



RELATÓRIO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

(Realizado no ano letivo 2013-2014 no final do 2.º período)

**Equipa de Autoavaliação do Agrupamento de Escolas de
Argoncilhe**

1 ÍNDICE

Índice

1	ÍNDICE	2
2	INTRODUÇÃO	4
3	METODOLOGIA.....	4
3.1	Descrição do instrumento.....	4
3.2	Condições de aplicação	4
3.3	Tratamento de resultados.....	4
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	5
4.1	AVALIAÇÃO GERAL.....	5
4.1.1	Segurança do estabelecimento	5
4.1.2	Adequação das instalações face às necessidades	6
4.1.3	Higiene das instalações.....	7
4.1.4	Quantidade de equipamentos	8
4.1.5	Qualidade de equipamentos.....	10
4.1.6	Qualidade de atendimento	11
4.1.7	Fornecimento de informação.....	12
4.1.8	Capacidade em resolver os problemas surgidos.....	13
4.1.9	Qualidade das refeições servidas.....	15
4.2	AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO	17
4.3	AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES	21
4.3.1	Atividades letivas.....	21
4.3.2	Apoios pedagógicos	22
4.3.3	Projetos e clubes.....	23
4.3.4	Visitas de estudo	24

4.3.5	Exposições.....	25
4.3.6	Colóquios/Seminários/Palestras.....	26
4.3.7	Concursos.....	28
4.3.8	Atividades Recreativas/Artísticas.....	29
4.3.9	Atividades Desportivas.....	30
4.3.10	Formação.....	31
4.3.11	Atividades Comemorativas.....	32
4.3.12	Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC's).....	33
4.3.13	Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF).....	34
4.4	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	35
4.4.1	Serviços Administrativos.....	35
4.4.2	Serviço de Psicologia e Orientação.....	36
4.4.3	Biblioteca.....	37
4.4.4	Reprografia.....	38
4.4.5	Bufete.....	39
4.4.6	Cantina.....	40
4.4.7	Transportes.....	42
4.4.8	Pavilhão Desportivo.....	43
5	CONCLUSÕES.....	44
6	ANEXOS.....	45

2 INTRODUÇÃO

A avaliação da escola é um processo contínuo e sistemático que tem como objetivos, não só apreciar a implementação e evolução das metas educativas, a fim de as ajustar, mas também fundamentar a tomada de decisões e prestar esclarecimentos a toda a comunidade educativa. Neste quadro de sistematização de avaliação interna e de acordo com a meta 10.1.d) do Projeto Educativo, a Equipa de Autoavaliação do Agrupamento de Escolas de Argoncilhe auscultou a comunidade educativa no sentido de aferir o grau de satisfação relativo ao desempenho do Agrupamento.

3 METODOLOGIA

3.1 Descrição do instrumento

O instrumento utilizado, designado por “Inquérito de Satisfação” destinou-se a ser respondido pelas pessoas que constituem a comunidade educativa do Agrupamento de Escolas de Argoncilhe nas categorias de: Alunos; Encarregados de Educação; Assistentes e Professores. O inquérito incidu no grau de satisfação relativamente ao desempenho do Agrupamento.

3.2 Condições de aplicação

A aplicação dos inquéritos ficou ao cargo da Equipa de Autoavaliação. Foi aplicado na plataforma educacional “Moodle” e para isso foram distribuídas senhas de acesso à Plataforma a todos os elementos da comunidade educativa.

O inquérito apresentava a seguinte constituição: A descrição das várias funcionalidades do Agrupamento em que, ponto por ponto, os inquiridos expressaram o seu grau de satisfação (entre 1 e 5, sendo que 1 expressava Fraco e 5 expressava Muito Bom).

3.3 Tratamento de resultados

O inquérito foi realizado no ano letivo 2013-2014 no final do 2.º período. Teve um total de 134 alunos participantes; 33 assistentes; 153 encarregados de educação e 15 docentes. A Equipa de Autoavaliação considerou que o número de docentes participantes não representava uma amostra representativa e por essa razão resolveu não a ter em consideração aquando da análise dos dados. A escala de avaliação escolhida foi a seguinte: 1 = Fraco, 2 = Insuficiente, 3= Suficiente, 4 = Bom e 5 =Muito Bom.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

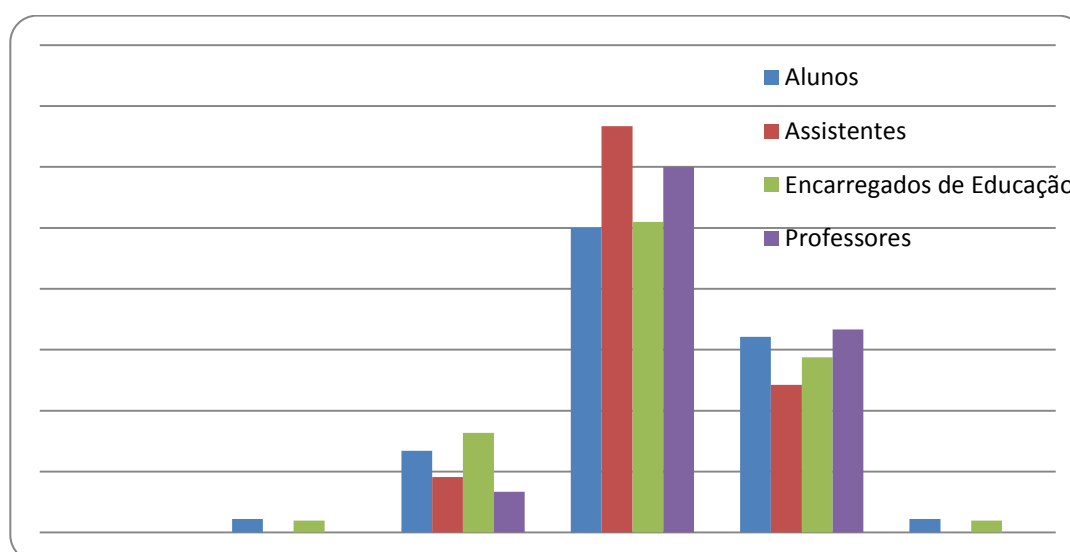
4.1 AVALIAÇÃO GERAL

Pretendeu-se neste ponto obter informações que permitam formular uma apreciação sobre o serviço geral prestado no Agrupamento.

4.1.1 Segurança do estabelecimento

Segurança do estabelecimento	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0	3	18	67	43	3
Assistentes	0	0	3	22	8	0
Encarregados de Educação	0	3	25	78	44	3
Professores	0	0	1	9	5	0

Segurança do estabelecimento	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,00%	2,24%	13,43%	50,00%	32,09%	2,24%
Assistentes	0,00%	0,00%	9,09%	66,67%	24,24%	0,00%
Encarregados de Educação	0,00%	1,96%	16,34%	50,98%	28,76%	1,96%
Professores	0,00%	0,00%	6,67%	60,00%	33,33%	0,00%



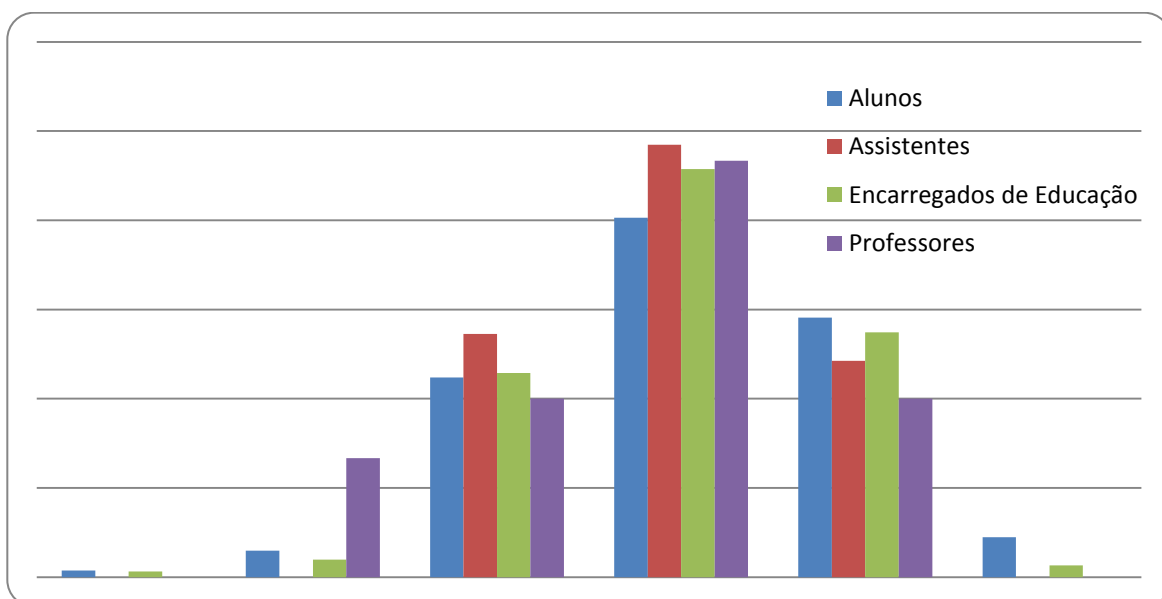
Por “segurança do estabelecimento” consideram-se os diversos edifícios que compõem o Agrupamento, os espaços exteriores e todos os procedimentos que permitam aos alunos frequentar os espaços escolares em segurança. Os utilizadores diários destes espaços são os alunos, assistentes e professores.

Relativamente aos resultados obtidos no inquérito, existe uma satisfação generalizada, destacando-se ainda o elevado número de respostas superiores a S, pode-se concluir que os frequentadores do Agrupamento consideram-se seguros nestes espaços.

4.1.2 Adequação das instalações face às necessidades

Adequação das instalações face às necessidades	1	2	3	4	5	SO
Alunos	1	4	30	54	39	6
Assistentes	0	0	9	16	8	0
Encarregados de Educação	1	3	35	70	42	2
Professores	0	2	3	7	3	0

Adequação das instalações face às necessidades	1	2	3	4	5	SO
Alunos	0,75%	2,99%	22,39%	40,30%	29,10%	4,48%
Assistentes	0,00%	0,00%	27,27%	48,48%	24,24%	0,00%
Encarregados de Educação	0,65%	1,96%	22,88%	45,75%	27,45%	1,31%
Professores	0,00%	13,33%	20,00%	46,67%	20,00%	0,00%



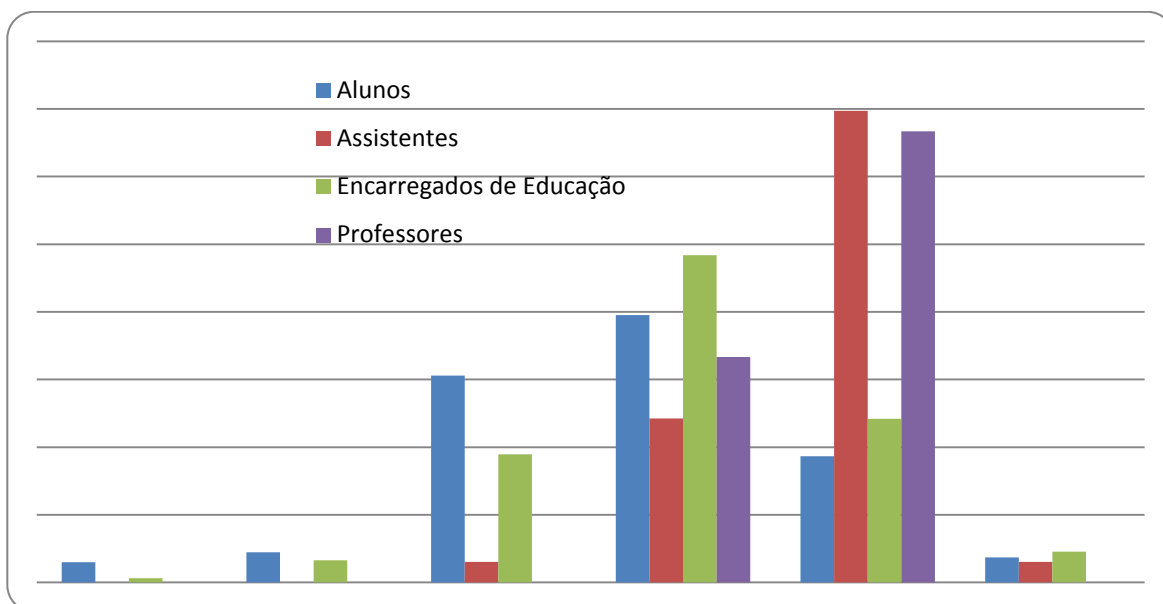
As “adequações das instalações face às necessidades” são fundamentais para o bom funcionamento de todas as práticas e atividades desenvolvidas pelos seus utilizadores, não só atividades pedagógicas, mas também de lazer e lúdicas.

Os resultados do inquérito apontam para uma satisfação dos quatro grupos inquiridos (mais de 50% respondeu Bom ou Muito Bom).

4.1.3 Higiene das instalações

Higiene das instalações	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	4	6	41	53	25	5
Assistentes	0	0	1	8	23	1
Encarregados de Educação	1	5	29	74	37	7
Professores	0	0	0	5	10	0

Higiene das Instalações	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2,99%	4,48%	30,60%	39,55%	18,66%	3,73%
Assistentes	0,00%	0,00%	3,03%	24,24%	69,70%	3,03%
Encarregados de Educação	0,65%	3,27%	18,95%	48,37%	24,18%	4,58%
Professores	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%



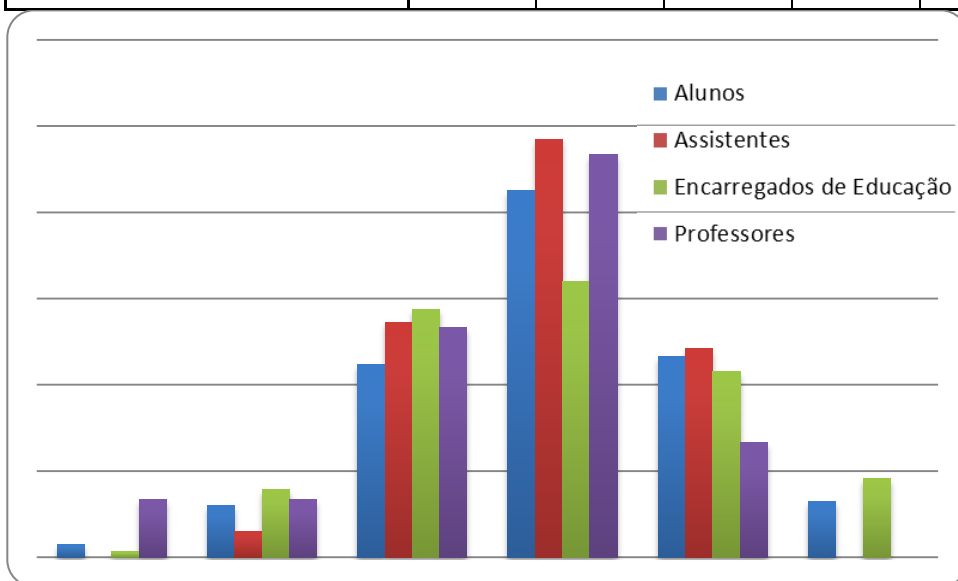
A “Higiene das instalações” é geralmente apontada como da responsabilidade dos assistentes, no entanto, a utilização adequada e responsável dos espaços pelos seus utilizadores é de extrema importância para a satisfação dos seus frequentadores.

