

Relatório de análise dos dados
resultantes da aplicação do questionário de
satisfação de serviços
(2018/2019)



Índice

Introdução	3
Metodologia	3
Dados de caracterização	4
Dados de opinião - geral	7
Dados de opinião – ensino pré-escolar e 1º ciclo	13

Introdução

O presente relatório refere-se às respostas obtidas a partir dos inquéritos de satisfação relativos à prestação de serviços pelo Agrupamento de Escolas D. Dinis, aplicados no final do ano letivo transato à comunidade escolar (alunos, professores, assistentes operacionais, assistentes técnicos e encarregados de educação), abrangendo todas as escolas e níveis e tipologias de ensino.

Os inquéritos tinham como objetivo procurar perceber qual a perceção que os diversos elementos da comunidade escolar tinham sobre a qualidade dos serviços prestados pelo agrupamento, com o intuito de identificar o que deve ser melhorado e quais as boas práticas que devem ser mantidas.

3

Metodologia

Construção e implementação dos inquéritos

Os inquéritos implementados foram construídos com base numa matriz, que sofreu adaptações relacionadas com os respondentes a que se destinavam (alunos, professores, assistentes operacionais, assistentes técnicos e encarregados de educação), os ciclos de ensino a que se referiam (pré-escolar e 1.º ciclo diferentes dos restantes ciclos de ensino) e, nalgumas situações, às unidades orgânicas a que se referiam (devido às especificidades das instalações).

O preenchimento dos inquéritos foi feito de duas formas diferentes: professores e alunos responderam aos inquéritos numa plataforma *online*, enquanto os assistentes técnicos e operacionais e os encarregados de educação responderam ao inquérito em formato impresso.

Para além das questões de resposta múltipla, foi dado espaço para resposta livre em relação aos aspetos positivos e aos aspetos a melhorar na prestação de serviços por parte do agrupamento.

A confidencialidade e anonimato das respostas foram garantidas em ambos os formatos, uma vez que a Equipa de Autoavaliação do Agrupamento não tem acesso a qualquer elemento de identificação relativo ao respondente, apenas tendo conhecimento se o respondente é aluno, professor, assistente operacional/ assistente técnico ou encarregado de educação e a unidade orgânica a que está alocado.

No que se refere ao número de respondentes, o preenchimento dos mesmos por parte dos professores e dos assistentes técnicos e operacionais teve um carácter obrigatório, mas foram apenas aplicados cinco inquéritos por turma aos alunos e aos encarregados de educação, distribuídos de forma aleatória, para que a informação recolhida fosse diversificada e significativa,

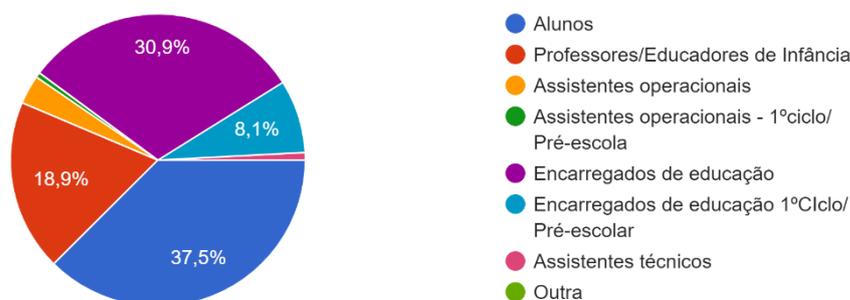
sem ser excessiva, pois poderia inviabilizar o tratamento dos dados. Deve ser referido que o facto de os inquéritos terem sido aplicados no final do ano letivo e durante um período de tempo muito curto, resultou nalgumas dificuldades ao nível da operacionalização da recolha de dados, havendo situações em que os dados recolhidos ficaram aquém do que era pretendido pela Equipa de Autoavaliação do Agrupamento. No entanto, esta situação resulta das circunstâncias em que a equipa se encontrava a trabalhar, que não sendo as ideais (número de elementos que integram a equipa, número de horas alocadas para o trabalho a realizar, diversidade e quantidade de tarefas a realizar em prazos curtos, entre outras), condicionaram parcialmente a qualidade do trabalho realizado. No entanto, consideramos que essas falhas são residuais e não resultam numa adulteração dos resultados obtidos.

Tratamento dos dados

Foi feita a opção de não tratar separadamente os dados obtidos em cada unidade orgânica, uma vez que as escolas estão agrupadas e o agrupamento responde pela totalidade dos serviços prestados. Esta opção prendeu-se também com questões como a exequibilidade do trabalho desenvolvido pela Equipa de Autoavaliação do Agrupamento, uma vez que, após a análise dos presentes resultados, os dados obtidos permitem, caso seja considerado pertinente e necessário, aprofundar algumas das respostas obtidas, nomeadamente especificando serviços, unidades orgânicas, níveis de ensino, etc. No entanto, pela sua especificidade em diversos domínios (instalações, número de docentes, relação com a comunidade, etc.), alguns dos dados relativos ao ensino pré-escolar e do 1º ciclo foram tratados separadamente.

