

# **Relatório Estatístico**

## Questionário de Satisfação para Alunos (CAF Educação)



---

Apoio:



19. 05. 2020

## Caraterização

 Nome da pesquisa	IEJ - Questionário de Satisfação para Alunos (CAF Educação)
 Autor	Another Step Lda
 URL da pesquisa	<a href="https://www.surveio.com/survey/d/iej-caf-alunos">https://www.surveio.com/survey/d/iej-caf-alunos</a>
 Primeira resposta	30/04/2020
 Última resposta	09/05/2020
 Duração	10 dias

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

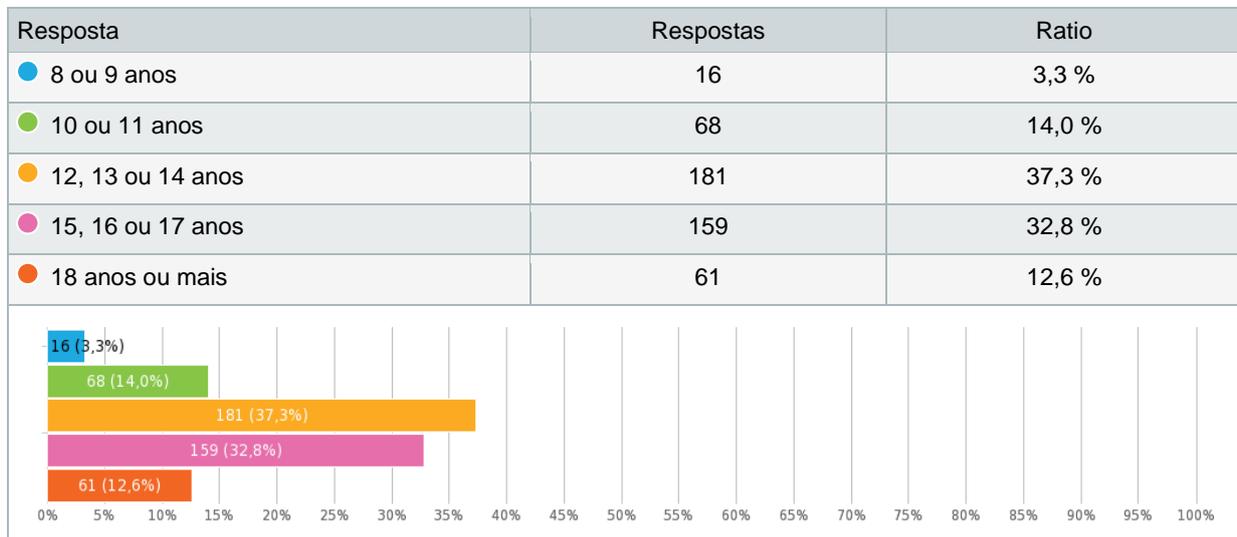
## Quadro de Estatísticas

Dados	N. de respondentes	N. de respostas	Taxas de resposta (%)
Alunos	720	507	70,4%
Pais/EE	747	355	47,5%
Parceiros e outras entidades	56	5	8,9%
PD	43	38	88,4%
PND	24	17	70,8%

## Resultados

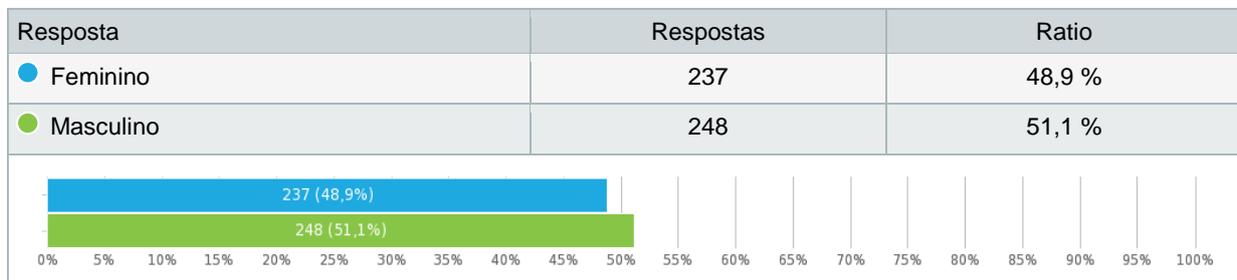
### 1. Idade:

