

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO do GRAU DE SATISFAÇÃO Assistentes Técnicos/ Operacionais

Grupo Coordenador de
Autoavaliação/Equipa
EQAVET

Molares, julho de 2023

Cofinanciado por:



Índice

NOTA INTRODUTÓRIA	4
NÍVEIS DE PARTICIPAÇÃO	5
ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	5
TABELA SÍNTESE – QUESTIONÁRIO AOS ASSISTENTES TÉCNICOS E ASSISTENTES OPERACIONAIS.....	8
PROPOSTAS DE MELHORIA	9
CONCLUSÃO	10

NOTA INTRODUTÓRIA

A Escola Profissional Agrícola Eng.º Silva Nunes, Celorico de Basto - EPAESN só poderá crescer e evoluir percebendo onde estão as suas mais-valias e as suas fragilidades, num processo integrado de melhoria contínua. Assim sendo, é extremamente importante saber a opinião dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais sobre um conjunto de aspetos relacionados com a escola e com a relação desta com os referidos assistentes, no sentido de todos contribuírem para o sucesso dos formandos e para a melhoria da formação.

A informação foi obtida através da realização e do preenchimento de questionários de avaliação da satisfação, de forma a oferecer um ensino de maior qualidade e a conseguir dar uma resposta mais adequada às necessidades dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais. O inquérito teve como objetivos:

- a) Conhecer o grau de satisfação dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais;
- b) Identificar oportunidades de melhoria no processo de interação entre a Escola e os Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais.

O questionário teve natureza confidencial e anónima.

Após o tratamento dos dados para análise, os questionários foram destruídos.

A escala aplicada variou entre 1 - Um (discordo totalmente) e 4 - Quatro (concordo totalmente). O questionário possuía, ainda, uma questão sobre a modalidade de preenchimento do inquérito e uma questão de resposta aberta para que os Assistentes Técnicos e os Assistentes Operacionais pudessem apresentar sugestões de melhoria.

NÍVEIS DE PARTICIPAÇÃO

Os questionários de avaliação de satisfação dos Assistentes Técnicos e dos Assistentes Operacionais foram todos realizados em formato online, durante o terceiro período, através de um questionário realizado no Google Formulários. Em 36 Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais inquiridos, obtiveram-se 22 respostas, o que corresponde a 61,11% de inquiridos.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a análise das respostas, salientam-se, pela positiva, os seguintes aspetos:

