Análise dos resultados do inquérito de satisfação aos Não Docentes

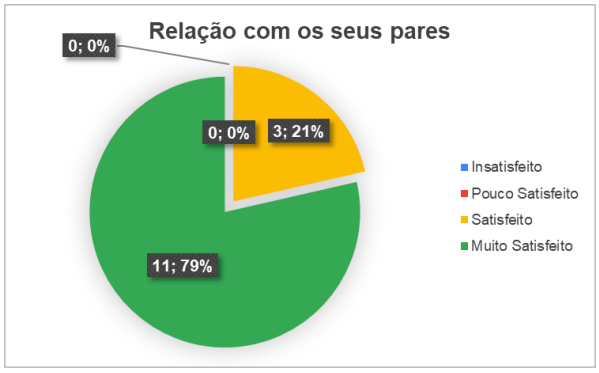
O inquérito de satisfação aos Não Docentes da Escola Profissional FORAVE foi realizado em março de 2021, utilizando o *Google Forms*. De um total de **14** não docentes, obtivemos **14** não docentes satisfeitos, totalizando **100%** de respostas.

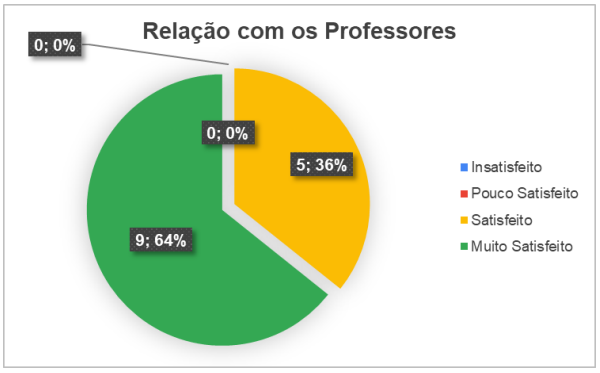
A meta estabelecida para o ano letivo 2020/2021 foi de **81%** e a taxa de satisfação obtida foi de **87%**. A meta foi ultrapassada em **7%** em 2019/2020 e em **6%** neste ano letivo.

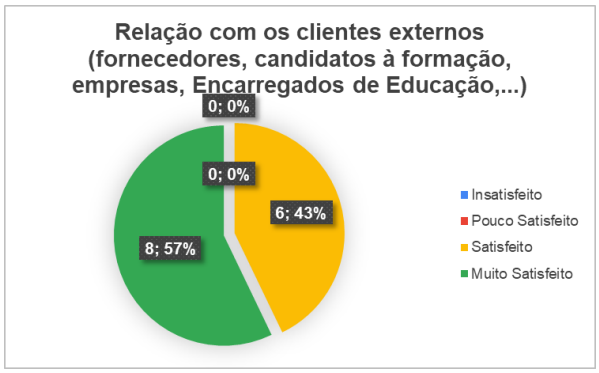
O inquérito incidiu nos seguintes campos:

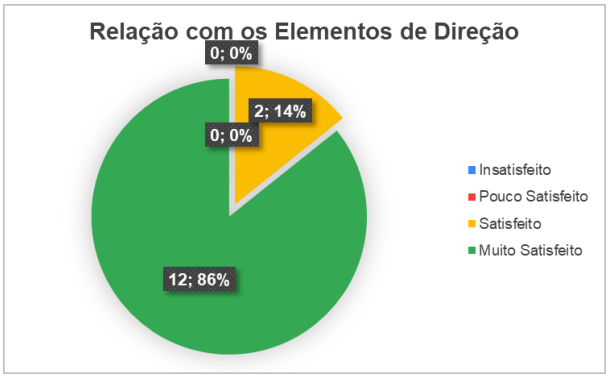
1. Relacionamento com os restantes elementos da EPTVA;
2. Apreciação do desempenho dos Elementos de Direção;
3. Serviços;
4. Comunicação;
5. Instalações e Equipamentos;
6. Apreciação Global.

