

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 2023, utilizando o *Google Forms*. De um total de **14** não docentes, obtivemos **13** não docentes satisfeitos, totalizando **93%** de respostas.

A meta estabelecida para o ano letivo 2022/2023 foi de **83%** e a taxa de satisfação obtida foi de **84%**. A meta foi ultrapassada em **1%**, neste ano letivo, e foi inferior em **4%** face ao ano letivo 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.

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. Cantina.
- 4.8. 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.

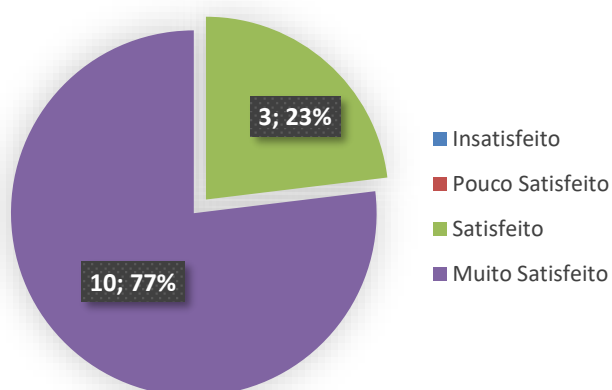
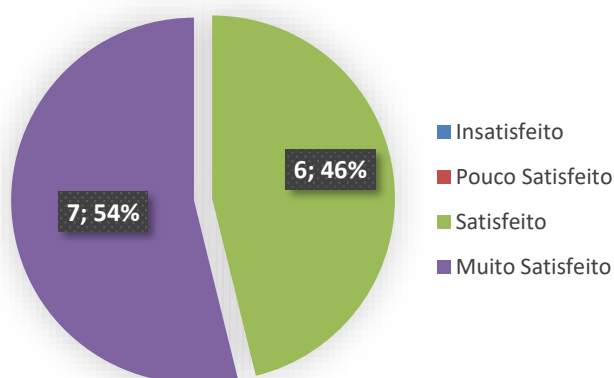
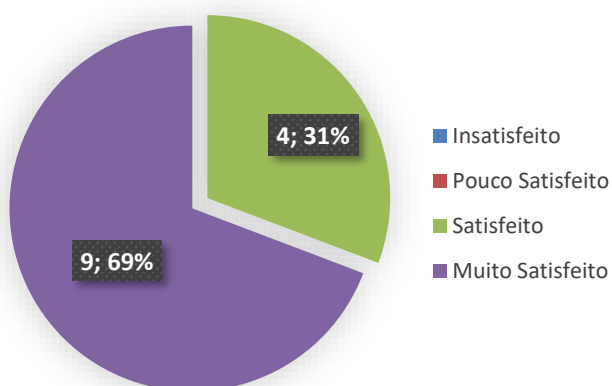
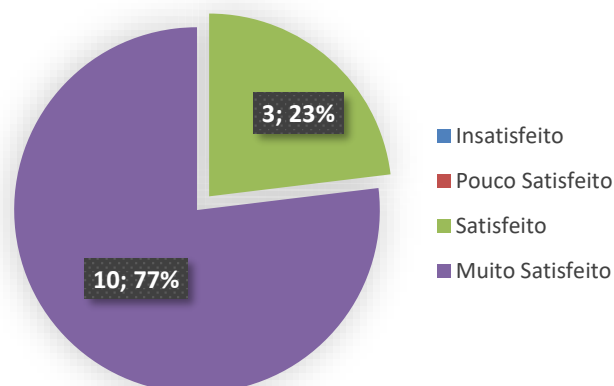
- 7.1. Como avalia globalmente a EPTVA.

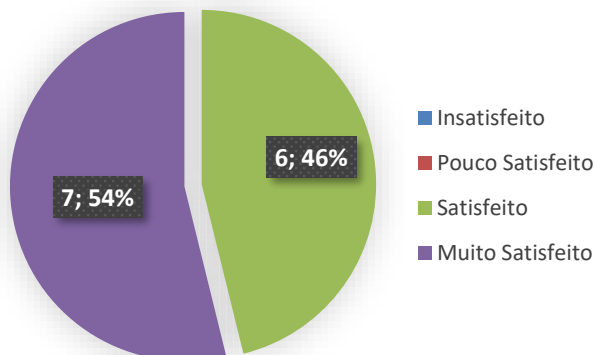
3. Escala utilizada no inquérito

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**).