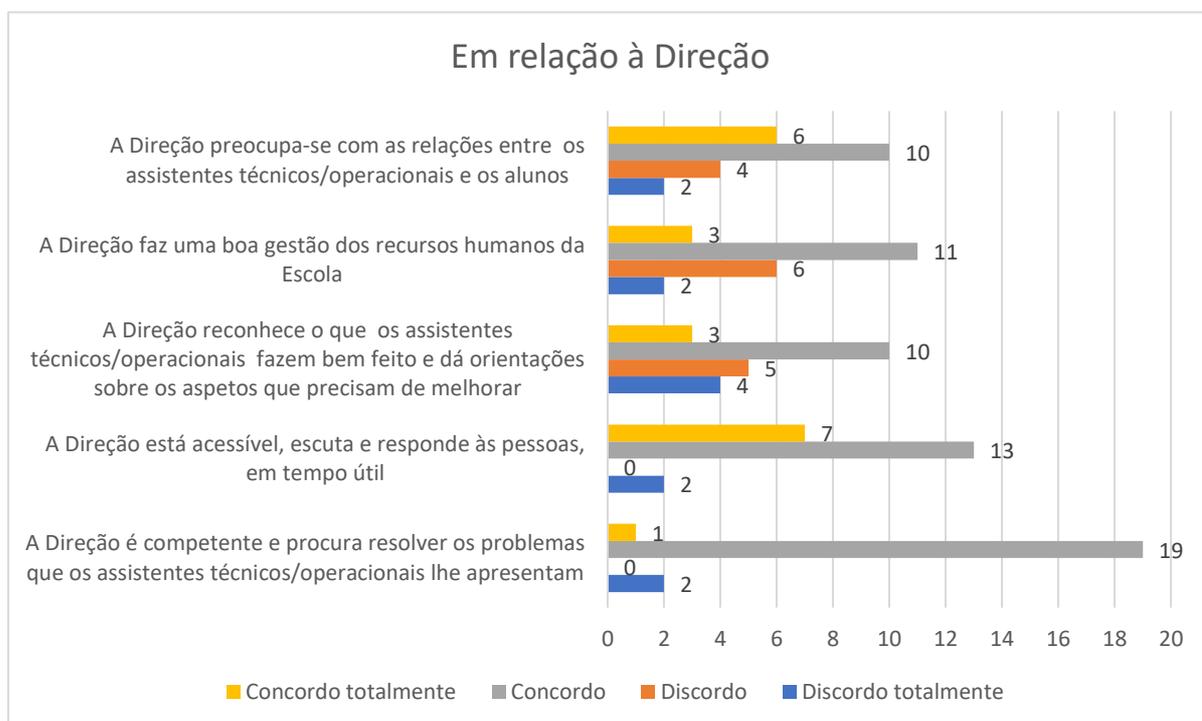


Gráfico 1 – Aspetos relacionados com Direção da Escola

Depois da análise do gráfico 1, em todas as questões, uma larga maioria dos Assistentes Técnicos/Operacionais respondeu que concordam ou concordam totalmente. Salientam-se algumas respostas: 90,9% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que a Direção é competente e procura resolver os problemas que aqueles lhe apresentam, 90,9% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que a Direção está acessível, escuta e responde às pessoas, em tempo útil. 63,6% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que a Direção faz uma boa gestão dos recursos humanos da Escola.

Relativamente aos serviços prestados pela Escola, apresenta-se o gráfico nº 2.

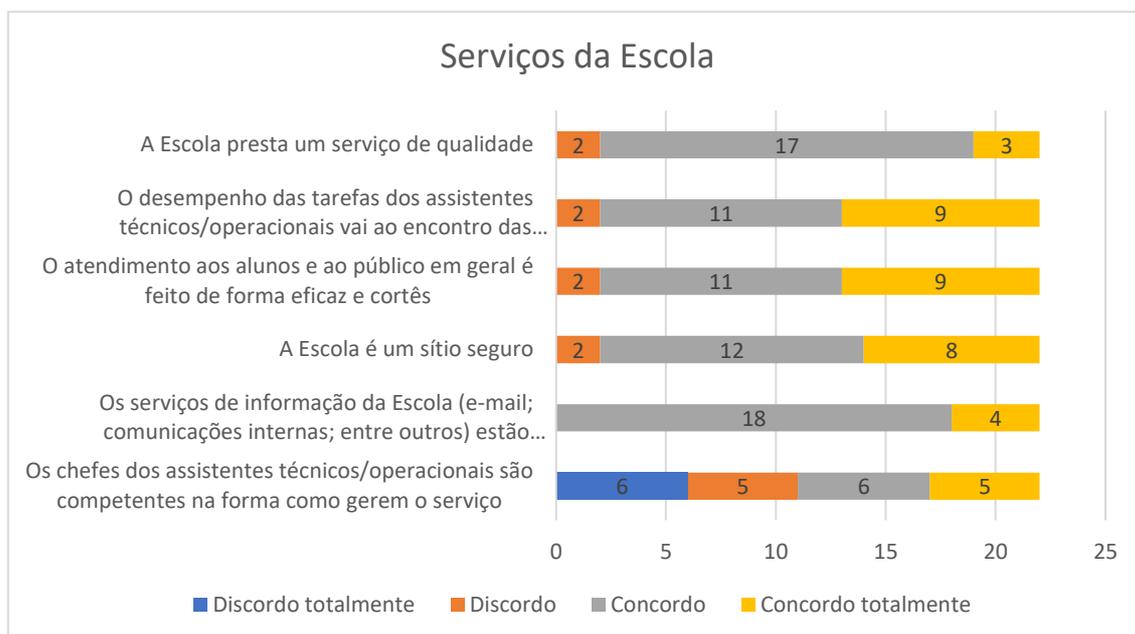


Gráfico 2 – Aspectos relacionados com os Serviços da Escola

Pode verificar-se que 100% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que os serviços de informação da Escola (e-mail; comunicações internas; entre outros) estão acessíveis a toda a comunidade educativa. 90,9% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que a Escola é um sítio seguro, o atendimento aos alunos e ao público em geral é feito de forma eficaz e cortês, o desempenho das tarefas dos Assistentes Técnicos/Operacionais vai ao encontro das necessidades da Escola e dos alunos, a Escola presta um serviço de qualidade. No entanto, somente 50% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que as suas chefias são competentes na forma como gerem o serviço.