Escolha única, respostas **485x**, Não respondido **22x**



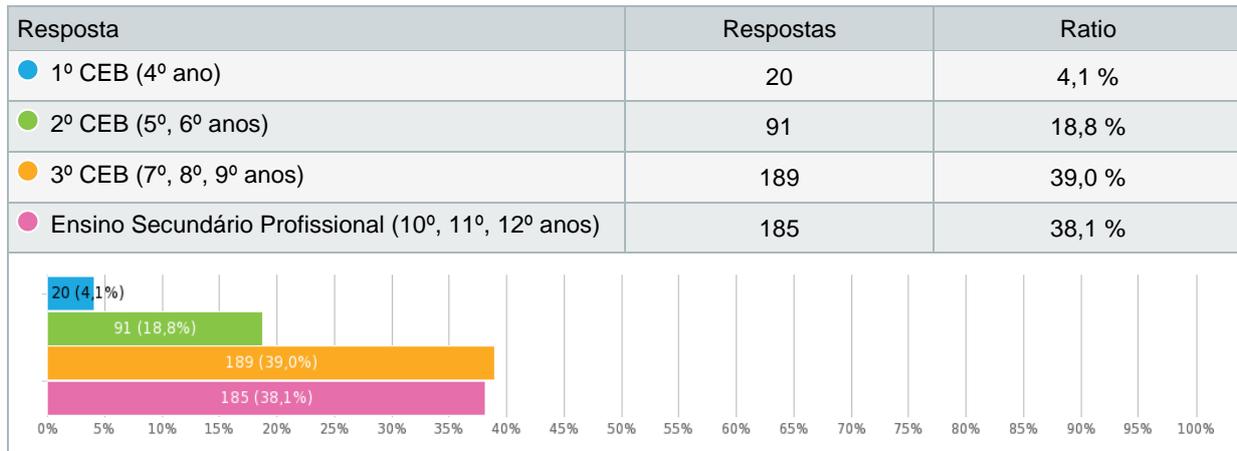
### 2. Sexo:

Escolha única, respostas **485x**, Não respondido **22x**



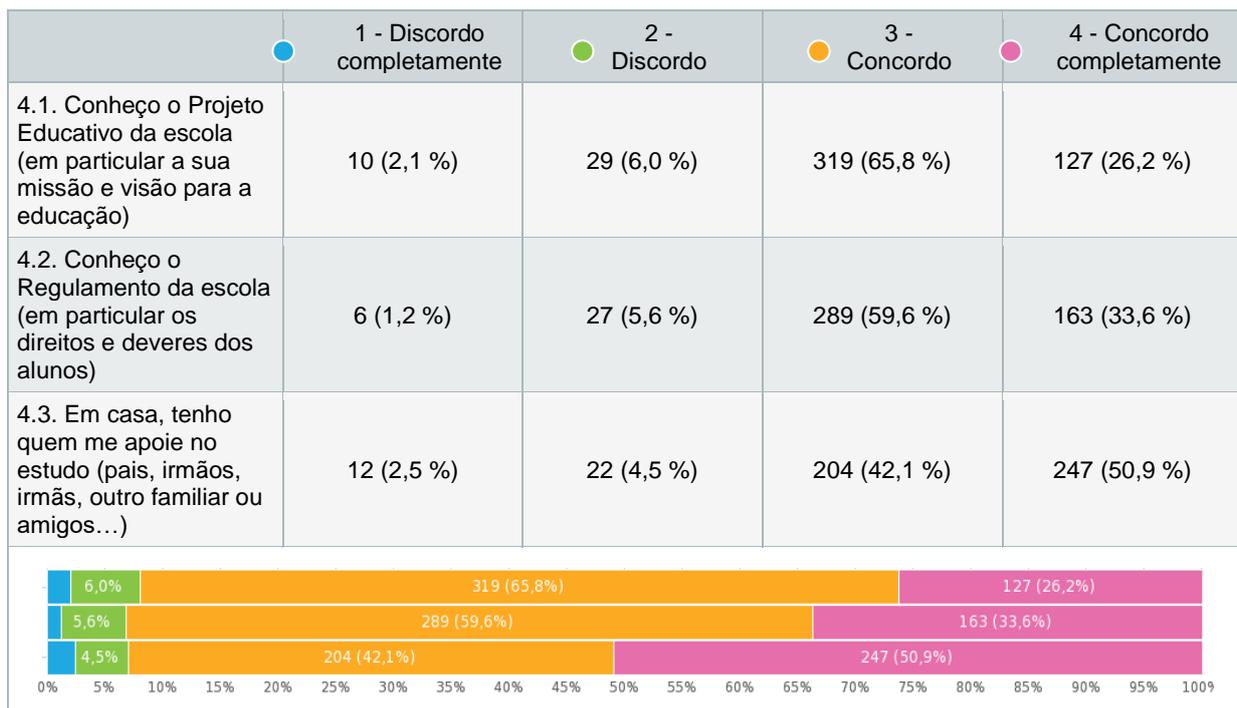
### 3. Nível de ensino:

