

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS SIDÓNIO PAIS

AVALIAÇÃO INTERNA DOS SERVIÇOS



ANO LETIVO 2012/2013

julho 2013

Índice

Índice de tabelas	3
Índice dos gráficos.....	5
Introdução.....	7
Opções metodológicas.....	8
Apresentação dos dados	9
Alunos.....	9
Alunos.....	9
Alunos – 4.º ano	14
Encarregados de educação	15
Encarregados educação do pré-escolar e do 1.º ceb	17
Encarregados educação de alunos do 4.º ano	17
Pessoal não docente do agrupamento	18
Docentes do pré-escolar e do 1.º ceb	20
Docentes dos 2.º e 3.º ciclos e do ensino secundário.....	20
Referências Bibliográficas e fontes documentais	24
Referentes Internos.....	24
Referentes Externos	24

Índice de tabelas

Tabela 1- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos.....	25
Tabela 2- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	26
Tabela 3- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	27
Tabela 4- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	28
Tabela 5- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	29
Tabela 6- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	30
Tabela 7- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	31
Tabela 8- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)	32
Tabela 9 - Perceções dos alunos relativamente aos serviços	33
Tabela 10 - Perceções dos alunos relativamente aos serviços (continuação)	34
Tabela 11 - Perceções dos alunos relativamente aos serviços (continuação).....	35
Tabela 12 - Perceções dos alunos relativamente aos serviços em %	36
Tabela 13 - Perceções dos alunos relativamente aos serviços em % (continuação)	37
Tabela 14- Perceções dos alunos relativamente aos serviços em % (continuaç	38
Tabela 15 - Médias e modas das perceções dos alunos sobre os serviços	49
Tabela 16 - Médias e modas das perceções dos alunos sobre os serviços (continuação).....	50
Tabela 17 - Médias e modas das perceções dos alunos sobre os serviços (continuação).....	51
Tabela 18 - Perceções dos alunos do 4º ano sobre os serviços	55
Tabela 19 - Perceções dos alunos do 4º ano sobre os serviços (continuação).....	56
Tabela 20 - Médias e modas dos alunos do 4º ano sobre os serviços	57
Tabela 21 - Perceções do pessoal não docente sobre os serviços.....	62
Tabela 22 - Perceções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação).....	63
Tabela 23 - Perceções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação).....	64
Tabela 24 - Perceções do pessoal não docente sobre os serviços em %.....	65
Tabela 25 - Perceções do pessoal não docente sobre os serviços em % (continuação).....	66
Tabela 26 - Perceções do pessoal não docente sobre os serviços em % (continuação).....	67
Tabela 27 - Modas e médias das perceções do pessoal não docente sobre os serviços	78
Tabela 28 - Modas e médias das perceções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)	79
Tabela 29 - Modas e médias das perceções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)	80
Tabela 30 - Perceções dos docentes sobre os serviços.....	84
Tabela 31 - Perceções dos docentes sobre os serviços (continuação)	85
Tabela 32 - Perceções dos docentes sobre os serviços (continuação)	86
Tabela 33 - Perceções dos docentes sobre os serviços em %.....	87
Tabela 34 - Perceções dos docentes sobre os serviços em % (continuação).....	88
Tabela 35 - Perceções dos docentes sobre os serviços em % (continuação).....	89
Tabela 36 - Modas e médias das perceções dos docentes sobre os serviços.....	100
Tabela 37 - Modas e médias das perceções dos docentes sobre os serviços (continuação)....	101
Tabela 38 - Modas e médias das perceções dos docentes sobre os serviços (continuação)....	102
Tabela 39 - Perceções dos docentes da EB2,3/S sobre a sala dos professores	106
Tabela 40 - Perceções dos docentes da EB 2,3/S sobre a sala dos professores em %.....	106
Tabela 41 - Médias e modas das perceções dos professores sobre a sala dos professores.....	108

Tabela 42 - Percepções dos docentes do Pré-escolar e 1º CEB sobre os serviços.....	109
Tabela 43 - Percepções dos docentes do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços em %.....	110
Tabela 44 - Médias e modas das percepções dos docentes do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços.....	114
Tabela 45 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços	116
Tabela 46 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços (continuação)	117
Tabela 47 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços em %	118
Tabela 48 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços em % (continuação)	119
Tabela 49 - Médias e modas das percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços	126
Tabela 50 - Médias e modas das percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços (continuação)	127
Tabela 51 – Percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços.....	129
Tabela 52 - Percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços em %.....	129
Tabela 53 - Médias e modas das percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços	132
Tabela 54 - Percepções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre os serviços.....	133
Tabela 55 - Percepções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre os serviços em %.....	133
Tabela 56 – Médias e modas das percepções dos Encarregados de educação do 4º ano sobre os serviços.....	136

Índice dos gráficos

Gráfico 1 - Perceções dos alunos sobre a portaria em %.....	39
Gráfico 2 - Perceções dos alunos sobre a receção em %.....	40
Gráfico 3 - Perceções dos alunos sobre a secretaria em %.....	41
Gráfico 4 - Perceções dos alunos sobre a papelaria em %.....	42
Gráfico 5 - Perceções dos alunos sobre a reprografia em %.....	43
Gráfico 6 - Perceções dos alunos sobre o bufete em %.....	44
Gráfico 7 - Perceções dos alunos sobre os pavilhões em %.....	45
Gráfico 8 - Perceções dos alunos sobre o pavilhão gimnodesportivo em %	46
Gráfico 9 - Perceções dos alunos sobre o refeitório em %	47
Gráfico 10 - Perceções dos alunos sobre a biblioteca escolar em %	48
Gráfico 11 - Médias das perceções dos alunos sobre os serviços.....	52
Gráfico 12 - Médias das perceções dos alunos sobre os serviços (continuação)	53
Gráfico 13 - Médias das perceções dos alunos sobre os serviços (continuação)	54
Gráfico 14 - Perceções dos alunos do 4º ano sobre a portaria	58
Gráfico 15 - Perceções dos alunos do 4º ano sobre o refeitório	59
Gráfico 16 - Perceções dos alunos do 4º ano sobre a biblioteca escolar	60
Gráfico 17 - Médias das perceções dos alunos do 4º ano sobre os serviços	61
Gráfico 18 - Perceções do pessoal não docente sobre a portaria em %.....	68
Gráfico 19 - Perceções do pessoal não docente sobre a receção em %.....	69
Gráfico 20 - Perceções do pessoal não docente sobre a secretaria em %.....	70
Gráfico 21 - Perceções do pessoal não docente sobre a papelaria em %.....	71
Gráfico 22 - Perceções do pessoal não docente sobre a reprografia em %.....	72
Gráfico 23 - Perceções do pessoal não docente sobre o bufete em %.....	73
Gráfico 24 - Perceções do pessoal não docente sobre os pavilhões em %.....	74
Gráfico 25 - Perceções do pessoal não docente sobre o pavilhão gimnodesportivo em %	75
Gráfico 26 - Perceções do pessoal não docente sobre o refeitório em %	76
Gráfico 27 - Perceções do pessoal não docente sobre a biblioteca escolar em %	77
Gráfico 28 - Médias das perceções do pessoal não docente sobre os serviços.....	81
Gráfico 29 - Médias das perceções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)Gráfico 30 - Médias das perceções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)	81
Gráfico 31 - Perceções dos docentes sobre a portaria	90
Gráfico 32 - Perceções dos docentes sobre a receção.....	91
Gráfico 33- Perceções dos docentes sobre a secretariaGráfico 34 - Perceções dos docentes sobre a papelaria.....	92
Gráfico 35 - Perceções dos docentes sobre a reprografia	94
Gráfico 36 - Perceções dos docentes sobre o bufete.....	95
Gráfico 37 - Perceções dos docentes sobre os pavilhões	96
Gráfico 38 - Perceções dos docentes sobre o pavilhão gimnodesportivo	97
Gráfico 39 - Perceções dos docentes sobre o refeitório	98
Gráfico 40 - Perceções dos docentes sobre a biblioteca escolar	99
Gráfico 41 - Médias das perceções dos docentes sobre os serviços	103
Gráfico 42 - Médias das perceções dos docentes sobre os serviços (continuação)	104

Gráfico 43 - Médias das perceções dos Encarregados de Educação sobre os serviços (continuação)	105
Gráfico 44 - perceções dos docentes da EB 2,3/S sobre a sala de professores	107
Gráfico 45 - Médias das perceções dos docentes da EB 2,3/S sobre a sala de professores	108
Gráfico 46 - Perceções dos docentes do Pré-Escolar e do 1º CEB sobre a portariaGráfico 47 - perceções dos docentes do Pré-Escolar e 1º CEB sobre a limpeza do JI/EB1.....	111
Gráfico 48 – Médias das perceções dos docentes do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços	115
Gráfico 49 - Perceções dos Encarregados de Educação sobre a portaria	120
Gráfico 50 - perceções dos Encarregados de Educação sobre a receção	121
Gráfico 51 - Perceções dos Encarregados de Educação sobre a secretariaGráfico 52 - Perceções dos Encarregados de Educação sobre a papelaria	122
Gráfico 53 - Perceções dos Encarregados de Educação sobre o pavilhão	124
Gráfico 54 - Perceções dos Encarregados de Educação sobre o refeitório	125
Gráfico 55 - Médias das perceções dos Encarregados de Educação sobre os serviços	128
Gráfico 56 – Perceções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e 1º CEB sobre a portaria	130
Gráfico 57 – Perceções dos Encarregados de Educação do Pré-Escolar e 1º CEB sobre a limpeza	131
Gráfico 58 - Médias das perceções dos Encarregados de Educação do Pré-Escolar e 1º CEB sobre os serviços	132
Gráfico 59 - Perceções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre a portaria	134
Gráfico 60 - perceções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre a limpeza	135
Gráfico 61 - Médias das perceções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre os serviços	136

Introdução

Acreditamos com Santos Guerra (2001) que a avaliação de escola pode ser um excelente meio de aprendizagem, particularmente quando emerge da iniciativa e quando é promovida pelos próprios atores.

A autoavaliação de escola (AAE) é, assim, uma atividade estruturante e, simultaneamente, um processo de planeamento estratégico e organizador da consecução dos objetivos e metas do projeto educativo do agrupamento. Neste âmbito, citamos o objetivo três do domínio A (*Resultados*) do Projeto Educativo de Agrupamento que pretende “desenvolver uma cultura de autoavaliação e de melhoria sistemática dos seus serviços”, procurando corresponder às metas de “auscultação de 100% das diferentes estruturas e serviços avaliados” e de “publicação anual dos resultados obtidos e das metas alcançadas”.

Deste modo, o dispositivo de autoavaliação relativo ao ano letivo 2012/2013 foi construído para apreciar a área SERVIÇOS e, não obstante todos os desafios e constrangimentos vivenciados, procuramos a participação de todos os intervenientes no processo educativo de modo a alcançarmos uma ampla participação dos vários atores e parceiros da comunidade e a validação das análises e conclusões apresentadas.

A equipa de autoavaliação:
Maria da Conceição Rodrigues
Maria do Céu Dantas
Maria Rosária Carrilho
Béatrice Ribas
Ana Paula Ribeiro

Opções metodológicas

O grupo de trabalho começou por proceder a um diagnóstico estratégico da situação, baseado nos diferentes relatórios da Inspeção-Geral da Educação e Ciência (IGEC), de modo a identificar os parâmetros que devem ser alvo de autoavaliação. Para tal, optou-se pelo inquérito por questionário que, depois de construído, foi também sujeito a um pré-teste, aplicado numa pequena amostra aleatória, para validação. Na sua sequência, foi finalizada a construção de diferentes versões do mesmo questionário, adaptadas aos grupos a inquirir, que incluíam vários *itens* sobre o funcionamento dos serviços do AECM sobre os quais se pronunciaram os respondentes, usando uma escala de frequência (de tipo *Likert*) de cinco pontos: *insuficiente = um; suficiente = dois; bom = três; muito bom = quatro; excelente = cinco*.

De salientar, que quase todos os questionários foram aplicados na sua versão digital, recorrendo a uma versão gratuita do “surveymonkey”, e à respetiva criação de um blog, o que permitiu a recolha de dados evitando gastos em papel.

Os resultados serão sujeitos a diferentes meios de verificação, a saber, relatório de autoavaliação, plano de melhoria e registo na página do agrupamento, cabendo ao conselho pedagógico e ao conselho geral do agrupamento a sua apreciação e análise.

Apresentação dos dados

Alunos

Passando à aplicação dos questionários, estes foram distribuídos a 200 alunos do 4.º ao 12.º ano. Nos quadros e gráficos que seguem em anexo, podemos apreciar os resultados obtidos, entre os quais são de destacar os pontos fortes e as áreas a melhorar no funcionamento dos serviços do AECM.

Alunos

No que diz respeito ao serviço *portaria*, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *simpatia no atendimento*, com o valor de 3,8. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com *controlo de entrada e saída de alunos*, com 3,3. Como sugestões de melhoria, surge a necessidade de:

- *controlar mais / haver melhor controlo / vigiar melhor a entrada e saída da escola;*
- *ter mais reuniões para melhorar a escola;*
- *ter mais algumas pessoas a limpar a escola;*
- *dar para pôr o número do cartão / haver qualquer coisa para pôr o número quando nos esquecemos do cartão;*
- *o porteiro de manhã não ser tão desconfiado com a saída dos alunos quando têm os pais mesmo à porta;*
- *haver mais funcionários na entrada;*
- *controlar melhor as pessoas que entram e que saem da escola;*
- *haver mais caixotes de lixo na entrada;*
- *haver mais vigilância;*
- *limpar melhor a entrada dos portões;*
- *estar mais tempo no portão;*
- *deixar os alunos sair com autorização na caderneta, escrita e assinada pelo(a) encarregado(a) de educação;*
- *deixar sair os alunos com autorização assinada pelo encarregado de educação e não os que lhes apetece ou que vão ao mini ou fumar;*

- *mais acolhimento;*
- *melhoria do pavimento.*
- *melhorar o sistema de controlo de entrada com cartão da escola que se encontra muitas vezes fora de serviço;*
- *haver mais disponibilidade para a resolução de problemas do interesse dos alunos;*
- *alguns consideram que não há nada para mudar, nada a apontar, a escola funciona muito bem.*

Em relação ao serviço recepção, o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *igualdade do atendimento* e o *uso da identificação por parte do funcionário*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *tempo de resposta aos pedidos*, com 3,5. Como sugestão de melhoria, surge a necessidade de:

- *haver mais funcionários;*
- *melhorar o atendimento, atender tanto professores, funcionários como alunos, mais rápido;*
- *haver mais funcionárias a atender;*
- *haver mais bancos;*
- *ter um tipo de cabine telefónica para os alunos que querem telefonar aos pais poderem telefonar sem terem que estar à espera que o(a) funcionário(a) esteja na recepção;*
- *alguns consideram que não há nada para melhorar.*

Relativamente ao serviço secretaria, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 3,9. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *horário de funcionamento*, a *simpatia no atendimento* e o *tempo de resposta aos pedidos*, com 3,4. Os inquiridos consideraram que a secretaria deveria:

- *atender mais rápido;*
- *abrir ao meio dia e quarenta e cinco, ou ter outro assistente naquela hora;*
- *estar noutra lugar;*
- *serem melhores;*
- *haver mais compreensão no atendimento;*
- *funcionar mais tempo;*
- *à quarta-feira o atendimento devia ser até às 16h00m;*
- *alguns consideram que está bom.*

No que ao serviço papelaria diz respeito, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 4,0. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com

o *horário de funcionamento*, com 3,0. É sugerido:

- *ter uma fila para professores e para alunos para não haver muita confusão;*
- *estar aberto mais tempo;*
- *ter mais material à disposição dos alunos;*
- *ter sempre o material mais importante;*
- *não haver falta de material;*
- *abrir às 12.45;*
- *demorar menos tempo para resolver problemas;*
- *serem mais simpáticos e rápidos.*

No que respeita ao serviço reprografia, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *limpeza das instalações*, com o valor de 3,9. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 2,9. Como sugestões de melhoria, surgem:

- *estar nas horas de intervalo/hora de almoço aberto;*
- *o horário de funcionamento deveria ser alargado;*
- *estar sempre aberto e com um melhor atendimento;*
- *ter mais funcionários.*
- *alguns consideram que está bom e que deve continuar assim.*

Em relação ao serviço bufete (bar), o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *limpeza das instalações*, com o valor de 4,0. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *tempo de espera na fila*, com 3,1. Os inquiridos consideram que:

- *se varie entre aluno e professor, porque se atendem os professores todos de uma vez os alunos desistem de ir ao bar;*
- *deve haver mais funcionários disponíveis e haver duas filas a atender em vez de uma, pois poupa-se - tempo;*
- *a dona X é simpática mas a dona Y não é;*
- *podia haver coca-colas;*
- *as pessoas não deviam de passar à frente umas das outras;*
- *demora muito tempo atender os alunos, mas os professores são rapidamente atendidos;*
- *deviam voltar a pôr "Ice Tea" no bar;*
- *as funcionárias devem ser mais simpáticas;*
- *os alimentos mais saudáveis como por exemplo os sumos de laranja são caros comparativamente com os que não fazem tão bem à saúde como os bolos que são mais*

baratos, devem fazer alterações nos preços para contribuir na alimentação saudável dos alunos;

- deve ter batatas fritas no bar;*
- o horário de funcionamento deveria começar antes das 8H30 para que os alunos tenham a possibilidade de tomar o pequeno almoço antes das aulas;*
- o bar devia de ter mais alimentos saudáveis, ser um pouco maior e baixar aos preços;*
- devia haver mais produtos alimentares.*

Quanto ao serviço pavilhão de aulas, o grau de satisfação mais alto está relacionado com o *uso de identificação por parte do funcionário*, com o valor de 3,9. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *limpeza dos espaços em redor do pavilhão*, com 2,5. Os inquiridos consideram que:

- deveriam melhorar a higiene das casas de banho, principalmente do pavilhão C;*
- deve melhorar o atendimento aos alunos;*
- são precisas mais casas de banho;*
- se deve ajeitar o telhado do pavilhão para não deixar cair água;*
- têm de limpar mais;*
- a senhora do pavilhão X está sempre a resmungar e a dona Y também;*
- não são justos para alguns, não sabemos porquê;*
- melhorar a qualidade do respetivo pavilhão;*
- alguns consideram que está bom.*

Quanto ao serviço pavilhão gimnodesportivo, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *simpatia no atendimento*, com o valor de 4,0. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *segurança no balneário*, com 3,4. Os inquiridos consideram que:

- não devia de haver banhos com muito pouco tempo, pois prejudica a higiene e deveria de haver mais controlo nos banhos;*
- há pouca segurança no balneário das meninas;*
- se deve melhorar a segurança no balneário;*
- podia haver um antiderrapante em todo o balneário;*
- o telhado devia de ser arranjado;*
- nem todos os funcionários do ginásio têm a sua identificação;*
- devia haver menos gente no balneário;*
- são precisos mais balneários;*

- o professor X devia ficar porque ele é o melhor professor de sempre;
- deviam reparar o telhado pois às vezes chove;
- deixem a dona X ficar todos os anos;
- nos balneários o espaço para tomar banho (chuveiro) e as casas de banho estão bastante degradadas e com falta de condições;
- no Pavilhão Municipal, deveriam abrir sempre dois balneários dos grandes;
- o pavilhão desportivo devia de levar obras;
- o recinto desportivo e os balneários serem maiores;
- melhoria geral das instalações do pavilhão;
- alguns consideram que está bom.

No que diz respeito ao serviço refeitório, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *quantidade de alimentos*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *tempo de espera na fila*, com 3,1. Os respondentes *pensam que*:

- a comida, como por exemplo o bacalhau à Brás devia de ser menos seca;
- é preciso arranjar um método mais rápido para as filas ficarem mais pequenas;
- tem de haver mais filas;
- é preciso menos tempo a esperar na fila da cantina escolar, porque se esperamos muito não podemos comer descansados;
- é preciso menos tempo na espera de ir comer, porque depois não dá tempo suficiente para ir fazer os nossos compromissos (etc.);
- os alunos têm de ter respeito uns pelos outros em não passar à frente nas filas. A funcionária tem de ser um pouco mais paciente e mais compreensiva. O comportamento dos alunos nas filas não é muito bom;
- as pessoas não deviam de passar à frente principalmente os grandes;
- o peixe deveria ser mais fresco e não pôr na ementa puré com atum;
- se deve fazer mais vezes mousse de chocolate;
- não deveriam dar aos alunos muitas vezes peixe;
- devia haver uma fila para o 5º ano, ou seja, prioridade dos mais pequenos na fila, pois os mais grandes pensam que têm prioridade para passar na fila;
- voltar a ter a divisão das filas, ou seja, uma para o ensino básico e outra para o secundário;
- é preciso mais espaço;
- a cantina tem de ter mais funcionárias a lavar a loiça;
- de vez em quando os copos/talheres têm couves (por exemplo). Acho que deviam ser verificados antes de serem postos nos tabuleiros;

- *é preciso mais comida vegetariana, mas a comida é muito boa, especialmente a variedade das saladas;*
- *deviam fazer mais refeições diversas.*

Relativamente ao serviço *biblioteca*, o grau de satisfação mais alto liga-se à *simpatia no atendimento* e à *limpeza das instalações*, com o valor de 4,2. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *ambiente favorável ao estudo*, com 3,3. Os inquiridos consideram que:

- *a dona X é muito simpática, mas a dona Y não é muito simpática;*
- *há barulho de mais feito pelos alunos na biblioteca, para estudar;*
- *os alunos devem melhorar o seu comportamento na biblioteca, pois há um certo barulho incomodador;*
- *as pessoas que vão para os computadores devem de respeitar o tempo que é pedido;*
- *deveria haver mais filmes para ver;*
- *devia haver mais “fones”;*
- *as casas de banho poderiam estar abertas;*
- *deveria haver mais vigilância;*
- *a biblioteca não fosse utilizada para dar aulas;*
- *tem de ter mais livros;*
- *não havia de existir os computadores porque faz com que a biblioteca fique barulhenta.*
- *deveria haver mais silêncio para que as pessoas pudessem estudar e se as pessoas não cumprissem com as regras (fazer silêncio), deveriam ser postas fora da biblioteca;*
- *está muito boa, devem continuar assim – tá muito fixe a biblioteca.*

Alunos – 4.º ano

Dadas as particularidades das escolas EB1, os alunos do 4.º ano não se pronunciaram sobre todos os serviços. As opiniões recolhidas dizem respeito à portaria, à limpeza e à biblioteca das respetivas escolas bem como ao local de almoço (“refeitório”) e à alimentação (fornecida pela escola sede). Em duas das escolas EB1, Moledo e Dem, as refeições não são fornecidas pela escola sede.

No que diz respeito ao serviço *portaria*, o grau de satisfação mais alto está apontado

para a *simpatia no atendimento* e o *interesse em resolver problemas dos alunos*, com o valor de 4,8. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com a *limpeza do espaço junto aos portões de entrada*, com 4,3. Os alunos sugerem:

- *não deitar lixo para o chão, principalmente os pacotes de leite.*

Em relação ao serviço limpeza, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *sala aula*, com o valor de 4,5. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *salão*, com 3,6. As crianças consideram que:

- *o recreio da escola deve ter mais condições;*

- *os alunos devem ter mais cuidado.*

Quanto ao serviço refeitório, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *competência no atendimento*, o *interesse em resolver problemas dos alunos* e a *limpeza das instalações*, todas com o valor de 4,7. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com as o *tempo de espera pela comida*, com 4,4.

Relativamente ao serviço biblioteca, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 4,6. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *cumprimento das regras da BE*, com 4,2.

Encarregados de educação

Nos quadros e gráficos que se encontram em anexo, podemos apreciar os resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários aos encarregados de educação.

No que diz respeito ao serviço portaria, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *competência no atendimento*, a *simpatia no atendimento* e a *limpeza do espaço junto aos portões de entrada*, todas com o valor de 3,5. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 3,1. Como sugestões de melhoria, surgem:

- a necessidade de *melhorar o controlo de entrada e saída de alunos/visitantes;*

- *a identificação do funcionário.*

Em relação ao serviço recepção, o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *igualdade de tratamento*, a *limpeza das instalações* e a *limpeza do espaço exterior da entrada*, com o valor de 3,6. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *competência no atendimento*, o *tempo de resposta aos pedidos* e o *uso de identificação por parte do funcionário*, todos com 3,0.

Relativamente ao serviço secretaria, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 3,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 2,9. Os inquiridos consideraram que:

- a secretaria *deveria ter um horário alargado para quem trabalha até tarde ter oportunidade de ser atendido* ou até mesmo funcionar em regime de *turnos*, porque neste horário o *encarregado de educação que trabalha não consegue vir*;
- não devia *fechar na hora de almoço*;
- deveria ser *alargado o horário de funcionamento da secretaria*;
- *os funcionários deveriam tentar no atendimento ser um bocadinho mais simpáticos*.

No que ao serviço papelaria diz respeito, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações* e ao *uso de identificação por parte do funcionário*, com o valor de 3,5. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 2,8. Por isso, é sugerido:

- *alargar o horário de funcionamento da papelaria e abrir mais cedo de manhã, antes das 8.30h para os alunos poderem resolver algumas situações antes do início do período letivo*. Isto porque os alunos *passam muito tempo na fila para poder comprar senhas*.

Quanto ao serviço pavilhão, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *simpatia no atendimento* e com a *limpeza das instalações*, com o valor de 3,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *qualidade dos esclarecimentos prestados* e o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 3,2. Os inquiridos consideram que:

- deveria haver *melhores condições no pavilhão desportivo* e que *deveriam ser feitas obras*.

No que diz respeito ao serviço refeitório, o único item sobre o qual os encarregados de educação se pronunciaram – *variedade das ementas de acordo com a Educação Alimentar em Meio Escolar* – apresenta um grau de satisfação de 3,6. Os respondentes salientam que:

- *é um parâmetro a elogiar*, mas que o *menu por vezes não é igual para os que chegam no início e os do fim*;

- é necessário um *melhoramento do almoço dos alunos que almoçam às 13.30h*;
- se deve evitar *fast food* e que é preciso ter *os alunos mais acompanhados*.

Encarregados educação do pré-escolar e do 1.º ceb

Dadas as particularidades dos JI e das escolas EB1, os encarregados de educação não se pronunciaram sobre todos os serviços. As opiniões recolhidas dizem respeito à portaria e à limpeza das respetivas escolas.

No que diz respeito ao serviço portaria, o grau de satisfação mais alto está apontado para o *controlo de entrada e saída de alunos*, com o valor de 3,9. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 3,7. Os pais sugerem:

- *melhorar a vigilância, porque à hora de saída dos alunos (17h30) por vezes gera-se muita confusão, havendo momentos de violência entre os mesmos*.

Em relação ao serviço limpeza, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *sala de aula*, todas com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *salão*, com 3,8.

Encarregados educação de alunos do 4.º ano

Na medida em que, de entre os alunos do agrupamento, foram ouvidos os alunos do 4.º ano, também foram auscultados, em particular, os encarregados de educação dos alunos do mesmo ano de escolaridade.

No que diz respeito ao serviço portaria, o grau de satisfação mais alto está apontado para o *controlo de entrada e saída de alunos* e para a *simpatia no atendimento*, com o valor de 3,8. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *controlo de entrada e saída de visitantes* e a *disponibilidade para resolver problemas dos alunos*, com 3,6. Os pais sugerem:

- *melhorar a vigilância, porque à hora de saída dos alunos (17h30) por vezes gera-se muita confusão, havendo momentos de violência entre os mesmos*.

Em relação ao serviço *limpeza*, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *sala de aula*, com o valor de 3,7. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com a *casa de banho*, com 3,5.

Pessoal não docente do agrupamento

Seguidamente, podemos apreciar as opiniões dos 10 elementos do pessoal não docente de agrupamento.

No que diz respeito ao serviço *portaria*, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *simpatia no atendimento* e a *limpeza do espaço junto aos portões de entrada*, com o valor de 3,3. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *igualdade de tratamento*, com 2,3. Como sugestão de melhoria, surge:

- a necessidade de existirem *cartões com fotos atualizadas*.

Em relação ao serviço *recepção*, o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *simpatia no atendimento*, com o valor de 4,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 3,2. Os inquiridos pensam que:

- *estão demasiados assuntos concentrados neste setor o que muitas vezes dificulta a resposta mais rápida aos pedidos pelos diferentes setores*.

Relativamente ao serviço *secretaria*, o grau de satisfação mais alto liga-se à *qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente*, com o valor de 3,9. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 1,9. Os inquiridos consideram que:

- a secretaria *deveria ter um horário alargado para o atendimento ao público*;
- verificar-se o *uso de identificação por parte dos funcionários*;
- *que o horário de limpeza não é o mais indicado*.

No que ao serviço *papelaria* diz respeito, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 4,3. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 2,7. Por isso, é sugerido:

- um *horário alargado, seguido, essencialmente o mesmo da secretaria*.

No que respeita ao serviço *reprografia*, o grau de satisfação mais alto está apontado

para a *simpatia no atendimento* e o *interesse em resolver problemas individuais*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 2,7. Como sugestão de melhoria, surge:

- *um horário alargado, seguido e de acordo com o da secretaria.*

Em relação ao serviço *bufete (bar)*, o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *qualidade dos produtos*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *uso de identificação por parte de funcionário*, com 2,9. Os inquiridos consideram que:

- *deveria haver aqui menos chocolates.*

Quanto ao serviço *pavilhão*, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *limpeza das instalações* e a *limpeza dos espaços em redor do pavilhão*, com o valor de 3,8. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *tempo de resposta aos pedidos*, a *qualidade dos esclarecimentos prestados* e o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 3,8.

Quanto ao serviço *pavilhão gímnodesportivo*, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *limpeza das instalações*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário* e a *segurança no balneário*, com 3,3. Os inquiridos consideram que:

- *deveria haver melhores condições no pavilhão desportivo e que deveriam ser feitas obras.*

No que diz respeito ao serviço *refeitório*, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *quantidade de alimentos* e a *variedade das ementas*, com o valor de 4,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário*, com 3,0. Os respondentes pensam que:

- *a segunda fila é muito grande, o que torna o atendimento mais demorado e as crianças ficam saturadas de esperar;*

- *são demasiadas turmas concentradas no mesmo horário o que torna o tempo de espera longo.*

Relativamente ao serviço *biblioteca*, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 4,2. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *ambiente favorável ao estudo*, com 2,0. Os inquiridos consideram que:

- a biblioteca deveria ter um *alargamento de horário até às 19h*.

Docentes do pré-escolar e do 1.º ceb

De seguida, podemos observar os resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários aos professores do primeiro ciclo e às educadoras.

No que diz respeito ao serviço *portaria*, o grau de satisfação mais alto está apontado para o *interesse em resolver problemas dos alunos*, com o valor de 4,5. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *uso de identificação por parte do funcionário* e a *limpeza dos espaços junto aos portões de entrada*, com 3,6. Como sugestão de melhoria, surge:

- a indicação de *reforço e formação dos recursos humanos*.

Quanto ao serviço *limpeza*, o grau de satisfação mais alto está apontado para as *áreas comuns (salão, corredor, escadas)*, todas com o valor de 3,9. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com a *casa de banho*, com 3,4. É referido que:

- é necessário o *reforço dos recursos humanos*;

- a *limpeza no que concerne ao espaço exterior não é ainda melhor devido ao material de que é composto o piso deste espaço*.

Relativamente ao serviço *biblioteca escolar JI/EB1*, o grau de satisfação mais alto liga-se à *competência no atendimento*, à *simpatia no atendimento*, à *igualdade de tratamento*, ao *uso de identificação por parte do funcionário* e à *limpeza das instalações*, com o valor de 3,3. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *horário de funcionamento* e o *ambiente favorável ao estudo*, com 2,9.

No que diz respeito ao serviço *refeitório*, a área avaliada foi *variedade das ementas de acordo com a Educação Alimentar em Meio Escolar*, com o valor de 4,0.

Docentes dos 2.º e 3.º ciclos e do ensino secundário

Nos quadros que seguem em anexo, podemos atentar nos resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários aos docentes. Estes também opinaram sobre a sala de

professores.

No que diz respeito ao serviço *portaria*, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *limpeza dos espaços junto aos portões de entrada*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *controlo de entrada e saída de alunos*, com 3,5. Na opinião dos docentes:

- *as respostas dadas estão dependentes da pessoa que ocupa o lugar (respostas dadas em função do melhor funcionário). Deveria ser sempre o mesmo funcionário durante a maior parte do dia em que há mais movimento;*
- *controlo efetivo da entrada/saída de alunos;*
- *nunca deve haver saídas durante o tempo de uma aula (exceto quando acompanhado pelo encarregado de educação);*
- *o funcionário nunca se deve ausentar do portão, em situação alguma.*

No que diz respeito à *sala de professores*, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *simpatia no atendimento*, a *competência no atendimento*, a *igualdade de tratamento* e a *qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente*, todas com o valor de 4,3. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *uso a identificação por parte do funcionário*, com 3,7. Como sugestões de melhoria, são referidas:

- *o horário deveria ser contínuo na hora do almoço;*
- *maior cuidado com as casas de banho (falta de supervisão das necessidades de papel e de toalhetes);*
- *cuidado com os filhos, quer de docentes quer de funcionários, que permanecem na sala dos professores sujando mesas e computadores, para além de assistirem a conversas dos professores que, por vezes, não devem ser conhecidas deles;*
- *o papel de mãos tem que estar dentro e não num cesto do lado de fora;*
- *a tampa da sanita do WC das senhoras tem manchas que não saem com a limpeza. Sugiro que seja substituída.*

Em relação ao serviço *recepção*, o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *simpatia no atendimento* e a *limpeza das instalações*, com o valor de 4,6. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *tempo de resposta aos pedidos*, com 4,3. Também neste serviço é sugerido:

- *telefone sem fios, com auscultador e microfone de modo a que as chamadas sejam atendidas imediatamente mesmo que o funcionário esteja ausente do local.*

Relativamente ao serviço secretaria, o grau de satisfação mais alto liga-se à *limpeza das instalações*, com o valor de 4,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *igualdade de tratamento*, com 3,3. Neste serviço é apontado:

- *maior cuidado no atendimento e no registo de informações;*
- *polivalência e rotatividade de cada setor.*

No que ao serviço papelaria diz respeito, o grau de satisfação mais alto liga-se à *igualdade de tratamento*, com o valor de 4,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 3,2. Os professores propõem:

- *alargar o período de atendimento (não fechar entre as 12h e as 13h30 – almoço).*

No que respeita ao serviço reprografia, o grau de satisfação mais alto está apontado para a *competência no atendimento*, com o valor de 4,5. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, este relaciona-se com o *horário de funcionamento*, com 3,0. Em relação a este item, é sugerido:

- *a Y. deve continuar porque é muito simpática e eficiente;*
- *aberto no horário de almoço e aberto até às 17 horas;*
- *alargar o período de atendimento (não fechar entre as 12h e as 13h30).*

Em relação ao serviço bufete (bar), o grau de satisfação mais alto é dirigido para a *limpeza das instalações*, com o valor de 4,4. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *tempo de espera na fila*, com 3,3. Os respondentes consideram que:

- *deveria registar-se melhoria de atendimento por parte de uma funcionária;*
- *ter mais variedade (por exemplo batidos com fruta, pão sem glúten, fabrico caseiro de pão, ter uma horta na escola e usar esses produtos para as sandes verdes e sobretudo não venderem bolos porque o açúcar vicia);*
- *alguns produtos demasiado frios e outros demasiado quentes.*

Quanto ao serviço pavilhão, o grau de satisfação mais alto está relacionado com a *igualdade de tratamento*, o *interesse em resolver problemas dos alunos*, a *limpeza das instalações* e a *limpeza dos espaços em redor do pavilhão*, com o valor de 4,1. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *simpatia no atendimento*, com 3,9. Os professores auscultados dizem:

- *que o pavilhão S requer uma maior pontualidade na abertura às 8h30;*
- *diversificação dos horários dos funcionários e permanência no local.*

Em relação ao serviço pavilhão gimnodesportivo, o grau de satisfação mais alto está relacionado com o *tempo de resposta aos pedidos*, com o valor de 4,6. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *segurança no balneário*, com 3,8. Os professores auscultados dizem:

- que o pavilhão S requer uma maior pontualidade na abertura às 8h30;
- diversificação dos horários dos funcionários e permanência no local.

No que diz respeito ao serviço refeitório, o grau de satisfação mais alto está relacionado com o *cumprimento das regras de higiene*, a *competência no atendimento*, o *interesse em resolver problemas dos alunos* e a *limpeza das instalações* com o valor de 4,5. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com a *igualdade de tratamento*, com 4,2. Os inquiridos sugerem:

- reduzir o ruído.

Relativamente ao serviço biblioteca, o grau de satisfação mais alto liga-se à *simpatia no atendimento*, com o valor de 4,6. Quanto ao grau de satisfação mais baixo, relaciona-se com o *ambiente favorável ao estudo*, com 3,7. Como sugestões de melhoria, são apontadas as seguintes:

- não deveria ser permitido os jogos no computador, por vezes conduzem a que não haja silêncio;
- não deveria ser local para qualquer tipo de atividades letivas (aulas);
- seriam necessários mais computadores para a realização de trabalhos;
- abertura das 17h00 às 20h00.

Referências Bibliográficas e fontes documentais

Referentes Internos

- SANTOS GUERRA, Miguel (2001). *A escola que aprende* . Porto: Edições ASA.

Projeto Educativo do Agrupamento de Escolas Coura e Minho 2012

Relatórios de Autoavaliação do Agrupamento de Escolas Coura e Minho

Referentes Externos

Decreto Lei 75-2008 de 22 de abril

Lei 31-2002, de 20 de dezembro

Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pelas leis 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro

Tabela 1- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ATORES	SERVIÇOS	
ALUNOS DO 2º/3º CEB	PORTARIA	<ul style="list-style-type: none"> - controlar mais / haver melhor controlo / vigiar melhor a entrada e saída da escola; - ter mais reuniões para melhorar a escola; - ter mais algumas pessoas a limpar a escola; - o porteiro de manhã não ser tão desconfiado com a saída dos alunos quando têm os pais mesmo à porta; - haver mais funcionários na entrada; - controlar melhor as pessoas que entram e que saem da escola; - haver mais caixotes de lixo na entrada; - haver mais vigilância; - limpar melhor a entrada dos portões; - estar mais tempo no portão; - deixar os alunos sair com autorização na caderneta, escrita e assinada pelo(a) encarregado(a) de educação; - deixar sair os alunos com autorização assinada pelo encarregado de educação e não os que lhes apetece ou que vão ao mini ou fumar; - mais acolhimento; - melhoria do pavimento, - haver qualquer coisa para pôr o número quando nos esquecemos do cartão / dar para pôr o número do cartão; - melhorar o sistema de controlo de entrada com cartão da escola que se encontra muitas vezes fora de serviço; - haver mais disponibilidade para a resolução de problemas do interesse dos alunos; - não há nada para mudar, nada a apontar, a escola funciona muito bem.
	RECEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - melhorar atendimento, atender tanto professores, funcionários como alunos, mais rápido; - haver mais funcionárias a atender; - haver mais bancos; - ter um tipo de cabine telefónica para os alunos que querem telefonar aos pais poderem telefonar sem terem que estar à espera que o(a) - funcionário(a) esteja na recepção; - não há nada para melhorar.
	SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> - atender mais rápido; - abrir ao meio dia e quarenta e cinco, ou ter outro assistente naquela hora; - estar noutra lugar; - serem melhores; - haver mais compreensão no atendimento;

Tabela 2- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ATORES	SERVIÇOS	
ALUNOS DO 2º/3º CEB	SECRETARIA (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> - funcionar mais tempo; - à quarta-feira o atendimento devia ser até às 16h00m; - está bom.
	PAPELARIA	<ul style="list-style-type: none"> - ter uma fila para professores e para alunos para não haver muita confusão; - estar aberto mais tempo; - ter mais material à disposição dos alunos; - ter sempre o material mais importante; - não haver falta de material; - abrir às 12.45; - demorar menos tempo para resolver problemas; - serem mais simpáticos e rápidos.
	REPROGRAFIA	<ul style="list-style-type: none"> - estar nas horas de intervalo/hora de almoço aberto; - o horário de funcionamento deveria ser alargado; - estar sempre aberto e com um melhor atendimento; - ter mais funcionários; - está bom e deve continuar assim.
	BUFETE	<ul style="list-style-type: none"> - varie-se entre aluno e professor, porque se atendem os professores todos de uma vez os alunos desistem de ir ao bar; - haver mais funcionários disponíveis e haver duas filas a atender em vez de uma, pois poupa-se tempo; - a dona X é simpática mas a dona Y não é; - podia haver coca-colas; - as pessoas não deviam de passar à frente umas das outras; - demora muito tempo atender os alunos, mas os professores são rapidamente atendidos; - deviam voltar a pôr "Ice Tea" no bar; - as funcionárias devem ser mais simpáticas; - os alimentos mais saudáveis como por exemplo os sumos de laranja são caros comparativamente com os que não fazem tão bem à saúde como os bolos que são mais baratos, devem fazer alterações nos preços para contribuir na alimentação saudável dos alunos; - o bar devia de ter mais alimentos saudáveis, ser um pouco maior e baixar aos preços; - devia haver mais produtos alimentares.