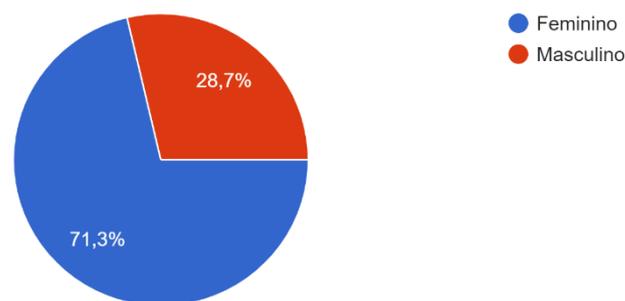
Dados de caracterização

Respondentes



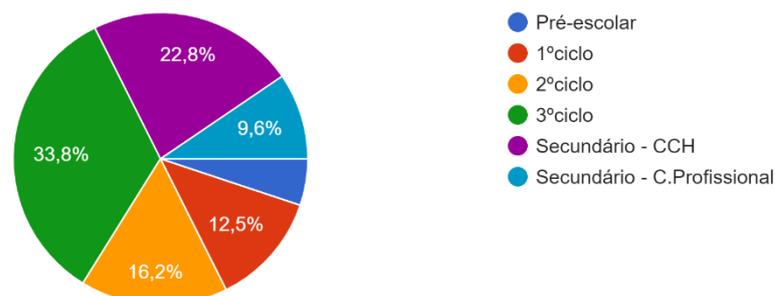
Dos inquéritos respondidos e cujos dados foram tratados, 39% são de encarregados de educação; 37,5% são de alunos; 18,9% são de professores/ Educadores de Infância, sendo 4,6% relativos a assistentes operacionais, assistentes técnicos ou outros elementos da comunidade educativa.

Sexo



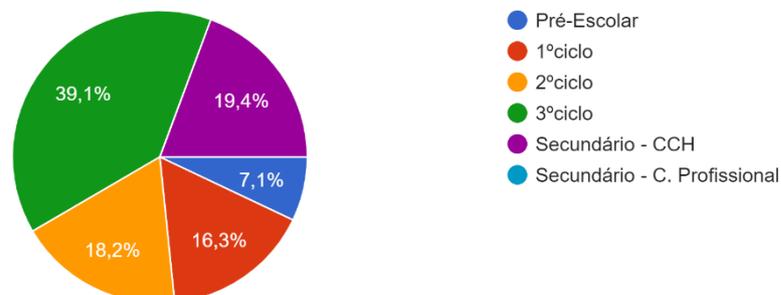
Em relação ao género, 71,3% dos inquéritos foram respondidos por pessoas do género feminino e 28,7% foram respondidos por pessoas do género masculino.

Professores: nível de ensino que lecionam



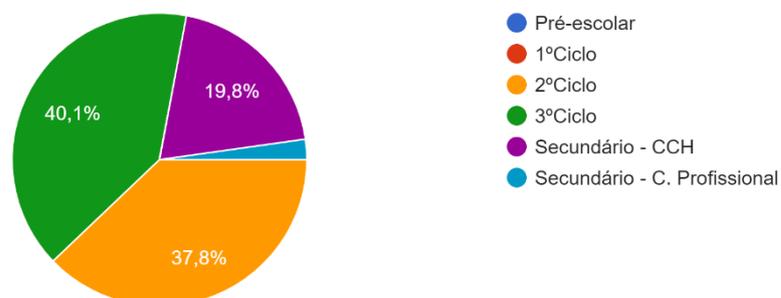
De acordo com os dados obtidos, os professores respondentes lecionam maioritariamente os seguintes níveis de ensino: 33,8% lecionam o 3º ciclo; 22,8% lecionam o ensino secundário regular; 16,2% lecionam o 2º ciclo; 12,5% lecionam o 1º ciclo; 9,6% lecionam o ensino secundário profissional; 5,1% lecionam o pré-escolar.

Alunos: nível de ensino que frequentam



Dos alunos respondentes, 39,1% frequentam o 3º ciclo; 19,4% frequentam o ensino secundário regular; 18,2% frequentam o 2º ciclo; 16,3% frequentam o 1º ciclo e 7,1% o ensino secundário profissional.

