

AGRUPAMENTO

DE

ESCOLAS FIGUEIRA MAR



Reunião de apresentação de resultados

**-Pessoal Não Docente –
Assistentes Técnicos**

PLANO DE MELHORIAS

ÁREA DE MELHORIA 3 - Milhas na Ação Educativa

0. Notas Introdutórias



A. Resultados dos questionários

- Assistentes Técnicos (Serviços Administrativos)



B. Opinião dos Pais/Encarregados de Educação



C. Opinião dos Alunos (2º Ciclo; 3º Ciclo; Secundário)



D. Conclusões



NOTAS INTRODUTÓRIAS

No âmbito do desenvolvimento do Plano de Melhorias a “Equipa Milhas” (EM3) ficou incumbida de **“Promover uma maior mobilização da comunidade na Ação Educativa”**.

... definiu-se, na fase de autoavaliação, que fossem trabalhados três aspetos:

- Promover práticas de recolha e análise de interesses e expectativas do pessoal não docente;
- Promover reuniões periódicas do pessoal não docente;
- Envolver o pessoal não docente na avaliação e elaboração de propostas de melhoria (de funcionamento dos serviços e funções da sua área de responsabilidade).

AÇÕES da EM3:

- Realização de questionários → Tratamento de dados →
- Reuniões de apresentação e análise de resultados.

Plano de Amostragem

Questionário aos assistentes administrativos (Secretaria)

- **UNIVERSO** – Todos os assistentes administrativos. – 17
- **Tamanho (mínimo) da amostra** (margem de erro de 5%): 80% - 14
- **Procedimento de amostragem: «online»**
 - O questionário será aplicado, em formato digital, num formulário «Google Drive». Será enviado a todos os Assistentes Administrativos, para o seu endereço de e-mail institucional, o «link» relativo ao formulário online.
- **Taxa de respostas** (esperado): 50%(7) – 17 respostas (100% do Universo)



A. Resultados dos questionários



1. Satisfação global do pessoal não docente

1.1. A Imagem do Agrupamento – **84% Satisfeito + Muito satisfeito**

1.2. O desempenho global do Agrupamento – **85% Satisfeito + Muito satisfeito**

1.3. O papel do Agrupamento na sociedade –

74% Satisfeito + Muito satisfeito + 21% «Não sei...»

1.4. O relacionamento do Agrupamento com os cidadãos e a sociedade –

- **79% Satisfeito + Muito satisfeito**

1.5. A forma como o Agrupamento gere os conflitos de interesses –

- **26% Pouco satisfeito**

1.6. O nível de envolvimento dos colaboradores no Agrupamento e na respetiva missão - **26% Pouco satisfeito ou Insatisfeito**

1.7. O envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão –

- **26% Pouco satisfeito ou Insatisfeito**

1.8. O envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria –

- **74% Satisfeito + Muito satisfeito** + 5% «Não sei...»

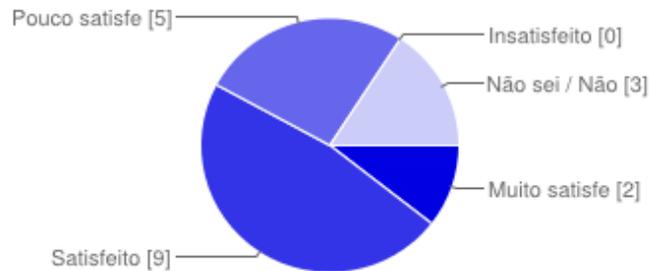
1.9. Os mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e a Direção –

- **26% Pouco satisfeito ou Insatisfeito**



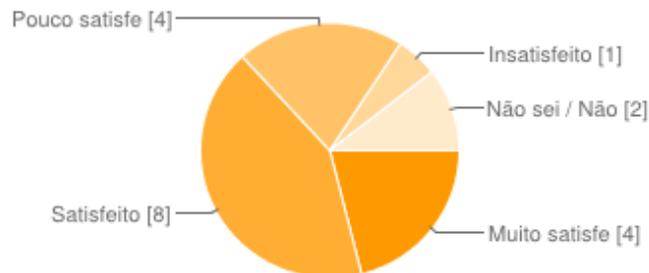
1. Satisfação global do pessoal não docente – Assistentes Técnicos