Tabela 3- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ATORES	SERVIÇOS	
ALUNOS DO 2º/3º CEB	PAVILHÃO (DE AULAS)	<ul style="list-style-type: none"> - melhorar a higiene das casas de banho, principalmente do pavilhão C; - melhorar o atendimento aos alunos; - são precisas mais casas de banho; - ajeitar o telhado do pavilhão para não deixar cair água; - têm de limpar mais; - a senhora do pavilhão X está sempre a resmungar e a dona Y também; - não são justos para alguns, não sabemos porquê; - melhorar a qualidade do respetivo pavilhão; - alguns consideram que está bom.
	PAVILHÃO (GIMNODES- PORTIVO)	<ul style="list-style-type: none"> - não devia de haver banhos com muito pouco tempo, pois prejudica a higiene e deveria de haver mais controlo nos banhos; - há pouca segurança no balneário das meninas; - melhorar a segurança no balneário; - podia haver um antiderrapante em todo o balneário; - nem todos os funcionários do ginásio têm a sua identificação; - devia haver menos gente no balneário; - são precisos mais balneários; - o professor X devia ficar porque ele é o melhor professor de sempre; - deviam reparar o telhado pois às vezes chove; - deixem a dona X ficar todos os anos; - nos balneários o espaço para tomar banho (chuveiro) e as casas de banho estão bastante degradadas e com falta de condições; - no Pavilhão Municipal, deveriam abrir sempre dois balneários dos grandes; - o pavilhão desportivo devia de levar obras; - o recinto desportivo e os balneários serem maiores; - melhoria geral das instalações do pavilhão; - está bom.
	REFEITÓRIO	<ul style="list-style-type: none"> - a comida, como por exemplo o bacalhau à Brás devia de ser menos seca; - é preciso arranjar um método mais rápido para as filas ficarem mais pequenas; - tem de haver mais filas; - é preciso menos tempo na espera de ir comer, porque depois não dá tempo suficiente para ir fazer os nossos compromissos (etc.);

Tabela 4- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ATORES	SERVIÇOS	
ALUNOS DO 2º/3º CEB	REFEITÓRIO (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> - os alunos têm de ter respeito uns pelos outros em não passar à frente nas filas. A funcionária tem de ser um pouco mais paciente e mais compreensiva. O comportamento dos alunos nas filas não é muito bom; - as pessoas não deviam de passar à frente principalmente os grandes; - o peixe deveria ser mais fresco e não pôr na ementa puré com atum; - deve-se fazer mais vezes mousse de chocolate; - não deveriam dar aos alunos muitas vezes peixe; - devia haver uma fila para o 5º ano, ou seja, prioridade dos mais pequenos na fila, pois os mais grandes pensam que têm prioridade para passar na fila; - voltar a ter a divisão das filas, ou seja, uma para o ensino básico e outra para o secundário; - é preciso mais espaço; - a cantina tem de ter mais funcionárias a lavar a loiça; - de vez em quando os copos/talheres têm couves (por exemplo). Acho que deviam ser verificados antes de serem postos nos tabuleiros; - é preciso mais comida vegetariana, mas a comida é muito boa, especialmente a variedade das saladas; - deviam fazer mais refeições diversas.
	BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> - a dona X é muito simpática, mas a dona Y não é muito simpática; - há barulho de mais feito pelos alunos na biblioteca, para estudar; - os alunos devem melhorar o seu comportamento na biblioteca, pois há um certo barulho incomodador; - as pessoas que vão para os computadores devem de respeitar o tempo que é pedido; - deveria haver mais filmes para ver; - devia haver mais “fones”; - as casas de banho poderiam estar abertas; - deveria haver mais vigilância; - a biblioteca não fosse utilizada para dar aulas; - tem de ter mais livros; - não havia de existir os computadores porque faz com que a biblioteca fique barulhenta; - penso que deveria haver mais silêncio para que as pessoas pudessem estudar e se as pessoas não cumprissem com as regras (fazer silêncio), deveriam ser postas fora da biblioteca; - está muito boa, devem continuar assim – tá muito fixe a biblioteca.

Tabela 5- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ATORES	SERVIÇOS	
ALUNOS DO 1º CEB	PORTARIA	- não deitar lixo para o chão, principalmente os pacotes de leite.
	LIMPEZA	- o recreio da escola deve ter mais condições; - os alunos devem ter mais cuidado.
ENCARREGADOS EE DO 2º-3º CEB/ES	PORTARIA	- melhorar o controlo de entrada e saída de alunos/visitantes; - identificação do funcionário.
	SECRETARIA	- a secretaria deveria ter um horário alargado para quem trabalha até tarde ter oportunidade de ser atendido ou até mesmo funcionar em regime de turnos, porque neste horário o encarregado de educação que trabalha não consegue vir; - não fechar na hora de almoço; - alargar o horário de funcionamento da secretaria; - os funcionários deveriam tentar no atendimento ser um bocadinho mais simpáticos.
	PAPELARIA	- alargar o horário de funcionamento da papelaria e abrir mais cedo de manhã, antes das 8.30h para os alunos poderem resolver algumas situações antes do início do período letivo. Isto porque os alunos passam muito tempo na fila para poder comprar senhas.
	PAVILHÃO	- haver melhores condições no pavilhão desportivo; - deveriam ser feitas obras.
	REFEITÓRIO	- é um parâmetro a elogiar; - o menu por vezes não é igual para os que chegam no início e os do fim; - é necessário um melhoramento do almoço dos alunos que almoçam às 13.30h; - evitar fast food ; - é preciso ter os alunos mais acompanhados.
ENCARREGADOS EE DO 1ºCEB	PORTARIA	- melhorar a vigilância, porque à hora de saída dos alunos (17h30) por vezes gera-se muita confusão, havendo momentos de violência entre os mesmos.

Tabela 6- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

		SUGESTÕES DE MELHORIA	
ATORES	SERVIÇOS		
PESSOAL NÃO DOCENT E DO AGRUPA MENTO	PORTARIA	- necessidade de existirem <i>cartões com fotos atualizadas</i> .	
	RECEÇÃO	- <i>estão demasiados assuntos concentrados neste setor o que muitas vezes dificulta a resposta mais rápida aos pedidos pelos diferentes setores.</i>	
	SECRETARIA	- <i>o horário de limpeza não é o mais indicado.</i> - <i>ter um horário alargado para o atendimento ao público;</i> - <i>o uso de identificação por parte dos funcionários.</i>	
	PAPELARIA	- <i>ter um horário alargado, seguido, essencialmente o mesmo da secretaria.</i>	
	REPROGRAFIA	- <i>ter um horário alargado, seguido e de acordo com o da secretaria.</i>	
	BUFETE	- <i>haver aqui menos chocolates.</i>	
	PAVILHÃO	- <i>haver melhores condições no pavilhão desportivo;</i> - <i>serem feitas obras.</i>	
	PAVILHÃO GIMNODESPORTIVO	- <i>melhores condições no pavilhão desportivo;</i> - <i>fazer obras.</i>	
	REFEITÓRIO	- <i>a segunda fila é muito grande, o que torna o atendimento mais demorado e as crianças ficam saturadas de esperar e que são demasiadas turmas concentradas no mesmo horário o que torna o tempo de espera longo.</i>	
	BIBLIOTECA	a biblioteca deveria ter um <i>alargamento de horário até às 19h.</i>	
EDUCA DORAS E PROF.S 1.º CEB	RECEÇÃO	- <i>reforço e formação dos recursos humanos.</i>	
	LIMPEZA	- <i>reforço dos recursos humanos;</i> - <i>a limpeza no que concerne ao espaço exterior não é ainda melhor devido ao material de que é composto o piso deste espaço.</i>	

Tabela 7- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

		SUGESTÕES DE MELHORIA
ATORES	SERVIÇOS	
PROF.S DO 2º-3º CEB/ES	PORTARIA	<ul style="list-style-type: none"> - as respostas dadas estão dependentes da pessoa que ocupa o lugar (respostas dadas em função do melhor funcionário);D - deveria ser sempre o mesmo funcionário durante a maior parte do dia em que há mais movimento; - controlo efetivo da entrada/saída de alunos; - nunca deve haver saídas durante o tempo de uma aula (exceto quando acompanhado pelo encarregado de educação); - o funcionário nunca se deve ausentar do portão, em situação alguma.
	SALA DE PROFESSORES	<ul style="list-style-type: none"> - o horário deveria ser contínuo na hora do almoço; - maior cuidado com as casas de banho (falta de supervisão das necessidades de papel e de toalhetes), - cuidado com os filhos, quer de docentes quer de funcionários, que permanecem na sala dos professores sujando mesas e computadores, para além de assistirem a conversas dos professores que, por vezes, não devem ser conhecidas deles; - o papel de mãos tem que estar dentro e não num cesto do lado de fora; - a tampa da sanita do WC das senhoras tem manchas que não saem com a limpeza. Sugiro que seja substituída.
	RECEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - telefone sem fios, com auscultador e microfone de modo a que as chamadas sejam atendidas imediatamente mesmo que o funcionário esteja ausente do local.
	SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> - maior cuidado no atendimento e no registo de informações; - polivalência e rotatividade de cada setor.
	PAPELARIA	<ul style="list-style-type: none"> - alargar o período de atendimento (não fechar entre as 12h e as 13h30 – almoço).
	REPROGRAFIA	<ul style="list-style-type: none"> - a Y. deve continuar porque é muito simpática e eficiente; - aberto no horário de almoço e aberto até às 17 horas; - alargar o período de atendimento (não fechar entre as 12h e as 13h30).
	BUFETE	<ul style="list-style-type: none"> - melhoria de atendimento por parte de uma funcionária; - ter mais variedade (por exemplo batidos com fruta, pão sem glúten, fabrico caseiro de pão, ter uma horta na escola e usar esses produtos para as sandes verdes e sobretudo não venderem bolos porque o açúcar vicia); - alguns produtos demasiado frios e outros demasiado quentes.
	PAVILHÃO	<ul style="list-style-type: none"> - o pavilhão S requer uma maior pontualidade na abertura às 8h30; - diversificação dos horários dos funcionários e permanência no local.

Tabela 8- Sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos (continuação)

SUGESTÕES DE MELHORIA		
ATORES	SERVIÇOS	
PROF.S DA EB/S SIDÓNIO PAIS (cont.)	REFEITÓRIO	- <i>reduzir o ruído.</i>
	BIBLIOTECA	- <i>não deveria ser permitido os jogos no computador, por vezes conduzem a que não haja silêncio;</i> - <i>não deveria ser local para qualquer tipo de atividades letivas (aulas);</i> - <i>seriam necessários mais computadores para a realização de trabalhos;</i> - <i>abertura das 17h00 às 20h00.</i>

Tabela 9 - Percepções dos alunos relativamente aos serviços

		ALUNOS						
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	4	30	70	35	28	3	170
	Controlo de entrada e saída de visitantes	1	19	60	40	36	13	169
	Competência no atendimento		14	56	60	36	3	169
	Simpatia no atendimento	3	16	45	50	54	2	170
	Igualdade de tratamento	3	15	58	54	35	5	170
	Interesse em resolver problemas dos alunos	2	23	62	43	36	4	170
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	37	38	42	38	8	168
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	7	24	39	51	45	3	169
RECEÇÃO	Competência no atendimento	1	6	45	61	55	1	169
	Simpatia no atendimento	3	4	33	60	67	2	169
	Igualdade de tratamento	1	3	42	69	47	5	167
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	1	6	37	61	49	15	169
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	1	7	37	61	52	7	165
	Tempo de resposta aos pedidos	6	20	46	63	28	4	167
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	11	31	71	48	2	168
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2	10	26	56	69	4	167
	Limpeza das instalações	5	4	31	67	59	1	167
	Limpeza do espaço exterior da entrada	6	9	42	53	51	6	167
SECRETARIA	Horário de funcionamento	4	24	64	29	28	16	165
	Competência no atendimento	2	17	57	48	31	10	165
	Simpatia no atendimento	6	32	47	32	37	9	163
	Igualdade de tratamento	6	20	54	38	33	13	164
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone		11	58	34	30	31	164
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	1	15	57	43	34	15	165
	Tempo de resposta aos pedidos	3	21	60	43	25	13	165
	Interesse em resolver problemas dos alunos	3	17	58	41	32	13	164
	Uso de Identificação por parte do funcionário	11	27	39	35	36	17	165
	Limpeza das instalações	2	7	42	56	46	12	165
PAPELARIA	Horário de funcionamento	17	38	58	30	21		164
	Competência no atendimento	6	17	47	57	37		164
	Simpatia no atendimento	4	18	40	58	39		159
	Igualdade de tratamento	4	13	39	59	43	4	162
	Tempo de resposta aos pedidos	7	27	45	52	30	2	163
	Interesse em resolver problemas dos alunos	6	18	37	54	41	1	157
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	25	29	49	55	4	163
	Limpeza das instalações	2	13	30	47	67	2	161

Tabela 10 - Percepções dos alunos relativamente aos serviços (continuação)

		ALUNOS						Número de avaliações
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	16	35	60	20	22	5	158
	Competência no atendimento	3	12	41	59	42	4	161
	Simpatia no atendimento	2	5	42	63	43	4	159
	Igualdade de tratamento	5	9	32	59	49	6	160
	Tempo de resposta aos pedidos	4	12	39	61	40	5	161
	Interesse em resolver problemas dos alunos	3	11	41	64	33	8	160
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2	9	43	44	57	5	160
	Limpeza das instalações	1	8	36	50	58	6	159
BUFETE	Horário de funcionamento	3	17	47	35	62		164
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos	1	17	28	51	63	3	163
	Competência no atendimento	6	17	46	53	43	1	166
	Simpatia no atendimento	5	22	58	40	40	1	166
	Igualdade de tratamento	4	16	56	42	44	3	165
	Qualidade dos produtos	1	15	32	57	59	1	165
	Variedade dos produtos	2	17	37	52	53	5	166
	Tempo de resposta aos pedidos	3	19	53	49	41	1	166
	Interesse em resolver problemas dos alunos	3	19	53	48	40	3	166
	Tempo de espera na fila	10	40	59	28	28	1	166
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	21	30	45	65	3	165
	Limpeza das instalações	1	18	28	47	68	2	164
PAVILHÃO	Competência no atendimento	2	17	53	45	42	1	160
	Simpatia no atendimento	2	17	44	50	46		159
	Igualdade de tratamento	6	11	50	49	42	2	160
	Qualidade dos esclarecimentos prestados		16	52	48	40	3	159
	Tempo de resposta aos pedidos		13	53	53	35	5	159
	Uso de Identificação por parte do funcionário		9	49	49	49	1	157
	Interesse em resolver problemas dos alunos	2	9	53	50	43	2	159
	Limpeza das instalações		9	49	55	45	1	159
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	2	11	51	49	43	2	158

Tabela 11 - Percepções dos alunos relativamente aos serviços (continuação)

		ALUNOS						Número de avaliações
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	
PAVILHÃO GIMNOESPORATIVO	Competência no atendimento		12	33	56	50	3	154
	Simpatia no atendimento		3	38	60	59	3	163
	Igualdade de tratamento	5	6	36	54	57	5	163
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	1	13	32	57	58	2	163
	Tempo de resposta aos pedidos		13	31	69	46	4	163
	Interesse em resolver problemas individuais	5	10	33	65	49	2	164
	Segurança no balneário	18	20	44	41	41		164
	Uso de identificação por parte do funcionário	5	17	31	54	53	3	163
	Limpeza das instalações	6	13	37	52	53	2	163
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	7	11	40	53	51	2	164
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento	1	12	49	40	58	2	162
	Cumprimento das regras de higiene		14	35	44	66	2	161
	Competência no atendimento	3	7	38	61	56	1	166
	Simpatia no atendimento	1	8	42	54	53	5	163
	Igualdade de tratamento		14	45	47	57	1	164
	Qualidade das refeições		14	47	60	68	1	190
	Quantidade de alimentos	1	7	32	77	68	2	187
	Variedade das ementas	1	13	39	64	69	4	190
	Apresentação dos alimentos	2	15	40	69	60	2	188
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	8	32	53	80	9	187
	Interesse em resolver problemas dos alunos	6	7	38	50	52	9	162
	Tempo de espera na fila	26	21	50	33	32	1	163
	Limpeza das instalações		13	32	42	72	3	162
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento	2	11	54	39	56	1	163
	Cumprimento das regras da BE	4	12	40	55	51	2	164
	Competência no atendimento		7	33	60	63	1	164
	Simpatia no atendimento		7	25	59	73		164
	Igualdade de tratamento	1	8	34	51	68	1	163
	Tempo de resposta aos pedidos		12	36	56	58	2	164
	Uso de Identificação por parte do funcionário		9	28	50	71	4	162
	Interesse em resolver problemas dos alunos	1	9	30	54	67	3	164
	Ambiente favorável ao estudo	13	32	43	25	46	4	163
	Limpeza das instalações		7	20	60	73	3	163
Limpeza dos espaços em redor da BE		9	26	56	69	4	164	

Tabela 12 - Percepções dos alunos relativamente aos serviços em %

		ALUNOS					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	2%	18%	41%	21%	16%	2%
	Controlo de entrada e saída de visitantes	1%	11%	36%	24%	21%	8%
	Competência no atendimento		8%	33%	36%	21%	2%
	Simpatia no atendimento	2%	9%	26%	29%	32%	1%
	Igualdade de tratamento	2%	9%	34%	32%	21%	3%
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	1%	14%	36%	25%	21%	2%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3%	22%	23%	25%	23%	5%
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	4%	14%	23%	30%	27%	2%
RECEÇÃO	Competência no atendimento	1%	4%	27%	36%	33%	1%
	Simpatia no atendimento	2%	2%	20%	36%	40%	1%
	Igualdade de tratamento	1%	2%	25%	41%	28%	3%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	1%	4%	22%	36%	29%	9%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	1%	4%	22%	37%	32%	4%
	Tempo de resposta aos pedidos	4%	12%	28%	38%	17%	2%
	Interesse em resolver problemas individuais	3%	7%	18%	42%	29%	1%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	6%	16%	34%	41%	2%
	Limpeza das instalações	3%	2%	19%	40%	35%	1%
	Limpeza do espaço exterior da entrada	4%	5%	25%	32%	31%	4%
SECRETARIA	Horário de funcionamento	2%	15%	39%	18%	17%	10%
	Competência no atendimento	1%	10%	35%	29%	19%	6%
	Simpatia no atendimento	4%	20%	29%	20%	23%	6%
	Igualdade de tratamento	4%	12%	33%	23%	20%	8%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone		7%	35%	21%	18%	19%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	1%	9%	35%	26%	21%	9%
	Tempo de resposta aos pedidos	2%	13%	36%	26%	15%	8%
	Interesse em resolver problemas individuais	2%	10%	35%	25%	20%	8%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	7%	16%	24%	21%	22%	10%
	Limpeza das instalações	1%	4%	25%	34%	28%	7%
PAPELARIA	Horário de funcionamento	10%	23%	35%	18%	13%	
	Competência no atendimento	4%	10%	29%	35%	23%	
	Simpatia no atendimento	3%	11%	25%	36%	25%	
	Igualdade de tratamento	2%	8%	24%	36%	27%	2%
	Tempo de resposta aos pedidos	4%	17%	28%	32%	18%	1%
	Interesse em resolver problemas individuais	4%	11%	24%	34%	26%	1%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	15%	18%	30%	34%	2%
	Limpeza das instalações	1%	8%	19%	29%	42%	1%

Tabela 13 - Percepções dos alunos relativamente aos serviços em % (continuação)

		ALUNOS					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	10%	22%	38%	13%	14%	3%
	Competência no atendimento	2%	7%	25%	37%	26%	2%
	Simpatia no atendimento	1%	3%	26%	40%	27%	3%
	Igualdade de tratamento	3%	6%	20%	37%	31%	4%
	Tempo de resposta aos pedidos	2%	7%	24%	38%	25%	3%
	Interesse em resolver problemas individuais	2%	7%	26%	40%	21%	5%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	6%	27%	28%	36%	3%
	Limpeza das instalações	1%	5%	23%	31%	36%	4%
BUFETE	Horário de funcionamento	2%	10%	29%	21%	38%	
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos	1%	10%	17%	31%	39%	2%
	Competência no atendimento	4%	10%	28%	32%	26%	1%
	Simpatia no atendimento	3%	13%	35%	24%	24%	1%
	Igualdade de tratamento	2%	10%	34%	25%	27%	2%
	Qualidade dos produtos	1%	9%	19%	35%	36%	1%
	Variedade dos produtos	1%	10%	22%	31%	32%	3%
	Tempo de resposta aos pedidos	2%	11%	32%	30%	25%	1%
	Interesse em resolver problemas individuais	2%	11%	32%	29%	24%	2%
	Tempo de espera na fila	6%	24%	36%	17%	17%	1%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	13%	18%	27%	39%	2%
	Limpeza das instalações	1%	11%	17%	29%	41%	1%
PAVILHÃO	Competência no atendimento	1%	11%	33%	28%	26%	1%
	Simpatia no atendimento	1%	11%	28%	31%	29%	
	Igualdade de tratamento	4%	7%	31%	31%	26%	1%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados		10%	33%	30%	25%	2%
	Tempo de resposta aos pedidos		8%	33%	33%	22%	3%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		6%	31%	31%	31%	1%
	Interesse em resolver problemas individuais	1%	6%	33%	31%	27%	1%
	Limpeza das instalações		6%	31%	35%	28%	1%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	1%	7%	32%	31%	27%	1%
PAVILHÃO GIMNODESPORTIVO	Competência no atendimento		8%	21%	36%	32%	2%
	Simpatia no atendimento		2%	23%	37%	36%	2%
	Igualdade de tratamento	3%	4%	22%	33%	35%	3%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	1%	8%	20%	35%	36%	1%
	Tempo de resposta aos pedidos		8%	19%	42%	28%	2%
	Interesse em resolver problemas individuais	3%	6%	20%	40%	30%	1%
	Segurança no balneário	11%	12%	27%	25%	25%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3%	10%	19%	33%	33%	2%
	Limpeza das instalações	4%	8%	23%	32%	33%	1%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	4%	7%	24%	32%	31%	1%

Tabela 14- Percepções dos alunos relativamente aos serviços em % (continuaç

		ALUNOS					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento	1%	7%	30%	25%	36%	1%
	Cumprimento das regras de higiene		9%	22%	27%	41%	1%
	Competência no atendimento	2%	4%	23%	37%	34%	1%
	Simpatia no atendimento	1%	5%	26%	33%	33%	3%
	Igualdade de tratamento		9%	27%	29%	35%	1%
	Qualidade das refeições		7%	25%	32%	36%	
	Quantidade de alimentos	1%	4%	17%	41%	36%	
	Variedade das ementas	1%	7%	21%	34%	36%	
	Apresentação dos alimentos	1%	8%	21%	37%	32%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3%	4%	17%	28%	43%	
	Interesse em resolver problemas individuais	4%	4%	23%	31%	32%	6%
	Tempo de espera na fila	16%	13%	31%	20%	20%	1%
	Limpeza das instalações		8%	20%	26%	44%	2%
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento	1%	7%	33%	24%	34%	1%
	Cumprimento das regras da BE	2%	7%	24%	34%	31%	1%
	Competência no atendimento		4%	20%	37%	38%	1%
	Simpatia no atendimento		4%	15%	36%	45%	
	Igualdade de tratamento	1%	5%	21%	31%	42%	1%
	Tempo de resposta aos pedidos		7%	22%	34%	35%	1%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		6%	17%	31%	44%	2%
	Interesse em resolver problemas individuais	1%	5%	18%	33%	41%	2%
	Ambiente favorável ao estudo	8%	20%	26%	15%	28%	2%
	Limpeza das instalações		4%	12%	37%	45%	2%
Limpeza dos espaços em redor da BE		5%	16%	34%	42%	2%	