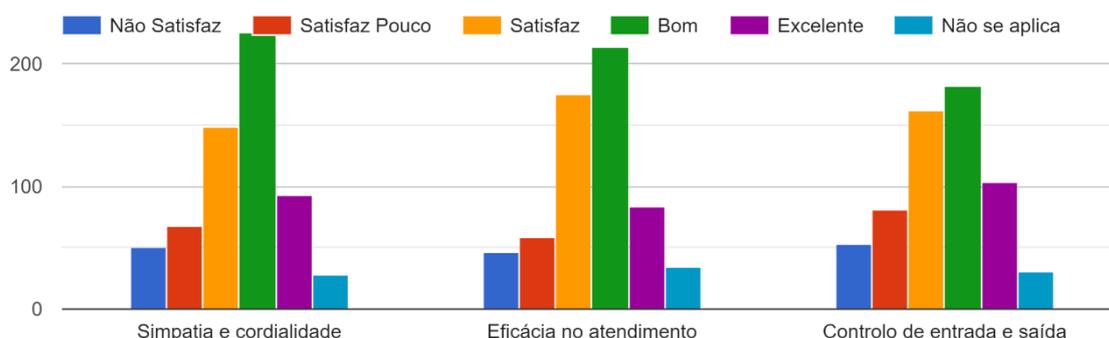
Encarregados de Educação: nível de ensino que frequentam os seus educandos



Dos encarregados de educação respondentes, 40,1% têm os seus educandos a frequentar o 3º ciclo; 37,8% têm os seus educandos a frequentar o 2º ciclo; 19,8% têm os seus educandos a frequentar o ensino secundário regular; 2,3% têm os seus educandos a frequentar o ensino secundário profissional. Deve ser referida a falta de participação dos encarregados de educação que têm os seus educandos a frequentar o ensino pré-escolar e o 1º ciclo. Este facto é justificado no ponto Metodologia: Construção e implementação dos inquéritos.

Dados de opinião - geral

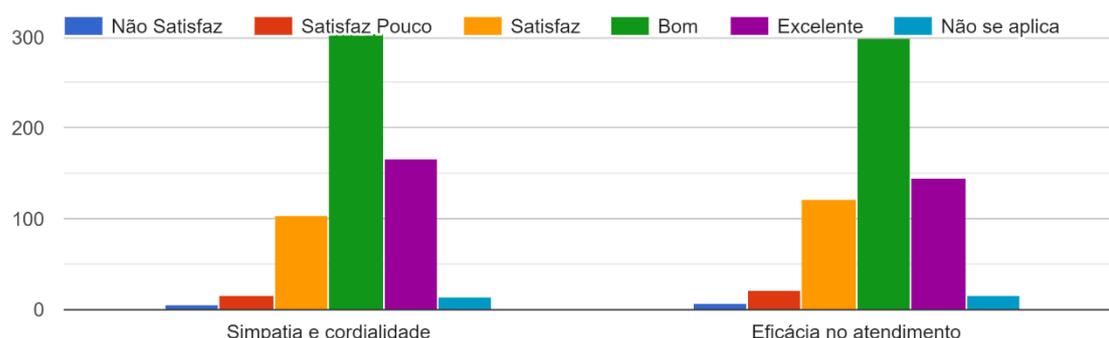
Portaria



7

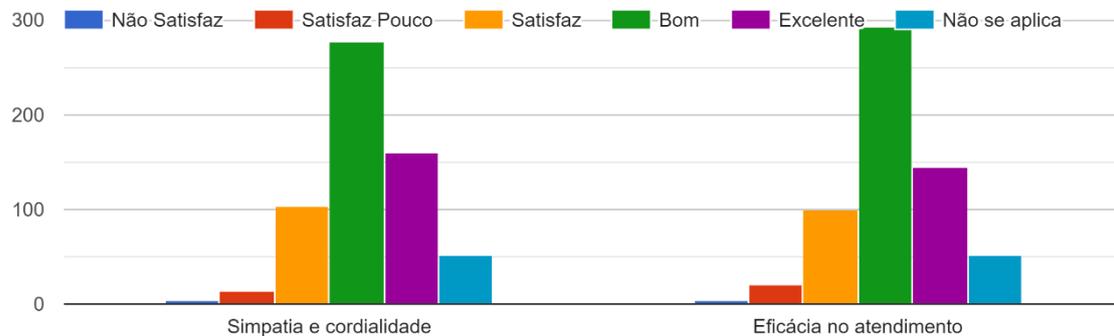
Em relação à portaria, a maioria dos respondentes considera que quer a Simpatia e Cordialidade, quer a Eficácia no Atendimento, quer o Controlo de Entrada e Saída são bons. Há ainda uma quantidade significativa de respondentes que considera que estes aspetos são satisfatórios. A quantidade de respondentes que considera que estes parâmetros são não satisfatórios ou pouco satisfatórios é relevante.

