



Escola Básica e Secundária
Dr. Luís Maurílio da Silva Dantas

2.º SEMESTRE 2012

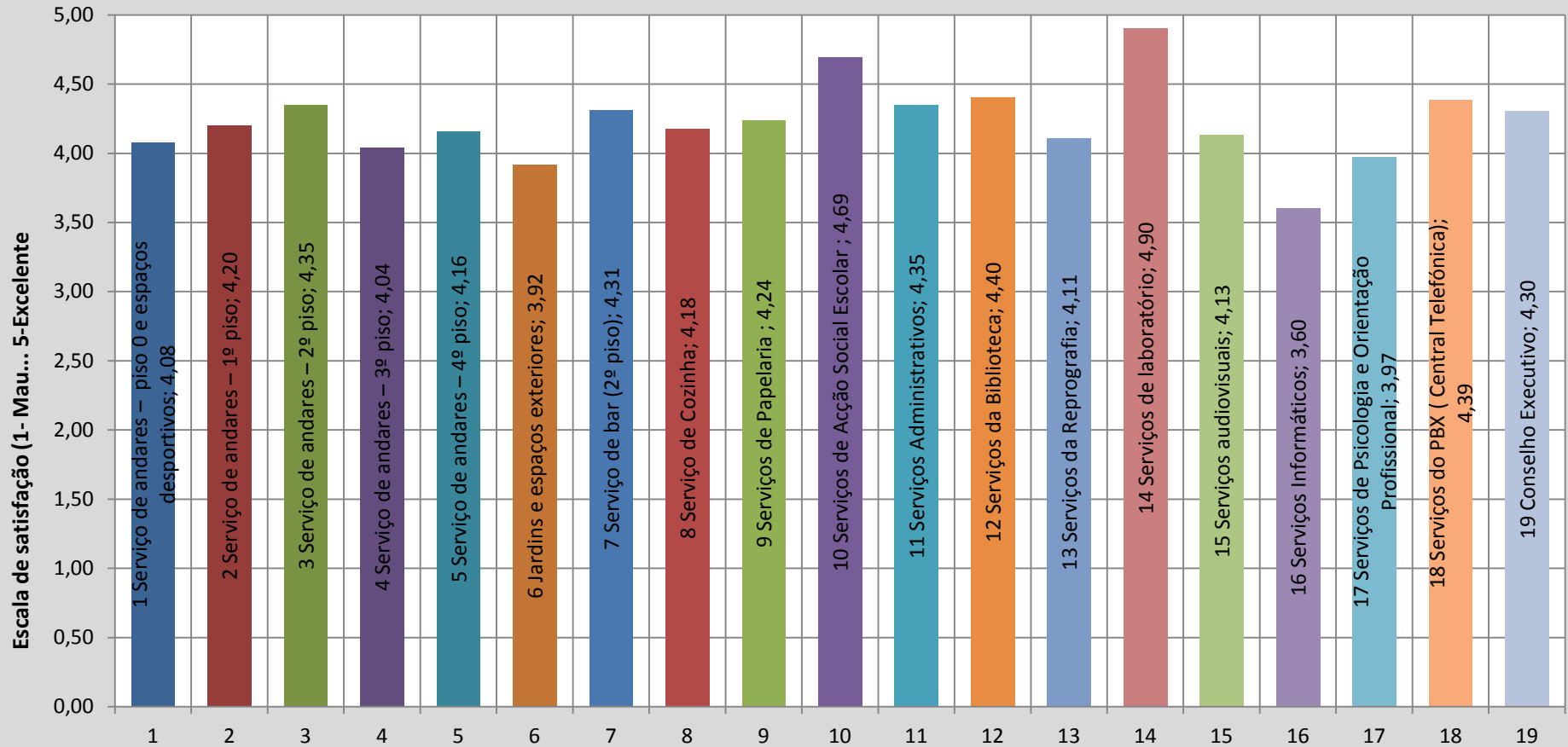
EQUIPA DE AVALIAÇÃO INTERNA

Estudo Estatístico:

