

Análise dos resultados do inquérito de satisfação aos Não Docentes Ano Letivo 2024/2025

1. Introdução

O inquérito de satisfação aos Não Docentes da Escola Profissional FORAVE foi realizado em março de 2025, utilizando o *Google Forms*. De um total de **12** não docentes, obtivemos **12** não docentes satisfeitos, totalizando **100%** de respostas.

A meta estabelecida para o ano letivo 2024/2025 foi de **>84%** e a taxa de satisfação obtida foi de **84%**.

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. Utilização dos meios de comunicação interna (email, Drive,...)

5.2. Atualização da informação.

6 – Grau de satisfação relativamente a Instalações e Equipamentos.

6.1. Acessibilidade aos espaços escolares.

6.2. Acesso aos materiais/equipamentos adequados 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).

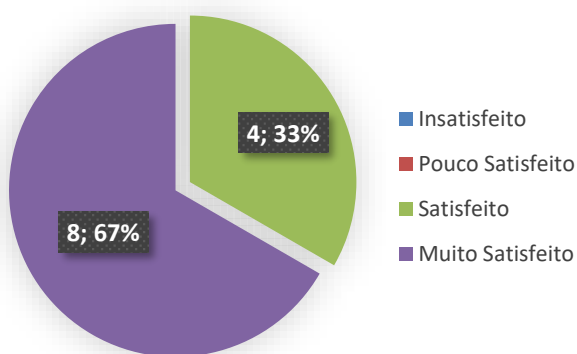
4. Apuramento dos resultados

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

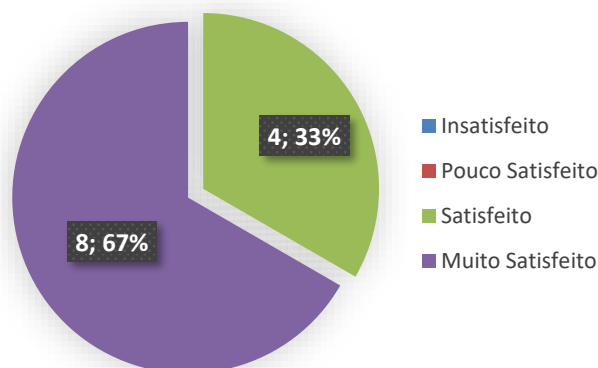
4.1. Apuramento dos resultados por questão

