

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO



ESCOLA SECUNDÁRIA EÇA DE QUEIRÓS (401675)
Póvoa de Varzim

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INTERNA

NÚCLEO DE APOIO EDUCATIVO

2008-09



I – INTRODUÇÃO

O Núcleo de Apoio Educativo (NAE) é uma estrutura que integra os Serviços Especializados de Apoio Educativo da Escola Secundária Eça de Queirós, visando, sobretudo, a prestação de apoio pedagógico aos alunos da escola, de forma a contribuir para o seu sucesso escolar.

O projecto do Núcleo de Apoio Educativo iniciou-se em 1999 e destinava-se a um número reduzido de alunos. Desde essa data, o serviço de Apoio Pedagógico tem vindo a crescer de forma bastante acentuada quer quanto à oferta de serviços e disciplinas implicadas, e conseqüentemente do número de professores que as leccionam, quer quanto ao grau de frequência das actividades por parte dos alunos. Para se ter uma ideia da dimensão do serviço prestado, no ano lectivo transacto, para uma frequência de 1200 alunos (*aprox.*) registaram-se cerca de 830 frequências de aulas de apoio, envolvendo cerca de 100 professores da escola. De notar que estes números não contemplam a frequência do serviço Sala de Estudo.

O investimento que a ESEQ tem feito nesta área é considerável tal como o reconhecimento dos seus resultados positivos para o sucesso e integração dos alunos, como julgamos ser a percepção da comunidade educativa, patente em vários relatórios de avaliação. De facto, pensamos ser possível estabelecer uma relação entre a qualidade do trabalho desenvolvido e os resultados escolares dos alunos apoiados pelo que se torna pertinente consolidar o conceito de que o apoio educativo, nas suas diferentes modalidades, se constitui como um contributo essencial para o sucesso escolar e mesmo educativo, assumindo-se como alicerce essencial para o sucesso do ensino e da aprendizagem.

Foi neste contexto e tendo em vista avaliar internamente a acção desenvolvida pelo NAE com base em dados concretos, nomeadamente qual o impacto que as actividades realizadas por esta estrutura tiveram e têm no processo de ensino-aprendizagem; qual o grau de eficiência dos serviços prestados e de satisfação de todos os envolvidos; a adequação dos recursos materiais existentes e a necessidade de se saber até que ponto os objectivos estabelecidos no Regulamento Interno para o NAE estão ou não a ser alcançados.

Em suma, pretendeu-se identificar práticas de sucesso e pontos fracos que importe remediar.

Quanto à metodologia e procedimentos adoptados dir-se-á o seguinte:



O instrumento de avaliação escolhido foi o inquérito junto dos diversos intervenientes no processo, pretendendo-se desenvolver uma abordagem essencialmente qualitativa que permita, como já referido anteriormente, identificar necessidades e pontos fracos do processo, com vista a melhorá-los.

O questionário foi aplicado durante o mês de Maio de 2009 junto de 20% do número total de professores da ESEQ, de 10% do número total de alunos em apoio, de 10 % do número total de alunos sem apoio, de 10% do número total de encarregados de educação de alunos em apoio. Procurou-se, ainda, abranger os diferentes Departamentos Curriculares da escola, bem como a diversidade de alunos da escola (de acordo com os níveis de escolaridade, várias nacionalidades, alunos com necessidades educativas especiais, etc.). Os três indicadores de análise foram:

A - “Organização”;

B – Modalidades de Apoio;

C – Grau de eficácia/satisfação dos apoios.

O resultado da avaliação, ínsito no presente relatório, foi ainda registado em **quadros-síntese** referentes ao respectivo público-alvo e a cada um dos indicadores avaliados, estando também assinaladas as acções consideradas pertinentes para a melhoria (*consultar anexos*).

Importa concluir referindo que esta avaliação não se constitui como um fim, mas como um processo de reflexão que procurará contribuir para a melhoria do desempenho do NAE ao permitir equacionar as estratégias e medidas a implementar para melhorar o funcionamento de todas as modalidades de apoio educativo.