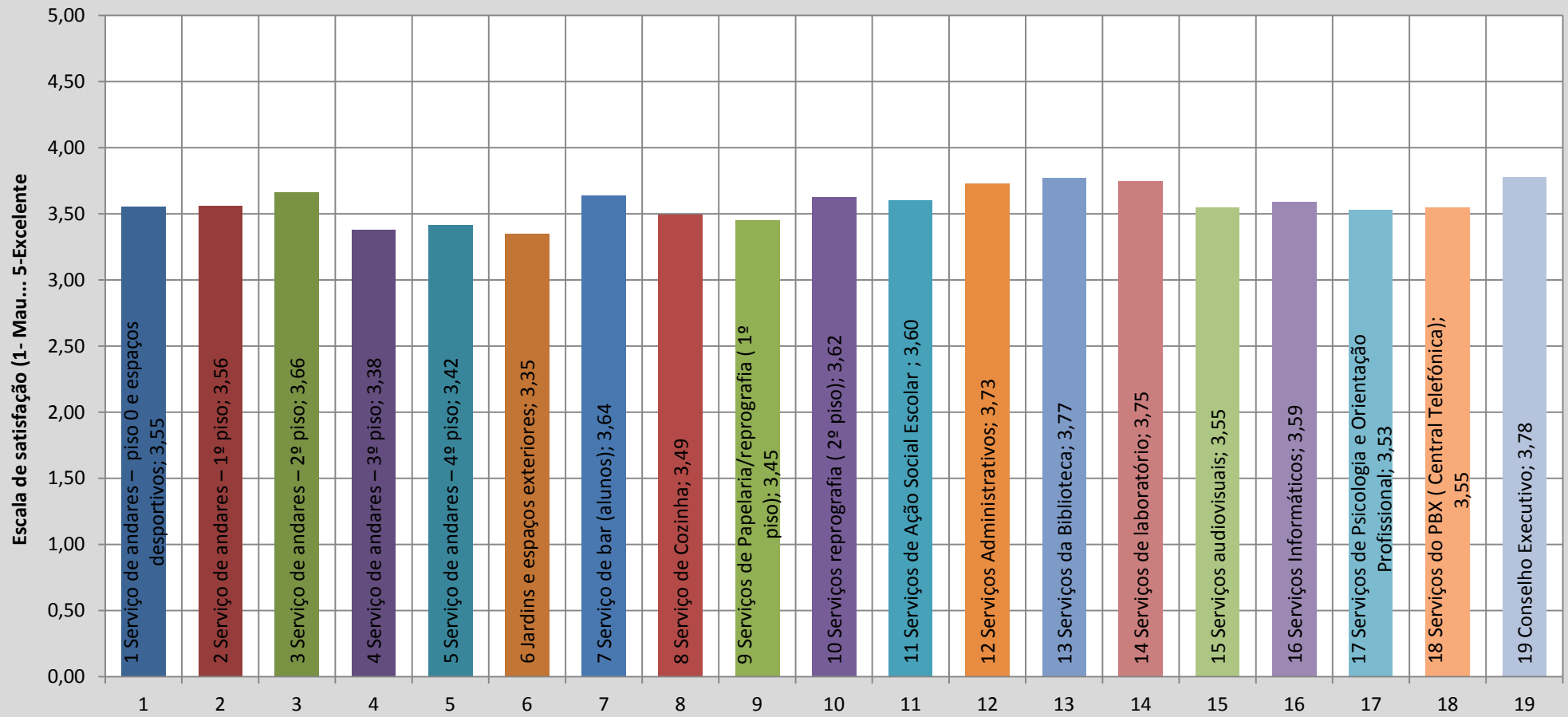
- Qualidade dos diferentes serviços prestados na escola**