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

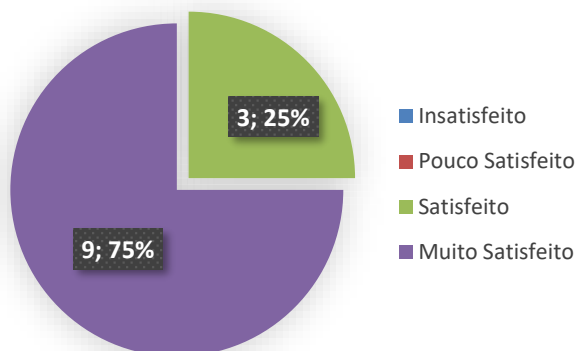
Relação com os seus pares



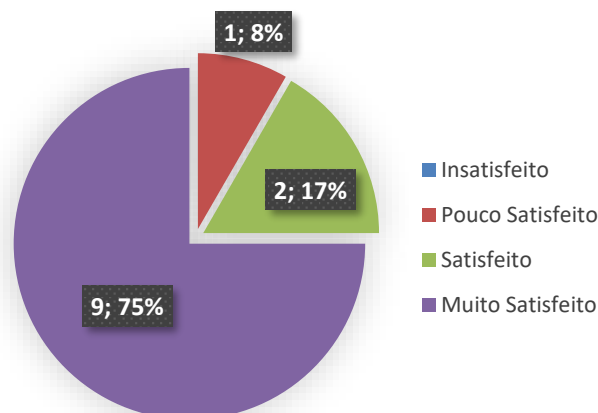
Relação com os Professores

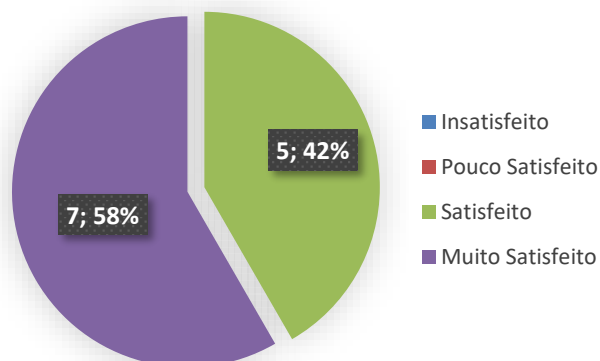


Relação com os Elementos de Direção

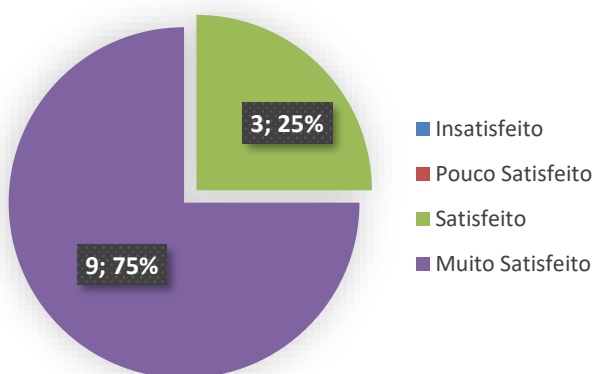
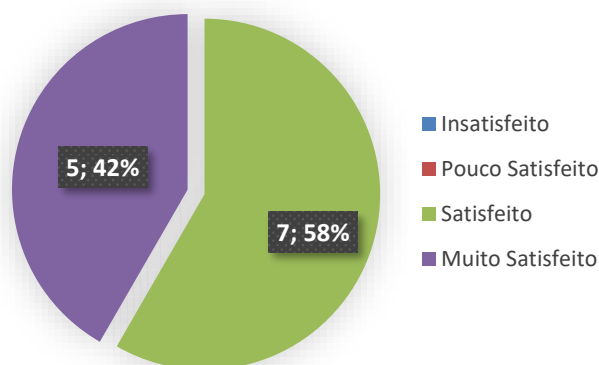


Relação com os Alunos

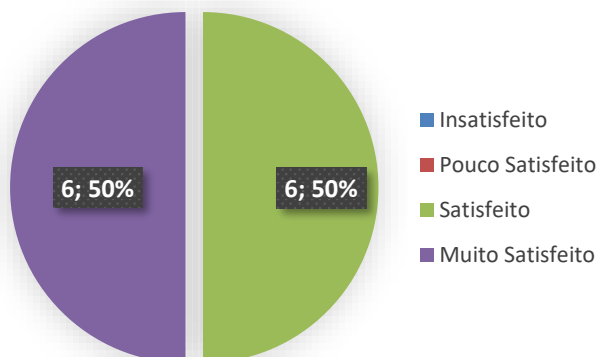


**Relação com os stakeholders
externos**

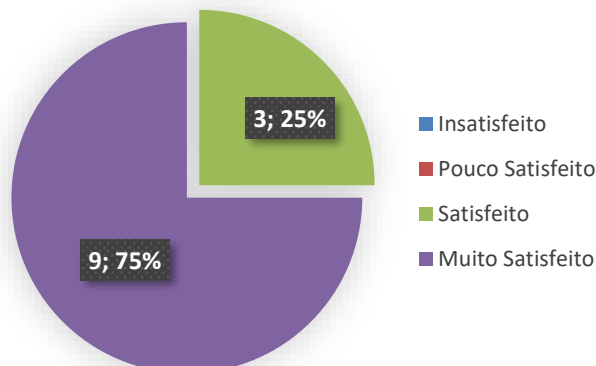
O grau de satisfação dos não docentes no que diz respeito ao relacionamento com os restantes elementos da EPTVA manteve-se praticamente o mesmo que do ano letivo anterior. No entanto, no que diz respeito à relação com os professores, o grau de satisfação aumentou e o não docente pouco satisfeito em 2023/2024 deu lugar a muito satisfeito ou satisfeito. Quanto à relação com os alunos, o grau de satisfação dos não docentes diminuiu ligeiramente dando lugar a 1 pouco satisfeito. Apesar disso, temos mais um não docente muito satisfeito comparativamente com o ano letivo anterior.

2. Grau de satisfação relativamente ao desempenho dos Elementos de Direção.**Proximidade com a comunidade
escolar****Rigor na orientação da escola**

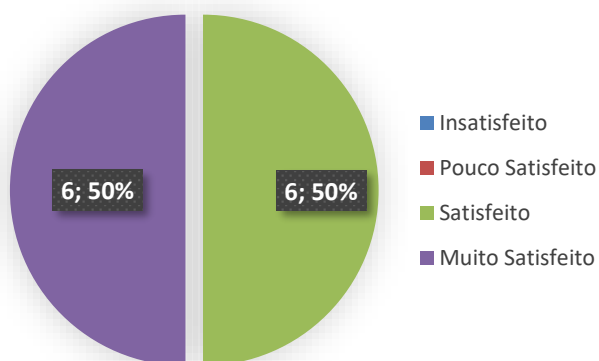
Capacidade para a resolução de problemas