1.5. A forma como o Agrupamento gere os conflitos de interesses



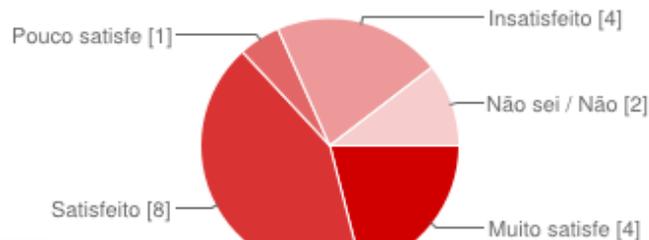
Muito satisfeito	2	11%	} 26%
Satisfeito	9	47%	
Pouco satisfeito	5	26%	
Insatisfeito	0	0%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	3	16%	

1.6. O nível de envolvimento dos colaboradores no Agrupamento e na respetiva missão



Muito satisfeito	4	21%	} 26%
Satisfeito	8	42%	
Pouco satisfeito	4	21%	
Insatisfeito	1	5%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	2	11%	

1.7. O envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão

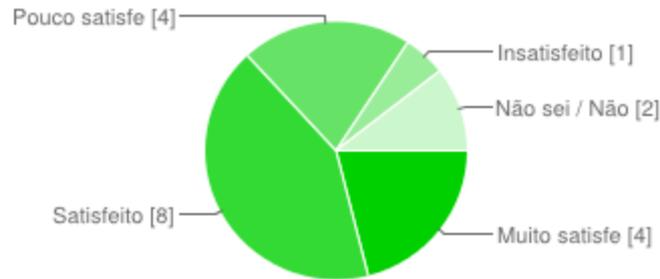


Muito satisfeito	4	21%	} 26%
Satisfeito	8	42%	
Pouco satisfeito	1	5%	
Insatisfeito	4	21%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	2	11%	



1. Satisfação global do pessoal não docente – Assistentes Técnicos

1.9. Os mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e a Direção



Muito satisfeito	4	21%
Satisfeito	8	42%
Pouco satisfeito	4	21%
Insatisfeito	1	5%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	2	11%

26%

1.10. Deixe as suas sugestões de melhorias no âmbito da sua satisfação global

➤ Maior diálogo entre colaboradores e direção

➤ Desigualdade na distribuição de serviço.

2. Satisfação com a Direção e sistemas de gestão

DIREÇÃO

2.1. Aptidão da liderança para conduzir a organização - 74% Sat. + MtoSat. + 11% «Não sei...»

2.2. Aptidão da gestão para comunicar - 74% Satisfeito + Muito Satisfeito + 5% «Não sei...»

CHEFE DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS ESCOLARES

2.1. Aptidão da liderança para conduzir a organização – 53% Satisfeito + Muito satisfeito /
/ 26% Pouco ou Insatisfeito

2.2. Aptidão da gestão para comunicar – 53% Satisfeito + Muito satisfeito / 27% Pouco ou Insatisfeito

2.3. A forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado
- 47% Satisfeito + Muito satisfeito / 37% Pouco ou Insatisf.

2.4. A forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados –
- 58% Satisfeito + Muito satisfeito + 21% «Não sei...»

2.5. A forma como a Direção do Agrupamento recompensa os esforços individuais
- 42% Satisfeito + Muito satisfeito / 43% Pouco ou Insatisfeito

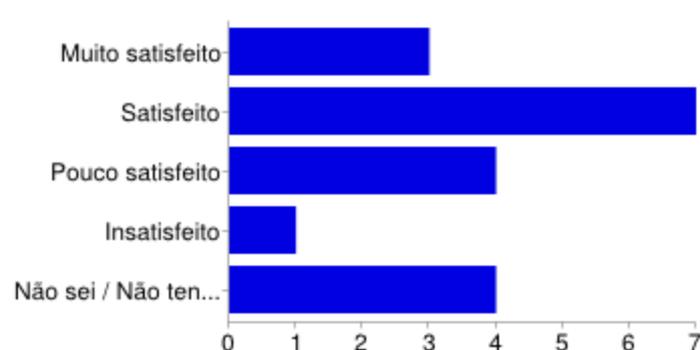
2.6. A forma como a Direção do Agrupamento recompensa os esforços de grupo –
- 48% Satisfeito + Muito satisfeito / 32% Pouco ou Insatisfeito

2.7. A postura da Direção do Agrupamento face à mudança e à modernização
- 73% Satisfeito + Muito satisfeito + 21% «Não sei...»



