

**AGRUPAMENTO DE ESCOLAS TOMAZ PELAYO  
"EQUIPA DE AUTOAVALIAÇÃO"  
(EAA)**

**Questionário de satisfação  
2019/2020**

**Análise de resultados**

**Ensino Profissional**

**Alunos  
Encarregados de Educação  
Pessoal docente  
Pessoal não docente**

**Índice**

<b>Questionário de satisfação 2019/2020</b>		
		<b>Pág.</b>
1	<b>"Alunos do ensino profissional"</b>	2
2	<b>"Encarregados de educação do ensino profissional"</b>	8
3	<b>"Docentes do Ensino Profissional"</b>	13
4	<b>"Não Docentes da Escola Secundária Tomaz Pelayo"</b>	17

# Questionário 2019/2020

## “Alunos do Ensino Profissional”

### Resultados

#### Inquiridos

Número total de alunos da Escola no Ensino Profissional: 288

Número total de alunos respondentes: 287

Percentagem total de alunos respondentes: 99,7%

#### Itens e número de questões do Inquérito

Data de aplicação: **Outubro 2019**

Total de itens: **9**

Número total de questões: **61**

Item	N.º de questões
Receção	4
Serviços Administrativos	6
Reprografia/Papelaria	7
Biblioteca	9
Refeitório/Cantina	10
Bufete	10
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	7
Direção do Agrupamento	4
Diretor de Turma	4

#### Resultados Globais

Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 88,3%  
(considerando o universo total de respondentes com opinião)

Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 84,1%  
(considerando o **universo total de respondentes**)

#### Resultados Globais (% satisfeito + % muito satisfeito) por item

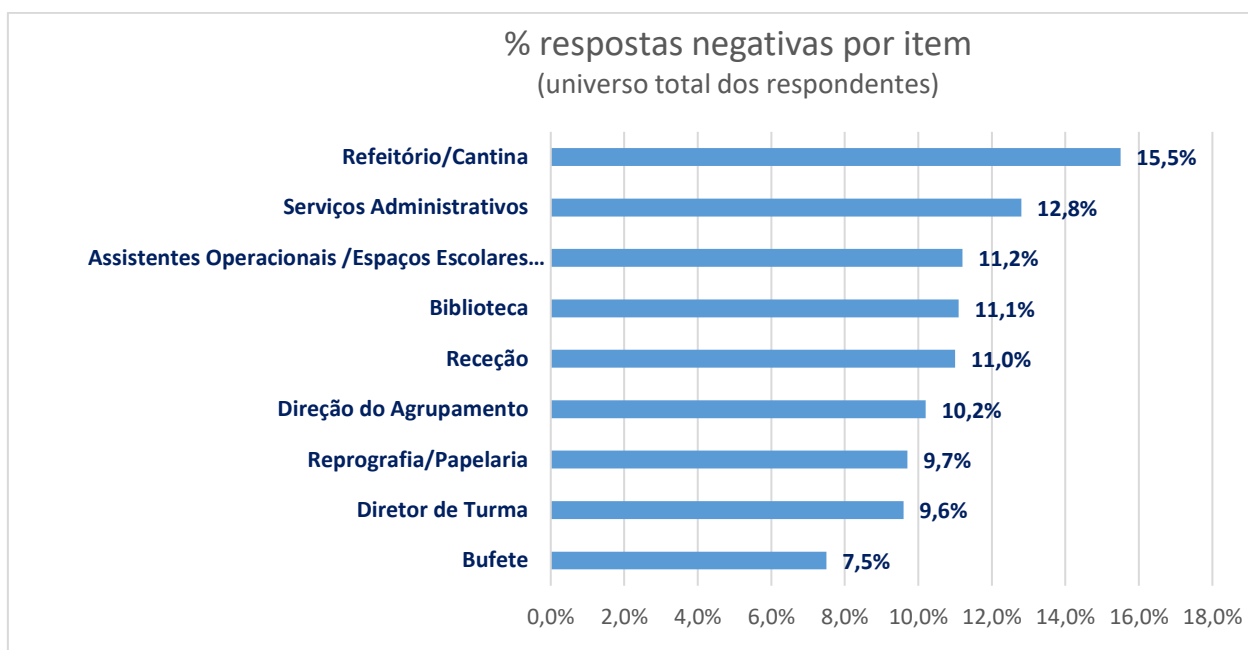
Item	% Sem opinião	% Satisfeito + Muito Satisfeito (1)
Receção	9,8 %	79,1%
Serviços Administrativos	3,3%	83,9%
Reprografia/Papelaria	1,6%	88,8%
Biblioteca	11,0%	77,9%
Refeitório/Cantina	1,7%	82,8%
Bufete	2,2%	90,3%
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	3,1%	85,7%
Direção do Agrupamento	13,9%	75,9%
Diretor de Turma	1,2%	89,2%

(1) considerando o universo total de respondentes

## Resultados Globais

Percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos + muito insatisfeitos)  
por item

Item	% Respostas negativas (universo total dos respondentes)
Receção	11,0%
Serviços Administrativos	12,8%
Reprografia/Papelaria	9,7%
Biblioteca	11,1%
Refeitório/Cantina	15,5%
Bufete	7,5%
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	11,2%
Direção do Agrupamento	10,2%
Diretor de Turma	9,6%