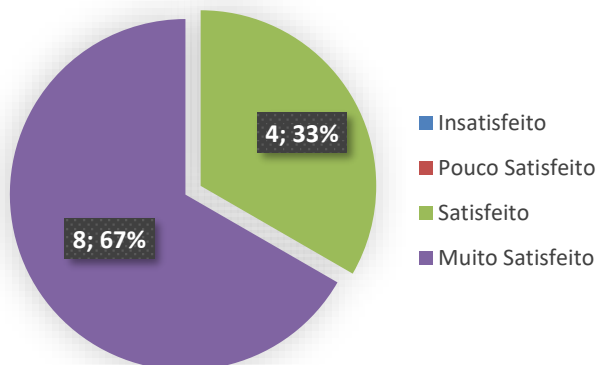
Promoção de oportunidades de formação dos Não Docentes



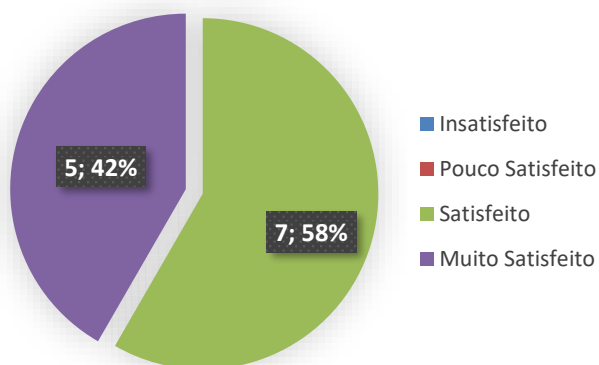
Relação com os Não Docentes



Presença na escola

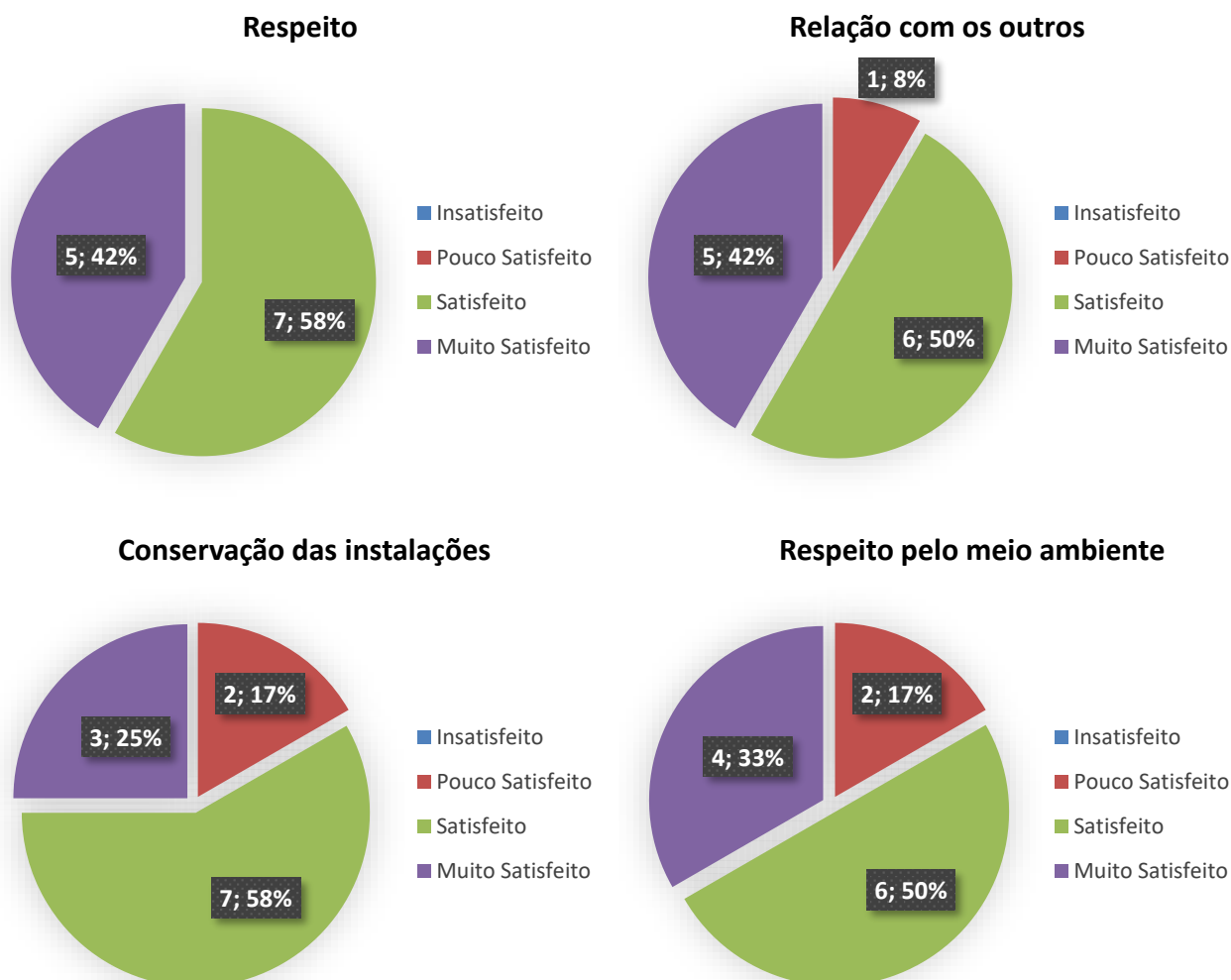


Autoridade e disciplina



Relativamente ao grau de satisfação dos não docentes face ao desempenho dos Elementos de Direção, no que diz respeito à proximidade com a comunidade escolar, na promoção de oportunidades de formação e na relação com os não docentes manteve-se em relação ao ano letivo anterior. No rigor na orientação da escola, na capacidade de resolução de problemas, na presença na escola e na autoridade e disciplina, os docentes manifestam que estão mais agradados e, nesta última questão, o não docente pouco satisfeito do ano letivo anterior deu lugar a satisfeito ou muito satisfeito. Esta avaliação revela que os Elementos de Direção estão a melhorar no desempenho das suas responsabilidades.

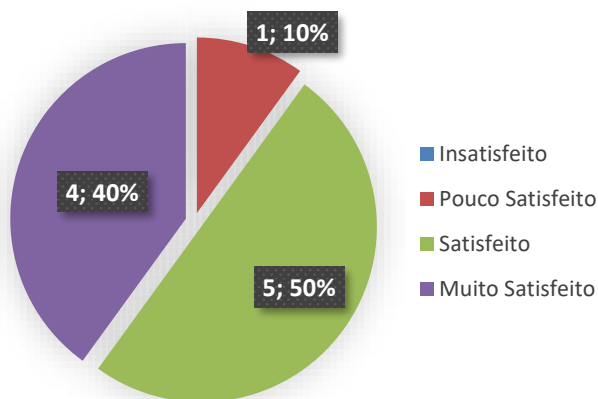
3. Grau de satisfação relativamente ao comportamento dos alunos.



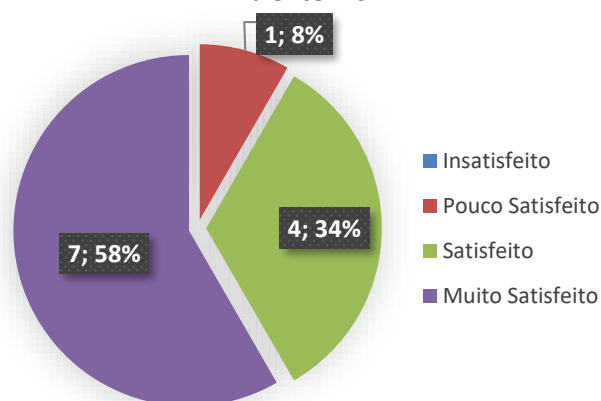