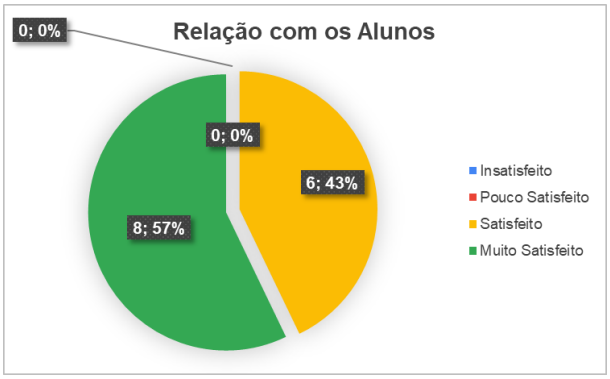
1. Relacionamento com os restantes elementos da escola







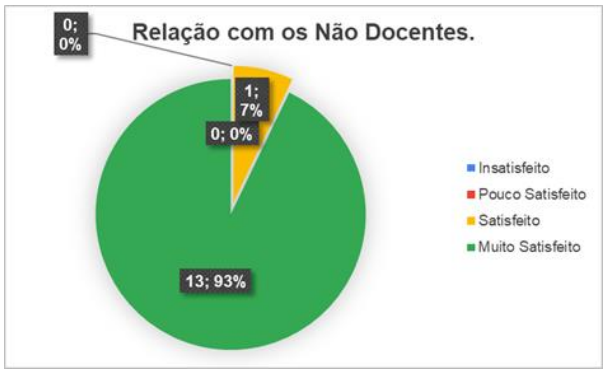




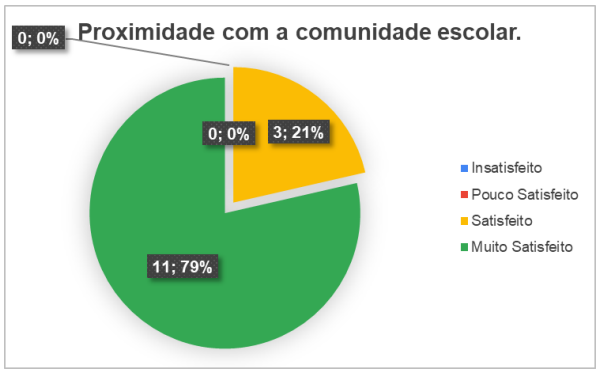
Neste ponto, verifica-se um aumento do grau de "muito satisfeito", destacando a Relação com os Elementos de Direção e a Relação com os Pares. O grau de satisfação na Relação com os Alunos e na Relação com os Professores manteve-se o mesmo que no ano letivo anterior.

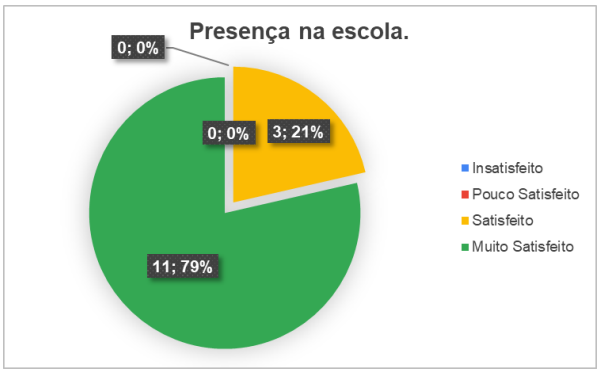
Esta melhoria no relacionamento deve-se, essencialmente, aos seguintes fatores: entrada de novos elementos na equipa, o acolhimento e processo de integração por parte dos colegas, o alinhamento e foco nos objetivos estabelecidos, o sentimento de equipa e o trabalho de cooperação e o segundo período de confinamento veio trazer uma oportunidade de maior disponibilidade mental para trabalhar as relações.