Gráfico 1 - Perceções dos alunos sobre a portaria em %

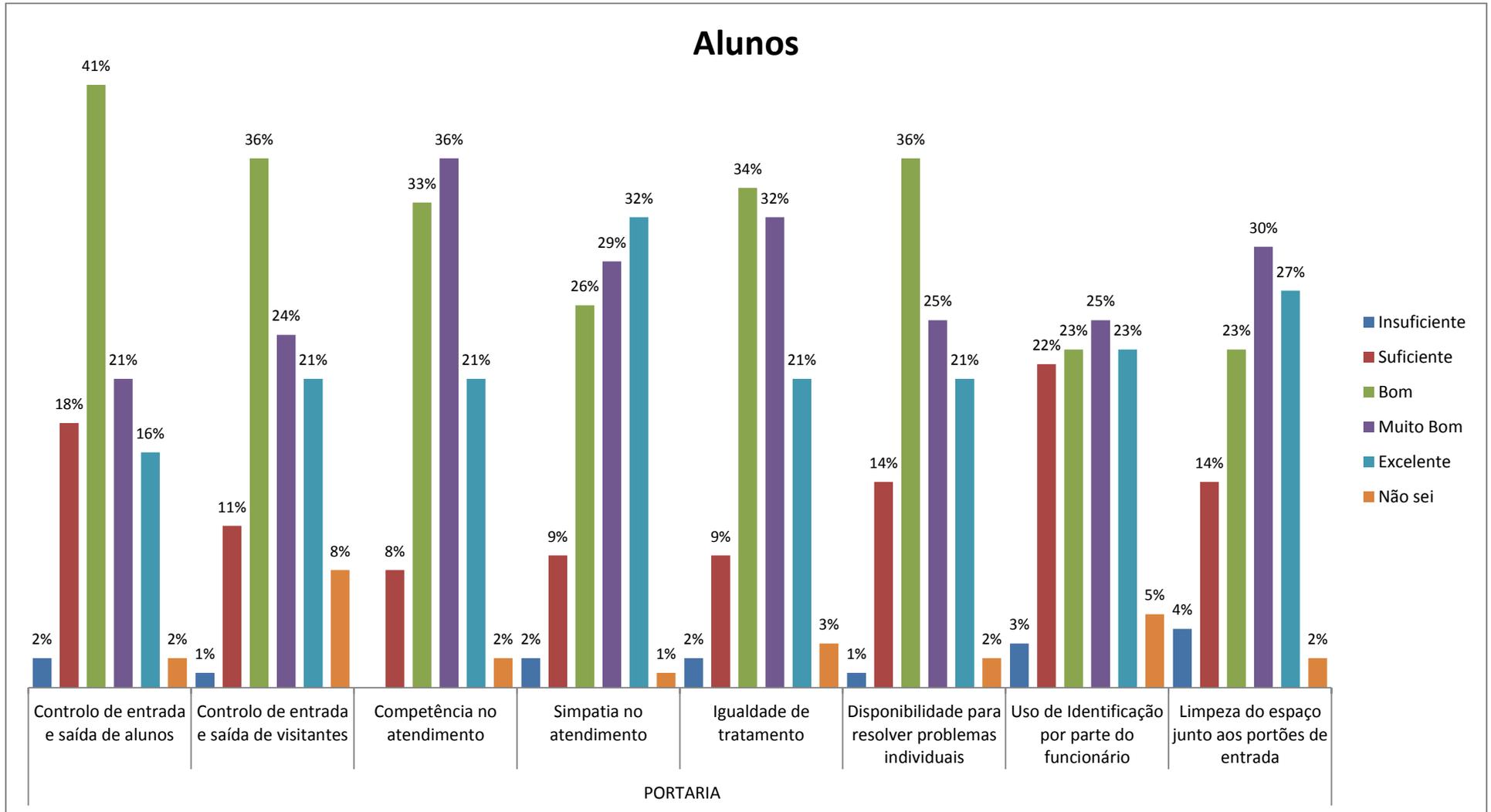


Gráfico 2 - Percepções dos alunos sobre a recepção em %

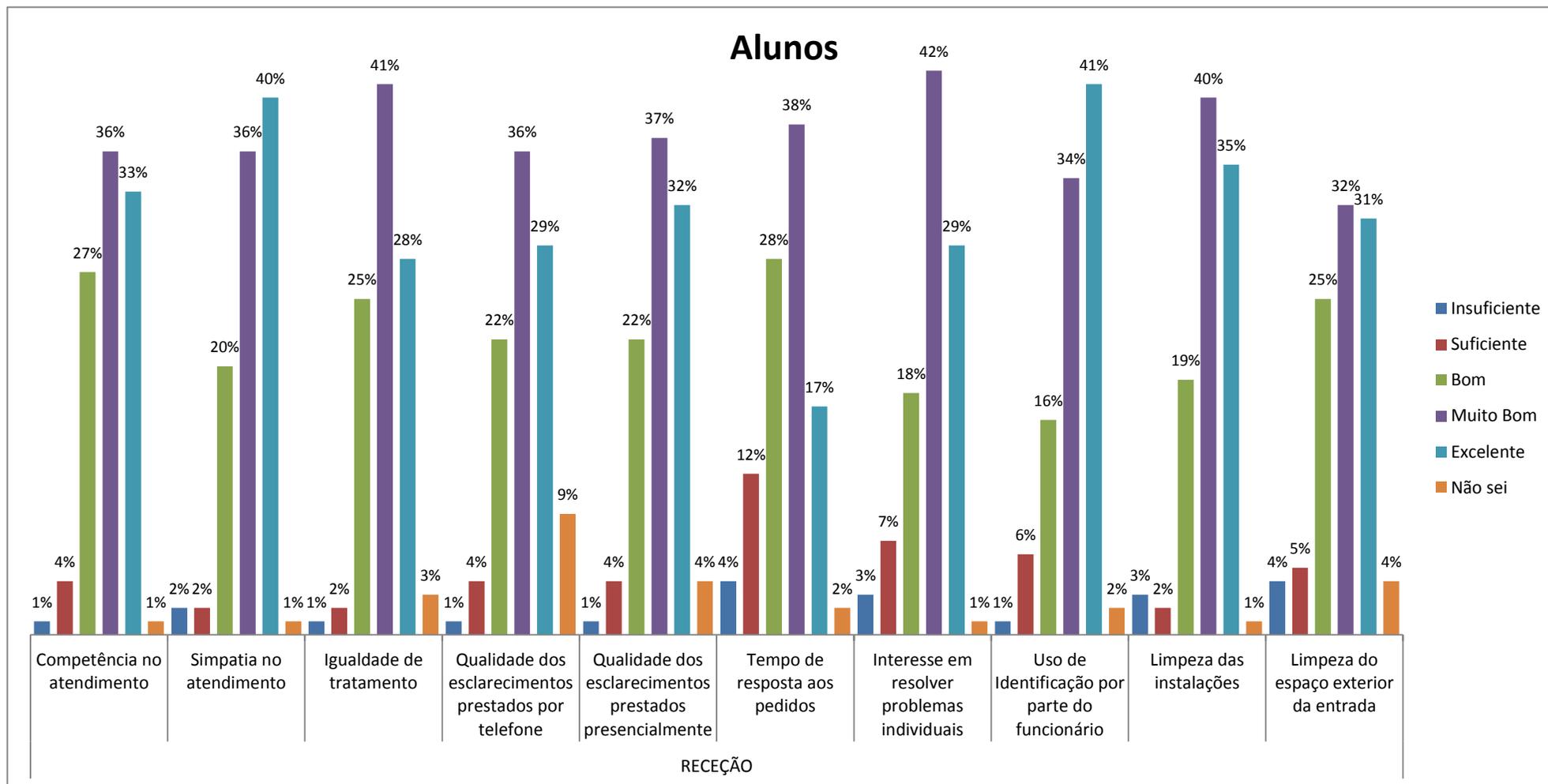


Gráfico 3 - Percepções dos alunos sobre a secretaria em %

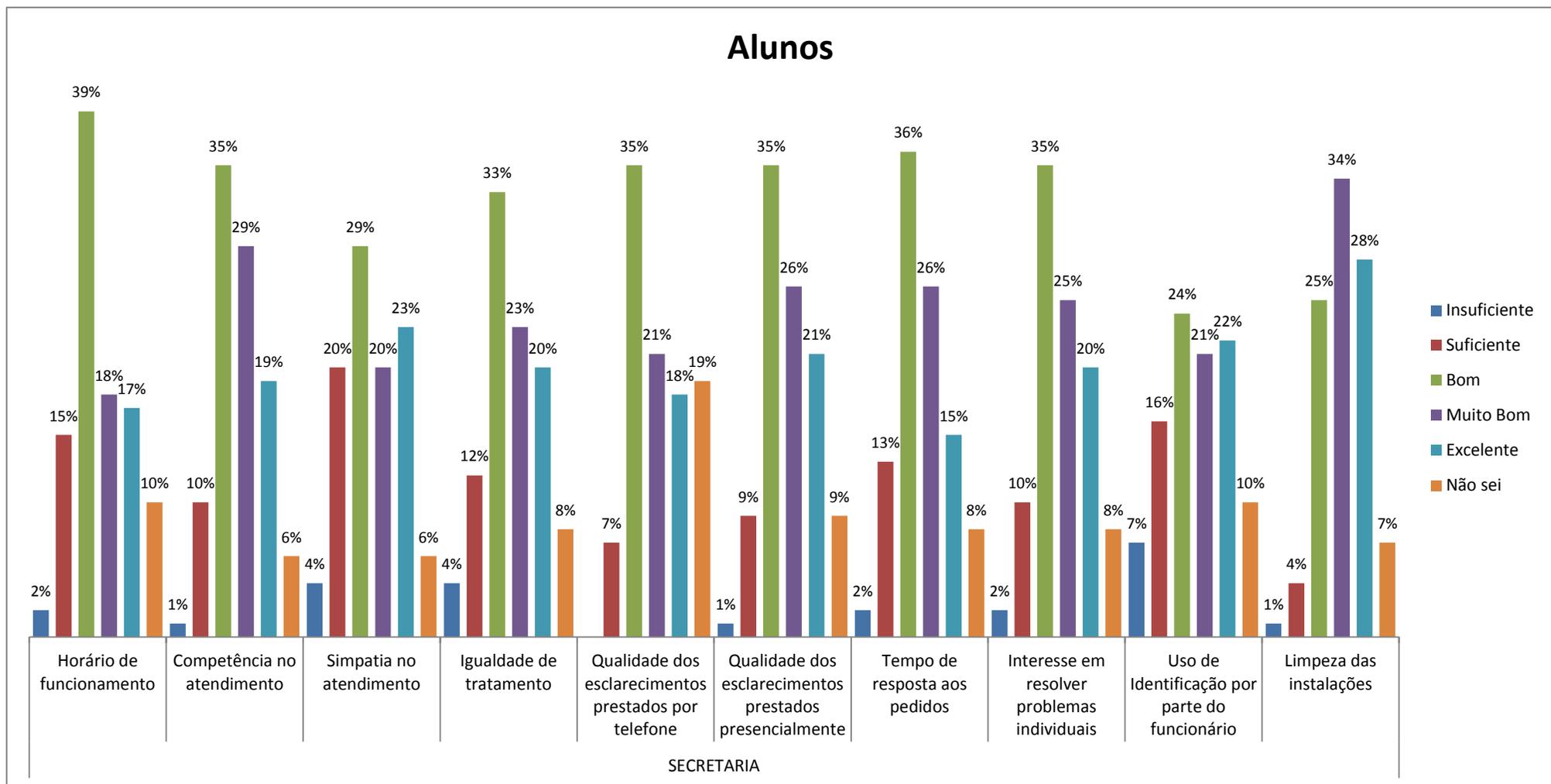


Gráfico 4 - Percepções dos alunos sobre a papelaria em %

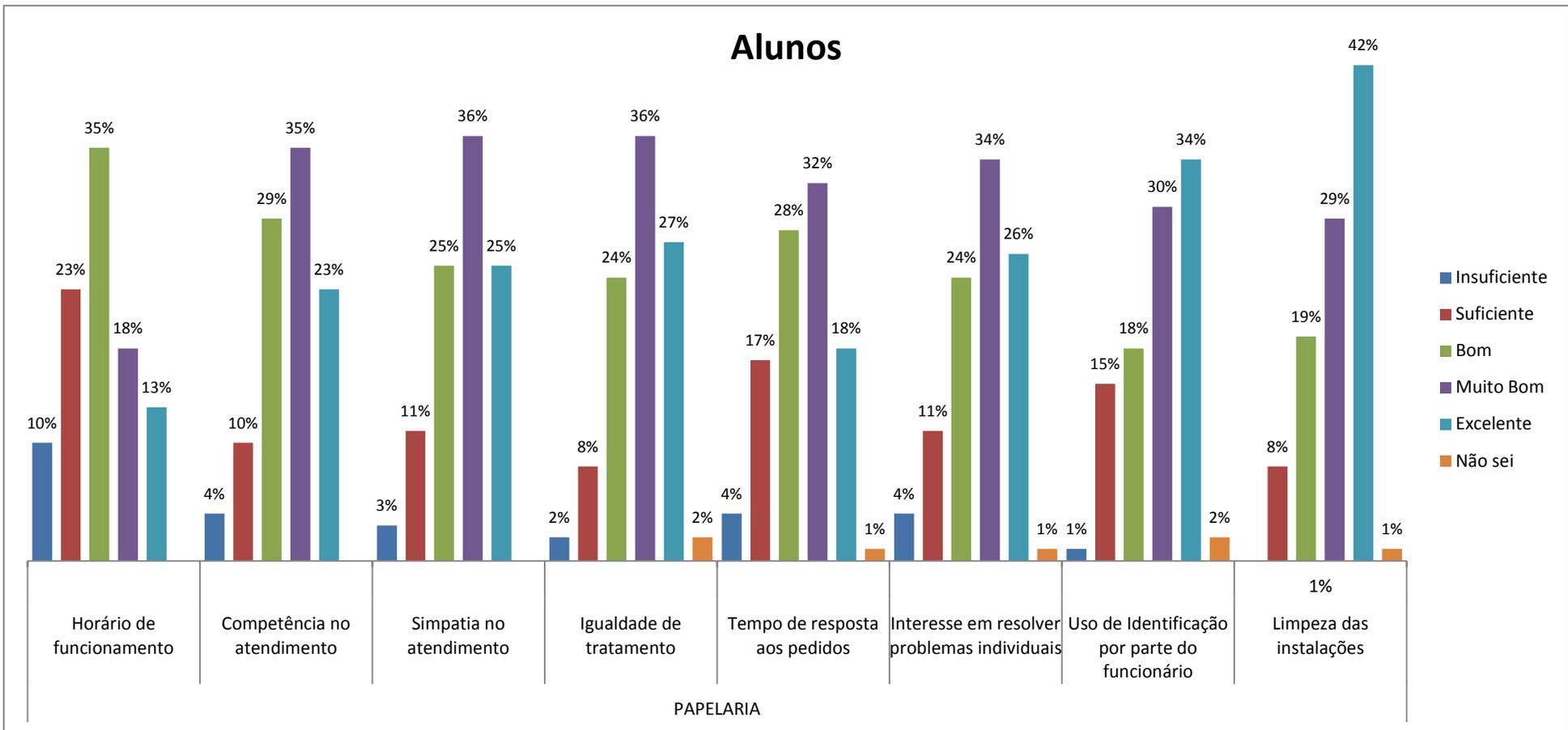


Gráfico 5 - Percepções dos alunos sobre a reprografia em %

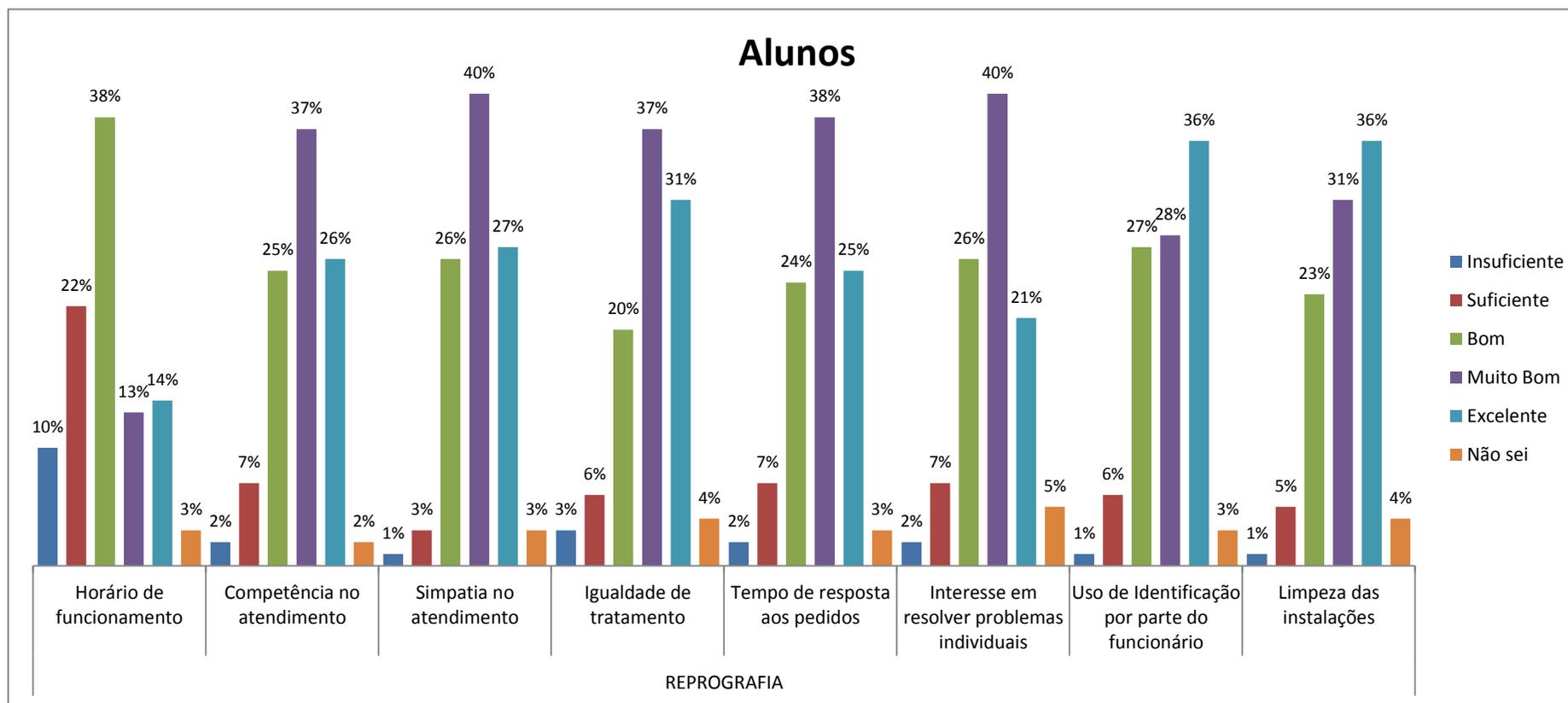


Gráfico 6 - Percepções dos alunos sobre o bufete em %

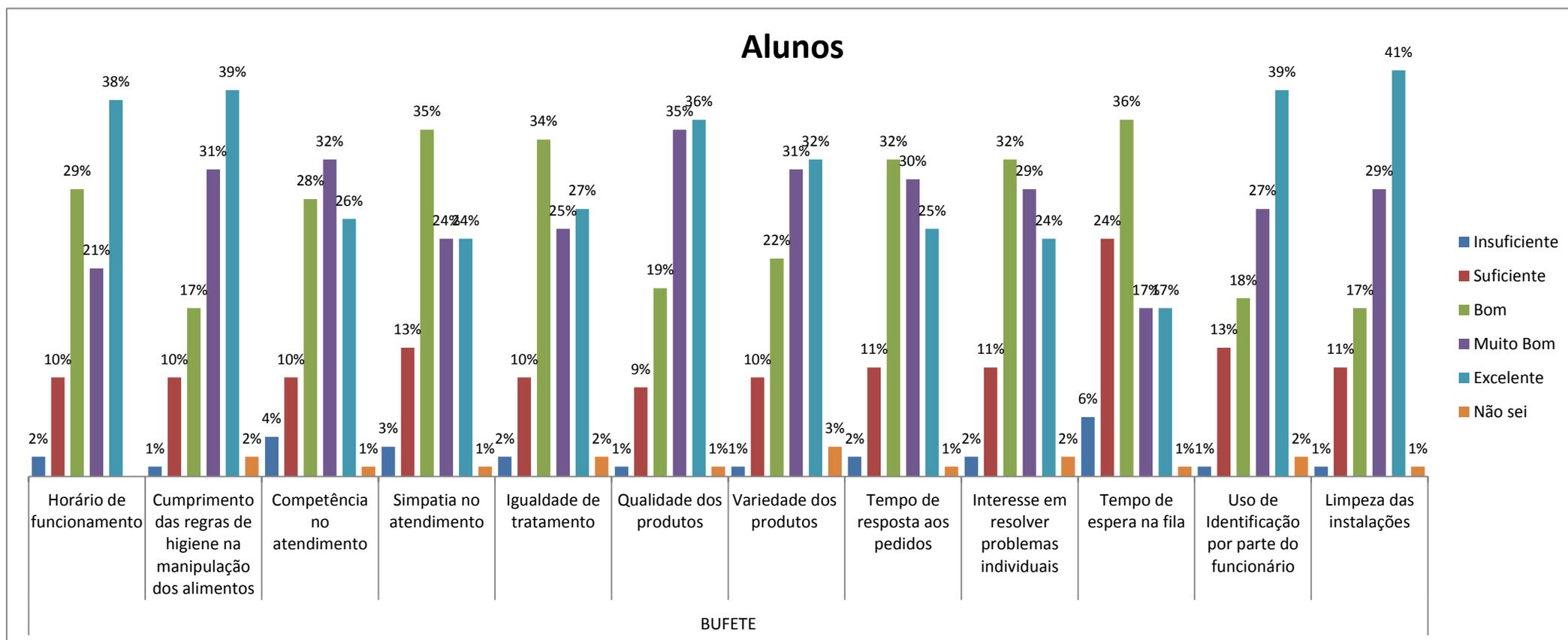


Gráfico 7 - Percepções dos alunos sobre os pavilhões em %

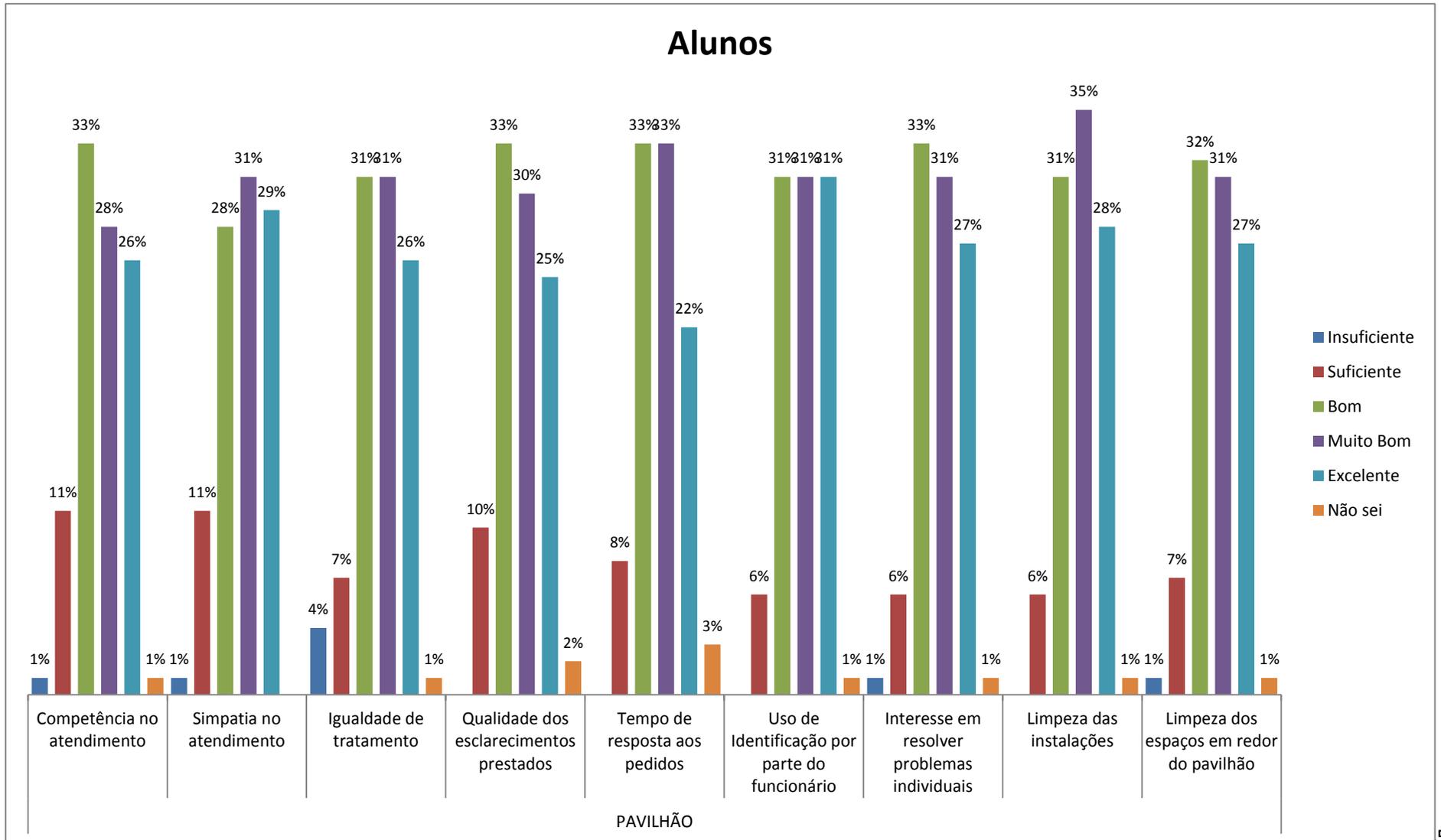


Gráfico 8 - Percepções dos alunos sobre o pavilhão gimnodesportivo em %

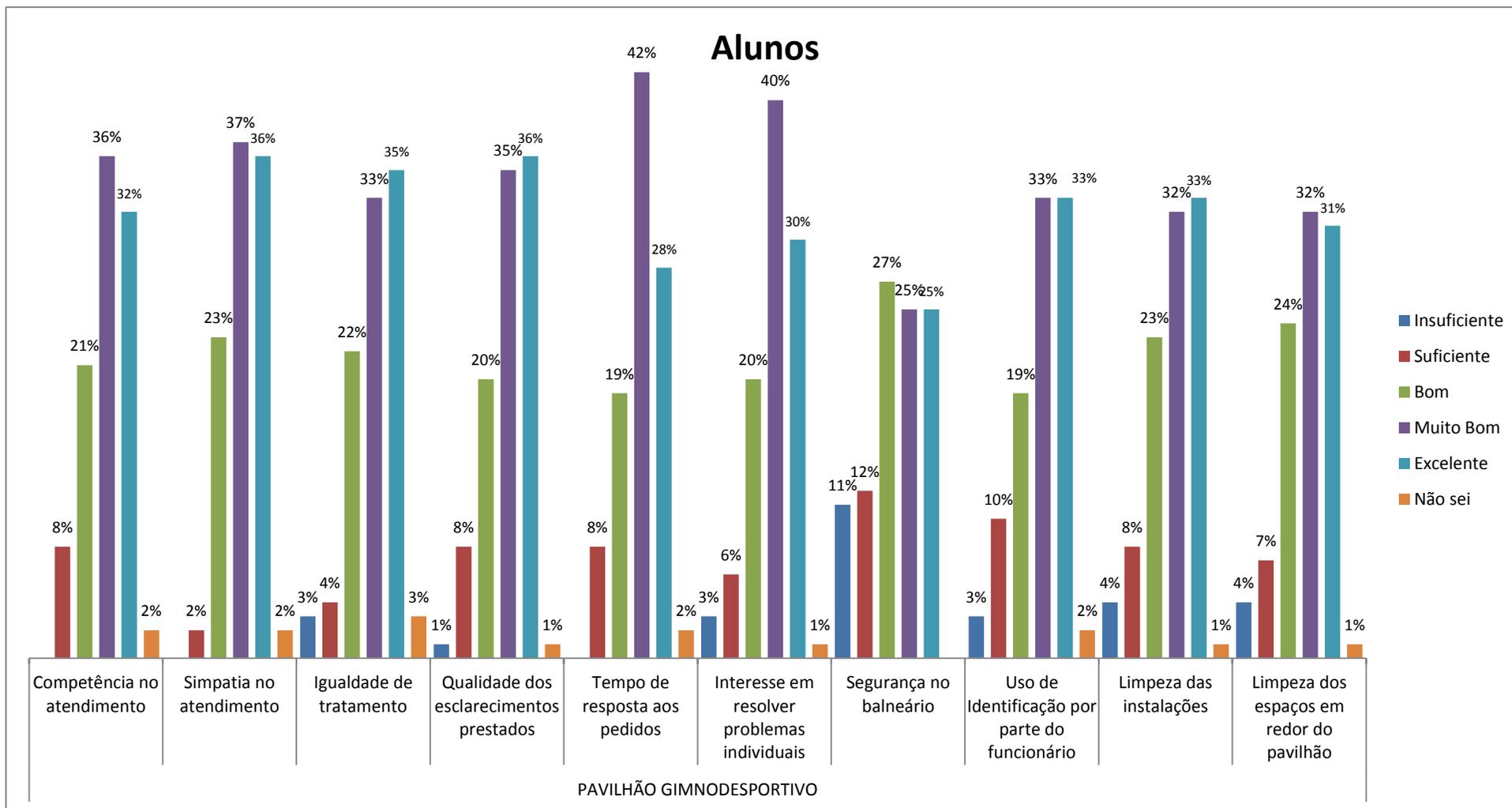


Gráfico 9 - Percepções dos alunos sobre o refeitório em %

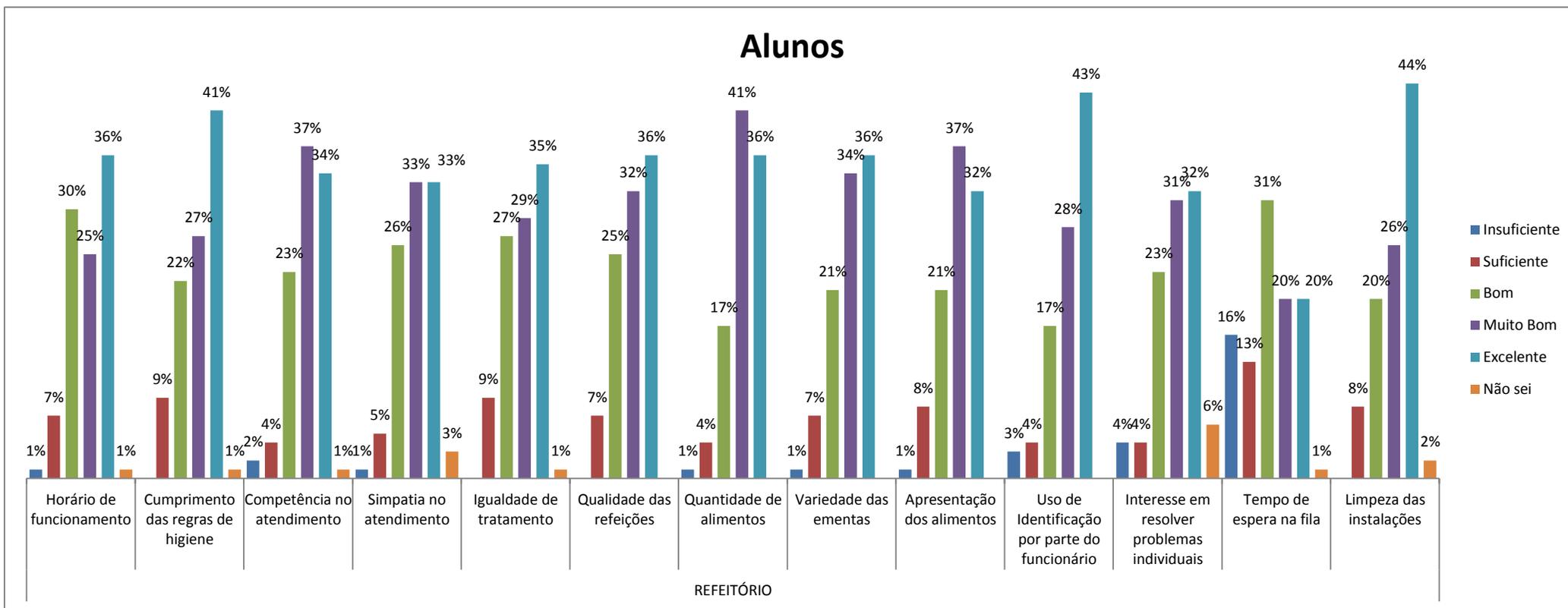


Gráfico 10 - Perceções dos alunos sobre a biblioteca escolar em %

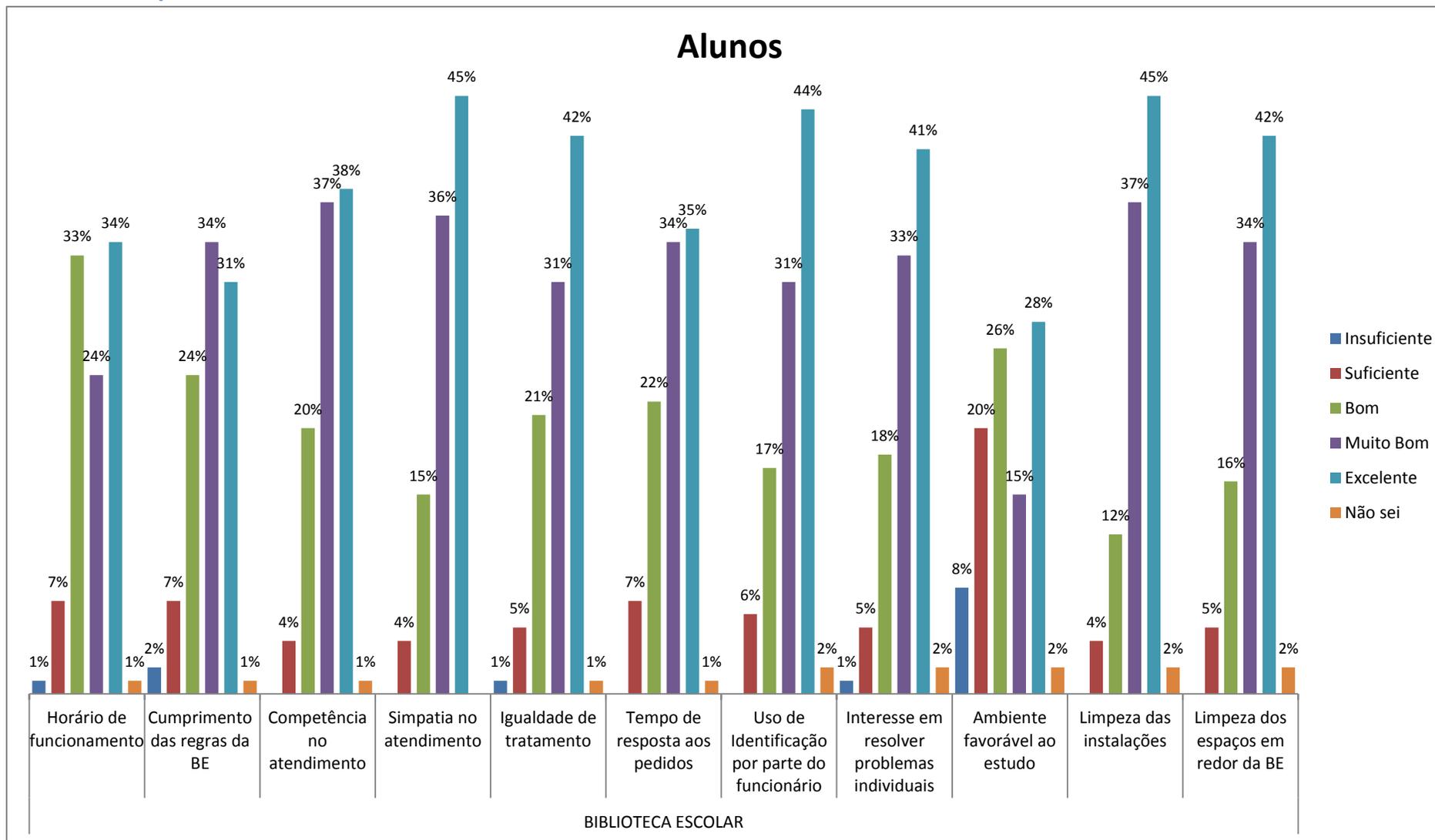


Tabela 15 - Médias e modas das percepções dos alunos sobre os serviços

ALUNOS			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	3	3,3
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3	3,6
	Competência no atendimento	4	3,7
	Simpatia no atendimento	5	3,8
	Igualdade de tratamento	3	3,6
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	3	3,5
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,4
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	4	3,6
RECEÇÃO	Competência no atendimento	4	4,0
	Simpatia no atendimento	5	4,1
	Igualdade de tratamento	4	4,0
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	4	4,0
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	4	4,0
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,5
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,9
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,1
	Limpeza das instalações	4	4,0
	Limpeza do espaço exterior da entrada	4	3,8
SECRETARIA	Horário de funcionamento	3	3,4
	Competência no atendimento	3	3,6
	Simpatia no atendimento	3	3,4
	Igualdade de tratamento	3	3,5
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	3	3,6
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	3	3,6
	Tempo de resposta aos pedidos	3	3,4
	Interesse em resolver problemas individuais	3	3,5
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	3,4
	Limpeza das instalações	4	3,9
PAPELARIA	Horário de funcionamento	3	3,0
	Competência no atendimento	4	3,6
	Simpatia no atendimento	4	3,7
	Igualdade de tratamento	4	3,8
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,4
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,7
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	3,8
	Limpeza das instalações	5	4,0

Tabela 16 - Médias e modas das percepções dos alunos sobre os serviços (continuação)

ALUNOS			
		Moda	Média
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	3	2,9
	Competência no atendimento	4	3,7
	Simpatia no atendimento	4	3,8
	Igualdade de tratamento	4	3,8
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,7
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,6
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	3,8
	Limpeza das instalações	5	3,9
BUFETE	Horário de funcionamento	5	3,8
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos	5	3,9
	Competência no atendimento	4	3,6
	Simpatia no atendimento	3	3,5
	Igualdade de tratamento	3	3,6
	Qualidade dos produtos	5	3,9
	Variedade dos produtos	5	3,7
	Tempo de resposta aos pedidos	3	3,6
	Interesse em resolver problemas individuais	3	3,6
	Tempo de espera na fila	3	3,1
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	3,9
	Limpeza das instalações	5	4,0
PAVILHÃO	Competência no atendimento	3	3,7
	Simpatia no atendimento	4	3,8
	Igualdade de tratamento	3	3,7
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	3	3,6
	Tempo de resposta aos pedidos	3/4	3,6
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3/4/5	3,9
	Interesse em resolver problemas individuais	3	3,7
	Limpeza das instalações	4	3,8
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	5	2,5
PAVILHÃO GIMNOESPORATIVO	Competência no atendimento	4	3,9
	Simpatia no atendimento	4	4,0
	Igualdade de tratamento	5	3,8
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	5	3,9
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,8
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,8
	Segurança no balneário	3	3,4
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,8
	Limpeza das instalações	5	3,8
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	4	3,8

Tabela 17 - Médias e modas das percepções dos alunos sobre os serviços (continuação)

ALUNOS			
		Moda	Média
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento	5	3,8
	Cumprimento das regras de higiene	5	4,0
	Competência no atendimento	4	3,9
	Simpatia no atendimento	4	3,8
	Igualdade de tratamento	5	3,9
	Qualidade das refeições	5	3,9
	Quantidade de alimentos	4	4,1
	Variedade das ementas	5	3,9
	Apresentação dos alimentos	4	3,9
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	3,9
	Interesse em resolver problemas individuais	3	3,7
	Tempo de espera na fila	3	3,1
	Limpeza das instalações	4	4,0
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento	3	3,8
	Cumprimento das regras da BE	4	3,8
	Competência no atendimento	4	4,1
	Simpatia no atendimento	5	4,2
	Igualdade de tratamento	5	4,1
	Tempo de resposta aos pedidos	5	3,9
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,1
	Interesse em resolver problemas individuais	5	4,0
	Ambiente favorável ao estudo	5	3,3
	Limpeza das instalações	5	4,2
	Limpeza dos espaços em redor da BE	5	4,1

Gráfico 11 - Médias das percepções dos alunos sobre os serviços

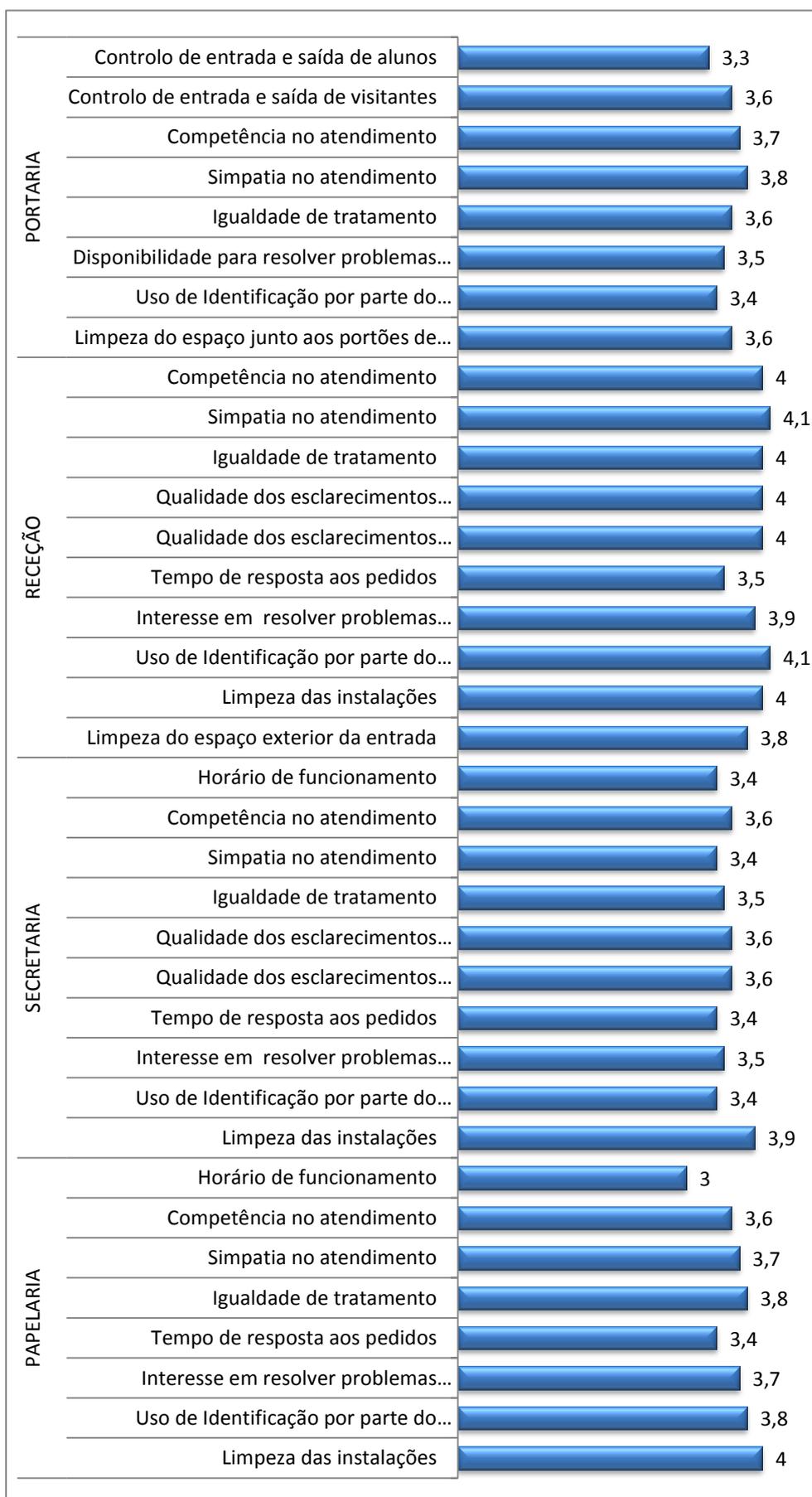


Gráfico 12 - Médias das percepções dos alunos sobre os serviços (continuação)



Gráfico 13 - Médias das percepções dos alunos sobre os serviços (continuação)

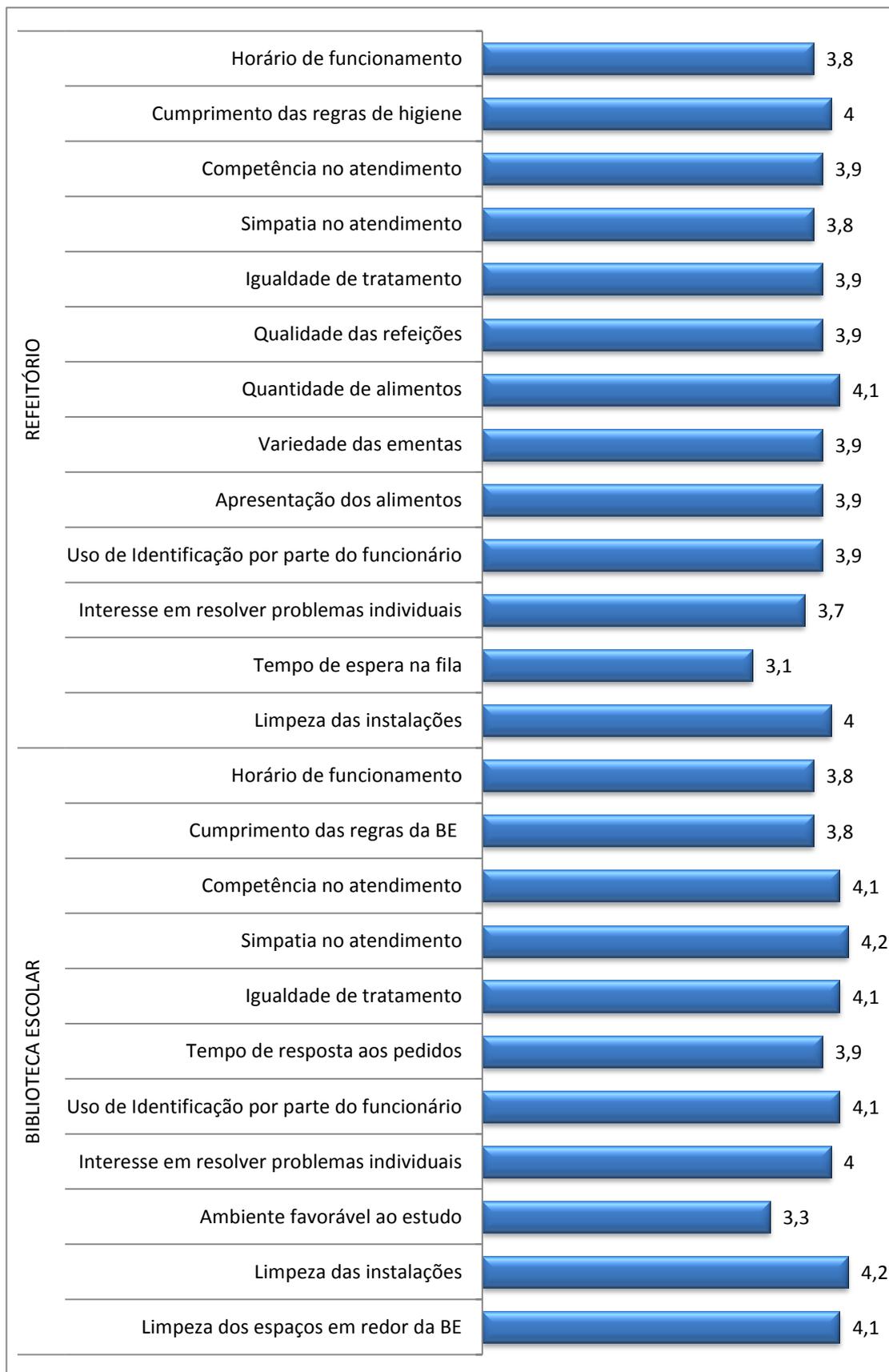


Tabela 18 - Percepções dos alunos do 4º ano sobre os serviços

		ALUNOS 4º Ano						
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos				8	22		30
	Controlo de entrada e saída de visitantes			1	11	18		30
	Competência no atendimento			2	7	21		30
	Simpatia no atendimento				7	23		30
	Igualdade de tratamento			1	9	20		30
	Interesse em resolver problemas dos alunos				6	24		30
	Uso de Identificação por parte do funcionário				13	17		30
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		1	3	11	15		30
LIMPEZA	Sala de aula			1	13	16		30
	Casa de banho			9	15	6		30
	Salão			2	12	11	5	30
	Espaços exteriores (recreio)			5	20	5		30
REFEITÓRIO	Cumprimento das regras de higiene			2	6	17	1	26
	Competência no atendimento				8	18		26
	Simpatia no atendimento			1	8	17		26
	Igualdade de tratamento			2	6	18		26
	Interesse em resolver problemas dos alunos				7	19		26
	Tempo de espera pela comida				15	11		26
	Limpeza das instalações				8	18		26
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento			2	9	8	7	26
	Cumprimento das regras da BE			3	9	7	7	26
	Competência no atendimento			2	8	10	6	26
	Simpatia no atendimento			2	8	10	6	26
	Igualdade de tratamento			1	9	10	6	26
	Tempo de resposta aos pedidos			2	8	9	7	26
	Uso de Identificação por parte do funcionário			4	5	10	7	26
	Interesse em resolver problemas dos alunos			1	10	8	7	26
	Ambiente favorável ao estudo			1	8	12	5	26
	Limpeza das instalações				9	11	6	26

Tabela 19 - Percepções dos alunos do 4º ano sobre os serviços (continuação)

		ALUNOS 4º ANO				
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos				27%	73%
	Controlo de entrada e saída de visitantes			3%	37%	60%
	Competência no atendimento			7%	23%	70%
	Simpatia no atendimento				23%	77%
	Igualdade de tratamento			3%	30%	67%
	Interesse em resolver problemas dos alunos				20%	80%
	Uso de Identificação por parte do funcionário				43%	57%
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		3%	10%	37%	50%
LIMPEZA	Sala de aula			3%	43%	53%
	Casa de banho			30%	50%	20%
	Salão			7%	40%	37%
	Espaços exteriores (recreio)			17%	67%	17%
REFEITÓRIO	Cumprimento das regras de higiene			8%	23%	65%
	Competência no atendimento				31%	69%
	Simpatia no atendimento			4%	31%	65%
	Igualdade de tratamento			8%	23%	69%
	Interesse em resolver problemas dos alunos				27%	73%
	Tempo de espera pela comida				58%	42%
BIBLIOTECA ESCOLAR	Limpeza das instalações				31%	69%
	Horário de funcionamento			8%	35%	31%
	Cumprimento das regras da BE			12%	35%	27%
	Competência no atendimento			8%	31%	38%
	Simpatia no atendimento			8%	31%	38%
	Igualdade de tratamento			4%	35%	38%
	Tempo de resposta aos pedidos			8%	31%	35%
	Uso de Identificação por parte do funcionário			15%	19%	38%
	Interesse em resolver problemas dos alunos			4%	38%	31%
	Ambiente favorável ao estudo			4%	31%	46%
Limpeza das instalações				35%	42%	

Tabela 20 - Médias e modas dos alunos do 4º ano sobre os serviços

ALUNOS 4º ANO			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	5	4,7
	Controlo de entrada e saída de visitantes	5	4,6
	Competência no atendimento	5	4,6
	Simpatia no atendimento	5	4,8
	Igualdade de tratamento	5	4,6
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,8
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,6
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	5	4,3
LIMPEZA	Sala de aula	5	4,5
	Casa de banho	4	3,9
	Salão	4	4,4
	Espaços exteriores (recreio)	4	4,0
REFEITÓRIO	Cumprimento das regras de higiene	5	4,6
	Competência no atendimento	5	4,7
	Simpatia no atendimento	5	4,6
	Igualdade de tratamento	5	4,6
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,7
	Tempo de espera pela comida	4	4,4
	Limpeza das instalações	5	4,7
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento	4	4,3
	Cumprimento das regras da BE	4	4,2
	Competência no atendimento	5	4,4
	Simpatia no atendimento	5	4,4
	Igualdade de tratamento	5	4,5
	Tempo de resposta aos pedidos	5	4,4
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,3
	Interesse em resolver problemas dos alunos	4	4,4
	Ambiente favorável ao estudo	5	4,5
	Limpeza das instalações	5	4,6

