



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
E CIÊNCIA



AEG

agrupamento de escolas de gouveia

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES

Agrupamento de Escolas de Gouveia

Índice

Índice de Tabelas	iii
Índice de Gráficos	iii
Introdução	4
1. Escola Sede.....	6
1.1. 1.º Período	6
1.1.1. Total de visitantes por áreas	6
1.1.2. Secretaria	7
1.1.3. Serviços de Ação Social Escolar	8
1.1.4. Direção	9
1.1.5. Diretores de Turma	10
1.2. 2.º Período	11
1.2.1. Visitantes e grau de satisfação	11
1.2.1.1. Total de visitantes por áreas	11
1.2.1.2. Secretaria	12
1.2.1.3. Serviços de Ação Social Escolar	12
1.2.1.4. Direção	13
1.2.1.5. Diretores de turma	13
1.2.1.6. Grau de satisfação 2.º período	14
2. Escola Básica de Gouveia.....	15
2.1.1. Visitantes e grau de satisfação	15
2.1.1.1. Total de visitantes por áreas	15
2.1.1.2. Diretores de turma	15
2.1.1.3. Grau de satisfação 2.º período	16
3. Escola EB23 de Vila Nova de Tazem	17
3.1.1. Visitantes e grau de satisfação	17
3.1.1.1. Total de visitantes por áreas	17
3.1.1.2. Diretores de turma	17
3.1.1.3. Outros setores	18
3.1.1.4. Grau de satisfação 2.º período	18
4. Conclusão	19

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Nº Visitantes escola sede por área no 1.º Período	6
Tabela 2 - Nº Visitantes escola sede por área no 2.º Período	11
Tabela 3 – Grau de Satisfação dos visitantes em relação à secretaria da escola sede – 2.º Período	12
Tabela 4 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao ASE da escola sede – 2.º Período	12
Tabela 5 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação à direção do AEG – 2.º Período	13
Tabela 6 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao atendimento dos diretores de turma na escola sede – 2.º Período	13
Tabela 7 - Grau de Satisfação dos visitantes na escola sede – 2.º Período	14
Tabela 8 - Nº Visitantes escola básica de Gouveia por área no 2.º Período	15
Tabela 9 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao atendimento dos diretores de turma na escola básica de Gouveia – 2.º Período	15
Tabela 10 - Grau de Satisfação dos visitantes na escola básica de Gouveia – 2.º Período	16
Tabela 11 - Nº Visitantes escola EB23 de Vila nova de Tazem por área no 2.º Período	17
Tabela 12 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao atendimento dos diretores de turma na escola EB23 de Vila Nova de Tazem – 2.º Período	17
Tabela 13 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação a outros setores na escola EB23 de Vila Nova de Tazem – 2.º Período	18
Tabela 14 - Grau de Satisfação dos visitantes na escola EB23 de Vila Nova de Tazem – 2.º Período	18
Tabela 15 - Grau de Satisfação dos visitantes no AEG – 2.º Período	20

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Percentagem de visitantes escola sede no 1.º Período por serviço	6
Gráfico 2 – Secretaria – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período	7
Gráfico 3 – Secretaria – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período	7
Gráfico 4 – ASE – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período	8
Gráfico 5 – ASE – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período	8
Gráfico 6 – direção – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período	9
Gráfico 7 – direção – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período	9
Gráfico 8 – diretores de turma – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período	10
Gráfico 9 – diretores de turma – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período	10
Gráfico 10 - Percentagem de visitantes escola sede no 2.º Período por serviço	11

Introdução

As expectativas e exigências crescentes dos cidadãos face aos serviços públicos introduziram uma nova orientação no processo de reforma e modernização administrativas. Não se trata, contudo, de tornar as orientações análogas às privadas mas sim, de substituir a lógica vigente, centrada no cumprimento estrito de procedimentos, por uma lógica direcionada para o cidadão. Neste contexto, alguns organismos públicos portugueses apostaram na gestão da qualidade, encarando-a como uma ferramenta eficaz no combate a problemas inerentes ao setor. Nomeadamente, a baixa qualidade na prestação dos serviços, as ineficiências na utilização dos recursos disponíveis e o distanciamento da Administração relativamente aos cidadãos.

A qualidade é hoje universalmente reconhecida e aceite como a satisfação do cliente a custos adequados e tornou-se um imperativo para todas as organizações públicas e privadas, face à crescente consciencialização que os consumidores e utentes, de bens ou serviços, possuem dos direitos que lhes estão atribuídos.

A ideia de qualidade nos serviços públicos tornou-se um imperativo, quer porque os cidadãos são cada vez mais exigentes em relação aos serviços que a Administração pública lhes presta, quer porque os funcionários e agentes aspiram a que o seu trabalho seja mais responsável, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional.

Sendo o Agrupamento de Escolas de Gouveia (AEG) uma entidade de serviço público deve avaliar o grau de satisfação dos seus utentes, com o objetivo de identificar problemas e apresentar soluções.

