

Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul - 161780
Escola-sede: Escola Secundária de S. Pedro do Sul



AUTOAVALIAÇÃO

2017 -2018



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 4 |
| EQUIPA DE AUTOAVALIAÇÃO..... | 4 |
| METODOLOGIA..... | 4 |
| ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO | 5 |
| APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS | 5 |
| APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS..... | 5 |
| Parte I - Resultados dos questionários aplicados na EB2..... | 6 |
| Parte II – Resultados dos questionários aplicados na ESSPS..... | 13 |
| CONCLUSÃO | 21 |

ÍNDICE DE QUADROS

| | |
|---|---|
| Quadro 1- Tamanho da amostra para um nível de confiança de 95%..... | 5 |
|---|---|

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1- Distribuição percentual da idade dos alunos da EB2 do 5º ao 7º ano de escolaridade..... | 6 |
| Gráfico 2 - Distribuição percentual dos alunos por ano de escolaridade | 6 |
| Gráfico 3 - Distribuição, em percentagem, dos alunos por sexo. | 7 |
| Gráfico 4- Residência dos alunos | 7 |
| Gráfico 5- Percentagem de alunos que beneficiam da ASE | 8 |
| Gráfico 6- Distribuição, em percentagem, dos alunos apoiados pela ASE por escalão | 8 |
| Gráfico 7- Percentagem de alunos que utiliza, pelo menos uma vez por semana, o refeitório | 9 |
| Gráfico 8- Motivos da não utilização do Refeitório, em percentagem | 9 |
| Gráfico 9- Nº de utilizações semanais do Refeitório, em percentagem | 10 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 10 - Motivos indicados pelos alunos para a utilização do Refeitório | 10 |
| Gráfico 11- Grau de satisfação dos alunos/utentes do Refeitório relativamente a aspetos relacionados com as refeições servidas..... | 11 |
| Gráfico 12- Grau de satisfação dos alunos/utentes do Refeitório relativamente a aspetos relacionados com o atendimento e com o espaço do Refeitório..... | 12 |
| Gráfico 13 - Distribuição percentual da idade dos alunos inquiridos | 14 |
| Gráfico 14- Distribuição, em percentagem, dos inquiridos por ano de escolaridade | 14 |
| Gráfico 15 - Distribuição dos alunos inquiridos, por sexo..... | 15 |
| Gráfico 16 - Residência dos alunos inquiridos | 15 |
| Gráfico 17 - Percentagem de alunos que beneficia da ASE | 16 |
| Gráfico 18 - Distribuição, em percentagem, dos alunos inquiridos apoiados pela ASE por escalão .. | 16 |
| Gráfico 19 - Percentagem de alunos inquiridos que utiliza, pelo menos uma vez por semana, o refeitório..... | 17 |
| Gráfico 20 - Motivo indicado pelos alunos inquiridos para a não utilização do Refeitório | 17 |
| Gráfico 21-Nº de utilizações semanais do refeitório em percentagem..... | 18 |
| Gráfico 22- Motivos indicados para a utilização do Refeitório | 18 |
| Gráfico 23- Grau de satisfação dos alunos/utentes do Refeitório relativamente a aspetos relacionados com as refeições servidas..... | 19 |
| Gráfico 24- Grau de satisfação dos alunos inquiridos/utente relativamente a aspetos relacionados com o atendimento e com o espaço do refeitório..... | 20 |

INTRODUÇÃO

A Equipa de Autoavaliação (EA) produziu no ano letivo de 2015/2016 o Relatório de Autoavaliação centrado nos domínios Resultados e Prestação de Serviço Educativo. Em 2016/2017 desenvolveu o seu trabalho no âmbito de aspetos relacionados com o domínio Liderança e Gestão, produzindo também o respetivo relatório de autoavaliação. No presente ano letivo esta EA culminará as suas atividades analisando aspetos inerentes aos serviços de refeitório prestados na escola sede e na EB2.

Todo o trabalho desenvolvido pela EA tem como principais objetivos proporcionar a toda a comunidade educativa instrumentos de reflexão susceptíveis de poder criar mecanismos conducentes a uma melhor prestação do serviço educativo e simultaneamente permitir a consolidação de mecanismos de autoavaliação.

EQUIPA DE AUTOAVALIAÇÃO

A equipa de autoavaliação, em funções este ano letivo, é composta pelos seguintes elementos:

- Isabel Maria Bandeira – professora do 2º ciclo
- José Joaquim Matos (Coordenador) – professor do 3º ciclo e secundário
- Fernando Tavares da Silva - professor do ensino secundário
- Maria de Fátima Fraga – professora do 1º ciclo
- Maria de Lurdes Meneses - professora do 3º ciclo e secundário
- Maria Emília Neves – educadora
- Paula da Conceição Alves - professora do 3º ciclo e secundário
- Jorge Araújo – coordenador do P.E.S.
- Altivo José Ribeiro - pessoal não docente
- Maria José Mouro - encarregada de educação
- Mariana Baganha Almeida - aluna do 12ºC

METODOLOGIA

A metodologia utilizada pela equipa de autoavaliação estruturou-se, à semelhança do trabalho desenvolvido nos anos letivos anteriores, no seguinte *modus operandi*:

- reunião inicial para definição da metodologia de trabalho e estratégias a seguir;
- reuniões periódicas para fazer o ponto da situação e distribuir tarefas;
- elaboração do questionário a aplicar;
- distribuição e recolha de questionários;
- inserção e tratamento de dados;
- análise dos resultados dos questionários;
- elaboração do relatório;

- divulgação dos resultados à comunidade escolar.

ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

A EA optou por aplicar os questionários de satisfação, em suporte de papel, a todos os alunos que frequentam a EB2 e a uma amostra significativo dos alunos que frequentam a escola sede; esta diferença de procedimentos relaciona-se com o facto de o nº de alunos da escola sede ser muito superior ao nº de alunos da EB2.

As opções de resposta foram estruturadas numa escala de 1 a 4: *1 – Muito insatisfeito/a, 2 – Insatisfeito/a, 3 – Satisfeito/a e 4 – Muito satisfeito/a.*

As respostas aos questionários foram facultativas, anónimas e respeitada a confidencialidade.

O questionário constitui o anexo 1 deste relatório.

APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

A aplicação dos questionários aos alunos e respetiva recolha foi efetuada pelos Diretores de Turma. No caso da distribuição dos questionários aos alunos da escola sede foi previamente realizado o cálculo amostral para um nível de confiança de 95%, tendo-se obtido o seguinte quadro para o número de questionários a aplicar por amostragem aleatória e representativa:

Quadro 1- Tamanho da amostra para um nível de confiança de 95%

| Universo | População ESSPS | Amostra |
|-----------------|------------------------|----------------|
| Alunos | 604 | 236 |

Na distribuição dos questionários aos alunos da ESSPS foi tida em conta a representatividade por ano de escolaridade.

A aplicação dos questionários decorreu no início do mês de maio.

A introdução de dados e o posterior tratamento estatístico dos questionários foi da responsabilidade dos elementos da EA.

