

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
GRAU DE SATISFAÇÃO
PESSOAL NÃO DOCENTE

Grupo Coordenador de Autoavaliação

Molares, julho 2019

Índice

NOTA INTRODUTÓRIA	3
TABELA SÍNTESE – QUESTIONÁRIO AO PESSOAL NÃO DOCENTE	5
ANÁLISE RESUMIDA	6
ANOTAÇÕES APRESENTADAS	6
CONCLUSÃO	7

NOTA INTRODUTÓRIA

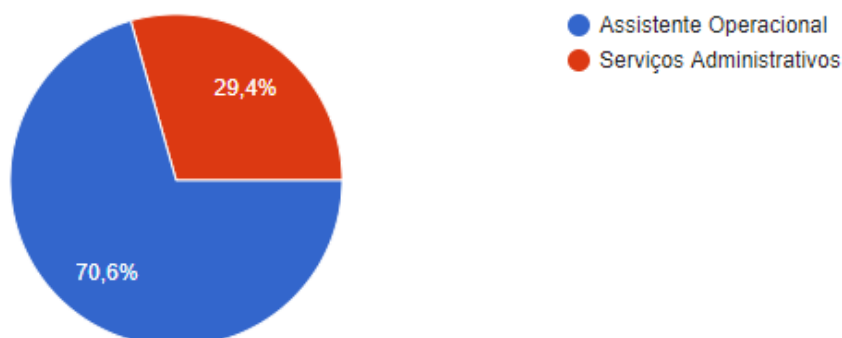
A Escola Profissional de Fermil, Celorico de Basto só poderá crescer e evoluir percebendo onde estão as suas mais-valias e as suas fragilidades, num processo integrado de melhoria contínua. Assim sendo, é extremamente importante para a escola auscultar a opinião do pessoal não docente, através da realização e preenchimento de questionários de avaliação da satisfação, de forma a criar novas alternativas e oferecer um ensino de maior qualidade e uma resposta mais adequada às necessidades dos alunos. As respostas ao questionário foram exclusivamente relativas à Escola.

O questionário teve natureza confidencial e anónima, possuindo apenas um campo para a caracterização da categoria – assistente operacional ou assistente administrativo.

Os questionários de avaliação da satisfação do pessoal não docente foram, na sua maioria, aplicados em modo online, através do Google Formulários. Os mesmos estiveram disponíveis de maio a julho de 2019 tendo-se obtido um total de **17** respostas, num universo de 32 funcionários correspondendo a uma adesão de 53%.

Categoria

17 respostas



A escala aplicada foi de 0 a 5, sendo que o nível 0 (zero) corresponde a “não Concordo Nada”, 1 “não Concordo”, 2 “não Concordo nem Discordo”, 3 “Concordo em parte” 4 “Concordo” e 5 “Concordo completamente”. O questionário possuía, ainda, o campo “Não Sabe”, para aqueles que não quisessem opinar sobre eventual critério de avaliação ou o mesmo não se aplicasse à situação em análise. Havia, ainda, um campo de resposta aberta, para o(s) inquirido(s) poder(em) deixar a(s) sua(s) sugestões para a satisfação plena.

TABELA SÍNTESE – QUESTIONÁRIO AO PESSOAL NÃO DOCENTE

	NÃO CONCORDO NADA		NÃO CONCORDO		NÃO CONCORDO NEM DISCORDO		CONCORDO EM PARTE		CONCORDO		CONCORDO COMPLETAMENTE		NÃO SABE		MÉDIA POR QUESTÃO
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
1. A Direção é competente e procura resolver os problemas que o pessoal não docente tem.	3	18	2	12	0	0	5	29	6	35	1	6	0	0	2,7
2. O chefe do pessoal é competente na forma como gere o serviço.	1	6	1	6	1	6	3	18	5	29	6	35	0	0	3,6
3. A Direção está acessível, escuta e responde às pessoas, em tempo útil.	3	18	3	18	2	12	3	18	4	24	2	12	0	0	2,5
4. A Direção reconhece o que o pessoal não docente faz bem feito e dá orientações nos aspetos que precisa de melhorar.	6	35	2	12	1	6	2	12	5	29	1	6	0	0	2,1
5. O pessoal não docente é chamado a participar na construção dos documentos orientadores da escola.	9	53	2	12	1	6	1	6	4	24	0	0	0	0	1,4
6. A escola está organizada de forma a que o pessoal não docente apoie os alunos no seu percurso escolar.	2	12	1	6	1	6	2	12	8	47	3	18	0	0	3,3
7. Apresento propostas de melhorias a introduzir nas áreas da minha responsabilidade.	1	6	1	6	1	6	2	12	3	18	8	47	1	6	3,8
8. A Direção faz uma boa gestão dos recursos humanos e do orçamento da escola.	3	18	3	18	1	6	4	24	3	18	1	6	2	12	2,3
9. No processo de avaliação do desempenho, a escola avalia o pessoal não docente de forma justa e de forma a incentivar a qualidade do seu trabalho.	7	41	3	18	0	0	3	18	4	24	0	0	0	0	1,6
10. A escola integra bem os novos funcionários.	1	6	2	12	4	24	2	12	2	12	5	29	1	6	3,1
11. Aplico as decisões e orientações dos órgãos de gestão, de modo a atingir os objetivos definidos.	0	0	2	12	1	6	3	18	4	24	6	35	1	6	3,7
12. A escola tem assegurados serviços de informação acessíveis a toda a comunidade educativa.	5	29	2	12	2	12	3	18	3	18	2	12	0	0	2,2
13. Considero que as aplicações informáticas existentes na escola são funcionais e correspondem às necessidades.	3	18	1	6	0	0	5	29	5	29	3	18	0	0	3,0
14. A gestão das instalações, espaços e equipamentos é adequada às necessidades dos alunos e funcionalidades dos serviços.	0	0	1	6	2	12	2	12	5	29	7	41	0	0	3,9
15. Preocupo-me em introduzir melhorias no meu trabalho que permitam aumentar a satisfação dos alunos e dos Pais/Encarregados de Educação.	0	0	0	0	0	0	1	6	3	18	12	71	1	6	4,7
16. A Direção preocupa-se com as relações entre o pessoal não docente e os alunos.	4	24	2	12	0	0	4	24	3	18	4	24	0	0	2,7
17. Há segurança na escola.	1	6	1	6	1	6	2	12	3	18	8	47	1	6	3,8
18. O atendimento aos alunos e ao público em geral é feito de forma eficaz e cortês.	3	18	1	6	0	0	1	6	5	29	7	41	0	0	3,5
19. O desempenho das tarefas do pessoal não docente vai ao encontro das necessidades da escola e dos alunos.	0	0	1	6	1	6	1	6	8	47	6	35	0	0	4,0
20. Sinto-me apoiado e respeitado.	4	24	1	6	3	18	1	6	3	18	4	24	1	6	2,6
21. O pessoal não docente participa na tomada de decisões.	6	35	1	6	3	18	4	24	2	12	0	0	1	6	1,7
22. Existe trabalho de equipa e colaboração nos grupos de trabalho que integra.	4	24	0	0	2	12	3	18	6	35	2	12	0	0	2,8
23. Conheço as funções e as tarefas a desempenhar dentro da escola.	0	0	0	0	0	0	2	12	6	35	9	53	0	0	4,4
24. A escola presta um serviço de qualidade.	1	6	1	6	1	6	1	6	4	24	9	53	0	0	3,9
25. Gosto de trabalhar nesta escola.	1	6	1	6	0	0	2	12	4	24	9	53	0	0	4,0
TOTAL QUESTIONÁRIOS 17															

ANÁLISE RESUMIDA

Em relação à satisfação do pessoal não docente a média das respostas situa-se entre 1,4 e 4,7. Existem três questões com média inferior a 2 referentes à participação na construção dos documentos orientadores da escola e na tomada de decisões, bem como no processo de avaliação de desempenho de forma justa e como incentivo ao trabalho.

Quatro questões apresentam uma média de respostas superior ou igual a 4, todas no âmbito do desempenho individual (preocupo-me em introduzir melhorias no trabalho; conheço as funções e as tarefas a desempenhar; o desempenho das tarefas vai ao encontro das necessidades da escola e dos alunos).

ANOTAÇÕES APRESENTADAS

Em cada uma das questões havia um campo de resposta aberta, para os inquiridos poderem deixar as suas sugestões para a concordância ser completa. A seguir, no presente relatório, elencam-se as anotações feitas por alguns assistentes operacionais/administrativos.

- Sobre a competência da Direção referiam que devia haver mais diálogo e igualdade de tratamento. Sugeriram, ainda, a mudança de Direção;
- Referiram que, por vezes, as respostas não chegam;
- Admitiram que existe reconhecimento do que o pessoal não docente faz bem feito, por parte da Direção, quando esta é feita de forma direta;
- Referiram que, às vezes, até têm oportunidade de apresentar propostas de melhoria nas áreas da sua responsabilidade, no entanto, não reconhecem a sua aplicação;
- Sobre o processo de avaliação do desempenho, admitiram que enquanto houver quotas a avaliação é injusta;
- Referiram que, às vezes, se sentem confusos na aplicação das decisões e orientações dos órgãos de gestão, "O que hoje é verdade amanhã é mentira";

- Em relação aos serviços de informação referiram que “algumas vezes não são as mais ajustadas, uma vez que se delegam aos superiores hierárquicos do pessoal não docente e a informação não chega a toda a gente”;
- Sobre as aplicações informáticas existentes na escola referiram avarias constantes nos quiosques;
- No que diz respeito à participação do pessoal não docente na tomada de decisões referiram que a chefe do pessoal, quando solicitada, ouve os colegas e transmite as decisões em nome de todos. Em relação ao chefe dos serviços administrativos, os resultados sugerem uma melhoria na sua capacidade de dialogar com os seus pares.

CONCLUSÃO

A Escola tem como objetivo corresponder às expectativas dos seus stakeholders, promovendo neste sentido uma estratégia baseada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e de satisfação.

Nesta linha, será dada continuidade a estes instrumentos de auscultação, que permitem recolher informação fundamental ao desenvolvimento de planos de melhoria contínua. Assim, estas avaliações, tendencialmente mais abrangentes, continuar-se-ão a realizar, sendo o link para o questionário online disponibilizado pelo menos uma vez por ano.

É importante que a informação recolhida não fique centralizada, mas que seja divulgada internamente para que as diferentes estruturas intermédias e respetivos elementos da comunidade educativa conheçam não só o seu desempenho, mas também as recomendações de melhorias propostas. Nesta perspetiva, o presente relatório ficará disponível online no site da Escola, podendo ser consultado por qualquer interessado.

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados na Escola. Com este contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos serviços, de forma a criar novas alternativas, oferecer um ensino de maior qualidade e dar uma resposta mais adequada às necessidades de cada um.