



*RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS INQUÉRITOS  
DE  
SATISFAÇÃO*

*Agrupamento de Escolas do Alqueirão*



## 1. INTRODUÇÃO

No sentido de melhoria contínua e com o foco num serviço público de qualidade dos nossos serviços foi aplicado no Agrupamento de Escolas do Algueirão um inquérito de avaliação de satisfação, relativo aos serviços prestados pelo nosso Agrupamento.

Os inquéritos foram aplicados no mês de fevereiro de 2022, sendo recolhidos no total 301 inquéritos e utilizados para o estudo em questão.

Considerou-se relevante a criação de inquéritos diferenciados para os Encarregados de Educação e para os alunos tendo por base o conhecimento que os mesmos possam ter dos diversos serviços.

Foram considerados para Encarregados de Educação os serviços relativos a:

- Portaria;
- Receção (P.B.X.);
- Serviços administrativos (secretaria).

Para os alunos, os serviços de:

- Serviços administrativos (secretaria);
- Refeitório;
- Bar;
- Papelaria.

Na Avaliação de cada um dos serviços, foram avaliados vários parâmetros.

### **Para avaliação do serviço da Portaria foram avaliados os seguintes parâmetros:**

- Simpatia e cordialidade;
- Eficácia no atendimento;
- Controlo das entradas e saídas

### **Para avaliação do serviço de Receção (PBX) foram avaliados os seguintes parâmetros:**

- Simpatia e cordialidade;
- Eficácia no atendimento;

### **Para avaliação dos serviços Administrativos (Secretaria) foram avaliados os seguintes parâmetros:**

- Simpatia e cordialidade;
- Eficácia no atendimento;
- Conhecimento sobre os assuntos
- Resolução do assunto

**Para avaliação dos Serviços do Bar foram avaliados os seguintes parâmetros:**

- Simpatia e cordialidade;
- Eficácia no atendimento;
- Qualidade dos produtos;
- Preço dos Produtos;

3

**Para avaliação do Serviço do Refeitório foram avaliados os seguintes parâmetros:**

- Simpatia e cordialidade;
- Eficácia no atendimento;
- variedade das Ementas;
- Qualidade da Confeção.

**Para avaliação do Serviço da Papelaria foram avaliados os seguintes parâmetros:**

- Simpatia e cordialidade;
- Eficácia no atendimento;
- Qualidade dos produtos;
- Preço dos Produtos;

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

### CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA (Encarregados de educação)

Do total de 201 questionários aos Encarregados de Educação, verifica-se que 110, têm educandos na Escola da Cavaleira, 32 na Escola Básica e Secundaria Mestre Domingos Saraiva, 31 no Algueirão e 27 na EBJI, 1 da Mestre.

#### Escola do Educando

● Escola EB1 JI Mestre Domingo...	27
● Escola Básica e Secundária Me...	32
● Escola EB1 JI da Cavaleira	110
● Escola EB1 Algueirão	31



