

Relatório Estatístico

IEJ - Questionário de Satisfação para Parceiros e outras Entidades (CAF Educação)



Apoio:



19. 05. 2020

Caraterização

 Nome da pesquisa	IEJ - Questionário de Satisfação para Parceiros e outras Entidades (CAF Educação)
 Autor	Another Step Lda
 URL da pesquisa	https://www.surveio.com/survey/d/iej-caf-parceiros
 Primeira resposta	04/05/2020
 Última resposta	05/05/2020
 Duração	2 dias

As respostas às questões abertas deste questionário fazem parte de um documento complementar de sugestões, cuja análise está a cargo da equipa de autoavaliação para recolha de tendências e sugestões de melhoria, a integrar no relatório CAF Educação

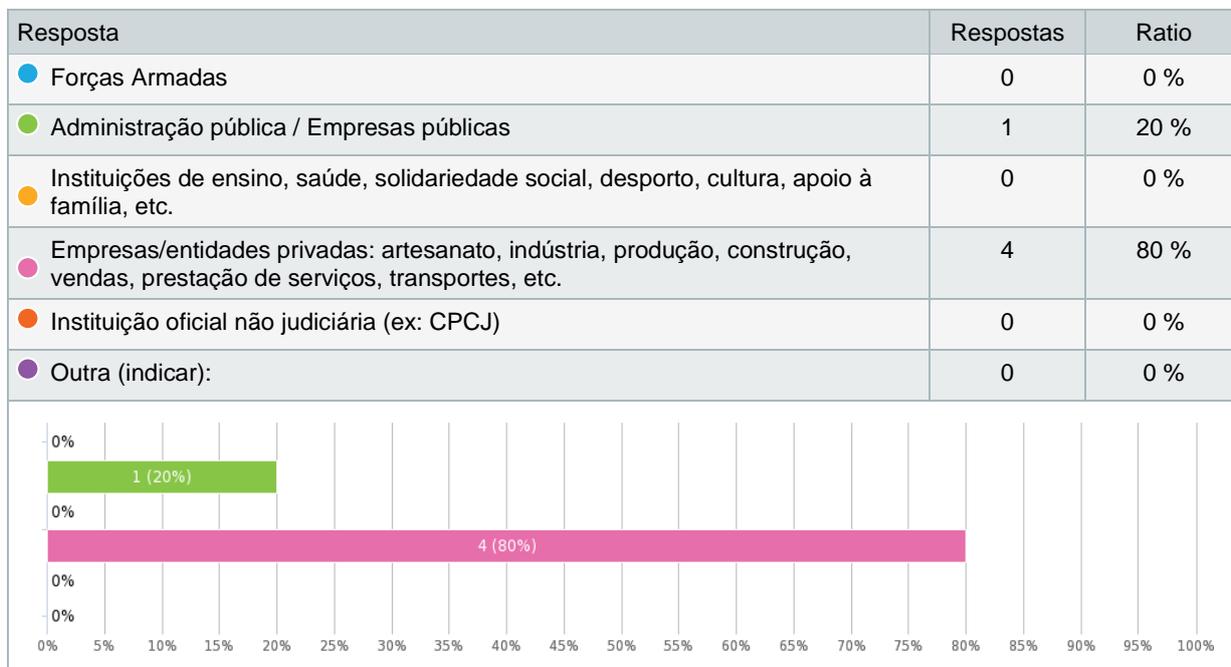
Quadro de Estatísticas

Dados	N. de respondentes	N. de respostas	Taxas de resposta (%)
Alunos	720	507	70,4%
Pais/EE	747	355	47,5%
Parceiros e outras entidades	56	5	8,9%
PD	43	38	88,4%
PND	24	17	70,8%

