, também, o serviço que apresenta a segunda melhor percentagem em Ótima (39,4%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1%; Razoável: 11,8%; Bom: 42,4%; Ótima: 39,4% e NS/NR: 5,3%.

No décimo primeiro item, Refeitório, as respostas são, na maioria, dos alunos de todas as escolas. De referir que é a segunda resposta com maior percentagem de respostas negativas (5%). Quem responde mais negativamente são os alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 5%; Razoável: 18,8%; Bom: 36,8%; Ótima: 19,6% e NS/NR: 19,8%.

No décimo segundo item, Reprografia, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento onde existe o serviço. Na maioria, as respostas são dos alunos da escola sede. Este serviço tem a terceira menor resposta de Má (0,8). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,8%; Razoável: 8,5%; Bom: 34,4%; Ótima: 34,4% e NS/NR: 21,8%.

No décimo terceiro item, Salas de aula, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 2 %; Razoável: 15,3%; Bom: 43,3%; Ótimo: 32,4% e NS/NR: 7%.

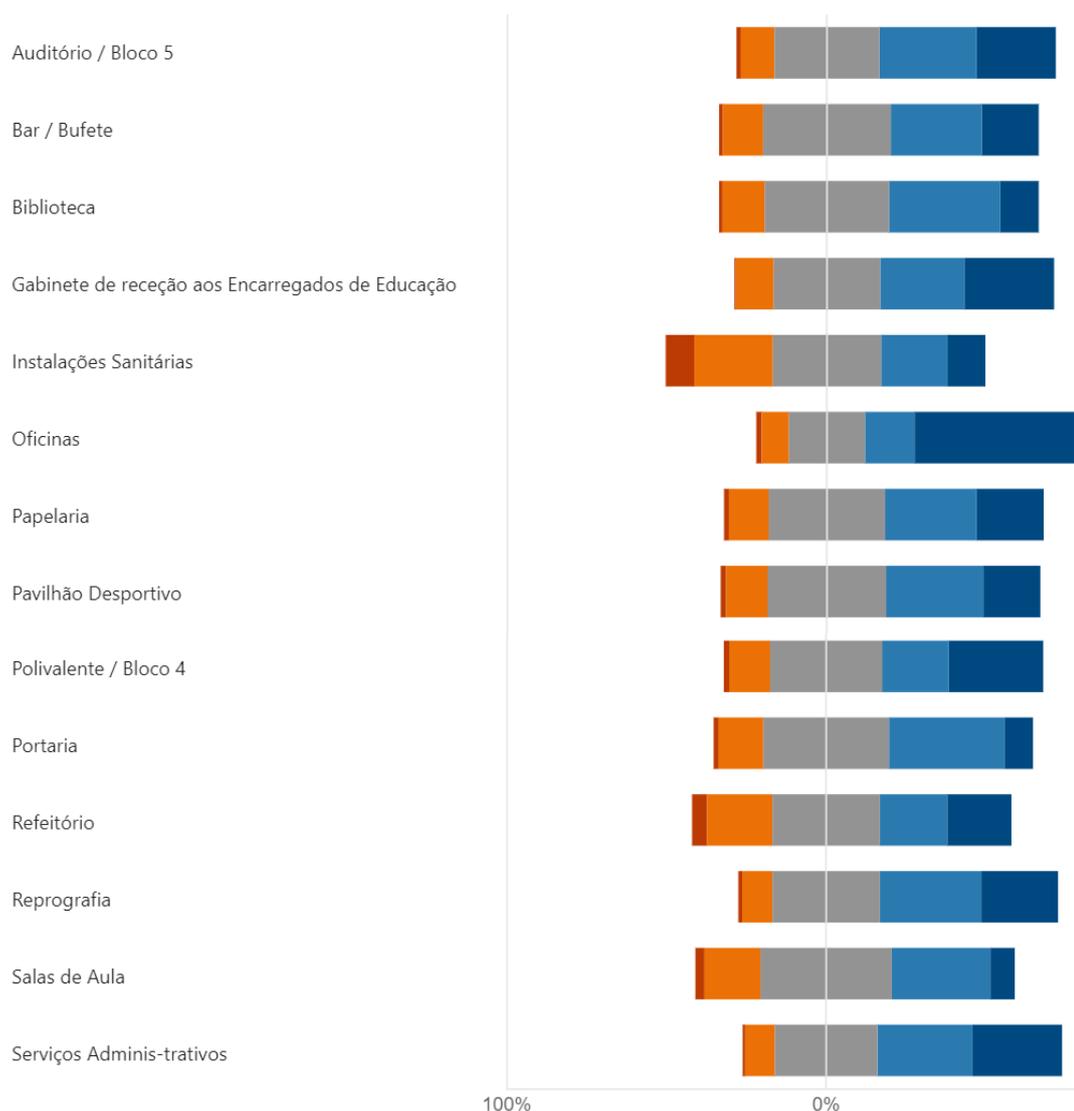
No décimo quarto item, Serviços Administrativos, as respostas são, sobretudo dos AT, AO e alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,7 %; Razoável: 8,2; Bom: 34.3%; Ótima: 31,3% e NS/NR: 25,6%.

Sugestões:

Deve atender-se às respostas com mais classificações negativas e positivas relativas a cada serviço. O cruzamento com as respostas abertas deve ser feito de modo a permitir atenuar as falhas apresentadas e melhorar, efetivamente, a qualidade dos serviços prestados.

