

Relatório de satisfação - reação

Pessoal Não Docente

Julho de 2020

Índice

Índice	2
Introdução	3
Descrição do questionário	4
Análise dos resultados do questionário de satisfação do pessoal não docente	6
Análise global dos dados recolhidos	7
Níveis de satisfação	10
Conclusão	11

Introdução

O presente relatório pretende apresentar os resultados dos questionários de satisfação - reação do pessoal não docente.

Neste sentido, o presente relatório apresenta-se como um instrumento cujo objetivo é promover uma permanente autoavaliação da atividade formativa, com reflexos ao nível da melhoria contínua do trabalho desenvolvido na execução dos cursos profissionais.

Este processo permite implementar ações corretivas e de melhoria que têm como finalidade a promoção da qualidade das intervenções, incluindo a revisão de conteúdos, metodologias e instrumentos, no sentido da sua constante atualização, por forma a permitir uma adequação das suas intervenções aos objetivos propostos.

A metodologia de avaliação da formação adotada pelo Agrupamento integra, entre outros, a aplicação de um questionário *online* destinado a aferir da satisfação do pessoal não docente.

Este questionário foi desenhado para, assegurando o anonimato das respostas, ser aplicado de forma periódica, idealmente ao universo total de funcionários afetos a serviços relacionados com as ofertas formativas.

Descrição do questionário

O questionário foi construído com base numa escala de avaliação linear destinado a recolher, de forma anónima, a apreciação dos formandos relativamente a uma série de parâmetros considerados pertinentes para este contexto.

A escala referida é constituída por cinco níveis de satisfação, a saber:

- 1 = Discordo completamente
- 2 = Discordo em parte
- 3 = Não concordo nem discordo
- 4 = Concordo em parte
- 5 = Concordo totalmente

O questionário é constituído pelos seguintes itens:

- Relacionamento entre funcionários
 - O tempo passado na escola é aproveitado de forma adequada.
 - Os funcionários partilham momentos de atividades conjuntas.
 - Existe interajuda entre os funcionários.
 - A relação com os colegas de trabalho é satisfatória.

- Ambiente escolar
 - O trabalho dos funcionários contribui para o prestígio e imagem de excelência da escola.
 - O nível de disciplina na escola permite o bom funcionamento das aulas.
 - O papel dos funcionários é determinante na manutenção da disciplina na escola.
 - Os funcionários agem em função dos objetivos da escola.

- Comunidade educativa
 - O trabalho dos funcionários é reconhecido pelos pais e encarregados de educação.
 - Os professores tratam os funcionários de forma adequada.
 - Os alunos reconhecem a autoridade dos funcionários.
 - O trabalho dos funcionários é reconhecido pelos alunos.

- Direção
 - A comunicação entre a direção da escola e os funcionários é suficiente.
 - Os assuntos correntes são geridos com eficácia pela direção.
 - A direção confia no trabalho educativo dos funcionários.
 - Os horários de trabalho dos funcionários são adequados ao bom funcionamento da escola.
 - Quando propõem novas formas de resolver problemas que surgem no dia-a-dia, os funcionários sentem o apoio das chefias e da direção.

- Instalações
 - A escola oferece boas condições aos seus funcionários nos vários setores.
 - Os recursos materiais usados nas salas/oficinas/instalações são suficientes para o sucesso dos alunos.

Análise dos resultados do questionário de satisfação do pessoal não docente

Nota metodológica:

Será efetuada uma primeira análise da totalidade das respostas ao questionário, de forma a apresentar uma visão geral dos níveis de satisfação do pessoal não docente em todos os parâmetros inquiridos.

De seguida, serão filtrados os dados por cada um dos cursos, com o objetivo de verificar a existência de eventuais desvios aos níveis de satisfação globais.

