

Análise dos resultados do inquérito de satisfação aos Não Docentes

1. Introdução

O inquérito de satisfação aos Não Docentes da Escola Profissional FORAVE foi realizado em março de 2022, utilizando o *Google Forms*. De um total de **12** não docentes, obtivemos **9** não docentes satisfeitos, totalizando **75%** de respostas.

A meta estabelecida para o ano letivo 2021/2022 foi de **82%** e a taxa de satisfação obtida foi de **87%**. A meta foi ultrapassada em **5%**, neste ano letivo, e é igual ao resultado do ano anterior.

2. Estrutura do inquérito

O inquérito incidiu nos seguintes campos:

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

O inquérito está dividido em 6 secções com as seguintes questões:

1 – Grau de satisfação relativamente ao relacionamento com os restantes elementos da EPTVA.

- 1.1 Relação com os seus pares.
- 1.2 Relação com os professores.
- 1.3 Relação com os Elementos de Direção.
- 1.4 Relação com os alunos.
- 1.5 Relação com os *stakeholders* externos (fornecedores, candidatos à formação, empresas, Encarregados de Educação,...).

2 – Grau de satisfação relativamente ao desempenho dos Elementos de Direção.

- 2.1 Promoção de oportunidades de formação dos Não Docentes.
- 2.2 Proximidade com a comunidade escolar.
- 2.3 Relação com os Não Docentes.
- 2.4 Presença na escola.
- 2.5 Rigor na orientação da escola.
- 2.6 Autoridade e disciplina.
- 2.7 Capacidade para a resolução de problemas.

Cofinanciado por:

3 – Grau de satisfação relativamente ao comportamento dos alunos.

- 3.1. Respeito.
- 3.2. Relação com os outros.
- 3.3. Conservação das instalações.
- 3.4. Respeito pelo meio ambiente.

4 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços.

- 4.1. Grupo Dinamizador da Qualidade – GDQ.
- 4.2. Formação Empresarial de Adultos e Apoio Técnico - FEAT.
- 4.3. Comunicação e Imagem - CI.
- 4.4. Gabinete de Projetos Internacionais - GPI.
- 4.5. Instalações, Segurança, Higiene e Ambiente – ISHA.
- 4.6. Informática.
- 4.7. Logística e Aprovisionamento – LA.
- 4.8. Cantina.
- 4.9. Bar.

5 - Grau de satisfação relativamente à Comunicação.

- 5.1. Meios de comunicação interna (e-mail, LCD, Drive).
- 5.2. Utilidade e adequabilidade da informação.
- 5.3. Atualização e divulgação da informação.
- 5.4. Feedback na comunicação.

6 – Grau de satisfação relativamente a Instalações e Equipamentos.

- 6.1. Acessibilidade.
- 6.2. Condições adequadas ao desempenho das tarefas.
- 6.3. Conforto.
- 6.4. Ergonomia.
- 6.5. Higiene.

7 – Apreciação Global.

- 7.1. Como avalia globalmente a EPTVA.

3. Escala utilizada no inquérito

A escala de avaliação utilizada neste inquérito foi de 1 a 4, em que o valor 1 corresponde a “**Insatisfeito**”, o valor 2 corresponde a “**Pouco Satisfeito**”, o valor 3 corresponde a “**Satisfeito**” e o valor 4 corresponde a “**Muito Satisfeito**”, exceto na secção relativa aos Serviços, em que a escala é de 1 a 5 (1 - **Sem Opinião**; 2 - **Insatisfeito**; 3 - **Pouco Satisfeito**; 4 – **Satisfeito**; 5 - **Muito Satisfeito**).

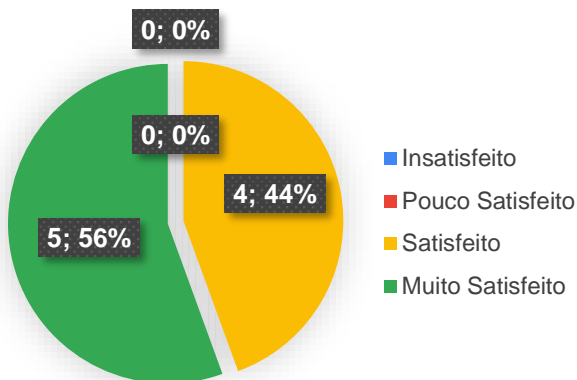
4. Apuramento dos resultados

Os resultados foram apurados por cada questão, por cada secção e na globalidade.

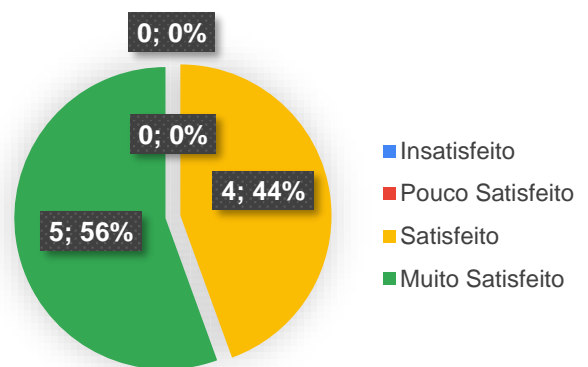
4.1. Apuramento dos resultados por questão