Resultados

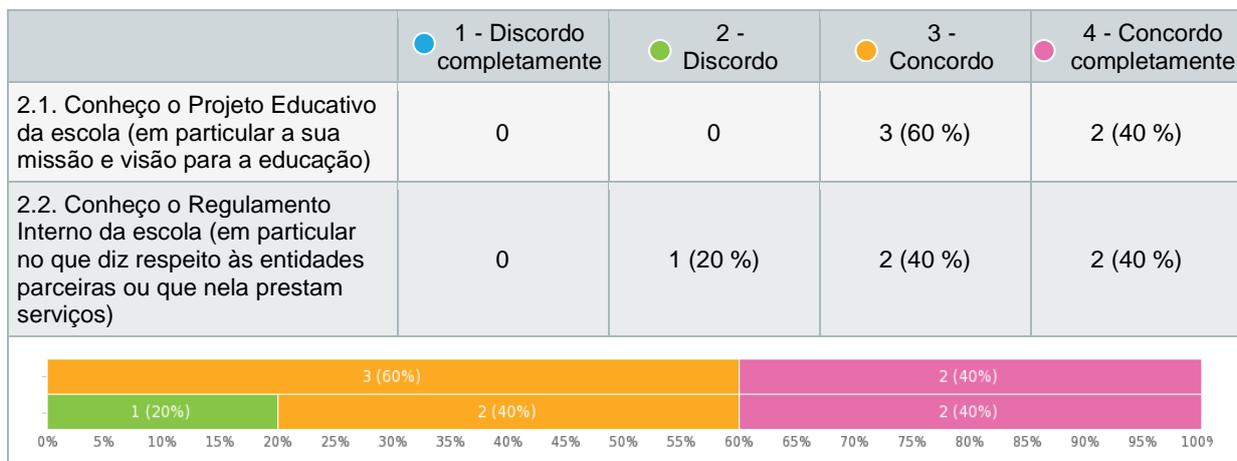
1. Indique-nos a área de intervenção da sua entidade/serviço:

Escolha única, respostas **5x**, Não respondido **0x**



2. Por favor, indique-nos o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

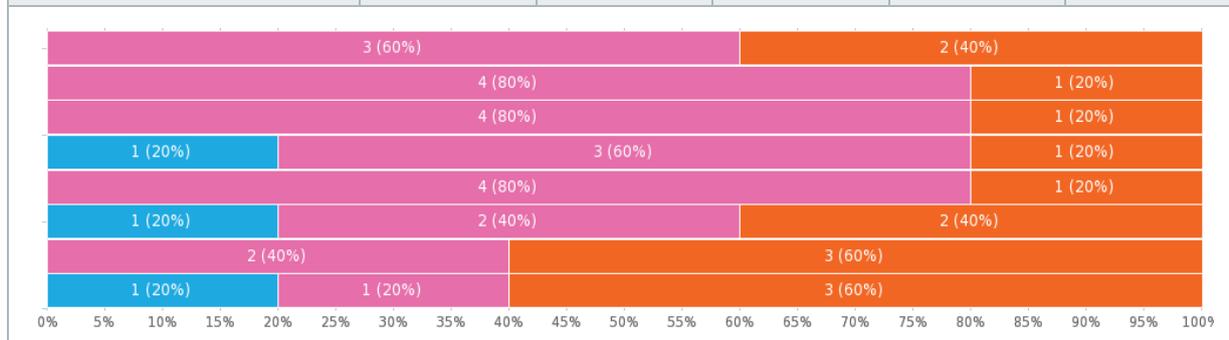
Matriz de escolha única, respostas **5x**, Não respondido **0x**



3. Imagem global da escola/agrupamento - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

Matriz de escolha única, respostas **5x**, Não respondido **0x**

	● NS - Não sei	● 1 - Muito insatisfeito	● 2 - Insatisfeito	● 3 - Satisfeito	● 4 - Muito satisfeito
3.1. Qualidade do desempenho da escola	0	0	0	3 (60 %)	2 (40 %)
3.2. Cortesia dos nossos colaboradores que lidam com a sua Entidade	0	0	0	4 (80 %)	1 (20 %)
3.3. Disponibilidade dos nossos colaboradores para resolver situações imprevistas	0	0	0	4 (80 %)	1 (20 %)
3.4. Melhorias implementadas na escola	1 (20 %)	0	0	3 (60 %)	1 (20 %)
3.5. Transparência da escola (sobre o seu funcionamento, decisões e aquisições)	0	0	0	4 (80 %)	1 (20 %)
3.6. Respeito pelos valores humanos	1 (20 %)	0	0	2 (40 %)	2 (40 %)
3.7. Envolvimento da escola com a comunidade em que está inserida	0	0	0	2 (40 %)	3 (60 %)
3.8. Imagem da escola na comunidade	1 (20 %)	0	0	1 (20 %)	3 (60 %)



