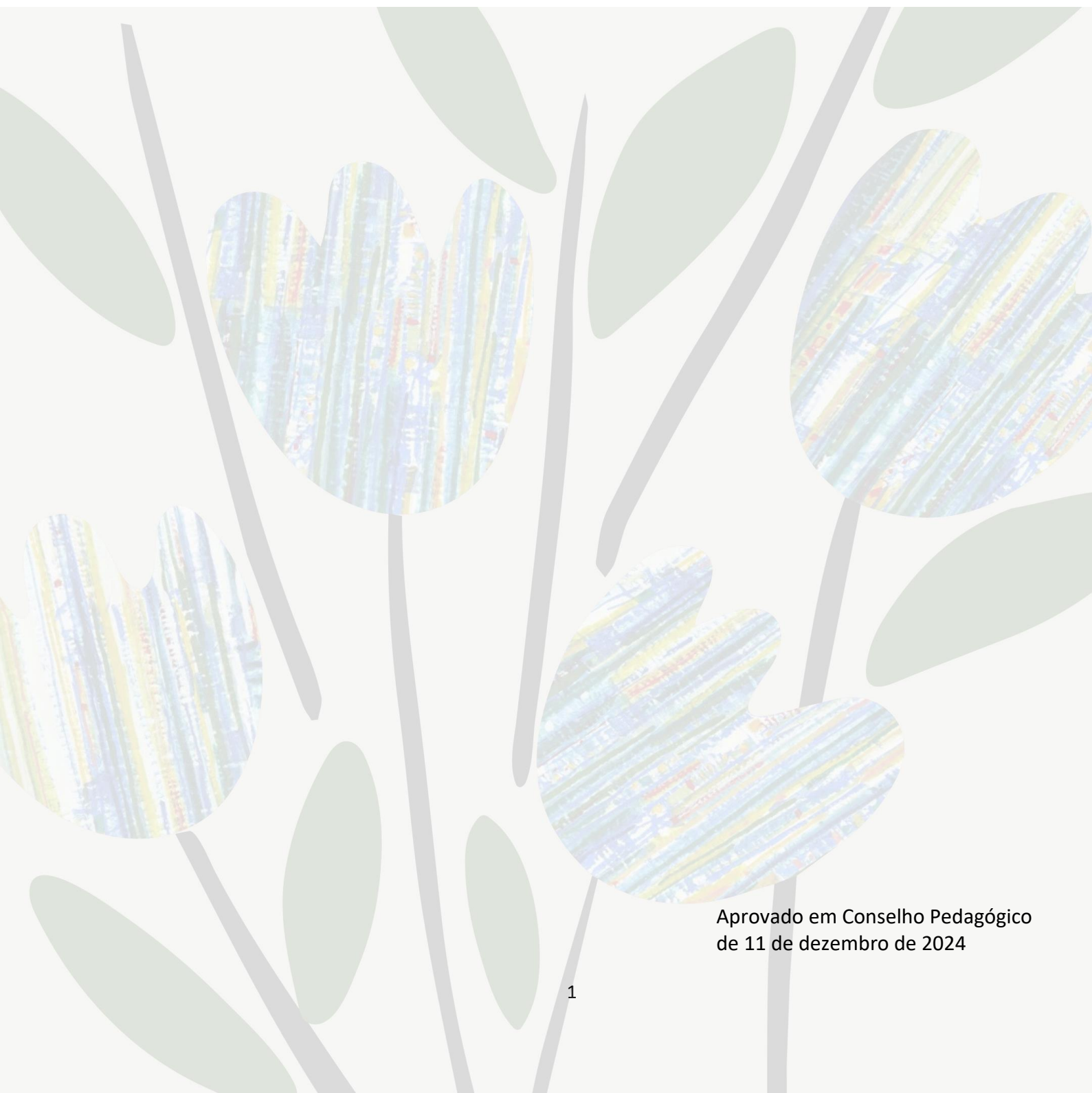


# PLANO DE COMUNICAÇÃO 2024 | 2025



Escola Secundária Manuel Cargaleiro

Juntos pelo conhecimento: colaborar,  
conhecer e construir o futuro



Aprovado em Conselho Pedagógico  
de 11 de dezembro de 2024

## Índice

INTRODUÇÃO .....	3
1. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO .....	5
2. OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO .....	7
3. PÚBLICO-ALVO .....	8
4. RECURSOS DISPONÍVEIS PARA A COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ESCOLA .....	9
4.1. Comunicação Oral e/ou Escrita .....	9
4.2. Comunicação Digital .....	10
4.3. Comunicação Audiovisual .....	12
5. OPERACIONALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ESCOLA .....	13
6. MONITORIZAÇÃO e AVALIAÇÃO .....	18
Anexo 1 .....	21
Anexo 2 .....	22
Anexo 3 .....	25
Anexo 4 .....	27
Anexo 5 .....	28

## INTRODUÇÃO

Comunicar provém do termo latino *communicare*, isto é, “partilhar alguma coisa com alguém” (Departamento de Dicionários da Porto Editora, 2011). O ato comunicativo é, pois, de natureza dinâmica e evolutiva, em permanente ajuste ao contexto.

A comunicação torna-se, assim, numa das habilidades mais soberanas para o entendimento e desenvolvimento da humanidade. Por isso, é comunicando que se chega a um trabalho colaborativo mais estruturado e verdadeiro, à superação de obstáculos/desafios de forma mais harmoniosa e confiante, enfim, à tomada de decisões mais coesas e seguras.

Ora, em ambiente escolar, uma comunicação eficaz - clara, sólida, verdadeira, oportuna - é o pilar que assegura cenários promotores de aprendizagens de qualidade, pois permite desenvolver o conhecimento, gerir a mudança e motivar os seus atores para uma participação sempre mais ativa na vida da escola - seja a nível interno, seja a nível externo -, de uma forma mais esclarecida e empenhada, formando cidadãos plenos, conscientes de si e dos outros.

Deste modo, na escola, a comunicação interna procura, como objetivo, informar, criar/cimentar relações, desenvolver a colaboração e cooperação entre os vários intervenientes (Alunos, Pais/EE, Professores, Assistentes Operacionais e Técnicos e os Técnicos Especializados). A comunicação externa - a nível da autarquia: Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, Organizações Empresariais, Sociais, Desportivas, Culturais e Comunicação social - assume-se como veículo de divulgação correta dos valores e imagem da escola, dando a conhecer todo o seu desempenho no serviço prestado à comunidade educativa.

Nesta perspetiva, afigura-se essencial a elaboração de um plano de comunicação capaz de satisfazer as necessidades comunicacionais da escola, que promova e potencialize a interação, a participação, a celeridade, a exigência e o rigor desejáveis para uma comunicação eficaz.

Este documento surge, pois, no seguimento do Relatório Final - CAF Educação, de 05 de março de 2023, no âmbito do Plano de Ações de Melhoria 1 (PAM1), integrado no Plano de Ações de Melhoria, 2022-2024, aprovado em reunião do conselho pedagógico de 10 de maio de 2023. Para a sua elaboração, foram ainda recolhidos dados no final do 1º semestre do ano letivo 2023/2024, através de entrevistas realizadas a elementos representativos da comunidade educativa.

Este plano de comunicação tem como finalidade a operacionalização do PEE, a nível de:

*Domínio 2* - Organização e gestão da comunidade educativa, *Objetivo 3* - Aperfeiçoar o plano de comunicação interna e externa, *Objetivo 6* - Reforçar as relações da escola com o meio.