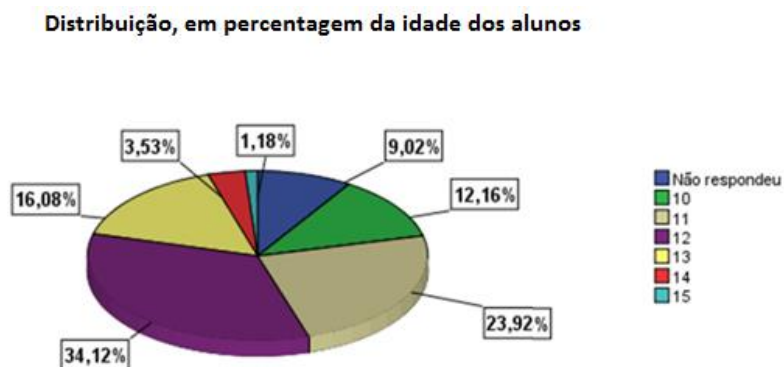
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados é feita em duas partes distintas uma vez que existem serviços de refeitório independentes na EB2 e na ESSPS. Também, devido ao nº de utentes do refeitório ser maior no caso da ESSPS, a aplicação dos questionários foi diferente: no caso da EB2 contemplou todos os alunos e na ESSPS aplicação foi efetuada a uma amostra significativa.

Parte I - Resultados dos questionários aplicados na EB2

O gráfico 1 mostra a distribuição, em percentagem, da idade dos alunos do 5º ano, 6º ano e 7º ano de escolaridade que frequentam a EB2.

Gráfico 1- Distribuição percentual da idade dos alunos da EB2 do 5º ao 7º ano de escolaridade

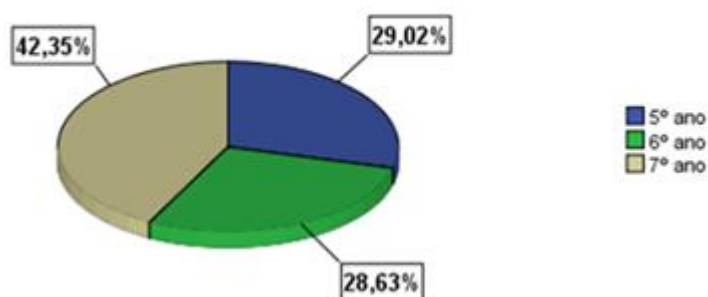


Verifica-se que as idades se situam entre os 10 e os quinze anos, sendo mais significativas as percentagens relativas às idades dos 11 e dos 12 anos. Cerca de 9% dos alunos não indicou a sua idade.

O gráfico 2 indica a distribuição, em percentagem, dos alunos, do 5º ao 7º ano, por ano de escolaridade.

Gráfico 2 - Distribuição percentual dos alunos por ano de escolaridade

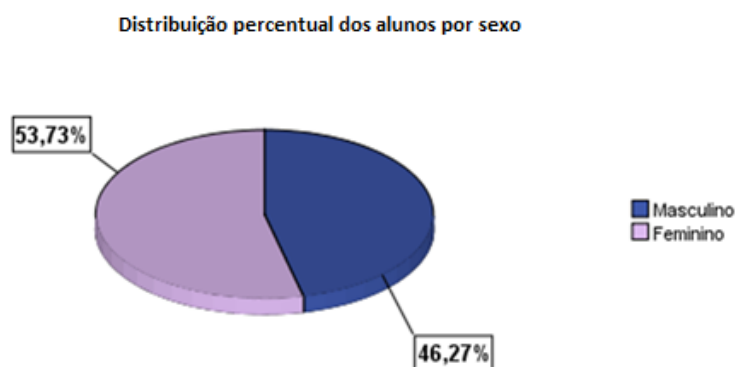
Distribuição, em percentagem, dos alunos por ano de escolaridade



O gráfico indica que a percentagem mais significativa diz respeito aos alunos que frequentam o 7º ano de escolaridade.

O gráfico 3 mostra a distribuição, em percentagem, dos alunos por sexo.

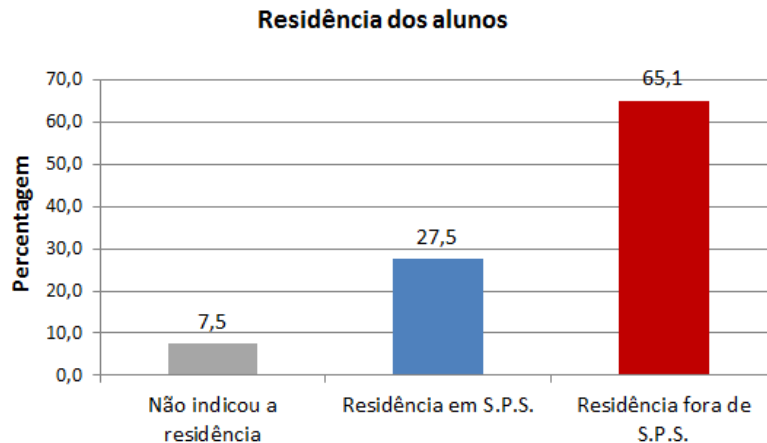
Gráfico 3 - Distribuição, em percentagem, dos alunos por sexo.



O gráfico evidencia que o sexo feminino se encontra mais representado.

O gráfico 4 coloca em evidência a residência dos alunos.

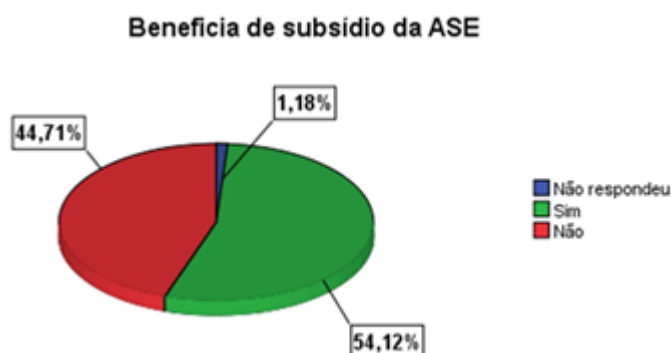
Gráfico 4- Residência dos alunos



Verifica-se que cerca de dois terços habitam fora da zona urbana da cidade, 7,5% não indicou a sua residência e os restantes habitam na zona urbana (podendo deslocar-se a pé para a escola).

O gráfico 5 diz respeito à distribuição percentual dos alunos relativamente a serem ou não subsidiados pela ASE.

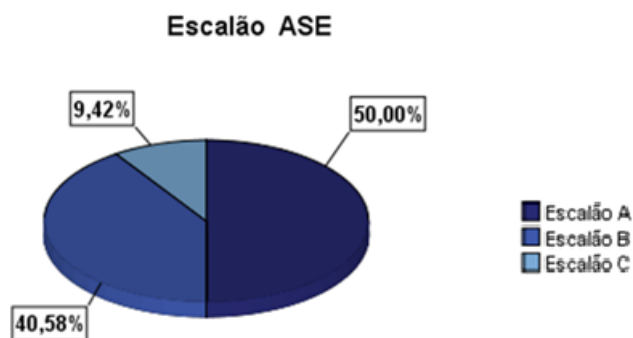
Gráfico 5- Percentagem de alunos que beneficiam da ASE



Constata-se que mais de metade dos alunos beneficia de subsídios da ASE. Aproximadamente 1% dos inquiridos não indicou se beneficia ou não da ASE.