Gráfico 14 - Percepções dos alunos do 4º ano sobre a portaria

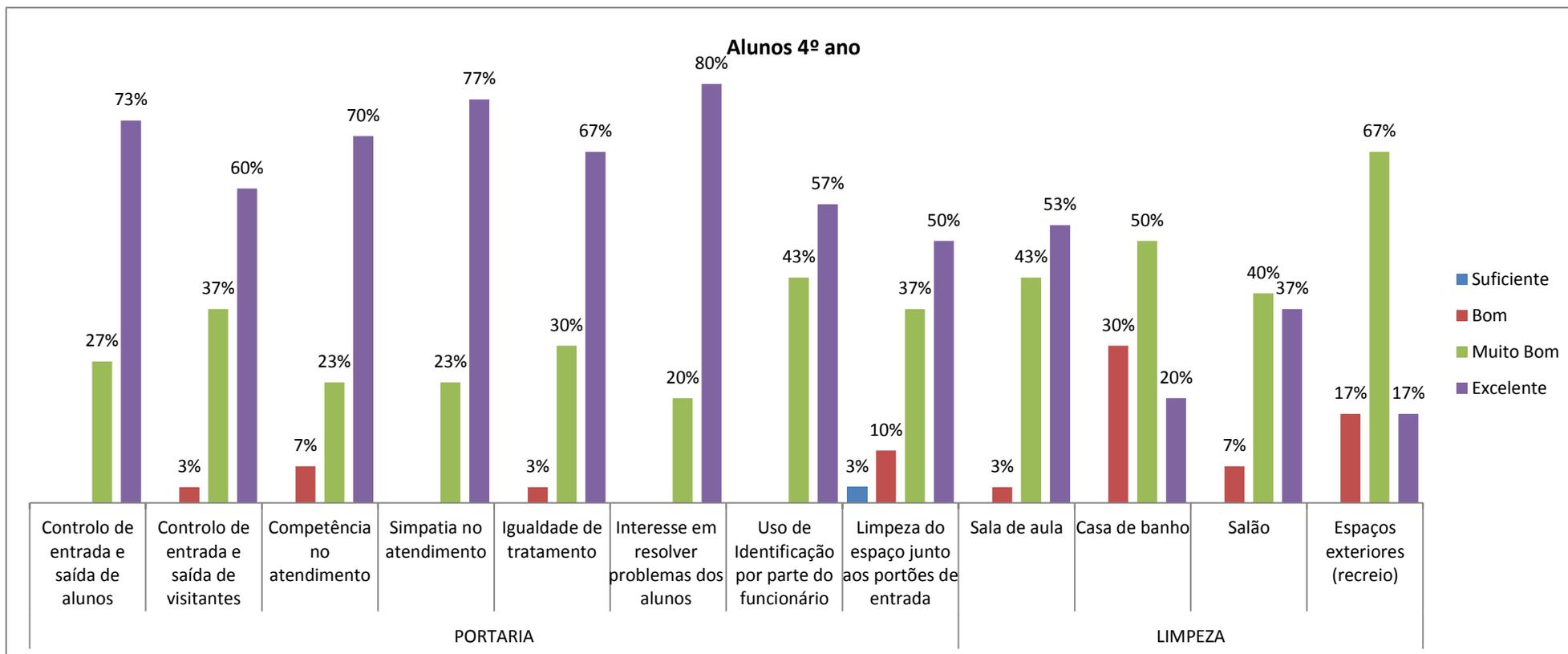


Gráfico 15 - Percepções dos alunos do 4º ano sobre o refeitório

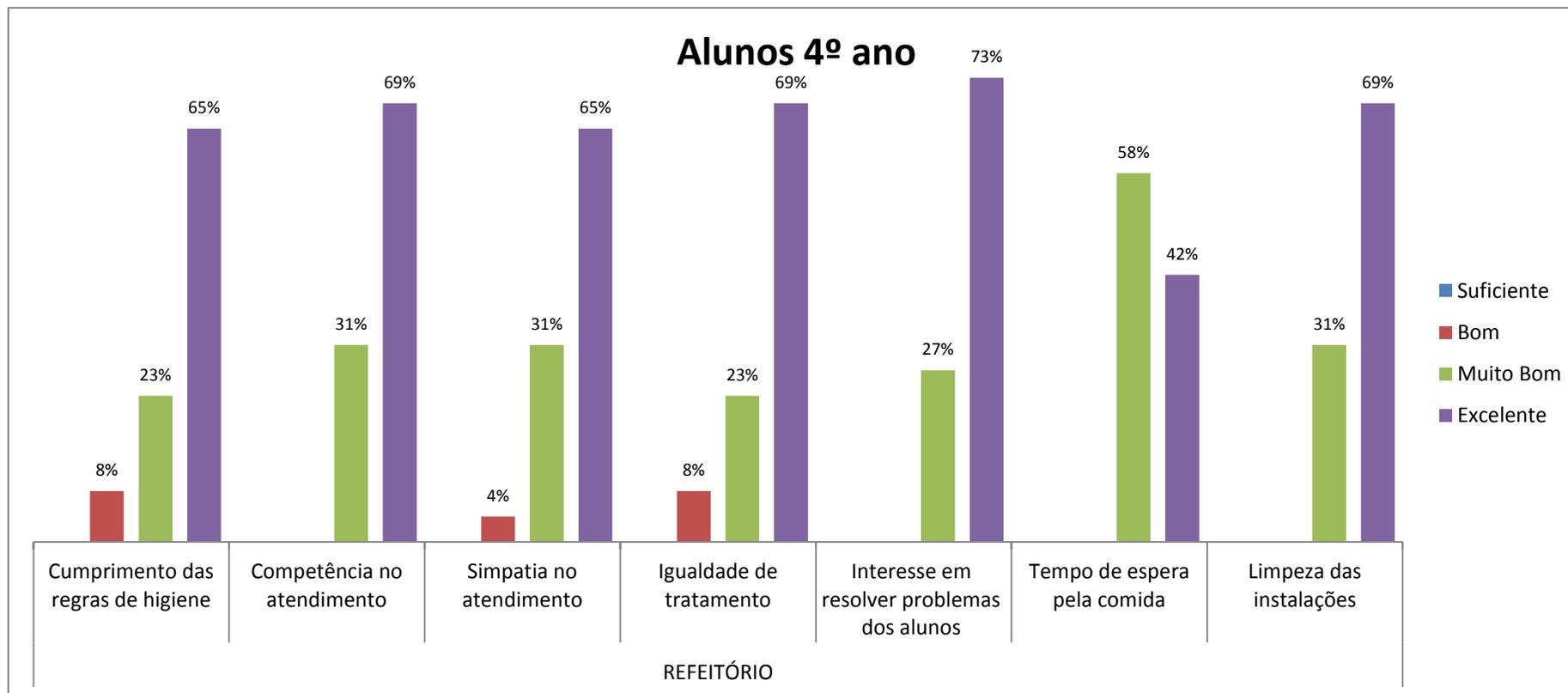


Gráfico 16 - Percepções dos alunos do 4º ano sobre a biblioteca escolar

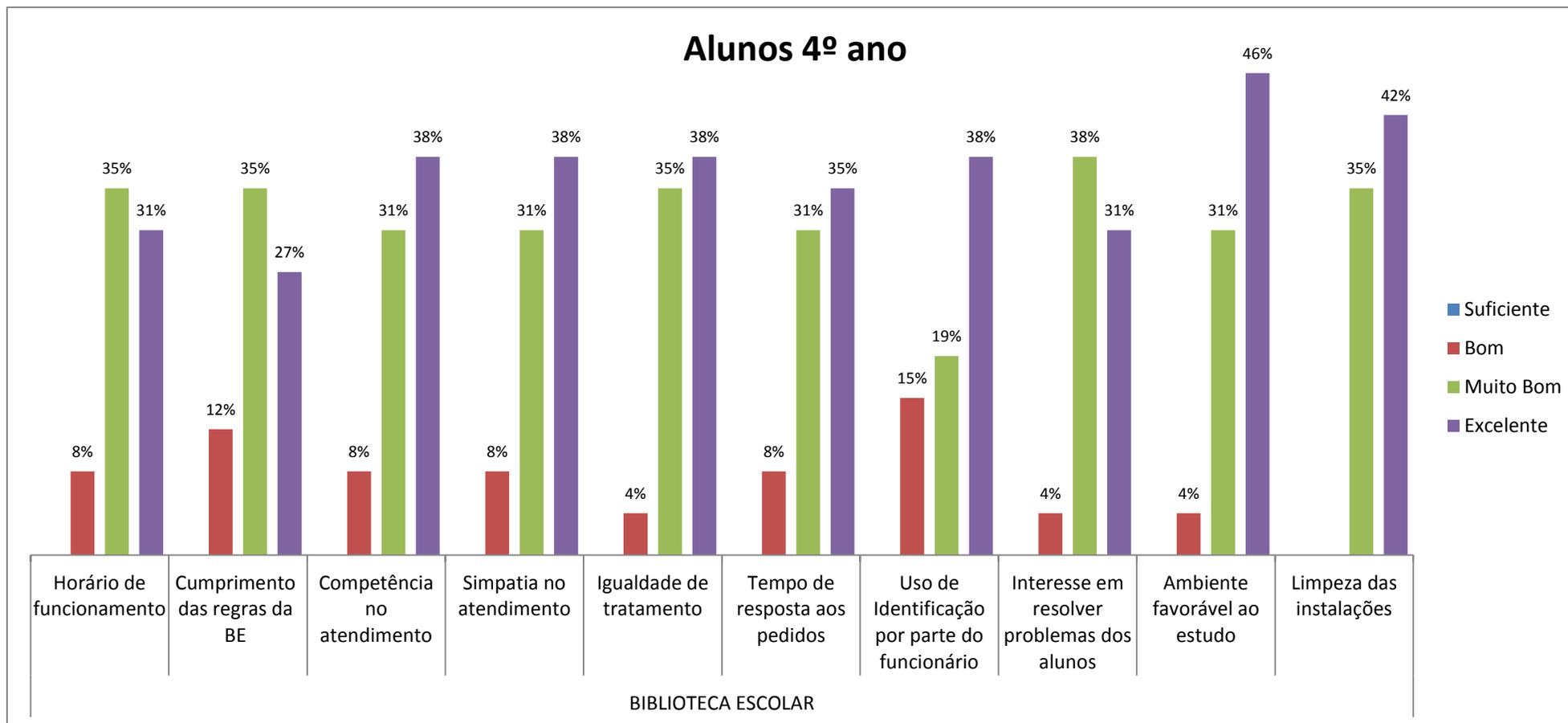


Gráfico 17 - Médias das percepções dos alunos do 4º ano sobre os serviços

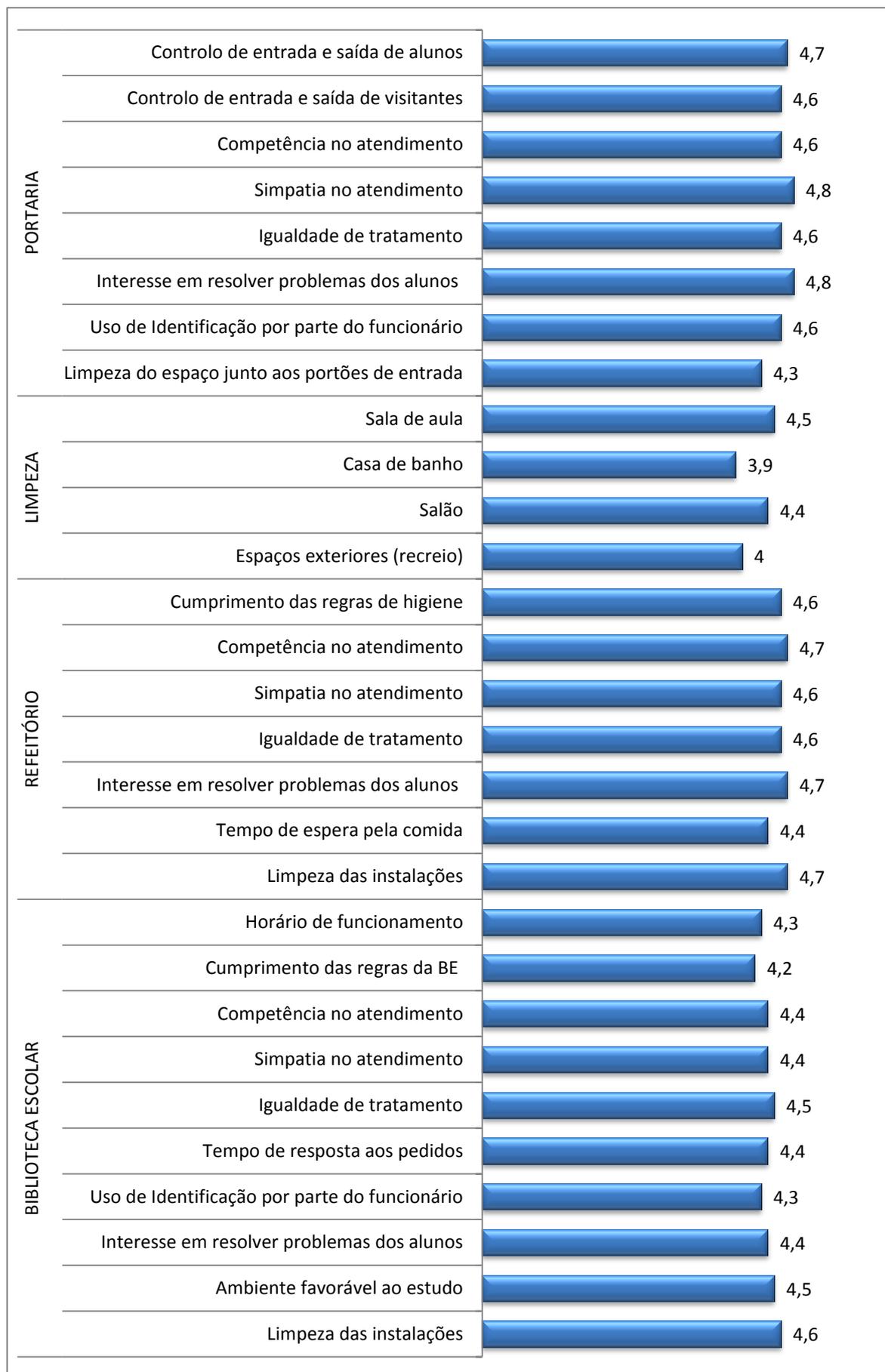


Tabela 21 - Percepções do pessoal não docente sobre os serviços

PESSOAL NÃO DOCENTE								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	1	3	3	2		1	10
	Controlo de entrada e saída de visitantes	1	2	3	3		1	10
	Competência no atendimento		4	2	4			10
	Simpatia no atendimento		3	1	6			10
	Igualdade de tratamento	1	5	4				10
	Disponibilidade para resolver problemas individuais		3	2	3		2	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	5	1	2		1	10
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		2	3	5			10
RECEÇÃO	Competência no atendimento			1	7	2		10
	Simpatia no atendimento				6	4		10
	Igualdade de tratamento			2	4	4		10
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			4	3	1	2	10
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente			4	2	3	1	10
	Tempo de resposta aos pedidos			5	2	2	1	10
	Interesse em resolver problemas individuais			3	4	2	1	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	1	3	3	1	1	10
	Limpeza das instalações		1	3	5	1		10
	Limpeza do espaço exterior da entrada		2	2	5	1		10
SECRETARIA	Horário de funcionamento		1	5	3		1	10
	Competência no atendimento			5	5			10
	Simpatia no atendimento		3	1	4	2		10
	Igualdade de tratamento		2	3	5			10
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			5	1	3	1	10
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente		1	2	3	3	1	10
	Tempo de resposta aos pedidos		2	2	4	1	1	10
	Interesse em resolver problemas individuais		2	3	3	2		10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	1	2	1		1	10
	Limpeza das instalações	1	1	1	5			8
PAPELARIA	Horário de funcionamento	2	1	4	2			9
	Competência no atendimento				8	1		9
	Simpatia no atendimento			1	7	1		9
	Igualdade de tratamento			1	6	1	1	9
	Tempo de resposta aos pedidos			1	8			9
	Interesse em resolver problemas individuais			1	6	2		9
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	1	1	5	1		9
	Limpeza das instalações				6	2	1	9

Tabela 22 - Percepções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)

PESSOAL NÃO DOCENTE								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	2	1	5	2			10
	Competência no atendimento			2	7	1		10
	Simpatia no atendimento			1	7	2		10
	Igualdade de tratamento				9		1	10
	Tempo de resposta aos pedidos				8		2	10
	Interesse em resolver problemas individuais				7	1	2	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	2	2	5			10
	Limpeza das instalações			1	7	1	1	10
BFETE	Horário de funcionamento			6	3	1		10
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos		1	4	4	1		10
	Competência no atendimento			4	5	1		10
	Simpatia no atendimento		1	3	5	1		10
	Igualdade de tratamento			6	3	1		10
	Qualidade dos produtos			2	5	3		10
	Variedade dos produtos		1	3	3	3		10
	Tempo de resposta aos pedidos			3	6		1	10
	Interesse em resolver problemas individuais			6	3	1		10
	Tempo de espera na fila			5	2		3	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	2	4	3			10
	Limpeza das instalações			4	3	2	1	10
PAVILHÃO	Competência no atendimento			4	3		3	10
	Simpatia no atendimento			4	3		3	10
	Igualdade de tratamento			4	3		3	10
	Qualidade dos esclarecimentos prestados			4	2		4	10
	Tempo de resposta aos pedidos			4	2		4	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário		1	3	3		3	10
	Interesse em resolver problemas individuais			4	1	1	4	10
	Limpeza das instalações			3	4	1	2	10
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão			3	4	1	2	10

Tabela 23 - Percepções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)

PESSOAL NÃO DOCENTE								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PAVILHÃO GIMNODESPORTIVO	Competência no atendimento			2	4		4	10
	Simpatia no atendimento			2	4		4	10
	Igualdade de tratamento			1	3	1	5	10
	Qualidade dos esclarecimentos prestados			2	2	1	5	10
	Tempo de resposta aos pedidos			2	3	1	4	10
	Interesse em resolver problemas individuais			2	2	1	5	10
	Segurança no balneário		2	2		2	3	9
	Uso de Identificação por parte do funcionário		2	2	2	1	3	10
	Limpeza das instalações			1	4	2	3	10
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão			2	3	2	3	10
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento			7	3			10
	Cumprimento das regras de higiene			2	6	1	1	10
	Competência no atendimento			1	7	1		9
	Simpatia no atendimento			1	8	1		10
	Igualdade de tratamento			1	8	1		10
	Qualidade das refeições				7	3		10
	Quantidade de alimentos				6	4		10
	Variedade das ementas			1	4	5		10
	Apresentação dos alimentos			1	6	3		10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2	1	2	5			10
	Interesse em resolver problemas individuais			2	5	1	2	10
	Limpeza das instalações				7	1	2	10
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento		1	2	4	1	2	10
	Cumprimento das regras da BE		2	2	3	1	2	10
	Competência no atendimento			2	6	1	1	10
	Simpatia no atendimento			2	5	2	1	10
	Igualdade de tratamento			2	5	1	2	10
	Tempo de resposta aos pedidos			3	2	1	4	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	2	1	4		2	10
	Interesse em resolver problemas individuais			2	5	1	2	10
	Ambiente favorável ao estudo	2	4		1		2	9
	Limpeza das instalações				7	2	1	10
	Limpeza dos espaços em redor da BE		1	4	2	1	2	10

Tabela 24 - Percepções do pessoal não docente sobre os serviços em %

PESSOAL NÃO DOCENTE							
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	10%	30%	30%	20%		10%
	Controlo de entrada e saída de visitantes	10%	20%	30%	30%		10%
	Competência no atendimento		40%	20%	40%		
	Simpatia no atendimento		30%	10%	60%		
	Igualdade de tratamento	10%	50%	40%			
	Disponibilidade para resolver problemas individuais		30%	20%	30%		20%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	10%	50%	10%	20%		10%
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		20%	30%	50%		
RECEÇÃO	Competência no atendimento			10%	70%	20%	
	Simpatia no atendimento				60%	40%	
	Igualdade de tratamento			20%	40%	40%	
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			40%	30%	10%	20%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente			40%	20%	30%	10%
	Tempo de resposta aos pedidos			50%	20%	20%	10%
	Interesse em resolver problemas individuais			30%	40%	20%	10%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	10%	10%	30%	30%	10%	10%
	Limpeza das instalações		10%	30%	50%	10%	
	Limpeza do espaço exterior da entrada		20%	20%	50%	10%	
SECRETARIA	Horário de funcionamento		10%	50%	30%		10%
	Competência no atendimento			50%	50%		
	Simpatia no atendimento		30%	10%	40%	20%	
	Igualdade de tratamento		20%	30%	50%		
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			50%	10%	30%	10%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente		10%	20%	30%	30%	10%
	Tempo de resposta aos pedidos		20%	20%	40%	10%	10%
	Interesse em resolver problemas individuais		20%	30%	30%	20%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário	50%	10%	20%	10%		10%
	Limpeza das instalações	13%	13%	13%	63%		
PAPELARIA	Horário de funcionamento	22%	11%	44%	22%		
	Competência no atendimento				89%	11%	
	Simpatia no atendimento			11%	78%	11%	
	Igualdade de tratamento			11%	67%	11%	11%
	Tempo de resposta aos pedidos			11%	89%		
	Interesse em resolver problemas individuais			11%	67%	22%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário	11%	11%	11%	56%	11%	
	Limpeza das instalações				67%	22%	11%

Tabela 25 - Percepções do pessoal não docente sobre os serviços em % (continuação)

		PESSOAL NÃO DOCENTE					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	20%	10%	50%	20%		
	Competência no atendimento			20%	70%	10%	
	Simpatia no atendimento			10%	70%	20%	
	Igualdade de tratamento				90%		10%
	Tempo de resposta aos pedidos				80%		20%
	Interesse em resolver problemas individuais				70%	10%	20%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	10%	20%	20%	50%		
	Limpeza das instalações			10%	70%	10%	10%
BUFETE	Horário de funcionamento			60%	30%	10%	
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos		10%	40%	40%	10%	
	Competência no atendimento			40%	50%	10%	
	Simpatia no atendimento		10%	30%	50%	10%	
	Igualdade de tratamento			60%	30%	10%	
	Qualidade dos produtos			20%	50%	30%	
	Variedade dos produtos		10%	30%	30%	30%	
	Tempo de resposta aos pedidos			30%	60%		10%
	Interesse em resolver problemas individuais			60%	30%	10%	
	Tempo de espera na fila			50%	20%		30%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	10%	20%	40%	30%		
	Limpeza das instalações			40%	30%	20%	10%
PAVILHÃO	Competência no atendimento			40%	30%		30%
	Simpatia no atendimento			40%	30%		30%
	Igualdade de tratamento			40%	30%		30%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados			40%	20%		40%
	Tempo de resposta aos pedidos			40%	20%		40%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		10%	30%	30%		30%
	Interesse em resolver problemas individuais			40%	10%	10%	40%
	Limpeza das instalações			30%	40%	10%	20%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão			30%	40%	10%	20%

Tabela 26 - Percepções do pessoal não docente sobre os serviços em % (continuação)

		PESSOAL NÃO DOCENTE					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PAVILHÃO GIMNODESPORTIVO	Competência no atendimento			20%	40%		40%
	Simpatia no atendimento			20%	40%		40%
	Igualdade de tratamento			10%	30%	10%	50%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados			20%	20%	10%	50%
	Tempo de resposta aos pedidos			20%	30%	10%	40%
	Interesse em resolver problemas individuais			20%	20%	10%	50%
	Segurança no balneário		22%	22%		22%	33%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		20%	20%	20%	10%	30%
	Limpeza das instalações			10%	40%	20%	30%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão			20%	30%	20%	30%
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento			70%	30%	0%	
	Cumprimento das regras de higiene			20%	60%	10%	10%
	Competência no atendimento			11%	78%	11%	
	Simpatia no atendimento			10%	80%	10%	
	Igualdade de tratamento			10%	80%	10%	
	Qualidade das refeições				70%	30%	
	Quantidade de alimentos				60%	40%	
	Variedade das ementas			10%	40%	50%	
	Apresentação dos alimentos			10%	60%	30%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário	20%	10%	20%	50%		
	Interesse em resolver problemas individuais			20%	50%	10%	20%
	Limpeza das instalações				70%	10%	20%
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento		10%	20%	40%	10%	20%
	Cumprimento das regras da BE		20%	20%	30%	10%	20%
	Competência no atendimento			20%	60%	10%	10%
	Simpatia no atendimento			20%	50%	20%	10%
	Igualdade de tratamento			20%	50%	10%	20%
	Tempo de resposta aos pedidos			30%	20%	10%	40%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	10%	20%	10%	40%		20%
	Interesse em resolver problemas individuais			20%	50%	10%	20%
	Ambiente favorável ao estudo	22%	44%		11%		22%
	Limpeza das instalações				70%	20%	10%
	Limpeza dos espaços em redor da BE		10%	40%	20%	10%	20%

Gráfico 18 - Perceções do pessoal não docente sobre a portaria em %

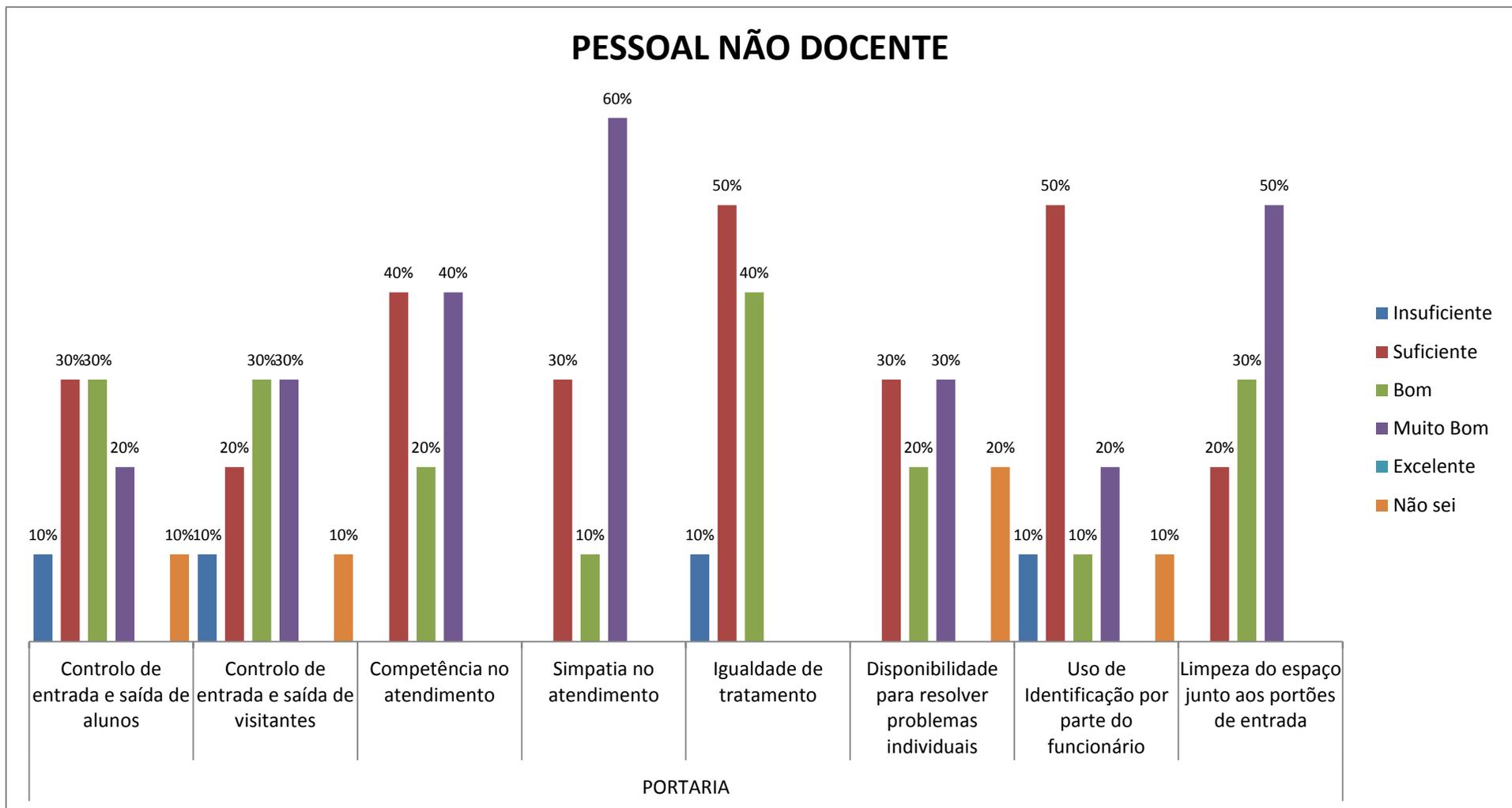


Gráfico 19 - Percepções do pessoal não docente sobre a receção em %

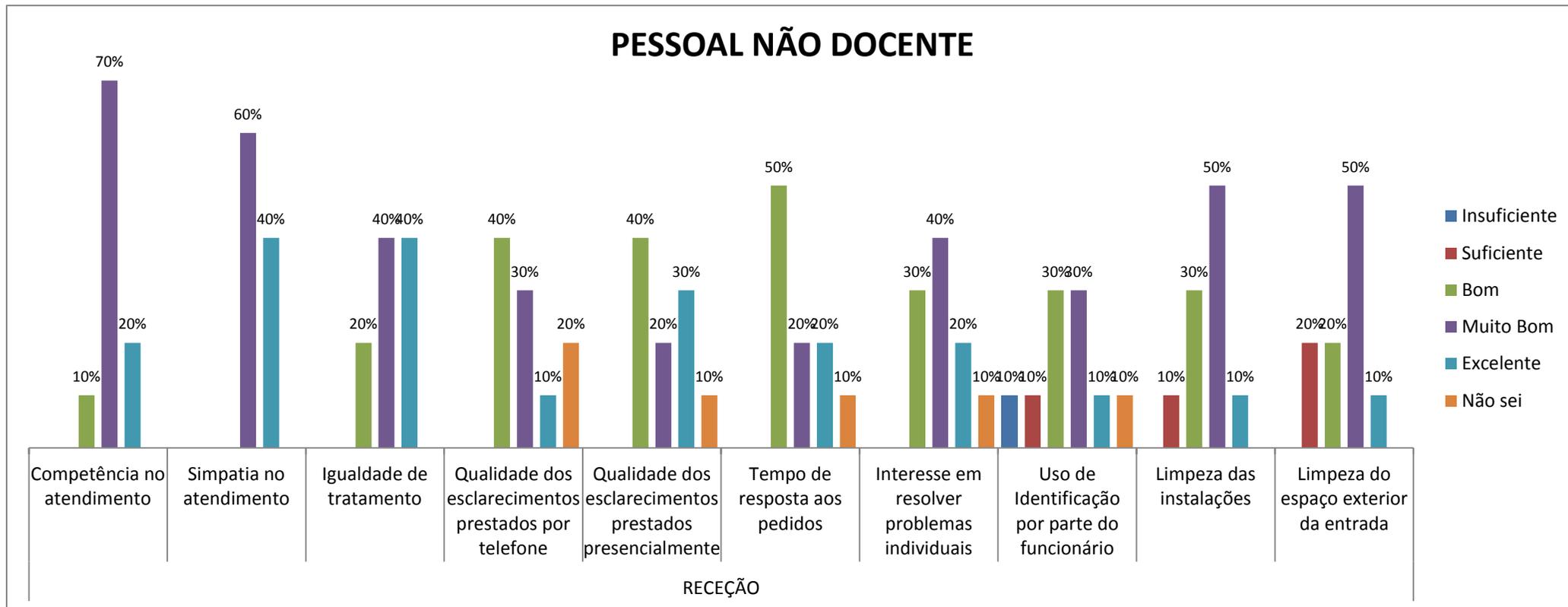


Gráfico 20 - Percepções do pessoal não docente sobre a secretaria em %

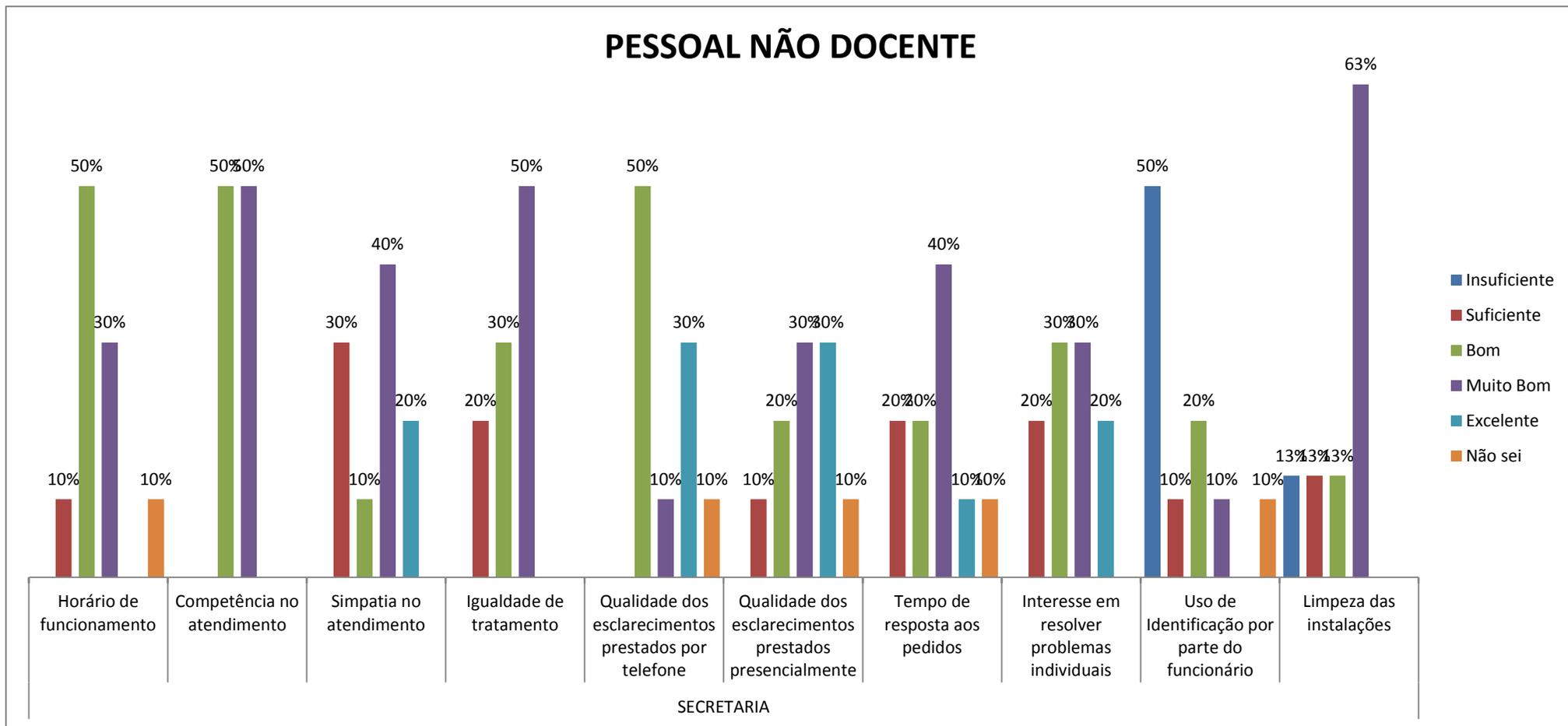


Gráfico 21 - Percepções do pessoal não docente sobre a papelaria em %

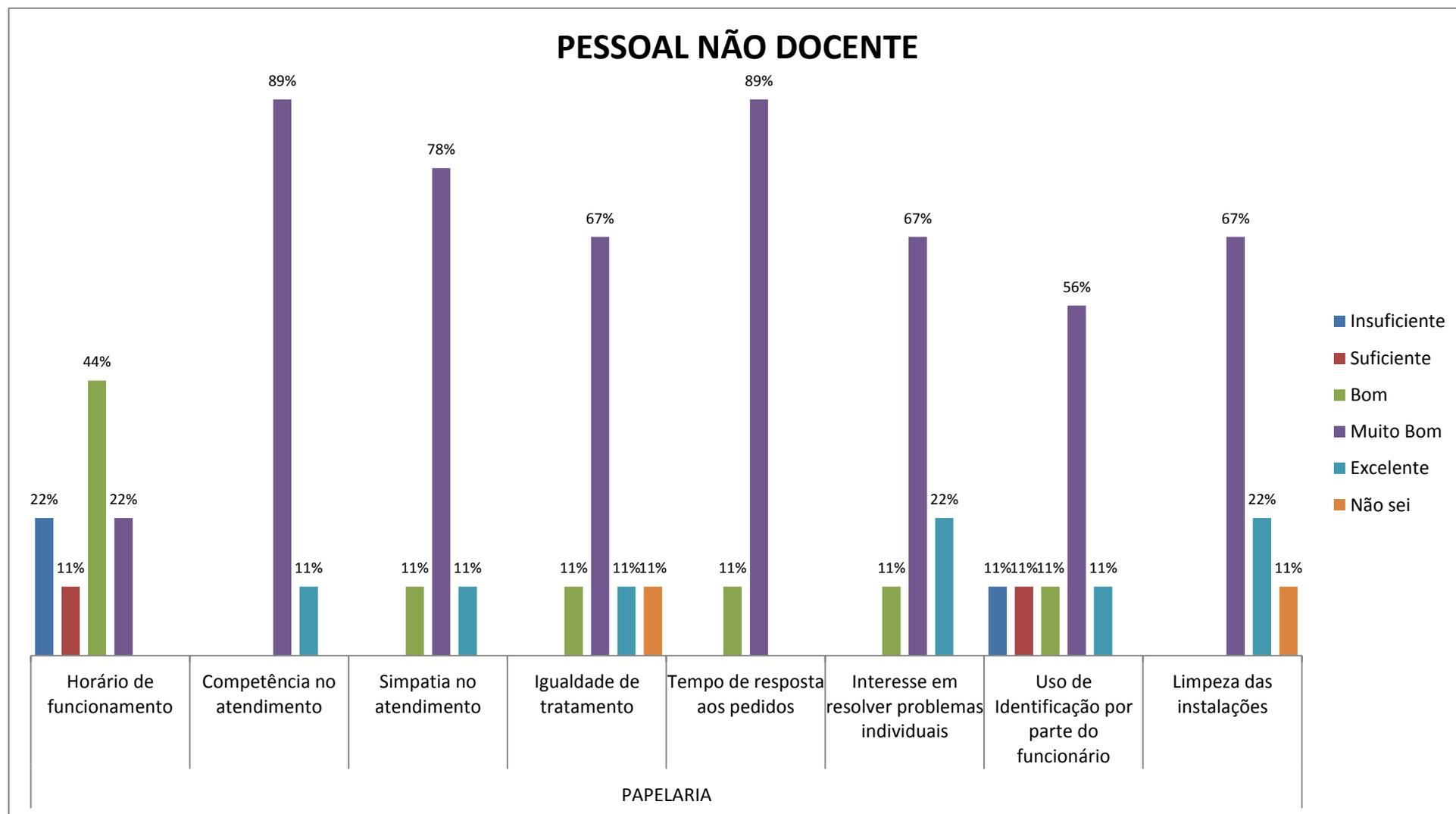


Gráfico 22 - Percepções do pessoal não docente sobre a reprografia em %

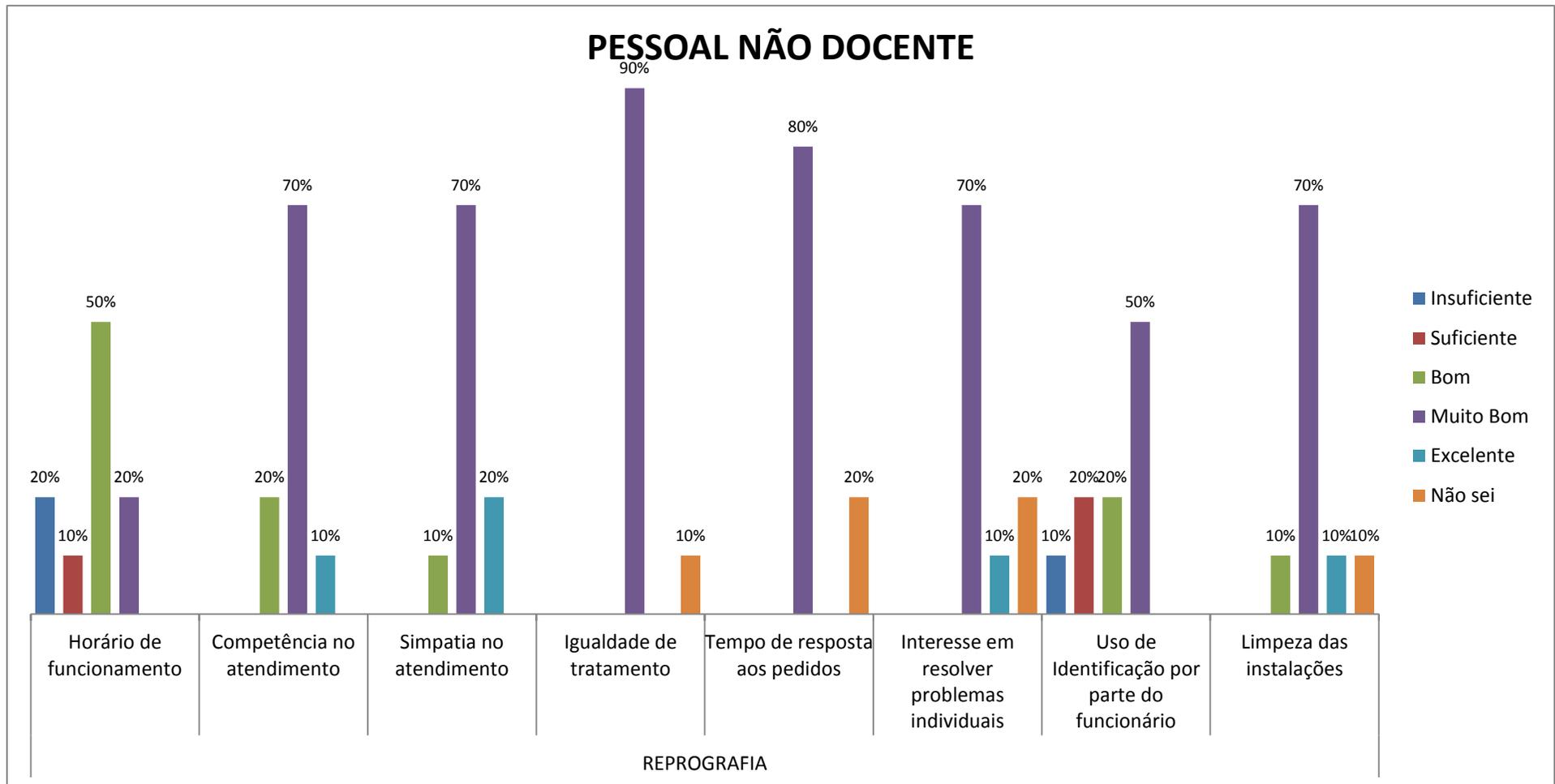


Gráfico 23 - Percepções do pessoal não docente sobre o bufete em %

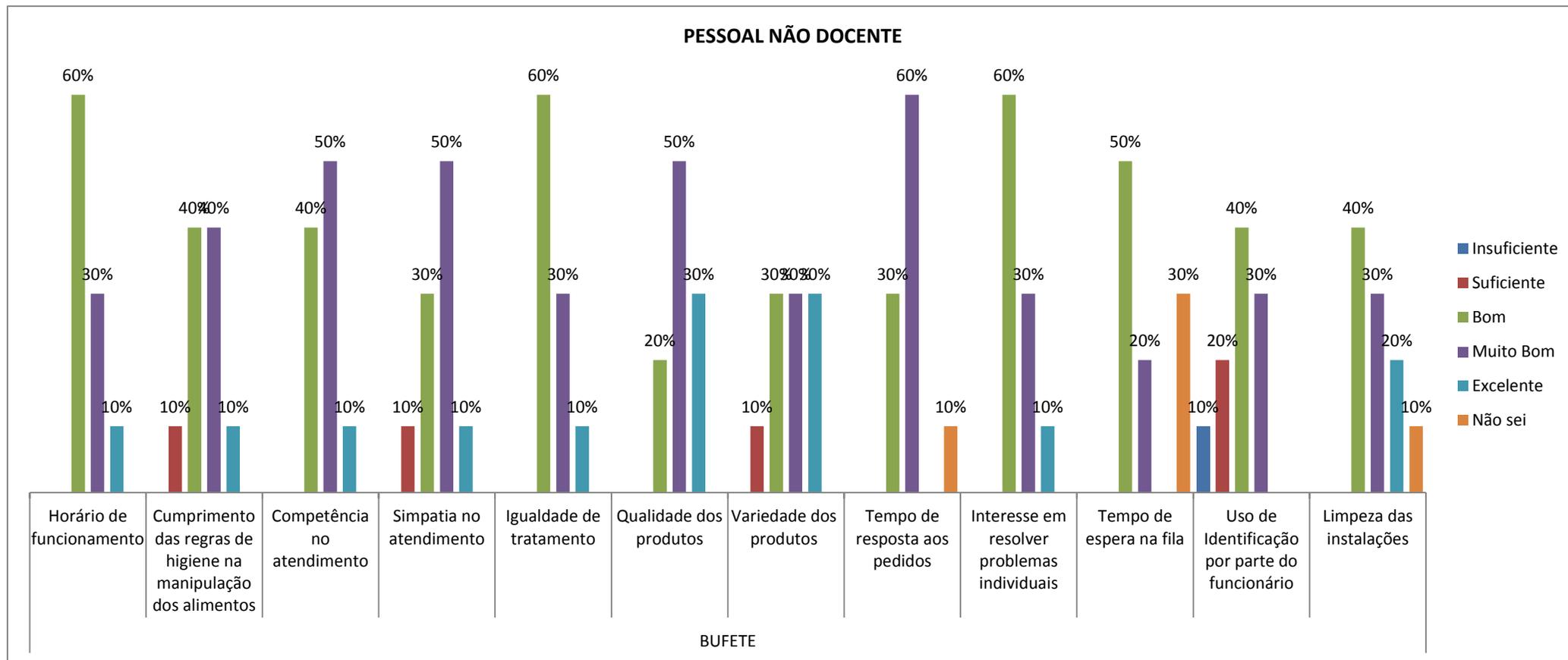


Gráfico 24 - Percepções do pessoal não docente sobre os pavilhões em %

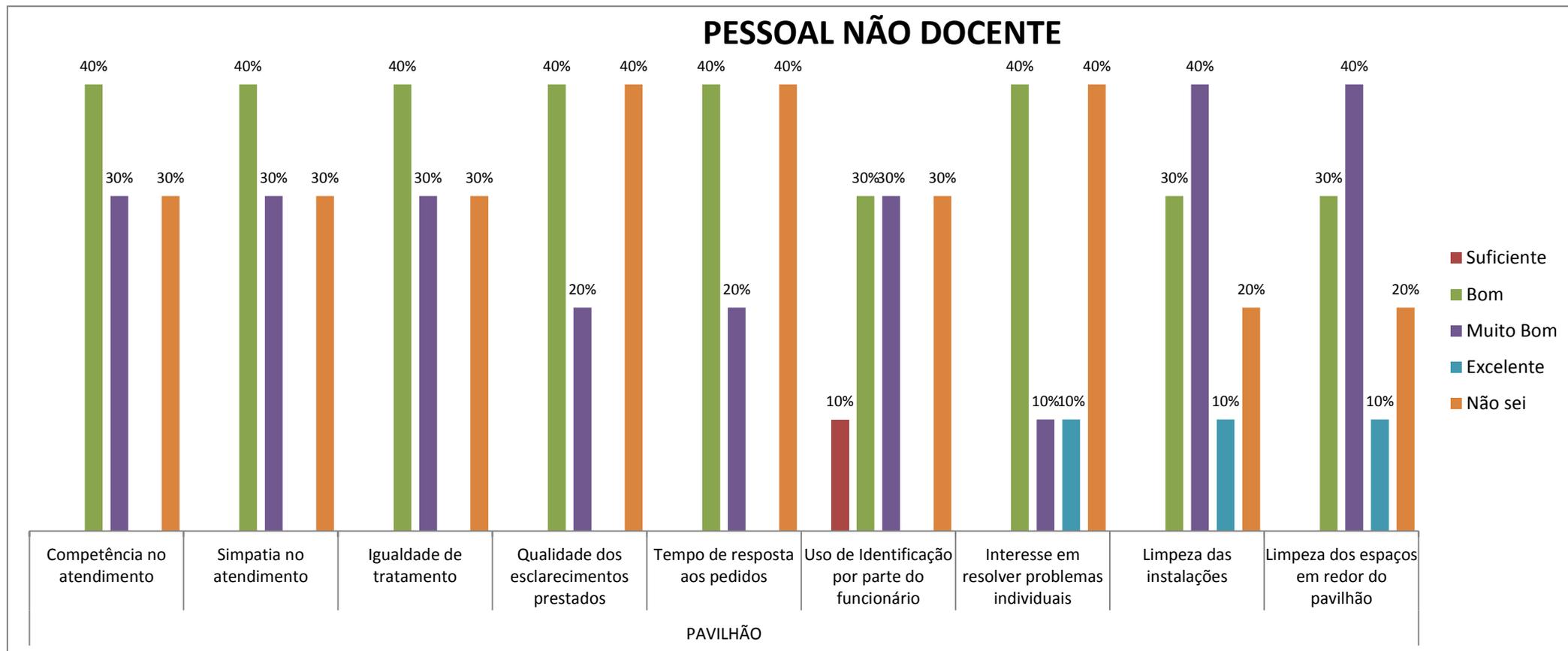


Gráfico 25 - Percepções do pessoal não docente sobre o pavilhão gimnodesportivo em %

