

Análise dos resultados do inquérito de satisfação aos Não Docentes Ano Letivo 2023/2024

1. Introdução

O inquérito de satisfação aos Não Docentes da Escola Profissional FORAVE foi realizado em março de 2024, utilizando o *Google Forms*. De um total de **12** não docentes, obtivemos **10** não docentes satisfeitos, totalizando **83%** de respostas.

A meta estabelecida para o ano letivo 2023/2024 foi de **>84%** e a taxa de satisfação obtida foi de **82%**. O resultado obtido foi inferior à meta para este ano letivo e inferior em 2% em relação 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.
- 7.2. Opiniões/sugestões de melhoria.

3. Escala utilizada no inquérito

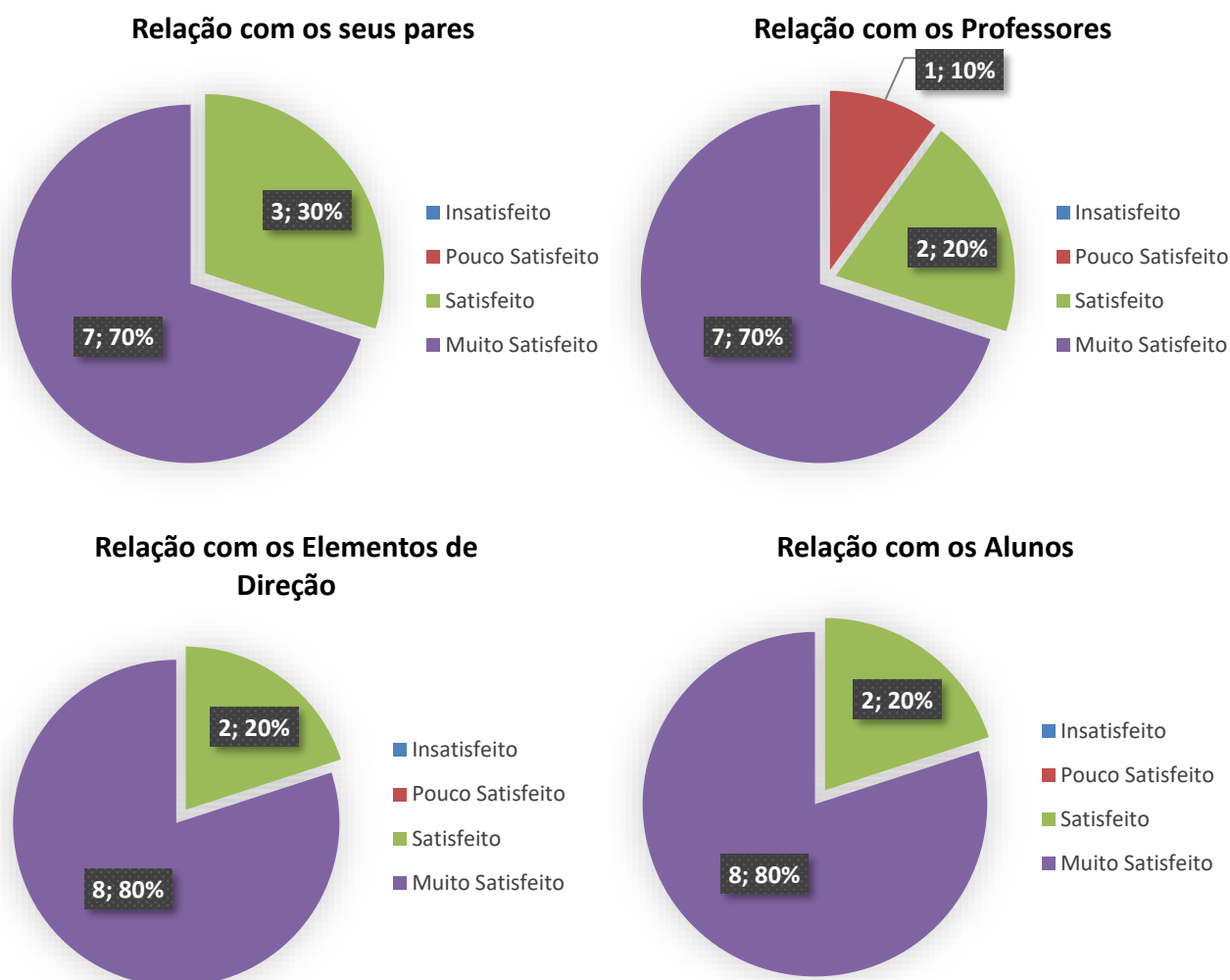
A escala de avaliação utilizada neste inquérito foi de 1 a 4, em que o valor 1 corresponde a “**Insatisfeito**”, o valor 2 corresponde a “**Pouco Satisfeito**”, o valor 3 corresponde a “**Satisfeito**” e o valor 4 corresponde a “**Muito Satisfeito**”, exceto na secção relativa aos Serviços, em que a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