2. Apreciação do desempenho dos Elementos de Direção

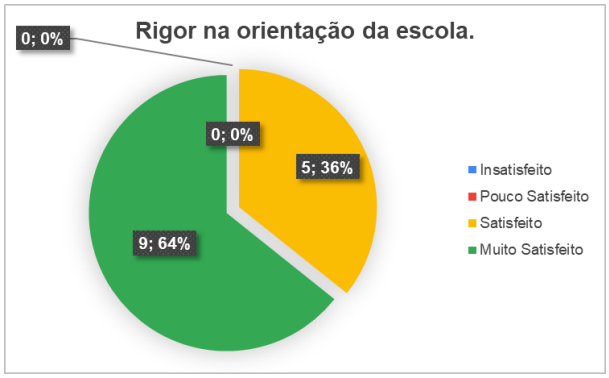


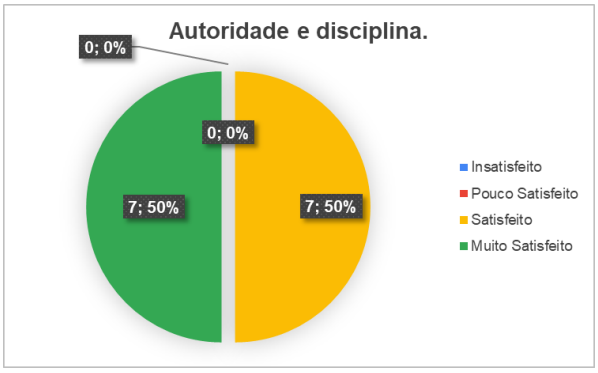
No que diz respeito à relação dos Elementos de Direção com os Não Docentes, a avaliação é muito satisfatória, revelando que existe uma grande aproximação entre todos.

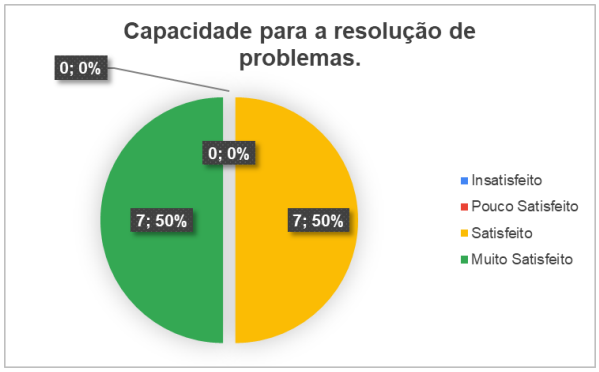




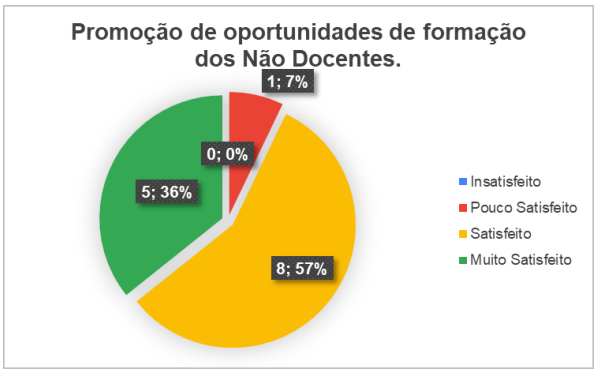
Nota-se que há uma relação direta entre a proximidade com a comunidade escolar e com a presença dos Elementos de Direção na escola.







Apesar da existência de uma melhoria de cerca de 20% relativamente ao rigor na orientação da escola e à autoridade e disciplina, consideramos que ainda há margem para crescer em ambos os parâmetros, o que impactará a satisfação na capacidade para a resolução de problemas.

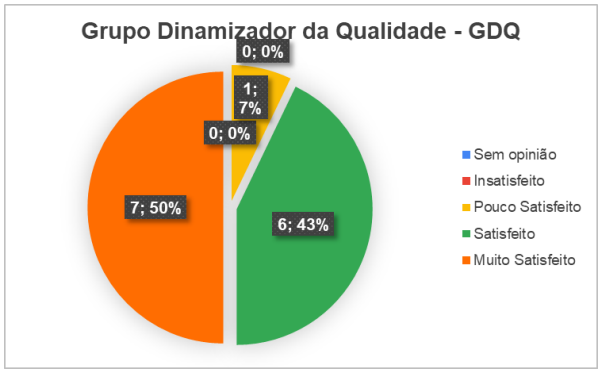


O gráfico ao lado reflete, ainda, algumas lacunas relativamente à execução do plano de formação previsto e à promoção de oportunidade de formação.