Relativamente à resposta 3, há uma variação mínima nas respostas. De facto, parece dispensável a inclusão do item 4. Os resultados são praticamente iguais, talvez devido à imagem que cada inquirido guarda. Ao avaliar a arrumação e limpeza, estará, porventura, a avaliar a manutenção/conservação do espaço em questão. Futuramente, será de evitar cambiantes subtis entre os itens do questionário.

5. Avalie a qualidade do equipamento dos espaços



Análise dos resultados:

Sobre a qualidade do equipamento dos diversos espaços do Agrupamento, o que nos é dado inferir é que, dependendo do espaço, o universo de público que responde se altera. No entanto, a maioria das respostas é dos alunos das diferentes escolas. Vejamos mais cuidadosamente.

No primeiro item, Auditório do bloco 5, as respostas são de alunos e AO da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,3%; Razoável: 10,6%; Boa: 32,8%; Ótimo: 30,4% e NS/NR: 24,8%.

No segundo item, Bar/Bufete, apenas responderam os inquiridos das escolas que possuem este serviço. É o serviço com terceira a resposta mais baixa na opção Má (1,2%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,2%; Razoável: 12,6%; Boa: 39,9%; Ótima: 28,5% e NS/NR: 17,8%.

No terceiro item, Biblioteca, as respostas são, sobretudo, de alunos e AO. O maior número dos alunos que respondem é da escola sede. É a resposta com a segunda resposta mais alta na opção Ótima (34,8) e, com a terceira resposta mais baixa na opção Má (1%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1%; Razoável: 13,3%; Boa: 38,4%; Ótima: 34,8% e NS/NR: 12,8%.

No quarto item, Gabinete de Receção aos EE, as respostas são de alunos, AO e EE da escola sede. De referir que é a resposta com menor percentagem na opção Má (0,5) e terceira mais alta na opção Ótima (28,1). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,5%; Razoável: 11,8%; Boa: 33,3%; Ótimo: 26,3% e NS/NR: 28,1%.

No quinto item, Instalações Sanitárias, as respostas são relativas a todas as escolas do Agrupamento. No entanto, a maioria das respostas é dos alunos da escola sede. De referir que é a resposta com maior percentagem na opção Má (9%) e a terceira mais baixa na opção NS/NR (11,8%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 9%; Razoável: 24,5%; Boa: 33,9%; Ótimo: 20,8 e NS/NR: 11,8%.

No sexto item, Oficinas, as respostas são dos alunos do Ensino Profissional e AO. De referir que é a resposta com maior percentagem em NS/NR (50,6%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,7%; Razoável: 13%; Boa: 23,8%; Ótima: 15,5% e NS/NR: 50,6%.

No sétimo item, Papelaria, as respostas são de inquiridos das escolas onde existe este serviço. Predominantemente, as respostas, são de alunos e AO. O maior número de alunos que responde é da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má 1,5%; Razoável: 12,5%; Boa: 36,4%; Ótima: 28,6% e NS/NR: 21%.

No oitavo item, Pavilhão Desportivo, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento, sobretudo, da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,7%; Razoável: 13%; Boa: 37,1%; Ótima: 30,4% e NS/NR: 17,8%.

No nono item, Polivalente Boco 4, as respostas são dos alunos e AO da escola sede. De referir que é a resposta com a segunda maior percentagem em NS/NR (29,6%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,7%; Razoável: 12,8%; Boa: 35,1%; Ótima: 20,8% e NS/NR: 29,6 %.

percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,7%; Razoável: 9%; Boa: 32,6%; Ótimo: 32,4% e NS/NR: 24,3%.

No segundo item, Bar/Bufete, apenas responderam os inquiridos das escolas que possuem este serviço. É um dos espaços com a resposta mais baixa na opção Má (0,8%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,8%; Razoável: 11,1%; Boa: 38,4%; Ótima: 33,6% e NS/NR: 16%.

No terceiro item, Biblioteca, as respostas são, sobretudo, de alunos e AO. O maior número dos alunos que respondem é da escola sede. É a resposta com a segunda percentagem mais alta na opção Ótima (38,6) e, com a terceira percentagem mais baixa na opção NS/NR (11%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1%; Razoável: 13,3%; Boa: 38,4%; Ótima: 34,8% e NS/NR: 12,8%.

No quarto item, Gabinete de Receção aos EE, as respostas são de alunos, AO e EE da escola sede. De referir que é a resposta com menor percentagem na opção Má (0,8) e terceira mais alta na opção NS/NR (25,5). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,8%; Razoável: 11,3%; Boa: 36,4%; Ótimo: 26% e NS/NR: 25,5%.

No quinto item, Instalações Sanitárias, as respostas são relativas a todas as escolas. No entanto, a maioria das respostas são dos alunos da escola sede. De referir que é a resposta com maior percentagem na opção Má (6,2%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 6,2%; Razoável: 22,5%; Boa: 37,4%; Ótimo: 21,8 e NS/NR: 12,1%.

No sexto item, Oficinas, as respostas são dos alunos do Ensino Profissional e AO. De referir que é a resposta com maior percentagem em NS/NR (47,9%). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,3%; Razoável: 8,5%; Boa: 25,1%; Ótima: 17,1% e NS/NR: 47,9%.