4. Apuramento dos resultados

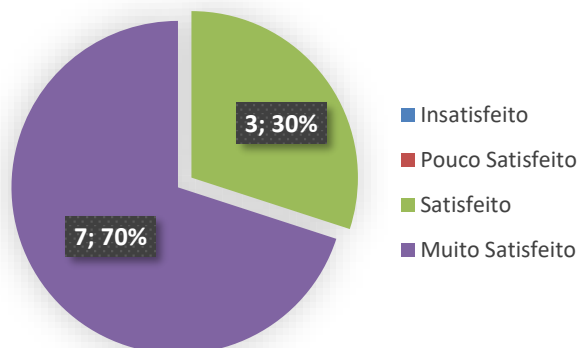
Os resultados foram apurados por cada questão, por cada secção e na globalidade.

4.1. Apuramento dos resultados por questão

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



Relação com os 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 e na relação com os *stakeholders* externos.

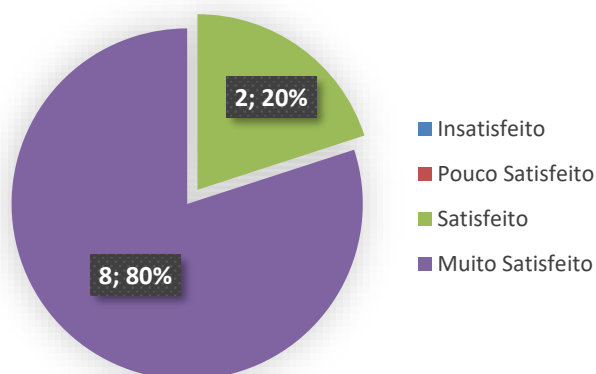
Quanto à relação com os alunos, os não docentes mantêm o seu grau de satisfação comparativamente com o do ano letivo anterior.

Na relação com os seus pares existem menos Não Docentes muito satisfeitos. No entanto, é de salientar que houve menos 3 respostas ao inquérito, sendo essa a diferença entre o muito satisfeito deste ano letivo e do ano letivo anterior.

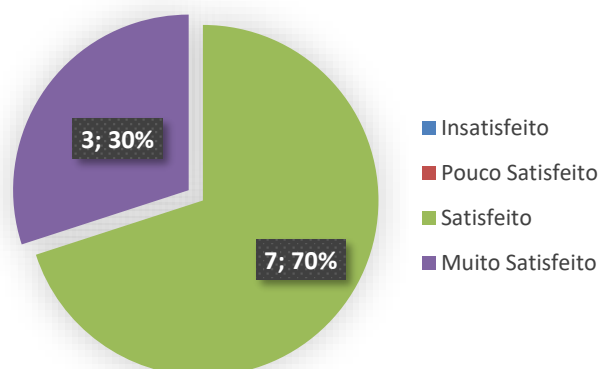
Na relação com os professores, os não docentes baixam o seu grau de satisfação dando lugar a um pouco satisfeito. Considerando que é um caso isolado, poderá não ser relevante, mas é necessário estar atento ao resultado do próximo ano letivo e verificar que se mantém.