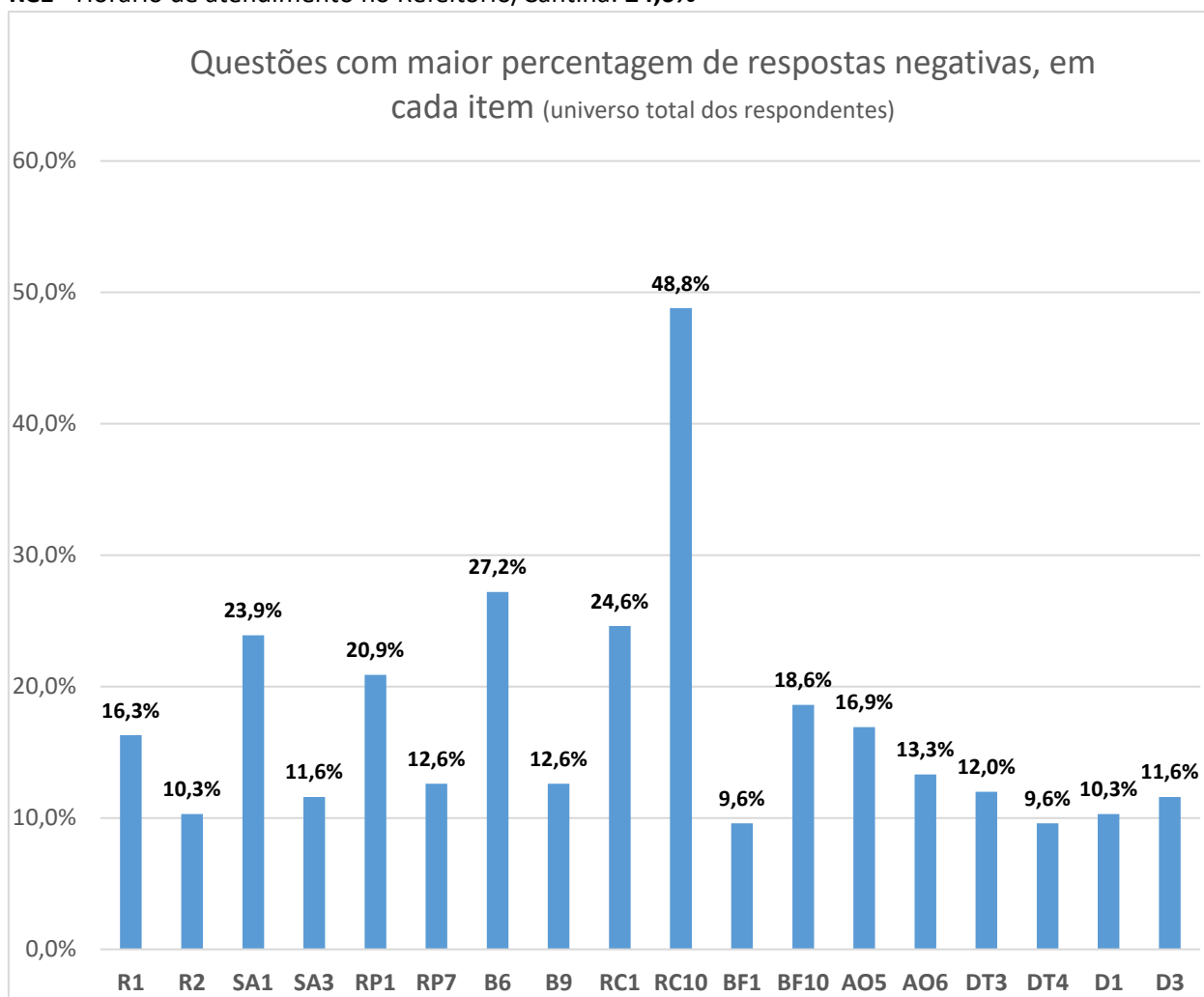


## Questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos e muito insatisfeitos), em cada item

**RC10** - Eficácia no atendimento no Refeitório/Cantina: **48,8%**

**B6** - Diversidade dos materiais audiovisuais: **27,2%**

**RC1** - Horário de atendimento no Refeitório/Cantina: **24,6%**



R - Receção (PBX)

SA - Serviços Administrativos

**R1** - Sistema de controlo das entradas/saídas

**SA1** - Horário de atendimento

**R2** - Atendimento telefónico

**SA3** – Organiz. e funcionalidade das instalações

RP - Reprografia/Papelaria

B - Biblioteca

**RP1** - Horário de atendimento

**B6** - Diversidade dos materiais audiovisuais

**RP7** - Preço dos produtos

**B9** - Eficácia no atendimento

RC - Refeitório/Cantina

BF - Bufete

**RC1** - Horário de atendimento

**BF1** - Horário de atendimento

**RC10** - Eficácia no atendimento

**BF10** - Eficácia no atendimento

AO - Assistentes Operacionais /Espaços escolares /Instalações

**AO5** - Limpeza das casas de banho

**AO6** - Dimensão da sala/dos espaços de recreio dos alunos

D - Direção

DT - Diretor de Turma

**D1** - Disponibilidade no atendimento

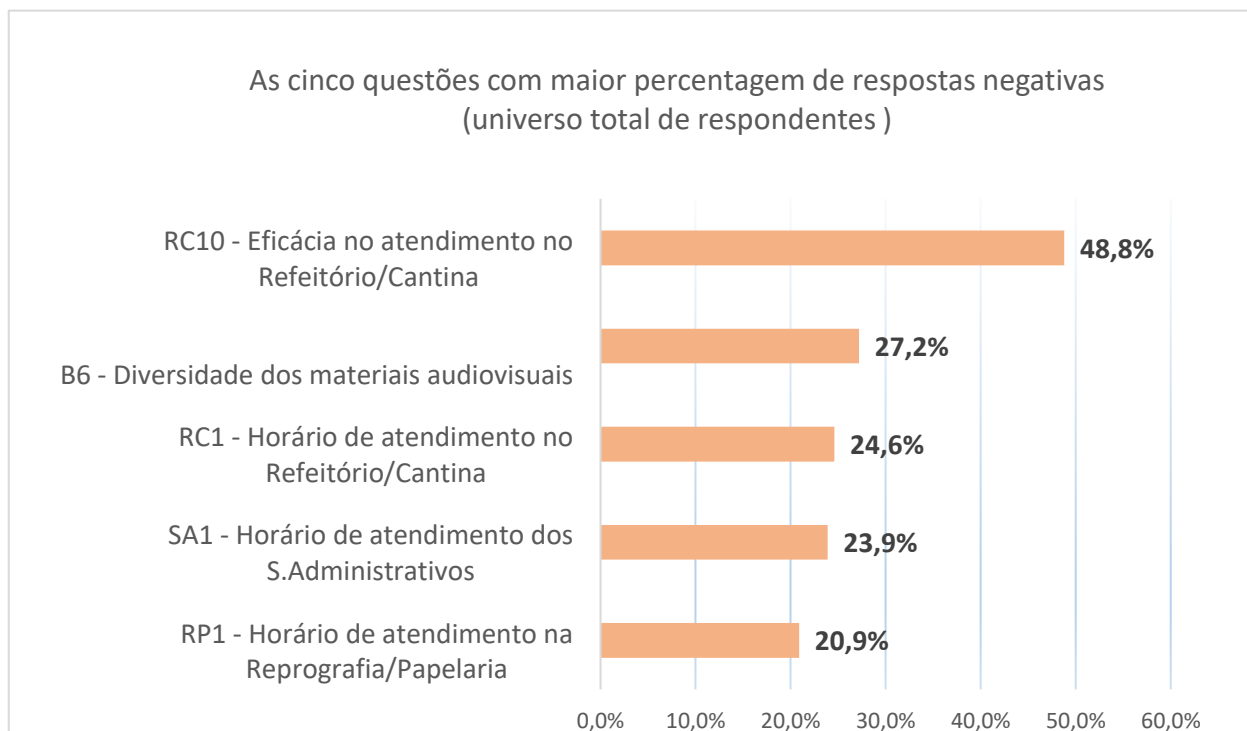
**DT3** - Eficácia na resolução de problemas

**D3** - Eficácia na resolução de problemas

**DT4** - Eficácia na circulação de informação

relativa a assuntos dos interesses dos alunos.

## As cinco questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos + muito insatisfeitos)



Obs:

- Nas restantes 56 questões a percentagem de respostas negativas, por questão, é inferior a 20%.
- Questão que apresenta menor percentagem de respostas negativas:  
**BF8** - Tempo de espera no Bufete (3,7%).

## Sugestões de melhoria

Inquérito 2020 – Alunos – Ensino Profissional

Sugestões de melhoria - 103 respostas (em 287 respondentes)

### 2. Receção (PBX)

Sugestões:

- 3º ano com direito a sair em todos os intervalos. (9)
- Mais funcionários. (3)
- Quero sair mais vezes. (2)
- Ser mais funcional.
- Maior controlo.
- Quando os meus pais ligam, demora ou não chegam a atender.

