

# **Análise Estatística dos Inquéritos de Satisfação dos Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais**

## **Ano letivo 2020-2021**

### **Introdução:**

Este inquérito foi respondido por 42 elementos da comunidade não docente que assumem funções de assistente técnico ou assistente operacional na Escola Secundária Francisco de Holanda, escola do agrupamento onde são lecionados os Cursos Profissionais. Pretendemos, com a aplicação deste inquérito, conhecer o grau de satisfação do pessoal não docente, quer relativamente a itens relacionados diretamente com o desempenho das suas funções, quer relativamente a itens relacionados com a qualidade das relações humanas e do ambiente de trabalho. A aplicação deste inquérito visa, também, recolher opiniões/sugestões de uma das partes interessadas internas, classificada como muito relevante, procurando identificar as suas necessidades e expectativas. Deste modo, esta auscultação permite o envolvimento do pessoal não docente na definição de melhorias para os Cursos Profissionais, tal como nos propusemos no nosso Plano de Melhoria, do quadro EQAVET.

As respostas ao inquérito foram dadas dentro de uma escala que considera 4 níveis:

**1 - Discordo Totalmente; 2 – Discordo; 3– Concordo; 4 – Concordo Totalmente**

Para cada item do questionário, foi determinada a taxa de satisfação a partir da soma da percentagem de respostas consideradas nos níveis que correspondem a “satisfação”: nível 3 e nível 4. Foi também determinada, para cada item, a média de satisfação, considerando para o seu apuramento estes mesmos níveis. Este parâmetro, média de satisfação, com valor mínimo de 3 e máximo de 4, irá complementar a informação relativa à taxa de satisfação, indicando se a predominância de satisfação se situa mais próxima do nível 3 – Satisfeito ou do nível 4 – Muito satisfeito.

Os resultados foram analisados considerando as seguintes áreas:

- 1) Grau de satisfação face ao desempenho das suas funções;
- 2) Relações humanas;
- 3) Ambiente de trabalho;
- 4) Sugestões para melhoria do funcionamento da escola.

## Análise dos resultados:

### 1) Grau de satisfação face ao desempenho das suas funções

Na tabela que se segue é apresentado o resumo dos resultados obtidos relativos ao grau de satisfação face a itens associados ao desempenho de funções.

Item avaliado	Taxa de satisfação/concordância (%)	Média de satisfação/concordância
1.1. Sinto-me satisfeito no desempenho das minhas funções.	<b>97,6%</b> dos não docentes concordaram (52,4%) ou concordaram totalmente (45,2%) com esta afirmação.	<b>3,46</b>
1.2. Sinto-me satisfeito com o meu horário de trabalho.	<b>88,1%</b> dos não docentes concordaram (38,1%) ou concordaram totalmente (50,0%) com esta afirmação.	<b>3,57</b>
1.3. Sinto que tenho autonomia para resolver situações individuais.	<b>95,2%</b> dos não docentes concordaram (59,5%) ou concordaram totalmente (35,7%) com esta afirmação.	<b>3,38</b>
1.4. Considero as infraestruturas da escola adequadas para o desenvolvimento de aulas do ensino profissional.	<b>92,9%</b> dos não docentes concordaram (50,0%) ou concordaram totalmente (42,9%) com esta afirmação.	<b>3,46</b>

A quase totalidade dos não docentes, 97,6%, considerou, na globalidade, sentir-se satisfeito no desempenho das suas funções, considerando, também, uma muito elevada percentagem dos inquiridos, sentir-se satisfeitos com o seu horário de trabalho e com a autonomia que lhe é permitida para resolver situações individuais. A quase totalidade dos não docentes tem uma opinião satisfatória acerca das infraestruturas da escola, considerando-as adequadas para o desenvolvimento do ensino profissional.

Analisando as médias de satisfação/concordância, obtém-se o maior valor na satisfação com o horário de trabalho, aspeto importante para a motivação profissional e que deve continuar a ser objeto de reflexão. O sentido de autonomia para resolver situações individuais poderá constituir uma área de melhoria de forma a haver um aumento na percentagem de não docentes que se sentem totalmente satisfeitos em relação a este aspeto. O mesmo é de referir quanto à opinião acerca da adequação das infraestruturas para o desenvolvimento da atividade letiva.

### 2) Relações humanas

De seguida, são apresentados, na tabela que se segue, o resumo dos resultados obtidos em relação à satisfação das relações interpares e das relações entre todos os elementos da comunidade educativa.

