



Relatório de Autoavaliação

PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA
2012/2013

Escola Secundária Domingos Sequeira

Julho de 2013

Índice Geral

ÍNDICE DE SIGLAS.....	II
ÍNDICE DE FIGURAS.....	III
ÍNDICE DE QUADROS	III
1. INTRODUÇÃO	1
2. ESTRUTURA DO PAM.....	2
3. PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA	3
IDENTIFICAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIA.....	3
DESCRIÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIA.....	6
A - ELABORAR PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO NÃO DOCENTE	6
B - PARTILHAR CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS EM FORMAÇÃO PELOS DOCENTES.....	6
C - FOMENTAR BOM AMBIENTE DE TRABALHO ENTRE OS ASSISTENTES TÉCNICOS PELO SEU CHEFE	6
D - MELHORAR A QUALIDADE DAS REFEIÇÕES DO REFEITÓRIO	7
E - PROMOVER A CONSULTA DA PÁGINA <i>WEB</i> DA ESCOLA.....	7
F - DIVULGAR AS ATIVIDADES INTERNAS NA COMUNIDADE LOCAL	7
G – AUMENTAR A EFICÁCIA DOS APOIOS EDUCATIVOS.....	8
4. CONCLUSÃO	9
ANEXO	V

Índice de Siglas

AA – Autoavaliação

AM – Ação de Melhoria

CAF – *Common Assessment Framework* (Estrutura Comum de Avaliação)

EAA – Equipa de Autoavaliação

ESDS – Escola Secundária de Domingos Sequeira

GR – Grupo de Recrutamento

PAA – Plano Anual de Atividades

PAM – Plano de Ações de Melhoria

PD – Pessoal Docente

PE – Projeto Educativo

PND – Pessoal Não Docente

Índice de Figuras

Figura 1 – Inquérito de satisfação da qualidade dos serviços prestados pelo refeitórioV

Índice de Quadros

Quadro I – Identificação das Ações de Melhoria por área de melhoria e respetivo cronograma 3

Quadro II – Resultados do inquérito de satisfação da qualidade dos serviços prestados pelo refeitório ..VI

1. Introdução

O Plano de Ações de Melhoria (PAM) resulta do relatório de autoavaliação CAF de 2011/2012, baseando-se, assim, em evidências e dados provenientes da própria escola e, sobretudo, na perspetiva da comunidade escolar. O PAM pode ainda incorporar ações de melhoria identificadas pela Equipa de Autoavaliação (EAA) da escola, resultantes das recomendações de diferentes grupos de reflexão, entrevistas ou observação direta.

O PAM elaborado é determinado pelas ações de melhoria selecionadas pela EAA. Este deve conduzir diretamente ao plano de ações para melhorar o desempenho da escola.

Depois da apresentação dos resultados da autoavaliação e das ações de melhoria à comunidade educativa, segue-se a implementação das referidas ações de melhoria.

O PAM é um dos principais objetivos da autoavaliação e as ações que constam do plano representam atividades fundamentais para o bom desempenho das pessoas e da própria organização. Estas ações, no seu conjunto, representam aquilo que poderá determinar, de forma positiva ou negativa, a identificação e o empenho das pessoas nos objetivos de melhoria do serviço, assim como mostrar à organização que o esforço que lhes foi solicitado ao longo de todo este processo tem, de facto, resultados concretos.

Este PAM apresenta Ações de Melhoria que já decorreram e que foram avaliadas em 2012/2013, bem como AM que apenas serão implementadas no ano de 2013/2014.

3. Estrutura do PAM

O relatório de autoavaliação tem como objetivo apoiar a Direção da escola na implementação de um conjunto de ações que permitam melhorar o desempenho organizacional, através da definição de um Plano de Ações de Melhoria, contribuindo assim para uma maior qualidade, eficiência e eficácia da escola.

Os Pontos que foram considerados como Fortes devem também ser objeto de acompanhamento, de modo a reforçar a vantagem competitiva e sustentabilidade dos esforços já realizados.

Os Aspectos a Melhorar são analisados pela equipa de autoavaliação e de seguida são hierarquizados como ações de melhoria. O PAM é integrado no planeamento estratégico da escola – Projeto Educativo (PE), sendo fundamental a sua divulgação e efetiva implementação.

No PAM, apresentam-se os Aspectos a Melhorar decorrentes do relatório de autoavaliação de 2011/2012, indicando-se o Subcritério (SC) anteriormente avaliado; as Áreas de Melhoria que agregam os aspectos a melhorar comuns a uma mesma área; e as Ações de Melhoria formuladas para garantir que cada área de melhoria esteja associada a uma ação.