No sétimo item, Papelaria, as respostas são de inquiridos das escolas onde existe este serviço. Predominantemente, as respostas, são de alunos e AO. O maior número de alunos que responde é da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má 1,5%; Razoável: 10,5%; Boa: 38,1%; Ótima: 29,1% e NS/NR: 20,8%.

No oitavo item, Pavilhão Desportivo, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento, sobretudo, da escola sede. Este espaço teve a percentagem mais baixa na opção Má (0,8). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 0,8%; Razoável: 11,3%; Boa: 34,8%; Ótima: 35,8% e NS/NR: 17,3%.

No nono item, Polivalente Boco 4, as respostas são dos alunos e AO da escola sede. De referir que é a resposta com a segunda maior percentagem em NS/NR (28,3%). A percentagem

das respostas é a seguinte: Má: 1,2%; Razoável: 12,3%; Boa: 35,4%; Ótima: 22,8% e NS/NR: 28,3 %.

No décimo item, Portaria, as respostas são de todos os inquiridos e de todas as escolas do Agrupamento. De referir que é a resposta com menor percentagem em NS/NR (6,7%) e primeira mais alta na opção Ótima (39,3). É o espaço em que a percentagem de EE a responder é mais elevada. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,2 %; Razoável: 12,5%; Boa: 40,4%; Ótima: 39,3% e NS/NR: 6,7%.

No décimo primeiro item, Refeitório, as respostas são na maioria dos alunos das diferentes escolas. De referir que é a segunda resposta com maior percentagem de respostas negativas (4%). Quem responde mais negativamente são os alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 4%; Razoável: 16,8%; Boa: 36,1%; Ótima: 24% e NS/NR: 19,1%.

No décimo segundo item, Reprografia, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas onde existe o serviço. Na maioria, as respostas são dos alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,5%; Razoável: 9,3%; Boa: 34,6%; Ótima: 32,1% e NS/NR: 22,5%.

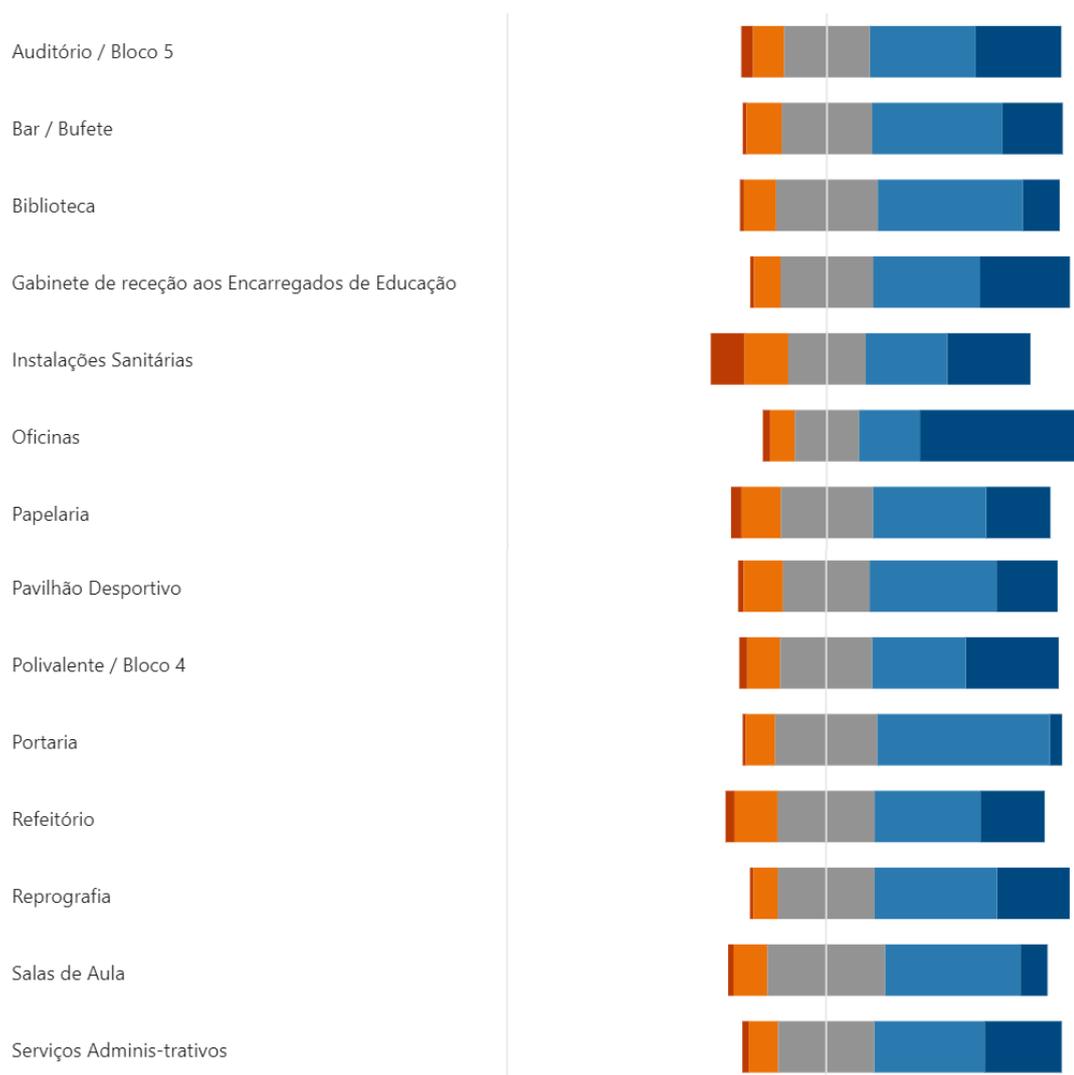
No décimo terceiro item, Salas de aula, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas. Esta resposta tem a terceira percentagem mais alta na opção Ótima (34,8) e a segunda mais baixa na opção NS/NR (7,7). A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,2 %; Razoável: 14,5%; Boa: 41,9%; Ótimo: 34,8% e NS/NR: 7,7%.