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

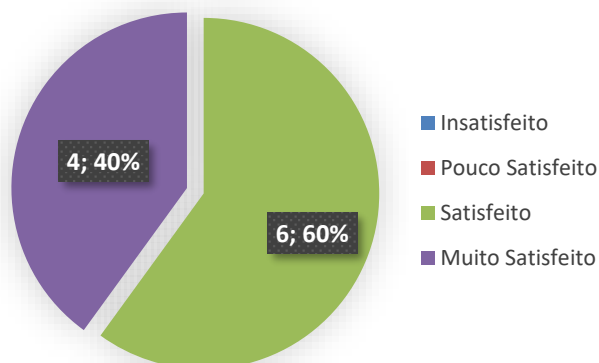
Proximidade com a comunidade escolar



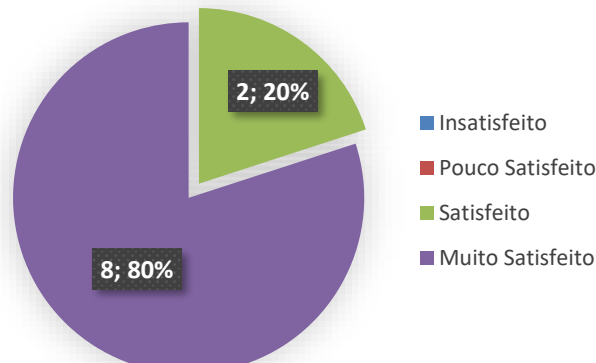
Rigor na orientação da escola



Capacidade para a resolução de problemas

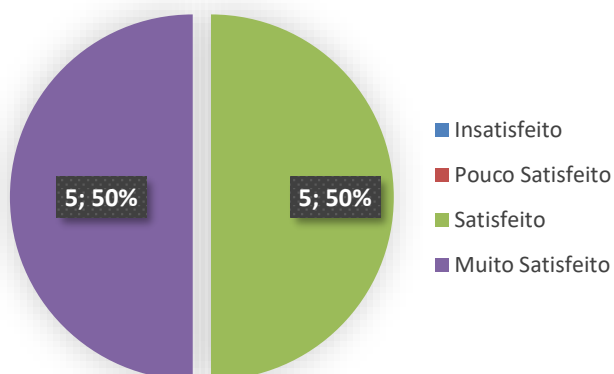


Promoção de oportunidades de formação dos Não Docentes

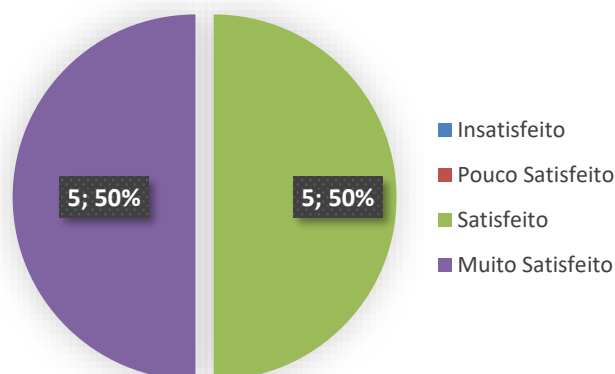


Nas 4 questões que deram origem aos resultados representados aos gráficos anteriores não houve alterações face resultados obtidos no ano letivo anterior.

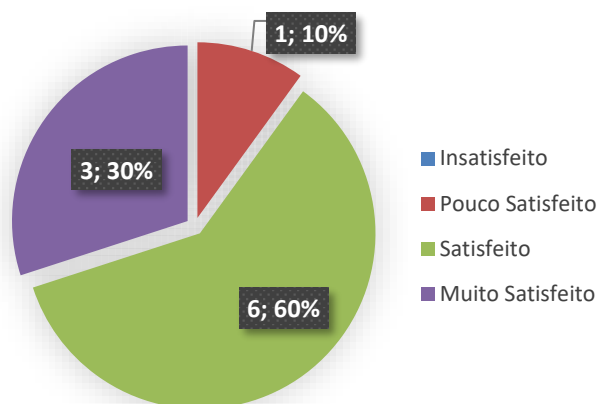
Relação com os Não Docentes



Presença na escola

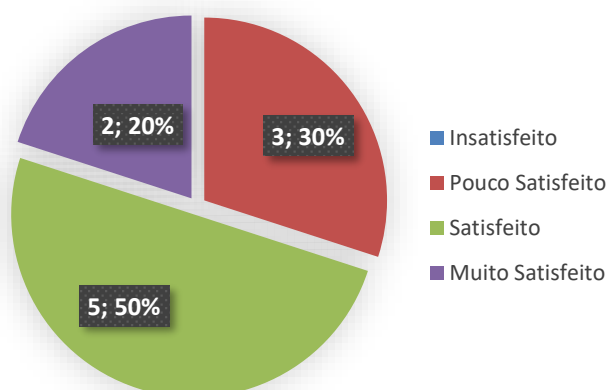
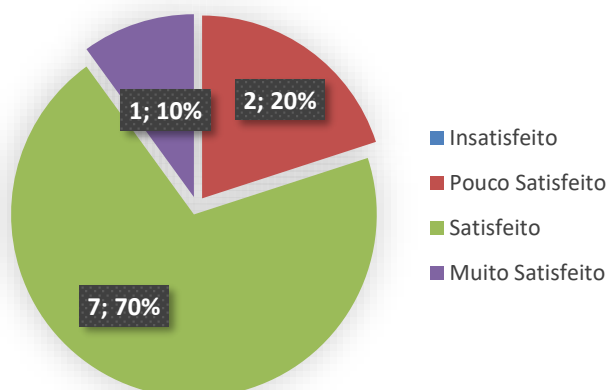


Os não docentes manifestam uma diminuição do grau de satisfação na relação que os Elementos de Direção têm com eles bem como a presença na escola. O desequilíbrio favorável que existia entre os muitos satisfeitos e os satisfeitos equilibrar-se neste ano letivo. Esta situação deverá ser alvo de análise por parte dos Elementos de Direção em reunião com os não docentes.

Autoridade e disciplina

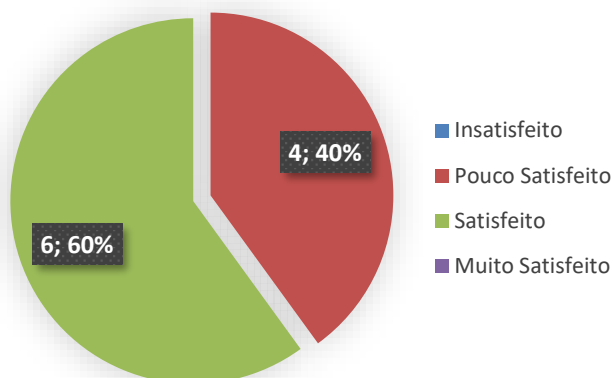
Quanto à autoridade e disciplina, os não docentes manifestam uma diminuição no seu grau de satisfação quando comparado com o do ano letivo anterior.

