



ESCOLA BÁSICA E SECUNDÁRIA DE ERMESINDE



RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

(Docentes, Alunos e
Encarregados de
Educação)

Agrupamento de Escolas de
Ermesinde

Equipa de Autoavaliação

junho, 2022

Índice

INTRODUÇÃO	3
DOCENTES	4
1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	4
2. PORTARIA	4
3. PBX	5
4. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	5
5. PAPELARIA	6
6. BUFETE	7
7. SERVIÇOS DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO (SPO).....	7
8. CANTINA	8
9. REPROGRAFIA.....	8
10. CONCLUSÕES.....	8
ALUNOS (DAFG E ESE)	10
1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	10
2. PORTARIA	10
3. PBX	11
4. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	11
5. PAPELARIA	12
6. SERVIÇOS DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO (SPO).....	13
7. BUFETE	13
8. CANTINA	14
9. REPROGRAFIA.....	15
10. CONCLUSÕES.....	15
ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO	16
1. CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA	16
2. PORTARIA	16
3. PBX	17
4. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	18
5. PAPELARIA	18
6. BUFETE	19
7. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO (SPO).....	20
8. CANTINA	20
9. REPROGRAFIA.....	21
CONCLUSÕES.....	21

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

JUNHO 2022

INTRODUÇÃO

Na continuidade do Trabalho da Equipa de Autoavaliação e devendo ser a autoavaliação uma prática sistemática, esta Equipa elaborou e aplicou, no final das atividades letivas, um Inquérito que permitisse aferir o grau de Satisfação dos elementos que fazem parte do Agrupamento de Escolas de Ermesinde. Só conhecendo se pode melhorar.

Este inquérito foi realizado com base em cinco parâmetros que pretendem avaliar o grau de satisfação dos alunos, encarregados de educação e docentes face a diversos serviços prestados no Agrupamento de Escolas de Ermesinde, a saber:

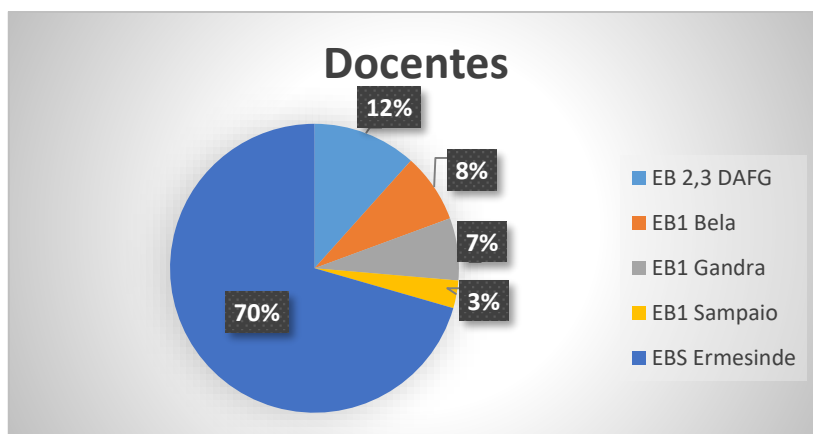
- "Simpatia e Cordialidade"
- "Disponibilidade no atendimento"
- "Eficácia no atendimento"
- "Eficácia na resolução dos problemas"
- "Horário de funcionamento"

Cada um destes parâmetros foi avaliado numa escala de 1 a 5 em que 1 corresponde a "Nada satisfeito" e 5 a "Totalmente satisfeito".

Foi feita uma avaliação aos principais serviços prestados pelo Agrupamento: Portaria, PBX, Serviços Administrativos, Papelaria, Bufete, SPO, Cantina e Reprografia.

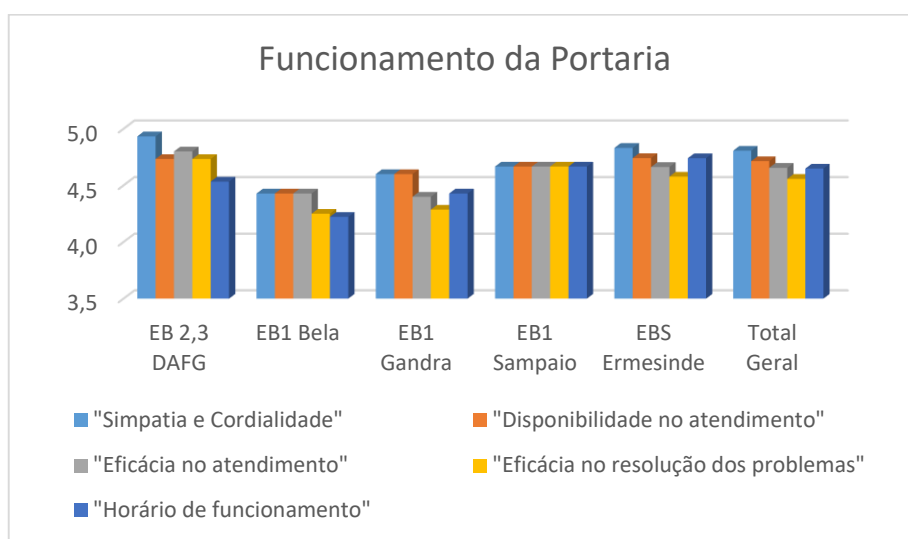
DOCENTES

1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA



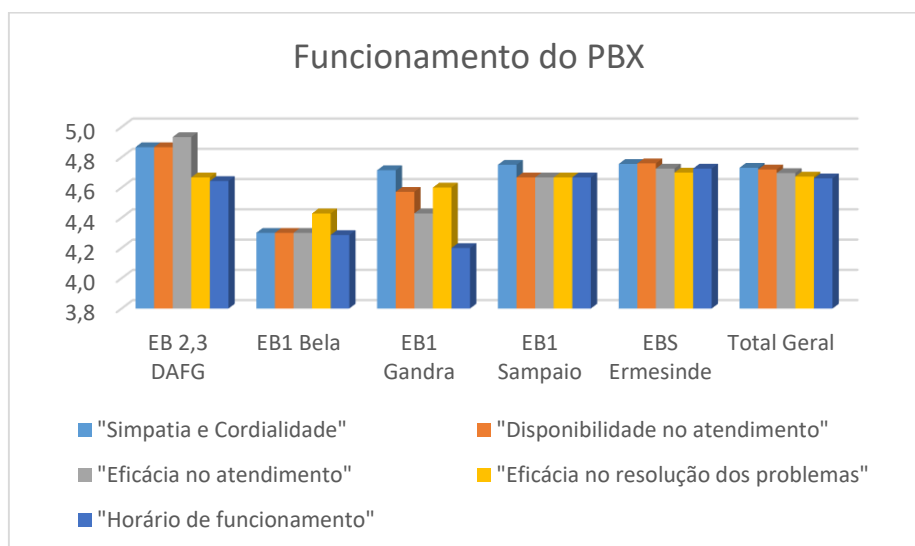
O inquérito foi dirigido a todos os docentes do Agrupamento, num total de 281. Responderam 129, sendo que 10 pertencem à EB/JI da Bela, 9 à EB/JI da Gandra, 4 à EB/JI de Sampaio, 15 à EB2/3 D. António Ferreira Gomes e 91 à EBS de Ermesinde. Trata-se, pois, de uma amostra muito significativa, já que responderam 45,9% do total de docentes. A sua distribuição por unidades orgânicas acompanha o número de docentes que estão em funções em cada um dos estabelecimentos de ensino.

