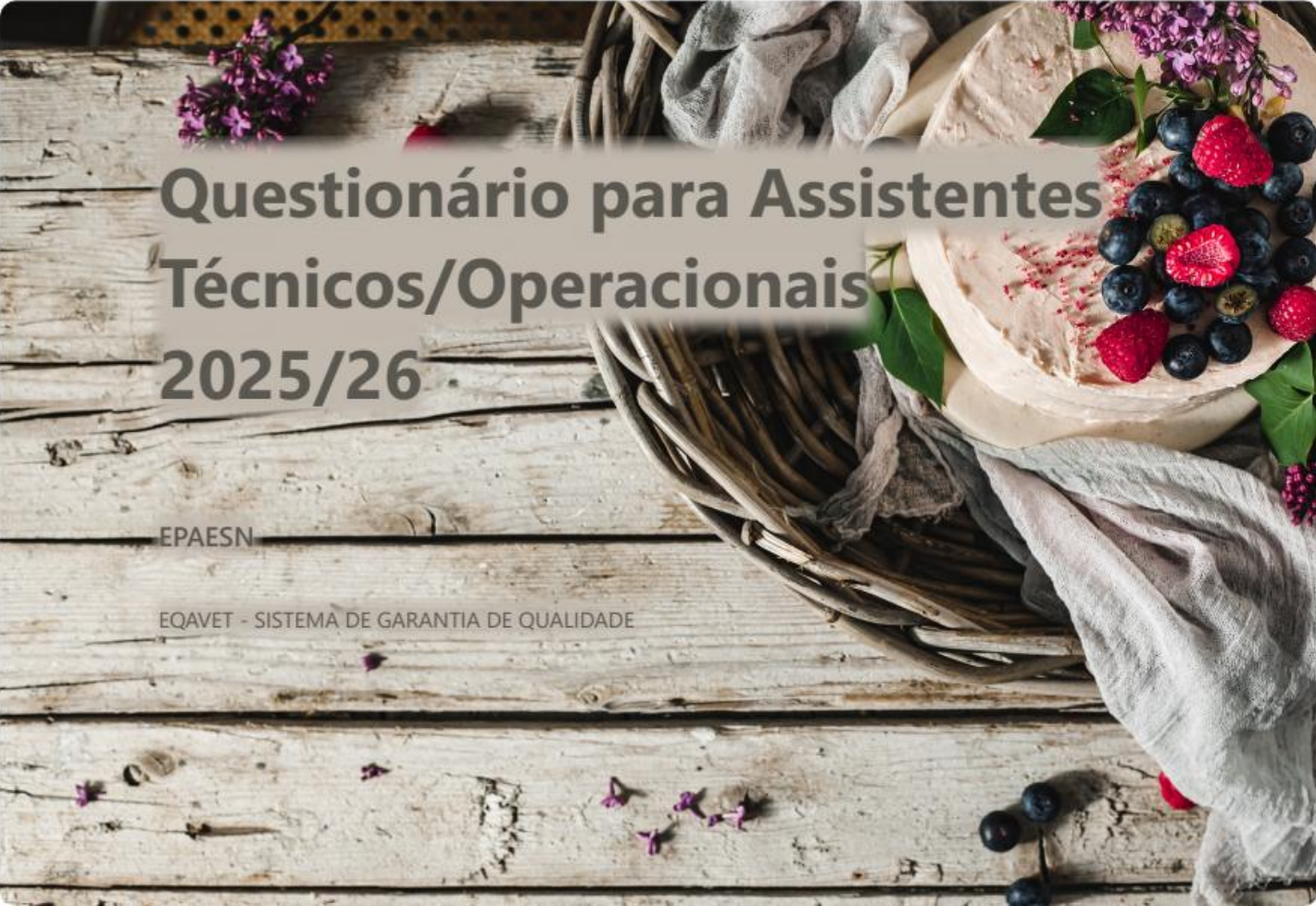




Questionário para Assistentes Técnicos/Operacionais 2025/26

EPAESN

EQAVET - SISTEMA DE GARANTIA DE QUALIDADE

Grupo Coordenador de
Autoavaliação/Equipa
EQAVET

Ano letivo: 2025/2026



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colôrio de Basto



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



EQAVET



Cofinanciado pela
União Europeia

Índice

Nota introdutória	3
Nível de participação	4
Análise dos resultados	4
Tabela síntese - Questionário aos Assistentes Técnicos / Assistentes Operacionais	7
Propostas de melhoria	10
Conclusões	11



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Celorico de Basto



Nota introdutória

No âmbito do processo de **melhoria contínua** preconizado pelo **Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e Formação Profissionais (EQAVET)**, a Escola Profissional Agrícola Eng.º Silva Nunes, Molares, Celorico de Basto, promove, de forma sistemática, a **avaliação da satisfação** das suas **partes interessadas**, reconhecendo o seu contributo para a monitorização, avaliação e melhoria da qualidade do serviço educativo.