As Ações de Melhoria encontram-se priorizadas, aparecendo no quadro I pelo respetivo número de ordem. Deste modo, as ações de melhoria são apresentadas de acordo com a capacidade da escola em as implementar num determinado período de tempo, bem como na capacidade de mobilizar os recursos necessários, tendo sempre em conta o impacto que cada ação de melhoria irá ter no desempenho da escola e o que poderá contribuir para a melhoria da satisfação da comunidade escolar.

4. Plano de Ações de Melhoria

Identificação das Ações de Melhoria

Quadro I – Identificação das Ações de Melhoria por área de melhoria e respetivo cronograma

#	Aspetos a Melhorar	Áreas de Melhoria	Ações de Melhoria	Atividades a Realizar	Calendarização	
					Início	Fim
1	Necessidade de elaborar um plano anual de formação não docente tendo em consideração as necessidades da escola e as pessoais (SC 1.2.)	Formação	A - Elaborar plano anual de formação não docente	- Contacto com o CCEMS - Contacto com a psicóloga do SPO	Out.	Dez.
2	Partilha de conhecimentos adquiridos em formação pelos docentes deve ser promovida (SC 3.2.)		B - Partilhar conhecimentos adquiridos em formação pelos docentes	- Elaboração de propostas para partilha de conhecimentos pelos GR, que deverão ser integradas no PAA	Jan.	Jul.
3	Ambiente de trabalho fomentado pelo chefe dos assistentes técnicos deve ser melhorado (SC 3.3.)	Pessoal	C - Fomentar bom ambiente de trabalho entre os assistentes técnicos pelo seu chefe	- Colocação de caixa de sugestões para todos os serviços da escola com impresso próprio - Recolha das sugestões e divulgação junto dos serviços e diretor - Sensibilização do chefe dos assistentes técnicos para a melhoria do ambiente de trabalho	Out.	Jul.

#	Aspetos a Melhorar	Áreas de Melhoria	Ações de Melhoria	Atividades a Realizar	Calendarização	
4	A qualidade das refeições do refeitório deve melhorar (SC 6.1.)	Serviços	D - Melhorar a qualidade das refeições do refeitório	- Criação de grupo de monitorização com alunos e professores - Monitorização das refeições durante 1 semana/bimestre: quantidade, qualidade, no início e fim do serviço, tempo de espera	Out.	Maio
5	A consulta da página web da escola deve ser promovida (SC 6.1. e 8.1.)		E - Promover a consulta da página web da escola	- Predefinição da página inicial dos <i>browsers</i> com o sítio da ESDS - Alojamento de impressos dos SAE no sítio da ESDS - Estreitamento da comunicação entre os produtores de informação na direção e o responsável pela atualização da página da ESDS, alojando todas as informações importantes para a comunidade, antes destas serem afixadas	Out.	Jun.
6	Participação dos alunos em atividades extracurriculares por iniciativa própria deve ser estimulada (SC 6.2.)	Alunos	- Não serão previstas ações de melhoria pois aguarda-se regulamentação do Estatuto do Aluno relativa a este tema			
7	Divulgação das atividades internas na comunidade local deve ser reforçada (SC 8.1.)	Divulgação	F - Divulgar as atividades internas na comunidade local	- Difusão reforçada das atividades internas na comunidade através dos meios de comunicação local	Out.	Jul.

#	Aspetos a Melhorar	Áreas de Melhoria	Ações de Melhoria	Atividades a Realizar	Calendarização	
8	Deve ser aperfeiçoado e rentabilizado o contributo das aulas de substituição para a aprendizagem dos alunos (SC 5.1.)	Aprendizagem	- Não serão previstas ações de melhoria uma vez que as aulas de substituição deixaram de existir			
9	A eficácia dos apoios educativos deve ser reforçada (SC 9.2.)		G – Aumentar a eficácia dos apoios educativos	- Atribuição de professores de apoio a cada turma/disciplina	Out.	Jun.
10	A média das classificações internas dos alunos deve registar um aumento (SC 9.2.)			- Frequência obrigatória de aulas de apoio para os alunos que apresentem insucesso	Out.	Jun.
11	O número de anulações de matrícula por ano escolar deve registar uma diminuição (SC 9.2.)			- Monitorização da frequência dos apoios - Inquirição/entrevista de professores e alunos envolvidos nos apoios	Out.	Jun.

Descrição das Ações de Melhoria

A seguir mencionam-se as Ações de Melhoria propostas pela EAA e descrevem-se, em cada uma delas, vários aspetos decorrentes das atividades realizadas para a implementação da ação e a respetiva avaliação.