Escolha única, respostas **485x**, Não respondido **22x**



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

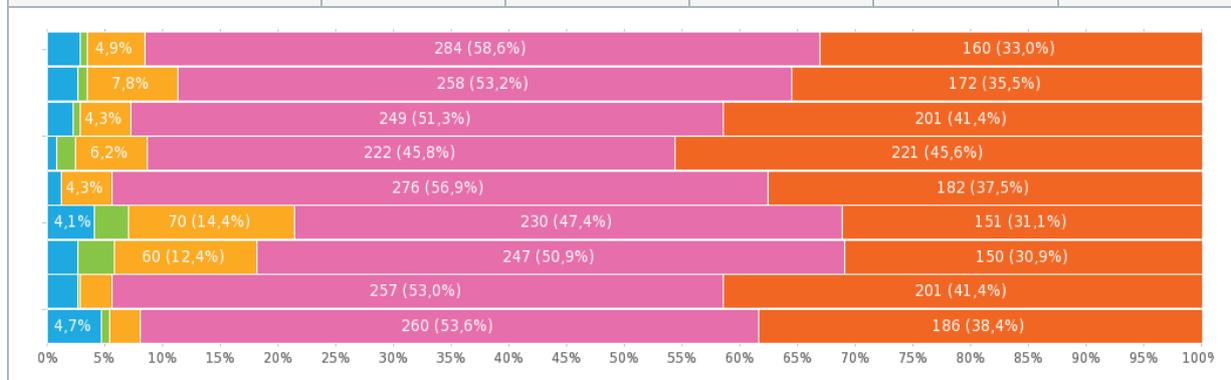
Matriz de escolha única, respostas **485x**, Não respondido **22x**



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

Matriz de escolha única, respostas **485x**, Não respondido **22x**

	● NS - Não sei	● 1 - Muito insatisfeito	● 2 - Insatisfeito	● 3 - Satisfeito	● 4 - Muito satisfeito
5.1. Qualidade do desempenho da escola	14 (2,9 %)	3 (0,6 %)	24 (4,9 %)	284 (58,6 %)	160 (33,0 %)
5.2. Nível de confiança na escola e no seu trabalho	13 (2,7 %)	4 (0,8 %)	38 (7,8 %)	258 (53,2 %)	172 (35,5 %)
5.3. Imagem da escola na comunidade	11 (2,3 %)	3 (0,6 %)	21 (4,3 %)	249 (51,3 %)	201 (41,4 %)
5.4. Simpatia dos funcionários	4 (0,8 %)	8 (1,6 %)	30 (6,2 %)	222 (45,8 %)	221 (45,6 %)
5.5. Simpatia dos professores	6 (1,2 %)	0	21 (4,3 %)	276 (56,9 %)	182 (37,5 %)
5.6. Igualdade de tratamento	20 (4,1 %)	14 (2,9 %)	70 (14,4 %)	230 (47,4 %)	151 (31,1 %)
5.7. Disponibilidade dos funcionários para resolver situações imprevistas	13 (2,7 %)	15 (3,1 %)	60 (12,4 %)	247 (50,9 %)	150 (30,9 %)
5.8. Respeito pelos valores humanos	13 (2,7 %)	1 (0,2 %)	13 (2,7 %)	257 (53,0 %)	201 (41,4 %)
5.9. Envolvimento da escola com a comunidade em que está inserida	23 (4,7 %)	3 (0,6 %)	13 (2,7 %)	260 (53,6 %)	186 (38,4 %)



## 5.10. Imagem global da escola/agrupamento - Queres justificar<sup>1</sup> as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **109x**, Não respondido **398x**