Neste contexto, foi aplicado um **questionário de avaliação da satisfação** aos **Assistentes Técnicos** e aos **Assistentes Operacionais**, com o objetivo de recolher informação sobre diferentes dimensões relacionadas com o funcionamento da Escola e com a relação estabelecida entre a instituição e estes profissionais. A informação obtida constitui um importante instrumento de suporte à **tomada de decisão**, permitindo identificar **pontos fortes**, **oportunidades de melhoria** e definir ações que contribuam para o reforço da qualidade do serviço prestado e para a prossecução dos objetivos estratégicos da Escola.

O questionário teve como principais objetivos:

- i. **Avaliar o grau de satisfação** dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais;
- ii. **Identificar oportunidades de melhoria** na interação entre a Escola e os Assistentes Técnicos e os Assistentes Operacionais.

O questionário revestiu **carácter anónimo e confidencial**, garantindo a proteção da identidade dos participantes e incentivando a expressão de opiniões de forma livre e objetiva.

A avaliação foi realizada através de uma **escala de concordância de quatro níveis**, variando entre **1 - Discordo totalmente** e **4 - Concordo totalmente**. O instrumento de recolha de dados integrou ainda uma questão de resposta aberta, destinada à apresentação de **sugestões de melhoria**, permitindo complementar a análise quantitativa com contributos qualitativos relevantes para o processo de **melhoria contínua** da Escola.



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colares de Basto



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



Cofinanciado pela
União Europeia

Nível de participação

Num universo de **36** possíveis inquiridos, obtiveram-se **20** respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de cerca de **55,6%**. Os questionários aos Assistentes Técnicos e aos Assistentes Operacionais foram aplicados em formato online, no final do segundo período letivo.

Descrição Geral das Respostas

Fechado

Respostas

20



Tempo Médio

08:21



Análise dos resultados

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

A taxa de satisfação corresponde à percentagem de Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais que respondeu nos níveis **3 (Concordo)** e **4 (Concordo totalmente)**, relativamente ao total de respostas obtidas.

A taxa de satisfação obtida foi de **78,5%**, evidenciando uma perceção globalmente positiva por parte dos respondentes relativamente às diferentes dimensões avaliadas.

Relativamente à **média de satisfação**, esta foi calculada tendo em consideração as respostas dos níveis 3 e 4, correspondendo a um valor de **3,42** numa escala máxima de 4 valores. Este resultado traduz um elevado grau de satisfação entre os Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais que manifestaram uma opinião favorável, demonstrando uma apreciação positiva relativamente aos aspetos avaliados e constituindo um indicador favorável no âmbito do processo de melhoria contínua da Escola.

Quando analisada a evolução ao longo dos últimos anos letivos, verifica-se a seguinte tendência:



© Código da Escola: **404070**

● Rua de Quintela, nº 15 (4890-414 Molares)

➤ Contribuinte nº 600 034 984

☎ **255 361 400 / 255 368 101** (rede fixa nacional)

✉ **epf@epfcb.pt**

🌐 **http://escolaprofissionaldefermil.pt**



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colares de Baste



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



EQAVET



Cofinanciado pela
União Europeia

	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026
Taxa de satisfação	78,9%	81,8%	81,7%	78,5%
Média de satisfação	3,36	3,56	3,48	3,42

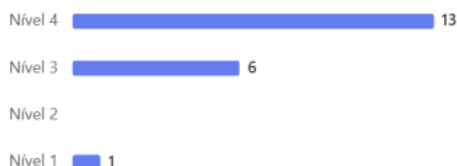
Em termos de evolução, verifica-se que, apesar das ligeiras oscilações ao longo dos anos letivos, o ano letivo atual **mantém valores de satisfação globalmente elevados**, registando uma **ligeira redução face ao ano anterior**, quer ao nível da taxa de satisfação, quer da média de satisfação.

Em termos globais, os resultados evidenciam a **estabilidade dos níveis de satisfação dos Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais**, com valores consistentes ao longo dos anos letivos analisados, traduzindo uma perceção favorável relativamente às diferentes dimensões avaliadas.