No décimo quarto item, Serviços Administrativos, as respostas são, sobretudo dos AT, AO e alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Má: 1,2 %; Razoável: 9,3; Bom: 35,9%; Ótima: 29% e NS/NR: 19,1%.

Sugestões:

A disparidade das respostas permite levantar a questão de todos terem compreendido o seu sentido. As instalações sanitárias e o refeitório continuam a ser os espaços objeto das percentagens na opção Má. No entanto, as salas de aula, que nas respostas anteriores tiveram percentagens negativas na opção Má, aqui são o espaço com a terceira percentagem mais elevada. Continuam a ser os alunos da escola sede os que mais responderam. Poderá inferir-se que os alunos que respondem negativamente serão sobretudo os do 3º ciclo, no bloco 4. Os alunos de EFP (cursos de educação e formação profissional) e CCH (cursos científico-humanísticos), por sua vez, dada a qualidade das instalações, respondem positivamente.

7. Avalie a simpatia dos intervenientes nesses espaços



Análise dos Resultados

Sobre a simpatia dos intervenientes nos diversos espaços do Agrupamento, dependendo do espaço, o universo de público que responde, altera-se. No entanto, a maioria das respostas é dos alunos das diferentes escolas. Nesta questão, avalia-se, sobretudo, as relações humanas e interpessoais. É interessante verificar que as respostas vão, na generalidade, no sentido positivo. Infere-se, portanto, que as relações humanas no AEV são francamente positivas e são avaliadas em conformidade. A exceção nesta tendência são, mais uma vez, as instalações sanitárias. Em todas as respostas foram o espaço que teve as percentagens mais baixas. Esta situação leva-nos a pensar que as experiências relativamente a este espaço não permitem o distanciamento relativamente à simpatia. Contrariamente, o refeitório que até esta questão

seguia a par com as instalações sanitárias nesta tendência negativa, conseguem, aqui, deixar de estar na cauda e dão lugar ao Auditório e à Papelaria como espaços onde a simpatia é menor.

No primeiro item, Auditório do bloco 5, as respostas são de alunos e AO da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1,3%; Aceitável: 10,6%; Boa: 32,8%; Ótimo: 30,4% e NS/NR: 24,8%. Este espaço recebeu a segunda percentagem mais negativa na categoria Inexistente (3,7%).

No segundo item, Bar/Bufete, apenas responderam os inquiridos das escolas que possuem este espaço. A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1,2%; Aceitável: 11%; Boa: 28,3%; Ótima: 40,8% e NS/NR: 18,8%.

No terceiro item, Biblioteca, as respostas são, sobretudo, de alunos e AO. O maior número dos alunos que respondem é da escola sede. É a resposta com a segunda resposta mais alta na categoria Ótima (45,4). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1,2%; Aceitável: 10,1%; Boa: 31,8%; Ótima: 45,4% e NS/NR: 11,5%.

No quarto item, Gabinete de Receção aos EE, as respostas são de alunos, AO e EE da escola sede. De referir que é a resposta com a terceira resposta com maior percentagem na categoria NS/NR (28,1). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1,2%; Aceitável: 8,3%; Boa: 29%; Ótimo: 33,4% e NS/NR: 28,1%.

No quinto item, Instalações Sanitárias, as respostas são relativas a todos as escolas. No entanto, a maioria das respostas é dos alunos da escola sede. De referir que é a terceira resposta com maior percentagem na categoria Inexistente (10,6%) e a segunda resposta com a percentagem mais baixa na categoria Ótimo (25,5). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 10,6%; Aceitável: 13,6%; Boa: 24,3%; Ótimo: 25,5% e NS/NR: 26%.

No sexto item, Oficinas, as respostas são dos alunos do Ensino Profissional e AO. De referir que é a resposta com maior percentagem em NS/NR (50,9%). É, também, a resposta com a percentagem mais baixa na categoria Ótimo (19%). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 2,2%; Aceitável: 7,8%; Boa: 20,1%; Ótima: 19% e NS/NR: 50,9%.

No sétimo item, Papelaria, as respostas são de inquiridos das escolas onde funciona este espaço. Predominantemente, as respostas, são de alunos e AO. O maior número de alunos que respondem é da escola sede. A papelaria é o espaço com a terceira percentagem mais alta na categoria Inexistente (3,3%). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente 3,3%; Aceitável: 12,3%; Boa: 28,8%; Ótima: 35,4% e NS/NR: 20,1%.

No oitavo item, Pavilhão Desportivo, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do Agrupamento, sobretudo da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1,7%; Aceitável: 12,3%; Boa: 27,1%; Ótima: 39,8% e NS/NR: 19,1%.

