

Relatório Estatístico

Questionário de Satisfação para Alunos
UFCD, EFA e RVCC
(CAF Educação)

Agr. Escolas Coimbra Centro









Apoio:

another  step

26. 01. 2019

Caraterização

 Nome de inquérito	AECC - Questionário de Satisfação para Alunos UFCD, EFA e RVCC (CAF Educação)
 Autor	Another Step Lda
 URL do inquérito	https://www.surveio.com/survey/d/aecc-alunos
 Primeira resposta	2019/01/03
 Última resposta	2019/01/16
 Duração	14 dias

As respostas às questões abertas deste questionário fazem parte de um documento complementar de sugestões, cuja análise está a cargo da equipa de autoavaliação para recolha de tendências e sugestões de melhoria, a integrar no relatório CAF Educação.

Estatísticas

Dados	N. de respondentes	Respostas	Taxa de participação
Alunos	1137	639	56,2%
Pais/EE	1587	379	23,9%
Entidades externas	58	19	32,8%
PD	257	139	54,1%
PND	94	50	53,2%

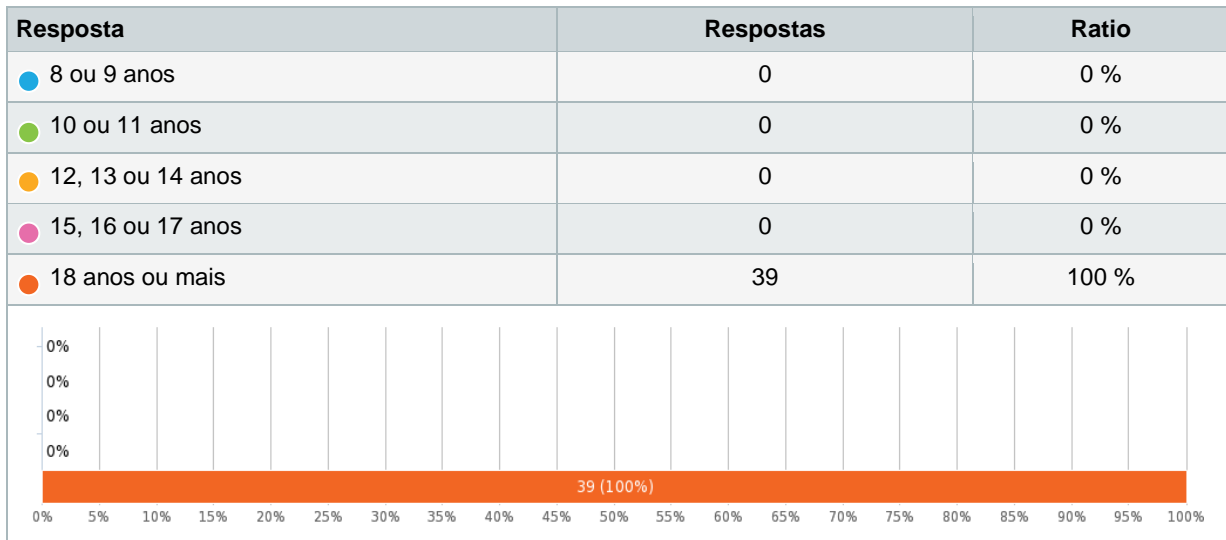
Globalmente as participações foram boas, excluindo a participação dos pais/EE, que foi abaixo do esperado.

Este relatório contém apenas o tratamento das respostas dos alunos dos cursos UFCD, EFA e processo RVCC.