Quanto aos resultados do inquérito, mais uma vez o grupo dos alunos, assistentes e professores são os frequentadores diretos que usufruem das instalações, por esse motivo a sua avaliação é feita pelo contacto e não pelo que lhes é transmitido, como acontece com a generalidade dos encarregados de educação. Apesar de a maioria das respostas estarem no patamar Bom e Muito Bom, existem 7,47% dos alunos que consideram as questões da higiene das instalações com Fraco/Insuficiente, também 3,92% dos encarregados de educação avaliaram de forma negativa.

4.1.4 Quantidade de equipamentos

Quantidade de equipamentos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2	8	30	57	31	6
Assistentes	0	1	10	17	5	0
Encarregados de Educação	1	12	44	49	33	14
Professores	1	1	4	7	2	0

Quantidade de equipamentos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1,49%	5,97%	22,39%	42,54%	23,13%	6,48%
Assistentes	0,00%	3,03%	27,27%	48,48%	24,24%	0,00%
Encarregados de Educação	0,65%	7,84%	28,76%	32,03%	21,57%	9,15%
Professores	6,67%	6,67%	26,67%	46,67%	13,33%	0,00%



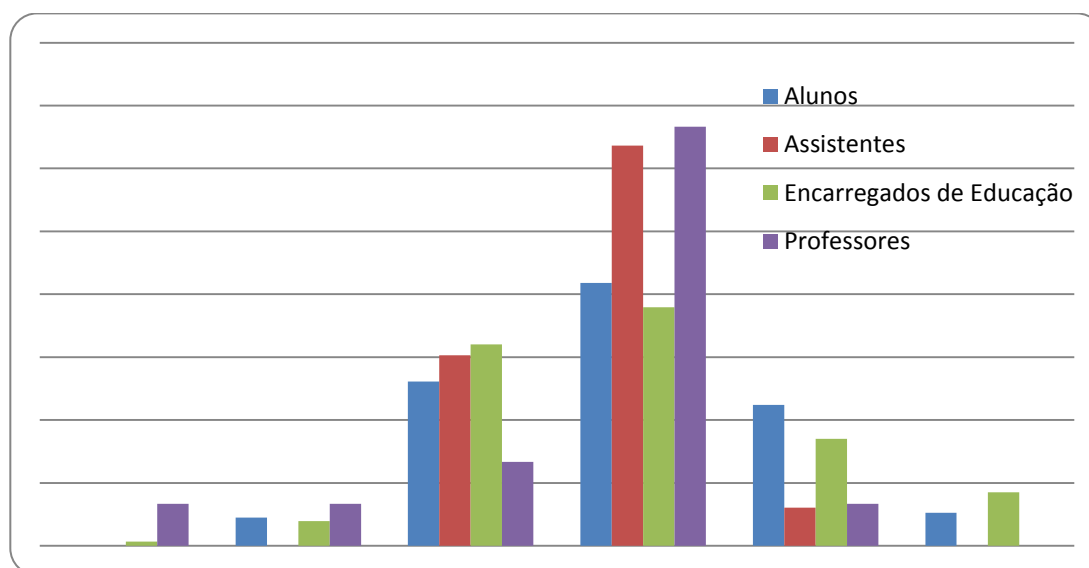
A quantidade de equipamentos é determinante para o sucesso das atividades desenvolvidas, equipamentos esses que são necessários para o funcionamento de diversos espaços do Agrupamento (biblioteca, bufete, etc...) mas também para a utilização na sala de aula. Poderemos considerar que os diversos grupos têm uma utilização específica de determinados equipamentos, desse modo, as suas respostas serão determinadas por essas especificidades e não pela generalidade.

Analisando os resultados do inquérito, verificamos que 9,15% dos encarregados de educação, que não são intervenientes diretos neste ponto, responderam Sem Opinião. Apesar disto, a maioria das respostas enquadram-se nos patamares Bom e Muito Bom.

4.1.5 Qualidade de equipamentos

Qualidade de equipamentos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0	6	35	56	30	7
Assistentes	0	0	10	21	2	0
Encarregados de Educação	1	6	49	58	26	13
Professores	1	1	2	10	1	0

Qualidade de equipamentos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,00%	4,48%	26,12%	41,79%	22,39%	5,22%
Assistentes	0,00%	0,00%	30,30%	63,64%	6,06%	0,00%
Encarregados de Educação	0,65%	3,92%	32,03%	37,91%	16,99%	8,50%
Professores	6,67%	6,67%	13,33%	66,67%	6,67%	0,00%



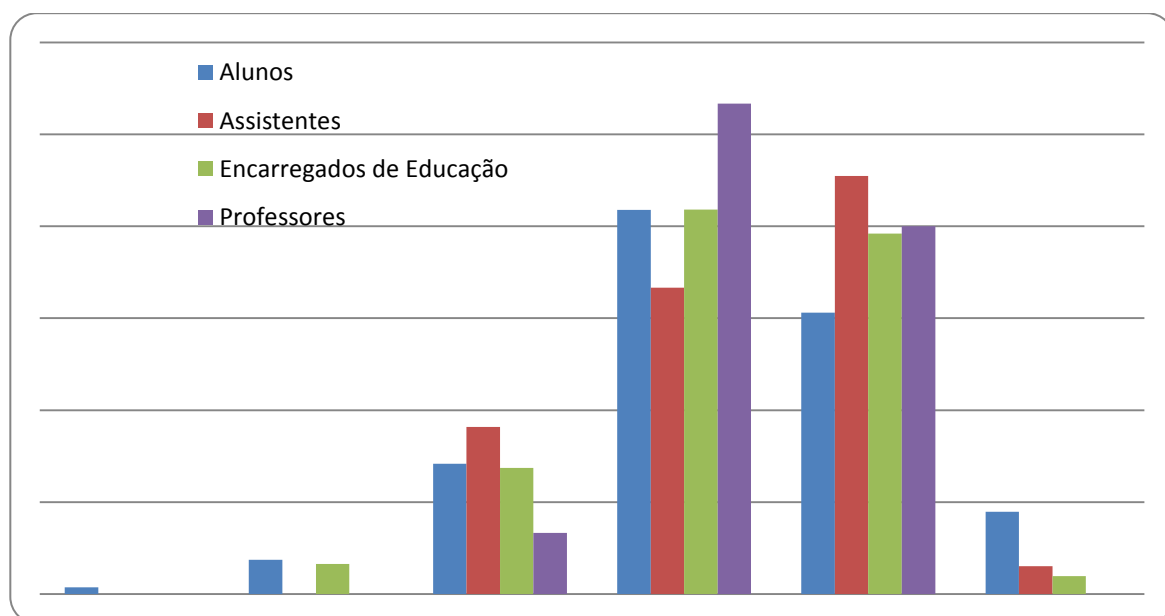
Na qualidade dos equipamentos considera-se o estado do equipamento quanto à operacionalidade e atualidade. Sendo que os professores e alunos utilizam estes equipamentos na sua maioria na vertente pedagógica.

Este inquérito mostra que 9,15% dos encarregados de educação, que não são intervenientes diretos na utilização dos equipamentos, responderam Sem Opinião. Em todo o caso, a maioria das respostas enquadram-se nos patamares Bom e Muito Bom.

4.1.6 Qualidade de atendimento

Qualidade de atendimento	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	5	19	56	41	12
Assistentes	0	0	6	11	15	1
Encarregados de Educação	0	5	21	64	60	3
Professores	0	0	1	8	6	0

Qualidade de atendimento	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	3,73%	14,18%	41,79%	30,60%	8,96%
Assistentes	0,00%	0,00%	18,18%	33,33%	45,45%	3,03%
Encarregados de Educação	0,00%	3,27%	13,73%	41,83%	39,22%	1,96%
Professores	0,00%	0,00%	6,67%	53,33%	40,00%	0,00%



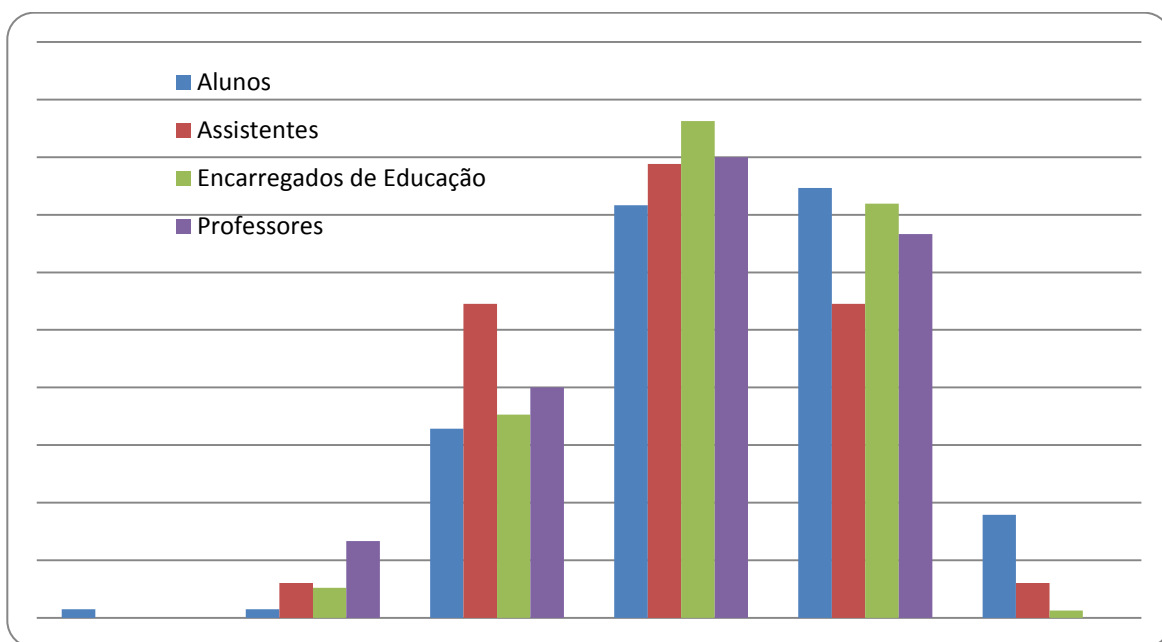
A qualidade do atendimento é primordial para o relacionamento entre os diversos intervenientes, repare-se que para os encarregados de educação é na sua maioria, o contacto que tem com o Agrupamento, ou através dos serviços administrativos ou do diretor de turma / professor titular / educadora.

Neste ponto os resultados percentuais são muito similares, nos diversos níveis o intervalo percentual não ultrapassa os 16%. Os encarregados de educação, que avaliaram de forma positiva, são os que mais utilizam / beneficiam da qualidade deste serviço.

4.1.7 Fornecimento de informação

Fornecimento de informação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	1	22	48	50	12
Assistentes	0	1	9	13	9	1
Encarregados de Educação	0	4	27	66	55	1
Professores	0	1	3	6	5	0

Fornecimento de informação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	0,75%	16,42%	35,82%	37,31%	8,96%
Assistentes	0,00%	3,03%	27,27%	39,39%	27,27%	3,03%
Encarregados de Educação	0,00%	2,61%	17,65%	43,14%	35,95%	0,65%
Professores	0,00%	6,67%	20,00%	40,00%	33,33%	0,00%



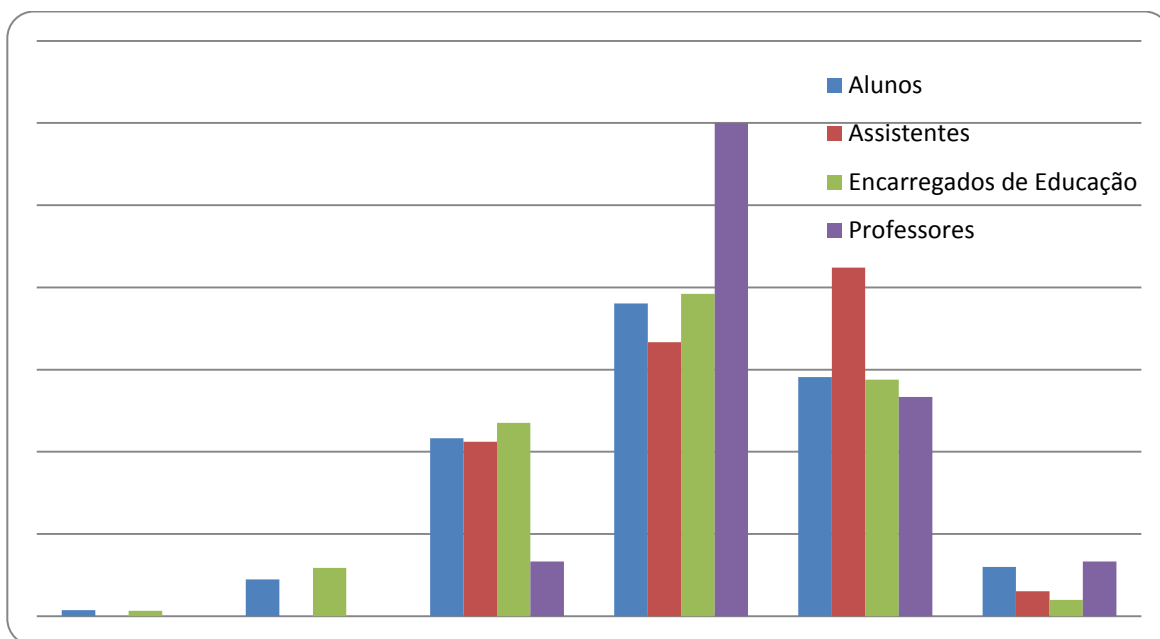
A informação do Agrupamento poderá ser transmitida de forma direta, ou recorrendo aos placards na escola ou via internet pela página do Agrupamento. Os diretores de turma são peças fundamentais na transmissão de informação aos alunos e encarregados de educação. A página do Agrupamento tem vindo a crescer ao nível de preponderância na transmissão de informação do Agrupamento para o interior e exterior.

Neste ponto os resultados percentuais são muito similares, os encarregados de educação que necessitam de ter acesso às informações, apesar de não frequentarem diariamente as instalações do Agrupamento, consideram-se satisfeitos com o modo como são fornecidas informações. Mais de 95% dos encarregados de educação avaliaram este ponto como Suficiente/Bom/Muito Bom. Os restantes grupos inquiridos também o avaliaram da mesma forma.