Tendo com ponto de partida esta premissa, fomos analisar o comportamento dos nossos visitantes nas três escolas do AEG com mais alunos e consequentemente com mais visitas de entidades exteriores e de outros elementos da comunidade educativa, nomeadamente as famílias dos nossos alunos: a escola secundária de Gouveia, a escola EB23 de Vila Nova de Tazem e a escola básica de Gouveia.

O objetivo geral deste estudo é analisar o acesso dos visitantes a várias escolas do AEG e o seu grau de satisfação e pretende atingir os seguintes objetivos específicos:

- Qual a escola com mais visitantes;
- Quais os serviços mais solicitados por escola;
- Avaliar o grau de satisfação dos visitantes em relação aos serviços;

O estudo elaborado no 1.º período foi referente à escola sede e apenas se debruçou sobre o número de visitantes por secção, tendo por base um boletim de visitante entregue nas portarias da escola.

A partir do segundo período este boletim passou a conter uma classificação com o objetivo avaliar o grau de satisfação dos visitantes em relação aos serviços (anexo I). Este boletim é anónimo e contém quatro questões sobre os serviços que podem ser classificados numa escala que varia entre 1 e 4, sendo 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 - Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito.

O presente documento encontra-se organizado por escola e dentro de cada uma delas, secções por período escolar. É um trabalho dinâmico que apenas terminará no final do 3.º período do presente ano letivo (2014/2015).

1. Escola Sede

A escola secundária de Gouveia, escola sede o AEG, situa-se na rua Vergílio Ferreira na cidade de Gouveia. É frequentada no presente ano letivo por 564 alunos divididos entre o 3.º ciclo do ensino básico (ensino regular, cursos de educação e formação e cursos vocacionais), e Ensino Secundário com os cursos científico-humanísticos e cursos profissionais.

1.1. 1.º Período

1.1.1. Total de visitantes por áreas

Como se pode observar pela tabela 1 e pelo gráfico 1, os locais com mais visitantes/acessos durante o 1.º Período foram os Serviços de Ação Escolar e o Atendimento aos diretores de turma.

Escola Sede

Serviços Mês	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Totais
Secretaria	26	41	14	4	85
SASE	89	31	7	4	131
Direção	5	7	4	5	21
Diretores de Turma	5	25	68	17	115
Outros	3	0	0	0	3
Total					355

Tabela 1 – Nº Visitantes escola sede por área no 1.º Período

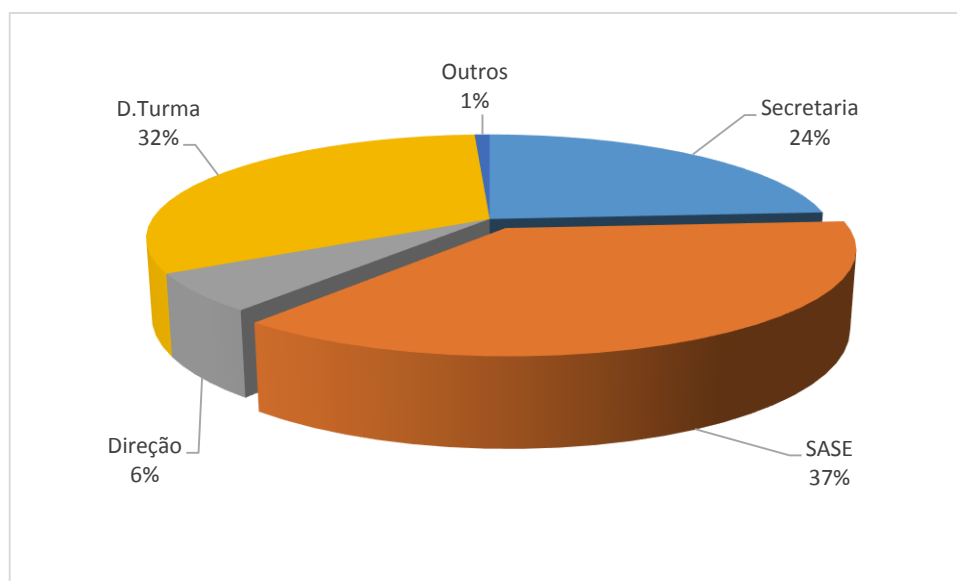


Gráfico 1 - Percentagem de visitantes escola sede no 1.º Período por serviço

1.1.2. Secretaria

No decorrer do 1.º período foram registados 85 acessos/visitas, sendo a maior afluência durante o mês de outubro (48%).