2. Satisfação com a Direção e sistemas de gestão – Assistentes Técnicos

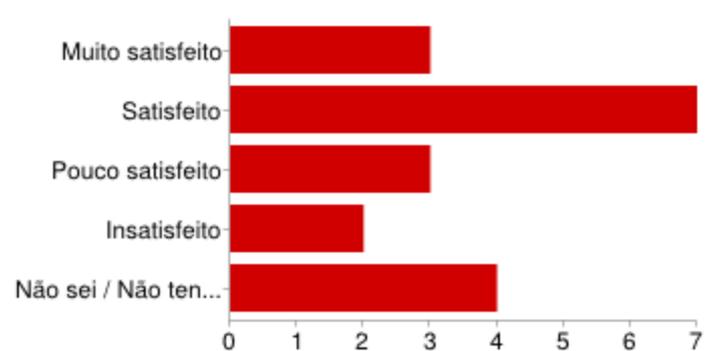
CHEFE DE SERVIÇO [2.1. Aptidão da liderança para conduzir a organização]



Muito satisfeito	3	16%
Satisfeito	7	37%
Pouco satisfeito	4	21%
Insatisfeito	1	5%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	4	21%

26%

CHEFE DE SERVIÇO [2.2. Aptidão da gestão para comunicar]



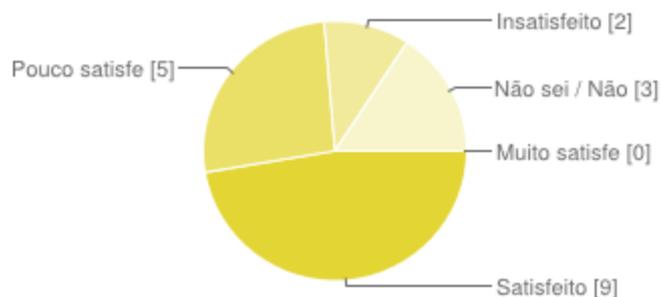
Muito satisfeito	3	16%
Satisfeito	7	37%
Pouco satisfeito	3	16%
Insatisfeito	2	11%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	4	21%

27%



2. Satisfação com a Direção e sistemas de gestão – Assistentes Técnicos

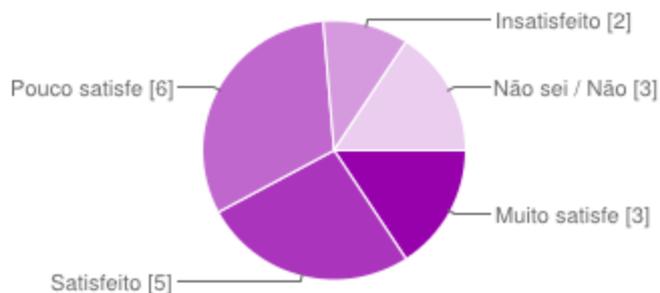
2.3. A forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado



Muito satisfeito	0	0%
Satisfeito	9	47%
Pouco satisfeito	5	26%
Insatisfeito	2	11%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	3	16%

37%

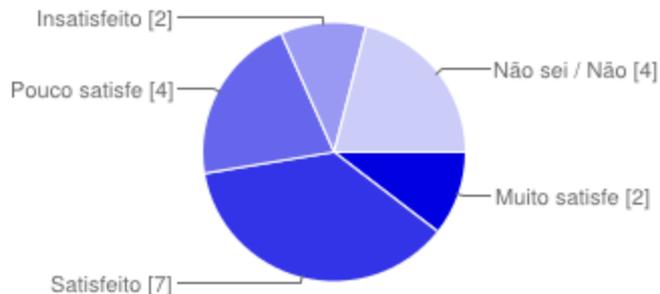
2.5. A forma como a Direção do Agrupamento recompensa os esforços individuais



Muito satisfeito	3	16%
Satisfeito	5	26%
Pouco satisfeito	6	32%
Insatisfeito	2	11%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	3	16%

43%

2.6. A forma como a Direção do Agrupamento recompensa os esforços de grupo



Muito satisfeito	2	11%
Satisfeito	7	37%
Pouco satisfeito	4	21%
Insatisfeito	2	11%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	4	21%

32%

2. Satisfação com a Direção e sistemas de gestão – Assistenets Técnicos

2.8. Deixe as suas sugestões relativamente à Direção e aos sistemas de gestão

 Têm superado as minhas expectativas.

 Os meus parabéns a toda a Direção.