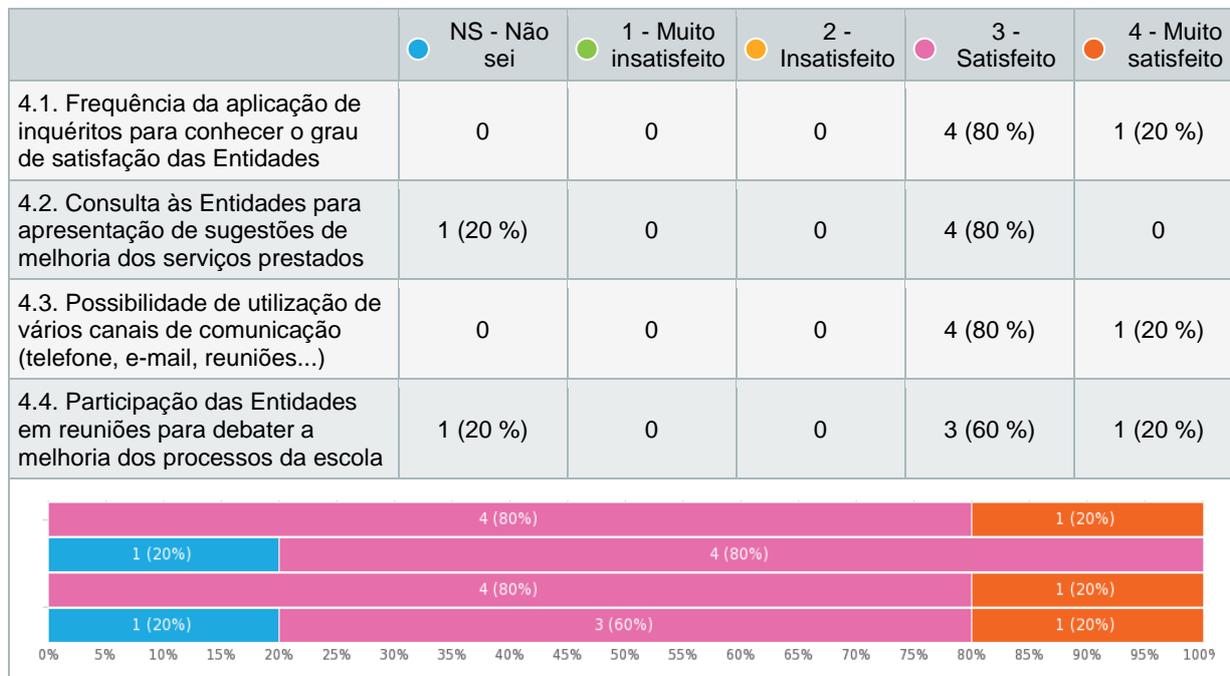
3.9. Imagem global da escola - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **1x**, Não respondido **4x**

- Do conhecimento geral como antigo aluno, e agora como parceiro do Instituto Educativo do Juncal, todo o projeto associado à marca já reconhecida "IEJ" tem como fundamento o ensino, a responsabilidade social e os valores como o respeito e a valorização interna e externa.