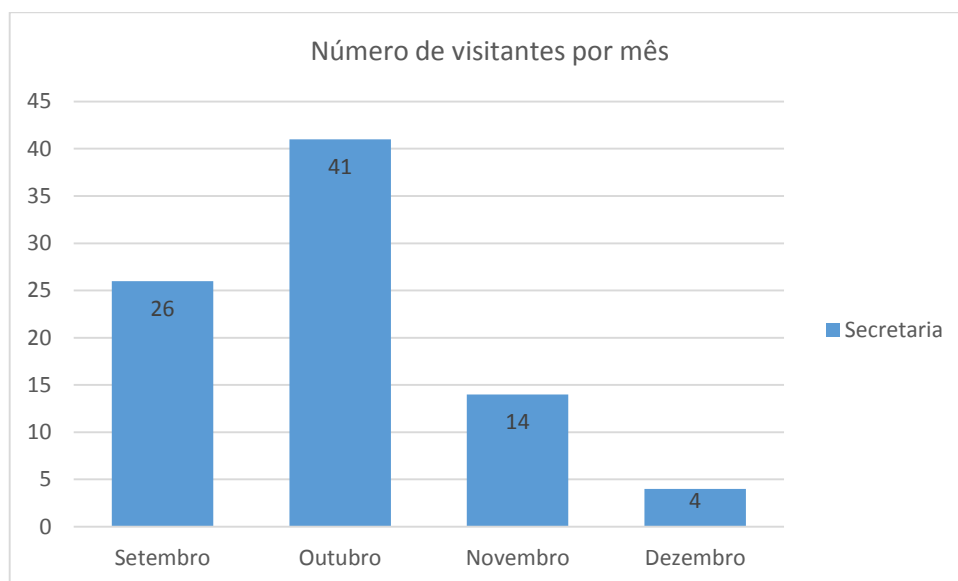


Gráfico 2 – Secretaria – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período

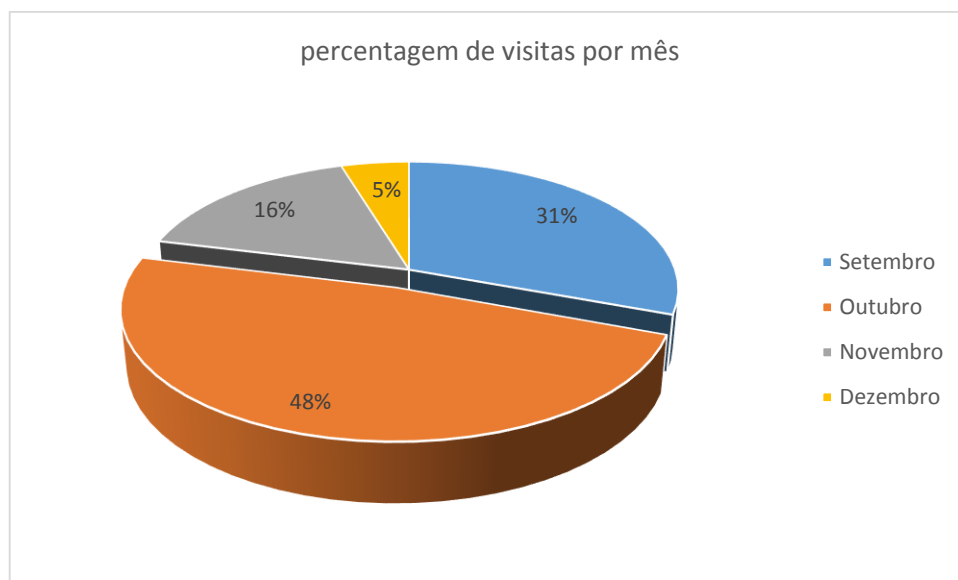


Gráfico 3 – Secretaria – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período

1.1.3. Serviços de Ação Social Escolar

No decorrer do 1.º período foram registados 131 acessos/visitas, sendo a maior afluência durante o mês de setembro (68%).