4.1.8 Capacidade em resolver os problemas surgidos

Capacidade em resolver os problemas surgidos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	6	29	51	39	8
Assistentes	0	0	7	11	14	1
Encarregados de Educação	1	9	36	60	44	3
Professores	0	0	1	9	4	1

Capacidade em resolver os problemas surgidos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	4,48%	21,64%	38,06%	29,10%	5,97%
Assistentes	0,00%	0,00%	21,21%	33,33%	42,42%	3,03%
Encarregados de Educação	0,65%	5,88%	23,53%	39,22%	28,76%	1,96%
Professores	0,00%	0,00%	6,67%	60,00%	26,67%	6,67%



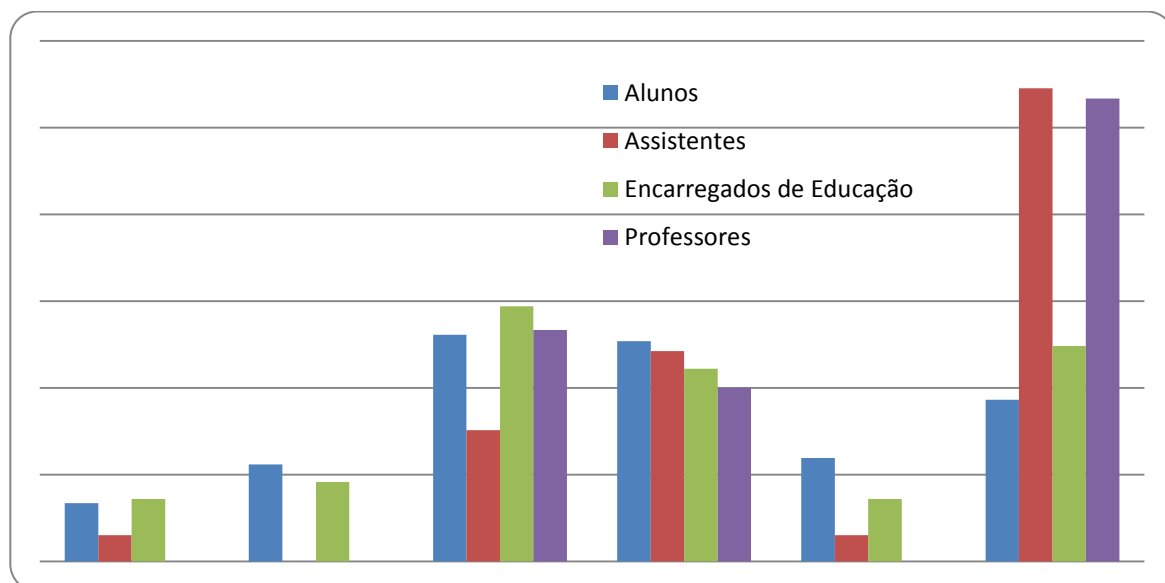
Numa instituição que é frequentada por centenas de alunos, assistentes, professores e encarregados de educação, que abrange e proporciona diversas valências que vão desde a alimentação à pedagogia, a capacidade de dar respostas às diversas situações diárias é de extrema importância para o bom funcionamento das diversas escolas do Agrupamento.

São os alunos, professores e assistentes que diariamente vivem os problemas que surgem, e são quem mais sente a resposta a essas situações. Neste inquérito verifica-se que 100% dos assistentes consideram a capacidade em resolver problemas é positiva. Nos restantes grupos predomina uma avaliação largamente positiva, mas encontra-se alguma insatisfação nos encarregados de educação e nos alunos.

4.1.9 Qualidade das refeições servidas

Qualidade das refeições servidas	Qualidade das refeições					
	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	9	15	35	34	16	25
Assistentes	1	0	5	8	1	18
Encarregados de Educação	11	14	45	34	11	38
Professores	0	0	4	3	0	8

Qualidade das refeições servidas	Qualidade das refeições					
	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	6,72%	11,19%	26,12%	25,37%	11,94%	18,66%
Assistentes	3,03%	0,00%	15,15%	24,24%	3,03%	54,55%
Encarregados de Educação	7,19%	9,15%	29,41%	22,22%	7,19%	24,84%
Professores	0,00%	0,00%	26,67%	20,00%	0,00%	53,33%



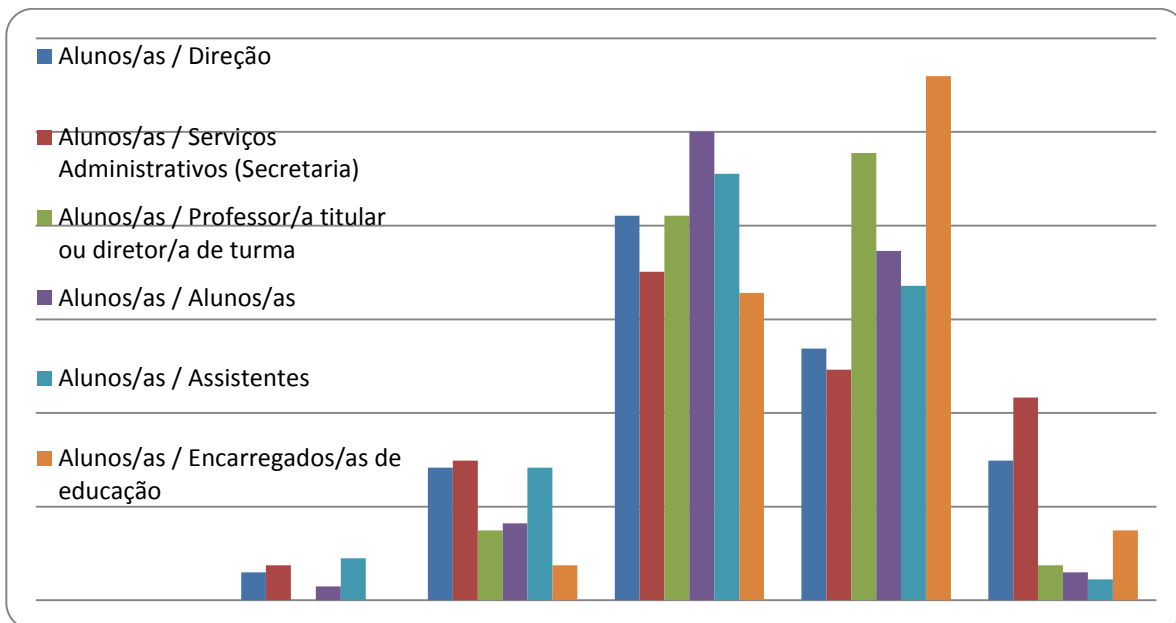
As refeições servidas nas cantinas das escolas são da responsabilidade de entidades externas ao Agrupamento e são consumidas na sua maioria pelos alunos. Relativamente aos resultados do inquérito, constata-se que 18,66% dos alunos não têm opinião, uma vez que existem muitos alunos que não recorrem à cantina para realizar as suas refeições. Do mesmo modo mais de 50% dos

assistentes também responderam Sem Opinião. Os encarregados de educação apesar de não serem frequentadores da cantina, responderam baseados nas opiniões dos seus educandos. Perto de 18% dos alunos responderam Fraco ou Insuficiente. Esta tendência mantém-se nos encarregados de educação.

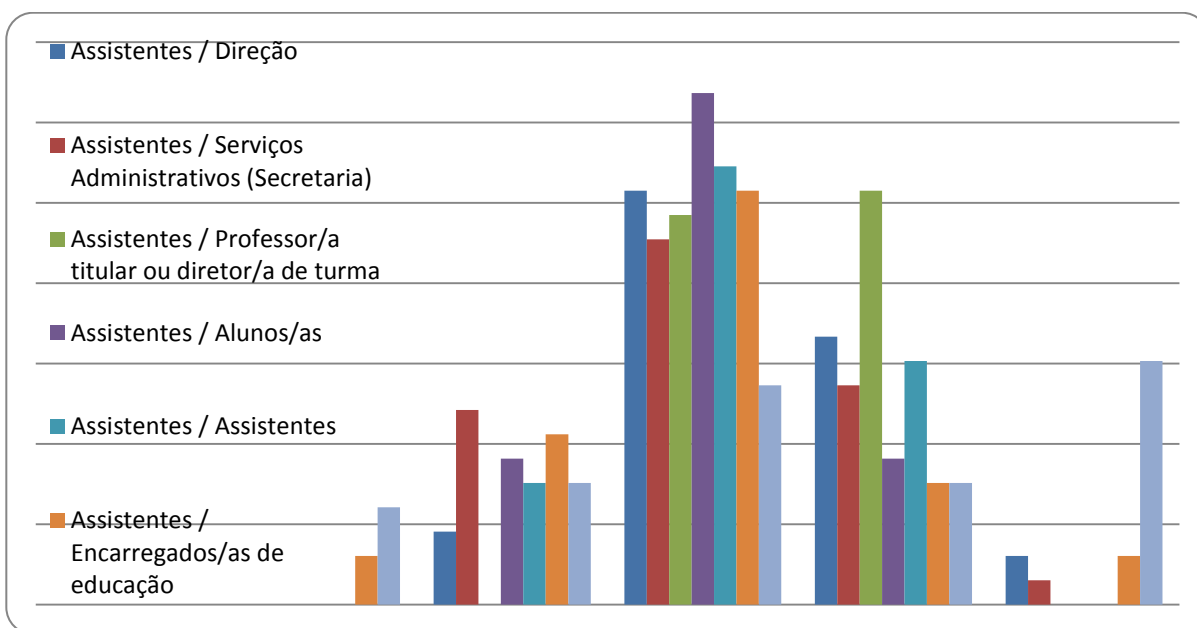
4.2 AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO

Relação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos/as / Direção	0	4	19	55	36	20
Alunos/as / Serviços Administrativos (Secretaria)	0	5	20	47	33	29
Alunos/as / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0	0	10	55	64	5
Alunos/as / Alunos/as	0	2	11	67	50	4
Alunos/as / Assistentes	0	6	19	61	45	3
Alunos/as / Encarregados/as de educação	0	0	5	44	75	10
Assistentes / Direção	0	0	3	17	11	2
Assistentes / Serviços Administrativos (Secretaria)	0	0	8	15	9	1
Assistentes / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0	0	0	16	17	0
Assistentes / Alunos/as	0	0	6	21	6	0
Assistentes / Assistentes	0	0	5	18	10	0
Assistentes / Encarregados/as de educação	0	2	7	17	5	2
Assistentes / Associação de Pais	0	4	5	9	5	10
Encarregados/as de educação / Direção	3	3	28	52	43	24
Encarregados/as de educação / Serviços Administrativos (Secretaria)	2	4	26	70	34	17
Encarregados/as de educação / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0	0	10	48	95	0
Encarregados/as de educação / Alunos/as	0	2	12	66	64	9
Encarregados/as de educação / Assistentes	0	2	21	70	55	5
Encarregados/as de educação / Encarregado/a de educação	0	5	20	71	43	14
Encarregados/as de educação / Associação de Pais	3	4	31	45	39	31
Docentes / Direção	0	0	2	7	6	0
Docentes / Serviços Administrativos (Secretaria)	0	0	3	6	6	0
Docentes / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0	0	1	6	8	0
Docentes / Alunos/as	0	0	3	5	7	0
Docentes / Assistentes	0	0	0	8	7	0
Docentes / Encarregados/as de educação	0	0	2	8	4	1
Docentes / Associação de Pais	1	0	1	5	5	3

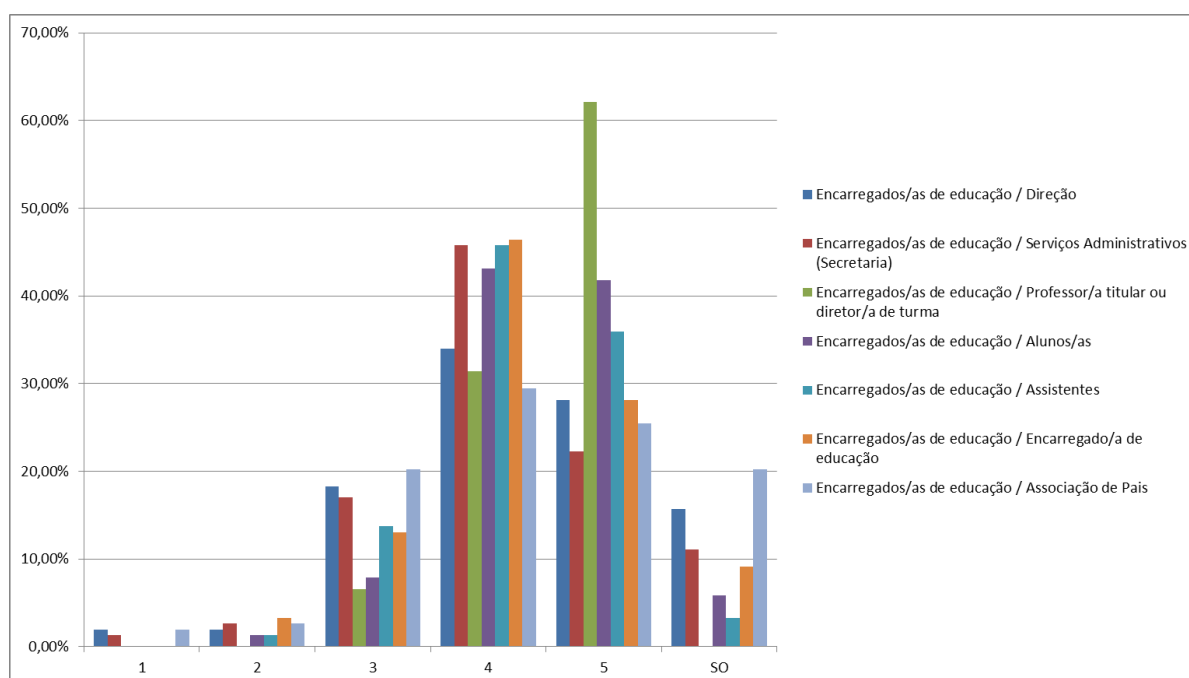
Relação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos/as / Direção	0,00%	2,99%	14,18%	41,04%	26,87%	14,93%
Alunos/as / Serviços Administrativos (Secretaria)	0,00%	3,73%	14,93%	35,07%	24,63%	21,64%
Alunos/as / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0,00%	0,00%	7,46%	41,04%	47,76%	3,73%
Alunos/as / Alunos/as	0,00%	1,49%	8,21%	50,00%	37,31%	2,99%
Alunos/as / Assistentes	0,00%	4,48%	14,18%	45,52%	33,58%	2,24%
Alunos/as / Encarregados/as de educação	0,00%	0,00%	3,73%	32,84%	55,97%	7,46%
Assistentes / Direção	0,00%	0,00%	9,09%	51,52%	33,33%	6,06%
Assistentes / Serviços Administrativos (Secretaria)	0,00%	0,00%	24,24%	45,45%	27,27%	3,03%
Assistentes / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0,00%	0,00%	0,00%	48,48%	51,52%	0,00%
Assistentes / Alunos/as	0,00%	0,00%	18,18%	63,64%	18,18%	0,00%
Assistentes / Assistentes	0,00%	0,00%	15,15%	54,55%	30,30%	0,00%
Assistentes / Encarregados/as de educação	0,00%	6,06%	21,21%	51,52%	15,15%	6,06%
Assistentes / Associação de Pais	0,00%	12,12%	15,15%	27,27%	15,15%	30,30%
Encarregados/as de educação / Direção	1,96%	1,96%	18,30%	33,99%	28,10%	15,69%
Encarregados/as de educação / Serviços Administrativos (Secretaria)	1,31%	2,61%	16,99%	45,75%	22,22%	11,11%
Encarregados/as de educação / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0,00%	0,00%	6,54%	31,37%	62,09%	0,00%
Encarregados/as de educação / Alunos/as	0,00%	1,31%	7,84%	43,14%	41,83%	5,88%
Encarregados/as de educação / Assistentes	0,00%	1,31%	13,73%	45,75%	35,95%	3,27%
Encarregados/as de educação / Encarregado/a de educação	0,00%	3,27%	13,07%	46,41%	28,10%	9,15%
Encarregados/as de educação / Associação de Pais	1,96%	2,61%	20,26%	29,41%	25,49%	20,26%
Docentes / Direção	0,00%	0,00%	13,33%	46,67%	40,00%	0,00%
Docentes / Serviços Administrativos (Secretaria)	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%	40,00%	0,00%
Docentes / Professor/a titular ou diretor/a de turma	0,00%	0,00%	6,67%	40,00%	53,33%	0,00%
Docentes / Alunos/as	0,00%	0,00%	20,00%	33,33%	46,67%	0,00%
Docentes / Assistentes	0,00%	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	0,00%
Docentes / Encarregados/as de educação	0,00%	0,00%	13,33%	53,33%	26,67%	6,67%
Docentes / Associação de Pais	6,67%	0,00%	6,67%	33,33%	33,33%	20,00%



Relativamente ao gráfico anterior é possível facilmente verificar uma concentração das opiniões dos inquiridos nos níveis Bom e Muito Bom, que corresponde a patamares de satisfação altos. Conclui-se dessa forma que na opinião da maioria dos alunos existe uma Boa/Muito Boa relação com os intervenientes do seu quotidiano. Com valores relativamente baixos, mas mesmo assim consideráveis, os valores das relações Alunos/Serviços Administrativos e Alunos/Direção podem ser justificados com o facto de não ter havido uma interação entre os mesmos.