Receção



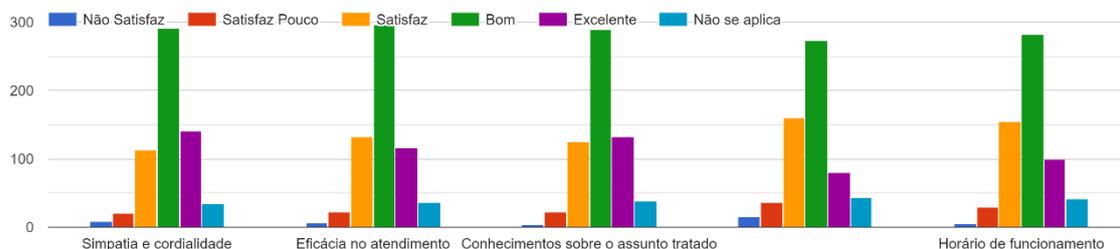
Quanto à receção, a maioria dos respondentes considera que quer a Simpatia e Cordialidade, quer a Eficácia no Atendimento são bons. Há ainda uma quantidade significativa de respondentes que considera que estes aspetos são excelentes. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Atendimento telefónico



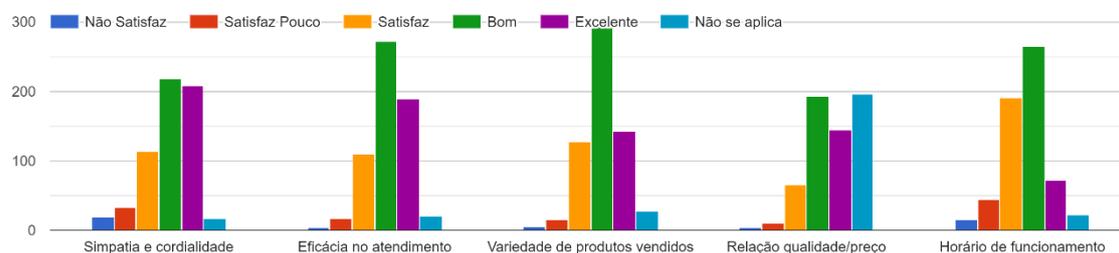
O atendimento telefónico é considerado bom pela maioria dos respondentes, quer no que se refere à Simpatia e Cordialidade, quer à Eficácia no Atendimento. Há ainda uma quantidade significativa de respondentes que considera que estes aspetos são excelentes. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Serviços administrativos



Em relação aos serviços administrativos, os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento, os Conhecimentos Sobre os Assuntos Tratados e o Horário de Funcionamento. De um modo geral, a maioria dos respondentes avalia estes parâmetros em bom. Há, ainda, uma quantidade significativa de respondentes que considera que estes aspetos são satisfatórios e, em relação à Simpatia e Cordialidade e ao Conhecimento Sobre os Assuntos Tratados há uma quantidade significativa de respondentes que avalia estes aspetos em excelente. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

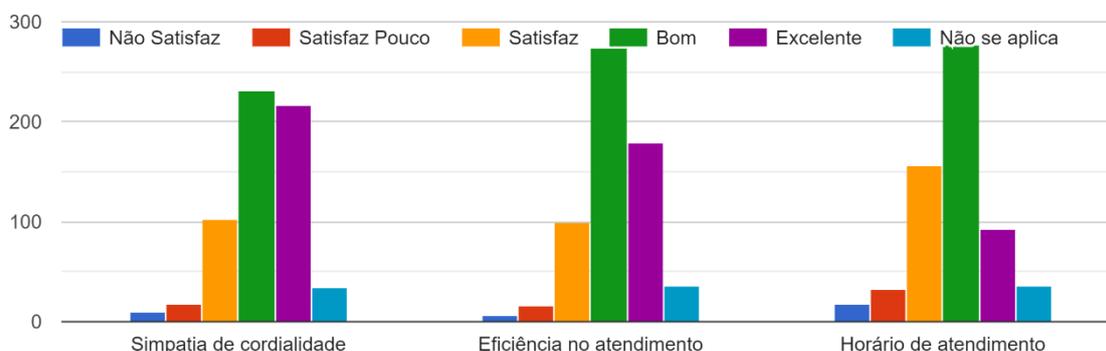
Papelaria



9

Produtos Vendidos, que a maioria dos respondentes avalia em bom, havendo ainda um número significativo de avaliações de excelente; a Relação Qualidade/ Preço, que é referida como não sendo aplicável por um número significativo de respondentes, sendo que a maioria dos respondentes avalia em bom, havendo ainda um número significativo de avaliações de excelente; e o Horário de Funcionamento, que a maioria dos respondentes avalia como bom, havendo ainda bastantes que o avaliam de forma satisfatória. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Reprografia



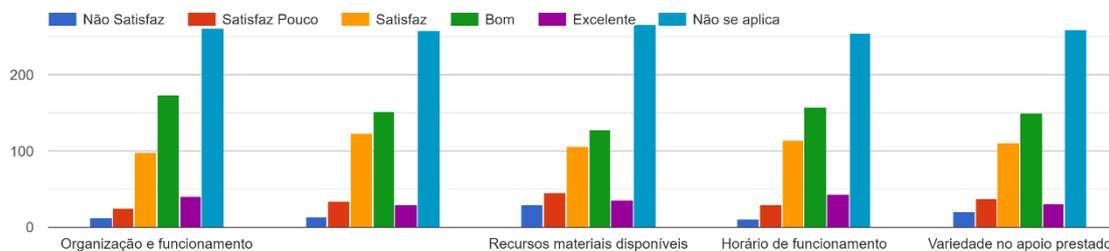
Na reprografia os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento e o Horário de Funcionamento, aspetos que a maioria dos respondentes avalia como bom. Em relação aos dois primeiros parâmetros, há ainda muitos respondentes que os avaliam como excelentes, sendo que em relação ao Horário de Funcionamento há bastantes respondentes que o avaliam como satisfatório. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Biblioteca escolar



