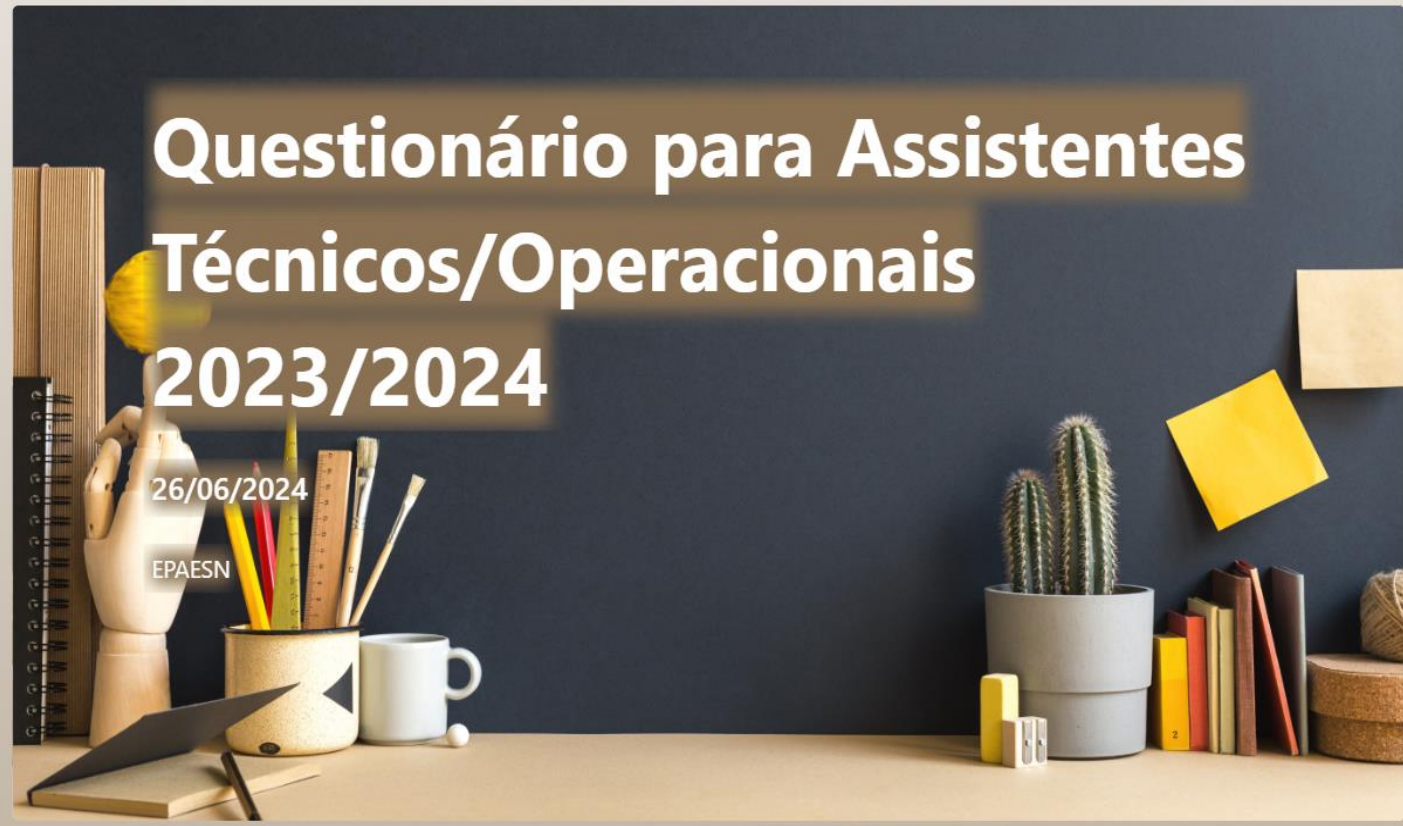




Questionário para Assistentes Técnicos/Operacionais 2023/2024

26/06/2024

EPAESN

Grupo Coordenador de
Autoavaliação/Equipa EQAVET

Ano letivo: 2023/2024



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG.SILVA NUNES Molares, Colégio de Beato