À semelhança dos alunos, a relação dos Assistentes com os restantes intervenientes volta a concentrar-se nos níveis Bom e Muito Bom, correspondendo a mais de 70% das respostas dadas. A percentagem de cerca de 30% do nível SO correspondente à relação Assistentes / Associação de pais, pode ser justificada pelo facto de poder não existir qualquer interação entre os mesmos, ou esta ser residual.



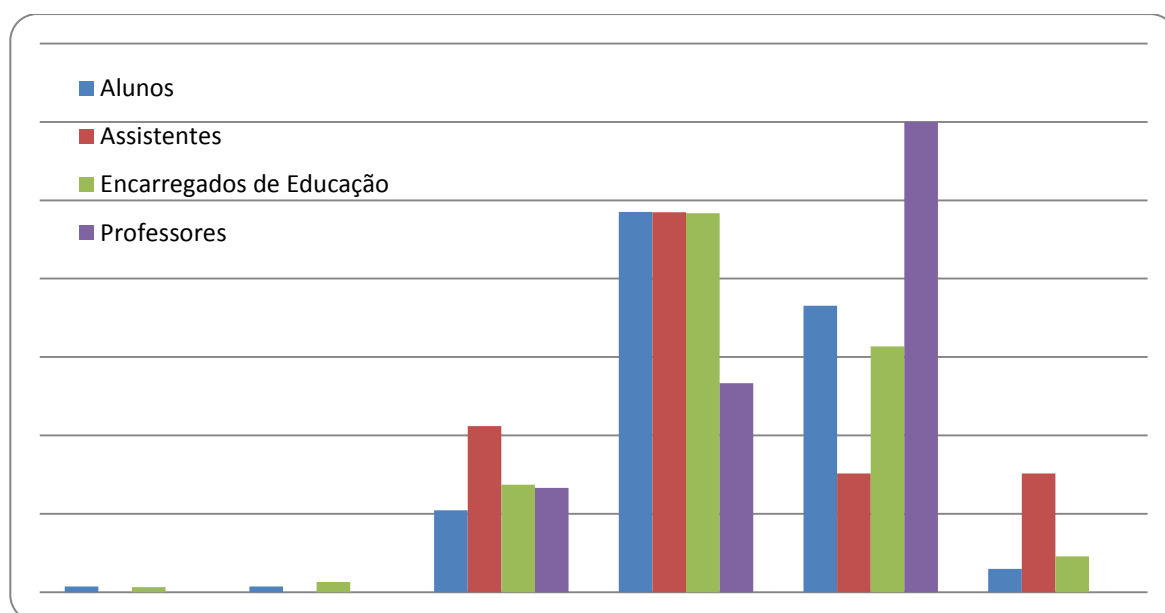
A relação dos Encarregados de Educação com os restantes intervenientes é na maioria Boa e Muito Boa, correspondendo a mais de 70% das respostas dadas. Especial destaque pode ser dado ao Muito Bom dado à relação encarregados de educação / professor/a titular ou diretor/a de turma que supera os 60%. Cerca de 20% dos pais manifestou-se sem opinião relativamente à Associação de Pais, possivelmente por não contactarem com a mesma. O mesmo acontece com a direção (15%) e os serviços administrativos (11%).

4.3 AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES

4.3.1 Atividades letivas

Atividades letivas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	1	14	65	49	4
Assistentes	0	0	7	16	5	5
Encarregados de Educação	1	2	21	74	48	7
Professores	0	0	2	4	9	0

Atividades letivas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	0,75%	10,45%	48,51%	36,57%	2,99%
Assistentes	0,00%	0,00%	21,21%	48,48%	15,15%	15,15%
Encarregados de Educação	0,65%	1,31%	13,73%	48,37%	31,37%	4,58%
Professores	0,00%	0,00%	13,33%	26,67%	60,00%	0,00%



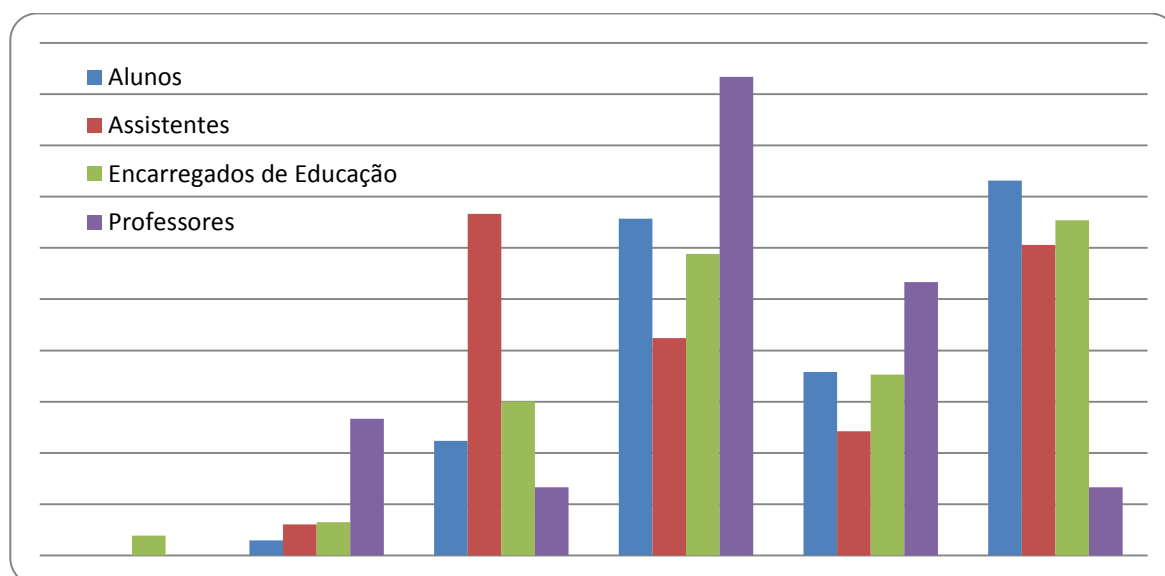
As atividades letivas são o cerne da oferta do Agrupamento. São as atividades que todos os alunos usufruem e que toda a comunidade educativa valoriza. Quanto aos resultados do inquérito verificamos que quase 80,3% se demonstra satisfeito avaliando com Bom (48,44%) ou com Muito

Bom (31,88%). A percentagem dos participantes que avalia as atividades letivas com nível Fraco (F) e Insuficiente (I) é residual.

4.3.2 Apoios pedagógicos

Apoios pedagógicos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0	2	15	44	24	49
Assistentes	0	1	11	7	4	10
Encarregados de Educação	3	5	23	45	27	50
Professores	0	2	1	7	4	1

Apoios pedagógicos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,00%	1,49%	11,19%	32,84%	17,91%	36,57%
Assistentes	0,00%	3,03%	33,33%	21,21%	12,12%	30,30%
Encarregados de Educação	1,96%	3,27%	15,03%	29,41%	17,65%	32,68%
Professores	0,00%	13,33%	6,67%	46,67%	26,67%	6,67%



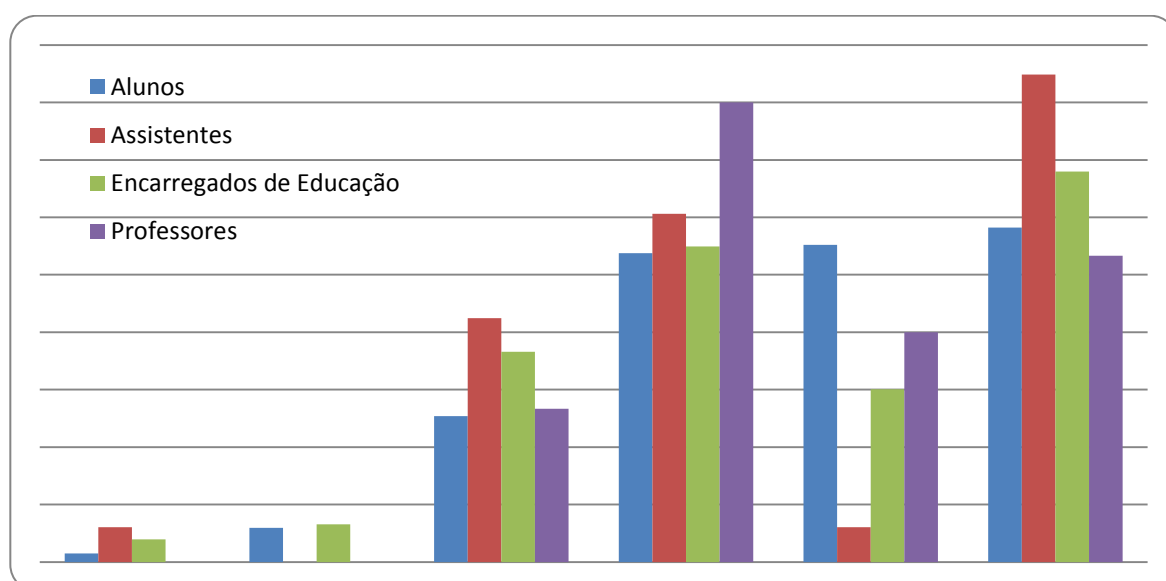
Os apoios pedagógicos destinam-se aos alunos com dificuldades de aprendizagem. Há muitos alunos e encarregados de educação que nunca contactaram com este tipo de atividades. Muito

provavelmente por esta razão cerca de 33% dos participantes não teve opinião (SO). À semelhança do ponto anterior os participantes que avaliaram com o nível F e I é residual. Verificamos que 80% dos alunos que emitiram opinião, 47,83% dos assistentes e 69,9% dos encarregados de educação demonstram satisfação relativamente a este ponto.

4.3.3 Projetos e clubes

Projetos e clubes	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	4	17	36	37	39
Assistentes	1	0	7	10	1	14
Encarregados de Educação	3	5	28	42	23	52
Professores	0	0	2	6	3	4

Projetos e clubes	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	2,99%	12,69%	26,87%	27,61%	29,10%
Assistentes	3,03%	0,00%	21,21%	30,30%	3,03%	42,42%
Encarregados de Educação	1,96%	3,27%	18,30%	27,45%	15,03%	33,99%
Professores	0,00%	0,00%	13,33%	40,00%	20,00%	26,67%



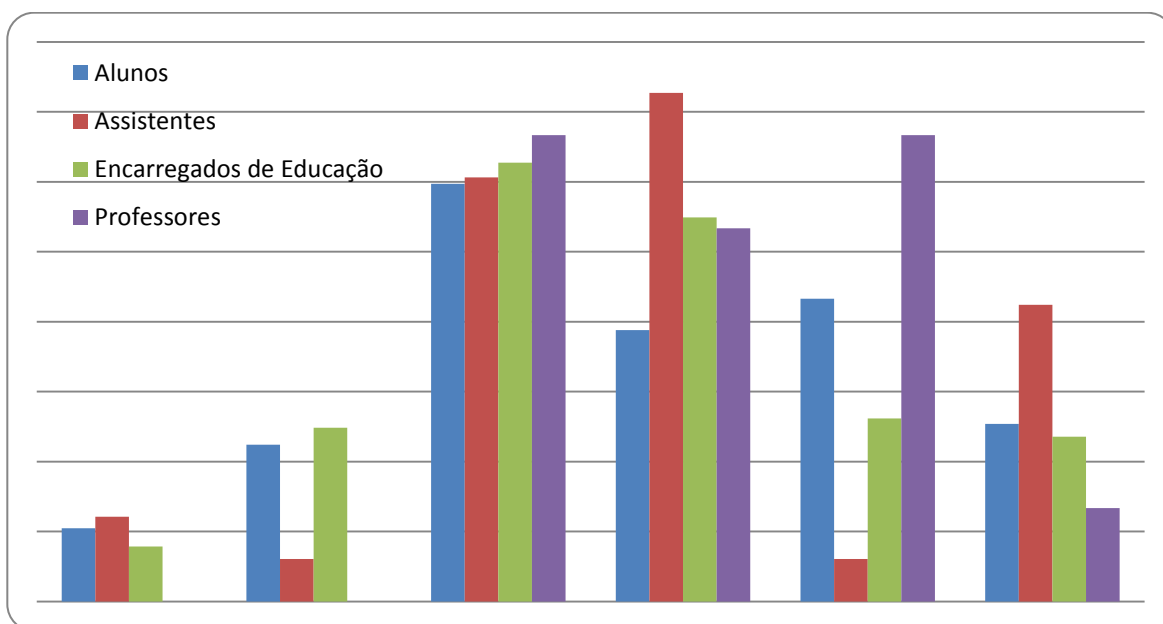
Os Projetos estão sujeitos a candidatura e os clubes estão disponíveis apenas no 2.º e 3.º ciclos, estando sujeitos a inscrição por partes dos alunos. São uma mais-valia da oferta educativa uma vez que os alunos podem escolher o que mais gostam de fazer tornando as aprendizagens mais significativas.

Como muitos alunos não estão inscritos daí advirá a percentagem de cerca de 32,8% dos participantes no inquérito que não tiveram opinião (SO). Salientamos um grau de satisfação bastante elevado com avaliações de Bom ou Muito Bom de 76,84% dos alunos que emitiram opinião, 57,9% de assistentes e 64,36% de encarregados de educação.