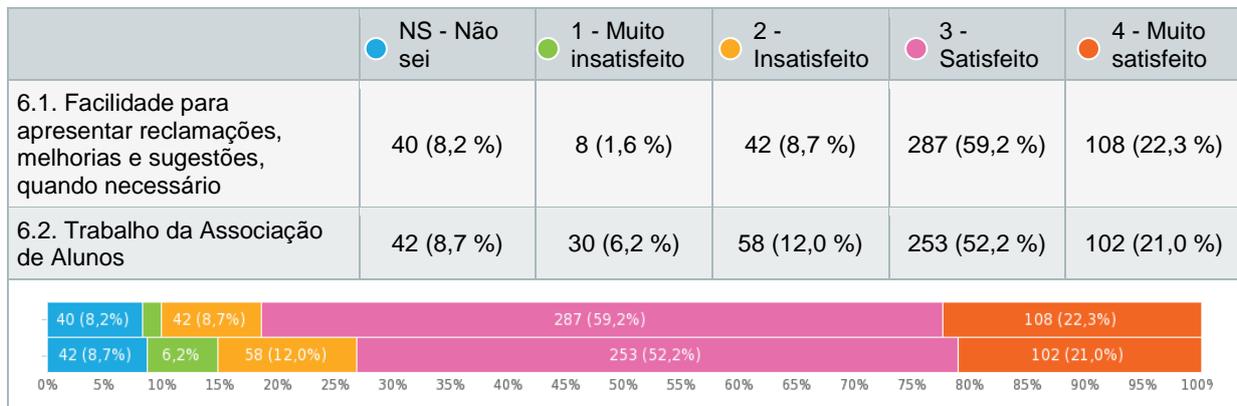
- Atribui esta pontuação porque gosto muito de está escola e sugiro que haja mais funcionarios.
- A nossa escola é um bom exemplo de empatia, determinação e modelo.
- A imagem global da escola é muito satisfatória.
- Acho que há um bom desempenho, mas penso também que há sempre aspetos a melhorar!
- Mais funcionários nos corredores.
- Escola simples, com pessoas respeituosas, humanos e amigos.
- Em geral estou satisfeita com a escola, com tudo em si. Sinto que alguns alunos são mais "apapricados" do que outros, independentemente dos nossos pais serem conhecidos ou não, devemos ser todos tratados da mesma maneira, claro que alguns de nós necessitam de mais atenção devido ás dificuldades que apresentam.
- Eu estou muito satisfeita com os professores, porque eles ajudam no que nós precisamos.
- Não concordo com a gestão, funcionamento e qualidade de ensino da escola. Exemplo: Não estou em concordância com a organização no bar, cantina e secretaria; devo de disser que em todos os meus anos no IEJ, tenho a plena consciência de que a qualidade de ensino diminuiu e; considero que a escola não valoriza os curso profissionais de igual forma, digo isto tendo em conta a falta de publicidades de certos cursos ou até a não referência da participação dos alunos de alguns cursos;
- A escola apresenta uma boa imagem perante as pessoas de fora, mas para quem está lá dentro não é nada de jeito.
- O Instituto Educativo do Juncal devia ter mais organização mas uma organização justa perante todos e já que apresenta uma boa imagem para a comunidade de fora devia ser mesmo essa a imagem para a comunidade que está dentro do instituto.
- As funcionárias quando estão a almoçar a enfermaria fica sem ninguém.
- Às vezes as funcionarias não tão disponíveis e isso é mau pois as vezes presizamos de ir buscar algo as sala e elas estão trancadas, mas as funcionárias são muito simpáticas.
- A escola é um elemento bastante presente na comunidade em que está inserida e quase que se pode considerar um bem necessário à mesma.... A título de pessoal docente e não docente, não poderia ser melhor escolha, visto todos estarem a trabalhar para a mesma "missão".eu acho que as minhas pontuações foram justa, mas acho que no tratamento especial eu como sou filho de uma professora, os professores ás vezes dão-me "vantagens".

