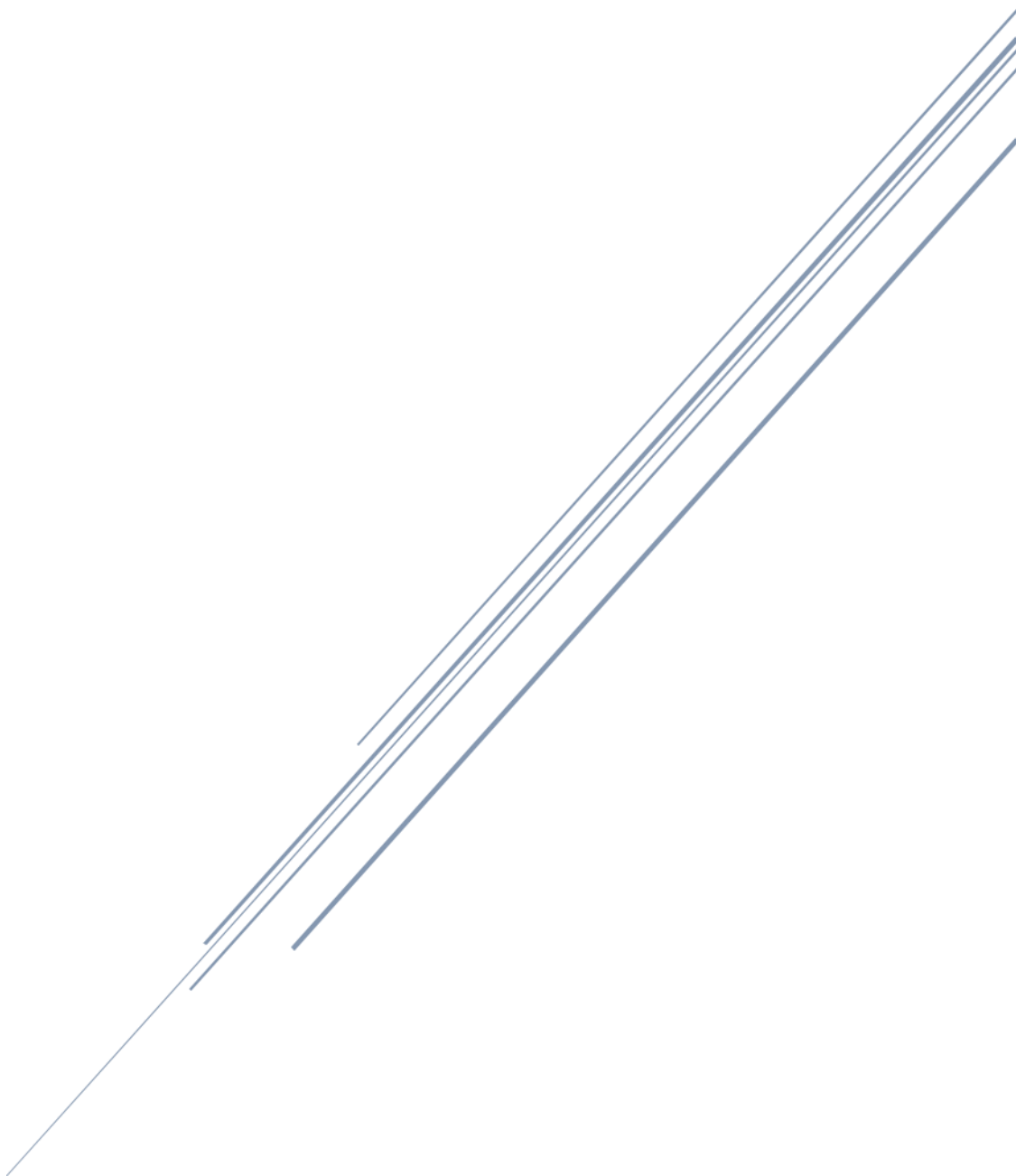


# QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO



## 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

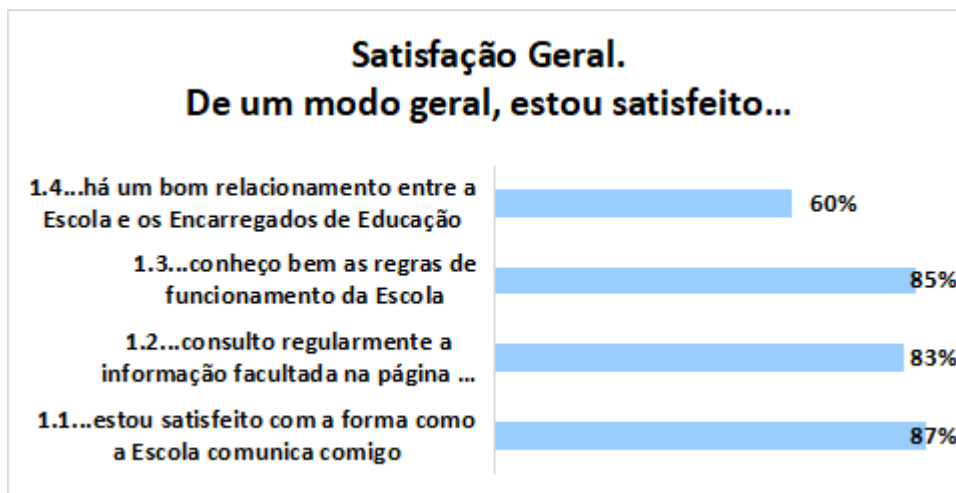


Gráfico 1: Satisfação geral dos Encarregados de Educação, 2023/2024