*Domínio 4 - Cultura Organizacional, Objetivo 1 - Continuar a apostar em iniciativas que contribuam para o desenvolvimento de um espírito de comunidade educativa e a identificação com o ideário e os espaços físico e simbólico da escola; Objetivo 2 - Continuar a apostar em iniciativas que projetem uma imagem exterior da escola positiva e dinâmica.*

Deste plano constam a política de comunicação da Escola Secundária Manuel Cargaleiro (ESMC) e o respetivo plano de ação.

A política de comunicação da ESMC desempenha um papel crucial na promoção da transparência para a criação de parcerias eficazes e na promoção de um ambiente inclusivo para todos os membros da comunidade escolar. Visa otimizar a notoriedade e a imagem da Escola na comunidade e explicitar claramente a sua Missão de prestação de um serviço de educação pública universal.

## 1. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

A política de comunicação com todos os *stakeholders* assenta numa estratégia de melhoria de atuação a dois níveis, de acordo com a natureza do público alvo:

i) Comunicação Interna - visando a melhoria da comunicação organizacional e contribuindo para a melhoria do sentido de pertença.

ii) Comunicação externa - visando a projeção da Escola na comunidade e contribuindo para uma melhor divulgação da sua oferta formativa/educativa e das suas iniciativas.

A política de comunicação da ESMC é regida pelo seguinte conjunto de princípios:

Transparência e acesso à informação - através da divulgação, clara e acessível, das linhas orientadoras, missão, visão, valores, oferta formativa, parcerias e projetos, incluindo os respetivos relatórios (versões integrais ou resumidas).

Comunicação bidirecional - em função da finalidade da comunicação, estabelecem-se canais de comunicação claros, que garantem o contacto entre todos os elementos da comunidade educativa.

Sensibilização para a diversidade cultural na comunicação - através de recursos e ferramentas de comunicação que facilitem a interação entre pessoas de diferentes origens culturais, como tradução e interpretação, materiais multilíngues e plataformas de colaboração online. Propõe-se formação contínua, em todos os níveis da organização, que permita aumentar a compreensão e o respeito pelas diferenças culturais.

Comunicação inclusiva e acessível - toda a comunidade educativa deve utilizar uma linguagem de natureza inclusiva, isto é, uma prática de comunicação que evita expressões discriminatórias e promove a igualdade de todas as identidades e grupos sociais, criando, deste modo, ambientes onde todos se sintam respeitados e valorizados no seu ser, no seu estar, no seu fazer.

Proteção de dados e privacidade - mediante a operacionalização de regulamentações apropriadas: tal como o previsto na lei, a escola, como entidade que recolhe, armazena e trata dos dados pessoais, possui uma política de privacidade definida que garante a proteção dos

dados de todos os elementos da comunidade educativa. Este documento encontra-se publicado na página da escola.

#### Envolvimento dos pais/encarregados de educação no percurso educativo dos seus educandos

- A escola deve promover a comunicação com as famílias, disponibilizando canais de comunicação diversos, de modo a envolvê-las na sua totalidade (amplitude) - ex. reuniões com encarregados de educação, telefonemas, caderneta, email) - facilitando e agilizando a interação entre os pais/encarregados de educação, as estruturas e os profissionais da escola.

Resolução célere de conflitos - através da clarificação dos procedimentos a seguir em caso de queixa ou de reclamação, garantindo que as partes envolvidas são tratadas de forma justa e equitativa.

Promoção da imagem institucional da escola - mantendo-a atualizada e atrativa, produzindo e disponibilizando informação relativa às iniciativas que esta promove e realiza (mantendo a informação sempre atualizada e atrativa, dando a conhecer, ao mesmo tempo, as iniciativas que a escola promove e realiza).

Avaliação e melhoria contínua da política de comunicação da escola - em alinhamento com a abordagem da Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework – CAF*). São construídos questionários com indicadores diferenciados que procuram refletir os aspetos relevantes relacionados com cada um dos destinatários (pessoal docente, pessoal não docente, alunos e pais/encarregados de educação). É realizado um diagnóstico organizacional, baseado nos dados recolhidos com a aplicação dos questionários e na respetiva grelha de autoavaliação, onde se identificam os pontos fortes a sustentar e as áreas de melhoria a desenvolver.

Para a implementação da política de comunicação da ESMC, foi criado um Gabinete de Comunicação. A Diretora incumbiu, a sua adjunta, Luísa Martin da coordenação deste gabinete.

O gabinete é constituído por:

- Professora Angelina Parada - gestora da página eletrónica da escola e das redes sociais (*Facebook, Instagram* ou outras);
- Professora Ana Marques - gestora do correio eletrónico institucional, das plataformas *Inovar alunos e Inovar consulta*;
- Professora Fátima Veríssimo - coordenadora de projetos;

- Professora América Silva - coordenadora da Biblioteca Escolar (atualmente substituída pela professora Conceição Ferreira - dinamizadora da Agenda Mensal);
- Professora Matilde Pinto - gestora do Jornal da Escola e da articulação com os meios de comunicação social locais, regionais e nacionais;
- Técnico superior Jorge Silva - gestor da Rádio Escolar.

## **2. OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO**

- Promover o conhecimento da organização;
- Potenciar e dotar a escola de ferramentas que viabilizem uma comunicação mais eficiente, eficaz e célere entre os intervenientes da comunidade escolar;
- Agilizar a comunicação interna e externa;
- Privilegiar o uso da comunicação digital;
- Transmitir ordens claras e fundamentais, explicitando o quem, o onde, o como e o quando;
- Garantir a receção e uso articulado de informação relevante e atualizada por todos os setores da escola e respetiva comunidade educativa;
- Desenvolver a colaboração e a cooperação entre os agentes educativos;
- Potenciar as relações de proximidade intra e inter as diversas estruturas intermédias;
- Promover a escola e os seus documentos estruturantes, através da divulgação da cultura, projetos, atividades e do seu impacto social;
- Envolver todos os agentes escolares e membros da comunidade educativa na deteção de problemas e partilha de responsabilidades na sua resolução;
- Reforçar a imagem da ESMC como um organismo de inclusão, de qualidade e de sucesso.

### 3. PÚBLICO-ALVO

A escola é o espaço vivo para a construção do indivíduo a nível do Ser, do Fazer e do Saber para atingir o Ter, sendo, por isso, imprescindível a participação ativa de todos os intervenientes:

- Alunos;
- Docentes, técnicos superiores e técnicos especializados;
- Assistentes técnicos e operacionais;
- Pais e Encarregados de Educação (EE);
- Parceiros e Comunidade Local.



#### **4. RECURSOS DISPONÍVEIS PARA A COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ESCOLA** (Organograma - anexo 1)

(Quadro resumo das estratégias de ação do Plano de Comunicação da ESMC - anexo 2).

##### **4.1. Comunicação Oral e/ou Escrita**

###### **Telefone**

A escola possui um sistema de comunicação, constituído por telefone fixo e dois telemóveis, permitindo contactos imediatos com os interlocutores com responsabilidade na organização e na sua gestão.

###### **Comunicação escrita formal**

A divulgação de informação importante e/ou urgente ocorre através de ordens de serviço; são, também, disponibilizadas sínteses do Conselho Pedagógico e Conselho Geral, atas e outros documentos.

###### **Reuniões**

Reunião das diferentes estruturas para estabelecer a comunicação nos dois sentidos, permitindo não só a divulgação de informação e a partilha de novas ideias, como também a motivação e a promoção do trabalho colaborativo e cooperativo.

De forma a melhorar a sua eficácia, as normas de planeamento e funcionamento das reuniões encontram-se detalhadas nos procedimentos.