4.3.4 Visitas de estudo

Visitas de estudo	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	7	15	40	26	29	17
Assistentes	2	1	10	12	1	7
Encarregados de Educação	6	19	48	42	20	18
Professores	0	0	5	4	5	1

Visitas de estudo	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	5,22%	11,19%	29,85%	19,40%	21,64%	12,69%
Assistentes	6,06%	3,03%	30,30%	36,36%	3,03%	21,21%
Encarregados de Educação	3,92%	12,42%	31,37%	27,45%	13,07%	11,76%
Professores	0,00%	0,00%	33,33%	26,67%	33,33%	6,67%



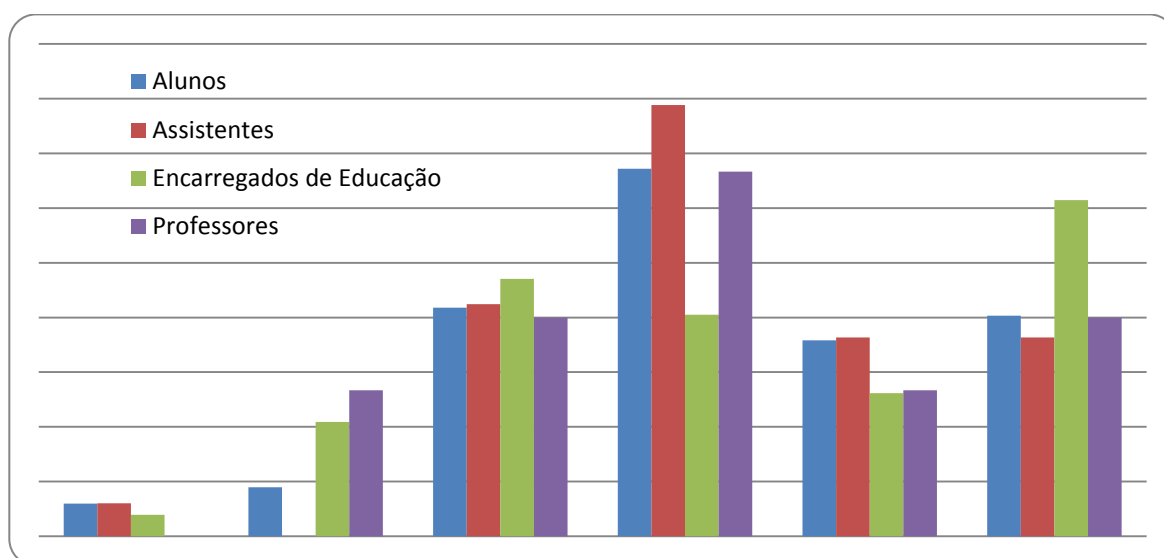
As Visitas de Estudo têm a importante função de complementar e tornar significativas as aprendizagens dos alunos observando in loco o que aprenderam nas aulas. Nos últimos anos têm sido reduzidas ao mínimo por dificuldades orçamentais essencialmente para pagamento de transportes.

Relativamente a este ponto a avaliação foi muito heterogénea distribuindo-se as avaliações de todos os grupos de inquiridos pelos cinco níveis. De salientar que 30,6% dos participantes avaliaram estas atividades com nível S. Há 42,63% dos inquiridos que demonstra satisfação relativamente a este ponto avaliando com B ou com MB, mas há 15,6% dos inquiridos que demonstra insatisfação avaliando com F ou com I. Este nível de insatisfação advirá da falta de qualidade das visitas realizadas ou do facto de existirem poucas visitas de estudo?

4.3.5 Exposições

Exposições	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	4	6	28	45	24	27
Assistentes	1	0	7	13	6	6
Encarregados de Educação	3	16	36	31	20	47
Professores	0	2	3	5	2	3

Exposições	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2,99%	4,48%	20,90%	33,58%	17,91%	20,15%
Assistentes	3,03%	0,00%	21,21%	39,39%	18,18%	18,18%
Encarregados de Educação	1,96%	10,46%	23,53%	20,26%	13,07%	30,72%
Professores	0,00%	13,33%	20,00%	33,33%	13,33%	20,00%



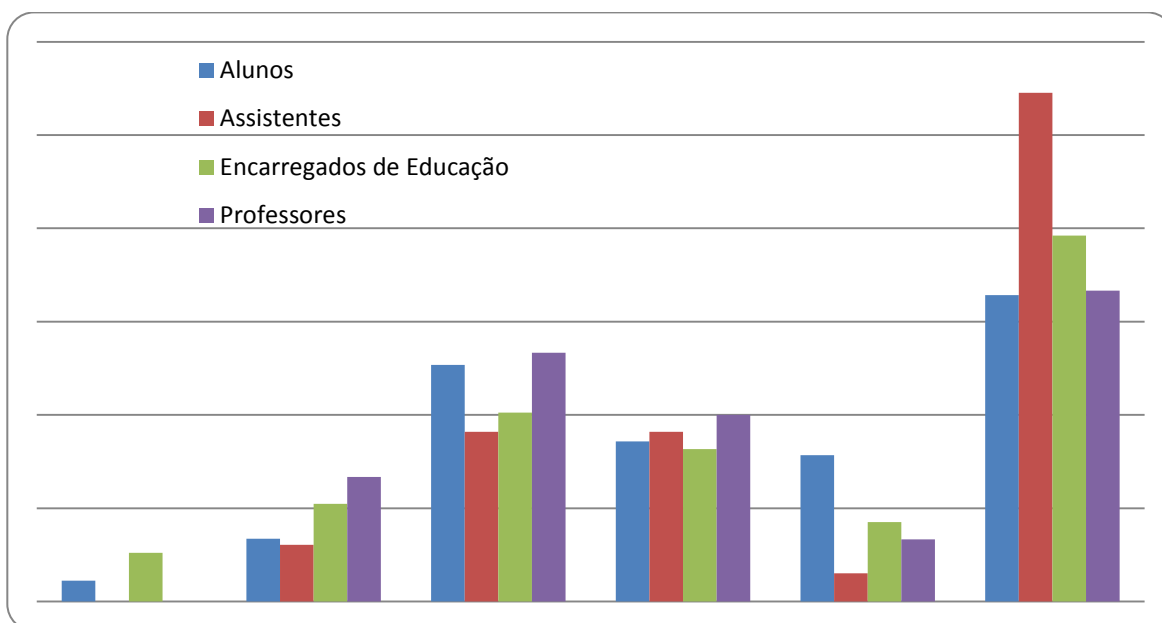
As exposições têm um papel muito importante principalmente na divulgação do trabalho realizado pelos alunos.

Da análise deste ponto salientamos que 43,44% dos inquiridos demonstra satisfação avaliando com B ou MB contrapondo com a insatisfação com avaliações de F ou I de 9,4% dos inquiridos. Há uma percentagem de quase 25% dos inquiridos sem opinião.

4.3.6 Colóquios/Seminários/Palestras

Colóquios/Seminários/Palestras	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	3	9	34	23	21	44
Assistentes	0	2	6	6	1	18
Encarregados de Educação	8	16	31	25	13	60
Professores	0	2	4	3	1	5

Colóquios/Seminários/Palestras	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2,24%	6,72%	25,37%	17,16%	15,67%	32,84%
Assistentes	0,00%	6,06%	18,18%	18,18%	3,03%	54,55%
Encarregados de Educação	5,23%	10,46%	20,26%	16,34%	8,50%	39,22%
Professores	0,00%	13,33%	26,67%	20,00%	6,67%	33,33%

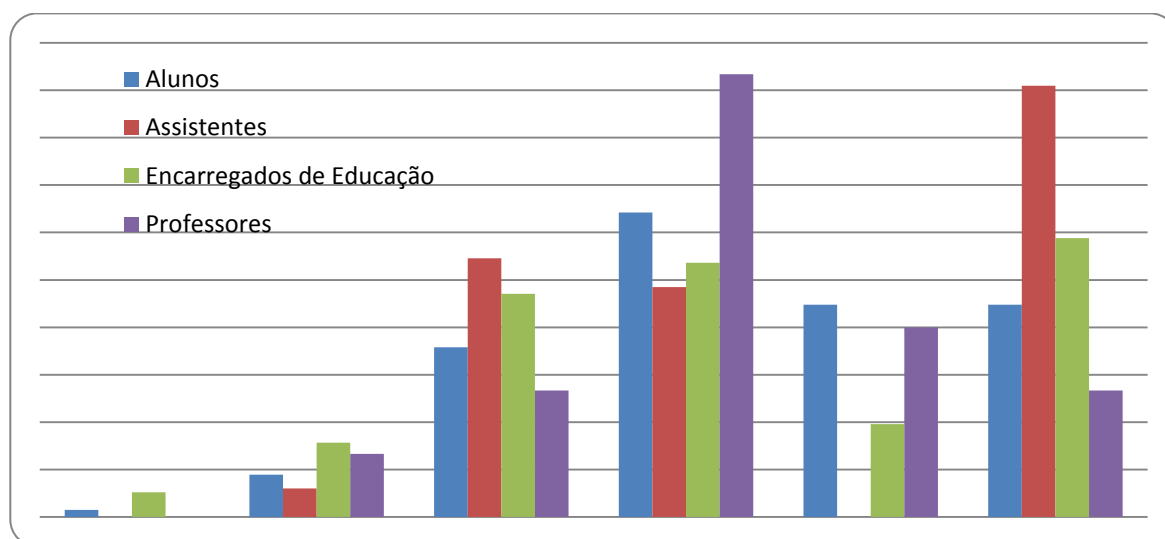


Os Colóquios / Seminários / Palestras têm como função aumentar a oferta educativa abrindo o conhecimento específico de alguma área à comunidade educativa. Talvez por uma grande parte da comunidade educativa nunca ter participado ou ter participado esporadicamente verificamos que quase 40% dos inquiridos não têm opinião (SO). A maior parte dos inquiridos que avaliaram este item atribuíram a menção de S ou B, mas apenas cerca de 20% para cada uma das menções. Observamos também que 15,67% dos alunos avaliaram este item com MB.

4.3.7 Concursos

Concursos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	6	24	43	30	30
Assistentes	0	1	9	8	0	15
Encarregados de Educação	4	12	36	41	15	45
Professores	0	1	2	7	3	2

Concursos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	4,48%	17,91%	32,09%	22,39%	22,39%
Assistentes	0,00%	3,03%	27,27%	24,24%	0,00%	45,45%
Encarregados de Educação	2,61%	7,84%	23,53%	26,80%	9,80%	29,41%
Professores	0,00%	6,67%	13,33%	46,67%	20,00%	13,33%

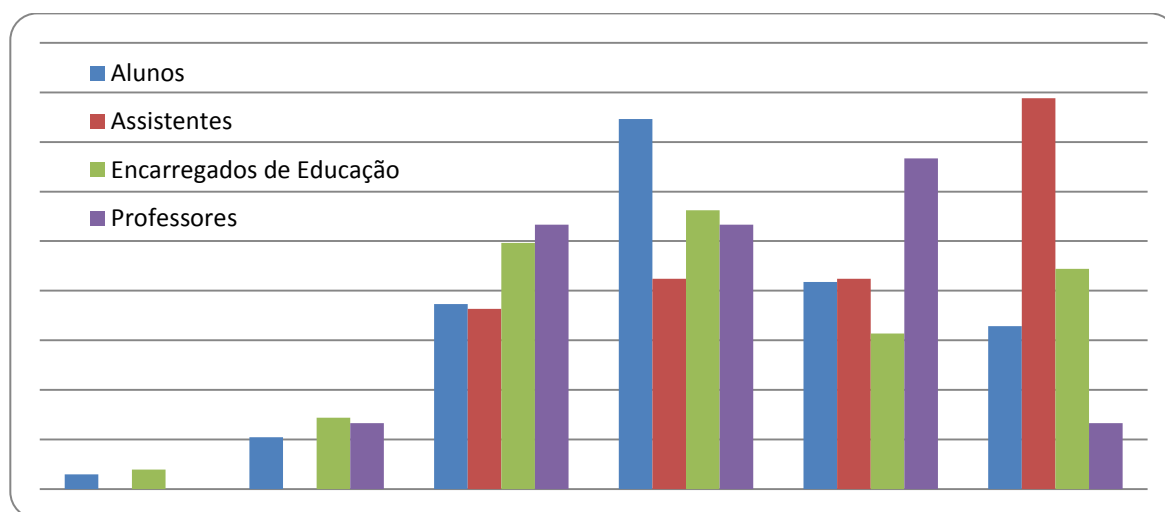


O Agrupamento de Escolas de Argoncilhe nos últimos anos tem participado em diversos concursos de diferentes áreas e de diversos tipos. Tem participado em concursos de escola, concursos de Agrupamento, concursos concelhios e concursos nacionais tendo obtido em muitas situações excelentes resultados. Da avaliação do inquérito destacam-se a ausência de opinião de 45,45% dos assistentes. As restantes avaliações dividem-se homogeneamente pelos níveis S, B e MB. Devemos ter em consideração que 22,39% dos alunos avalia este ponto com a menção de MB.

4.3.8 Atividades Recreativas/Artísticas

Atividades Recreativas/Artísticas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2	7	25	50	28	22
Assistentes	0	0	6	7	7	13
Encarregados de Educação	3	11	38	43	24	34
Professores	0	1	4	4	5	1

Atividades Recreativas/Artísticas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1,49%	5,22%	18,66%	37,31%	20,90%	16,42%
Assistentes	0,00%	0,00%	18,18%	21,21%	21,21%	39,39%
Encarregados de Educação	1,96%	7,19%	24,84%	28,10%	15,69%	22,22%
Professores	0,00%	6,67%	26,67%	26,67%	33,33%	6,67%

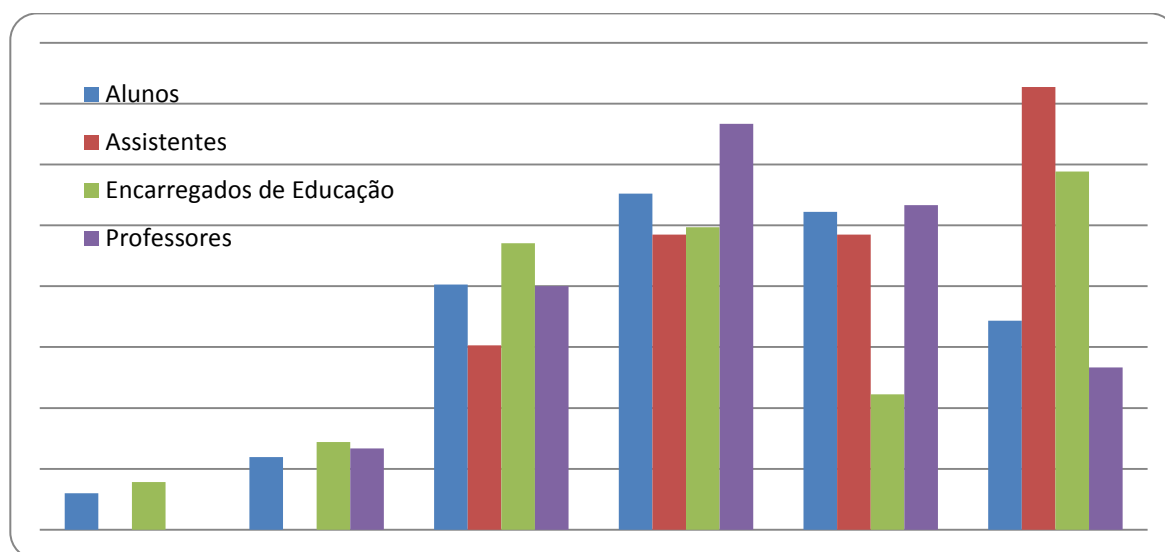


As atividades Recreativas/Artísticas traduzem-se normalmente na mostra de danças e músicas nas festas de final de período e festas temáticas. Da análise do inquérito verificamos que à semelhança do ponto anterior as avaliações dividem-se homogeneamente pelos níveis S, B e MB. Salientamos principalmente a avaliação com a menção B de 37,31% dos alunos. Novamente neste ponto destaca-se a ausência de opinião de quase 40% dos assistentes.