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

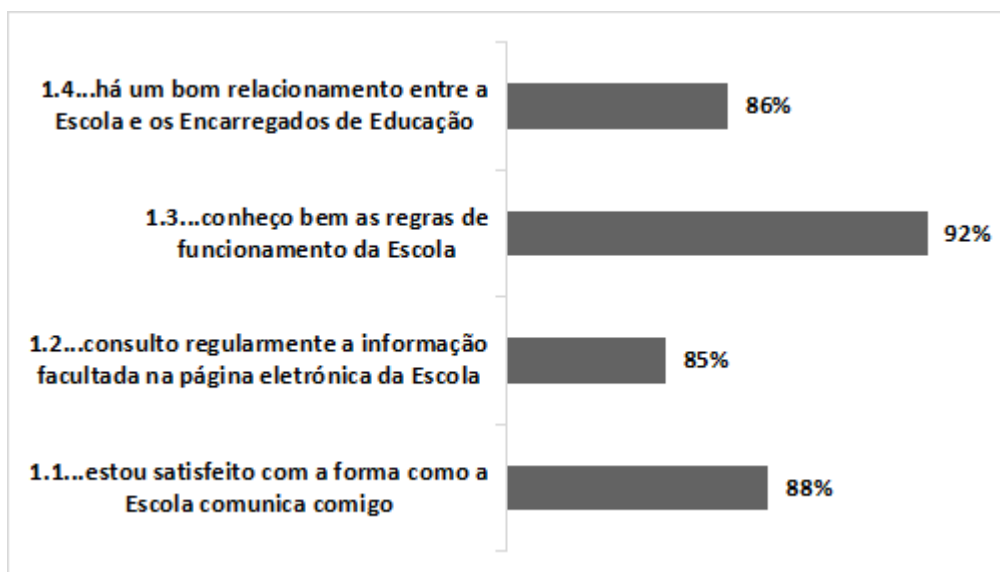


Gráfico 2: Satisfação geral dos Encarregados de Educação, 2021/2022

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.)