Sugestões que dizem respeito a outras secções do questionário:

- Melhorar certos lugares exteriores na escola.
- A secretaria devia ficar mais tempo aberta.

### 3. Serviços Administrativos (Secretaria)

#### Sugestões:

- É preciso criar um horário mais alargado de atendimento. (8)
- Muita espera.
- Pouco simpáticos.

### 4. Reprografia/Papelaria

#### Sugestões:

- Aumento do número de horas diárias. (2)
- Respeitar os horários. (2)
- Os produtos, mesmo estando acessíveis a nível de preço, podiam por vezes ter melhor qualidade.
- Preços mais acessíveis.

### 5. Biblioteca

#### Sugestões:

- A Internet nos computadores é um pouco lenta e não muito acessível. (5)
- Melhorias de materiais informáticos. (4)
- Ainda não fui lá. (2)
- Não deixar fazer barulho.
- A biblioteca poderia ter um horário mais alargado e com mais professores que dessem mais apoio ao estudo.
- É necessário manter mais vigilância sobre o equipamento informático.
- Mais funcionários na biblioteca.

### 6. Refeitório/Cantina

#### Sugestões:

- Mais quantidade de comida / mais variedade da comida. (6)
- Poderia abrir mais cedo (4)
- Poderia abrir mais cedo: quando os alunos saem às 11:45, porque perdemos 45 minutos dos 90 que temos direito só na cantina. (2)
- Mais funcionárias. (2)
- A qualidade das refeições é muito satisfatória, espero que mantenha.
- Não fazer pausas a meio do horário do almoço para ir tomar o café e deixar os alunos à espera.

## 7. Bufete

### Sugestões:

- Voltar a ter sandes de atum. (3)
- Devia ter mais variedade de comida. (2)
- Deveria estar mais tempo aberto.
- Devia ter mais funcionários.
- Baixar o preço do croissant misto.
- O sr. Luís é o maior.
- Algum tempo de espera.

## 8. Assistentes Operacionais /Espaços escolares /Instalações

### Sugestões:

- Sala 38 não é um sítio apropriado para sala de aula. (4)
- Despedimento de X. (2)
- Há funcionários que chamam nomes ofensivos a alunos. (1)
- Certos funcionários dão ordens desnecessárias a alunos. (1)

### Sugestões que dizem respeito a outras secções do questionário:

- Ar condicionado.
- “Quero sair mais vezes”

## 9. Direção

### Sugestões:

- Podiam ser muito mais simpáticos e ter mais calma.
- É muito agressiva.
- Não ligarem apenas para os professores.

### Sugestões que dizem respeito a outras secções do questionário:

- “Quero sair mais vezes”

## 10. Diretor de Turma

### Sugestões:

# Questionário 2019/2020

## “Encarregados de Educação do Ensino Profissional”

### Resultados

#### Inquiridos

Número total de alunos da Escola no Ensino Profissional: 288

Número total de Encarregados de Educação respondentes: 254

Percentagem total de Encarregados de Educação respondentes: **88,2%**

#### Itens e número de questões do Inquérito

Data de aplicação: **Janeiro 2020**

Total de itens: **5**

Número total de questões: **25**

Item	N.º de questões
Receção	4
Serviços Administrativos	6
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	7
Diretor de Turma	4
Direção do Agrupamento	4

#### Resultados Globais

- Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 93,9%  
(considerando o universo total de respondentes com opinião)
- Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 89,6%  
(considerando o **universo total de respondentes**)

#### Resultados Globais (% satisfeito + % muito satisfeito) por item

Item	% Sem opinião	% Satisfeito + Muito Satisfeito (1)
Receção	5,0%	88,0%
Serviços Administrativos	2,2%	91,5%
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	5,5%	88,9%
Diretor de Turma	2,0%	93,9%
Direção do Agrupamento	8,4%	85,4%

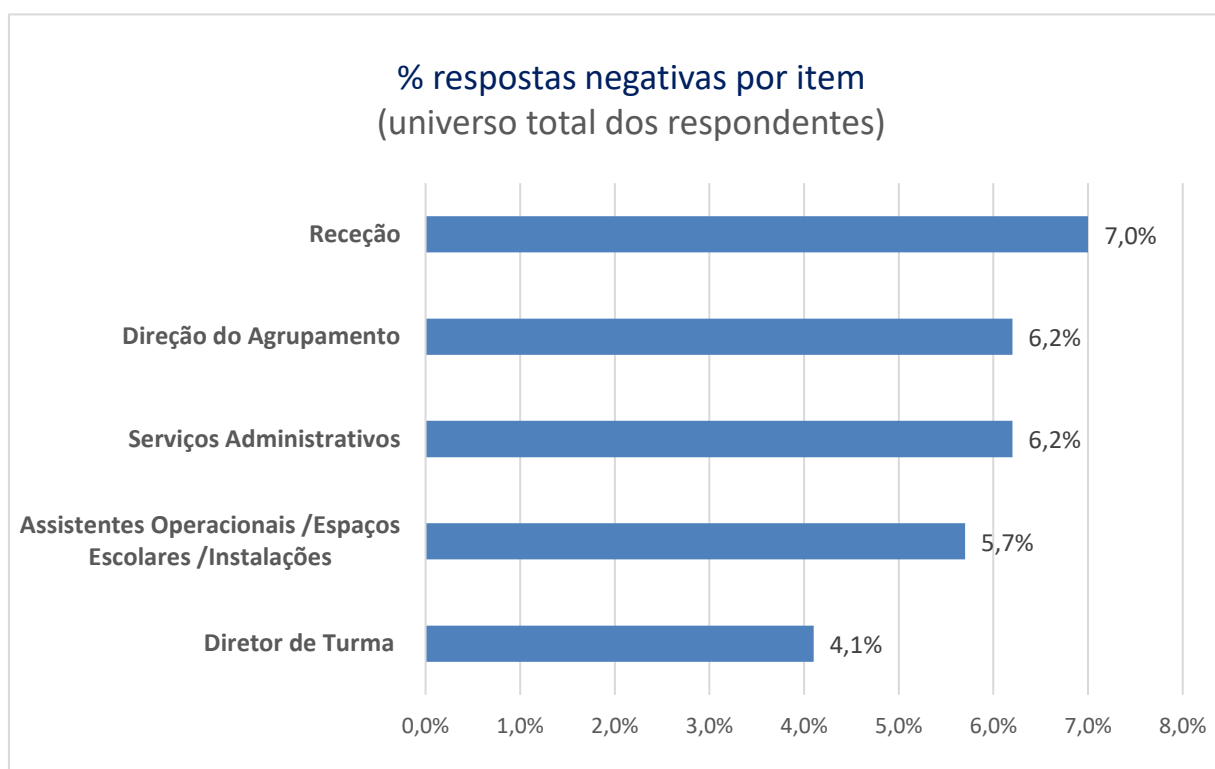
(2) considerando o universo total de respondentes



## Resultados Globais - 2019/2020

Percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos + muito insatisfeitos) por item

Item	% Respostas negativas (universo total dos respondentes)
Receção	7,0%
Serviços Administrativos	6,2%
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	5,7%
Diretor de Turma	4,1%
Direção do Agrupamento	6,2%