CÂMARA DE LOBOS, 18 DE ABRIL DE 2013

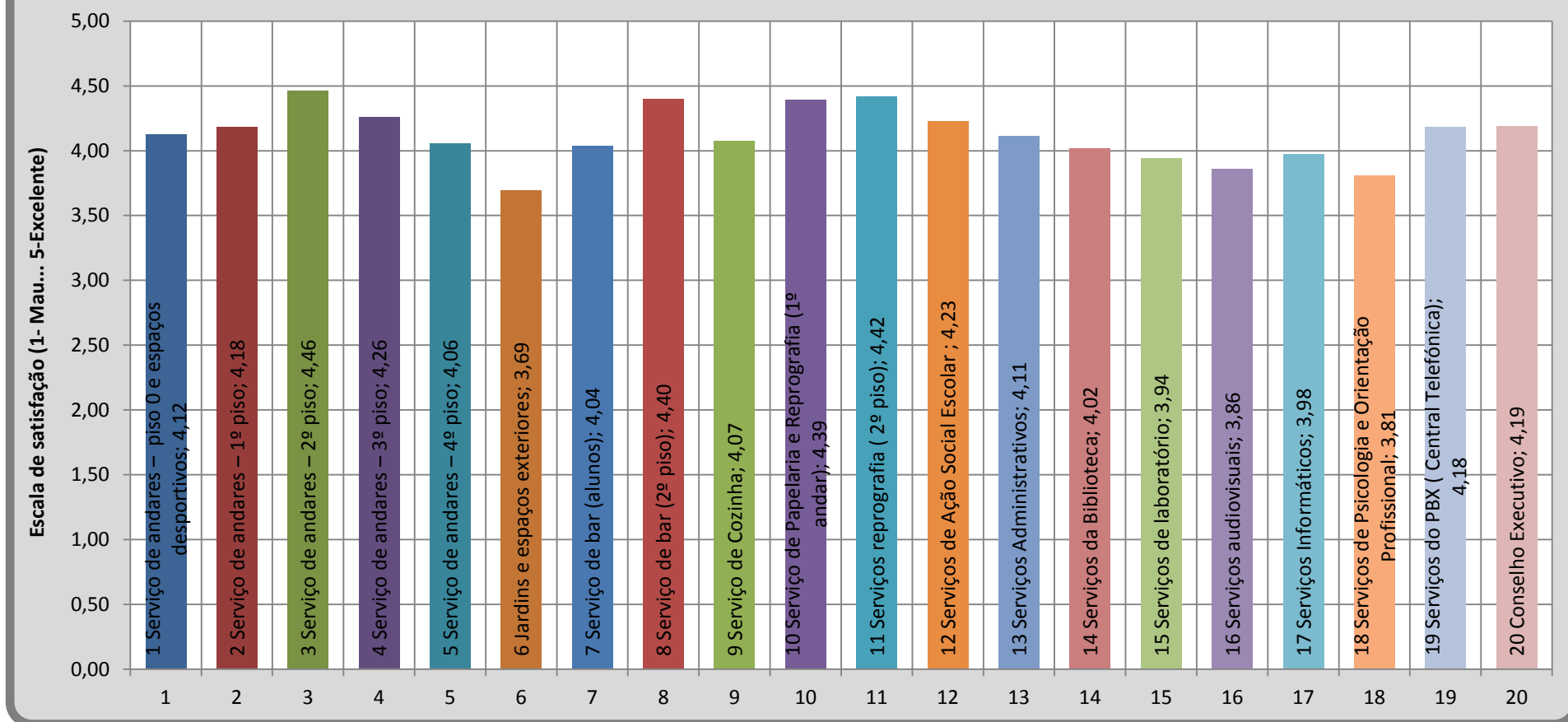
Inqueritos pessoal docente julho - dezembro 2012