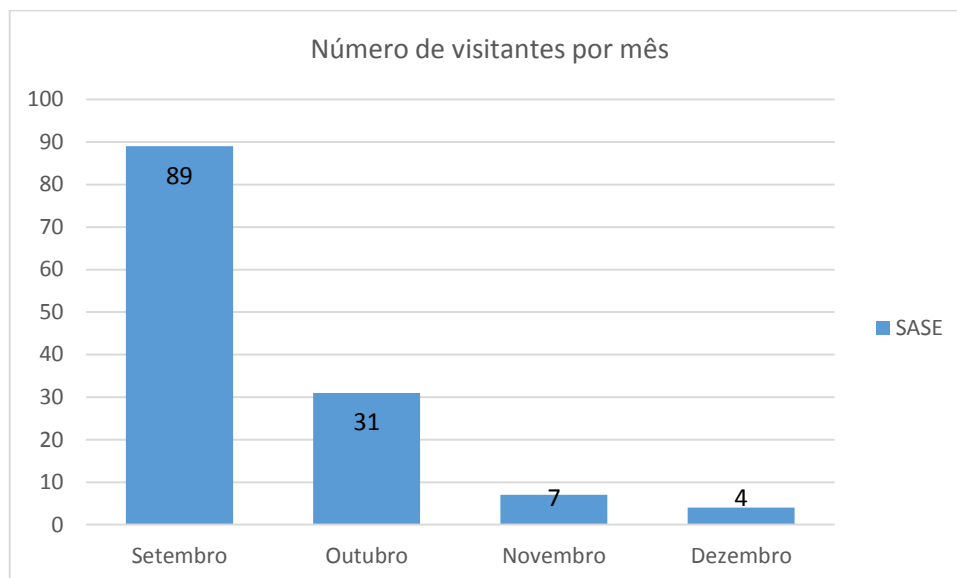


Gráfico 4 – ASE – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período

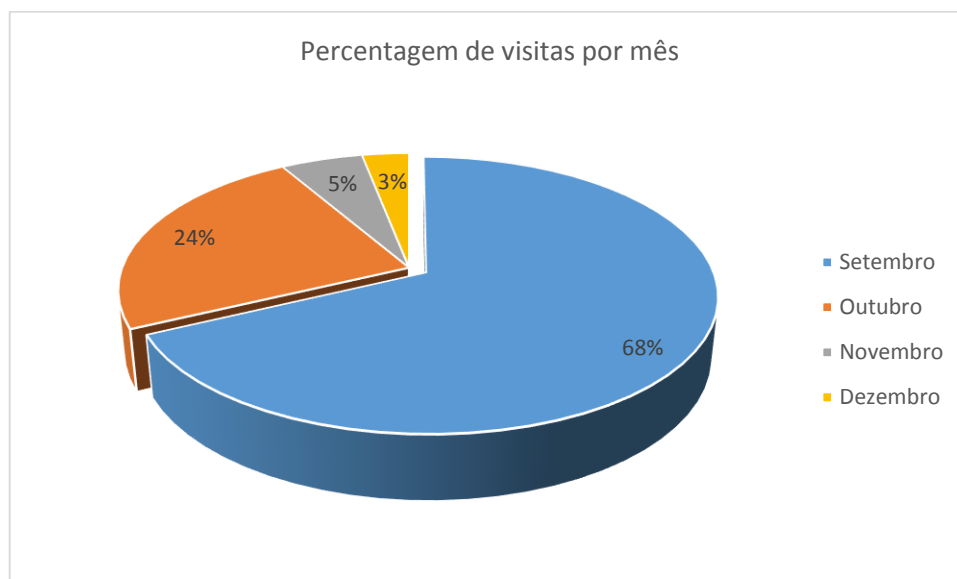


Gráfico 5 – ASE – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período

1.1.4. Direção

No decorrer do 1.º período foram registados 21 acessos/visitas à direção.

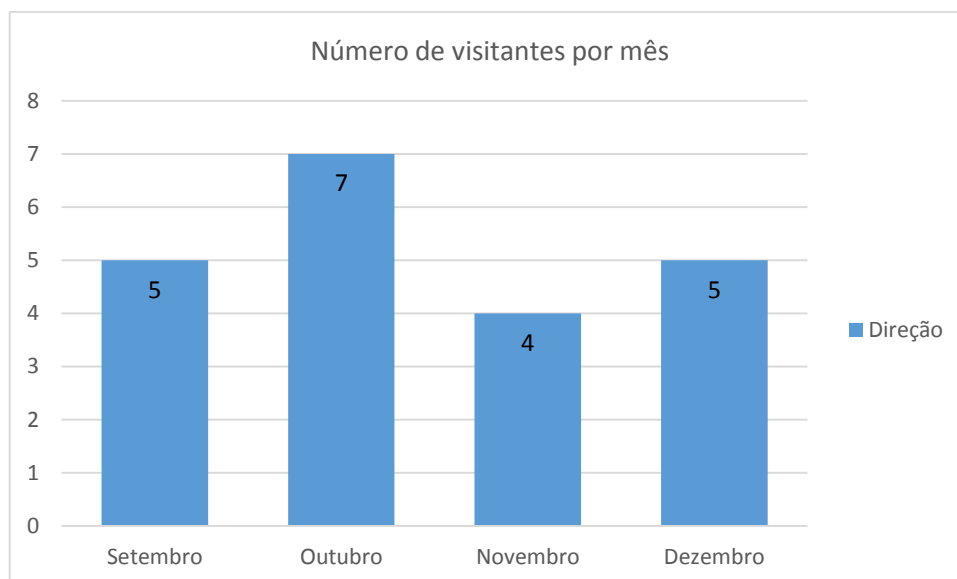


Gráfico 6 – direção – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período

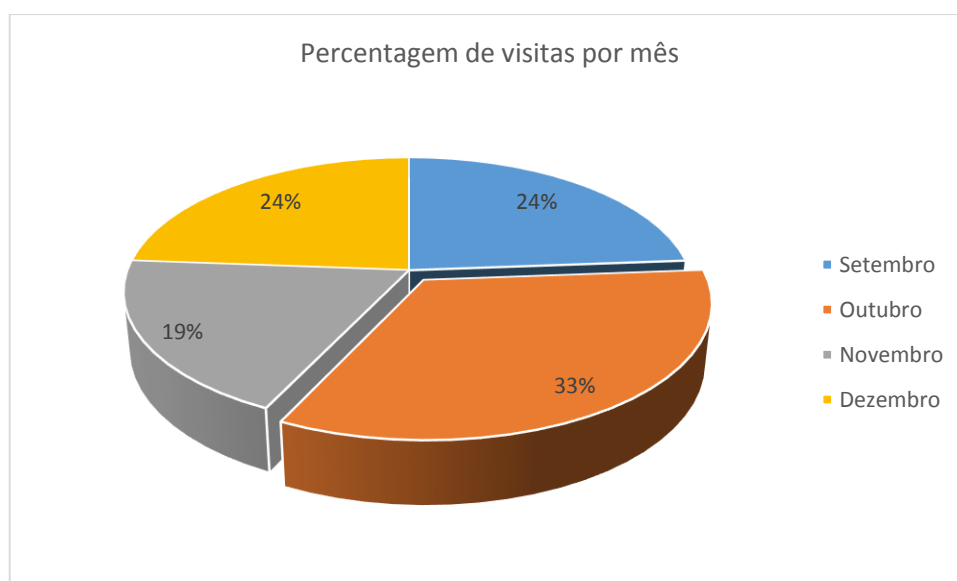


Gráfico 7 – direção – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período

1.1.5. Diretores de Turma

No decorrer do 1.º período foram registados 115 acessos/visitas, sendo a maior afluência durante o mês de novembro (59%).