Item avaliado	Taxa de satisfação/concordância	Média de satisfação/concordância
2.1. O ambiente de trabalho entre colegas é bom.	<b>85,8%</b> dos não docentes concordaram (54,8%) ou concordaram totalmente (31,0%) com esta afirmação.	<b>3,36</b>
2.2. O ambiente humano é agradável e existe respeito entre todos os elementos da comunidade educativa.	<b>85,7%</b> dos não docentes concordaram (52,4%) ou concordaram totalmente (33,3%) com esta afirmação.	<b>3,39</b>

Analisando os resultados obtidos, verifica-se que 14,2% dos não docentes não estão satisfeitos com as relações entre colegas de trabalho e 14,3% também não estão satisfeitos quando são consideradas as relações entre todos os elementos da comunidade educativa. As médias de satisfação/concordância refletem este sentir, pelo que esta área poderá ser objeto de reflexão.

### 3) Ambiente de trabalho

Na tabela que se segue, é apresentado o resumo dos resultados obtidos em relação à satisfação dos não docentes perante a valorização que sentem do seu trabalho, por parte dos docentes, pais/encarregados de educação e alunos.

Item avaliado	Taxa de satisfação/concordância	Média de satisfação/concordância
3.1. Os professores da Escola respeitam o meu trabalho.	<b>97,6%</b> dos não docentes concordaram (61,9%) ou concordaram totalmente (35,8%) com esta afirmação.	<b>3,37</b>
3.2. Os pais e encarregados de educação respeitam o meu trabalho.	<b>95,3%</b> dos não docentes concordaram (66,7%) ou concordaram totalmente (28,6%) com esta afirmação.	<b>3,30</b>
3.3. Os alunos da Escola respeitam o meu trabalho.	<b>97,6%</b> dos não docentes concordaram (64,3%) ou concordaram totalmente (33,3%) com esta afirmação.	<b>3,34</b>

Analisando estes resultados, é possível constatar as elevadas taxas de satisfação. No entanto, a percentagem dos inquiridos satisfeitos que respondeu no nível 3 é bastante superior às respostas no nível 4, tal como mostram as médias de satisfação/concordância, o que indica que deverão ser objeto de reflexão ações conducentes a uma maior valorização profissional do pessoal não docente.

### 4) Sugestões para melhoria do funcionamento da escola

Os não docentes foram convidados a indicar uma sugestão de melhoria e da análise das respostas dadas verificou-se que:

- **19,1%** apresentaram como sugestão a melhoria do equipamento/ sistema informático/ cadeira de rodas para alunos / cobertura do recreio / ar condicionado, entre outros
- **31%** apresentaram como sugestão a melhoria do espírito de equipa/ colaboração / entreatajuda / comunicação / boa disposição entre pares;
- **16,6%** indicaram a necessidade de mais formação / mais oportunidades de aumentar o conhecimento / mais acompanhamento nas tarefas;
- **4,7%** indicaram a sugestão de haver rotatividade de serviço;
- **19%** indicaram não ter nenhuma sugestão de melhoria a apresentar;
- **4,8%** acabar com as avaliações

- de forma pontual, foram apresentadas sugestões, tais como: melhor articulação entre sectores de serviços essenciais do agrupamento.

### **Considerações finais:**

A quase totalidade dos não docentes apresenta satisfação no desempenho das suas funções. No entanto, a partir da análise dos resultados, são percecionadas áreas de melhoria que deverão ser tidas em linha de conta na perspetiva da melhoria contínua da qualidade do nosso ensino, indo ao encontro dos princípios e valores explicitados no Projeto Educativo do agrupamento e dos princípios do quadro EQAVET que pressupõem o envolvimento de todas as partes interessadas na identificação e implementação de áreas de melhoria.

Serão, então, de destacar as seguintes áreas para objeto de reflexão no Conselho Pedagógico e nos Departamentos:

- formas de estimular a autonomia e de promover o espírito de equipa e de entreajuda /melhoria do relacionamento interpessoal;
- ações de formação / aumento das oportunidades de melhorar o conhecimento profissional dos assistentes técnicos e assistentes operacionais /palestras em horários vazios para maior integração da comunidade escolar
- maior rotatividade na realização de tarefas
- melhoria de algumas infraestruturas e equipamentos (equipamentos informáticos, bar, cadeira de rodas para alunos com problemas de mobilidade pontuais, pavilhão de Ed. Física, AC, recreio)

Guimarães, 09/07/2021

A equipa EQAVET