Relativamente aos alunos que beneficiam de apoios da ASE a sua distribuição percentual por escalão é aquela que é mostrada no gráfico que se segue.

Gráfico 6- Distribuição, em percentagem, dos alunos apoiados pela ASE por escalão



Como o gráfico evidencia metade dos alunos apoiados têm escalão A; o escalão C é aquele em a percentagem tem um valor mais baixo.

O gráfico 7 mostra a percentagem de alunos da EB2, do 5º ao 7º ano de escolaridade, que utilizam, pelo menos uma vez por semana, o refeitório escolar.

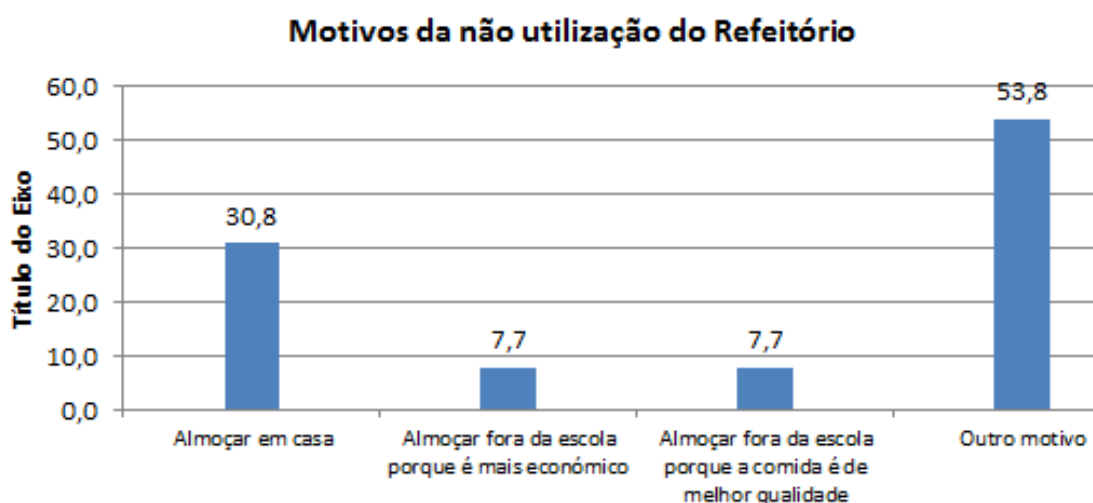
Gráfico 7- Percentagem de alunos que utiliza, pelo menos uma vez por semana, o refeitório



O gráfico indica que apenas 1 em cada 25 alunos não utiliza o refeitório da escola pelo menos uma vez por semana (aproximadamente um por turma); isto é, a generalidade dos alunos, do 5º ao 7º ano de escolaridade, utiliza o refeitório escolar.

O gráfico 8 apresenta as razões indicadas pelos alunos para a não utilização do refeitório.

Gráfico 8- Motivos da não utilização do Refeitório, em percentagem

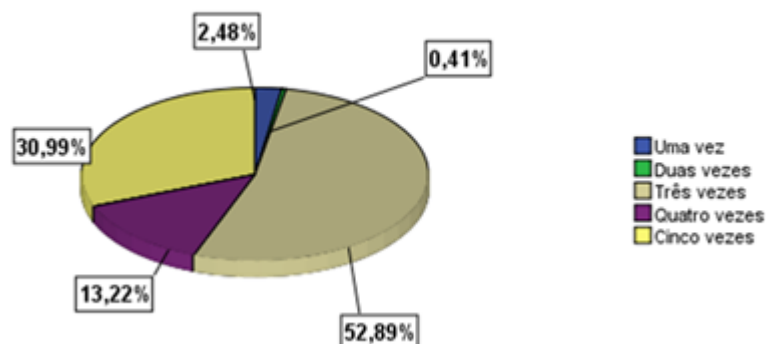


Os resultados indicam que a maior parte dos alunos(53,8%) não explicita o motivo pelo qual não utiliza o refeitório e outra parte, também considerável(30,8%), indica que não o faz porque vai almoçar a casa.

O gráfico 9 diz respeito aos alunos que utilizam o refeitório escolar e ao nº de vezes que habitualmente o fazem por semana (em termos percentuais).

Gráfico 9- Nº de utilizações semanais do Refeitório, em percentagem

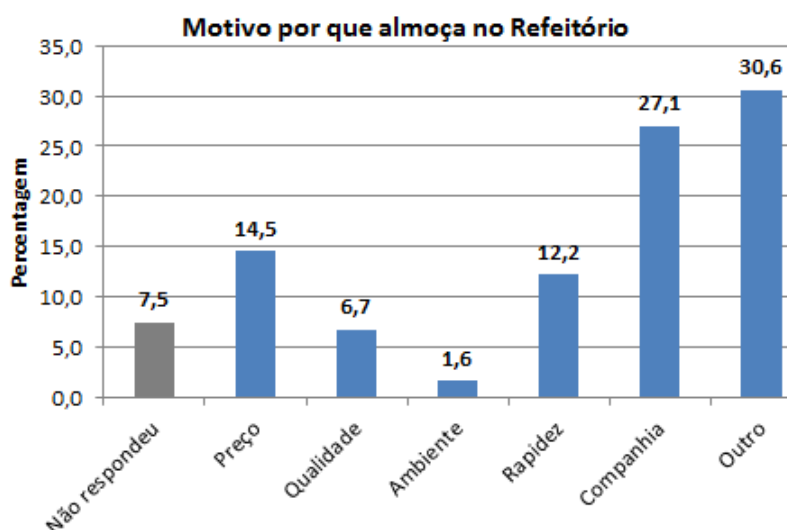
Nº de vezes por semana que almoça no refeitório



Os dados indicam que a percentagem dos alunos que, em média, almoçam no refeitório uma ou duas vezes por semana é pouco significativa. A maior parte dos alunos, mais de metade, utiliza o refeitório três vezes por semana; cerca de 13% utilizam-no quatro vezes por semana e cerca de um terço dos alunos frequenta o refeitório cinco vezes por semana.

O gráfico 10 refere-se aos motivos indicados pelos alunos para utilizarem o refeitório.