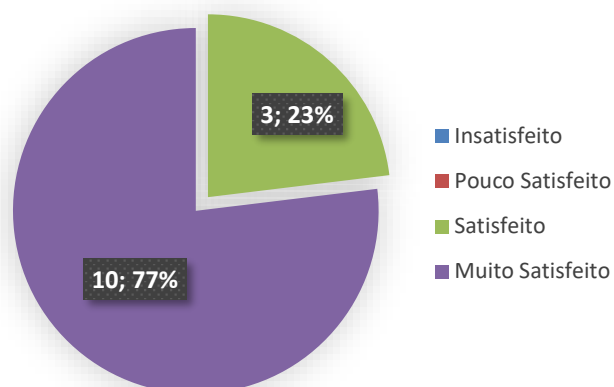
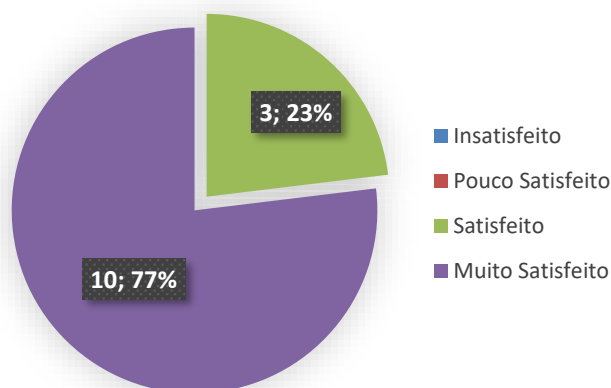
4. Apuramento dos resultados

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

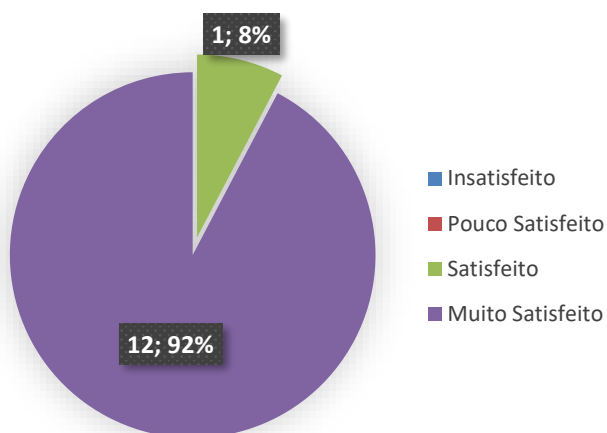
4.1. Apuramento dos resultados por questão**1. Grau de satisfação relativamente ao relacionamento com os restantes elementos da EPTVA.****Relação com os seus pares****Relação com os Professores****Relação com os Elementos de Direção****Relação com os Alunos**

**Relação com os stakeholders
externos**

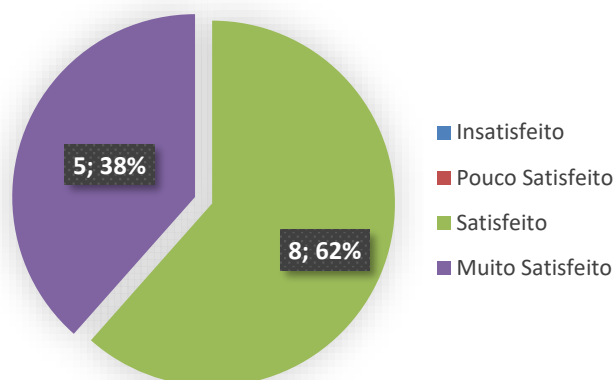
Relativamente ao ano letivo anterior, houve um aumento do grau de satisfação dos não docentes relativamente ao relacionamento com os restantes elementos da EPTVA.

2. Grau de satisfação relativamente ao desempenho dos Elementos de Direção.**Relação com os Não Docentes****Proximidade com a comunidade
escolar**