3. Satisfação com as condições de trabalho

3.1. O ambiente de trabalho – 84% Satisfeito + Muito satisfeito

3.2. O modo como o Agrupamento lida com conflitos, queixas ou problemas pessoais - 48% Satisfeito + Muito satisfeito / 32% Pouco satisfeito

3.3. O horário de trabalho - 84% Satisfeito + Muito satisfeito

3.4. A possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais - 89% Satisfeito + Muito satisfeito

3.5. A possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde - 89% Satisfeito + Muito satisfeito

3.6. A igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais - 63% Satisfeito + Muito satisfeito / 27% Pouco ou Insatisfeito

3.7. A igualdade de oportunidades nos processos de promoção –

- 37% Satisfeito + Muito satisfeito / 32% Pouco ou Insatisfeito

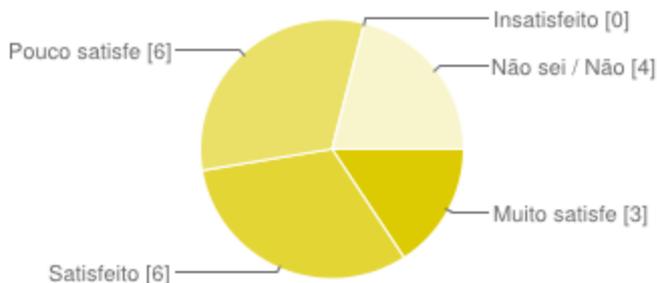
3.8. A igualdade de tratamento no Agrupamento –

53% Satisfeito + Muito satisfeito + 26% «Não sei...»



3. Satisfação com as condições de trabalho

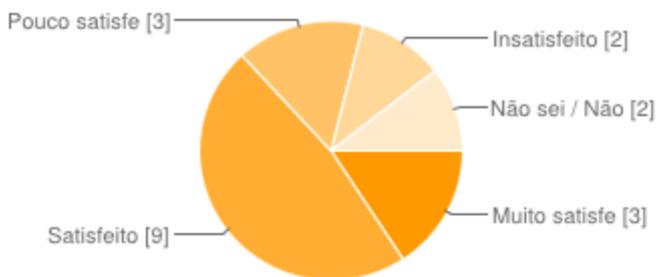
3.2. O modo como o Agrupamento lida com conflitos, queixas ou problemas pessoais



Muito satisfeito	3	16%
Satisfeito	6	32%
Pouco satisfeito	6	32%
Insatisfeito	0	0%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	4	21%



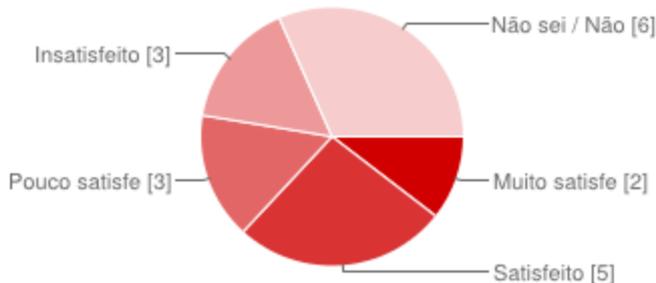
3.6. A igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais



Muito satisfeito	3	16%
Satisfeito	9	47%
Pouco satisfeito	3	16%
Insatisfeito	2	11%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	2	11%

27%

3.7. A igualdade de oportunidades nos processos de promoção



Muito satisfeito	2	11%
Satisfeito	5	26%
Pouco satisfeito	3	16%
Insatisfeito	3	16%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	6	32%

32%

3. Satisfação com as condições de trabalho

3.9. Deixe as suas sugestões de melhorias no âmbito das Condições de Trabalho

-  Terem em atenção as condições físicas de cada funcionário.
(Em relação à saúde e idade.)



4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

4.1. A política de gestão de recursos humanos existente no Agrupamento –

- 52% Satisfeito + Muito satisfeito / 27% Pouco + Insatisfeito

4.2. As oportunidades criadas pelo Agrupamento para desenvolver novas competências - 42% Satisfeito + Muito satisfeito / 42% Pouco + Insatisfeito

4.3. As ações de formação que realizou até ao presente –

58% Satisfeito + Muito satisfeito + 21% «Não sei...»

4.4. Os mecanismos de consulta e diálogo existentes no Agrupamento –

- 59% Satisfeito + Muito satisfeito + 11% «Não sei...»