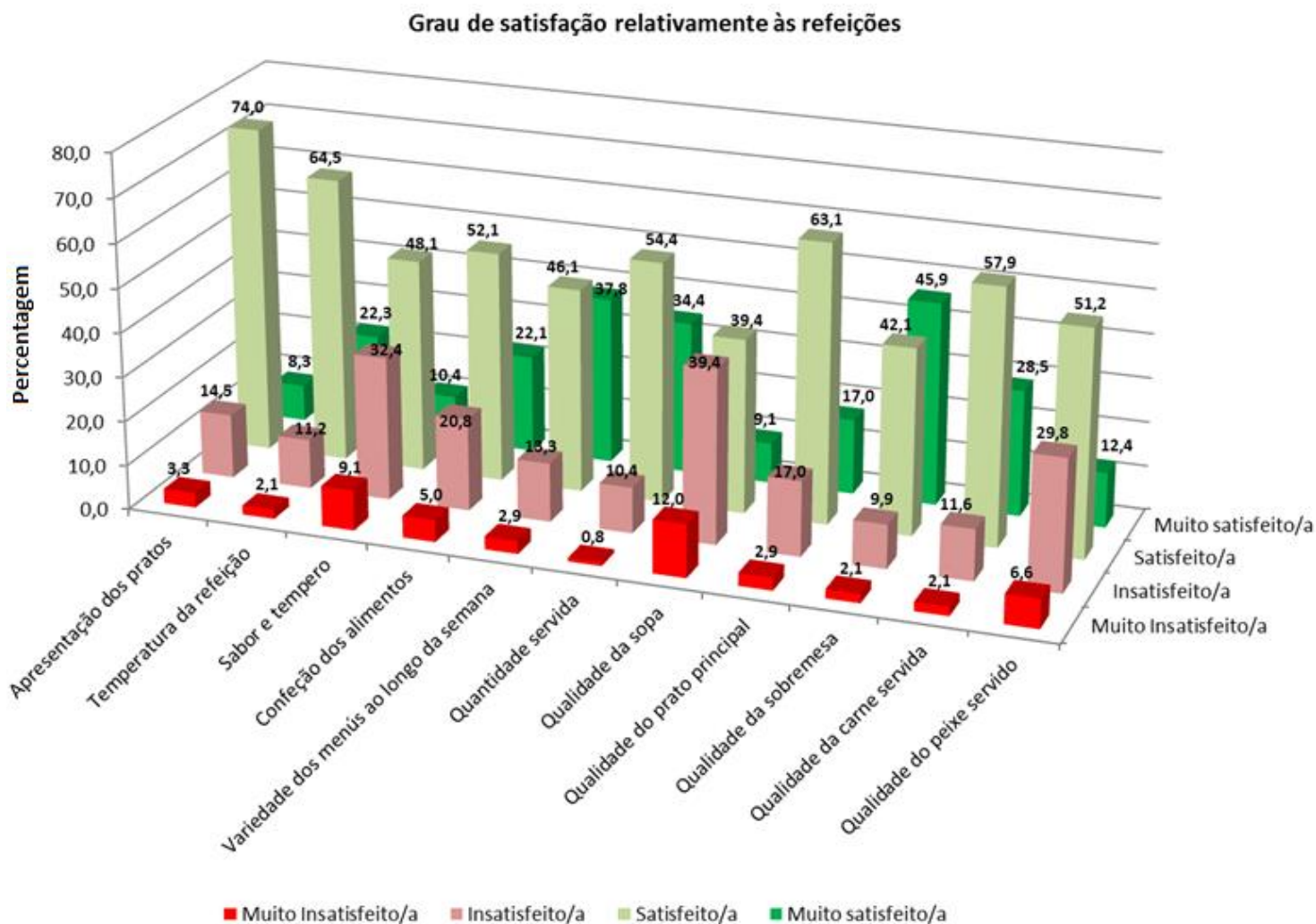
Gráfico 10 - Motivos indicados pelos alunos para a utilização do Refeitório



A análise do gráfico indica que cerca de um terço dos alunos não explicita o motivo pelo qual utiliza o refeitório escolar; salienta-se ainda que 7,5% não respondeu à questão. Relativamente às opções de resposta os motivos mais significativos seleccionados foram a companhia, o preço e a rapidez.

O gráfico 11 mostra o grau de satisfação dos alunos utentes do refeitório relativamente a vários aspetos relacionados com as refeições servidas.

Gráfico 11- Grau de satisfação dos alunos/utentes do Refeitório relativamente a aspetos relacionados com as refeições servidas



A análise global dos resultados mostrados no gráfico indica que, na generalidade dos aspetos referidos no questionário, a satisfação dos alunos/utentes é significativamente superior à insatisfação. Excetua-se o item “qualidade da sopa” em que 51,4% dos alunos manifesta a sua insatisfação contra 48,5% que se manifestam satisfeitos.

Destacam-se pelo elevado grau de satisfação os seguintes aspetos em que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos:

- Quantidade servida (88,8%)
- Qualidade da sobremesa (88%)
- Temperatura da refeição (86,8%)

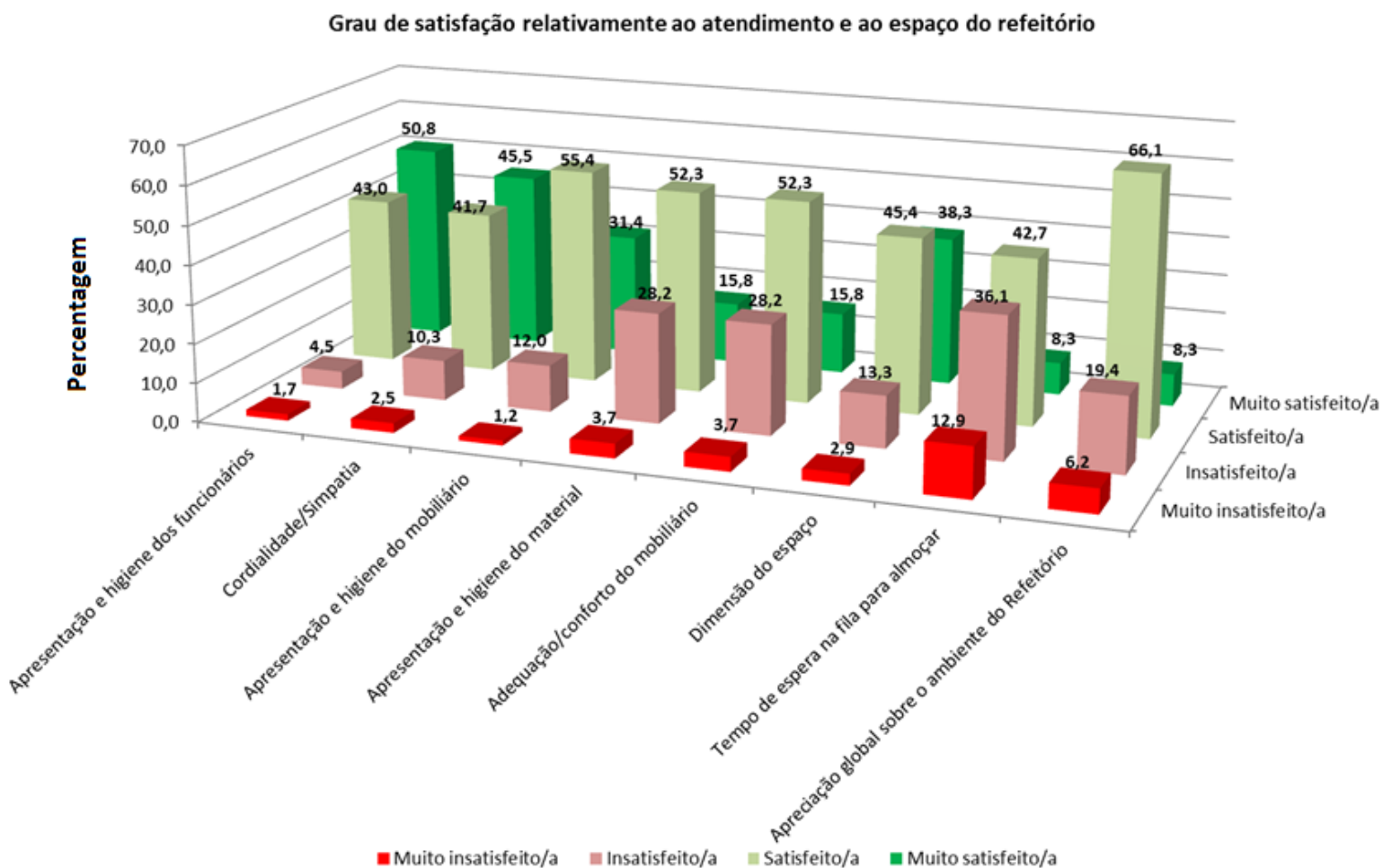
Com menor grau de satisfação são indicados os seguintes aspetos em que os inquiridos estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos:

- Qualidade da sopa (51,5%)

- Sabor e tempero (41,5%)
- Qualidade do peixe servido (36,4%)

O gráfico 12 mostra o grau de satisfação dos alunos utentes do refeitório relativamente a vários aspetos relacionados com o atendimento e com o espaço do refeitório.