Resultados

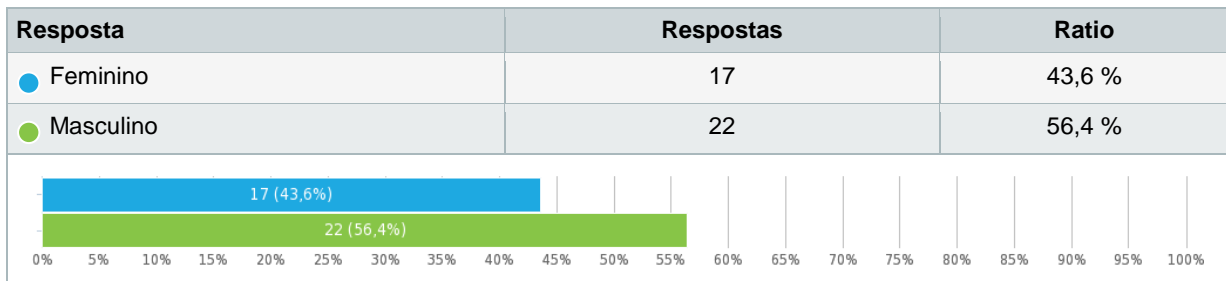
1. Idade:

Seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**



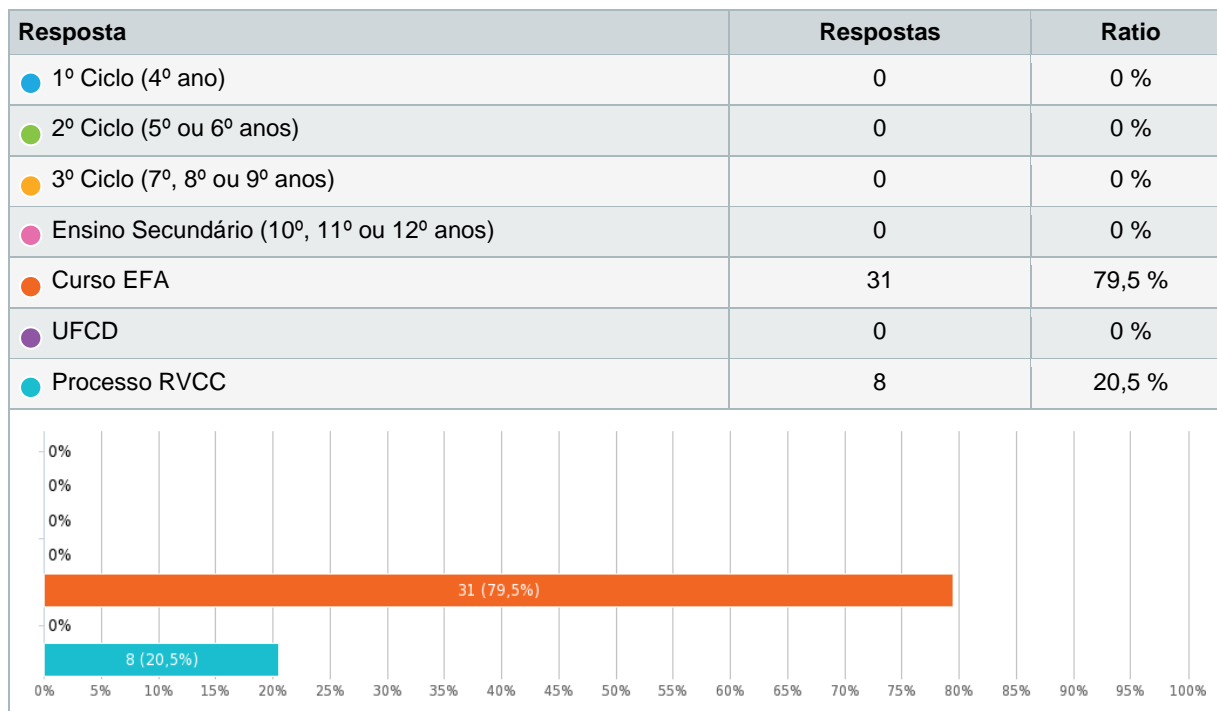
2. Sexo:

Seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**



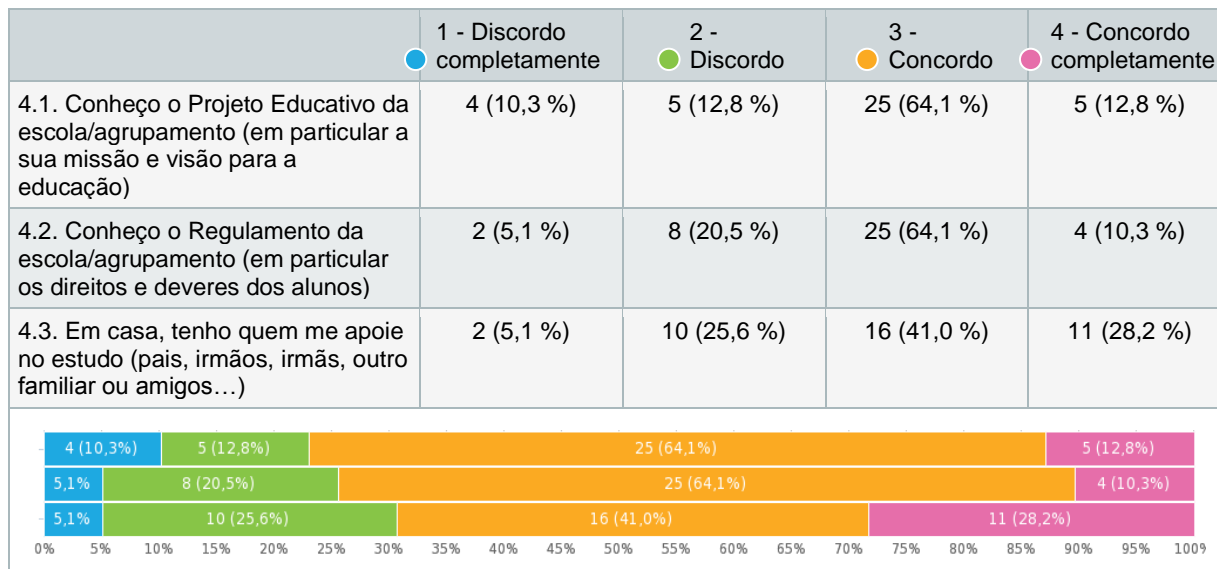
3. Nível de ensino:

Seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**



4. Por favor, indica-nos o teu grau de concordância com as seguintes afirmações:

Matriz de seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**

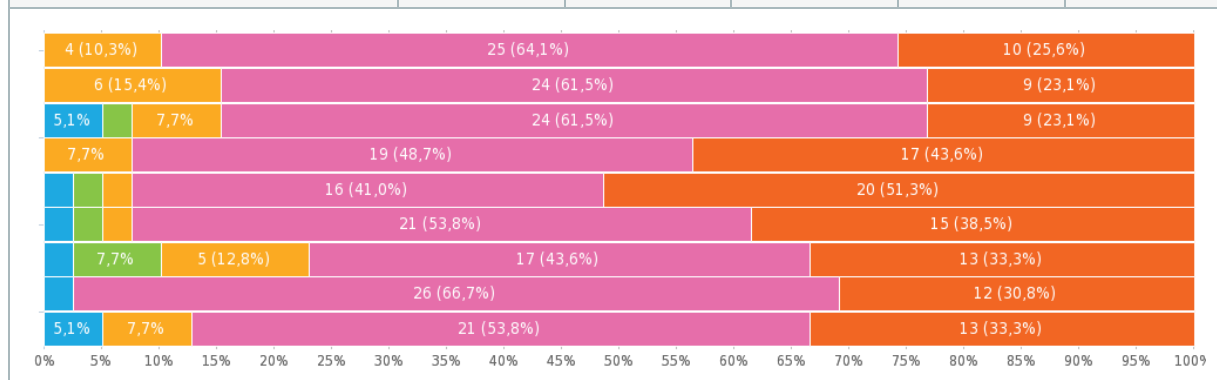


Apesar dos bons resultados obtidos, será de equacionar uma melhor divulgação dos documentos estruturantes do agrupamento e, talvez, do próprio Centro Qualifica.

