

Stakeholders		Responsabilidades / O que é esperado	Estratégia da escola para a gestão (o que a escola faz para permitir que o STK cumpra as suas resp.)	Responsável estratégias	Ação/ operacionalização - data / local
Externos	MEC/ DGEST /ANQEP	Decidir as políticas educativas e os procedimentos institucionais. Decidir sobre a oferta de ensino profissional. Atribuir o selo EQAVET.	Recolher informação. Cumprir a legislação aplicável e seguir as orientações. Propor a oferta de ensino profissional para o agrupamento. Alinhar o ensino profissional com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade - EQAVET.	Diretor.	Cumprimento da legislação (ao longo do ano letivo). Monitorização na SIGO (ao longo do ano letivo). Autorização para abertura da oferta profissional requerida (anual). Utilização do modelo de alinhamento dos sistemas de garantia da qualidade do Quadro EQAVET, para o ensino profissional. (sistemático).
Externos	Autarquia	Pronunciar-se sobre as necessidades de formação atendendo ao tecido económico-social e à distribuição na rede escolar do concelho. Estabelecer parcerias para o desenvolvimento de projetos / atividades. Colaborar na melhoria do sistema educativo. Facilitar a comunicação entre a escola e outros stakeholders externos, nomeadamente ao nível da divulgação da oferta da via profissionalizante. Colaborar na transição dos alunos para a vida ativa / mercado de trabalho.	Participar em reuniões de articulação da rede escolar. Participar em atividades/ projetos com a CMC. Participar em reuniões de grupos de trabalho com vista à melhoria das práticas educativas. Realizar e participar em ações de divulgação da oferta de ensino profissional. Participar em ações que promovam a empregabilidade.	Direção. Diretoras dos cursos profissionais.	Reuniões com a CMC e escolas do concelho. Atividades / ações realizadas (no decorrer do ano letivo). Aumento do número de matrículas no ensino profissional (anual). Aumento das taxas de conclusão dos cursos (indicador EQAVET anual). Aumento da taxa de empregabilidade (indicador EQAVET anual).
Externos	Empresas	Colaborar na transição dos alunos para a vida ativa / mercado de trabalho. Colaborar na realização de sessões de esclarecimento, palestras promovidas pela escola. Acolher em visitas de estudo. Integrar alunos diplomados no mercado de trabalho. Participar na avaliação dos alunos diplomados empregados, para a melhoria da formação profissional ministrada neste estabelecimento de ensino.	Apoiar a integração de alunos diplomados no mercado de trabalho. Incluir no PAA a realização de palestras com empregadores e visitas de estudo a empresas da área dos cursos. Adequar o ensino às necessidades do mercado de trabalho. Elaborar questionários de satisfação aos stakeholders.	Diretoras dos Cursos Profissionais. Equipa EQAVET.	Monitorização das atividades propostas no PAA. Taxa de empregabilidade (Indicador EQAVET anual). Inquéritos de satisfação (anual).
Externos	Pais e encarregados de educação	Acompanhar o processo de ensino e aprendizagem do seu educando. Comparecer na escola sempre que for chamado. Diligenciar para que o seu educando cumpra com os seus deveres nomeadamente assiduidade, pontualidade, empenho e disciplina. Colaborar no processo de autoavaliação do ensino profissional. Participar em atividades da comunidade educativa.	Dar conhecimento do regulamento interno do Agrupamento e do regulamento dos Cursos Profissionais. Reuniões entre o DT e EE. Manter o EE atualizado sobre o percurso do seu educando através do Inovar e do DT. Promover uma atividade anual que envolva as famílias.	Direção. Diretores de turma. Equipa EQAVET. Diretores de curso.	Reuniões anuais periódicas (no início do ano letivo e semestralmente). Reuniões Individuais (sempre que necessário). Registos no Inovar (ao longo do ano letivo). Inquéritos de satisfação (anual). Realização de um evento anual que envolva as famílias - Gala de final de ano (anual).
Externos	Representante de pais e encarregados de educação	Participar nas reuniões de conselho de turma em representação dos pais e EE da turma. Representar os pais e EE da turma em atos oficiais, nomeadamente nas reuniões para que for convocado. Dar sugestões de melhoria. Colaborar na articulação entre a escola e os EE para a melhoria do processo de ensino.	Promover a eleição do representante de pais e EE da turma. Informar sobre as responsabilidades inerentes às funções do representante de pais e EE. Convocatórias para reuniões de conselho de turma e sempre que considerar pertinente.	DT	Reuniões de conselho de turma (ao longo do ano letivo).