###### **Jornal Escolar - “A outra Margem”**

Com uma ou duas publicações anuais, é distribuído gratuitamente e permite a veiculação de informações em artigos de fundo e de âmbito mais abrangente. O jornal escolar mantém parcerias, designadamente, com o “Jornal Interescolas” e o Jornal “O Público”.

A divulgação do jornal, junto da comunidade educativa, é realizada em formato digital através de *newsletter* e da distribuição do jornal impresso, na escola.

###### **Expositores**

Os expositores disponibilizados encontram-se distribuídos pela escola e organizados de acordo com as necessidades das diversas estruturas de gestão: de topo, intermédias, administrativas e educativas.

A cada expositor está atribuída uma entidade ou assunto específico, identificado através de uma etiqueta ou título central.

A organização e a limpeza dos expositores são da competência dos responsáveis (Conselho

Geral, Direção, Conselho Pedagógico, Conselho Administrativo, Departamentos Curriculares, Grupos de Recrutamento, Projetos da escola, Associação de Estudantes, Associação de Pais e Encarregados de Educação, entre outros). Toda a informação desatualizada deve ser removida até cinco dias úteis após a sua vigência. A localização e atribuição dos expositores encontra-se no anexo 3 deste documento.

### **Manual de Procedimento**

Um único documento escrito agrega em vários capítulos, divididos por setores/funções/cargos, especificações sobre as competências, procedimentos e tarefas que o PD e o PND devem seguir no desempenho das suas funções específicas. Encontra-se publicado na página da escola. O modelo de processo de comunicação docente (Diagrama BPMN) encontra-se no anexo 4.

## **4.2. Comunicação Digital**

### **Correio eletrónico**

A escola dispõe de endereços de correio eletrónico institucional para toda a comunidade escolar (docentes, técnicos especializados, assistentes técnicos, assistentes operacionais e alunos), facilitando um contacto direto com todos os intervenientes.

As várias estruturas dispõem, também, de correio eletrónico:

- Direção: [direccao@esmcardaleiro.pt](mailto:direccao@esmcardaleiro.pt)
- Secretaria: [secretaria@esmcardaleiro.pt](mailto:secretaria@esmcardaleiro.pt)
- Biblioteca: [biblioteca@esmcardaleiro.pt](mailto:biblioteca@esmcardaleiro.pt)
- Reprografia: [reprografia@esmcardaleiro.pt](mailto:reprografia@esmcardaleiro.pt)
- SPO: [spo@esmcardaleiro.pt](mailto:spo@esmcardaleiro.pt)
- GIS: [gis@esmcardaleiro.pt](mailto:gis@esmcardaleiro.pt)
- Educação especial: [educacao\\_especial@esmcardaleiro.pt](mailto:educacao_especial@esmcardaleiro.pt)
- EMAEI: [emaei@esmcardaleiro.pt](mailto:emaei@esmcardaleiro.pt)
- ASE: [ase@esmcardaleiro.pt](mailto:ase@esmcardaleiro.pt)
- Jornal da Escola: [jornalescolar@esmcardaleiro.pt](mailto:jornalescolar@esmcardaleiro.pt)
- Página Web da Escola: [coordenadora\\_paginaweb\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:coordenadora_paginaweb_ESMC@esmcardaleiro.pt)
- Redes Sociais Escola: [coordenadora\\_redes\\_sociais\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:coordenadora_redes_sociais_ESMC@esmcardaleiro.pt)
- RTE: [RTE\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:RTE_ESMC@esmcardaleiro.pt)
- Associação de pais e EE: [apee.esmc@gmail.com](mailto:apee.esmc@gmail.com)
- Associação de estudantes: [ae@esmcardaleiro.pt](mailto:ae@esmcardaleiro.pt)

## **INOVAR**

Plataforma de aplicações que é essencial e primordial para a comunicação da e na escola, pois facilita, de forma simples e intuitiva, o acesso a vários serviços. A escola dispõe de três soluções:

- INOVAR ALUNOS - Informação dirigida aos docentes sobre as turmas e alunos;
- INOVAR CONSULTA- ferramenta do INOVAR que permite aos encarregados de educação e aos pais, de forma simples e imediata, a consulta de informação sobre o seu educando;
- INOVAR PESSOAL - É a plataforma da Inovar+ de gestão dos recursos humanos. Este *software* permite aos funcionários da instituição a consulta dos seus dados pessoais e profissionais.

## **Google Classroom**

Plataforma que facilita o contacto entre alunos/professores e professores/professores, permitindo, entre outras, a diferenciação pedagógica, a realização de tarefas *online*, a submissão de trabalhos e sua avaliação, maior *feedback* e total segurança e privacidade. É fácil de usar, é acessível em qualquer dispositivo e agiliza a disponibilização e o envio, quer de mensagens, quer de materiais, para todos os alunos presentes ou ausentes da aula.

## **Google DRIVE**

Repositório de documentos dos departamentos e das demais estruturas intermédias. Permite a partilha de práticas científico-pedagógicas relevantes, de estratégias diversificadas de ensino e de aprendizagem, da formação realizada, o uso de metodologias ativas e sua disseminação com os pares. Possibilita, ainda, a pesquisa /autoformação para criação de recursos educativos diversificados. As pastas com informação datada encontram-se arrumadas por ano letivo.

A drive tem uma estrutura de pastas, lógica e hierárquica, com nomes descritivos para pastas e arquivos, arrumadas por ano letivo e é mantida uma rotina de limpeza para arquivar/excluir arquivos desnecessários.

## **Página web da Escola <https://www.esmcargaleiro.pt/esmc/>**

É uma referência no que respeita a informações genéricas e documentos orientadores.

Assume-se como um meio de divulgação interno e externo, proporcionando um melhor conhecimento da organização:

- Identificação dos Órgãos de Gestão e da Estrutura Pedagógica;
- Caracterização da Oferta Educativa;
- Caracterização dos Serviços de Apoio;

- Apresentação dos Documentos de referência;
- Caracterização dos Projetos Escolares;
- Partilha de informação sobre projetos e atividades realizadas;
- Partilha de Informações úteis sobre a vida escolar, concursos, entre outros;
- Partilha de links úteis (internos e externos).

A página dos contactos inclui email da Direção, Secretaria, Biblioteca, SPO, GIS, ASE, Associação de Pais e Encarregados de Educação e Associação de Estudantes

### **Redes Sociais - Instagram, Facebook e Youtube**

Plataformas usadas, essencialmente, para uma divulgação, ~~de forma~~ mais imediata, de atividades e de projetos. Compartilham conteúdos como fotos, vídeos e textos, proporcionando a interação entre os elementos da comunidade educativa.

### **Biblioteca Escolar**

Espaço educacional vocacionado para as atividades culturais e para a informação.

A divulgação dos projetos, das atividades e recursos afetos à biblioteca escolar pode ter lugar na página web da escola, através da Agenda Mensal, cartazes, ordens de serviço e do Blogue da biblioteca, que inclui:

- \_ BibliotecaDigit@l: <https://www.esmcargaleiro.pt/bibliotecadigital/>;
- \_ Editora *online Imagina*: Repositório em livros digitais construídos com base na recolha de fotos de trabalhos, atividades, projetos desenvolvidos pelos alunos ao longo dos vários anos;
- Agenda Mensal.

Além da circulação da informação interna estão criados mecanismos para agilizar a informação externa, nomeadamente entre a biblioteca e as entidades locais, através de newsletter.

## **4.3. Comunicação Audiovisual**

### **RTE (Rádio televisão escolar)**

#### **Televisores**

A divulgação audiovisual ocorre em vários locais da escola e permite a veiculação de informações relevantes, assim como a divulgação de atividades e projetos realizados pelos alunos, não só à comunidade escolar, mas também aos visitantes da escola. Os locais utilizados para este efeito são: átrio inferior do pavilhão D; bar dos alunos; sala do aluno e

sala dos professores.

