



AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

**Agrupamento de Escolas de Abação
Guimarães**

EQUIPA DE AUTOAVALIAÇÃO

2021/2022

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	6
Tabela 1 – Universos vs Respostas	6
ANÁLISE DAS RESPOSTAS	7
I - PRÉ-ESCOLAR – ALUNOS	7
1 – As Refeições	7
Gráfico 1 – As refeições	7
2 – O Recreio da Escola.....	7
Gráfico 2 – O recreio da escola.....	7
3 – A Sala de Aula	8
Gráfico 3 – A sala de aula	8
4 – Ajuda, em caso de necessidade	8
Gráfico 4 – Ajuda, em caso de necessidade	8
SÚMULA ANALÍTICA.....	8
2 - 1º CICLO – ALUNOS	9
1 – Comunicação	9
Gráfico 1 – Comunicação digital	9
2 – Qualidade do Atendimento	9
Gráfico 2 – Qualidade do atendimento	9
3 – Qualidade das Refeições.....	10
Gráfico 3 – Qualidade das refeições.....	10
4 – Variedade dos Produtos	10
Gráfico 4 – Variedade dos produtos.....	10
5 – Qualidade dos Produtos	11
Gráfico 5 – Quantidade de produtos.....	11
6 – Limpeza dos Espaços.....	11
Gráfico 6 – Limpeza dos espaços.....	11
Tabela 2 – Grau de satisfação com a escola no geral.....	12
SÚMULA ANALÍTICA.....	12
III - ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR E 1º CICLO	13
1 – Comunicação Digital	13
Gráfico 1 – Comunicação digital	13

2 – Horário de Funcionamento.....	13
Gráfico 2 – Horário de funcionamento.....	13
3 – Qualidade do Serviço Prestado.....	14
Gráfico 3 – Qualidade do serviço prestado	14
Sugestões/Recomendações (EE).....	14
4 – Qualidade dos Produtos	15
Gráfico 4 – Qualidade dos produtos.....	15
5 – Variedade dos Produtos	15
Gráfico 5 – Variedade dos produtos.....	15
Sugestões/Recomendações (EE).....	16
6 – Qualidade dos Produtos	16
Gráfico 6 – Quantidade dos produtos	16
7 – Limpeza dos Espaços.....	16
Gráfico 7 – Limpeza dos espaços.....	16
Sugestões/Recomendações (EE).....	17
8 – Apoios Frequentados Pelos Alunos	17
Gráfico 8 – Apoios frequentados pelos alunos.....	17
9 – Importância dos Apoios Para a Melhoria das Classificações	18
Gráfico 9 – Importância dos apoios para a melhoria das classificações obtidas.....	18
10 – Importância da Tutoria para a Melhoria das Classificações	18
Gráfico 10 – Importância da Tutoria para a melhoria das classificações obtidas	18
11 – Importância, simultânea, dos apoios e da Tutoria para a melhoria das classificações obtidas.....	19
Gráfico 11 – Importância, simultânea, dos apoios e da Tutoria para a melhoria das classificações obtidas	19
IV – ALUNOS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO (2º E 3º CICLOS), ASSISTENTES (OPERACIONAIS E TÉCNICOS), DOCENTES	19
1 - Comunicação digital	19
Gráfico 1 - Alunos Gráficos 2 – Enc. Educação.....	19
Gráficos 3 - Docentes e Educadoras Gráfico 4 - Assistentes (Operacionais e Técnicos)	20
Sugestões/Recomendações (alunos).....	21
Sugestões/Recomendações (EE).....	21
2 - Horário de funcionamento	21
Gráfico 5 - Alunos Gráficos 6 – Enc. Educação	21
Gráfico 7 - Docentes e Educadoras.....	22
Sugestões/Recomendações (alunos).....	22
Sugestões/Recomendações (EE).....	22

Sugestões/Recomendações (Docentes)	22
3 - Qualidade no atendimento	23
Gráfico 8 – Alunos.....	23
Gráfico 9 - Enc. Educação	23
Gráfico 10 - Docentes	23
Gráfico 11 - Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos	24
Sugestões/Recomendações (alunos).....	25
Sugestões/Recomendações (Docentes)	25
4 - Qualidade dos produtos	25
Gráfico 12 - Alunos Gráfico 13 - Enc. Educação	25
Gráfico 14 - Docentes Gráfico 15 – Assistentes (Operacionais e Técnicos).....	26
Sugestões/Recomendações (alunos).....	26
Sugestões/Recomendações (EE).....	27
Sugestões/Recomendações (Docentes)	27
5 - Variedade dos produtos	27
Gráficos 16 - Alunos Gráfico 17 - Enc. Educação.....	27
Gráfico 18 - Docentes Gráfico 19 – Assistentes (Operacionais e Técnicos).....	27
Sugestões/Recomendações (alunos).....	28
Sugestões/Recomendações (EE).....	28
6 - Quantidade dos produtos.....	28
Gráfico 16 - Alunos Gráfico 17 - Enc. Educação	28
Gráfico 18 - Docentes Gráfico 19 – Assistentes (Operacionais e Técnicos).....	29
Sugestões/Recomendações (alunos).....	29
Sugestões/Recomendações (EE).....	29
7 - Limpeza dos espaços	30
Gráfico 20 - Alunos	30
Gráfico 21 - Enc. Educação	30
Gráfico 22 - Docentes	30
Gráfico 23 – Assistentes (Operacionais e Técnicos)	31
Sugestões/Recomendações (alunos).....	31
Sugestões/Recomendações (EE).....	32
Sugestões/Recomendações (Docentes)	32
Sugestões/Recomendações (Assistentes)	32
V - APOIOS PEDAGÓGICOS PRESTADOS – 1º, 2º E 3º CICLOS.....	32
1 - Frequência dos apoios educativos diversos (2º E 3ºCiclos)	32

Gráfico 1 - Alunos	Gráfico 2 - Enc. Educação	32
Gráfico 3 – Docentes (que apoio leciona)		33
2 - Importância dos apoios prestados/frequentados		33
Gráfico 4 - Alunos		33
Gráfico 5 - Enc. Educação		34
Gráfico 6 - Docentes		34
Sugestões/Recomendações (alunos).....		35
Sugestões/Recomendações (EE).....		35
Sugestões/Recomendações (Docentes)		35
3 - Importância tutoria prestada/frequentada.....		36
Gráfico 7 - Alunos	Gráfico 8 - Enc. Educação	36
Gráfico 9 - Docentes		36
4 - Importância dos apoios e tutoria prestados/frequentados		37
Gráfico 10 - Alunos		37
Gráfico 11 - Enc. Educação		37
Gráfico 12 – Docentes		38
Sugestões/Recomendações (alunos).....		38
Sugestões/Recomendações (EE).....		39
Sugestões/Recomendações (Docentes)		39
SÚMULA.....		39

INTRODUÇÃO

O presente documento visa materializar as respostas dadas aos inquéritos de satisfação elaborados por esta equipa, cumprindo-se o seu plano de ação para 2021-22. Foram elaborados por via eletrónica inquéritos aos alunos dos 1º, 2º e 3º ciclos, respetivos encarregados de educação, assistentes operacionais e técnicos do agrupamento, bem como aos educadores e professores. Pela especificidade da idade, os inquéritos lançados aos alunos do pré-escolar foram em suporte de papel e ilustrados, enquanto que os lançados aos seus encarregados de educação foram em suporte digital. A forma de chegada dos inquéritos foi através do email institucional.

Por solicitação da Direção do Agrupamento, foi incluída neste trabalho, a avaliação dos Apoios Pedagógicos prestados, tarefa que estava, apenas, prevista para o próximo ano letivo.

Para uma melhor compreensão do objetivo da pergunta e conseqüente resposta, optou-se por utilizar uma linguagem e escala de satisfação próxima da realidade de cada um dos grupos de inquiridos.

No quadro infra constam o número de inquéritos lançados por grupo de inquiridos e o respetivo número de respostas, absoluto e percentual.

Tabela 1 – Universos vs Respostas

Alunos	Universo	Respostas	%
Pré	148	109	73,6
1ºC	141	42	29,8
2º e 3ºC	274	146	53,3
Enc. Educação			
Pré+1ºC	250	122	48,8
2º e 3ºC	274	85	31,0
Assistentes	51	24	47,1
Docentes	80	59	73,8

A equipa destaca a fraca percentagem de respostas, excetuando-se dos alunos do pré-escolar e dos docentes, apesar do esforço desenvolvido, com 3 pedidos, para que todos pudessem participar neste trabalho.

Nos 2º e 3º Ciclos optou-se por colocar lado a lado as opiniões (respostas) dos diversos universos (Alunos; EE; Docentes; Assistentes), por tornar mais fácil fazer comparações entre as opiniões expressas (excetuando-se o pré-escolar e 1º Ciclo que têm as suas especificidades).

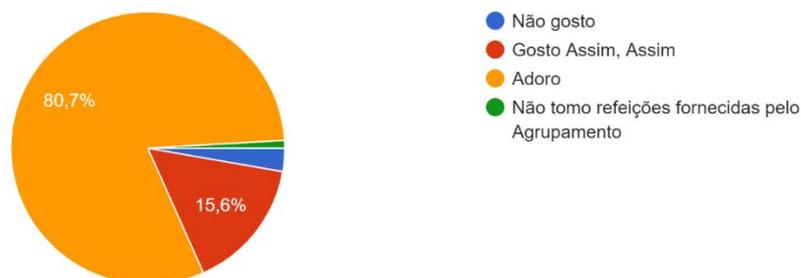
Por fim agruparam-se as respostas por grupos: crianças do pré-escolar, alunos do 1º ciclo e respetivos encarregados de educação, pela especificidade de espaços e ofertas de serviços e os restantes inquiridos num segundo grupo.

ANÁLISE DAS RESPOSTAS

I - PRÉ-ESCOLAR – ALUNOS

1 – As Refeições

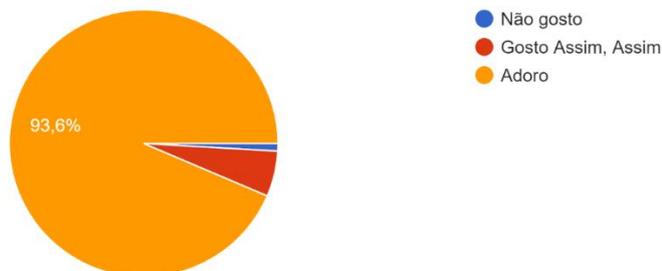
Gráfico 1 – As refeições



Destaca-se a opção “adoro”, com 80,7% das escolhas, seguida de “gosto assim, assim”, com 15,6%. As restantes opções, “Não gosto” e “Não tomo refeições servidas pelo agrupamento” obtiveram respostas residuais.

2 – O Recreio da Escola

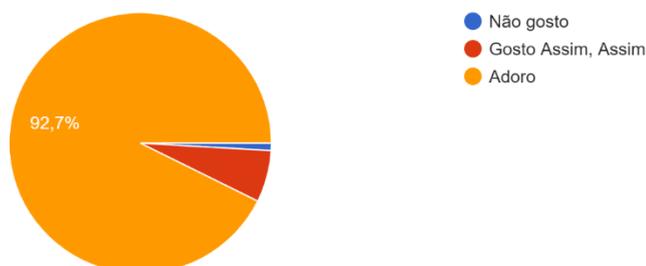
Gráfico 2 – O recreio da escola



A quase totalidade das respostas, 93,6%, recaiu na opção “adoro”, seguida da “gosto assim, assim” e residualmente a opção “não gosto”.

3 – A Sala de Aula

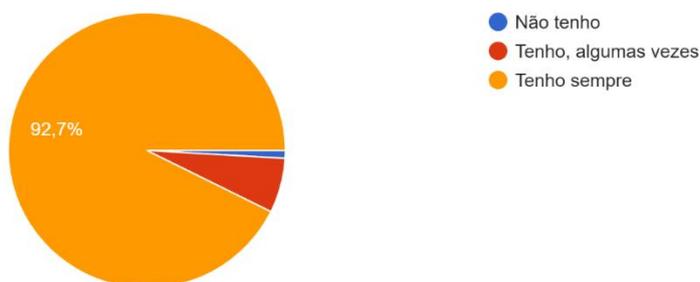
Gráfico 3 – A sala de aula



A quase totalidade das respostas, 92,7%, recaiu na opção “adoro”, seguida da “gosto assim, assim” e residualmente a opção “não gosto”.

4 – Ajuda, em caso de necessidade

Gráfico 4 – Ajuda, em caso de necessidade



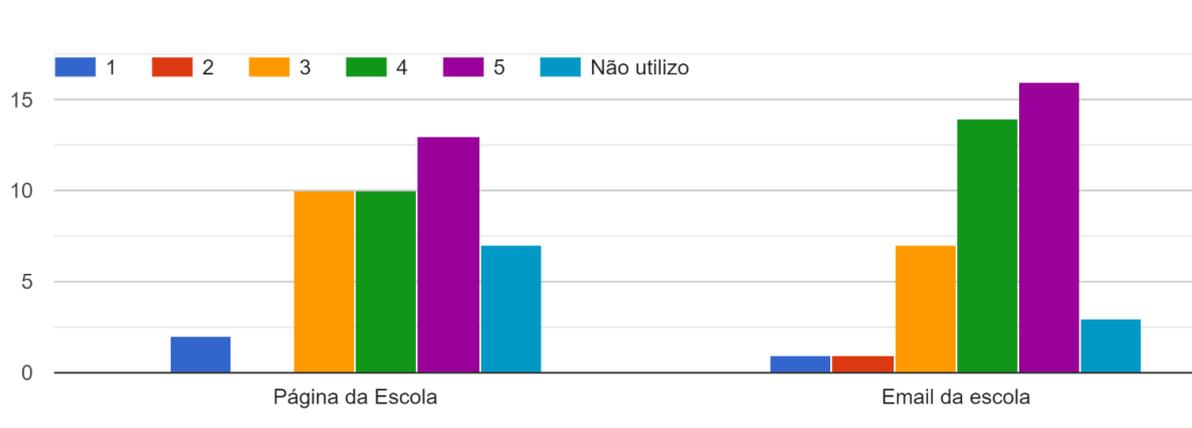
A quase totalidade das respostas, 92,7%, recaiu na opção “tenho sempre”, seguida da “tenho algumas vezes” e residualmente a opção “não tenho”.