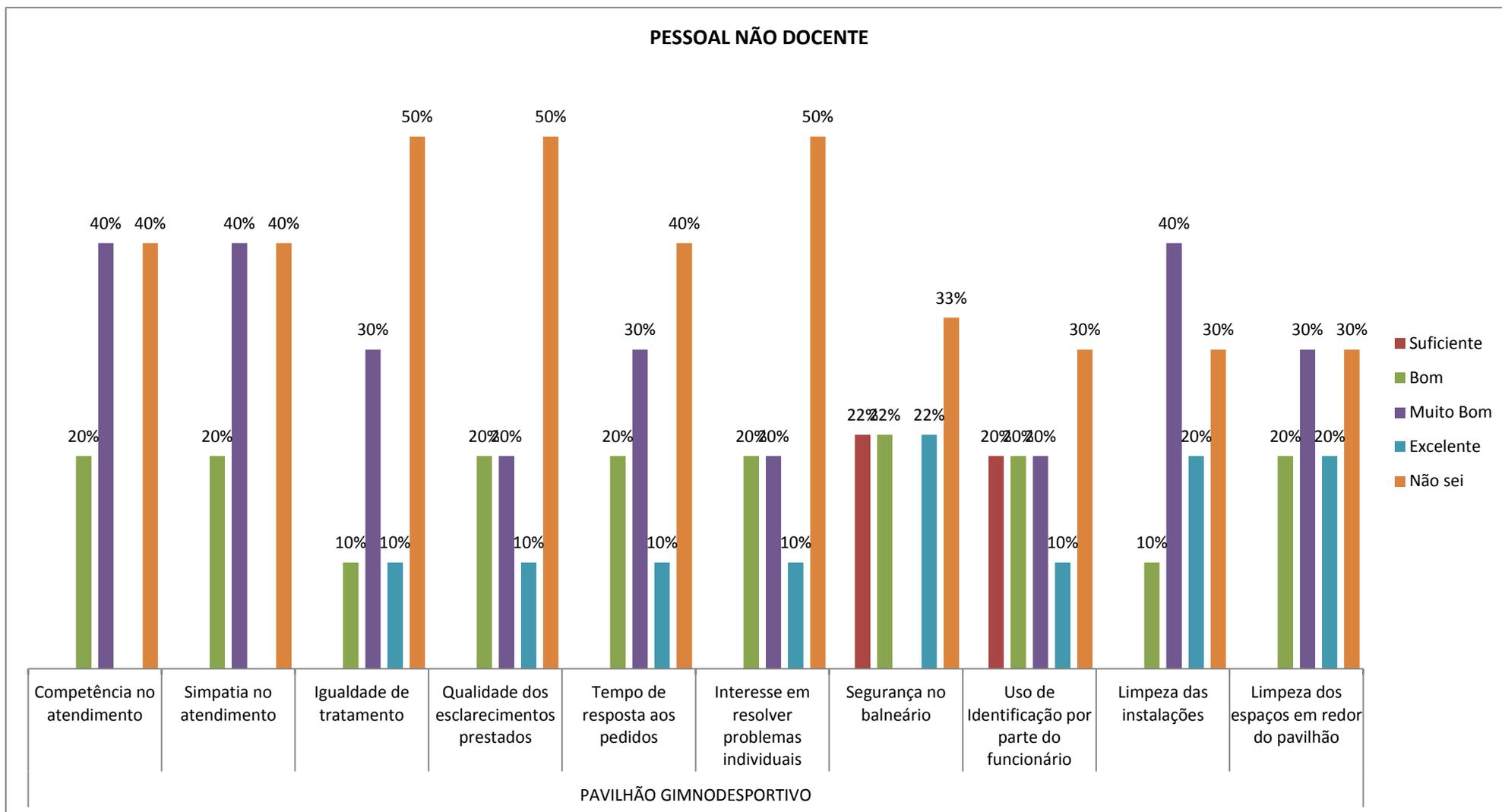


Gráfico 26 - Percepções do pessoal não docente sobre o refeitório em %

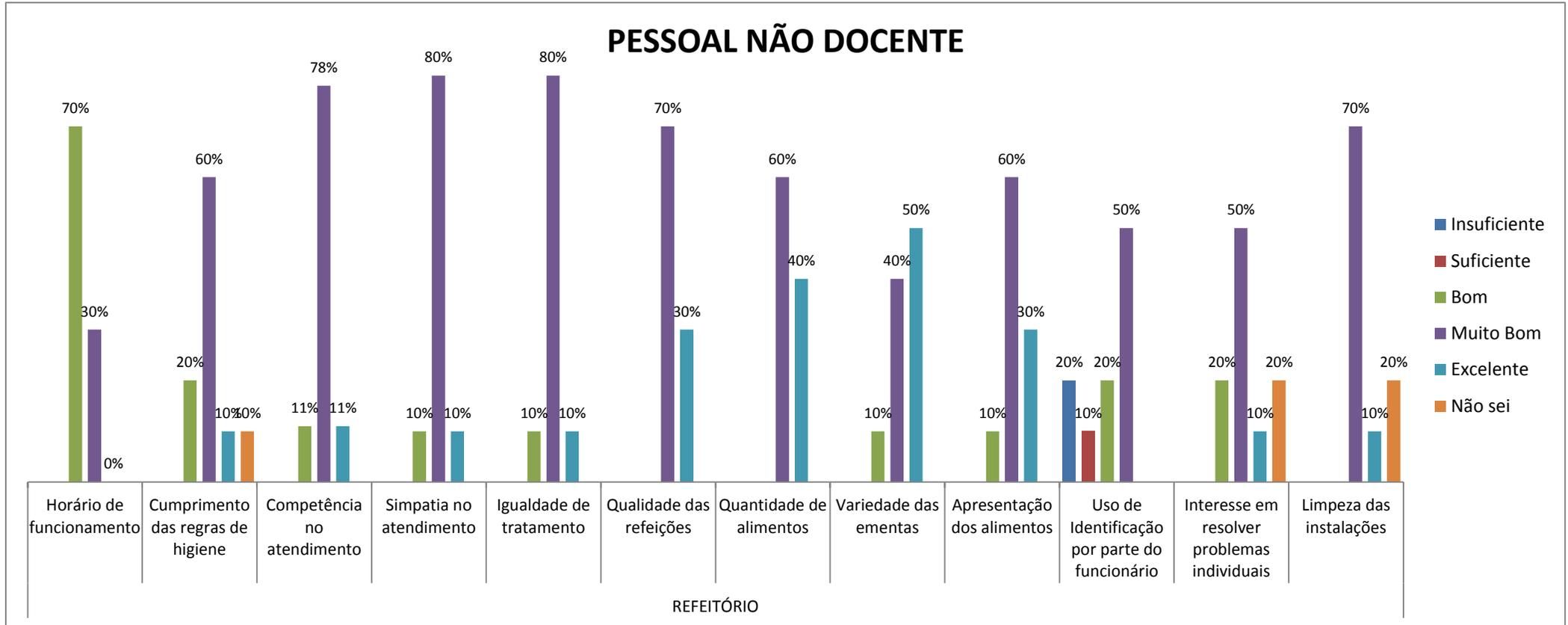


Gráfico 27 - Perceções do pessoal não docente sobre a biblioteca escolar em %

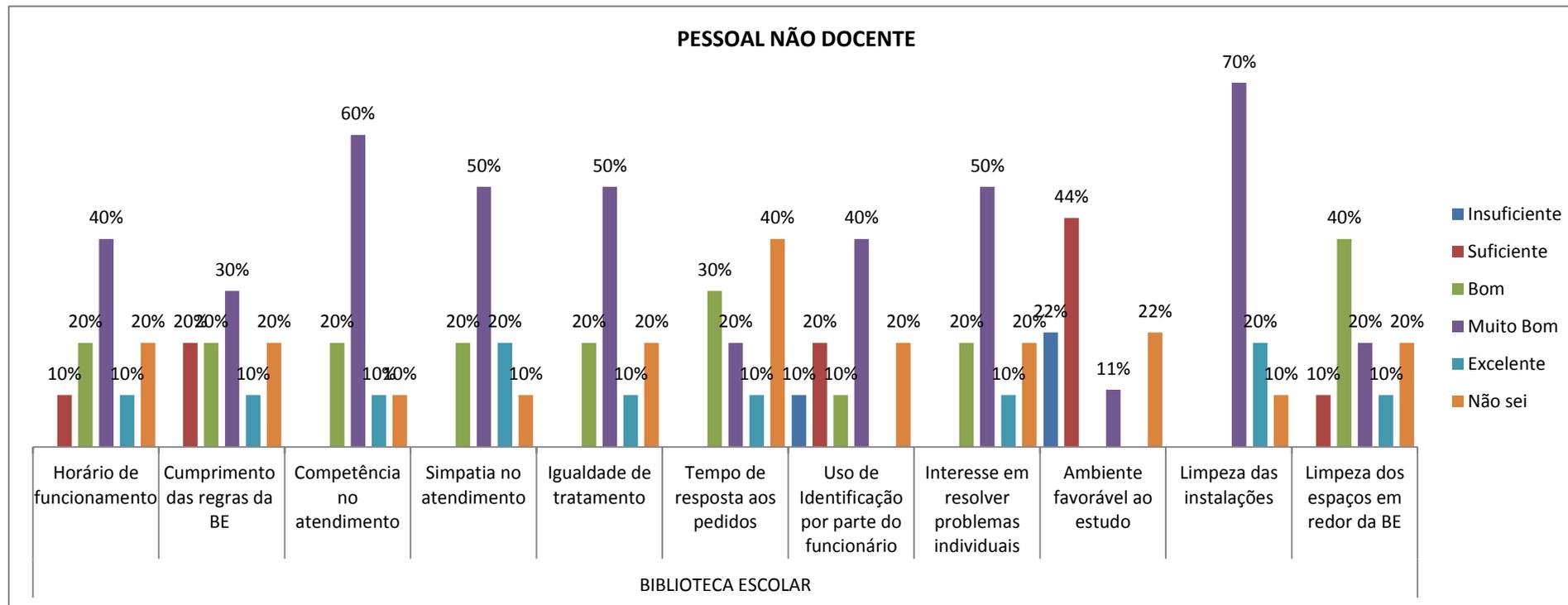


Tabela 27 - Modas e médias das percepções do pessoal não docente sobre os serviços

PESSOAL NÃO DOCENTE			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	2/3	2,7
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3/4	2,9
	Competência no atendimento	2/4	3,0
	Simpatia no atendimento	4	3,3
	Igualdade de tratamento	2/3	2,3
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	2/4	3,0
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2	2,4
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	4	3,3
RECEÇÃO	Competência no atendimento	4	4,1
	Simpatia no atendimento	4	4,4
	Igualdade de tratamento	4/5	4,2
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	3	3,6
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	3	3,9
	Tempo de resposta aos pedidos	3	3,7
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,9
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,4	3,2
	Limpeza das instalações	3/4	3,6
	Limpeza do espaço exterior da entrada	4	3,5
SECRETARIA	Horário de funcionamento	3	3,2
	Competência no atendimento	3/4	3,5
	Simpatia no atendimento	4	3,5
	Igualdade de tratamento	4	3,3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	4	3,8
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	3	3,9
	Tempo de resposta aos pedidos	4/5	3,4
	Interesse em resolver problemas individuais	3,4	3,5
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	1,9
	Limpeza das instalações	4	3,3
PAPELARIA	Horário de funcionamento	3	2,7
	Competência no atendimento	4	4,1
	Simpatia no atendimento	4	4,0
	Igualdade de tratamento	4	4,0
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,9
	Interesse em resolver problemas individuais	4	4,1
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,4
	Limpeza das instalações	4	4,3

Tabela 28 - Modas e médias das percepções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)

PESSOAL NÃO DOCENTE			
		Moda	Média
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	3	2,7
	Competência no atendimento	4	3,9
	Simpatia no atendimento	4	4,1
	Igualdade de tratamento	4	4,0
	Tempo de resposta aos pedidos	4	4,0
	Interesse em resolver problemas individuais	4	4,1
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,1
	Limpeza das instalações	4	4,0
BUFETE	Horário de funcionamento	4	3,5
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos	3, 4	3,5
	Competência no atendimento	4	3,7
	Simpatia no atendimento	4	3,6
	Igualdade de tratamento	3	3,5
	Qualidade dos produtos	4	4,1
	Variedade dos produtos	3,4,5	3,8
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,7
	Interesse em resolver problemas individuais	3	3,5
	Tempo de espera na fila	3	3,3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	2,9
	Limpeza das instalações	3	3,8
PAVILHÃO	Competência no atendimento	3	3,4
	Simpatia no atendimento	3	3,4
	Igualdade de tratamento	3	3,4
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	3	3,3
	Tempo de resposta aos pedidos	3	3,3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,4	3,3
	Interesse em resolver problemas individuais	3	3,5
	Limpeza das instalações	4	3,8
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	4	3,8
PAVILHÃO GIMNOESPORTIVO	Competência no atendimento	4	3,7
	Simpatia no atendimento	4	3,7
	Igualdade de tratamento	4	4,0
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	3,4	3,8
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,8
	Interesse em resolver problemas individuais	3, 4	3,8
	Segurança no balneário	2, 3, 5	3,3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2, 3, 4	3,3
	Limpeza das instalações	4	4,1
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	4	4,0

Tabela 29 - Modas e médias das percepções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)

PESSOAL NÃO DOCENTE			
		Moda	Média
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento	3	3,3
	Cumprimento das regras de higiene	4	3,9
	Competência no atendimento	4	4,0
	Simpatia no atendimento	4	4,0
	Igualdade de tratamento	4	4,0
	Qualidade das refeições	4	4,3
	Quantidade de alimentos	4	4,4
	Variedade das ementas	5	4,4
	Apresentação dos alimentos	4	4,2
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,0
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,9
	Limpeza das instalações	4	4,1
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento	4	3,6
	Cumprimento das regras da BE	4	3,4
	Competência no atendimento	4	3,9
	Simpatia no atendimento	4	4,0
	Igualdade de tratamento	4	3,9
	Tempo de resposta aos pedidos	3	3,7
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,0
	Interesse em resolver problemas individuais	4	3,9
	Ambiente favorável ao estudo	2	2,0
	Limpeza das instalações	4	4,2
	Limpeza dos espaços em redor da BE	3	3,4

Gráfico 28 - Médias das percepções do pessoal não docente sobre os serviços

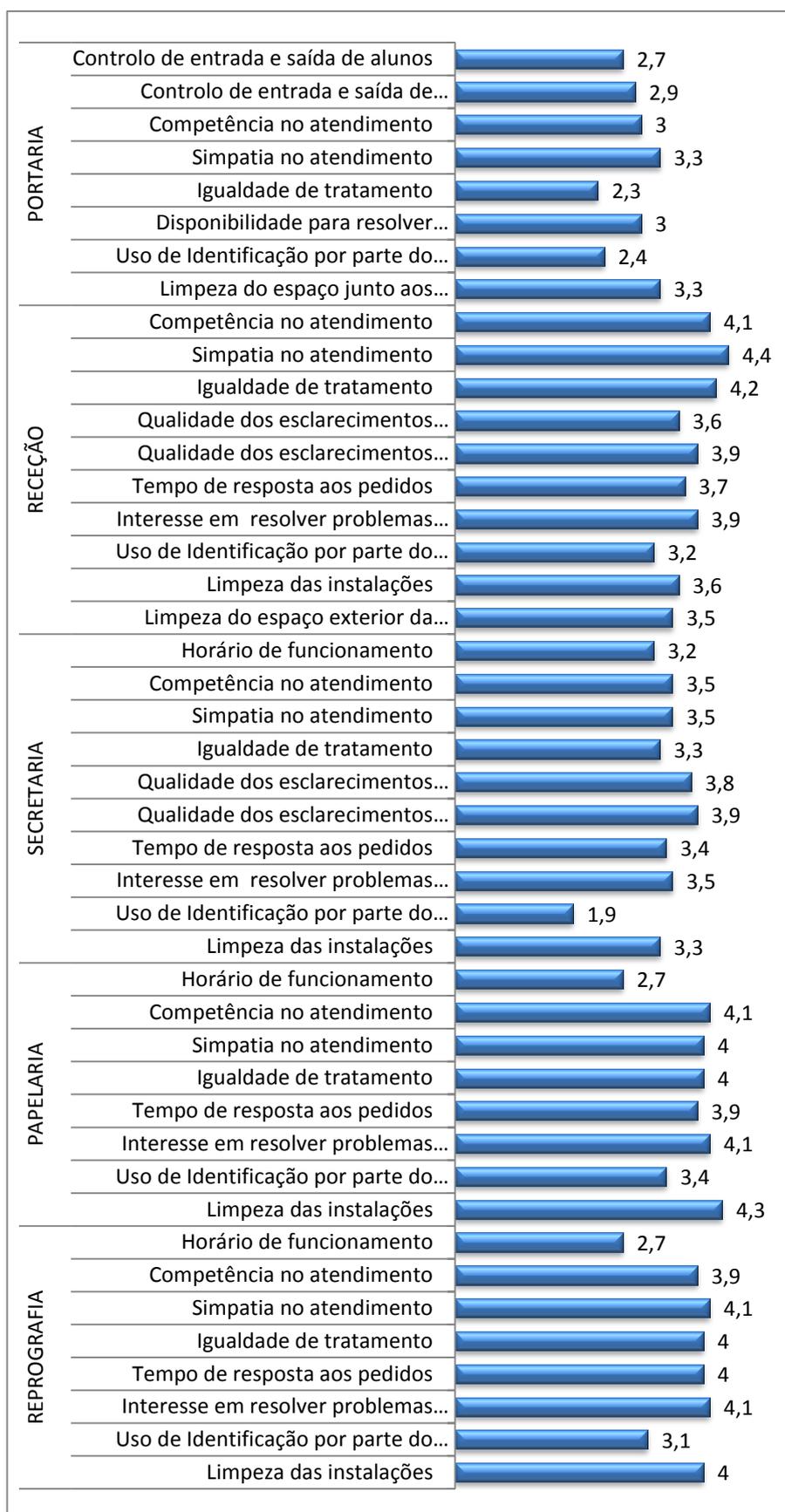


Gráfico 29 - Médias das percepções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)

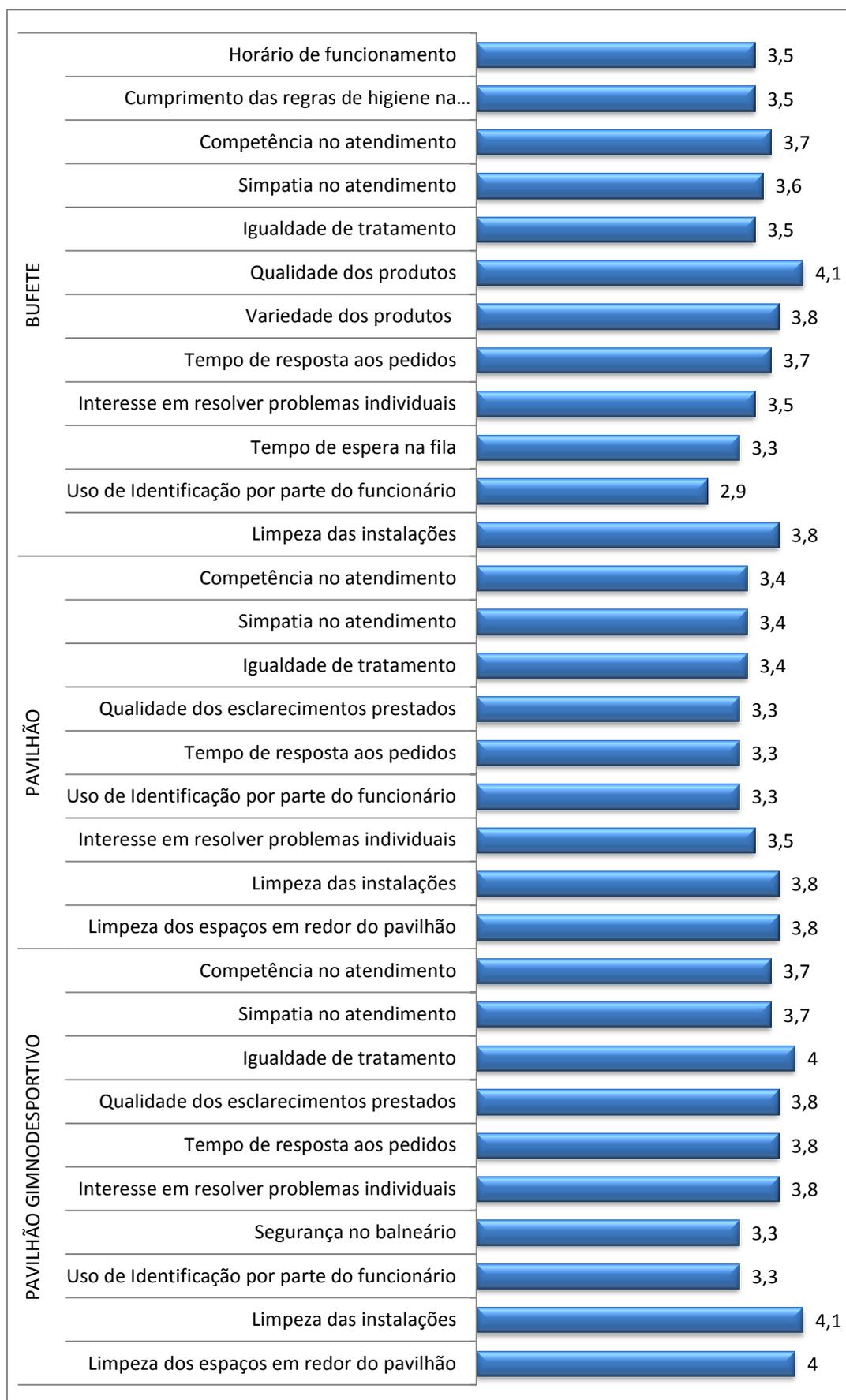


Gráfico 30 - Médias das percepções do pessoal não docente sobre os serviços (continuação)

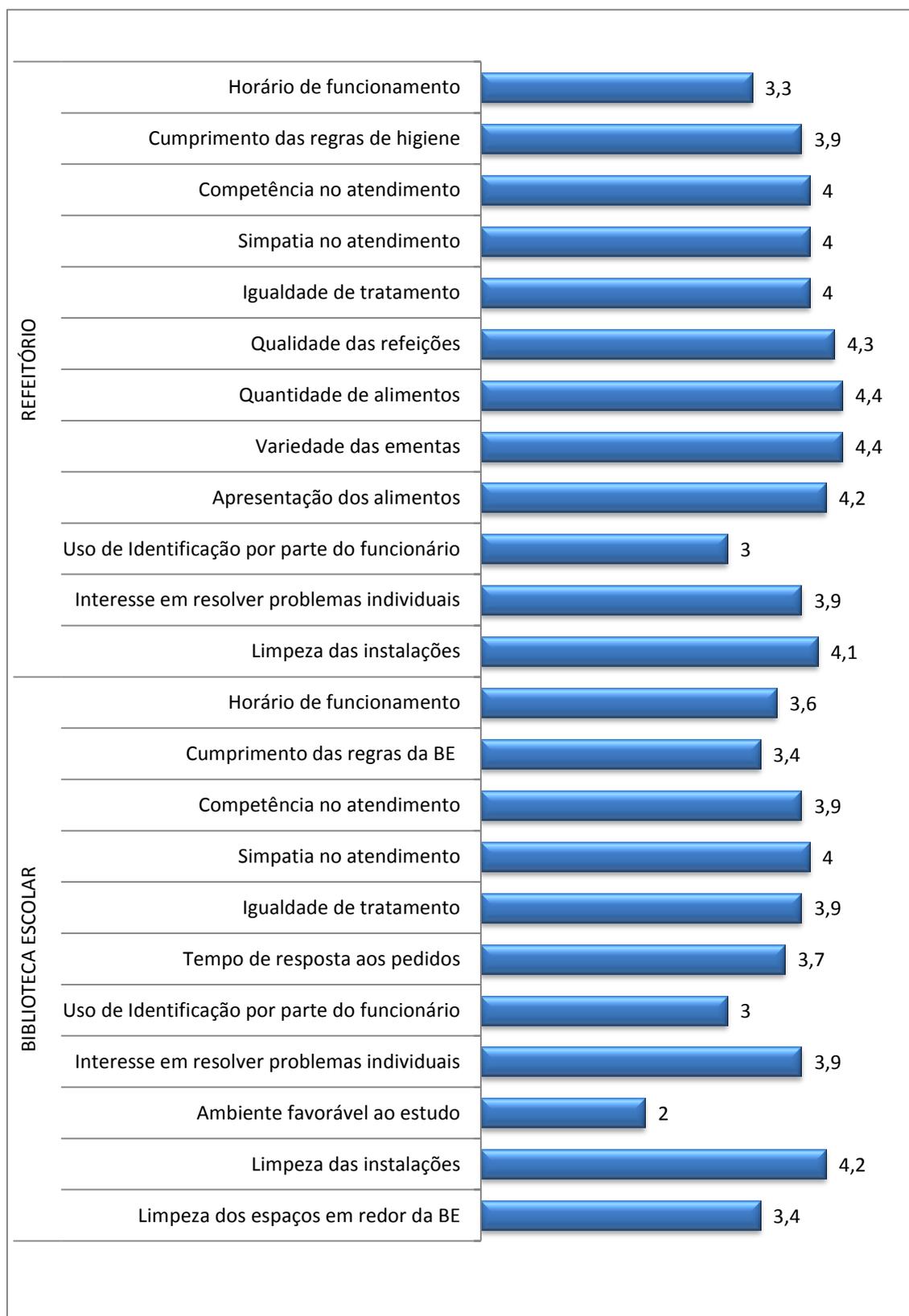


Tabela 30 - Percepções dos docentes sobre os serviços

		Docentes						Número de avaliações
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	3	2	8	9	7	1	30
	Controlo de entrada e saída de visitantes	1	3	5	10	8	3	30
	Competência no atendimento		5	6	6	12	1	30
	Simpatia no atendimento		5	6	6	12	1	30
	Igualdade de tratamento	1	1	8	7	12	1	30
	Interesse em resolver problemas dos alunos		1	6	9	9	5	30
	Uso de Identificação por parte do funcionário		3	9	5	7	6	30
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		1	6	10	12		29
RECEÇÃO	Competência no atendimento			4	13	23		40
	Simpatia no atendimento			3	11	26		40
	Igualdade de tratamento			5	14	21		40
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			6	11	20	3	40
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente			6	12	22		40
	Tempo de resposta aos pedidos			8	13	18	1	40
	Interesse em resolver problemas dos alunos			3	16	19	2	40
	Uso de Identificação por parte do funcionário		1	5	10	21	3	40
	Limpeza das instalações			3	11	25		39
	Limpeza do espaço exterior da entrada			5	14	21		40
SECRETARIA	Horário de funcionamento	1	5	12	17	5		40
	Competência no atendimento	1		7	21	11		40
	Simpatia no atendimento		3	5	22	9	1	40
	Igualdade de tratamento	1	5	16	16	2		40
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			7	17	11	5	40
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente		2	6	13	19		40
	Tempo de resposta aos pedidos		1	9	18	12		40
	Interesse em resolver problemas dos alunos		1	7	15	16	1	40
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	2	13	7	8	6	39
	Limpeza das instalações			3	18	16	1	38

Tabela 31 - Percepções dos docentes sobre os serviços (continuação)

		Docentes						Número de avaliações
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	
PAPELARIA	Horário de funcionamento	2	10	12	8	6	1	39
	Competência no atendimento			3	19	16	1	39
	Simpatia no atendimento		1	3	18	16	1	39
	Igualdade de tratamento			3	16	18	2	39
	Tempo de resposta aos pedidos	1		5	16	16	1	39
	Interesse em resolver problemas dos alunos	1		5	13	17	3	39
	Uso de Identificação por parte do funcionário		1	3	15	16	4	39
	Limpeza das instalações			4	16	15	4	39
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	5	9	12	8	5	1	40
	Competência no atendimento			2	17	20	1	40
	Simpatia no atendimento			2	17	19	1	39
	Igualdade de tratamento			3	15	20	2	40
	Tempo de resposta aos pedidos			5	12	22	1	40
	Interesse em resolver problemas dos alunos			4	15	19	2	40
	Uso de Identificação por parte do funcionário		1	3	14	18	4	40
	Limpeza das instalações			3	17	18	2	40
BUFETE	Horário de funcionamento	1	4	13	16	5		39
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos		2	7	11	18	1	39
	Competência no atendimento		2	13	14	10		39
	Simpatia no atendimento		6	15	12	5		38
	Igualdade de tratamento		4	14	13	8		39
	Qualidade dos produtos		2	7	15	15		39
	Variedade dos produtos		3	7	19	10		39
	Tempo de resposta aos pedidos		2	10	23	4		39
	Interesse em resolver problemas dos alunos	1	1	8	21	5	3	39
	Tempo de espera na fila	1	6	13	16	1		37
	Uso de Identificação por parte do funcionário		2	7	14	13	3	39
	Limpeza das instalações		1	3	15	20		39
PAVILHÃO	Competência no atendimento	1	1	5	19	10	4	40
	Simpatia no atendimento		1	11	14	10	4	40
	Igualdade de tratamento		2	3	18	12	4	39
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	1		9	14	12	4	40
	Tempo de resposta aos pedidos	1		9	15	11	4	40
	Uso de Identificação por parte do funcionário		3	6	13	11	7	40
	Interesse em resolver problemas dos alunos		1	7	15	12	5	40
	Limpeza das instalações		1	5	19	11	4	40
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão		1	7	17	11	4	40

Tabela 32 - Percepções dos docentes sobre os serviços (continuação)

		Docentes						Número de avaliações
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	
PAVILHÃO GIMNOESPORATIVO	Competência no atendimento			2	3	5	20	30
	Simpatia no atendimento			2	3	5	20	30
	Igualdade de tratamento			2	3	5	20	30
	Qualidade dos esclarecimentos prestados			2	3	5	20	30
	Tempo de resposta aos pedidos				4	5	20	29
	Interesse em resolver problemas individuais			1	4	5	20	30
	Segurança no balneário			3	4	1	22	30
	Uso de identificação por parte do funcionário			1	5	4	20	30
	Limpeza das instalações			1	4	6	19	30
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão				5	6	19	30
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento		1	3	7	15	4	30
	Cumprimento das regras de higiene			3	7	16	4	30
	Competência no atendimento			3	7	16	4	30
	Simpatia no atendimento			4	8	14	4	30
	Igualdade de tratamento		2	4	7	13	4	30
	Qualidade das refeições	1	1	3	6	14	5	30
	Quantidade de alimentos		1	5	5	13	6	30
	Variedade das ementas		2	2	7	13	6	30
	Apresentação dos alimentos		1	3	10	11	4	29
	Uso de Identificação por parte do funcionário			6	5	13	6	30
	Interesse em resolver problemas dos alunos			3	7	14	6	30
	Limpeza das instalações			3	6	16	5	30
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento		1	3	13	13		30
	Cumprimento das regras da BE	1	1	6	12	10		30
	Competência no atendimento		1	1	10	18		30
	Simpatia no atendimento		1	1	8	20		30
	Igualdade de tratamento	1		2	9	17	1	30
	Tempo de resposta aos pedidos		1	1	10	17	1	30
	Uso de Identificação por parte do funcionário		2	3	7	15	3	30
	Interesse em resolver problemas dos alunos		1	1	9	16	3	30
	Ambiente favorável ao estudo	3	1	8	8	10		30
	Limpeza das instalações			1	13	16		30
	Limpeza dos espaços em redor da BE		1	4	12	13		30

Tabela 33 - Percepções dos docentes sobre os serviços em %

		DOCENTES					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	10%	7%	27%	30%	23%	3%
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3%	10%	17%	33%	27%	10%
	Competência no atendimento		17%	20%	20%	40%	3%
	Simpatia no atendimento		17%	20%	20%	40%	3%
	Igualdade de tratamento	3%	3%	27%	23%	40%	3%
	Interesse em resolver problemas dos alunos		3%	20%	30%	30%	17%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		10%	30%	17%	23%	20%
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		3%	21%	34%	41%	
RECEÇÃO	Competência no atendimento			10%	33%	58%	
	Simpatia no atendimento			8%	28%	65%	
	Igualdade de tratamento			13%	35%	53%	
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			15%	28%	50%	8%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente			15%	30%	55%	
	Tempo de resposta aos pedidos			20%	33%	45%	3%
	Interesse em resolver problemas dos alunos			8%	40%	48%	5%
	Uso de Identificação por parte do funcionário			13%	25%	53%	8%
	Limpeza das instalações			8%	28%	64%	
	Limpeza do espaço exterior da entrada			13%	35%	53%	
SECRETARIA	Horário de funcionamento	3%	13%	30%	43%	13%	
	Competência no atendimento	3%		18%	53%	28%	
	Simpatia no atendimento		8%	13%	55%	23%	3%
	Igualdade de tratamento	3%	13%	40%	40%	5%	
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone			18%	43%	28%	13%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente		5%	15%	33%	48%	
	Tempo de resposta aos pedidos		3%	23%	45%	30%	
	Interesse em resolver problemas dos alunos		3%	18%	38%	40%	3%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	8%	5%	33%	18%	21%	15%
	Limpeza das instalações			8%	47%	42%	3%
PAPELARIA	Horário de funcionamento	5%	26%	31%	21%	15%	3%
	Competência no atendimento			8%	49%	41%	3%
	Simpatia no atendimento		3%	8%	46%	41%	3%
	Igualdade de tratamento			8%	41%	46%	5%
	Tempo de resposta aos pedidos	3%		13%	41%	41%	3%
	Interesse em resolver problemas dos alunos	3%		13%	33%	44%	8%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		3%	8%	38%	41%	10%
	Limpeza das instalações			10%	41%	38%	10%

Tabela 34 - Percepções dos docentes sobre os serviços em % (continuação)

		DOCENTES					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	13%	23%	30%	20%	13%	3%
	Competência no atendimento			5%	43%	50%	3%
	Simpatia no atendimento			5%	44%	49%	3%
	Igualdade de tratamento			8%	38%	50%	5%
	Tempo de resposta aos pedidos			13%	30%	55%	3%
	Interesse em resolver problemas dos alunos			10%	38%	48%	5%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		3%	8%	35%	45%	10%
	Limpeza das instalações			8%	43%	45%	5%
BUFETE	Horário de funcionamento	3%	10%	33%	41%	13%	
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos		5%	18%	28%	46%	3%
	Competência no atendimento		5%	33%	36%	26%	
	Simpatia no atendimento		16%	39%	32%	13%	
	Igualdade de tratamento		10%	36%	33%	21%	
	Qualidade dos produtos		5%	18%	38%	38%	
	Variedade dos produtos		8%	18%	49%	26%	
	Tempo de resposta aos pedidos		5%	26%	59%	10%	
	Interesse em resolver problemas dos alunos	3%	3%	21%	54%	13%	8%
	Tempo de espera na fila	3%	16%	35%	43%	3%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário		5%	18%	36%	33%	8%
	Limpeza das instalações		3%	8%	38%	51%	
PAVILHÃO	Competência no atendimento	3%	3%	13%	48%	25%	10%
	Simpatia no atendimento		3%	28%	35%	25%	10%
	Igualdade de tratamento		5%	8%	46%	31%	10%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	3%		23%	35%	30%	10%
	Tempo de resposta aos pedidos	3%		23%	38%	28%	10%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		8%	15%	33%	28%	18%
	Interesse em resolver problemas dos alunos		3%	18%	38%	30%	13%
	Limpeza das instalações		3%	13%	48%	28%	10%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão		3%	18%	43%	28%	10%
PAVILHÃO GIMNOESPORTIVO	Competência no atendimento			7%	10%	17%	67%
	Simpatia no atendimento			7%	10%	17%	67%
	Igualdade de tratamento			7%	10%	17%	67%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados			7%	10%	17%	67%
	Tempo de resposta aos pedidos				14%	17%	69%
	Interesse em resolver problemas individuais			3%	13%	17%	67%
	Segurança no balneário			10%	13%	3%	73%
	Uso de identificação por parte do funcionário			3%	17%	13%	67%
	Limpeza das instalações			3%	13%	20%	63%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão				17%	20%	63%

Tabela 35 - Percepções dos docentes sobre os serviços em % (continuação)

		DOCENTES					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento		3%	10%	23%	50%	13%
	Cumprimento das regras de higiene			10%	23%	53%	13%
	Competência no atendimento			10%	23%	53%	13%
	Simpatia no atendimento			13%	27%	47%	13%
	Igualdade de tratamento		7%	13%	23%	43%	13%
	Qualidade das refeições	3%	3%	10%	20%	47%	17%
	Quantidade de alimentos		3%	17%	17%	43%	20%
	Variedade das ementas		7%	7%	23%	43%	20%
	Apresentação dos alimentos		3%	10%	34%	38%	14%
	Uso de Identificação por parte do funcionário			20%	17%	43%	20%
	Interesse em resolver problemas dos alunos			10%	23%	47%	20%
	Limpeza das instalações			10%	20%	53%	17%
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento		3%	10%	43%	43%	
	Cumprimento das regras da BE	3%	3%	20%	40%	33%	
	Competência no atendimento		3%	3%	33%	60%	
	Simpatia no atendimento		3%	3%	27%	67%	
	Igualdade de tratamento	3%		7%	30%	57%	3%
	Tempo de resposta aos pedidos		3%	3%	33%	57%	3%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		7%	10%	23%	50%	10%
	Interesse em resolver problemas dos alunos		3%	3%	30%	53%	10%
	Ambiente favorável ao estudo	10%	3%	27%	27%	33%	
	Limpeza das instalações			3%	43%	53%	
	Limpeza dos espaços em redor da BE		3%	13%	40%	43%	