---

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

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

Matriz de escolha única, respostas **485x**, Não respondido **22x**



## 6.3. Envolvimento e participação - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

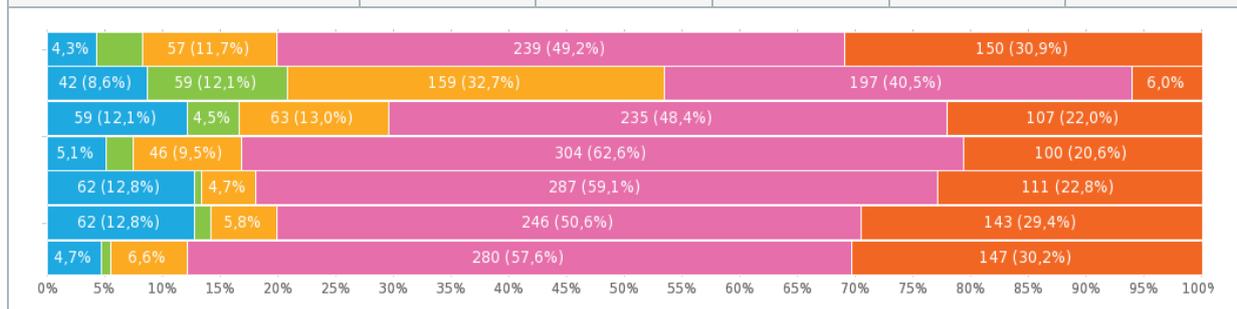
Texto de resposta, respostas **86x**, Não respondido **421x**

- A nossa escola está sempre disposta a melhorar qualquer defeito.
- A associação de estudantes não faz nada que não seja para beneficiar o secundário e não cumprem as promessas que fazem durante as campanhas.
- Do meu ponto de vista, o que nos prometem não é, muita vezes concretizado!
- Acho que estão a fazer um bom trabalho.
- Este ano a associação de estudantes surpreendeu-me pela positiva.
- Mais disponibilidade para ouvir dos professores e funcionários.
- Às vezes os alunos abusam dos espaços disponibilizados pela associação de estudantes levando ao encerramento desses espaços.
- Não sei da associação de alunos nem sabia que isso estava na escola.
- A Associação de Alunos em si é uma vantagem, contudo esta não parece trazer melhorias nenhuma, visto que muitas das sugestões não são implementadas.
- Em relação à questão do ponto 6.1 eu respondi não sei porque quando na escola as reclamações melhor parte delas não são logo atribuídas ou não são exercidas como, por exemplo os alunos têm ideias para que a escola tenha coisas novas ou terem mais atividades fora do normal e muitas delas às vezes não são aceites é a minha opinião.
- Acho que nos sentimos bastante à vontade quando queremos fazer alguma reclamação etc, pois os funcionários e professores são muito acolhedores.
- A associação de estudantes devia de realizar mais atividades para os alunos e deveria de perguntar a todos os alunos da escola pelo menos uma vez por mês se têm alguma sugestão para melhorar a escola.
- Esta escola é muito ativa em atividades diferentes.
- Podíamos ter um descanso de cinco ou dez minutos em cada aula.
- A associação de estudantes deveria ter mais meios de interação para com os alunos.

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

Matriz de escolha única, respostas **486x**, Não respondido **21x**

	● NS - Não sei	● 1 - Muito insatisfeito	● 2 - Insatisfeito	● 3 - Satisfeito	● 4 - Muito satisfeito
7.1. Localização da escola (proximidade de transportes públicos)	21 (4,3 %)	19 (3,9 %)	57 (11,7 %)	239 (49,2 %)	150 (30,9 %)
7.2. Facilidade de estacionamento	42 (8,6 %)	59 (12,1 %)	159 (32,7 %)	197 (40,5 %)	29 (6,0 %)
7.3. Acessibilidade para deficientes e carros de bebés (rampas de acesso, elevadores)	59 (12,1 %)	22 (4,5 %)	63 (13,0 %)	235 (48,4 %)	107 (22,0 %)
7.4. Horários de atendimento	25 (5,1 %)	11 (2,3 %)	46 (9,5 %)	304 (62,6 %)	100 (20,6 %)
7.5. Clareza e acessibilidade dos formulários	62 (12,8 %)	3 (0,6 %)	23 (4,7 %)	287 (59,1 %)	111 (22,8 %)
7.6. Esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico	62 (12,8 %)	7 (1,4 %)	28 (5,8 %)	246 (50,6 %)	143 (29,4 %)
7.7. Clareza da informação disponível online	23 (4,7 %)	4 (0,8 %)	32 (6,6 %)	280 (57,6 %)	147 (30,2 %)