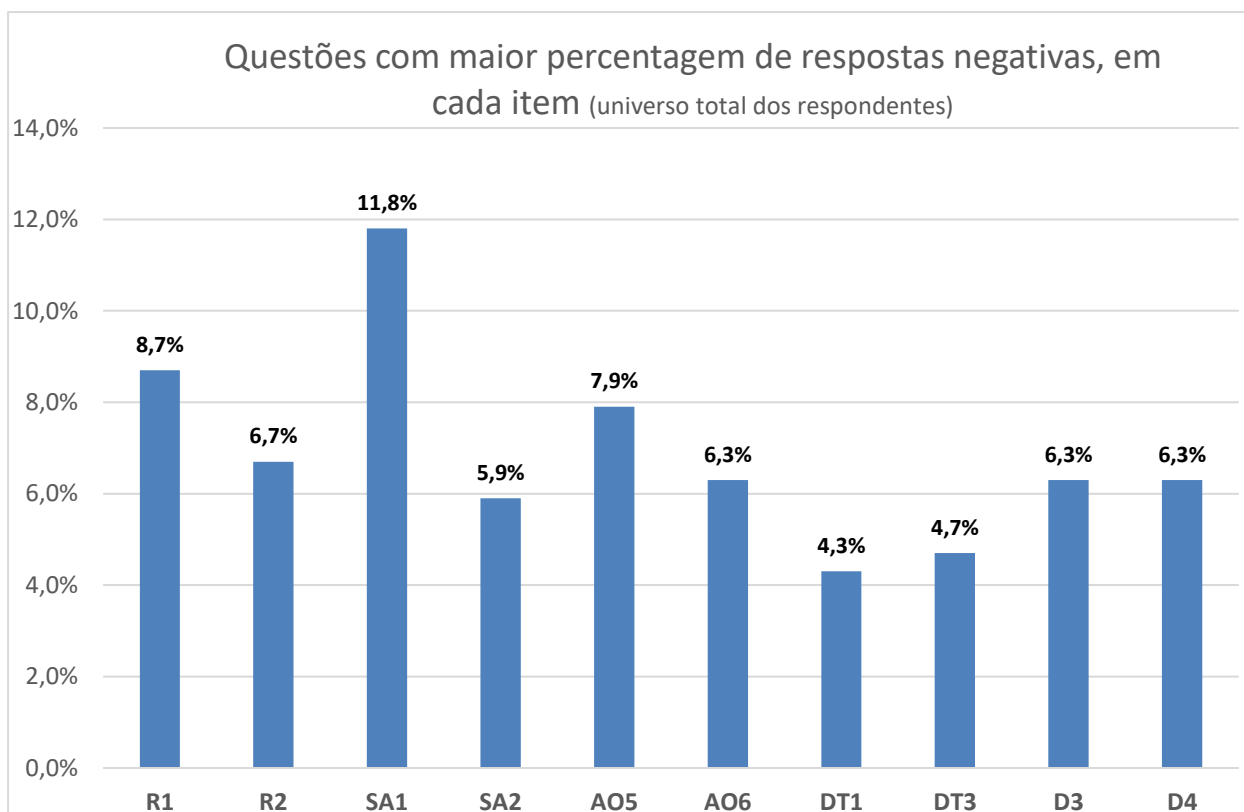


## Questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos e muito insatisfeitos), em cada item

**SA1** - Horário de atendimento dos Serviços Administrativos: **11,8%**

**R1** - Sistema de controlo das entradas/saídas: **8,7%**

**AO5** - Limpeza das casas de banho: **7,9%**



**R** - Receção (PBX)

**R1** - Sistema de controlo das entradas/saídas

**R2** - Atendimento telefónico

**SA** - Serviços Administrativos

| **SA1** - Horário de atendimento

| **SA2** - Acessibilidade das instalações

**AO** - Assistentes Operacionais /Espaços escolares /Instalações

**AO5** - Limpeza das casas de banho

**AO6** - -Dimensão da sala/dos espaços de recreio dos alunos

**DT** - Diretor de Turma

**DT1** - Disponibilidade no atendimento

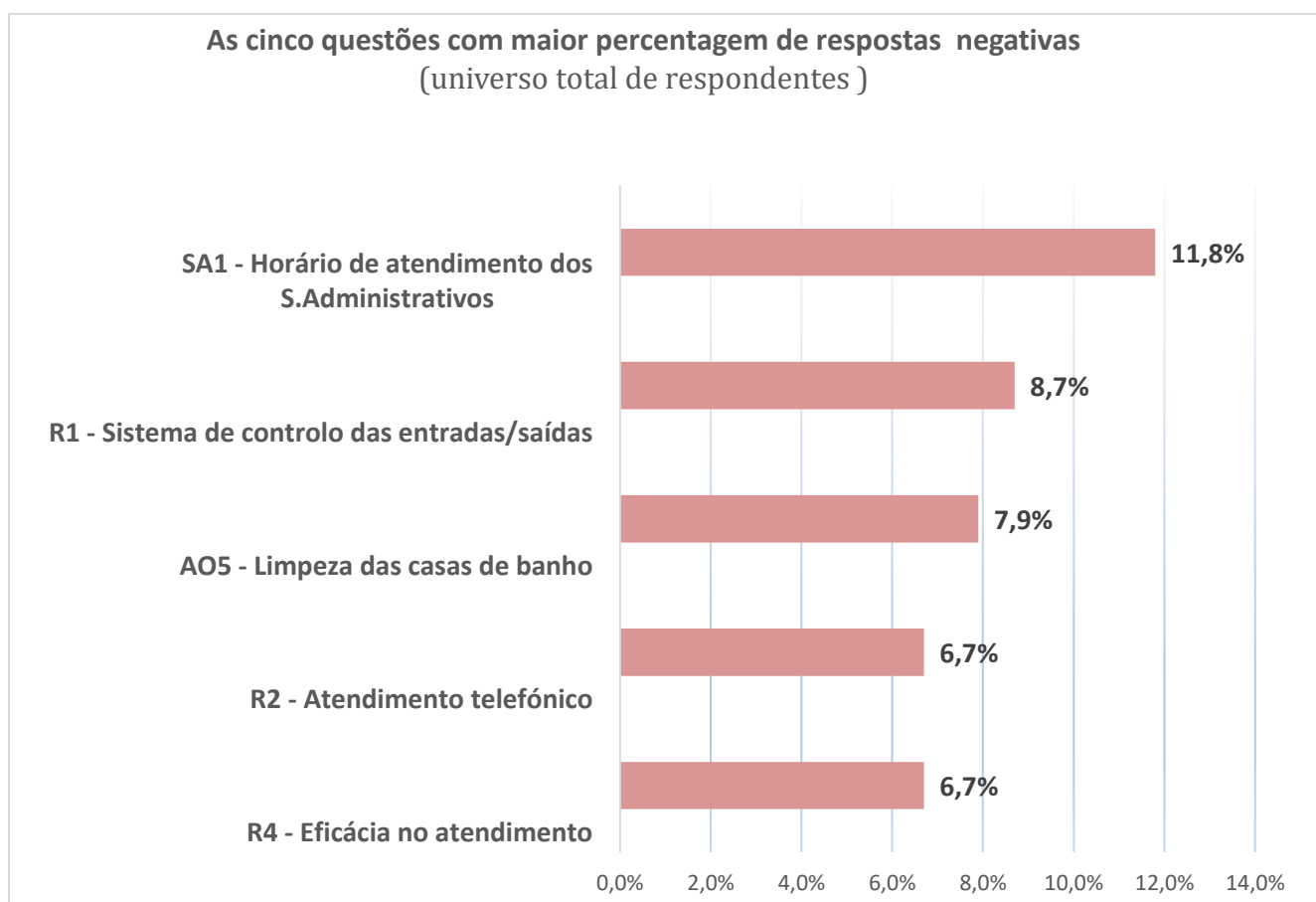
**DT3** - Eficácia na resolução de problemas