Gráfico 31 - Perceções dos docentes sobre a portaria

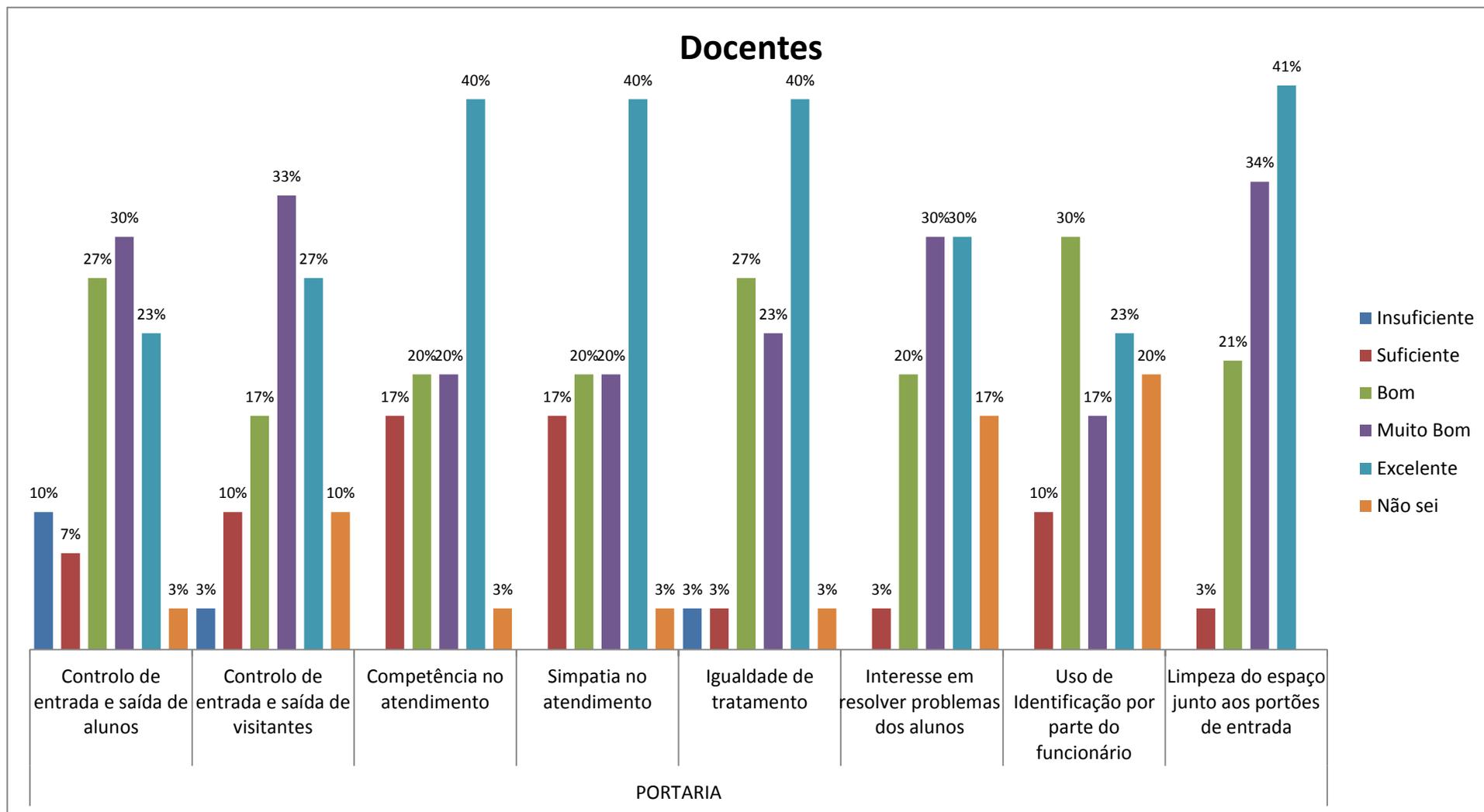


Gráfico 32 - Perceções dos docentes sobre a receção

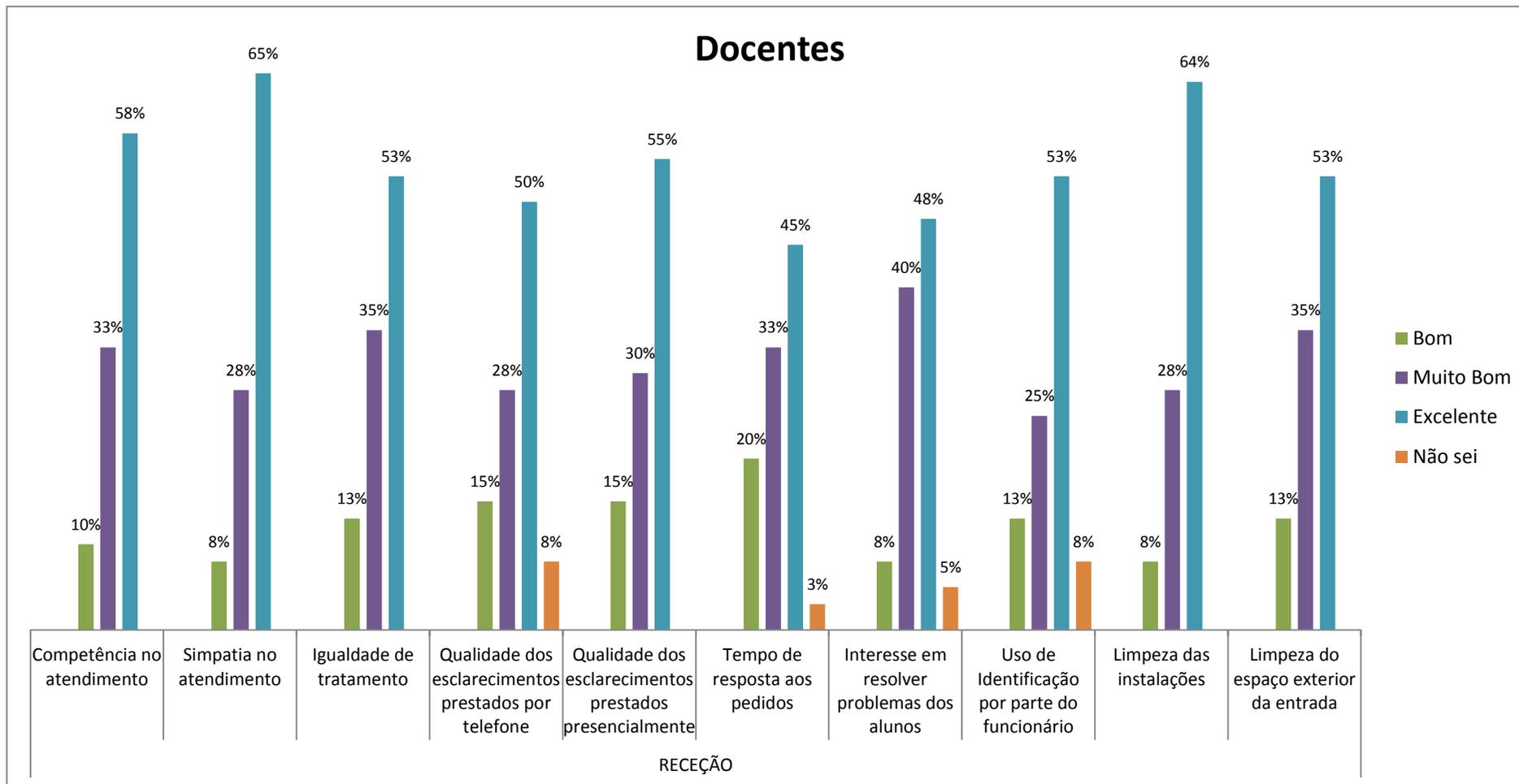


Gráfico 33- Percepções dos docentes sobre a secretaria

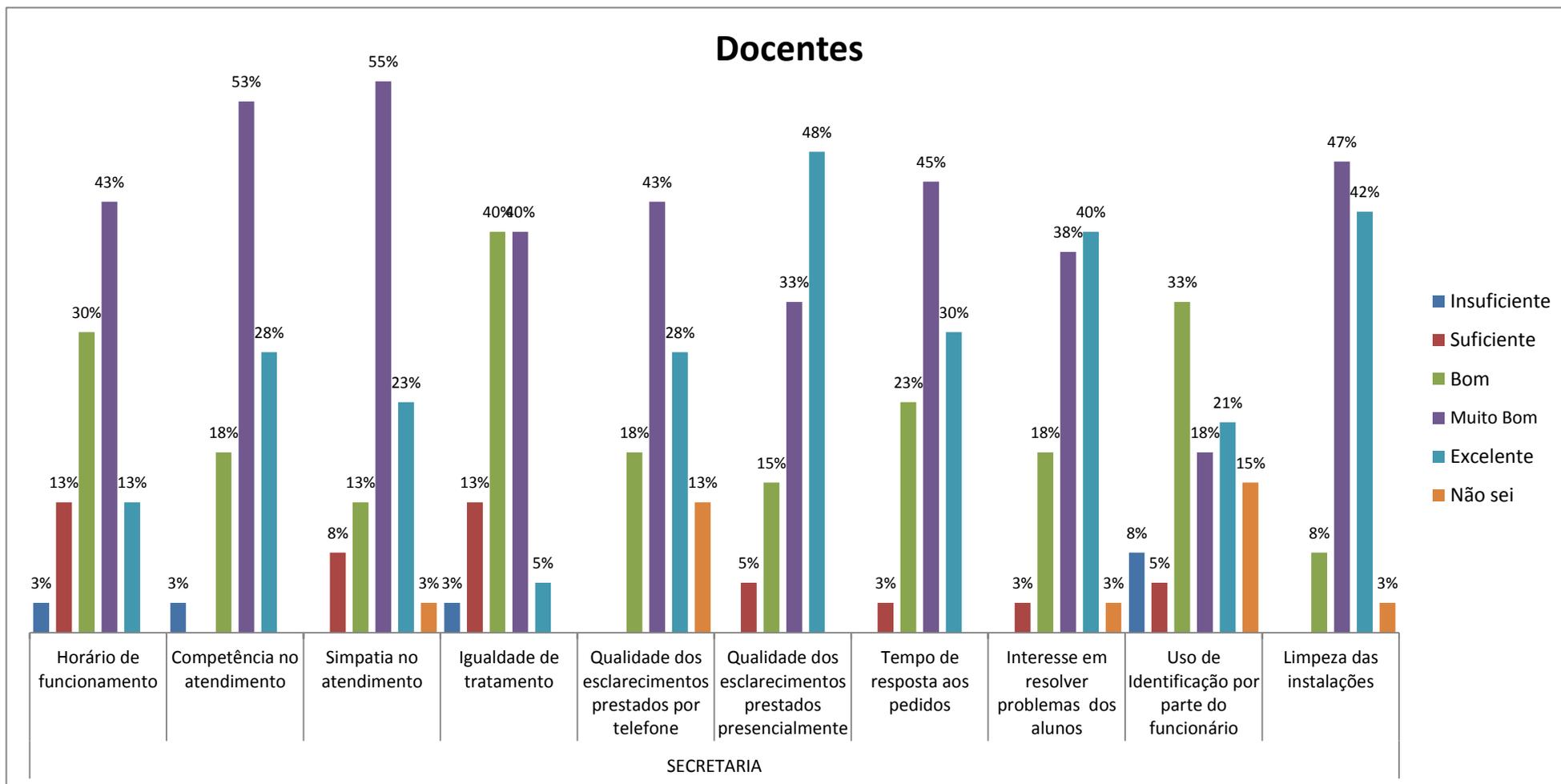


Gráfico 34 - Percepções dos docentes sobre a papelaria

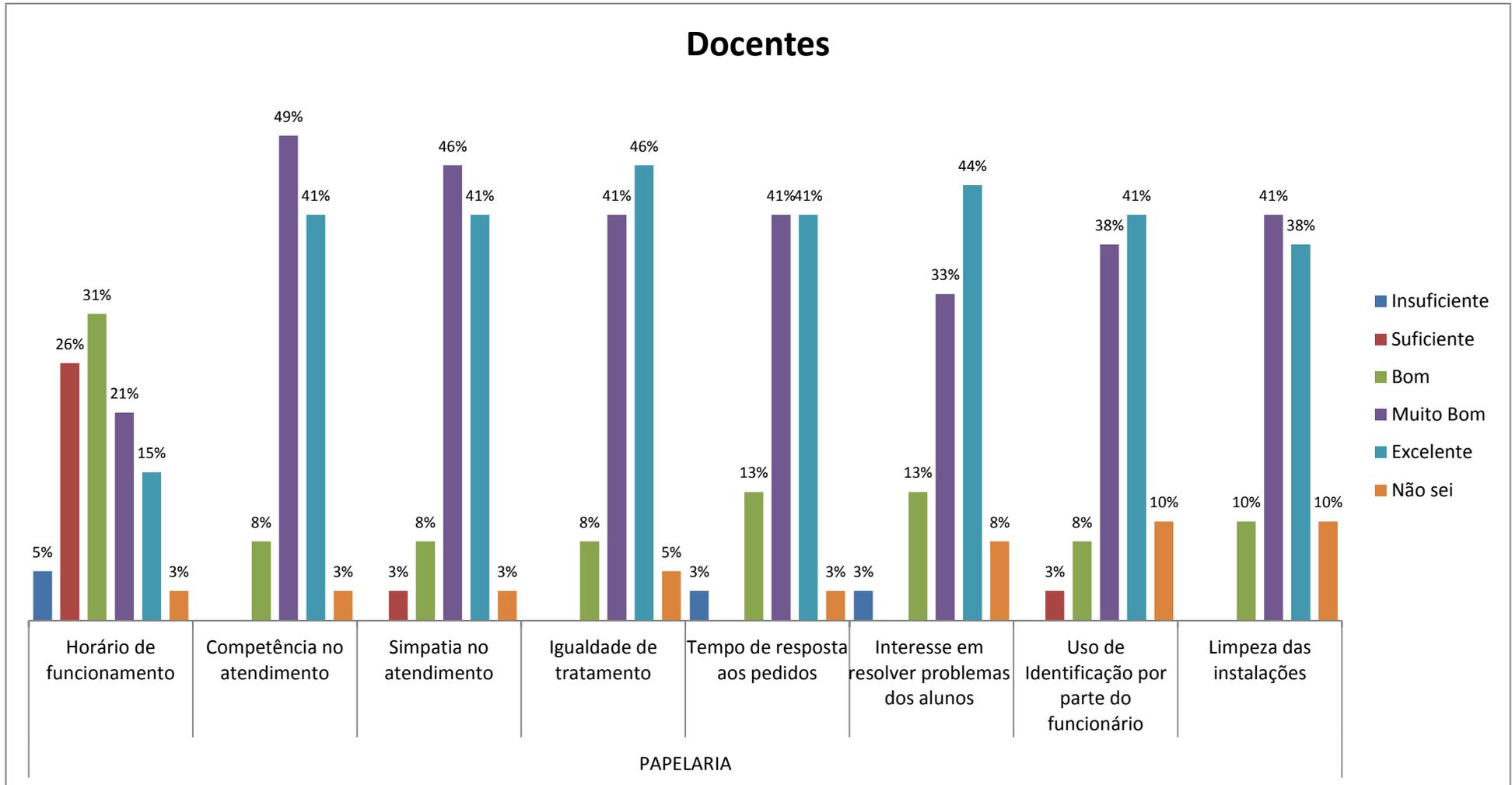


Gráfico 35 - Percepções dos docentes sobre a reprografia

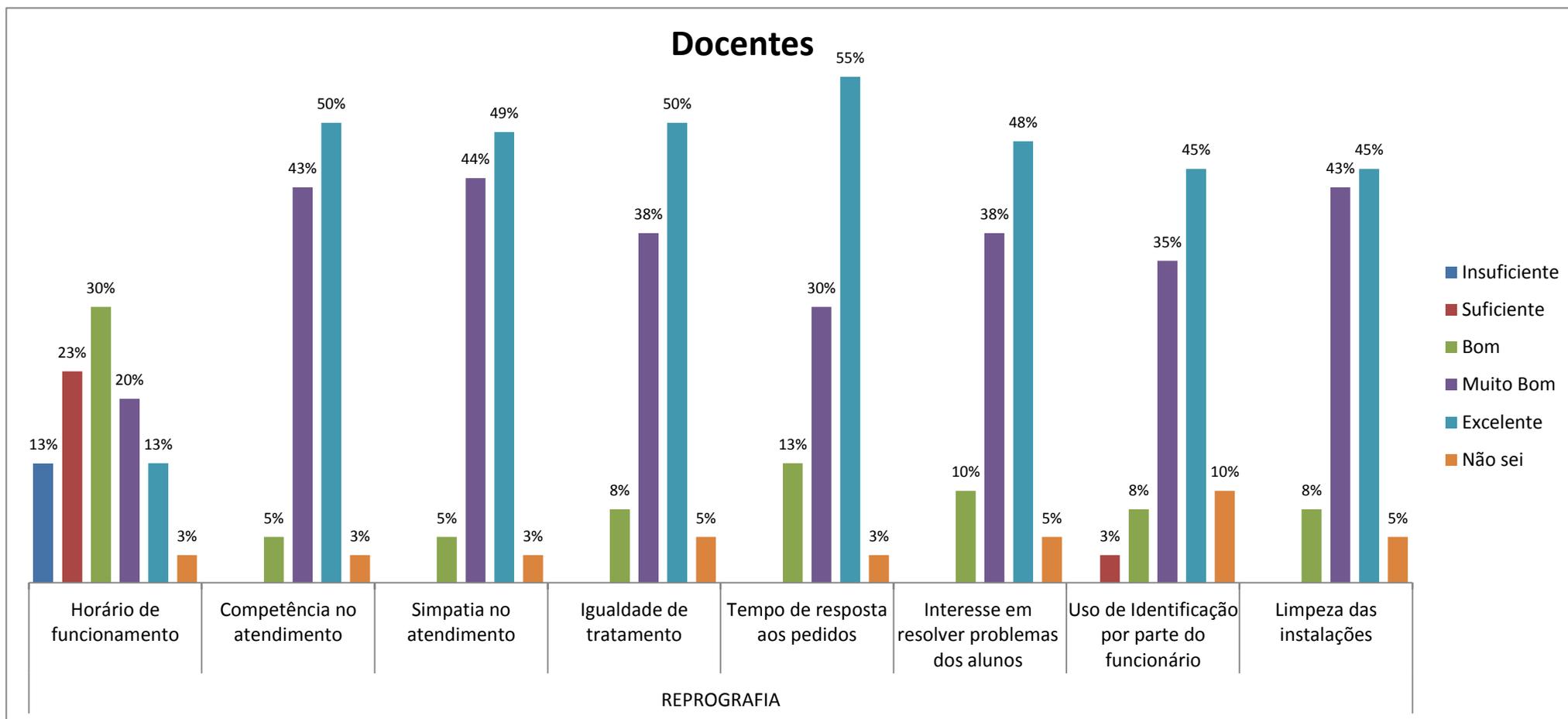


Gráfico 36 - Percepções dos docentes sobre o bufete

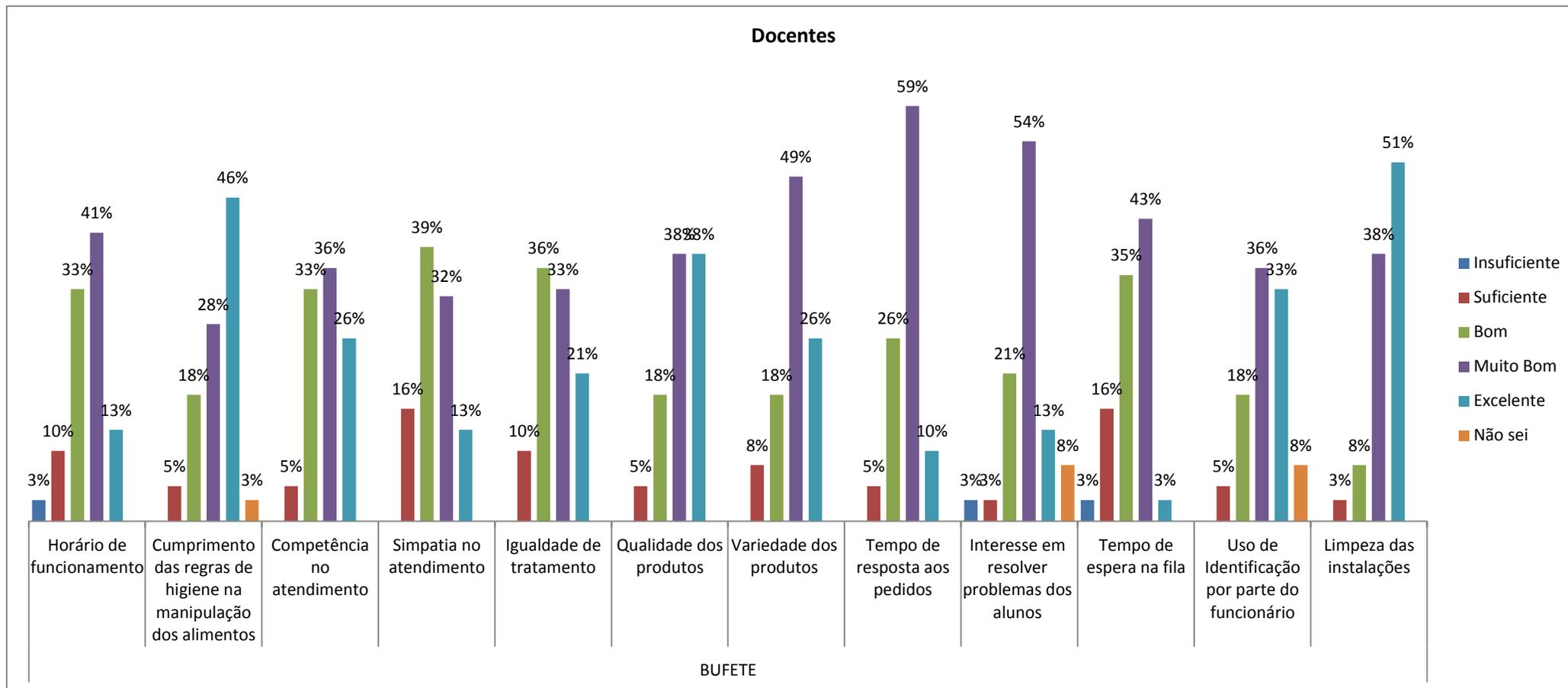


Gráfico 37 - Percepções dos docentes sobre os pavilhões

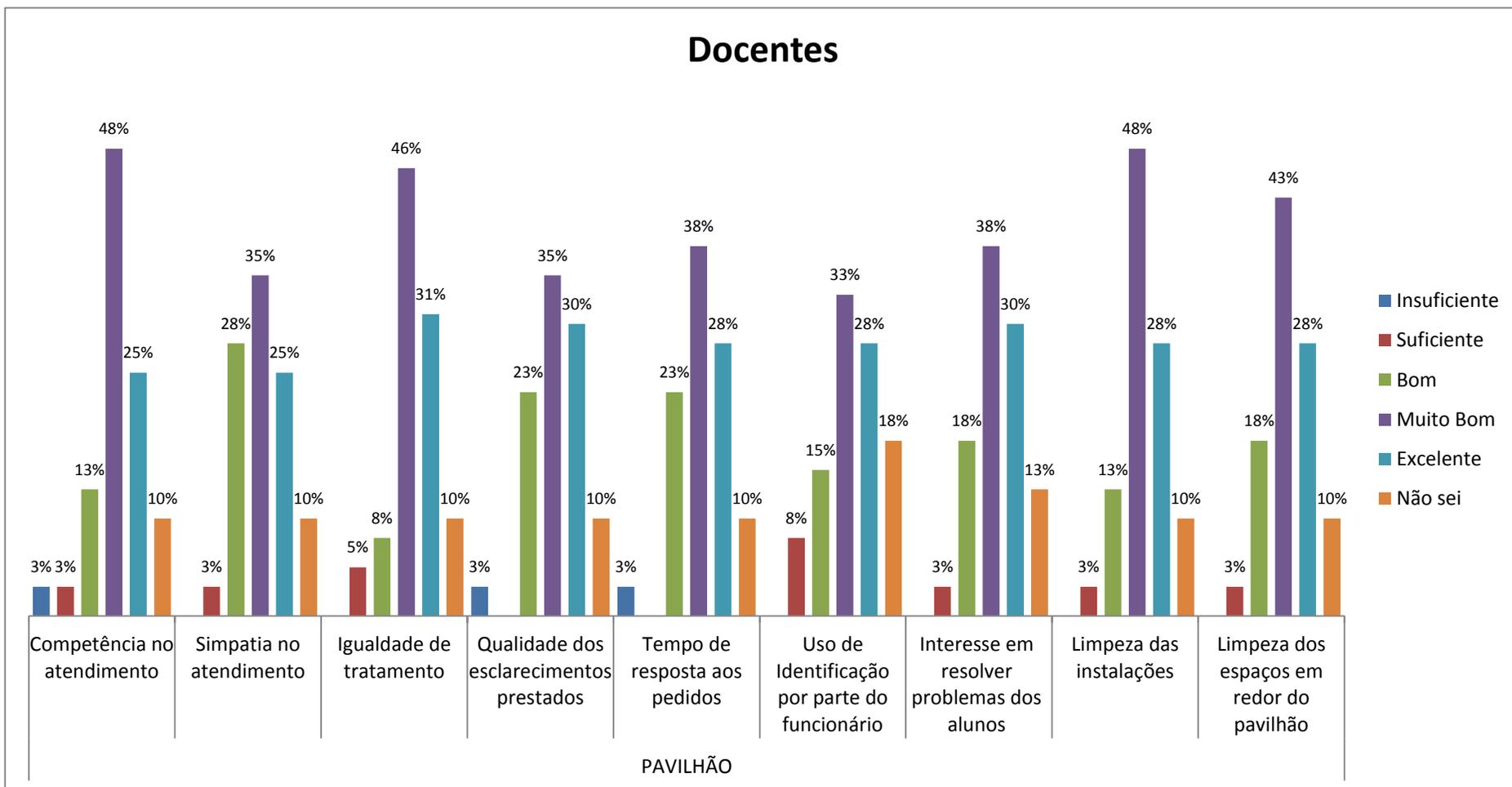


Gráfico 38 - Percepções dos docentes sobre o pavilhão gimnodesportivo

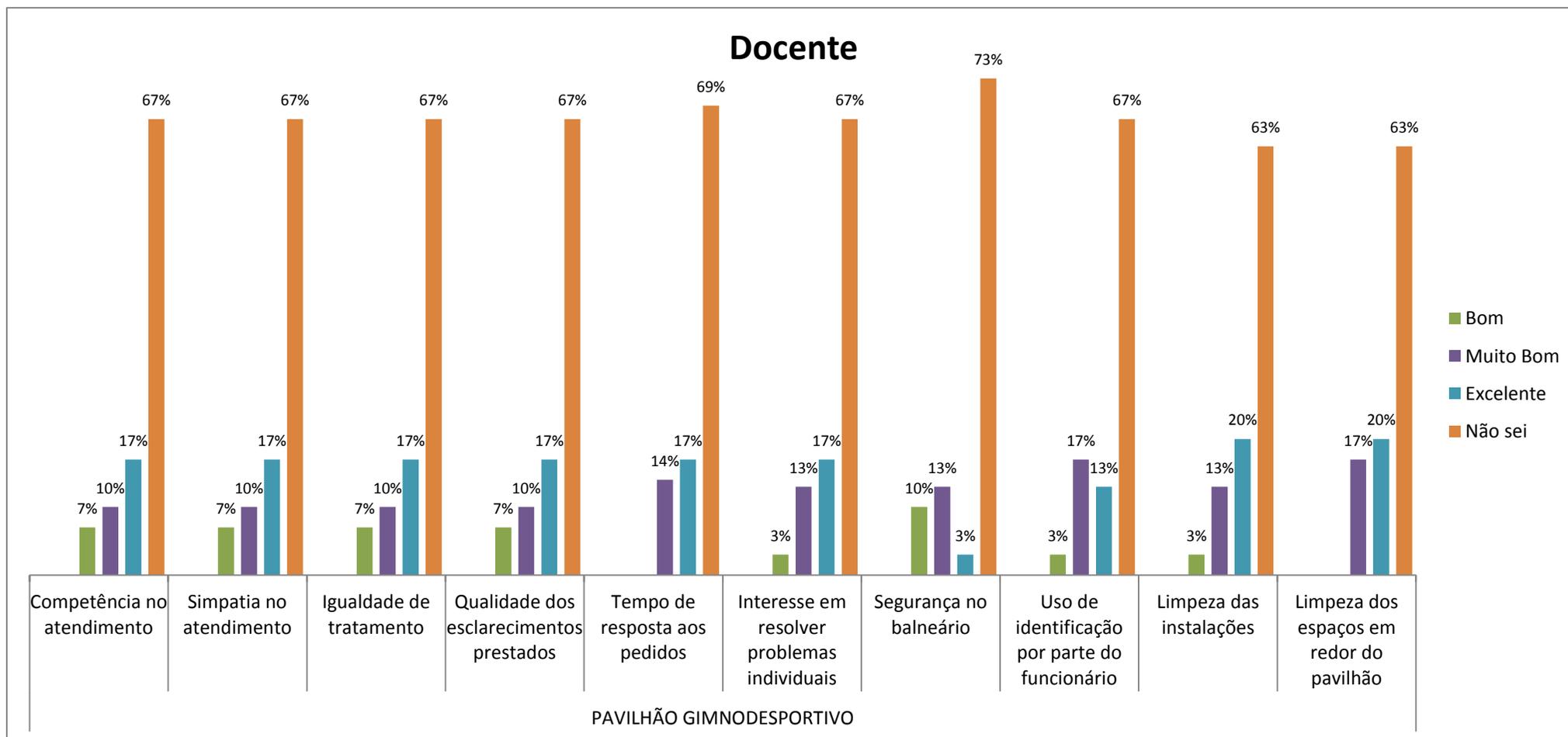


Gráfico 39 - Perceções dos docentes sobre o refeitório

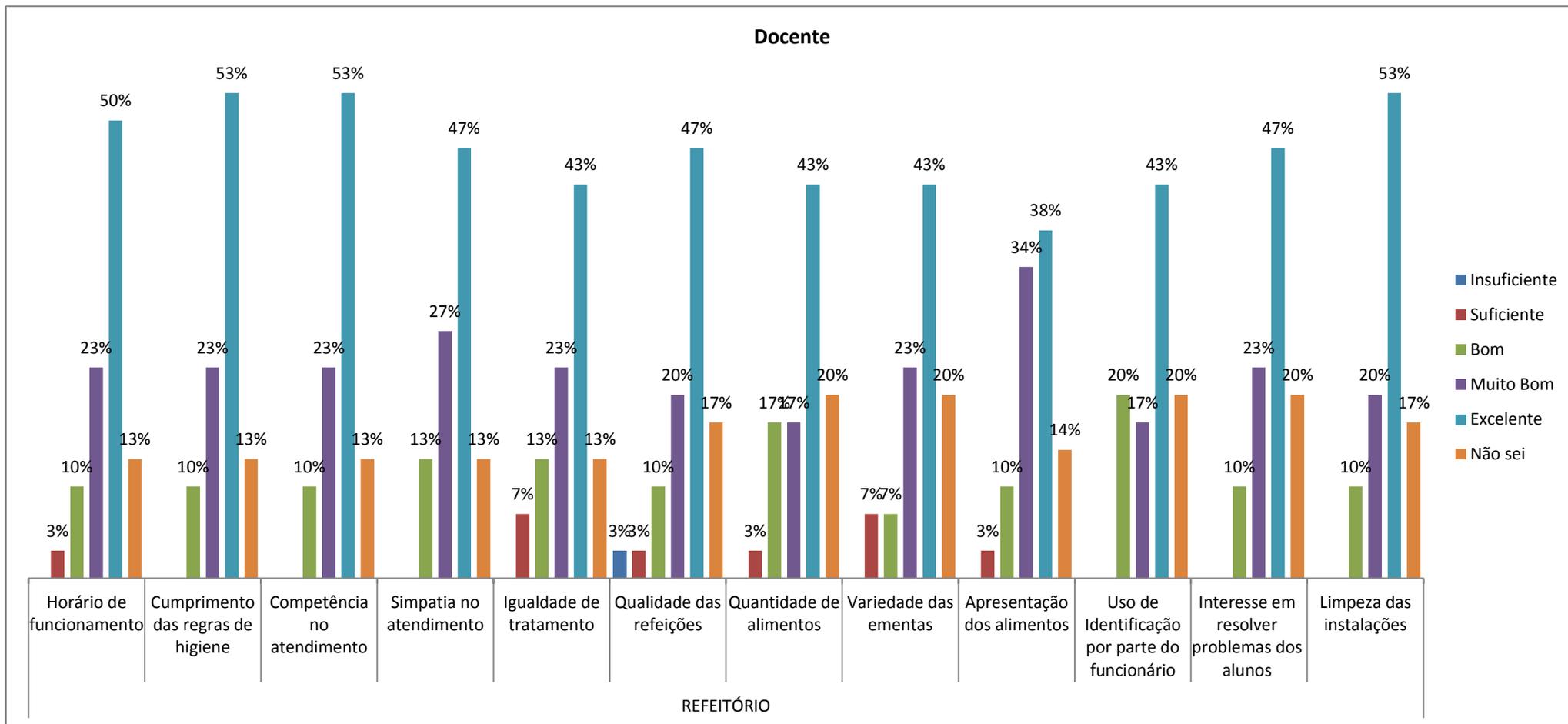


Gráfico 40 - Perceções dos docentes sobre a biblioteca escolar

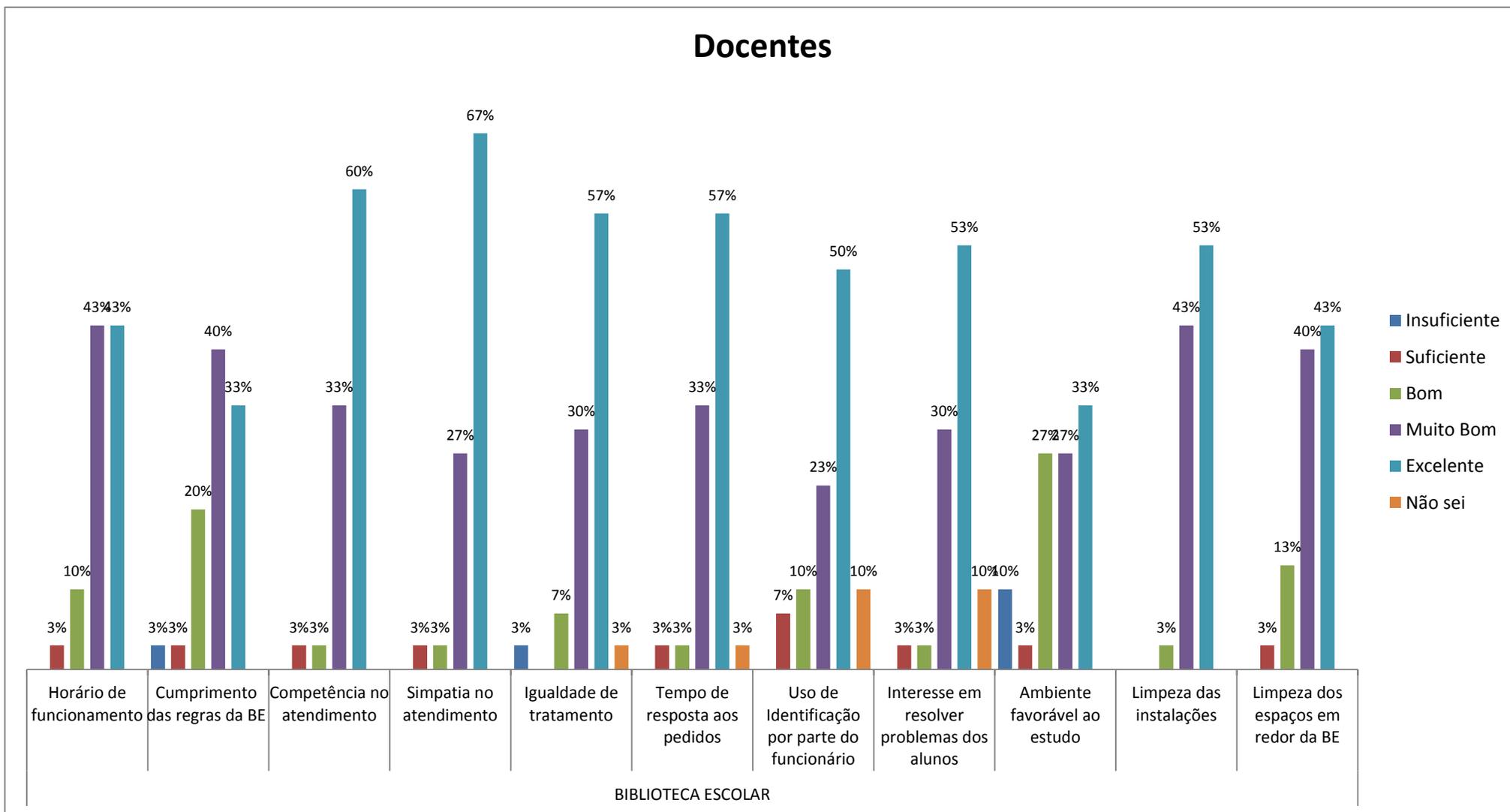


Tabela 36 - Modas e médias das percepções dos docentes sobre os serviços

DOCENTES			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	4	3,5
	Controlo de entrada e saída de visitantes	4	3,8
	Competência no atendimento	5	3,9
	Simpatia no atendimento	5	3,9
	Igualdade de tratamento	5	4,0
	Interesse em resolver problemas dos alunos	4/5	4,0
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	3,7
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	5	4,1
RECEÇÃO	Competência no atendimento	5	4,5
	Simpatia no atendimento	5	4,6
	Igualdade de tratamento	5	4,4
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	5	4,4
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	5	4,4
	Tempo de resposta aos pedidos	5	4,3
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,4
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,4
	Limpeza das instalações	5	4,6
	Limpeza do espaço exterior da entrada	5	4,4
SECRETARIA	Horário de funcionamento	4	3,5
	Competência no atendimento	4	4,0
	Simpatia no atendimento	4	3,9
	Igualdade de tratamento	3/4	3,3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	4	4,1
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	4	4,2
	Tempo de resposta aos pedidos	4	4,0
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,2
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	3,5
	Limpeza das instalações	4	4,4
PAPELARIA	Horário de funcionamento	3	3,2
	Competência no atendimento	4	4,3
	Simpatia no atendimento	4	4,3
	Igualdade de tratamento	5	4,4
	Tempo de resposta aos pedidos	4/5	4,2
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,3
	Limpeza das instalações	4	4,3

Tabela 37 - Modas e médias das percepções dos docentes sobre os serviços (continuação)

DOCENTES			
		Moda	Média
REPROGRAFIA	Horário de funcionamento	3	3,0
	Competência no atendimento	5	4,5
	Simpatia no atendimento	5	4,4
	Igualdade de tratamento	5	4,4
	Tempo de resposta aos pedidos	5	4,4
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,4
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,4
	Limpeza das instalações	5	4,4
BUFETE	Horário de funcionamento	4	3,5
	Cumprimento das regras de higiene na manipulação dos alimentos	5	4,2
	Competência no atendimento	4	3,8
	Simpatia no atendimento	3	3,4
	Igualdade de tratamento	3	3,6
	Qualidade dos produtos	/5	4,1
	Variedade dos produtos	4	3,9
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,7
	Interesse em resolver problemas dos alunos	4	3,8
	Tempo de espera na fila	4	3,3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	4,1
	Limpeza das instalações	4	4,4
	PAVILHÃO	Competência no atendimento	5
Simpatia no atendimento		5	3,9
Igualdade de tratamento		5	4,1
Qualidade dos esclarecimentos prestados		5	4,0
Tempo de resposta aos pedidos		5	4,0
Uso de Identificação por parte do funcionário		5	4,0
Interesse em resolver problemas dos alunos		4	4,1
Limpeza das instalações		4	4,1
Limpeza dos espaços em redor do pavilhão		5	4,1
PAVILHÃO GIMNOESPORATIVO	Competência no atendimento	5	4,3
	Simpatia no atendimento	5	4,3
	Igualdade de tratamento	5	4,3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	5	4,3
	Tempo de resposta aos pedidos	5	4,6
	Interesse em resolver problemas individuais	5	4,4
	Segurança no balneário	5	3,8
	Uso de identificação por parte do funcionário	5	4,3
	Limpeza das instalações	5	4,5
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	5	4,5

Tabela 38 - Modas e médias das percepções dos docentes sobre os serviços (continuação)

DOCENTES			
		Moda	Média
REFEITÓRIO	Horário de funcionamento	4,5	4,4
	Cumprimento das regras de higiene	5	4,5
	Competência no atendimento	5	4,5
	Simpatia no atendimento	5	4,4
	Igualdade de tratamento	5	4,2
	Qualidade das refeições	5	4,2
	Quantidade de alimentos	5	4,3
	Variedade das ementas	5	4,3
	Apresentação dos alimentos	5	4,2
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,3
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,5
	Limpeza das instalações	5	4,5
BIBLIOTECA ESCOLAR	Horário de funcionamento	5	4,3
	Cumprimento das regras da BE	4	4,0
	Competência no atendimento	5	4,5
	Simpatia no atendimento	5	4,6
	Igualdade de tratamento	5	4,4
	Tempo de resposta aos pedidos	5	4,5
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	4,3
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,5
	Ambiente favorável ao estudo	5	3,7
	Limpeza das instalações	5	4,5
	Limpeza dos espaços em redor da BE	5	4,2

Gráfico 41 - Médias das percepções dos docentes sobre os serviços

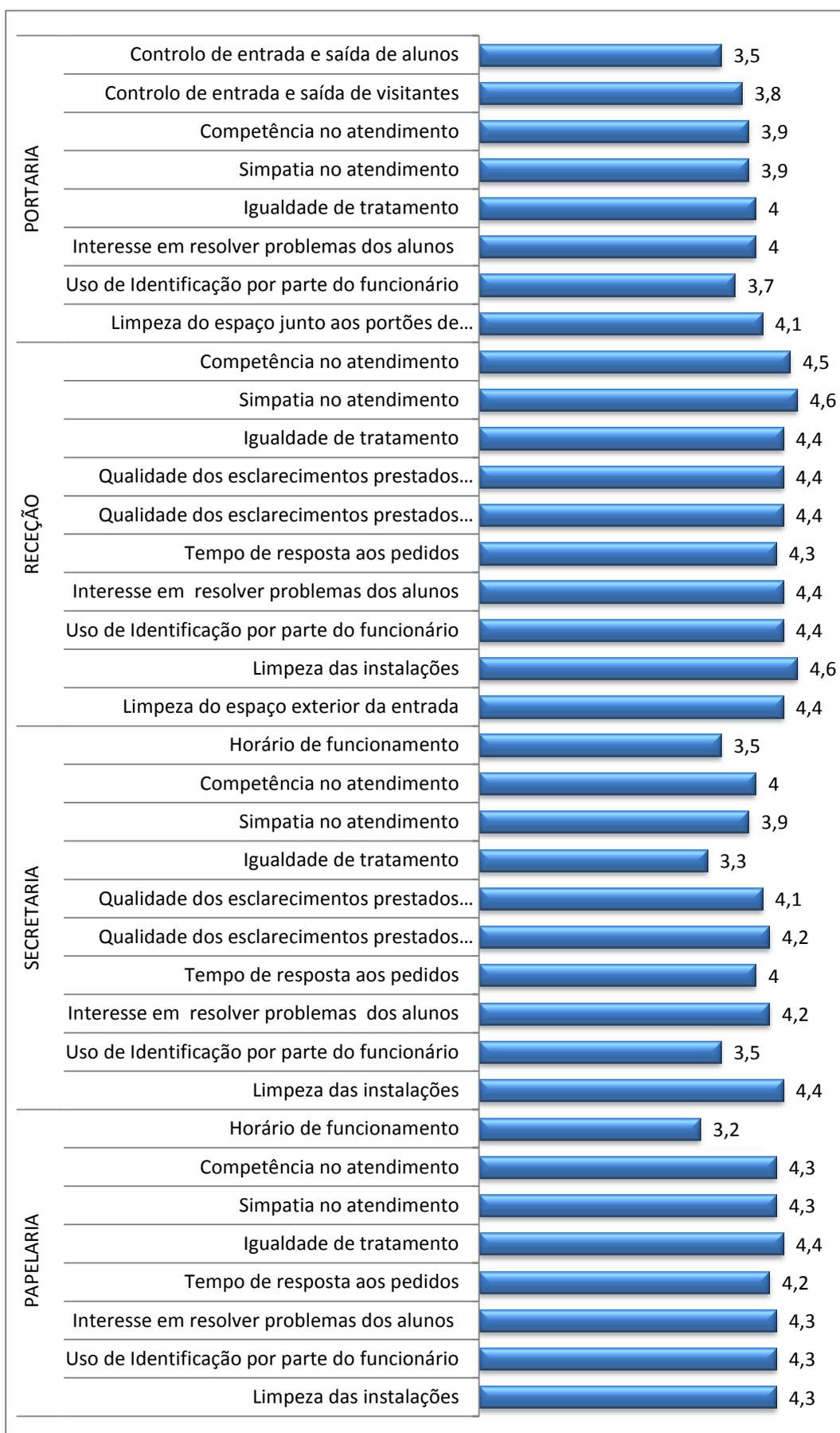


Gráfico 42 - Médias das percepções dos docentes sobre os serviços (continuação)