### **Rádio Escolar**

É um espaço destinado à programação de atividades associadas à produção e emissão de rádio e, eventualmente, produção de vídeo, a divulgar em circuito interno. A sua programação inclui música, efemérides, notícias da escola, divulgação de atividades e projetos, eventos recentes da escola e entrevistas a membros da comunidade educativa, quer ao nível local quer ao nível nacional e internacional. Numa perspetiva inclusiva, a RTE promove programas que valorizam as diferentes culturas do público escolar.

## **5. OPERACIONALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA ESCOLA**

A operacionalização da comunicação assenta numa estratégia de atuação a dois níveis: comunicação interna e comunicação externa, de acordo com a natureza do público-alvo.

A escola dispõe de Livro Amarelo Eletrónico onde podem ser feitos elogios, sugestões ou reclamações de forma online.

O regulamento de utilização dos suportes de comunicação interna e externa da escola encontra-se no anexo 5.

**5.1. Comunicação Interna-** telefone, ordens de serviço, reuniões, expositores, ferramentas *web*, tais como: o correio eletrónico, o google Drive, a Classroom, a plataforma de gestão de alunos (*Inovar alunos*) e, ainda, as redes sociais (*Facebook, Instagram* ou outras), biblioteca digital, blogue da biblioteca, Editora online-Imagina, a agenda mensal, a rádio escolar, o jornal da escola e as comunicações internas do Diretor e/ou de outros órgãos ou estruturas;

#### **5.1.1. Comunicação com Alunos:**

- Email-para informações gerais;
- Ordens de serviço - garantir a receção de informação em tempo útil;
- Expositores da sala do aluno, do bar de alunos - divulgação de projetos, atividades, eventos;
- Expositores do átrio exterior - informações relativas a exames nacionais, pautas de classificação final de semestre;
- Redes sociais (*Facebook, Instagram* ou outras) - divulgação de projetos, eventos e atividades;
- Biblioteca digital, blogue da biblioteca, Editora online-Imagina - divulgação da biblioteca;
- Agenda mensal - atividades, projetos, eventos;
- Rádio escolar.

#### **5.1.2. Comunicação com Pais/Encarregados de Educação:**

- Plataforma de informação aos pais/EE (*Inovarconsulta*);
- Email para uma comunicação bidirecional;
- Telefone - garantir a receção de informação em tempo útil;
- Reuniões com pais/EE - individualmente ou em reunião com todos os EE da turma;
- Página da escola e redes sociais (*Facebook, Instagram* ou outras) - divulgação de projetos, eventos e atividades.

### **5.1.3. Comunicação - Pessoal Docente e Não Docente:**

- Telefone - para comunicação de ocorrências;
- Email para o envio de informações gerais, documentos e informações relevantes para o trabalho diário;
- Expositor na sala de pessoal docente e expositor no átrio do pavilhão D;
- Reuniões;
- Comunicação informal.

### **5.1.4. Comunicação Entre as Estruturas da Escola e a Comunidade Educativa**

(O modelo do processo de comunicação do docente encontra-se no anexo 3)

#### **5.1.4.1. Comunicação Entre os Órgãos de Gestão e Estruturas de Orientação Curricular e Educativa**

- Reuniões;
- Emails;
- Google drive;
- Comunicação verbal.

#### **5.1.4.2. Comunicação entre a Direção e os Pais/Encarregados de Educação (EE)**

- Receção aos pais/EE, no início do ano;
- Mensagens por email com informações;
- Outras reuniões quando necessário.

#### **5.1.4.3. Comunicação entre a Direção e os Alunos**

- Receção aos alunos, no início do ano;
- Avisos, informações e ordens de serviço;
- Reuniões de delegados e subdelegados;
- Outras reuniões quando necessário.

#### **5.1.4.4. Comunicação entre alunos**

Assembleias de Turma.

#### **5.1.4.5. Comunicação entre a Direção e o Pessoal Docente e Não Docente**

- Reunião geral;

- Reunião geral de pessoal docente;
- Reunião geral de pessoal não docente;
- Outras reuniões quando necessário;
- Comunicação por email;
- Divulgação de documentos na google drive;
- Comunicação verbal.

#### **5.1.4.5. Comunicação entre as Coordenadoras de Diretores de Turma e os Diretores de Turma**

- Conselho de diretores de turma;
- Divulgação de documentos na google drive e email;
- Outras reuniões quando necessário;
- Comunicação verbal.

#### **5.1.4.6. Comunicação entre o Diretor de Turma e os Professores do Conselho de Turma**

- Conselhos de turma;
- Comunicação por email;
- Comunicação verbal.

#### **5.1.4.7. Comunicação entre o Diretor de Turma e os Alunos da Turma**

- Comunicações no tempo letivo de tutoria da turma;
- Reunião com toda a turma, grupo de alunos ou aluno individualizado;
- Comunicação por email e classroom.

#### **5.1.4.8. Comunicação Entre o Diretor de Turma e os Pais/Encarregados de Educação**

- Reuniões com pais/EE;
- Reuniões individuais na hora de atendimento ao encarregado de educação;
- Comunicações por email;
- Informações no Inovar.

**5.2. Comunicação Externa** - divulgação da escola junto da comunidade, potenciada através da página eletrónica da escola, de redes sociais (*Facebook, Instagram* ou outras), da plataforma de informação aos pais/EE (*Inovarconsulta*), da biblioteca digital, do blogue da biblioteca, da editora online-Imagina, do jornal da escola e dos meios de comunicação social locais, regionais e nacionais.



Outras formas de comunicação externa são: a participação em mostras educativas e em eventos culturais e desportivos promovidos por outras instituições locais, a comunicação estabelecida com parceiros externos (outras escolas, empresas, instituições, entre outros) e, ainda, o envio de comunicados de imprensa a órgãos de comunicação social, divulgando informações relevantes sobre a escola.

## 6. MONITORIZAÇÃO e AVALIAÇÃO

Cada setor é responsável pela implementação e respetiva avaliação da consecução do Plano de Melhoria da Comunicação (PAM1), no que respeita à sua área de intervenção. Esta avaliação da eficácia da comunicação é realizada através de instrumentos de recolha de dados, tais como:

- Inquérito *online* sobre o grau de satisfação da comunicação interna e externa
- Realização de questionários/entrevistas, de acordo com as necessidades, para obter *feedback* dos pais, alunos e professores sobre a eficácia da comunicação;
- Reuniões/entrevistas/conversas informais;
- *Analytics* da página *web*.

Neste processo serão envolvidos todos os setores da escola, de acordo com o Quadro que se segue:

Quadro 1 - Monitorização e avaliação do PAM1

Ações	Canais	Quem	Quando	Como/A quem
<b>4.1. Comunicação oral e/ou escrita</b>				
-Comunicação interna na secretaria	Presencial, escrito e oral	Coordenadora dos serviços administrativos	Anualmente	Questionário aplicado a todas as assistentes técnicas.
- Comunicação entre a secretaria e o exterior e vice-versa	Telefones móveis/telemóveis, atendimentos presenciais, email			Questionário aplicado a uma amostra do público-alvo.
- Comunicação entre os diretores de turma, os alunos e os pais/EE	Telemóveis, INOVARALUNOS, email, reuniões	- Coordenadoras pedagógicas; - Diretores de Turma.		Questionário aplicado aos Diretores de Turma e a uma amostra dos alunos e pais/EE.
-Comunicação entre a Direção da escola e a comunidade educativa	Atendimentos presenciais, reuniões, telefones móveis/telemóveis, emails.	Direção da escola		Questionário aplicado a uma amostra da comunidade educativa.