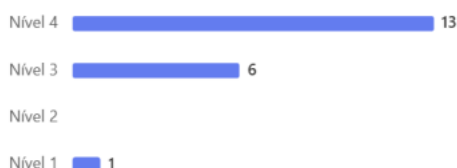
Estes resultados reforçam uma **perceção positiva** do funcionamento da Escola, evidenciando a consolidação das práticas organizacionais e o contributo dos Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais para o processo de **melhoria contínua**, em alinhamento com os princípios de **monitorização e garantia da qualidade** preconizados pelo EQAVET.

Apresentam-se os gráficos das respostas com **classificação média mais elevada** (superior ou igual 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.



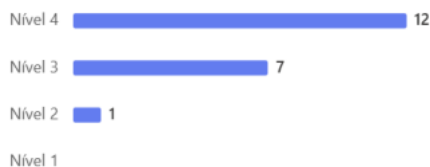
8. Os novos funcionários são bem recebidos e integram-se bem na Escola.



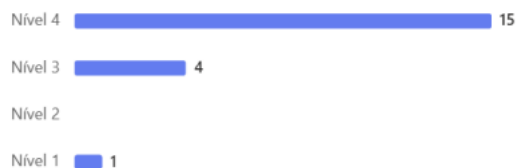
13. O atendimento aos alunos e ao público em geral é feito de forma eficaz e cortês.



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

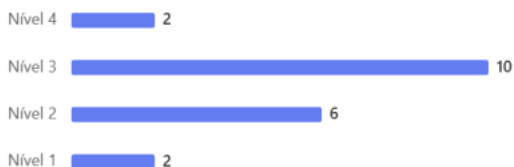


22. Conheço as funções e as tarefas a desempenhar dentro da Escola.



Destacam-se, de seguida, as questões cujas respostas atingiram a classificação média mais baixa:

1. A Direção é competente e procura resolver os problemas que os assistentes técnicos/operacionais lhe apresentam.



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





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



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



EQAVET

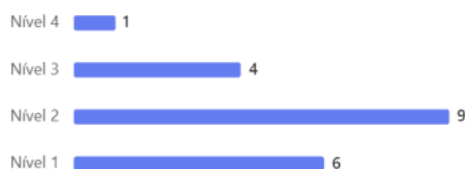


Cofinanciado pela
União Europeia

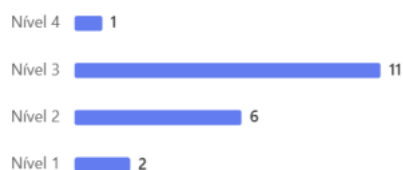
4. A Direção reconhece o que os assistentes técnicos/operacionais fazem bem feito e dá orientações sobre os aspetos que precisam de melhorar.



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



7. A Direção faz uma boa gestão dos recursos humanos da Escola.



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

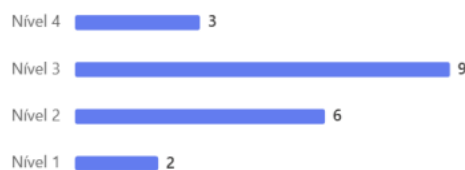


Tabela síntese - Questionário aos Assistentes Técnicos / Assistentes Operacionais



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colares de Basto



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



EQAVET



Cofinanciado pela
União Europeia

Tabela síntese dos resultados do inquérito aos Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais 2025-2026