O grau de satisfação dos não docentes no que diz respeito ao comportamento dos alunos melhorou significativamente. Quanto ao respeito, já não nenhum pouco satisfeito (no ano letivo anterior existiam 3); na relação com os outros, apesar de ainda termos um não docente pouco satisfeito, 5 encontram-se muito satisfeitos (no ano letivo anterior apenas 1 não docentes avaliou com este nível); quanto à conservação das instalações e o respeito pelo maior ambiente, os não docentes mostram que estão bem mais satisfeitos que no ano letivo anterior (os pouco satisfeitos desceram de 4 para 2 e os muito satisfeitos, que não existiam no ano passado deram lugar a 3 e a 4, respetivamente).

4 – Grau de satisfação relativamente aos Serviços.

Grupo Dinamizador da Qualidade - GDQ

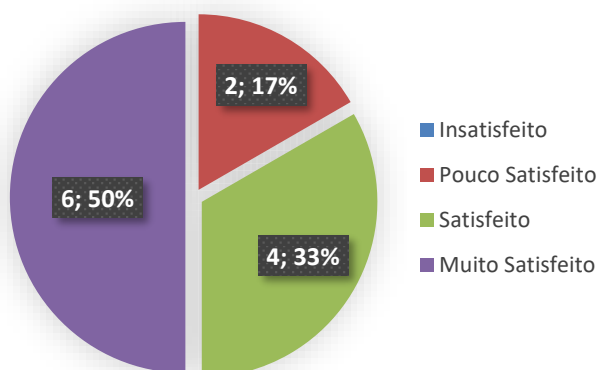


Instalações, Segurança, Higiene e Ambiente - ISHA



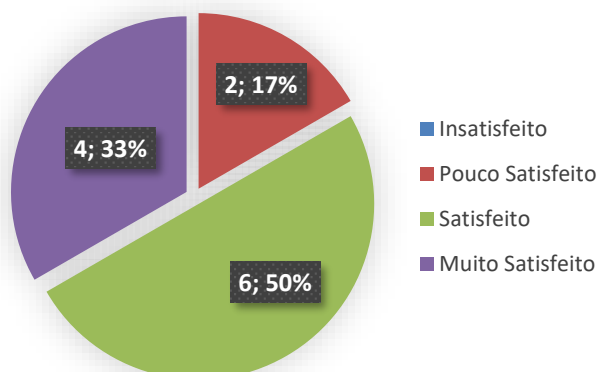
Apesar de ainda existir 1 não docente pouco satisfeito com o GDQ e com o ISHA, o grau de satisfação com estes 2 serviços aumentou face ao ano letivo anterior. Para além disso, também aumentou o número de não docentes muito satisfeitos nos mesmos serviços. De referir que há dois não docentes sem opinião relativamente ao GDQ.