Gráfico 12- Grau de satisfação dos alunos/utentes do Refeitório relativamente a aspetos relacionados com o atendimento e com o espaço do Refeitório



Uma análise global aos resultados apresentados no gráfico indica que, em todos os aspetos considerados relativamente ao atendimento e ao espaço do refeitório, a satisfação dos alunos é superior à insatisfação.

Destacam-se pelo elevado grau de satisfação os seguintes aspetos em que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos:

- Apresentação e higiene dos funcionários (93.8%)
- Cordialidade e simpatia (87.2%)
- Apresentação e higiene do mobiliário (86.8%)

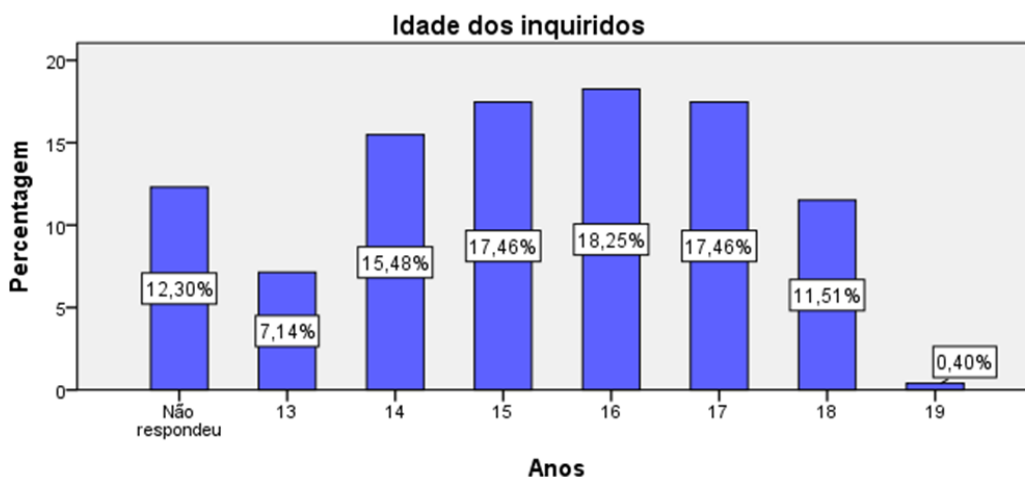
Com menor grau de satisfação são indicados os seguintes aspetos em que os inquiridos estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos:

- Apresentação e higiene do material (31,9%)
- Adequação/conforto do mobiliário (31,9%)
- Apreciação global sobre o ambiente do refeitório (25,6%)

Parte II – Resultados dos questionários aplicados na ESSPS

O gráfico que se segue indica a distribuição, em percentagem, da idade dos alunos da amostra que responderam ao inquérito.

Gráfico 13 - Distribuição percentual da idade dos alunos inquiridos



Verifica-se que as idades dos alunos variam entre os 13 e os 19 anos, verificando-se maior representatividade entre os 14 e os 17 anos. Cerca de 12% dos inquiridos não indicaram a sua idade.

No gráfico 14 está indicada a distribuição, em percentagem, dos alunos da amostra que responderam ao inquérito, por ano de escolaridade.

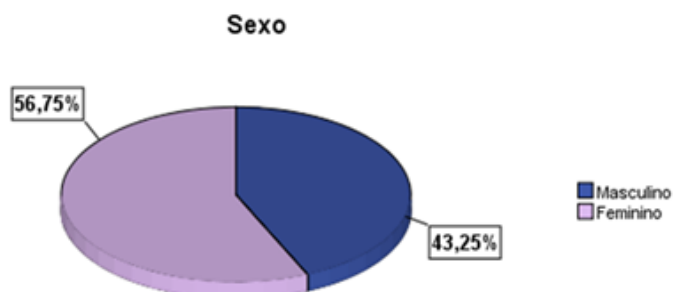
Gráfico 14- Distribuição, em percentagem, dos inquiridos por ano de escolaridade



Verifica-se que a maioria dos alunos inquiridos frequenta o 10º ano de escolaridade, sendo o 8º ano de escolaridade o segundo mais representado; seguem-se o 9º ano de escolaridade e o 12º ano. O ano letivo menos representado nesta amostra é o 11º ano. A representatividade dos vários anos letivos está em linha com os números absolutos dos alunos matriculados nos vários anos de escolaridade neste ano letivo

O gráfico apresentado a seguir indica a distribuição por sexo, em percentagem, dos alunos da amostra que responderam ao questionário.

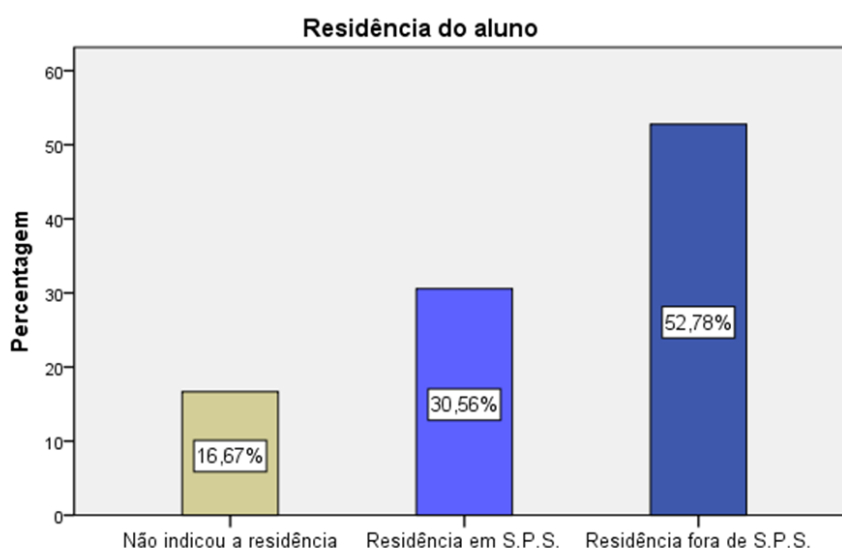
Gráfico 15 - Distribuição dos alunos inquiridos, por sexo



Constata-se que o inquérito foi aplicado a 56,75% de alunos do sexo feminino sendo os restantes alunos do sexo masculino. Uma vez mais, também estes números relativos à aplicação do inquérito se encontram em concordância com os números absolutos para a escola relativos a esta característica.