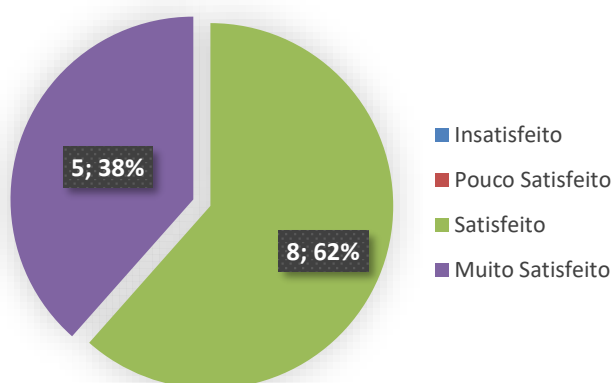
Presença na escola



Rigor na orientação da escola

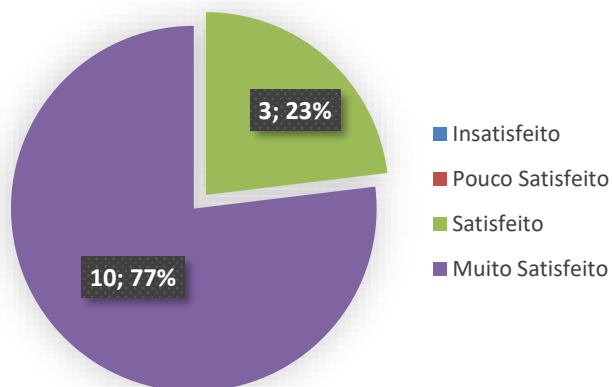


Capacidade para a resolução de problemas

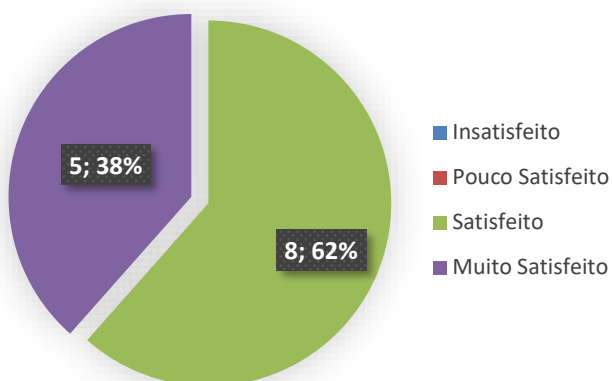


No que diz respeito à relação com os Não Docentes, ao rigor na orientação da escola e à capacidade de resolução de problemas, o grau de satisfação dos não docentes decresceu face ao ano letivo anterior. Alguns não docentes que, no ano anterior ficam mostrado que estavam muito satisfeitos, este ano deram lugar ao satisfeito.

Quanto à presença na escola, apenas um não docente manifesta-se satisfeito. Os restantes encontram-se muito satisfeitos nesta questão.

Promoção de oportunidades de formação dos Não Docentes

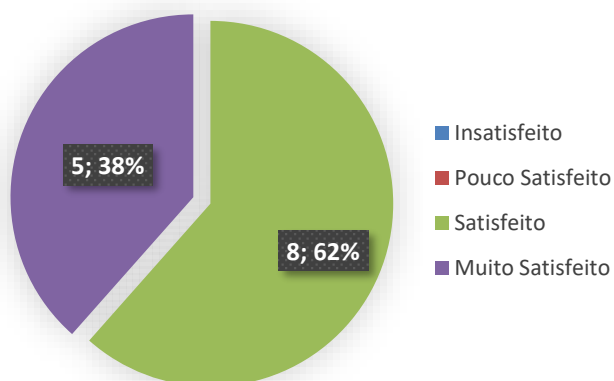
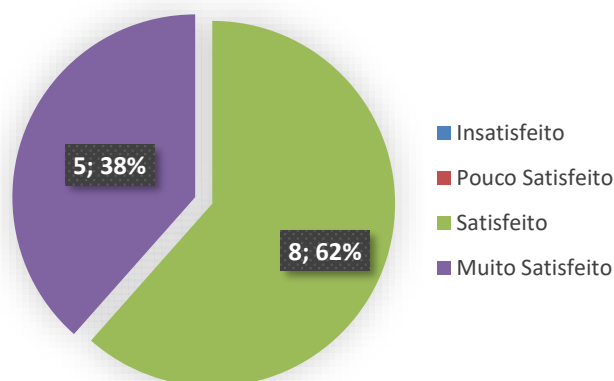
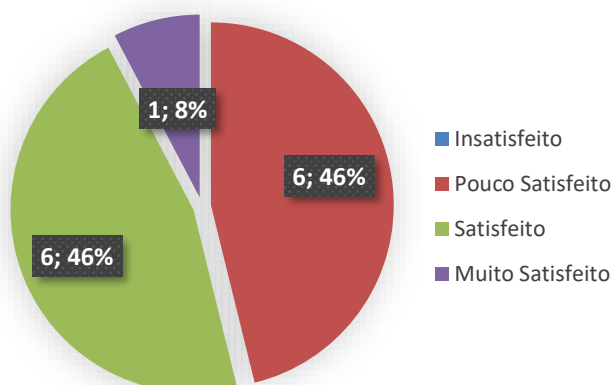
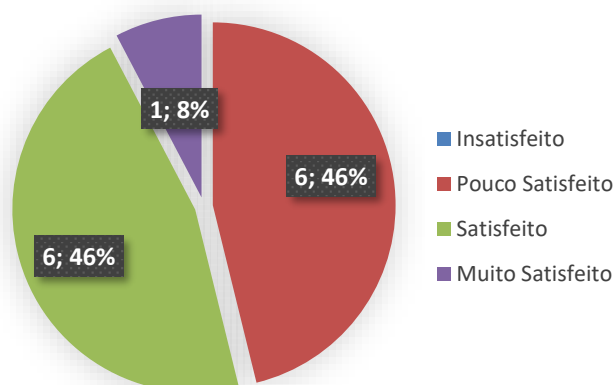
Quanto à promoção de oportunidades de formação, os não docentes mantêm o seu grau de satisfação, dando maior realce ao muito satisfeito.

Autoridade e disciplina

Quanto à autoridade e disciplina, os não docentes continuam a fazer prevalecer o satisfeito em detrimento do muito satisfeito.

Tal como no ano anterior, nesta temática, os Elementos de Direção continuam a ter margem para melhorar. Poderá ser necessário continuar a investir na comunicação relativamente aos atendimentos internos e às medidas disciplinares aplicadas, à comunidade escolar.

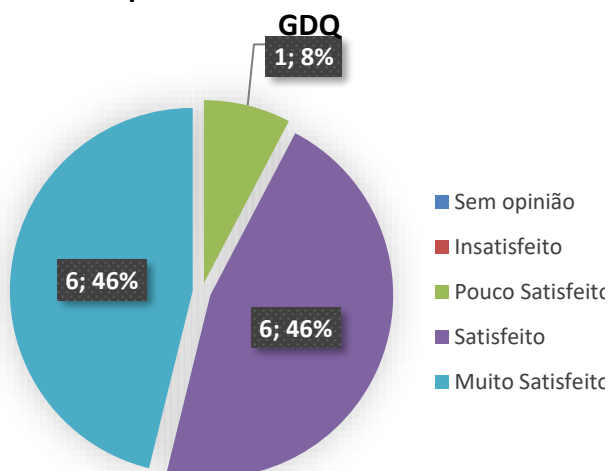
Assim, haverá uma maior perceção relativamente ao trabalho executado pelos Elementos de Direção no que diz respeito à indisciplina.

3. Grau de satisfação relativamente ao comportamento dos alunos.**Respeito****Relação com os outros****Conservação das instalações****Respeito pelo meio ambiente**

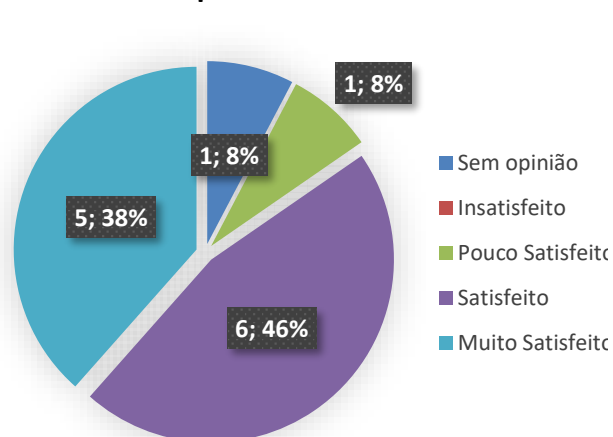
Relativamente ao comportamento dos alunos, nos 4 parâmetros avaliados continua a haver muita margem para melhoria, uma vez que, a maior fatia das respostas se enquadra no “satisfeito”. Devemos ter maior atenção nos parâmetros “conservação das instalações” e no “respeito pelo meio ambiente”, onde existem 6 pouco satisfeitos. Esta situação será alvo de discussão e as ações de melhoria constarão no respetivo Plano.

4 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços.

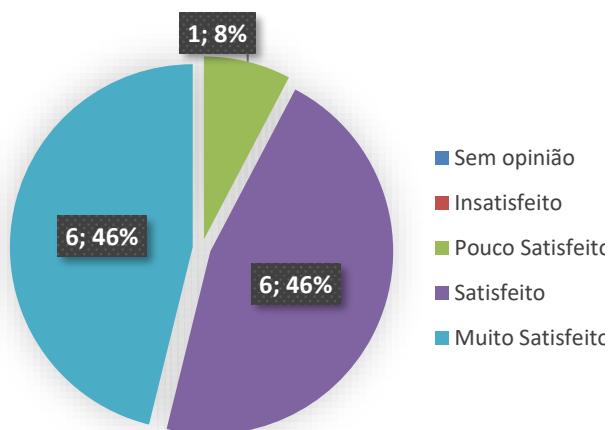
Grupo Dinamizador da Qualidade -



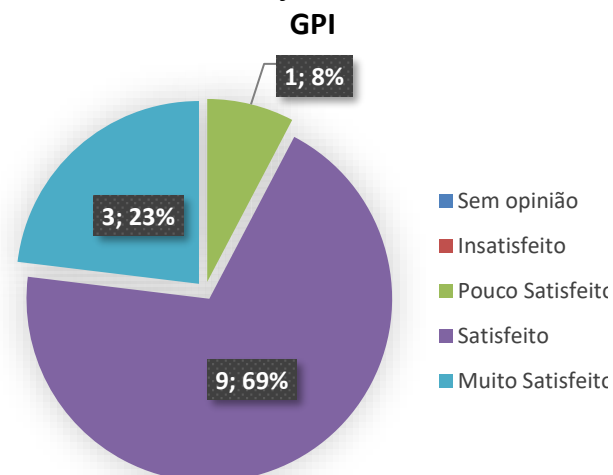
Formação Empresarial, de Adultos e Apoio Técnico - FEAT



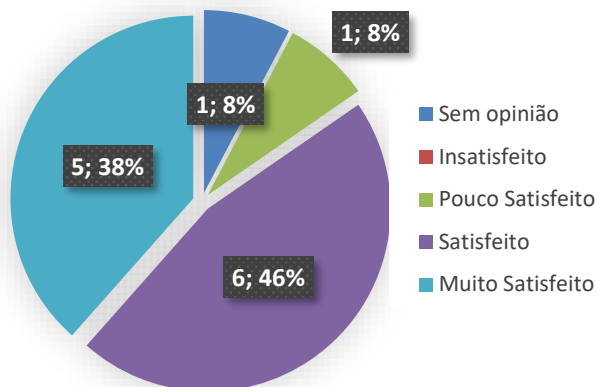
Comunicação e Imagem - CI



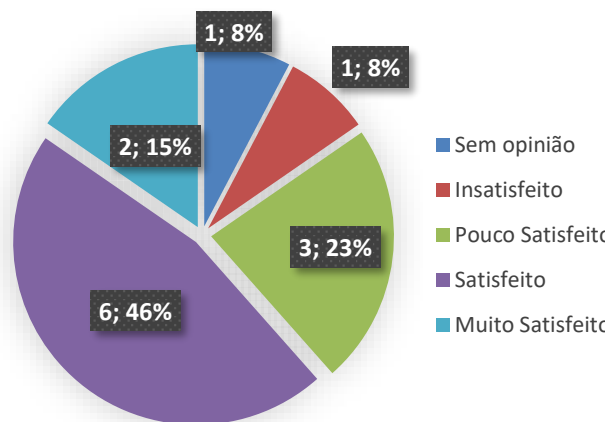
Gabinete de Projetos Internacionais -



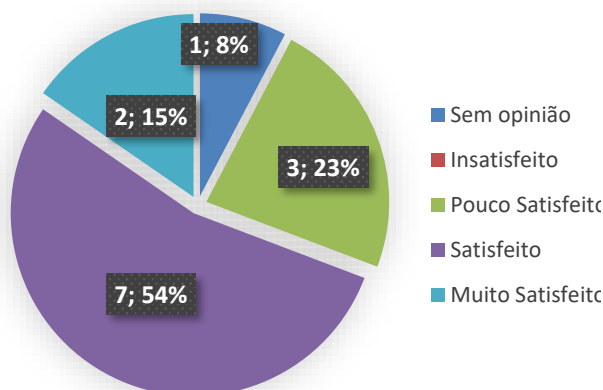
Instalações, Segurança, Higiene e Ambiente - ISHA



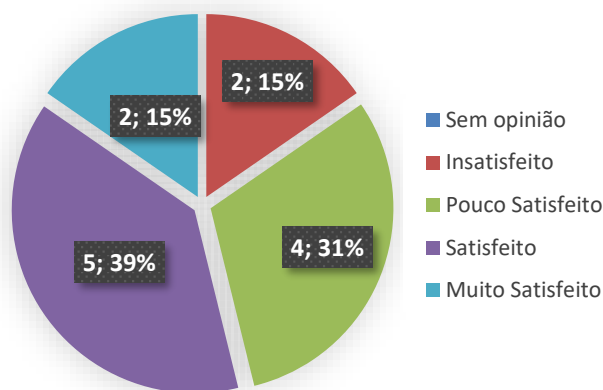
Informática



Cantina



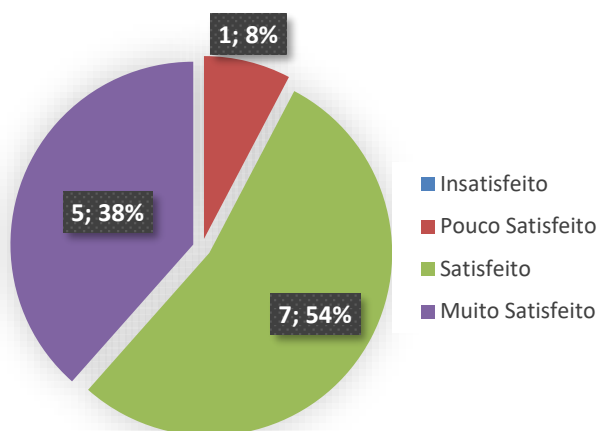
Bar



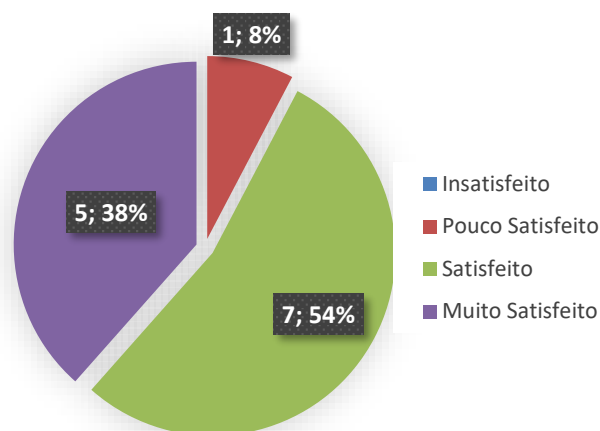
De um modo geral, o grau de satisfação dos não docentes face aos serviços diminuiu quando comparado com o ano anterior. Onde se notou maior decréscimo foi nos serviços relativos à informática (1 insatisfeito) e ao bar (2 insatisfeitos). Quer o ISHA quer a comunicação e imagem cintam com 1 não docente pouco satisfeito. Esta situação deverá ser levada a reunião de não docentes para que se apure a causa do descontentamento.

5 - Grau de satisfação relativamente à Comunicação.

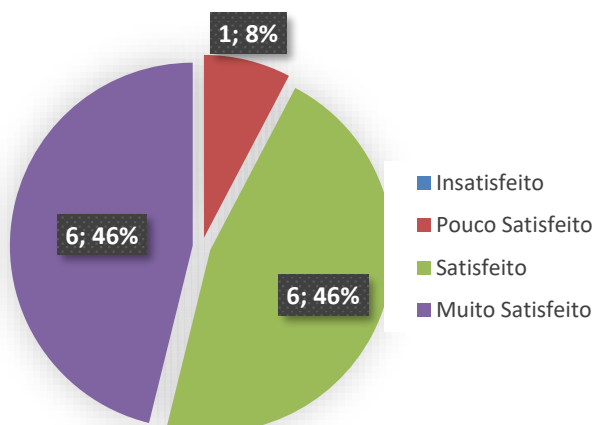
Meios de comunicação interna (e-mail, LCD, Drive,...)



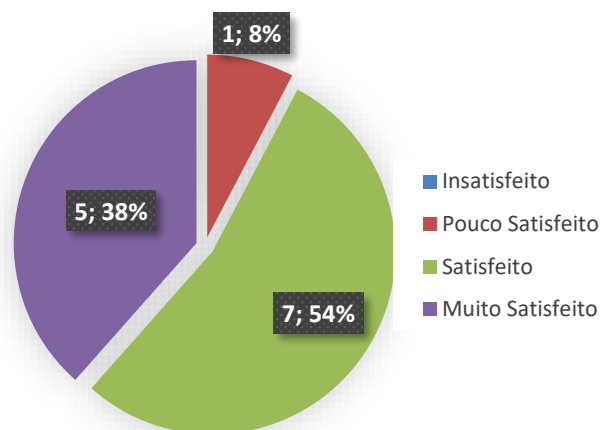
Utilidade e adequabilidade da informação.



Atualização e divulgação da informação.

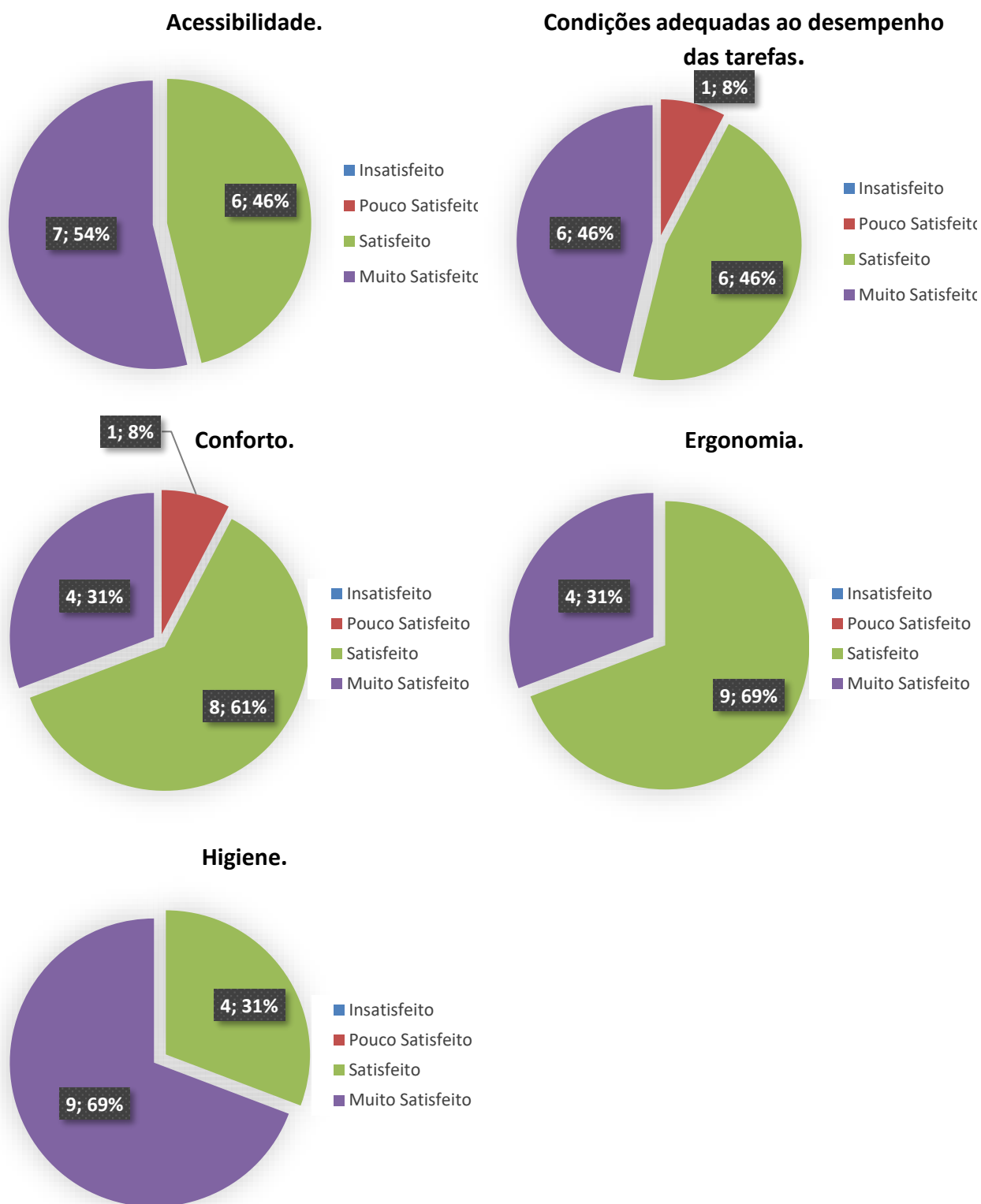


Feedback na comunicação.



Apesar de ter havido um decréscimo geral no grau de satisfação dos não docentes face à comunicação, ainda não demonstra preocupação. No entanto, há um não docente que está pouco satisfeito com todos os itens relativos à comunicação. Tal como no ponto anterior, esta situação deverá ser levada a reunião de não docentes para que se apure a causa do descontentamento.

6 – Grau de satisfação relativamente a Instalações e Equipamentos.

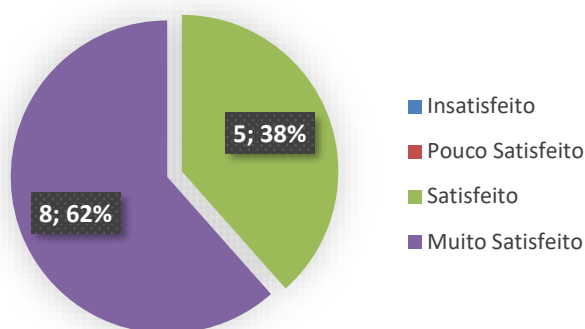


No que diz respeito às condições adequadas ao desempenho das tarefas e ao conforto há um não docente que manifesta a sua opinião como pouco satisfeito, o que não aconteceu no ano letivo

anterior. Tal como no ponto anterior, esta situação deverá ser levada a reunião de não docentes para que se apure a causa do descontentamento.

