

2013-2014

## Inquérito/Questionário - Critério 7 - Resultados Relativos às Pessoas (Pais/Encarregados de Educação)

A procura da melhoria contínua, com vista à melhor prestação de serviço público de qualidade, é o principal compromisso estabelecido no Agrupamento de Escolas de Vouzela.

Nesse sentido, a **sua opinião é fundamental** para que possamos criar novas alternativas e oferecer um ensino de maior qualidade e um atendimento cada vez mais eficaz e adequado.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer das questões. Pretendemos apenas a sua opinião e <u>a</u> maior sinceridade na resposta às questões colocadas.

Este questionário é de natureza confidencial e anónima. Muito obrigada.

Ao preencher este questionário, classifique, assinalando com um X, na escala de 1 a 5, o seu grau de concordância, considerando que quando não souber pode responde 0, tendo em conta que:

Nunca	Poucas vezes	Bastantes vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe
1	2	3	4	5	0- NS

☐ Educação Pré –Escolar	
☐ 1º Ciclo	
2.º Ciclo	

			Grau	de S	Satis	façã	0
	(1) ENTRADA/PORTARIA	1	2	3	4	5	NS NS
	a) Localização						
1. Instalações	b) Acessibilidade						
	c) Conforto						
	a) Simpatia						
2. Atendimento	b) Apoio na procura de informação						
	c) Tempo de resposta às solicitações						
3. Serviço de limpe	aza						
4. Grau de satisfaç	ão geral com o serviço prestado						

Apresente propostas de melhoria:	TOWNS TO THE	

			Gra	u de :	Satio	facã	^
	(2) RECEÇÃO/TELEFONE	1	2	3	4	5	0
	a) Localização				<b>-</b>		NS
1. Instalações	b) Acessibilidade						
	a) Simpatia						
2. Atendimento	<u> </u>		+				
0.0	b) Rapidez		+				
3. Serviço de limpez							
4. Grau de Satisiaça	o geral com o serviço prestado						
Apresente propostas	de melhoria:						
	(a) 05 05 5 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1 5 1		Grau	ı de S	Satis	fação	)
	(3) SECRETARIA	1	2	3	4	5	0 NS
	a) Localização						IVS
1. Instalações	b) Acessibilidade			1			
Tr motalayooo	c) Conforto						
	a) Simpatia						
	b) Disponibilidade						
2. Atendimento	· · ·						
	c) Rapidez						
2 Organização do o	d) Horário						
3. Organização do se							
4. Qualidade do serv				1			
5. Serviço de limpez							
6. Grau de satistação	o geral com o serviço prestado						
Apresente propostas	de melhoria:						
(4) (4)							
(4) A	ÇÃO SOCIAL ESCOLAR (ASE)		Grau	de S	atisf	ação	•
0.Utiliza este	Sim □ Não □						0
serviço:		1	2	3	4	5	NS
Caso não utilize este s	eviço passe ao seguinte.						
	a) Localização		-				
1. Instalações	b) Acessibilidade						
	c) Conforto		<u> </u>				
2. Atendimento	a) Simpatia		1				
	b) Rapidez		-				
3. Qualidade do	a) Qualidade da informação recebida		1				
Serviço Prestado	b) Apoios disponíveis		1				
	c) Tempo de resposta às solicitações		1				
4. Serviço de limpez							
5. Grau de satisfação	o geral com o serviço prestado		1				

Ano Letivo 2013/2014 2

Apresente propostas de melhoria:

	(=) =:=:=====		Grau	de S	Satis	fação	)
(5) BIBLIOTECA		1	2	3	4	5	0 NS
	a) Localização						
	b) Acessibilidade						
1.Instalações	c) Funcionalidade						
	d) Organização						
	e) Conforto do espaço						
	a) Horário						
2.Atendimento	b) Simpatia						
	c) Rapidez						
	a) Precisão e utilidade da informação recebida						
3. Qualidade do serviço prestado	b) Apoio na pesquisa de informação						
co. Hyo proctado	c) Tempo de resposta às solicitações						
4. Serviço de limpeza							
5. Grau de satisfação geral com o serviço prestado							