4. Envolvimento e participação - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

Matriz de escolha única, respostas **5x**, Não respondido **0x**

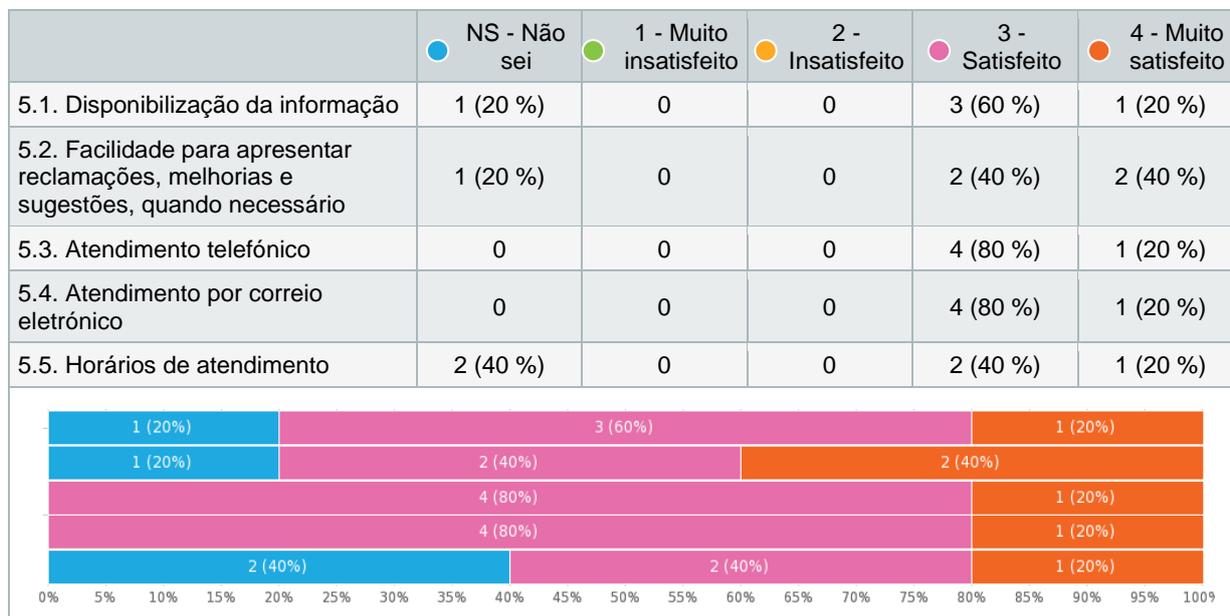


4.5. Envolvimento e participação - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **0x**, Não respondido **5x**

5. Acessibilidade - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

Matriz de escolha única, respostas **5x**, Não respondido **0x**

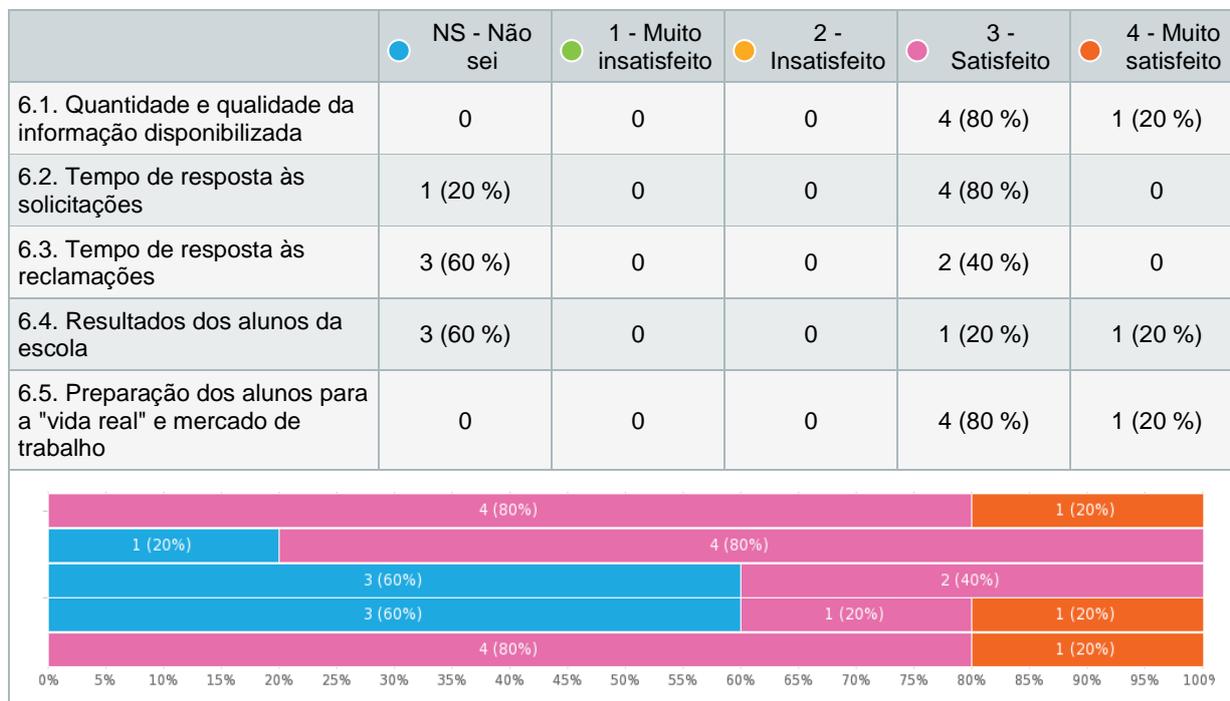


5.6. Acessibilidade - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **0x**, Não respondido **5x**

6. Serviços - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

Matriz de escolha única, respostas **5x**, Não respondido **0x**



6.6. Serviços - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

Texto de resposta, respostas **0x**, Não respondido **5x**

Preferências de pesquisa

 Questões por página	Múltiplas
 Permitir submissões múltiplas?	✓
 Permitir retornar às questões anteriores?	✓
 Mostrar indicador de progresso?	✓
 Proteger por senha?	✓

Apêndice: Pesquisa

IEJ - Questionário de Satisfação para Parceiros e outras Entidades (CAF Educação)

Ex.mos Senhores,

A procura da melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido por esta escola/agrupamento. Por conseguinte, a sua opinião enquanto Entidade, Serviço ou Parceiro é fundamental para que possamos criar novas alternativas, oferecer um atendimento cada vez mais eficaz e um serviço educativo de excelência.

Não há **respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião sincera. Recordamos que este questionário é de natureza **anónima**.

A) Dados genéricos para caracterização estatística dos respondentes

Por favor, ajude-nos a conhecê-lo melhor, respondendo às questões seguintes:

1. Indique-nos a área de intervenção da sua entidade/serviço:

Instruções da pergunta: Selecione uma resposta

- Forças Armadas
- Administração pública / Empresas públicas
- Instituições de ensino, saúde, solidariedade social, desporto, cultura, apoio à família, etc.
- Empresas/entidades privadas: artesanato, indústria, produção, construção, vendas, prestação de serviços, transportes, etc.
- Instituição oficial não judiciária (ex: CPCJ)
- Outra (indicar):

2. Por favor, indique-nos o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	1 - Discordo completamente	2 - Discordo	3 - Concordo	4 - Concordo completamente
2.1. Conheço o Projeto Educativo da escola (em particular a sua missão e visão para a educação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2. Conheço o Regulamento Interno da escola (em particular no que diz respeito às entidades parceiras ou que nela prestam serviços)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B) Questionário

Agradecemos que responda, usando a escala numérica de 1 a 4 ou NS para "Não sei".

3. Imagem global da escola/agrupamento - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