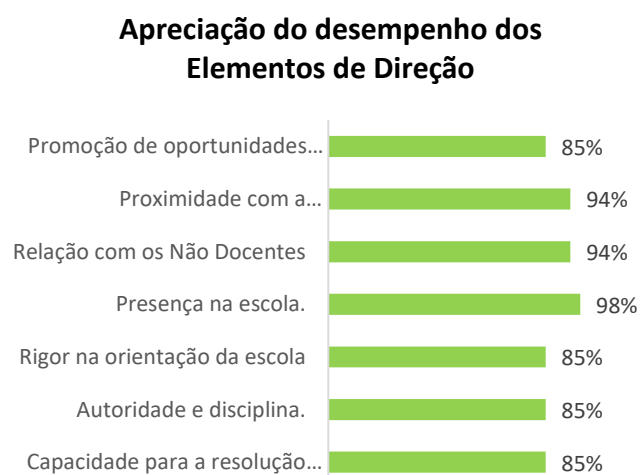
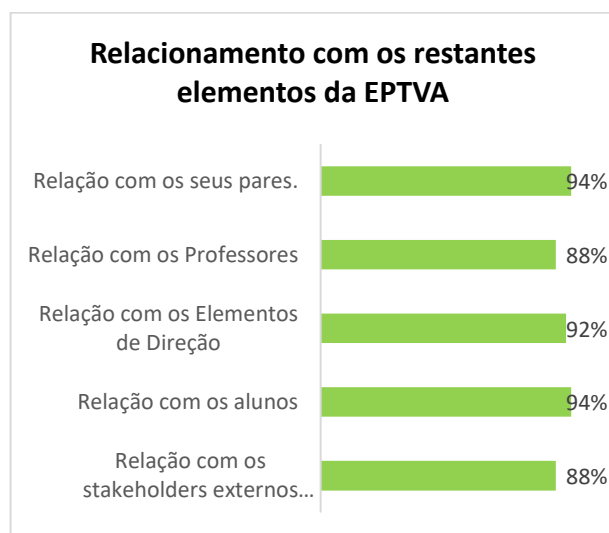
7 – Apreciação Global.

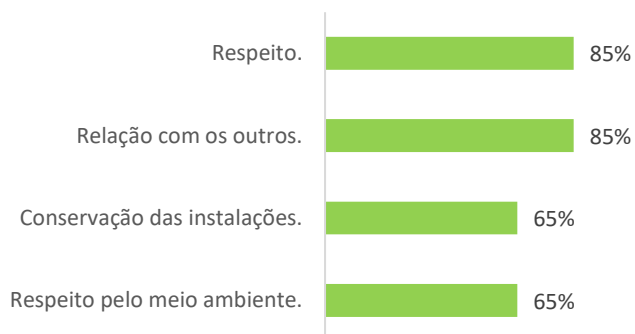
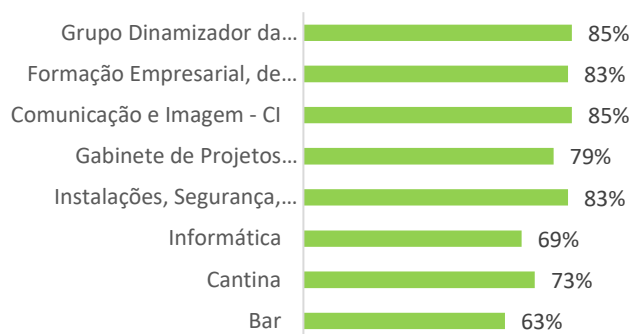
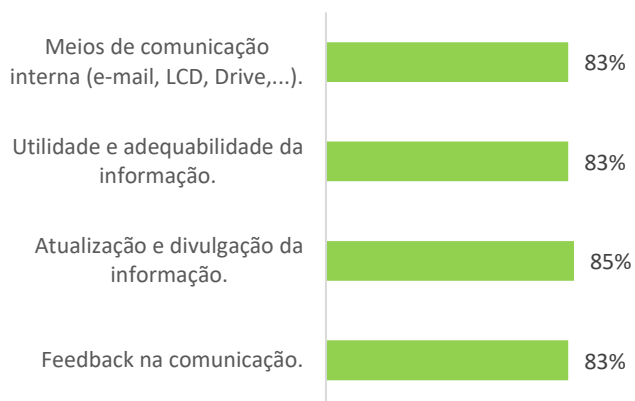
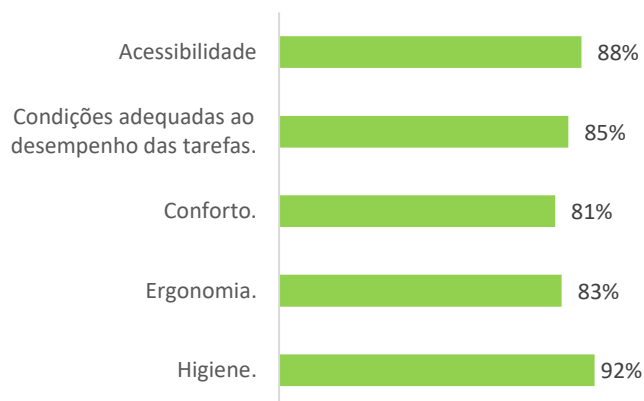
Como avalia globalmente a EPTVA.



A taxa de satisfação global manifesta que, apesar de, em algumas questões, os não docentes manifestarem algum descontentamento, de uma forma geral, continuam satisfeito e muito satisfeitos com a EPTVA.

4.2. Apuramento dos resultados por secção



Comportamento dos Alunos**Serviços****Comunicação****Instalações e equipamentos****Apreciação Global****4.3. Apuramento na Globalidade****Não Docentes**