



# Relatório de Avaliação

## (revisão inicial)

Agrupamento de Escolas de Sever do Vouga

A comunicação interna e externa deve assumir-se como incentivo de uma nova imagem do agrupamento, associando-o a uma imagem de qualidade e de relação positiva com a comunidade

**Equipa de Comunicação**  
julho 2019



## ÍNDICE

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO E OBJETIVOS.....                                                                                                                                   | 3  |
| METODOLOGIA .....                                                                                                                                             | 4  |
| RESULTADOS GLOBAIS .....                                                                                                                                      | 5  |
| 1. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO .....                                                                                                                          | 5  |
| 2. “A COMUNICAÇÃO INTERNA NO AESV É BOA.” .....                                                                                                               | 5  |
| 3. “A INFORMAÇÃO É SUFICIENTE.” .....                                                                                                                         | 6  |
| 4. “A INFORMAÇÃO É ATEMPADA.” .....                                                                                                                           | 6  |
| 5. “A INFORMAÇÃO TEM UMA APLICAÇÃO PRÁTICA NO EXERCÍCIO DA MINHA FUNÇÃO.” .....                                                                               | 7  |
| 6. “INDIQUE COM QUE FREQUÊNCIA USA/CONSULTA OS SEGUINTE MEIOS DE COMUNICAÇÃO.” .....                                                                          | 7  |
| 7. “QUE OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SUGERE?” .....                                                                                                            | 8  |
| 8. “EXISTEM OUTROS ASPECTOS DA COMUNICAÇÃO QUE CONSIDERE RELEVANTES E QUE NÃO TENHAM SIDO ABORDADOS NESTE QUESTIONÁRIO? (SE SIM, REFIRA QUAL OU QUAIS)” ..... | 8  |
| RESULTADOS POR PÚBLICO-ALVO .....                                                                                                                             | 9  |
| A. “A COMUNICAÇÃO INTERNA NO AESV É BOA.” .....                                                                                                               | 9  |
| B. “A INFORMAÇÃO É SUFICIENTE.” .....                                                                                                                         | 9  |
| C. “A INFORMAÇÃO É ATEMPADA.” .....                                                                                                                           | 10 |
| D. “A INFORMAÇÃO TEM UMA APLICAÇÃO PRÁTICA NO EXERCÍCIO DA MINHA FUNÇÃO.” .....                                                                               | 11 |
| E. “INDIQUE COM QUE FREQUÊNCIA USA/CONSULTA OS SEGUINTE MEIOS DE COMUNICAÇÃO.” .....                                                                          | 11 |
| F. “QUE OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SUGERE?” .....                                                                                                            | 13 |
| G. “EXISTEM OUTROS ASPECTOS DA COMUNICAÇÃO QUE CONSIDERE RELEVANTES E QUE NÃO TENHAM SIDO ABORDADOS NESTE QUESTIONÁRIO? (SE SIM, REFIRA QUAL OU QUAIS)” ..... | 14 |
| CONCLUSÕES E SUGESTÕES DE MELHORIA .....                                                                                                                      | 15 |
| CRONOGRAMA.....                                                                                                                                               | 16 |
| ANEXO .....                                                                                                                                                   | 17 |

## INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

A Equipa de Comunicação (EC) do Agrupamento de Escolas de Sever do Vouga considera de fundamental importância auscultar a opinião da comunidade educativa sobre o grau de satisfação da comunicação do agrupamento, para que possa continuar a melhorar o seu trabalho.

O “convite” para o preenchimento do questionário, de natureza confidencial e anónima, foi enviado por correio eletrónico a 148 docentes e técnicos, 66 assistentes operacionais e técnicos, indicando o *link* de acesso, tendo sido disponibilizado durante 3 semanas (24 de junho a 15 de julho) para preenchimento.

Para que os pais e encarregados de educação e comunidade em geral pudessem responder ao questionário o *link* foi disponibilizado na página de *facebook* da APEEEBS.SV (Associação de Pais e Encarregados de Educação da Escola Básica e Secundária de Sever do Vouga) e na página *web* da Escola.

O questionário, que é parte integrante do trabalho desenvolvido pela Equipa de Comunicação, foi aplicado com o objetivo de:

- Aferir a qualidade do seu trabalho;
- Refletir a importância da comunicação interna e externa;
- Avaliar a perceção que o público-alvo e colaboradores têm sobre este assunto;
- Recolher sugestões numa perspetiva de melhorar a qualidade do seu trabalho.

Citando Mahatma Gandhi:

“A satisfação está no esforço e não apenas na realização final.”

## METODOLOGIA

A avaliação do trabalho foi aferida através da aplicação de um questionário *online*.

O questionário contemplava 8 questões de resposta fechada e aberta (cf. **Anexo**).

A primeira questão, de resposta obrigatória, permitiu identificar o tipo de inquirido (docente, aluno, pessoal não docente...); as quatro questões seguintes são de resposta qualitativa obrigatória (1 – Discordo completamente a 5 – Concordo completamente); uma questão de resposta obrigatória em matriz onde o inquirido avalia a frequência de utilização dos meios de comunicação disponibilizados e 2 questões de resposta aberta, permitindo ao inquirido dar a sua opinião.

De salientar que o questionário era anónimo e os elementos recolhidos foram alvo de uma análise quantitativa e qualitativa.

A elaboração deste documento tem como objetivos:

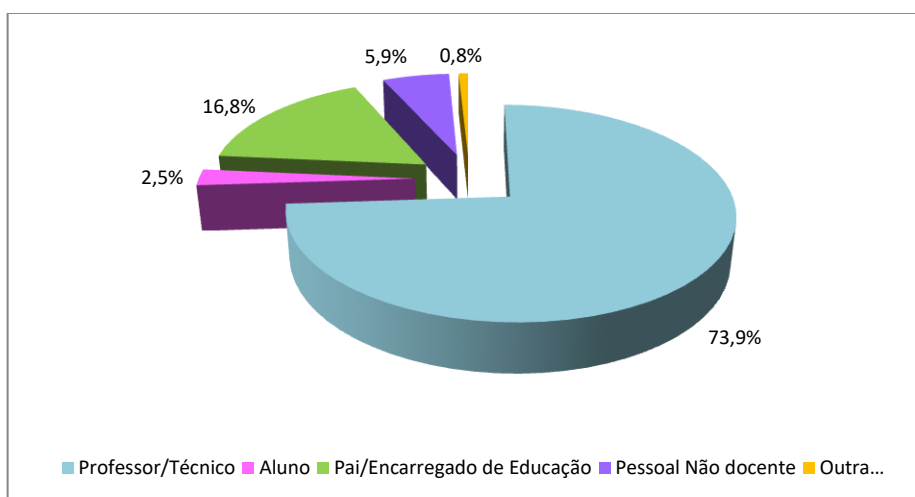
- Apresentar e analisar os resultados do questionário;
- Evidenciar os aspetos de maior e menor satisfação;
- Identificar prioridades na melhoria dos serviços;
- Revelar as principais conclusões e sugestões de melhoria deste estudo.