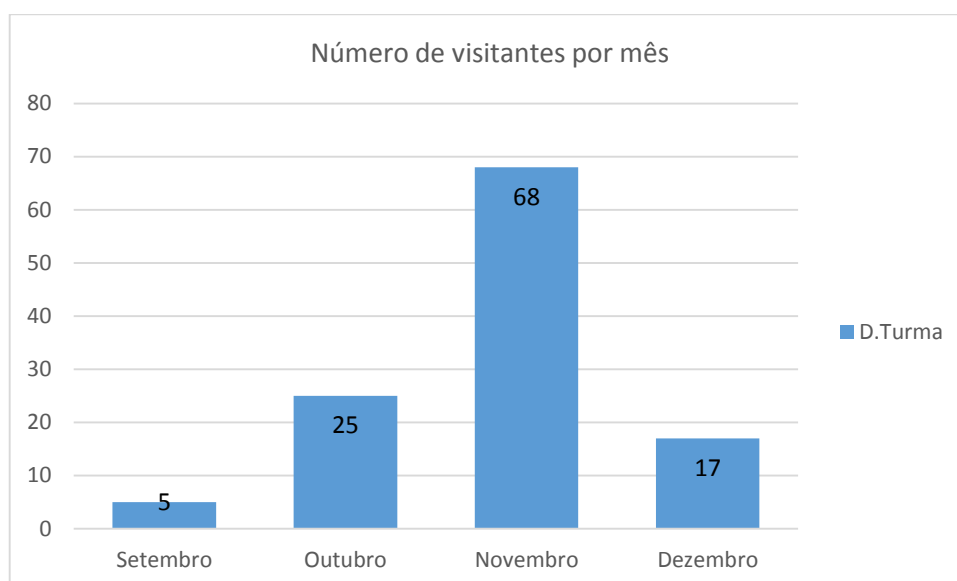


Gráfico 8 – diretores de turma – n.º Visitantes por mês escola sede 1.º Período

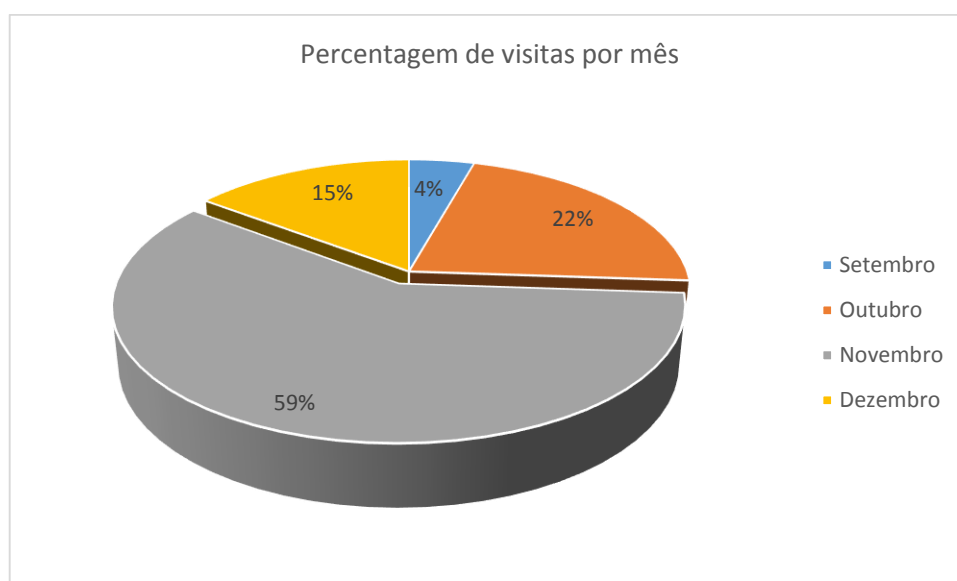


Gráfico 9 – diretores de turma – percentagem visitantes por mês escola sede 1.º Período

1.2. 2.º Período

1.2.1. Visitantes e grau de satisfação

1.2.1.1. Total de visitantes por áreas

Como se pode observar pela tabela 2 e pelo gráfico 10, os locais com mais visitantes/acessos durante o 2.º Período foram os Serviços Administrativos e o Atendimento aos Diretores de Turma. Dos 185 visitantes do 2.º período, 127 (cerca de 69%) respondeu ao inquérito que pretende avaliar o grau de satisfação dos visitantes.

