

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE VILA NOVA DE PAIVA



Plano de Comunicação





Índice

Introdução.....	3
1. Enquadramento.....	4
2. Objetivos	4
3. Diagnóstico.....	4
4. Comunicação Interna	5
4.1. Conta de correio eletrónico institucional.....	5
4.2. Plataforma de gestão escolar.....	5
4.3. Ofícios e comunicados online	5
4.4. Reuniões e videoconferências.....	6
4.5. Mural e newsletter interna	6
5. Comunicação externa.....	6
5.1. Página oficial do agrupamento de escolas.....	6
5.2. Redes sociais	6
5.3. Comunicação com encarregados de educação	6
5.4. Parcerias e comunicação com a comunidade	7
5.5. Imprensa e meios de comunicação locais.....	7
6. Clareza e consistência da comunicação	7
6.1. Uniformização das mensagens.....	7
6.2. Calendário de envio de comunicações regulares.....	7
6.3. Núcleo de validação de conteúdos	8
7. Otimização dos canais e meios de comunicação	8
7.1. Centralização da informação essencial na página institucional.....	8
7.2. Comunicações institucionais relevantes	9
7.3. Papel das redes sociais.....	9
7.4. Afixação de informações essenciais.....	10
8. Formação e literacia comunicacional.....	10
8.1. Ações de formação específicas para os diferentes públicos.....	10
8.2. Sensibilização de alunos e famílias	10
8.3. Apoio técnico e pedagógico	11
9. Participação e diálogo	11
9.1. Criação de espaços de escuta e partilha	11
9.2. Comunicação intergrupos	12
10. Redução do ruído informativo	12



.....

10.1.	Classificação das comunicações	12
10.2.	Envio massivo de correio eletrónicos desnecessários	12
10.3.	Adequação de tempos	13
11.	Avaliação e monitorização	13
12.	Calendário de Implementação	14
	Conclusão	15



.....

Introdução

Para a elaboração de um Plano de Comunicação eficaz no Agrupamento de Escolas de Vila Nova de Paiva, pretendeu-se recolher perceções junto dos principais intervenientes da comunidade educativa, designadamente nos seguintes universos: pais e encarregados de educação; alunos do 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário; assistentes operacionais e assistentes técnicos; docentes e técnicos especializados.

O Plano de Comunicação do Agrupamento de Escolas de Vila Nova de Paiva assume-se como um instrumento estratégico para garantir uma comunicação clara, acessível e inclusiva. Pretende reforçar a identidade institucional, promover a participação da comunidade educativa e assegurar a transparência na partilha de informação.

O presente plano procura reduzir a dispersão de canais, clarificar responsabilidades, reforçar a monitorização e diversificar os indicadores de avaliação.

O documento foi analisado e aprovado em reunião do conselho pedagógico de 5 de novembro de 2025.



.....

1. Enquadramento

A comunicação escolar é um instrumento essencial para a promoção de uma cultura organizacional colaborativa, para o reforço da identidade institucional e para o envolvimento da comunidade educativa. Este plano visa estabelecer diretrizes claras e eficazes para a comunicação interna e externa do agrupamento de escolas, alinhadas com a missão, a visão e os valores.

2. Objetivos

Constituem objetivos do Plano de Comunicação:

- a) Melhorar a fluidez da comunicação interna entre docentes, não docentes, alunos e direção;
- b) Reforçar a imagem e a visibilidade do agrupamento de escolas junto da comunidade;
- c) Promover a participação ativa de todos os intervenientes;
- d) Garantir a transparência e a acessibilidade da informação;
- e) Reduzir a dispersão de canais e simplificar fluxos de comunicação.

3. Diagnóstico

Com base no diagnóstico de comunicação efetuado no Agrupamento de Escolas de Vila Nova de Paiva identificaram-se as seguintes principais necessidades de melhoria a considerar na elaboração do Plano de Comunicação:

- a) Redução da dispersão e contradição na informação

Diversos intervenientes referiram a existência de mensagens contraditórias ou pouco claras, bem como a dispersão excessiva de informação, o que dificulta a compreensão e a filtragem do que é relevante.