1. Grau de satisfação relativamente ao relacionamento com os restantes elementos da EPTVA.

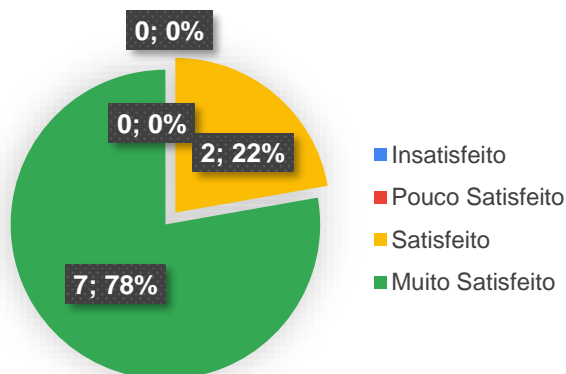
Relação com os seus pares



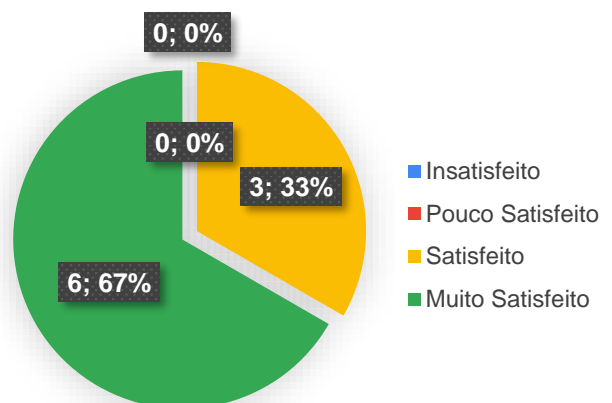
Relação com os Professores



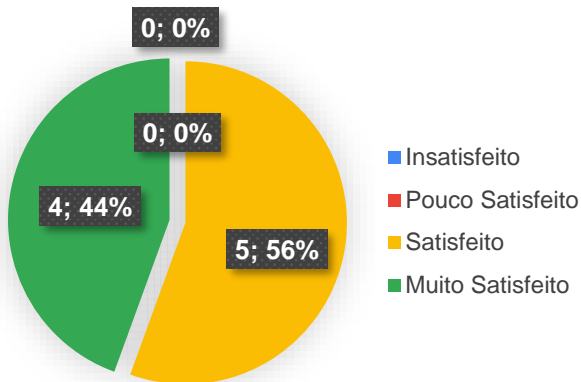
Relação com os Elementos de Direção



Relação com os Alunos



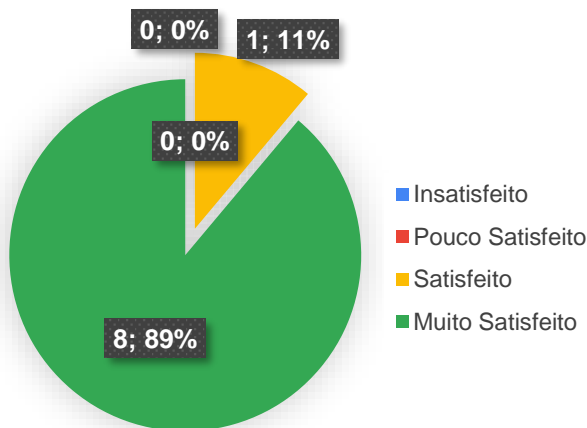
Relação com os stakeholders externos



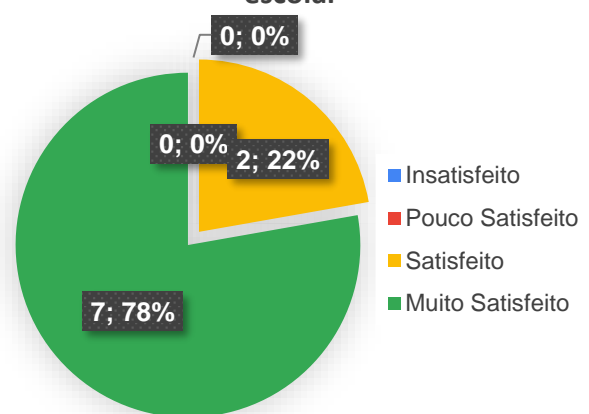
Relativamente ao ano letivo anterior, o número de satisfeitos desceu em 5, mas o número de inquiridos também desceu em 2. Não obtivemos respostas que revelam insatisfação ou pouca insatisfação. No entanto, na relação com os pares, com os professores, com os Elementos de Direção e com os *stakeholders* externos, a percentagem dos “muito satisfeitos” diminuiu. Apenas na relação com os alunos a tendência foi de subida, em 10%. A tendência da percentagem dos “satisfeitos” inverteu-se relativamente à dos “muito satisfeitos”.