Este ano há um não docente pouco satisfeito. Neste tema continua a haver margem para melhorar. Como sugestão já feita no ano letivo anterior, a comunicação poderá estar diretamente ligada a este resultado menos favorável.

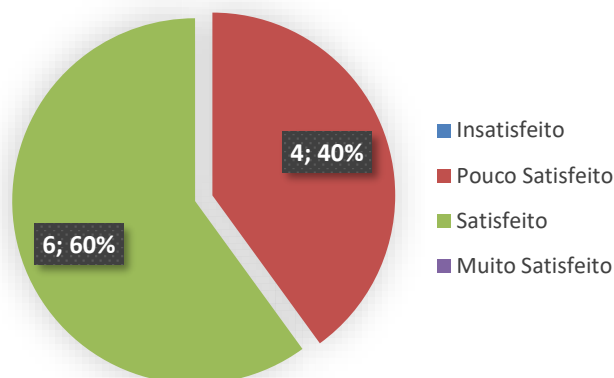
3. Grau de satisfação relativamente ao comportamento dos alunos.**Respeito****Relação com os outros**

Quanto ao comportamento dos alunos, o respeito e a relação com os outros ficou mais fragilizada quando comparada com o ano letivo anterior. Contrariamente aos resultados obtidos anteriormente, este ano temos 3 não docentes pouco satisfeitos relativamente ao respeito e 2 na relação com os outros. Este parâmetro poderá estar diretamente ligado à indisciplina que existe na escola. Atuando neste parâmetro, o respeito e a relação com os outros também serão afetados.

Conservação das instalações



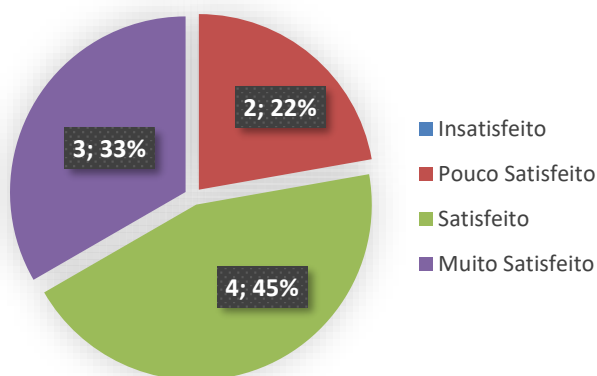
Respeito pelo meio ambiente



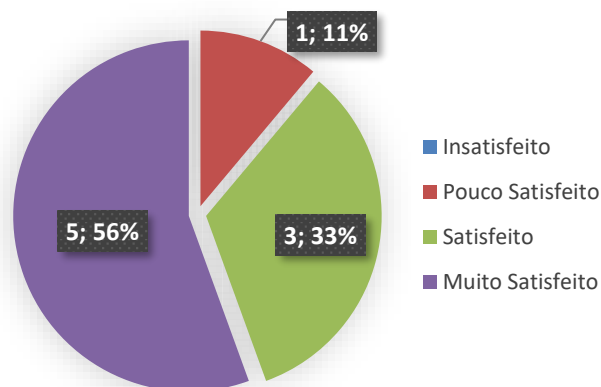
Na conservação das instalações e no respeito pelo meio ambiente, os não docentes manifestam uma ligeira melhoria apesar de ainda existirem 4 pouco satisfeitos e nenhum muito satisfeito. Esta situação deverá continuar a ser alvo de discussão para, em conjunto com os não docentes, serem implementadas ações de melhoria.

4 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços.

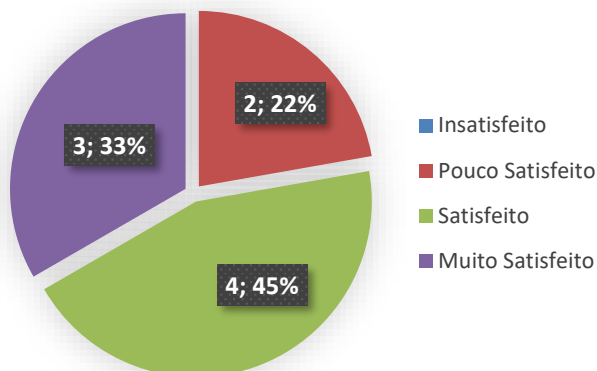
Grupo Dinamizador da Qualidade - GDQ



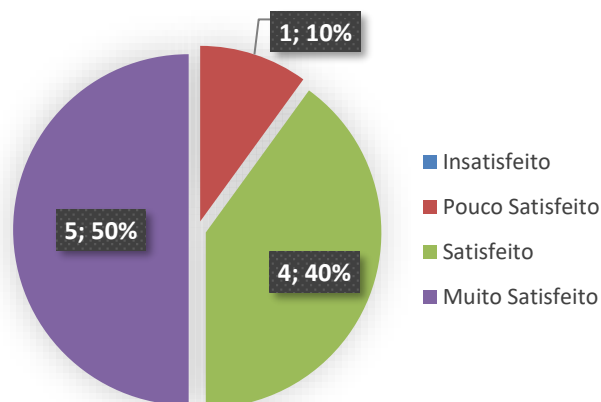
Formação Empresarial, de Adultos e Apoio Técnico - FEAT