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	6	10	2	2,60
2. Os chefes dos assistentes técnicos/operacionais são competentes na forma como gerem o serviço.					
Nº de respostas	2	4	8	6	2,90
3. A Direção está acessível, escuta e responde às pessoas, em tempo útil.					
Nº de respostas	4	6	9	1	2,35
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	7	9	2	2,55
5. Os assistentes técnicos/operacionais são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.					
Nº de respostas	6	9	4	1	2,00
6. Os assistentes técnicos/operacionais apoiam os alunos na sua vida escolar.					
Nº de respostas	1	0	6	13	3,55
7. A Direção faz uma boa gestão dos recursos humanos da Escola.					
Nº de respostas	2	6	11	1	2,55
8. Os novos funcionários são bem recebidos e integram-se bem na Escola.					
Nº de respostas	1	0	6	13	3,55
9. Os serviços de informação da Escola (e-mail; comunicações internas; entre outros) estão acessíveis a toda a comunidade educativa.					
Nº de respostas	0	2	10	8	3,30
10. A gestão das instalações, espaços e equipamentos é adequada às necessidades dos alunos e às funcionalidades dos serviços.					
Nº de respostas	0	2	11	7	3,25
11. A Direção preocupa-se com as relações entre os assistentes técnicos/operacionais e os alunos.					
Nº de respostas	2	6	9	3	2,65
12. A Escola é um sítio seguro.					
Nº de respostas	1	4	8	7	3,05
13. O atendimento aos alunos e ao público em geral é feito de forma eficaz e cortês.					
Nº de respostas	0	1	8	11	3,50
14. O desempenho das tarefas dos assistentes técnicos/operacionais vai ao encontro das necessidades da Escola e dos alunos.					
Nº de respostas	1	2	8	9	3,25
15. Os assistentes técnicos/operacionais contribuem com sugestões para a melhoria dos serviços na área em que estão a trabalhar.					
Nº de respostas	0	2	9	9	3,35



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colares de Baste



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



EQAVET



Cofinanciado pela
União Europeia

16. A Escola presta um serviço de qualidade.					
Nº de respostas	0	2	11	7	3,25
17. Apresento propostas de melhoria a introduzir na área da minha responsabilidade.					
Nº de respostas	0	1	13	6	3,25
18. Considero que as aplicações informáticas existentes na Escola são funcionais e correspondem às necessidades existentes.					
Nº de respostas	1	2	15	2	2,90
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	1	7	12	3,55
20. Sinto-me apoiado e respeitado por toda a comunidade educativa.					
Nº de respostas	1	1	16	2	2,95
21. Existe trabalho de equipa e colaboração nos grupos de trabalho que integro.					
Nº de respostas	2	4	8	6	2,90
22. Conheço as funções e as tarefas a desempenhar dentro da Escola.					
Nº de respostas	1	0	4	15	3,65
23. Gosto de trabalhar nesta Escola.					
Nº de respostas	0	2	9	9	3,35
24. Anote, aqui, as suas sugestões de melhoria relativamente ao funcionamento da Escola.					
«Uma melhor organização de trabalho»					
«O faço posso e mando nunca deu grande resultado. Fazer reparos em frente às outras pessoas nunca deu grande resultado, a isso chamo humilhar gratuitamente, há quem o faça constantemente para demonstrar poder Haver dualidade de critério em situações semelhantes nunca deu bom resultado "Castigar" alguns alunos por dá cá aquela palha e deixar impones os que continuamente andam a prejudicar os colegas, importonar as aulas, a gozar os professores, a tratar mal e a ameaçar os funcionários - alguns já sofreram danos materiais - nunca dará bons resultados Não agir com força e determinação perante casos de racismo, ainda para mais numa escola que acolhe raparigas e rapazes de países africanos nunca dará bons resultados Mandar emails ao fim de semana, feriados, fora do horário de trabalho e principalmente de madrugada não é sinal que faço muito trabalho extra é sinal que sei programar o envio dos mesmos Não podemos apregoar que a escola somos nós todos e que todos devemos lutar pela sua existência e depois na realidade fazer da escola a sua quinta»					
«Para otimizar a eficiência e o clima organizacional, deveriam ser considerados os seguintes aspetos: • Comunicação e Equidade, Garantir uma comunicação transversal e clara por parte da chefia, assegurando a imparcialidade no tratamento de todos os colaboradores. • Mobilidade Interna, Privilegiar a consulta prévia e a manifestação de interesse dos funcionários em reestruturações de secção, promovendo o consenso em detrimento de decisões unilaterais. • Assegurar a afixação, em local visível, do mapa de férias e dos horários de trabalho atualizados. • Valorização Profissional, Facilitar o acesso regular a ações de formação contínua. • Avaliação de Desempenho, Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para o processo de avaliação.»					
«Aumento de Câmaras de vigilância no exterior da escola; a página oficial da escola deveria ser melhorar com informação mais detalhada acerca de ementas, plano curricular de cada curso.»					
«A comunicação continua a ser escassa e só chega a algumas pessoas mediante os interesses da chefia. As desigualdade entre funcionários continua de forma bastante assentuada. Era necessário mais formação. Não há respeito pelos horários dos funcionários, em alguns não se mexe, mas outros já podem ser alterdos, conforme dá jeito. Notasse um desinteresse por alguns setores.»					



EPAESN
ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colares de Basto



Propostas de melhoria

A última questão continha um campo de resposta aberta, permitindo aos inquiridos apresentar sugestões de melhoria, com vista ao reforço da qualidade e à promoção de uma maior concordância global com o funcionamento da Escola.

As sugestões apresentadas incidem sobre diferentes dimensões do funcionamento da Escola, destacando-se aspetos relacionados com a **organização do trabalho**, a **comunicação interna**, a **gestão de recursos humanos**, a **segurança** e a **disponibilização de informação** à comunidade educativa.

Entre os principais contributos, salientam-se a necessidade de reforçar a **organização do trabalho**, promover uma **comunicação interna** mais clara, transversal e atempada, assegurar maior **equidade** e **uniformidade na aplicação de procedimentos e critérios**, bem como fortalecer a atuação perante situações de **indisciplina** e **discriminação**. Foram ainda identificadas preocupações relacionadas com a **gestão dos horários de trabalho** e com a **valorização dos diferentes setores da Escola**.

Ao nível da **gestão dos recursos humanos**, foram igualmente identificadas oportunidades de melhoria relacionadas com a promoção da participação dos colaboradores em processos de **mobilidade interna**, a divulgação atempada de informação relativa aos **horários de trabalho** e aos **mapas de férias**, o reforço da **formação contínua** e o cumprimento dos prazos associados ao processo de **avaliação de desempenho**.

Foram ainda apresentadas sugestões relacionadas com o **reforço das condições de segurança**, através do aumento da **videovigilância** nas áreas exteriores da Escola, e com a **melhoria da comunicação institucional**, designadamente mediante a disponibilização de informação mais detalhada na **página oficial da Escola**, incluindo conteúdos relativos às **ementas** e à **oferta formativa**.

As sugestões apresentadas constituem **elementos de reflexão** para a Escola, permitindo identificar **aspetos suscetíveis de aperfeiçoamento** e apoiar a definição de **eventuais ações de melhoria**, em conformidade com os princípios de monitorização e melhoria contínua preconizados pelo EQAVET.



☎ Código da Escola: **404070**

📍 Rua de Quintela, nº 15 (4890-414 Molares)

➡ Contribuinte nº 600 034 984

☎ 255 361 400 / 255 368 101 (rede fixa nacional)

✉ epf@epfcb.pt

🌐 <http://escolaprofissionaldefermit.pt>

**EPAESN**ESCOLA PROFISSIONAL AGRÍCOLA
ENG. SILVA NUNES Molares, Colares de BastoESCOLA CERTIFICADA COM O SELO DE
GARANTIA DA QUALIDADE
NA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

EQAVET

Cofinanciado pela
União Europeia

Conclusões

Considerando a importância do envolvimento e participação dos **Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais** no processo de melhoria contínua da Escola, foi aplicado o questionário descrito, procurando aferir o seu grau de satisfação relativamente ao funcionamento da Escola e à relação estabelecida com estes profissionais.

Em síntese, os resultados obtidos no âmbito da avaliação da satisfação dos **Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais** evidenciam um nível globalmente positivo de satisfação, refletido na **taxa de satisfação de 78,5%** e na **média de satisfação de 3,42 valores (em 4)**, demonstrando uma perceção favorável relativamente às diferentes dimensões avaliadas.

A análise evolutiva demonstra uma estabilidade positiva dos indicadores ao longo dos anos letivos analisados, com ligeiras oscilações, mas sem alterações significativas na perceção global do funcionamento da Escola.

Paralelamente, os contributos recolhidos através da questão aberta permitiram identificar áreas de melhoria, sobretudo relacionadas com a **organização do trabalho**, a **comunicação interna**, a **gestão de recursos humanos**, a **formação contínua** e as **condições de segurança**, constituindo elementos relevantes para a reflexão e definição de eventuais ações de melhoria.

Estes resultados constituem evidência do compromisso da Escola com a melhoria contínua, em alinhamento com os princípios do **EQAVET**, contribuindo para a consolidação das práticas organizacionais, para o reforço do envolvimento dos colaboradores e para a promoção da qualidade do serviço educativo.

A equipa EQAVET,

Céline Gonçalves
Cristina Pinto
Fernando Fereiro
José Leite
Manuela Leal
Moisés Pires

Código da Escola: **404070**

Rua de Quintela, nº 15 (4890-414 Molares)

Contribuinte nº 600 034 984

255 361 400 / 255 368 101 (rede fixa nacional)

epf@epfcb.pt

<http://escolaprofissionaldefermit.pt>