O gráfico 16 diz respeito à residência dos alunos inquiridos.

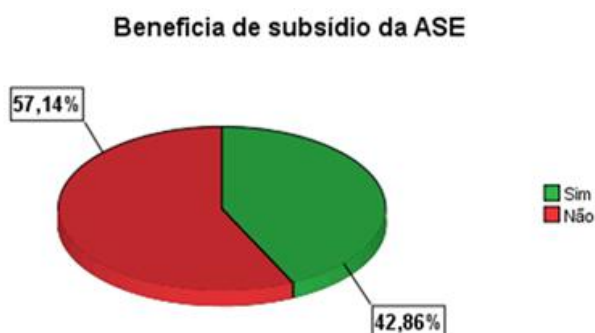
Gráfico 16 - Residência dos alunos inquiridos



Verifica-se que a maioria dos alunos, cerca de metade, reside fora da zona urbana da cidade, cerca de um terço reside na zona urbana, no entanto deve salientar-se que aproximadamente 17% não indicou o seu local de residência.

O gráfico que se segue diz respeito à distribuição percentual dos alunos relativamente a serem ou não subsidiados pela ASE.

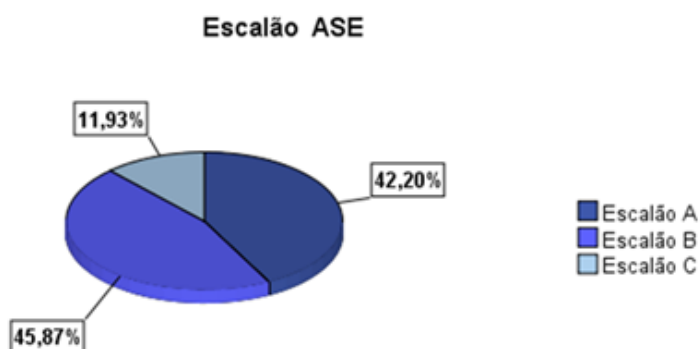
Gráfico 17 - Percentagem de alunos que beneficia da ASE



Os resultados indicam que cerca de 43% dos alunos inquiridos beneficiam de apoios da ASE.

Relativamente aos alunos que beneficiam de apoios da ASE a sua distribuição percentual por escalão é aquela que é mostrada no gráfico que se segue.

Gráfico 18 - Distribuição, em percentagem, dos alunos inquiridos apoiados pela ASE por escalão



Como o gráfico evidencia a maior percentagem dos alunos com escalão beneficia ou de escalão B (cerca de 46%) ou de escalão A (cerca de 42%); a percentagem relativa ao escalão C é substancialmente inferior (cerca de 12%).

O gráfico 19 mostra a percentagem de alunos inquiridos que utilizam, pelo menos uma vez por semana, o refeitório escolar

Gráfico 19 - Percentagem de alunos inquiridos que utiliza, pelo menos uma vez por semana, o refeitório

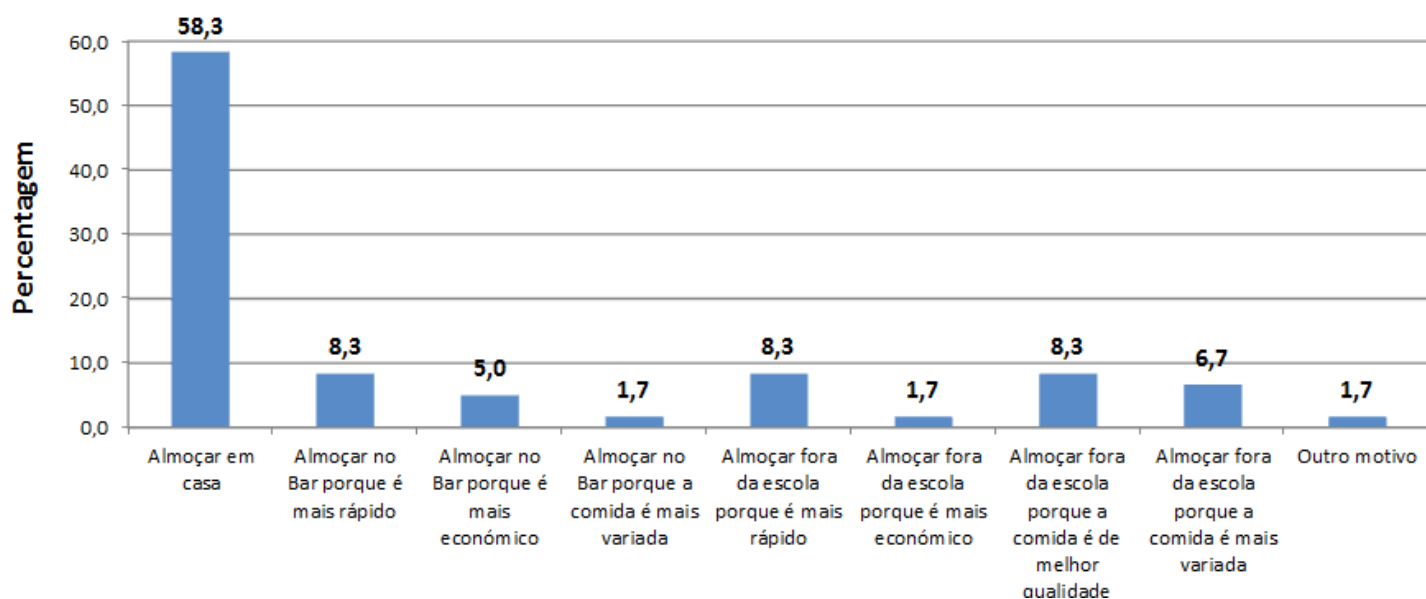


O gráfico indica que, em termos globais, 3 em cada 4 dos alunos inquiridos utiliza o refeitório escolar pelo menos uma vez por semana.

O gráfico seguinte diz respeito aos alunos que não utilizam o refeitório e as justificações que apresentam para a sua não utilização.

Gráfico 20 - Motivo indicado pelos alunos inquiridos para a não utilização do Refeitório

Motivo indicado para a não utilização do Refeitório

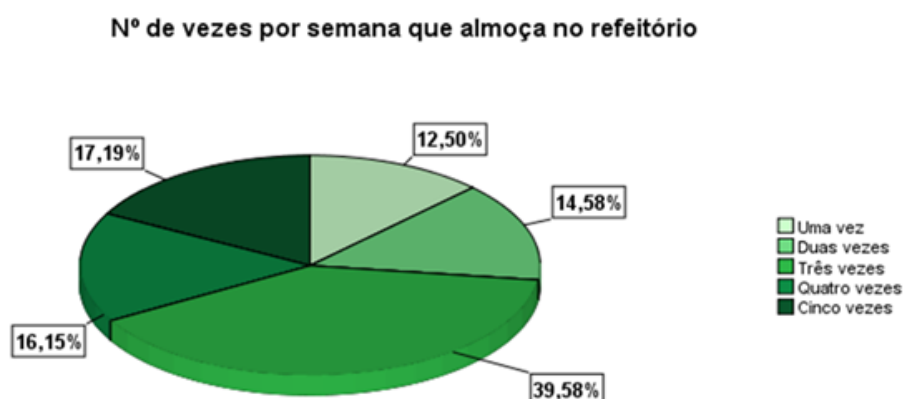


Verifica-se que mais de metade dos alunos (58,33%) afirma almoçar em casa; 8,33% dos alunos prefere “almoçar” no bar uma vez que é o mais económico; 8,33% almoça fora da escola porque

dizem ser mais rápido e 8,33% dos alunos almoça fora da escola porque consegue comer com melhor qualidade do que na cantina da escola, segundo os inquiridos.