## 7.8. Acessibilidade - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **83x**, Não respondido **424x**

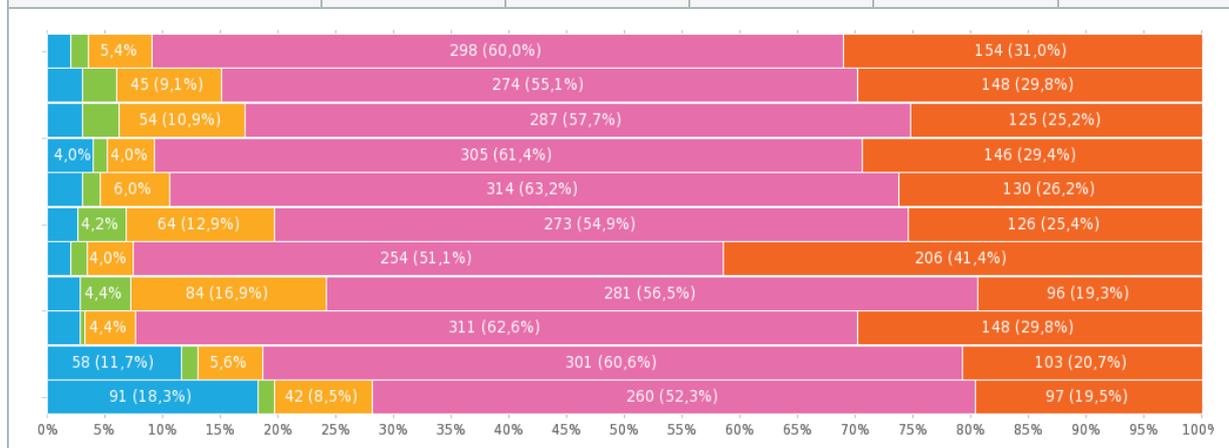
- Não consigo resolver, as primeiras duas questões, uma vez que moro no Juncal e consigo deslocar-me a pé para a escola, mas embora tenha colocado que estou satisfeito, com a acessibilidade a deficientes..., em alguns lugares não se consegue essa acessibilidade e o elevador é muito fraco.
- Os transportes do IEJ são bons e as plataformas também.
- A minha mãe está à espera de resposta a dois e-mails enviados para a direção há mais de 1 mês.
- A única coisa que é menos boa é o estacionamento...Mas o resto é tudo muito bom!
- Acho que é muito boa a preocupação que a escola tem com as pessoas que estão de moletas....
- Deveriam arranjar um parque de estacionamento.
- O estacionamento é um problema em dias de reunião ou eventos como a Festa de Natal
- Eu acho que os deficientes e os carros de bebés também tem direito aos elevadores...
- Horário da secretaria e biblioteca deveriam ser extendidos.

- Quanto ao ponto 7.3, considero que deveria haver melhor acessibilidade para o piso de cima do bloco A (biblioteca e mediateca).
- Acho a plataforma moodle complicada.
- Eu acho que os horários da secretaria e da biblioteca, este ano, não foram bons.
- Deveria haver mais acessibilidade aos elevadores, pois estes encontram-se exatamente no oposto às escadas.

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

Matriz de escolha única, respostas **497x**, Não respondido **10x**

	● NS - Não sei	● 1 - Muito insatisfeito	● 2 - Insatisfeito	● 3 - Satisfeito	● 4 - Muito satisfeito
8.1. Biblioteca escolar	10 (2,0 %)	8 (1,6 %)	27 (5,4 %)	298 (60,0 %)	154 (31,0 %)
8.2. Serviço de refeitório	15 (3,0 %)	15 (3,0 %)	45 (9,1 %)	274 (55,1 %)	148 (29,8 %)
8.3. Serviço de bar	15 (3,0 %)	16 (3,2 %)	54 (10,9 %)	287 (57,7 %)	125 (25,2 %)
8.4. Apoio prestado aos alunos	20 (4,0 %)	6 (1,2 %)	20 (4,0 %)	305 (61,4 %)	146 (29,4 %)
8.5. Exigência dos professores	15 (3,0 %)	8 (1,6 %)	30 (6,0 %)	314 (63,2 %)	130 (26,2 %)
8.6. Uso das tecnologias na sala de aula	13 (2,6 %)	21 (4,2 %)	64 (12,9 %)	273 (54,9 %)	126 (25,4 %)
8.7. Segurança na escola	10 (2,0 %)	7 (1,4 %)	20 (4,0 %)	254 (51,1 %)	206 (41,4 %)
8.8. Higiene na escola	14 (2,8 %)	22 (4,4 %)	84 (16,9 %)	281 (56,5 %)	96 (19,3 %)
8.9. Estado de conservação dos edifícios escolares	14 (2,8 %)	2 (0,4 %)	22 (4,4 %)	311 (62,6 %)	148 (29,8 %)
8.10. Tempo de resposta às solicitações	58 (11,7 %)	7 (1,4 %)	28 (5,6 %)	301 (60,6 %)	103 (20,7 %)
8.11. Tempo de resposta às reclamações	91 (18,3 %)	7 (1,4 %)	42 (8,5 %)	260 (52,3 %)	97 (19,5 %)