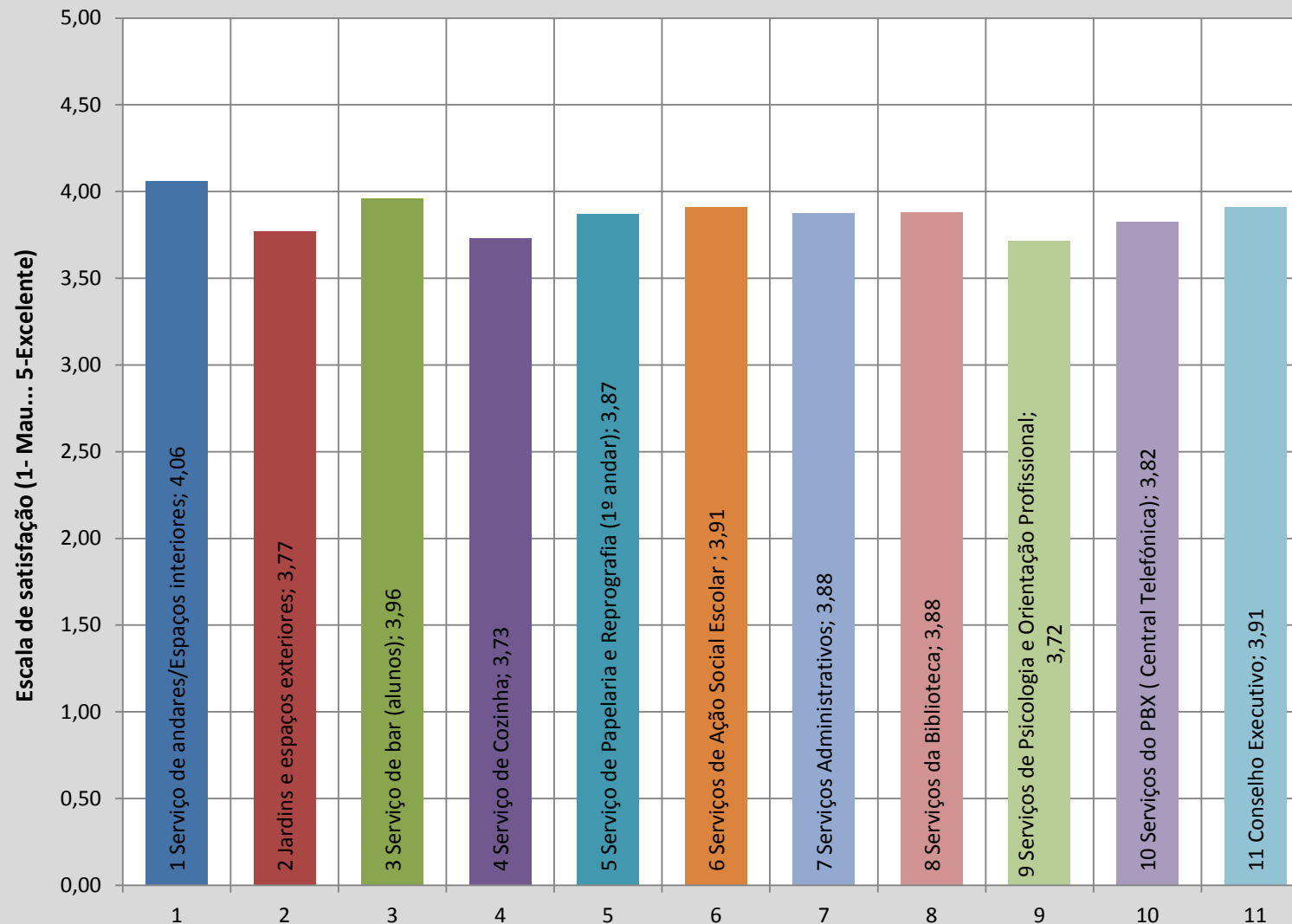
Inquéritos alunos julho - dezembro 2012



Inquéritos pessoal não docente julho - dezembro 2012



Inquéritos encarregados de educação julho - dezembro 2012



	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de andares – piso 0 espaços desportivos	3.55	4.13	4.08	-----
Como considera a limpeza das salas neste piso e outros espaços que utiliza	3.49	4.10	3.83	-----
É colocado na sala o material de uso corrente necessário, (tal como giz apagador, nº suficiente de mesas e cadeiras).	3.57	4.30	4.29	-----
Como considera a limpeza dos corredores	3.88	3.90	4.59	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário disponível	3.41	4.20	3.31	-----
O atendimento é prestado de modo cordial e profissional	3.42	-----	4.31	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de andares/espaços interiores	-----	-----	-----	4.06
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível.	-----	-----	-----	4.06
Como considera a limpeza dos corredores	-----	-----	-----	4.01
O atendimento é prestado de modo cordial e profissional.	-----	-----	-----	3.87
Como considera o ambiente de trabalho no(s) espaço(s) em questão.	-----	-----	-----	3.73