SÚMULA ANALÍTICA – É opinião desta equipa que, pelas respostas apresentadas, os parâmetros questionados se encontram com respostas significativamente afirmativas, não havendo neste caso qualquer recomendação a fazer.

2 - 1º CICLO – ALUNOS

1 – Comunicação

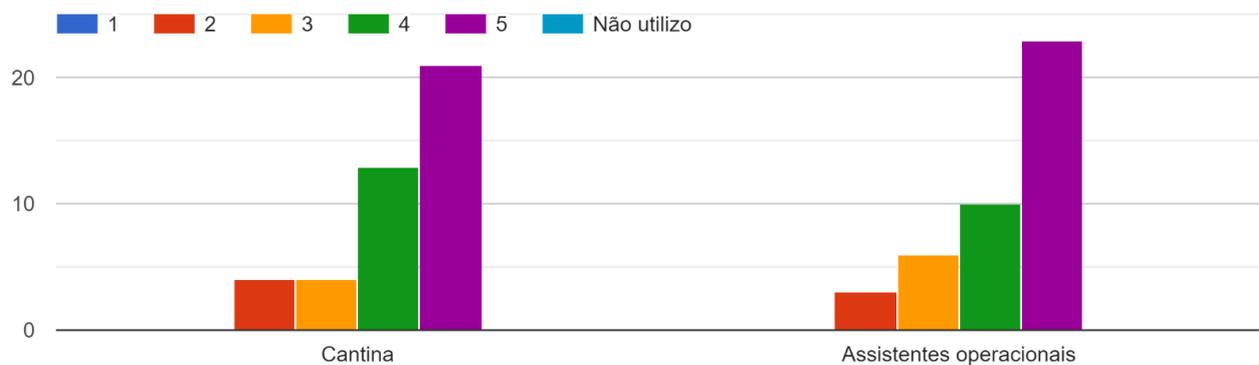
Gráfico 1 – Comunicação digital



Resulta da questão colocada, utilização/grau de satisfação dessa utilização ou não utilização da página da escola, que são ainda alguns alunos que respondem “não utilizo”, mas que a maioria destes utiliza com graus de satisfação muito positivos. O que concerne ao uso do email institucional, há uma semelhança de respostas, ainda que desça significativamente o número de alunos que respondeu “não utilizo”.

2 – Qualidade do Atendimento

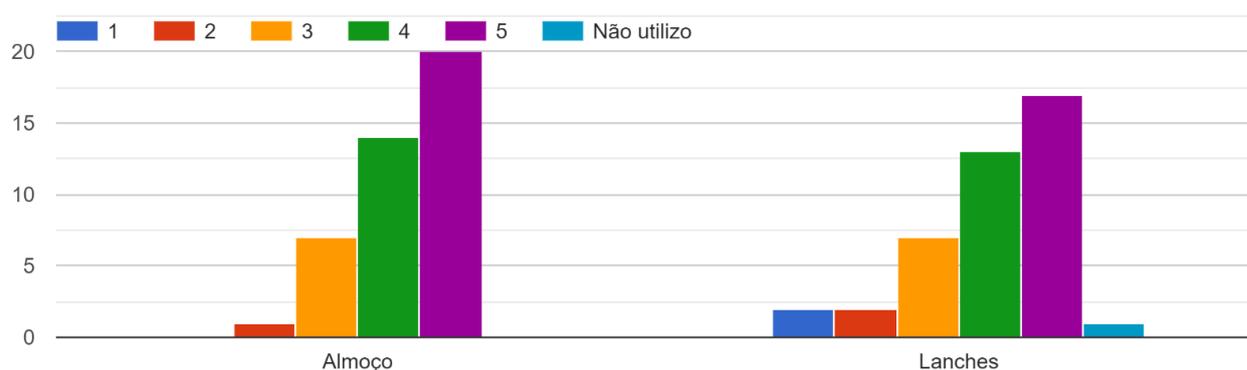
Gráfico 2 – Qualidade do atendimento



No que respeita à cantina da escola, os alunos mostram-se agradados ou muito agradados com essa qualidade. Quanto ao que aos assistentes operacionais respeita, a situação é de satisfação ou muita satisfação com o seu atendimento, sendo residual os que consideraram uma resposta insatisfatória.

3 – Qualidade das Refeições

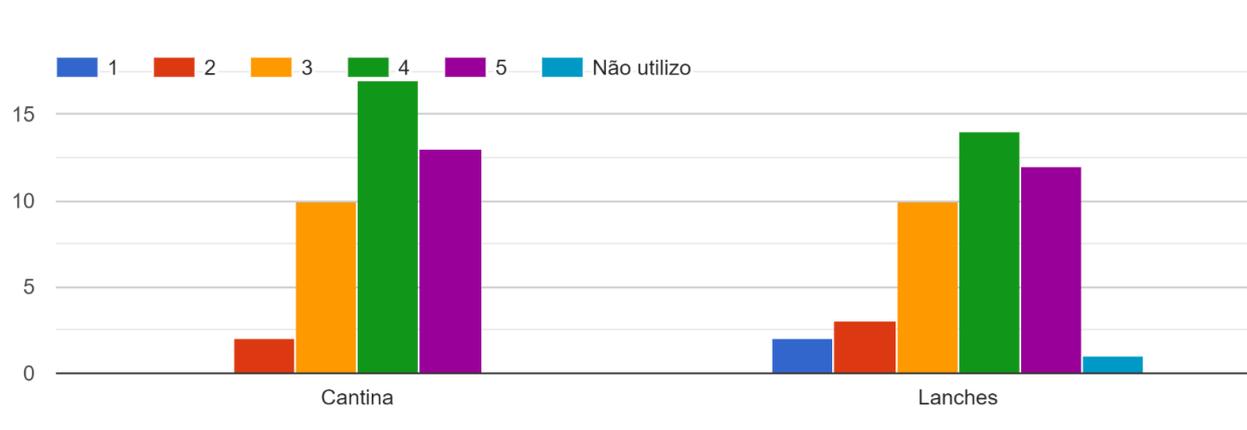
Gráfico 3 – Qualidade das refeições



Seja no fornecimento dos almoços, seja no fornecimento dos lanches, os alunos mostram-se agradados ou muito agradados com a qualidade das refeições fornecidas, sendo residual os que consideraram uma resposta insatisfatória.

4 – Variedade dos Produtos

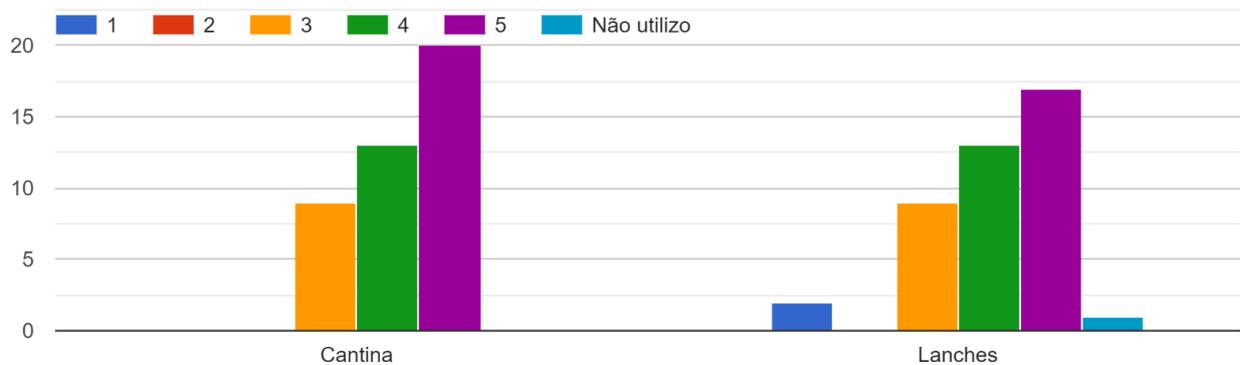
Gráfico 4 – Variedade dos produtos



Seja no caso da cantina, seja no caso dos lanches, os alunos mostram-se agradados ou muito agradados com a variedade dos produtos fornecidos, sendo residual os que consideraram uma resposta insatisfatória.

5 – Qualidade dos Produtos

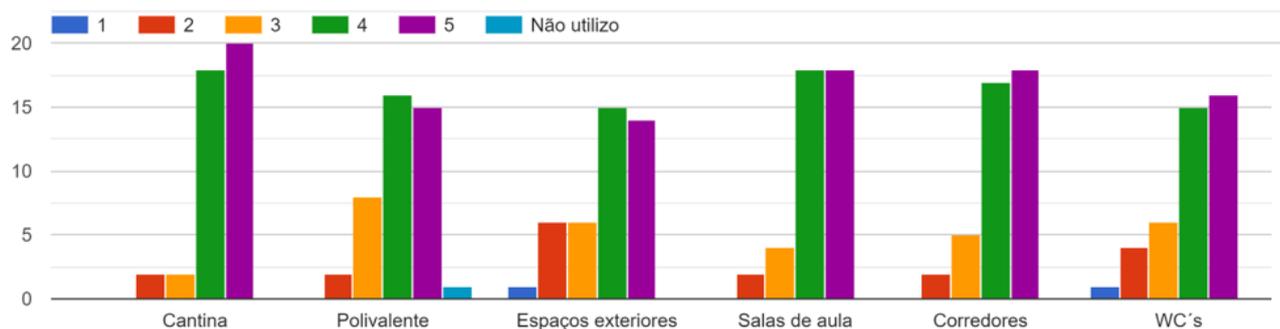
Gráfico 5 – Quantidade de produtos



Seja no caso da cantina, seja no caso dos lanches, os alunos mostram-se agradados ou muito agradados com a quantidade dos produtos fornecidos, sendo residual os que consideraram uma resposta insatisfatória.

6 – Limpeza dos Espaços

Gráfico 6 – Limpeza dos espaços



É esmagadora a quantidade de respostas positivas e muito positivas obtidas, questionados os alunos acerca da limpeza da cantina, sala de aula e corredores, motivo de algumas respostas menos positivas os espaços exteriores e polivalente. Quanto aos WCs as respostas são, também, positivas.

Tabela 2 – Grau de satisfação com a escola no geral

Na tua escola, sentes que te falta alguma coisa que poderia fazer-te mais feliz?	%
Não	31,0
Mais brinquedos no recreio (escorregas, baloiços).	7,1
Mais brinquedos de recreio	2,4
Falta uns baloiços para eu e os meus amigos brincar.	2,4
Outras actividades extra curriculares	2,4
Poderia ter mais sítios para brincar	2,4
Bolas saltitonas	2,4
Gostava que a minha escola tivesse o nome dela, escrito na entrada da escola, para quem não conhecer saber o nome da escola.	2,4
juntar as turmas no recreio	2,4
sim, aulas mais dinâmicas.	2,4
Melhores condições para o tempo de chuva	2,4
Comida mais quentinha e variada .	2,4
Tenho tudo obrigado	2,4
Acho que tem tudo para ser feliz	2,4
Mais atividades	2,4
Actividade extra curriculares	2,4
A minha escola tem tudo	2,4
Um coberto da entrada a escola pois quando está não tempo molho.me	2,4
mais passeios	2,4
Sim ir pra minha escola Agostinho da silva	2,4
Parque maior	2,4
Mais actividades escolares!	2,4
Espaços de lazer	2,4
Por redes novas nas balizas.	2,4
Um trampolím com uma rede protetora.	2,4
Nao a minha escola é maravilhosa	2,4
Um coberto sem postos ao meio	2,4

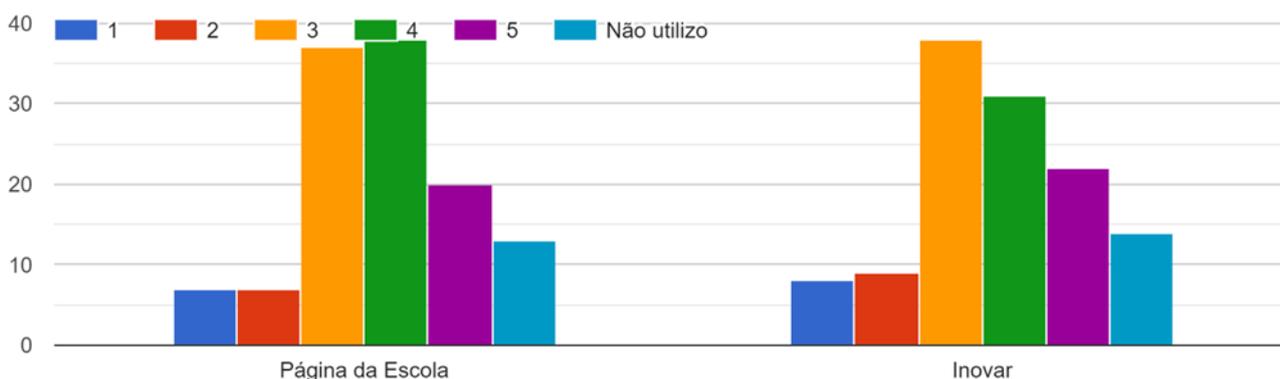
Na maior parte dos casos e como respostas abertas, os alunos manifestam o desejo de terem mais equipamentos lúdicos no exterior e a preocupação nos dias em que a chuva é impeditiva da utilização do espaço exterior não coberto.