2. PORTARIA



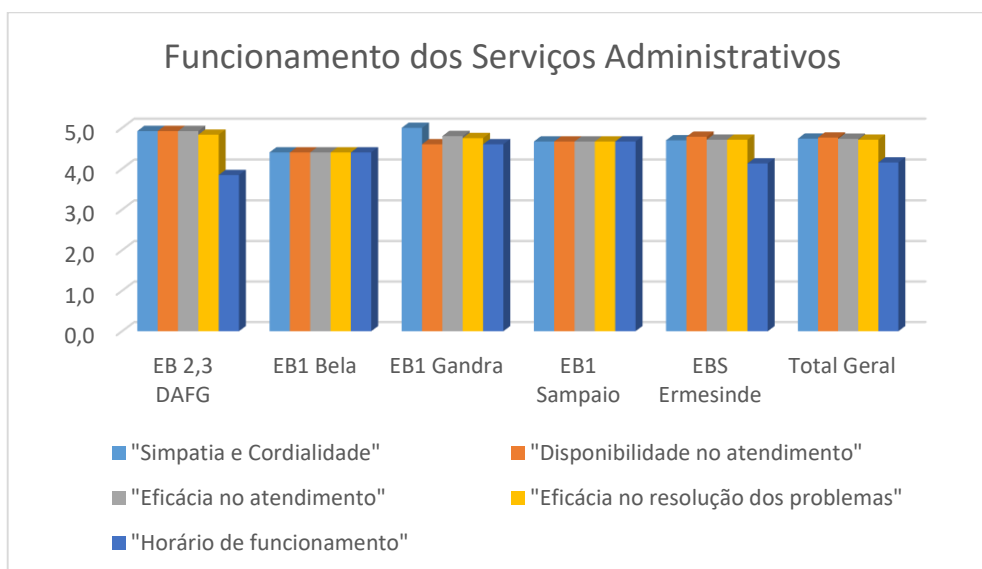
Da leitura dos dados, verifica-se, em todas as unidades orgânicas, um grau de satisfação superior a 4 em todos os parâmetros. Dentro deste nível, mas ligeiramente abaixo das outras escolas, está a EB/JI da Bela (que se situa entre os 4.2 e os 4.4).

3. PBX



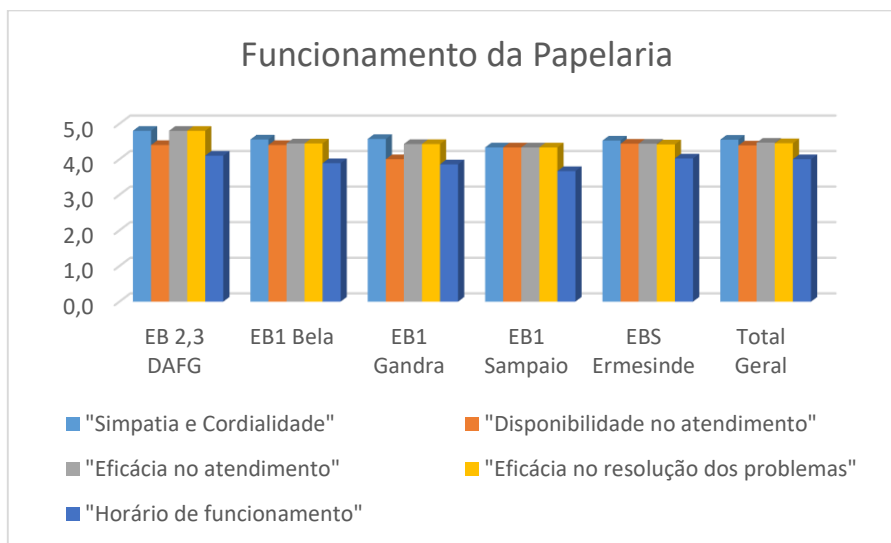
O funcionamento do PBX foi avaliado em todas as escolas do Agrupamento e em todos os parâmetros acima dos 4,2, sendo a avaliação global de 4,7. Mais uma vez constata-se que é a EB/JI da Bela a que apresenta uma avaliação inferior às outras – 4,3.

4. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS



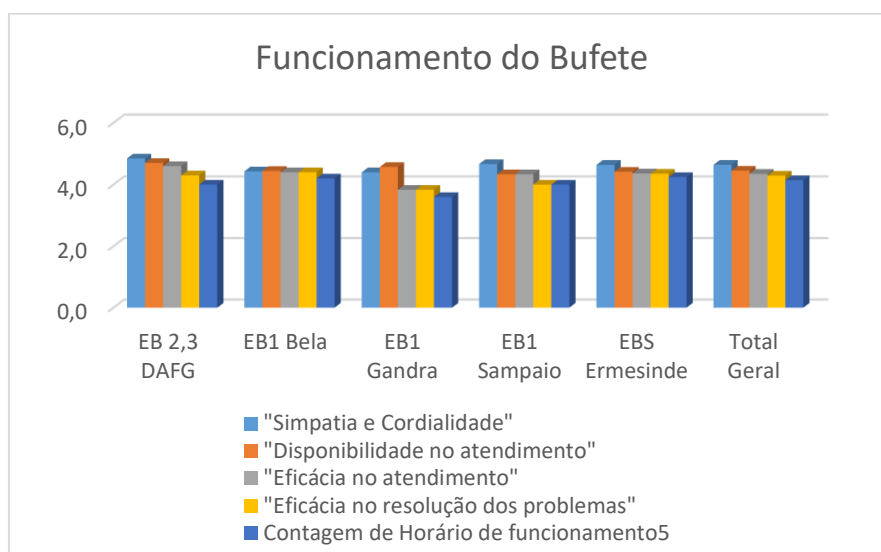
De uma forma global, o grau de satisfação com os Serviços Administrativos, a funcionar exclusivamente na EBS Ermesinde, situa-se entre os 4,2 e os 4,8. O parâmetro que é avaliado com 4,2 é o respeitante ao seu Horário de Funcionamento, cujas respostas se encontram entre 3,8 (DAFG) e os 4,7 (EB/JI Sampaio).