Serviços Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Totais
Secretaria	20	22	33	75
SASE	3	4	2	9
Direção	6	13	9	28
Diretores de Turma	14	32	23	69
Outros	2	2	0	4
Total				185

Tabela 2 - Nº Visitantes escola sede por área no 2.º Período

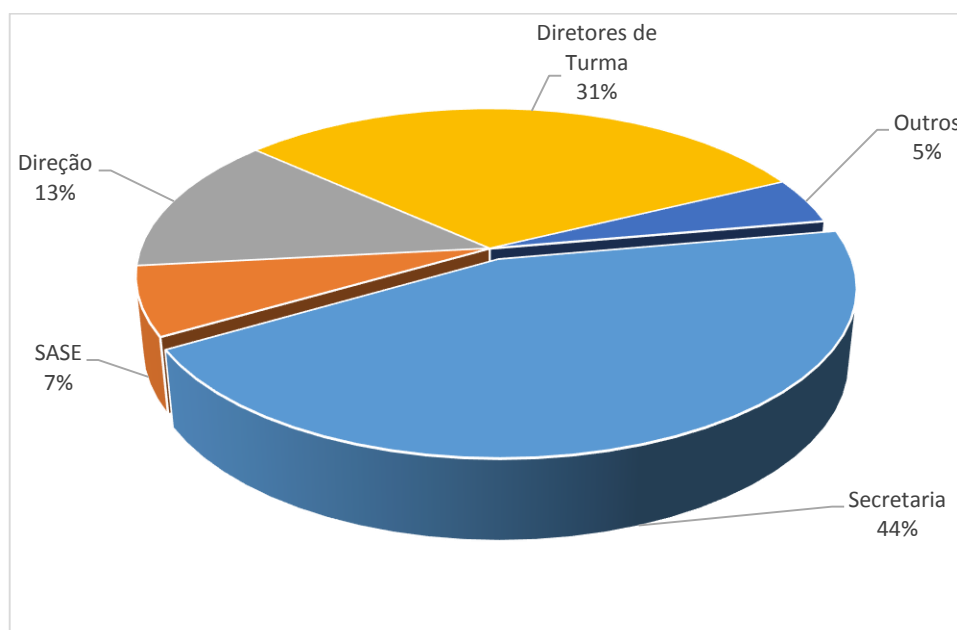


Gráfico 10 - Percentagem de visitantes escola sede no 2.º Período por serviço

1.2.1.2. Secretaria

Durante o 2.º período, 75 visitantes deslocaram-se à secretaria da escola sede. Destes 75 visitantes, 50 preencheram o inquérito. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	1	4	45	25
Ambiente no local do atendimento	0	1	6	43	25
Informação disponibilizada	1	0	5	44	25
Simpatia dos colaboradores	1	1	3	46	24
Tempo de espera para ser atendido	1	2	4	43	25

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 3 – Grau de Satisfação dos visitantes em relação à secretaria da escola sede – 2.º Período

Ao analisar a tabela 3, verificamos um valor residual de visitantes insatisfeitos ou pouco satisfeitos com os serviços oferecidos.

1.2.1.3. Serviços de Ação Social Escolar

Durante o 2.º período, 9 visitantes deslocaram-se aos serviços de ação social escolar da escola sede. Destes 9 visitantes, 6 preencheram o inquérito. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	2	4	3
Ambiente no local do atendimento	0	0	1	5	3
Informação disponibilizada	0	0	1	5	3
Simpatia dos colaboradores	0	0	2	4	3
Tempo de espera para ser atendido	0	0	0	6	3

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 4 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao ASE da escola sede – 2.º Período

1.2.1.4. Direção

Durante o 2.º período, 28 visitantes deslocaram-se à direção do agrupamento. Destes 28 visitantes, 21 preencheram o inquérito. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	2	19	7
Ambiente no local do atendimento	0	0	1	20	7
Informação disponibilizada	0	0	1	20	7
Simpatia dos colaboradores	0	0	2	19	7
Tempo de espera para ser atendido	0	0	2	19	7

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 5 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação à direção do AEG – 2.º Período

1.2.1.5. Diretores de turma

Durante o 2.º período, 69 visitantes deslocaram-se à escola sede do agrupamento para reunir com o diretor de turma. Destes 69 visitantes, 49 preencheram o inquérito. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	5	44	20
Ambiente no local do atendimento	0	0	3	46	20
Informação disponibilizada	0	0	4	45	20
Simpatia dos colaboradores	0	0	4	45	20
Tempo de espera para ser atendido	0	0	4	45	20

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 6 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao atendimento dos diretores de turma na escola sede – 2.º Período

1.2.1.6. Grau de satisfação 2.º período

Durante o 2.º período, 185 visitantes deslocaram-se à escola sede. Destes 127 preencheram o inquérito. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	1	13	113	58
Ambiente no local do atendimento	0	1	11	115	58
Informação disponibilizada	1	0	11	115	58
Simpatia dos colaboradores	1	1	11	115	57
Tempo de espera para ser atendido	1	2	10	114	58

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 - Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 7 - Grau de Satisfação dos visitantes na escola sede – 2.º Período

Pelos números apresentados na tabela 7, verificamos que é opinião quase unanime que a qualidade de serviço prestado, a informação dada, o ambiente no local de atendimento e a simpatia dos colaboradores estão no valor 4 que corresponde ao Muito Satisfeito.