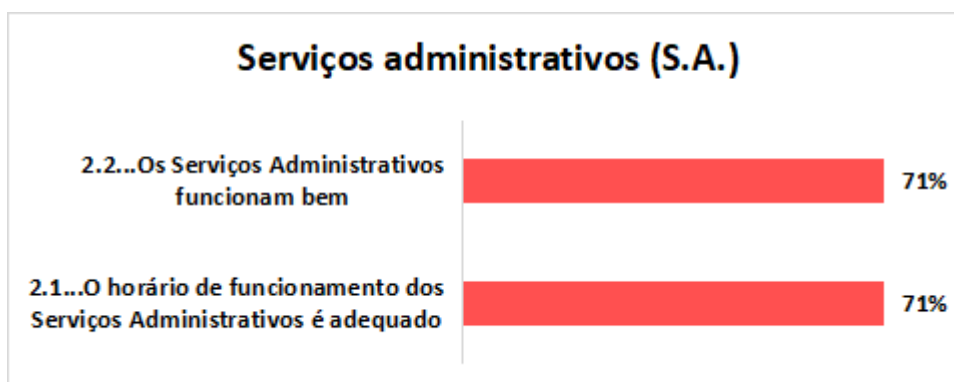


Gráfico 3: Serviços Administrativos, 2023/2024

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

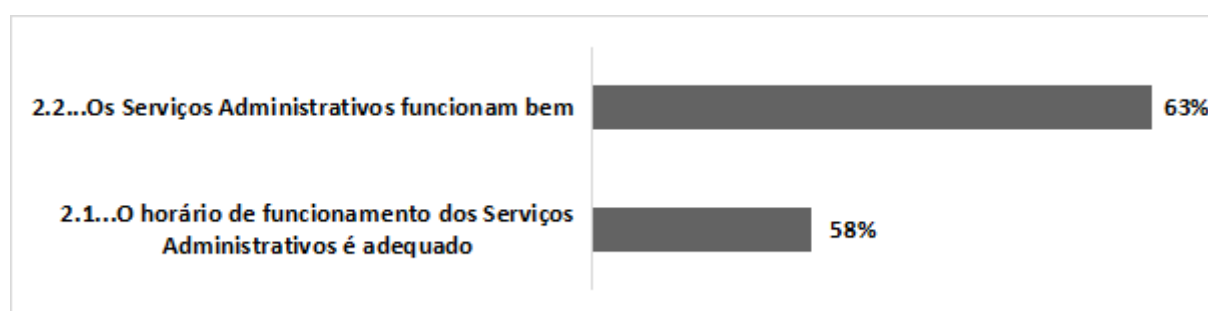


Gráfico 4: Serviços Administrativos, 2021/2022

**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.)

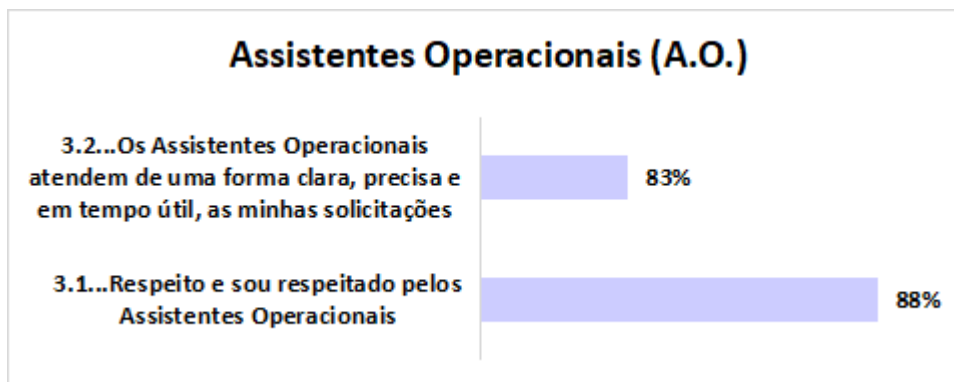


Gráfico 5: Assistentes Operacionais, 2023/2024

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

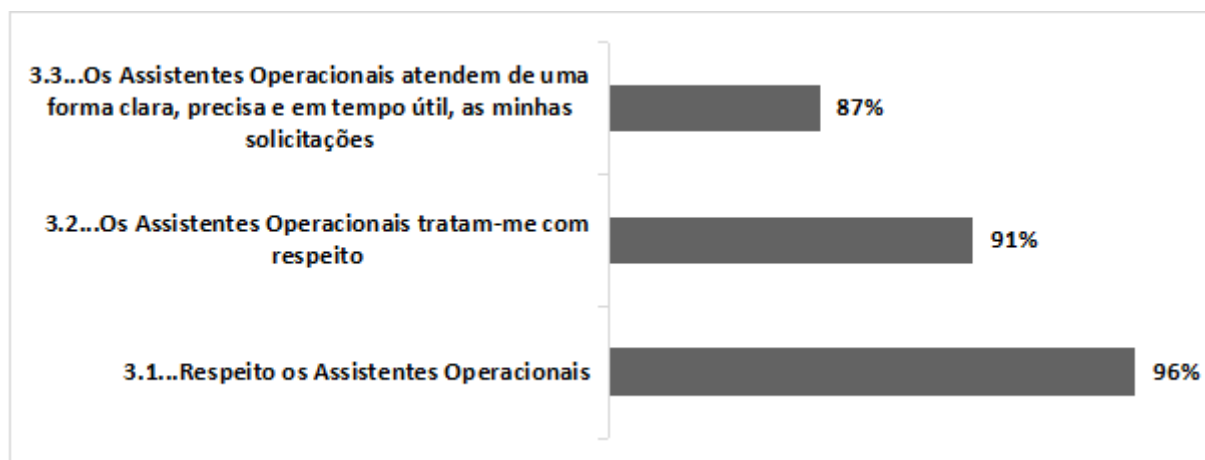


Gráfico 6: Assistentes Operacionais, 2021/2022

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)