No nono item, Polivalente Boco 4, as respostas são dos alunos e AO da escola sede. De referir que é a resposta com a terceira menor percentagem em Ótimo (29,3%) e, a segunda na categoria NS/NR (29,1%). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 2,5%; Aceitável: 10,3%; Boa: 28,8%; Ótima: 29,3% e NS/NR: 29,1 %.

No décimo item, Portaria, as respostas são de todos os inquiridos e de todas as escolas do Agrupamento. De referir que é a resposta com menor percentagem em Inexistente (1%) e primeira mais alta na categoria Ótima (54,1). É o serviço em que a percentagem de EE a responder é mais elevada. A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1 %; Aceitável: 9,2%; Boa: 31,9%; Ótima: 54,1% e NS/NR: 3,8%.

No décimo primeiro item, Refeitório, as respostas são na maioria dos alunos das diferentes escolas do AEV. A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 2,8%; Aceitável: 13,5%; Boa: 30,4%; Ótima: 33,1% e NS/NR: 20,1%.

No décimo segundo item, Reprografia, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas do agrupamento onde o espaço funciona. Na maioria, as respostas são dos alunos da escola sede. A par com a portaria, são os espaços onde a categoria existente é mais baixa (1%). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1%; Aceitável: 7,7%; Boa: 30,3%; Ótima: 38,3% e NS/NR: 22,8%.

No décimo terceiro item, Salas de aula, as respostas são de alunos e AO de todas as escolas. Esta resposta tem a terceira percentagem mais alta na opção Ótima (42,4). A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 1,7 %; Aceitável: 10,6%; Boa: 36,8%; Ótimo: 42,4% e NS/NR: 8,5%.

No décimo quarto item, Serviços Administrativos, as respostas são, sobretudo dos AT, AO e alunos da escola sede. A percentagem das respostas é a seguinte: Inexistente: 2 %; Aceitável: 9,2%; Boa: 30,1%; Ótima: 34,6% e NS/NR: 24,1%.

Sugestões:

A sugestão é continuar a promover as relações humanas e interpessoais entre toda a comunidade educativa. Este item foi aquele que maior avaliação positiva teve no conjunto das respostas. Deve apostar-se na continuidade das boas práticas nas relações interpessoais e, se possível, melhorá-las.

8. Sugestões de Melhoria

Responderam a esta questão 291 inquiridos, num total de 601, o que equivale a 48,4%. Em anexo vão todas as sugestões apresentadas. Aqui ficam apenas aquelas em que a escolha dos inquiridos mais recai.

1. “Melhorar a comida da cantina, admitir mais funcionários, porque os que temos são poucos, e não podem dar assistência como se fossem muitos, uma vez que não se podem repartir... mais segurança na escola, os nossos filhos ainda são pequenos e por vezes não são assistidos e ajudados quando precisam, principalmente nos intervalos, devido à falta dos funcionários, porque os alunos são muitos e os funcionários são poucos, cada vez menos...”
2. “Melhorar a qualidade das refeições tendo em consideração a qualidade e diversidade; mais recursos humanos; melhorar a higienização dos WC; promover campanhas de sensibilização para a violência, vigilância e denúncia da mesma, de modo a prevenir e evitar complicações maiores. Assim como não omitir eventos que envolvam violência, acidentes, entre outras ocorrências.”
3. “Penso que a reprografia e a papelaria deveriam estar abertas a horários mais acessíveis para os alunos”.
4. “Melhorar o horário de abrir as oficinas: entramos às 8:30 e não às 9. Igual ao meio dia: entramos às 2 não às 2:20”.

Conclusão

A análise das respostas ao questionário sobre as Instalações, aplicado aos alunos, aos seus EE e aos assistentes do AEV, demonstra, em primeiro lugar, que, em situações futuras, deverá alterar-se a estratégia de motivação dos destinatários, uma vez que a percentagem de participação foi positiva apenas nos assistentes técnicos. Sendo o público-alvo deste questionário parte ativa da Comunidade Educativa, a fraca colaboração pode levantar questões como desinteresse, alheamento, ou desconhecimento, entre outras possíveis. Para a motivação dos EE e dos alunos, o Observatório da Qualidade contou com a colaboração dos DT, que terão passado a informação e motivado o preenchimento dos questionários. Constatase, porém, que a percentagem das respostas fica muito aquém do desejado, quer no universo dos alunos, quer no dos EE. Para estes últimos, o OdQ contou também com a colaboração da representante da APEE neste órgão e, naturalmente, com a própria APEE.

Quanto aos assistentes, procurou-se o envolvimento dos respetivos responsáveis, que terá surtido efeito nos assistentes técnicos, mas não nos operacionais, o que pode indiciar que este último grupo precisa de uma ação mais focada em si, de um olhar mais atento que o leve a envolver-se mais na vida da escola.

Na análise dos diferentes questionários, aquele em que se verifica um menor envolvimento dos EE e alunos é relativamente aos Serviços Administrativos. Este posicionamento é, também, significativo e revelador da cada vez maior envolvência dos DT nas questões administrativas que aos alunos dizem respeito. Pode também considerar-se que as respostas relativas às Instalações Sanitárias e ao Polivalente do Bloco 4 legitimam a inferência de que possivelmente sejam os alunos que frequentam as aulas neste bloco, aqueles que mais se queixam destes espaços. Desde há uns meses que o bloco 4 está a ser objeto de intervenção, pelo que se espera que esta opinião se altere.

No quadro que se segue fez-se o levantamento dos dados que permitem verificar quais são os três espaços mais bem classificados em cada item, sendo notável a prevalência da Portaria, que ocupa o primeiro lugar em três dos quatro itens em questão. Tratando-se de um espaço bastante exíguo e apenas frequentado pelo assistente de serviço, podemos deduzir que a avaliação se centra no relacionamento interpessoal e expressa a confiança e a segurança que quem chega à escola sente, nomeadamente quando os encarregados de educação deixam os seus educandos no espaço escolar.

Itens avaliados nos diferentes espaços – os três melhores									
Arrumação/limpeza		Estado de conservação		Qualidade do equipamento		Funcionalidade e adequação		Simpatia dos intervenientes	
Biblioteca	47,8%	Biblioteca	40,3%	Portaria	36,3%	Portaria	39,3%	Portaria	54,1%
Portaria	45,6%	Portaria	39,4%	Biblioteca	34,8%	Biblioteca	38,6%	Biblioteca	45,4%
Salas de aula	37,3%	Reprografia	34,4%	Reprografia	31,8%	Pavilhão desportivo	35,8%	Salas de aula	42,4%

O que mais se torna evidente, neste questionário, é que, relativamente às estruturas físicas, à arrumação/limpeza, à conservação, à qualidade de equipamentos e à funcionalidade, as respostas têm um pendor mais negativo. Quando se questiona a simpatia, as pessoas, inverte-se o sentido de escolha dos inquiridos, o que permite concluir que as relações humanas e interpessoais são muito bem vistas pelos inquiridos. Verifica-se esta tendência em todos os espaços, inclusivamente, nas salas de aula (quase sempre com avaliação negativas nas diferentes categorias).

Atendendo à heterogeneidade do público-alvo, o questionário foi adequado, estava bem estruturado e objetivo, o que permitiu uma leitura eficaz. No entanto, deixam-se duas sugestões, para os próximos:

- não juntar no mesmo questionário universos diferentes, o que permitirá obter dados mais concretos como, por exemplo, saber se são os alunos de um determinado bloco ou escola que se queixam de um determinado espaço;
- não ser tão exaustivo e pormenorizado nas questões – neste caso, por exemplo, foram demasiados pormenores relativos aos mesmos espaços, o que poderá ter levado a respostas automáticas / repetidas.

Apesar de alguns condicionalismos, este trabalho de campo revela-se útil e um instrumento importante de avaliação das instalações do AEV, dando voz a todos os intervenientes, cuja informação é fundamental na melhoria dos espaços e do serviço educativo prestado pelo Agrupamento.

Anexo 1 Sugestões de melhoria

Transcrevem-se as sugestões de melhoria, apenas organizadas por espaços, mantendo-se as repetições, uma vez que a frequência da sugestão sugere um desagrado (muito generalizado, em alguns casos). Quando os sinais de pontuação têm uma função expressiva, mantiveram-se como no original, o mesmo acontecendo com os textos em maiúsculas.

N.B.: Não houve preocupação de construção de texto.

Espaços	Sugestões
Bar / bufete	<p>mais diversidade no bufete maior variedade de alimentos no bufete Melhoramento das ementas na cantina e no bufete, porque os miúdos dizem que os bolos são para os funcionários e professores. e o regresso dos croissants :) Volta dos bolos no bufete a volta dos panikes Voltar os bolos. No bufete podem meter distintas coisas.</p>
Biblioteca	<p>Mais livros na biblioteca que se adequem à idade do terceiro ciclo sem livros de outras idades, só infantis Maior variedade de livros na biblioteca (livros para 3º ciclo), Livros que se adequem ao 3º ciclo. Livros para o 3º ciclo Mais livros na biblioteca</p> <p>Portaria e reprografia nunca deviam estar dentro da biblioteca, acabam por estar 3 pessoas presas no mesmo sítio. A biblioteca devia ser apenas para os meninos e suas atividades. muitas vezes, os meninos não podem entrar, por estar cheia com os professores a tirar cópias ou na conversa. Existe muita falta de coordenação. Mais livros na biblioteca. Deveria pôr mais gás na biblioteca ;)</p>
Gabinetes dos DT e receção dos EE	<p>Alguns espaços, nomeadamente os gabinetes dos diretores de turma e algumas salas, ainda necessitam de mobiliário específico.</p>
Instalações sanitárias	<p>melhores condições sanitárias,; na casa de banho, não há condições Casa de banho em mau estado melhorar as instalações sanitárias Ter papel e sabão nas casas de banho. Reparação no pavilhão e nas casas de banho. Melhores condições sanitárias. As portas das casas de banho parece que foram feitas para não fechar de propósito. Colocação de mais papel higiénico nas casas de banho. Colocação de uma maior quantidade de papel higiénico. As casas de banho serem mais limpas. A limpeza da casa de banho e das salas. Melhores instalações sanitárias Limpeza nas casas de banho. Limpeza nas casas de banho. maior limpeza das casas de banho Melhor limpeza nas casas de banho. Limpeza nas casas de banho. Melhor qualidade de desinfeção das casas de banho. Melhor limpeza das casas de banho. mais higiene na casa de banho as fechaduras das casas de banho Aumentar a higiene das casas de banho. melhor limpeza das casas de banho As casas de banho deviam estar mais limpas e com mais papel higiénico. Limpar mais as casas de banho das raparigas. Melhorar nas casas de banho. Melhorar nas desinfeção e lavagem das casas de banho. Melhorar as casas de banho Nas instalações sanitárias tem de haver mais</p>

Espaços	Sugestões
	<p>papel, e o sabão às vezes está em falta. A manutenção das casas de banho devia ser mais organizada. Há sempre falta de papel higiénico, papel para limpar as mãos e sabão para as mãos. Ter as condições necessárias nas casas de banho as portas dos quartos de banho Melhoria nas instalações sanitárias. Deveriam melhorar o serviço sanitário Mais limpeza e higiene nas casas de banho Verificação mais frequente da disponibilidade de papel/sabão nas casas de banho. Casa de banho Melhorias na casa de banho. Casas de banho melhores. Que haja sabão na casa de banho. Concentrar as fechaduras das casas de banho.</p> <p>melhorar a higienização dos WC; As instalações sanitárias têm que melhorar na limpeza.</p>
Oficinas	<p>Melhorar e organizar a oficina. Ter mais ferramenta e arrumação nas oficinas. Os espaços das oficinas só abrem quase às 9 horas Limpeza das salas. Melhorar a oficina. Organizar a oficina. Ter mais ferramenta e arrumação nas oficinas Os espaços das oficinas só abrem quase às 9 horas. Melhorar o horário de abrir as oficinas: entramos às 8:30 e não às 9; igual ao meio dia, entramos às 2 não as 2:20 As oficinas deveriam abrir as 8.30 e não mais tarde. Melhorar as oficinas.</p>
Papelaria e Reprografia	<p>Alargar horário Alargar horário Penso que a reprografia e a papelaria deveriam estar abertas a horários mais acessíveis para os alunos. . Horário alargado da Reprografia A Papelaria e a Reprografia deviam estar mais tempo abertas. Ter um horário mais amplo na reprografia para quando precisarmos de lá ir. Aumentar o horário da papelaria. Alargar horário da reprografia. A papelaria devia estar mais tempo aberta. mudar o horário da reprografia A reprografia tem um horário de funcionamento reduzido. horários de funcionamento da papelaria diversificar o horário da papelaria. O piso do campo de futebol ser de relva sintética e umas balizas novas.</p>
Pavilhão desportivo	<p>Reparação no pavilhão e nas casas de banho. arranjar o telhado do pavilhão Melhorar as infraestruturas desportivas. Fazer outro campo de futebol , mais Bolas ao dispor , mais bolas para usar Zona do pavilhão . Melhorar os espaços de recreio, principalmente o campo de jogos. piso de campo de futebol que é horrível, porque vimos todos pintados piso do campo de futebol uma miséria, as crianças vêm com a roupa e sapatilhas rosa</p>
Portaria	<p>No caso da portaria, devia ter um telheiro desde a portaria até ao bloco, evitando nos dias de chuva que os pais vão dentro da escola ou que os alunos mais pequenos se molhem.</p>
Refeitório	<p>mais diversidade de alimentos / É necessário que melhorem a ementa e fornecimento dos produtos para a confeção das refeições das nossas crianças. Deveriam optar pela confeção total dos pratos no local e não virem pré confeccionados e, ainda, optar por uma qualidade superior dos produtos como já se verifica noutros municípios (por exemplo Ponte da Barca e Paredes de Coura) / Melhoramento das ementas na cantina e no bufete, porque os miúdos dizem que os bolos são para os funcionários e professores. melhor comida na cantina Melhorar a comida do refeitório. Melhorar a comida da cantina. comida mais saborosa. melhorar a ementa</p>

Espaços	Sugestões
	<p>MUITA FALTA DE ASSISTENTES OPERACIONAIS. NA PARTE DA COORDENAÇÃO, MUITO MAL GERIDA Sugiro que haja reuniões mais frequentemente entre Direção e Assistentes, para ultrapassar situações menos favoráveis à escola que possam surgir. Os funcionários estarem mais presentes no posto médico. Mais funcionários nas escolas. Mais funcionários para uma melhor qualidade de todos os serviços. Maior número de funcionários Mais funcionários Mais funcionários mais funcionários Mais funcionários no recinto escolar, incluindo reprografia Mais funcionários mais vigilância alguns funcionários deviam ser mais simpáticos As auxiliares deviam ser um pouquinho mais simpáticas! Porem mais funcionários. Deveria haver mais funcionários na escola. Proibir os empregados de usarem o telefone na hora de serviço. Mais funcionários Se calhar optar por mais funcionários aos quais eu me candidataria. Mais funcionários. Maior vigilância durante o recreio. mais recursos humanos Mais funcionários</p> <p>admitir mais funcionários, porque os que temos são poucos, e não podem dar assistência como se fossem muitos, uma vez que não se podem repartir... mais segurança na escola, os nossos filhos ainda são pequenos e por vezes não são assistidos e ajudados quando precisam, principalmente nos intervalos, devido à falta dos funcionários, porque os alunos são muitos e os funcionários são poucos, cada vez menos...</p> <p>Em relação aos funcionários são impecáveis.</p> <p>O uniforme (batas) não considero que seja o adequado para uma escola Não acho que a bata de trabalho que temos, seja adequada a trabalhar numa escola</p>
Auditório bl. 4	<p>melhorar o espaço do auditório Cadeiras do auditório Auditório em mau estado. Mais funcionários Reparação para cadeiras do auditório Melhorar o auditório do bloco 4. Cadeiras mais confortáveis. Cadeiras mais confortáveis . Cadeiras mais confortáveis, As cadeiras do auditório</p>
Espaços de convívio	<p>Mais sítios para nos sentarmos nos intervalos, Maior cuidado na zona exterior mais locais de lazer Mais sofás em espaços interiores Mais espaços verdes. Espaços verdes. Liberdade brincar recreio. Jogos. Educação física, deixar crianças serem crianças.</p>
Outras sugestões	<p>Melhor internet na escola melhoria da internet melhor net melhor internet Deveriam melhorar a internet da escola, porque muitas aulas são prejudicadas por isso. Mais docentes Mais higiene. Mais visitas de estudo. Embora os espaços sejam novos, com equipamentos novos, a acústica nos espaços é tão má que cria muito barulho. É preciso corrimãos de segurança nas escadas de acesso à entrada da escola, a seguir à portaria. Não há espaço suficiente para o economato e a enorme montanha de livros que chegam à escola vindos das editoras. Há teclados na secretaria de fraca qualidade e os computadores apresentam uma rede de internet muitas vezes muito vagarosa. Muitas coisas a mudar. Mudança de muitas coisas. Quadros interativos, alguns fazem interferência com os estores. Acho que as restantes melhorias, cabe aos alunos saberem respeitar e preservar os espaços da escola. melhoria da direção em relação a trocar</p>