2. Escola Básica de Gouveia

A escola básica de Gouveia situa-se na rua Dr. Mário Nogueira, na cidade de Gouveia. Frequentam esta escola, no presente ano letivo, 346 alunos divididos entre os 1.º e 2.º ciclos do ensino básico.

2.1.1. Visitantes e grau de satisfação

2.1.1.1. Total de visitantes por áreas

Estando os serviços administrativos, os serviços de ação social escolar e a direção na escola sede, verifica-se que na Escola Básica de Gouveia a quase totalidade dos visitantes são encarregados de educação que se deslocam à escola para obter informações sobre o seu educando. De referir o facto dos pais/encarregados de educação se deslocarem à escola em maior número depois de os seus educandos terem prestado provas de avaliação. De referir todos os visitantes responderam ao inquérito de satisfação.

Serviços Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Totais
Secretaria	1	1	0	2
Direção	0	1	0	1
Diretores de Turma	14	28	46	88
Outros	0	1	1	2
Total				93

Tabela 8 - Nº Visitantes escola básica de Gouveia por área no 2.º Período

2.1.1.2. Professor Titular/Diretores de turma

Durante o 2.º período, 88 visitantes deslocaram-se à escola para reunir com o professor titular de turma/diretor de turma. As respostas ao inquérito de satisfação estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	4	84	0
Ambiente no local do atendimento	0	0	6	82	0
Informação disponibilizada	1	0	6	81	0
Simpatia dos colaboradores	0	0	3	85	0
Tempo de espera para ser atendido	2	2	9	75	0

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 9 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao atendimento dos professores titulares/diretores de turma na escola básica de Gouveia – 2.º Período

Ao analisar a tabela 9, verifica-se que 4 visitantes se queixam do tempo de espera para serem atendidos.

2.1.1.3. Grau de satisfação 2.º período

Durante o 2.º período, 93 visitantes deslocaram-se à Escola Básica de Gouveia, sendo a percentagem de reposta de 100% ao inquérito de satisfação. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	4	89	0
Ambiente no local do atendimento	0	0	6	87	0
Informação disponibilizada	1	0	6	86	0
Simpatia dos colaboradores	0	0	3	90	0
Tempo de espera para ser atendido	2	2	9	80	0

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 - Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 10 - Grau de Satisfação dos visitantes na escola básica de Gouveia – 2.º Período

Pelos números apresentados na tabela 10, verificamos que é opinião quase unanime que a qualidade de serviço prestado, a informação dada, o ambiente no local de atendimento e a simpatia dos colaboradores estão no valor 4 que corresponde ao Muito Satisfeito. O item “Tempo de espera para ser atendido” é o que apresenta níveis de satisfação mais baixos, apesar de diminutos. A explicação para estes níveis deve-se ao facto de mais do que um pai/encarregado de educação se terem deslocado à mesma hora ao atendimento ao diretor de turma/professor titular.

3. Escola EB23 de Vila Nova de Tazem

A escola EB23 de Vila Nova de Tazem situa-se na rua Dona Aurélia Moura, Apartado 8, em Vila Nova de Tazem. Frequentam esta escola, no presente ano letivo, 156 alunos divididos entre os 1.º, 2.º e 3.º ciclos do ensino básico.

3.1.1. Visitantes e grau de satisfação

3.1.1.1. Total de visitantes por áreas

Estando os serviços administrativos, os serviços de ação social escolar e a direção na escola sede, verifica-se que na Escola EB23 de Vila Nova de Tazem a quase totalidade dos visitantes são encarregados de educação que se deslocam à escola para obter informações sobre os seus educandos. Verifica-se também um número considerável de visitantes em outros setores da escola, nomeadamente papelaria, reprografia e atendimento nos SPO. De referir que dos 42 visitantes apenas 1 não preencheu o inquérito de satisfação.

Serviços Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Totais
Secretaria	3	3	0	6
Coordenação	1	1	0	2
Professor titular/ Diretores de Turma	8	1	7	16
Outros	9	5	4	18
Total				42

Tabela 11 - Nº Visitantes escola EB23 de Vila nova de Tazem por área no 2.º Período

3.1.1.2. Professor Titular/Diretores de turma

Durante o 2.º período, 16 visitantes deslocaram-se à escola para reunir com o professor titular de turma/diretor de turma. As respostas ao inquérito de satisfação estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	1	15	0
Ambiente no local do atendimento	0	0	1	15	0
Informação disponibilizada	0	0	1	15	0
Simpatia dos colaboradores	0	0	1	15	0
Tempo de espera para ser atendido	0	0	0	16	0

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 12 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação ao atendimento do professor titular/ diretores de turma na escola EB23 de Vila Nova de Tazem – 2.º Período

Ao analisar a tabela 12, verifica-se que os encarregados de educação têm uma boa relação a todos os níveis com a escola EB23 de Vila Nova de Tazem.