2. Grau de satisfação relativamente ao desempenho dos Elementos de Direção.

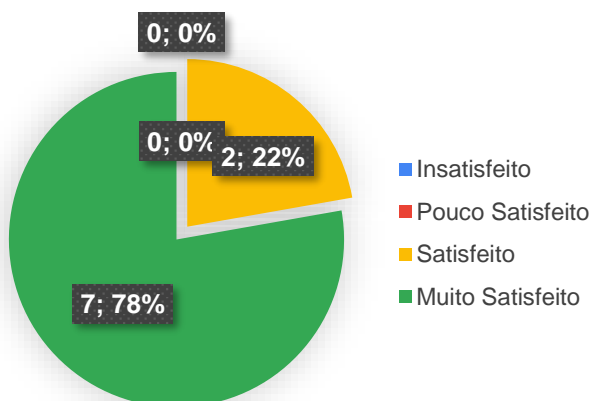
Relação com os Não Docentes



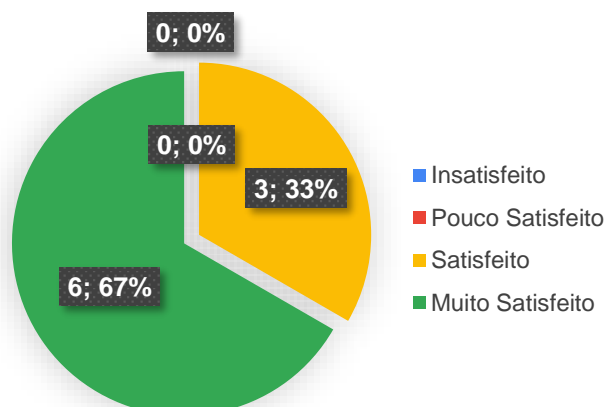
Proximidade com a comunidade escolar



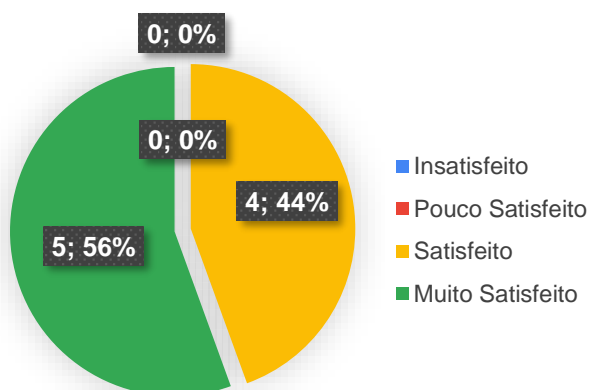
Presença na escola



Rigor na orientação da escola

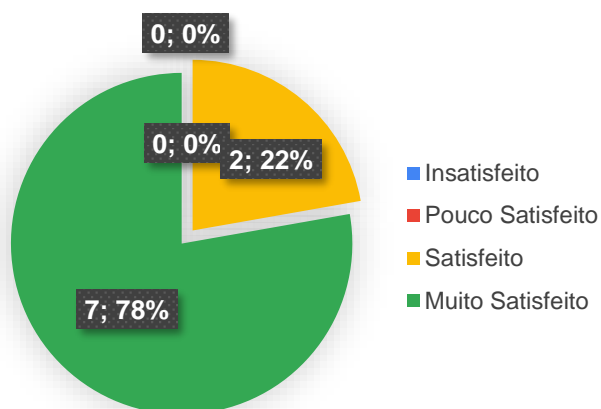


Capacidade para a resolução de problemas



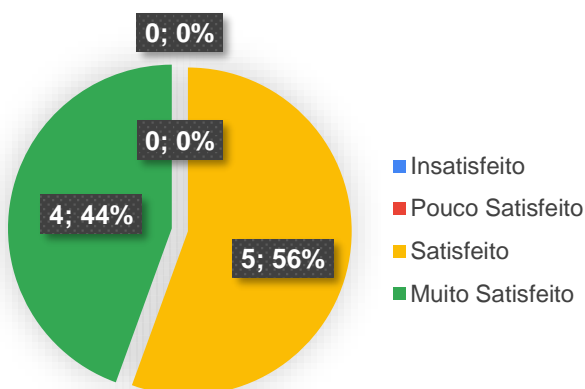
No que diz respeito à relação com os Não Docentes, à proximidade com a comunidade escolar, à presença na escola e ao rigor na orientação da escola, por parte dos Elementos de Direção, os resultados não apresentam alterações significativas comparativamente com os do ano anterior, não havendo ninguém “insatisfeito” ou “pouco satisfeito”. No entanto, o grau de satisfação quanto à capacidade dos Elementos de Direção resolverem problemas aumentou relativamente ao ano anterior.

Promoção de oportunidades de formação dos Não Docentes



O aumento do grau de satisfação no que diz respeito à promoção de oportunidades de formação de Não Docentes deveu-se à eficácia na comunicação sobre as ações disponíveis no plano de formação.

Autoridade e disciplina

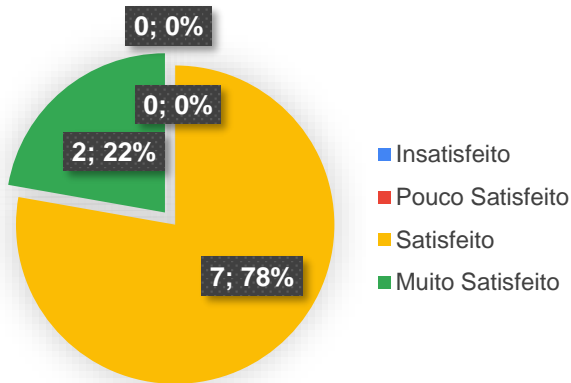


Tal como no ano anterior, na autoridade e disciplina, os Elementos de Direção mantêm margem para melhorar.