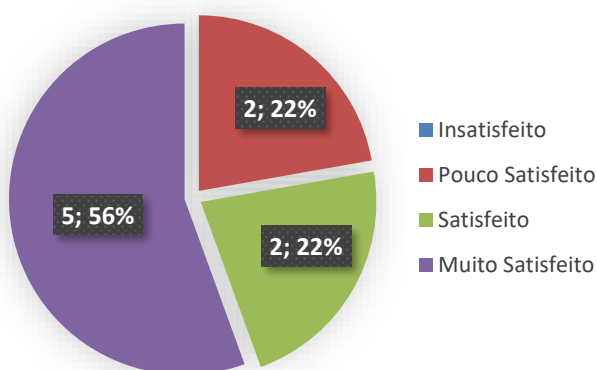
Comunicação e Imagem - CI



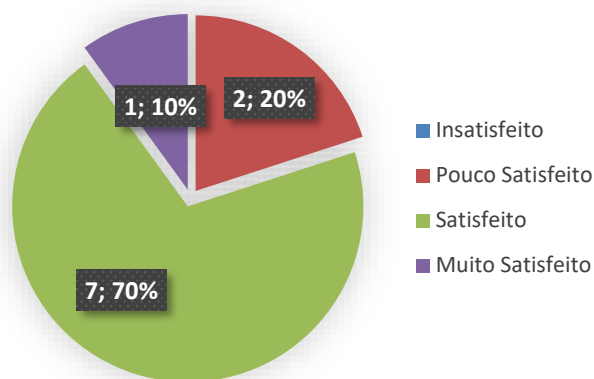
Gabinete de Projetos Internacionais - GPI



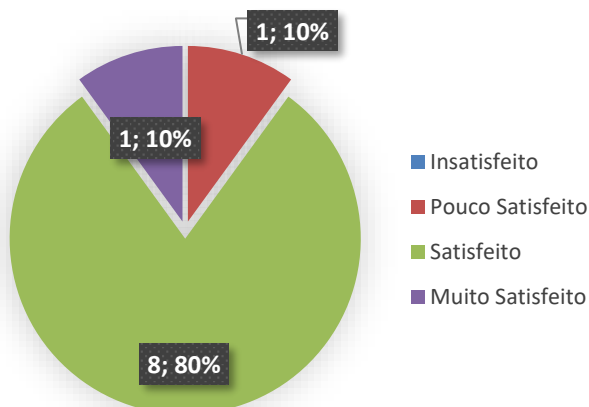
Instalações, Segurança, Higiene e Ambiente - ISHA