Será apresentada uma taxa global de satisfação com base em todas as respostas a todos os itens do questionário em função de uma taxa máxima possível de 100% na eventualidade de todas as respostas se situarem no nível máximo de satisfação (5 = Concordo totalmente), sendo que a este nível foi atribuída uma ponderação de 5, enquanto aos restantes foi aplicada a ponderação correspondente ao número atribuído.

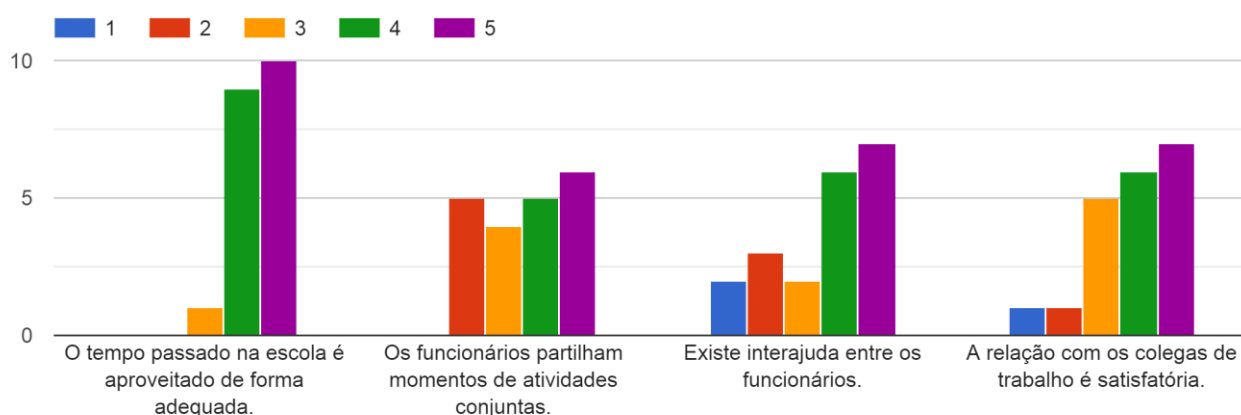
A mesma fórmula será usada para calcular a taxa de satisfação relativa a cada um dos cinco parâmetros principais avaliados (Relacionamento entre funcionários, Ambiente escolar, Comunidade educativa, Direção e Instalações).

Análise global dos dados recolhidos

Foram recolhidas 20 respostas ao questionário, referentes a funcionários do edifício da Escola Secundária e do edifício da Escola Sede.

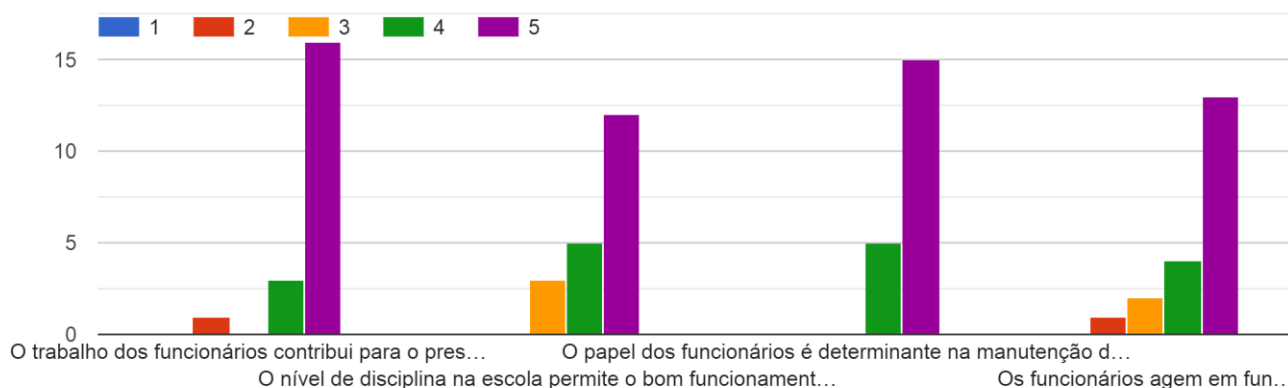
Em relação ao Relacionamento entre funcionários, o parâmetro com níveis mais elevados de satisfação é o relativo ao tempo passado na escola, sendo que os restantes, pese embora a maioria das respostas se situe nos níveis mais elevados de satisfação, apresentam algumas respostas nos níveis mais baixos:

Relacionamento entre funcionários.