Comunicação e Imagem - CI

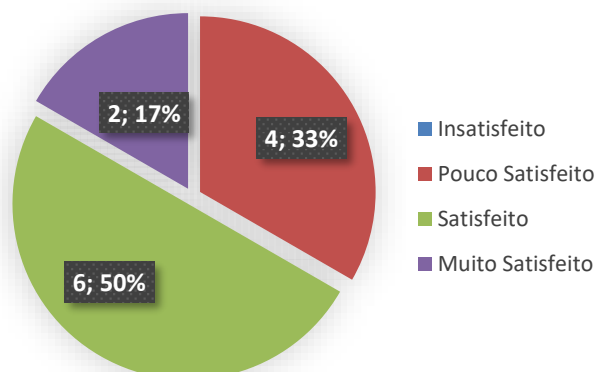


Quanto à comunicação e imagem, continuam a existir 2 não docentes pouco satisfeitos, no entanto aumentou em 3 os muito satisfeitos. Esta subida poderá ser uma tendência a continuar no ano letivo seguinte.

Cantina

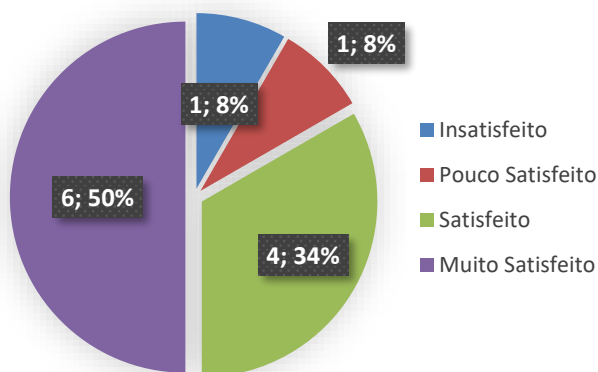


Bar

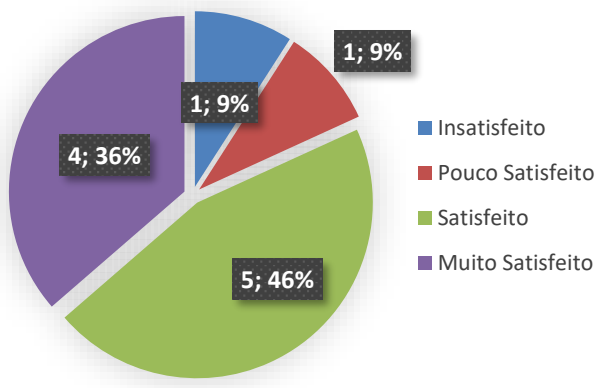


Quanto ao grau de satisfação dos não docentes relativamente à cantina e ao bar, houve uma diminuição face ao ano letivo anterior. Os pouco satisfeitos aumentaram de 1 para 2 e de 3 para 4, respetivamente. No entanto, o número de muito satisfeitos aumentou de 1 para 4 e de 1 para 2, respetivamente. Estes dois serviços merecem atenção por parte dos Elementos de Direção e este descontentamento deverá ser comunicado aos prestadores destes serviços.

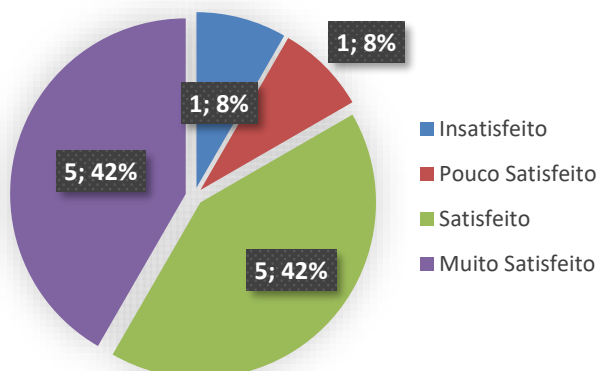
Gabinete de Projetos Internacionais - GPI