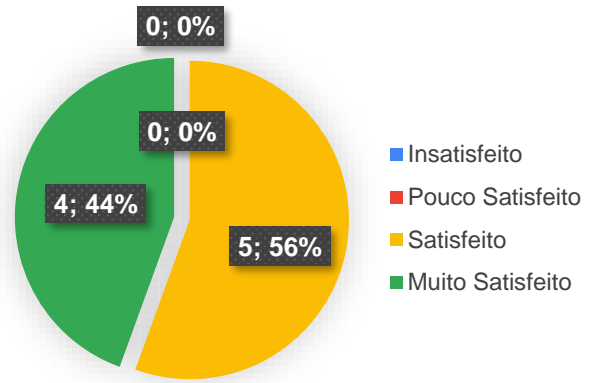
Apesar de não ser visível o número de atendimentos internos aos alunos e de medidas disciplinares aplicadas aos mesmos, poderá ser necessário uma melhoria na comunicação destes casos à comunidade escolar. Assim, haverá uma maior perceção relativamente ao trabalho executado pelos Elementos de Direção no que diz respeito à indisciplina.

3. Grau de satisfação relativamente ao comportamento dos alunos.

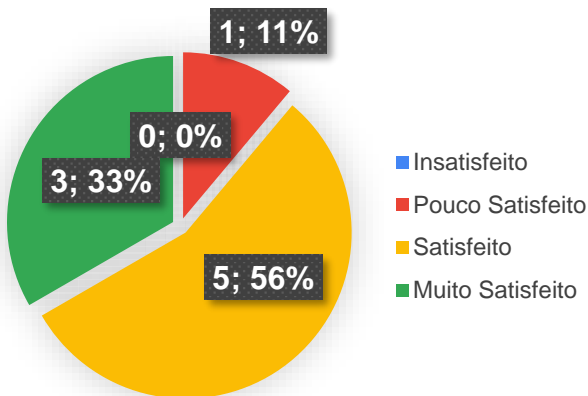
Respeito



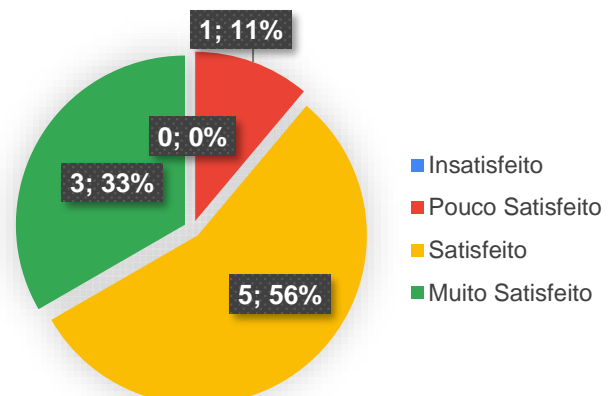
Relação com os outros



Conservação das instalações



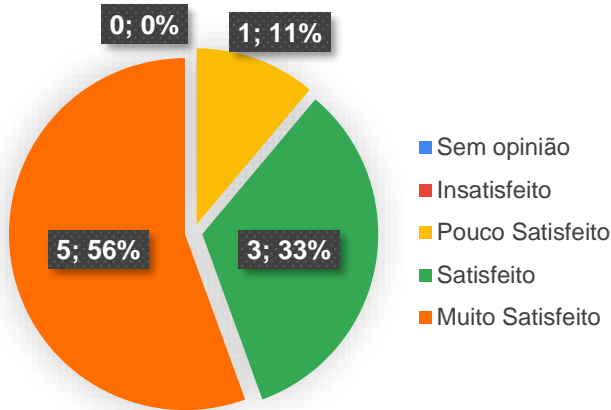
Respeito pelo meio ambiente



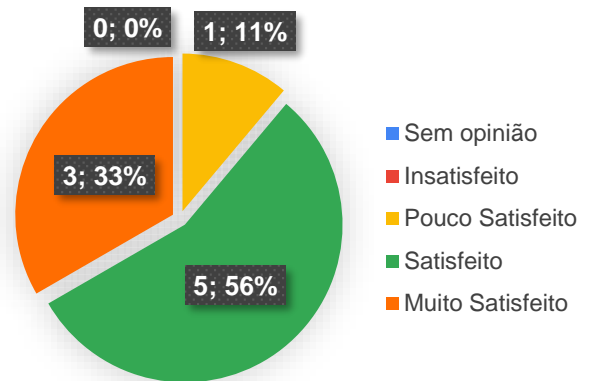
Relativamente ao comportamento dos alunos, nos 4 parâmetros avaliados há muita margem para melhoria, uma vez que, a maior fatia das respostas se enquadra no “satisfeito”. Devemos ter maior atenção nos parâmetros “conservação das instalações” e no “respeito pelo meio ambiente”, onde existe 1 insatisfeito. Uma das medidas para colmatar esta situação, já discutida em Reunião de Direção Pedagógica, está descrita no plano de melhorias.

4 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços.