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de andares – 1.º piso	3.56	4.18	4.20	-----
Como considera a limpeza das salas neste piso	3.47	4.20	3.95	-----
É colocado na sala o material de uso corrente necessário, (tal como giz apagador, nº suficiente de mesas e cadeiras).	3.47	4.33	4.17	-----
Como considera a limpeza dos corredores	3.81	4.20	4.44	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário disponível	3.53	4.00	3.96	-----
O atendimento é prestado de modo cordial e profissional	3.51	-----	4.44	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de andares 2.º piso	3.66	4.46	4.35	-----
Como considera a limpeza das salas neste piso	3.65	4.40	4.23	-----
É colocado na sala o material de uso corrente necessário, (tal como giz apagador, nº suficiente de mesas e cadeiras).	3.63	4.56	4.30	-----
Como considera a limpeza dos corredores	3.94	4.50	4.54	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário disponível	3.50	4.40	4.11	-----
O atendimento é prestado de modo cordial e profissional	3.61	-----	4.54	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de andares 3.º piso	3.38	4.26	4.04	-----
Como considera a limpeza das salas neste piso	3.19	4.44	3.92	-----
É colocado na sala o material de uso corrente necessário, (tal como giz apagador, nº suficiente de mesas e cadeiras).	3.30	4.22	4.04	-----
Como considera a limpeza dos corredores	3.69	4.13	4.32	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário disponível	3.28	4.22	3.72	-----
O atendimento é prestado de modo cordial e profissional	3.46	-----	4.20	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de andares 4.º piso	3.42	4.06	4.16	-----
Como considera a limpeza das salas neste piso	3.39	4.11	4.12	-----
É colocado na sala o material de uso corrente necessário, (tal como giz apagador, nº suficiente de mesas e cadeiras).	3.34	4.11	4.13	-----
Como considera a limpeza dos corredores	3.80	3.88	4.45	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário disponível	3.30	4.11	3.88	-----
O atendimento é prestado de modo cordial e profissional	3.25	-----	4.28	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Jardins e espaços exteriores	3.55	3.69	3.92	3.77
Como considera o estado de manutenção dos jardins da escola e o seu aspeto estético (beleza)	3.51	3.70	3.96	3.77
Como considera a limpeza dos espaços exteriores (pátios) da escola.	3.24	3.78	4.12	3.79
Como considera a segurança e vigilância dos alunos nos espaços referidos.	3.19	3.50	3.33	3.75
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional.	3.45	3.80	4.26	3.94

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
7. Serviço de bar piso 1 (alunos)	3.64	4.04	-----	3.96
Como considera a limpeza da sala de convívio/bar dos alunos	3.79	3.90	-----	3.89
Considera que o manuseamento dos alimentos é feito de forma higiénica	3.38	4.00	-----	3.81
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	3.78	4.00	-----	3.98
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.08	4.00	-----	3.97
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.97	4.22	-----	3.98
Os /as funcionários/as apresentam-se devidamente equipadas para proceder ao atendimento. (uso de farda, pala, luvas devidamente limpos)	3.86	4.11	-----	3.86

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
8. Serviço de bar piso 2	-----	4.40	4.31	-----
Como considera a limpeza da sala de convívio/bar do 2º piso	-----	4.56	4.32	-----
Considera que o manuseamento dos alimentos é feito de forma higiénica	-----	4.11	3.81	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	-----	4.33	4.50	-----
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	-----	4.50	4.21	-----
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	-----	4.67	4.57	-----
Os /as funcionários/as apresentam-se devidamente equipadas para proceder ao atendimento. (uso de farda, pala, luvas devidamente limpos)	-----	4.22	4.43	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviço de cozinha	3.49	4.07	4.18	3.73
Como considera a apresentação e limpeza dos espaços	3.80	4.10	4.27	3.63
Como considera a qualidade da confeção dos alimentos	3.29	4.10	4.00	3.51
Considera as quantidades servidas adequadas às suas necessidades alimentares	3.22	3.63	4.00	3.67
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.24	3.88	4.08	3.85
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.41	4.22	4.40	3.97
Os /as funcionários/as apresentam-se devidamente equipadas para proceder ao atendimento. (uso de farda, pala, luvas devidamente limpos)	3.99	4.40	4.36	4.01