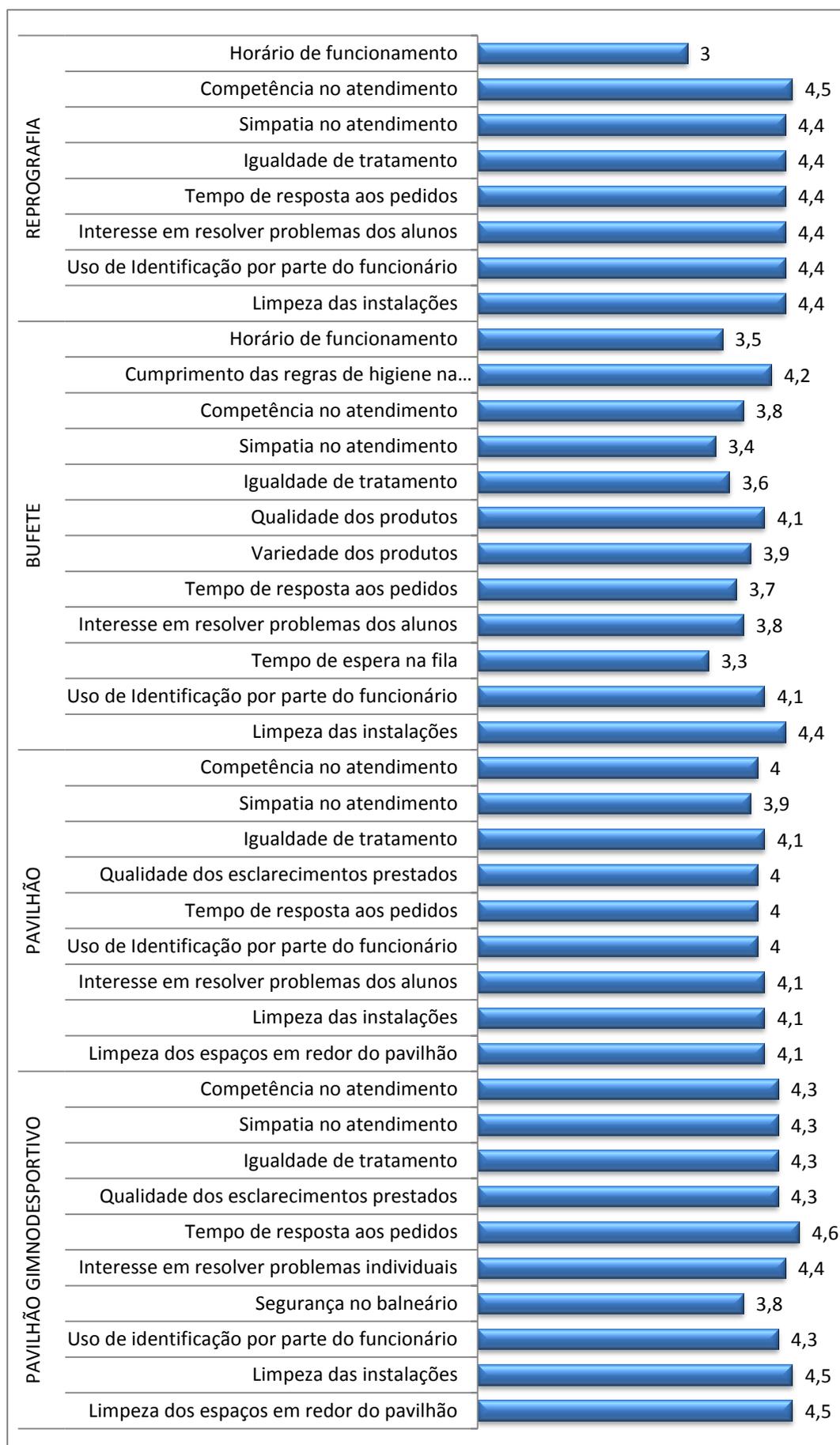


Gráfico 43 - Médias das percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços (continuação)

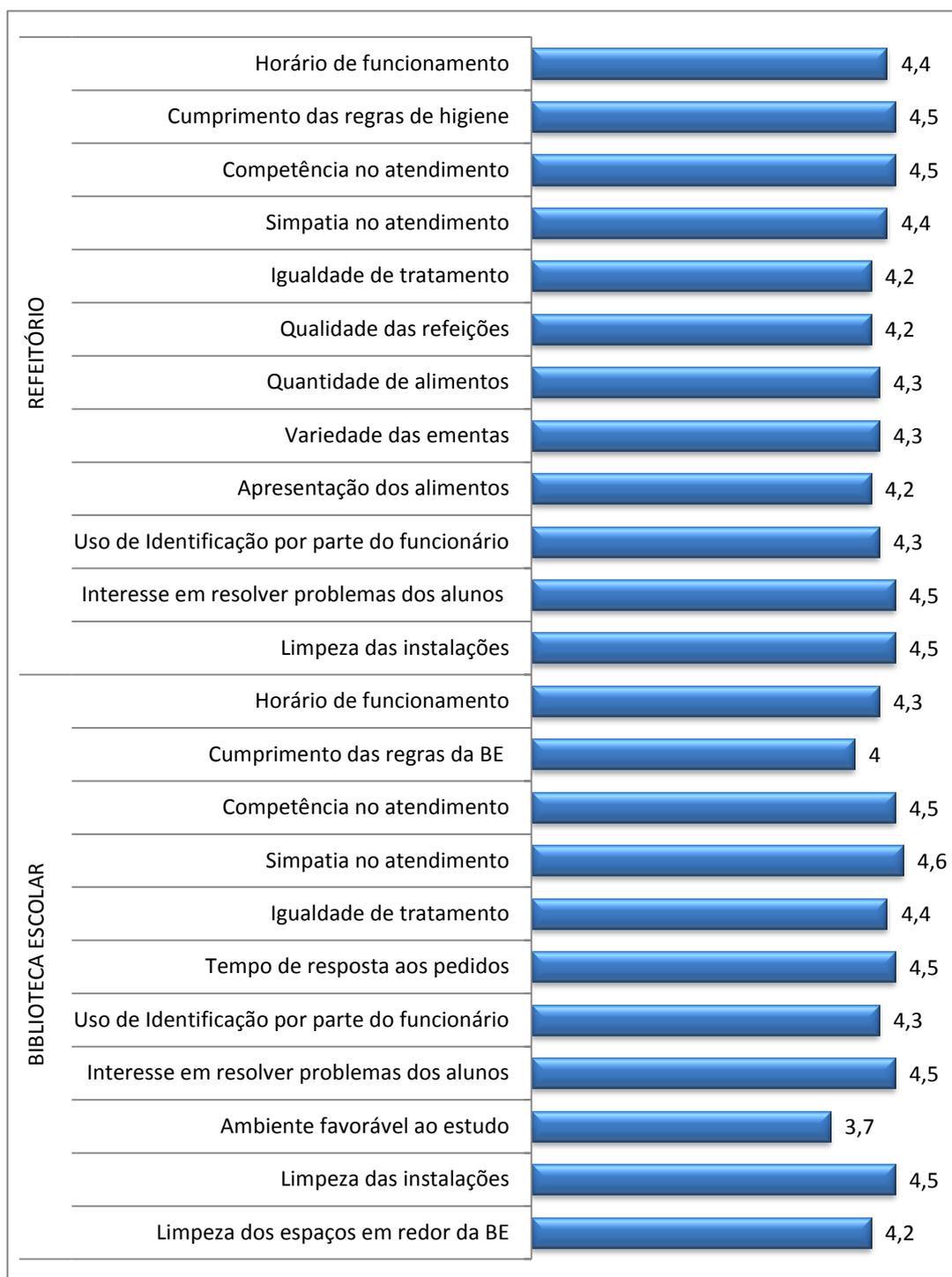


Tabela 39 - Percepções dos docentes da EB2,3/S sobre a sala dos professores

DOCENTES EB 2,3/S								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
SALA DE PROFESSORES EB2,3/S	Horário de funcionamento	1	2	2	9	16		30
	Competência no atendimento		1	4	11	14		30
	Simpatia no atendimento			7	7	16		30
	Igualdade de tratamento			5	10	15		30
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente			7	7	16		30
	Tempo de resposta aos pedidos		1	5	9	14	1	30
	Interesse em resolver problemas dos alunos		1	4	8	15	2	30
	Uso de Identificação por parte do funcionário		1	6	5	14	4	30
	Limpeza das instalações		1	5	14	10		30

Tabela 40 - Percepções dos docentes da EB 2,3/S sobre a sala dos professores em %

DOCENTES EB 2,3/S							
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
SALA DE PROFESSORES EB2,3/S	Horário de funcionamento	3%	7%	7%	30%	53%	
	Competência no atendimento		3%	13%	37%	47%	
	Simpatia no atendimento			23%	23%	53%	
	Igualdade de tratamento			17%	33%	50%	
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente			23%	23%	53%	
	Tempo de resposta aos pedidos		3%	17%	30%	47%	3%
	Interesse em resolver problemas dos alunos		3%	13%	27%	50%	7%
	Uso de Identificação por parte do funcionário		3%	20%	17%	47%	13%
	Limpeza das instalações		3%	17%	47%	33%	

Gráfico 44 - percepções dos docentes da EB 2,3/S sobre a sala de professores

Docentes EB 2,3/S

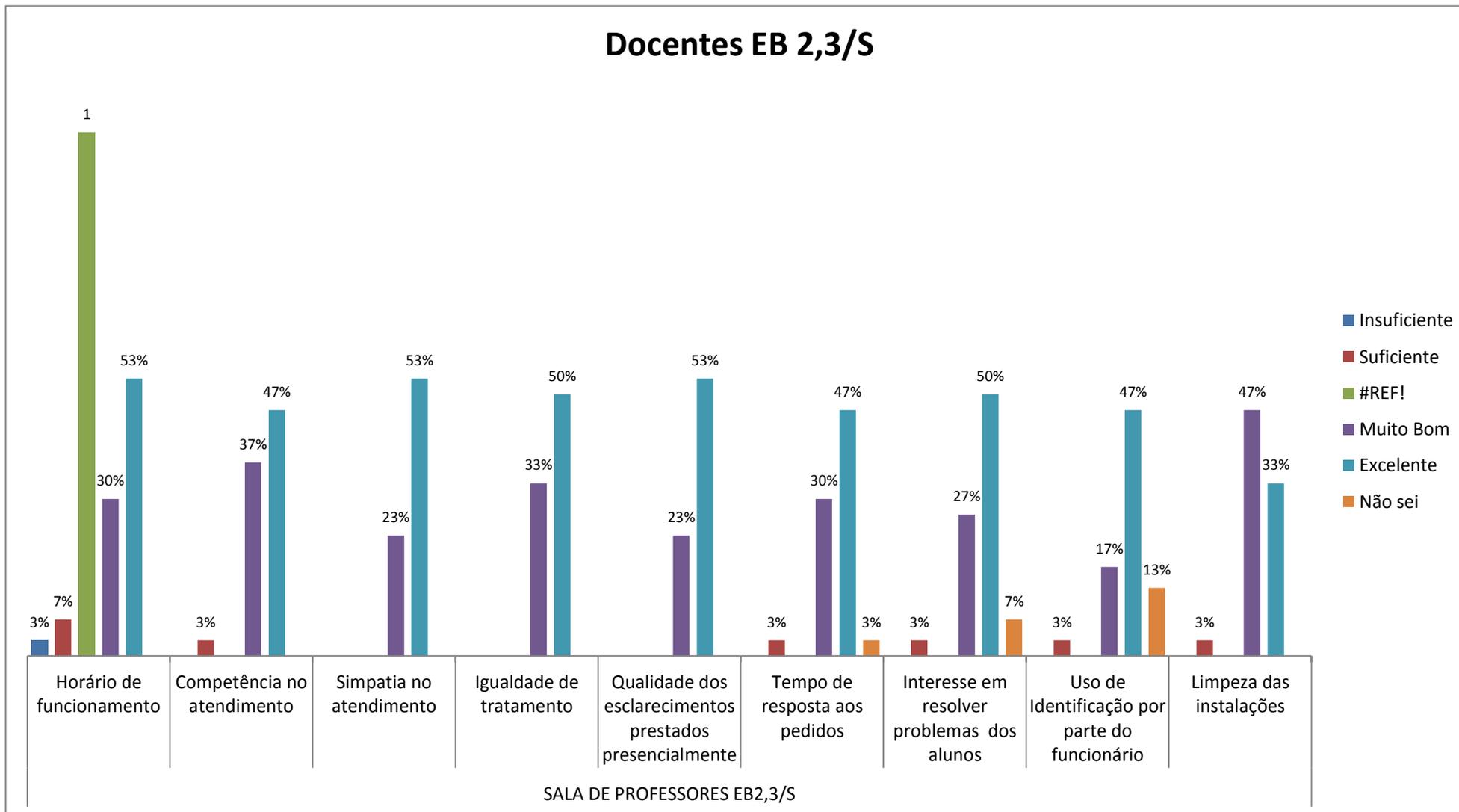


Tabela 41 - Médias e modas das percepções dos professores sobre a sala dos professores

DOCENTES EB2,3/S			
		Moda	Média
SALA DE PROFESSORES EB2,3/S	Horário de funcionamento	5	4,2
	Competência no atendimento	5	4,3
	Simpatia no atendimento	5	4,3
	Igualdade de tratamento	5	4,3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	5	4,3
	Tempo de resposta aos pedidos	5	4,1
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,0
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5	3,7
	Limpeza das instalações	4	4,1

Gráfico 45 - Médias das percepções dos docentes da EB 2,3/S sobre a sala de professores



Tabela 42 - Percepções dos docentes do Pré-escolar e 1º CEB sobre os serviços

DOCENTES PRÉ-ESCOLAR E 1º CEB								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos			2	6	2		10
	Controlo de entrada e saída de visitantes		1	1	5	3		10
	Competência no atendimento			1	7	2		10
	Simpatia no atendimento			1	7	2		10
	Igualdade de tratamento			1	6	3		10
	Interesse em resolver problemas dos alunos			1	3	6		10
	Uso de Identificação por parte do funcionário		1	5	1	3		10
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		1	2	7			10
LIMPEZA JI/EB1	Sala de aula/grupo			3	6	1		10
	Casa de banho			6	4			10
	áreas comuns (salão, corredor, escadas,...)		1	2	4	3		10
	Espaços exteriores (recreio)		1	3	4	2		10
BIBLIOTECA ESCOLAR JI/EB1	Horário de funcionamento			5	1	2	2	10
	Cumprimento das regras da BE			2	6		2	10
	Competência no atendimento			1	5	2	2	10
	Simpatia no atendimento			1	5	2	2	10
	Igualdade de tratamento			1	5	2	2	10
	Tempo de resposta aos pedidos			2	4	2	2	10
	Uso de Identificação por parte do funcionário			1	5	2	2	10
	Interesse em resolver problemas dos alunos			2	4	2	2	10
	Ambiente favorável ao estudo			3	5		2	10
	Limpeza das instalações			1	5	2	2	10
Limpeza dos espaços em redor da BE			2	4	2	2	10	

Tabela 43 - Perceções dos docentes do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços em %

DOCENTES PRÉ-ESCOLAR E 1º CEB							
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos			20%	60%	20%	
	Controlo de entrada e saída de visitantes		10%	10%	50%	30%	
	Competência no atendimento			10%	70%	20%	
	Simpatia no atendimento			10%	70%	20%	
	Igualdade de tratamento			10%	60%	30%	
	Interesse em resolver problemas dos alunos			10%	30%	60%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário		10%	50%	10%	30%	
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		10%	20%	70%		
LIMPEZA JI/EB1	Sala de aula/grupo			30%	60%	10%	
	Casa de banho			60%	40%		
	áreas comuns (salão, corredor, escadas,...)		10%	20%	40%	30%	
	Espaços exteriores (recreio)		10%	30%	40%	20%	
BIBLIOTECA ESCOLAR JI/EB1	Horário de funcionamento			50%	10%	20%	20%
	Cumprimento das regras da BE			20%	60%	0%	20%
	Competência no atendimento			10%	50%	20%	20%
	Simpatia no atendimento			10%	50%	20%	20%
	Igualdade de tratamento			10%	50%	20%	20%
	Tempo de resposta aos pedidos			20%	40%	20%	20%
	Uso de Identificação por parte do funcionário			10%	50%	20%	20%
	Interesse em resolver problemas dos alunos			20%	40%	20%	20%
	Ambiente favorável ao estudo			30%	50%	0%	20%
	Limpeza das instalações			10%	50%	20%	20%
	Limpeza dos espaços em redor da BE			20%	40%	20%	20%

Gráfico 46 - Perceções dos docentes do Pré-Escolar e do 1º CEB sobre a portaria

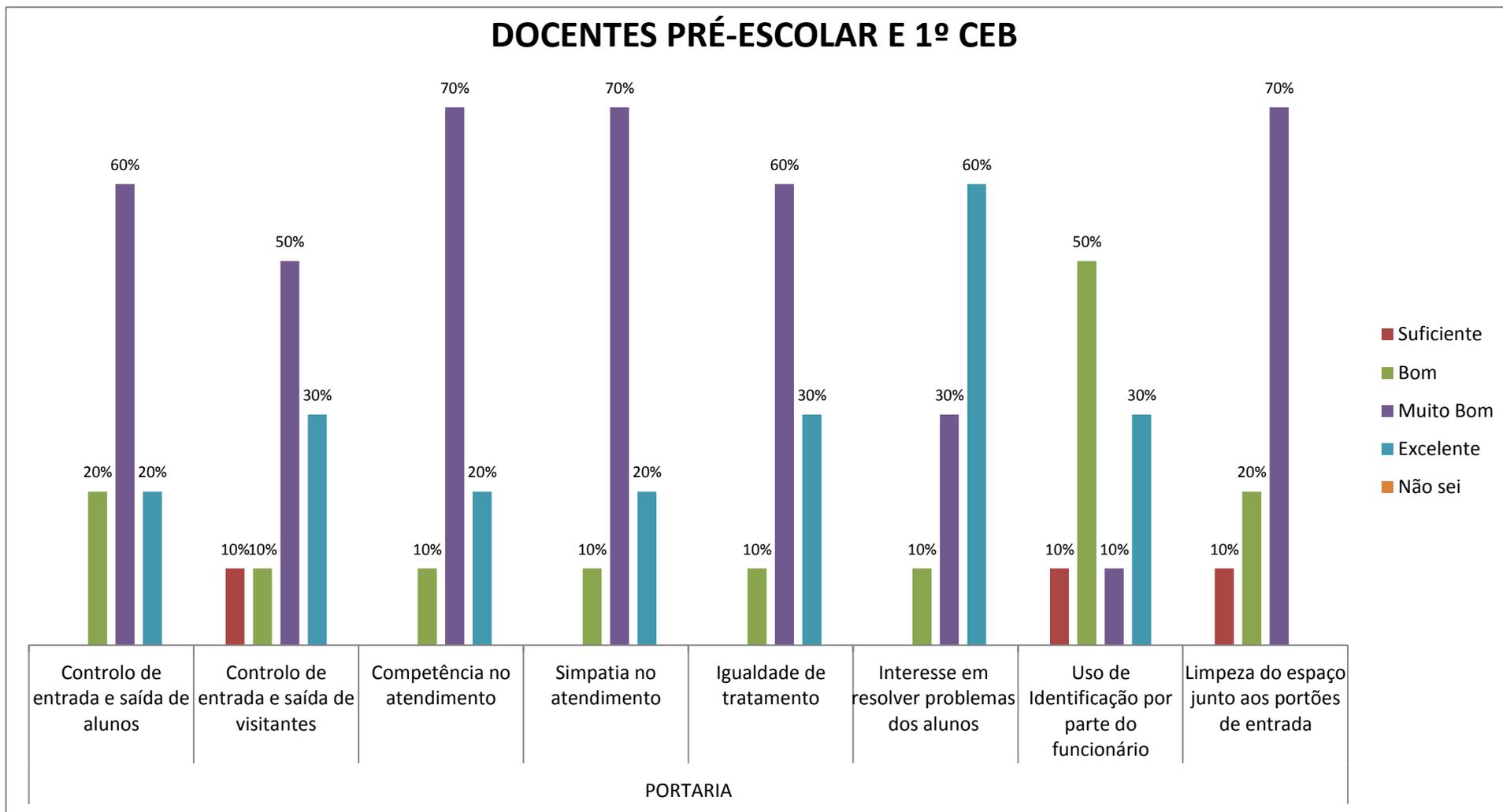
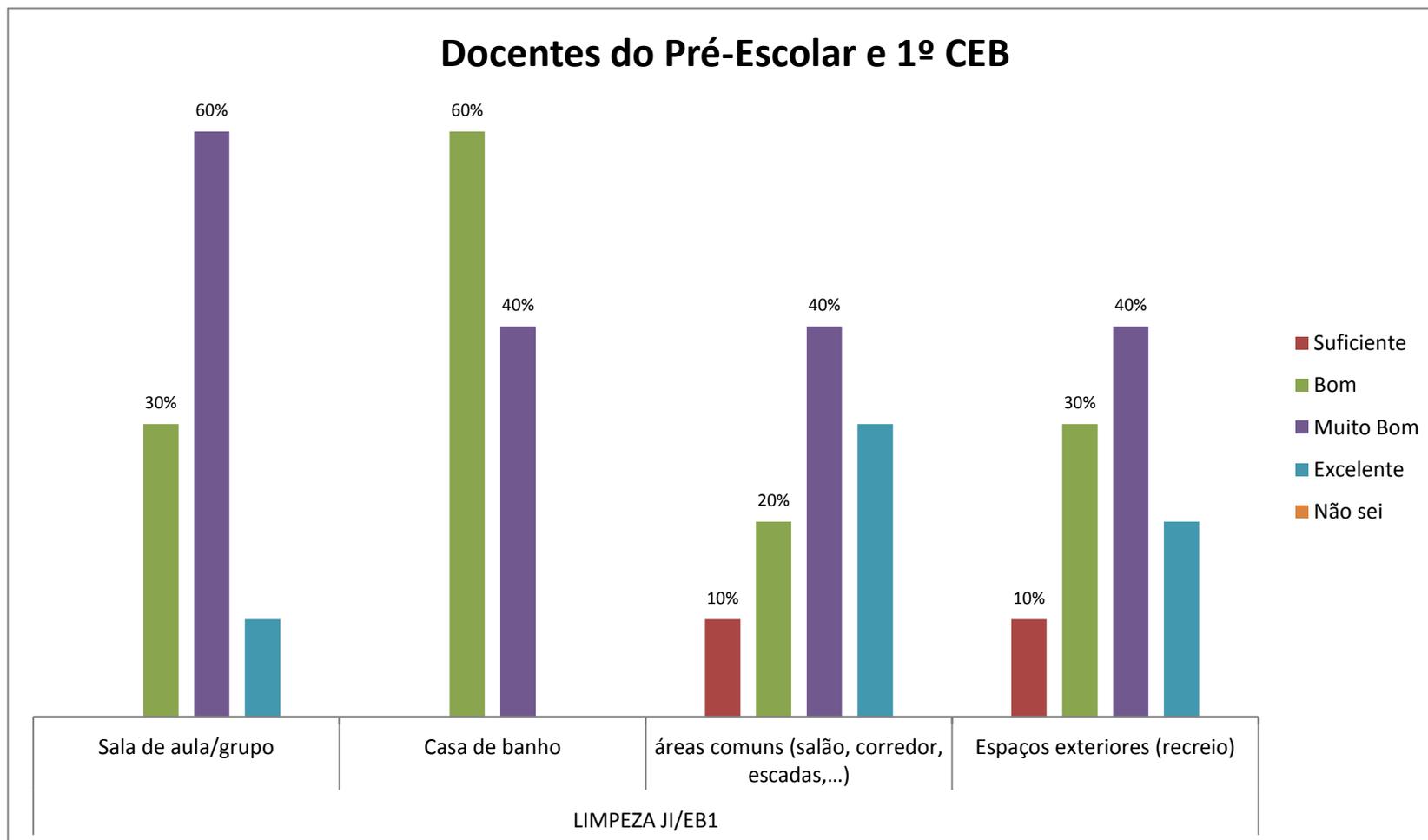


Gráfico 47 - percepções dos docentes do Pré-Escolar e 1º CEB sobre a limpeza do JI/EB1



Docentes do Pré-Escolar e 1º CEB

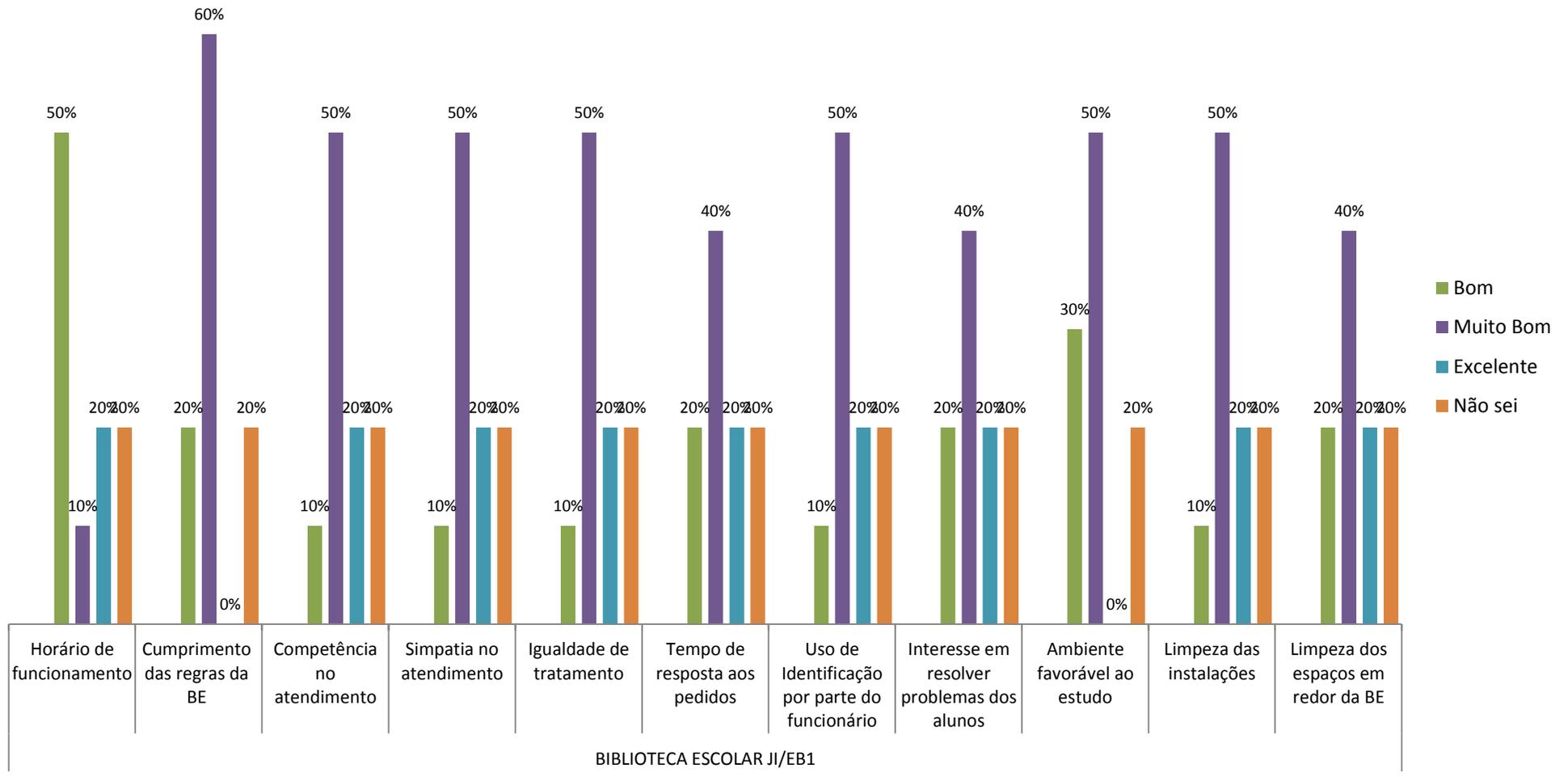


Tabela 44 - Médias e modas das percepções dos docentes do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços

DOCENTES PRÉ-ESCOLAR E 1º CEB			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	4	4,0
	Controlo de entrada e saída de visitantes	4	4,0
	Competência no atendimento	4	4,1
	Simpatia no atendimento	4	4,1
	Igualdade de tratamento	4	4,2
	Interesse em resolver problemas dos alunos	5	4,5
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	3,6
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	4	3,6
LIMPEZA JI/EB1	Sala de aula/grupo	4	3,8
	Casa de banho	3	3,4
	áreas comuns (salão, corredor, escadas,...)	4	3,9
	Espaços exteriores (recreio)	4	3,7
BIBLIOTECA ESCOLAR JI/EB1	Horário de funcionamento	3	2,9
	Cumprimento das regras da BE	4	3,0
	Competência no atendimento	4	3,3
	Simpatia no atendimento	4	3,3
	Igualdade de tratamento	4	3,3
	Tempo de resposta aos pedidos	4	3,2
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,3
	Interesse em resolver problemas dos alunos	4	3,2
	Ambiente favorável ao estudo	4	2,9
	Limpeza das instalações	4	3,3
	Limpeza dos espaços em redor da BE	4	3,2

Gráfico 48 – Médias das percepções dos docentes do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços



Tabela 45 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços

		Encarregados de Educação						
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	5	23	85	39	19	4	175
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3	26	81	37	14	12	173
	Competência no atendimento		12	92	46	25		175
	Simpatia no atendimento		18	79	45	33		175
	Igualdade de tratamento		21	78	35	27	9	170
	Disponibilidade para resolver problemas individuais		25	72	42	25	10	174
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	49	56	36	14	15	173
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		15	78	54	24		171
RECEÇÃO	Competência no atendimento	4	20	94	36	20		174
	Simpatia no atendimento		16	76	58	24		174
	Igualdade de tratamento		11	79	50	28	6	174
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone		18	57	53	19	26	173
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente		8	89	47	26	3	173
	Tempo de resposta aos pedidos		21	81	38	17	11	168
	Disponibilidade para resolver problemas individuais		15	68	58	18	12	171
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1	21	83	35	17	15	172
	Limpeza das instalações		12	75	60	24	1	172
	Limpeza do espaço exterior da entrada		9	84	57	24		174
SECRETARIA	Horário de funcionamento	7	32	102	23	7	3	174
	Competência no atendimento		22	100	31	13	4	170
	Simpatia no atendimento	1	48	68	34	17	4	172
	Igualdade de tratamento		28	84	33	15	12	172
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	1	27	61	30	13	41	173
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	1	20	91	37	14	7	170
	Tempo de resposta aos pedidos	1	35	84	27	14	12	173
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	1	37	71	29	16	17	171
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2	53	60	22	14	20	171
	Limpeza das instalações		14	90	43	21	6	174

Tabela 46 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços (continuação)

Encarregados de Educação								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PAPELARIA	Horário de funcionamento	10	31	90	16	6	20	173
	Competência no atendimento	1	10	80	46	14	21	172
	Simpatia no atendimento	1	13	60	48	14	35	171
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	1	18	75	29	13	36	172
	Uso de Identificação por parte do funcionário		7	82	41	21	22	173
	Limpeza das instalações		7	82	41	21	22	173
PAVILHÃO	Competência no atendimento		14	83	24	14	37	172
	Simpatia no atendimento	1	13	64	44	15	35	172
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	1	16	82	21	14	38	172
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2	20	72	26	9	42	171
	Limpeza das instalações	1	13	72	44	13	30	173
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	2	16	66	40	13	35	172
REFEITÓRIO	Variedade das ementas de acordo com a Educação Alimentar em meio escolar		16	111	102	44	4	277

Tabela 47 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços em %

		Encarregados de Educação					
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	3%	13%	49%	22%	11%	2%
	Controlo de entrada e saída de visitantes	2%	15%	47%	21%	8%	7%
	Competência no atendimento		7%	53%	26%	14%	
	Simpatia no atendimento		10%	45%	26%	19%	
	Igualdade de tratamento		12%	46%	21%	16%	5%
	Disponibilidade para resolver problemas individuais		14%	41%	24%	14%	6%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	2%	28%	32%	21%	8%	9%
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada		9%	46%	32%	14%	
RECEÇÃO	Competência no atendimento	2%	11%	54%	21%	11%	0%
	Simpatia no atendimento		9%	44%	33%	14%	0%
	Igualdade de tratamento		6%	45%	29%	16%	3%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone		10%	33%	31%	11%	15%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente		5%	51%	27%	15%	2%
	Tempo de resposta aos pedidos		13%	48%	23%	10%	7%
	Disponibilidade para resolver problemas individuais		9%	40%	34%	11%	7%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	12%	48%	20%	10%	9%
	Limpeza das instalações		7%	44%	35%	14%	1%
	Limpeza do espaço exterior da entrada		5%	48%	33%	14%	0%
SECRETARIA	Horário de funcionamento	4%	18%	59%	13%	4%	2%
	Competência no atendimento		13%	59%	18%	8%	2%
	Simpatia no atendimento	1%	28%	40%	20%	10%	2%
	Igualdade de tratamento		16%	49%	19%	9%	7%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	1%	16%	35%	17%	8%	24%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	1%	12%	54%	22%	8%	4%
	Tempo de resposta aos pedidos	1%	20%	49%	16%	8%	7%
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	1%	22%	42%	17%	9%	10%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	31%	35%	13%	8%	12%
	Limpeza das instalações		8%	52%	25%	12%	3%

Tabela 48 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços em % (continuação)

Encarregados de Educação							
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PAPELARIA	Horário de funcionamento	6%	18%	52%	9%	3%	12%
	Competência no atendimento	1%	6%	47%	27%	8%	12%
	Simpatia no atendimento	1%	8%	35%	28%	8%	20%
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	1%	10%	44%	17%	8%	21%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	0%	4%	47%	24%	12%	13%
	Limpeza das instalações	0%	4%	47%	24%	12%	13%
PAVILHÃO	Competência no atendimento	0%	8%	48%	14%	8%	22%
	Simpatia no atendimento	1%	8%	37%	26%	9%	20%
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	1%	9%	48%	12%	8%	22%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	1%	12%	42%	15%	5%	25%
	Limpeza das instalações	1%	8%	42%	25%	8%	17%
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	1%	9%	38%	23%	8%	20%
REFEITÓRIO	Variedade das ementas de acordo com a Educação Alimentar em meio escolar		6%	40%	37%	16%	1%