5. Imagem global da escola/agrupamento - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação com:

Matriz de seleção simples, respostas 39x, Não respondido 0x

	NS - Não sei ●	1 - Muito insatisfeito ●	2 - Insatisfeito ●	3 - Satisfeito ●	4 - Muito satisfeito ●
5.1. Qualidade do desempenho da escola/agrupamento	0	0	4 (10,3 %)	25 (64,1 %)	10 (25,6 %)
5.2. Nível de confiança na escola/agrupamento e no seu trabalho	0	0	6 (15,4 %)	24 (61,5 %)	9 (23,1 %)
5.3. Imagem da escola/agrupamento na comunidade	2 (5,1 %)	1 (2,6 %)	3 (7,7 %)	24 (61,5 %)	9 (23,1 %)
5.4. Simpatia dos funcionários	0	0	3 (7,7 %)	19 (48,7 %)	17 (43,6 %)
5.5. Simpatia dos professores	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)	16 (41,0 %)	20 (51,3 %)
5.6. Igualdade de tratamento	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)	21 (53,8 %)	15 (38,5 %)
5.7. Disponibilidade dos funcionários para resolver situações imprevistas	1 (2,6 %)	3 (7,7 %)	5 (12,8 %)	17 (43,6 %)	13 (33,3 %)
5.8. Respeito pelos valores humanos	1 (2,6 %)	0	0	26 (66,7 %)	12 (30,8 %)
5.9. Envolvimento da escola/agrupamento com a comunidade em que está inserida	2 (5,1 %)	0	3 (7,7 %)	21 (53,8 %)	13 (33,3 %)



De sublinhar a boa imagem global do agrupamento junto desta comunidade de respondente (e, também, a imagem projetada pelo Centro Qualifica, na medida em que é essa a realidade destes respondentes).

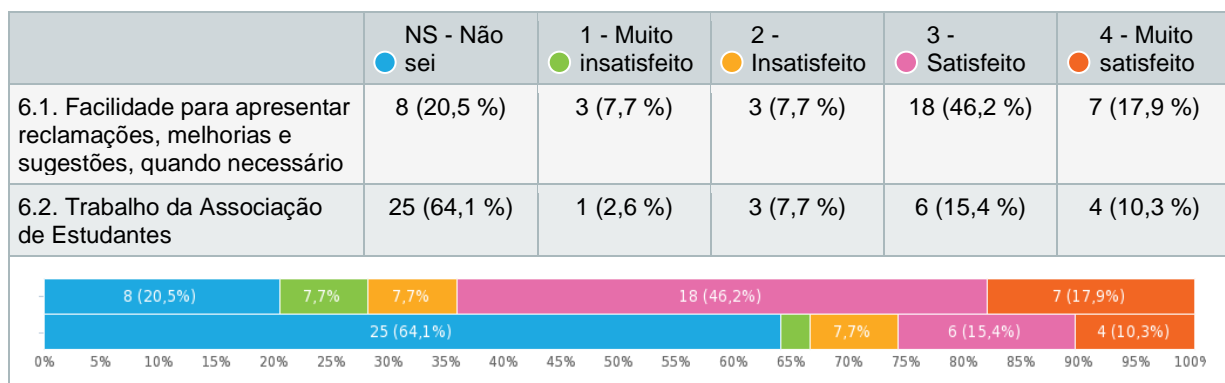
5.10. Imagem global da escola/agrupamento - Queres justificar¹ as pontuações atribuídas no quadro anterior?

Texto de resposta, respostas **11x**, Não respondido **28x**

Para além das boas referências indicadas sobre a imagem da instituição, de referir que se deve analisar os períodos disponíveis para as aulas de reposição, referidas por alguns alunos como um entrave.

6. Envolvimento e participação - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação com:

Matriz de seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**



Face a estes resultados (quase 15% de respondentes insatisfeitos com as facilidade relativas à apresentação de reclamações, sugestões, etc.), talvez se deva rever os procedimentos (e a divulgação) relativos a este processo. Já no que diz respeito ao trabalho da Associação de Estudantes (mais de 64% dos respondentes desconhece esse trabalho), deverá ser esta associação a rever a sua forma de comunicação e o tipo de públicos do Agrupamento que pretende/deve representar.

