



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 a **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 responder 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

(1) ENTRADA/PORTARIA		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
1. Instalações	a) Localização						
	b) Acessibilidade						
	c) Conforto						
2. Atendimento	a) Simpatia						
	b) Apoio na procura de informação						
	c) Tempo de resposta às solicitações						
3. Serviço de limpeza							
4. Grau de satisfação geral com o serviço prestado							

Apresente propostas de melhoria:

(2) RECEÇÃO/TELEFONE		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
1. Instalações	a) Localização						
	b) Acessibilidade						
2. Atendimento	a) Simpatia						
	b) Rapidez						
3. Serviço de limpeza							
4. Grau de satisfação geral com o serviço prestado							

Apresente propostas de melhoria:

(3) SECRETARIA		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
1. Instalações	a) Localização						
	b) Acessibilidade						
	c) Conforto						
2. Atendimento	a) Simpatia						
	b) Disponibilidade						
	c) Rapidez						
	d) Horário						
3. Organização do serviço							
4. Qualidade do serviço prestado							
5. Serviço de limpeza							
6. Grau de satisfação geral com o serviço prestado							

Apresente propostas de melhoria:

(4) AÇÃO SOCIAL ESCOLAR (ASE)		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
0. Utiliza este serviço: Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>							
Caso não utilize este serviço passe ao seguinte.							
1. Instalações	a) Localização						
	b) Acessibilidade						
	c) Conforto						
2. Atendimento	a) Simpatia						
	b) Rapidez						
3. Qualidade do Serviço Prestado	a) Qualidade da informação recebida						
	b) Apoios disponíveis						
	c) Tempo de resposta às solicitações						
4. Serviço de limpeza							
5. Grau de satisfação geral com o serviço prestado							

Apresente propostas de melhoria:

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

Apresente propostas de melhoria:

(6) BLOCOS/PISOS		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
1. Atendimento	a) Simpatia						
	b) Disponibilidade						
	c) Rapidez						
2. Qualidade do serviço prestado	a) Asseio/limpeza do espaço						
	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) PAPELARIA/REPROGRAFIA		Grau de Satisfação					
		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 serviço prestado	a) Materiais disponíveis						
	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 de melhoria:

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

Apresente propostas de melhoria:

(9) REFEITÓRIO		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
0. Utiliza este serviço: Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>							
Caso não utilize este serviço passe ao seguinte.							
1. Senhas	a) Facilidade de aquisição						
	b) Horário de aquisição						
2. Instalações	a) Localização						
	b) Asseio/limpeza do espaço						
	c) Conforto do espaço						
	d) Acessibilidade						
3. Atendimento	a) Horário						
	b) Simpatia dos funcionários						
	c) Apresentação dos funcionários						
	d) Tempo de espera						
4. Qualidade do serviço prestado	a) Confeção dos alimentos						
	b) Apresentação dos alimentos						
	c) Temperatura dos alimentos						
	d) Qualidade dos alimentos						
	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:

(10) PÁGINA WEB DO AEV (Palcos Virtuais)		Grau de Satisfação					
		1	2	3	4	5	0 NS
0.Utiliza este serviço: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>							
Caso não utilize este serviço 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