SÚMULA ANALÍTICA – É opinião desta equipa que, pelas respostas apresentadas, os parâmetros questionados se encontram com respostas significativamente afirmativas, não havendo neste caso qualquer recomendação a fazer. Contudo, dever-se-á ter em conta as preocupações demonstradas nas respostas abertas do gráfico 7.

III - ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR E 1º CICLO

1 – Comunicação Digital

Gráfico 1 – Comunicação digital

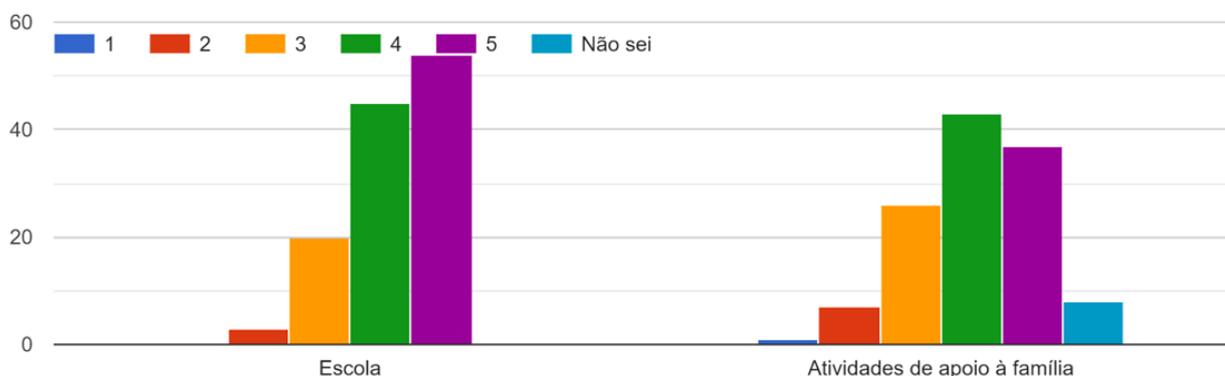


Dos que utilizam as plataformas em análise, página web da escola e INOVAR, as respostas são maioritariamente positivas, porém, destacam-se algumas de nível 1 e 2.

Nos comentários em aberto, há uma referência da não comunicação da existência destas plataformas.

2 – Horário de Funcionamento

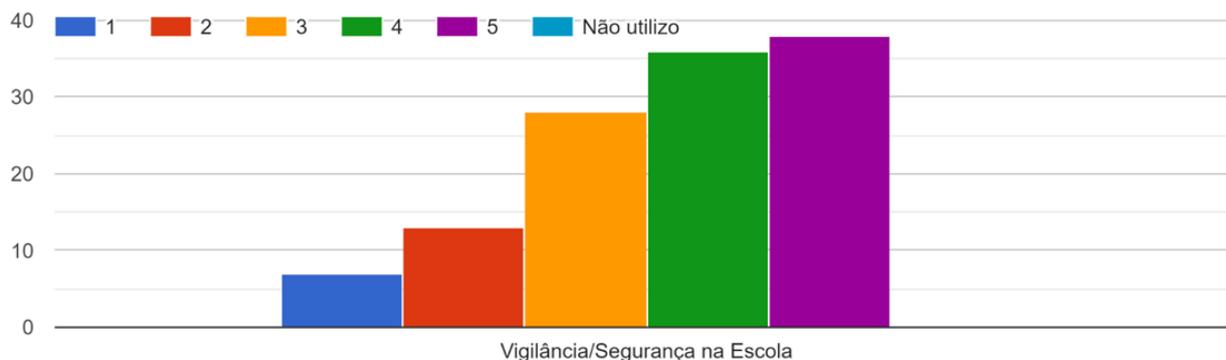
Gráfico 2 – Horário de funcionamento



Se no caso dos estabelecimentos de ensino as respostas vão no sentido de que o horário agrada, com as respostas 4 e 5 claramente em maioria, no caso das atividades de apoio à família, mesmo que os níveis 4 e 5 sejam maioritários, nota-se já algum descontentamento.

3 – Qualidade do Serviço Prestado

Gráfico 3 – Qualidade do serviço prestado



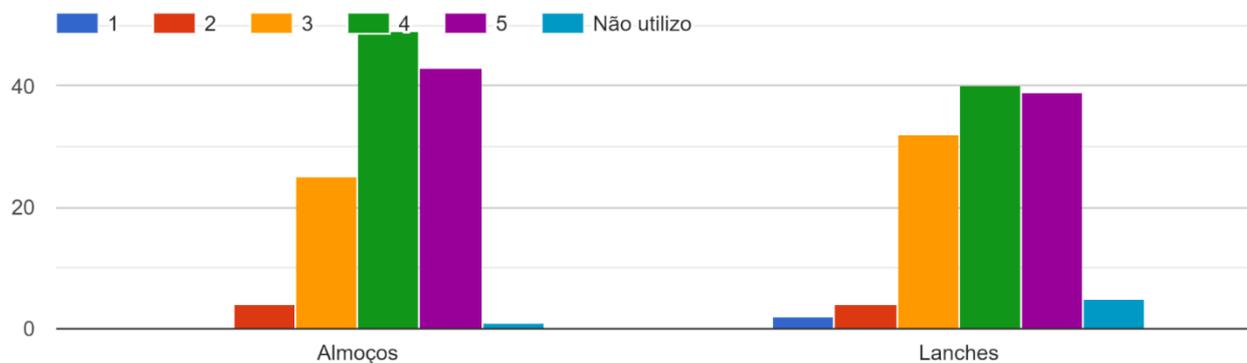
Acerca deste item e no que à vigilância/segurança da escola respeita, as respostas são maioritariamente positivas. Nos comentários em aberto, foram registadas insatisfações quanto ao número de funcionários, considerados insuficientes e ao facto do portão da escola não estar fechado como regra e sendo apenas aberto em caso de necessidade.

Sugestões/Recomendações (EE)

Mais vigilância no recreio.
Funcionarios mais presentes.
Mais atenção nos recreios
Devia ter mais funcionárias .
Penso que por vezes não é correto,o portão da escola estar aberto.Deveria estar sempre fechado,daí o uso de campainha para se tocar sempre que seja necessário.
O portão de entrada da escola aberto praticamente todo o dia.

4 – Qualidade dos Produtos

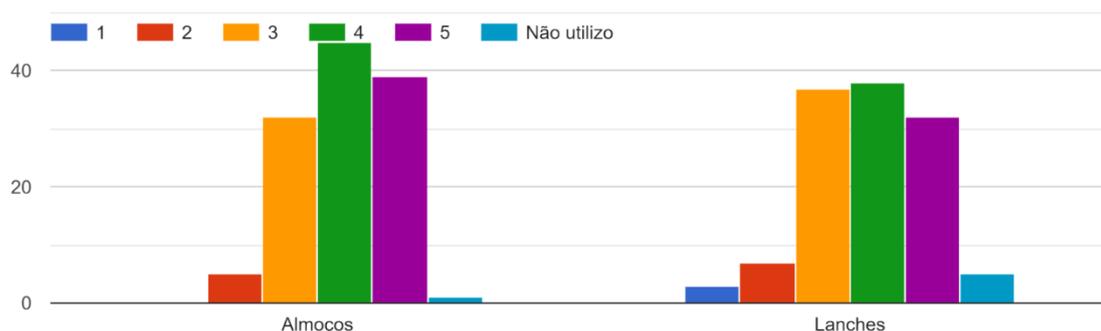
Gráfico 4 – Qualidade dos produtos



Questionadas acerca deste item e no que diz respeito aos almoços, é claramente muito positiva a resposta. Já no caso dos lanches, sendo também positiva, verifica-se uma distribuição mais equitativa das respostas pelos vários níveis de classificação.

5 – Variedade dos Produtos

Gráfico 5 – Variedade dos produtos



Seja nos almoços, seja nos lanches, os níveis 3, 4 e 5 são os que concentram a maioria das respostas, sendo estas um pouco mais positivas no caso dos almoços.

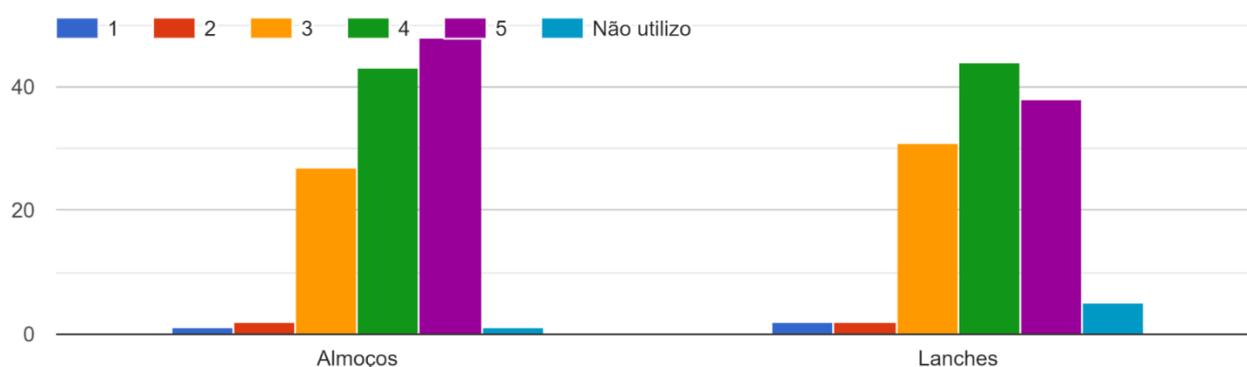
Nos comentários em aberto, foi realçada a pouca variedade dos lanches.

Sugestões/Recomendações (EE)

Os lanches deveriam variar mais.
 Falta reforçar o lanche ao final do dia
 Mais variedade de frutas .
 O pão é duro. Custa a mastigar.

6 – Qualidade dos Produtos

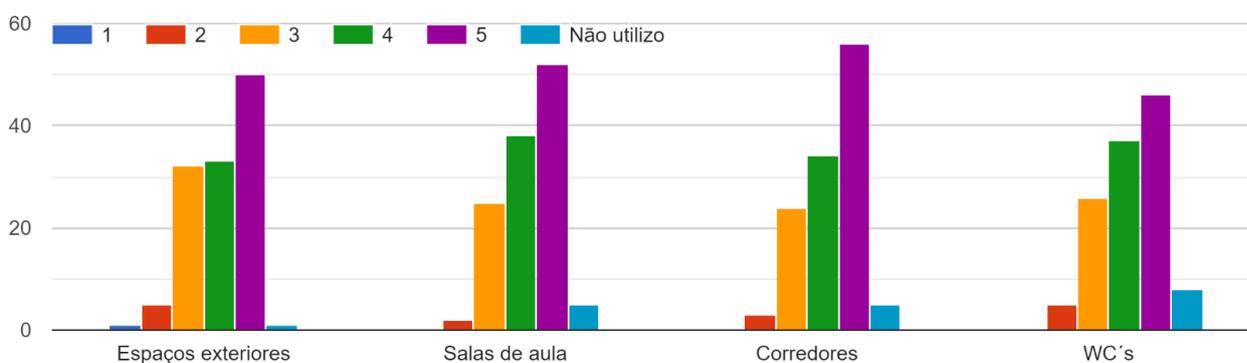
Gráfico 6 – Quantidade dos produtos



Seja nos almoços, seja nos lanches, as respostas são praticamente todas de nível 3, 4 e 5, ainda que maioritariamente nestes dois últimos.

7 – Limpeza dos Espaços

Gráfico 7 – Limpeza dos espaços



No que concerne aos espaços objeto de questionamento – exterior, sala de aula, corredores e WCs, claramente há respostas positivas, ainda que no caso dos espaços exteriores e WCs haja maior equilíbrio entre os vários níveis de resposta.

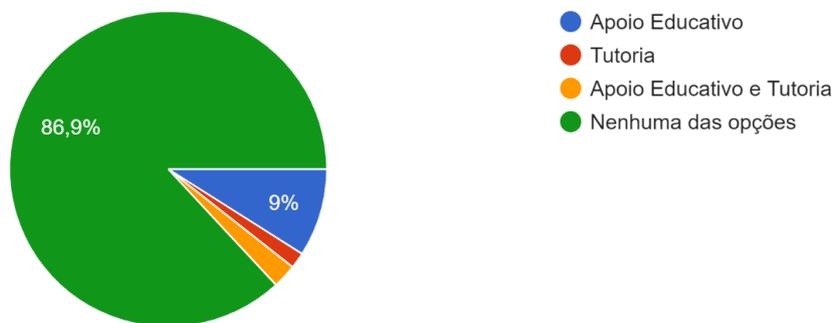
Nos comentários em aberto foram apresentadas queixas em relação ao descuido que por vezes se verifica nos espaços exteriores.