6.3. Envolvimento e participação - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?

Texto de resposta, respostas **4x**, Não respondido **35x**

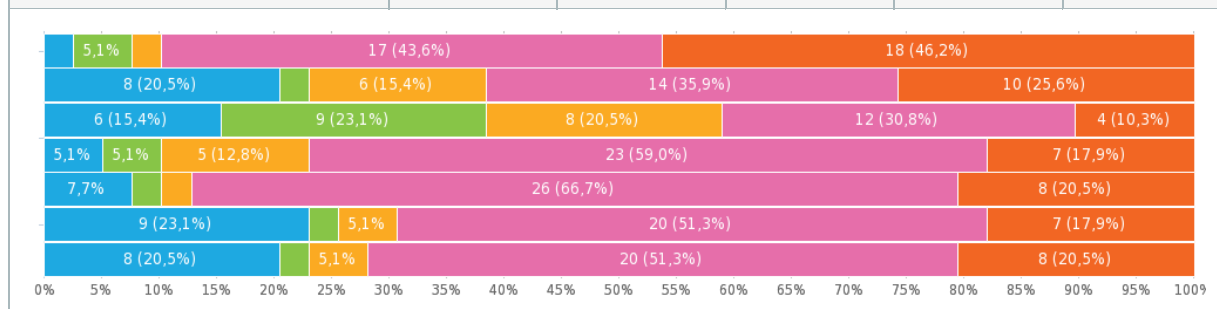
Os respondentes apresentaram justificações/sugestões que fazem parte de um documento complementar de sugestões, cuja análise está a cargo da equipa de autoavaliação para recolha de tendências e sugestões de melhoria, a integrar no relatório CAF Educação.

¹ As sugestões/justificações recolhidas em cada questão, devido ao seu número elevado, constam de um documento em separado. Ainda assim, em cada caso, indica-se a tendência geral dos comentários. Refira-se ainda que é mais habitual os inquiridos aproveitarem as questões abertas para apontar situações negativas em detrimento das positivas.

7. Acessibilidade - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação com:

Matriz de seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**

	NS - Não sei ●	1 - Muito insatisfeito ●	2 - Insatisfeito ●	3 - Satisfeito ●	4 - Muito satisfeito ●
7.1. Localização da escola/agrupamento (proximidade de transportes públicos)	1 (2,6 %)	2 (5,1 %)	1 (2,6 %)	17 (43,6 %)	18 (46,2 %)
7.2. Facilidade de estacionamento	8 (20,5 %)	1 (2,6 %)	6 (15,4 %)	14 (35,9 %)	10 (25,6 %)
7.3. Acessibilidade para deficientes e carros de bebés (rampas de acesso, elevadores)	6 (15,4 %)	9 (23,1 %)	8 (20,5 %)	12 (30,8 %)	4 (10,3 %)
7.4. Horários de atendimento	2 (5,1 %)	2 (5,1 %)	5 (12,8 %)	23 (59,0 %)	7 (17,9 %)
7.5. Clareza e acessibilidade dos formulários	3 (7,7 %)	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)	26 (66,7 %)	8 (20,5 %)
7.6. Esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico	9 (23,1 %)	1 (2,6 %)	2 (5,1 %)	20 (51,3 %)	7 (17,9 %)
7.7. Clareza da informação disponível online	8 (20,5 %)	1 (2,6 %)	2 (5,1 %)	20 (51,3 %)	8 (20,5 %)



Globalmente positiva a satisfação com as acessibilidades refira-se, pela sua importância em termos de justiça e igualdade, a questão da acessibilidade para pessoas com necessidades de locomoção específicas, que deve ser tida em conta.