Informática



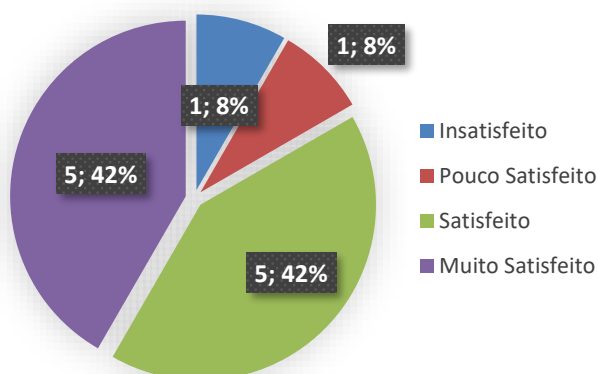
Formação Empresarial, de Adultos e Apoio Técnico - FEAT



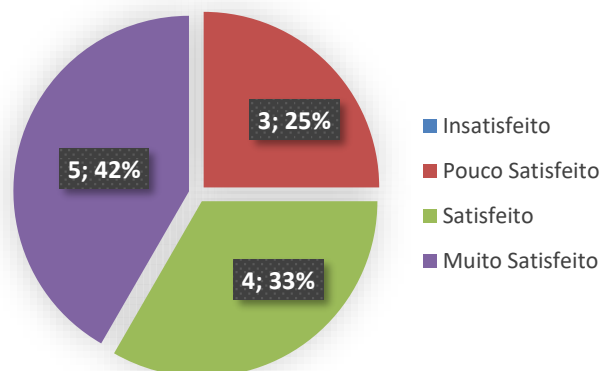
O grau de satisfação dos não docentes no que diz respeito ao GPI, Informática e FEAT teve um decréscimo quando comparado com o do ano letivo anterior. Este ano houve lugar a 1 não docente insatisfeito e 1 pouco satisfeito com estes serviços. Esta avaliação deverá ser analisado pelos Elementos de Direção juntamente com os não docentes para averiguar a causa deste descontentamento. Apesar deste resultado, houve um aumento dos muitos satisfeitos, de 1 para 4 na informática e de 5 para 6 no GPI. De referir que existe um não docente sem opinião na informática.

5 - Grau de satisfação relativamente à Comunicação.

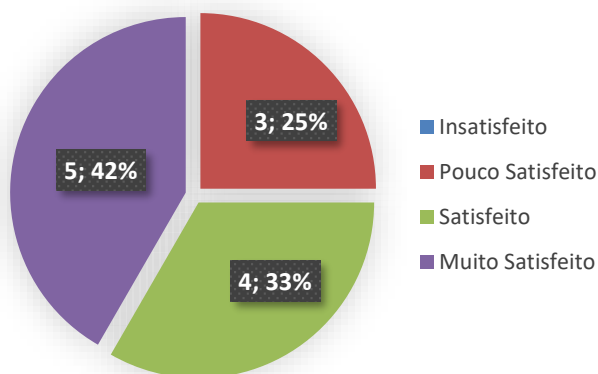
Utilização dos meios de comunicação interna (email, Drive,...)



Atualização da informação



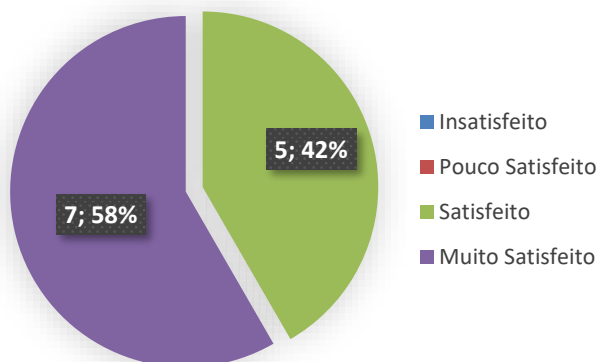
Feedback na comunicação



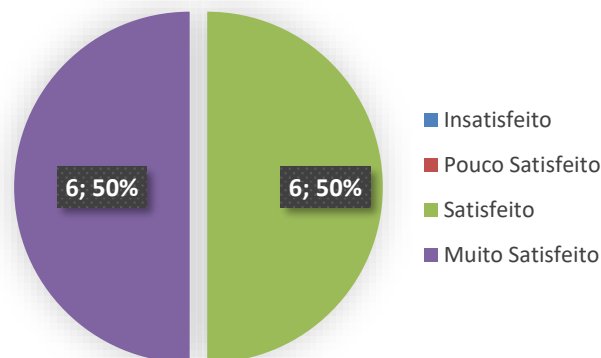
O grau de satisfação dos não docentes relativamente à comunicação baixou quando comparada com o ano letivo anterior. Em todos os parâmetros existem não docentes pouco satisfeitos (na atualização da informação e no *feedback* na comunicação houve um aumento de 1 para 3). Na utilização dos meios de comunicação interna existe um não docente insatisfeito. 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.

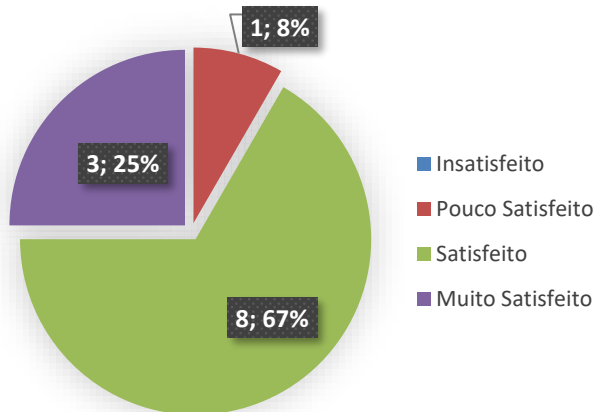
Acessibilidade aos espaços escolares



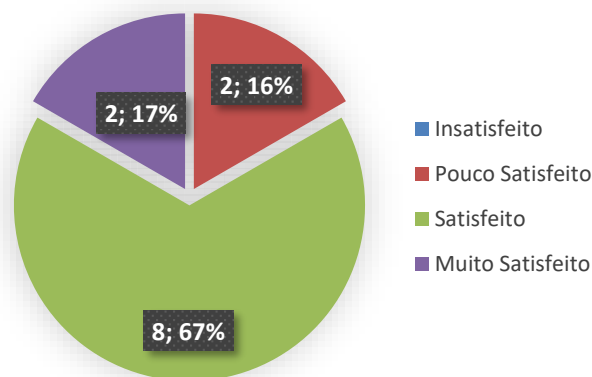
Acesso aos materiais/equipamentos adequados ao desempenho das tarefas



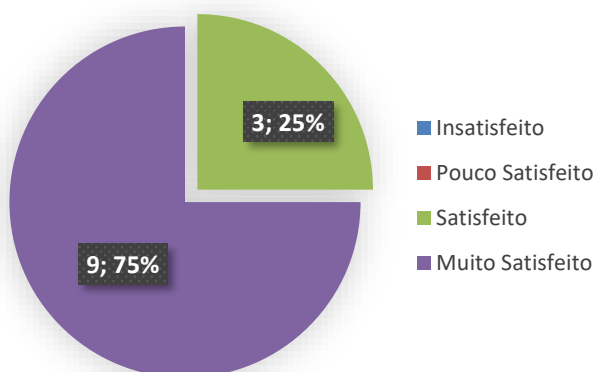
Conforto



Ergonomia



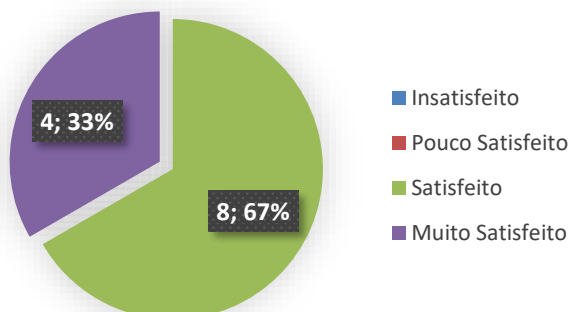
Higiene



O grau de satisfação dos não docentes quanto à acessibilidade aos espaços escolares, acesso aos materiais/equipamentos adequados ao desempenho das tarefas e à higiene aumentou face ao ano anterior. Quanto ao conforto, ainda existe um não docente pouco satisfeito que merece a atenção dos Elementos de Direção. Quanto à ergonomia, o nível de satisfação dos não docentes manteve praticamente inalterada quando comparada com o ano letivo anterior.

7 – Apreciação Global.

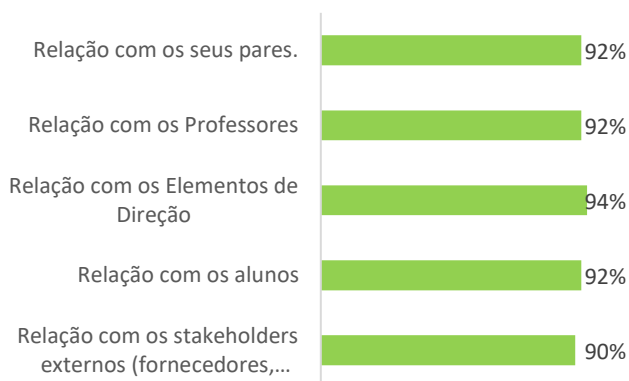
Como avalia globalmente a EPTVA



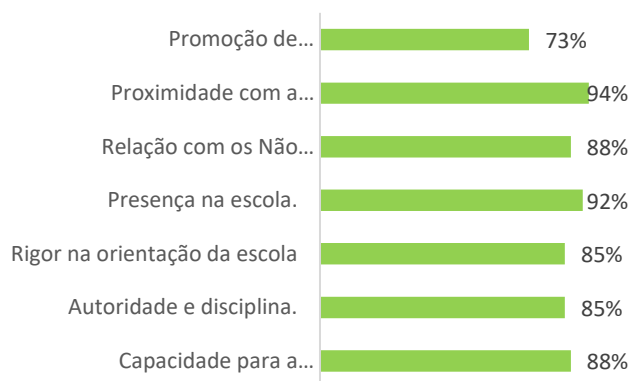
A taxa de satisfação global manifesta que, apesar de, em algumas questões, os não docentes manifestarem algum descontentamento, de uma forma geral, continuam satisfeito e muito satisfeitos com a EPTVA.