5. PAPELARIA



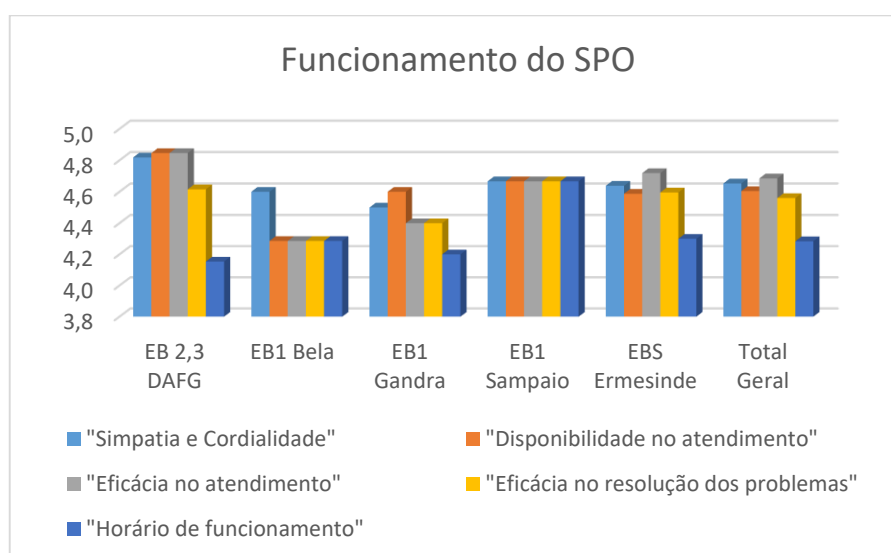
Os resultados do Inquérito demonstram que a avaliação global se situa entre um grau de satisfação de 4 e 4,6. O resultado mais baixo (3,7) diz respeito ao Horário de Funcionamento e são os docentes a exercer funções nas escolas EB1/JI os menos satisfeitos com este parâmetro (3,7 – 3,9). A distância física das escolas onde lecionam e os seus horários podem explicar estes resultados.

6. BUFETE



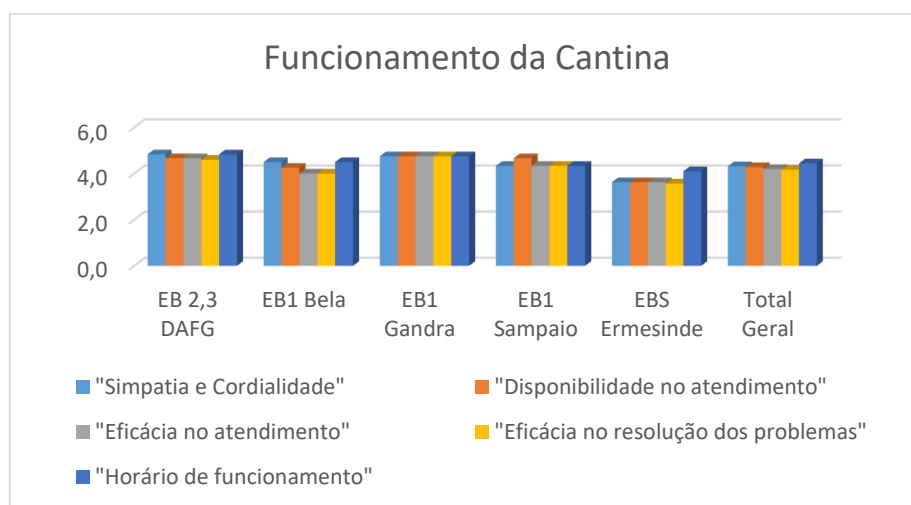
De um modo geral, o grau de satisfação manifestado é elevado, entre 4,1 e 4,6. De referir que na EB1/JI da Gandra registam-se 3 parâmetros abaixo de 4: Eficácia no atendimento, Eficácia na resolução de problemas e Horário de funcionamento (3,8, 3,8 e 3,6, respetivamente). É este último parâmetro aquele que regista um grau de satisfação ligeiramente inferior aos outros, 4,1.

7. SERVIÇOS DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO (SPO)



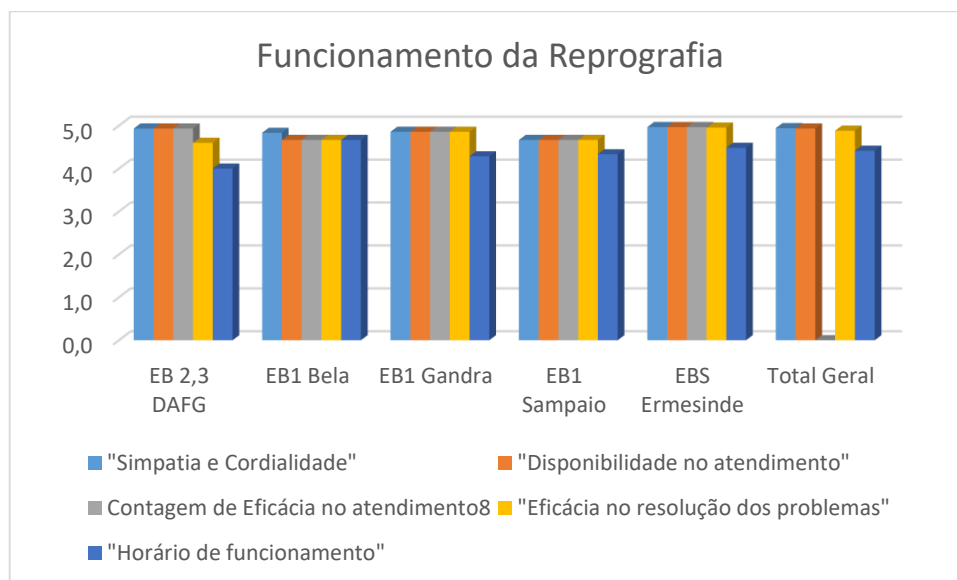
O grau de Satisfação relativamente aos Serviços de Psicologia e Orientação é elevado, entre os 4,3 e os 4,7, sendo, mais uma vez, o Horário de Funcionamento o que regista níveis de satisfação ligeiramente inferiores – 4,3.

8. CANTINA



Os níveis de satisfação com este serviço são elevados em 4 das escolas do Agrupamento (4,3 – 4,8), destacando-se pela positiva a EB2/3 DAFG (4,8) e a EB/JI da Gandra (4,8). Na EBS Ermesinde, nos parâmetros Simpatia, Disponibilidade no Atendimento e Eficácia no Atendimento o grau de satisfação é 3,6. Será, pois, um aspeto a merecer atenção.

9. REPROGRAFIA



O serviço da Reprografia é aquele que regista um grau de satisfação mais elevado – 4,9 em todos os parâmetros, exceto no Horário de Funcionamento – 4,4.

10. CONCLUSÕES

- Não obstante o momento do ano em que foi realizado este inquérito de satisfação, participaram quase 50% dos docentes
- O grau de satisfação manifestado face aos diversos serviços foi francamente positivo
- Embora positivo, mas inferior aos restantes parâmetros, em alguns dos Serviços, encontra-se o Horário de Funcionamento
- Será de prestar especial atenção à Cantina da EBS Ermesinde nos parâmetros Simpatia, Disponibilidade no Atendimento e Eficácia no Atendimento
- A merecer também atenção – Bufete, na EB1/JI da Gandra, nos parâmetros Eficácia no atendimento, Eficácia na resolução de problemas e Horário de funcionamento.

ALUNOS (DAFG E ESE)

1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O inquérito foi dirigido a todos os alunos do 2º ciclo ao 12º ano de escolaridade, num total de 1718 alunos, tendo respondido 216 alunos (12,57%).