4.3.9 Atividades Desportivas

Atividades Desportivas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	4	8	27	37	35	23
Assistentes	0	0	5	8	8	12
Encarregados de Educação	6	11	36	38	17	45
Professores	0	1	3	5	4	2

Atividades Desportivas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2,99%	5,97%	20,15%	27,61%	26,12%	17,16%
Assistentes	0,00%	0,00%	15,15%	24,24%	24,24%	36,36%
Encarregados de Educação	3,92%	7,19%	23,53%	24,84%	11,11%	29,41%
Professores	0,00%	6,67%	20,00%	33,33%	26,67%	13,33%

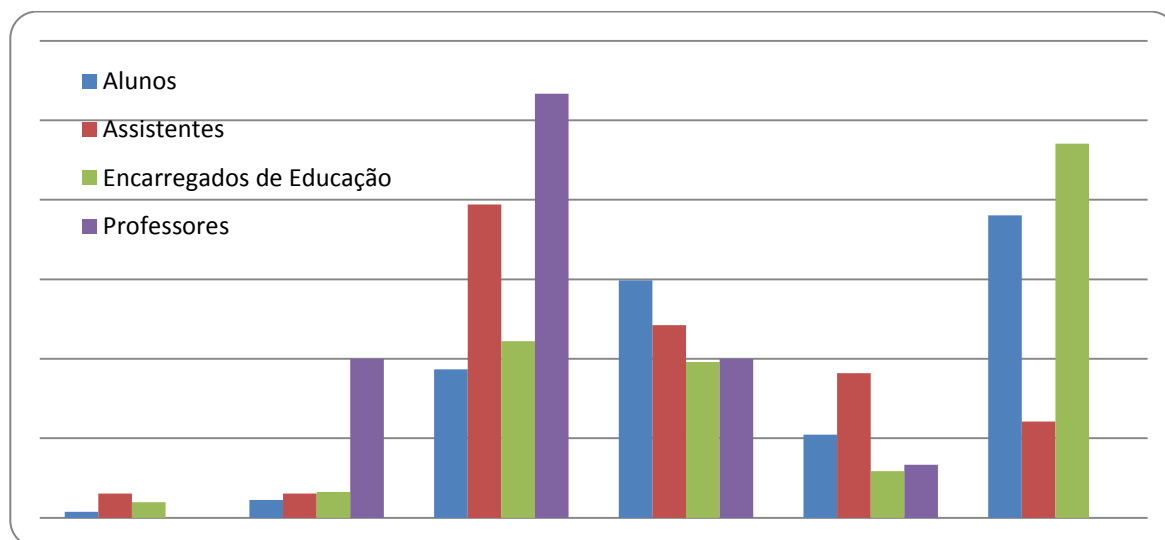


As atividades desportivas são atividades extracurriculares em que os alunos competem uns com os outros em torneios e competições. Neste ponto as avaliações dividiram-se homogeneamente pelas menções S, B e MB. Destaca-se a ausência de opinião de 36,36% dos assistentes. Cerca de 25% dos inquiridos não manifestou opinião relativamente a este ponto. Verificamos que cerca de 45% dos inquiridos manifestou satisfação avaliando com B ou MB e cerca de 9% manifestou insatisfação avaliando com F ou I.

4.3.10 Formação

Formação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	3	25	40	14	51
Assistentes	1	1	13	8	6	4
Encarregados de Educação	3	5	34	30	9	72
Professores	0	3	8	3	1	0

Formação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	2,24%	18,66%	29,85%	10,45%	38,06%
Assistentes	3,03%	3,03%	39,39%	24,24%	18,18%	12,12%
Encarregados de Educação	1,96%	3,27%	22,22%	19,61%	5,88%	47,06%
Professores	0,00%	20,00%	53,33%	20,00%	6,67%	0,00%



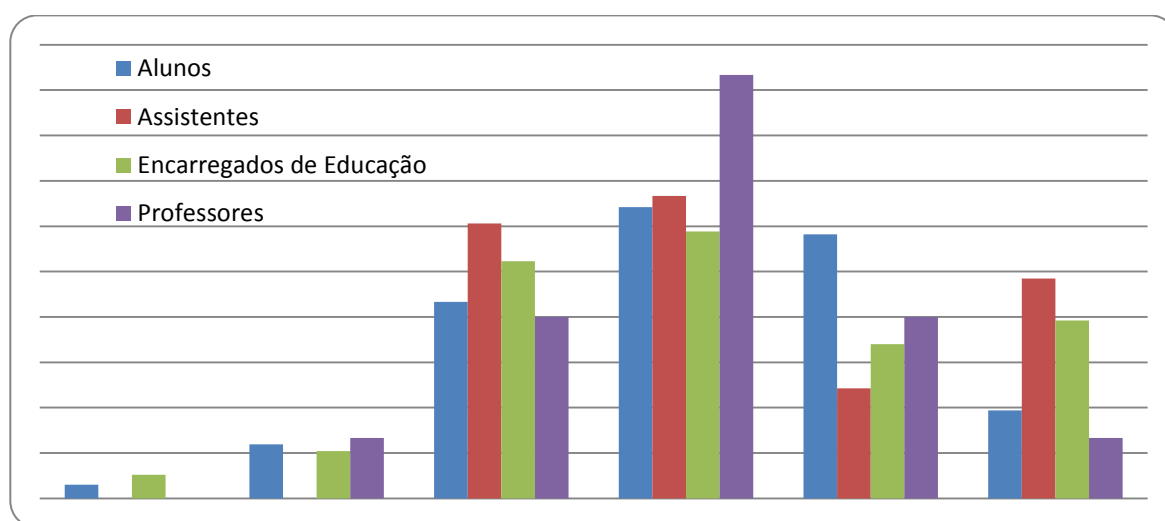
A oferta formativa é fundamental para a formação em exercício dos profissionais que trabalham no Agrupamento. A qualidade das formações promovidas promove um maior conhecimento na aplicação das suas funções.

Da análise do inquérito destacamos duas situações. Em primeiro lugar a ausência de opinião de 47,06% dos encarregados de educação e de 38,06% dos alunos. Destaca-se também a avaliação de S de 39,39 dos assistentes.

4.3.11 Atividades Comemorativas

Atividades Comemorativas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2	8	29	43	39	13
Assistentes	0	0	10	11	4	8
Encarregados de Educação	4	8	40	45	26	30
Professores	0	1	3	7	3	1

Atividades Comemorativas	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1,49%	5,97%	21,64%	32,09%	29,10%	9,70%
Assistentes	0,00%	0,00%	30,30%	33,33%	12,12%	24,24%
Encarregados de Educação	2,61%	5,23%	26,14%	29,41%	16,99%	19,61%
Professores	0,00%	6,67%	20,00%	46,67%	20,00%	6,67%

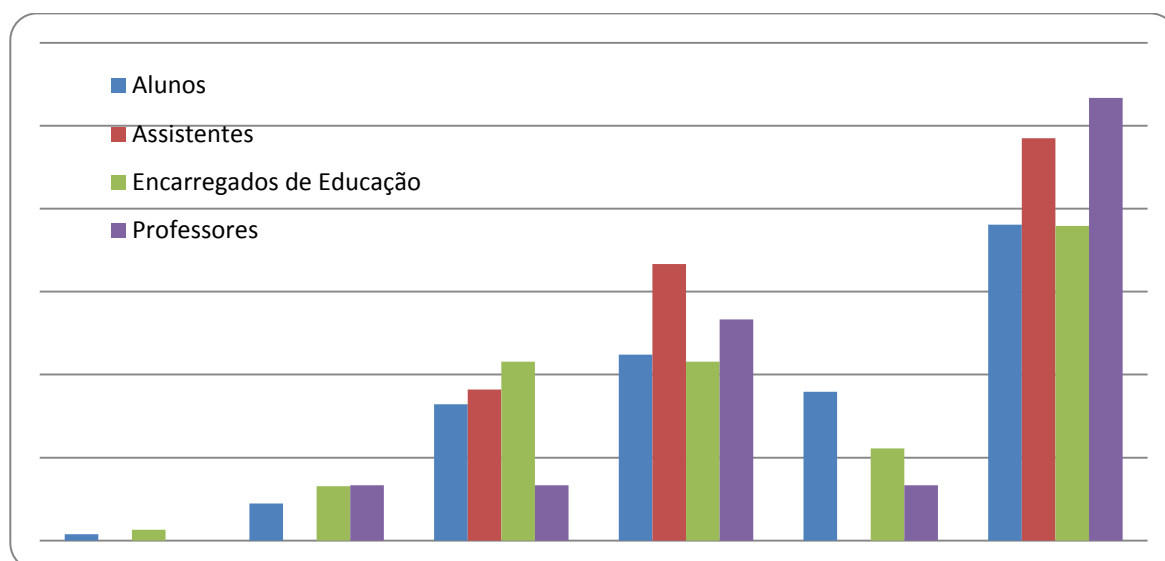


As atividades comemorativas realizam-se ao longo do ano letivo. Neste ponto a avaliação foi bastante homogênea, havendo cerca de 25% dos inquiridos a avaliar com a menção S, 31% com a menção B e 21,6% com a menção MB. Continua, neste ponto, a haver um valor significativo de encarregados de educação (19,61%) e de assistentes (24,24%) a não manifestarem opinião.

4.3.12 Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)

Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	6	22	30	24	51
Assistentes	0	0	6	11	0	16
Encarregados de Educação	2	10	33	33	17	58
Professores	0	1	1	4	1	8

Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	4,48%	16,42%	22,39%	17,91%	38,06%
Assistentes	0,00%	0,00%	18,18%	33,33%	0,00%	48,48%
Encarregados de Educação	1,31%	6,54%	21,57%	21,57%	11,11%	37,91%
Professores	0,00%	6,67%	6,67%	26,67%	6,67%	53,33%



As Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) são uma oferta educativa para o 1º ciclo. Traduzem-se na oferta de uma aula por dia nas áreas de Inglês (Aec-Ing), Música (Aec-Mus) e Atividade Lúdico Desportiva (Aec-ALD) assegurando a escola a tempo inteiro.

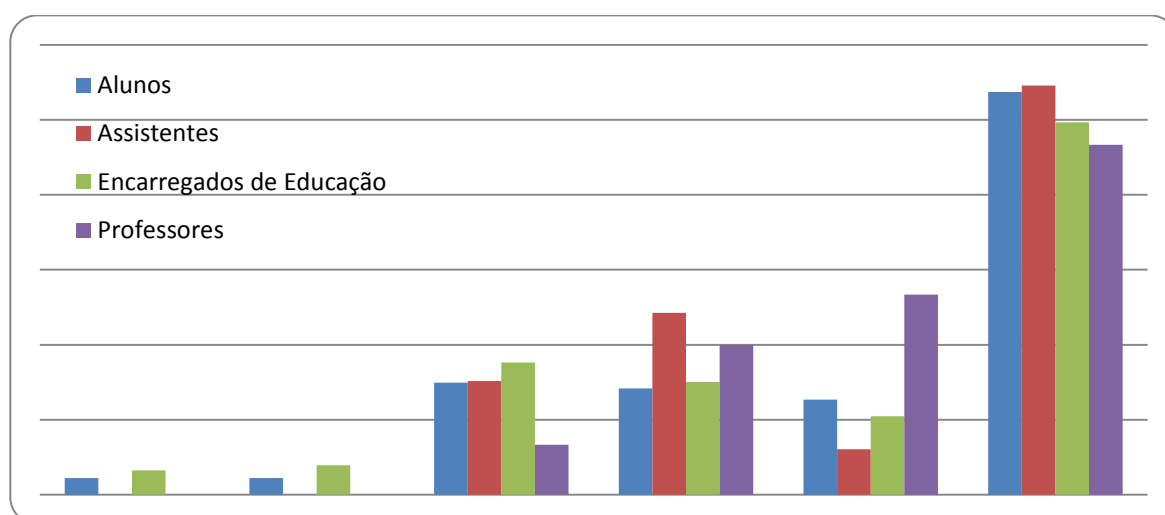
Relativamente a este item verificamos que cerca de 39% dos inquiridos não manifestou opinião provavelmente porque não usufruem deste serviço atualmente. A avaliação dos inquiridos é

bastante homogênea dividindo-se pelas menções de S, B e MB. Destacamos que 23,1% dos inquiridos avaliou com a menção B.

4.3.13 Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF)

Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF)	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	3	3	20	19	17	72
Assistentes	0	0	5	8	2	18
Encarregados de Educação	5	6	27	23	16	76
Professores	0	0	1	3	4	7

Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF)	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2,24%	2,24%	14,93%	14,18%	12,69%	53,73%
Assistentes	0,00%	0,00%	15,15%	24,24%	6,06%	54,55%
Encarregados de Educação	3,27%	3,92%	17,65%	15,03%	10,46%	49,67%
Professores	0,00%	0,00%	6,67%	20,00%	26,67%	46,67%



As Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF) são atividades oferecidas às famílias após as 17h30 ou antes das 9h00 e têm a função de assegurar a vigilância e acompanhamento dos alunos em períodos não letivos. Neste ponto destacamos a ausência de opinião da maior parte dos

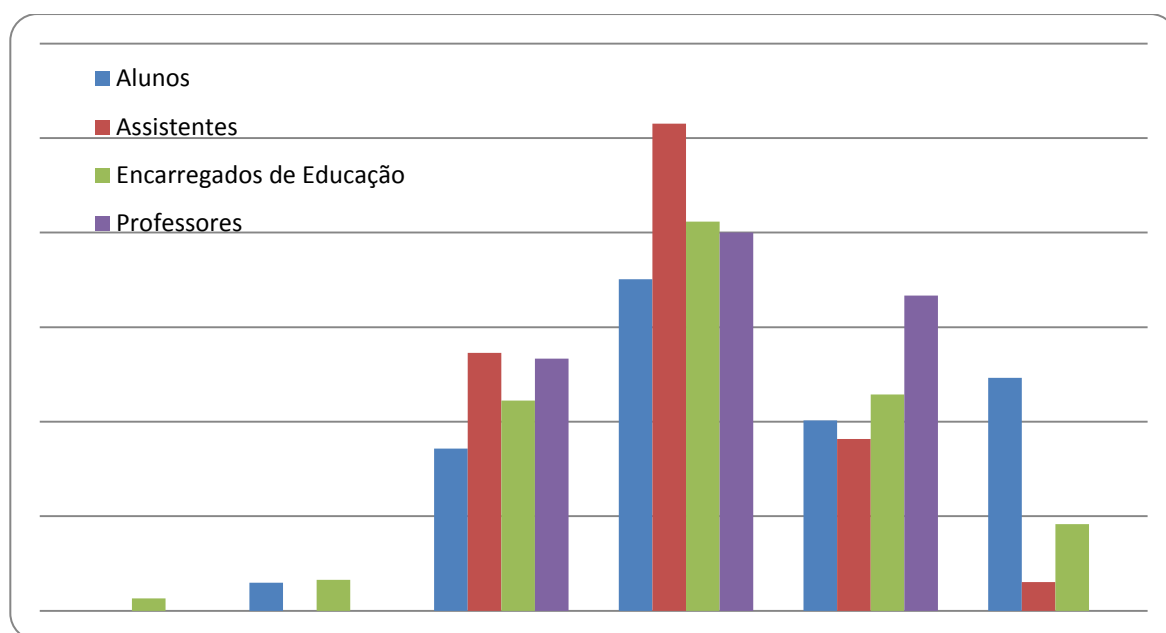
inquiridos (51,88%), muito provavelmente por não usufruírem do serviço. As restantes avaliações dividem-se homogeneamente pelas menções S, B e MB.