- b) Diminuição da dependência das redes sociais

A comunicação baseada apenas ou prioritariamente nas redes sociais é percecionada como excludente, sobretudo por parte dos pais e encarregados de educação que não utilizam essas plataformas. A preferência recai no uso do correio eletrónico como canal institucional e seguro.

- c) Promoção da acessibilidade digital

Existem ainda dificuldades no uso de ferramentas digitais por alguns membros da comunidade, o que aponta para a necessidade de formação e de adoção de soluções tecnológicas mais intuitivas e inclusivas.

- d) Fomento da participação e diálogo



.....
A perceção de distanciamento ou exclusão na comunicação, especialmente sentida pelos assistentes operacionais e técnicos, exige a criação de canais de escuta ativa e espaços regulares de diálogo, formais e informais, presenciais e digitais.

e) Segmentação e personalização da comunicação

O excesso de mensagens e a sua falta de direcionamento adequado aos destinatários comprometem a eficácia da comunicação. É necessário rever os fluxos e os destinatários das comunicações, assegurando que cada grupo recebe apenas a informação relevante para si.

f) Aumentar a articulação interna e a partilha de informação

Foi sinalizada a falta de comunicação entre alguns setores (ex. docentes e pessoal não docente), bem como a escassa articulação entre os diferentes órgãos, departamentos curriculares e estruturas representativas (ex. associações de pais e de estudantes).

g) Reforço da transparência e da corresponsabilização

A escuta ativa e a valorização das vozes da comunidade devem ser promovidas como pilares de uma cultura comunicacional mais democrática, com ênfase em respeito mútuo, empatia e cooperação entre todos os atores educativos.

4. Comunicação Interna

A comunicação interna destina-se a docentes, assistentes técnicos, assistentes operacionais, alunos, técnicos especializados e órgãos de administração e gestão do agrupamento de escolas. Os principais canais e ferramentas incluem:

4.1. Conta de correio eletrónico institucional

- a) Utilização da conta de correio eletrónico institucional para comunicações oficiais entre docentes, pessoal não docente, alunos e direção;
- b) Criação de listas de correio eletrónico segmentadas para agilizar o envio de informações específicas.

4.2. Plataforma de gestão escolar

- a) Utilização da plataforma Classroom ou equivalente para a partilha de documentos, circulares, horários e pautas;
- b) Disponibilização de um fórum ou mural digital para questões administrativas e pedagógicas.

4.3. Ofícios e comunicados online

- a) Envio de ofícios digitais para evitar uso excessivo de papel;



.....

- b) Divulgação de comunicados internos através das contas institucionais de correio eletrónico.

4.4. Reuniões e videoconferências

- a) Planeamento de reuniões ordinárias ou periódicas presenciais ou por videoconferência (Teams, Zoom, Google Meet);
- b) Criação de atas digitais de reuniões para registo e consulta posterior.

4.5. Mural e newsletter interna

- a) Atualização regular de murais físicos e digitais com informações relevantes;
- b) Envio de uma newsletter mensal para docentes e não docentes com informações sobre atividades, formações e eventos internos.

5. Comunicação externa

A comunicação externa destina-se à comunidade educativa, encarregados de educação, parceiros institucionais e público em geral. Os principais canais e estratégias incluem:

5.1. Página oficial do agrupamento de escolas

- a) Manutenção e atualização regular da página institucional com informações, documentos oficiais e contactos;
- b) Disponibilização de uma secção específica para encarregados de educação com informações sobre calendário escolar, avaliações e atividades;
- c) Disponibilização de acesso ao jornal escolar online “Vozes do Malhadinhas”, tendo por finalidade pro divulgar notícias relativas ao agrupamento de escolas e publicação de artigos de opinião de membros da comunidade escolar.