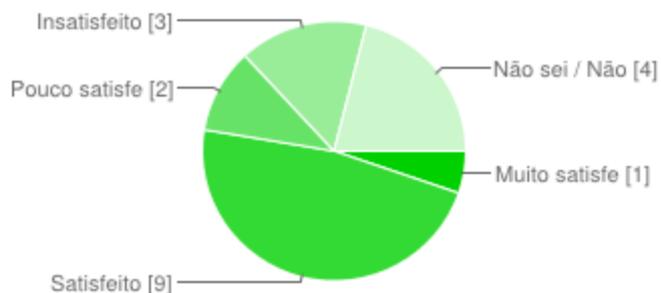
4.5. O nível de conhecimento que tem dos objetivos do Agrupamento –

- 52% Satisfeito + Muito satisfeito / 32% Pouco + Insatisfeito



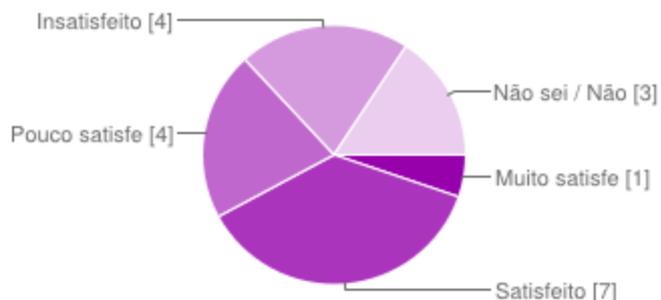
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

4.1. A política de gestão de recursos humanos existente no Agrupamento



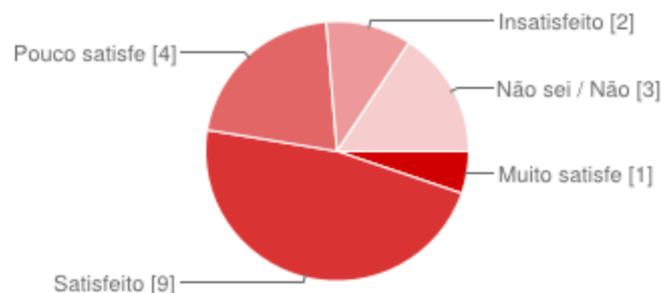
Muito satisfeite	1	5%	} 27%
Satisfeito	9	47%	
Pouco satisfeite	2	11%	
Insatisfeito	3	16%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	4	21%	

4.2. As oportunidades criadas pelo Agrupamento para desenvolver novas competências



Muito satisfeite	1	5%	} 42%
Satisfeito	7	37%	
Pouco satisfeite	4	21%	
Insatisfeito	4	21%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	3	16%	

4.5. O nível de conhecimento que tem dos/as objetivos/finalidades do Agrupamento



Muito satisfeite	1	5%	} 32%
Satisfeito	9	47%	
Pouco satisfeite	4	21%	
Insatisfeito	2	11%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	3	16%	

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

4.6. Deixe as suas sugestões de melhorias no âmbito do Desenvolvimento da Carreira:

-  Termos um pouco mais de autonomia para podermos atuar, em certas circunstâncias.
-  Necessário mais ações de formação e sensibilização para pessoal não docente.



5. Níveis de motivação

5.1. Aprender novos métodos de trabalho - 95% motivado ou muito motivado

5.1.1. O que falta para que o seu grau de motivação seja "Muito motivado"?

gosto de estar sempre preparada para aprender coisas novas. Na minha área de expressão plástica.

O envolvimento de todos

A politica governamental

Que sejam dadas oportunidades iguais no trabalho para todos

5.2. Desenvolver trabalho em equipa - 90% motivado ou muito motivado

5.2.1. O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?

diálogo e vontade de interação

Empenho por parte dos colegas

ser considerada uma boa e exemplar funcionária. Pois assim o considero.

Visto desempenhar todas as tarefas que me são delegadas, com o máximo de responsabilidade, e prazer.

5.3. Participar em ações de formação - 94% motivado ou muito motivado

5.3.1. O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?

ser bem avaliada.

Gostava de poder participar em ações de formação, dentro do horário de trabalho.

5. Níveis de motivação

5.4. Participar em projetos de mudança no Agrupamento –

- 95% motivado ou muito motivado

5.4.1. O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?

que sejam coerentes na avaliação.

Ter conhecimento que eles existem e ser chamada a participar

Que sejam proporcionadas as oportunidades

5.5. Sugerir melhorias – 79% motivado ou muito motivado

5.5.1. O que falta para que o seu grau de motivação seja 5?

Não me sinto a vontade.

ter excelente.