**D** - Direção

**D3** - Eficácia na resolução de problemas

**D4** - Eficácia na circulação de informação relativa a assuntos dos interesses dos alunos.

As cinco questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas  
(insatisfeitos e muito insatisfeitos)



# Sugestões de melhoria

## Inquérito 2020 – Enc. Educação – Ensino Profissional

Sugestões de melhoria - 35 respostas (em 254 respondentes)

### Escola Secundária de Tomaz Pelayo

#### 2. Receção (PBX)

- Mais pessoal na portaria ou outro modo de sistema de controlo.
- Mais atenção pela parte dos funcionários responsabilizados pela entrada e saída.
- Funcionários com falta de formação no atendimento telefónico.
- Que sejam educadas no atendimento ao telefone.
- Nada a acrescentar. / Nada a sugerir. (4)

#### 3. Serviços Administrativos (Secretaria)

- Horário de atendimento acessível aos encarregados de educação. (1)
- Tudo satisfeito. (1)
- Nada a acrescentar. / Nada a sugerir. (3)

#### 4. Assistentes Operacionais / Espaços escolares / Instalações

- Tudo satisfeito. (2)
- Tentar perceber os alunos. (1)
- Nada a acrescentar. / Nada a sugerir. (2)

#### 5. Diretor de Turma

- Tudo satisfeito. (1)
- Mais máquinas para levantamento das senhas para refeitório. (1)
- Nada a acrescentar. / Nada a sugerir. (2)

#### Sugestões que dizem respeito a outras secções do questionário:

- Mais máquinas para levantamento das senhas para refeitório. (1)

#### 6. Direção do Agrupamento

- O diretor é muito ocupado e nunca consegue receber os pais quando precisamos. (2)
- Tudo satisfeito. (1)
- Nunca necessitei. (1)
- Nada a acrescentar. / Nada a sugerir. (5)

# Questionário 2019/2020

## “Docentes do Ensino Profissional”

### Resultados

#### Inquiridos

Número total de docentes a lecionar o ensino profissional: 70

Número de docentes respondentes: 55

Percentagem de docentes respondentes: 78,6%

#### Itens e número de questões do Inquérito

Data de aplicação: **Outubro 2019**

Total de itens: **9**

Número total de questões: **60**

Item	N.º de questões
Receção	4
Serviços Administrativos	6
Reprografia/Papelaria	7
Biblioteca	8
Refeitório/Cantina	10
Bufete	10
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	7
Coordenador de Departamento	4
Direção do Agrupamento	4

#### Resultados Globais

- Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 94,4% (considerando o universo total de respondentes com opinião)
- Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 84,0% (considerando o universo total de respondentes)

#### Resultados Globais por item

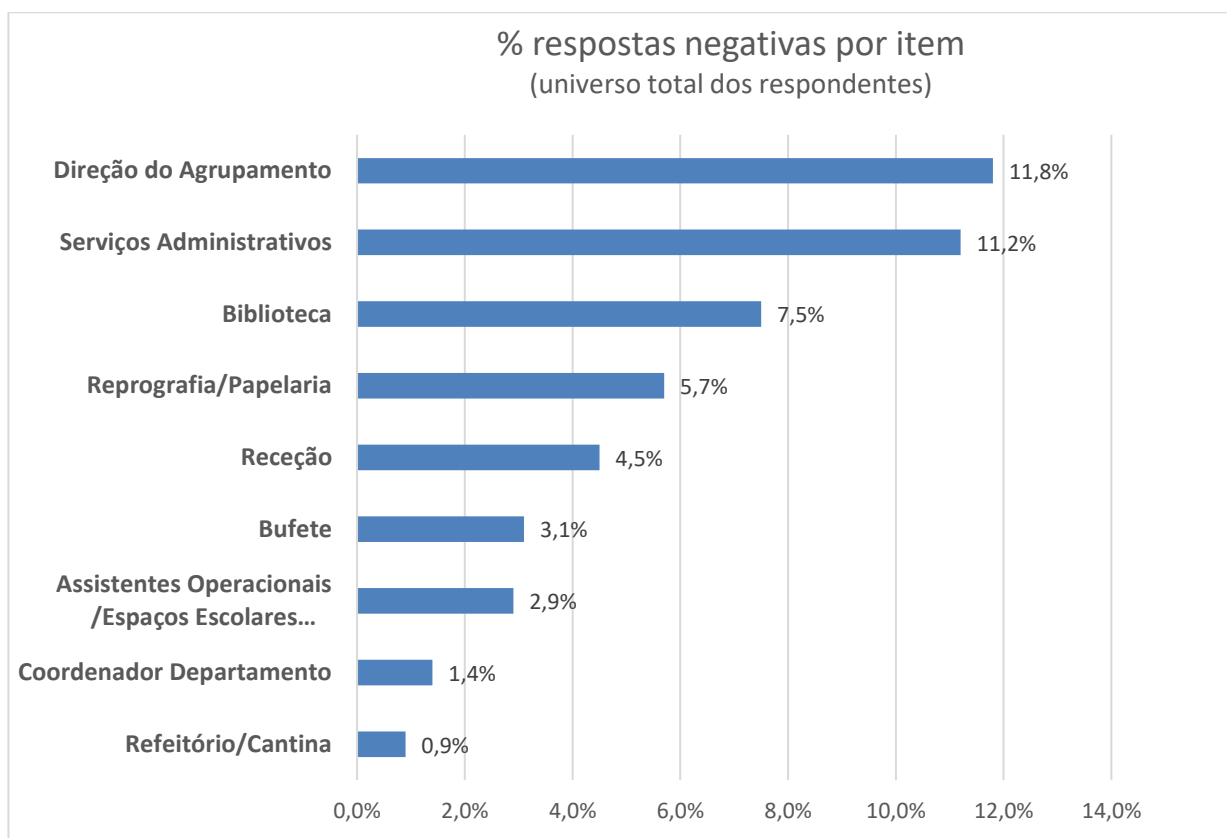
Item	% Sem opinião	% Satisfeito + Muito Satisfeito (1)
Receção	3,2%	92,3%
Serviços Administrativos	0,6%	88,2%
Reprografia/Papelaria	2,6%	91,7%
Biblioteca	15,0%	77,5%
Refeitório/Cantina	47,5%	51,6%
Bufete	0,4%	96,5%
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	1,0%	96,1%
Coordenador de Departamento	4,1%	94,5%
Direção do Agrupamento	1,8%	86,4%