Sugestões/Recomendações (EE)

Os espaços exteriores têm pouca limpeza.
 Os espaços exteriores são esquecidos estão sp sujus.
 Na minha opinião,o espaço exterior deveria ter outra atenção.Mais limpeza nas entradas,tem muitas ervas nos muros,folhas,terras nos cimentos ...oque é normal,mas se deveria também limpar essas partes.Acredito e sei que não é fácil um funcionário fazer isso,mas acho que a junta então tem a obrigação de zelar,ajudar a escola da freguesia.
 Também acho que a escola deveria ter o nome da escola,na entrada, no muro da escola. Encontra-se neste momento oque resto do nome, apenas duas letras. Muito obrigada pela atenção.

8 – Apoios Frequentados Pelos Alunos

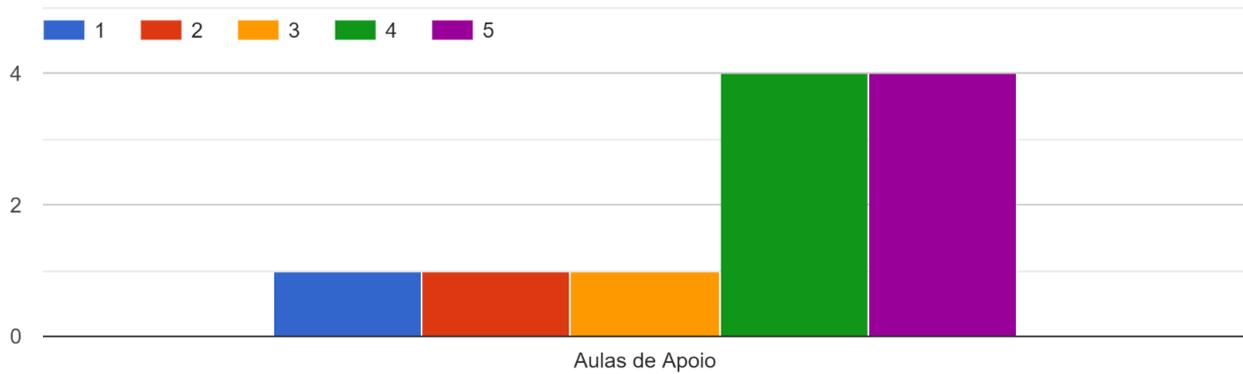
Gráfico 8 – Apoios frequentados pelos alunos



Verificamos que 86,9% dos alunos não frequenta nenhum apoio, sendo o mais considerado o apoio educativo, com 9% e residual a tutoria e esta em simultâneo com o apoio educativo.

9 – Importância dos Apoios Para a Melhoria das Classificações

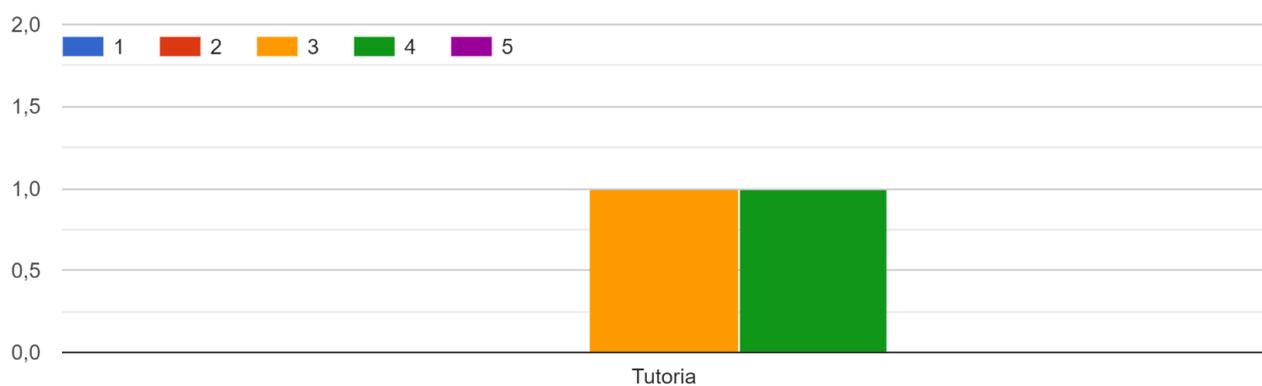
Gráfico 9 – Importância dos apoios para a melhoria das classificações obtidas



No caso dos apoios educativos isoladamente (alunos só com Apoio), as poucas respostas dadas indicam claramente que é muito importante.

10 – Importância da Tutoria para a Melhoria das Classificações

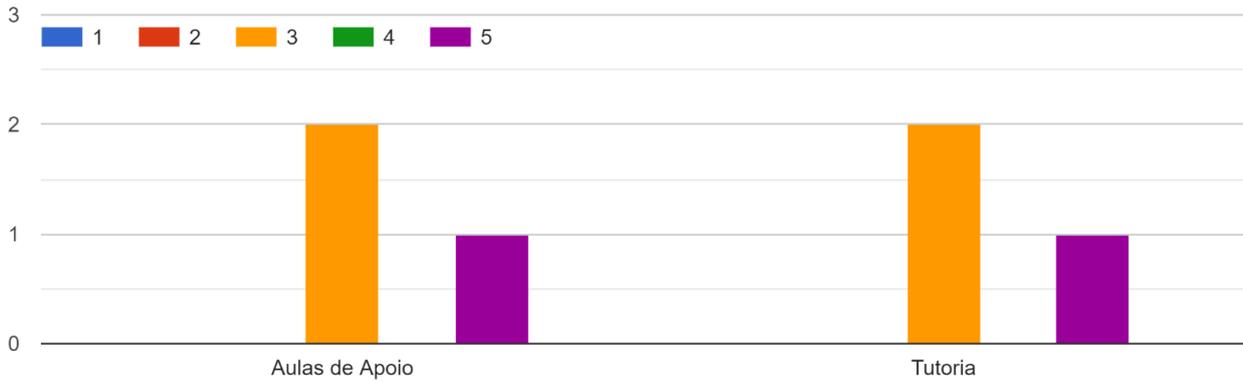
Gráfico 10 – Importância da Tutoria para a melhoria das classificações obtidas



No caso da tutoria, (alunos só com Tutoria), as respostas são de nível de satisfação de 3 e 4.

11 - Importância, simultânea, dos apoios e da Tutoria para a melhoria das classificações obtidas

Gráfico 11 – Importância, simultânea, dos apoios e da Tutoria para a melhoria das classificações obtidas

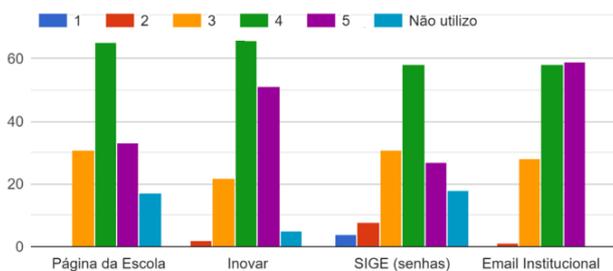


No caso destes dois apoios, em simultâneo, (alunos que usufruíram, simultaneamente de Apoio e de Tutoria), as respostas são, na maioria, de nível de satisfação 3 e as restantes de nível 5.

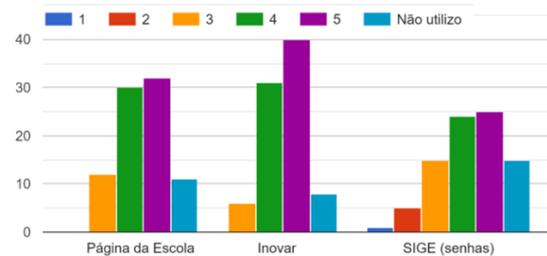
IV - ALUNOS/ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO (2º E 3º CICLOS), ASSISTENTES (OPERACIONAIS E TÉCNICOS), DOCENTES

1 - Comunicação digital

Gráfico 1 - Alunos



Gráficos 2 – Enc. Educação



Gráficos 3 - Docentes e Educadoras

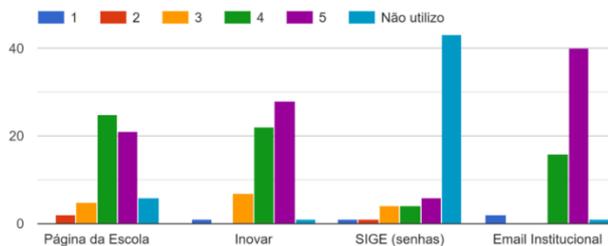
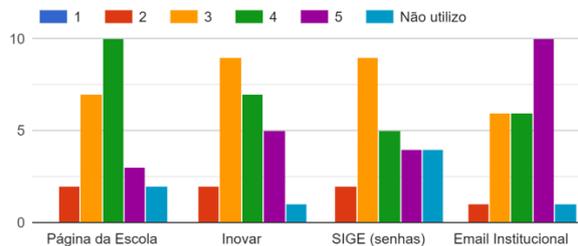


Gráfico 4 - Assistentes (Operacionais e Técnicos)



Os alunos responderam muito positivamente à utilização de todas as plataformas digitais à sua disposição, sendo que o SIGE é aquela em que a distribuição de respostas é mais relevante, obtendo mesmo e ainda que residual, classificações de nível 1 e 2.

Nos comentários abertos, destacam-se as críticas à lentidão e bloqueio do SIGE.

Os encarregados de educação responderam maioritariamente de forma positiva quanto a utilização da página da escola, apesar de se constatar que não é muito utilizada e, no que concerne ao SIGE, a situação é semelhante, ainda que seja mais significativo o número de alunos que não utiliza esta plataforma e que haja uma maior distribuição nas opções de resposta.

Quanto ao INOVAR, a esmagadora maioria dos encarregados de educação usa esta plataforma.

Quanto aos assistentes operacionais e técnicos, verifica-se a utilização de todas as plataformas questionadas de forma generalizada, com maior enfoque no email institucional, sendo residuais os níveis 2 atribuídos e a inexistência de qualquer nível 1. A Página web da escola, o INOVAR e o SIGE são utilizados com frequência.

No caso da página da escola e do INOVAR, a utilização é frequente ou muito frequente por parte dos docentes. Tendo em conta a especificidade da plataforma SIGE, são quase nulas as respostas de utilização e esmagadora a referência da não utilização. No que respeita ao email institucional, há claramente uma utilização massiva.

No espaço de comentário aberto, ressaltam muitas referências a um deficiente funcionamento do SIGE, em rapidez e disponibilidade de uso.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Melhorar a net

O portal SIGE é muito lento.

As vezes as senhas não dão para tirar

Nas senhas digitalmente não consigo desmarcar as senhas e demora para conseguir tirar senhas.

O SIGE demora muito tempo para abrir, o que dificulta quando quero tirar senhas.

So pos 4 no sige porque o próprio saite e um pouco pequeno

Não tenho acesso ao site da SIGE.

O SIGE as vezes é muito lento.

Na minha opinião o Inovar é o melhor site, pois caso eu queira saber alguma nota vou ao site e já sei.

O SIGE é muito lento

Eu gosto e acho que é necessário

a minha mãe é que costuma usar o sige para ver se tiro as senhas

Sugestões/Recomendações (EE)

Deveriam melhorar a internet da escola

São um pouco caras

o SIGE é pena não se conseguir anular as senhas do almoço.

O Sige não funciona muitas vezes. Não dá para ver o movimento do cartão e algumas vezes não dá para tirar as senhas

Deveríamos poder carregar o cartão com outras alternativas

Pat tirar as senhas as vezes não da

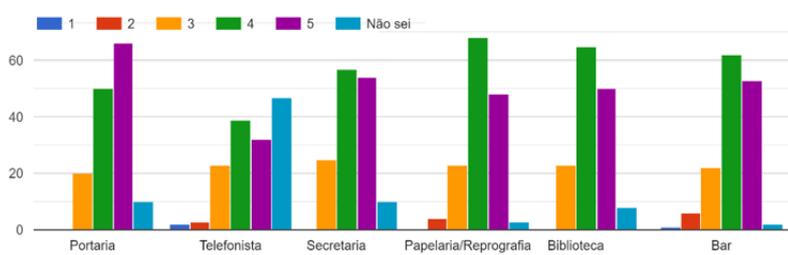
A sige bloqueia muitas vezes e devia ser possível desmarcar senha....

O portal SIGE não está sempre disponível e apresenta algumas falhas.

O sige falha imensas vezes

2 - Horário de funcionamento

Gráfico 5 - Alunos



Gráficos 6 – Enc. Educação

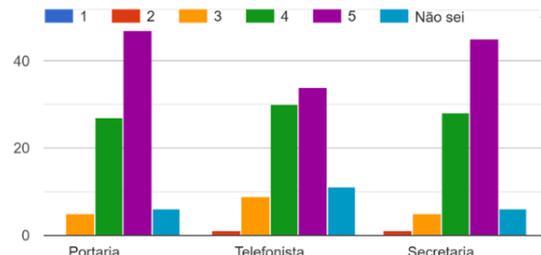
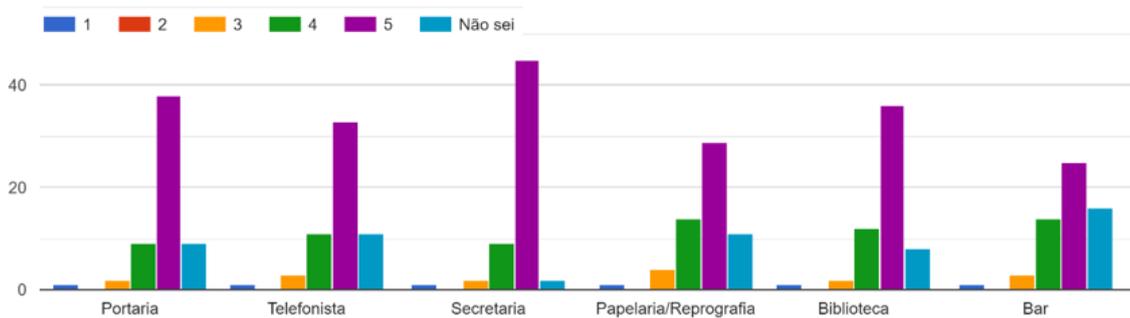


Gráfico 7 - Docentes e Educadoras



Todos os serviços objeto de questionamento – portaria, telefonista, serviços administrativos, papelaria/reprografia, biblioteca e bar obtiveram respostas muito positivas por parte de todos os inquiridos.

