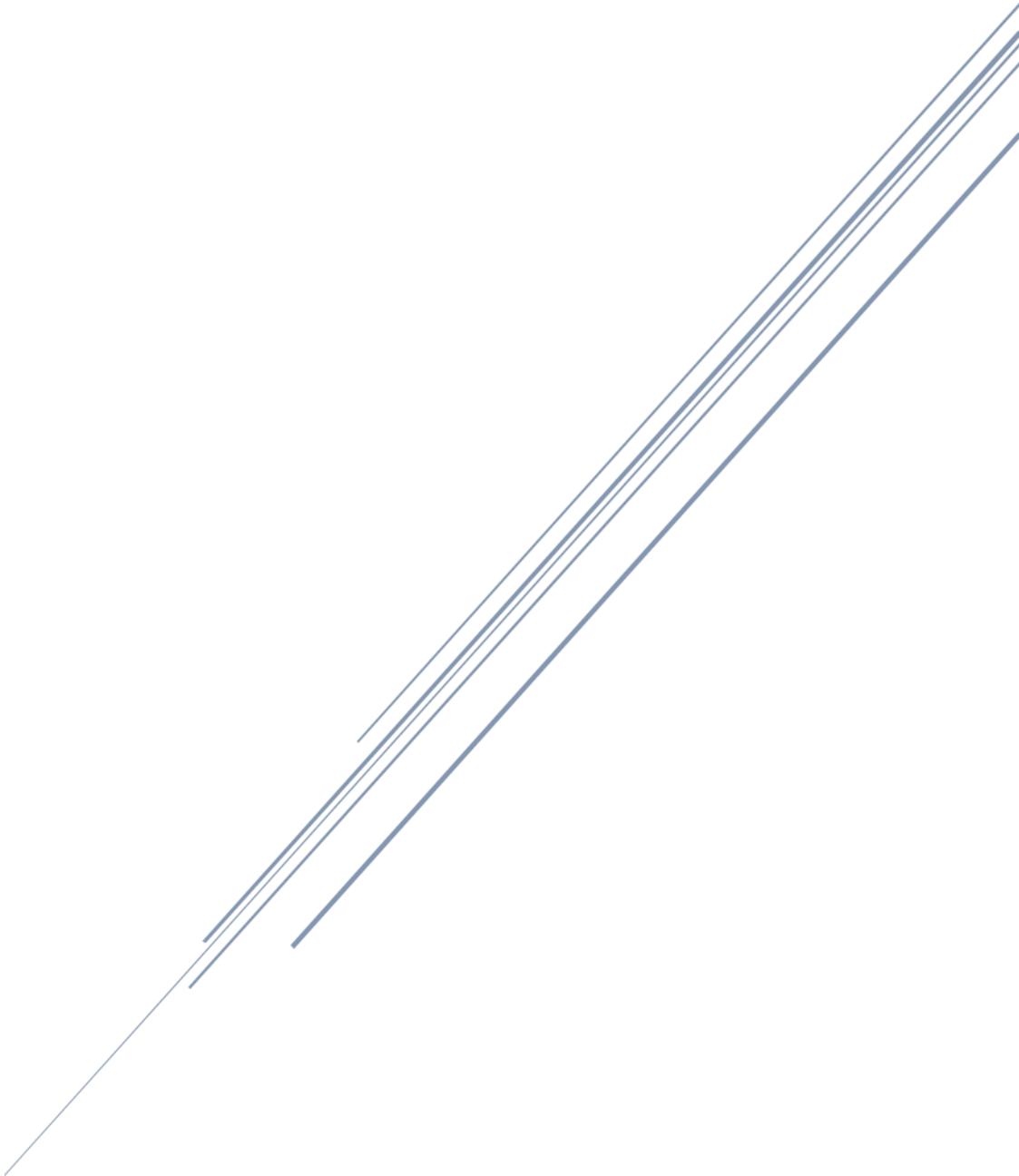


# QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO



Agrupamento de Escolas de Canelas  
Avaliação Interna 2023/24

## Índice

INTRODUÇÃO .....	2
SATISFAÇÃO GERAL.....	3
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS (S.A.) .....	4
ASSISTENTES OPERACIONAIS (A.O.) .....	5
O PROFESSOR TITULAR (1.º CICLO) / DIRETOR DE TURMA (RESTANTES CICLOS).....	6
RECURSOS.....	7
DIREÇÃO.....	8
ANEXO.....	9