Externos	Centro de Formação de Escolas do Concelho de Cascais	Levantamento das necessidades de formação do PD. Promover ações de formação que visem colmatar as necessidades dos docentes.	Auscultar as necessidades dos docentes em articulação com o Centro de Formação e propor ações que vão ao encontro das necessidades diagnosticadas. Propor ações de formação que visem alcançar as metas definidas no projeto educativo. Divulgar as ações propostas. <del>Indicar pessoal docente para as ações propostas</del>	Direção.	Taxa de participação dos docentes em ações de formação promovidas pelo Centro de Formação de Escolas do concelho de Cascais (ao longo do ano letivo). Avaliação realizada pelos docentes relativa às aprendizagens adquiridas na formação (no final de cada formação).
Externos	Entidades de acolhimento em FCT	Estabelecer parcerias para acolhimento de alunos em FCT. Dar informação sobre as necessidades do mercado de trabalho. Colaborar na transição dos alunos para a vida ativa através de acolhimento em visitas de estudo e participação em palestras. Integrar alunos diplomados no mercado de trabalho. Participar na avaliação da qualidade da formação contribuindo para a melhoria das mesmas.	Promover relações de parcerias com as empresas. Adequar o perfil profissional às necessidades das empresas. Convidar empresas para eventos na escola. Realizar visitas de estudo com alunos às empresas. Elaborar Inquéritos de satisfação. Elaborar propostas de melhoria baseadas nos dados recolhidos através da auscultação.	Diretores dos Cursos Profissionais. Equipa EQAVET.	Reuniões com as empresas realizados pelos diretores de curso e professores orientadores da FCT (antes e durante a realização da FCT). Auscultação obtida através das respostas aos inquéritos de satisfação (no final da FCT). Adequação do ensino e estratégias à avaliação das empresas (ao longo do ano letivo). Eventos e visitas de estudo realizadas (ao longo do ano letivo).
Externos	Agência Nacional Erasmus +	Apreciar e aprovar a candidatura ao programa Erasmus + para mobilidade de alunos em FCT e de docentes dos cursos profissionais em jobshadowing.	Elaborar o projeto de candidatura a Erasmus + para mobilidade de alunos e docentes do ensino profissional. Estabelecer parcerias com entidades estrangeiras europeias.	Diretor. Coordenador dos Cursos Profissionais.	Aprovação do projeto (anual).

Externos	CPCJ - Comissão de proteção de crianças e jovens	Apoiar os alunos menores em situação de risco.	Reportar situações de risco.	Diretor, DT.	Contactos estabelecidos entre a entidade e a escola (sempre que necessário).
Internos	Conselho Geral	Aprovar o regulamento interno. Aprovar, acompanhar e avaliar a execução do projeto educativo. Aprovar o plano anual e prurial de atividades. Apreciar os resultados do processo de autoavaliação. Promover o relacionamento com a comunidade educativa.	Elaborar o regulamento interno e o projeto educativo. Elaborar e propor o plano anual de atividades. Elaborar os relatórios de autoavaliação.	Diretor	Aprovação pelo Conselho Geral dos documentos estruturantes do Agrupamento, tal como estabelecido na legislação em vigor. Avaliação /aprovação das propostas apresentadas (ao longo do ano letivo).