Finalmente e no que concerne aos docentes, em todos os serviços questionados as respostas vão no sentido da adequação destes, com os níveis 4 e 5 claramente em maioria.

Nos comentários em aberto há notas de desagrado pelo bar estar encerrado no período de almoço.

Sugestões/Recomendações (alunos)

A portaria, quando eu vinha para a escola às 7:20 nos alunos que vinham comigo nos estamos lá fora 20 minutos á espera do funcionário da portaria, era no inverno.
 Os funcionários do bar e da secretaria são simpáticos.
 Acho que o bar poderia estar aberto à hora de almoço.
 eu gosto dos horários que são propostos
 Por vezes, alguns professores precisam de tirar fotocópias urgentemente, e a reprografia não está aberta.

Sugestões/Recomendações (EE)

Já por várias vezes tive problemas com papeis, inscrições, subsidios, escalões diferentes entre irmãos, etc...

Sugestões/Recomendações (Docentes)

O bar deveria ter mais variedade de alimentos como por exemplo sandes atum, panado, etc.
 Sugiro que o bar e reprografia estejam abertos à hora do almoço.

3 - Qualidade no atendimento

Gráfico 8 – Alunos

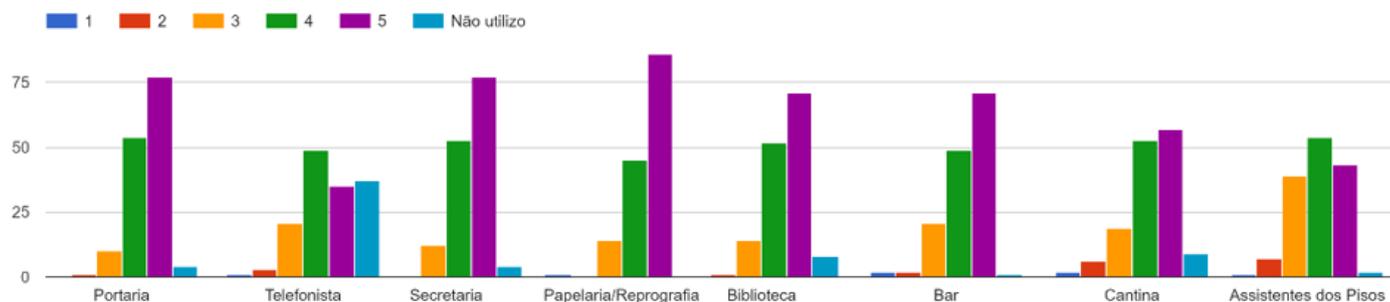


Gráfico 9 - Enc. Educação

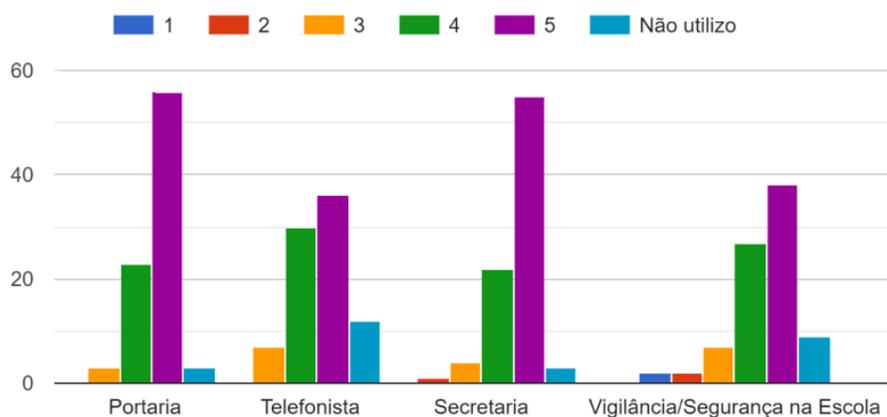


Gráfico 10 - Docentes

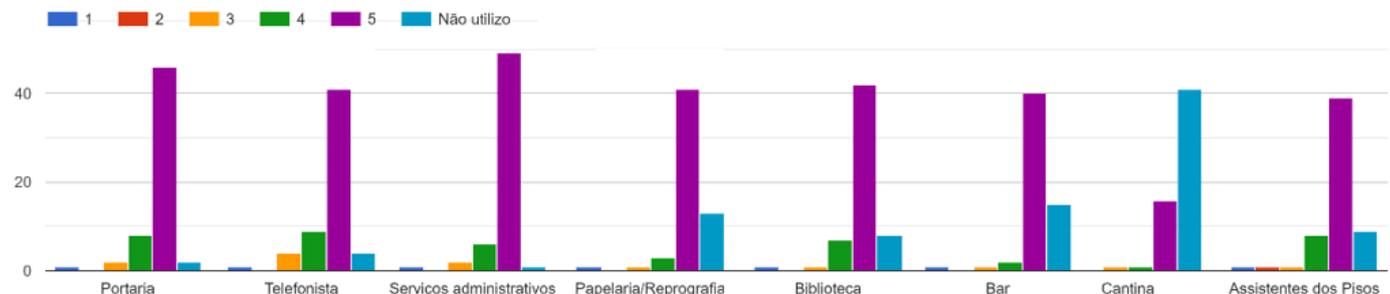
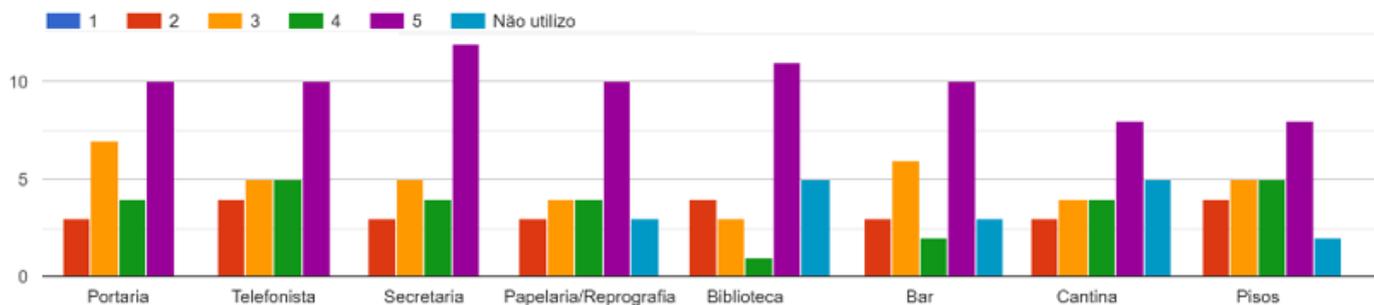


Gráfico 11 - Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos



Todos os serviços objeto de questionamento – portaria, telefonista, serviços administrativos, papelaria/reprografia, biblioteca, bar, cantina e assistentes dos pisos obtiveram respostas muito positivas, sendo residuais as respostas de nível 1 ou 2.

Quanto aos encarregados de educação, nos serviços objeto de questionamento verificou-se no caso da portaria e serviços administrativos um claro agrado com o serviço e atendimento prestado, sendo que as respostas nos vários níveis de satisfação estão mais uniformemente distribuídas no caso da telefonista e vigilância/segurança, contudo sem que os inquiridos que responderam negativamente sejam consideráveis.

É notória a atribuição das pontuações mais elevadas por parte dos assistentes operacionais e técnicos, contudo, há algumas respostas de nível 2 nos vários serviços analisados.

No que concerne aos docentes, as respostas são francamente positivas, ainda que haja serviços não frequentados pela maioria dos inquiridos.

Nos comentários em aberto, alguns dos alunos realçaram alguma dificuldade de relacionamento com alguns assistentes operacionais, mas também muito agrado com outros.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Na biblioteca podia ter uma caixa com sugestões de livros e também na biblioteca os livros às são 10 livro de uma coleção e não tem os outros.
 A Barbara tanto como a Vita e Nidia são muito amáveis e estão sempre disponíveis para nos ajudar, contudo existe alguns funcionários que não são amáveis
 Na cantina muitas pessoas passam á frente na fila.
 Cantina, comida frias às vezes, a comida não sabe a nada.
 Assistentes dos pisos a D. Ana do piso 1 está sempre a berrar e a querer saber da vida dos alunos.
 no bar as vezes o Sr.Nelson atira os produtos e por vezes na cantina apanhasse pelos na comida e a dona Ana anda sempre a perseguimos.
 A Dona Bárbara é 5, mas os outros funcionários (nem todos) implicam com nós.
 A D'Barbara é 5!
 gosto do atendimento
 Relativamente aos Assistentes dos Pisos, depende da funcionária/o.

Sugestões/Recomendações (Docentes)

Relativamente às assistentes dos pisos, penso que fazem um trabalho bastante meritório, muitas vezes ingrato, pelo facto de terem que saber lidar de forma pedagógica com todos os alunos. Acho que deveriam ser publicamente reconhecidas, nomeadamente as AO que trabalham na Unidade. É de louvar a gentileza e simpatia de todos os funcionários.
 Em todos os serviços as pessoas são delicadas, educadas, disponíveis e prestáveis!

4 - Qualidade dos produtos

Gráfico 12 - Alunos

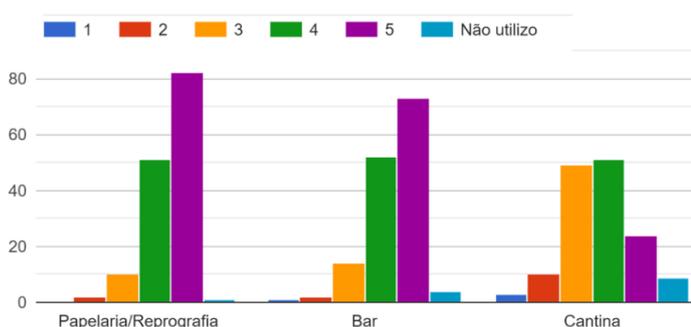


Gráfico 13 - Enc. Educação

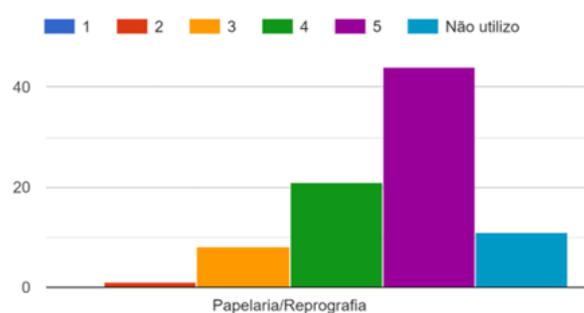


Gráfico 14 - Docentes

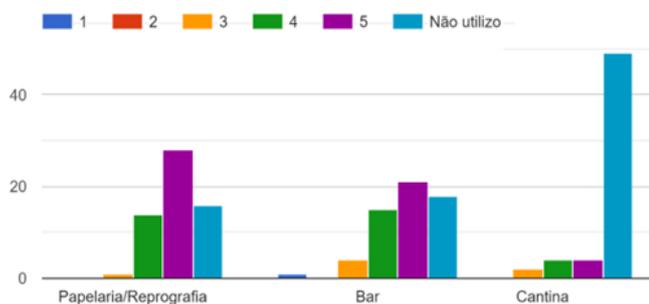
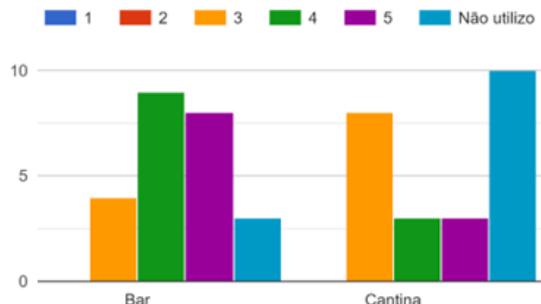


Gráfico 15 – Assistentes (Operacionais e Técnicos)



Nos três serviços considerados – papelaria/reprografia, cantina e bar – é residual o número de respostas dadas pelos alunos de nível 1 e 2, porém a cantina é o serviço menos consensual, com uma grande distribuição das respostas pelos vários níveis de avaliação.

No geral as respostas dos encarregados de educação são de agrado, com os níveis 4 e 5 a destacarem-se.

Quer na cantina, quer no bar, os assistentes operacionais e técnicos mostram-se agradados e muito agradados com este parâmetro, ainda que seja na cantina que o nível 5 seja o mais considerado.

No caso da cantina, a esmagadora maioria dos docentes não frequenta este espaço. Já no caso da papelaria/reprografia ou do bar, ainda que haja uma percentagem significativa de não utilização, estes itens foram avaliados de forma muito positiva.

Nos comentários em aberto, realçam-se críticas à comida da cantina, mormente à falta de tempero, ao surgimento de cabelos na comida ou esta ser servida fria.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Na cantina algumas comidas não prestam
 Cantina, comida frias às vezes, a comida não sabe a nada.
 Acho que a comida da cantina poderia ser bem melhor.
 Comida precisa de sal e de tempero
 A comida da cantina é pior desta escola.
 não gosto da comida da cantina
 No bar os croissant por vezes têm marcas pretas por baixo. Na cantina deve-se ter atenção aos cabelos largados na comida.
 às vezes não gosto da comida da cantina
 Sempre massa e arroz

Sugestões/Recomendações (EE)

Pourque algumas coisas vêm estragado ou bastaria viciada etc...

Sugestões/Recomendações (Docentes)

Sugestão: Bar ter mais sandes tipo de almoço (com panado, frango..)

5 - Variedade dos produtos

Gráficos 16 - Alunos

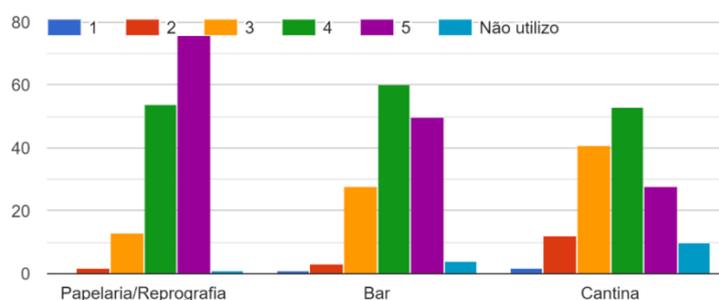


Gráfico 17 - Enc. Educação

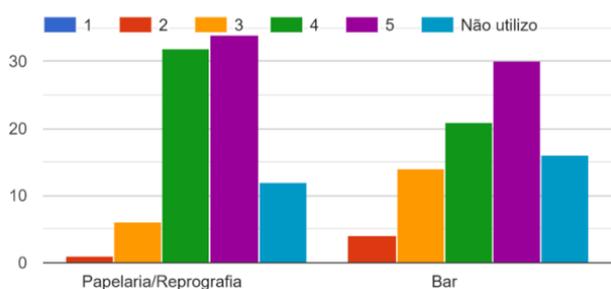


Gráfico 18 - Docentes

Variedade dos Produtos.

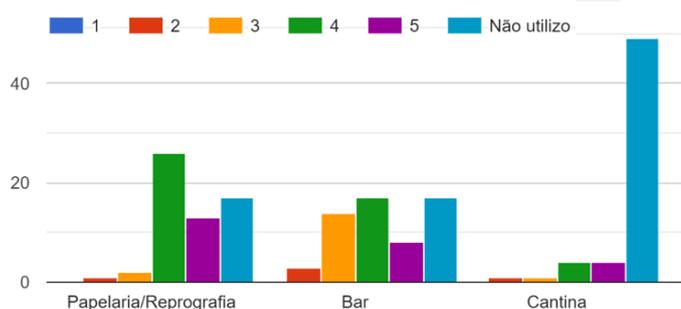
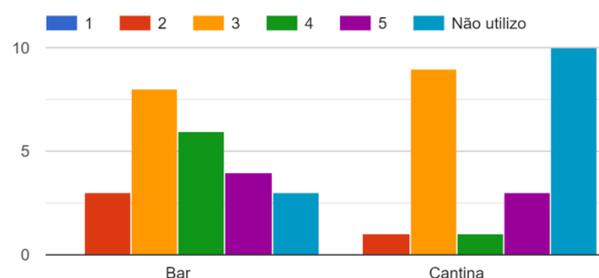


Gráfico 19 – Assistentes (Operacionais e Técnicos)

Variedade dos Produtos.



Nos três serviços considerados – papeleria/reprografia, cantina e bar – é residual o número de respostas de nível 1 e 2 dadas pelos alunos, porém a cantina é o serviço menos consensual, com uma grande distribuição das respostas pelos vários níveis de avaliação, incluindo algumas respostas de nível 2.

No caso da reprografia, o resultado das respostas dadas pelos encarregados de educação acompanha os níveis 4 e 5, já no caso do bar, as respostas estão mais distribuídas pelas várias opções, ainda que os valores 1 e 2 sejam inexistentes ou menos relevantes.

Com algumas respostas de nível 2, no caso do bar, à medida em que o indicador de satisfação aumenta, diminuem as respostas a ele atribuídas. No caso da cantina, o nível 3 e 5 obtém a maior parte das respostas dos assistentes técnicos e operacionais, em quantitativo idêntico.

Finalmente e no que concerne aos docentes, as respostas foram dadas com níveis de satisfação positivos, 3, 4 e 5, para a papelaria/reprografia e bar embora no caso do bar se note menos número de respostas de nível 5. São residuais os frequentadores da cantina. Também há muitos inquiridos que não frequentam os três serviços.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Cantina às vezes os iogurtes vem fora da data.
Na cantina a comida podia ser mais variada.
Antes no bar havia mais coisas.
Em relação à cantina, poderia haver mais variedade de refeições, é sempre massa, arroz, massa, arroz, batatas, arroz, massa....e o ciclo repete-se

Sugestões/Recomendações (EE)

o bar deveria ter mais variedade no que toca aos produtos saudáveis e deixar de vez os açucarados.
A proibição dos doces no bar que devia ser verdadeira e não falsificada com bolos á venda
Deveriam ter atenção à comida da cantina muito pouco qualidade

6 - Quantidade dos produtos

Gráfico 16 - Alunos

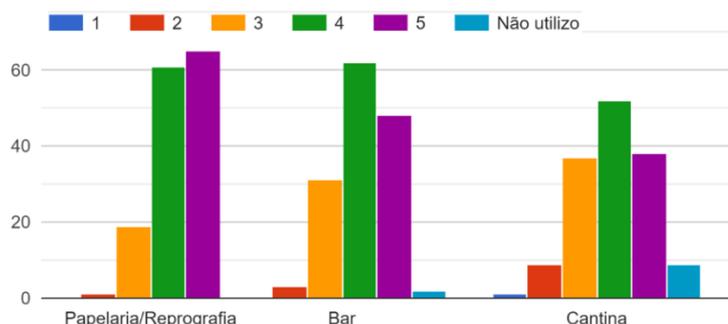


Gráfico 17 - Enc. Educação

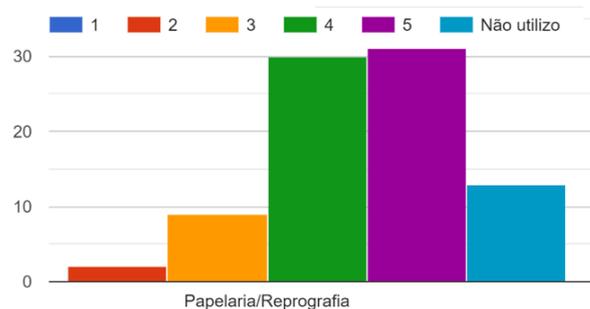


Gráfico 18 - Docentes
Técnicos)

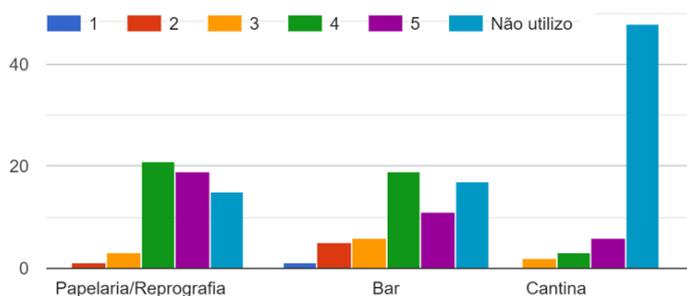
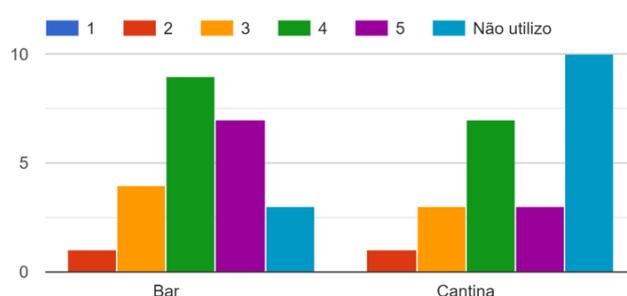


Gráfico 19 – Assistentes (Operacionais e



Nos três serviços considerados – papelaria/reprografia, cantina e bar – é residual o número de respostas dos alunos de nível 1 e 2, porém a cantina é o serviço menos consensual, com uma grande distribuição das respostas pelos vários níveis de avaliação, incluindo algumas respostas de nível 2.

No caso dos encarregados de educação, as respostas estão muito concentradas nos níveis 4 e 5, sendo residual a opção pelo nível 2.

Sendo as respostas insatisfatórias residuais, os assistentes técnicos e operacionais mostraram-se agradados ou muito agradados com este parâmetro de análise.

As respostas dos docentes foram dadas com níveis de satisfação positivos, 3, 4 e 5, para a papelaria/reprografia e bar embora no caso do bar se note menos número de respostas de nível 5 e mais de 2 e 3. São residuais os frequentadores da cantina. Também há muitos inquiridos que não frequentam os três serviços.

Nos comentários em aberto, há referências de pouca quantidade/variedade no bar, sobretudo no período da tarde.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Cantina, a comida fria e sem sabor e às vezes os iogurtes fora da data.
 Às vezes, quando me dirijo ao bar já acabou aquilo que eu queria.
 acho que a cantina deveria ter no mínimo alguns menus diferentes para pessoas vegetarianas e pessoas que querem comer peixe

Sugestões/Recomendações (EE)

Relativamente ao bar dos professores, há uma certa pobreza na oferta de comida. Pobreza não sei se é o melhor termo... De manhã a coisa ainda vai, agora à tarde...

7 - Limpeza dos espaços

Gráfico 20 - Alunos

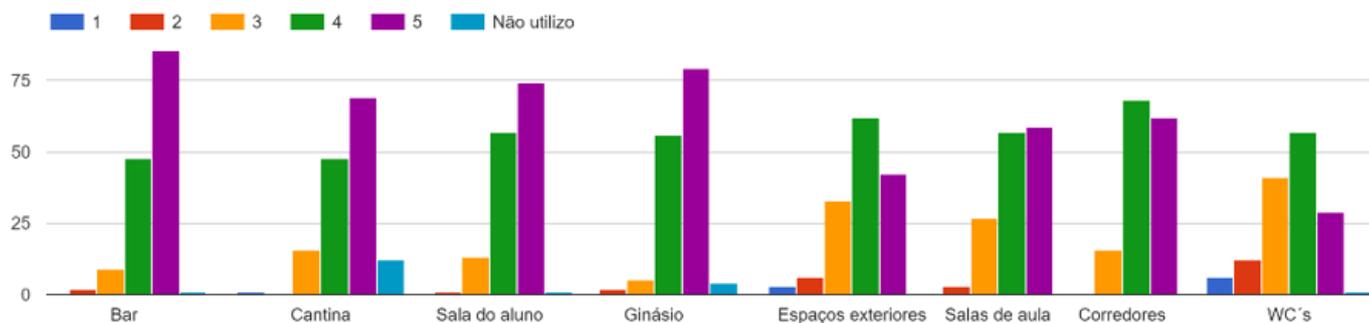


Gráfico 21 - Enc. Educação

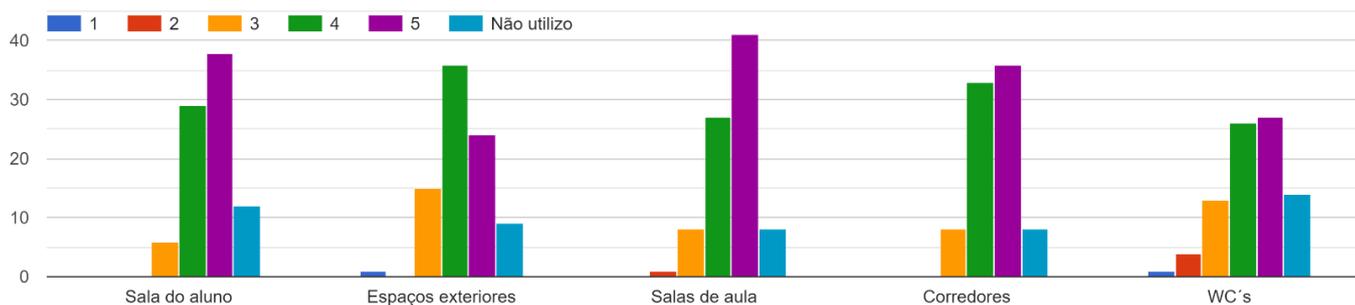


Gráfico 22 - Docentes

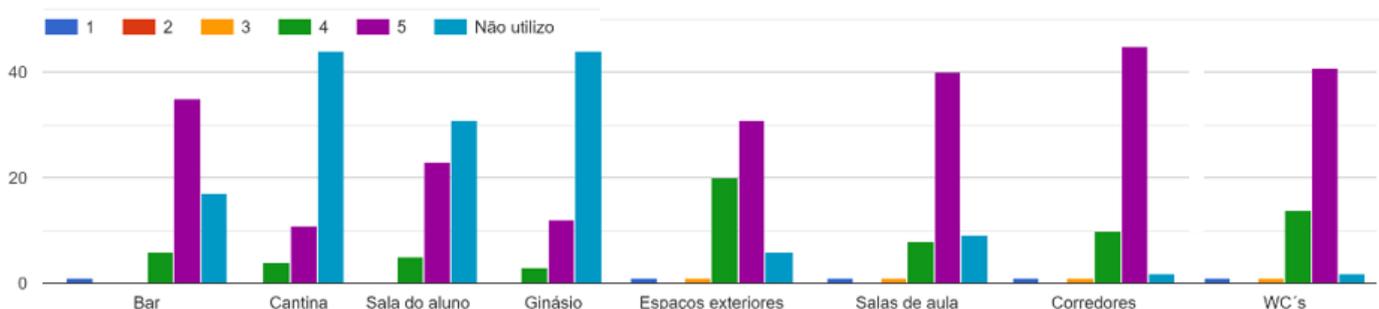
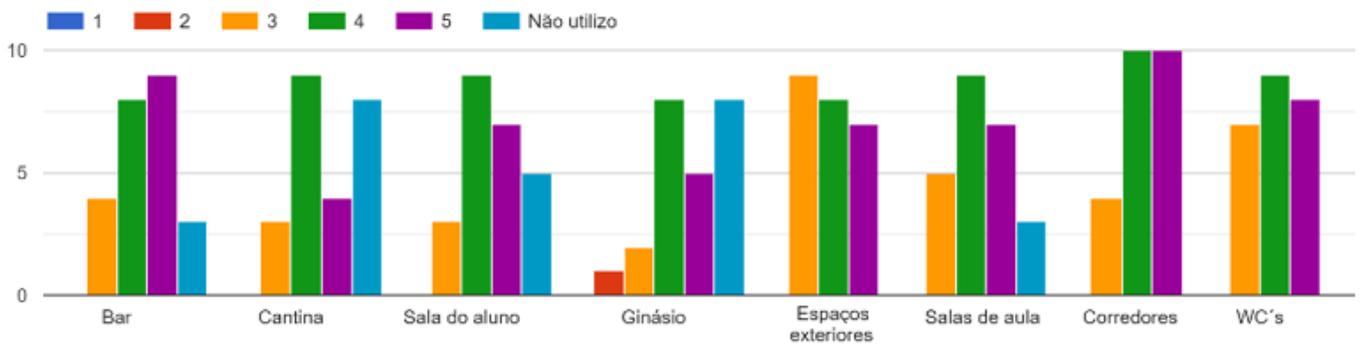


Gráfico 23 – Assistentes (Operacionais e Técnicos)



A maior parte das respostas dos alunos para a quase totalidade dos serviços cifra-se nos níveis 4 e 5, exceto nos espaços exteriores e WCs onde há uma maior distribuição de respostas pelos vários níveis.

Dos comentários em aberto, ressalta que parte do problema de limpeza é atribuível a uma atitude menos cuidadosa dos alunos.

Nos espaços interiores (sala do aluno, sala de aula, corredores) são francamente positivas as respostas dadas pelos encarregados de educação, com os níveis 4 e 5 muito destacados, sendo que os WCs são o espaço que maior uniformidade de respostas apresenta, com destaque mesmo assim para os níveis 3, 4 e 5. A limpeza dos espaços exteriores é avaliada muito positivamente.

São positivas as respostas dadas pelos assistentes técnicos e operacionais para os vários espaços em análise: bar, cantina, sala do aluno, ginásio, espaços exteriores, salas de aula, corredores e WCs.

Finalmente e no que concerne aos docentes, para a cantina, ginásio e sala do aluno, a maior parte das respostas é de não utilização daqueles espaços.

No caso dos restantes espaços, bar, espaços exteriores, salas de aula, corredores e WCs, as respostas são muito positivas, quase sempre de nível 4 e 5 e residuais nos restantes níveis de satisfação.

Nos comentários abertos, destacamos um que se refere ao constante amontoar de resíduos, muitos fruto de campanhas de recolha e reciclagem, que confere à principal entrada da escola um aspeto pouco agradável.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Espaços exteriores, tem sempre lixo no xau e atrás do pavilhão está cheio de ervas.
 Wc's das mulheres as vezes tem pensos higienicos no chão e papeis no chão.
 Muitas das vezes as mesas das salas de aula ficam todas cheias de pedaços de borracha, cheias de giz (passam o pano no quadro e de seguida na mesa), o chão não demonstra ser limpo e riscos do dia anterior na mesa.
 A maior parte das vezes, quando me estou a sentar para almoçar na cantina a cadeira está sempre suja.
 Por vezes, encontrámos o chão sujo, a mesa tem bastantes pedaços de borracha.

Sugestões/Recomendações (EE)

Quando vou buscar a minha filha á escola e beijo que têm lixo no chão

Sugestões/Recomendações (Docentes)

Sugestão: a falta de papel de mãos, papel higiénico ser revista com maior periodicidade. Limpeza diária eficiente!

Sugestões/Recomendações (Assistentes)

A entrada da escola (entrada pela telefonista), no exterior está constantemente cheia de lixo. Sendo esta a principal entrada da escola, sinto me envergonhada pela imagem que transmitimos. É uma situação que sugiro que seja avaliada.
 Muitos deles não tenho conhecimento pois vocês fizeram o questionário mais virado para eb 23 de abação.... Podiam falar da gestão de funcionários pois na minha opinião é péssima estando sempre a prejudicar as primárias...

V - APOIOS PEDAGÓGICOS PRESTADOS – 1º, 2º E 3º CICLOS

No caso dos alunos do 1º ciclo e de acordo com as respostas dos seus encarregados de educação, 86,9% dos alunos não frequenta nenhum apoio, sendo o mais considerado o apoio educativo, com 9% e residual a tutoria e esta em simultâneo com o apoio educativo.

1 - Frequência dos apoios educativos diversos (2º E 3º Ciclos)

Gráfico 1 - Alunos

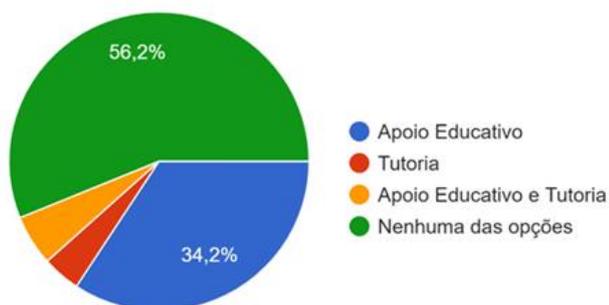


Gráfico 2 - Enc. Educação

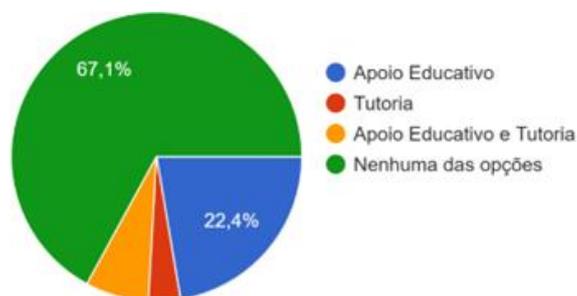
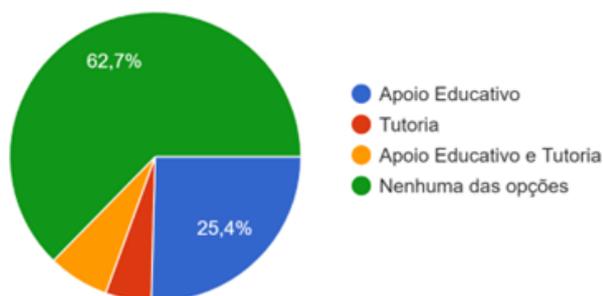


Gráfico 3 – Docentes (que apoio leciona)



No caso dos alunos do 2º e 3º ciclos, 56,2% dos alunos que responderam não frequentam quaisquer apoios, sendo que o apoio educativo, com 34,2% de respostas é o que tem maior frequência. As respostas dos seus encarregados de educação é que a maioria dos inquiridos respondeu que o seu educando não frequenta qualquer apoio, 67,1%. Destacam-se a frequência de apoio educativo, com 22,4% e com percentagem inferiores, os alunos com tutoria e com tutoria em simultâneo com apoio educativo.

Finalmente, a maioria dos docentes, 62,7%, não se encontra a lecionar qualquer tipo de apoio. Quando há lecionação, é o apoio educativo que recebe mais respostas, com a tutoria e esta em simultâneo com o apoio educativo a obterem peso semelhante.

2 - Importância dos apoios prestados/frequentados

No caso dos apoios educativos vistos isoladamente, as poucas respostas dadas pelos encarregados de educação dos alunos do 1º ciclo indicam claramente que é muito importante.

Gráfico 4 - Alunos

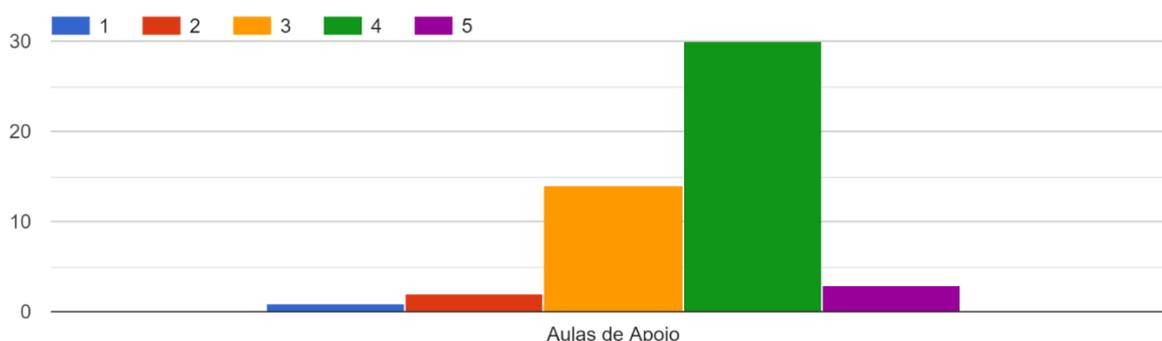


Gráfico 5 - Enc. Educação

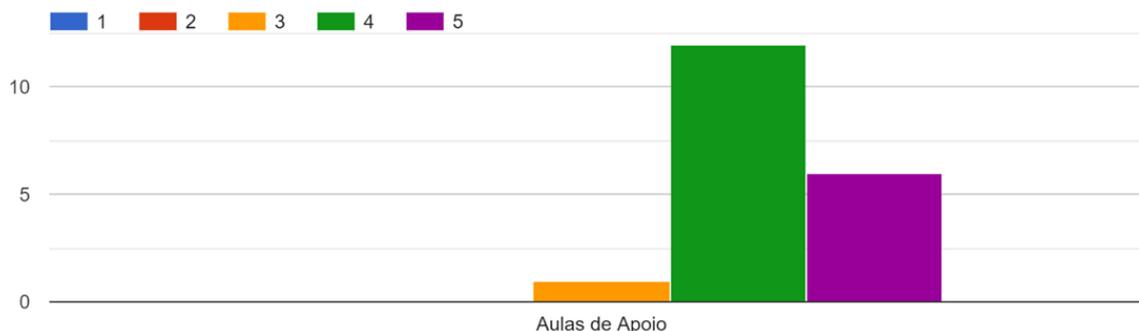
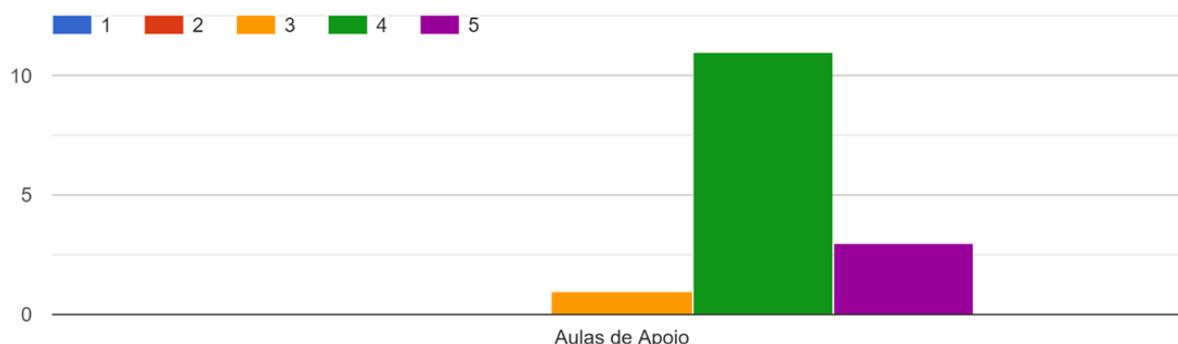


Gráfico 6 - Docentes



Nos alunos do 2º e 3º ciclo, as respostas recaem maioritariamente nos níveis 3 e 4, para as aulas de apoio. Nos comentários em aberto apela-se para uma maior utilização de recursos tecnológicos por parte dos professores. Os seus encarregados de educação responderam esmagadoramente nos níveis 4 e 5, sem respostas de nível 1 e 2, considerando-se, portanto, muito importante este tipo de apoio prestado ao aluno para melhoria dos seus resultados escolares.