A - Elaborar plano anual de formação não docente

O contacto com o centro de formação – CCEMS foi feito, tendo sido recebida a informação que seria impossível, por parte deste centro e, decorrente das imposições legais, realizar qualquer ação formal, uma vez que envolveria custos não suportáveis.

Assim, propõe-se para o ano letivo de 2013/2014, e de forma a colmatar a falta de plano de formação para o PND, uma formação informal com a psicóloga da escola, sobre o tema da indisciplina e como lidar com ela.

B - Partilhar conhecimentos adquiridos em formação pelos docentes

Embora tenha sido solicitado em Conselho Pedagógico que cada Grupo de Recrutamento integrasse no PAA propostas de partilha de conhecimento, nenhum dos GR formalmente o realizou.

Na sequência da formação recebida por vários professores para a constituição da Bolsa de Corretores, nos diferentes GR, sugere-se a realização de sessões de partilha sobre a correção de exames nacionais, bem como sessões de reflexão para colmatar as dificuldades dos alunos na interpretação dos enunciados de questões abertas. Alerta-se para a necessidade de incluir estas propostas no PAA de 2013/14.

C - Fomentar bom ambiente de trabalho entre os assistentes técnicos pelo seu chefe

A caixa de sugestões foi colocada no átrio, junto à receção, sendo partilhada com a Associação de Pais, havendo um impresso próprio para o registo da sugestão/reclamação por parte de todos os intervenientes da comunidade educativa. Até ao momento, não foi rececionado qualquer comentário/sugestão.

A chefe dos assistentes técnicos foi sensibilizada no sentido de melhorar o ambiente de trabalho com os colegas e no atendimento ao público.

D - Melhorar a qualidade das refeições do refeitório

Foi elaborado um inquérito (em anexo) e aplicado a uma amostra de alunos e professores por forma a obter informação sobre a qualidade dos serviços prestados pelo refeitório. Embora fossem recorrentes as queixas dos alunos sobre a qualidade dos referidos serviços, os resultados dos inquéritos (em anexo) demonstram uma satisfação em todos os parâmetros abordados de avaliação do refeitório. Para o efeito, menciona-se o resultado de 86% dos inquiridos que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a “Qualidade global da refeição” e 78% que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a “Qualidade global do serviço prestado” pelo refeitório.

Durante o ano letivo, foi notório o esforço da Direção no acompanhamento da situação, tendo havido verificação diária das quantidades de alimentos a serem cozinhados. O SASE esteve atento, obrigando a empresa prestadora de serviço de refeições ao cumprimento do caderno de encargos. Este controlo regular contribuiu para aumentar o grau de satisfação perante este serviço.

Face à existência de um contrato anual com a empresa prestadora dos serviços no refeitório, durante o 1.º período do próximo ano letivo, serão mantidas as diligências para averiguar e controlar a qualidade do serviço.

E - Promover a consulta da página *web* da escola

A página web da escola foi alvo de reformulação completa, apresentando agora um *design* mais atrativo e um mapa mais intuitivo e facilitador de pesquisa.

Para promover a consulta da página *web* da escola, foram predefinidas as páginas iniciais dos *browsers* com o sítio da escola.

Para o próximo ano letivo, está em curso o alojamento de impressos dos SAE na respetiva página, bem como a disponibilização de informações importantes aos alunos, como a listagem de candidatos ao 10.º ano, a listagem de alunos das diferentes turmas e os horários das mesmas.

Durante este ano letivo, a Direção usou a página web da escola para divulgar informações importantes, essencialmente calendarizações, aos alunos e restantes intervenientes.

F - Divulgar as atividades internas na comunidade local

Por diversas vezes, foram enviadas informações sobre atividades da escola para três jornais de comunicação social local, no entanto, não houve, por parte destes, uma resposta e publicação das matérias.

G – Aumentar a eficácia dos apoios educativos

A divulgação da existência de apoios educativos e do respetivo horário foi feita: no monitor do átrio ESDSnoAR, no destaque de “última hora” do portal da escola e simultaneamente na secção “Apoios pedagógicos” do mesmo portal, pelos diretores de turma junto dos alunos e nas reuniões com os respetivos encarregados de educação, bem como afixado em placard.

Todas as atividades (referidas no quadro I) a realizar, no âmbito desta ação de melhoria, foram realizadas e contribuíram para a melhoria da eficácia dos apoios educativos.