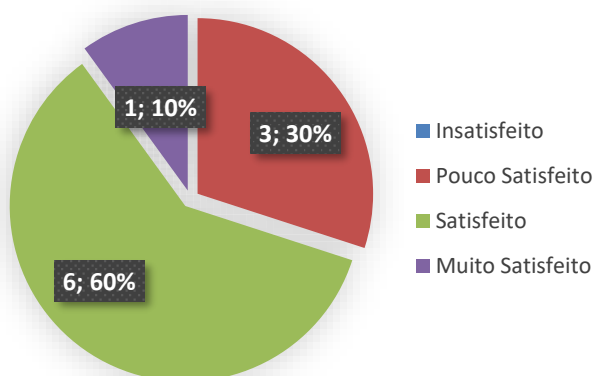
Informática



Cantina



Bar



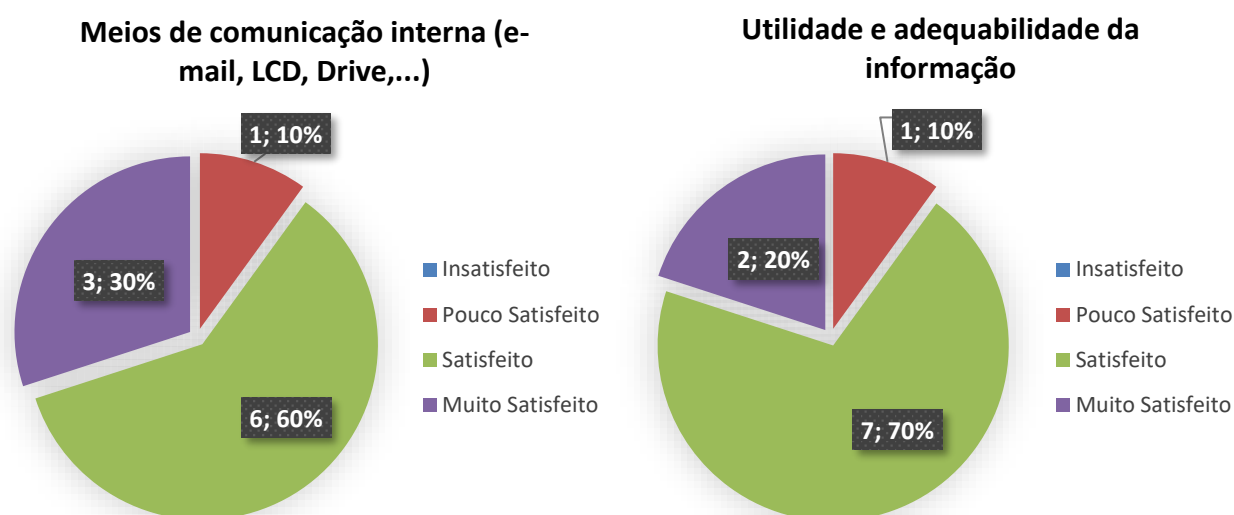
Os não docentes mostram que o seu grau de satisfação quanto aos serviços GDQ e CI diminuiu face ao do ano anterior. 2 não docentes muito satisfeitos deram lugar a satisfeitos e aumentou em 1 o número de pouco satisfeitos, contando neste ano letivo com 2.

Quanto aos serviços ISHA e FEAT, o grau de satisfação dos não docentes manteve-se igual ao do ano letivo anterior.

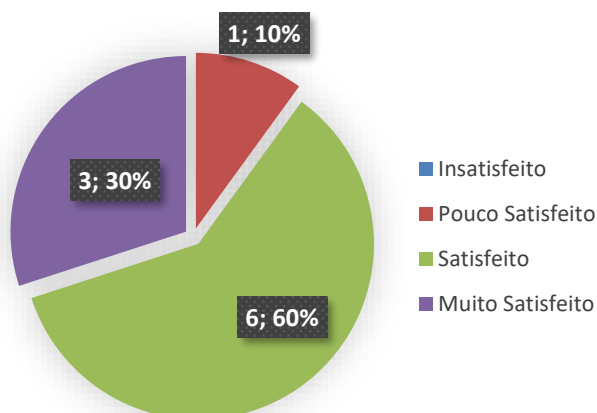
Nos restantes serviços (GPI, informática, bar, cantina) o grau de satisfação dos não docentes aumentou ligeiramente. Na cantina existiam 3 não docentes pouco satisfeitos e este ano letivo temos apenas 1; na informática e no bar deixou de existir não docentes insatisfeitos; no GPI diminuíram os satisfeitos em detrimento dos muito satisfeitos.

Apesar da ligeira melhoria em alguns serviços, todos eles contam com pelo menos 1 não docente pouco satisfeito. Este resultado deverá continuar a ser alvo de discussão em reunião de não docentes.

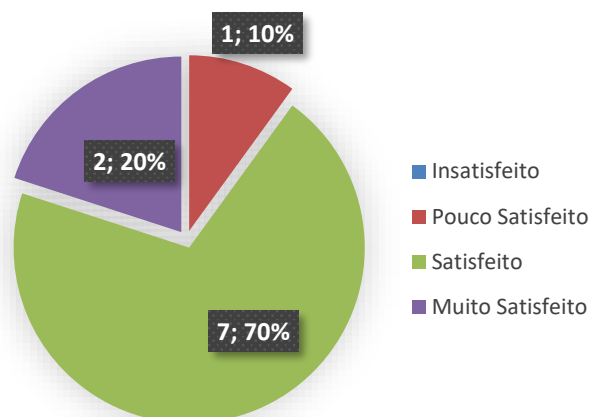
5 - Grau de satisfação relativamente à Comunicação.



Atualização e divulgação da informação



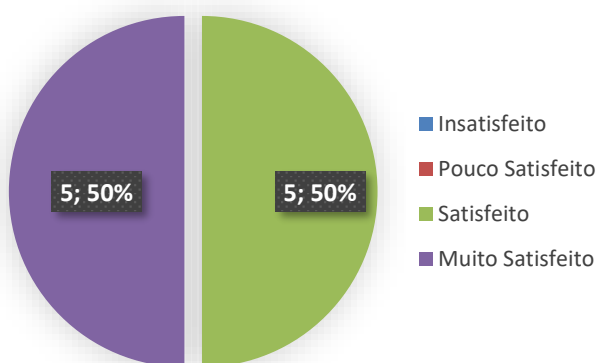
Feedback na comunicação



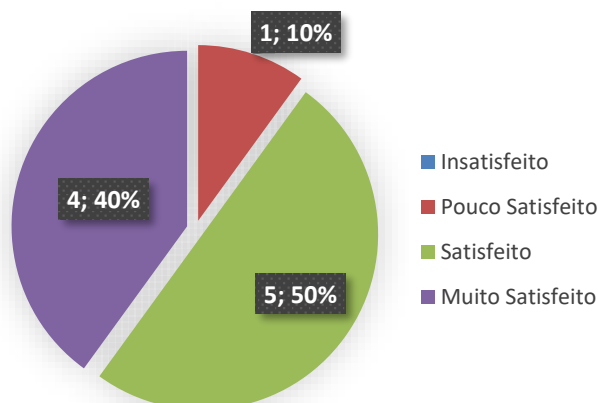
Apesar do nível de satisfação dos não docentes face à comunicação ter-se mantido aproximadamente igual ao do ano letivo anterior, ainda continua a existir 1 não docentes pouco satisfeito. Tal como no ponto anterior, esta situação deverá ser levada a reunião de não docentes para que se apure a causa do descontentamento.

