

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

QUESTIONÁRIO A ASSISTENTES TÉCNICOS E OPERACIONAIS

ANO LETIVO 2017/2018

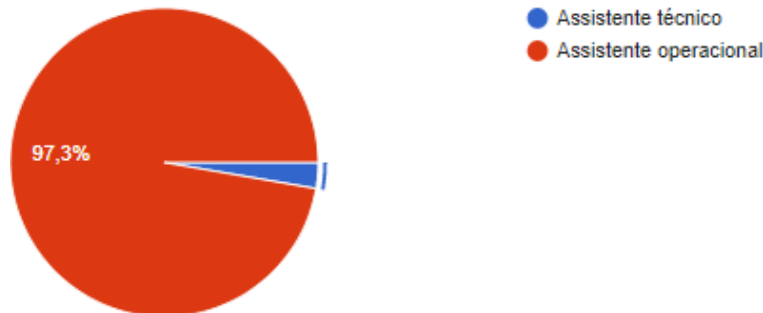
INTRODUÇÃO

No âmbito do processo de autoavaliação do Agrupamento Dr. Costa Matos, a equipa de autoavaliação aplicou um questionário, com vinte perguntas, aos Assistentes Operacionais e Técnicos (AO/AT), relativamente ao seu grau de satisfação face ao Agrupamento. O questionário foi disponibilizado via *e-mail* para os profissionais das escolas de 1.º ciclo e manteve-se aberto num computador da Biblioteca Escolar da escola-sede. O tempo disponível para o preenchimento foi de um mês (de 22 de janeiro a 22 de fevereiro), reunindo um total de 37 respostas, num universo de 56 Assistentes. É de realçar que todos os Assistentes foram convidados a responder, porém, a sua participação foi voluntária, pelo que a equipa de autoavaliação não teve influência no número de respostas obtidas.

O respetivo questionário incluiu perguntas sobre a identificação dos profissionais (se estes são Assistentes Técnicos ou Operacionais), a higiene dos espaços (sala de aula, casa e banho, pavilhão gimnodesportivo, espaço exterior e bufete), a segurança no interior e na portaria da escola e, ainda, a sua satisfação face à liderança, gestão e desempenho das suas funções. A escala de satisfação corresponde à escala de Likert, com valores de 1 (Nada Satisfeito) a 5 (Muito Satisfeito), visto ser a escala considerada mais adequada aos objetivos. O questionário incluiu, ainda, algumas questões de resposta aberta para aprofundar as razões que justificam determinadas classificações.

RESULTADOS

1. Identificação

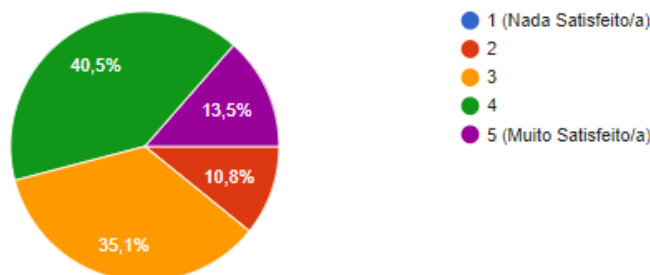


Das 37 respostas obtidas, apenas uma foi dada por um Assistente Técnico. As restantes 36 respostas correspondem a Assistentes Operacionais.

HIGIENE E SEGURANÇA

2. Salas de aula

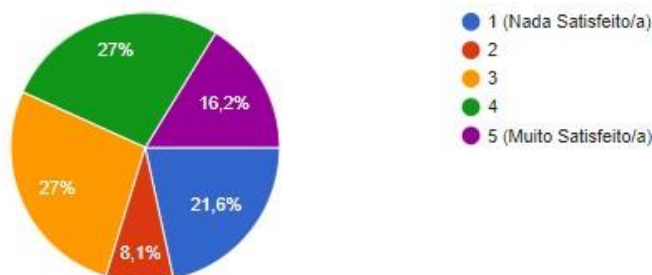
37 respostas



Relativamente à higiene e segurança em sala de aula, a maioria das respostas incidiu sobre os níveis 3 (35,1% - 13 respostas) e 4 (40,5% - 15 respostas). Apenas dois Assistentes atribuíram o nível 2 e cinco o nível 5.