- Leitura única a cada turma (sem duplicação do documento)	Ordens de serviço	Direção		Questionário aplicado a uma amostra dos docentes e dos alunos.
- Concretização da ordem de trabalhos, eficácia da reunião e elaboração da respetiva ata.	Reuniões das diversas estruturas da comunidade: conselhos de turma, conselhos de diretores de turma, reuniões de pais/EE, reuniões de departamento curricular, de grupo de recrutamento, reuniões de Assistentes Operacionais, entre outras.	Coordenadores das diferentes estruturas		Questionário aplicado a todas os elementos envolvidos nas diferentes reuniões.
- Publicação	Jornal Escolar- “A outra Margem”	Os Coordenadores respetivos		Questionário aplicado a uma amostra da comunidade educativa.
- Publicações	Editora online			

#### 4.2. Comunicação eletrónica

Atualização e consulta do repositório	Google Drive	Professor responsável?	Anualmente	Questionário aplicado a todos os professores.
Utilização da plataforma como suporte para as aprendizagens	<i>Google Classroom</i>	Diretores de Turma Professores		Questionário aplicado a uma amostra dos alunos e professores.
Divulgação de informações, documentos e projetos.	Página Web	Professor responsável: Angelina Parada		Questionário aplicado a uma amostra da comunidade educativa.
Divulgação de projetos e atividades.	Redes Sociais	Professor responsável: Angelina Parada		

Divulgação de recursos, projetos e atividades afetos à biblioteca.	Biblioteca	Professora bibliotecária	Anualmente	Questionário a uma amostra de professores e alunos.
<b>4.3. Comunicação audiovisual</b>				
<b>4.4. Comunicação complementar</b>				
Divulgação de projetos e atividades	Divulgação audiovisual em vários locais da escola e RTE	Coordenador da RTE	Anualmente	Questionário aplicado a uma amostra da comunidade educativa.

No final do ano, será elaborado um relatório final de avaliação, evidenciando o grau de concretização dos objetivos propostos e o seu impacto no desenvolvimento de uma comunicação eficaz. Esse relatório será disponibilizado na drive, competindo, ao responsável de cada área, avaliar o seu setor. A equipa do plano de melhoria elaborará o relatório final, a partir dos relatórios realizados por cada setor.

#### Referências

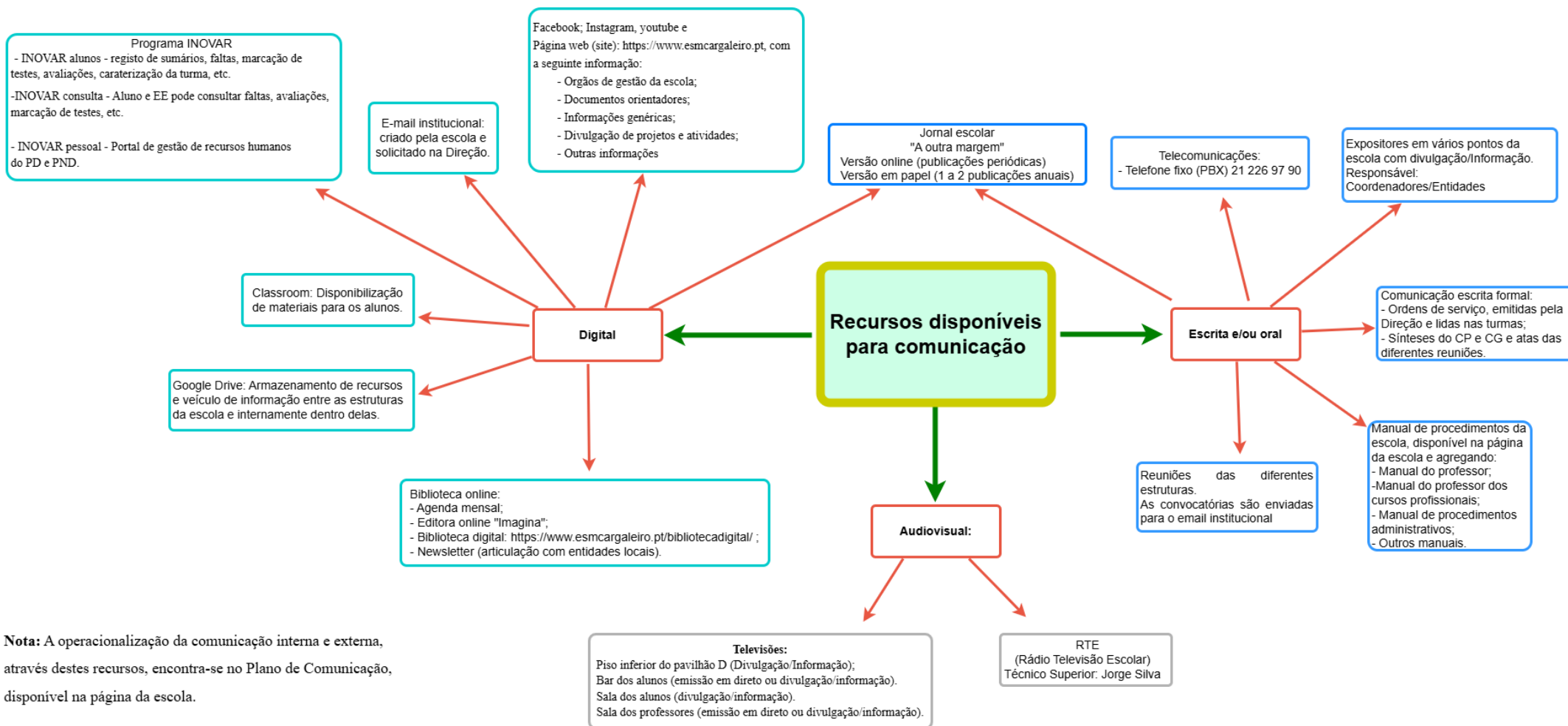
<https://chat.openai.com/c/3380fe73-1bf5-44cb-88e5-6bf1f6fdad3c>

<https://chat.openai.com/c/b8ed3140-ce15-4199-97be-2783c839fd50>

Departamento de Dicionários da Porto Editora (2011). *Dicionário da Língua Portuguesa*. Porto Editora

## Anexo 1

### Organograma dos recursos disponíveis para a comunicação



**Nota:** A operacionalização da comunicação interna e externa, através destes recursos, encontra-se no Plano de Comunicação, disponível na página da escola.

Quadro resumo dos recursos disponíveis e estratégias de ação do Plano de Comunicação da ESMC.

O que temos	Como fazemos	Estratégias de ação
<b>Comunicação oral e escrita</b>		
Telecomunicações	1 Telefone PBX centraliza todas as chamadas; 1 tlm - Técnica do Gis; 1 tlm - Coordenadora da Página web e redes sociais.	Implementar a utilização de telefones móveis na secretaria.
Comunicação escrita formal	Avisos e ordens de serviço são lidas nas aulas; Sínteses do CP e CG e atas são arquivadas na drive.	Afixar também num expositor específico a designar.
Reuniões (CP, CG, Dep, DTs, DTs/EE, etc)	Presenciais Videoconferência  As reuniões decorrem preferencialmente por videoconferência (tal prática reduz a pegada ecológica da escola e permite uma melhor otimização do tempo de todos os intervenientes).  Podem existir exceções, como as reuniões gerais de professores de início e final de ano, a receção aos alunos e pais/EE e outras que os órgãos de gestão entendam marcar presencialmente.	Criar normas de planeamento e funcionamento das reuniões, de forma a serem mais eficientes, por exemplo, limitar o uso de tlm e pcs apenas ao trabalho em processo.
Jornal da Escola	1 ou 2 publicações anuais gratuitas.	Maior divulgação junto dos alunos e pais/EE, enviar brochura em formato digital para pais/EE.