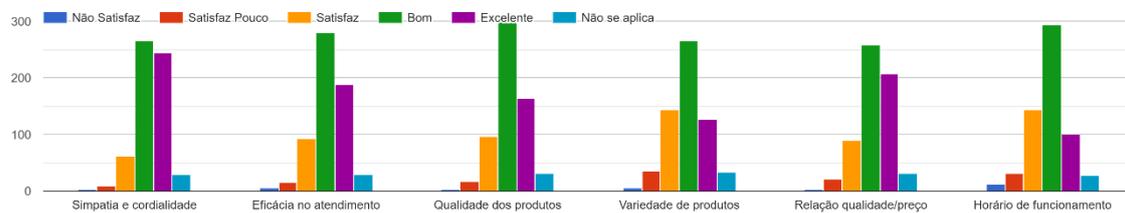
Em relação à biblioteca escolar os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento, a Organização e Funcionamento, as Atividades Desenvolvidas, os Recursos Materiais Disponíveis e o Horário de Funcionamento. De um modo geral, a maioria dos respondentes avalia estes parâmetros em bom, sendo que há um número significativo de respondentes que avalia estes parâmetros em excelente, sendo de referir que este valor é muito próximo do número de avaliações de bom nos três primeiros parâmetros avaliados. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Sala de estudo



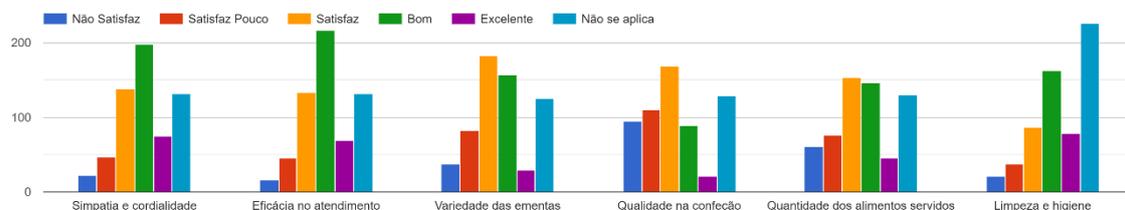
Quanto à sala de estudo, os aspetos avaliados são a Organização e Funcionamento, os Recursos Materiais Disponíveis, o Horário de Funcionamento e a Variedade do Apoio Prestado. A maioria dos respondentes indicaram que não se aplica, seja porque na unidade orgânica avaliada não há sala de estudo, seja porque não são utilizadores da mesma. Nas respostas obtidas, a maioria dos respondentes avalia estes parâmetros em bom, sendo que há um número significativo de respondentes que avalia estes parâmetros em satisfaz, sendo de referir que o número de avaliações de não satisfaz e de satisfaz pouco em relação aos Recursos Materiais Disponíveis e à Variedade do Apoio Prestado deve ser observado. Nos restantes parâmetros, a quantidade de respondentes que os avalia como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Bufete



Em relação ao bufete os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, que a maioria dos respondentes avalia em bom e em excelente; a Eficácia no Atendimento e a Qualidade dos Produtos, que a maioria dos respondentes avalia em bom, havendo ainda um número significativo de avaliações de excelente; a Variedade de Produtos e o Horário de Funcionamento, que a maioria dos respondentes avalia em bom, seguido pela avaliação de satisfatório; e a Relação Qualidade/ Preço, que a maioria dos respondentes avalia em bom, havendo ainda um número significativo de avaliações de excelente. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

