



## Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto

### EBS de Celorico de Basto

### Conclusões e Sugestões de Melhoria

#### Resultados

#### Questionário aplicado aos Assistentes Operacionais

2021/2022

#### 1. PÚBLICO-ALVO, COMPOSIÇÃO E OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

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 aos recursos: biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamentos informáticos (espaços de trabalho) e página do agrupamento.

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.

#### 2. AMOSTRA

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), tendo sido preenchidos 20 questionários num total de 21 aplicados ao Pessoal Não Docente (Assistentes Operacionais) da EBS de Celorico de Basto (Taxa de resposta de 95%).

#### 3. ANÁLISE DOS RESULTADOS E PROPOSTAS DE MELHORIA

Cofinanciado por:



A análise às respostas à **questão 1** do questionário “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes recursos: biblioteca escolar, reprografia, papelaria, bar, refeitório, serviços administrativos, portaria, equipamento informáticos (espaços de trabalho), página do agrupamento e plataforma” permite-nos constatar que o grau de satisfação dos inquiridos se situa entre o 1– Muito Insatisfeito e o 4- Muito Satisfeito.

Apresenta-se a média das respostas à **questão 1**:

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS RECURSOS	
RECURSOS	MÉDIA
Biblioteca	3,0
Reprografia	3,0
Papelaria	2,95
Bar	3,0
Refeitório	2,8
Serviços Administrativos	3
Portaria	3
Equipamentos Informáticos (espaços de trabalho)	3
Página do Agrupamento	3,1
<b>Média global</b>	<b>3 (Arredondado às unidades)</b>

Existe, uma única resposta (1 inquirido) que assinala o 1 - Muito Insatisfeito, referente ao Bar.

Quanto ao grau 2- Insatisfeito, salientam-se respostas referentes a biblioteca escolar (1 Inquirido), reprografia (3 Inquiridos), Papelaria (3 Inquiridos), Refeitório (2 inquiridos), portaria (2 inquiridos), página do agrupamento.

Um dos inquiridos apresenta a seguinte justificação pouca quantidade e variedade da alimentação.

Da análise às respostas à **questão 2** do questionário “Avalie o grau de satisfação relativamente aos seguintes aspetos: 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

Cofinanciado por:

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” constata-se que o grau de satisfação dos inquiridos varia entre 1 - Muito Insatisfeito e o 4 - Muito Satisfeito.

Apresenta-se a média das respostas a cada um dos parâmetros avaliados:

<b>GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SEGUNTES ASPETOS:</b>	
Segurança na escola	2,9
Conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	3
Manutenção das instalações	2,95
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	2,8
Ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos	3
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola	3,1
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	2,9
Orientação, apoio e cooperação da direção da escola	2,95
Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola	2,8
Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola	2,8
Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado	3
Realização pessoal e profissional com a função que desempenha	3,1
Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	3,1
Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão	2,9
Formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha	2,8

Cofinanciado por:

Grau de satisfação com a escola de uma forma geral	3
<b>Média global</b>	<b>3 (Arredondado às unidades)</b>

Referem-se ainda as respostas assinaladas no 2 - Insatisfeito:

Segurança da Escola (1 inquirido), conforto e bem-estar físico do posto de trabalho (2 inquiridos), manutenção das instalações (1 inquirido)

Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional, 4 respostas assinaladas no 2 Insatisfeito e 6 respostas assinaladas no 2 – Insatisfeito;

Ajuda, colaboração e cooperação entre assistentes operacionais/administrativos, 1 resposta no 2 – Insatisfeito;

Relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola, 1 inquirido assinala 2 – Insatisfeito;

Promoção e estímulo do trabalho em equipa, 2 inquiridos assinalam o 2 – Insatisfeito;

Orientação, apoio e cooperação da Direção da Escola, 2 inquiridos assinalam 2 – Insatisfeito;

Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola, 3 inquiridos assinalam o 2- Insatisfeito;

Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola, 1 inquirido assinala 1 – Muito Insatisfeito, 2 assinalam 2 – Insatisfeito;

Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão, 2 inquiridos assinalam 2 – Insatisfeito;

Formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha, 1 resposta, 1- Muito Insatisfeito, 1 no 2- Insatisfeito;

Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral, 1 inquirido assinala 1 - Insatisfeito.

No que concerne às justificações das escolhas do 1- Muito Insatisfeito e 2- Insatisfeito são mencionadas pelos inquiridos as seguintes considerações: aumento da indisciplina, falta de formação nas respetivas funções dos assistentes.

**Plano de melhoria:** Perante os resultados supracitados, a equipa EQAVET, considera que numa primeira fase, o plano de melhoria deverá focar-se nos itens/parâmetros, cuja média de resultados se situou abaixo de 3.

As propostas de ações de melhoria a implementar são as seguintes:

Cofinanciado por:



DEPARTAMENTO DE ESCOLAS  
CERCADO DE BEJA

- Dar a conhecer à Diretora e ao pessoal não docente da EBS de Celorico de Basto os resultados da análise do questionário, com vista à sua reflexão e possível implementação de estratégias;

- A Coordenadora dos Assistentes Operacionais deve partilhar com o pessoal não docente da EBS de Celorico de Basto os resultados do questionário implementado e recolher, junto destes, sugestões de melhoria, relativamente às questões avaliadas com satisfação inferior a 3;

- Inscrição e frequência de ações de formação na área das relações interpessoais que promovam e estimulem a colaboração e o trabalho em equipa.

**Conclusão:**

A média global de satisfação do pessoal não docente no ano letivo 2021/2022 foi de 3.

A Equipa EQAVET

**junho de 2022**

Cofinanciado por:



ASSOCIAÇÃO DE ESCOLAS  
CELORICO DE BASTO  
COM ESCOLAS, ESCOLAS E ESCOLAS