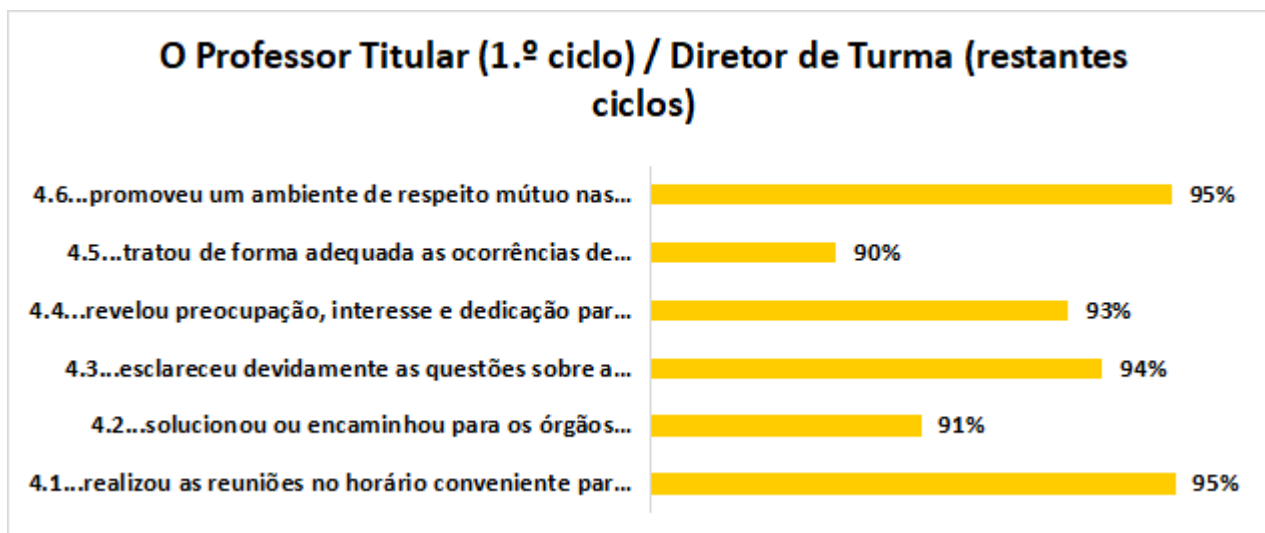


Gráfico 7: Professor Titular (1.º ciclo) e Diretor de Turma, 2023/2024

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

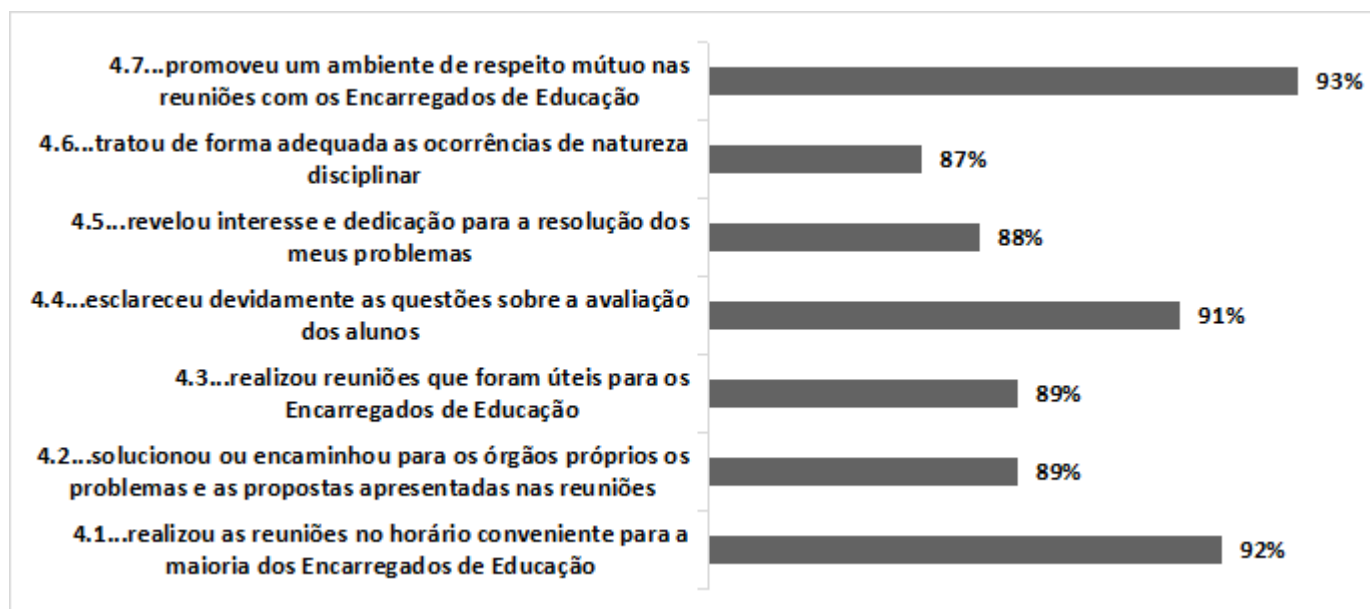


Gráfico 8: Professor Titular (1.º ciclo) e Diretor de Turma, 2021/2022

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

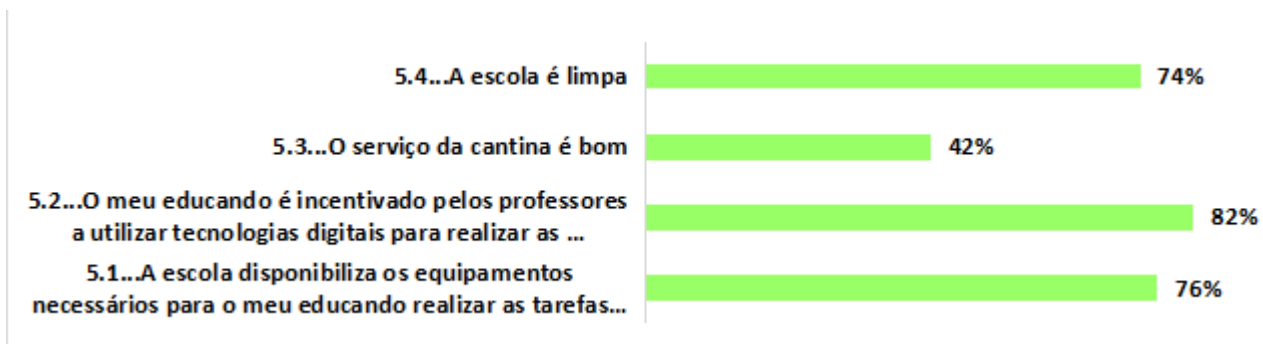


Gráfico 9: Recursos, 2023/2024

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

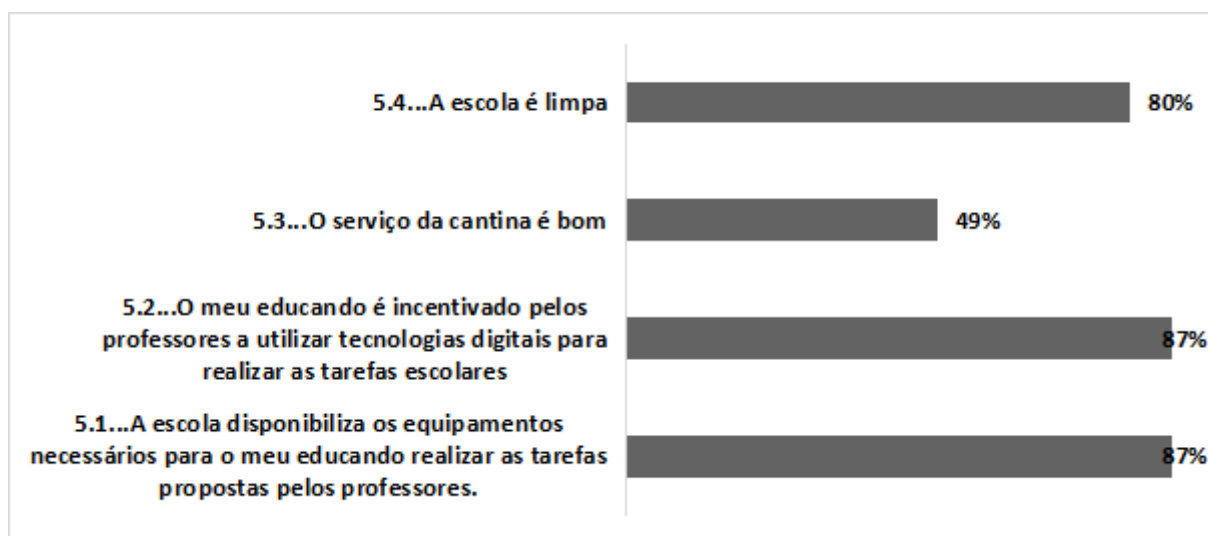


Gráfico 10: Recursos, 2021/2022

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

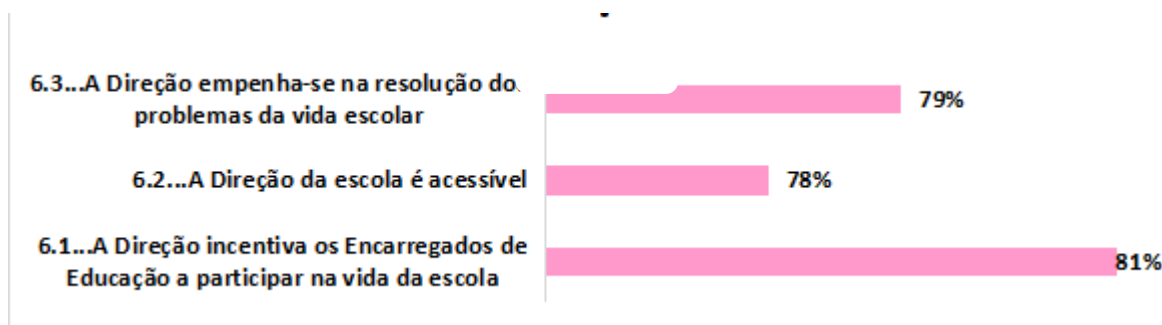


Gráfico 11: Direção, 2023/2024

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

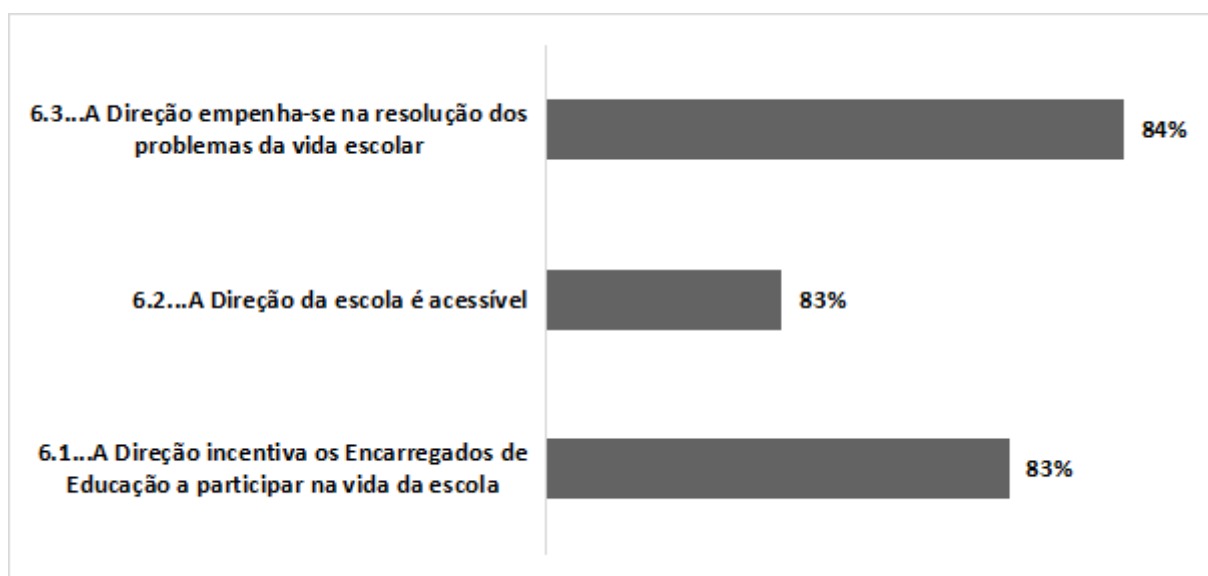


Gráfico 12: Direção, 2021/2022