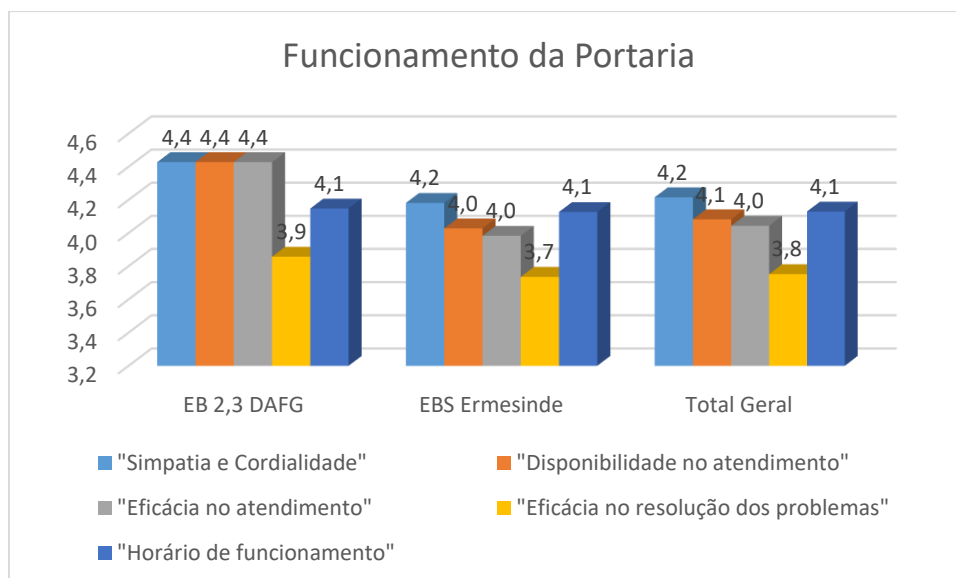
Relativamente à participação por unidade orgânica verificamos o seguinte:

Do total de 230 alunos da Escola DAFG participaram 28 (12,17%)

Do total de 1488 alunos da Escola ESE participaram 188 (12,63%)

Podemos concluir que a percentagem de alunos que colaboraram na recolha de informação, das duas escolas, foi muito idêntica.

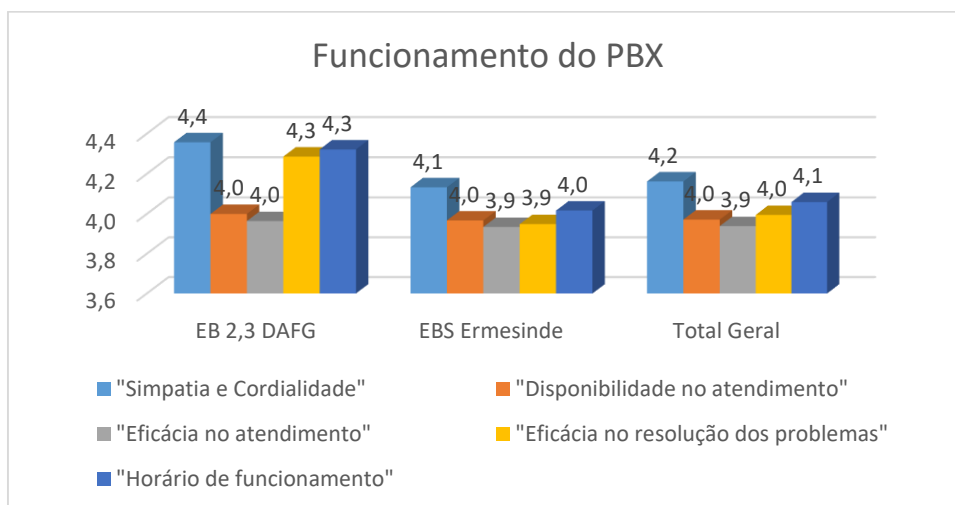
2. PORTARIA



Em termos gerais, verifica-se um grau de satisfação superior a 4 em todos os parâmetros avaliados, numa escala de 1 a 5, à exceção do parâmetro “Eficácia na resolução dos problemas”, que teve uma classificação ligeiramente inferior - 3,9 na DAFG e 3,7 na ESE.

Os alunos manifestam-se muito satisfeitos com este serviço.

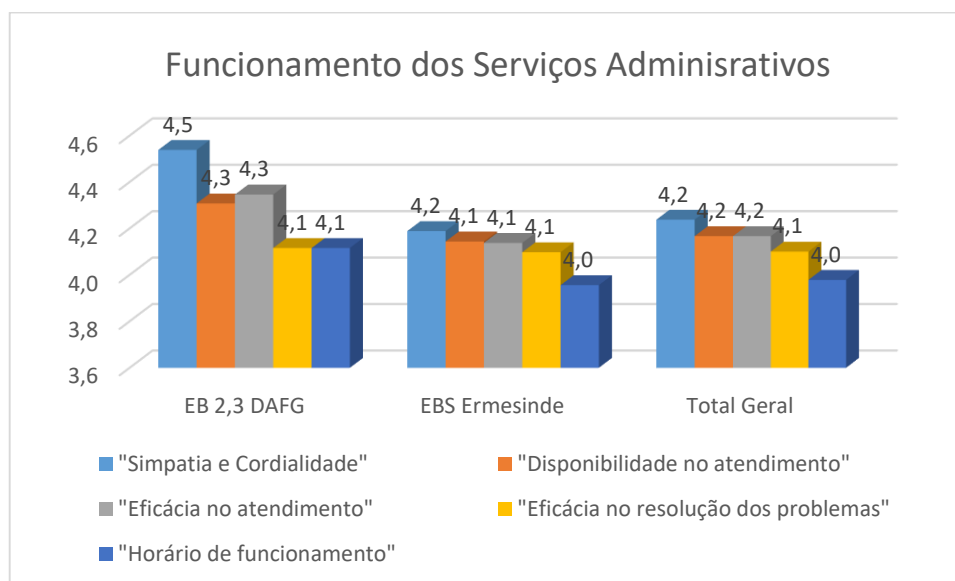
3. PBX



Na generalidade, os alunos manifestam-se muito satisfeitos com este serviço.

Os resultados ligeiramente mais baixos, embora residuais, dizem respeito à “Eficácia no atendimento” e “Eficácia na resolução de problemas” atribuídos pelos alunos da EBS de Ermesinde (3,9).

4. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

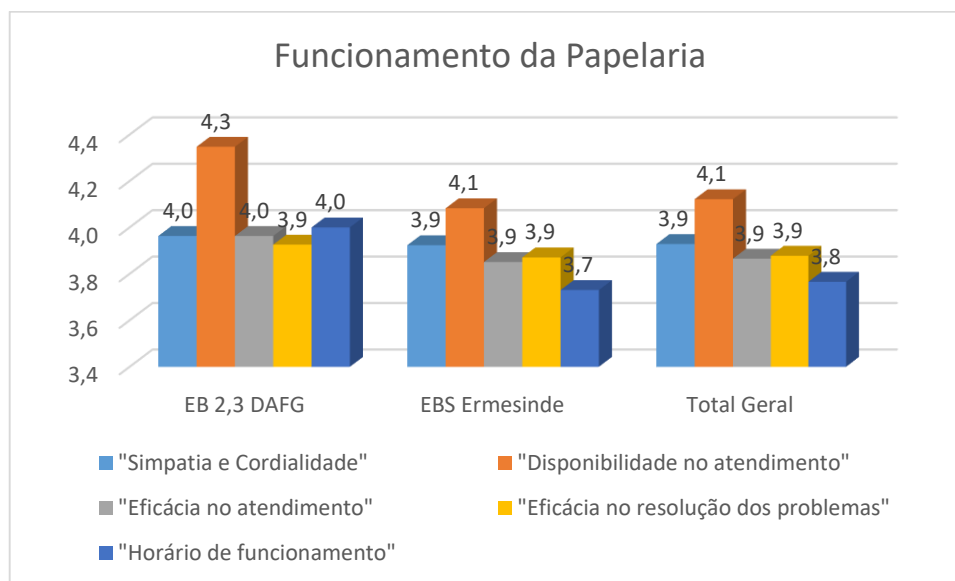


Os alunos manifestam-se muito satisfeitos com este serviço.

Verifica-se um grau de satisfação igual ou superior a 4, em todos os parâmetros avaliados.

Destaca-se o nível 4,5 atribuída pelos alunos da Escola DAFG, a este serviço, ao parâmetro “Simpatia e cordialidade”.

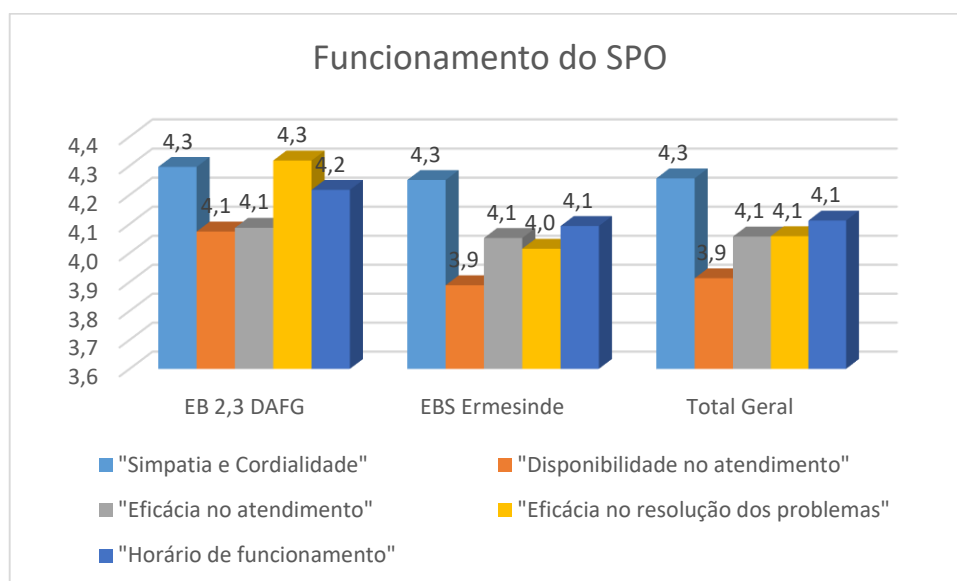
5. PAPELARIA



De uma forma global, verifica-se um grau de satisfação abaixo de 4 em todos os parâmetros avaliados, à exceção da “Disponibilidade no atendimento”.

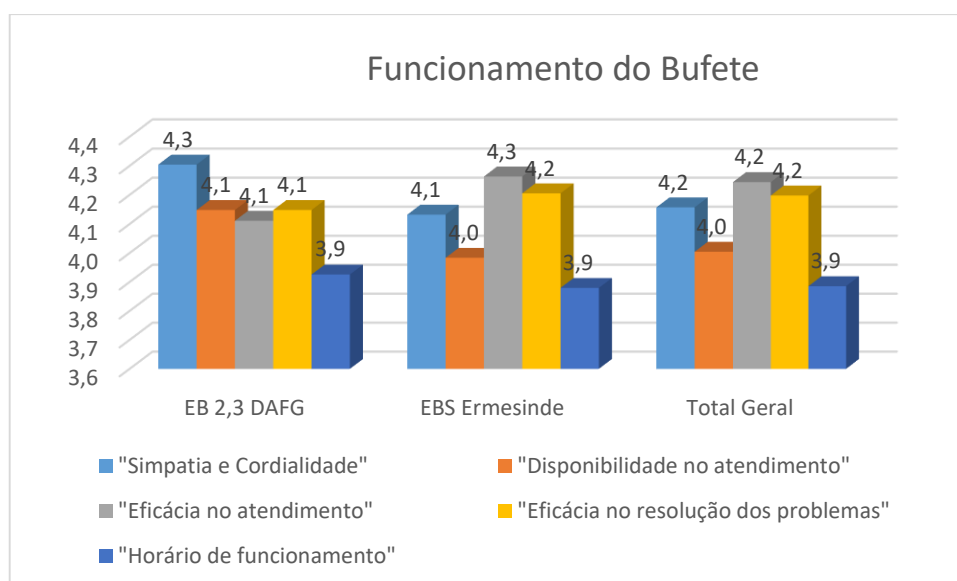
O “Horário de funcionamento” é o parâmetro que regista menor grau de satisfação (3,7) e são os alunos da EBS de Ermesinde que se mostram menos satisfeitos.

6. SERVIÇOS DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO (SPO)



Em termos globais, o grau de satisfação dos alunos, em todos os parâmetros, situa-se acima de 4, à exceção da “Disponibilidade no atendimento dos SPO”, que teve uma classificação ligeiramente inferior na EBS de Ermesinde (3,9).

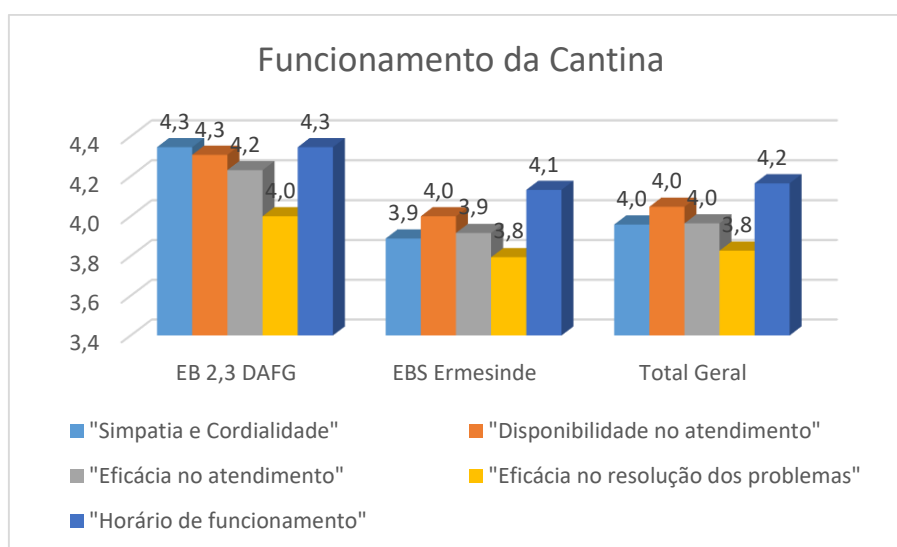
7. BUFETE



Globalmente, verifica-se um grau de satisfação, em todos os parâmetros, acima de 4, à exceção do “Horário de funcionamento do bufete” com 3,9, quer na EB 2,3 da DAFG, quer na EBS de Ermesinde.