REPÚBLICA
PORTUGUESA
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E INOVAÇÃO



ESCOLA CERTIFICADA COM O SELO DE
GARANTIA DA QUALIDADE
NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL



Índice

Conteúdo

Nota introdutória.....	3
Grau de participação.....	3
Análise dos resultados	4
Tabela síntese - Questionário aos AT/AO.....	7
Propostas de melhoria	8
Conclusões.....	9



© Código da Escola: 404070
984 255 361 400 (rede fixa nacional)
<http://escolaprofissionaldefermil.pt>

© Rua de Quintela, nº 15 (4890-414 Molares)
► direcao@epfermilcb.pt



► Contribuinte nº 600 034

Página 2 de 9

Nota introdutória

A Escola Profissional Agrícola Eng.º Silva Nunes, Celorico de Basto - EPAESN 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 saber a opinião dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais (AT/AO) sobre um conjunto de aspetos relacionados com a Escola e com a relação desta com os referidos assistentes, no sentido de todos contribuírem para o sucesso dos formandos e para a melhoria da formação.

A informação foi obtida através da realização e do preenchimento de questionários de avaliação da satisfação, de forma a oferecer um ensino de maior qualidade e a conseguir dar uma resposta mais adequada às necessidades dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais. O inquérito teve como objetivos:

- a) Conhecer o grau de satisfação dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais;
- b) Identificar oportunidades de melhoria no processo de interação entre a Escola e os Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais.

O questionário teve natureza confidencial e anónima.

A escala aplicada variou entre 1 - Um (discordo totalmente) e 4 - Quatro (concordo totalmente).

O questionário possuía, ainda, uma questão de resposta aberta para que os Assistentes Técnicos e os Assistentes Operacionais pudessem apresentar sugestões de melhoria.

Grau de participação

Os questionários de avaliação de satisfação dos AT/AO foram todos realizados em formato online, durante o segundo período.

Num universo de 49 Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais, obtiveram-se 22 respostas, o que originou uma taxa de resposta de 44,9%. Comparativamente com a taxa de resposta do ano anterior, que se situou nos 61,11%, verificámos um decréscimo acentuado desta, pese embora os esforços que foram feitos no sentido de se obterem mais respostas.

Análise dos resultados

Após análise das respostas às questões colocadas, apresentamos os valores relativos aos indicadores de satisfação: **taxa de satisfação e média de satisfação**.

A taxa de satisfação indica-nos a percentagem de respostas dos AT/AO, de acordo com a escala de resposta, nível 3 (concordo) ou nível 4 (concordo totalmente), no total de respostas obtidas. A taxa de satisfação obtida foi de 81,8%.

Para o cálculo da média de satisfação tivemos em linha de conta as respostas de níveis 3 e 4. Assim, os AT/AO apresentam uma média de satisfação de **3,56** num máximo de 4.

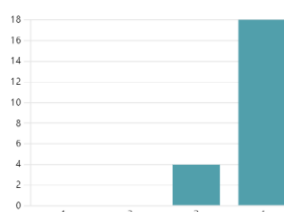
Se compararmos o valor destes indicadores com os do ano anterior, verificámos que a taxa de satisfação aumentou, passando de 78,9% para 81,8%. A média de satisfação segue a mesma evolução, tendo passado de 3,36 para 3,56. Esta alteração justifica-se pelo aumento de respostas de nível 4 - *Concordo totalmente*.

	2022/23	2023/24
Taxa de satisfação	78,9%	81,8%
Média de satisfação	3,36	3,56

Apresentamos os gráficos das respostas com classificação média mais elevada (superior a 3,5 em 4). A classificação média das respostas tem em linha de conta todas as respostas que foram dadas.