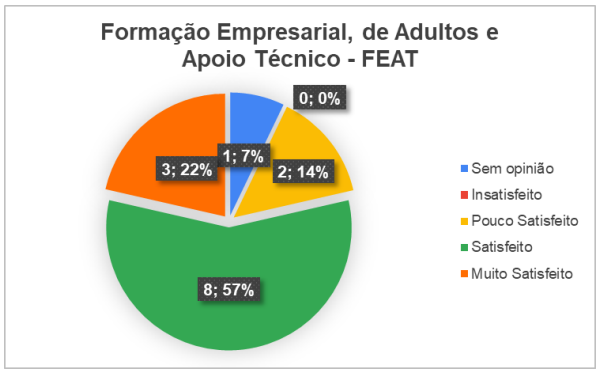
3. Serviços

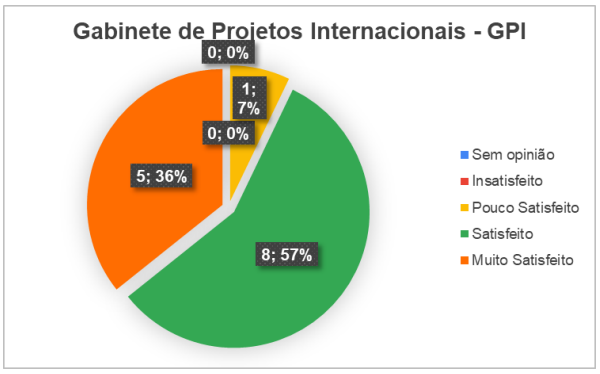
Esta secção engloba vários serviços da escola:

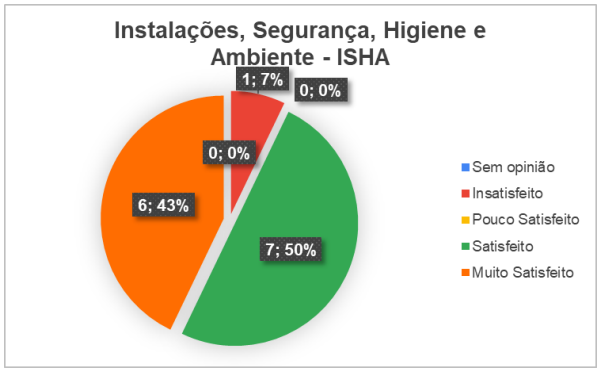
1. Grupo Dinamizador da Qualidade - EQAVET;
2. Formação Empresarial, de Adultos e Apoio Técnico - FEAT;
3. Comunicação e Imagem - CI;
4. Gabinete de Projetos Internacionais - GPI;
5. Instalações, Segurança, Higiene e Ambiente - ISHA;
6. Informática – I;
7. Logística e Aprovisionamento – LA;
8. Cantina;
9. Bar.