Os alunos manifestam-se muito satisfeitos com este serviço.

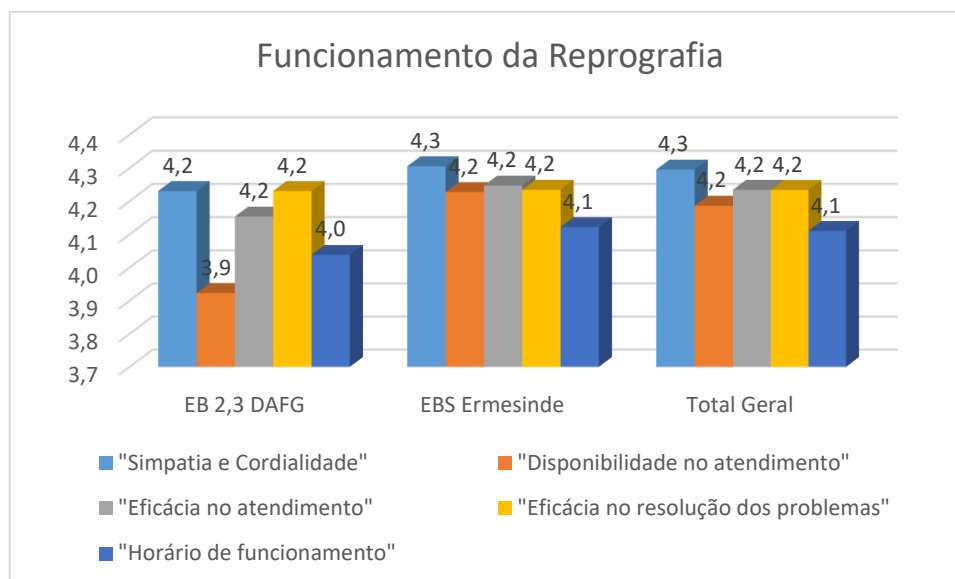
8. CANTINA



Em termos globais, o grau de satisfação dos alunos no que se refere ao funcionamento da cantina, em todos os parâmetros, situa-se acima de 4, à exceção da “Eficácia na resolução de problemas” com 3,8.

Em todos os parâmetros, são os alunos da EBS de Ermesinde os menos satisfeitos com este serviço.

9. REPROGRAFIA



Globalmente, e em todos os parâmetros, os alunos manifestam-se muito satisfeitos com este serviço.

Verifica-se um grau de satisfação, em todos os parâmetros, acima de 4, à exceção da “Disponibilidade de atendimento” que teve uma classificação ligeiramente inferior na EB 2,3 DAFG (3,9).

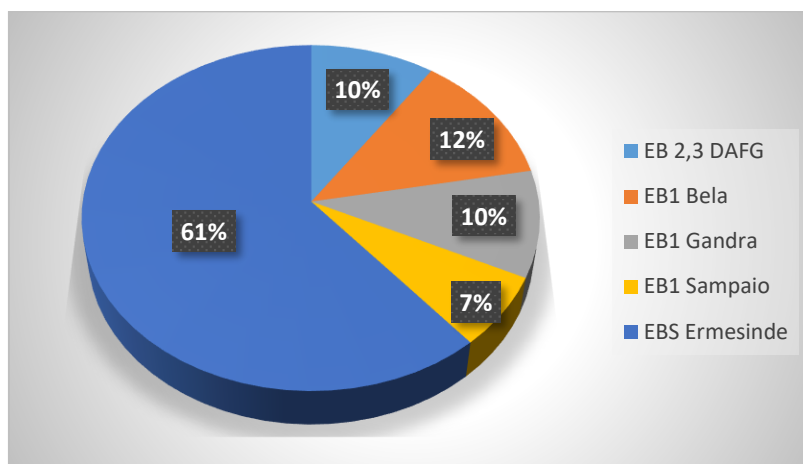
10. CONCLUSÕES

- Os alunos manifestam-se, de uma forma geral, muito satisfeitos com os vários serviços.
- Das questões formuladas, a que regista menor grau de satisfação é o “Funcionamento da papelaria”, em quatro dos parâmetros avaliados, destacando-se o “Horário de funcionamento”, da EBS de Ermesinde, que regista um grau de satisfação de 3,7.

ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

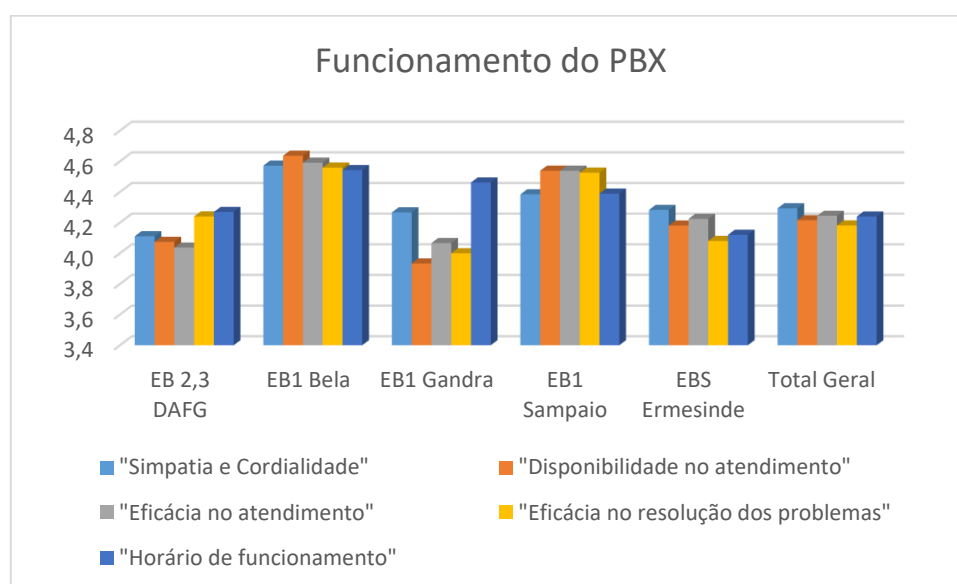
1. CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Responderam ao inquérito 281 Encarregados de Educação (12%), entre 17 e 27 de junho, com a seguinte distribuição por unidade orgânica.



Verifica-se que o número de respostas é proporcional à dimensão das unidades orgânicas, destacando-se a EBS Ermesinde onde o número de alunos é significativamente maior.