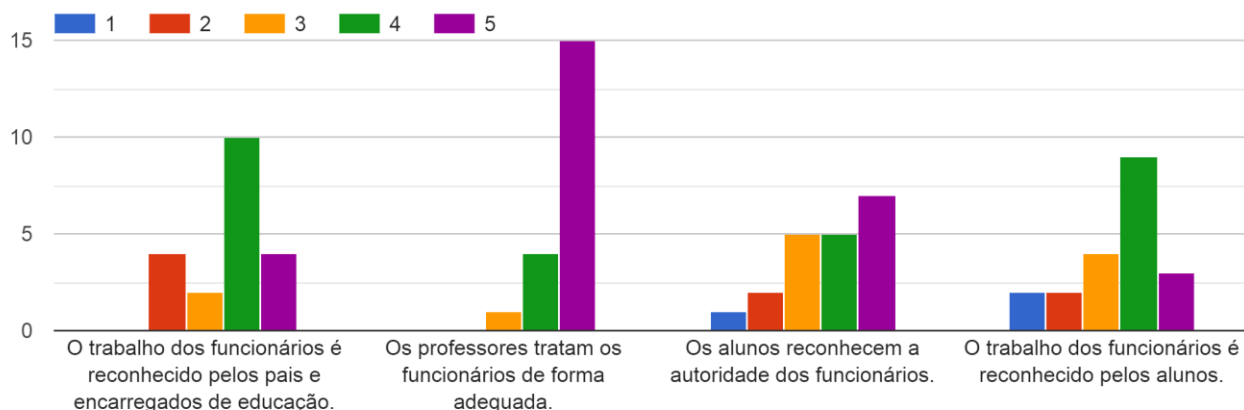
Todos os itens relativos ao parâmetro “Ambiente escolar” registaram níveis elevados de satisfação, embora com respostas (residuais) a assinalar níveis mais baixos:

Ambiente escolar



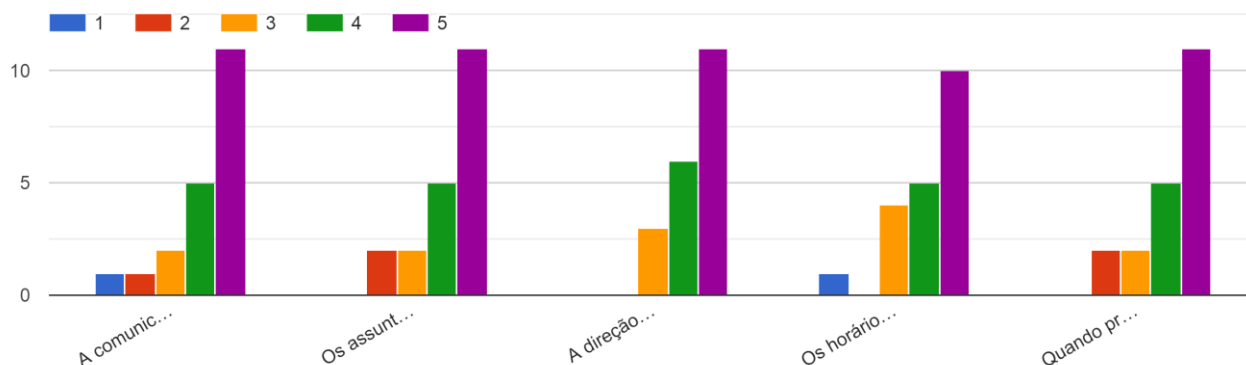
Já em relação à Comunidade educativa, existem várias respostas a assinalar níveis mais baixos de satisfação, sendo de destacar que, neste parâmetro, o item que regista mais elevados níveis de satisfação é “Os professores tratam os funcionários de forma adequada”:

Comunidade educativa



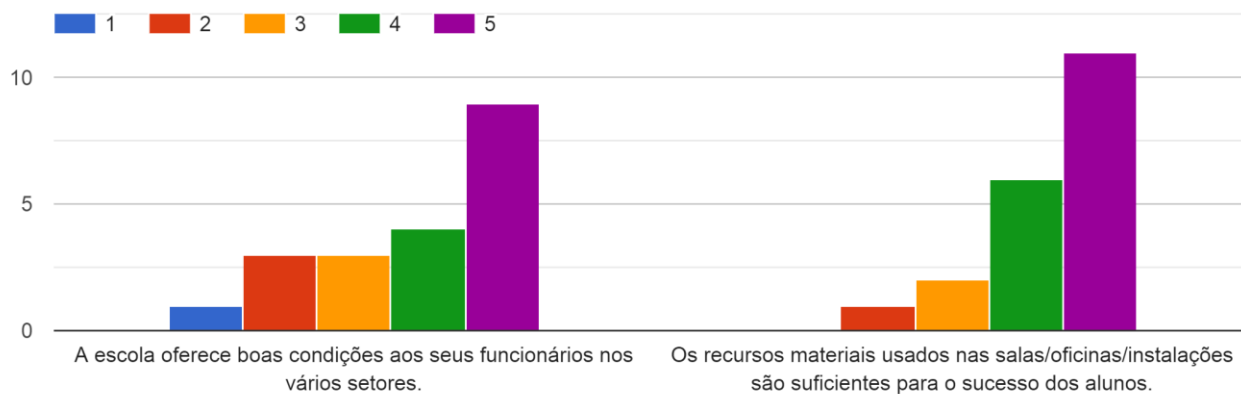
Quanto à Direção, os níveis de satisfação são bastante elevados, com um mínimo de 15 respostas a assinalarem um dos dois níveis de satisfação mais elevados:

Direção



No que concerne às Instalações, são muito poucas as respostas a assinalar um dos níveis mais baixos de satisfação:

Instalações



Níveis de satisfação

Analisados os dados, verifica-se que as respostas dadas têm a seguinte distribuição:

1 - Discordo completamente	2%
2 - Discordo em parte	7%
3 - Não concordo nem discordo	12%
4 - Concordo em parte	28%
5 - Concordo totalmente	50%

Aplicando a fórmula indicada na nota metodológica, estes dados correspondem a uma taxa global de satisfação de 83%.

As taxas de satisfação em cada um dos parâmetros principais inquiridos são as seguintes:

Relacionamento entre funcionários: 78%

Ambiente escolar: 92%

Comunidade educativa: 78%

Direção: 85%

Instalações: 82%

De registar que o item que obteve índices mais baixos de satisfação foi o referente ao reconhecimento do trabalho dos funcionários por parte dos alunos, com uma taxa de 69%.

Conclusão

O questionário de satisfação do pessoal não docente, enquanto instrumento de recolha de dados integrados numa política de contínua melhoria da formação, permite a recolha de indicadores fundamentais a serem tidos em conta nos processos de decisão.

Desta primeira aplicação, nos finais do ano letivo de 2019/2020, podem ser retiradas algumas ilações no que toca aos níveis de satisfação dos funcionários.

A taxa global de satisfação do pessoal não docente, seguindo a fórmula apresentada na nota metodológica, é de 83%, sendo que, por cada parâmetro principal, essas taxas se situam entre os 78% e os 92%.

Na falta de referências prévias, cremos que se pode afirmar assertivamente que estas taxas são bastante satisfatórias e um ótimo ponto de partida para um percurso que se pretende de melhoria continuada.