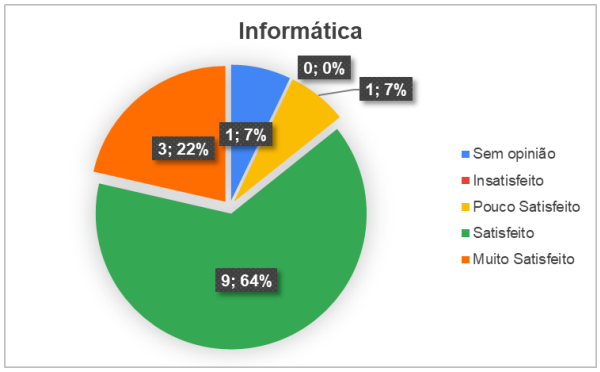


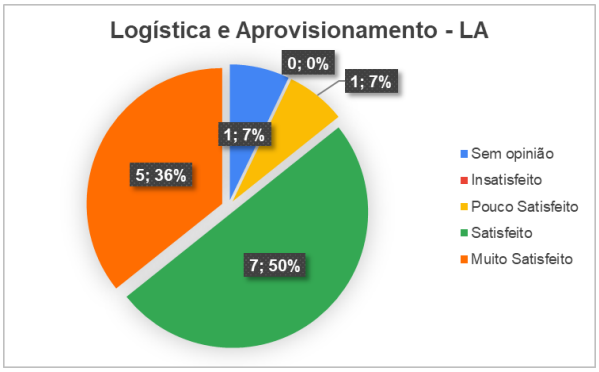
Globalmente, há um aumento no grau de satisfação de 27% distribuído entre "satisfeito" e "muito satisfeito" em detrimento da ausência do grau de "sem opinião" e da diminuição do "pouco satisfeito".
Esta melhoria deve-se ao facto da equipa estar mais integrada e sensibilizada para o processo de melhoria contínua.



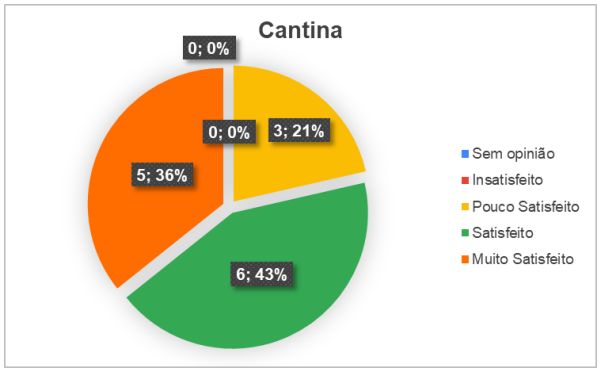


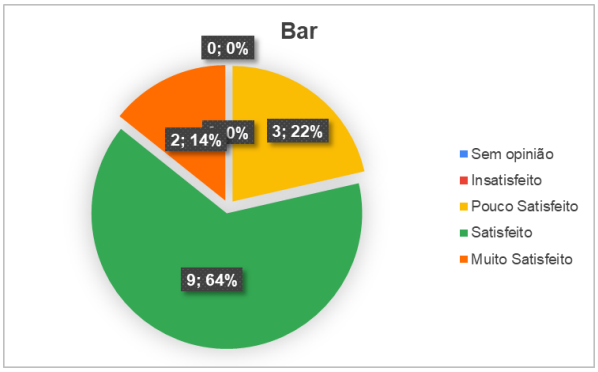






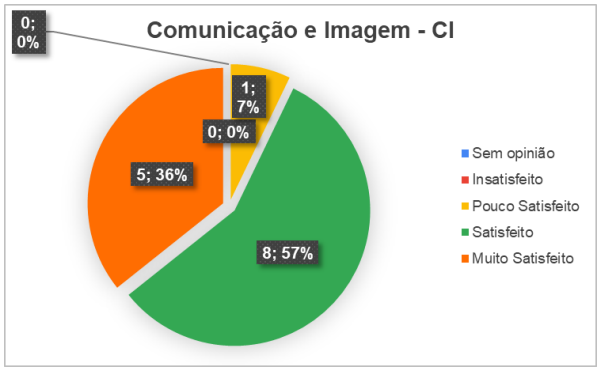
Relativamente aos restantes serviços, não existe o mesmo grau de utilização por parte de todos os elementos, no entanto, a avaliação global melhorou em todos.





Os serviços de Cantina e Bar são dados novos nesta avaliação e o grau de satisfação é médio, na generalidade.

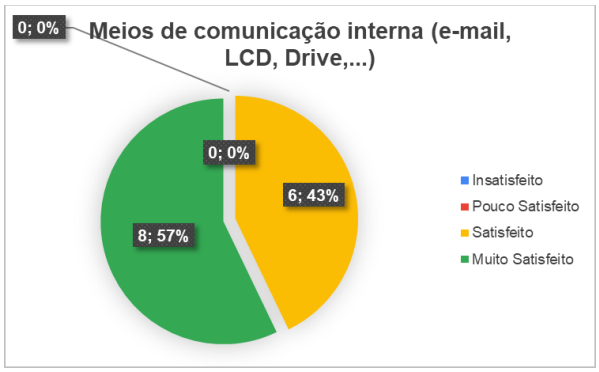
No serviço de Cantina, tem havido um diálogo frequente e a empresa fornecedora do serviço tem manifestado disponibilidade para melhorar.