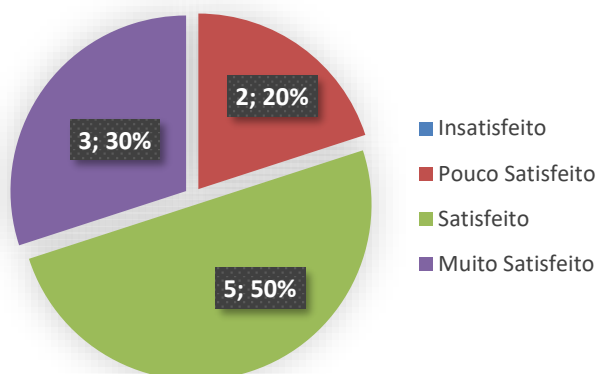
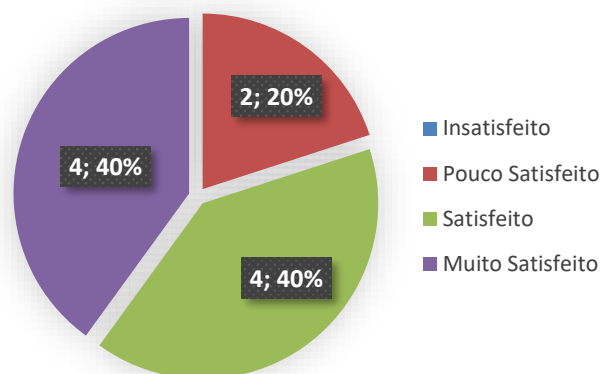
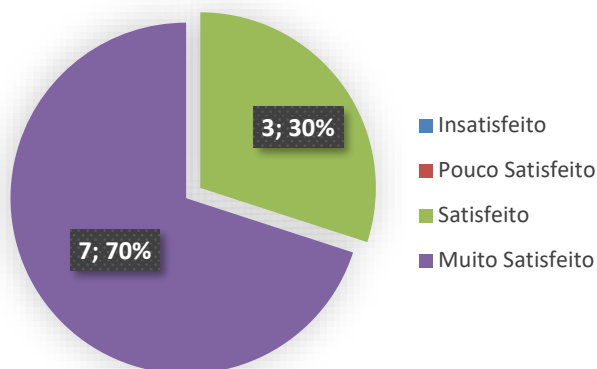
6 – Grau de satisfação relativamente a Instalações e Equipamentos.

Acessibilidade



Condições adequadas ao desempenho das tarefas



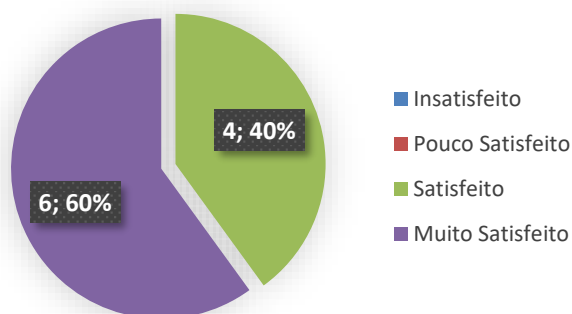
Conforto**Ergonomia****Higiene**

Quanto às instalações e equipamentos, os não docentes mantêm o seu grau de satisfação quanto à acessibilidade, à higiene e às condições adequadas ao posto de trabalho apesar de, neste último ainda haver lugar a 1 não docente pouco satisfeito. Quanto à ergonomia e ao conforto houve um decréscimo no grau de satisfação dos não docentes refletindo-se no aumento em 1 dos não docentes pouco satisfeitos, totalizando 2. Em relação à higiene, os não docentes consideram que o grau de satisfação neste ano letivo está equiparado ao do ano letivo anterior.

Para que haja lugar a discussão dos pontos mais críticos nesta secção, os resultados deverão ser discutidos em reunião de não docentes.

7 – Apreciação Global.