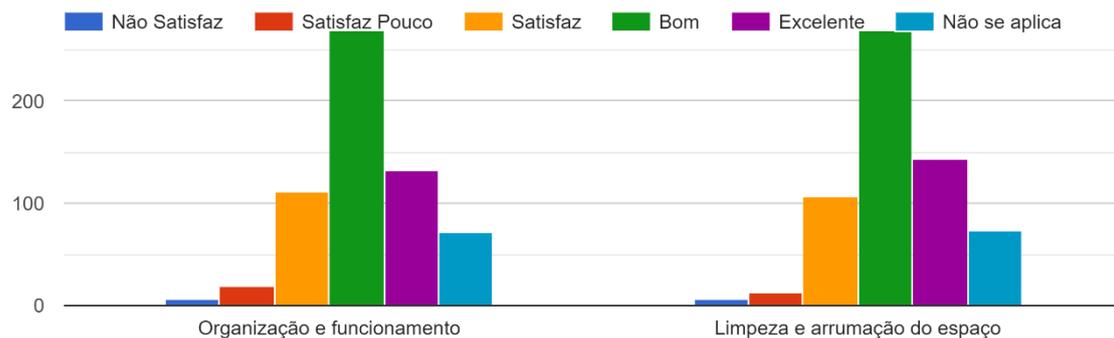
Refeitório



Quanto ao refeitório, os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento, a Variedade das Ementas, a Qualidade na Confeção, a Quantidade dos Alimentos Servidos e a Limpeza e Higiene. Há um número muito expressivo de respondentes que indicaram que não se aplica, provavelmente porque não são utilizadores do refeitório, não tendo condições para proceder à sua avaliação. Nas respostas obtidas, verifica-se que a maioria dos respondentes avalia em bom a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento e a Limpeza e Higiene. No entanto, em relação à Variedade das Ementas, à Qualidade na Confeção e à Quantidade dos Alimentos Servidos, a maioria dos respondentes avalia-os como satisfatórios. É de referir que em nenhum destes parâmetros o número de avaliações de excelente é expressiva, sendo que há um

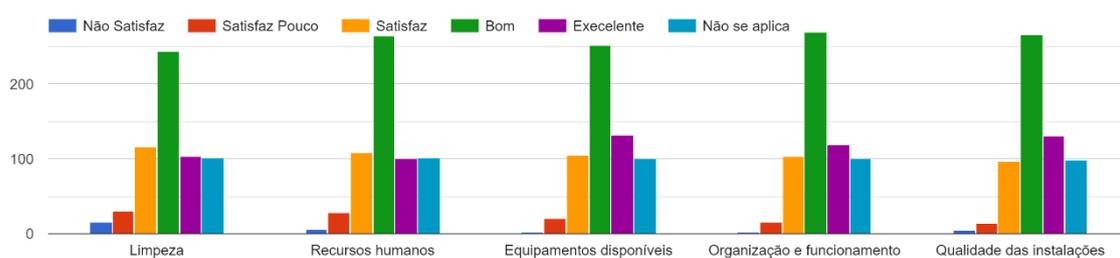
número significativo de respondentes que avalia como não satisfaz e satisfaz pouco a maioria destes parâmetros, sendo muito significativa a avaliação de não satisfaz e satisfaz pouco em relação à Qualidade na Confeção e à Quantidade dos Alimentos Servidos e de satisfaz pouco em relação à Variedade nas Ementas.

Polivalente



O polivalente é considerado bom pela maioria dos respondentes, quer no que se refere à Organização e Funcionamento, quer quanto à Limpeza e Arrumação do Espaço. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Pavilhão gimnodesportivo



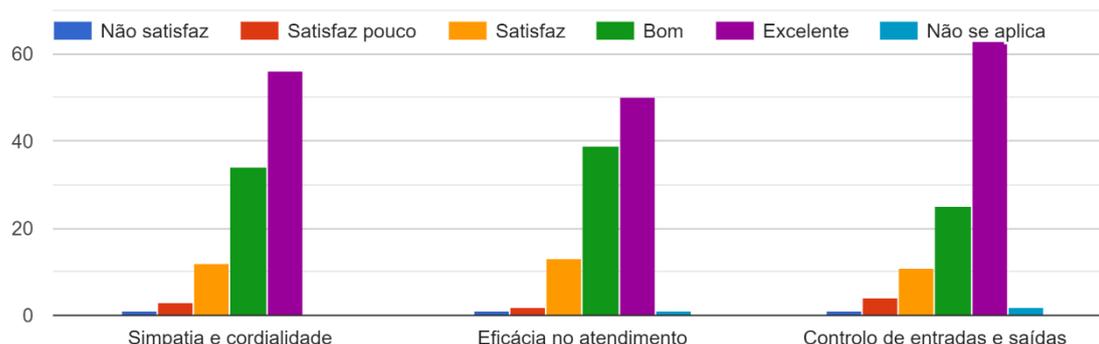
Quanto ao pavilhão gimnodesportivo, os aspetos avaliados são a Limpeza, Recursos humanos, Equipamentos Disponíveis, Organização e Funcionamento e Qualidade das Instalações. Há um número muito expressivo de respondentes que indicaram que não se aplica, provavelmente porque não são utilizadores do pavilhão gimnodesportivo, ou não existe este equipamento na unidade orgânica que estão a avaliar. Nas respostas obtidas, verifica-se que a maioria dos

respondentes avalia os vários parâmetros em bom. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Dados de opinião – ensino pré-escolar e 1º ciclo