(1) considerando o universo total de respondentes

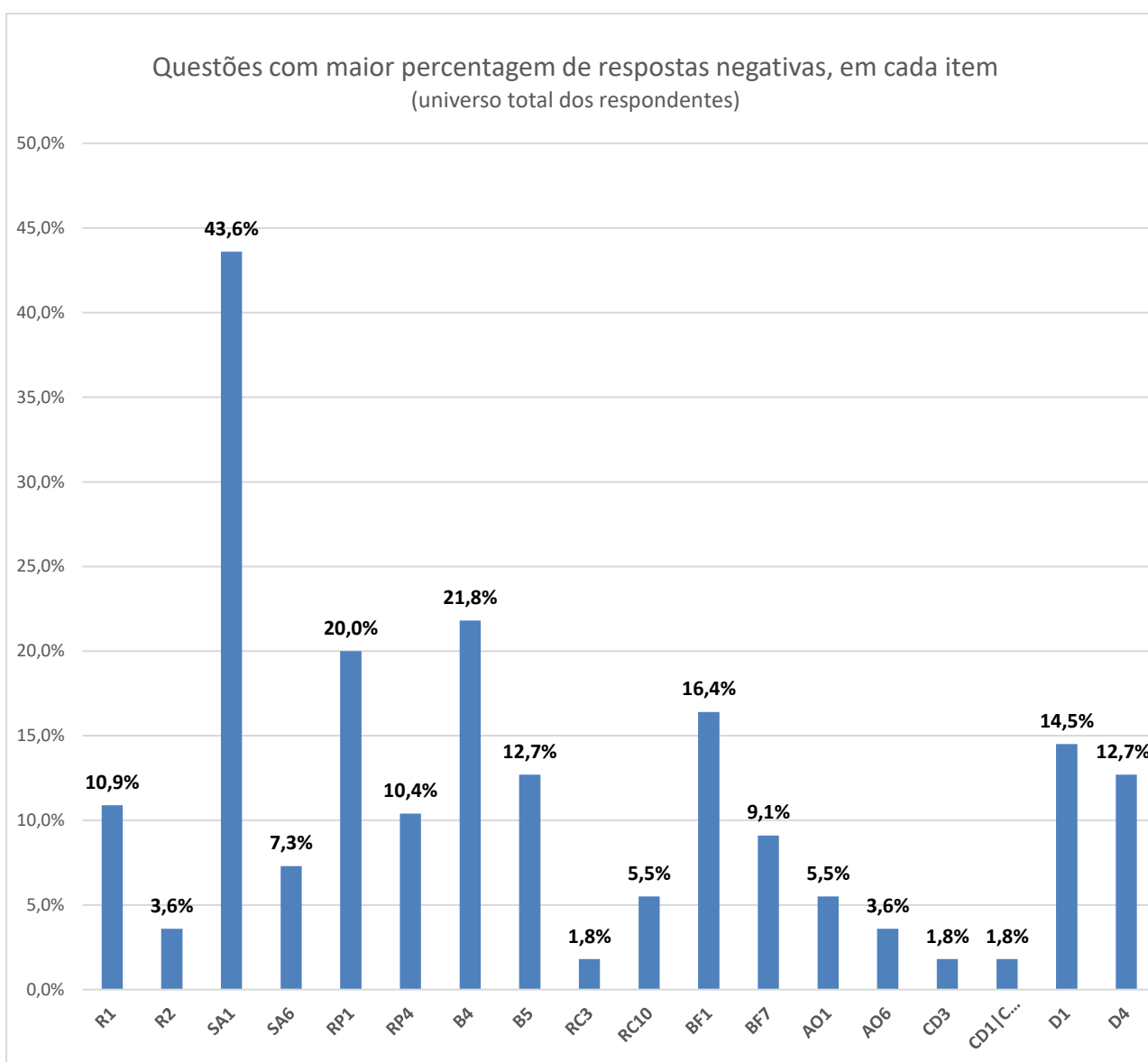
## Resultados Globais

Percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos + muito insatisfeitos) por item

Item	% respostas negativas (universo total dos respondentes)
Receção	4,5%
Serviços Administrativos	11,2%
Reprografia/Papelaria	5,7%
Biblioteca	7,5%
Refeitório/Cantina	0,9%
Bufete	3,1%
Assistentes Operacionais /Espaços Escolares /Instalações	2,9%
Coordenador de Departamento	1,4%
Direção do Agrupamento	11,8%



## Questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos e muito insatisfeitos), em cada item



### R - Receção (PBX)

**R1** - Sistema de controlo das entradas/saídas

**R2** - Atendimento telefónico

### RP - Reprografia/Papelaria

**RP1** - Horário de atendimento

**RP4** - Simpatia e cordialidade no atendimento

### RC - Refeitório/Cantina

**RC3** - Higiene e limpeza das instalações

**RC10** - Eficácia no atendimento

### AO - Assistentes Operacionais /Espaços escolares /Instalações

**AO1** - Disponibilidade no atendimento

**AO6** - Dimensão das salas/gabinetes destinados exclusivamente aos professores

### D – Coordenador de Departamento

**CD3** - Eficácia na resolução de problemas

**CD1** - Disponibilidade no atendimento

### SA - Serviços Administrativos

**SA1** - Horário de atendimento

**SA6** - Eficácia no atendimento

### B - Biblioteca

**B4** - Qualidade dos materiais informáticos

**B5** – Diversidade dos materiais audiovisuais

### BF - Bufete

**BF1** - Horário de atendimento

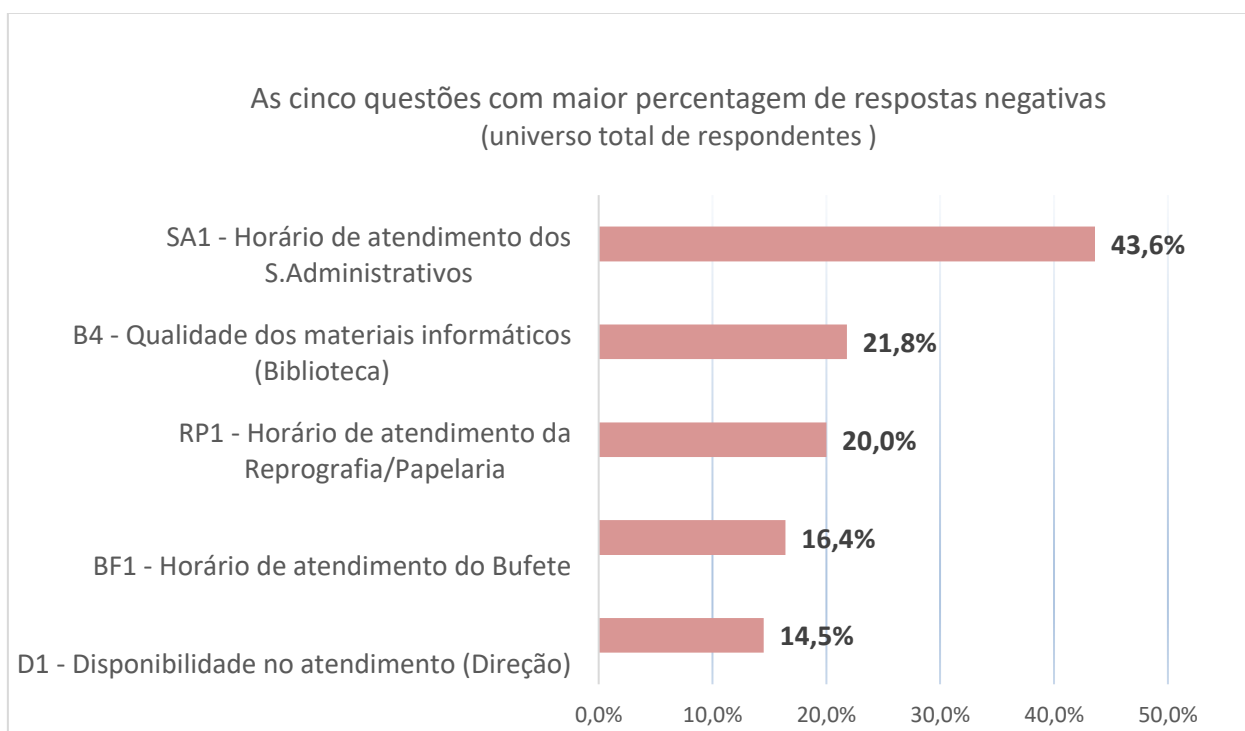
**BF7** - Preço dos produtos à venda

### D - Direção

**D1** - Disponibilidade no atendimento

**D4** - Eficácia na circulação de informação

## As cinco questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos e muito insatisfeitos)



Obs:

- Nas restantes 55 questões a percentagem de respostas negativas, por questão, é inferior a 13%;
- Há 16 questões que não têm respostas negativas (13 dessas questões dizem respeito ao item do Refeitório/Cantina e ao item do Bufete).



**Questionário 2019/2020**  
**“Não Docentes da Escola Secundária Tomaz Pelayo”**  
**Resultados**

### Inquiridos

Número total de Não Docentes da Escola Secundária de Tomaz Pelayo (ESTP): **35**

Número de Não Docentes da ESTP respondentes: **23**

Percentagem de Não Docentes da ESTP respondentes: **65,7%**

### Itens e número de questões do Inquérito

Data de aplicação: **Outubro 2019**

Total de itens: **10**

Número total de questões: **58**

Item	N.º de questões
Receção	4
Serviços Administrativos	6
Reprografia/Papelaria	7
Biblioteca	9
Refeitório/Cantina	10
Bufete	10
Espaços Escolares /Instalações	4
Alunos	2
Professores	2
Direção do Agrupamento	4

### Resultados Globais

- Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 89,7%  
(considerando o universo total de respondentes com opinião)
- Percentagem total de respostas “satisfeito” + “muito satisfeito” : 79,9%  
(considerando o universo total de respondentes)

### Resultados Globais por item

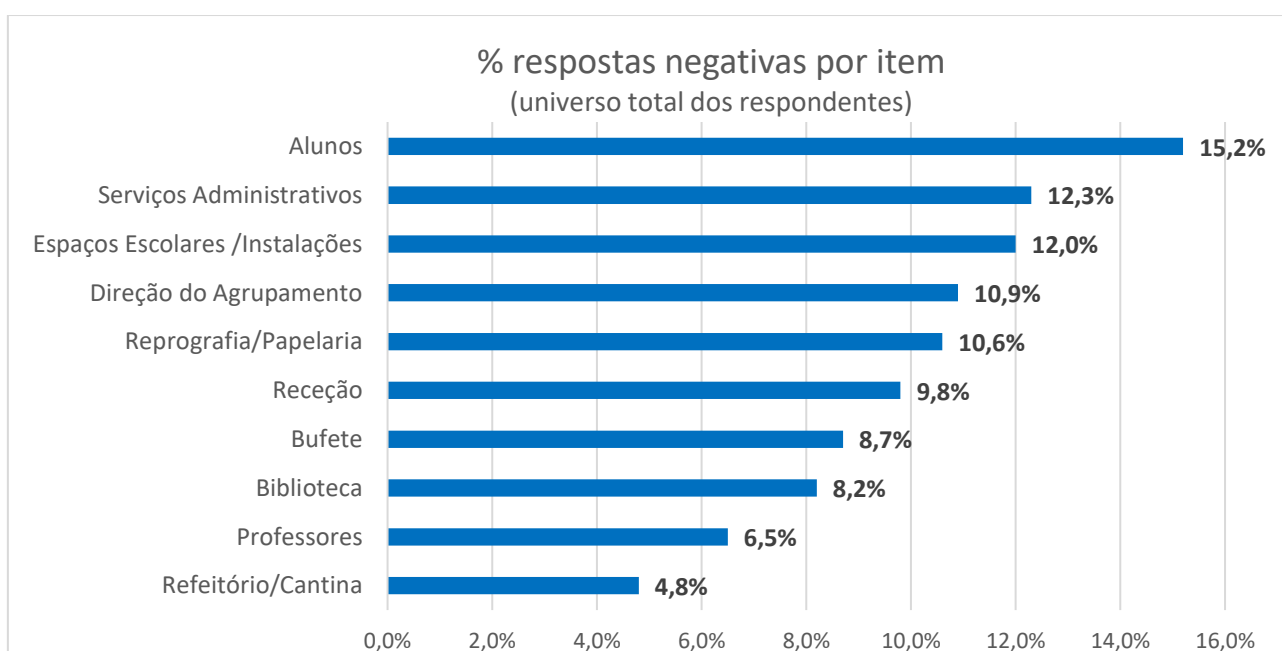
Item	% Sem opinião	% Satisfeito + Muito Satisfeito (1)
Receção	7,6%	82,6%
Serviços Administrativos	0,0%	87,7%
Reprografia/Papelaria	7,5%	82,0%
Biblioteca	19,8%	72,0%
Refeitório/Cantina	17,4%	77,8%
Bufete	13,0%	78,3%
Espaços Escolares /Instalações	3,3%	84,8%
Alunos	0,0%	84,8%
Professores	8,7%	84,8%
Direção do Agrupamento	9,8%	79,3%