Quanto à participação dos Assistentes Técnicos/Operacionais na vida da Escola, podemos destacar as respostas apresentadas no gráfico 3.

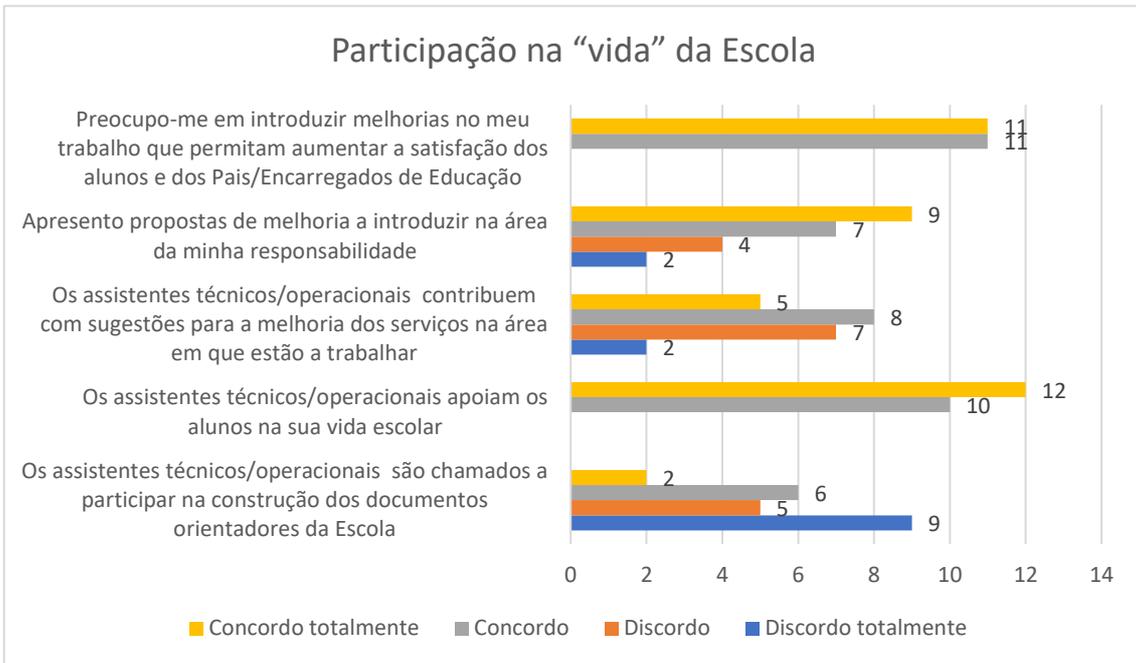


Gráfico 3– Aspetos relacionados com a participação dos Assistentes Técnicos/Operacionais na Escola

Pode verificar-se que 100% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que apoiam os alunos na sua vida escolar, e preocupam-se em introduzir melhorias no seu trabalho que permitam aumentar a satisfação dos alunos e dos Pais/Encarregados de Educação. 59,1% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que contribuem com sugestões para a melhoria dos serviços na área em que estão a trabalhar. No entanto, somente 36,4% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.

Das respostas dadas ao questionário, verifica-se que 81,8% dos Assistentes Técnicos/Operacionais concordam/concordam totalmente que os novos funcionários são bem recebidos e integram-se bem na Escola (4 discordam, 11 concordam, 7 concordam totalmente), 68,8% dos Assistentes Técnicos/Operacionais sentem-se apoiados e respeitados por toda a comunidade educativa (4 discordam totalmente, 3 discordam, 11 concordam, 4 concordam totalmente).