Expositores	Está a ser elaborado uma tabela em que se descrevem todos os expositores existentes, sua localização e respetiva atribuição de assuntos/entidades e responsáveis.	Organizar os expositores por assuntos, bem sinalizados com etiquetas. A limpeza e organização ficará a cargo dos responsáveis, tendo em conta a natureza dos assuntos (Coordenação de Projetos, Associação de Estudantes, e todos os outros já elencados).
Manuais de procedimentos	Documento escrito que especifica as tarefas/ações a desenvolver pelo PD e pelo PND no desempenho das suas funções.	Estes manuais devem estar colocados na drive e devem ser divulgados em espaços acessíveis aos interessados.
<b>Digital</b>		
Correio Eletrónico	Email institucional	
Inovar	Inovar alunos Consulta alunos Inovar pessoal	Sumários, faltas e registos de ocorrências, que devem ser escritos num prazo máximo de três dias. Cabe ao DT consultar semanalmente os registos no Inovar e enviar para EE.
Classroom	É a forma oficial de comunicação entre cada professor e a sua turma, podendo, também, ser utilizada para a comunicação, por videoconferência, entre os vários elementos da comunidade educativa.	Uniformização na forma de acesso (privilegiar o convite, evitar, se possível, a senha). Incentivar a partilha com o ensino especial e as tutorias.
Google Drive	Repositório de documentos.	Organizar a drive, criando, por exemplo, uma identidade onde são colocadas as pastas em árvore ou criando uma página interna da escola.

<p>Página Web Facebook, Youtube e instagram</p>	<p>Divulgação de informações genéricas e de documentos orientadores.</p>	<p>Criar um plano de ação para a página web, facebook, youtube e instagram da escola (para quem, o quê, porquê, onde, como, quando). Dar maior visibilidade aos projetos e atividades da escola. Na página dos contactos incluir email do SPO, GIS, ASE, AEE e AEst. (estão dispersos nas páginas respetivas, onde poderão também continuar).</p>
<p>Biblioteca Escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biblioteca digital.</li> <li>- Editora online “Imagina”.</li> <li>- Agenda mensal (com todas as atividades da escola).</li> </ul>	<p>Melhorar a divulgação destes projetos, incluindo a agenda mensal, não só partilhada por meios digitais, mas também afixada num expositor em lugar reservado. Encontrar um mecanismo para agilizar informação entre a biblioteca da escola e as entidades locais.</p>
<p><b>Audiovisual (RTE)</b></p>		
<p>Televisores</p>	<p>2 para divulgação/informação (átrio pav. D e sala do aluno) 2 para divulgação/informação ou TV em direto (sala dos professores e bar dos alunos).</p>	
<p>Rádio Escolar</p>	<p>Difusão de música diversificada nos intervalos.</p>	<p>Incluir divulgação de efemérides, divulgação de atividades e projetos, notícias da escola. Selecionar a música, tendo em conta o contexto escolar, evitando melodias que agitem e dispersem os alunos, o que contribui para uma maior instabilidade quando entram na sala de aula.</p>



### Anexo 3 Expositores da Escola

Localização	Conteúdo
Sala dos professores_junto ao bar (parte 1)	Plano de higienização
Sala dos professores_junto ao bar (parte 2)	Ementas
Sala dos professores_junto ao bar (parte 3)	Direções de Turma
Sala dos professores_junto ao bar (parte 4)	Direção e Conselho Pedagógico
Sala dos professores_junto ao bar (parte 5)	Assuntos de natureza administrativa
Sala dos professores_lateral esquerda (parte 1)	Os vários projetos da escola
Sala dos professores_lateral esquerda (parte 2)	Conselho Geral (Informações e organigrama com nomes e emails)
Sala dos professores_Expositor móvel	Projetos exteriores à escola
Sala dos professores_lateral esquerda ao fundo	Sindicatos dos professores
Junto à sala 109 (Expositor dos Assistentes operacionais)	Plano de higienização, informações para o PND (Assistentes operacionais)
Junto à secretaria_lateral esquerda (quando de frente para a secretaria)	Informação de natureza administrativa, direcionada aos alunos (exames, ASE, etc)

Junto à secretaria_lateral direita (quando de frente para a secretaria)	Divulgação de projetos direcionados para os alunos
Expositores exteriores (pátio central)	Afixação de listas de turmas, listas de salas para exames, pautas de avaliação, pautas de exame. Quando não utilizado para o exposto anteriormente, serve para divulgação de projetos
Entrada do pavilhão C	Planta do pavilhão, plano de higienização, projetos e atividades da escola associadas ao GIS e ao SPO
Sala do aluno (parte 1)	Associação de Estudantes
Sala do aluno (parte 2)	Projetos em destaque
Bar dos alunos	Tabela de preços legível e ementa do refeitório
Pavilhão E_entrada à esquerda	Divulgação de atividades de Físico-Química
Pavilhão F_entrada à direita	Planta de emergência, divulgação de atividades das Ciências Naturais
Portaria	Associação de Pais e EE