3. W.C.

37 respostas

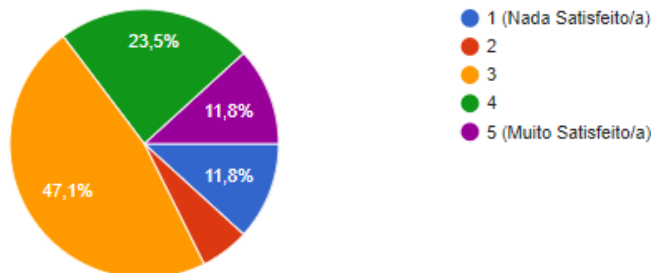


As casas de banho não são um espaço que reúne consenso quanto ao nível de satisfação, visto que o mesmo número de Assistentes (dez) atribuiu o nível 3 e 4. Muito próximo destes está

o nível 1 que foi atribuído por oito inquiridos, revelando um nível muito pouco satisfatório face ao espaço.

4. Pavilhão Gimnodesportivo e/ou Campo de Jogos

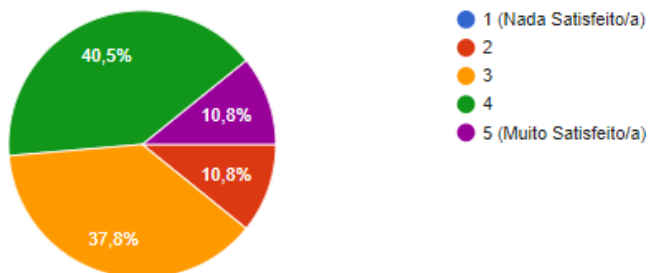
34 respostas



A maioria dos AO/AT (47,1%) atribuiu o nível 3 de satisfação ao pavilhão gimnodesportivo/campo de jogos. É ainda de realçar que os níveis 1 e 5 obtiveram o mesmo número de respostas (quatro), revelando alguma disparidade.

5. Espaço exterior

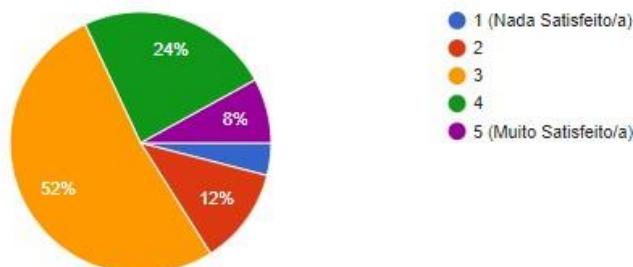
37 respostas



As respostas relativas ao espaço exterior da escola em que exercem funções não incluem o nível 1; porém, dezoito AO/AT atribuíram os níveis 2 e 3. Por outro lado, a maioria (trinta e três) manifestou níveis de satisfação positivos.

6. Bufete

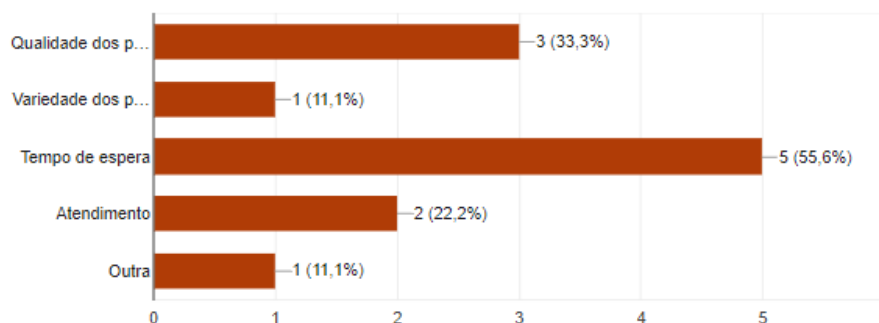
25 respostas



A higiene e segurança do Bufete foi avaliada, maioritariamente, com nível 3, revelando uma satisfação mediana face ao espaço. As restantes respostas divergiram, sendo que quatro dos inquiridos revelaram não estar satisfeitos, atribuindo os níveis 1 e 2.