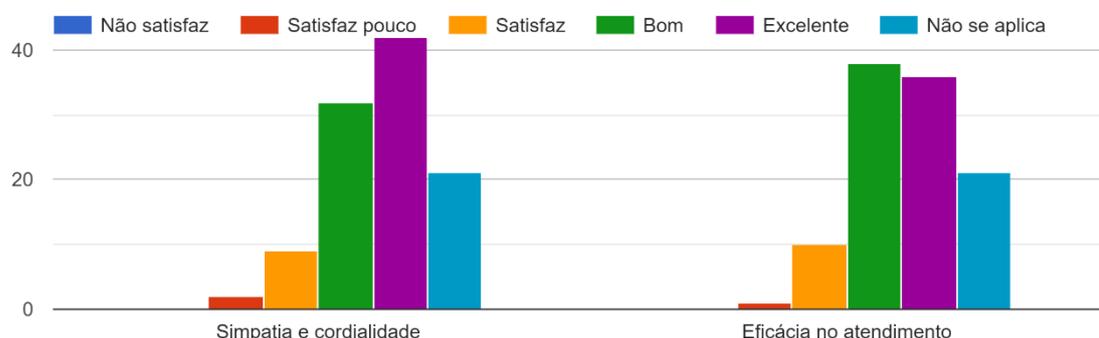
Controlo do portão

13



Em relação ao controlo do portão, a maioria dos respondentes considera que quer a Simpatia e Cordialidade, quer a Eficácia no Atendimento, quer o Controlo de Entrada e Saída são excelentes, seguida de uma quantidade significativa de respondentes que considera que estes aspetos são bons. A quantidade de respondentes que considera que estes parâmetros são não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Atendimento telefónico

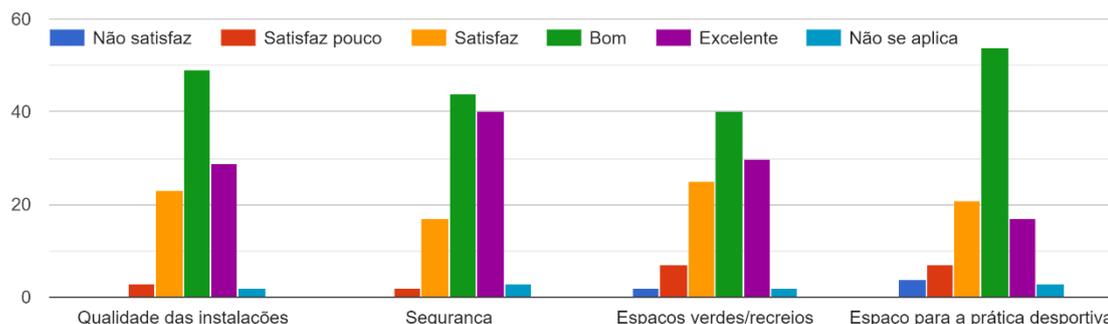


O atendimento telefónico é considerado excelente pela maioria dos respondentes no que se refere à Simpatia e Cordialidade, logo seguido por um elevado número de respondentes que o avalia como bom. No que concerne à Eficácia no Atendimento, este é maioritariamente avaliado em bom,

logo seguido de um elevado número de respondentes que avalia este parâmetro em excelente. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como pouco satisfatórios é residual, não havendo avaliações negativas para estes parâmetros. Há ainda um número significativo de respondentes que refere que não se aplica.

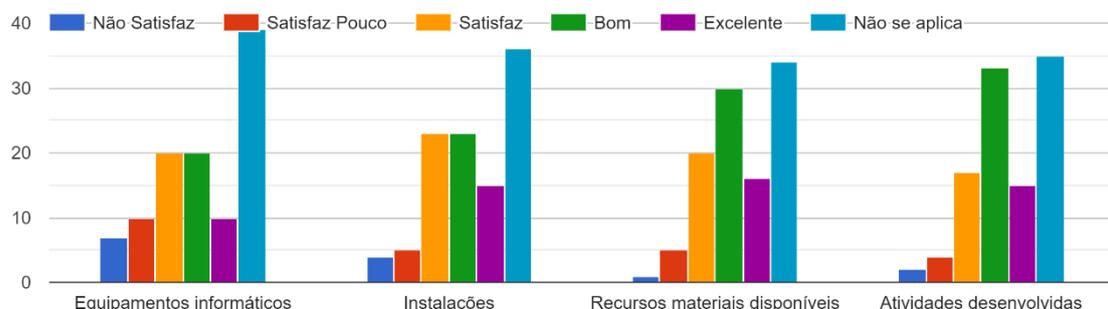
Instalações

14



Quanto às instalações, foi feita a avaliação à Qualidade das Instalações, à Segurança, aos Espaços Verdes/ recreios e ao Espaço para a prática Desportiva. A generalidade dos respondentes considerou bons todos os parâmetros. Em relação aos três primeiros parâmetros, o número de respondentes que os avaliou em excelente é também bastante significativo. Apenas em relação o Espaço para a Prática Desportiva, há um número considerável de respondentes que o considera satisfatório, pouco satisfatório ou não satisfatório. Nem a Qualidade das Instalações, nem a Segurança receberam qualquer avaliação de não satisfaz.