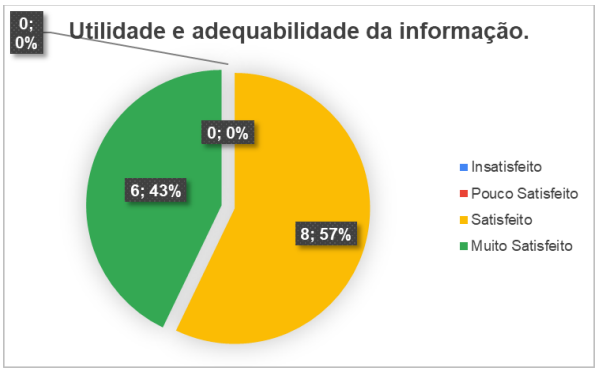


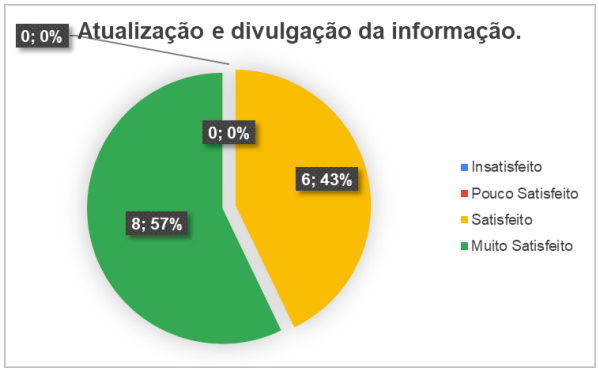
Relativamente à Comunicação e Imagem, genericamente, o grau de satisfação divide-se no "satisfeito" e "muito satisfeito", o que reflete a eficácia na comunicação, informação e canais utilizados. Apenas há o registo de uma situação isolada no feedback na comunicação, que tentaremos melhorar.

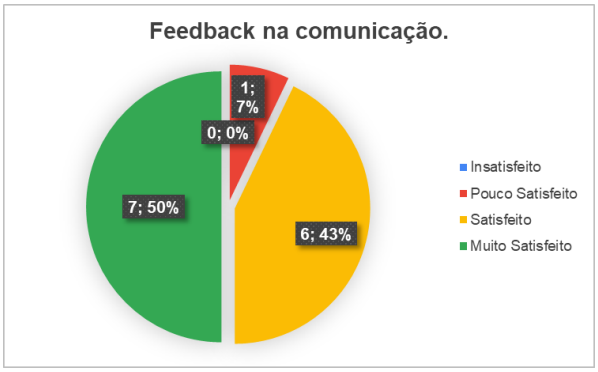
No serviço de Comunicação e Imagem há uma melhoria acentuada do grau de satisfação estando intrinsecamente ligado à secção seguinte, onde damos conta do grau de satisfação relativamente ao processo de comunicação interna e externa.

4. Comunicação

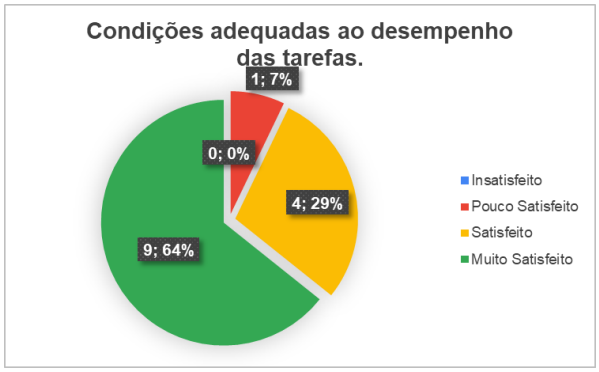


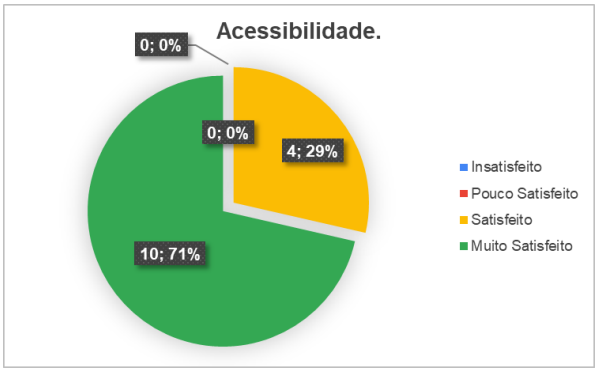


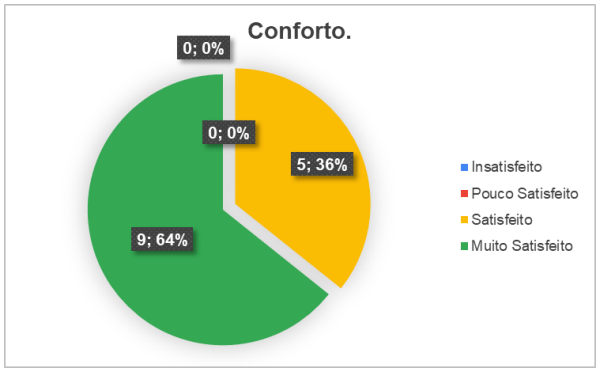


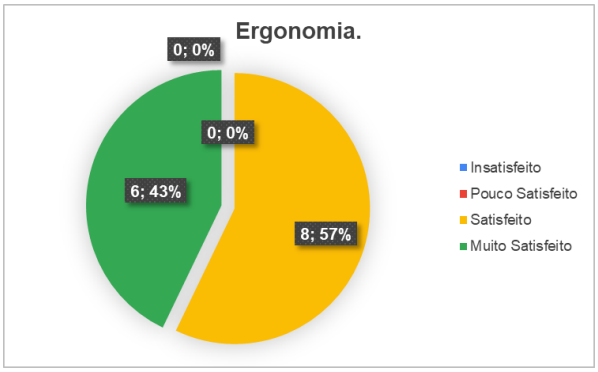


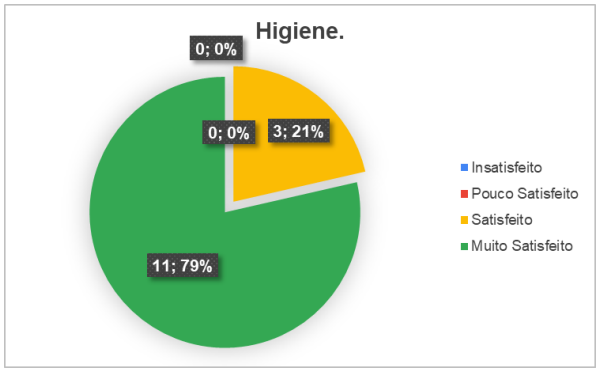
5. Instalações e Equipamentos





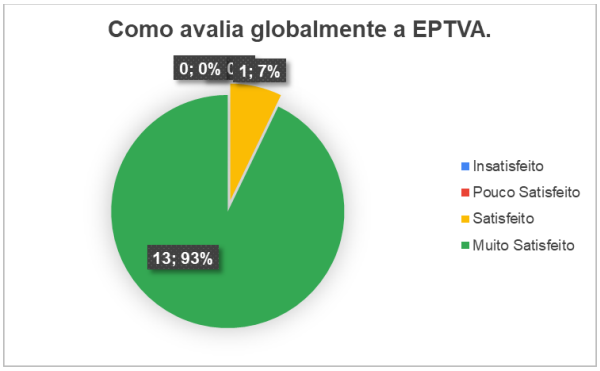






Maioritariamente os não docentes estão muito satisfeitos com as condições disponíveis para a execução das suas tarefas. Contribui para esse grau de satisfação algumas obras realizadas relativamente à requalificação das infraestruturas, implementação das regras de higiene e distanciamento social impostas pela DGS e substituição de algum mobiliário. Também contribuiu para esta melhoria, as alterações introduzidas às regras de acessibilidade às instalações da escola.

6. Apreciação global



De uma forma geral, a taxa de avaliação global é de 93%. Relativamente ao ano anterior, houve um aumento no grau de "muito satisfeito" de 34%. O grau de satisfação geral é de 100%.