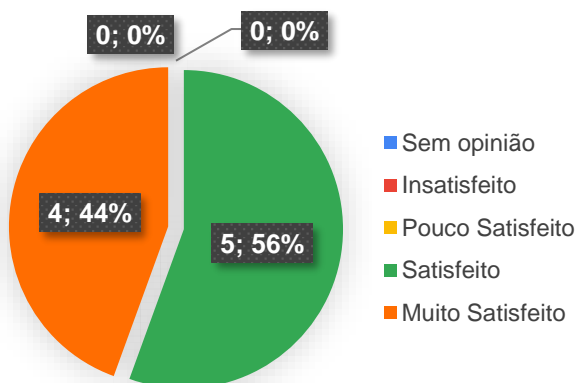
Grupo Dinamizador da Qualidade - GDQ



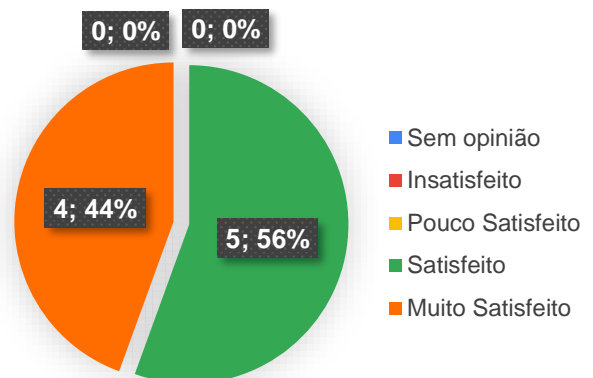
Formação Empresarial, de Adultos e Apoio Técnico - FEAT



Comunicação e Imagem - CI

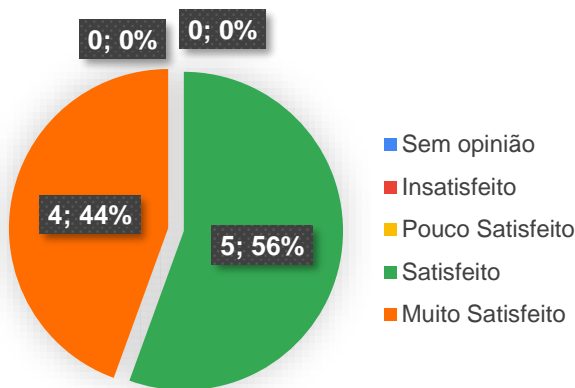


Gabinete de Projetos Internacionais - GPI

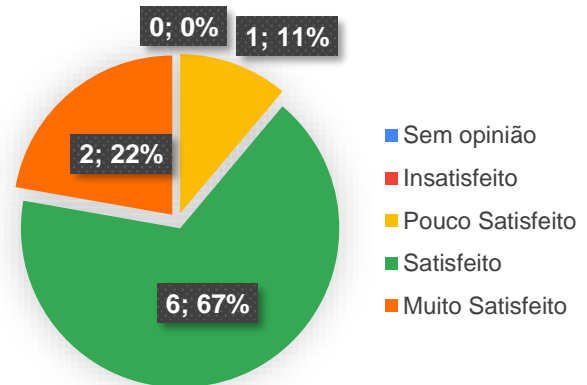


Cofinanciado por:

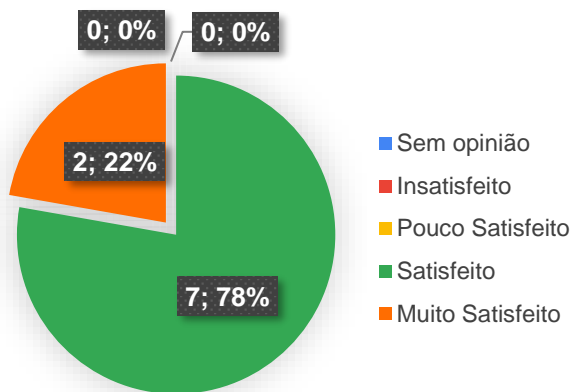
Instalações, Segurança, Higiene e Ambiente - ISHA



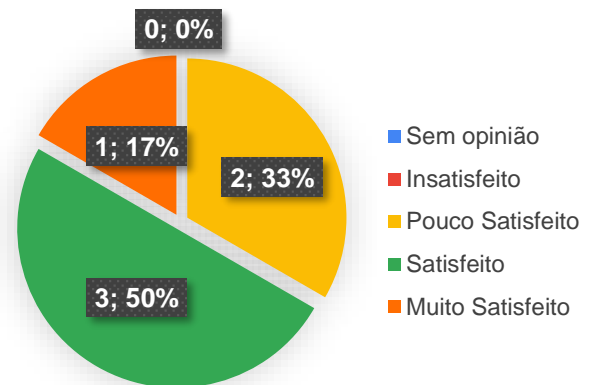
Informática



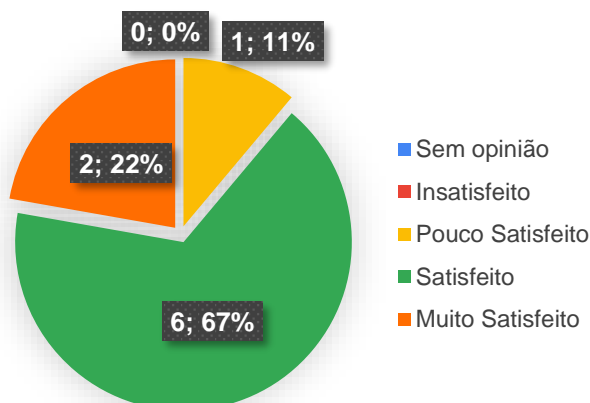
Logística e Aprovisionamento - LA



Cantina



Bar

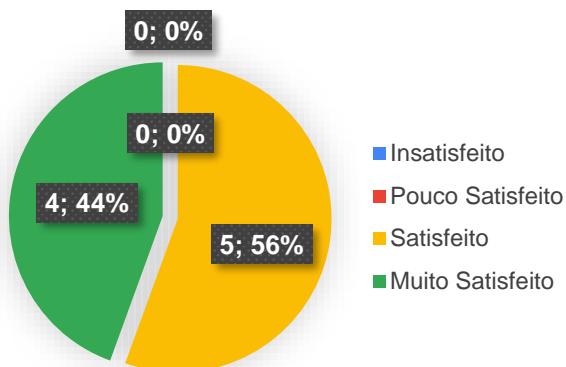


De um modo geral, o grau de satisfação relativamente aos serviços aumentou. Desapareceram os parâmetros de “sem opinião” e “insatisfeitos”. Verifica-se um maior envolvimento dos Não Docentes relativamente aos serviços prestados pela escola.

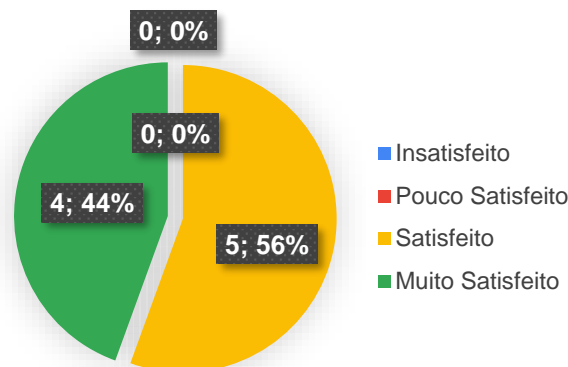
Em todos os serviços, aumentou o número de “satisfeitos” ou “muitos satisfeitos”.

5 - Grau de satisfação relativamente à Comunicação.

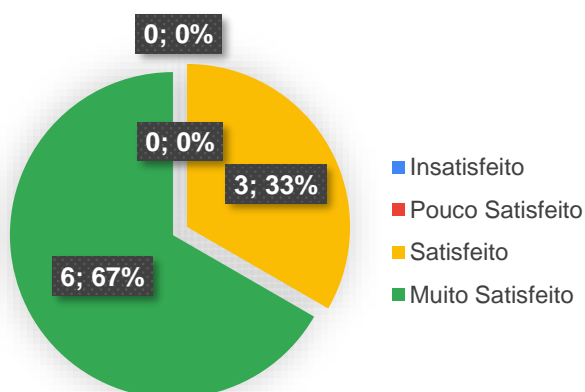
Meios de comunicação interna (e-mail, LCD, Drive,...)



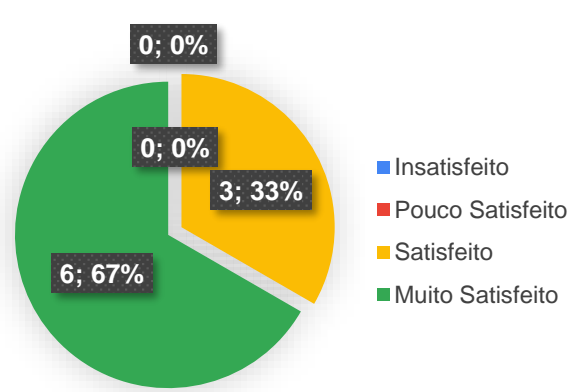
Utilidade e adequabilidade da informação



Atualização e divulgação da informação

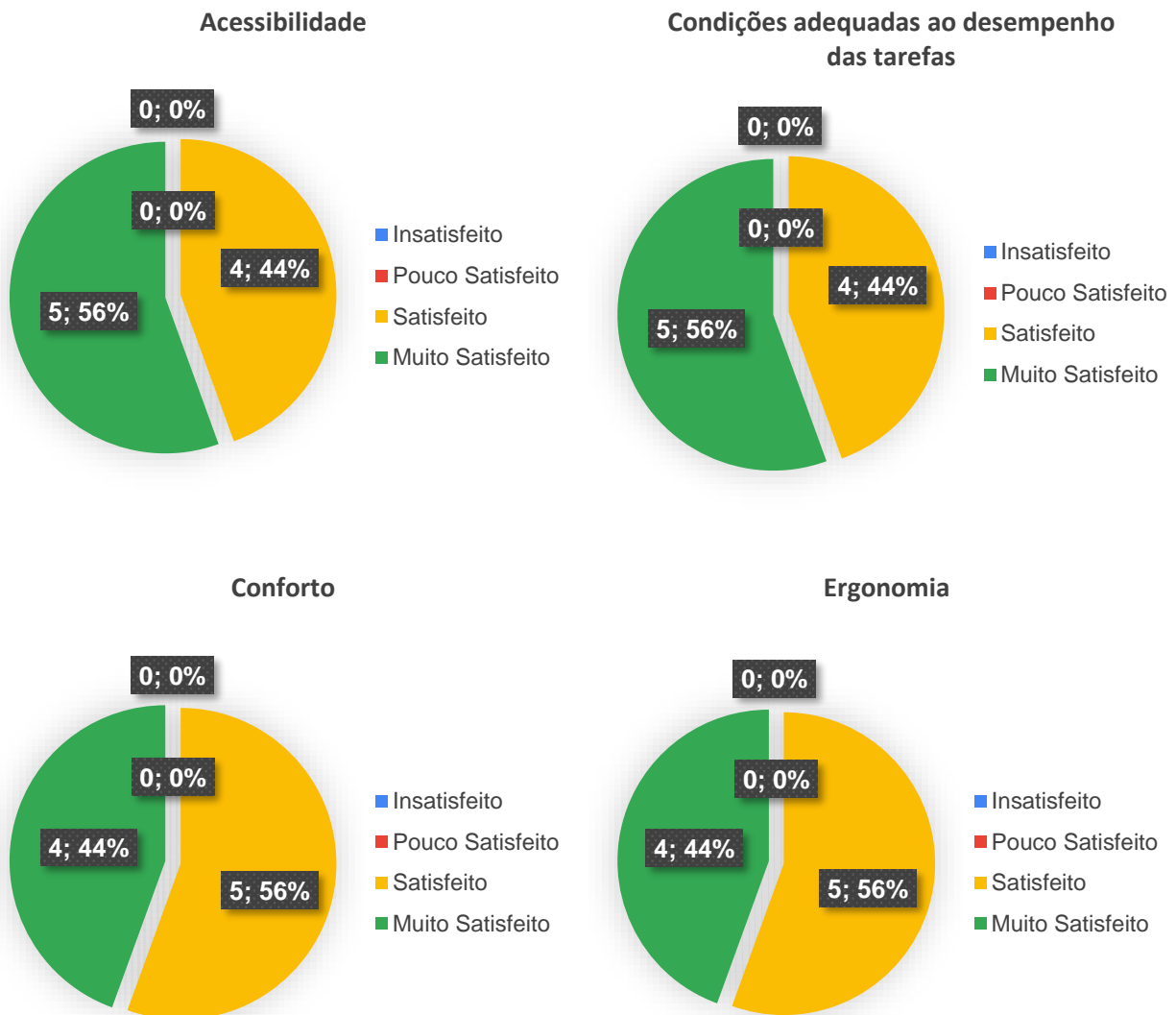


Feedback na comunicação



De um modo geral, os Não Docentes estão bastante satisfeitos com a comunicação. Relativamente ao *feedback* na comunicação e à atualização e divulgação da informação, houve um aumento do número de “muito satisfeitos”, tendo desaparecido o grau de “pouco satisfeito” existente no ano anterior.

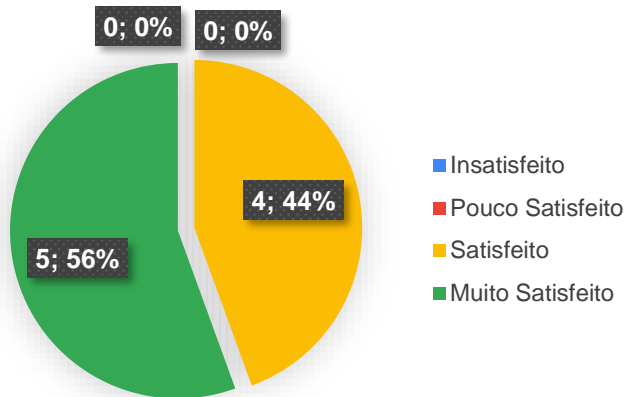
6 – Grau de satisfação relativamente a Instalações e Equipamentos.



Em termos percentuais, o número de “muito satisfeitos” desceu relativamente ao ano anterior. No entanto, o número de “satisfeitos” manteve-se idêntico nos 4 parâmetros. Esta situação pode justificar-se pela diminuição no número de inquéritos respondidos.

7 – Apreciação Global.

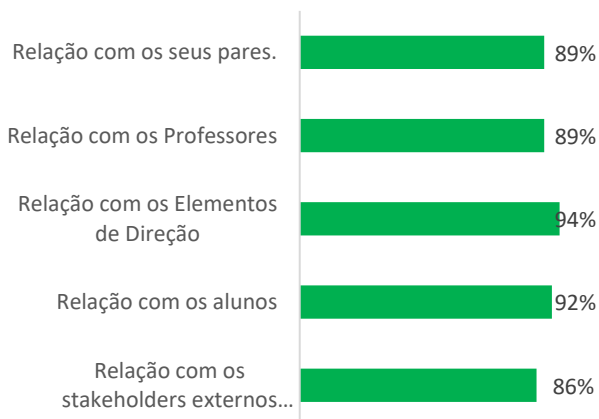
Como avalia globalmente a EPTVA.



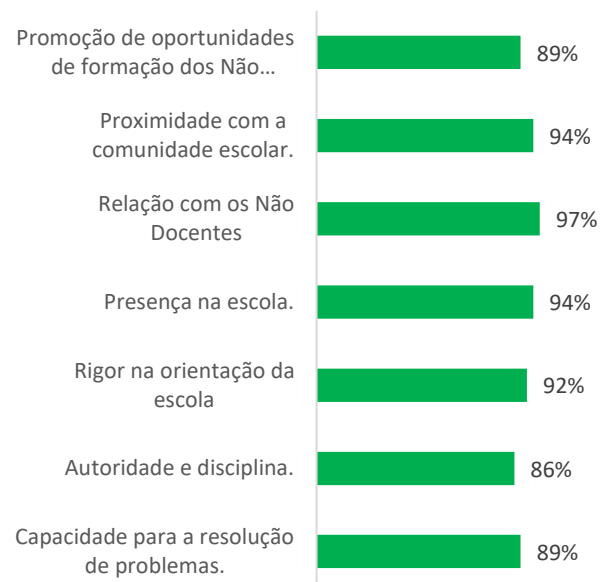
De uma forma geral, a taxa de satisfação global diminuiu significativamente relativamente ao ano anterior.

4.2. Apuramento dos resultados por secção

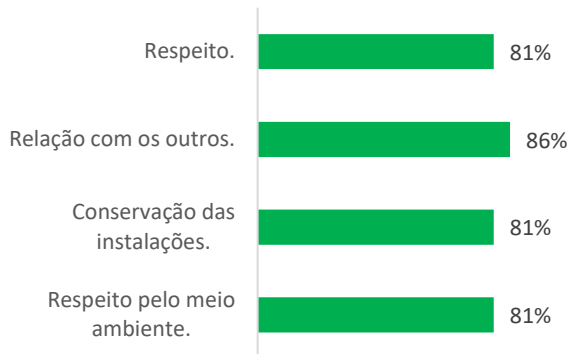
Relacionamento com os restantes elementos da EPTVA



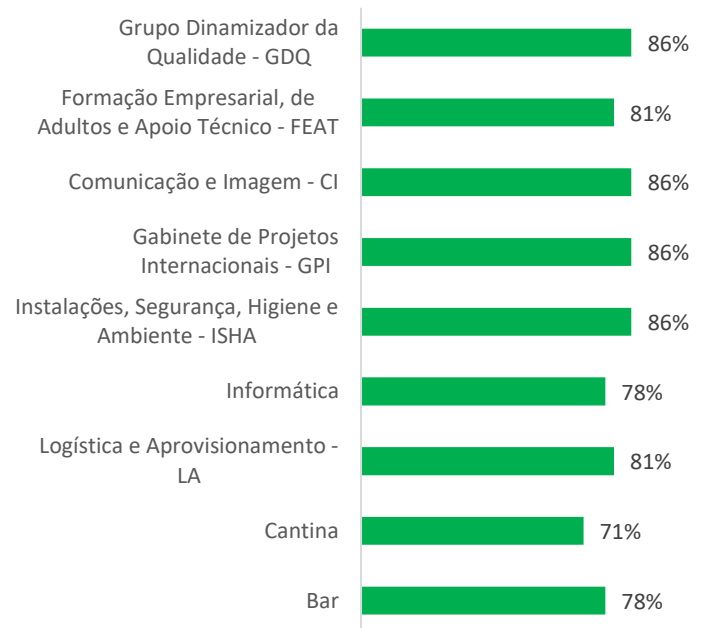
Apreciação do desempenho dos Elementos de Direção



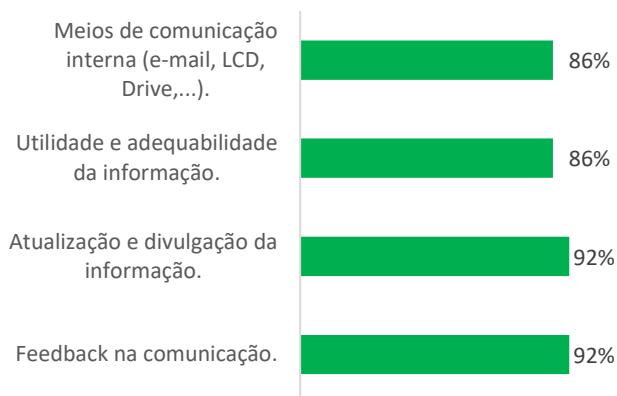
Comportamento dos Alunos



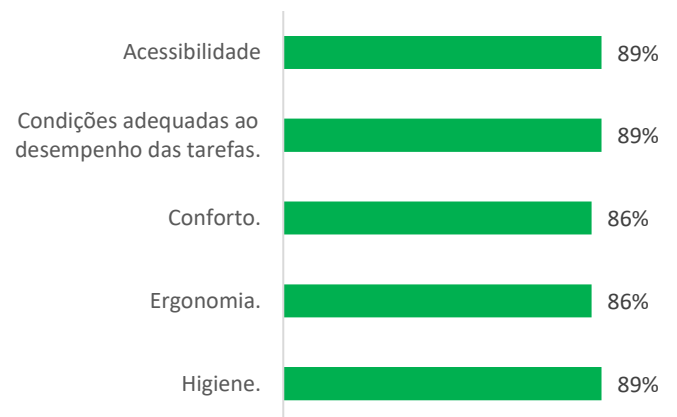
Serviços



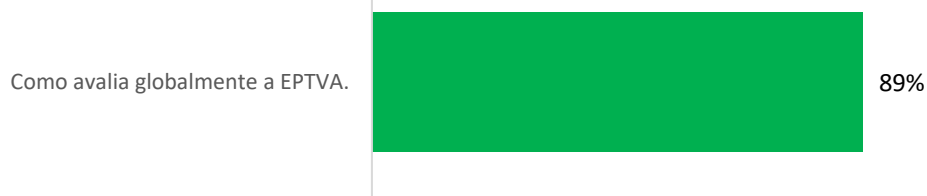
Comunicação



Instalações e equipamentos



Apreciação Global



4.3. Apuramento na Globalidade



Cofinanciado por: