

Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto

EBS de Celorico de Basto

Resultados

Questionário de Satisfação ao Pessoal Não Docente

Conclusões e Sugestões de Melhoria

ANO LETIVO 2022/2023

ÍNDICE

1. ASSISTENTES TÉCNICOS (AT)	3
1.1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO (AT)	3
1.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA (AT)	4
1.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E SUGESTÕES DE MELHORIA (AT)	4
1.4. CONCLUSÃO (AT)	6
1.5. PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA (AT)	6
2. ASSISTENTES OPERACIONAIS (AO)	7
2.1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO (AO)	7
2.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA (AO)	8
2.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E SUGESTÕES DE MELHORIA (AO)	8
2.4. CONCLUSÃO (AO)	11
2.5. PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA (AO)	11
3. CONCLUSÕES GLOBAIS – PESSOAL NÃO DOCENTE	11

1. ASSISTENTES TÉCNICOS (AT)

1.1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO (AT)

Os Assistentes Técnicos são elementos cruciais no funcionamento do Curso Profissional e da Instituição. Como tal, a análise do presente questionário visa avaliar o grau de satisfação numa escala de 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito relativamente às seguintes questões:

- **Questão 1 – Recursos**, nomeadamente, biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamentos informáticos (espaços de trabalho) e página do agrupamento.
- **Questão 3 – Outros aspetos importantes serão alvo de análise**, tais como, a segurança da escola; conforto e bem-estar físico no posto de trabalho; manutenção das instalações; comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional; ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos; relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola; promoção e estímulo do trabalho em equipa; orientação, apoio e cooperação da direção da escola; informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola; abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da escola; reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado; realização pessoal e profissional com a função que desempenha; receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função; forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão; formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha e o grau de satisfação com a escola de uma forma geral.
- **Questão 5 “Aspetos positivos da escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Assistentes Técnicos relativamente aos aspetos positivos do Agrupamento.
- **Questão 6 “Aspetos a melhorar na escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Assistentes Técnicos relativamente aos aspetos a melhorar no Agrupamento.

- **Questões 2 e 4** – Resposta aberta. Foi solicitado aos Assistentes Técnicos que, em modo de resposta aberta, apresentassem uma justificação para atribuição de uma avaliação negativa a algum parâmetro das Questões 1 e 3, respetivamente.

...

1.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA (AT)

Este inquérito foi aplicado, no terceiro período, no âmbito da implementação do sistema de gestão da qualidade e melhoria contínua do ensino e formação profissional (EQAVET), a todos os assistentes técnicos do ensino profissional do agrupamento, EBS de Celorico de Basto com o objetivo de os auscultar acerca do funcionamento do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
	Nº Total AT	Nº Respostas	Taxa de Resposta
Assistentes Técnicos	10	9	90%
TOTAL	10	9	90%

Posteriormente foi realizado o tratamento estatístico das respostas dadas pelos assistentes técnicos, e no seguimento da análise estatística efetuada, apresentamos de seguida as conclusões.

...

1.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E SUGESTÕES DE MELHORIA (AT)

Questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes recursos”

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO RECURSOS	
RECURSOS	AT Média
Biblioteca escolar	4,0
Reprografia	4,0
Papelaria	4,0
Bar	4,0
Refeitório	4,0
Serviços Administrativos	4,0
Portaria	4,0
Equipamentos Informáticos (espaços de trabalho)	4,0
Página do Agrupamento	3,0
MÉDIA GLOBAL	3,9

Questão 2, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- Nada a referir.

Questão 3 “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos”

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTE ASPETOS	
	AT
ASPETOS	Média
Segurança na Escola	4,0
Conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	4,0
Manutenção das instalações	3,0
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	3,0
Ajudacolaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos	3,0
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na Escola	3,0
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	3,0
Orientação apoio e cooperação da Direção da Escola	3,0
Informação comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola	3,0
Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola	3,0
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	3,0
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3,0
Receção, acesso e partilha de informação necessária ao desempenho da sua função	3,0
Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão.	3,0
Formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha.	3,0
Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral.	3,0
	3,4
MÉDIA GLOBAL	3,4

Questão 4, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- Nada a referir.

Questão 5, “Por favor, identifique alguns aspetos positivos na Escola”

- Nada a referir.

Questão 6, “Por favor, identifique alguns aspetos a melhorar na Escola”

- Dos 9 participantes registou-se 1 resposta: “Espaço para o pessoal não docente, nomeadamente uma sala”.

Resumo das sugestões de melhoria apresentadas:

ASSISTENTES	SUGESTÕES DE MELHORIA
TÉCNICOS	▪ A criação de uma sala de convívio para o pessoal não docente.

...

1.4. CONCLUSÃO (AT)

MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL AT	
Nº E QUESTÃO	AT
Questão 1	3,9
Questão 3	3,4
MÉDIA GLOBAL	3,7

No ano letivo 2022/2023, a média de Satisfação Global dos Assistentes Técnicos relativamente ao funcionamento do Curso e da escola/agrupamento foi de 3,7 (valor arredondado às décimas).

...

1.5. PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA (AT)

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe as seguintes ações de melhoria a implementar:

- Proposta à Comissão Administrativa Provisória sobre a possibilidade da criação de um espaço/sala para convívio do Pessoal Não Docente.

2. ASSISTENTES OPERACIONAIS (AO)

2.1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO (AO)

Os Assistentes Operacionais são elementos cruciais no funcionamento do Curso Profissional e da Instituição. Como tal, a análise do presente questionário visa avaliar o grau de satisfação numa escala de 1 – Muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Satisfeito e 4 – Muito Satisfeito relativamente às seguintes questões:

- **Questão 1 – Recursos**, nomeadamente, biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamentos informáticos (espaços de trabalho) e página do agrupamento.
- **Questão 3 – Outros aspetos importantes**, tais como, a segurança da escola; conforto e bem-estar físico no posto de trabalho; manutenção das instalações; comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional; ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos; relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola; promoção e estímulo do trabalho em equipa; orientação, apoio e cooperação da direção da escola; informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola; abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da escola; reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado; realização pessoal e profissional com a função que desempenha; receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função; forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão; formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha e o grau de satisfação com a escola de uma forma geral.
- **Questão 5 “Aspetos positivos da escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Assistentes Operacionais relativamente aos aspetos positivos do Agrupamento.
- **Questão 6 “Aspetos a melhorar na escola/agrupamento”** – Resposta Aberta destinada à recolha da perceção dos Assistentes Operacionais relativamente aos aspetos a melhorar no Agrupamento.

- **Questões 2 e 4** – Resposta aberta. Foi solicitado aos Assistentes Operacionais que, em modo de resposta aberta, apresentassem uma justificação para atribuição de uma avaliação negativa a algum parâmetro das Questões 1 e 3, respetivamente.

...

2.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA (AO)

Este inquérito foi aplicado, no terceiro período, no âmbito da implementação do sistema de gestão da qualidade e melhoria contínua do ensino e formação profissional (EQAVET), a todos os assistentes operacionais do ensino profissional do agrupamento, EBS de Celorico de Basto com o objetivo de os auscultar acerca do funcionamento do curso e do agrupamento.

POPULAÇÃO E AMOSTRA			
	Nº Total Formandos	Nº Respostas	Taxa de Resposta
Assistentes Operacionais	21	18	86%
TOTAL	21	18	86%

Posteriormente foi realizado o tratamento estatístico das respostas dadas pelos assistentes operacionais, e no seguimento da análise estatística efetuada, apresentamos de seguida as conclusões.

...

2.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E SUGESTÕES DE MELHORIA (AO)

Questão 1, “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes recursos”

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AO RECURSOS	
	AO
RECURSOS	Média
Biblioteca escolar	3,3
Reprografia	3,3
Papelaria	3,3
Bar	3,3
Refeitório	4,0
Serviços Administrativos	4,0
Portaria	4,0
Equipamentos Informáticos (espaços de trabalho)	3,0
Página do Agrupamento	3,1
MÉDIA GLOBAL DO TOTAL	3,5

Questão 2, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 –

Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- Numa amostra constituída por 18 participantes registaram-se 2 respostas:
“Poucas são as atividades que se realizam no Agrupamento são divulgadas em tempo útil”.

Questão 3 “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos”

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SEGUINTE ASPETOS	
ASPETOS	AO Média
Segurança na Escola	3,0
Conforto e bem-estar físico do posto de trabalho	3,0
Manutenção das instalações	3,0
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	2,0
Ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos	2,0
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na Escola	3,0
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	2,0
Orientação apoio e cooperação da Direção da Escola	3,0
Informação comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola	3,0
Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola	2,0
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	3,0
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	4,0
Receção, acesso e partilha de informação necessária ao desempenho da sua função	4,0
Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão.	3,0
Formação profissional disponibilizada no âmbito da função que desempenha.	3,0
Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral.	3,0
MÉDIA GLOBAL	2,9

Questão 4, Se assinalou na questão anterior algum item com 1 – Muito insatisfeito, 2 –

Insatisfeito, agradecemos que justifique a sua resposta:

- Num total de 18 participantes registaram-se 3 respostas:
- Mau relacionamento interpessoal;
- Falta de pessoal, e pessoal com versatilidade para exercer funções onde são exigidas outras competências;
- Na função que estou a desempenhar, precisava de mais formação.

Questão 5, “Por favor, identifique alguns aspetos positivos na Escola”

- Num total de 18 participantes registaram-se 6 respostas:
- Bom relacionamento entre a comunidade educativa;
- O bom relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola, segurança na escola;
- A relação com os professores e com alguns alunos;
- O bom relacionamento com os professores e alunos;
- As crianças são afáveis, salvo raras exceções;
- Gosto de trabalhar com crianças especiais e conviver com os colegas.

Questão 6, “Por favor, identifique alguns aspetos a melhorar na Escola”

- Registaram-se alguns aspetos a melhorar:
- Melhoria do relacionamento entre assistentes operacionais;
- Mais recursos humanos;
- Melhorar o equipamento do bar;
- A educação dos alunos;
- Horários dos assistentes e comportamentos dos alunos com toda a comunidade;
- Melhoramento das relações interpessoais e o comportamento de alguns alunos para que haja um ambiente de satisfação a nível positivo;
- Relação interpessoal e solidariedade;
- Formação para todos.

Resumo das sugestões de melhoria apresentadas:

ASSISTENTES	SUGESTÕES DE MELHORIA
OPERACIONAIS	▪Melhoria nas relações interpessoais para que haja um ambiente de satisfação positivo. ▪Formação para Pessoal Não Docente.

...

2.4. CONCLUSÃO (AO)

MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL	
Nº E QUESTÃO	AO Média
Questão 1	3,5
Questão 3	2,9
MÉDIA GLOBAL	3,2

No ano letivo 2022/2023, a média de Satisfação Global dos Assistentes Operacionais relativamente ao funcionamento do Curso e da escola/agrupamento foi de 3,2 (valor arredondado às décimas).

...

2.5. PROPOSTAS DE AÇÕES DE MELHORIA (AO)

Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET propõe as seguintes ações de melhoria a implementar:

- Promover atividades onde haja um envolvimento de proximidade que fomente as relações interpessoais entre o Pessoal Não Docente e entre estes e a restante Comunidade Educativa;
- Promover ações de formação para Pessoal Não Docente.

...

3. CONCLUSÕES GLOBAIS – PESSOAL NÃO DOCENTE

A taxa global de resposta do Pessoal Não Docente foi de 88%, sendo que responderam ao questionário 90% dos Assistentes Técnicos e 86% do Assistentes Operacionais.

A média global de satisfação do Pessoal Não Docente foi de 3,5 (arredondado às décimas), no entanto, concluímos que os Assistentes Técnicos (Média de Satisfação de 3,7) estão mais satisfeitos do que os Assistentes Operacionais (Média de Satisfação de 3,2).

O presente relatório será alvo de discussão e apreciação no Conselho Pedagógico e no Conselho Geral, pelo que poderão ser aprovadas as ações de melhoria aqui propostas pela Equipa EQAVET ou apresentadas novas ações nestas e noutras sedes de diálogo pelos *stakeholders*/parceiros do agrupamento.

A Equipa EQAVET

junho de 2023