Internos	Direção	Definir a missão, a visão, os princípios, os valores e as estratégias para o agrupamento. Estabelecer parcerias e protocolos com entidades externas. Propor a oferta formativa tendo em conta os interesses dos stakeholders. Promover a formação de docentes. Promover a adoção de estratégias que visem o sucesso educativo. Implementar um sistema de autoavaliação baseado na recolha de dados, e auscultação. Divulgar os documentos produzidos no âmbito do Quadro EQAVET.	Promover reuniões para definir as estratégias a implementar. Elaborar as propostas dos documentos estruturantes do Agrupamento. Definir equipas pedagógicas de trabalho para reflexão, partilha de experiências e metodologias e intervenção colaborativa. Auscultar as necessidades de formação e promover ações de formação. Promover a realização de inquéritos de satisfação. Promover a elaboração de propostas de melhoria baseadas na recolha de dados e na auscultação. Nomear uma equipa para autoavaliação. Nomear a equipa EQAVET e responsabilizá-la pela elaboração dos documentos necessários ao alinhamento com o Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade.	Diretor.	Reuniões de direção. Apresentação dos documentos estruturantes do Agrupamento. Articulação do Agrupamento com os parceiros. Ações de formação frequentadas pelos docentes. Monitorização dos resultados do trabalho das equipas pedagógicas. Documentos EQAVET: Documento base, plano de ação, matriz de stakeholders, relatório do operador, relatório de autoavaliação anual, relatórios de monitorização trimestral, planos de melhoria, resultados alcançados face às metas propostas.
Internos	Conselho Pedagógico	Suervisionar o processo de ensino e aprendizagem do Agrupamento. Aprovação dos critérios de avaliação. Emitir parecer sobre o Plano Anual de Atividades. Aprovar o Regulamento do Ensino Profissional. Elaborar o projeto educativo. Emitir parecer sobre a oferta formativa. EQAVET - aprovar e fazer sugestões de melhoria aos seguintes documentos: Documento base: Documentos de autoavaliação; Indicadores, metas e ações de melhoria; Matriz de stakeholders.	Agendar reuniões de conselho pedagógico. Propor lideranças intermédias (Coordenador dos Cursos Profissionais, Diretores de Curso, Diretores de Turma). Diligenciar para a formação de equipas pedagógicas de trabalho. Nomear a Equipa EQAVET.	Diretor	Auscultação dos membros do conselho pedagógico (ao longo do ano letivo). Registos em atas (ao longo do ano).
Internos	Docentes	Identificar as necessidades de formação. Frequentar ações de formação para o desenvolvimento e melhoria das competências necessárias ao seu desempenho. Trabalhar em equipa refletindo, partilhando estratégias e metodologias que visem a melhoria do ensino profissional. Contribuir para o desenvolvimento integral do aluno. Criar um ambiente propício à aprendizagem. Implementar medidas de suporte à aprendizagem recorrendo a estratégias e metodologias que garantam a igualdade de oportunidades que promovam o sucesso. Colaborar com o DT na superação dos problemas detetados. Propor atividades que visem o enriquecimento das aprendizagens dos alunos. Contribuir para a consecução do projeto educativo. Contribuir para que sejam alcançadas as metas propostas no Quadro EQAVET. Contribuir para a melhoria do ensino profissional preenchendo os inquéritos de satisfação e propondo eventuais melhorias.	Auscultar os docentes sobre as necessidades de formação. Promover ações de formação que visem a melhoria das competências dos docentes. Criar equipas pedagógicas de trabalho por ano de curso e nomear um coordenador por equipa. Elabora e divulgar o projeto educativo. Aprovar o Plano Anual de Atividades. Divulgar os resultados de autoavaliação. Reconhecer e valorizar o mérito, a dedicação e o contributo para a melhoria do ensino profissional. Identificar medidas de suporte à aprendizagem. Divulgar os resultados da monitorização e propostas de melhoria no âmbito do Quadro EQAVET. Auscultar e valorização dos docentes.	Diretor. Equipa de autoavaliação. Conselho pedagógico. EMAEI Serviços técnico-pedagógicos. Equipa EQAVET. Diretor de curso. Diretor de turma.	Questionário sobre as necessidades de formação contínua (anual). Avaliação de desempenho docente (anual). Reuniões de conselho de turma (trimestrais). Reuniões de equipas pedagógicas (quinzenais). Relatórios de avaliação da satisfação dos docentes (anual). Acompanhamento do professor na sua atividade pedagógica (contínua). Auscultação dos professores orientadores da PAP sobre o desenvolvimento e cumprimento das atividades (contínuo). Auscultação dos professores orientadores da FCT sobre o desenvolvimento e cumprimento das atividades (durante a realização da FCT). Classificações obtidas pelos alunos (contínua). Dados recolhidos nos relatórios de monitorização EQAVET (trimestral). Espaço de diálogo informal (regular).