4.4 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.4.1 Serviços Administrativos

Serviços Administrativos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0	4	23	47	27	33
Assistentes	0	0	9	17	6	1
Encarregados de Educação	2	5	34	63	35	14
Professores	0	0	4	6	5	0

Serviços Administrativos	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,00%	2,99%	17,16%	35,07%	20,15%	24,63%
Assistentes	0,00%	0,00%	27,27%	51,52%	18,18%	3,03%
Encarregados de Educação	1,31%	3,27%	22,22%	41,18%	22,88%	9,15%
Professores	0,00%	0,00%	26,67%	40,00%	33,33%	0,00%



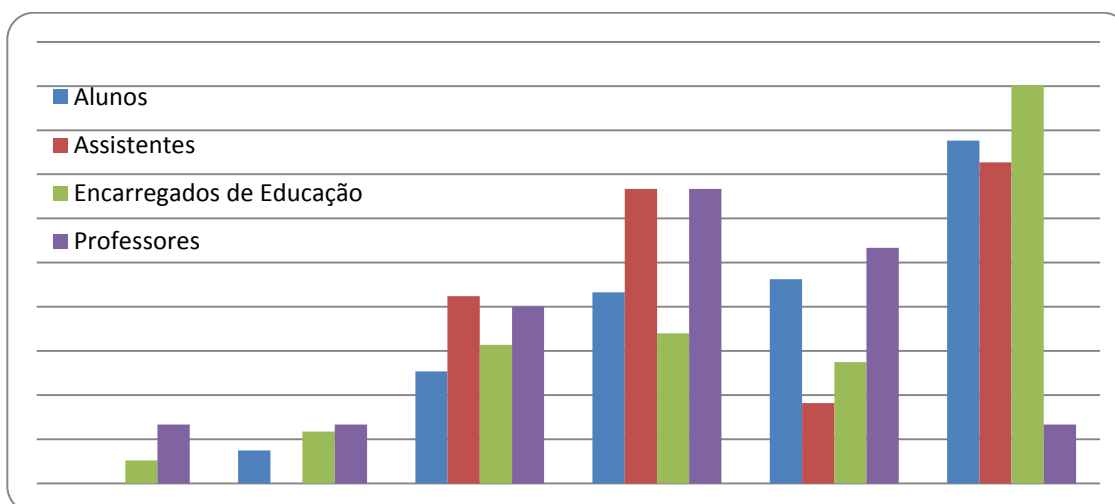
Os Serviços Administrativos têm um papel fundamental no cumprimento dos procedimentos legais necessários à garantia do direito à educação, às questões laborais e ao funcionamento do Agrupamento. Nem sempre os seus utilizadores (alunos, encarregados de educação, assistentes e professores) têm a noção exata dos seus direitos e deveres legais e dos respectivos procedimentos burocráticos pelo que se podem gerar atritos.

Quanto aos resultados do inquérito, não é de estranhar que os alunos sejam os que mais assinalem a opção SO (24,63%) e os encarregados de educação sejam os que manifestem maior desagrado com 4,58% das respostas inferiores a S. Todavia, a larga maioria manifesta uma avaliação de B ou MB (alunos, 55,22%; assistentes, 69,7%; e encarregados de educação, 64,06%).

4.4.2 Serviço de Psicologia e Orientação

Serviço de Psicologia e Orientação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0	5	17	29	31	52
Assistentes	0	0	7	11	3	12
Encarregados de Educação	4	9	24	26	21	69
Professores	1	1	3	5	4	1

Serviço de Psicologia e Orientação	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,00%	3,73%	12,69%	21,64%	23,13%	38,81%
Assistentes	0,00%	0,00%	21,21%	33,33%	9,09%	36,36%
Encarregados de Educação	2,61%	5,88%	15,69%	16,99%	13,73%	45,10%
Professores	6,67%	6,67%	20,00%	33,33%	26,67%	6,67%



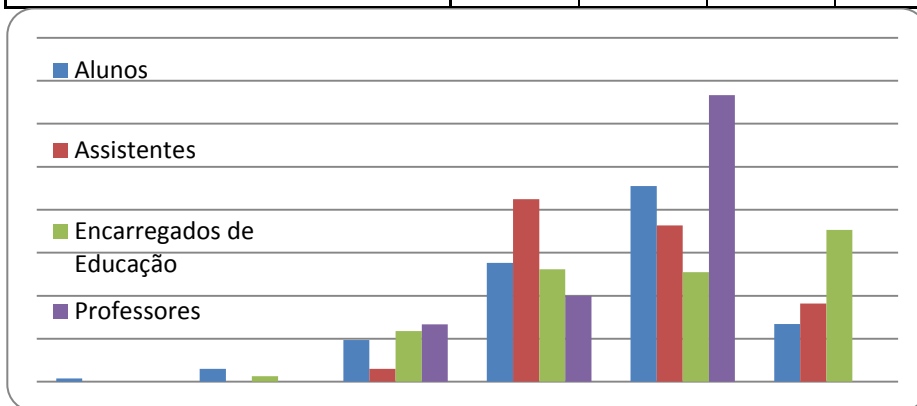
O Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) destina-se essencialmente ao apoio psicológico aos alunos que o necessitem e à orientação vocacional, em especial aos alunos que mudam de percurso escolar ou que estão no 9.º ano. Assim, haverá muitos alunos e respetivos encarregados de educação (EE) que nunca contactaram com estes serviços e que o avaliem com SO, respetivamente 38,81% e 45,10%. Os assistentes espelharão mais uma visão secundária, um reflexo da opinião dos intervenientes mais diretos, pelo que não se estranha que 36,36% das respostas sejam SO. As avaliações inferiores a S são colocadas pelos EE com 8,49%. As avaliações de B e/ou MB são as que mais pesam nos alunos (44,77%), nos assistentes (42,42%) e nos EE (30,72%).

4.4.3 Biblioteca

Biblioteca	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	4	13	37	61	18
Assistentes	0	0	1	14	12	6
Encarregados de Educação	0	2	18	40	39	54
Professores	0	0	2	3	10	0

Biblioteca	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
------------	-------	--------	------	-----	-----------	-------------

Alunos	0,75%	2,99%	9,70%	27,61%	45,52%	13,43%
Assistentes	0,00%	0,00%	3,03%	42,42%	36,36%	18,18%
Encarregados de Educação	0,00%	1,31%	11,76%	26,14%	25,49%	35,29%
Professores	0,00%	0,00%	13,33%	20,00%	66,67%	0,00%

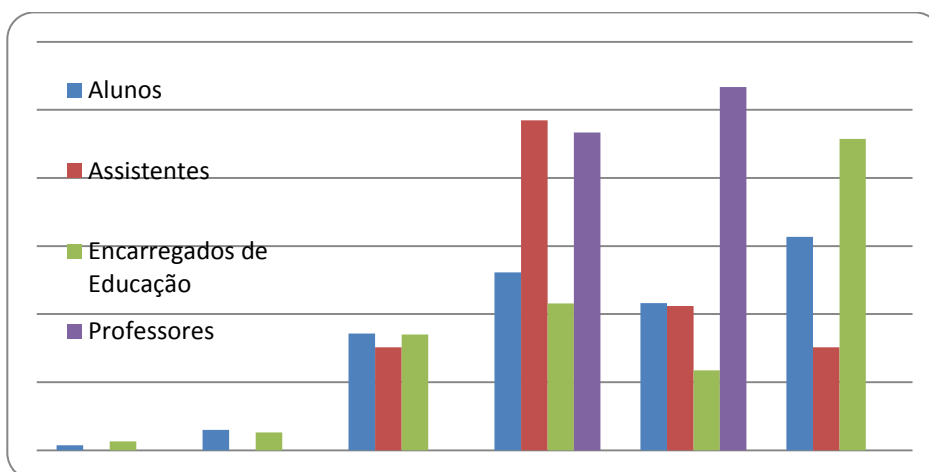


De entre os participantes, excluindo os professores, os alunos são os que mais contacto têm com este serviço. Os assistentes e os EE têm um menor contacto ou fazem uma avaliação indirecta, conforme o que outros lhe transmitem. Assim não é de estranhar que os que mais respondam SO sejam os EE (35,39%), os assistentes (18,18%) e os alunos (16,43%). Tendo em conta os que têm um contacto mais directo (os alunos), os que fazem uma avaliação inferior a S são uma minoria reduzida (3,74%) sendo esmagadora a avaliação B / MB (73,13%). Os assistentes e os EE também seguem o mesmo padrão com a esmagadora maioria das respostas no patamar B / MB, repetivamente, 78,78% e 51,63% e com uma insatisfação de 0% e 1,31%.

4.4.4 Reprografia

Reprografia	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	4	23	35	29	42
Assistentes	0	0	5	16	7	5
Encarregados de Educação	2	4	26	33	18	70
Professores	0	0	0	7	8	0

Reprografia	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	2,99%	17,16%	26,12%	21,64%	31,34%
Assistentes	0,00%	0,00%	15,15%	48,48%	21,21%	15,15%
Encarregados de Educação	1,31%	2,61%	16,99%	21,57%	11,76%	45,75%
Professores	0,00%	0,00%	0,00%	46,67%	53,33%	0,00%

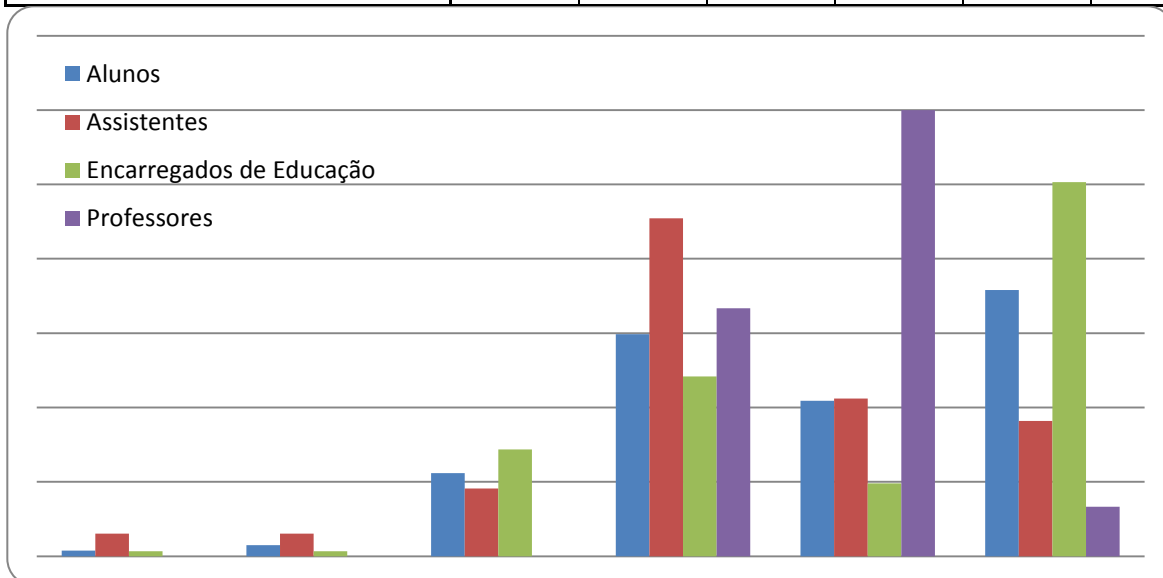


Este serviço funciona na escola sede pelo que os alunos do pré-escolar e do 1.º ciclo não o utilizam. Esse será o motivo que leva à existência de muitas respostas SO nos alunos (31,34%), assistentes (15,15%) e EE (45,75%). Nas avaliações efetuadas, a insatisfação é reduzida e limita-se aos alunos (3,74%) e EE (3,92%). A maioria das respostas enquadra-se no patamar B / MB (alunos 47,75%; assistentes 69,69%; e EE 33,33%).

4.4.5 Bufete

Bufete	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	2	15	40	28	48
Assistentes	1	1	3	15	7	6
Encarregados de Educação	1	1	22	37	15	77
Professores	0	0	0	5	9	1

Bufete	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	1,49%	11,19%	29,85%	20,90%	35,82%
Assistentes	3,03%	3,03%	9,09%	45,45%	21,21%	18,18%
Encarregados de Educação	0,65%	0,65%	14,38%	24,18%	9,80%	50,33%
Professores	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	60,00%	6,67%

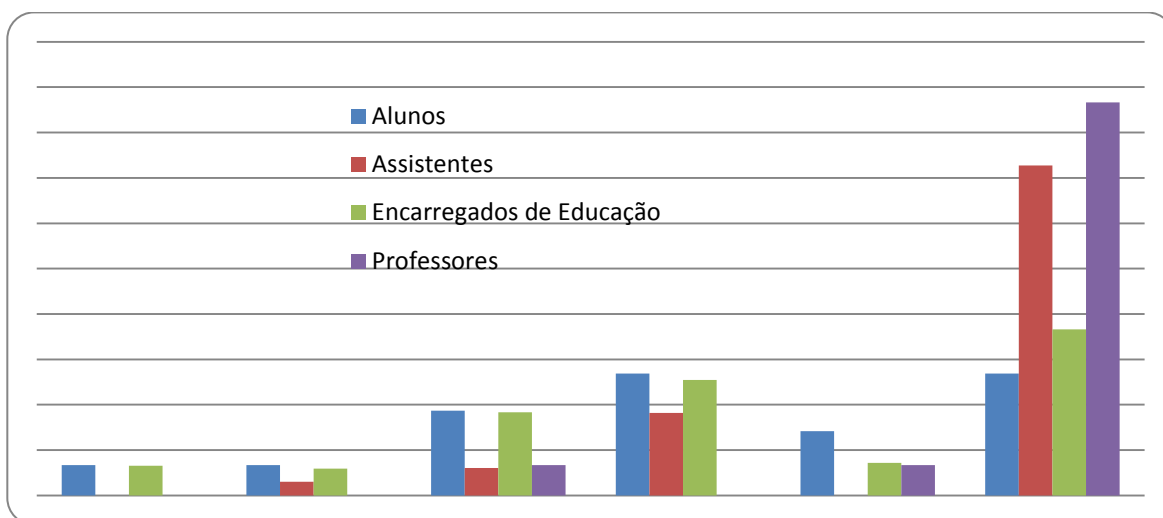


Tal como o serviço anterior, o Bufete está na escola sede pelo que também há uma elevada % de respostas SO. Também aqui os alunos e os assistentes são os que têm um contacto mais direto e frequente. A insatisfação revelada é residual com 2,64% das avaliações nos alunos, 6,06% nos assistentes e 1,3% nos EE. A avaliação maioritária incide no patamar B / MB com 50,75% nos alunos, 66,66% nos assistentes e 33,98 nos EE.