## INTRODUÇÃO

Questionário aplicado via formulário eletrónico durante o mês de março de 2024.

Todas as questões foram de resposta fechada, onde os inquiridos expressaram o seu grau de concordância numa escala de 1 a 5, sendo que 1 corresponde a “Discordo Totalmente” e 5 a “Concordo Totalmente”. Note-se que as respostas “Desconhecido” não foram consideradas para a taxa de satisfação.

Esta análise tem como base a taxa de satisfação que consiste na percentagem de respostas “Concordo Parcialmente” e “Concordo Totalmente”, em relação ao número total de respostas obtidas no questionário.

Estiveram em análise a satisfação dos professores e educadores nos domínios: Satisfação Geral; Serviços Administrativos (S.A.); Assistentes Operacionais (A.O.); Professor Titular/Diretor de Turma; Recursos (equipamentos, cantina e limpeza); Direção.

Realizou-se, ainda, uma análise comparativa de resultados do inquérito anterior, com data de junho de 2022, nos mesmos domínios.

Em 2023/2024 responderam 9% dos Encarregados de Educação do Agrupamento, do primeiro ciclo ao secundário, (196 de um universo de 2173). Em 2021/2022, a taxa de resposta foi superior, com 14% (331 de um universo possível de 2348).

## SATISFAÇÃO GERAL

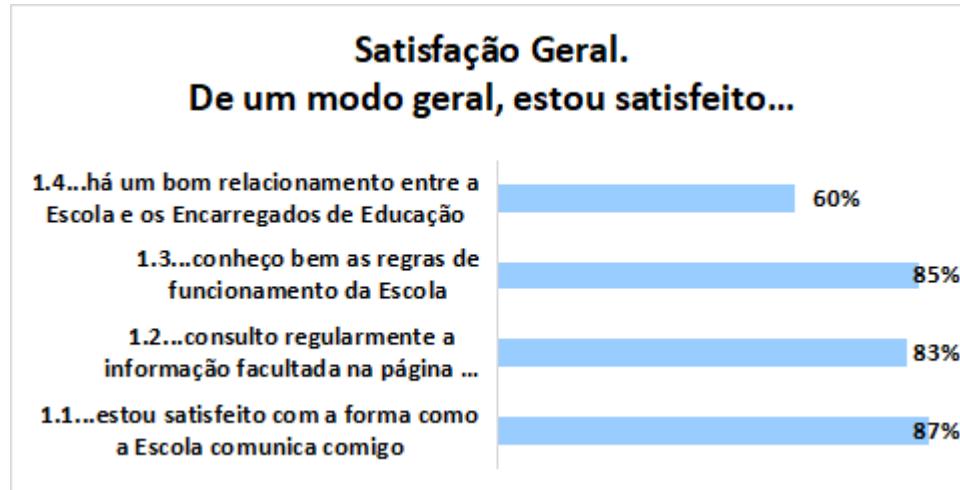


Gráfico 1: Satisfação geral dos Encarregados de Educação, 2023/2024

A média da taxa de satisfação neste domínio foi de 79%.