#### Faixa Etária do Encarregado de Educação

● 20-30 anos	11
● 30-40 anos	91
● 40-50 anos	92
● 50 ou mais	6



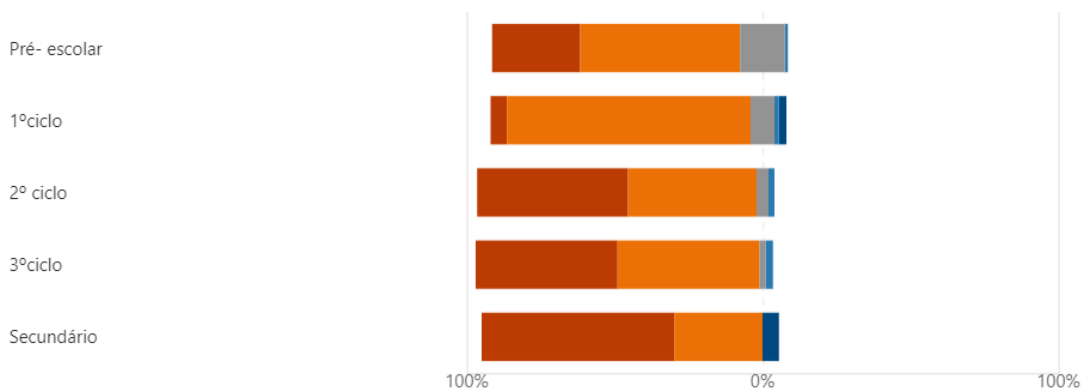
#### Grau de parentesco

● Pai/ Mãe	199
● Irmão/ Irmã	0
● Avô/ Avó	0
● Outro	1



## Número de educandos no Agrupamento

■ Nenhum ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 3 ou +



5

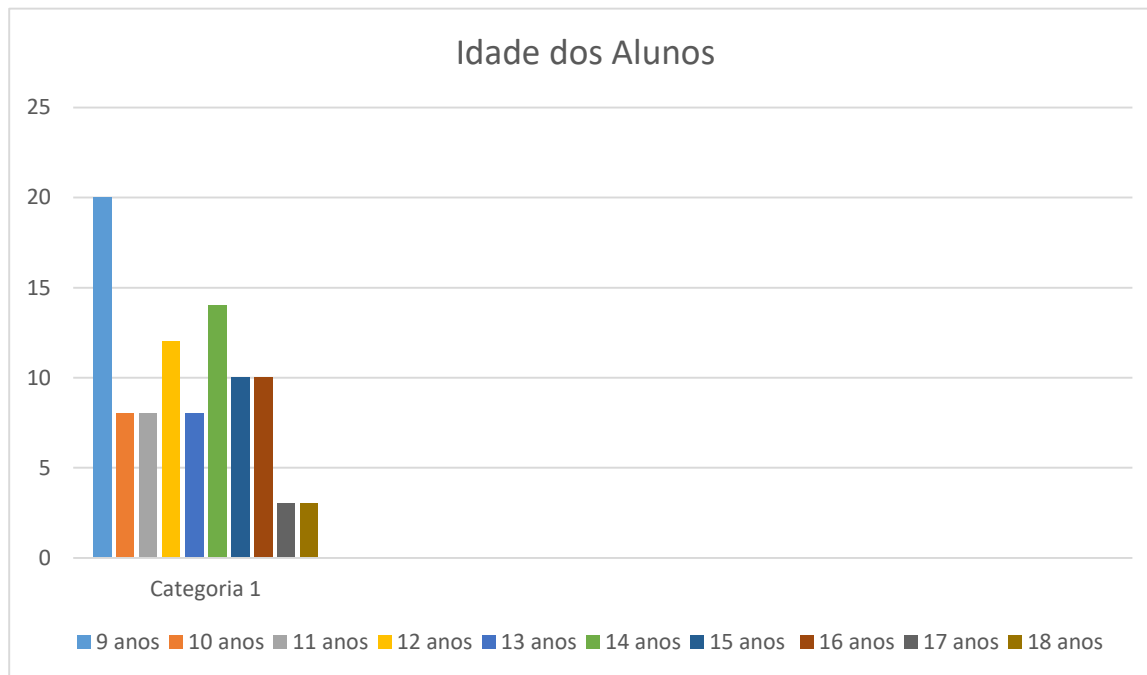
## CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA (alunos)

### Escola que frequenta

Escola EB1 JI Mestre Domingo...	6
Escola Básica e Secundária Me...	33
Escola EB1 JI da Cavaleira	55
Escola EB1 Algueirão	6

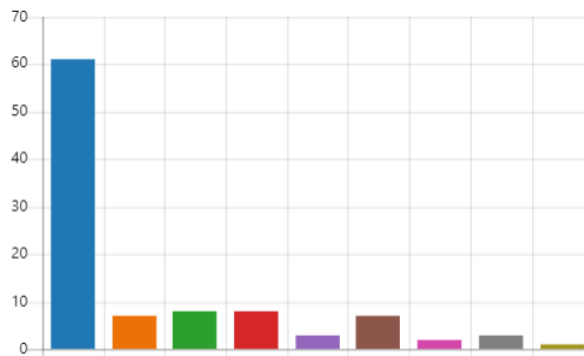


### Idade dos alunos



### Ano de escolaridade

4º	61
5º	7
6º	8
7º	8
8º	3
9º	7
10º	2
11º	3
12º	1

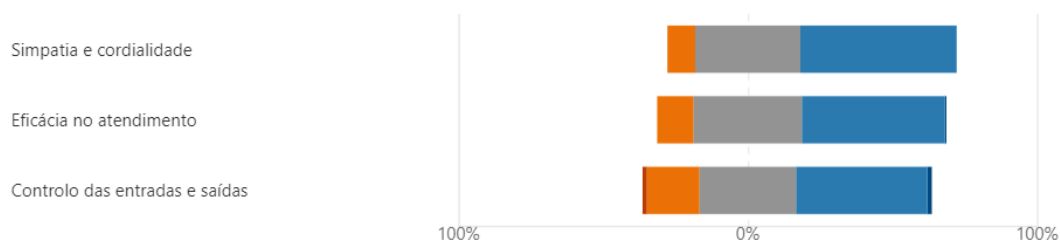


### 3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

#### ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

##### • AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE PORTARIA

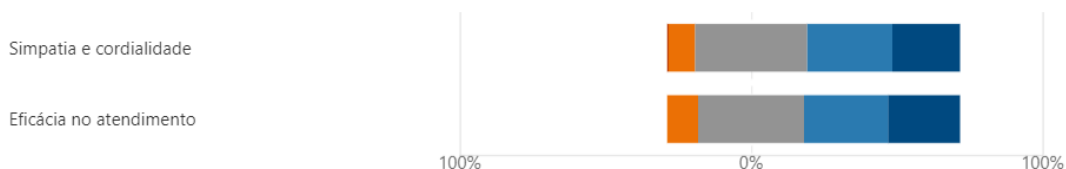
■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom ■ Sem opinião



A maioria das respostas classificam entre Muito Bom e Bom os serviços de Portaria relativamente à simpatia e cordialidade, eficácia do atendimento e controlo das entradas e saídas.

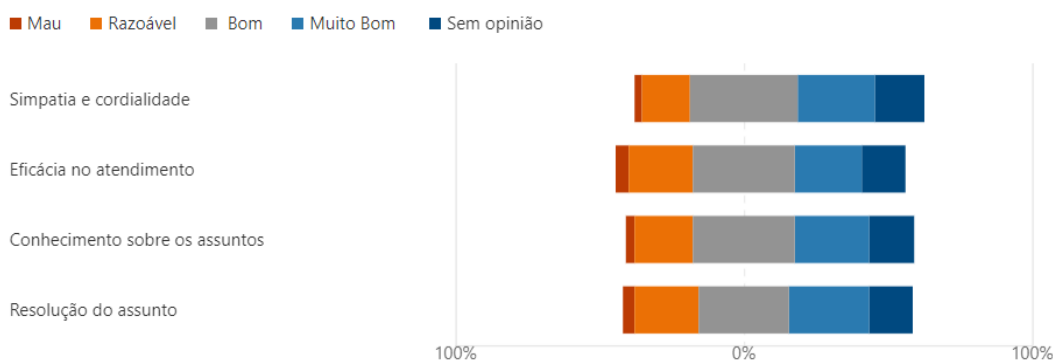
##### • AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE RECEÇÃO (PBX)

■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom ■ Sem opinião



A maioria das respostas classificam entre Muito Bom e Bom os serviços de Receção (PBX) relativamente à simpatia e cordialidade e eficácia do atendimento. No entanto existe uma percentagem significativa (cerca de 20%) da amostra que não tem opinião formada.

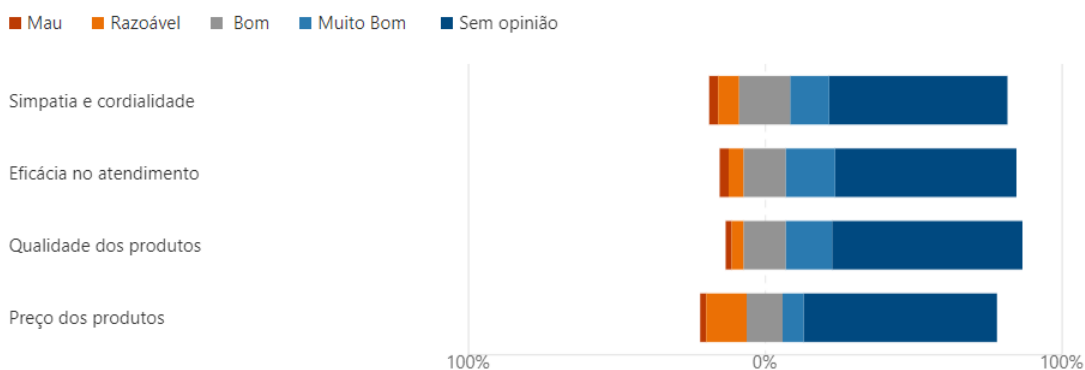
##### • AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS (SECRETARIA)



A maioria das respostas classificam entre Muito Bom e Bom os serviços de Secretaria relativamente à simpatia e cordialidade, eficácia do atendimento, conhecimento sobre os assuntos e resolução do assunto. Verificam-se, no entanto, avaliações a nível do razoável e uma percentagem reduzida no mau que será objeto da nossa reflexão. Contudo continua a existir uma percentagem (cerca de 15%) da amostra que não tem opinião formada.

## ALUNOS

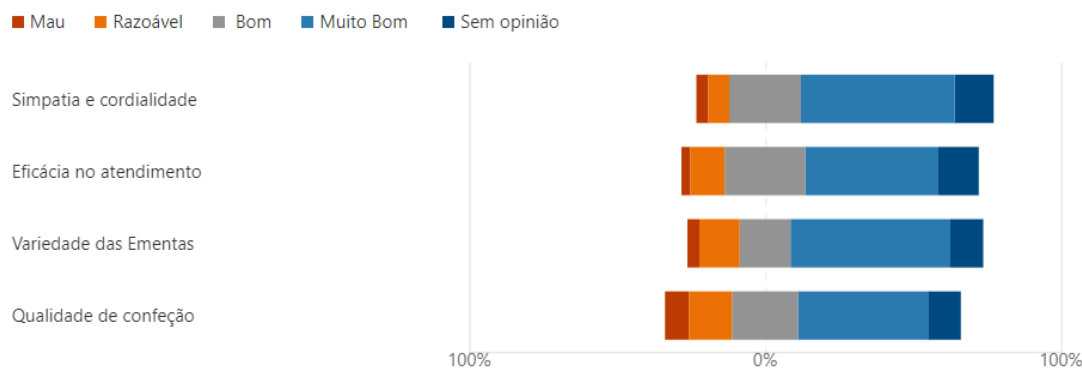
### • AVALIAÇÃO OS SERVIÇOS BAR



A maioria das respostas revelam que não possuem uma opinião formada. Relativamente aos que manifestam a opinião as mesmas classificam-se maioritariamente entre Muito Bom e Bom havendo, no entanto quem avalie com razoável e mau.

### • AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO REFEITÓRIO

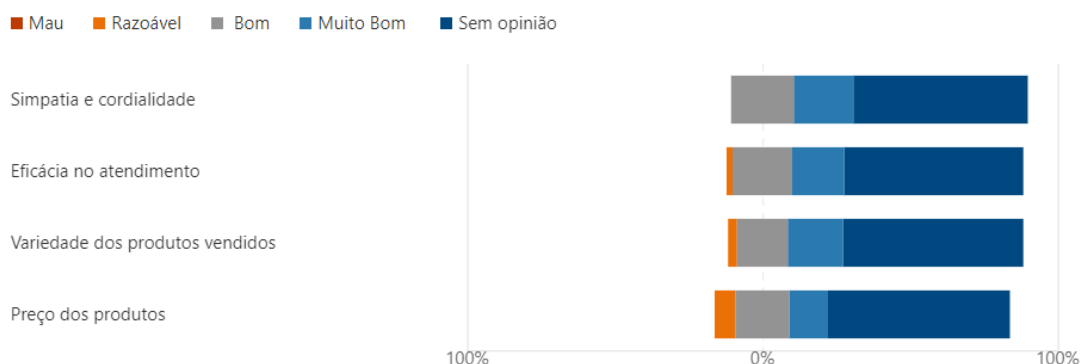




A maioria das respostas situam-se entre o Bom e Muito Bom existindo, no entanto, uma amostra sem opinião formada. que não possuem uma opinião formada.

Relativamente aos que manifestaram opinião entre o razoável / mau esta percentagem é mais significativa na qualidade de confeção, para o qual existem 8% a classificar de mau.

#### • AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PAPELARIA



A maioria das respostas revelam que não possuem uma opinião formada.

Relativamente aos que manifestam a opinião as mesmas classificam-se maioritariamente entre Muito Bom e Bom havendo no entanto uma percentagem reduzida a avaliar com razoável a eficácia de atendimento, variedade de produtos e preço dos produtos.

## 4. REGISTO DE OBSERVAÇÕES EM INQUÉRITO

### ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO



10

Nada a apontar como melhoria, foi sem dúvida a melhor escolha que fiz para a minha filha.

Tornar a ementa vegetariana opcional, nos dias de comida vegetariana quem não tem esse habito alimentar come muito mal.

Seria pertinente que na entrada da escola houvesse uma cobertura para os dias de chuva

É urgente a colocação de um telheiro que permita o acolhimento das crianças uma vez que os pais estão impedidos de entrar na escola. Este assunto torna-se extremamente urgente uma vez que se trata de uma escola com crianças pequenas e pouca autonomia em dias de chuva, especialmente ali que a escola está sempre tocada a vento e é impossível uma criança segurar um chapéu de chuva. As auxiliares iniciam o seu dia de trabalho completamente molhadas por estarem à chuva a receber as crianças. Uma vez que a escola está a ser intervencionada espero que a obra responda às necessidades reais da escola, sendo esta uma incluída.

Nada a apontar como melhoria.

É uma escola maravilhosa, que tem um corpo docente acolhedor e muito competente.

Deveriam ter mais professores substitutos, pois estão constantemente a faltar e nós pais estamos constantemente a faltar ao trabalho.

Não é diretamente com o agrupamento, mas as plataformas poderiam ser muito melhoradas (refeições, caderneta do aluno, 360)

Horário alargado da secretaria

Eventos de comunidade como workshops para pais.

Cada escola deveria ter uma própria secretaria. A escola primária como não tem secretaria própria dificulta o tratamento de assuntos.

Espaços Verdes

Continuem assim

Embora as recentes obras de beneficiação dos espaços exteriores tenham melhorado muito, pensamos que podia haver mais equipamentos/brincadeiras nestes espaços. A minha filha gostava de ter uma horta, uma biblioteca e uma sala de informática.

11

## ALUNOS



Colocarem um micro-ondas na sala de alunos para os alunos que levam comida de casa.

Melhor atendimento e simpatia no bar e mais variedade na ementa

Ter micro ondas para aquecer a comida e cacifos para não andarmos tão carregados

A internet Podia ser mais rápida No 2 piso

Cozerem melhor as coisas nos serviços de cozinha

A secretaria ter um horário mais acessível

Refeitório maior

Uma remodelação das casas de banho escolares.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as respostas obtidas na totalidade dos inquéritos avaliados, é possível concluir que as respostas dos inquiridos tendencialmente são nas classificações “Bom” e “Muito Bom”.

Dos serviços acima avaliados, constata-se que os Serviços que foram avaliados de forma menos benéfica foram a Secretaria e Refeitório.

Os Encarregados de Educação foram revelaram-se mais insatisfeitos com a secretaria e seus respetivos serviços, no entanto os alunos manifestaram-se mais em relação ao refeitório.

# Anexos