5.2. Redes sociais

- a) Utilização do Facebook e do Instagram para divulgação de eventos, projetos e boas práticas pedagógicas;
- b) Interação com a comunidade através de publicações;
- c) Moderação ativa dos comentários e respostas às dúvidas colocadas pelos seguidores.

5.3. Comunicação com encarregados de educação

- a) Envio de comunicados via correio eletrónico e/ou plataforma escolar;
- b) Realização de reuniões presenciais e/ou por videoconferência para esclarecimento de dúvidas e partilha de informações;
- c) Disponibilidade para atendimento telefónico e presencial para apoio direto.



.....

5.4. Parcerias e comunicação com a comunidade

- a) Estabelecimento, sempre que necessário ou pertinente, de parcerias com autarquias, associações locais e empresas para divulgação de atividades e projetos conjuntos;
- b) Participação em eventos comunitários e promoção de iniciativas de responsabilidade social.

5.5. Imprensa e meios de comunicação locais

- a) Envio de notas de imprensa para jornais e rádios locais;
- b) Promoção de entrevistas e reportagens sobre iniciativas e projetos do agrupamento de escolas.

6. Clareza e consistência da comunicação

6.1. Uniformização das mensagens

Uniformizar as mensagens enviadas pelos diferentes órgãos, setores e docentes, através da utilização de modelos ou guias de comunicação internos:

- a) Definição de cabeçalhos, assinaturas institucionais, logótipos, tipo de letra e formatação gráfica a utilizar em todos os documentos e comunicações oficiais;
- b) Disponibilização de *templates* editáveis (Word, Google Docs);
- c) Revisão anual dos guias e modelos, ajustando-os à evolução tecnológica e normativa e às necessidades da comunidade educativa.

6.2. Calendário de envio de comunicações regulares

Criar e dinamizar um calendário de envio de comunicações regulares, que permita uma organização mais previsível e estruturada da informação:

- a) Criação de um calendário digital partilhado, acessível à comunidade educativa, com marcação dos momentos-chave de envio e receção de informações;
- b) Utilização de plataformas digitais (ex.: Google Calendar, Inovar, GIAE) com notificações programadas para lembrar os responsáveis pela emissão;
- c) Definição de um responsável ou coordenador por setor (serviços administrativos, direção, coordenações, outros serviços) para garantir o cumprimento do calendário;
- d) Divulgação prévia e clara do calendário junto da comunidade educativa, para que todos saibam quando esperar ou enviar determinada informação;
- e) Ajustes periódicos ao calendário com base em avaliações regulares do seu funcionamento, acolhendo sugestões de melhoria.



.....

6.3. Núcleo de validação de conteúdos

Antes da divulgação, o núcleo de validação de conteúdos analisa e assegura a coerência, a correção e a adequação da linguagem a cada público.

- a) Designação formal de uma equipa multidisciplinar, com representação de:

Direção: Delfina Maria Fonseca Gomes

Coordenações pedagógicas: Mariana Isabel Ribeiro Rodrigues Moreira; Maria Estela Sousa Almeida

Serviços administrativos: Maria de Fátima Silva Amador Pedro

Docentes com competências em comunicação e linguagem: Delfina Maria Fonseca Gomes; Mariana Isabel Ribeiro Rodrigues Moreira; Maria Estela Sousa Almeida; Maria Helena Rodrigues de Sousa Ferreira Pinto; João Adelino Matias Lopes dos Santos

Técnico de comunicação: Jorge dos Santos Fernandes

- b) Definição de níveis de prioridade, distinguindo comunicações: regulares (seguem fluxo normal); urgentes (validadas em prazo mais curto); formais/institucionais (exigem revisão completa e, se necessário, assinatura da direção).