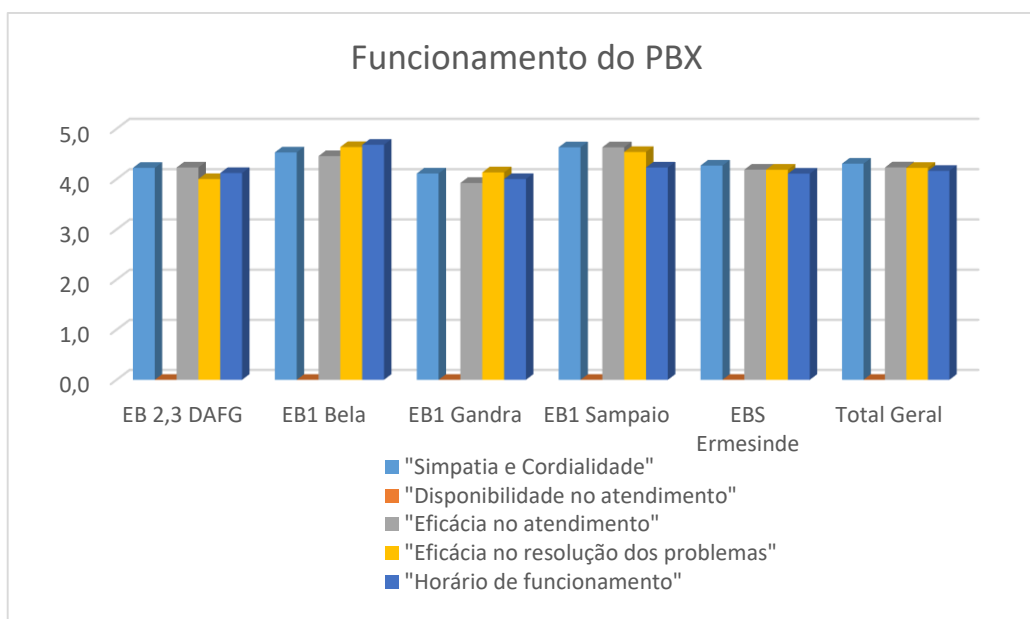
2. PORTARIA



Verifica-se um grau de satisfação superior a 4 em todos os parâmetros. Destacam-se pela positiva as escolas da Gandra e de Sampaio.

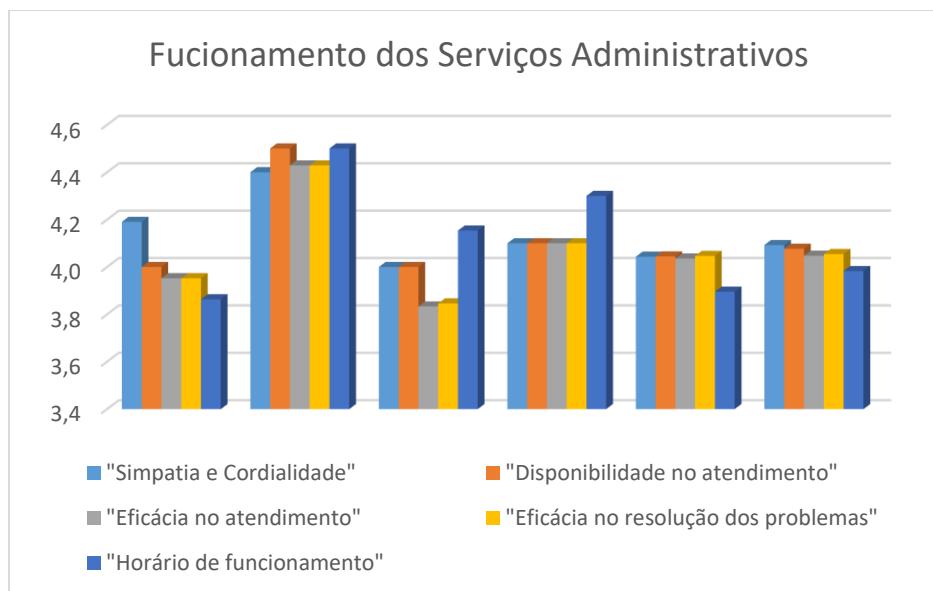
De um modo geral a “Simpatia e cordialidade” é o parâmetro que regista maior satisfação por parte dos encarregados de educação.

3. PBX



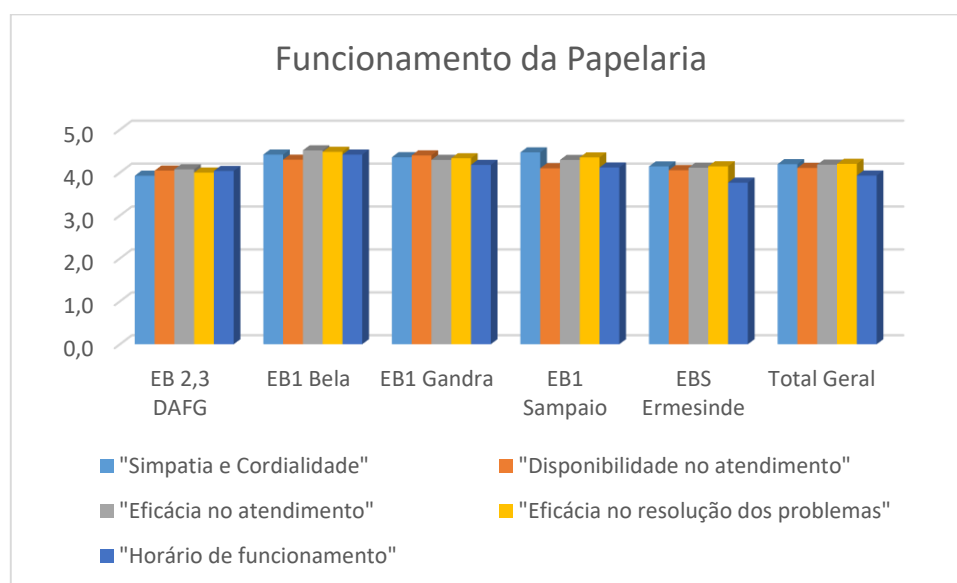
Este é um serviço em que todos os parâmetros apresentam um nível de satisfação idêntico, em todas as escolas e que é de um modo geral de “Muito satisfeito”.

4. SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS



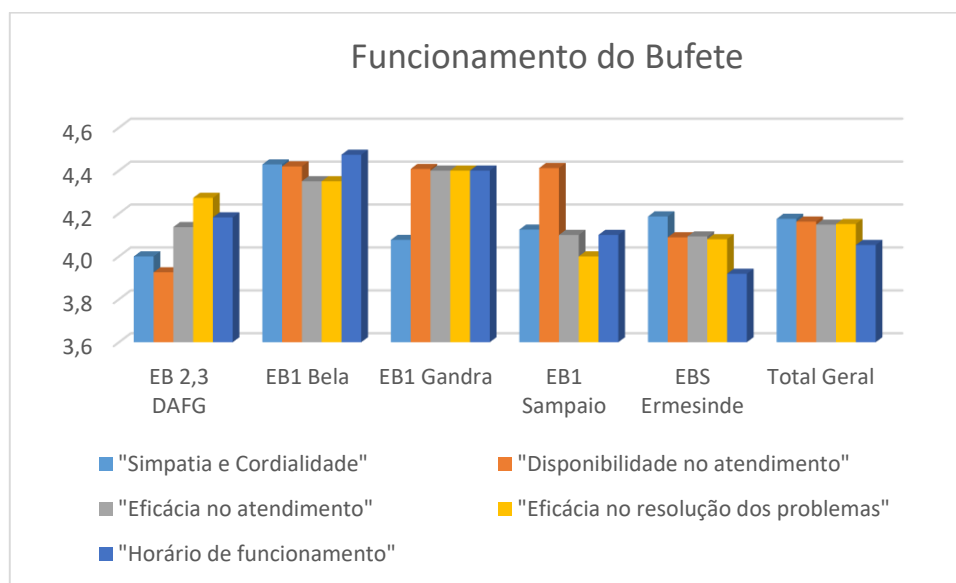
Os serviços administrativos só são disponibilizados na escola sede o que implica a deslocação dos encarregados de educação a esta unidade orgânica para a resolução das diferentes situações. Os parâmetros que apresentam um nível de satisfação abaixo de 4 são a eficácia no atendimento e na resolução de problemas.