6.1. Se não está satisfeito (resposta 1 ou 2) com o serviço prestado, indica a(s) razão(es):

9 respostas

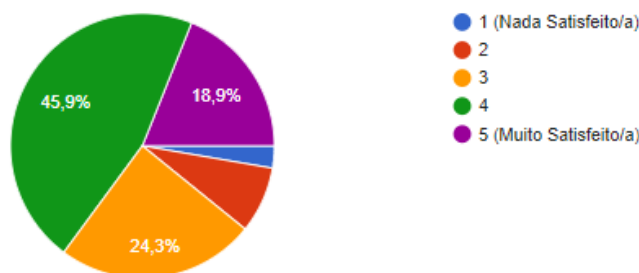


No seguimento da pergunta anterior, foi pedido aos AO/AT que, somente perante a atribuição dos níveis 1 ou 2, justificassem a sua resposta. Contudo, obtiveram-se doze respostas, ao invés de apenas quatro, revelando não ter sido feita uma correta interpretação da questão.

A justificação mais selecionada (por cinco AO/AT) recaiu sobre o tempo de espera pelo serviço, enquanto três dos inquiridos justificaram a sua insatisfação ao nível da qualidade da comida. O atendimento foi um motivo apontado por dois AO/AT e outro Assistente ainda referiu a variedade dos produtos. Relativamente à opção “Outra”, apesar de um dos inquiridos ter selecionado a opção, não acrescentou nenhuma informação.

7. Segurança no interior da escola

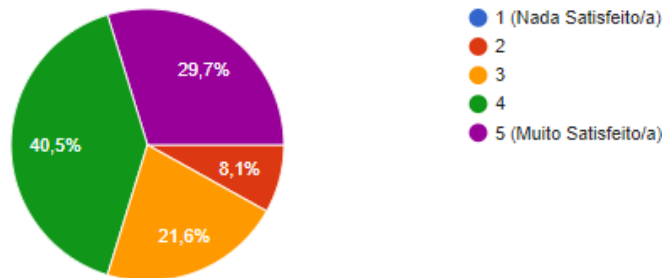
37 respostas



A grande maioria do grupo de Assistentes (89,1%) expressou-se positivamente face à segurança no interior da escola, sendo que 45,9% das respostas corresponderam ao nível 4. Todavia, quatro Assistentes revelaram não estar satisfeitos relativamente a esta dimensão.

8. Controlo da portaria

37 respostas

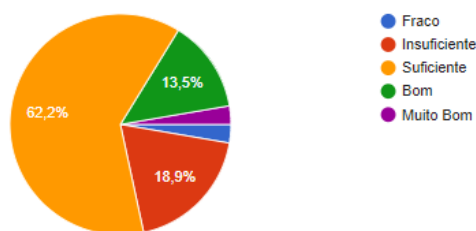


Para 40,5% dos AO/AT o controlo da portaria é satisfatório (nível 4) e para 29,7% chega a ser muito satisfatório (nível 5). Somente 8,1% atribuiu o nível 2 (Pouco Satisfeito), não existindo respostas de nível 1 (Nada Satisfeito). Seguidamente, foi pedido aos inquiridos que justificassem as suas respostas, porém, apenas dois o fizeram. Um dos Assistentes referiu não haver respeito dos alunos pelos Assistentes responsáveis pelo controle da portaria e outro apontou para o excesso de trabalho além do que lhe compete na portaria, considerando ser um fator prejudicial a um controlo eficaz desse espaço.

ALUNOS

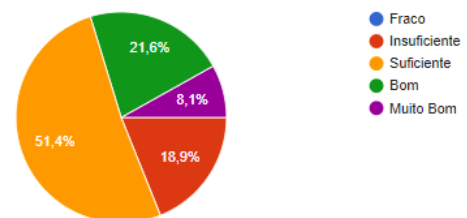
9. O comportamento dos alunos é:

37 respostas



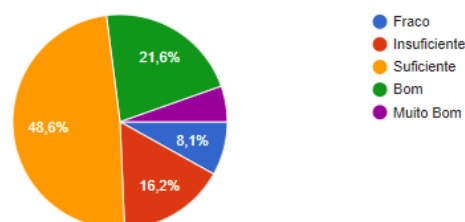
10. O respeito dos alunos pelos professores é:

37 respostas



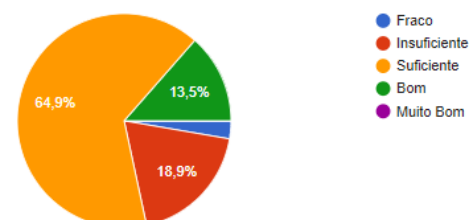
11. O respeito dos alunos pelo pessoal não docente é:

37 respostas



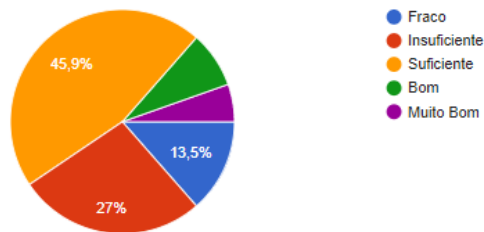
12. O respeito mútuo entre os alunos é:

37 respostas



13. O respeito dos alunos pelos equipamentos é:

37 respostas

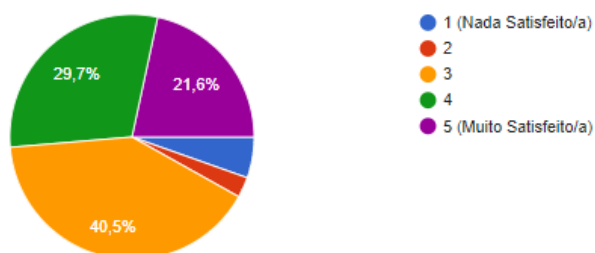


No que respeita aos alunos, a grande maioria dos AO/AT, avaliou o comportamento e o respeito que esses mantêm pelos professores, AO/AT, pelos próprios colegas e pelos equipamentos, como “Suficiente”. O número de respostas de nível “Insuficiente” foi também significativo, ao contrário dos níveis positivos de satisfação (Suficiente, Bom e Muito Bom). O nível “Fraco” foi atribuído por um maior número de AO/AT (ainda que apenas cinco AO/AT) no que aos equipamentos diz respeito. Pelo contrário, o nível “Muito Bom” (nível máximo de satisfação) apresentou um maior número de respostas (três) apenas no que se refere ao respeito pelos professores.

LIDERANÇA E GESTÃO

14. Capacidade de Organização e Gestão das Medidas Implementadas

37 respostas

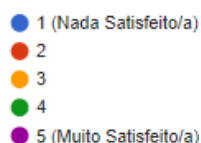
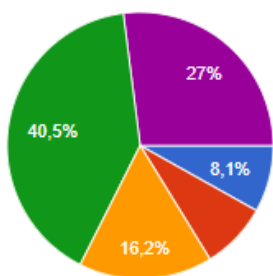


Foi perguntado aos AO/AT qual o nível de satisfação que atribuem à(s) figura(s) de liderança e chefia do Agrupamento.

Posto isto, as respostas foram maioritariamente positivas (91,8%), revelando uma percentagem significativa de níveis elevados de satisfação (níveis 4 e 5). Todavia, houve ainda quem se mostrasse menos satisfeito (três AO/AT), atribuindo os níveis 1 e 2 a esta dimensão.

15. Capacidade de Diálogo

37 respostas

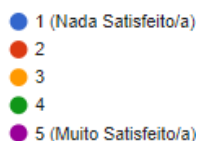
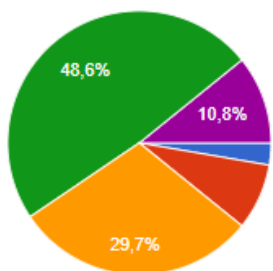


O diálogo é um aspeto importante a avaliar, uma vez que é uma característica essencial de um bom líder/chefe de equipa. Assim, podemos aferir que a grande maioria dos AO/AT (83,7%) está satisfeita com capacidade de diálogo dos seus líderes/chefes.

Ainda assim, seis AO/AT manifestaram-se negativamente quanto a este aspeto (nível 1 e 2).

16. Capacidade de Mobilização

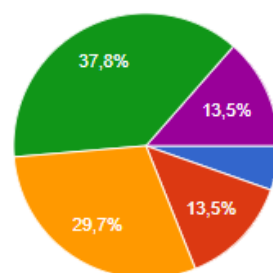
37 respostas



Um bom líder/chefe deve ainda ser capaz de mobilizar os elementos que lidera/chefia. Através do gráfico apresentado é notório o nível elevado de satisfação dos inquiridos, correspondendo a 89,1%, isto é, trinta e dois AO/AT.