Internos	Diretores de turma	<p>Apoiar na elaboração dos documentos necessários ao alinhamento com o Quadro EQAVET.</p> <p>Colaborar no combate aos principais problemas detetados na autoavaliação, nomeadamente nos indicadores referentes à taxa de absentismo e abandono escolar exercendo uma ação preventiva, em colaboração com os docentes que integram o conselho de turma e o diretor de curso.</p> <p>Colaborar para que sejam alcançadas as metas propostas no âmbito do Quadro EQAVET promovendo o sucesso educativo dos alunos.</p> <p>Efetuar a monitorização da turma que dirige no âmbito do Quadro EQAVET reportando ao diretor de curso as fragilidades detetadas.</p> <p>Colaborar e apoiar os docentes na implementação de metodologias e estratégias condutoras da melhoria do ensino.</p> <p>Propor com o diretor de curso, estratégias e atividades para o curso.</p> <p>Estabelecer a comunicação entre a escola e as famílias.</p> <p>Promover a eleição do delegado e subdelegado de turma.</p> <p>Promover a eleição do representante de pais e EE da turma.</p> <p>Promover a articulação com as equipas de apoio técnico-pedagógico.</p> <p>Garantir a implementação de medidas multinível que se revelem ajustadas à aprendizagem dos alunos.</p> <p>Aplicar inquéritos de satisfação aos alunos e EE.</p>	<p>Orientar na metodologia para análise e cumprimento da legislação aplicável.</p> <p>Nomear DT com perfil para o cargo a desempenhar.</p> <p>Disponibilizar os recursos necessários.</p> <p>Apoiar na implementação de medidas multinível que promovam a inclusão de todos os alunos.</p> <p>Agendar reuniões de conselhos de turma.</p> <p>Definir no horário do DT horas para atendimento aos EE.</p> <p>Agendar reuniões de conselho técnico-pedagógico dos cursos.</p>	<p>Direção.</p> <p>EMAEI.</p> <p>Serviços Técnico-pedagógicos.</p> <p>Diretor de curso.</p>	<p>Questionários para identificar necessidades de formação contínua (anual).</p> <p>Reuniões de conselho de turma (ao longo do ano letivo).</p> <p>Reuniões das equipas técnico pedagógicas (trimestrais).</p> <p>Avaliação da satisfação (anual).</p> <p>Dados recolhidos nos relatórios de monitorização EQAVET (trimestral).</p> <p>Nível de consecução das metas propostas no âmbito do Quadro EQAVET (anual).</p> <p>Espaço de diálogo informal (regular)</p>
Internos	Diretores de curso	<p>Integrar a equipa EQAVET.</p> <p>Colaborar na identificação e seleção dos alunos para integração no curso, através de informação e orientação inicial.</p> <p>Propor atividades para o curso.</p> <p>Assegurar a articulação entre a escola e as entidades de acolhimento.</p> <p>Acompanhar, em estreita ligação com os diretores de turma a monitorização dos cursos e a implementação de estratégias que visem alcançar as metas definidas no âmbito do Quadro EQAVET.</p> <p>Colaborar com os DT para o sucesso educativo dos alunos e apoio aos docentes.</p> <p>Promover a comunicação e formas de trabalho colaborativo entre professores.</p> <p>Identificar empresas de acolhimento em FCT e articular com os alunos a sua integração.</p> <p>Antecipar estratégias tendo em vista a melhoria contínua do curso que dirige.</p> <p>Aplicar os inquéritos de satisfação às empresas de acolhimento em FCT.</p>	<p>Nomear diretores de curso com perfil para o cargo a desempenhar.</p> <p>Integrar os diretores de curso na equipa EQAVET.</p> <p>Definir horas comuns para reuniões entre os DT e os DC.</p> <p>Agendar reuniões de conselho técnico-pedagógico dos cursos.</p>	<p>Diretor</p> <p>Coordenador dos cursos profissionais</p>	<p>Questionários para identificar necessidades de formação contínua (anual).</p> <p>Reuniões das equipas técnico-pedagógicas (trimestrais).</p> <p>Reuniões de conselho de turma (ao longo do ano).</p> <p>Dados recolhidos nos relatórios de monitorização EQAVET (trimestral).</p> <p>Nível de consecução das metas propostas no âmbito do Quadro EQAVET (anual).</p> <p>Espaço de diálogo informal (regular)</p>