3.1. Qualidade do desempenho da escola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2. Cortesia dos nossos colaboradores que lidam com a sua Entidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3. Disponibilidade dos nossos colaboradores para resolver situações imprevistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4. Melhorias implementadas na escola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5. Transparência da escola (sobre o seu funcionamento, decisões e aquisições)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6. Respeito pelos valores humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.7. Envolvimento da escola com a comunidade em que está inserida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.8. Imagem da escola na comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.9. Imagem global da escola - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

4. Envolvimento e participação - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
4.1. Frequência da aplicação de inquéritos para conhecer o grau de satisfação das Entidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2. Consulta às Entidades para apresentação de sugestões de melhoria dos serviços prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3. Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail, reuniões...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4. Participação das Entidades em reuniões para debater a melhoria dos processos da escola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.5. Envolvimento e participação - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

5. Acessibilidade - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

Instruções da pergunta: Selecione uma resposta em cada linha

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
5.1. Disponibilização da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2. Facilidade para apresentar reclamações, melhorias e sugestões, quando necessário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.3. Atendimento telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.4. Atendimento por correio eletrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.5. Horários de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.6. Acessibilidade - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?

6. Serviços - Por favor, indique-nos o seu grau de satisfação com:

	NS - Não sei	1 - Muito insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Satisfeito	4 - Muito satisfeito
6.1. Quantidade e qualidade da informação disponibilizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2. Tempo de resposta às solicitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3. Tempo de resposta às reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.4. Resultados dos alunos da escola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.5. Preparação dos alunos para a "vida real" e mercado de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.6. Serviços - Quer justificar as pontuações atribuídas no quadro anterior ou fazer sugestões?