3.1.1.3. Outros setores

Durante o 2.º período, 18 visitantes deslocaram-se à escola para pelos mais diversos motivos, nomeadamente papelaria para aquisição de materiais para os seus educandos, reprografia, “abordar” outros docentes que não o professor titular/diretor de turma, atendimento por parte dos SPO. As respostas ao inquérito de satisfação estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	4	14	0
Ambiente no local do atendimento	0	0	3	15	0
Informação disponibilizada	0	1	2	15	0
Simpatia dos colaboradores	0	0	1	17	0
Tempo de espera para ser atendido	0	0	5	13	0

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 - Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 13 - Grau de Satisfação dos visitantes em relação a outros setores na escola EB23 de Vila Nova de Tazem – 2.º Período

Ao analisar a tabela 13, verifica-se uma predominância do parâmetro Muito Satisfeito.

3.1.1.4. Grau de satisfação 2.º período

Durante o 2.º período, 42 visitantes deslocaram-se à escola EB23 de Vila Nova de Tazem, sendo que, apenas 1 visitante não respondeu ao inquérito de satisfação. As respostas estão distribuídas da seguinte forma:

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	0	5	36	1
Ambiente no local do atendimento	0	0	4	37	1
Informação disponibilizada	0	1	3	37	1
Simpatia dos colaboradores	0	0	2	39	1
Tempo de espera para ser atendido	0	0	5	36	1

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 - Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 14 - Grau de Satisfação dos visitantes na escola EB23 de Vila Nova de Tazem – 2.º Período

Pelos números apresentados na tabela 14, verificamos que é opinião quase unanime que a qualidade de serviço prestado, a informação dada, o ambiente no local de atendimento e a simpatia dos colaboradores estão no valor 4 que corresponde ao Muito Satisfeito.

4. Conclusão

No cenário atual a satisfação dos cidadãos assume um papel preponderante no seio das organizações públicas. Este trabalho propôs analisar o acesso dos visitantes às três escolas do AEG com mais alunos e o seu grau de satisfação procurando responder às seguintes questões:

- Qual a escola com mais visitantes?
- Quais os serviços mais solicitados por escola?
- Qual o grau de satisfação dos visitantes em relação aos serviços?

Com o objetivo de responder a estas questões foi criado um pequeno formulário (anexo I), colocado nas portarias e entregue a todos os visitantes. Este formulário é anónimo e para além da identificação do local ao qual os visitantes se deslocam, contém uma classificação com o objetivo avaliar o grau de satisfação dos visitantes em relação aos serviços.

Apresentamos um sumário dos principais resultados, tendo apenas por base o 2.º período, de acordo com as questões formuladas.

- Qual a escola com mais visitantes?

A escola com mais visitantes é a escola sede, este facto é facilmente explicável uma vez que, para além de ser a escola com mais alunos é também nesta que se concentram os serviços centrais, pelo que é aqui que a maior parte da comunidade escolar e entidades externas se deslocam para tratar dos mais variados assuntos. De referir que entre o 1.º e o 2.º período do presente ano letivo (2014/2015) deslocaram-se à escola sede, sem contar com as reuniões de entregas de avaliação, 520 visitantes.

- Quais os serviços mais solicitados por escola?

Os serviços mais solicitados por parte dos visitantes são por ordem decrescente do nº de visitantes os professores titulares/diretores de turma, os serviços administrativos, os serviços de ação social escolar, a direção, o SPO, entre outros.

De referir que no 2.º período, nas três escolas alvo do estudo, deslocaram-se ao AEG 173 pais/encarregados de educação para obter informações sobre os seus educandos num universo de 1066 alunos, o que representa 16,23%. Esta percentagem não inclui os pais/encarregados de educação que se deslocam às escolas aquando da receção das informações no final do 2.º período letivo.

- Qual o grau de satisfação dos visitantes em relação aos serviços?

O grau de satisfação em relação aos serviços é muito satisfatório. Cerca de 90 % dos visitantes responde Muito Satisfatório às questões apresentadas e cerca de 8% responde satisfatório. O tempo de espera para ser atendido é aquele que apresenta resultados mais baixos, sendo que estes estão devidamente assinalados.

Questões	1	2	3	4	Não Responde
Qualidade do serviço prestado	0	1	20	238	59
Ambiente no local do atendimento	0	1	21	239	59
Informação disponibilizada	2	1	20	238	59
Simpatia dos colaboradores	1	1	16	244	58
Tempo de espera para ser atendido	3	4	24	230	59

Escala: 1 – Insatisfeito, 2 – Pouco Satisfeito, 3 - Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito

Tabela 15 - Grau de Satisfação dos visitantes no AEG – 2.º Período

Anexo I

Agrupamento de Escolas de Gouveia			
Escola _____			
Ficha de Visitante		Enc.Educação <input type="text"/>	Outro <input type="text"/>
Data	<input type="text"/>	Hora Entrada	<input type="text"/>
			Hora de Saída <input type="text"/>
Serviço	Atendimento D. Turma	<input type="text"/>	Classifique numa escala de 1 a 4 1 - Insatisfeito 4 - Muito Satisfeito
	Direção	<input type="text"/>	
	Papelaria	<input type="text"/>	
	SASE	<input type="text"/>	
	Secretaria	<input type="text"/>	
	Outro	<input type="text"/>	
		Assinatura do Serviço	