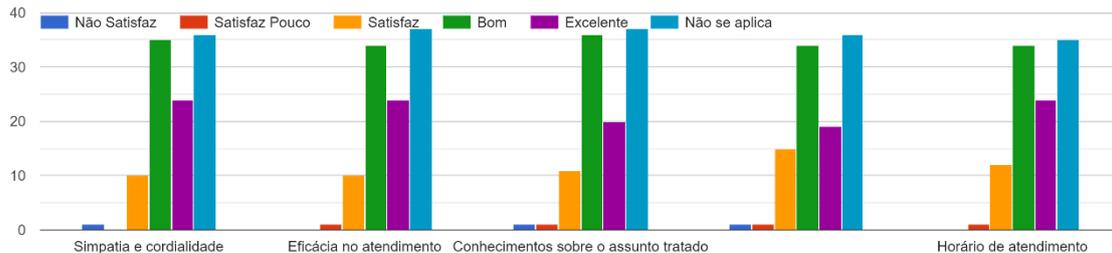
Biblioteca escolar



Em relação à biblioteca escolar, a maioria dos respondentes indica que não se aplica. Os aspetos avaliados são os Equipamentos informáticos, as instalações, os Recursos Materiais Disponíveis e

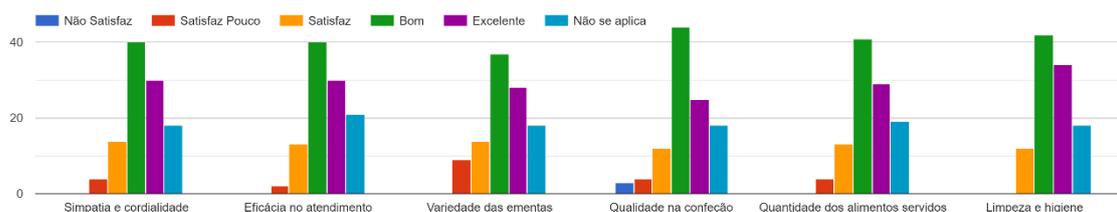
as Atividades Desenvolvidas. De um modo geral, a maioria dos respondentes avalia os dois primeiros parâmetros em satisfatório e em bom, avaliando os dois últimos parâmetros em bom, logo seguidos de satisfatório. Há um número significativo de respondentes que avalia os Equipamentos Informáticos e as Instalações em satisfaz pouco e em não satisfaz.

Serviços administrativos



Em relação aos serviços administrativos, os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento, os Conhecimentos Sobre os Assuntos Tratados e o Horário de Funcionamento. A maioria dos respondentes refere que não se aplica. As restantes respostas avaliam maioritariamente estes parâmetros em bom, logo seguidos da avaliação de excelente. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como não satisfatórios ou pouco satisfatórios é residual.

Refeitório



Quanto ao refeitório, os aspetos avaliados são a Simpatia e Cordialidade, a Eficácia no Atendimento, a Variedade das Ementas, a Qualidade na Confeção, a Quantidade dos Alimentos Servidos e a Limpeza e Higiene. Há um número muito expressivo de respondentes que indicaram que não se aplica, provavelmente porque não são utilizadores do refeitório, não tendo condições para proceder à sua avaliação. Nas respostas obtidas, verifica-se que a maioria dos respondentes avalia em bom os diversos parâmetros, sendo seguidos pelo número de respondentes que avaliam

estes parâmetros em excelente. A quantidade de respondentes que avalia estes aspetos como pouco satisfatórios é residual, sendo que, ainda que em número pouco expressivo, apenas há avaliações de não satisfaz em relação à qualidade na confeção.

Aspetos positivos

Da leitura das respostas livres, podemos referir que há um número significativo de respondentes que não respondem a este parâmetro (137), sendo que os principais aspetos positivos que referidos são as instalações (61), os bons professores (55), os assistentes operacionais (50), os espaços verdes e a simpatia (48) e os diversos serviços (32), sendo ainda referidos, de forma menos expressiva, outros fatores.

Aspetos a melhorar

Da leitura das respostas livres, podemos referir que há um número significativo de respondentes que não respondem a este parâmetro (139), sendo que os principais aspetos a melhorar referidos são a cantina (149), o equipamento informático e afins (104), a portaria (49), a quantidade/qualidade dos funcionários (43), sendo ainda referidos, de forma menos expressiva, outros fatores.

Em suma, os dados apresentados revelam-nos que a maior parte dos serviços avaliados apresentam uma avaliação de bom ou excelente. Contudo, e tendo em atenção os aspetos a melhorar, a equipa de autoavaliação pretende repetir a aplicação do questionário apenas às Escolas da Agrela e Vale do Leça e à Escola Básica e Secundária D. Dinis, durante o presente ano letivo. Para que esta aplicação seja mais eficiente pretende que a sua aplicação seja apenas feita em suporte digital e, para isso, recomenda a criação de uma base de dados com os endereços de correio eletrónico dos pais/encarregados de educação para que o processo possa ser agilizado e para que o número de respostas “sem comentários” seja residual.

A coordenadora da Equipa de Autoavaliação

