



## Agrupamento de Escolas de Celorico de Basto

### EBS de Celorico de Basto

### Conclusões e Sugestões de Melhoria

#### Resultados

#### Questionário aplicado aos Assistentes Operacionais

2020/2021

#### 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 22 questionários num total de 23 aplicados ao Pessoal Não Docente (Assistentes Operacionais) da EBS de Celorico de Basto.

Cofinanciado por:



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

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 2 – Insatisfeito e o 3 - 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	3,1
Bar	3,0
Refeitório	3
Serviços Administrativos	3,1
Portaria	3,0
Equipamentos Informáticos (espaços de trabalho)	2,8
Página do Agrupamento	3,1
<b>Média global</b>	<b>3,0 (Escala de 1 a 4)</b>

Cofinanciado por:



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS  
CEORGO DE BAÍDO

Existe, uma única resposta (1 inquirido) que assinala o 1 - Muito Insatisfeito, referente a Equipamentos informáticos (espaços de trabalho).

Quanto ao grau 2- Insatisfeito, salientam-se respostas referentes a biblioteca escolar (1 Inquirido), reprografia (2 Inquiridos), bar (1 inquirido), refeitório (2 inquiridos), serviços administrativos (1 inquiridos), portaria (2 inquiridos), equipamento informáticos (espaços de trabalho) (2 inquiridos).

Um dos inquiridos apresenta a seguinte justificação para o grau de satisfação atribuído “ O refeitório podia ser um espaço mais asseado. E a comida da cantina não é a melhor”.

**Plano de melhoria:** A Equipa EQAVET sugere a avaliação do estado dos equipamentos informáticos com regularidade e a sua substituição caso se justifique.

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 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 2 - Insatisfeito e o 3 - Satisfeito.

Cofinanciado por:



ASSOCIAMENTO DE ESCOLAS  
CEJORCO DE BASTO

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

<b>GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SEGUNTES ASPETOS:</b>	
Segurança na escola	3
Conforto e bem-estar físico no posto de trabalho	2,9
Manutenção das instalações	3
Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional	2,4
Ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos	2,8
Relacionamento entre as pessoas que trabalham na escola	3
Promoção e estímulo do trabalho em equipa	2,9
Orientação, apoio e cooperação da direção da escola	3
Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da escola	3
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	3,2
Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função	3,0

Cofinanciado por:



ARRANJAMENTO DE ESCOLAS  
GEORGIOS DE BASTO

Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão	2,8
Formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha	2,8
Grau de satisfação com a escola de uma forma geral	3
<b>Média global</b>	<b>3 (Escala de 1 a 4)</b>

Referem-se ainda as respostas assinaladas no 1 - Muito Insatisfeito e 2 - Insatisfeito:

Segurança na Escola, existem 2 respostas assinaladas no 2 - Insatisfeito:

Conforto e bem-estar físico no posto de trabalho, existem 2 respostas assinaladas no 2 – Insatisfeito;

Comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional, 4 respostas assinaladas no 1 - Muito Insatisfeito e 6 respostas assinaladas no 2 – Insatisfeito;

Ajuda, colaboração e cooperação entre assistentes operacionais/administrativos, 1 resposta assinalada no 1 - Muito Insatisfeito e 2 respostas assinaladas 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, 1 inquirido assinala 1 – Muito Insatisfeito e 1 assinala 2 – Insatisfeito;

Informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da Escola, 1 inquirido assinala o 2- Insatisfeito;

Abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da Escola, 5 inquiridos assinalam 2 – Insatisfeito;

Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho realizado, realização pessoal e profissional com a função que desempenha, 4 inquiridos assinalam o 2 – Insatisfeito;

Realização pessoal e profissional com a função que desempenha, 1 inquirido assinala o 2 – Insatisfeito;

Receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da sua função, 1 inquirido assinala 2 – Insatisfeito;

Cofinanciado por:

Forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão, 4 inquiridos assinalam 2 – Insatisfeito;

Formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha, 1 resposta, 1- Muito Insatisfeito, 4 no 2- Insatisfeito;

Grau de satisfação com a Escola de uma forma geral, 2 inquiridos assinalam 1 - Insatisfeito.

No que concerne às justificações das escolhas do 1- Muito Insatisfeito e 2- Insatisfeito são mencionadas pelos inquiridos as seguintes considerações:

- “Insatisfeito no comportamento dos alunos, porque cada vez mais são mal-educados e sem respeito algum”.

- “Insatisfeito no comportamento dos alunos, porque cada vez são mais mal-educados, desobedientes e não têm respeito por ninguém. No entanto não posso medir tudo pela mesma medida.”

**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 (Conforto e bem-estar físico no posto de trabalho 2,9, manutenção das instalações 3, comportamento dos alunos que frequentam o ensino profissional 2,4, ajuda, colaboração e cooperação entre os assistentes operacionais/administrativos 2,8, promoção e estímulo do trabalho em equipa 2,9, abertura e integração das sugestões dos assistentes operacionais/administrativos que visam melhorar o funcionamento da escola 2,8, forma e participação dos assistentes operacionais/administrativos na tomada de decisão 2,8, formação disponibilizada no âmbito da função que desempenha 2,8.)

E, neste sentido, as propostas de ações de melhoria a implementar são as seguintes:

- 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.

A Equipa EQAVET

junho de 2021