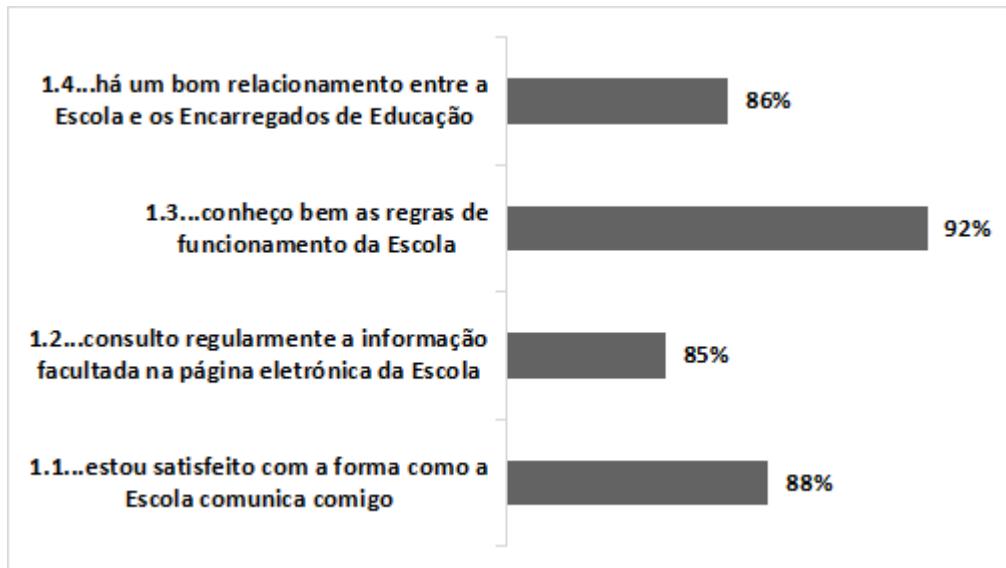


Gráfico 2: Satisfação geral dos Encarregados de Educação, 2021/2022

Em 2021/2022, a média da taxa de satisfação neste domínio foi de 88%.

Os Encarregados de Educação classificam como positivo o relacionamento com a escola, a forma como esta comunica com eles, o conhecimento das regras de funcionamento e a consulta regular da página do Agrupamento. Deste modo, os canais de comunicação utilizados têm correspondido às suas expectativas, possibilitando estarem informados do que se passa na escola.

## SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS (S.A.)

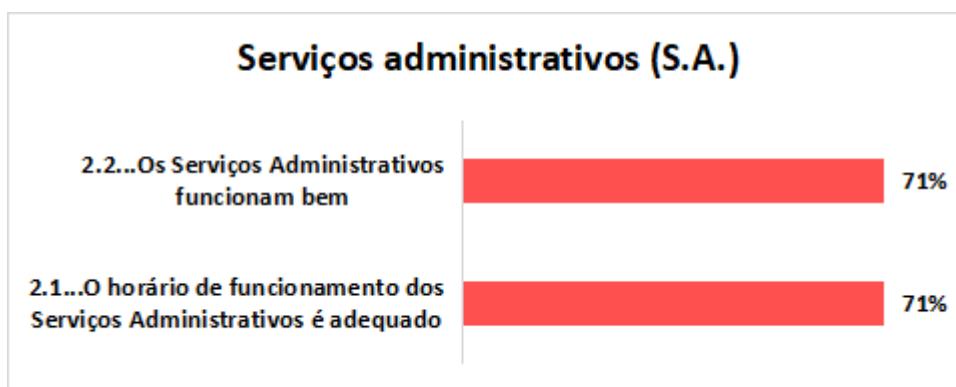


Gráfico 3: Serviços Administrativos, 2023/2024

A média da taxa de satisfação neste domínio foi de 71%.