As respostas dos docentes são claramente de sentido positivo, com os níveis 4 e 5 em maioria e nenhum nível de 2 ou inferior. Nos comentários em aberto, realce para a desadequação dos horários

Sugestões/Recomendações (alunos)

Acho que as aulas de apoio podem ser mais interativas entre os aluno e professores.
Nas aulas de apoio consigo aprender conteúdos que não entendi na aula
Os professores devem utilizar mais tecnologia para motivar mais os alunos
Fazer alguns jogos.
aulas mais interativas
A português eu acho que até tenho notas boas. E a matemática acho que devo ter aulas de apoio
Os professores devem utilizar mais tecnologias para melhorar o ensino .

Sugestões/Recomendações (EE)

Podia ser ao meio da tarde

Sugestões/Recomendações (Docentes)

Arranjar forma de os alunos propostos para estas aulas, as encarem como se fossem para uma explicação daquela disciplina e se fizessem acompanhar de dúvidas ou dificuldades relativamente aos assuntos abordados nas aulas regulares.

Arranjar forma de os alunos propostos para estas aulas, as encarem como se fossem para uma explicação daquela disciplina e se fizessem acompanhar de dúvidas ou dificuldades relativamente aos assuntos abordados nas aulas regulares.
Considero que o horário em que estas aulas normalmente ocorrem não é devidamente produtivo para os alunos. Além disso, são propostos para estas aulas alunos cujos resultados, na sua maioria, se devem ao pouco (ou nulo) interesse pelos estudos, de uma forma geral. Isso leva a duas constatações: a) são quase sempre os mesmos alunos a serem propostos para AAE, também às outras disciplinas, transformando-se em sobrecarga contraprodutiva; b) os alunos com menos dificuldades mas que, eventualmente, possam ter dúvidas, não têm acesso às AAE. Considero mais benéfico aplicar as horas de AAE num "centro de estudos" permanentemente assegurado por docentes das várias disciplinas, onde qualquer aluno se pudesse dirigir para esclarecer dúvidas.
Horários mais adequados
Não colocá-las no último tempo da tarde, mas distribuí-las ao longo do dia.
Horário mais adequado e não ao final de um dia de aulas.
O horário não se concentra, sempre, no final do dia, uma vez que os alunos estão cansados.

3 - Importância tutoria prestada/frequentada

Como referido anteriormente, as respostas dadas pelos encarregados de educação dos alunos do 1º ciclo e no que à tutoria respeita, as respostas são de nível de satisfação de 3 e 4.

Gráfico 7 - Alunos

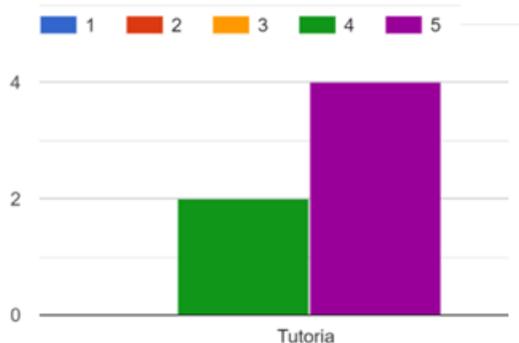


Gráfico 8 - Enc. Educação

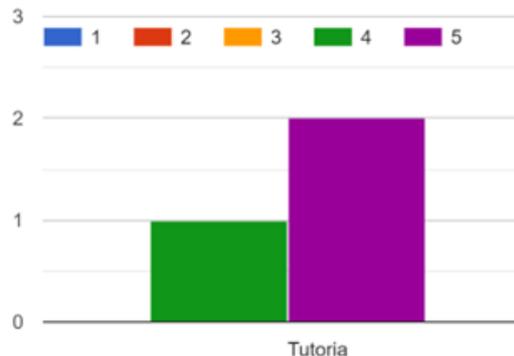
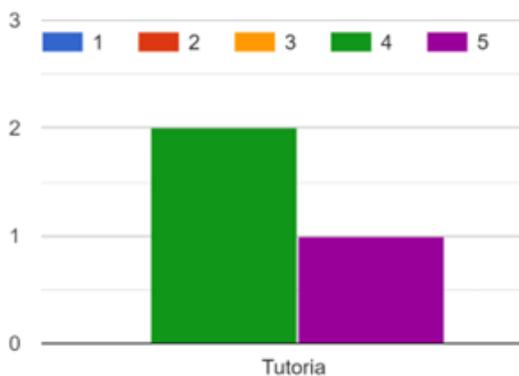


Gráfico 9 - Docentes



Apenas respostas de nível 4 e 5 foram dadas pelos alunos dos 2º e 3º ciclos, considerando-se, portanto, muito importante este tipo de apoio prestado ao aluno para melhoria dos seus resultados escolares.

Igualmente, os encarregados de educação destes alunos apenas deram respostas de nível 4 e 5, considerando-se, portanto, muito importante este tipo de apoio prestado ao aluno para melhoria dos seus resultados escolares.

Os docentes apenas deram respostas de nível de satisfação 4 e 5.

4 - Importância dos apoios e tutoria prestados/frequentados

Gráfico 10 - Alunos

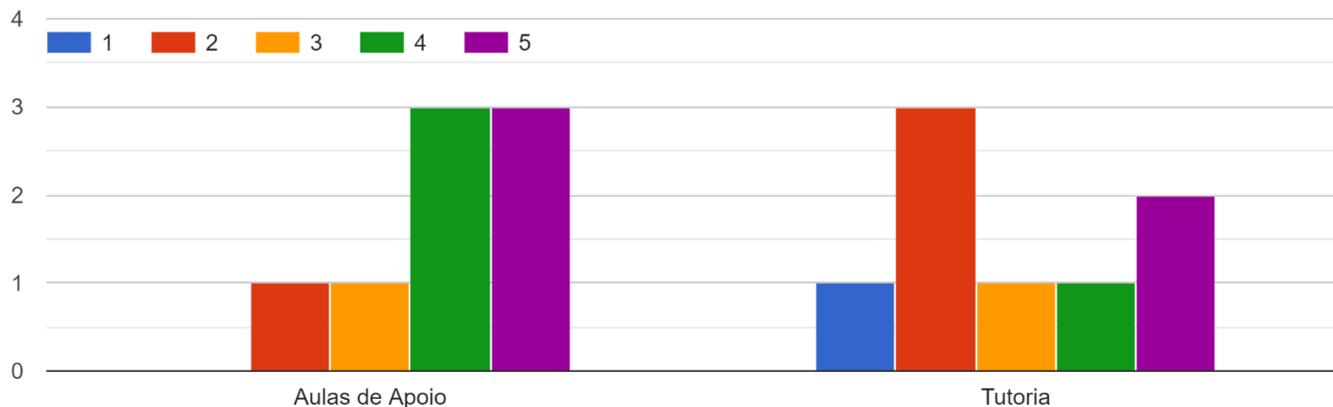


Gráfico 11 - Enc. Educação

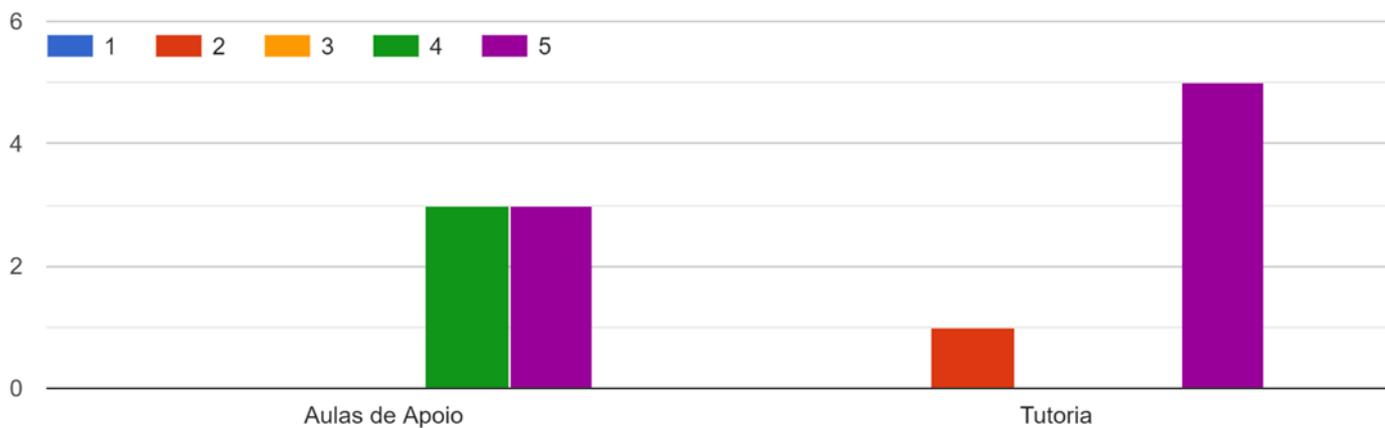
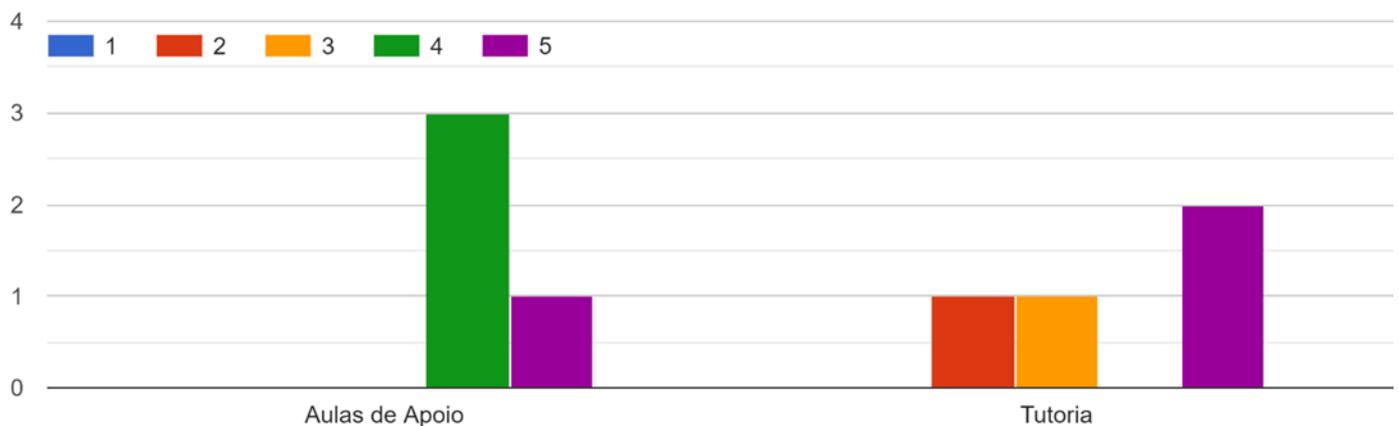


Gráfico 12 – Docentes



No caso dos alunos do 1º ciclo e de acordo com as respostas dos seus encarregados de educação, quando da existência destes dois apoios em simultâneo, as respostas são de nível de satisfação 3, a maioria e de nível 5.

Verificou-se nas respostas dos alunos dos 2º e 3º ciclos que no caso dos apoios eles são muito relevantes, com respostas maioritariamente de nível 4 e 5. No caso da tutoria aparece o nível 2 como resposta mais dada, ainda que o nível 5 seja a segunda opção mais escolhida. Constata-se uma grande distribuição de opiniões pelos vários níveis.

No caso das respostas dos seus encarregados de educação, elas são idênticas.

As respostas obtidas nos inquéritos dos docentes são incoerentes com as das questões anteriores acerca deste assunto.

Nos comentários em aberto, ressaltam as dificuldades do horário em que os apoios educativos/tutorias são prestados.

Sugestões/Recomendações (alunos)

Eu penso que já não preciso de ter Tutoria, porque em Tutoria só falo de portugues e acho que até sou bom em portugues, e para isso já tenho o apoio a portugues

As aulas de apoio são boas, mas como o nosso horário não é assim tão bom os apoios são muito tarde e saímos daqui muito tarde. Agora da tutoria poderia ser outros dia a outra hora porque há hora e ao dia que eu tenho é muito tarde e não me da muito jeito e como não me da jeito não consigo vir sempre

Sugestões/Recomendações (EE)

Penso que a tutoria já não será muito mais necessário porque o Pedro mostrou que apenas com o apoio e empenho é suficiente
Eu gostava muito que o Lourenço frequentasse o apoio a português a quinta feira mas no atual horário no final não tem transporte pra vir embora teria que ficar uma hora a espera do autocarro

Sugestões/Recomendações (Docentes)

A Tutoria devia ser atribuída a professores da turma.
Repensar os horários de lecionação

SÚMULA

Das respostas obtidas, a equipa realça um grau de satisfação muito positivo em todas as vertentes questionadas, sendo a opinião generalizada da comunidade escolar que os serviços funcionam bem e com horários adequados, que os espaços são devidamente limpos e cuidados e que o atendimento pelos vários funcionários é bom.

Igualmente e com críticas perfeitamente naturais, há alguma insatisfação no caso dos produtos fornecidos pelo bar/lanches e pela cantina, julgamos que muito fruto de gostos pessoais.

No que concerne à utilização de meios digitais, eles são profusamente utilizados, ainda que uns mais do que outros, até pela sua especificidade, como é o caso do SIGE, ou pela idade dos potenciais utilizadores. Cremos que há aqui algum caminho de melhoria a fazer.

Finalmente e no que a apoios pedagógicos diz respeito, a maior das críticas incide nos horários em que são prestados, considerando que são relevantes e positivos, ainda que haja alguma dificuldade da sua aceitação por parte dos alunos, que os veem como castigo e não como oportunidade.

A Equipa de Autoavaliação

Guimarães, 25/07/2022