Internos	EMAEI	<p>Promover uma educação inclusiva.</p> <p>Identificar medidas de suporte à aprendizagem adequadas a cada aluno.</p> <p>Elaborar o relatório técnico-pedagógico.</p> <p>Acompanhar e monitorizar a eficácia das medidas implementadas.</p>	<p>Definir os elementos que integram a EMAEI.</p> <p>Colaborar com a equipa na sinalização dos alunos.</p> <p>Garantir a implementação e avaliação da eficácia das medidas de suporte à aprendizagem propostas.</p> <p>Disponibilizar os recursos necessários.</p>	<p>Diretor</p>	<p>Avaliação da eficácia das medidas implementadas (ao longo do ano).</p>
Internos	Serviços Técnico Pedagógicos	<p>Apoiar os docentes na implementação de medidas de suporte à aprendizagem.</p> <p>Acompanhar os alunos individualmente ou em grupo, de acordo com o definido no relatório técnico-pedagógico.</p> <p>Articular com os EE para o desenvolvimento das medidas de aprendizagem e inclusão.</p> <p>Colaborar no combate aos principais problemas detetados, refletindo de forma multidisciplinar e integrada com todos os intervenientes no processo educativo.</p> <p>Realizar orientação vocacional.</p>	<p>Orientar na metodologia para análise e cumprimento da legislação aplicável.</p> <p>Disponibilizar os recursos necessários.</p> <p>Implementar medidas multinível que promovam a inclusão de todos os alunos.</p> <p>Sinalizar alunos em situação de risco.</p>	<p>Direção</p> <p>EMAEI</p> <p>DT</p> <p>Docentes</p> <p>SPO</p> <p>GAS/PES</p>	<p>Relatórios da eficácia das medidas implementadas.</p> <p>Taxa de conclusão - Indicador EQAVET (anual).</p> <p>Indicadores de monitorização - módulos em atraso, taxas de desistência (trimestral).</p> <p>Registos em atas (ao longo do ano).</p>

Internos	Equipa EQAVET	<p>Elaborar os documentos necessários ao alinhamento do ensino profissional com o Quadro EQAVET: Documento Base, Plano de ação, Matriz de Stakeholders, Relatório de autoavaliação, definição de indicadores e metas, plano de melhoria, relatório de operador.</p> <p>Diligenciar para que seja efetuada a auscultação dos stakeholders.</p> <p>Elaborar inquéritos de satisfação.</p> <p>Realizar o tratamento de toda a informação recolhida.</p> <p>Criar instrumentos de monitorização.</p> <p>Elaborar planos de melhoria na sequência dos dados recolhidos na monitorização contínua.</p> <p>Divulgar toda a informação às partes interessadas e disponibilizar, para que sejam colocados no site do agrupamento, os documentos produzidos.</p> <p>Acompanhar o planeamento, avaliação e revisão contínua do sistema.</p> <p>Colaborar na definição de estratégias e metodologias que visem alcançar as metas propostas.</p>	<p>Definir a equipa EQAVET.</p> <p>Definir horas comuns no horário para a equipa reunir.</p> <p>Disponibilizar os recursos necessários.</p>	Direção.	<p>Reuniões de trabalho (ao longo do ano).</p> <p>Documentos produzidos.</p>
Internos	Alunos	<p>Colaborar no estabelecimento para uma visão estratégica comum.</p> <p>Colaborar na identificação das necessidades a refletir na oferta formativa.</p> <p>Contribuir para a consecução do projeto educativo.</p> <p>Cumprir o disposto no regulamento interno e no regulamento do ensino profissional.</p> <p>Eleger os alunos representantes da turma - delegado e subdelegado.</p> <p>Colaborar com o delegado e subdelegado de turma.</p> <p>Contribuir para a melhoria da oferta formativa que frequenta através da avaliação da mesma e sugestões de melhoria.</p> <p>Colaborar na avaliação da FCT.</p> <p>Colaborar na avaliação dos indicadores EQAVET relativos às saídas profissionais e ao prosseguimento de estudos dando feedback sobre o seu percurso após a conclusão do curso.</p>	<p>Auscultar os interesses dos alunos relativamente às ofertas formativas.</p> <p>Prestar os esclarecimentos necessários sobre a oferta formativa, auxiliando o aluno a optar em consciência.</p> <p>Proporcionar a todos os alunos um ensino e uma educação de qualidade.</p> <p>Reconhecer e valorizar o mérito, a dedicação, a assiduidade e o esforço.</p> <p>Implementar medidas que respeitem a diversidade dando a todos os alunos a oportunidade de desenvolverem o seu máximo potencial.</p> <p>Promover a eleição dos alunos representantes da turma - delegado e subdelegado.</p> <p>Integrar o aluno, para realização de FCT, em entidades de acolhimento tendo em conta as suas características individuais.</p> <p>Auscultar a satisfação dos alunos relativa à oferta formativa que frequentam e à FCT.</p> <p>Monitorizar o percurso dos diplomados.</p>	<p>Direção.</p> <p>Diretoras dos Cursos Profissionais.</p> <p>Diretores de turma.</p> <p>Docentes.</p> <p>EMAEI</p> <p>Equipas técnico-pedagógicas</p> <p>Pessoal não docente.</p>	<p>Orientação vocacional realizada pela equipa de psicólogos (9.º ano).</p> <p>Realização de entrevistas a todos os candidatos para esclarecimentos sobre os cursos (anual).</p> <p>Implementação de medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão (ao longo do ano).</p> <p>Proporcionar um espaço de diálogo entre o DT e os alunos (ao longo do ano letivo).</p> <p>Eleição do delegado e subdelegado de turma (anual).</p> <p>Auscultação aos alunos do ensino profissional através da aplicação de questionários de satisfação sobre a formação (anual).</p> <p>Auscultação aos alunos diplomados (anual).</p> <p>Acordar com o aluno a empresa para realização da FCT (no 3.º ano do curso).</p> <p>Auscultação aos alunos do 3.º ano sobre a FCT através da aplicação de um questionário de satisfação (final do ano letivo).</p> <p>Organização de uma gala anual (final de ano letivo).</p>
Internos	Representantes de alunos - Delegados e subdelegados	<p>Representar a turma em atos oficiais nomeadamente nas reuniões para que for convocado.</p> <p>Esforçar-se por fazer cumprir na turma o disposto no regulamento.</p> <p>Promover relações saudáveis e espírito de entreajuda na turma.</p> <p>Zelar pelo bom comportamento da turma.</p> <p>Zelar pela conservação dos espaços e equipamentos da escola.</p> <p>Colaborar com o DT na resolução de problemas surgidos na turma.</p> <p>Colaborar com os professores para a melhoria da qualidade do ensino ministrado.</p> <p>Exercer o seu papel de porta voz da turma.</p>	<p>Promover a eleição do representante dos alunos - delegados e subdelegados.</p> <p>Informar sobre as funções e responsabilidades inerentes ao cargo a desempenhar pelos alunos.</p> <p>Criar espaços de discussão / reflexão.</p> <p>Acompanhar e apoiar o stakeholder sempre que for necessário.</p>	Diretor de turma.	<p>Assembleias de alunos (1 ou 2 vezes por ano).</p> <p>Reuniões de conselho de turma (ao longo do ano letivo).</p> <p>Espaço de diálogo com o DT (ao longo do ano letivo).</p>
Internos	Pessoal não docente	<p>Contribuir para assegurar um ambiente escolar propício ao desenvolvimento do processo educativo.</p> <p>Promover o cuidado, o respeito e o apreço pela escola.</p> <p>Colaborar para que a escola seja um local seguro.</p> <p>Apoiar os alunos e docentes no âmbito das suas funções.</p> <p>Participar na melhoria da escola colaborando no processo de autoavaliação.</p>	<p>Prestar as informações necessárias ao bom desempenho das suas funções.</p> <p>Promover ações de formação continua que possibilitem a atualização de conhecimentos para exercer as suas funções com eficácia e zelo.</p> <p>Elaborar inquéritos de satisfação tendo em vista a auscultação do pessoal não docente e a melhoria do seu grau de satisfação.</p>	<p>Autarquia.</p> <p>Direção.</p> <p>Centro de Formação de Escolas do Concelho de Cascais.</p>	<p>Ações de formação frequentadas (ao longo do ano letivo).</p> <p>Avaliação das ações de formação frequentadas (ao longo do ano letivo).</p> <p>Nível de satisfação relatado nos inquéritos de satisfação.</p>