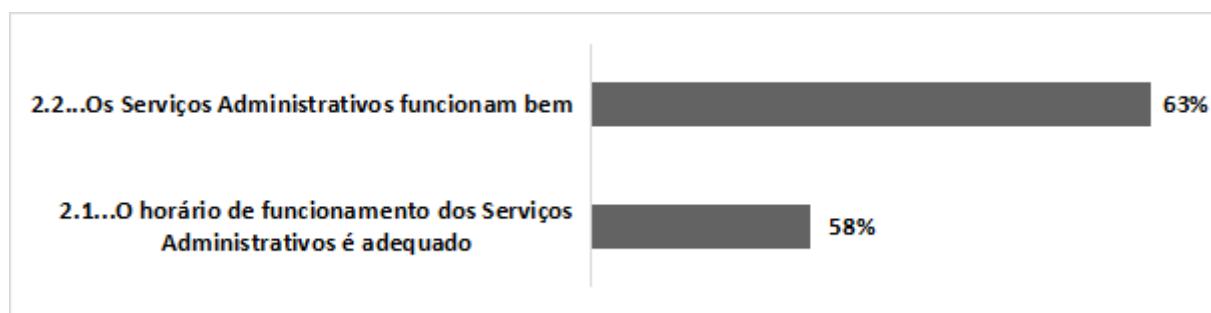


Gráfico 4: Serviços Administrativos, 2021/2022

Em 2021/2022, a média da taxa de satisfação neste domínio foi de 61%.

Os Encarregados de Educação mostram um bom nível de satisfação quanto ao funcionamento e ao horário dos Serviços Administrativos.

Comparando 2021/2022 com este ano, verifica-se uma ligeira subida de satisfação no que diz respeito a estes Serviços Administrativos.

## ASSISTENTES OPERACIONAIS (A.O.)

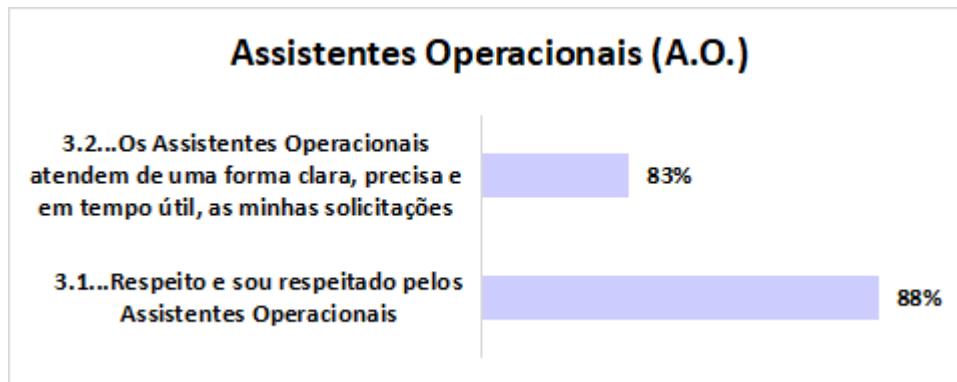


Gráfico 5: Assistentes Operacionais, 2023/2024

A média da taxa de satisfação neste domínio foi de 85%.

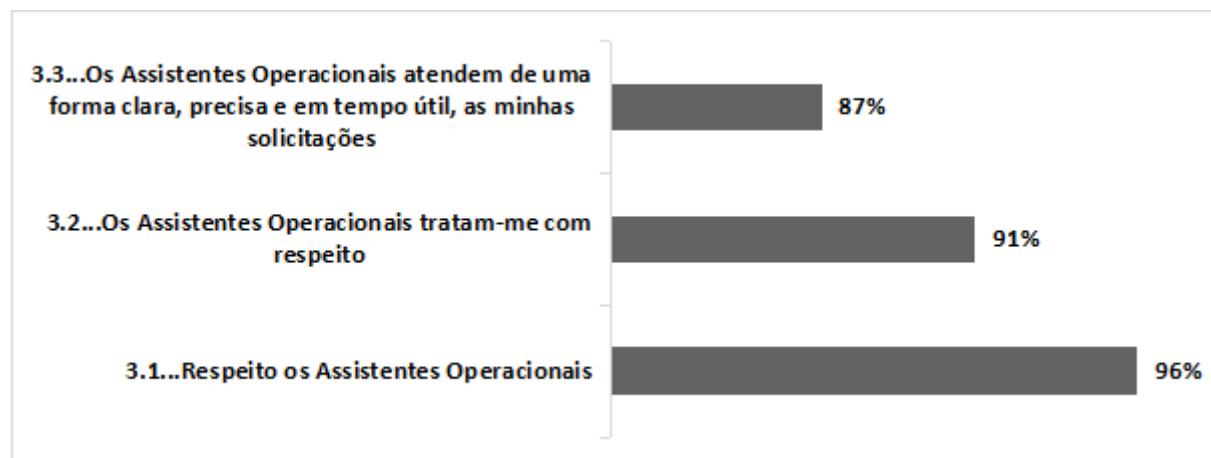


Gráfico 6: Assistentes Operacionais, 2021/2022

Em 2021/2022, a média da taxa de satisfação neste domínio foi de 91%.

Os Encarregados de Educação salientam que os Assistentes Operacionais atendem/correspondem às suas solicitações, existindo, igualmente, respeito mútuo entre ambos.

## O PROFESSOR TITULAR (1.º CICLO) / DIRETOR DE TURMA (RESTANTES CICLOS)

### O Professor Titular (1.º ciclo) / Diretor de Turma (restantes ciclos)



Gráfico 7: Professor Titular (1.º ciclo) e Diretor de Turma, 2023/2024

A média da taxa de satisfação neste domínio foi de 93%.

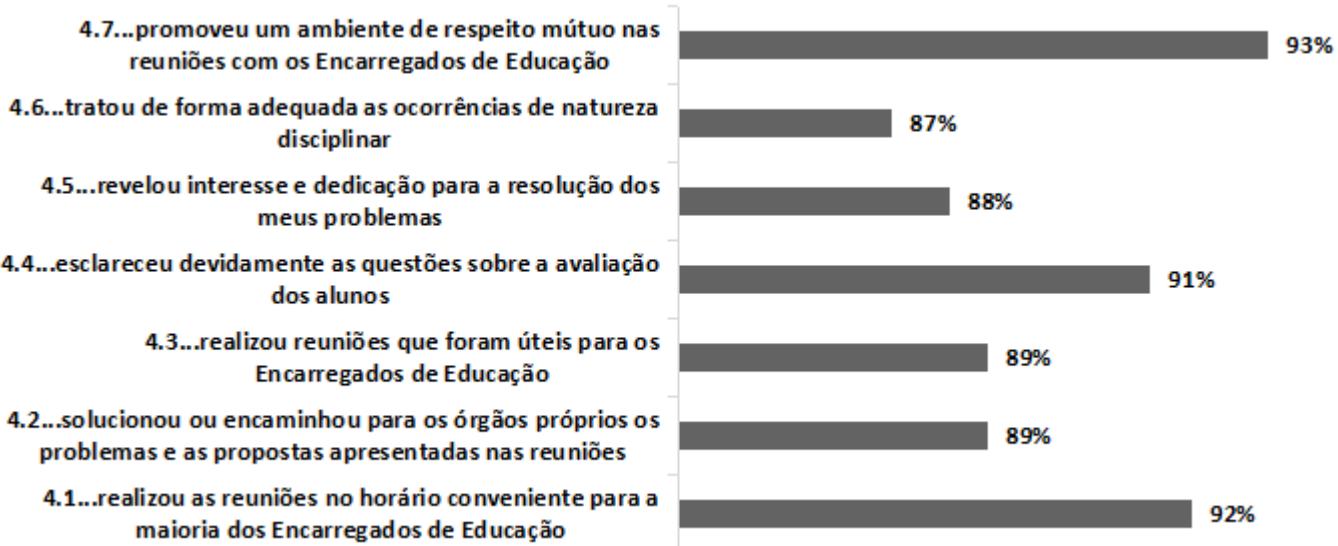


Gráfico 8: Professor Titular (1.º ciclo) e Diretor de Turma, 2021/2022

Em 2021/2022, a média da taxa de satisfação neste domínio foi de 90%.

Os Encarregados de Educação revelam, em ambos os inquéritos, um elevado grau de satisfação relativamente a este domínio.

## RECURSOS

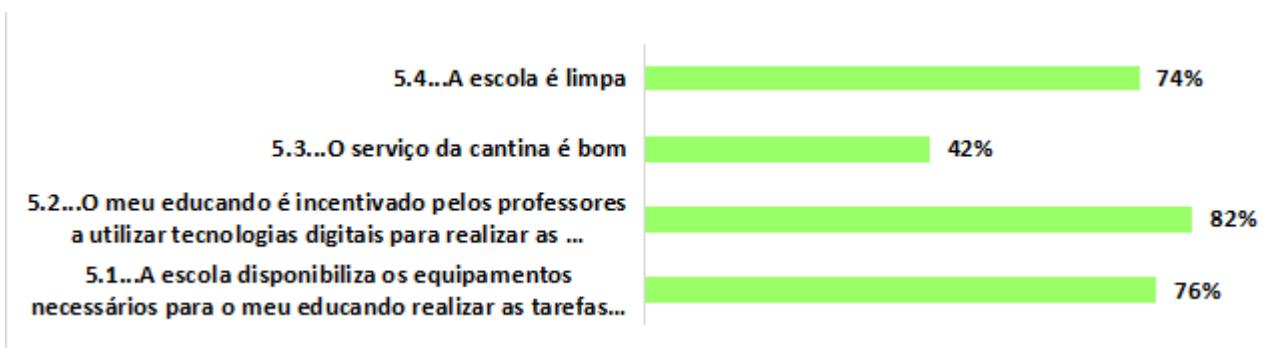


Gráfico 9: Recursos, 2023/2024

A média da taxa de satisfação neste domínio foi de 69%.

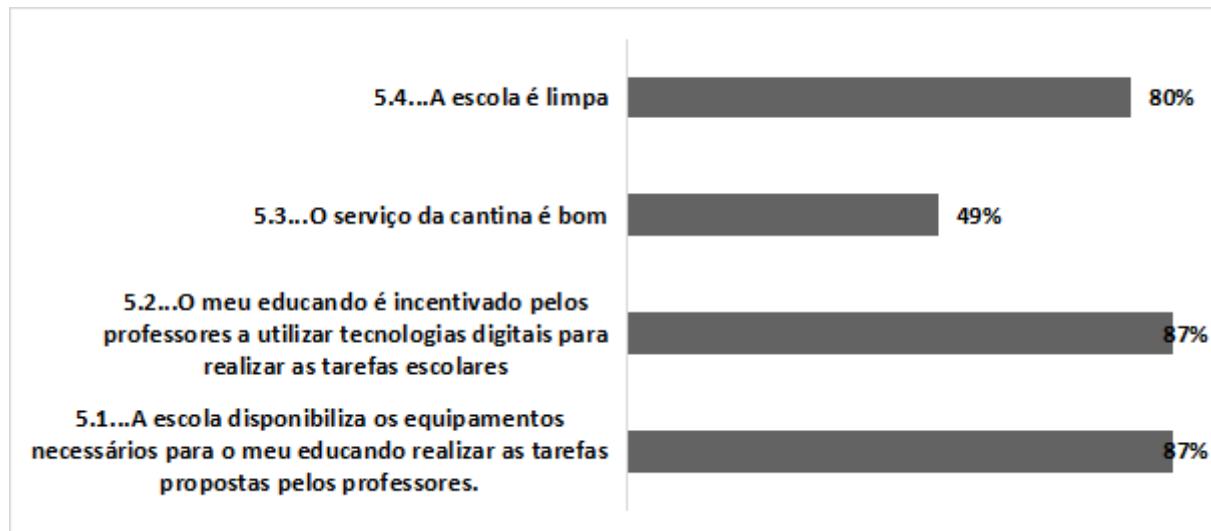


Gráfico 10: Recursos, 2021/2022

Em 2021/2022, a média da taxa de satisfação neste domínio foi de 76%.

Os Encarregados de Educação relevam um baixo grau de satisfação relativamente ao serviço da cantina. Por outro lado, os restantes aspetos inquiridos foram percecionados de forma positiva.

## DIREÇÃO

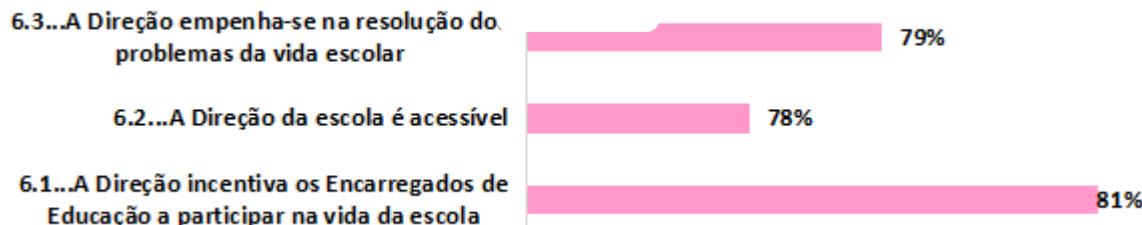


Gráfico 11: Direção, 2023/2024

A média da taxa de satisfação neste domínio foi de 79%.

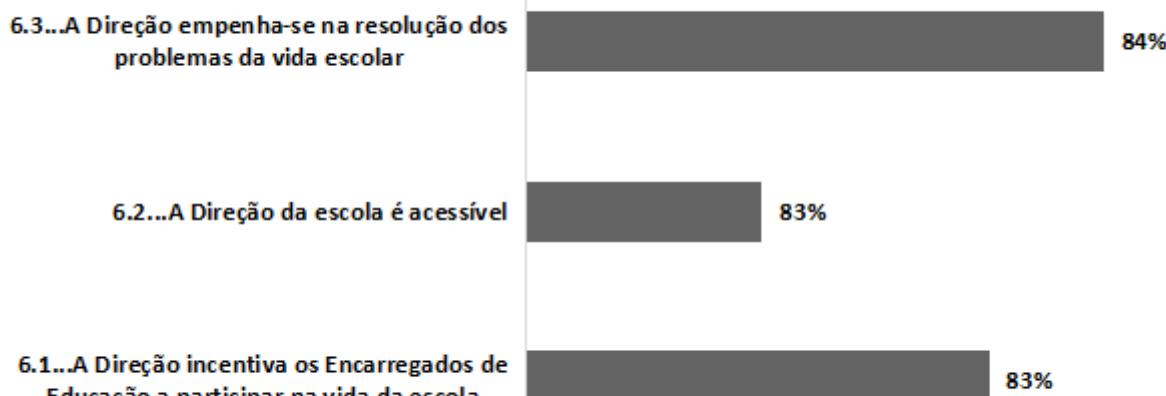


Gráfico 12 Direção, 2021/2022

Em 2021/2022, a média da taxa de satisfação neste domínio foi de 83%.

Os Encarregados de Educação mostram-se satisfeitos com a Direção, uma vez que consideram que a mesma incentiva-os a participarem na vida escolar, se empenha na resolução dos problemas e que é acessível.

**Equipa da Avaliação Interna**  
**30-07-2024**  
Carolina Reis  
Eduardo Russo  
Georgina Tavares  
Helena Fonseca

## ANEXO

# Inquérito de Satisfação- EE (2023/2024)

Exmo. Sr. Encarregado de Educação

O Agrupamento de Escolas de Canelas pretende garantir um serviço público de qualidade, por conseguinte convidamo-lo a participar na avaliação do grau de satisfação relativamente ao agrupamento.

As suas respostas serão anónimas.

Março 2024

A equipa de Autoavaliação

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. 1 - Indique o grau de ensino que o seu educando frequenta: \*

Marcar apenas uma oval.

- 1.º Ciclo      Avançar para a pergunta 9
- 2.º Ciclo      Avançar para a pergunta 2
- 3.º Ciclo      Avançar para a pergunta 3
- Ensino Secundário Regular      Avançar para a pergunta 4
- Curso de Educação e Formação (CEF)      Avançar para a pergunta 5
- Ensino Profissional - Técnico de Turismo      Avançar para a pergunta 6
- Ensino Profissional - Técnico de Informática - Sistemas      Avançar para a pergunta 7
- Ensino Profissional - Técnico de Restaurante/Bar      Avançar para a pergunta 8

2. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

Marcar apenas uma oval.

- 5.º ano
- 6.º ano

Avançar para a pergunta 10

3. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 7.º ano  
 8.º ano  
 9.º ano

[Avançar para a pergunta 10](#)

#### Disciplinas do Ensino Secundário Regular

4. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 10.º ano  
 11.º ano  
 12.º ano

[Avançar para a pergunta 10](#)

5. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 8.º ano  
 9.º ano

[Avançar para a pergunta 10](#)

6. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 10.º ano  
 11.º ano  
 12.º ano

7. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 10.º ano  
 11.º ano  
 12.º ano

*Avançar para a pergunta 10*

8. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 10.º ano  
 11.º ano  
 12.º ano

*Avançar para a pergunta 10*

9. 2 - Indique o ano de escolaridade do seu educando:

*Marcar apenas uma oval.*

- 1.º ano  
 2.º ano  
 3.º ano  
 4.ºano

*Avançar para a pergunta 10*

**Secção sem título**

## 10. 1. Satisfação Geral \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>1.1. De um modo geral, estou satisfeito com a forma como a Escola comunica comigo.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1.2. Consulto regularmente a informação facultada na página eletrónica da Escola.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>1.3. Há um bom relacionamento entre a Escola e os Encarregados de Educação.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## 11. 2. Serviços Administrativos \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>2.1. O horário de funcionamento dos Serviços Administrativos é adequado.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2.2. Os Serviços Administrativos funcionam bem.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 12. 3. Assistentes Operacionais \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>3.1. Respeito e sou respeitado pelos Assistentes Operacionais.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3.2. Os Assistentes Operacionais atendem de uma forma clara, precisa e em tempo útil, as minhas solicitações.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 4. O Professor Titular (1.º ciclo) / Diretor de Turma (restantes ciclos)\*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>4.1. realizou as reuniões no horário conveniente para a maioria dos Encarregados de Educação.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4.2. solucionou ou encaminhou para os órgãos próprios os problemas e as propostas apresentadas nas reuniões.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4.3. esclareceu devidamente as questões sobre a avaliação dos alunos.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4.4. revelou preocupação, interesse e dedicação para a resolução dos meus problemas.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4.5. tratou de forma adequada as ocorrências de natureza disciplinar.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4.6.**

promoveu um ambiente de respeito mútuo nas reuniões com os Encarregados de Educação.

**14. 5. Recursos \***

Marcar apenas uma oval por linha.

	Desconheço	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>5.1. A escola disponibiliza os equipamentos necessários para o meu educando realizar as tarefas propostas pelos professores.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5.2. O meu educando é incentivado pelos professores a utilizar tecnologias digitais para realizar as tarefas escolares.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5.3. O serviço da cantina é bom.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5.4. A escola é limpa.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**15. 6. Direção \***
*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Desconheço	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
<b>6.1. A</b> <b>Direção</b> incentiva os Encarregados de Educação a participar na vida da escola.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6.2. A</b> <b>Direção da</b> escola é acessível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6.3. A</b> <b>Direção</b> empenha-se na resolução dos problemas da vida escolar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>