

Enquanto organização educativa rege-nos o preceito, e a constante preocupação não só com o sucesso dos alunos, bem como com bem-estar e a satisfação, pessoal e profissional, de todos os que fazem parte da comunidade educativa. Tendo, pois, em mente esse princípio, inerente ao desenvolvimento cabal da nossa atividade, e com o propósito de melhorar a qualidade do serviço prestado, o Agrupamento de Escolas tem, desde o ano letivo 2017-2018, vindo a desenvolver um plano de melhoria, decorrente da implementação do modelo de autoavaliação “CAF Educação”. Modelo este (CAF - Common Evaluation Framework (Estrutura Comum de Avaliação) que resulta da adaptação de um modelo europeu de gestão da qualidade comum, criado em 2000, e que foi o produto da cooperação entre diferentes membros da União Europeia. A sua implementação, baseia-se *“numa nova abordagem ao trabalho da organização, promovendo de forma colaborativa, o processo de reflexão interna sobre os modos como nos organizamos e gerimos os nossos recursos internos e externos para a prossecução dos objetivos de melhoria da qualidade educativa, através das melhores práticas organizativas e pedagógicas”* (Agr. Esc. Alfândega da Fé, *Plano de Melhoria 2017 -2019*). Em termos de implementação, o plano de melhoria estabelece quatro áreas prioritárias de intervenção: Gestão e Monitorização; Processos de Ensino Aprendizagem; Comunicação e Trabalho em Equipa; Formação e Reconhecimento. Ao longo dos últimos dois anos foram identificadas áreas de melhoria, estabeleceram-se metas e desenvolveram-se ações com vista à consecução dos diferentes objetivos.

No âmbito da medida 1 - Gestão e Monitorização, a equipa responsável, implementou alguns questionários *online* para aferir o grau de satisfação de professores, alunos, funcionários e encarregados de educação relativamente à qualidade do serviço prestado pelo Agrupamento de Escolas nos seus diferentes setores. A análise dos resultados dos inquéritos permite-nos concluir que, na maioria dos aspetos analisados, as respostas foram satisfatórias, revelando, os inquiridos, satisfação pelo serviço prestado, com realce para a relação de proximidade entre professores e alunos e professores e encarregados de educação.

Uma análise mais detalhada dos inquéritos aplicados aos alunos permite afirmar que a imagem global da escola é positiva, apenas 11,3% dos inquiridos revela alguma insatisfação relativamente ao desempenho global da escola,

sendo que um dos aspetos mais positivos se prende com a simpatia de professores e funcionários; níveis de exigência; resultados escolares; clareza de informação e igualdade de tratamento. Quanto ao envolvimento e participação, embora a maioria dos inquiridos se mostre satisfeito verifica-se alguma insatisfação face aos canais existentes para sugestões e reclamações e com a participação dos alunos no debate sobre a melhoria dos processos da escola. Relativamente às acessibilidades e informações disponíveis, há aspetos que devem ser melhorados, tendo os alunos manifestado a sua insatisfação para com a informação disponível *online*; horário escolar; a adaptação das estruturas para pessoas com mobilidade reduzida e com as instalações (condições das instalações). Reconhece-se, todavia, ao nível da qualificação e resultados uma adequação às exigências atuais, o esforço no desenvolvimento de métodos de ensino inovadores, na adequação das estratégias ao perfil dos alunos, a implementação de aulas de recuperação e prevenção do insucesso escolar e à forma como todos são tratados como iguais. Um dos aspetos mais positivos revelado nas respostas dos alunos prende-se com a qualidade dos serviços, tendo todos os serviços avaliados obtido um bom grau de satisfação. Também a realçar a satisfação para com o envolvimento do agrupamento em projetos internacionais, o envolvimento de alunos estrangeiros nas atividades do agrupamento, revelam, ainda, muita satisfação perante o desenvolvimento de atividades relacionadas com a educação ambiental e desenvolvimento sustentável e reconhecem a preocupação dos professores na aplicação de estratégias e métodos de ensino inovadores, pois consideram que uma das razões do sucesso está relacionada com a forma como os professores ensinam. Aspeto preocupante é o facto de 27,2% considerarem que no agrupamento existem conflitos de discriminação sociais ou outros e que estes influenciam a aprendizagem. Apesar dos constrangimentos, a maioria das respostas permite inferir que, globalmente, a imagem da escola é positiva embora 26,2% dos alunos, que responderam, não recomendaria a frequência desta escola a um amigo ou familiar.

Relativamente aos inquéritos aplicados aos encarregados de educação apenas houve 13 respostas, número manifestamente insuficiente para uma análise fidedigna. É, pois, necessário encontrar um meio de levar os encarregados de educação a responder a estes questionários. Não obstante o

exposto, a amostragem revela que no que respeita à imagem global da escola 92,3% considera-se satisfeito, realce para a simpatia de professores (com 38,5% a mostrarem-se extremamente satisfeitos) e funcionários no atendimento aos encarregados de educação; flexibilidade e autonomia dos professores para resolverem problemas individuais, embora 23,1% digam que os professores deveriam ter mais autonomia. Além disso, a maioria das respostas vai de encontro ao reconhecimento da importância da escola e do impacto que esta tem na qualidade de vida dos alunos. Quanto ao envolvimento e participação, globalmente manifestam-se satisfeitos, mas 23,3% manifestam-se insatisfeitos no que respeita à sugestão de melhorias e à participação dos pais/encarregados de educação na vida da escola. Pela positiva, há a realçar a plena satisfação (100%) com a relação existente entre filho/educando e os professores e entre estes e os pais/encarregados de educação. Contudo, 30,8% mostra-se insatisfeito com a colaboração escola / família na resolução de problemas de indisciplina. No atinente à organização e gestão da escola, há a realçar, pela negativa, a adequação das instalações, o sistema de divulgação das atividades/informações, sendo que o aspeto mais negativo (46,2%) tem a ver com a informação disponível *online*, seguido do sistema de controlo de entrada/saída da escola (38,5%). No que respeita à prestação do serviço educativo, globalmente o nível de satisfação é positivo com realce para o desempenho do papel do diretor de turma no esclarecimento e acompanhamento dos alunos. Vistos, ainda, pela positiva são os aspetos relacionados com a internacionalização e dinamização de projetos de âmbito internacional, a satisfação perante o desenvolvimento de atividades relacionadas com a educação ambiental e desenvolvimento sustentável. Todavia, 30,8% dos inquiridos consideram que o insucesso está relacionado com a forma como os professores lecionam, mas 100% considera que os professores recorrem às novas tecnologias no processo ensino/aprendizagem. À semelhança, com o verificado nos inquéritos aplicados aos alunos, 53,9% consideram que no agrupamento existem conflitos de discriminação sociais ou outros e que estes influenciam a aprendizagem.

A leitura dos dados recolhidos nos inquéritos aplicados aos colaboradores permite concluir (embora o número de resposta seja, à semelhança dos anteriormente analisados, manifestamente reduzido, apenas 29) que a imagem

é bastante positiva com 100% das respostas a evidenciarem a satisfação face à imagem da organização, dos seu desempenho global e no reconhecimento da sua importância no contexto local. Avaliação muito positiva tem a aptidão da gestão para conduzir a organização, para comunicar, embora haja alguma insatisfação (17,2%) na forma como são recompensados os esforços individuais e de grupo. Quanto às condições de trabalho existem uma satisfação plena perante o horário de trabalho e a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais, ou assuntos relacionados com a saúde. Relativamente ao desenvolvimento da carreira 6,8% manifesta alguma insatisfação com as ações de formação realizadas e 10,3% com os mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização. Em termos de motivação todos se revelaram motivados para participar em projetos de mudança na organização e para sugerir melhorias. Ainda em relação a este aspeto, há a realçar o facto de aspetos como a aprendizagem de novos métodos de trabalho; desenvolvimento de trabalho em equipa e participação em ações de formação terem obtido índices de satisfação muito elevados com a maioria das respostas a situar-se entre o muito satisfeito e o extremamente satisfeito. Globalmente o índice de satisfação é positivo, destacando-se, também, pela positiva são os aspetos relacionados com a internacionalização e dinamização de projetos de âmbito internacional, a satisfação perante o desenvolvimento de atividades relacionadas com a educação ambiental e desenvolvimento sustentável, e pela negativa, com 75%, o reconhecimento de que no agrupamento existem conflitos de discriminação sociais ou outros e que estes influenciam a aprendizagem.

Concluindo, e reiterando o acima exposto, a amostra recolhida é manifestamente insuficiente para que se proceda a uma leitura credível da informação recolhida. Há, todavia, algumas conclusões a deduzir dos dados recolhidos. Primeiramente haverá que se rever a forma de aplicação/recolha das informações ou, pelo menos, a repensar formas de levar o público-alvo a responder, efetivamente, e de forma séria aos questionários aplicados. Em segundo lugar, há aspetos que são de realçar e que se prendem com a imagem francamente positiva que tanto encarregados de educação, alunos e colaboradores têm da escola: o reconhecimento do esforço por todos realizados na melhoria do sucesso; o papel dos diretores de turma e dos professores em geral na procura de novos métodos de ensino inovadores e motivadores; o

esforço da gestão; a implementação, desenvolvimento de projetos de âmbito internacional, o envolvimento de alunos estrangeiros, a preocupação com o ambiente e questões ambientais. Por último, embora de suma importância, há a destacar os aspetos menos positivos e análogos, também, a todos os inquiridos: no atinente à organização e gestão da escola, há a realçar, pela negativa, a adequação das instalações, o sistema de divulgação das atividades/informações, sendo que o aspeto mais negativo tem a ver com a informação disponível *online*, algo que tem vindo a ser melhorado, a começar com a página do agrupamento e a informação aí disponibilizada. Algo preocupante é o facto de 27,2% dos alunos considerar que no agrupamento existem conflitos sociais ou outros que influenciam a aprendizagem. Igualmente preocupante é o facto de cerca de 75% dos professores e funcionários, bem como a maioria dos encarregados de educação (53,9%, embora o número de respostas seja pouco significativo) considerar que existem problemas de discriminação social que prejudica as aprendizagens.

Por último, reforçando o supra exposto, não obstante o número de respostas, ser manifestamente insuficiente, as mesmas constituem-se como uma base de trabalho profícua, um ponto de partida a que é urgente dar continuidade pelos indícios positivos, reveladores de uma visão crítica, mas construtiva, da escola e dos desafios que tem que enfrentar.