7. Otimização dos canais e meios de comunicação

7.1. Centralização da informação essencial na página institucional

A informação essencial deve centraliza-se numa plataforma digital única e acessível (página institucional), evitando a dispersão pelos diversos canais:

- a) Redesenho da página institucional com base na lógica da experiência do utilizador, criando áreas específicas para alunos, docentes, encarregados de educação e comunidade;
- b) Organização de conteúdos por temas e não apenas por estruturas formais (ex: calendário escolar, apoios, avaliações, projetos, contactos, jornal escolar);
- c) Utilização do Classroom como espaço seguro e de acesso reservado para partilha de documentos internos, avisos e informações administrativas (atas, planificações, horários, formulários);
- d) Ligação entre a página institucional e a área de gestão documental do agrupamento de escolas (GIAE, Inovar ou Google Workspace);
- e) Centralização de ligações úteis (GIAE, Inovar, Teams, Classroom) num único painel de acesso na página institucional;



-
- f) Anulação da duplicação de mensagens em redes sociais, usando-as apenas como canais de encaminhamento para o portal;
 - g) Nomeação de uma equipa responsável pela gestão da página institucional com tarefas de curadoria de conteúdos, revisão e publicação.

7.2. Comunicações institucionais relevantes

Assegurar que todas as comunicações institucionais relevantes são enviadas por correio eletrónico, respeitando a privacidade e a acessibilidade dos encarregados de educação:

- a) Recolha sistemática de endereços de correios eletrónicos no início de cada ano letivo, através de ficha própria, assegurando o consentimento para o uso do endereço eletrónico para comunicações escolares;
- b) Verificação periódica da base de dados (semestral) para atualização de contactos desativados, substituídos ou incorretos;
- c) Criação de um registo interno de encarregados de educação que não têm correio eletrónico ou que preferem outro meio de comunicação (SMS ou carta), garantindo soluções alternativas de acesso à informação;
- d) Utilização do GIAE, Inovar Alunos ou outra plataforma integrada com capacidade de envio automático de correio eletrónico por grupo de alunos, turmas, anos de escolaridade ou ciclos;
- e) Automatização do envio de comunicações por listas segmentadas, evitando o envio em massa com cópias visíveis, evitando exposição de dados pessoais;
- f) Utilização obrigatória do campo BCC (cópia oculta) para comunicações a múltiplos destinatários fora de plataformas seguras;
- g) Disponibilização de tutoriais simples para ajudar os menos familiarizados a configurar e a aceder ao correio eletrónico;
- h) Criação de um ponto de apoio digital no agrupamento de escolas para casos de dificuldade no acesso à informação.

7.3. Papel das redes sociais

Rever o papel das redes sociais, reforçando o seu uso como meio complementar e não como canal principal para a transmissão de informação formal:

- a) Publicação de informação oficial primeiramente na página institucional ou enviada por correio eletrónico e, apenas depois, partilhada nas redes sociais, com link direto à fonte principal, se for possível;



-
- b) Tipificação dos conteúdos adequados às redes sociais (divulgação de eventos, celebrações, projetos, destaques da vida escolar) e os que devem permanecer nos canais formais (convocatórias, horários, avaliações, normativos, comunicações);
 - c) Sensibilização de alunos e encarregados de educação para a literacia digital e para o valor das fontes institucionais verificadas (portais escolares, correio eletrónico, plataformas oficiais).

7.4. Afixação de informações essenciais

Afixar informações essenciais em suporte físico nos espaços escolares, designadamente na Escola Básica Aquilino Ribeiro e na Escola Secundária de Vila Nova de Paiva, para garantir o acesso de todos, especialmente de quem tem limitações digitais:

- a) Instalação de painéis de afixação identificados como “Ponto de Informação Escolar” em locais estratégicos e de circulação obrigatória, como: entrada principal da escola; sala de professores; serviços administrativos; sala de assistentes operacionais; refeitório ou bar dos alunos; sala de convívio ou polivalente;
- b) Utilização de suportes duráveis, de fácil leitura e protegidos, como quadros de cortiça, acrílicos ou vitrinas, com identificação clara do agrupamento de escolas.