4.4.6 Cantina

Cantina	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	9	9	25	36	19	36
Assistentes	0	1	2	6	0	24
Encarregados de Educação	10	9	28	39	11	56
Professores	0	0	1	0	1	13

Cantina	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	6,72%	6,72%	18,66%	26,87%	14,18%	26,87%
Assistentes	0,00%	3,03%	6,06%	18,18%	0,00%	72,73%
Encarregados de Educação	6,54%	5,88%	18,30%	25,49%	7,19%	36,60%
Professores	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	6,67%	86,67%

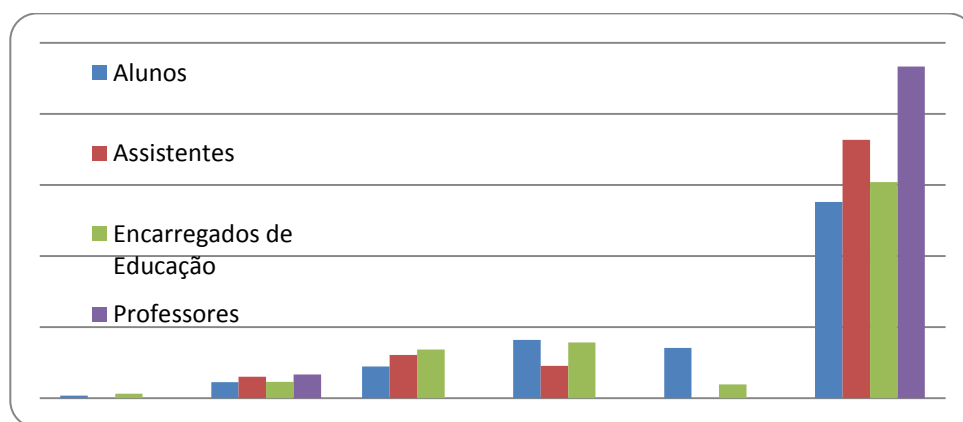


Este serviço é externo ao Agrupamento, sendo contratado pela Autarquia servindo essencialmente os alunos. Também há a referir que muitos alunos não almoçam neste serviço pelo que não é estranhar a existência de muitas respostas SO (26,87% nos alunos; 72,73% nos assistentes e 36,60% nos EE). Também se deve referir que as respostas dos EE resultarão de uma avaliação indireta baseada no que lhe é transmitido pelos educandos. Entre os alunos (os mais envolvidos) a insatisfação é de 13,44% no conjunto das respostas. Já a maioria das mesmas enquadra-se no patamar B / MB com 41,05% dos casos. É o serviço com maior insatisfação manifestada mas está longe de ser preocupante pois a avaliação de MB é superior à soma da avaliação de Fraco e Insuficiente.

4.4.7 Transportes

Transportes	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1	6	12	22	19	74
Assistentes	0	2	4	3	0	24
Encarregados de Educação	2	7	21	24	6	93
Professores	0	1	0	0	0	14

Transportes	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	0,75%	4,48%	8,96%	16,42%	14,18%	55,22%
Assistentes	0,00%	6,06%	12,12%	9,09%	0,00%	72,73%
Encarregados de Educação	1,31%	4,58%	13,73%	15,69%	3,92%	60,78%
Professores	0,00%	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%	93,33%

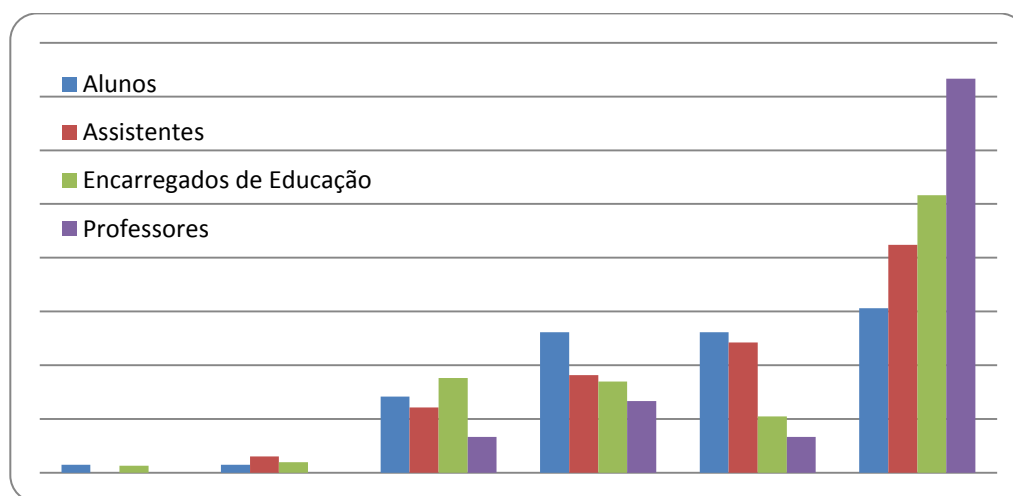


Os transportes é um serviço externo, muitos alunos não o utilizam e destina-se aos alunos do 2.º e 3.º ciclo pelo que a maioria das respostas sejam SO (55,22% dos alunos; 72,73% dos assistentes e 60,78% dos EE). Os utilizadores diretos são os alunos e estes manifestam insatisfação em 5,23% das respostas. Todavia a maioria das suas avaliações enquadram-se no patamar B / MB com 30,6%. Os assistentes e EE manifestam maior descontentamento, respetivamente 6,06% e 5,89%. A maioria das avaliações é de S para os assistentes (12,12%) e de B / MB para os EE com 19,61%.

4.4.8 Pavilhão Desportivo

Pavilhão Desportivo	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	2	2	19	35	35	41
Assistentes	0	1	4	6	8	14
Encarregados de Educação	2	3	27	26	16	79
Professores	0	0	1	2	1	11

Pavilhão Desportivo	Fraco	Insuf.	Suf.	Bom	Muito Bom	Sem Opinião
Alunos	1,49%	1,49%	14,18%	26,12%	26,12%	30,60%
Assistentes	0,00%	3,03%	12,12%	18,18%	24,24%	42,42%
Encarregados de Educação	1,31%	1,96%	17,65%	16,99%	10,46%	51,63%
Professores	0,00%	0,00%	6,67%	13,33%	6,67%	73,33%



Este serviço educativo funciona na escola sede para os alunos do 2.º e 3.º ciclo e é frequentado essencialmente por alunos. As respostas SO são numerosas com 30,60% nos alunos; 42,42% nos assistentes; e 51,63% nos EE. Os utilizadores diretos (alunos) mostram uma insatisfação residual (2,98%) e um grau de satisfação B / MB de 52,24%. Esta tendência reflecte-se nos assistentes e EE.

5 CONCLUSÕES

Os resultados apurados no presente inquérito de satisfação são globalmente bastante positivos podendo-se afirmar que a maioria está satisfeita com o desempenho do Agrupamento. Salvo raras exceções a avaliação dos parâmetros com o nível Muito Bom é superior à soma das avaliações com os níveis Fraco e Insuficiente.

O grau de satisfação (níveis Bom e Muito Bom) é muito maior do que o grau de insatisfação (níveis Fraco e Insuficiente). Na maior parte dos pontos avaliados o grau de satisfação é superior à soma dos níveis Fraco, Insuficiente e Suficiente.

O presente relatório traduz um conjunto de pontos fortes e outros a melhorar relativamente aos resultados apresentados no inquérito e que a seguir se apresentam:

Pontos fortes	Pontos a melhorar
<ul style="list-style-type: none">- A segurança no Agrupamento;- A adequação das instalações;- A qualidade do atendimento;- O fornecimento de informação;- A capacidade de resolução dos problemas;- O relacionamento entre os intervenientes;- As atividades letivas;- Os Serviços Administrativos;- A Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none">- A higiene das instalações (os alunos são os que manifestam mais desagrado);- A qualidade dos equipamentos (em especial a imagem dos encarregados de educação sobre os mesmos);- A qualidade das refeições servidas;- A participação do corpo docente em inquéritos deste tipo.

6 ANEXO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO EDUCATIVO (avaliação geral)

De acordo com o Projeto Educativo, procura-se com este inquérito fazer uma avaliação geral do funcionamento do Agrupamento de Escolas de Argoncilhe, de modo a determinar a qualidade geral do serviço educativo prestado. Desta forma, pretende-se encontrar os pontos fortes e fracos para poder melhorar o desempenho da missão do Agrupamento.

Agradece-se a colaboração de todos os que participam na vida deste Agrupamento (docentes, alunos, assistentes e encarregados de educação) através do preenchimento deste inquérito.

A – Identificação

- 1 – Aluno/a
- 2 - Encarregado/a de Educação
- 3 – Professor/a
- 4 – Assistente

B – Estabelecimento de ensino que frequenta (hoje) ou que o/a seu/sua educando/a frequenta

- 1 - JI Aldriz
- 2 - JI Ordonhe
- 3 - JI S. Domingos
- 4 - JI Pousadela
- 5 - JI Candal
- 6 - JI Igreja
- 7 - EB Aldriz
- 8 - EB S. Domingos
- 9 - EB Carvalhal
- 10 - EB Pousadela
- 11 - EB Souto

12 - EB Arraial

13 - EB Argoncilhe

C – Ciclo de ensino

1 – Pré Escolar

2 – 1.º ciclo

3 – 2.º ciclo

4 – 3.º ciclo

5 – CEF (3.º ciclo)

6- EFA (secundário)

D – Avaliação Geral

Utilizando a escala de 1 a 5 (1 = Fraco, 2 = Insuficiente, 3= Suficiente, 4 = Bom, 5 =Muito Bom e SO= Sem Opinião), avalie os itens que se seguem:

1 – Segurança do estabelecimento.	1	2	3	4	5	SO
2 – Higiene das instalações.	1	2	3	4	5	SO
3 – Adequação das instalações face às necessidades.	1	2	3	4	5	SO
4 – Quantidade de equipamentos.	1	2	3	4	5	SO
5 – Qualidade de equipamentos.	1	2	3	4	5	SO
6 – Qualidade do atendimento.	1	2	3	4	5	SO
7 – Fornecimento de informação.	1	2	3	4	5	SO
8 – Capacidade em resolver os problemas surgidos.	1	2	3	4	5	SO
9 – Qualidade das refeições da cantina	1	2	3	4	5	SO

(Nota: estes serviços são externos ao Agrupamento)

Outros aspetos que deseje referir:

E – Avaliação do relacionamento entre intervenientes no Agrupamento

Utilizando a escala de 1 a 5 (1 = Fraco, 2 = Insuficiente, 3= Suficiente, 4 = Bom, 5 =Muito Bom e SO = Sem Opinião), como avalia o relacionamento entre: (aqui criar uma separação com áreas respectivas para encarregados de educação, alunos, professores e assistentes)

1 - Encarregados/as de educação / Direção	1 2 3 4 5	SO
2 - Encarregados/as de educação / Serviços Administrativos (Secretaria)	1 2 3 4 5	SO
3 - Encarregados/as de educação / Professor titular ou diretor de turma	1 2 3 4 5	SO
4 - Encarregados/as de educação / Alunos	1 2 3 4 5	SO
5 - Encarregados/as de educação / Assistentes	1 2 3 4 5	SO
6 - Encarregados/as de educação / Encarregado/a de educação	1 2 3 4 5	SO
8 - Encarregados/as de educação / Associação de Pais	1 2 3 4 5	SO
9 - Alunos / Direção	1 2 3 4 5	SO
10 – Alunos/as / Serviços Administrativos (Secretaria)	1 2 3 4 5	SO
11 - Alunos / Professor titular ou diretor de turma	1 2 3 4 5	SO
12 - Alunos / Alunos	1 2 3 4 5	SO
13 - Alunos / Assistentes	1 2 3 4 5	SO
14 - Alunos / Encarregados/as de educação	1 2 3 4 5	SO
15 - Docentes / Direção	1 2 3 4 5	SO
16 - Docentes / Serviços Administrativos (Secretaria)	1 2 3 4 5	SO
17 - Docentes / Professor titular ou diretor de turma	1 2 3 4 5	SO
18 - Docentes / Alunos	1 2 3 4 5	SO
19 - Docentes / Assistentes	1 2 3 4 5	SO
20 - Docentes / Encarregados/as de educação	1 2 3 4 5	SO
21 – Docentes / Associação de Pais	1 2 3 4 5	SO
22 - Assistentes / Direção	1 2 3 4 5	SO
23 - Assistentes / Serviços Administrativos (Secretaria)	1 2 3 4 5	SO
24 - Assistentes / Professor titular ou diretor de turma	1 2 3 4 5	SO

25 - Assistentes / Alunos	1 2 3 4 5	SO
26 - Assistentes / Assistentes	1 2 3 4 5	SO
27 - Assistentes / Encarregados/as de educação	1 2 3 4 5	SO
28 – Assistentes / Associação de Pais	1 2 3 4 5	SO

Sugestões de melhoria.

F – Avaliação das atividades do Agrupamento

Utilizando a escala de 1 a 5 (1 = Fraco, 2 = Insuficiente, 3= Suficiente, 4 = Bom, 5 =Muito Bom e SO = Sem Opinião), como avalia as atividades realizadas no Agrupamento.

1 – Atividades letivas (aulas).	1 2 3 4 5	SO
2 – Apoios pedagógicos (aulas de apoio, tutoria ...).	1 2 3 4 5	SO
3 – Projetos e Clubes.	1 2 3 4 5	SO
4 – Visitas de Estudo.	1 2 3 4 5	SO
5 – Exposições.	1 2 3 4 5	SO
6 – Colóquios/Seminário/Palestras.	1 2 3 4 5	SO
7 – Concursos.	1 2 3 4 5	SO
8 – Atividades Recreativas/Artísticas.	1 2 3 4 5	SO
9 – Atividades Desportivas.	1 2 3 4 5	SO
10 – Formação.	1 2 3 4 5	SO
11 – Atividades Comemorativas.	1 2 3 4 5	SO
12 – Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC's)	1 2 3 4 5	SO
13 – Atividades de Animação e Apoio à Família (AAAF)	1 2 3 4 5	SO

(Nota: estes serviços são externos ao Agrupamento)

Outras. (mencionar)

_____	1 2 3 4 5 SO
_____	1 2 3 4 5 SO
_____	1 2 3 4 5 SO

Sugestões de melhoria:

G – Avaliação dos serviços do Agrupamento

Utilizando a escala de 1 a 5 (1 = Fraco, 2 = Insuficiente, 3= Suficiente, 4 = Bom, 5 =Muito Bom e SO = Sem Opinião), como avalia as atividades realizadas no Agrupamento.

1 – Serviços Administrativos (Secretaria)	1 2 3 4 5 SO
2 – Serviço de Psicologia e Orientação	1 2 3 4 5 SO
3 – Biblioteca	1 2 3 4 5 SO
4 – Reprografia	1 2 3 4 5 SO
5 – Bufete	1 2 3 4 5 SO
6 – Cantina (Nota: estes serviços são externos ao Agrupamento)	1 2 3 4 5 SO
7 – Transportes (Nota: estes serviços são externos ao Agrupamento)	1 2 3 4 5 SO
8 – Pavilhão Desportivo	1 2 3 4 5 SO

Obrigado pela colaboração.

Fim.