Como avalia globalmente a EPTVA



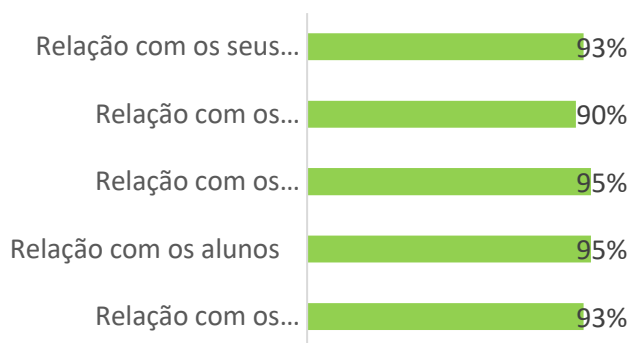
A taxa de satisfação global manifesta que, apesar de, em algumas questões, os não docentes manifestarem algum descontentamento, de uma forma geral, continuam satisfeito e muito satisfeitos com a EPTVA.

Opiniões/Sugestões de Melhoria

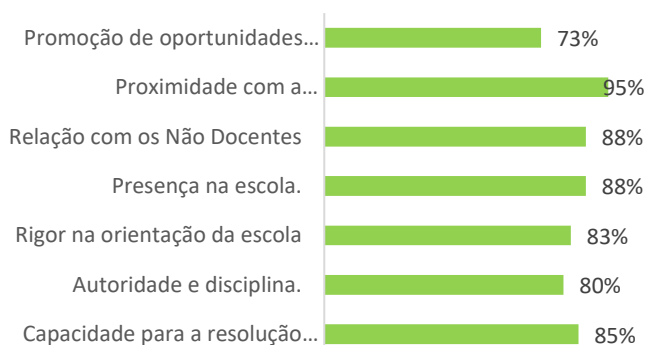
“Mais momentos de convívio entre colaboradores e alunos. Mais Formação.”

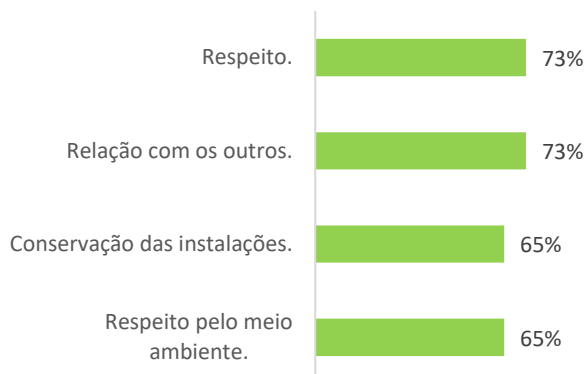
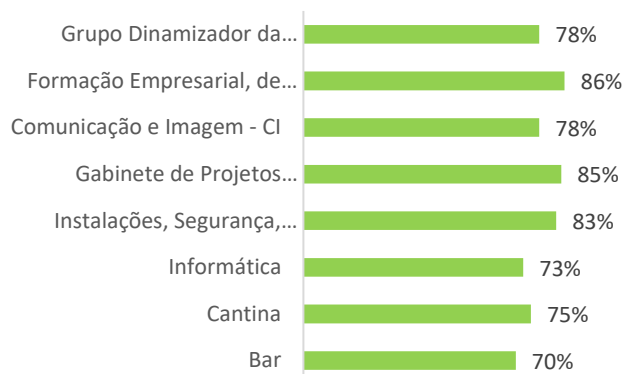
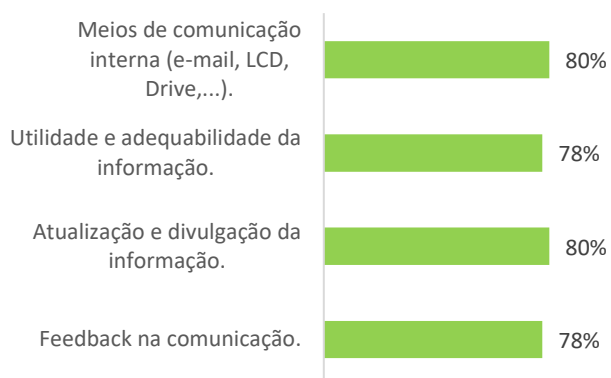
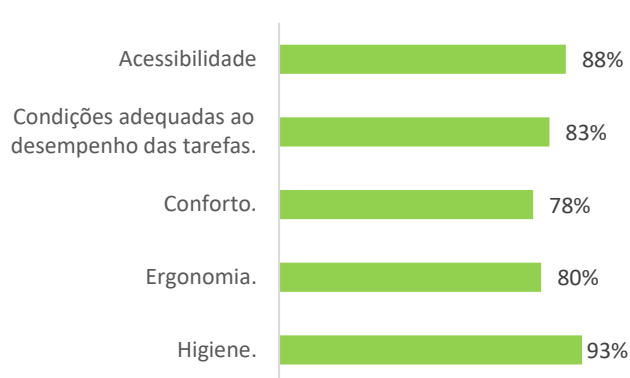
4.2. Apuramento dos resultados por secção

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****Não Docentes**

Os resultados obtidos por secção refletem o que já abordado ao longo deste documento.

Quanto à apreciação global, o grau de satisfação dos não docentes manteve-se face ao resultado do ano letivo anterior.