7.8. Acessibilidade - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?

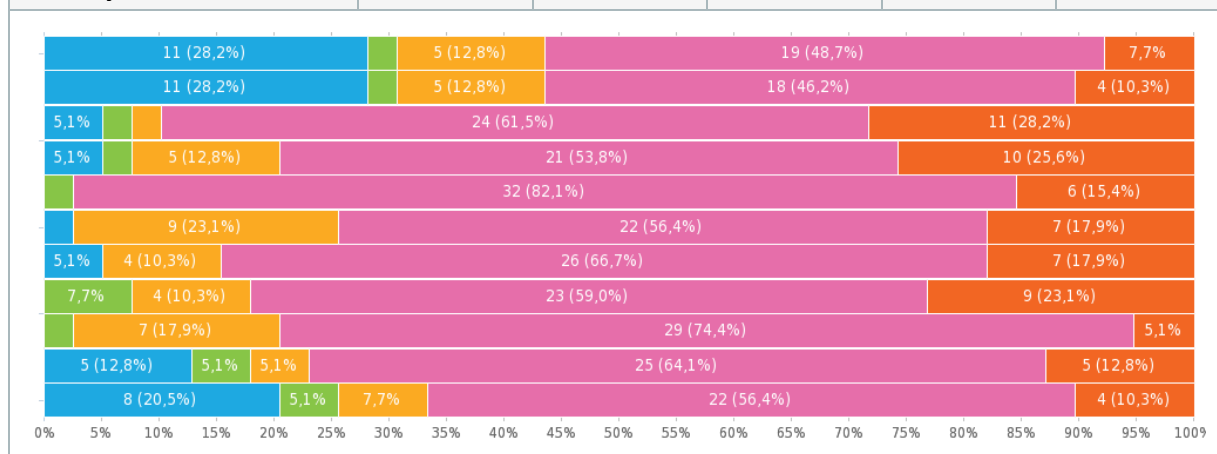
Texto de resposta, respostas **5x**, Não respondido **34x**

Os respondentes apresentaram justificações/sugestões que fazem parte de um documento complementar de sugestões, cuja análise está a cargo da equipa de autoavaliação para recolha de tendências e sugestões de melhoria, a integrar no relatório CAF Educação.

8. Serviços - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação global com:

Matriz de seleção simples, respostas **39x**, Não respondido **0x**

	NS - Não sei ●	1 - Muito insatisfeito ●	2 - Insatisfeito ●	3 - Satisfeito ●	4 - Muito satisfeito ●
8.1. Biblioteca escolar	11 (28,2 %)	1 (2,6 %)	5 (12,8 %)	19 (48,7 %)	3 (7,7 %)
8.2. Serviço de refeitório	11 (28,2 %)	1 (2,6 %)	5 (12,8 %)	18 (46,2 %)	4 (10,3 %)
8.3. Serviço de bar	2 (5,1 %)	1 (2,6 %)	1 (2,6 %)	24 (61,5 %)	11 (28,2 %)
8.4. Apoio prestado aos alunos	2 (5,1 %)	1 (2,6 %)	5 (12,8 %)	21 (53,8 %)	10 (25,6 %)
8.5. Exigência dos professores	0	1 (2,6 %)	0	32 (82,1 %)	6 (15,4 %)
8.6. Uso das tecnologias na sala de aula	1 (2,6 %)	0	9 (23,1 %)	22 (56,4 %)	7 (17,9 %)
8.7. Segurança na escola/agrupamento	2 (5,1 %)	0	4 (10,3 %)	26 (66,7 %)	7 (17,9 %)
8.8. Higiene na escola/agrupamento	0	3 (7,7 %)	4 (10,3 %)	23 (59,0 %)	9 (23,1 %)
8.9. Estado de conservação dos edifícios escolares	0	1 (2,6 %)	7 (17,9 %)	29 (74,4 %)	2 (5,1 %)
8.10. Tempo de resposta às solicitações	5 (12,8 %)	2 (5,1 %)	2 (5,1 %)	25 (64,1 %)	5 (12,8 %)
8.11. Tempo de resposta às reclamações	8 (20,5 %)	2 (5,1 %)	3 (7,7 %)	22 (56,4 %)	4 (10,3 %)





8.10. Serviços - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?

Texto de resposta, respostas **4x**, Não respondido **35x**

Os respondentes apresentaram justificações/sugestões que fazem parte de um documento complementar de sugestões, cuja análise está a cargo da equipa de autoavaliação para recolha de tendências e sugestões de melhoria, a integrar no relatório CAF Educação.