A aplicação dos inquéritos e a apresentação do presente relatório – síntese foram da responsabilidade da Coordenadora do Núcleo de Apoio Educativo.

Póvoa de Varzim, 15 de Outubro de 2009

O Director

José Eduardo Lemos



II - ANÁLISE DAS RESPOSTAS AOS QUESTIONÁRIOS

1- Encarregados de Educação:

A análise efectuada teve por base as respostas a 42 questionários dos 50 que foram distribuídos junto dos encarregados de educação.

No indicador **A – “Organização”** – as respostas dadas permitem concluir que os Encarregados de Educação conhecem:

- As modalidades de apoio disponibilizadas pela escola;
- O Regulamento do Apoio Educativo;
- A quem se dirigir em caso de dúvida;
- As dificuldades diagnosticadas ao(s) seu(s) educando(s) quando propostos para apoio;
- O horário do apoio.

Há, no entanto, alguns **aspectos a reforçar**, nomeadamente a divulgação dos objectivos e competências do NAE, a comunicação do número de faltas dadas pelo educando/aluno e a identificação do professor responsável pelo apoio.

Assim, serão desenvolvidas algumas acções tendo em vista a melhoria dos serviços, tais como:

- Distribuição de uma carta pelos Encarregados de Educação, logo no início do ano lectivo, dando-se a conhecer, de forma global, mas objectiva, o serviço do Núcleo de Apoio Educativo da ESEQ (natureza; constituição; áreas de intervenção, etc);
- Elaboração de Carta de Procedimentos no âmbito do Apoio Educativo, onde serão elencadas directrizes de actuação dirigidas aos vários intervenientes no processo, de forma a uniformizá-lo. Neste campo, destacam-se as funções dos Directores de Turma que, como elemento de ligação entre a escola e os encarregados de educação, deverão manter estes informados sobre a prestação dos seus educandos nas aulas de apoio.

No indicador **B – Modalidades de Apoio** – relativamente ao item B1 – Sala de Estudo Orientado – as respostas permitem concluir que os Encarregados de Educação:

- Incentivam os seus educandos a procurar apoio na(s) sala(s) de estudo porque:



- ✓ É um apoio fundamental facultado pela escola;
- ✓ É orientado/dinamizado por “bons profissionais”;
- ✓ Permite o esclarecimento de dúvidas e consequente melhoria dos resultados nas provas de avaliação;
- ✓ Possibilita a pesquisa e a realização de trabalhos;
- ✓ É um espaço de incentivo ao estudo, substituindo, por vezes, o trabalho que em casa se faz sem orientação.

Apesar de, globalmente, os Encarregados de Educação valorizarem o espaço Sala de Estudo, a divulgação da sua existência, as actividades que aí se podem realizar, o horário e o seu modo de funcionamento constituem **aspectos a reforçar**. Como tal, prevê-se a criação no sítio da ESEQ na Internet, de um espaço directamente relacionado com o NAE, onde os Encarregados de Educação poderão tomar conhecimento actualizado de informações relevantes e actualizadas sobre a actividade desta estrutura.

No que respeita o item **B2 – Apoio Pedagógico Acrescido** - as respostas obtidas permitem concluir que os Encarregados de Educação:

- Conhecem os motivos pelos quais os seus educandos são propostos para apoio;
- Na generalidade, conhecem as actividades que os seus educandos realizam no apoio;
- Frequentemente, procuram o Director de Turma para se informarem sobre o aproveitamento do seu educando;
- Habitualmente, aceitam a frequência das aulas de apoio para as quais os seus educandos são propostos. Quando não a aceitam (19% dos inquiridos), a razão apresentada prende-se com o facto de o horário do apoio ser coincidente com outra actividade extra-escola.

Depreende-se, no entanto, que é necessário informar mais amiúde os Encarregados de Educação sobre o comportamento e a assiduidade dos seus educandos nas aulas de apoio e implicá-los mais no processo, inteirando-se junto dos seus educandos sobre o trabalho desenvolvido, as expectativas e os progressos registados. A carta a distribuir no início do ano lectivo junto dos Encarregados de Educação realçará e reforçará o papel da família, responsabilizando-a pelo acompanhamento dos seus educandos.

O Director de Turma deverá sempre solicitar junto do NAE a ponderação de um outro horário de apoio para evitar a coincidência com outra actividade extra-escola.



Quanto ao indicador **C – Grau de eficácia/satisfação dos Apoios** - as respostas obtidas permitem concluir que:

- No que se refere ao grau de satisfação face aos apoios disponibilizados pela ESEQ:
 - ✓ 12% dos inquiridos considera o serviço como Excelente;
 - ✓ 57% considera-o Bom;
 - ✓ 26,2% considera-o Satisfatório;
 - ✓ 0% considera Insatisfatório.
- No que concerne à melhoria dos resultados mediante a frequência das aulas de apoio, dos inquiridos:
 - ✓ 38% considera que os resultados melhoram sempre;
 - ✓ 45,3% considera que melhoram “às vezes”;
 - ✓ 16,6% não responde.
- Quando o professor de apoio é o professor da turma:
 - ✓ 88% considera que o resultado obtido pelo seu educando, na maioria das vezes, é mais satisfatório porque:
 1. O professor está a par das dificuldades do seu educando;
 2. O professor conhece quais os conteúdos mais importantes a trabalhar;
 3. O aluno conhece os métodos do professor.
- Quando o professor de apoio não é o professor da turma:
 - ✓ 61,9% considera que o resultado obtido pelo seu educando, às vezes, também é satisfatório:
 - Porque o professor tem outras estratégias;
 - Quando existe articulação entre o professor da turma e o professor de apoio.
 - ✓ 14,2% julga que o resultado obtido pelo seu educando nunca é mais satisfatório do que quando é ministrado pelo professor da turma. Um dos motivos apresentado é de que “a explicação é dada de forma diferente e pode confundir o aluno.”

2- Alunos:

Foram distribuídos questionários a 120 alunos da escola, da seguinte forma:

- ✓ 40 usufruindo de apoio;
- ✓ 70 sem apoio;



- ✓ 10 com Necessidades Educativas Especiais.

A análise dos dados teve em conta 111 respostas.

No indicador **A – Organização** - as respostas dadas permitem concluir que os alunos conhecem atempadamente o horário e a sala do apoio.

No entanto, é possível concluir sobre a necessidade de:

- ✓ Dar a conhecer sempre as dificuldades diagnosticadas;
- ✓ Informar, com maior rigor, a data de início do apoio;
- ✓ Tomar conhecimento do professor responsável pelo apoio.

O professor proponente deverá sempre comunicar ao aluno as suas dificuldades, razão porque é proposto para o apoio (directriz a constar da **Carta de Procedimentos**).

Por seu lado, o Director de Turma deve informar o aluno sobre a data de início do apoio, de acordo com o Plano de Apoio, e comunicar-lhe o nome do professor responsável pelo mesmo (directriz a constar da **Carta de Procedimentos**).

No indicador **B – Modalidades de Apoio** – há a referir que relativamente ao item **B1 – Sala de Estudo Orientado** – as respostas dadas permitem concluir que os alunos:

- Consideram importante e necessária a existência de professores de várias disciplinas na(s) Sala(s) de Estudo, uma vez que estes os auxiliam na organização do estudo, na resolução de exercícios no esclarecimento de dúvidas e na melhoria dos resultados.
- 59,4% dos alunos inquiridos frequenta a sala de estudo com uma certa regularidade para:
 - ✓ Estudar;
 - ✓ Esclarecer dúvidas;
 - ✓ Realizar trabalhos;
 - ✓ Fazer pesquisas;
 - ✓ Actividades de lazer.
- 59,4% dos alunos afirma que nunca teve necessidade de solicitar a ajuda dos professores que se encontram na Sala de Estudo.



ESCOLA SECUNDÁRIA EÇA DE QUEIRÓS (401675)
Póvoa de Varzim

- 31,5% dos alunos refere que solicita ajuda aos professores desde que leccionem a disciplina que lhes interessa.
- Na sua generalidade, encontram-se satisfeitos com o número de computadores disponibilizados, dicionários / enciclopédias; gramáticas/ prontuários; manuais actualizados; livros de apoio ao estudo; jornais e revistas; dossiers temáticos.

No entanto:

- 18% dos alunos inquiridos manifestou-se insatisfeito com o Software existente (programas informáticos específicos para diferentes áreas curriculares; CD's; DVD's....).
- 18,9% dos alunos inquiridos manifestou-se insatisfeito com os jornais e revistas existentes.

Partindo das sugestões apresentadas pelos alunos, verifica-se a necessidade de:

- Apetrechar a(s) sala(s) com mais e melhores computadores, mais impressoras e software mais actualizado (enciclopédia digital,...);
- Disponibilizar mais livros para consulta (livros de preparação para exame, manuais actualizados, ...);
- Disponibilizar mais jornais e revistas educativas;
- Modernizar e organizar melhor o espaço;
- Afixar os horários da Sala de Estudo sempre que são actualizados.

No que respeita o item **B2 – Apoio Pedagógico Acrescido** - as respostas dadas permitem concluir que:

- 54,9% dos alunos inquiridos já foi proposto para apoio pedagógico e destes:
 - ✓ 86,8% afirmou ter sido informado sobre as suas dificuldades;
 - ✓ 16,4% não foi autorizado pelos Encarregados de Educação a frequentar as aulas de apoio por dois motivos relevantes: **horário coincidente com outra actividade** extra-escola e o facto de o professor de apoio não ser o professor da turma.
- 22,9% nunca faltou ao apoio;
- 47,5% raramente faltou;



- 21,3% falta às vezes, apontando como razões:
 - ✓ A necessidade de estudar/realizar testes/ trabalhos;
 - ✓ A indisposição/doença;
 - ✓ Os compromissos inadiáveis;
 - ✓ As aulas pouco rentáveis (pouco tempo por semana).

No indicador **C – Grau de eficácia/satisfação dos Apoios** - as respostas dadas permitem concluir que:

- No que se refere ao grau de satisfação face aos apoios disponibilizados pela escola, dos inquiridos:
 - ✓ 16,1% considera-os Excelentes;
 - ✓ 59,6 % considera-os Bons;
 - ✓ 19,4% considera-os Satisfatórios;
 - ✓ 4,8 % não respondem;
 - ✓ 0% considera-os Insatisfatórios.
- 93,5% considera que as actividades que realiza nas aulas de apoio, na maioria das vezes, contribui para superar as suas dificuldades.
- No que concerne à melhoria dos resultados mediante a frequência das aulas de apoio, dos inquiridos:
 - ✓ 35,5% respondeu que melhora sempre;
 - ✓ 58% respondeu que melhora às vezes.
- Quando o professor de apoio é o professor da turma, 56,4% considera que o resultado obtido é mais satisfatório porque:
 - ✓ O professor está a par das dificuldades dos alunos;
 - ✓ O professor sabe os conteúdos mais importantes a trabalhar;
 - ✓ O aluno conhece a metodologia do professor;
 - ✓ O aluno sente-se mais à vontade com o professor.
- 14,4% considera que o resultado é mais satisfatório “às vezes”;
- 5,4% considera que o resultado não é mais satisfatório;
- 4,5% não respondeu.
- Quando o professor de apoio não é o professor da turma:



- 40,3% considera que o resultado obtido não é mais satisfatório, porque:
 - ✓ O professor não conhece os alunos nem as suas reais dificuldades;
 - ✓ Metodologias e estratégias diferentes podem confundir os alunos.
- 35,4% considera que o resultado obtido é mais satisfatório “às vezes”, dependendo do professor e das suas metodologias;
- 8% considera que o resultado é sempre mais satisfatório porque novas metodologias permitem compreender melhor os conteúdos;
- 16,1% não responde.

3- Professores:

Foram distribuídos questionários a 25 professores da escola, tendo sido devolvidos 20.

No indicador **A – Organização** - as respostas dadas permitem concluir que, na sua maioria, os professores:

- Tomam conhecimento das rejeições das propostas de apoio;
- Afirmam que quando há alguma falha no mecanismo processual a mesma é resolvida no prazo de duas semanas;
- Consideram que o processo de implementação das aulas de apoio é, na sua maioria, eficiente, embora também burocrático.

Pelas respostas apresentadas, é possível concluir sobre a necessidade de:

- Dar a conhecer ao professor de apoio as razões da assiduidade irregular dos alunos propostos para o apoio, as rejeições e as exclusões por excesso de faltas;
- Implementar um processo mais eficaz no que respeita a actualização dos horários, quer da turma quer do professor de apoio;
- Respeitar as actualizações feitas aos horários aquando da abertura dos livros de ponto.
- Criar um novo documento de comunicação entre o Director de Turma e o Professor do apoio no que respeita às rejeições e exclusões do apoio por excesso de faltas.



Além disso, dentre as directrizes constantes da **Carta de Procedimentos**, realça-se que o Director de Turma deverá:

- comunicar ao professor do apoio as justificações das faltas, as rejeições e as exclusões por excesso de faltas;
- comunicar ao NAE as rejeições e as exclusões por excesso de faltas;

Por outro lado, procurar-se-á:

- melhorar a articulação entre o NAE, o Órgão de Direcção da Escola e o funcionário responsável pela abertura de livros de ponto.

No indicador **B – Modalidades de Apoio** – há a salientar o seguinte relativamente ao item **B1 – Sala de Estudo Orientado**:

Os docentes, na sua generalidade, promovem a frequência da(s) sala(s) de estudo;

- 65% dos professores, por norma, dá aos seus alunos indicações sobre as tarefas a realizar e na generalidade, encontram-se satisfeitos com:
 - ✓ A organização do espaço da(s) sala(s) de estudo;
 - ✓ O ambiente/condições de trabalho.

No entanto, pelas respostas apresentadas é possível concluir que:

- 45% manifesta-se insatisfeito com o item “Dossiers Temáticos”;
- 40% manifesta-se insatisfeito com os itens: manuais actualizados; livros de apoio ao estudo e jornais e revistas;
- 35% manifesta-se insatisfeito com o Software existente;
- 30% manifesta-se insatisfeito com o item “Dicionários/Enciclopédias”;
- 25% manifesta-se insatisfeito com os itens: Número de Computadores; Gramáticas/Prontuários.

No que respeita o item **B2 – Apoio Pedagógico Acrescido** - as respostas obtidas permitem concluir que os professores:

- Na sua maioria (90%) propõem os seus alunos para esta modalidade de apoio;



- 95% dá a conhecer aos seus alunos os motivos por que são propostos para Apoio Pedagógico;
- 70% afirma que as propostas que apresenta (horário, número de horas de apoio semanal,...) são sempre atendidas, 25% refere que só “às vezes” e apenas 5% respondeu que “nunca” são atendidas;
- 55% dos professores costuma conversar “sempre” com os seus alunos sobre o apoio prestado (dificuldades, actividades desenvolvidas, expectativas, progressos...) e 45% só o faz “às vezes”.
- 70% dos inquiridos considera que esta modalidade de apoio tem vantagens sobre as restantes, porque:
 - ✓ Permite um acompanhamento sistemático dos alunos;
 - ✓ Reforça as aprendizagens efectuadas em sala de aula.

Quanto ao item **B3 – Assessoria** – pelas respostas dadas conclui-se que:

- Na sua maioria (85%), os professores nunca propuseram a modalidade da assessoria.
- 40% considera que esta modalidade não tem vantagens sobre as restantes;
- 30% considera que esta modalidade tem vantagens sobre as restantes;
- 30% não respondeu.

No item **B4 – Tutoria** – facilmente se conclui, pelas respostas apresentadas, que:

- 55% dos professores conhece esta modalidade de apoio;
- 40% não conhece esta modalidade de apoio;
- 5% não respondeu;
- 95% dos professores inquiridos nunca sugeriu a modalidade da tutoria;
- 85% nunca foi tutor;
- 10% já foi tutor;
- 5% não respondeu.

No indicador **C – Grau de eficácia/satisfação dos Apoios** - as respostas dadas permitem concluir que:

- 75% dos professores inquiridos considera que, com a frequência das diferentes modalidades de apoio, os resultados dos seus alunos melhoram “às vezes”;



- 20% dos professores inquiridos considera que, com a frequência das diferentes modalidades de apoio, os resultados dos seus alunos melhoram “sempre”;
- 5% dos professores inquiridos não respondeu.
- Quando o professor de apoio é o **professor da turma**:
 - ✓ 50% considera que o resultado obtido é sempre mais satisfatório porque:
 1. O professor está a par das dificuldades dos alunos;
 2. A aula de apoio é uma espécie de prolongamento da aula, em que o professor prepara o aluno nos conteúdos mais essenciais, esclarecendo dúvidas e consolidando aprendizagens.
 - ✓ 35% considera que o resultado obtido melhora “às vezes”;
 - ✓ 15% não respondeu.

III - CONCLUSÃO

Pela análise das respostas dadas aos questionários, é possível realçar, em jeito de síntese, algumas **práticas de sucesso** e alguns **pontos fracos** a melhorar, nomeadamente:

- **PRÁTICAS DE SUCESSO A POTENCIAR**
 - ✓ O conhecimento e o apreço (geral), por parte da comunidade educativa, relativamente aos serviços prestados pelo Núcleo de Apoio Educativo da ESEQ.
 - ✓ O carácter imprescindível da Sala de Estudo Orientado, encarada como um espaço fundamental de apoio aos alunos, um espaço onde aqueles podem ser orientados no estudo e na realização de trabalhos, substituindo, por vezes, o trabalho que em casa se faz sem orientação. É claramente uma mais-valia para a escola, apesar de necessitar de algumas melhorias (assinaladas no item “pontos fracos”).
 - ✓ Os contactos estabelecidos quer com os encarregados de educação quer com os alunos para tomarem conhecimento das dificuldades diagnosticadas, motivo por que são elaboradas as propostas para apoio.



- ✓ A aceitação, pela maioria dos encarregados de educação e pelos alunos maiores, das propostas para apoio apresentadas e conseqüente grau elevado de frequência das aulas de apoio.
- ✓ O reconhecimento do contributo das aulas de apoio na superação das dificuldades diagnosticadas inicialmente.
- ✓ O considerável grau de satisfação / eficácia dos apoios, na perspectiva dos encarregados de educação e dos alunos.

• **PONTOS FRACOS A REMEDIAR**

- ✓ Definir as funções dos vários intervenientes no processo de implementação das aulas de apoio, de forma a uniformizar procedimentos e a colmatar algumas falhas de natureza essencialmente burocrática (elaboração de uma **Carta de Procedimentos**).
- ✓ Disponibilizar, permanentemente, no sítio da ESEQ na Internet, no espaço respeitante ao NAE, o horário actualizado da Sala de Estudo Orientado, de forma a permitir um acesso mais rápido e eficaz à informação respeitante aos professores que são disponibilizados neste espaço para o esclarecimento de dúvidas e a ajuda no estudo e na realização de trabalhos.
- ✓ Apetrechar a Sala de Estudo Orientado com mais e melhores recursos materiais (computadores, software actualizado, livros, revistas, dossiers temáticos...).
- ✓ Implicar e responsabilizar, de forma mais activa, quer os encarregados de educação quer os alunos, no que respeita a assiduidade, o acompanhamento das actividades realizadas nas aulas de apoio e o seu grau de eficácia.