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.º ano

*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
1.1. De um modo geral, estou satisfeito com a forma como a Escola comunica comigo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2. Consulto regularmente a informação facultada na página eletrónica da Escola.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3. Há um bom relacionamento entre a Escola e os Encarregados de Educação.	<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
2.1. O horário de funcionamento dos Serviços Administrativos é adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2. Os Serviços Administrativos funcionam bem.	<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
3.1. Respeito e sou respeitado pelos Assistentes Operacionais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2. Os Assistentes Operacionais atendem de uma forma clara, precisa e em tempo útil, as minhas solicitações.	<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
4.1. realizou as reuniões no horário conveniente para a maioria dos Encarregados de Educação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. solucionou ou encaminhou para os órgãos próprios os problemas e as propostas apresentadas nas reuniões.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. esclareceu devidamente as questões sobre a avaliação dos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4. revelou preocupação, interesse e dedicação para a resolução dos meus problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5. tratou de forma adequada as ocorrências de natureza disciplinar.	<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
5.1. A escola disponibiliza os equipamentos necessários para o meu educando realizar as tarefas propostas pelos professores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. O meu educando é incentivado pelos professores a utilizar tecnologias digitais para realizar as tarefas escolares.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. O serviço da cantina é bom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. A escola é limpa.	<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
6.1. A Direção 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"/>
6.2. A Direção da escola é acessível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3. A Direção 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"/>