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de papelaria e reprografia piso 1	3.45	4.39	-----	3.87
Como considera a apresentação e os produtos expostos na papelaria	3.65	4.33	-----	3.87
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	3.48	4.33	-----	3.84
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	2.98	4.60	-----	3.82
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.59	4.44	-----	3.85
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	3.45	4.22	-----	3.74
Como considera a eficiência do serviço de reprografia	3.57	-----	-----	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de papelaria	-----	-----	4.24	-----
Como considera a apresentação e os produtos expostos na papelaria	-----	-----	4.00	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	-----	-----	4.26	-----
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	-----	-----	4.21	-----
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	-----	-----	4.46	-----
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	-----	-----	4.26	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de reprografia piso 2	3.62	4.42	4.11	-----
Como considera a eficiência do serviço de reprografia	3.60	4.40	4.59	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	3.53	4.38	4.62	-----
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.76	4.50	4.82	-----
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.60	4.33	3.67	-----
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	3.64	4.44	4.75	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de ação social escolar	3.60	4.23	4.69	3.91
Como considera a apresentação e os espaços de atendimento dos serviços	3.64	3.88	4.59	3.72
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	3.44	4.22	4.62	3.67
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.48	4.22	4.82	3.71
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.68	4.33	4.67	3.83
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	-----	4.44	-----	3.82
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	3.76	-----	4.75	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços administrativos	3.73	4.11	4.35	3.88
Como considera a apresentação do espaço dos Serviços	3.66	4.00	4.00	3.88
Sempre que necessário encontra um/a funcionária/a disponível	3.71	4.11	4.25	3.86
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.62	4.22	4.53	3.85
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.82	4.11	4.50	3.91
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	3.84	4.11	4.44	3.88

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de biblioteca	3.77	4.02	4.40	3.88
Como considera a apresentação e organização do espaço dos serviços e acesso aos livros.	3.88	4.11	4.39	3.88
Sempre que necessário encontra um/a funcionária/a disponível	3.83	4.22	4.19	3.88
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.88	3.88	4.29	3.84
Como considera as atividades dinamizadas pela biblioteca e respetiva divulgação à comunidade escolar	3.65	4.00	3.86	3.78
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	3.68	3.89	3.95	3.74
Como considera o ambiente geral de trabalho da biblioteca	3.72	4.00	3.95	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de laboratório	3.75	3.94	4.90	-----
Como considera a apresentação organização e limpeza dos laboratórios	3.89	3.75	4.50	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionária/a disponível	3.76	4.00	5.00	-----
O material requisitado encontra-se devidamente colocado e instalado nos minutos iniciais das aulas	3.70	-----	5.00	-----
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.65	3.89	5.00	-----
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	-----	4.13	5.00	-----

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de audiovisuais	3.55	3.86	4.13	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionária/a disponível	3.56	3.78	4.00	-----
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	3.62	4.00	4.33	-----
O material requisitado encontra-se devidamente colocado e instalado nos minutos iniciais das aulas	3.32	-----	3.81	-----
Como considera o tempo de espera relativamente às solicitações apresentadas	-----	-----	4.44	-----
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional.	3.68	3.89	4.04	-----
Como considera a eficiência dos serviços audiovisuais da escola na sua generalidade	3.56	3.78	4.15	-----

	Média por setor/média por item			
	Alunos	Pessoal não docente	Pessoal docente	Encarregados de Educação
Serviços informáticos	3.59	3.98	3.60	-----
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	3.50	3.75	3.28	-----
Como considera o tempo de espera para obter resposta às suas solicitações	3.57	4.25	3.32	-----
Como considera o grau de adequação das respostas obtidas em relação aos problemas apresentados	3.61	4.00	3.72	-----
O material requisitado encontra-se devidamente colocado e instalado nos minutos iniciais das aulas	3.53	-----	3.69	-----
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas	3.78	3.88	3.84	-----
Como considera a eficiência dos serviços informáticos da escola na sua generalidade	3.57	4.00	3.75	-----