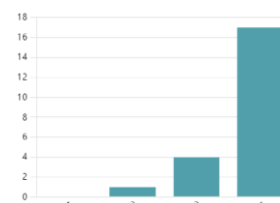
6. Os assistentes técnicos/operacionais apoiam os alunos na sua vida escolar.

3.82
Classificação Média



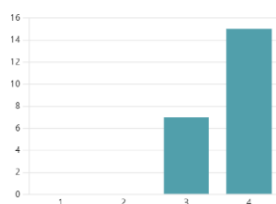
22. Conheço as funções e as tarefas a desempenhar dentro da Escola.

3.73
Classificação Média



19. Preocupo-me em introduzir melhorias no meu trabalho que permitam aumentar a satisfação dos alunos e dos Pais/Encarregados de Educação.

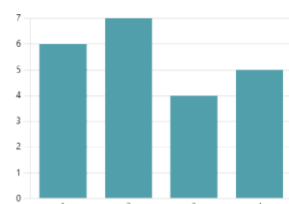
3.68
Classificação Média



Destacam-se, de seguida, as questões cujas respostas atingiram uma classificação média mais baixa (inferior a 3).

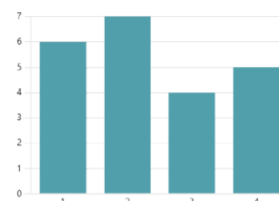
5. Os assistentes técnicos/operacionais são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.

2.36
Classificação Média



5. Os assistentes técnicos/operacionais são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.

2.36
Classificação Média



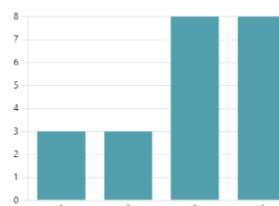
4. A Direção reconhece o que os assistentes técnicos/operacionais fazem bem feito e dá orientações sobre os aspetos que precisam de melhorar.

2.95
Classificação Média



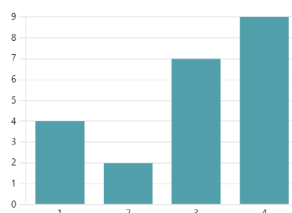
11. A Direção preocupa-se com as relações entre os assistentes técnicos/operacionais e os alunos.

2.95
Classificação Média



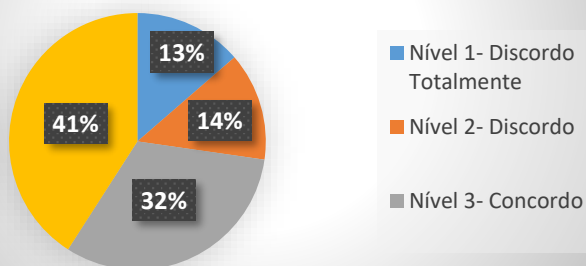
21. Existe trabalho de equipa e colaboração nos grupos de trabalho que integro.

2.95
Classificação Média

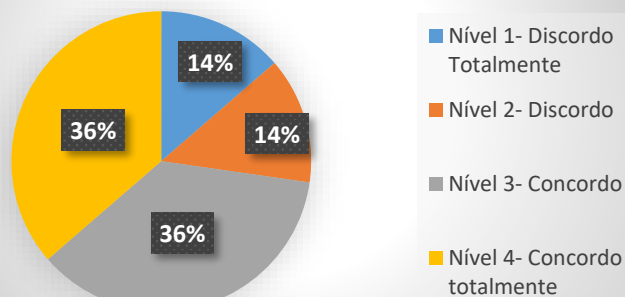


Há seis questões em que mais de 25% dos inquiridos respondeu que *discorda totalmente* ou *discorda*. São elas:

3. A Direção está acessível, escuta e responde às pessoas, em tempo útil.



11. A Direção preocupa-se com as relações entre os AT/AO e os alunos.



5. Os AT/AO são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.

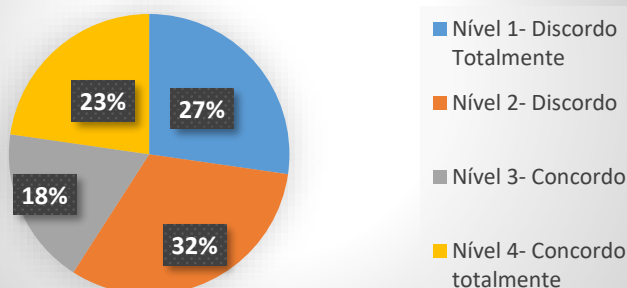


Tabela síntese - Questionário aos AT/AO

Tabela síntese dos resultados do inquérito aos Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais 2023-2024					
ESCALA DE RESPOSTA	1- Discordo totalmente	2- Discordo	3- Concordo	4- Concordo totalmente	Classificação média
1. A Direção é competente e procura resolver os problemas que os assistentes técnicos/operacionais lhe apresentam.					
Nº de respostas	2	3	7	10	3,14
2. Os chefes dos assistentes técnicos/operacionais são competentes na forma como gerem o serviço.					
Nº de respostas	5	2	7	8	2,82
3. A Direção está acessível, escuta e responde às pessoas, em tempo útil.					
Nº de respostas	3	3	7	9	3,00
4. A Direção reconhece o que os assistentes técnicos/operacionais fazem de bem feito e dá orientações sobre os aspetos que precisam de melhorar.					
Nº de respostas	2	3	11	6	2,95
5. Os assistentes técnicos/operacionais são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.					
Nº de respostas	6	7	4	5	2,36
6. Os assistentes técnicos/operacionais apoiam os alunos na sua vida escolar.					
Nº de respostas	0	0	4	18	3,82
7. A Direção faz uma boa gestão dos recursos humanos da Escola.					
Nº de respostas	2	4	8	8	3,00
8. Os novos funcionários são bem recebidos e integram-se bem na Escola.					
Nº de respostas	1	4	3	14	3,36
9. Os serviços de informação da Escola (e-mail; comunicações internas; entre outros) estão acessíveis a toda a comunidade educativa.					
Nº de respostas	1	1	8	12	3,41
10. A gestão das instalações, espaços e equipamentos é adequada às necessidades dos alunos e às funcionalidades dos serviços.					
Nº de respostas	1	2	8	11	3,32
11. A Direção preocupa-se com as relações entre os assistentes técnicos/operacionais e os alunos.					
Nº de respostas	3	3	8	8	2,95
12. A Escola é um sítio seguro.					
Nº de respostas	2	1	10	9	3,18
13. O atendimento aos alunos e ao público em geral é feito de forma eficaz e cortês.					
Nº de respostas	1	3	9	9	3,18
14. O desempenho das tarefas dos assistentes técnicos/operacionais vai ao encontro das necessidades da Escola e dos alunos.					
Nº de respostas	1	3	8	10	3,23
15. Os assistentes técnicos/operacionais contribuem com sugestões para a melhoria dos serviços na área em que estão a trabalhar.					
Nº de respostas	1	2	7	12	3,36
16. A Escola presta um serviço de qualidade.					
Nº de respostas	1	1	12	8	3,23
17. Apresento propostas de melhoria a introduzir na área da minha responsabilidade.					
Nº de respostas	0	1	11	10	3,41
18. Considero que as aplicações informáticas existentes na Escola são funcionais e correspondem às necessidades.					
Nº de respostas	1	2	12	7	3,14

19. Preocupo-me em introduzir melhorias no meu trabalho que permitam aumentar a satisfação dos alunos e dos Pais/Encarregados de Educação.					
Nº de respostas	0	0	7	15	3,68
20. Sinto-me apoiado e respeitado por toda a comunidade educativa.					
Nº de respostas	1	4	10	7	3,05
21. Existe trabalho de equipa e colaboração nos grupos de trabalho que integro.					
Nº de respostas	4	2	7	9	2,95
22. Conheço as funções e as tarefas a desempenhar dentro da Escola.					
Nº de respostas	0	1	4	17	3,73
23. Gosto de trabalhar nesta Escola.					
Nº de respostas	0	2	8	12	3,45

24. Anote, aqui, as suas sugestões de melhoria relativamente ao funcionamento da Escola.				
As refeições servidas na cozinha deveriam ter correspondência com aquilo que nos é indicado na página de marcação. Já agora, a sopa não leva obrigatoriamente sempre batata...	[Falta] Material necessário para trabalhar na quinta, exemplo fatos e calçado apropriado. A marcação do estacionamento é muito importante. Exteriormente a escola está a degradar-se, há necessidade de uma pintura.	Não há comunicação e não se sabe gerir.	Ter uma chefe do pessoal não docente mais aberta ao diálogo, com todos os funcionários.	Um melhor relacionamento entre todos os intervenientes dentro e fora da escola e a contribuição de todos.
O diretor deveria passar mais tempo fora do gabinete e interagir de uma forma mais bem disposta com os alunos, funcionários e docentes.	A chefe de pessoal deveria estar mais aberta ao diálogo e a sugestões de melhoria no trabalho.	... sugiro uma reunião no início do ano com os/as funcionários/as da escola e respetiva direção, quanto mais não seja para nos conhecermos... sentir-nos-íamos mais envolvidos/as. No tocante ao Internato e os/as alunos/as que dele usufruem proponho menos tempo livre sem a supervisão de um adulto: a aplicação séria da hora do estudo - sem telemóvel! - já prevista em sede de Regulamento Interno,		
Para o melhor funcionamento da escola a chefe do pessoal não docente deve adotar, nas ordens, instruções e orientações do serviço, comportamentos de imparcialidade e isenção, estar aberta ao diálogo com todos os funcionários, além de ser clara e direta na comunicação de tais ordens, evitando a postura de "quero, posso e mando".		... a retoma se um Segurança DENTRO do Internato, em especial no período da noite e manhã!	É urgente que a direção estabeleça diálogo com os funcionários, nomeadamente perante situações de conflito.	o email dos funcionários só deveria ter informação individual e sobre os mesmos.

Propostas de melhoria

A última questão continha um campo de resposta aberta, para os inquiridos deixarem as suas sugestões de melhoria para a concordância ser plena. A seguir, e após uma análise exaustiva dos dados recolhidos, apresentam-se as conclusões e propostas de melhoria com vista ao desempenho pleno do funcionamento da EPAESN, a saber:

- Realizar reuniões periódicas dos AT/AO com a Direção para auscultação das sugestões/propostas de melhoria.

Operacionalizar a marcação de lugares de estacionamento, a alteração de ementas (mais saudáveis, elaboradas por nutricionistas escolares), coincidência entre as refeições propostas no Kiosk e servidas na cantina;

- Estabelecer uma escala de serviço, onde sejam claramente identificadas as funções/tarefas a desempenhar por cada AT/AO, tornando esse processo mais transparente.
- Atribuir material necessário para uso no trabalho, impedindo a sua utilização em termos particulares.
- Reforçar a videovigilância no Internato, no período noturno.

Conclusões

Considerando a importância de reforçar o envolvimento e a interação dos Assistentes Técnicos/Operacionais na gestão e melhoria contínua da EPAESN, foi aplicado o questionário descrito, em que se procurou aferir o seu grau de satisfação sobre a qualidade da formação e sobre a Escola.

Apesar de se verificarem alguns pontos onde há necessidade de melhorar, conclui-se que cerca de **80%** dos Assistentes Técnicos/Operacionais estão satisfeitos com a Escola.

Há a destacar o facto de esta garantir a segurança e o acompanhamento dos alunos, assim como o facto de os AT/AO considerarem que a Escola presta um serviço de qualidade. Salienta-se que cerca de 91% dos AT/AO gostam de trabalhar na Escola.

A equipa EQAVET,
Cristina Santos
Daniel Lopes
Manuela Costa
Manuela Leal