



**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**  
**Agrupamento de Escolas Marrazes**

**RELATÓRIO**  
**1º PERÍODO 2021/22**

GQ | GESTÃO DA QUALIDADE

FEVEREIRO 2022

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

### Agrupamento de Escolas Marrazes

#### NOTA INTRODUTÓRIA

A Tempos Brilhantes tem vindo a apostar estrategicamente num sistema de gestão de qualidade assente num processo de melhoria contínua da organização, tendo em vista a satisfação das partes interessadas, nomeadamente educandos, pais e encarregados de educação, Escolas/Agrupamentos de Escolas, autarquias locais, Associações de Pais, IPSS, colaboradores, prestadores de serviços e parceiros institucionais.

Considerando a importância dos processos de avaliação e autoavaliação como forma de monitorizar a qualidade dos serviços foram enviados inquéritos por questionário ao Agrupamento de Escolas Marrazes no sentido de se medir a satisfação relativamente ao desempenho global da Tempos Brilhantes no final do 1º Período escolar.

#### Resultados

Direção de Agrupamento: 1 respostas

Professores/as titulares: 31 respostas

Educandos/as: 22 respostas

Encarregados/as de Educação: 67 respostas

**Total de respostas no Agrupamento: 121**

## QUESTIONÁRIO 1 - DIRIGIDO À DIREÇÃO DO AGRUPAMENTO

#### ASPETOS METODOLÓGICOS

O questionário de avaliação da satisfação foi aplicado em de 2022, à Direção do Agrupamento, via endereço de correio eletrónico. Avaliaram-se os seguintes parâmetros:

- A. Relação com a entidade parceira TB (4 itens)
- B. Planeamento e funcionamento das atividades (8 itens)
- C. Utilização do sistema Escola ON no ensino à distância (5 itens)

No final do questionário dedicou-se um espaço para que os inquiridos, se assim entendessem, pudessem fazer comentários ou apresentar sugestões de melhoria.

#### ESCALA DE AVALIAÇÃO

A escala de avaliação utilizada nas respostas de avaliação da satisfação situa-se entre 1 e 4 [**1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito**], havendo ainda a opção “Não aplicável”, destinada às situações em que o inquirido não as saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso.

O tratamento das informações recolhidas foi executado de uma forma global e não individualizada, com a preocupação de garantir a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos respondentes.

## RESULTADOS

De seguida, apresenta-se a média dos resultados obtidos pela avaliação realizada pela Direção do Agrupamento.

### A. Relação com entidade parceira

Item em avaliação	Média de avaliação (escala 1 – 4)
Desempenho global da entidade parceira	3
Cumprimento das especificações contratualmente definidas	3
Cumprimento das atividades planeadas e seus objetivos	4
Relação e articulação transversal com a entidade parceira (relação institucional e benefícios da parceria)	4

### B. Planeamento e funcionamento das atividades

Item em avaliação	Média de avaliação (escala 1 – 4)
Oferta pedagógica das AEC / AAAF / CAF	4
Perfil dos/as mentores/as AEC / AAAF / CAF	3
Qualidade e inovação das atividades	3
Caráter lúdico e pedagógico das atividades	4
Promoção da cidadania e do bem-estar	3
Articulação com os/as mentores/as e a restante comunidade educativa	4
Acompanhamento, comunicação e articulação por parte da Coordenação Local	4

## QUESTIONÁRIO 2 - DIRIGIDO AOS PROFESSORES TITULARES

### ASPETOS METODOLÓGICOS

O questionário de avaliação da satisfação foi aplicado aos Professores Titulares, via endereço de correio eletrónico. Avaliaram-se os seguintes parâmetros:

- A. Relação com a entidade parceira TB (4 itens)
- B. Planeamento e funcionamento das atividades (8 itens)
- C. Utilização do sistema Escola ON no ensino à distância (3 itens)

No final do questionário dedicou-se um espaço para que os inquiridos, se assim entendessem, pudessem fazer comentários ou apresentar sugestões para a melhoria do serviço.

### ESCALA DE AVALIAÇÃO

A escala de avaliação utilizada nas respostas de avaliação da satisfação situa-se entre 1 e 4 [**1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito**], havendo ainda a opção “Não aplicável”, destinada às situações em que o inquirido não se saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso. O tratamento das informações recolhidas foi executado de uma forma global e não individualizada, com a preocupação de garantir a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos respondentes.

### RESULTADOS

De seguida, apresenta-se a média dos resultados obtidos pela avaliação dos Professores Titulares.

**Nº total de professores titulares que responderam ao inquérito: 31**

#### A. Relação com entidade parceira

Item em avaliação	Média de avaliação (escala 1 – 4)
Articulação mentor(a) / professor(a) titular de turma	3
Acompanhamento das atividades por parte da entidade parceira	3
Cumprimento das atividades planeadas e seus objetivos	3
Articulação com a Coordenação Local das AEC/AAAF/CAF	3

## B. Planeamento e funcionamento das atividades

Item em avaliação	Média de avaliação (escala 1 – 4)
Oferta pedagógica de AEC	3
Interesse, motivação e participação das crianças nas AEC	3
Perfil dos mentores	3
Qualidade pedagógica das atividades	3
Caráter inovador das AEC	3
Caráter lúdico-pedagógico das AEC	3
Promoção da cidadania e bem-estar	3
Acompanhamento, comunicação e articulação por parte da Coordenação Local	3

## QUESTIONÁRIO 3 - DIRIGIDO AOS ALUNOS

### ASPETOS METODOLÓGICOS

O questionário de avaliação da satisfação foi aplicado aos Professores Titulares, via endereço de correio eletrónico. Avaliaram-se os seguintes parâmetros:

- A. Planeamento e funcionamento das atividades (5 itens)
- B. Interesse e motivações (9 itens)
- C. Utilização do sistema Escola ON no ensino à distância (5 itens)

No final do questionário dedicou-se um espaço para que os inquiridos, se assim entendessem, pudessem fazer comentários ou apresentar sugestões para a melhoria do serviço.