4.2. Apuramento dos resultados por secção

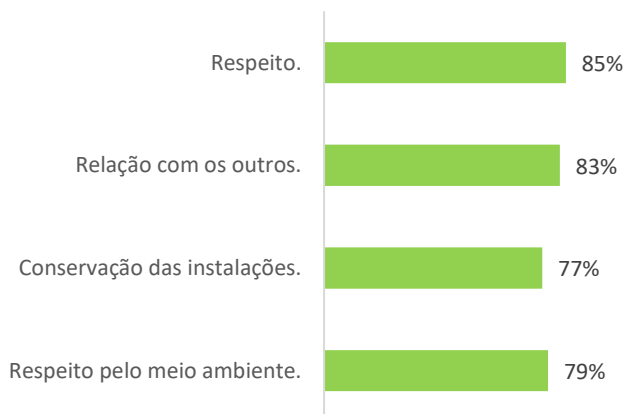
Relacionamento com os restantes elementos da EPTVA



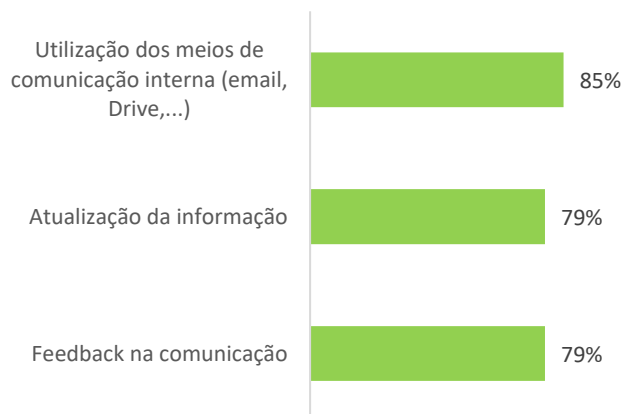
Apreciação do desempenho dos Elementos de Direção

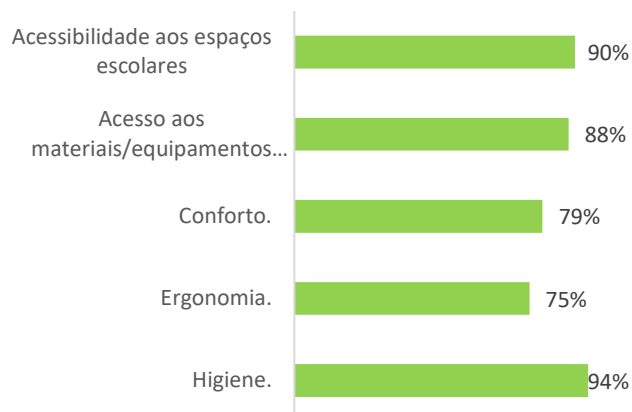
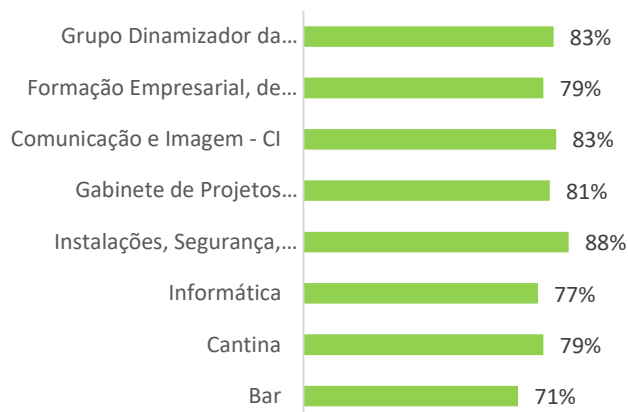
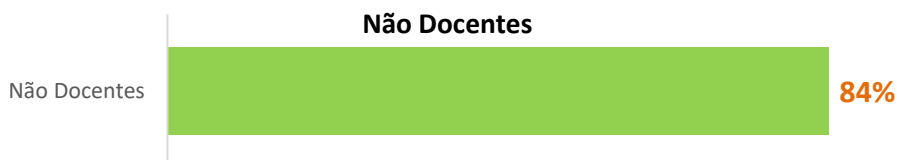


Comportamento dos Alunos



Comunicação



Instalações e equipamentos**Serviços****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 subiu relativamente ao ano letivo anterior apesar de esta em linha com a meta estabelecida para este ano letivo.