Preferências de inquérito

 Questões por página	Uma
 Permitir retornar às questões anteriores?	✓
 Mostrar indicador de progresso?	✓
 A proteção de palavra-passe?	✓

Apêndice: Inquérito

AECC - Questionário de Satisfação para Alunos – Cursos EFA e processo RVCC (CAF Educação)

A procura da melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido por esta escola/agrupamento. Por conseguinte, a tua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas, oferecer um atendimento cada vez mais eficaz e um serviço educativo de excelência. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a tua opinião sincera. Recordamos que este questionário é de natureza **anónima**.

A) Dados genéricos para caracterização estatística dos respondentes

Por favor, ajuda-nos a conhecer-te melhor, respondendo às questões seguintes:

1. Idade:

- 8 ou 9 anos
- 10 ou 11 anos
- 12, 13 ou 14 anos
- 15, 16 ou 17 anos
- 18 anos ou mais

2. Sexo:

- Feminino
- Masculino

3. Nível de ensino:

- 1º Ciclo (4º ano)
- 2º Ciclo (5º ou 6º anos)
- 3º Ciclo (7º, 8º ou 9º anos)
- Ensino Secundário (10º, 11º ou 12º anos)
- Curso EFA
- UFCD
- Processo RVCC

4. Por favor, indica-nos o teu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	1 - Discordo completamente	2 - Discordo	3 - Concordo	4 - Concordo completamente
4.1. Conheço o Projeto Educativo da escola/agrupamento (em particular a sua missão e visão para a educação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. Conheço o Regulamento da escola/agrupamento (em particular os direitos e deveres dos alunos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. Em casa, tenho quem me apoie no estudo (pais, irmãos, irmãs, outro familiar ou amigos...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B) Questionário

Agradecemos que respondas, usando a escala numérica de 1 a 4 ou NS para "Não sei".

5. Imagem global da escola/agrupamento - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
5.1. Qualidade do desempenho da escola/agrupamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. Nível de confiança na escola/agrupamento e no seu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. Imagem da escola/agrupamento na comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. Simpatia dos funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5. Simpatia dos professores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.6. Igualdade de tratamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.7. Disponibilidade dos funcionários para resolver situações imprevistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.8. Respeito pelos valores humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.9. Envolvimento da escola/agrupamento com a comunidade em que está inserida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.10. Imagem global da escola/agrupamento - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?

6. Envolvimento e participação - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
6.1. Facilidade para apresentar reclamações, melhorias e sugestões, quando necessário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2. Trabalho da Associação de Estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.3. Envolvimento e participação - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?

7. Acessibilidade - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
7.1. Localização da escola/agrupamento (proximidade de transportes públicos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.2. Facilidade de estacionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.3. Acessibilidade para deficientes e carros de bebés (rampas de acesso, elevadores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.4. Horários de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.5. Clareza e acessibilidade dos formulários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.6. Esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.7. Clareza da informação disponível online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.8. Acessibilidade - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?

8. Serviços - Por favor, indica-nos o teu grau de satisfação global com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
8.1. Biblioteca escolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.2. Serviço de refeitório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.3. Serviço de bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.4. Apoio prestado aos alunos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
8.5. Exigência dos professores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.6. Uso das tecnologias na sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.7. Segurança na escola/agrupamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.8. Higiene na escola/agrupamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.9. Estado de conservação dos edifícios escolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.10. Tempo de resposta às solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.11. Tempo de resposta às reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.10. Serviços - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior?