



# Anexo

## Relatório Final

### da EAA

#### Pontos Fortes e Áreas a Melhorar – Serviços – Sede

**AUTOAVALIAÇÃO DO AGRUPAMENTO**

**outubro 2014**

## 7-Pontos Fortes/Áreas a melhorar – Critério 7

Após a apresentação dos resultados dos questionários aplicados e da autoavaliação efetuada pela Equipa, segue-se a apresentação dos aspetos relativos aos “Pontos Fortes” e “Aspetos a Melhorar”, no âmbito do critério 7 do Modelo da CAF- Educação. As médias dos critérios que se apresentam (numa escala de 0 a 5) foram feitas com base nos questionários aplicados ao **Pessoal Docente e Técnicos Especializados, Pessoal Não Docente, Encarregados de Educação/Pais e alunos 3.º e 4.º, 5.º e 6.ºanos da escola sede do AEV**. A apresentação que se segue contempla não só os indicadores dos questionários aplicados à amostra anteriormente mencionada, como também sugestões de melhoria apresentadas pelos mesmos. Nesta análise procedeu-se a uma distinção entre os “Pontos Fortes” e os “Aspetos a Melhorar”. Desta forma, os “Pontos Fortes” referem-se aos aspetos que o Agrupamento já desempenha com qualidade e sobre os quais a satisfação da Comunidade Educativa é bastante positiva, devendo continuar a melhorar. Os “Aspetos a Melhorar” são os aspetos em que o Agrupamento ainda não conseguiu alcançar o nível necessário à obtenção de uma maior satisfação por parte da mesma comunidade.

### **Critério 7 – Resultados Relativos às Pessoas. Satisfação da Comunidade Educativa com os serviços - Escola sede 7.1- Secretaria**

#### **7.1.1- Pontos Fortes**

- Atendimento: simpatia;
- Serviço de limpeza;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado;

#### **7.1.2- Áreas a Melhorar**

- Instalações: localização, acessibilidade, conforto, disponibilidade, rapidez;
- Atendimento: horário;
- Organização do serviço;
- Qualidade do serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média atingiu 4,4, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar, contudo ressalva-se que nas questões 1 e 2, dada a sua logística não é possível alterar as instalações (os Serviços Administrativos permanecerão na escola sede, por diretrizes da Tutela).**

## 7.2- Bar/Bufete

### 7.2.1-Pontos Fortes

- Instalações: localização, asseio /limpeza;
- Qualidade do serviço prestado: higiene dos alimentos/utensílios;
- Serviço de limpeza;

### 7.2.2- ÁREAS A MELHORAR

- Instalações: acessibilidade e conforto;
- Atendimento: simpatia, disponibilidade, rapidez do serviço, apresentação dos funcionários e horário;
- Qualidade do serviço prestado: variedade dos alimentos e relação qualidade/preço;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,5, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar, contudo ressalva-se que na questão 3, dada a logística do AEV ainda não é possível alterar as instalações do bar.**

## 7.3- Entrada/Portaria

### 7.3.1-Pontos Fortes

- Instalações: localização;

### 7.3.2- ÁREAS A MELHORAR

- Grau de satisfação geral com o serviço prestado;
- Serviço de limpeza;
- Instalações: acessibilidade e conforto;
- Atendimento: simpatia, procura de informação e tempo de resposta às solicitações.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,5, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.4- Papelaria/Reprografia

### 7.4.1-Pontos Fortes

- Instalações: localização, acessibilidade, asseio /limpeza do espaço;
- Qualidade do serviço prestado: qualidade do produto final.

### 7.4.2- ÁREAS A MELHORAR

- Atendimento: simpatia, rapidez e horário;
- Qualidade do serviço prestado: tempo de resposta às solicitações, relação qualidade/preço; materiais disponíveis;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,3, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.5- Recepção/Telefone

### 7.5.1Pontos Fortes

- Serviço de limpeza;

### 7.5.2- ÁREAS A MELHORAR

- Instalações: localização, acessibilidade;
- Atendimento:simpatia;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,4, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.6- Refeitório

### 7.6.1 Pontos Fortes

- Senhas: facilidade de aquisição;
- Instalações: localização;
- Atendimento: horário;
- Qualidade do serviço prestado: apresentação dos alimentos, higiene no serviço/alimentos;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

### 7.6.2- ÁREAS A MELHORAR

- Senhas: facilidade de aquisição;
- Instalações: conforto de espaço, acessibilidade;
- Atendimento: simpatia do funcionário, apresentação do funcionário, tempo de espera;
- Qualidade do serviço prestado: temperatura dos alimentos, confeção dos alimentos, quantidade servida, variedade da ementa.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,4, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.7- Blocos /Pisos – Sede do AEV

### 7.7.1-Pontos Fortes

- Qualidade do serviço prestado: asseio/limpeza do espaço.

### 7.7.2- ÁREAS A MELHORAR

- Atendimento: simpatia, disponibilidade;
- Qualidade do serviço prestado: tempo de resposta às solicitações, presença dos Assistentes Operacionais no local.
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado;
- Atendimento: rapidez.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,3, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.8- Ação Social

### 7.8.1-Pontos Fortes

- Serviço de limpeza.

### 7.8.2- ÁREAS A MELHORAR

- Atendimento: simpatia, rapidez;
- Instalações: localização, acessibilidade, conforto;
- Qualidade do serviço prestado: qualidade da informação recebida, apoios disponíveis e tempo de resposta às solicitações;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,4, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.9- Biblioteca

### 7.9.1-Pontos Fortes

- Instalações: conforto de espaço;

### 7.9.2- ÁREAS A MELHORAR

- Instalações: acessibilidade, localização, funcionalidade e organização;
- Atendimento: simpatia, horário, rapidez;
- Serviço de limpeza;
- Qualidade do serviço prestado: precisão e utilidade da informação recebida, apoio na Pesquisa de Informação, tempo de resposta às solicitações, presença do Assistente Operacionais no local;
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,5, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## 7.10- Página WEB do AEV

### 7.10.1-Pontos Fortes

- Qualidade do serviço prestado: acesso à informação, disponibilização atempada das informações.

### 7.10.2- ÁREAS A MELHORAR

- Qualidade do serviço prestado: utilização como arquivo de documentos/documentação disponibilizada/inovação/ integração com plataformas complementares (Moodle/funcionalidades disponíveis/impacto nas práticas escolares];
- Grau de satisfação geral com o serviço prestado.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,3, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**

## **Critério 7 – Resultados Relativos às Pessoas.**

### **Subcritério 7.1- Resultados relativos à Satisfação Global das Pessoas**

#### **7.2- Pessoal Docente**

##### **7.2.1-Pontos Fortes**

- A imagem do Agrupamento na comunidade onde está inserida é boa;
- Existe diálogo entre o pessoal docente e a Direção;
- As condições de higiene do Agrupamento são boas;
- As informações e decisões fundamentais relativas ao Agrupamento são divulgadas, em local próprio, a todo o pessoal docente.

##### **7.2.2- ÁREAS A MELHORAR**

- O ambiente de trabalho é favorável ao desempenho das funções;
- As condições de segurança do Agrupamento são boas;
- A disposição e distribuição do espaço no meu local de trabalho são apropriadas ao desempenho das funções profissionais;
- Os recursos disponíveis são suficientes e adequados para o desempenho das funções profissionais;
- Existe um envolvimento do pessoal docente no Agrupamento e na sua respetiva missão;
- No Agrupamento reconhece-se e valoriza-se o desempenho do pessoal docente;
- No Agrupamento, os critérios utilizados na distribuição de serviço do pessoal docente baseiam-se na clareza, imparcialidade e justiça e a sua aplicação tem em conta as capacidades profissionais de cada um, sendo dada a oportunidade para demonstrar as suas aptidões individuais e profissionais;
- Neste Agrupamento é ministrada uma formação inicial a todos os novos docentes;
- No Agrupamento procura-se que o pessoal docente receba a formação adequada para o seu desempenho profissional e pessoal;
- As ações de formação realizadas pelo Centro de Formação/Agrupamento correspondem às expetativas.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,5, na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**



## 7.3 Pessoal Não Docente

### 7.3.1-Pontos Fortes

- A imagem do Agrupamento na comunidade onde está inserida é boa;
- As condições de higiene do Agrupamento são boas.

### 7.3.2- ÁREAS A MELHORAR

- O ambiente de trabalho é favorável ao desempenho das funções;
- As condições de higiene do Agrupamento são boas,
- As condições de segurança do Agrupamento são boas;
- A disposição e distribuição do espaço no meu local de trabalho são apropriadas ao desempenho das funções profissionais;
- Os recursos disponíveis são suficientes e adequados para o desempenho das funções profissionais;
- Existe um envolvimento do pessoal não docente no Agrupamento e na sua respetiva missão;
- As informações e decisões fundamentais relativas ao Agrupamento são divulgadas, em local próprio, a todo o pessoal não docente;
- No Agrupamento reconhece-se e valoriza-se o desempenho do pessoal não docente;
- Existe diálogo entre o pessoal não docente e a Direção;
- No Agrupamento, os critérios utilizados na distribuição de serviço do pessoal não docente baseiam-se na clareza, imparcialidade e justiça e a sua aplicação tem em conta as capacidades profissionais de cada um, sendo dada a oportunidade para demonstrar as suas aptidões individuais e profissionais;
- Neste Agrupamento é ministrada uma formação inicial a todos os novos funcionários;
- No Agrupamento procura-se que o pessoal não docente receba a formação adequada para o seu desempenho profissional e pessoal;
- As ações de formação realizadas pelo Centro de Formação/Agrupamento correspondem às expectativas.

**Obs. Nas questões cuja média está abaixo de 4,1 na escala de 0 (Não sabe/Não respondeu) a 5 (Modelo CAF - Educação) há margem para melhorar.**