## 8.10. Serviços - Queres justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **85x**, Não respondido **422x**

- Na resposta 8.8 responde insatisfeito porque às vezes não á papel higiénico.
- A nossa escola é muito limpa, organizada e focada.
- Todos os serviços do IEJ são bons.
- A internet é lenta devido ao número de alunos existentes; como referi antes não há resposta a e-mails.
- Os livros deviam estar mais expostos
- Penso que o maior aspeto negativo quanto aos serviços, é o facto de estes nem sempre estarem ativos à hora prometida ou também, a demora destes mesmos por desleixo ou conversas entre funcionários.
- É tudo muito bom, no bar é que às vezes demora um pouco mais de tempo, mas está tudo bom.
- Os alunos 5º ano para cima fazem muito lixo.
- Mais funcionários na biblioteca e no bar.
- Deveríamos poder utilizar mais os computadores, ir mais aos laboratórios, etc.
- Apenas estou um pouco insatisfeita com o refeitório pois a alimentação é muito repetida, por vezes com demasiado tempero. Deveríamos ter outro tipo de alimentação, outro tipo de legumes, mais diversidade de saladas, é natural que isto seja a minha opinião e não se pode agradar a toda a gente. Mas em outros tempos a comida era totalmente diferente. Em relação às outras situações estou relativamente satisfeita, pois acho que é uma escola com muito boas condições, e bons professores.
- No refeitório e bar o tempo de espera é excessivo, e o tempo de resposta às reclamações é demorado.
- Acho que as casa de banho deviam estar mais bem conservadas.
- Deviam ter mais organização na fila das senhas pois muitas vezes demoramos a entrar na cantina para comer e a higiene deve ser melhorada . Só para informar (Algumas perguntas que respondi com muito insatisfeito ou insatisfeito nem todas significa que deve ser mais mas sim que é de mais SÓ AIGUMAS).
- A escola é bastante segura e também muito acolhedora. Na cantina, os alunos são servidos rapidamente e sem nenhum stress.
- Ter mais tecnologias nas salas de aula.
- A biblioteca tem poucos lugares e nem sempre está aberta. No refeitório a comida por vezes estava mal cozinhada. Na casa de banho existe papel higiénico ensopado em água nos lavatórios e comida nos urinóis.
- Poderiam melhorar o aspeto da escola.
- Penso que as aulas são muito monótonas, e os profesoress, apesar de serem competentes na abordagem das matérias lecionadas, muitas das vezes não têm qualquer exigência, sendo demasiado tolerantes para os alunos, quando não deviam.
- Na minha sala o teto está cheio de bolor ou uma substância preta qualquer.

## Preferências de pesquisa

 Questões por página	Múltiplas
 Permitir submissões múltiplas?	✓
 Permitir retornar às questões anteriores?	✓
 Mostrar indicador de progresso?	✓
 Proteger por senha?	✓

## Apêndice: Pesquisa

IEJ - Questionário de Satisfação para Alunos (CAF Educação)

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

### A) Dados genéricos para caracterização estatística dos respondentes

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

1. Idade:

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

2. Sexo:

- Feminino
- Masculino

3. Nível de ensino:

- 1º CEB (4º ano)
- 2º CEB (5º, 6º anos)
- 3º CEB (7º, 8º, 9º anos)
- Ensino Secundário Profissional (10º, 11º, 12º anos)

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

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

### B) Questionário

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
8.1. Biblioteca escolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.2. Serviço de refeitório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.3. Serviço de bar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.4. Apoio prestado aos alunos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.5. Exigência dos professores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.6. Uso das tecnologias na sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.7. Segurança na escola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.8. Higiene na escola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.9. Estado de conservação dos edifícios escolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.10. Tempo de resposta às solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.11. Tempo de resposta às reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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