17. Distribuição de Serviço

37 respostas

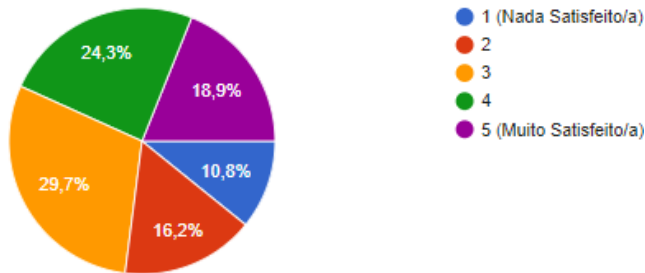


No que à distribuição do serviço dos AO/AT diz respeito, as respostas não reuniram consenso, distribuindo-se de forma variada pelos diferentes níveis. Enquanto cinco dos Assistentes se mostraram muito satisfeitos

quanto ao serviço que lhes compete, outros cinco apontam para o nível 2 de satisfação. O nível com maior número de respostas corresponde ao nível 4, com 37,8% (catorze AO/AT), não chegando a assumir uma maioria significativa. Quanto ao nível 1, reuniu apenas duas respostas.

18. Circulação da informação

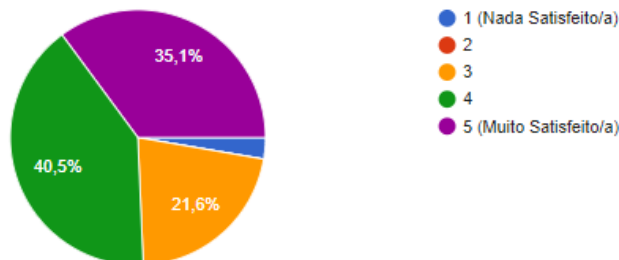
37 respostas



Para um bom trabalho de equipa é necessário que a comunicação entre os elementos seja eficiente, isto é, que todos estejam a par do que acontece na escola e que, desse modo, a informação circule corretamente. As respostas foram bastante díspares, não existindo uma expressividade de nenhum dos níveis atribuídos. Contudo, a percentagem total de respostas de níveis elevados de satisfação (4 e 5), quando comparada com respostas de níveis 1 e 2 é mais expressiva em 27%. Ainda assim, a diferença entre a percentagem de respostas de nível 1 e de nível 5 é pouco expressiva 8,1%, o que revela algumas dúvidas quanto à eficiência da circulação de informação.

19. Valorização dos meus contributos para o funcionamento da escola

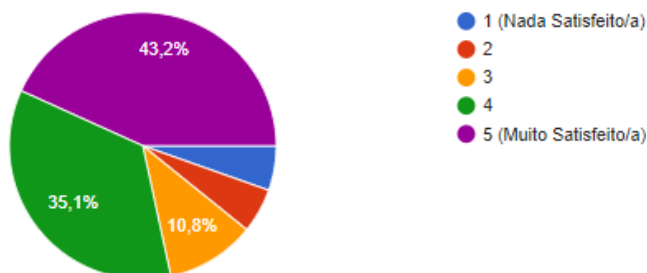
37 respostas



A maioria dos AO/AT sente que o seu trabalho no Agrupamento é valorizado, expressando-se em 35,1 % de atribuição de nível 5. Apenas uma das respostas incidiu sobre o nível mínimo (1).

20. Satisfação a trabalhar nesta escola?

37 respostas



Como se verifica facilmente, a grande maioria dos inquiridos revela estar satisfeita em trabalhar no Agrupamento (vinte e nove respostas de nível 4 e 5). Ainda assim, oito AO/AT optaram por níveis 1 e 2.

Algumas das justificações que subjazem às respostas relativas à questão anterior não foram ao encontro do seu verdadeiro propósito, uma vez que, pela análise das respostas, compreendeu-se que houve uma má interpretação da questão. Deste modo, algumas respostas remetem para o intuito do inquérito e não para a justificação da resposta anterior. Destas interpretações surgiram respostas como “informação e melhoria do Agrupamento”; “melhoria dos espaços e equipamentos”; “melhoria da escola”; “melhoramento para o bem-estar de todos”.

De entre as respostas que justificam um nível positivo de satisfação dos inquiridos, são de salientar: o empenho manifestado pela Direção do Agrupamento, contribuindo para o sentimento de realização dos assistentes; o bom ambiente entre os colegas, professores, alunos e direção; e, ainda, a colaboração/coordenação entre colegas. Por outro lado, houve seis assistentes que referiram estar pouco satisfeitos/as com o seu trabalho na escola devido aos seguintes fatores: “falta de modernização da escola”; “há falta de trabalho de equipa”; a dificuldade no trabalho; a desmotivação; a necessidade de mudanças na escola; e a “falta de recursos humanos”.