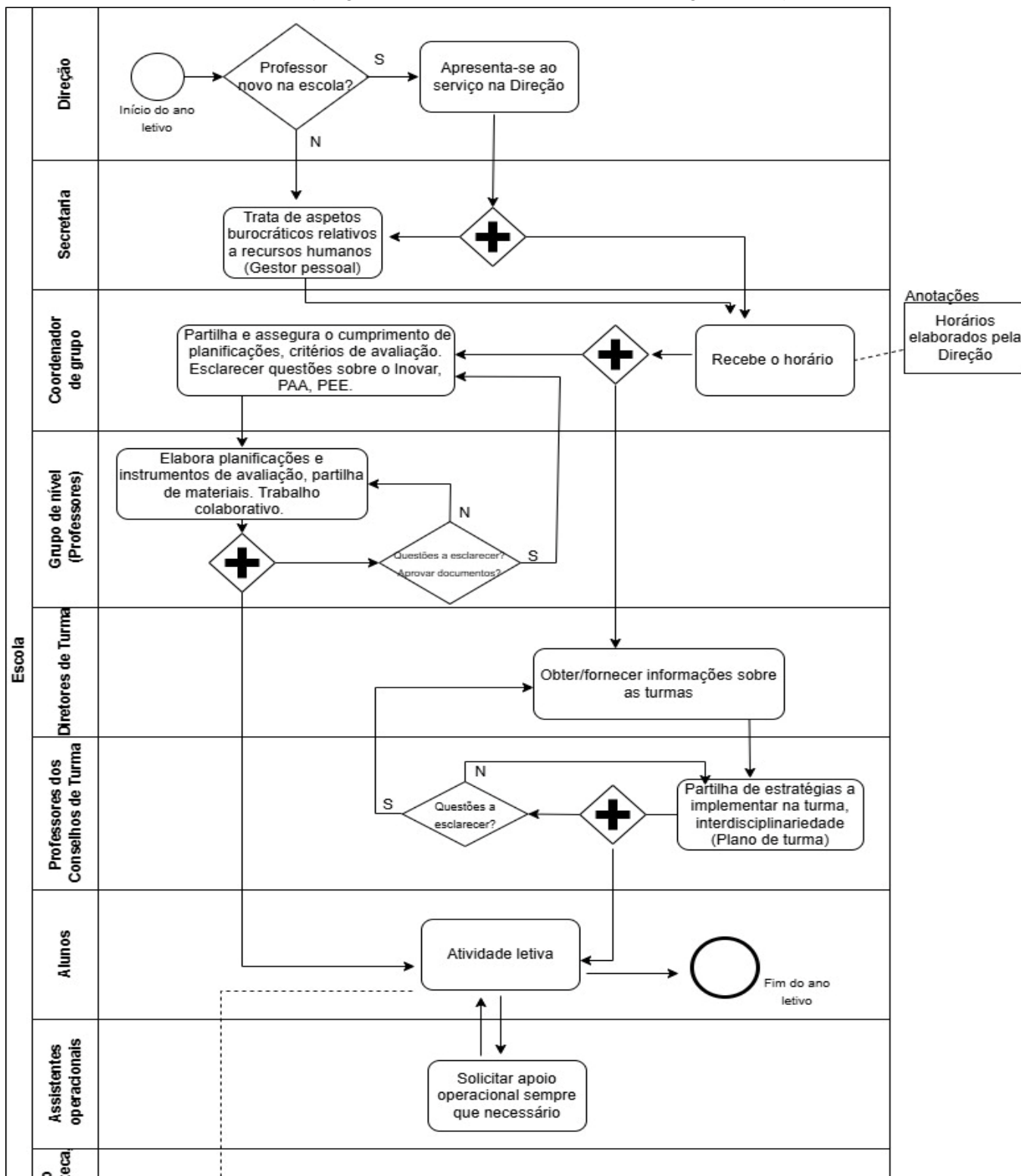
#### Outros pontos de exposição

Localização	Conteúdo
Pavilhão A, B, D, E e refeitório (afixado na parede junto à entrada)	Planta de emergência do pavilhão
Porta dos pavilhões A, B, C, E e F	Lista das salas e serviços (reprografia, SPO, GIS, GAAF, etc)
Porta do pavilhão D	Lista dos espaços de gestão, serviços e outros.

Porta do refeitório	Horário de funcionamento, ementa, informações e planta do refeitório.
Atrás da porta de todas as salas	Planta de emergência
Em local visível em cada pavilhão A, R F F, refeitório e ginásio	Plano de higienização.

### Anexo 4

Modelo de Processo de comunicação do docente  
(Diagrama BPMN-Business Process Modeling Notation)



## Anexo 5

### REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DOS SUPORTES DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DA ESCOLA

Apresentam-se as normas e os procedimentos para a comunicação interna e externa na escola, tendo em conta os recursos disponíveis.

#### 1. Comunicação Oral e/ou Escrita

##### 1.1. Telecomunicações

###### **Professores:**

Para solicitar um telefonema de âmbito profissional,

- O professor deve:
  - Dirigir-se ao PBX, na receção que se encontra no r/c do pavilhão D;
  - Solicitar a chamada telefónica junto da assistente operacional;
  - Atender a chamada na sala dos professores, junto à janela do fundo.
  
- O Diretor de Turma deve solicitar a chamada telefónica no PBX, a partir da sala dos Diretores de turma, de modo a contactar diretamente com os encarregados de educação, com maior privacidade.

###### Nota:

- A comunicação telefónica deve ser efetuada de modo a preservar a confidencialidade;
- O uso de telemóveis pessoais não está autorizado no decurso das atividades letivas, salvo em situações excecionais, devidamente justificadas.

**Alunos:**

Para solicitar um telefonema, que seja considerado urgente, para o encarregado de educação, e apenas nesta situação, o aluno deve:

- Dirigir-se ao PBX, na receção que se encontra no r/c do pavilhão D;
- Solicitar a chamada telefónica junto da assistente operacional que transmitirá a informação ao encarregado de educação.

**Nota:**

O uso de telemóveis pessoais e outros dispositivos móveis não é permitido no decurso das atividades letivas, salvo em situações excecionais, devidamente autorizado pelo professor.

**Assistentes Operacionais:**

Para solicitar um telefonema, que seja considerado urgente, e apenas nesta situação, o assistente operacional deve:

- Dirigir-se ao PBX, na receção que se encontra no r/c do pavilhão D;
- Solicitar a chamada telefónica junto da assistente operacional;
- Realizar a chamada de forma breve.

**Nota:**

No decorrer das atividades letivas, de modo a assegurar um ambiente propício às aprendizagens, os telemóveis ou telefones são utilizados pelos assistentes operacionais, apenas em caso de suprema necessidade. Se tal acontecer, devem zelar para que a sua conversa não seja ouvida nas salas de aula.

**Secretaria (assistentes técnicos)**

As chamadas são realizadas através de:

- Telefones móveis com ligação ao PBX;
- Um telemóvel ou telefone com ligação direta ao exterior, evitando a dependência do PBX

**1.2. Comunicação Escrita Formal**

As ordens de serviço são lidas em sala de aula, pelo professor, sendo-lhe o referido documento entregue pela assistente operacional de serviço. O comprovativo de leitura deve

ser assinado pelo professor, delegado e subdelegado de turma.

As sínteses das reuniões do Conselho Pedagógico e do Conselho Geral, assim como todas as atas das diferentes reuniões realizadas na escola, são arquivadas na drive, na respetiva pasta. As sínteses do Conselho Pedagógico e do Conselho Geral devem, além de arquivadas, ser afixadas no expositor destinado para esse efeito.

### **1.3. Reuniões**

De forma a garantir uma melhor eficácia das reuniões, são implementadas as seguintes normas de planeamento e funcionamento:

- Informar, antecipadamente, os participantes sobre a ordem de trabalhos e facultar os documentos para análise;
- Preparar a sequência lógica dos tópicos a discutir e definir o tempo para cada assunto;
- Evitar, de forma consensual, ou através do coordenador da reunião, que a reunião fique bloqueada num único ponto durante um longo período;
- Limitar o uso de telemóvel, computador e outros distrativos;
- Qualquer participante, antes de intervir, deve questionar-se quanto à utilidade da sua intervenção e à mais-valia que pode trazer para o assunto em discussão.

### **1.4. Jornal da Escola**

O email a utilizar pelo responsável do Jornal da Escola é: [jornalescolar@esmcargaleiro.pt](mailto:jornalescolar@esmcargaleiro.pt).

A solicitação da publicação de um artigo ou divulgação de algum evento deve ser feita por email.

O responsável pelo jornal da escola envia a edição, em formato digital, para os Diretores de Turma que a deverão encaminhar não só para os alunos, publicando-a, por exemplo, no stream da classroom, como ainda para os Encarregados de Educação, por email.

### **1.5. Expositores de Informação**

Pedido de autorização para a afixação de informação nos expositores:

- Enviar, por e-mail, o pedido para o responsável pelo expositor em questão, indicando: local, data de início e fim da afixação e, em anexo, uma foto do cartaz/documento que pretende afixar;
- Aguardar pela autorização.

Estes procedimentos têm como finalidade facilitar e articular, de forma eficaz e organizada, a afixação de informação nos diferentes expositores (cartazes, posters, panfletos, suportes publicitários, entre outros).

Regras de funcionamento:

- A Direção é a única entidade que pode proceder à autorização da afixação de qualquer tipo de material ou delegar essa autorização;
- Não é permitida a afixação de qualquer material nas paredes, vidros, portas ou janelas;
- O material afixado sem autorização será removido, pelo responsável do expositor ou pelos Assistentes Operacionais, caso esteja em local exterior aos expositores;
- O material deve ser afixado, sempre que possível, nos 15 dias que antecedem o evento e removido, até cinco dias após o evento. Cabe ao responsável por cada setor, ou a alguém nomeado pela Direção, o dever de retirar, regularmente, a informação desatualizada;
- A divulgação de projetos e atividades é realizada de acordo com a calendarização prevista no PAA;
- A pertinência de outras exposições/divulgações é decidida/autorizada pela Direção;
- A calendarização da divulgação, referida no ponto anterior, é efetuada pela responsável da biblioteca.