	Média por setor/média por item			
	Alunos	Pessoal não docente	Pessoal docente	Encarregados de Educação
Serviços de psicologia e orientação profissional	3.53	3.81	3.99	3.76
Como considera a disponibilidade do serviço no atendimento às necessidades dos alunos	3.45	-----	4.08	-----
Como considera a disponibilidade do serviço no atendimento às suas solicitações.	-----	-----	-----	-----
Como considera a disponibilidade do serviço no atendimento às necessidades da comunidade educativa	-----	3.83	-----	3.71
Como considera o grau de melhoria proporcionado tendo em conta os problemas apresentados	3.68	-----	3.73	-----
Qual considera ser o grau de melhoria proporcionado pelas respostas obtidas tendo em conta os problemas apresentados	-----	-----	-----	-----
Qual a importância deste serviço no combate ao absentismo e indisciplina na escola	3.48	-----	4.00	-----
Como considera a promoção e participação realizada por parte deste serviço em atividades de combate ao absentismo e indisciplina na escola	-----	3.71	-----	3.70
Como considera o serviço prestado no âmbito da orientação profissional aos alunos	3.45	3.88	4.10	3.80
Como considera as ações de formação para pais/encarregados de educação e professores promovidas por este serviço atendendo à pertinência dos temas e qualidade das mesmas	-----	-----	-----	-----
Como considera a divulgação das atividades promovidas pelo Serviço de Psicologia e Orientação Profissional	3.55	-----	4.00	-----
Como considera a eficácia na divulgação das atividades promovidas pelo Serviço de Psicologia e Orientação Profissional	-----	3.88	-----	3.81
Qual considera ser a avaliação geral deste serviço	3.58	3.75	4.00	3.78

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Serviços de PBX (central telefónica)	3.55	4.18	4.39	3.82
Como considera a apresentação e limpeza do espaço	3.81	4.22	4.35	3.81
Sempre que necessário encontra um/a funcionário/a disponível	3.35	4.22	4.17	3.79
Como considera o tempo de espera para ser atendido/a	3.38	4.11	4.22	3.90
O atendimento prestado é feito de modo cordial e profissional	3.60	4.11	4.63	3.98
Como considera o apoio prestado no esclarecimento de dúvidas	3.60	4.25	4.56	3.97

	Média por setor/média por item			
	<u>Alunos</u>	<u>Pessoal não docente</u>	<u>Pessoal docente</u>	<u>Encarregados de Educação</u>
Conselho Executivo	3.78	4.19	4.30	3.91
Sempre que necessário encontra um elemento do Conselho Executivo disponível	3.95	4.44	4.64	3.94
Como considera a resposta/intervenção às questões por si colocadas	3.78	4.22	4.52	3.84
Como considera a intervenção ao nível disciplinar	3.73	4.22	4.00	3.79
Como considera a intervenção ao nível do combate ao absentismo/abandono escolar	3.72	4.00	4.12	3.76
Como considera a gestão dos recursos materiais e humanos	3.72	4.33	4.19	3.80
Como considera o incentivo à participação em ações de formação que visem o melhoramento profissional	-----	3.89	-----	-----

Observações:

- A **vermelho** encontra-se a média mais **baixa** por item.
- A **verde** encontra-se a média mais **alta** por item.
- Os alunos atribuíram as avaliações mais baixas.
- Os serviços que aumentaram as avaliações por todos os grupos de avaliadores foram:
 - ✓ Bar dos alunos (piso 1);
 - ✓ Serviços de ação social escolar;
 - ✓ Serviços de Biblioteca;
 - ✓ Serviços de Laboratórios.
- **Alunos:**
 - Setor mais alto: Conselho Executivo (3.78)
 - Setor mais baixo: Jardins e espaços exteriores (3.35)
 - ✓ Dos 19 serviços avaliados, aumentaram a avaliação em 12 serviços.
- **Pessoal Docente:**
 - Setor mais alto: Serviços de laboratório (4.90)
 - Setor mais baixo: Serviços Informáticos (3.60)
 - ✓ Dos 19 serviços avaliados, baixaram a avaliação em 16 serviços.
 - ✓ A avaliação da biblioteca aumentou de 3.71 para 4.40.

- **Pessoal não docente:**

Setor mais alto: **Serviços de andares – 2.º piso (4.46)**

Setor mais baixo: **Jardins e espaços exteriores (3.69)**

- ✓ Dos 20 serviços avaliados, **umentaram** a avaliação em 20 serviços.
- ✓ Dos 20 serviços avaliados, **14 passaram do nível 3 para o nível 4.**

- **Encarregados de educação:**

Setor mais alto: **Serviço de andares / espaços interiores (4.06)**

Setor mais baixo: **Serviços de Cozinha (3.73)**

- ✓ Dos 11 serviços avaliados, **umentaram** a avaliação em 8 serviços.