Preocupada com esta área de intervenção, a equipa está a amadurecer uma nova proposta de apoio que incida sobre os alunos que transitaram de ano com classificação inferior a 10 valores nas disciplinas de matemática A e física e química A.

5. Conclusão

Todo o trabalho desenvolvido por esta equipa durante este ano letivo teve como principal objetivo melhorar a eficácia do funcionamento da ESDS em todas as suas vertentes.

Apesar de partirmos de situações concretas assinaladas no relatório elaborado no ano letivo anterior como aspetos a melhorar, estivemos atentos a todos os aspetos relacionados com a comunidade escolar, serviços e órgãos de gestão, de forma a não perdermos a visão conjunta e de continuidade que deve ter a equipa de autoavaliação de uma escola.

Consideramos que a maioria das ações de melhoria executadas se traduziu em resultados positivos, no entanto, nem todas as atividades foram concluídas, pelo que terão seguimento no próximo ano letivo.

A continuidade não será só assegurada nas atividades ainda a concluir, mas também na manutenção daquelas que tiveram eficácia.

Acreditamos na validade do trabalho que desenvolvemos mas temos consciência de que muito há ainda a fazer e que este trabalho nunca estará concluído, pois uma escola é uma unidade dinâmica, com fatores de mudança frequentes que obrigam a uma constante avaliação e adaptação às novas exigências, visando sempre a máxima qualidade.

Dionilde Rocha

Natália Caseiro

Paulo Renato Parreira

Teresa Gouveia

Julho 2013

Anexo

ESCOLA SECUNDÁRIA DE DOMINGOS SEQUEIRA

– **Monitorização da qualidade do serviço no refeitório –**

O presente inquérito tem como objetivo monitorizar a qualidade do serviço prestado no refeitório no sentido de dar cumprimento à ação de melhoria – **Melhorar a qualidade das refeições do refeitório** – definida no Plano de Ações de Melhoria elaborado pela Equipa de Autoavaliação da ESDS em 2012/13.

Professor Aluno Masculino Feminino Refeição normal Refeição com restrições alimentares

Assinale com um X o seu grau de satisfação relativo a cada um dos seguintes aspetos a avaliar, utilizando a escala: **1** – Muito insatisfeito; **2** – Insatisfeito; **3** – Satisfeito; **4** – Muito Satisfeito.

Aspetos a avaliar	___ de janeiro de 2013				___ de janeiro de 2013				___ de janeiro de 2013							
	Hora de chegada à fila ___ h ___ h		Hora de chegada à fila ___ h ___ h		Hora de chegada à fila ___ h ___ h		Hora de chegada à fila ___ h ___ h		Sem opinião		Sem opinião		Sem opinião			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tempo de espera para ser servido																
Temperatura da refeição																
Qualidade da sopa																
Quantidade do prato principal																
Possibilidade de repetir o prato principal																
Qualidade do prato principal																
Qualidade da salada																
Variedade dos ingredientes da salada																
Qualidade da sobremesa																
O prato principal é o indicado na ementa																
Os ingredientes da salada são os indicados na ementa																
Qualidade global da refeição																
Qualidade global do serviço prestado																

Figura 2 – Inquérito de satisfação da qualidade dos serviços prestados pelo refeitório

Quadro II – Resultados do inquérito de satisfação da qualidade dos serviços prestados pelo refeitório

Aspetos a avaliar pelo inquérito	Escala de Satisfação				
	1	2	3	4	NS/NR
	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	
1. Tempo de espera para ser servido	11%	25%	37%	28%	0%
2. Temperatura da refeição	2%	11%	53%	32%	4%
3. Qualidade da sopa	0%	25%	63%	12%	0%
4. Quantidade do prato principal	2%	19%	61%	18%	0%
5. Possibilidade de repetir o prato principal	2%	7%	28%	19%	44%
6. Qualidade do prato principal	4%	25%	54%	18%	0%
7. Qualidade da salada	0%	12%	32%	25%	32%
8. Variedade dos ingredientes da salada	0%	12%	40%	16%	32%
9. Qualidade da sobremesa	0%	11%	37%	42%	11%
10. O prato principal é o indicado na ementa	4%	4%	18%	67%	9%
11. Os ingredientes da salada são os indicados na ementa	2%	5%	7%	42%	44%
12. Qualidade global da refeição	0%	12%	68%	18%	2%
13. Qualidade global do serviço prestado	0%	23%	60%	18%	0%

Dados técnicos: Amostra de 57 inquéritos realizados entre dezembro de 2012 a junho de 2013. Do total, 51 foram respondidos por alunos e 6 por professores, da ESDS, de ambos os sexos.