### ESCALA DE AVALIAÇÃO

No primeiro e terceiro parâmetros de avaliação as opções de resposta estão limitadas às palavras Verdadeiro e Falso. No segundo parâmetro, a escala de avaliação utilizada nas respostas de avaliação da satisfação situa-se entre 1 e 4 [**1 – Não gosto nada; 2 – Gosto pouco; 3 – Gosto muito; 4 - Adoro**], não havendo ainda a opção “Não sei/Não se aplica”, destinada às situações em que o inquirido não as saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso.

O tratamento das informações recolhidas foi executado de uma forma global e não individualizada, com a preocupação de garantir a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos respondentes.

### RESULTADOS

De seguida, apresentam-se, os resultados obtidos pela avaliação dos Alunos.

**Nº total de alunos que responderam ao inquérito: 22**

**A. Planeamento e funcionamento das atividades**

Item em avaliação	Percentagem de satisfação
Gosto de participar nas AEC	95 %
As AEC são divertidas	86 %
As AEC são interessantes	73 %
Gosto dos mentores das AEC	82 %
Gostava de continuar a participar nas AEC no próximo ano	91 %

**B. Interesse e motivações**

Item em avaliação	Média de avaliação (escala 1 – 4)
Desporto, jogos e atividade física	3
Teatro, música e dança	3
Jogos e outras brincadeiras	3
Construções	3
Explorar a natureza	3
Jogos matemáticos e desafios	3
Atividades informáticas e tecnológicas	3
Aprender inglês	3
Ajudar os meus amigos e familiares	3

## QUESTIONÁRIO 4 - DIRIGIDO AOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

### ASPETOS METODOLÓGICOS

O questionário de avaliação da satisfação foi aplicado aos Professores Titulares, via endereço de correio eletrónico. Avaliaram-se os seguintes parâmetros:

- A. Necessidade, interesses e motivações (6 itens)
- B. Planeamento e funcionamento das atividades (12 itens)
- C. Utilização do sistema Escola ON no ensino à distância (3 itens)
- D. Avaliação da satisfação geral

No final do questionário dedicou-se um espaço para que os inquiridos, se assim entendessem, pudessem fazer comentários ou apresentar sugestões para a melhoria do serviço.

### ESCALA DE AVALIAÇÃO

No primeiro e terceiro parâmetros as escalas de avaliação utilizadas nas respostas de avaliação da satisfação situam-se entre 1 e 4 [**1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito**]; 1 e 4 [**1 – Não gosta nada; 2 – Gosta pouco; 3 – Gosta; 4 – Gosta muito**], não havendo ainda a opção “Não sei/Não se aplica”, destinada às situações em que o inquirido não as saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso.

No segundo parâmetro, as escalas de avaliação utilizada nas respostas de avaliação da satisfação situam-se entre 1 e 4 [**1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito**], 1 e 4 [**1 – Discordo completamente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo completamente**] e 1 e 4 [Nada satisfatório a Muito satisfatório].

Houve ainda a opção “Não sei/Não se aplica”, destinada às situações em que o inquirido não as saiba avaliar ou quando estas não se aplicarem ao seu caso. O tratamento das informações recolhidas foi executado de uma forma global e não individualizada, com a preocupação de garantir a confidencialidade das respostas, bem como o anonimato dos respondentes.

### RESULTADOS

De seguida, apresentam-se, os resultados obtidos pela avaliação dos Encarregados de Educação.

**Nº total encarregados de educação que responderam ao inquérito: 67**

#### A. Necessidade, interesses e motivações

Item em avaliação	Avaliação
Considera que o/a seu/sua educando/a gosta das AEC?	3 média (escala 1 – 4)
Tem interesse que o/a seu/sua educando(a) frequente as AEC no próximo ano letivo?	84% Sim

## B. Planeamento e funcionamento das atividades

Item em avaliação	Média de satisfação (escala 1 – 4)
Horário	3
Oferta pedagógica	3
Perfil dos/as mentores/as	3
Qualidade das atividades	3
Inovação das atividades	3
Caráter lúdico-pedagógico das atividades	3
Promoção da cidadania e do bem-estar	3

Item em avaliação	Média de concordância (escala 1 – 4)
São importantes para o desenvolvimento global das crianças	4
Contribuem para a autonomia das crianças	3
Contribuem para o desenvolvimento de competências socioemocionais das crianças	3
Promovem novas aprendizagens e áreas de interesse nas crianças	3
Auxiliam as crianças nas outras atividades escolares	3

## C. Satisfação geral

**Satisfação média:** 3 (Escala de 1 a 5 estrelas)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados de forma global, é possível concluir que, de uma forma geral, as partes interessadas do Agrupamento estão satisfeitos com os serviços da Tempos Brilhantes, sendo que os parâmetros em avaliação obtiveram resultados globais em que a avaliação satisfatória e muito satisfatória foi superior à avaliação insatisfatória e muito insatisfatória.

A Direção da Qualidade

16/02/2022