5. PAPELARIA



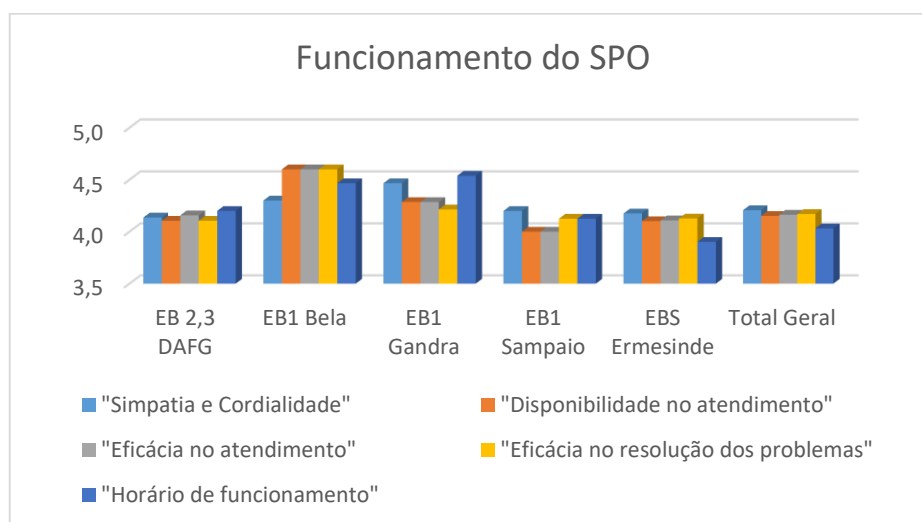
Este é um serviço cujos encarregados de educação usam pontualmente, embora possam ter o feedback dos seus educandos quanto ao grau de satisfação da prestação do mesmo. O horário de funcionamento é o parâmetro que tem menor grau de satisfação.

6. BUFETE



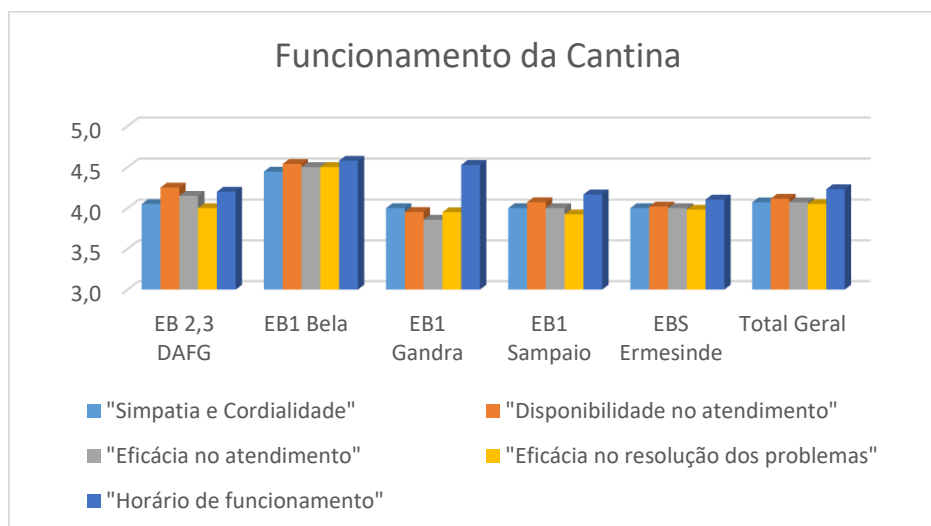
Este serviço, de um modo geral não é utilizado pelos encarregados de educação, pelo que o grau de satisfação manifestado pelos mesmos deve ter em conta o feedback dado pelos seus educandos. O horário de funcionamento continua a ser o parâmetro que regista um menor grau de satisfação.

7. SERVIÇO DE PSICOLOGIA E ORIENTAÇÃO (SPO)



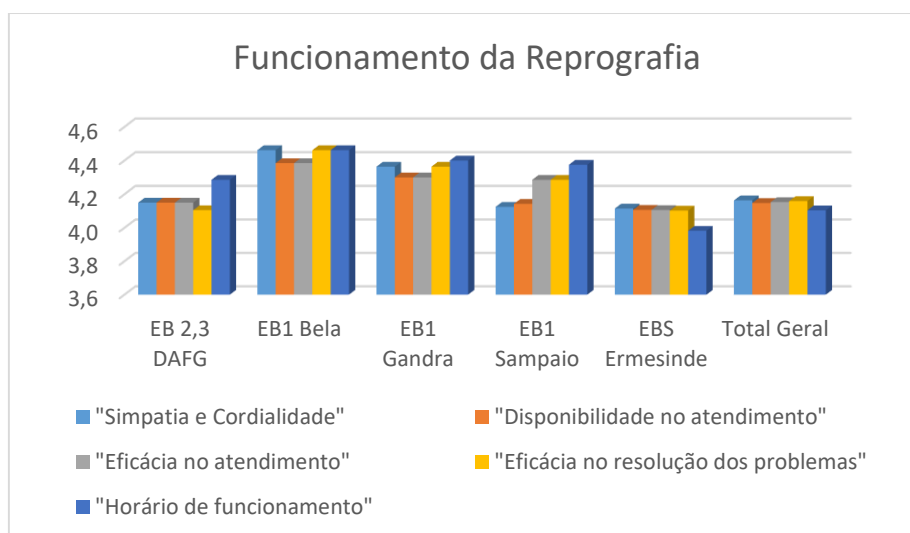
De um modo geral este é um serviço que em todos os parâmetros avaliados regista um grau de satisfação elevado por parte dos encarregados de educação.

8. CANTINA



Este serviço apresenta de um modo geral um grau de satisfação elevado com destaque para a escola da Bela que apresenta um nível de satisfação superior às restantes unidades orgânicas.

9. REPROGRAFIA



O serviço de reprografia é também um serviço usado esporadicamente pelos encarregados de educação, de qualquer forma manifestam-se muito satisfeitos quanto ao seu funcionamento. O parâmetro com menor grau de satisfação continua a ser o horário de funcionamento.

CONCLUSÕES

- Os encarregados de educação manifestaram-se, de um modo geral, muito satisfeitos com os serviços prestados.
- De todos os parâmetros avaliados o que regista menor satisfação é o “Horário de funcionamento” de alguns dos serviços, sobretudo os que funcionam com balcão de atendimento.