## RESULTADOS GLOBAIS

### *1. Caracterização da população*

Ao analisar a questão 1, conclui-se que responderam ao questionário 119 pessoas. Tendo em conta a comunidade educativa, consideramos que a amostra é pouco significativa.

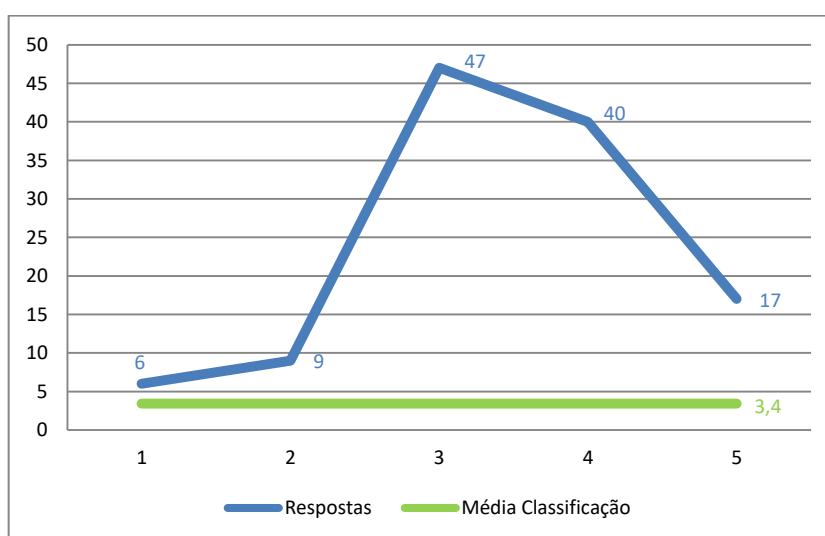
Das 119 respostas, 88 são de professores/técnicos (73,9%); 20 de pais/encarregados de educação (16,8%); 7 do pessoal não docente (5,9%); 3 alunos (2,5%) e 1 indiferenciado (0,8%), como demonstra o gráfico.



### *2. “A comunicação interna no AESV é boa.”*

A questão 2 permitiu perceber o nível de satisfação relativamente à qualidade da comunicação interna daí a questão ser qualitativa em que o 1 correspondia a “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”. Ao analisar as respostas, conclui-se que a satisfação global está avaliada com 3,4. Tendo em conta o período de trabalho desta equipa, consideramos o resultado satisfatório.

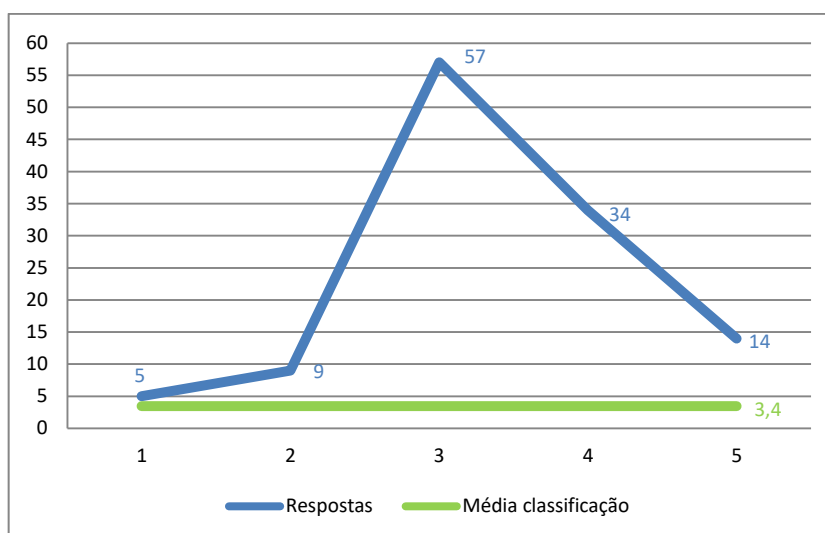
Dos 119 inquiridos, 47 classificaram o seu grau de satisfação com 3 (39,5%), 40 com 4 (33,6%), 17 com 5 (14,3%), 9 com 2 (7,6%) e 6 com 1 (5,0%), como demonstra o gráfico.



### 3. “A informação é suficiente.”

A questão 3 permitiu perceber o nível de satisfação relativamente à quantidade de informação transmitida, daí a questão ser qualitativa em que o 1 correspondia a “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”. Ao analisar as respostas, conclui-se que satisfação global está avaliada com 3,4. Tendo em conta o período de trabalho desta equipa, consideramos o resultado satisfatório.

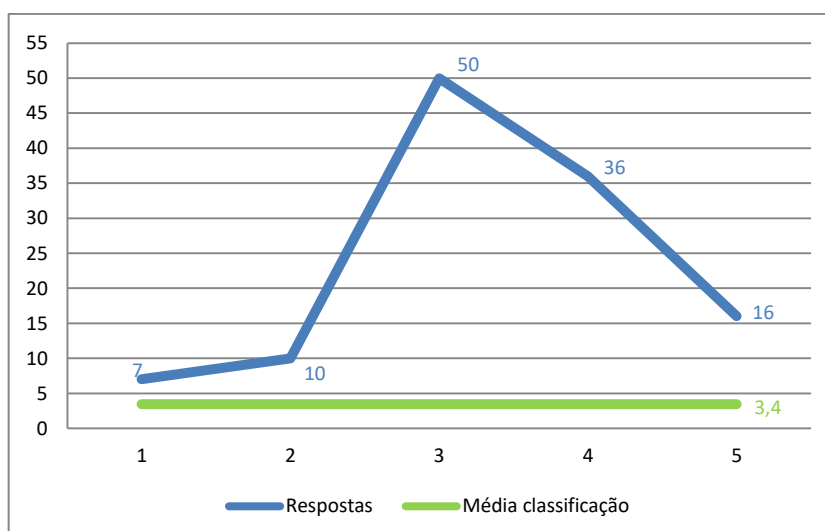
Dos 119 inquiridos, 77 classificaram o seu grau de satisfação com 3 (47,9%), 34 com 4 (28,6%), 14 com 5 (11,8%), 9 com 2 (7,6%) e 5 com 1 (4,2%), como demonstra o gráfico.



### 4. “A informação é atempada.”

A questão 4 permitiu perceber o nível de satisfação relativamente à oportunidade da informação transmitida, daí a questão ser qualitativa em que o 1 correspondia a “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”. Ao analisar as respostas, conclui-se que satisfação global está avaliada com 3,4. Tendo em conta o período de trabalho desta equipa, consideramos o resultado satisfatório.

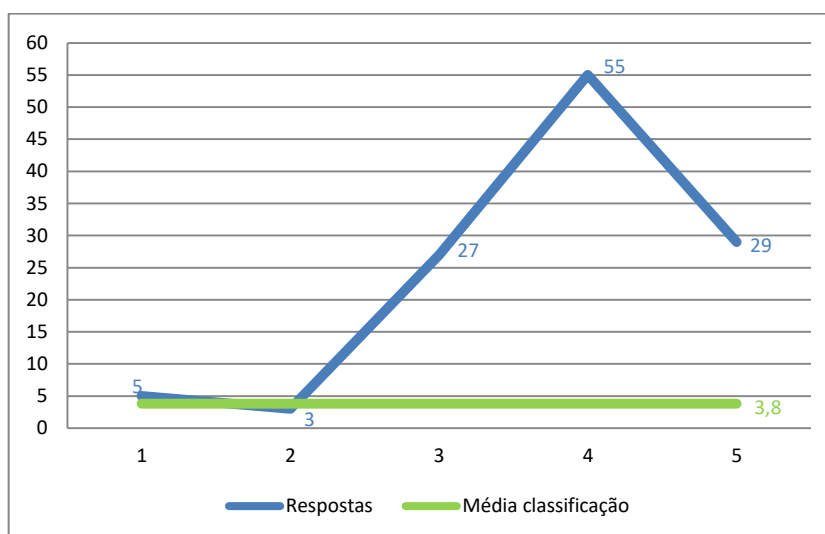
Dos 119 inquiridos, 50 classificaram o seu grau de satisfação com 3 (42,0%), 36 com 4 (30,3%), 16 com 5 (13,4%), 10 com 2 (8,4%) e 7 com 1 (5,9%), como demonstra o gráfico.



## 5. “A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.”

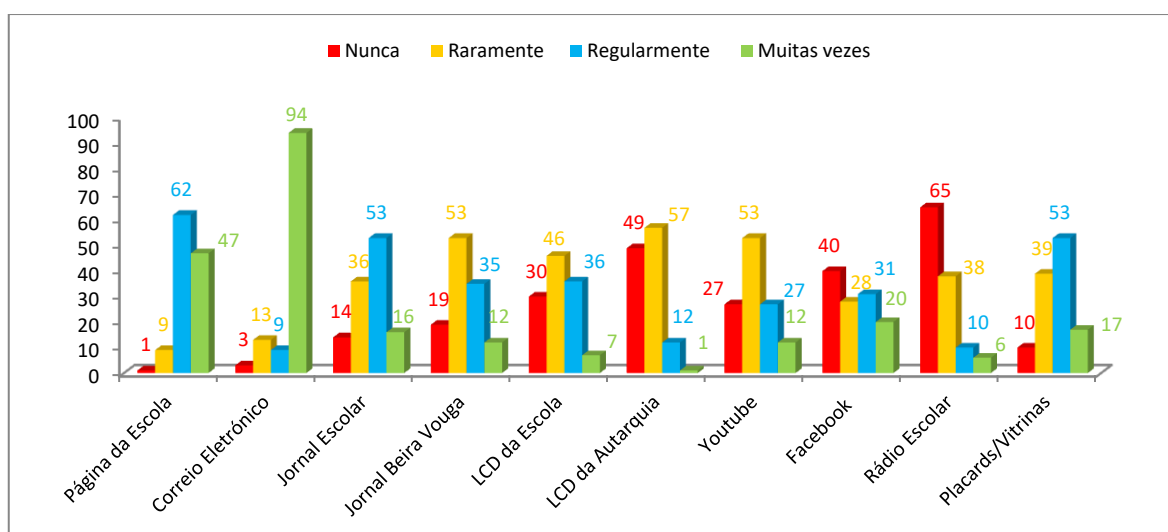
A questão 5 permitiu perceber o nível de satisfação relativamente à aplicação da informação transmitida no exercício da sua ocupação, daí a questão ser qualitativa em que o 1 correspondia a “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”. Ao analisar as respostas, conclui-se que a satisfação global está avaliada com 3,8. Tendo em conta o período de trabalho desta equipa, consideramos o resultado bastante satisfatório.

Dos 119 inquiridos, 55 classificaram o seu grau de satisfação com 4 (46,2%), 29 com 5 (24,4%), 27 com 3 (22,7%), 5 com 1 (4,2%) e 3 com 2 (2,5%) como demonstra o gráfico.



## 6. “Indique com que frequência usa/consulta os seguintes meios de comunicação.”

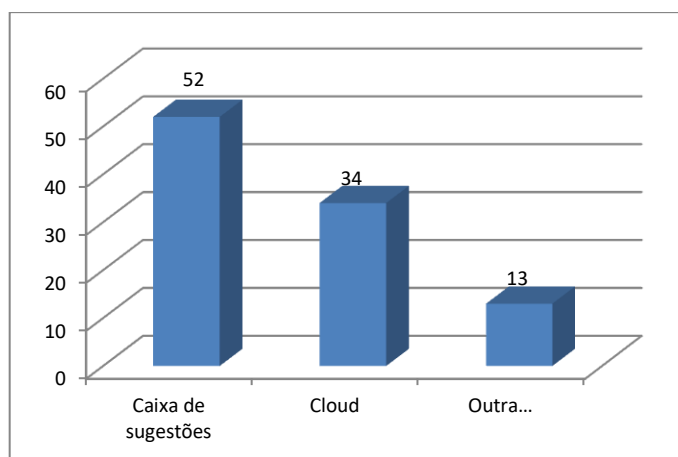
A questão 6 permitiu avaliar com que regularidade a comunidade educativa consulta os meios de comunicação. Dos 119 inquiridos, a maioria destaca o correio eletrónico como meio de comunicação mais utilizado e a rádio escolar como o menos utilizado, como demonstra o gráfico.



### 7. “Que outros meios de comunicação sugere?”

A questão 7 permitiu aferir a opinião do inquirido sobre a utilização de outros meios de comunicação, daí ser uma questão de resposta aberta.

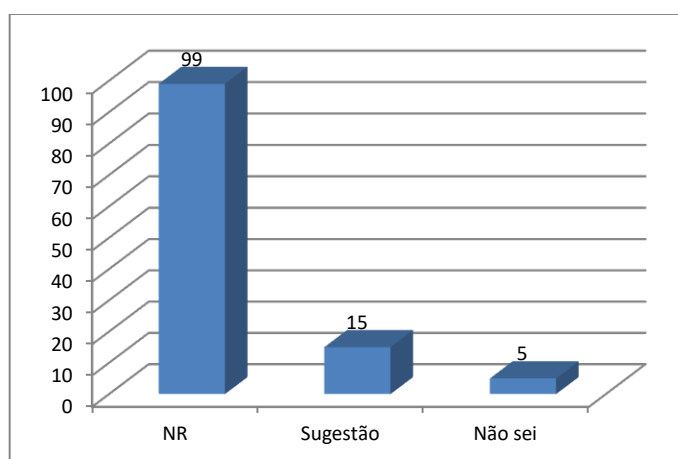
Dos 119 inquiridos, 99 deixaram a sua sugestão de utilização de outro meio de comunicação, por sua vez 52 sugerem a caixa de sugestões, 34 a *cloud* e 13 outro, como demonstra o gráfico.



### 8. “Existem outros aspetos da comunicação que considere relevantes e que não tenham sido abordados neste questionário? (Se sim, refira qual ou quais)”

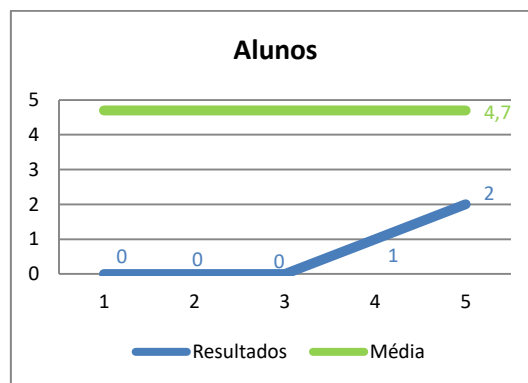
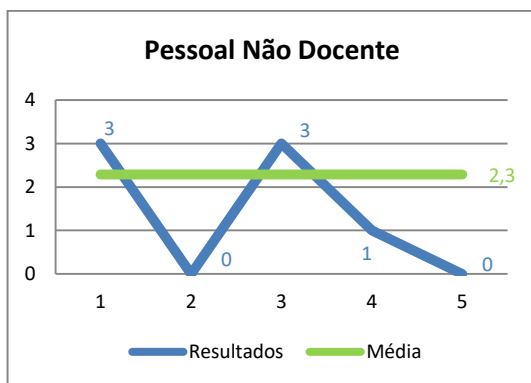
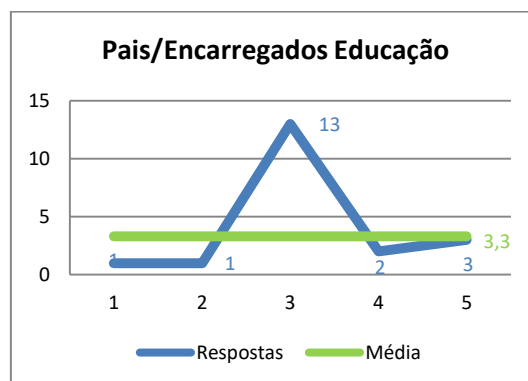
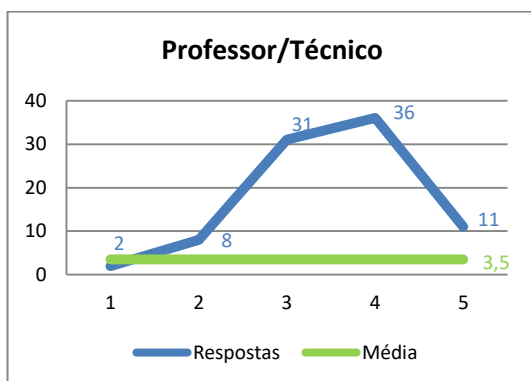
A questão 8 permitiu registar os aspetos considerados relevantes pelos inquiridos e que não foram referidos no questionário, daí ser uma questão de resposta aberta.

Dos 119 inquiridos, 99 não responderam, 15 deixaram a sua opinião e sugestão e 5 responderam de forma inconclusiva, como demonstra o gráfico.



## RESULTADOS POR PÚBLICO-ALVO

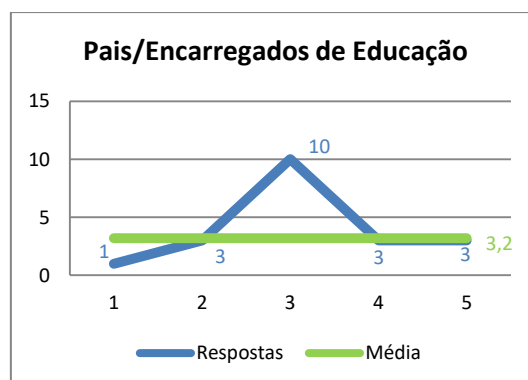
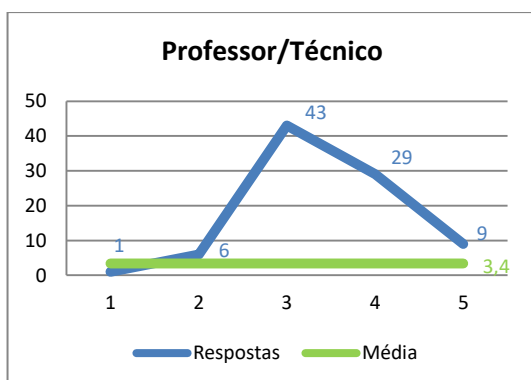
### A. "A comunicação interna no AESV é boa."

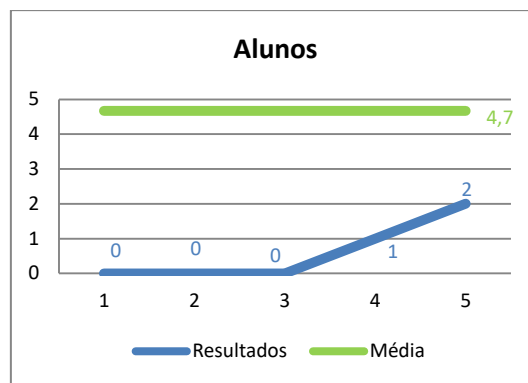
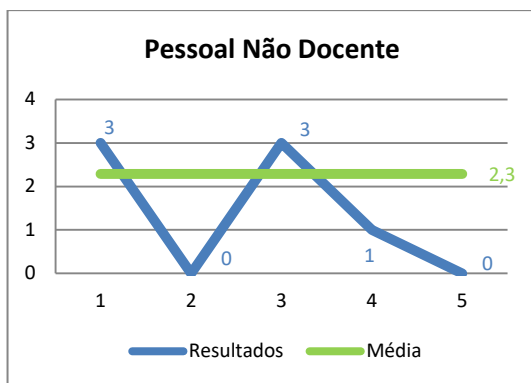


A maior parte dos respondentes considera que a comunicação é adequada, com exceção do pessoal não docente.

Refira-se que a amostra do pessoal não docente e alunos é reduzida, influenciando os resultados apresentados.

### B. "A informação é suficiente."

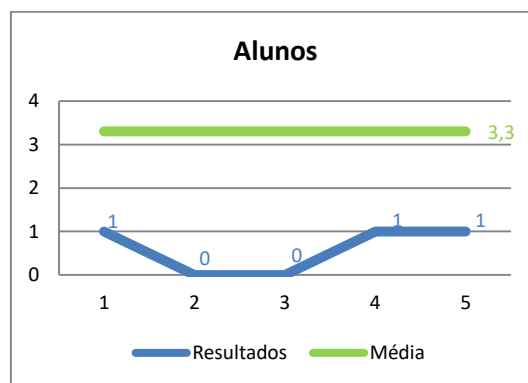
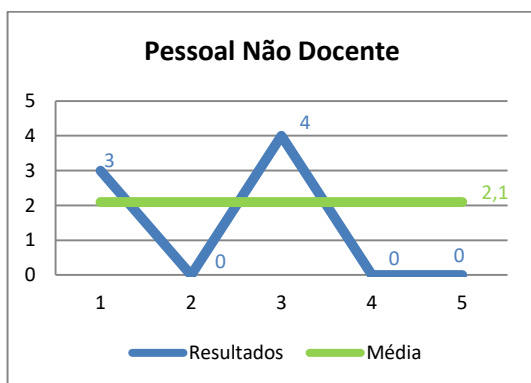
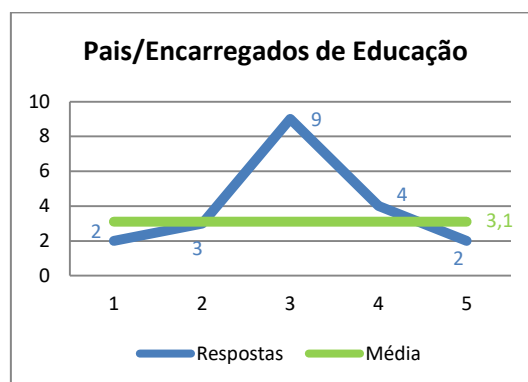
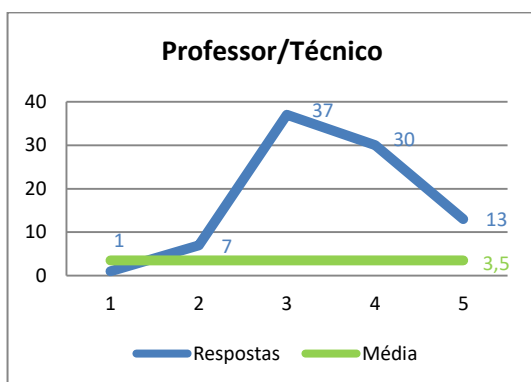




A maior parte dos respondentes considera que a informação é suficiente, com exceção do pessoal não docente.

Refira-se que a amostra do pessoal não docente e alunos é reduzida, influenciando os resultados apresentados.

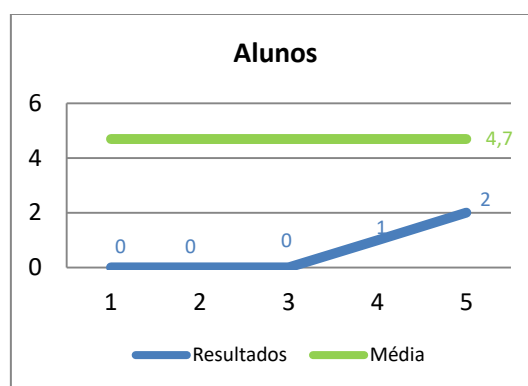
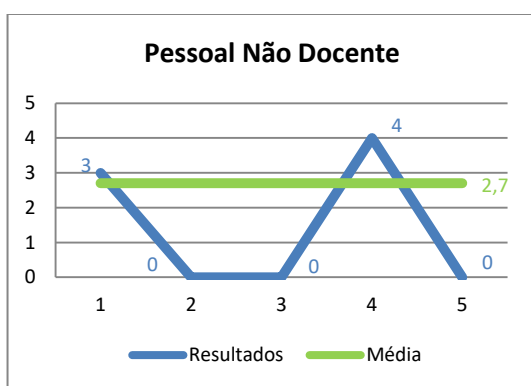
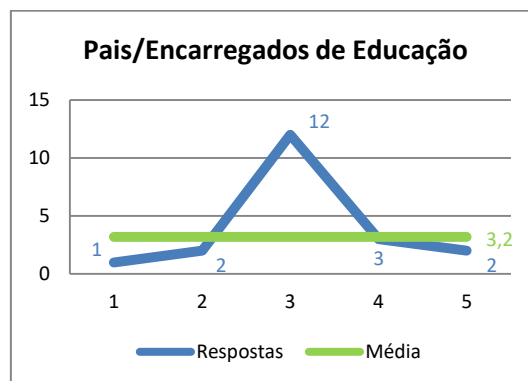
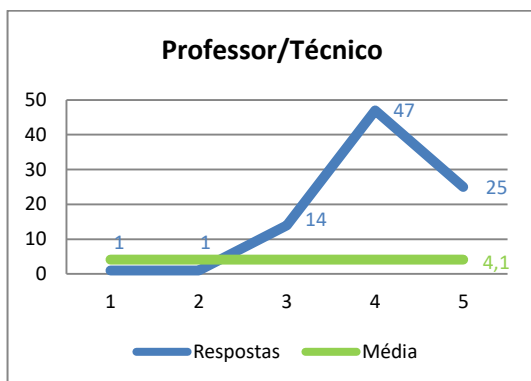
### C. "A informação é atempada."



A maior parte dos respondentes considera que recebe a informação em tempo adequado, com exceção do pessoal não docente.

Refira-se que a amostra do pessoal não docente e alunos é reduzida, influenciando os resultados apresentados.

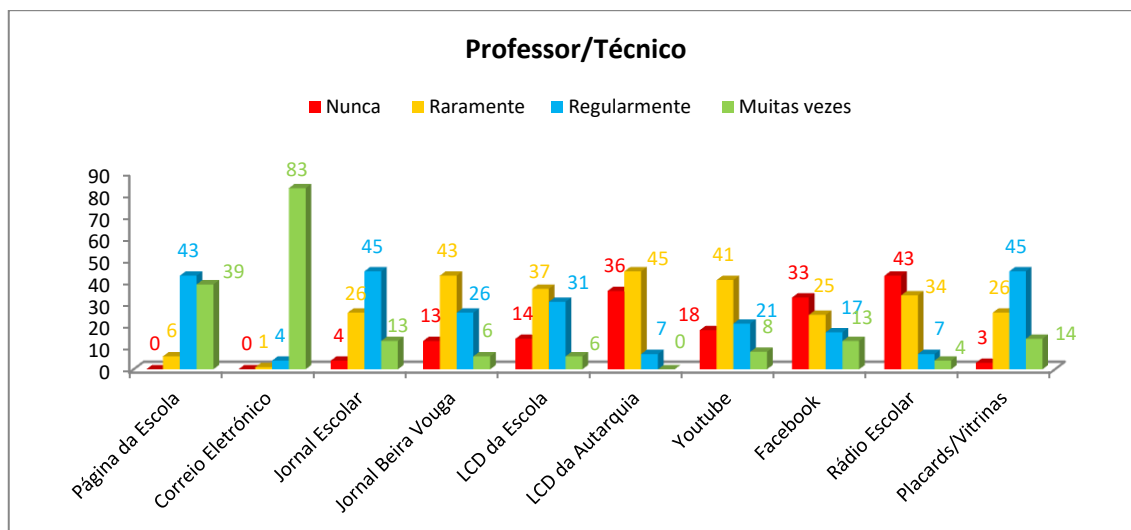
*D. “A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.”*



A maior parte dos respondentes considera que a informação é importante para o desempenho da sua função, com exceção do pessoal não docente.

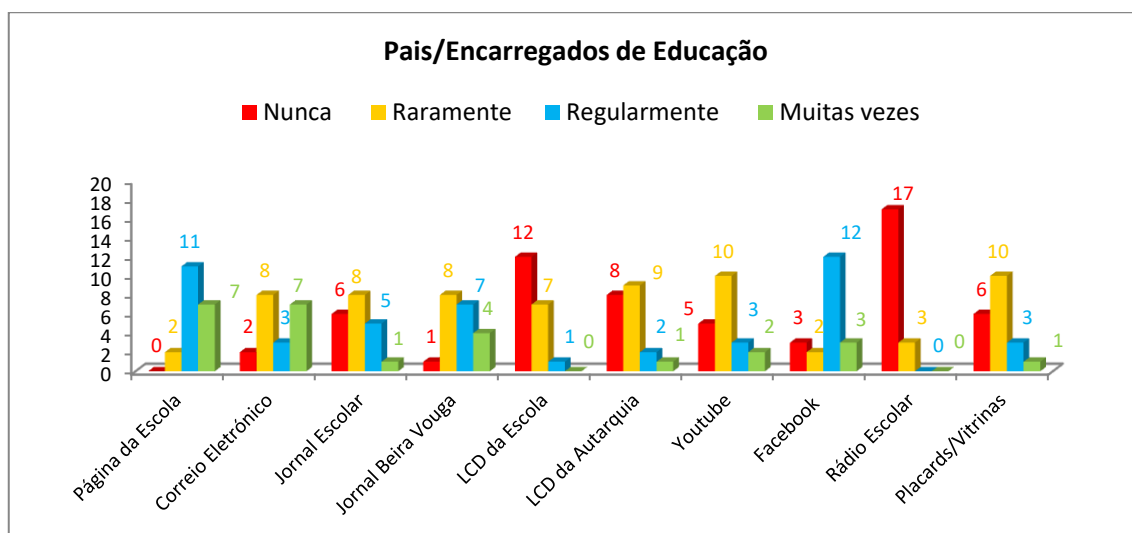
Refira-se que a amostra do pessoal não docente e alunos é reduzida, influenciando os resultados apresentados.

*E. “Indique com que frequência usa/consulta os seguintes meios de comunicação.”*



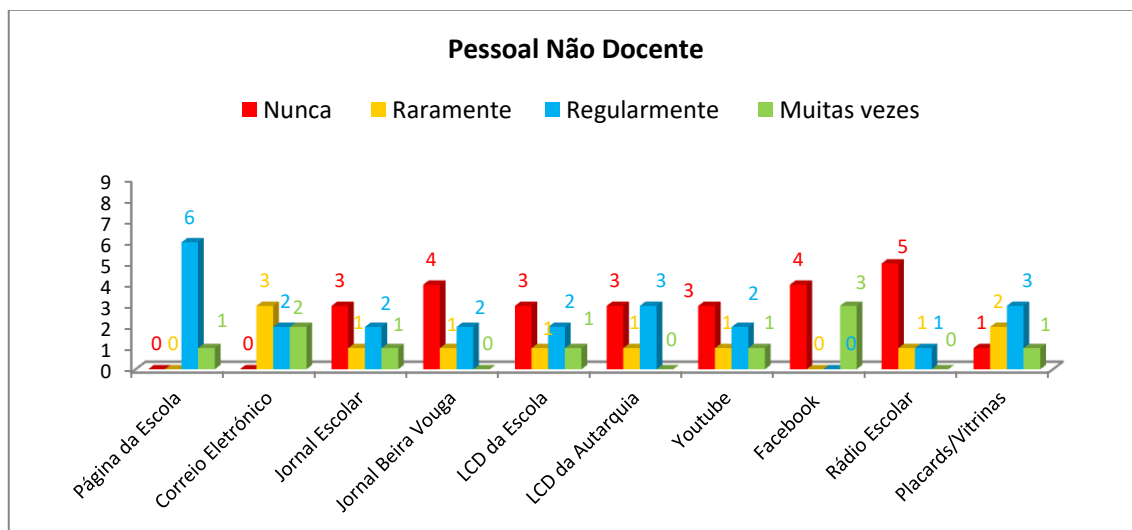
O correio eletrónico é, claramente, o meio de comunicação mais usado pelos professores/técnicos, a página da escola, jornal escolar e os placards/vitrinas também são usados com frequência.

A rádio escolar, LCD da autarquia e *facebook* são os meios de comunicação menos consultados pelos professores/técnicos.

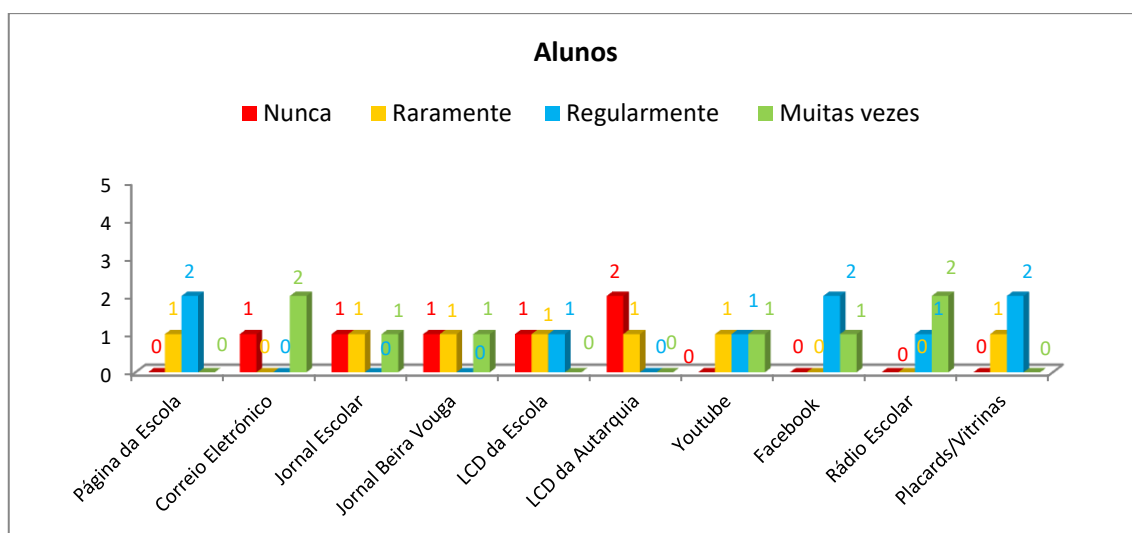


O *facebook* é, claramente, o meio de comunicação usado com maior regularidade pelos pais e encarregados de educação, a página da escola também é usado com alguma regularidade.

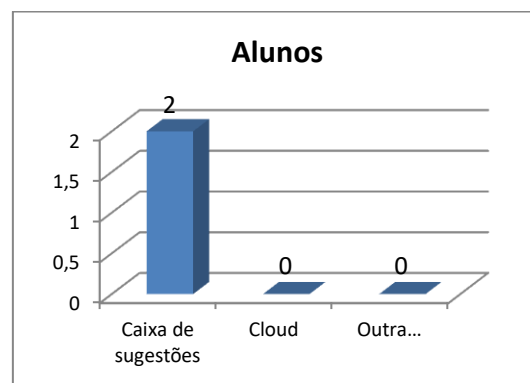
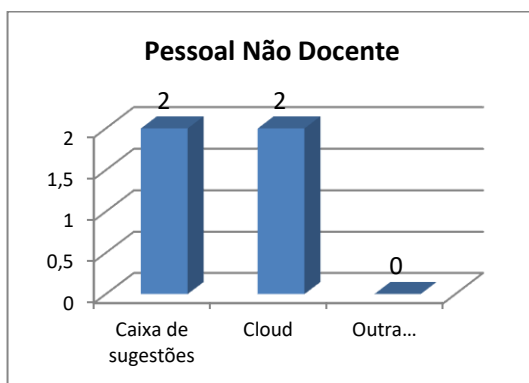
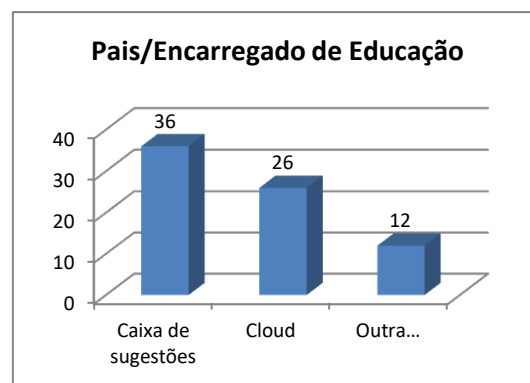
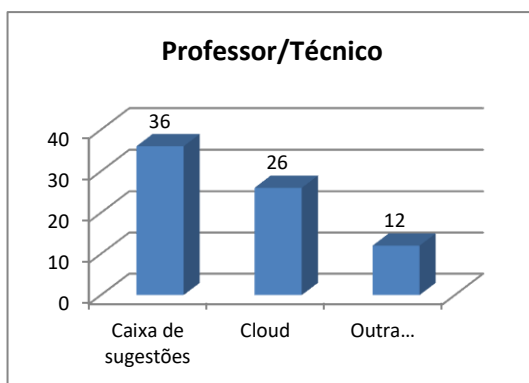
A rádio escolar e LCD da escola são os meios de comunicação menos consultados pelos pais e encarregados de educação.



Refira-se que a amostra do pessoal não docente e alunos é reduzida, influenciando os resultados apresentados.

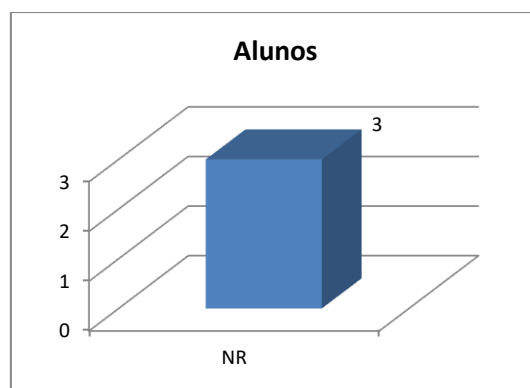
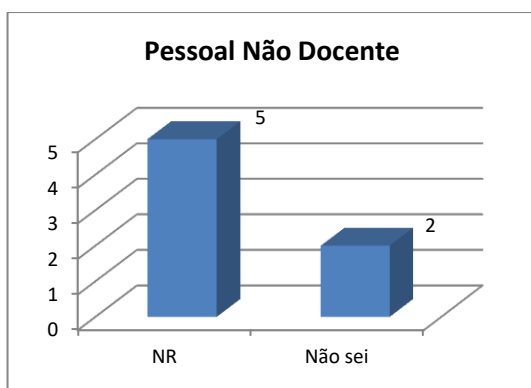
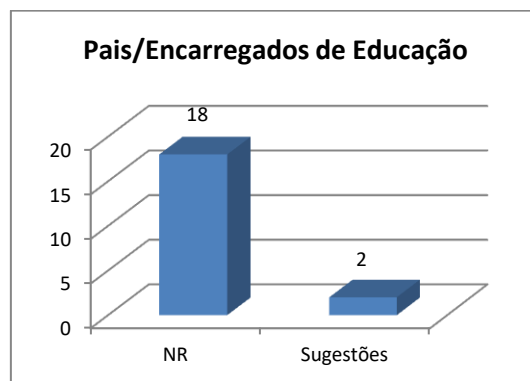
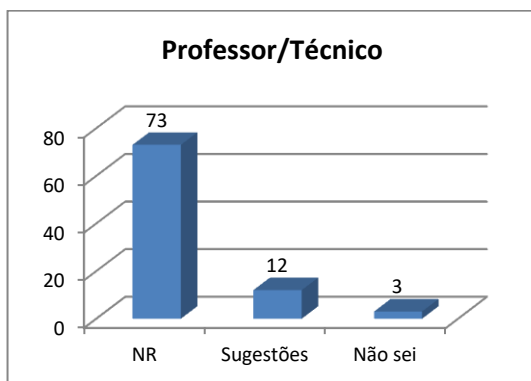


*F. “Que outros meios de comunicação sugere?”*



| Sugestões Professor/Técnico                      |
|--------------------------------------------------|
| Transmissão de mensagens por telemóvel           |
| Rentabilização da Rádio Escolar                  |
| Página da Escola com documentos mais atualizados |
| LCD na cantina                                   |
| Drive                                            |
| Padlet/Lino                                      |
| Telefone                                         |

G. “Existem outros aspetos da comunicação que considere relevantes e que não tenham sido abordados neste questionário? (Se sim, refira qual ou quais)”



| Sugestões Professor/Técnico                        |
|----------------------------------------------------|
| Agenda das atividades escolares                    |
| Comunicação entre órgãos intermédios de gestão     |
| Dimensão humana da comunicação                     |
| Comunicação externa não se deve sobrepor à interna |
| Sugestões Pai/Encarregado de Educação              |
| Devolução dos livros                               |
| Outros questionários c/ outros assuntos relevantes |

## CONCLUSÕES E SUGESTÕES DE MELHORIA

Um dos grandes pilares das organizações é ter uma EC que seja eficiente e motivadora para os seus colaboradores e que isso se possa refletir nos seus resultados.

Neste sentido, os resultados encontrados neste estudo confirmam a importância de se proceder a diagnósticos regulares sobre a comunicação, não só para ajudar a delinear e/ou melhorar as estratégias a implementar futuramente, como também para revelar os dados sobre os meios de comunicação tidos como os mais ou menos importantes, de acordo com o público-alvo.

Apresentamos de forma sumária algumas considerações

- As respostas e o preenchimento do questionário evidenciam a valorização desta iniciativa e a contribuição dos inquiridos para a melhoria contínua do serviço prestado pela EC;
- A taxa de participação registada não foi elevada. Por isso, de futuro, a EC terá de contemplar outras iniciativas de divulgação, como forma de incentivar a participação de um maior número de elementos da comunidade educativa;
- Face ao grande descontentamento do pessoal não docente, a EC terá de delinear estratégias e estabelecer meios de comunicação que permitam um maior envolvimento do pessoal não docente na tomada de decisões;
- Face à sugestão para melhorar a comunicação entre órgãos intermédios e de gestão, a EC deverá fornecer aos órgãos intermédios ferramentas mais adequadas para que a comunicação seja bem-sucedida e para que as estruturas intermédias assumam uma maior responsabilidade no projeto de comunicação;
- Relativamente à sugestão de transmissão de mensagens, a EC continua a desenvolver esforços e a estudar a possibilidade de enviar mensagens automáticas pelo programa de alunos;
- No que diz respeito à página da Escola, o projeto para uma nova página está a ser desenvolvido, com previsão de apresentação para setembro de 2019.

Com a realização deste estudo, a EC pretende melhorar, reforçar e diversificar a divulgação da informação, indo, deste modo, ao encontro das necessidades da comunidade escolar e dos municípios de Sever do Vouga.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela EC. Com este contributo, a equipa acredita ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

## CRONOGRAMA

Calendarização dos mecanismos de revisão e avaliação do trabalho da equipa:

| <b>AM1: Melhorar os circuitos de informação e comunicação (interna e externa)</b>                                                                  | <b>Datas</b>                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Relatório de avaliação Revisão (inicial)</b><br>Aplicação questionário <i>online</i><br>Análise quantitativa e qualitativa em reunião da equipa | <b>22.07.2019</b><br>24.06.2019 a 15.07.2019<br>18.07.2019 |
| <b>Relatório de avaliação intercalar</b><br>Aplicação questionário <i>online</i><br>Análise quantitativa e qualitativa em reunião da equipa        | <b>31.01.2020</b><br>06.01.2020 a 24.01.2020<br>28.01.2020 |
| <b>Relatório de avaliação final</b><br>Aplicação questionário <i>online</i><br>Análise quantitativa e qualitativa em reunião da equipa             | <b>24.07.2020</b><br>01.07.2020 a 15.07.2020<br>20.07.2020 |

## ANEXO

### Questionário Equipa Comunicação AESV

Prezado Sr. / Sra.,

Queremos saber o seu feedback para continuarmos a melhorar o nosso trabalho.

Responda a este inquérito com honestidade e deixe a sua opinião.

As respostas serão anónimas.

#### 1. Identifica-se como:

Instruções de pergunta: *Selecione uma resposta*

- ☐ Professor/Técnico
- ☐ Aluno
- ☐ Pai/Encarregado de Educação
- ☐ Pessoal Não Docente
- ☐ Outra...

#### 2. A comunicação interna no AESV é boa.

Instruções de pergunta: *1 - Discordo completamente .... 5 - Concordo completamente*

☆☆☆☆☆  / 5

#### 3. A informação é suficiente.

Instruções de pergunta: *1 - Discordo completamente .... 5 - Concordo completamente*

☆☆☆☆☆  / 5

#### 4. A informação é atempada.

Instruções de pergunta: *1 - Discordo completamente .... 5 - Concordo completamente*

☆☆☆☆☆  / 5

#### 5. A informação tem uma aplicação prática no exercício da minha função.

Instruções de pergunta: *1 - Discordo completamente .... 5 - Concordo completamente*

☆☆☆☆☆  / 5

#### 6. Indique com que frequência usa/consulta os seguintes meios de comunicação.

Instruções de pergunta: *Selecione uma resposta em cada linha*

|                    | Nunca                 | Raramente             | Regularmente          | Muitas vezes          |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Página da Escola   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Correio eletrónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jornal Escolar     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jornal Beira Vouga | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| LCD da Escola      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| LCD da Autarquia   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Youtube            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rádio Escolar      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Placards/Vitrinas  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 7. Que outros meios de comunicação sugere?

Instruções de pergunta: *Selecione uma ou mais respostas*

☐ Caixa de sugestões

☐ Cloud

☐ Outra...

### 8. Existem outros aspetos da comunicação que considere relevantes e que não tenham sido abordados neste questionário? (Se sim, refira qual ou quais)