## **2. Digital**

### **2.1. Correio Eletrónico**

É criado um email institucional para todo o PD, PND, alunos e algumas entidades da escola. Se, por algum problema de carácter técnico, não for possível aceder ao email, esta situação deve ser comunicada à Direção de imediato, pelo seu utilizador.

O email institucional deve ser consultado todos os dias úteis da semana.

Regras para utilização do email:

- Ativar o email e alterar a password;
- Todas as comunicações, por email com a escola, devem ser realizadas por esta conta;
- O email institucional deve ser utilizado apenas para situações de âmbito profissional/escolar;
- Escrever o texto e só depois adicionar o endereço do destinatário.
- Criar linhas de assunto curtas e claras.
- Usar o “responder a todos” apenas quando necessário.

- Utilizar BCC sempre que é enviado um email para um grupo de pessoas, onde deve ser mantida a confidencialidade.

### **Outras Sugestões Para o Uso Eficaz do Email:**

- **Criação de listas de distribuição:** a criação de listas de distribuição permite o envio de emails para grupos específicos de pessoas, como pais, professores, alunos, entre outros, facilitando a comunicação direcionada.
- **Utilização de um formato profissional:** utilizar um formato profissional nos emails, com um assunto claro e conciso, uma saudação adequada, um corpo de texto bem estruturado e a respetiva identificação.
- **Envio de emails em horários adequados:** evitar o envio de emails em horários inapropriados, nomeadamente muito cedo, muito tardiamente ou ao fim de semana e feriados.
- **Uso de ferramentas de gestão de email:** as ferramentas de gestão de email, como filtros, pastas e etiquetas, podem ajudar a organizar e a gerir os emails de forma mais eficiente.

## **2.2. Inovar**

Sumários, faltas e registos de ocorrência são escritos num prazo máximo de três dias.

O Diretor de Turma consulta semanalmente os registos no Inovar e envia as ocorrências assinaladas para o respetivo Encarregado de Educação.

## **2.3. Classroom**

É uniformizado o tipo de acesso à plataforma classroom, privilegiando o convite e evitando a senha.

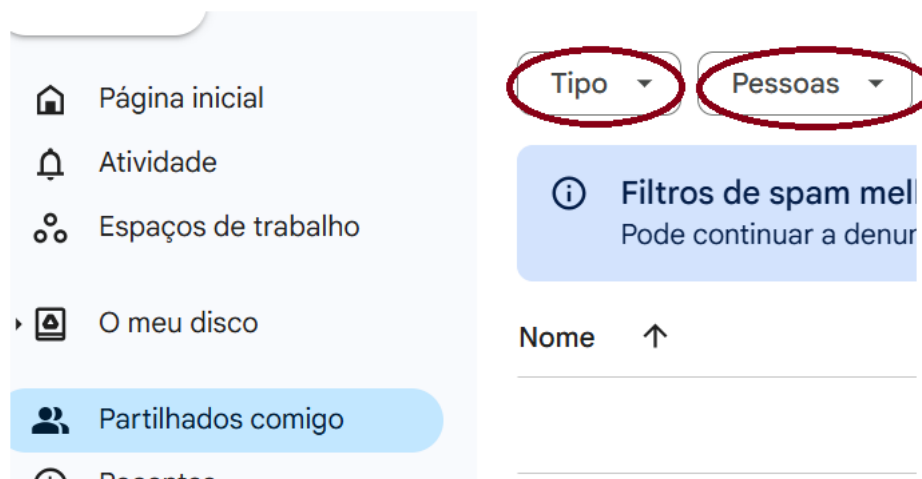
No início do ano, o professor verifica quais os alunos em falta na aceitação do convite e investiga as razões de tal ausência, auxilia o aluno no seu acesso e, caso a situação não se resolva, informa o Encarregado de Educação, através de registo no Inovar.

Sempre que as condições o exijam, partilhar o acesso à classroom com as Técnicas do Ensino Especial e com o Professor Tutor, para que, de forma mais fácil, possam aceder aos materiais de trabalho e de apoio.

## **2.4. Google Drive**



- A organização da google drive é realizada através da criação de pastas por categorias, num endereço criado para o efeito, e que facilita a consulta quando, nos “partilhados comigo”, se escolhe, no tipo “pastas” e nas pessoas, o referido endereço.



- Cada Coordenador/responsável deve colocar os documentos apenas nas pastas correspondentes;
- As nomenclaturas das pastas e arquivos devem ser padronizadas.

## 2.5. Página web

Para solicitar uma publicação:

- Enviar para o email - [coordenadora\\_páginaweb\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:coordenadora_páginaweb_ESMC@esmcardaleiro.pt) - os documentos, texto ou imagem que se pretendem publicar, indicando a duração da respetiva publicação. Os documentos devem ser enviados em PDF; os textos em word ou no corpo do email e as imagens em Jpeg;
- Aguardar a resposta da Coordenadora da página web;
- A publicação de notícias e de fotos ilustrativas devem respeitar os princípios constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

## 2.6. Redes Sociais (Facebook, Instagram e youtube)

Para solicitar uma publicação no Facebook e instagram:

- Enviar para o email - [coordenadora\\_redes\\_sociais\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:coordenadora_redes_sociais_ESMC@esmcardaleiro.pt) - ou para o WhatsApp - número 969294778 - os documentos, texto ou imagem que se pretendem publicar.

Os documentos devem ser enviados em PDF; os textos em word ou no corpo da mensagem e as imagens em Jpeg;

- Aguardar resposta da Coordenadora.

Para solicitar uma publicação no youtube:

Enviar para o email - [coordenadora\\_redes\\_sociais\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:coordenadora_redes_sociais_ESMC@esmcardaleiro.pt) - ou para o WhatsApp - número 969294778 - o vídeo em formato MP4.

## **2.7. Biblioteca Escolar**

A agenda mensal deve ser afixada nos expositores destinados para esse efeito, na sala dos professores e na sala do aluno.

Os professores devem enviar para o email da biblioteca as atividades cuja realização está prevista para o mês seguinte até ao dia 8 do mês anterior à data da sua realização. As atividades da biblioteca, em parceria com as entidades locais, são incluídas numa newsletter.

## **3. Audiovisual RTE**

Qualquer elemento da comunidade educativa que queira participar na RTE, colaborando ou sugerindo a divulgação de notícias, atividades ou outros eventos, deve contactar pessoalmente com o técnico responsável e/ou enviar email para - [RTE\\_ESMC@esmcardaleiro.pt](mailto:RTE_ESMC@esmcardaleiro.pt).

## **4. Comunicação Parasita / Limpa**

Todas as entidades devem ter uma comunicação assertiva, sólida e a necessária para cada contexto comunicacional.

Fim do documento - Plano de Comunicação da Escola Secundária Manuel Cargaleiro

Agradecemos a todos os envolvidos na elaboração e validação deste plano.  
Para dúvidas ou mais informações, entre em contacto com a Direção.

**Data de Entrada em Vigor:**

**Versão: 1**

**Contactos Institucionais:**

Escola Secundária Manuel Cargaleiro  
Rua Bento Moura Portugal, 2845-154 Amora  
Email: [direccao@esmchargaleiro.pt](mailto:direccao@esmchargaleiro.pt)  
Telefone: 21 226 9790

**A Diretora da Escola:** \_\_\_\_\_  
(Maria de Lurdes Ribeiro)