Gráfico 49 - Perceções dos Encarregados de Educação sobre a portaria

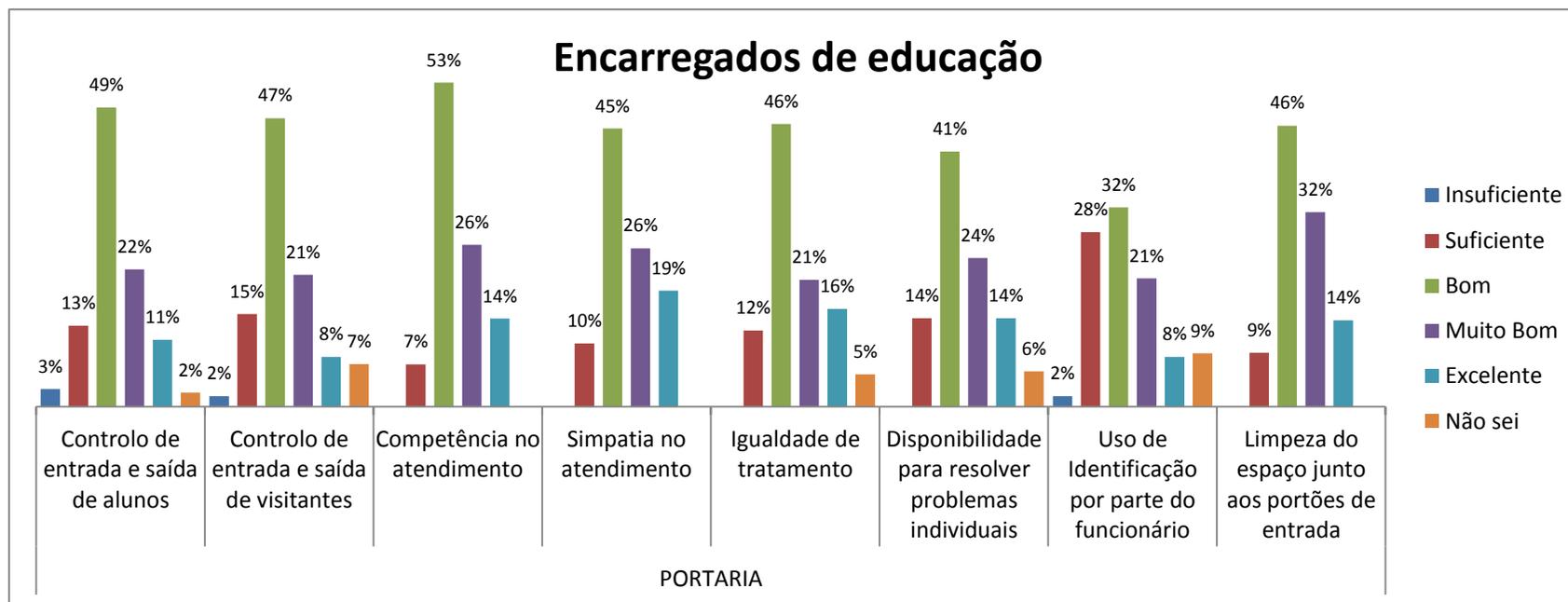


Gráfico 50 - percepções dos Encarregados de Educação sobre a receção

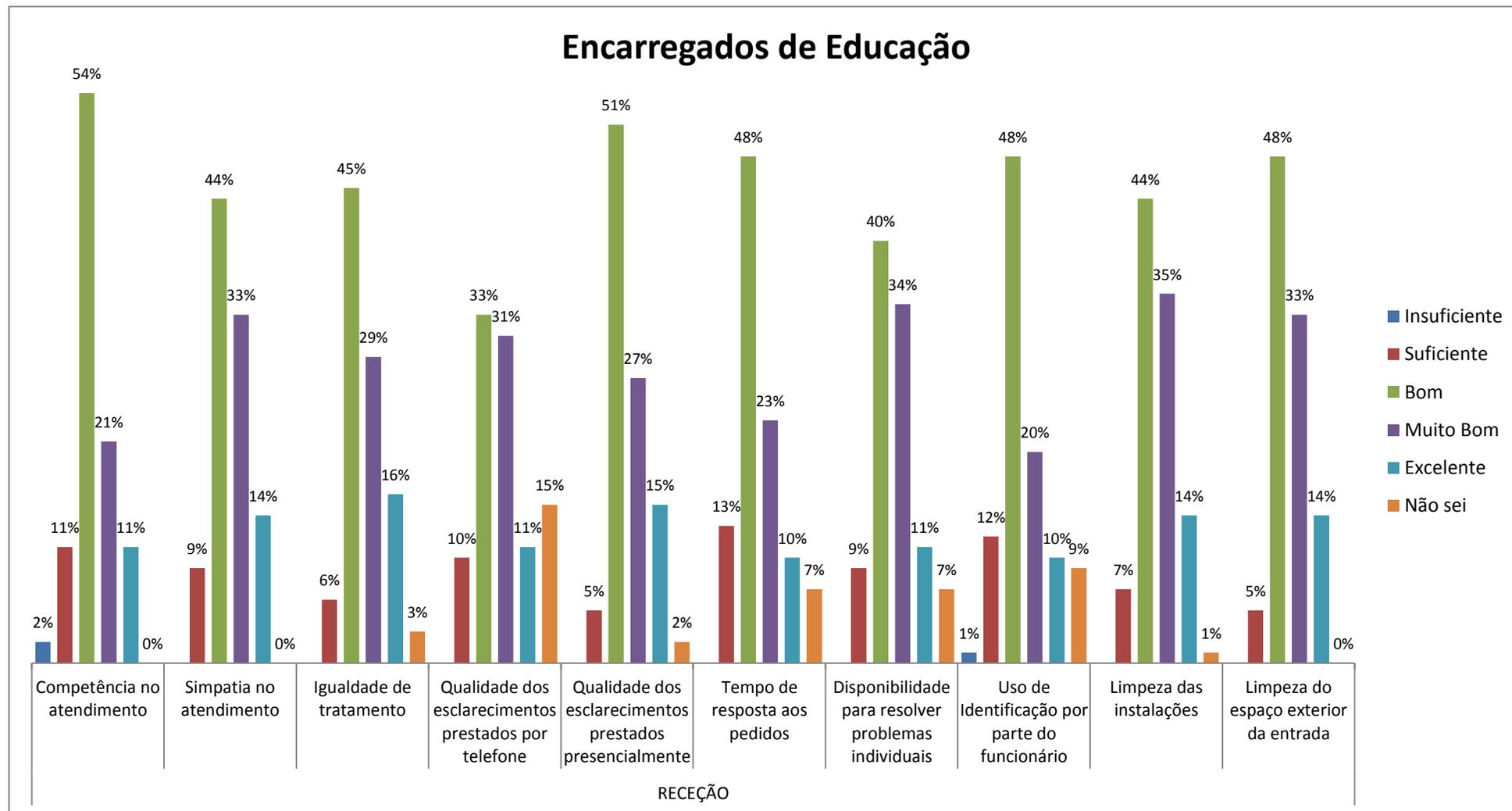


Gráfico 51 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre a secretaria

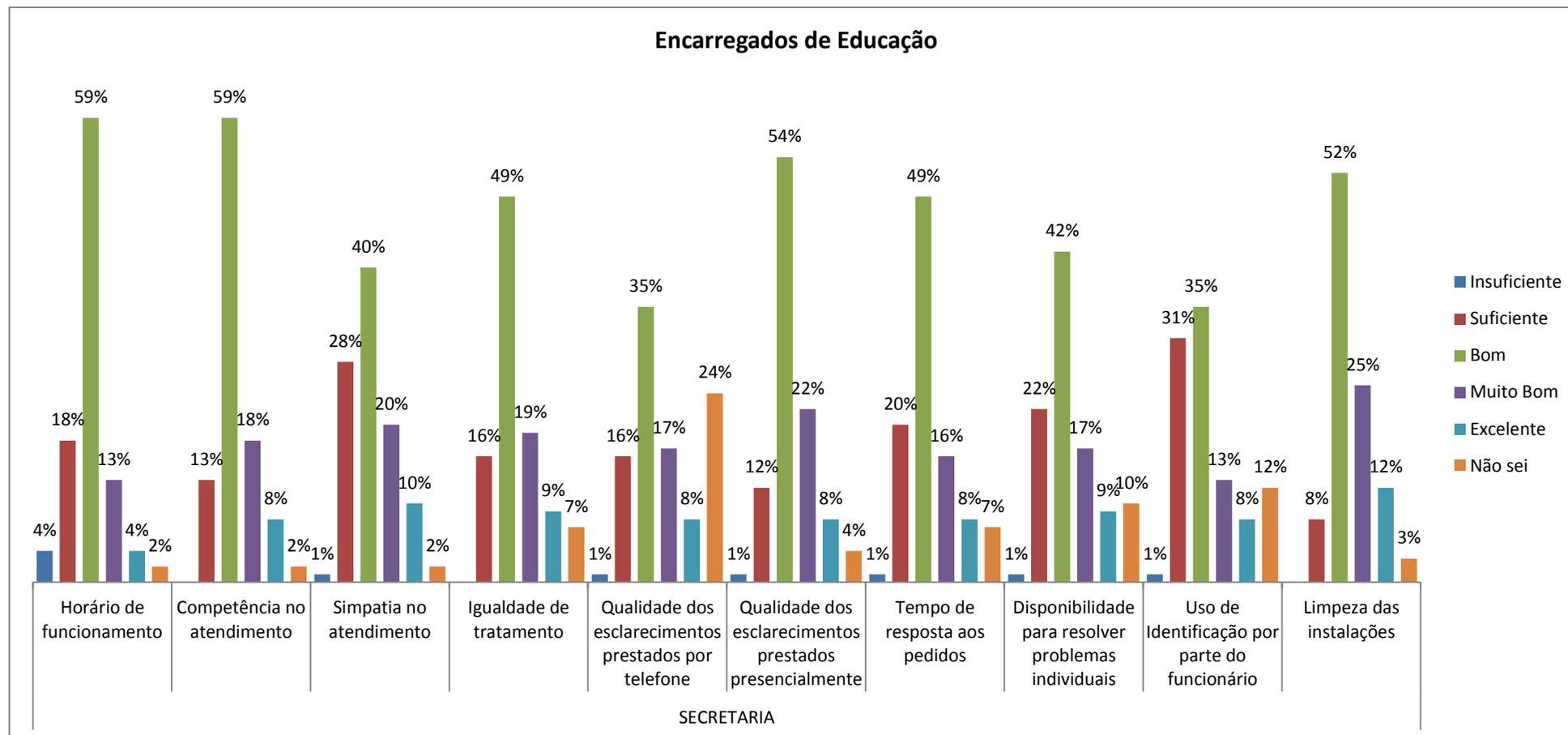


Gráfico 52 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre a papelaria

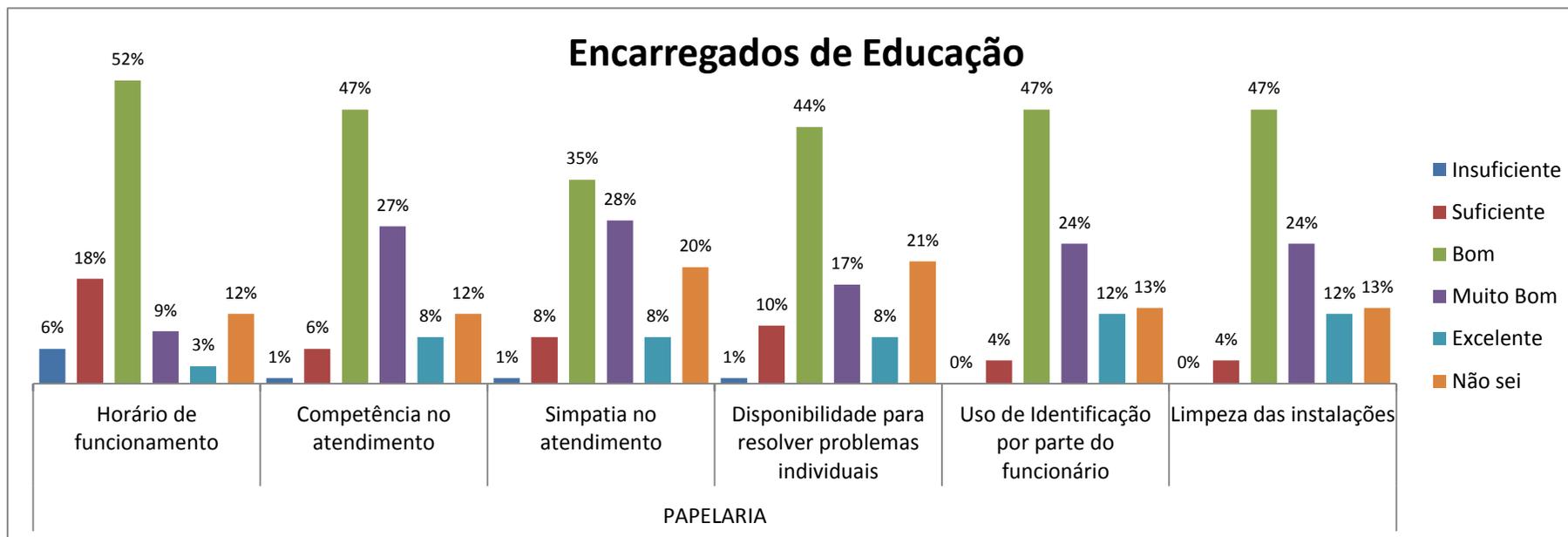


Gráfico 53 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre o pavilhão

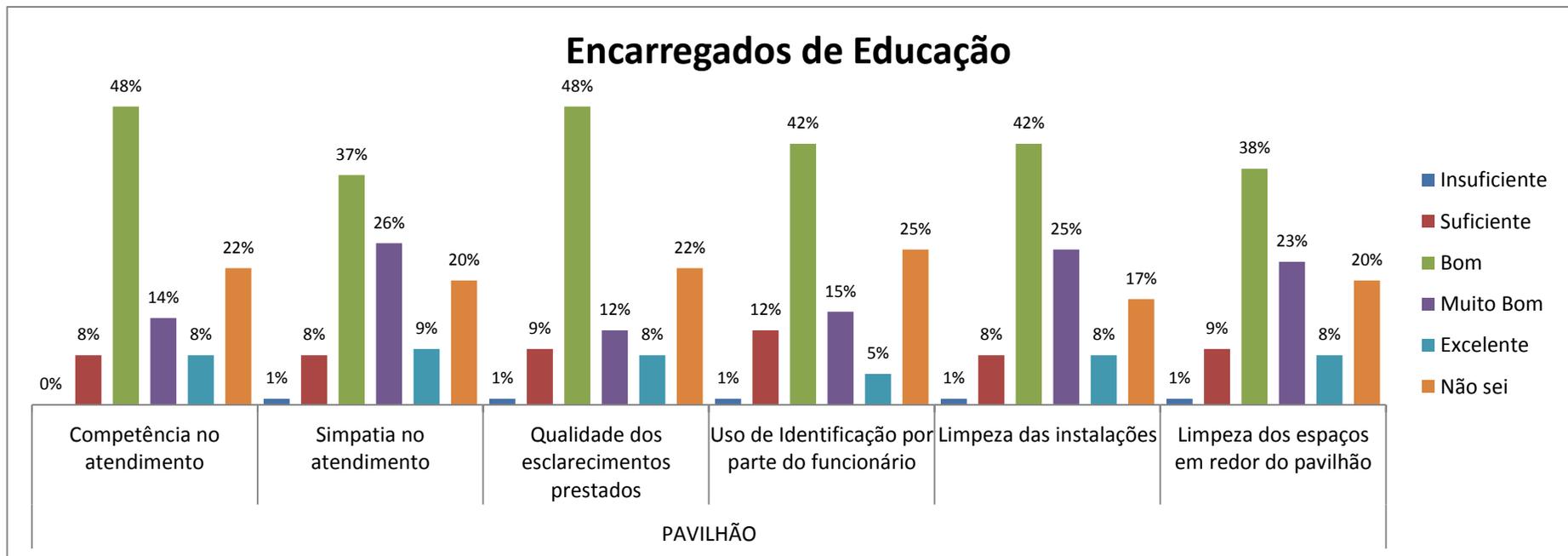


Gráfico 54 - Percepções dos Encarregados de Educação sobre o refeitório

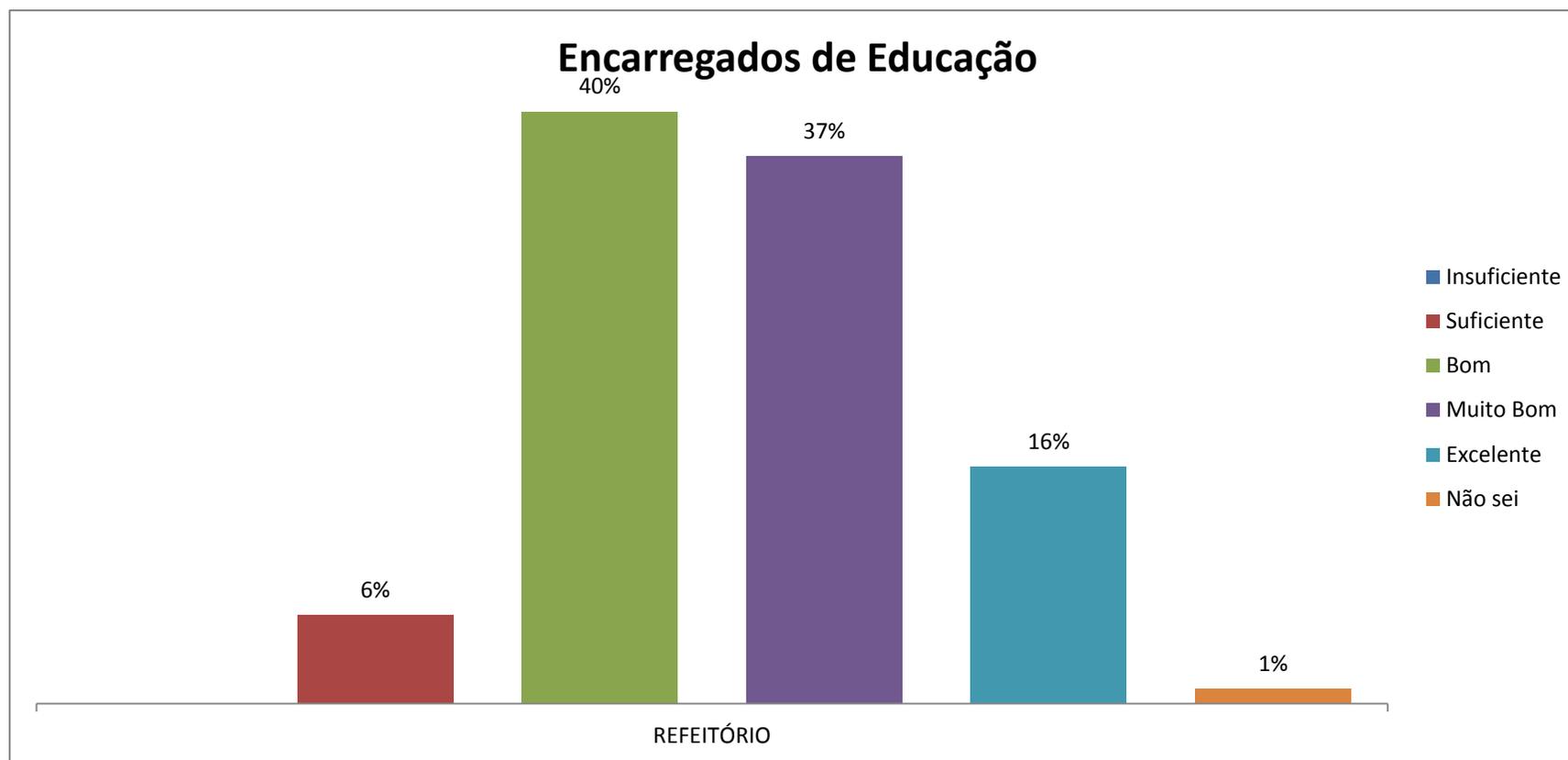


Tabela 49 - Médias e modas das percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços

ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO			
		Média	Moda
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	3,3	3
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3,2	3
	Competência no atendimento	3,5	3
	Simpatia no atendimento	3,5	3
	Igualdade de tratamento	3,4	3
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	3,4	3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,1	3
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada	3,5	3
RECEÇÃO	Competência no atendimento	3,3	3
	Simpatia no atendimento	3,5	3
	Igualdade de tratamento	3,6	3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	3,5	3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	3,5	3
	Tempo de resposta aos pedidos	3,3	3
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	3,5	3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,3	3
	Limpeza das instalações	3,6	3
	Limpeza do espaço exterior da entrada	3,6	3
SECRETARIA	Horário de funcionamento	2,9	3
	Competência no atendimento	3,2	3
	Simpatia no atendimento	3,1	3
	Igualdade de tratamento	3,2	3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	3,2	3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	3,3	3
	Tempo de resposta aos pedidos	3,1	3
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	3,1	3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,0	3
	Limpeza das instalações	3,4	3

Tabela 50 - Médias e modas das percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços (continuação)

ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO			
		Média	Moda
PAPELARIA	Horário de funcionamento	2,8	3
	Competência no atendimento	3,4	3
	Simpatia no atendimento	3,4	3
	Disponibilidade para resolver problemas individuais	3,3	3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,5	3
	Limpeza das instalações	3,5	3
PAVILHÃO	Competência no atendimento	3,3	3
	Simpatia no atendimento	3,4	3
	Qualidade dos esclarecimentos prestados	3,2	3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3,2	3
	Limpeza das instalações	3,4	3
	Limpeza dos espaços em redor do pavilhão	3,3	3
REFEITÓRI	Variedade das ementas de acordo com a Educação Alimentar em meio escolar	3,6	3

Gráfico 55 - Médias das percepções dos Encarregados de Educação sobre os serviços

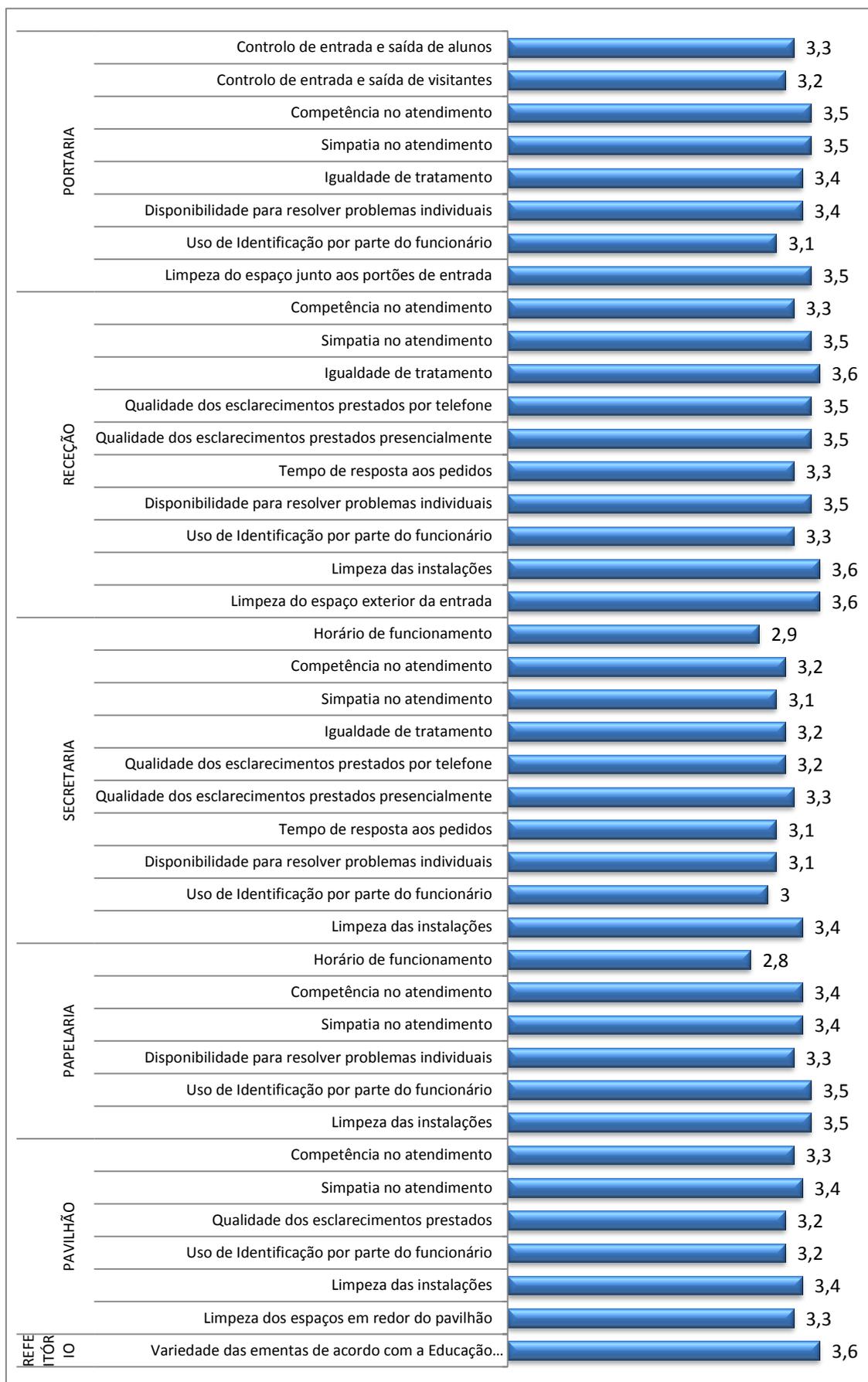


Tabela 51 – Percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços

ENCARREGADOS EDUCAÇÃO PRÉ ESCOLAR E 1º CEB								
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos		7	25	30	28		90
	Controlo de entrada e saída de visitantes		7	28	23	28	4	90
	Competência no atendimento			21	33	36		90
	Simpatia no atendimento		1	15	30	45		91
	Igualdade de tratamento			20	29	40	1	90
	Interesse em resolver problemas dos alunos			21	26	44		91
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	5	23	24	22	8	86
	Limpeza do espaço junto aos portões de entrada							0
LIMPEZA	Sala de aula			24	30	35	1	90
	Áreas comuns (corredor, hall de entrada, casa de banho, ...)		4	23	31	31	1	90
	Espaços exteriores (recreio)	3	3	28	34	23		91
	Espaços exteriores junto aos portões de entrada		5	27	32	25		89

Tabela 52 - Percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços em %

ENCARREGADOS EDUCAÇÃO PRÉ ESCOLAR E 1º CEB							
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos		8%	28%	33%	31%	0%
	Controlo de entrada e saída de visitantes		8%	31%	26%	31%	4%
	Competência no atendimento			23%	37%	40%	
	Simpatia no atendimento		1%	16%	33%	49%	
	Igualdade de tratamento			22%	32%	44%	1%
	Interesse em resolver problemas dos alunos			23%	29%	48%	
	Uso de Identificação por parte do funcionário	5%	6%	27%	28%	26%	9%
LIMPEZA	Sala de aula			27%	33%	39%	1%
	Áreas comuns (corredor, hall de entrada, casa de banho, ...)		4%	26%	34%	34%	1%
	Espaços exteriores (recreio)	3%	3%	31%	37%	25%	
	Espaços exteriores junto aos portões de entrada		6%	30%	36%	28%	

Gráfico 56 – Percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e 1º CEB sobre a portaria

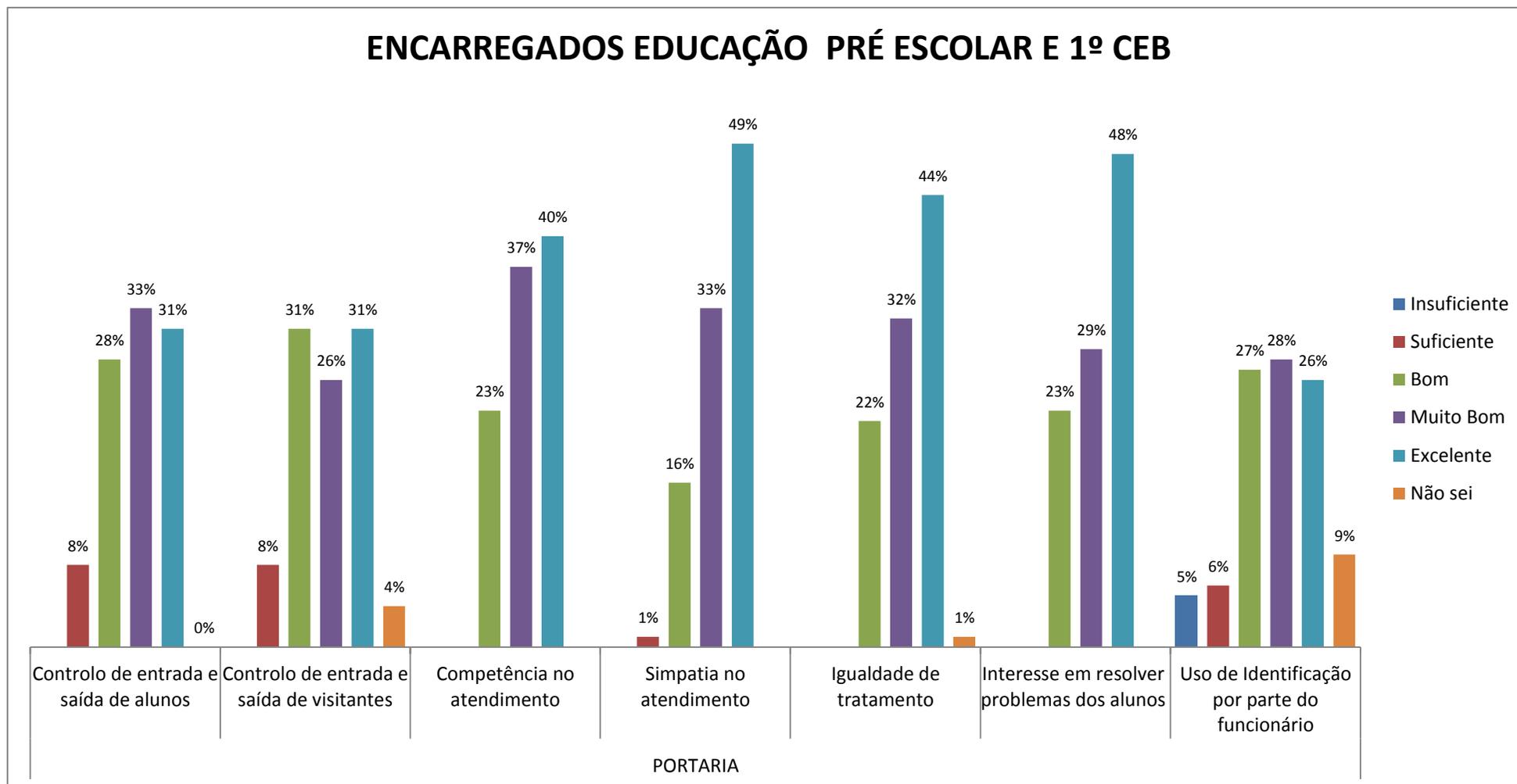


Gráfico 57 – Percepções dos Encarregados de Educação do Pré-Escolar e 1º CEB sobre a limpeza

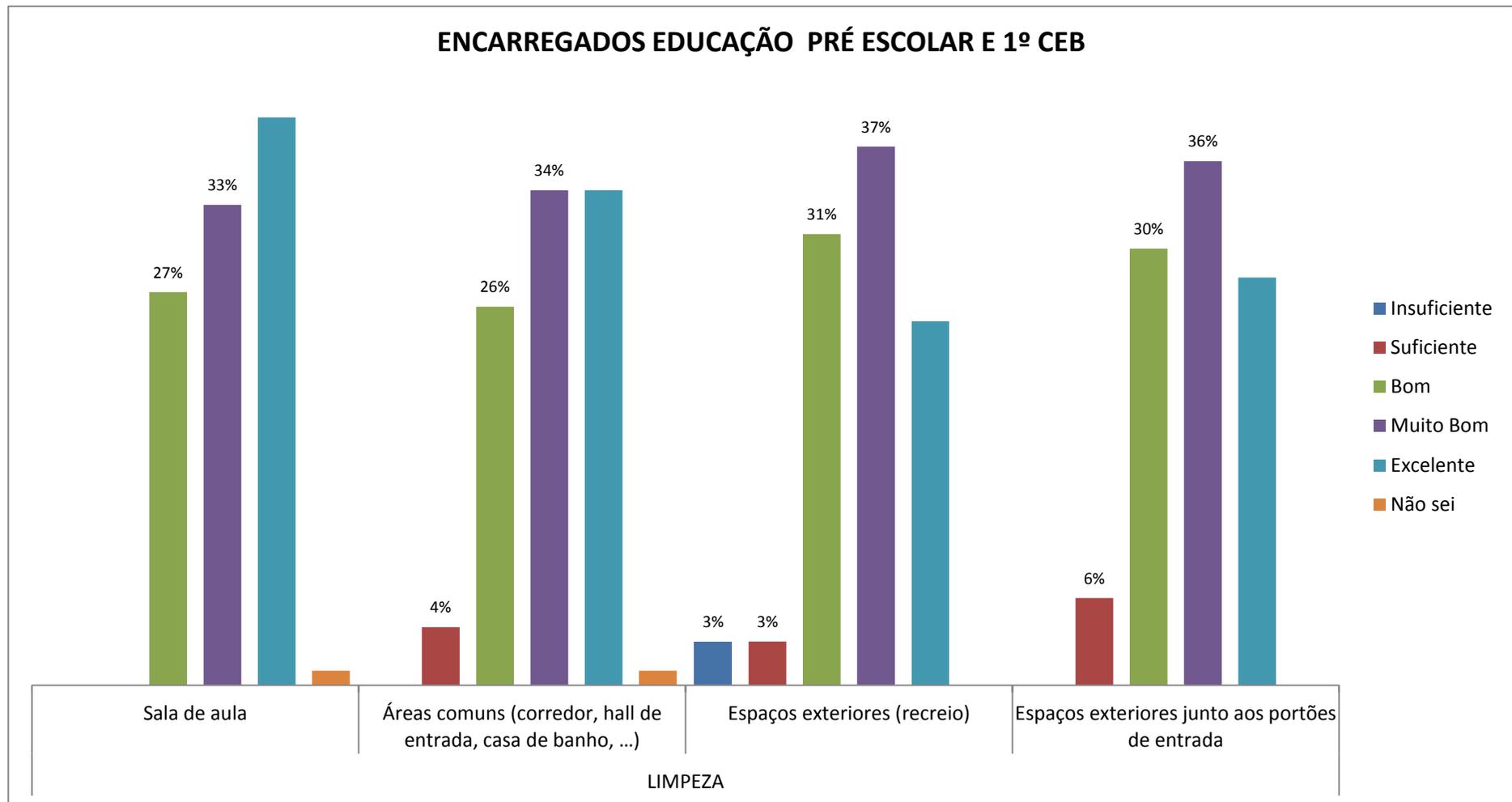


Tabela 53 - Médias e modas das percepções dos Encarregados de Educação do Pré-escolar e do 1º CEB sobre os serviços

ENCARREGADOS EDUCAÇÃO PRÉ ESCOLAR E 1º CEB			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	4	3,9
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3,5	3,8
	Competência no atendimento	5	4,2
	Simpatia no atendimento	5	4,3
	Igualdade de tratamento	5	4,2
	Disponibilidade para resolver problemas dos alunos	5	4,3
	Uso de Identificação por parte do funcionário	4	3,7
LIMPEZA	Sala de aula	5	4,1
	Casa de banho	4,5	4,0
	Salão	4	3,8
	Espaços junto aos portões da entrada	4	3,9

Gráfico 58 - Médias das percepções dos Encarregados de Educação do Pré-Escolar e 1º CEB sobre os serviços

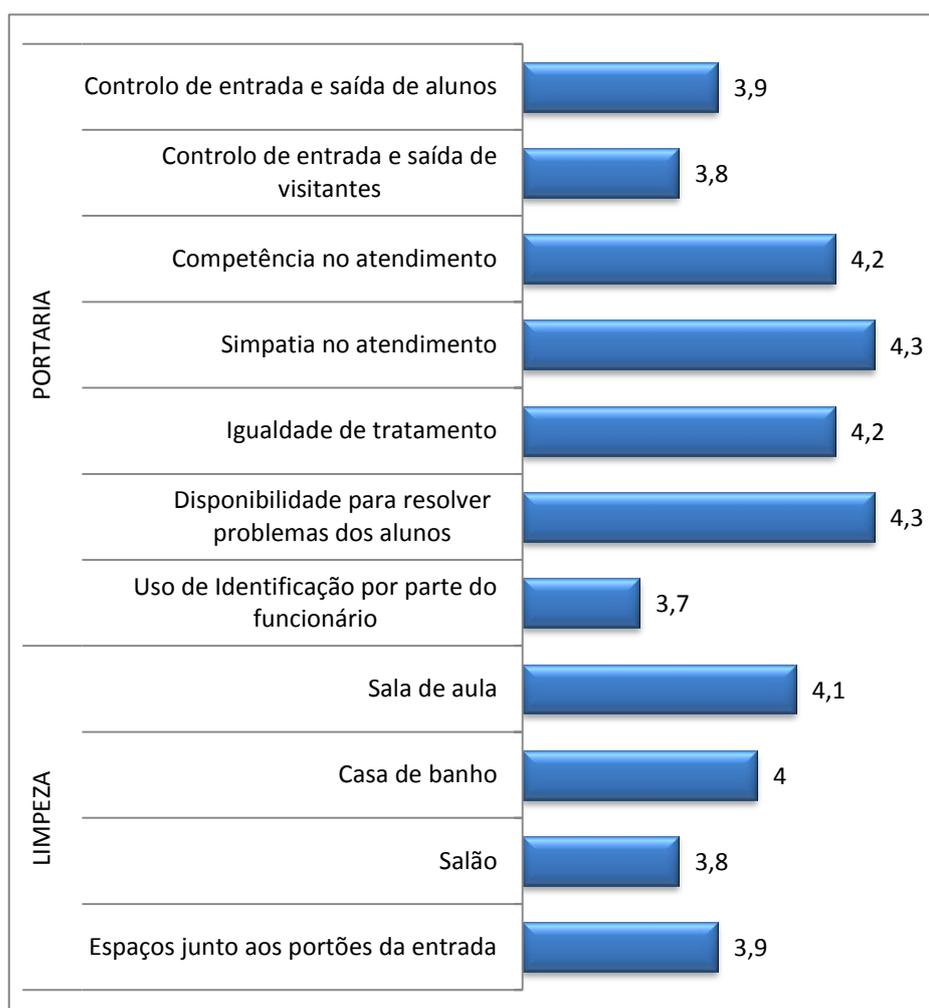


Tabela 54 - Percepções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre os serviços

		ENCARREGADOS EDUCAÇÃO 4º ANO						
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente	Não sei	Número de avaliações
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	1		12	8	8	1	29
	Controlo de entrada e saída de visitantes	1	2	11	9	6	1	27
	Competência no atendimento			11	16	3		30
	Simpatia no atendimento		1	10	14	5		29
	Igualdade de tratamento			14	12	3	1	30
	Disponibilidade para resolver problemas dos alunos			14	12	4		30
	Uso de Identificação por parte do funcionário			15	6	7	2	30
LIMPEZA	Sala de aula			11	13	3	3	30
	Casa de banho		1	13	12	2	2	30
	Salão			16	10	3	1	30
	Espaços junto aos portões da entrada			16	11	3		30

Tabela 55 - Percepções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre os serviços em %

		ENCARREGADOS EDUCAÇÃO 4º ANO				
		Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	3%	0%	41%	28%	28%
	Controlo de entrada e saída de visitantes	4%	7%	41%	33%	22%
	Competência no atendimento	0%	0%	37%	53%	10%
	Simpatia no atendimento	0%	3%	34%	48%	17%
	Igualdade de tratamento	0%	0%	47%	40%	10%
	Disponibilidade para resolver problemas dos alunos	0%	0%	47%	40%	13%
	Uso de Identificação por parte do funcionário	0%	0%	50%	20%	23%
LIMPEZA	Sala de aula	0%	0%	37%	43%	10%
	Casa de banho	0%	3%	43%	40%	7%
	Salão	0%	0%	53%	33%	10%
	Espaços junto aos portões da entrada	0%	0%	53%	37%	10%

Gráfico 59 - Perceções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre a portaria

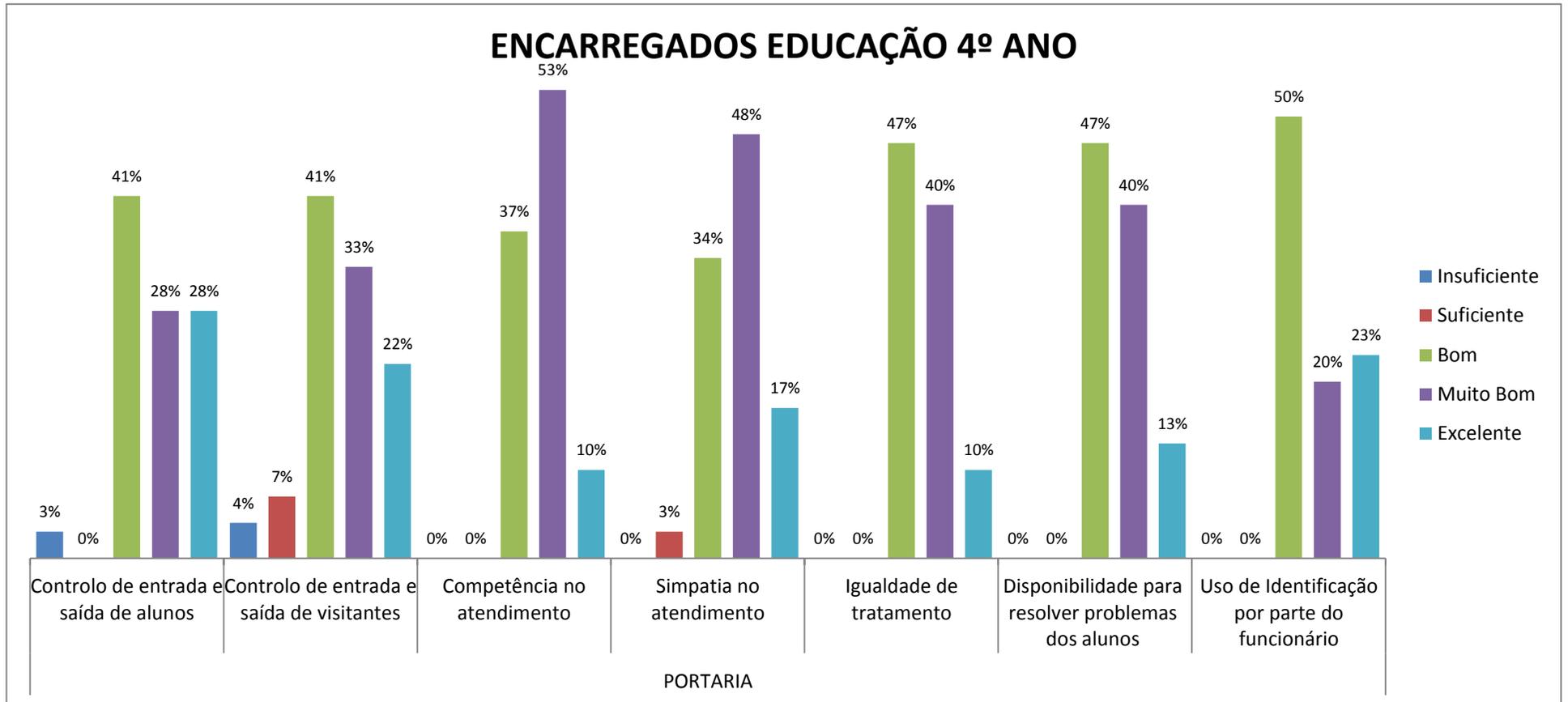


Gráfico 60 - percepções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre a limpeza

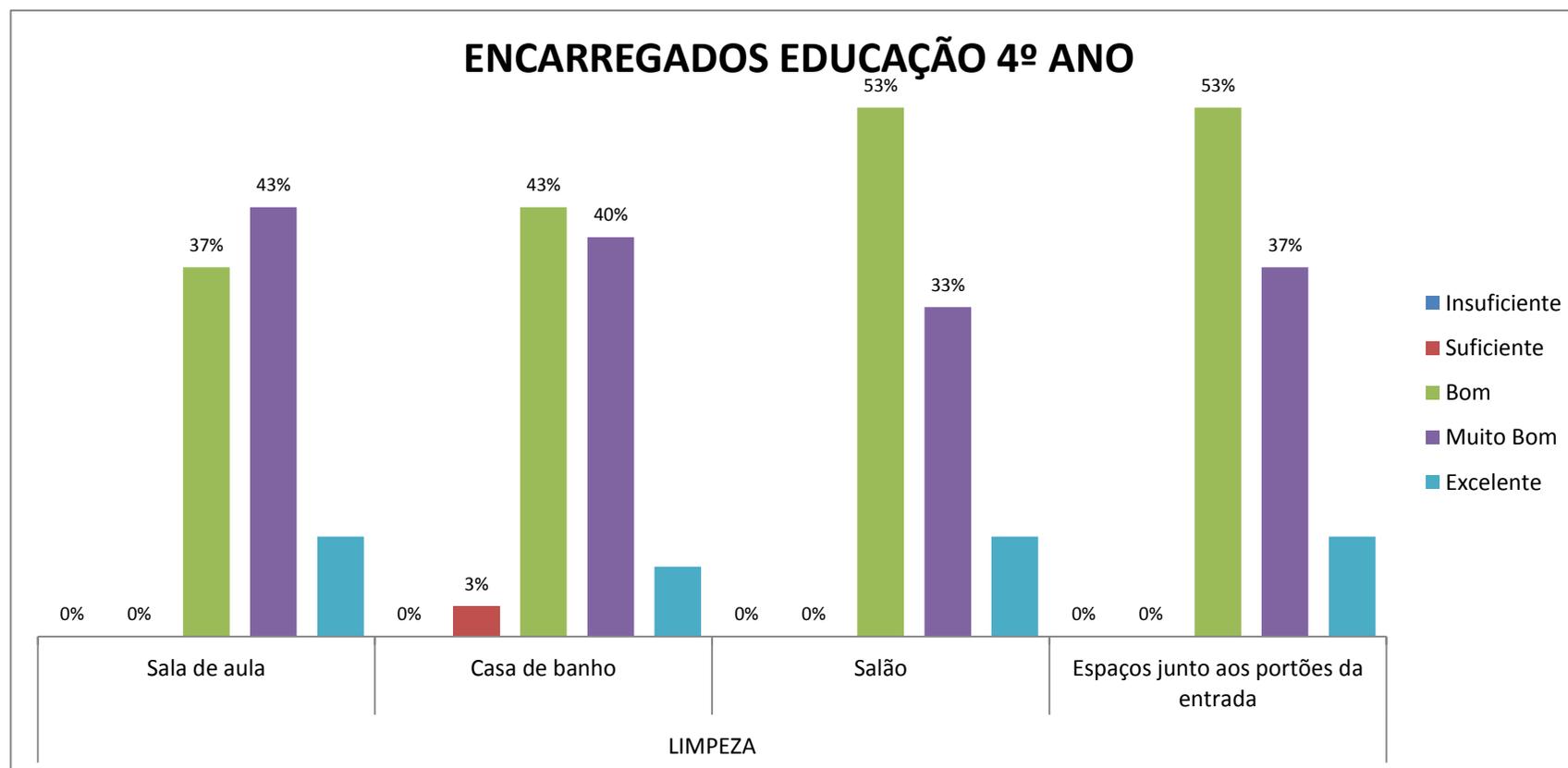


Tabela 56 – Médias e modas das percepções dos Encarregados de educação do 4º ano sobre os serviços

ENCARREGADOS EDUCAÇÃO 4º ANO			
		Moda	Média
PORTARIA	Controlo de entrada e saída de alunos	3	3,8
	Controlo de entrada e saída de visitantes	3	3,6
	Competência no atendimento	4	3,7
	Simpatia no atendimento	4	3,8
	Igualdade de tratamento	3	3,6
	Disponibilidade para resolver problemas dos alunos	3	3,7
	Uso de Identificação por parte do funcionário	3	3,7
LIMPEZA	Sala de aula	4	3,7
	Casa de banho	3	3,5
	Salão	3	3,6
	Espaços junto aos portões da entrada	4	3,6

Gráfico 61 - Médias das percepções dos Encarregados de Educação do 4º ano sobre os serviços