O gráfico 21 diz respeito aos alunos que utilizam o refeitório escolar e ao nº de vezes que habitualmente o fazem por semana (em termos percentuais).

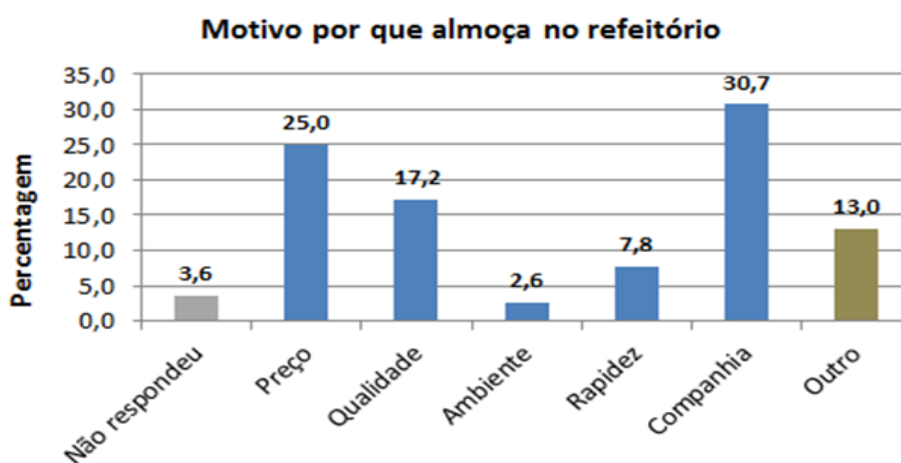
Gráfico 21-Nº de utilizações semanais do refeitório em percentagem



No que diz respeito à frequência semanal de utilização da cantina constata-se que a maior percentagem dos alunos (39,58%) almoça três vezes por semana no refeitório; 17,19% faz todos os almoços semanais na escola; 16,15% diz almoçar no refeitório quatro vezes por semana; 14,58% almoça no refeitório duas vezes por semana, sendo que os restantes (12,50%) dizem almoçar uma vez por semana no refeitório da escola.

O gráfico seguinte refere-se aos motivos indicados pelos alunos para utilizarem o refeitório.

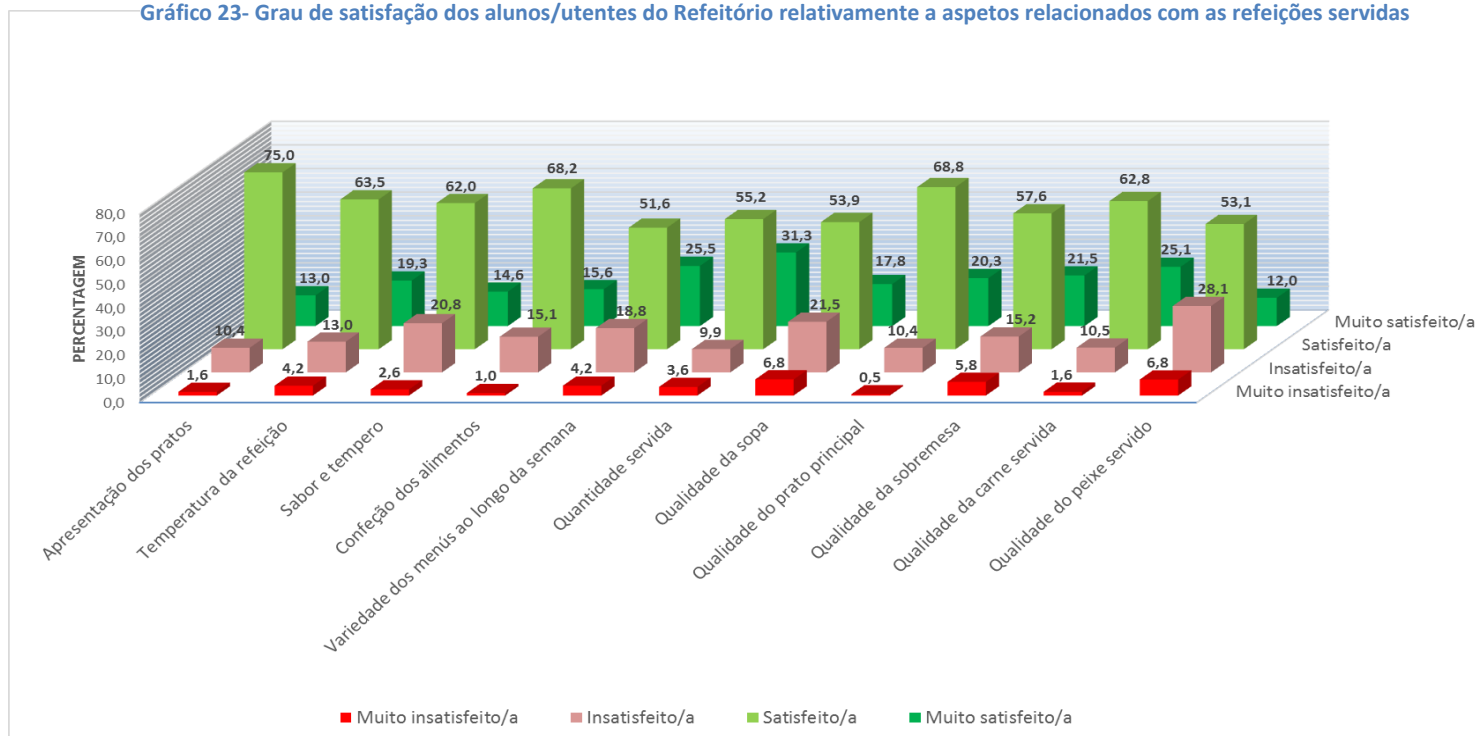
Gráfico 22- Motivos indicados para a utilização do Refeitório



No que diz respeito aos motivos apresentados pelos alunos para fazerem a sua refeição no refeitório da escola verifica-se que os motivos mais referidos são a companhia (30,7%), o preço (25%) e a qualidade (17,2%).

O gráfico que se segue mostra o grau de satisfação dos alunos inquiridos e utentes do refeitório relativamente a vários aspetos relacionados com as refeições servidas.

Gráfico 23- Grau de satisfação dos alunos/utentes do Refeitório relativamente a aspetos relacionados com as refeições servidas



A análise global dos resultados mostrados no gráfico indica que em todos os aspetos referidos no questionário, a satisfação dos alunos/utentes é significativamente superior à insatisfação.