8. Formação e literacia comunicacional

8.1. Ações de formação específicas para os diferentes públicos

Disponibilizar ações de formação específicas para os diferentes públicos, englobando comunicação digital para pais/encarregados de educação, técnicas de escuta ativa para assistentes operacionais e assistentes técnicos, escrita eficaz de correio eletrónicos para docentes, entre outros:

- a) Definição de ações de formação específicas por público-alvo;
- b) Parcerias com a autarquia, juntas de freguesia, CLDS, associações locais e biblioteca municipal, com o intuito de apoio logístico ou disponibilização de formadores;
- c) Envolvimento de alunos do curso profissional de informática ou técnicos no apoio digital aos pais, promovendo também o papel ativo dos jovens;
- d) Dinamização da Academia Digital para Pais.

8.2. Sensibilização de alunos e famílias

Sensibilizar alunos e famílias para o uso correto e responsável das plataformas digitais de comunicação escolar:



-
- a) Sessões de boas-vindas para alunos e encarregados de educação, onde se explica: plataformas digitais oficiais do agrupamento de escolas (GIAE, Inovar, correio eletrónico institucional, etc.); tipo de comunicações feitas por cada canal; acesso, consulta e resposta adequada às mensagens;
 - b) Promoção, nas aulas de Cidadania e Desenvolvimento e/ou TIC, em sessões teórico-práticas, especialmente para os alunos do 2.º ciclo do ensino básico, em particular para os alunos do 5.º ano de escolaridade, do uso do correio eletrónico;
 - c) Criação de cartazes visuais simples e objetivos, afixados nos espaços escolares, com mensagens como: “Consulta o teu correio eletrónico escolar diariamente.”; “Se tens dúvidas, pergunta com respeito.”; “Plataformas escolares: espaço de aprendizagem e cidadania.”;
 - d) Projetos interdisciplinares (EMRC, Cidadania e Desenvolvimento, Cidadania pela Expressão, TIC) com foco em: comunicação digital ética e responsável; privacidade e reputação online; cibersegurança e combate ao cyberbullying;
 - e) Participação em iniciativas, com desafios, exposições e palestras com entidades externas (Escola Segura, SeguraNet, etc.).

8.3. Apoio técnico e pedagógico

Reforçar o apoio técnico e pedagógico à utilização das ferramentas digitais existentes, nomeadamente com tutoriais simples ou apoio presencial pontual:

- a) Produção de tutorias com explicações práticas sobre: acesso e navegação no GIAE, Inovar, Moodle, Google Workspace, etc.; consulta de notas, envio de mensagens, submissão de trabalhos; recuperação de senhas e resolução de problemas comuns;
- b) Apoio individualizado por marcação, especialmente para: pais e encarregados de educação com maiores dificuldades digitais; docentes, assistentes operacionais, assistentes técnicos ou técnicos especializados com necessidade de ajuda personalizada;
- c) Formações curtas, com prática guiada, integradas em reuniões, dias de formação ou sessões extra;
- d) Criação de um Centro de Apoio Digital online, com área dedicada no site do agrupamento de escolas com: acesso direto a todos os tutoriais e manuais; perguntas (FAQ) com soluções para dúvidas frequentes; formulário de pedido de ajuda técnica; contactos úteis para suporte direto.

9. Participação e diálogo

9.1. Criação de espaços de escuta e partilha

Criar espaços regulares de escuta e partilha:

- a) Organização periódica de assembleias, com a participação de representantes dos alunos e da direção;



-
- b) Reuniões com representantes da associação de estudantes e da associação de pais e encarregados de educação;
 - c) Envio de inquéritos curtos e regulares (online e/ou impressos) à comunidade escolar;
 - d) Divulgação dos resultados em formato gráfico e acessível, mostrando como as opiniões recolhidas influenciam as decisões;
 - e) “Formulário de contacto” digital, com tratamento sistemático e devolução das respostas.

9.2. Comunicação intergrupos

Incentivar a comunicação intergrupos, fomentando pontes e entendimentos mútuos:

- a) Sessões regulares em pequenos grupos, com facilitação neutra, para debater temas específicos;
- b) Criação da “Formulário de Contacto” digital, onde se podem deixar ideias, preocupações ou sugestões, com resposta pública ou privada assegurada pela direção;
- c) Reuniões periódicas da direção com a coordenação dos estabelecimentos e o encarregado operacional.