Apresente propostas de melhoria:

(0) 71 0000 (71000		(	Grau	de S	Satist	fação	)
(6) BLOCOS/PISOS		1	2	3	4	5	0 NS
	a) Simpatia						
1. Atendimento	b) Disponibilidade						
	c) Rapidez						
	a) Asseio/limpeza do espaço						
2. Qualidade do serviço prestado	b) Tempo de resposta às solicitações						
c) Presença dos assistentes no local							
3. Grau de satisfação	geral com o serviço prestado						

Apresente propostas de melhoria:

(7) F	PAPELARIA/REPROGRAFIA		(	Grau	de S	Satis	fação	)
			1	2	3	4	5	0 NS
1.Instalações	a) Localização							
	b) Acessibilidade							
	c) Asseio/limpeza do espaço							
2.Atendimento	a) Horário							
	b) Simpatia							
	c) Rapidez							
3. Qualidade do	a) Materiais disponíveis							
serviço prestado	b) Tempo de resposta às solicitações							
	c) Relação qualidade/preço							
	d) Qualidade do produto final							
4. Grau de satisfação	geral com o serviço prestado							
Apresente propostas d	e melhoria:	•		•	•	•	•	

Ano Letivo 2013/2014 3

	(0) 5.5		Grau	de S	atisf	ação	)
(8) BAR		1	2	3	4	5	0 NS
	a) Localização						
1.Instalações	b) Asseio/limpeza						
	c) Conforto do espaço						
	a) Horário						
2.Atendimento	b) Simpatia						
	c) Rapidez do serviço						
	d) Apresentação dos funcionários						
	a) Apresentação dos alimentos						
3. Qualidade do	b) Qualidade dos alimentos						
serviço prestado	c) Variedade dos alimentos						
3 1	d) Higiene dos alimentos/utensílios						
	e) Relação qualidade/preço						
4. Serviço de limpeza							
5. Grau de satisfação	5. Grau de satisfação geral com o serviço prestado						

Apresente propostas de melhoria:	

	(9) REFEITÓRIO	(	Grau	de S	atisf	ação	)
0.Utiliza este serviço: Caso não utilize este se	Sim ☐ Não ☐ viço passe ao seguinte.	1	2	3	4	5	0 NS
1. Senhas	a) Facilidade de aquisição						
i. Sennas	b) Horário de aquisição						
	a) Localização						
2 Instalações	b) Asseio/limpeza do espaço						
2. Instalações	c) Conforto do espaço						
	d) Acessibilidade						
	a) Horário						
3. Atendimento	b) Simpatia dos funcionários						
3. Atendimento	c) Apresentação dos funcionários						
	d) Tempo de espera						
	a) Confeção dos alimentos						
	b) Apresentação dos alimentos						
4 6 11 1 1	c) Temperatura dos alimentos						
4. Qualidade do serviço prestado	d) Qualidade dos alimentos						
ooi viço prootado	e) Quantidade servida						
	f) Variedade da ementa						
	g) Higiene no serviço/alimentos						
5. Grau de satisfação	geral com o serviço prestado						

Apresente propostas de melhoria:	

Ano Letivo 2013/2014 4

(10) PÁGINA WEB DO AEV (Palcos Virtuais)		Grau de Satisfação					
0.Utiliza este serviço:	Sim Não	1	2	3	4	5	0 NS
Caso não utilize este seviço passe ao seguinte.							
1.Qualidade do serviço prestado	Acesso à informação  Disponibilização atempada da informação						
	Utilização como arquivo de documentos						
	Documentação disponibilizada						
	Inovação						
	Integração com plataformas complementares utilizadas na escola ( <i>moodle</i> )						
	Impacto nas práticas escolares						
	Funcionalidades disponíveis						
2. Grau de satisfação geral com o serviço prestado							
Apresente propostas de melhoria:							

A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de Qualidade.

Uma vez mais, obrigada pela colaboração!

A Equipa de Autoavaliação do AEV

Ano Letivo 2013/2014 5