Destacam-se pelo elevado grau de satisfação os seguintes aspetos em que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos:

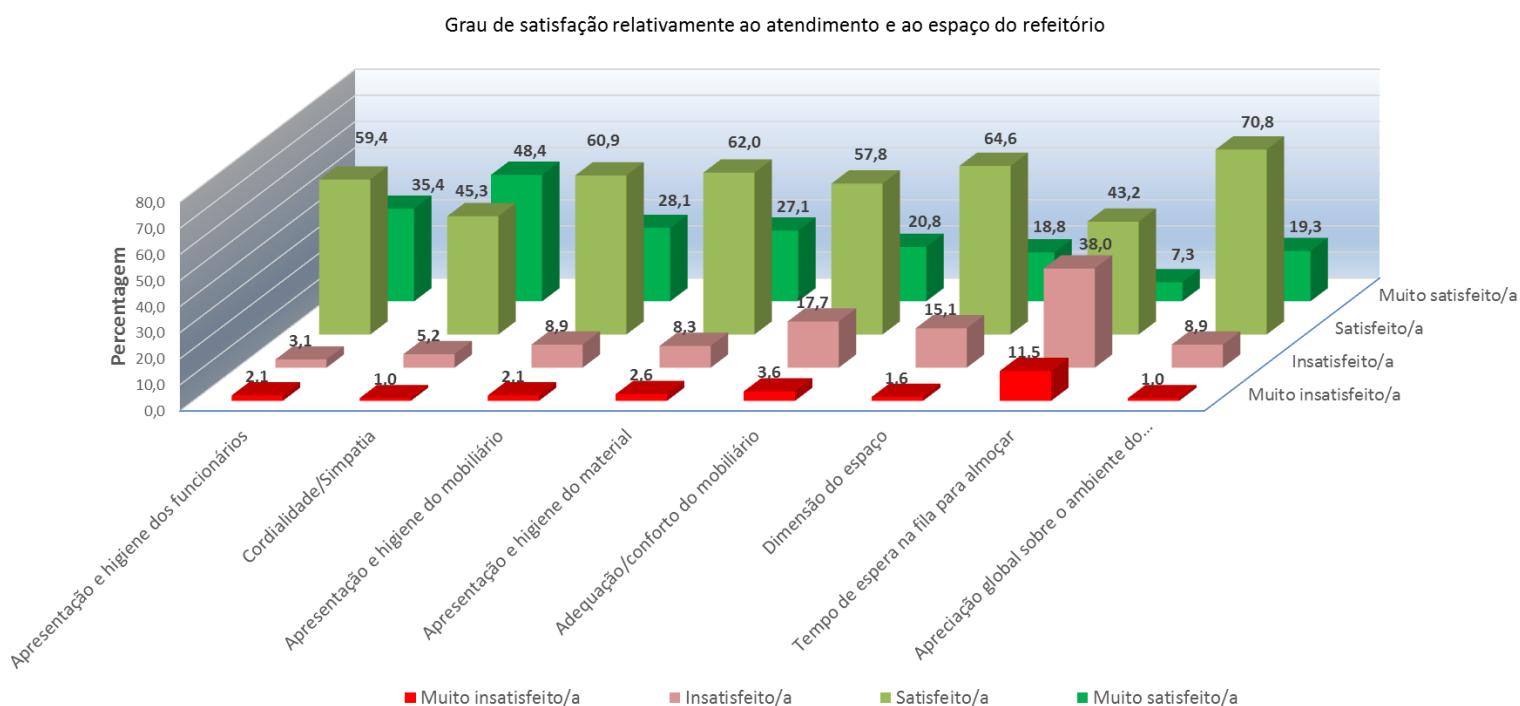
- Qualidade do prato principal (89.1%)
- Apresentação dos pratos (88%)
- Qualidade da carne servida (87.9%)

Com menor grau de satisfação são indicados os seguintes aspetos em que os inquiridos estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos:

- Qualidade do peixe servido (34,9%)
- Qualidade da sopa (28,3%)
- Sabor e tempero (23,4%)

O gráfico 24 mostra o grau de satisfação dos alunos utentes do refeitório relativamente a vários aspetos relacionados com o atendimento e com o espaço do refeitório.

Gráfico 24- Grau de satisfação dos alunos inquiridos/utente relativamente a aspetos relacionados com o atendimento e com o espaço do refeitório



A análise global dos resultados mostrados no gráfico indica que em todos os aspetos referidos no questionário, a satisfação dos alunos/utentes é significativamente superior à insatisfação.

Destacam-se pelo elevado grau de satisfação os seguintes aspetos em que os inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos:

- Apresentação e higiene dos funcionários (94.8%)
- Cordialidade e simpatia (93.7%)
- Apreciação global sobre o ambiente do refeitório (90.1%)

Com menor grau de satisfação são indicados os seguintes aspetos em que os inquiridos estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos:

- Adequação/conforto do mobiliário (21,4%)
- Tempo de espera na fila (18,8%)
- Dimensão do espaço (16,6%)

CONCLUSÃO

Uma análise global aos resultados dos questionários aplicados permite concluir que:

- 94,90% dos alunos da Escola Básica utilizam o Refeitório escolar para fazerem a refeição de almoço;
- 76,19% dos alunos da Escola Secundária utilizam o Refeitório escolar para fazerem a refeição de almoço;
- na Escola Básica, os alunos que **não almoçam na escola**, referem não o fazer porque vão almoçar a casa (30,77%), sendo que os restantes apontam motivos diversos para não o fazerem;
- na Escola Secundária, os alunos que **não almoçam na escola**, referem não o fazer porque vão almoçar a casa (58,33%), sendo que os restantes apontam motivos diversos para não o fazerem;
- a maioria dos alunos, de ambas as escolas, almoçam semanalmente 3 ou mais vezes no refeitório (Escola Básica - 97,01% e Escola Secundária – 72,92%);
- dos motivos que levam os alunos a optar por utilizarem o refeitório escolar para almoçar destacam-se os seguintes:
 - companhia
 - preço
 - qualidade

- a maioria dos alunos de ambas as escolas está satisfeito ou muito satisfeito em relação à apresentação/higiene e cordialidade/simpatia dos funcionários dos refeitórios;
- a generalidade dos alunos está satisfeita com a confeção, bem como com a quantidade e a apresentação das refeições;
- na Escola Básica verifica-se um elevado grau de satisfação em relação à quantidade de alimento servido (88,9%), à qualidade da sobremesa (88%), à temperatura da refeição e verifica-se menor satisfação em relação à qualidade da sopa (51,5%), sabor e tempero (41,5%) e qualidade do peixe (36,4%);
- na Escola Secundária verifica-se um elevado grau de satisfação em relação à qualidade do prato principal (89,1%), à apresentação dos pratos (88%), à qualidade da carne (87,9%) e verifica-se menor satisfação em relação à qualidade do peixe (34,9%), à qualidade da sopa (28,3%), sabor e tempero (23,4%).

O trabalho desenvolvido pela AE pretende constituir um documento de reflexão que possa conduzir ao planeamento e implementação de processos de melhoria no âmbito dos serviços prestados pelos refeitórios da EB2 e da ESSPS.

A equipa de autoavaliação agradece a todos os elementos que colaboraram para que este trabalho fosse possível.

AESPS, 04 de julho de 2018
A Equipa de Autoavaliação