Espaços	Sugestões
	<p>horário de aulas. Criar um clube de basquete, e de futebol Práticas. Prática. Melhorar os pontos menos bons e assim teremos alunos mais motivados e pais mais satisfeitos. E deveria haver melhor controlo sobre os alunos Há que fazer as coisas de forma melhor. Que as aulas não sejam monótonas. Melhorar um pouco a qualidade de algumas coisas.</p> <p>atividades para os tempos livres. Pagar do Estágio. Pagar o estágio. Pagar o Estágio. Pagar estágio. Respostas rápidas quando faz falta</p> <p>Ir ao encontro à sugestão dos pedagogos, como seria o esperado de uma instituição de ensino, e proibir telemóveis a crianças menores de 12 anos. Como EE, é para mim chocante esta opção da direção do agrupamento; porque 'raio' se há de decidir por aquilo que é errado? É incompreensível para além de totalmente irresponsável.</p> <p>os professores respeitarem mais os alunos, os equipamentos da escola deviam ser melhores, pois os computadores das salas de aula deviam ter melhor funcionamento. enquanto o encarregado de educação, desejaria que as respostas dadas inferiores a “bom”, sejam alvo de uma avaliação e melhoria, um pouco mais dentro das possibilidades e a realidade da Escola. GRAVES PROBLEMAS NA ACÚSTICA DA SECRETARIA E BUFETE DO BLOCO 5. Não prejudicar/castigar uma turma inteira devido a um(a) colega que não se comportou bem.</p> <p>promover campanhas de sensibilização para a violência, vigilância e denúncia da mesma, de modo a prevenir e evitar complicações maiores. Assim como, não omitir eventos que envolvam violência, acidentes, entre outras ocorrências.</p> <p>Realização de atividades envolvendo as famílias no ambiente escolar</p> <p>Tudo é muito excelente. Uma das melhores escolas onde os meus filhos estudaram.</p>
(Des)conhecimento dos espaços da escola	<p>Nos últimos anos, não têm sido proporcionadas muitas oportunidades de os encarregados de educação conhecerem a escola. Tudo. Não serem cobradas as folhas de testes aos alunos.</p> <p>Não é muito fácil para um encarregado de educação responder a questões sobre o equipamento e estado de conservação ou manutenção de uma escola, quando os pais "ainda" não entram na escola. Nem fomos convidados a visitá-la no primeiro ano, pois o estado de pandemia não o permitiu. Aqui a sugestão seria, não a permissão de entrada no espaço, mas a possibilidade dos encarregados de educação, saberem o que se passa no interior da escola. Hoje em dia há inúmeras formas de dar essa informação sem ser presencial.</p> <p>Atendendo à situação em que vivemos, o conhecimento e acesso aos espaços é muito reduzido, sendo este questionário desajustado e pouco significativo. Torna-se praticamente impossível sugerir melhorias, uma vez que não existe conhecimento da realidade.</p> <p>Como encarregada de educação, tenho muita pena de não conhecer os espaços e, portanto, não poder responder de outra forma a este questionário. Efetivamente, nem sei se a escola é dividida por estes blocos e nem sei se dispõe de todos estes espaços. Portanto, sugiro que</p>

Espaços	Sugestões
	<p>apresentem a escola aos pais. Eu estaria muito interessada.</p> <p>Deveria ser providenciada uma visita as instalações da escola para os pais conhecerem as instalações e assim responderem ao questionário. Sou mãe de aluno do primeiro ano e não conheço a escola, o que me deixa um pouco desconfortável.</p>

Arcos de Valdevez, 5 de setembro de 2022

O grupo de trabalho:

Ana Maria Monteiro; Rosa Maria Cerqueira

A coordenadora do Observatório da Qualidade:

Maria Helena Amorim de Queiroz Aguiar