Para completar estas informações, segue a tabela de análise do conteúdo recolhido relativamente à questão “Indique o(s) motivo(s) da sua resposta”:

Satisfação	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - “Acho que há um bom ambiente entre chefia e o pessoal”; - “Os colegas são simpáticos; excelentes colegas”; - “Os professores são acessíveis; os professores são excelentes”; - “Respeito dos alunos e docentes para com os assistentes operacionais”; - “Gosto do ambiente e da comunidade educativa”; - “Porque é uma escola onde há muito convívio e me sinto muito bem”; - “Ambiente familiar e com respeito mútuo”; - “Bom ambiente de trabalho (...) a nível de relacionamento com os professores e coordenadora”; - “Na interação com os pais e os alunos estou muito satisfeito/a”; - “Carinho e respeito entre as colegas e Docentes”; - “Bom ambiente entre colegas e professores” (5)
	Liderança	<ul style="list-style-type: none"> - “Direção da escola empenhada em que os funcionários se sintam realizados”; - “O Conselho Diretivo é bom”; - “Tenho um bom Diretor”; - “Há uma excelente coordenação” (2); - “Boa capacidade da organização implementada”.
	Trabalho Colaborativo	<ul style="list-style-type: none"> - “Muita colaboração entre todos”; - “Muito unidas, todas as colegas, no trabalho”; - “Adoro trabalhar na minha a escola, por vários motivos, a ajuda mútua”.
	Fatores Individuais	<ul style="list-style-type: none"> - “Sinto-me bem no meu local de trabalho”; - “Pelo motivo de só ter trabalhado nesta escola”; - “Estou muito satisfeita com o meu desempenho tento melhorar cada vez mais”; - “Estou muito satisfeita a trabalhar nesta escola, e tento sempre melhorar cada vez mais o meu desempenho”; - “Gosto da escola onde trabalho”; - “Porque sempre gostei de trabalhar com regras”.

Menor Satisfação	<ul style="list-style-type: none">- “A falta de modernização da escola prejudica o bom funcionamento da mesma. Julgo que era importante informar melhor os pais e os alunos sobre as regras da escola;- “É difícil trabalho”;- “Estou desmotivada”;- “Falta de trabalho em equipa”;- “Falta de Recursos Humanos”;- “Uma escola relativamente pequena mas que haveria muita coisa a mudar”.
------------------	---

CONCLUSÃO

Através destes questionários foi possível aferir o nível de satisfação dos Assistentes Operacionais/Técnicos relativamente a diversas dimensões. É de realçar que, de entre os inquiridos, apenas um é assistente técnico, pelo que há uma maior representatividade das perspetivas dos Assistentes Operacionais. Relativamente à higiene e segurança das salas de aula, casas de banho, pavilhão gimnodesportivo/campo de jogos, espaço exterior e bufete, os inquiridos manifestaram, de um modo geral, níveis de satisfação razoáveis, com destaque para as respostas correspondentes aos níveis 3 e 4, o que revela a necessidade de uma maior atenção sobre a higiene e segurança dos referidos espaços.

No que aos alunos diz respeito, a maioria dos AO/AT (mais de 46%) considera que o comportamento e o respeito que mantém pelos atores educativos é “Suficiente”, ainda que seja maior para com os docentes do que para com os AO/AT. A menor classificação corresponde ao respeito pelos equipamentos, na qual os inquiridos optaram pelo nível “Fraco” (13,5%).

Relativamente aos órgãos de liderança e gestão do Agrupamento, os AO/AT mostraram-se maioritariamente satisfeitos com a capacidade de gestão das medidas implementadas de mobilização e distribuição de serviço, destacando-se a capacidade do diálogo como a dimensão mais bem classificada pelos inquiridos. Já a circulação da informação não reuniu qualquer consenso, resultando em respostas muito díspares, podendo significar alguma inconsistência desta dimensão.

Por último, é de realçar que a grande maioria dos AO/AT que responderam ao questionário afirma estar satisfeita com a valorização que é atribuída ao seu trabalho, o que se reflete numa percentagem elevada do nível máximo de satisfação (5). Quanto à satisfação em trabalhar no Agrupamento, as justificações mais utilizadas referem-se ao bom ambiente sentido entre os atores educativos e à qualidade da liderança praticada no Agrupamento. Porém, houve ainda quem referisse a desmotivação, a falta de recursos humanos e de modernização da escola como fatores de insatisfação.