10. Redução do ruído informativo

10.1. Classificação das comunicações

Classificar as comunicações por nível de prioridade e tipo de destinatário, ajudando à triagem e à leitura eficaz da informação:

- a) Utilização de um sistema de etiquetagem padronizada nas comunicações, designadamente nos correios eletrónicos, com códigos visuais ou textuais de prioridade:
 - Urgente: exige ação imediata (exemplos: alterações de última hora, questões de segurança);
 - Prioritário: relevante a curto prazo (exemplos: prazos administrativos, reuniões próximas);
 - Informativo: leitura recomendada, mas sem urgência (exemplos: newsletters, iniciativas futuras);
- b) Segmentação dos destinatários nas mensagens, com identificação explícita por grupo logo no início (Exemplos: Docentes; Assistentes Operacionais; Assistentes Técnicos; Alunos 3.º Ciclo; 6a).

10.2. Envio massivo de correio eletrónicos desnecessários

Evitar o envio massivo de correio eletrónicos desnecessários, promovendo uma gestão mais criteriosa da lista de distribuição:



-
- a) Segmentação rigorosa das listas de distribuição, com criação de listas por perfil e subgrupo (Exemplos: "Docentes 1.º ciclo", "Assistentes operacionais", "Diretores de turma", "Docentes")
 - b) Utilização de plataformas de comunicação internas segmentadas, como as ferramentas Google Classroom, Inovar ou grupos de comunicação que permitem: enviar mensagens apenas a grupos específicos; centralizar avisos importantes por grupo; evitar o uso do correio eletrónico como canal único.

10.3. Adequação de tempos

Garantir tempos adequados entre o envio e a ação esperada, evitando sobrecarga em cima do tempo útil de resposta ou participação:

- a) Utilização de agendas digitais partilhadas com alertas programados, designadamente ferramentas como Google Calendar, que permitem agendar eventos com alertas automáticos para envio de lembretes com antecedência;
- b) Publicação regular de cronogramas mensais, com todos os momentos relevantes, reuniões e prazos visíveis numa única comunicação;
- c) Agenda institucional digital partilhada com a comunidade educativa.

Estas estratégias, integradas num plano de ação faseado e acompanhado, podem contribuir significativamente para reforçar a eficácia da comunicação no agrupamento de escolas, promovendo relações mais transparentes, envolvidas e empáticas entre todos os membros da comunidade educativa.

11. Avaliação e monitorização

Para garantir a eficácia do plano de comunicação, serão implementadas estratégias de monitorização contínua, tais como:

- a) Análise de métricas e interações nas redes sociais;
- b) Questionários de satisfação dirigidos a aluno, docentes, não docentes e encarregados de educação;
- c) Reuniões, sempre que se justifique, para avaliação e ajustamento das estratégias de comunicação.

Como indicadores principais, definem-se os seguintes: número de visitas à página institucional; alcance e interações das redes sociais; grau de satisfação qualitativo recolhido através de questionários e sugestões.

Os dados recolhidos, integrados no processo de avaliação anual do plano de comunicação, devem promover e contribuir para a revisão de estratégias conforme resultados.



.....

12. Calendário de Implementação

Mês	Ação
Setembro	Atualização da página do agrupamento de escolas, lançamento da newsletter e reuniões com pais
Setembro	Dinamização das redes sociais
Outubro	Campanha de sensibilização para literacia digital
Novembro	Formação interna em comunicação digital
Abril ou maio	Aplicação do inquérito de satisfação à comunidade escolar
Junho	Avaliação final e revisão do plano de comunicação



.....

Conclusão

Este plano revisto privilegia a clareza, a simplificação e a centralização da comunicação. A sua implementação depende do compromisso de toda a comunidade educativa e da avaliação contínua dos resultados, promovendo uma cultura de transparência, participação e confiança.