

PAPELARIA/REPROGRAFIA

Nº DE RESPOSTAS		TOTAL
Pessoal docente	50	68
Pessoal não docente	14	
Técnicos especializados	4	
Alunos 1ºCiclo	53	180
Alunos 2ºCiclo	127	
Pais/EE Pré-Escolar	9	147
Pais/EE 1ºCiclo	70	
Pais/EE 2ºCiclo	68	

395

RESULTADOS	
Melhor classificação	4,3
Pior classificação	4,1
Média global do serviço	4,2

	PAPELARIA/REPROGRAFIA	Não respondeu		1		2		3		4		5		MÉDIA
		nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	
Q1	Instalações [Localização]	25	6,3%	3	0,8%	7	1,8%	50	12,7%	126	31,9%	184	46,6%	4,3
Q2	Instalações [Acessibilidade]	25	6,3%	2	0,5%	0		53	13,4%	130	32,9%	185	46,8%	4,3
Q3	Instalações [Asseio/limpeza do espaço]	30	7,6%	4	1,0%	8	2,0%	50	12,7%	128	32,4%	175	44,3%	4,3
Q4	Atendimento [Horário]	42	10,6%	8	2,0%	12	3,0%	60	15,2%	139	35,2%	134	33,9%	4,1
Q5	Atendimento [Simpatia]	25	6,3%	16	4,1%	9	2,3%	47	11,9%	126	31,9%	172	43,5%	4,2
Q6	Atendimento [Rapidez]	33	8,4%	11	2,8%	15	3,8%	56	14,2%	142	35,9%	138	34,9%	4,1
Q7	Qualidade do serviço prestado [Materiais disponíveis]	34	8,6%	2	0,5%	8	2,0%	52	13,2%	151	38,2%	148	37,5%	4,2
Q8	Qualidade do serviço prestado [Tempo de resposta às solicitações]	40	10,1%	3	0,8%	7	1,8%	55	13,9%	142	35,9%	148	37,5%	4,2
Q9	Qualidade do serviço prestado [Relação qualidade/preço]	39	9,9%	7	1,8%	12	3,0%	39	9,9%	138	34,9%	160	40,5%	4,2
Q10	Qualidade do serviço prestado [Qualidade do produto final]	51	12,9%	2	0,5%	10	2,5%	35	8,9%	145	36,7%	152	38,5%	4,3
Q11	Grau de satisfação geral com o serviço prestado []	45	11,4%	6	1,5%	7	1,8%	50	12,7%	125	31,6%	162	41,0%	4,2

PROPOSTAS DE MELHORIA

Técnico especializado	Estar mais tempo aberta, nomeadamente horário de almoço.
Pessoal docente	O horário deveria ser alargado, isto é deveria estar aberta à hora do almoço.
aluno 1.º Ciclo	Devia baixar os preços.
aluno 1.º Ciclo	deveria haver mais rapidez no serviço.
aluno 1.º Ciclo	Maior diversidade de produtos.
aluno 1.º Ciclo	Melhorar a rapidez do atendimento; Evitar momentos de ausência.
aluno 1.º Ciclo	Alargamento do horário de funcionamento.
aluno 1.º Ciclo	Maior rapidez no atendimento.
aluno 1.º Ciclo	Redução de preços.
aluno 1.º Ciclo	Não saírem de lá.
aluno 2.º Ciclo	Acho que deviam baixar alguns preços.
aluno 2.º Ciclo	Deviam ter mais uma pessoa para ajudar.
aluno 2.º Ciclo	Devia haver duas filas para as senhas.
aluno 2.º Ciclo	baixar os preços
aluno 2.º Ciclo	Devia haver bolas
aluno 2.º Ciclo	Devia mudar o funcionário 
aluno 2.º Ciclo	Deviam pôr o 
aluno 2.º Ciclo	Mais rapidez, simpatia, materiais disponíveis e menos tempo de espera.
aluno 2.º Ciclo	Deveria haver mais limpeza e mais materiais disponíveis
aluno 2.º Ciclo	Os corretores de caneta serem mais baratos.
aluno 2.º Ciclo	O  nunca lá está quando precisamos. Está sempre a fumar não sei onde.
aluno 2.º Ciclo	O  está sempre a fumar dentro da escola. Deveria sair de lá.
aluno 2.º Ciclo	Mais simpatia do funcionário 
aluno 2.º Ciclo	Mais materiais.
aluno 2.º Ciclo	O  é muito mau empregado.
aluno 2.º Ciclo	Arranjar para lá gente que não fume na cabine das máquinas, e que não vá fumar no tempo de serviço.
aluno 2.º Ciclo	Arranjar para lá gente que não fume no tempo de servir.
aluno 2.º Ciclo	O  diz muitas asneiras às vezes.
aluno 2.º Ciclo	Ter mais coisas.
aluno 2.º Ciclo	Arranjar empregados que não fumem onde se lava a roupa ().
aluno 2.º Ciclo	Eu acho que o horário podia ser mudado, ex.º abre às 8h30/fecha às 2:00/abre às 3:00/fecha às
aluno 2.º Ciclo	Não sair da papelaria e não fumar na hora do intervalo.
aluno 2.º Ciclo	O  podia sair de lá.
aluno 2.º Ciclo	Atenderem as pessoas em vez de o  estar sempre a fumar.
aluno 2.º Ciclo	Preços baixos e horário e rapidez contínua.