TABELA SÍNTESE – QUESTIONÁRIO AOS ASSISTENTES TÉCNICOS E ASSISTENTES OPERACIONAIS

	22 Respostas			
	1	2	3	4
	Escala de resposta			
A Direção é competente e procura resolver os problemas que os assistentes técnicos/operacionais lhe apresentam.	2	0	19	1
Os chefes dos assistentes técnicos/operacionais são competentes na forma como gerem o serviço.	6	5	6	5
A Direção está acessível, escuta e responde às pessoas, em tempo útil.	2	0	13	7
A Direção reconhece o que os assistentes técnicos/operacionais fazem bem feito e dá orientações sobre os aspetos que precisam de melhorar.	4	5	10	3
Os assistentes técnicos/operacionais são chamados a participar na construção dos documentos orientadores da Escola.	9	5	6	2
Os assistentes técnicos/operacionais apoiam os alunos na sua vida escolar.	0	0	10	12
A Direção faz uma boa gestão dos recursos humanos da Escola.	2	6	11	3
Os novos funcionários são bem recebidos e integram-se bem na Escola.	0	4	11	7
Os serviços de informação da Escola (e-mail; comunicações internas; entre outros) estão acessíveis a toda a comunidade educativa.	0	0	18	4
A gestão das instalações, espaços e equipamentos é adequada às necessidades dos alunos e às funcionalidades dos serviços.	1	3	12	6
A Direção preocupa-se com as relações entre os assistentes técnicos/operacionais e os alunos.	2	4	10	6
A Escola é um sítio seguro.	0	2	12	8
O atendimento aos alunos e ao público em geral é feito de forma eficaz e cortês.	0	2	11	9
O desempenho das tarefas dos assistentes técnicos/operacionais vai ao encontro das necessidades da Escola e dos alunos.	0	2	11	9
Os assistentes técnicos/operacionais contribuem com sugestões para a melhoria dos serviços na área em que estão a trabalhar.	2	7	8	5
A Escola presta um serviço de qualidade.	0	2	17	3
Apresento propostas de melhoria a introduzir na área da minha responsabilidade.	2	4	7	9
Considero que as aplicações informáticas existentes na Escola são funcionais e correspondem às necessidades.	0	7	13	2
Preocupo-me em introduzir melhorias no meu trabalho que permitam aumentar a satisfação dos alunos e dos Pais/Enc.Educação.	0	0	11	11
Sinto-me apoiado e respeitado por toda a comunidade educativa.	4	3	11	4
Existe trabalho de equipa e colaboração nos grupos de trabalho que integro.	0	6	7	9
Conheço as funções e as tarefas a desempenhar dentro da Escola.	0	0	10	12
Gosto de trabalhar nesta Escola.	2	2	11	7
MODALIDADE	100% ONLINE			

PROPOSTAS DE MELHORIA

A última questão continha um campo de resposta aberta, para os inquiridos deixarem as suas sugestões de melhoria para a concordância ser plena.

A seguir, no presente relatório, e, após uma análise exaustiva dos dados recolhidos, apresentam-se as conclusões e propostas de melhoria com vista ao desempenho pleno do funcionamento da EPAESN, a saber:

<p>Pode deixar as suas sugestões de melhoria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • É urgente marcar o estacionamento da escola. • É urgente informar os funcionários de como foi feita a sua avaliação nos ciclos anteriores. Como foi feita? Quem a fez? Quem a assinou? A avaliação foi feita sem auto-avaliação!? • Melhorar os computadores fixos em todas as secções na escola; dar mais valor aos funcionários mais antigos. • Envolver os funcionários mais antigos a participar em todas as atividades. • Oportunidade de poder continuar a trabalhar nesta escola no próximo ano. • Oportunidade de continuar no próximo ano.
---	--

CONCLUSÃO

Considerando a importância de reforçar o envolvimento e a interação dos Assistentes Técnicos/Operacionais na gestão e melhoria contínua da EPAESN, foi aplicado o questionário descrito, em que se procurou aferir o grau de satisfação dos Assistentes Técnicos/Operacionais sobre a qualidade da formação e da Escola.

Conclui-se que os Assistentes Técnicos/Operacionais estão muito satisfeitos com a Escola.

Há a destacar o facto de esta manter as suas instalações em bom estado de conservação e higiene, garantir a segurança e o acompanhamento dos alunos, assim como o facto de a Escola estar sempre disponível para ouvir os Pais/Encarregados de Educação.

Um facto constatado pela equipa GCA/EQAVET foi a dificuldade na aplicação destes questionários on-line. A falta de meios digitais (sobretudo de endereço eletrónico ativo) e a falta de formação e de prática, por parte dos Assistentes Técnicos/Operacionais, poderão ser as causas que estão subjacentes a este problema.

Seria uma mais valia que a Escola, no âmbito do seu Plano de Ação Para o Desenvolvimento Digital (PADDE) contemplasse formação aos Assistentes Técnicos/Operacionais nesta área.

Escola Profissional Agrícola Eng.º Silva Nunes, julho de 2023

A equipa GCA/EQAVET