(1) considerando o universo total de respondentes

## Resultados Globais

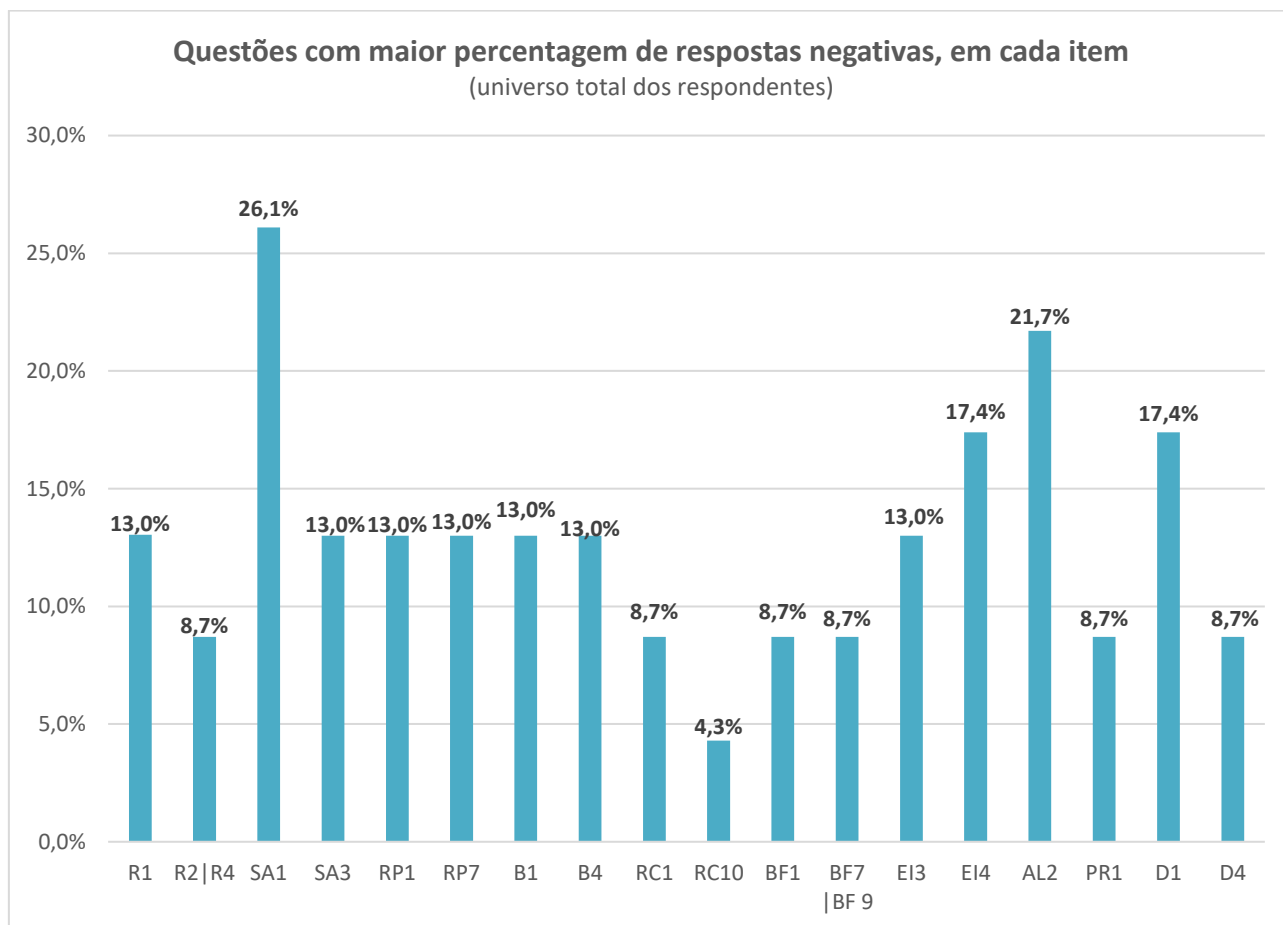
Percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos + muito insatisfeitos) por item

Item	% respostas negativas (universo total dos respondentes)
Receção	9,8%
Serviços Administrativos	12,3%
Reprografia/Papelaria	10,6%
Biblioteca	8,2%
Refeitório/Cantina	4,8%
Bufete	8,7%
Espaços Escolares /Instalações	12,0%
Alunos	15,2%
Professores	6,5%
Direção do Agrupamento	10,9%



## Questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos e muito insatisfeitos), em cada item

**SA1 – Horário de atendimento dos Serviços Administrativos: 26,1%**



### R - Receção (PBX)

**R1** - Sistema de controlo das entradas/saídas

**R2** - Atendimento telefónico | **R4** - Eficácia no atendimento

### RP - Reprografia/Papelaria

**RP1** - Horário de atendimento

**RP7** - Preço dos produtos

### RC - Refeitório/Cantina

**RC1** – Horário de Atendimento

**RC10** – Eficácia no atendimento

### Espaços escolares /Instalações

**EI3** - Dimensão dos Espaços/vestiários destinados ao pessoal não docente

**EI4** - Conhecimento da sinalética e do Plano de Emergência da Escola

### AL – Alunos e PR – Professores

**AL2**- Respeito pelo trabalho dos Assistentes Operacionais | **PR1** - Simpatia e cordialidade

### Direção

**D1** - Disponibilidade no atendimento

**D4** - Eficácia na circulação de informação relativa a assuntos de interesse do pessoal não docente

### SA - Serviços Administrativos

**SA1** - Horário de atendimento

**SA3** – Org. e funcionalidade das instalações

### B - Biblioteca

**B1** - Horário de atendimento

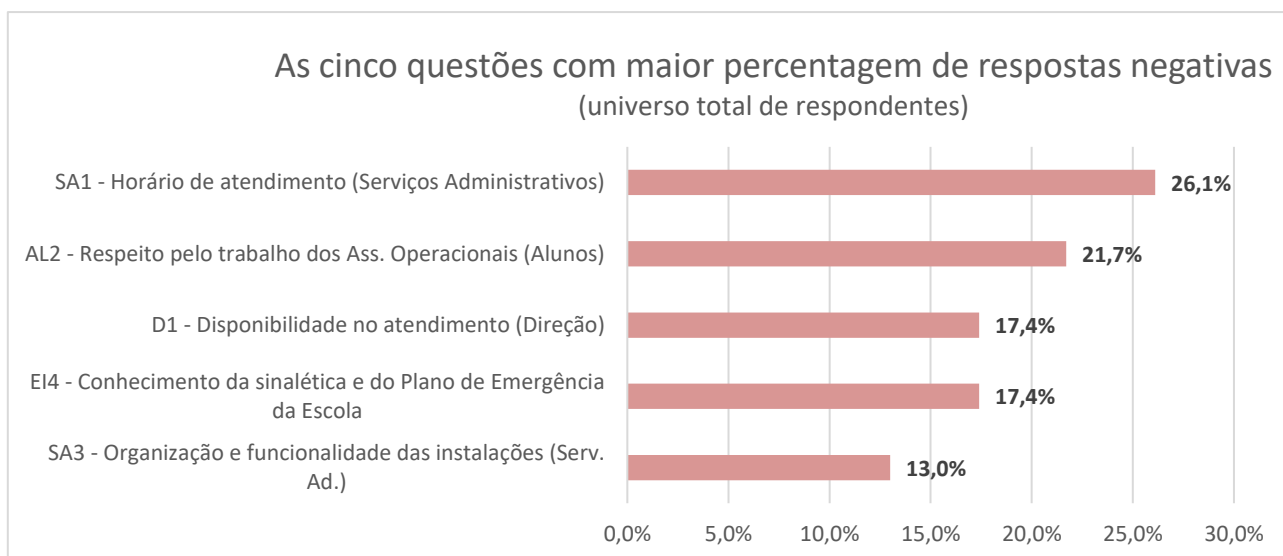
**B4** - Qualidade do material em suporte escrito

### BF - Bufete

**BF1** - Horário de Atendimento

**BF7 | BF9** – Preço dos produtos | Simpatia e cordialidade no atendimento

## As cinco questões com maior percentagem de respostas/opiniões negativas (insatisfeitos e muito insatisfeitos)



Nota: registaram-se 10 questões com 13,0% de respostas negativas. Utilizou-se como critério de desempate, para a elaboração deste gráfico, a questão que integrou o item com percentagem mais elevada de respostas negativas (Serviços Administrativos).