Haver espaço para o diálogo e opinião

Melhorar a forma/ meios de comunicação com as chefias

As barreiras que se levantam na implementação dessas mesmas melhorias

6. Satisfação com o estilo de liderança

DIREÇÃO

- 6.1. Lidera através do exemplo - 79% **Concordo** ou **Concordo totalmente** / 5% **Discordo**
- 6.2. Demonstra empenho no processo de mudança
 - 84% **Concordo** ou **Concordo totalmente** / 5% **Discordo totalmente**
- 6.3. Aceita críticas construtivas - 69% **Concordo** ou **Concordo totalmente** / 26% «Não sei...
- 6.4. Aceita sugestões de melhoria - 69% **Concordo** ou **Concordo totalmente** / 26% «Não sei...
- 6.5. Delega competências e responsabilidades - 79% **Concordo** ou **Concordo totalmente**
- 6.6. Estimula a iniciativa das pessoas – 74% **Concordo** ou **Concordo totalmente** /
/ 11% **Discordo** / 16% «Não sei...
- 6.7. Encoraja a confiança mútua e o respeito - 74% **Concordo** ou **Concordo totalmente** /
/ 5% **Discordo** / 21% «Não sei...



6. Satisfação com o estilo de liderança

DIREÇÃO

6.8. Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança –

58% **Concordo ou Concordo totalmente** / 5% **Discordo** / 37% «Não sei...

6.9. Promove ações de formação

- 63% **Concordo ou Concordo totalmente** / 27% **Discordo ou Discordo totalmente**

6.10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas

- 69% **Concordo ou Concordo totalmente** / 21% «Não sei...

6.11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa

- 90% **Concordo ou Concordo totalmente**



6. Satisfação com o estilo de liderança

CHEFE DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS ESCOLARES

- 6.1. Lidera através do exemplo - **69% Concordo ou Concordo totalmente** / 31% «Não sei...
- 6.2. Demonstra empenho no processo de mudança -
- **52% Concordo ou Concordo totalmente** / **5% Discordo** / 42% «Não sei...
- 6.3. Aceita críticas construtivas -
- **57% Concordo ou Concordo totalmente** / **11% Discordo** / 32% «Não sei...
- 6.4. Aceita sugestões de melhoria –
- **63% Concordo ou Concordo totalmente** / **5% Discordo** / 32% «Não sei...
- 6.5. Delega competências e responsabilidades –
- **69% Concordo ou Concordo totalmente** / 31% «Não sei...
- 6.6. Estimula a iniciativa das pessoas – **53% Concordo ou Concordo totalmente** /
11% Discordo / 36% «Não sei...
- 6.7. Encoraja a confiança mútua e o respeito - **58% Concordo ou Concordo totalmente**
/ 42% «Não sei...



6. Satisfação com o estilo de liderança

CHEFE DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS ESCOLARES

6.8. Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança

- 47% **Concordo ou Concordo totalmente** / 11% **Discordo** / 42% «Não sei...

6.9. Promove ações de formação

- 53% **Concordo ou Concordo totalmente** / 21% **Discordo ou Discordo totalmente** / 26% «Não sei...

6.10. Reconhece e premeia os esforços individuais e das equipas –

- 58% **Concordo ou Concordo totalmente** / 5% **Discordo totalmente** / 37% «Não sei...

6.11. Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa - 58% **Concordo ou Concordo totalmente** / 5% **Discordo** / 37% «Não sei...



7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

7.1. Os equipamentos informáticos disponíveis - **79% Satisfeito + Muito satisfeito**

7.2. O software disponível - **79% Satisfeito + Muito satisfeito**

7.3. Os equipamentos de comunicação disponíveis –
– **69% Satisfeito + Muito satisfeito / 27% Pouco + Insatisfeito**

7.4. As condições de higiene - **79% Satisfeito + Muito satisfeito**

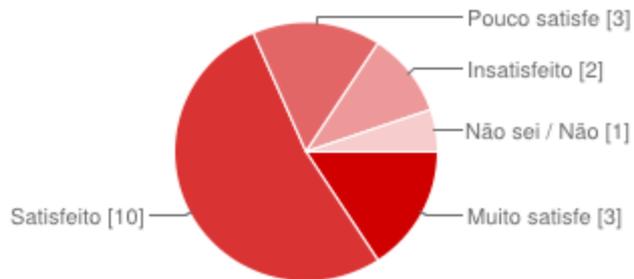
7.5. As condições de segurança –
68% Satisfeito + Muito satisfeito / 28% Pouco Satisfeito

7.6. Os serviços de refeitório e bar –
58% Satisfeito + Muito satisfeito / 5% Insatisfeito / 37% «Não sei...



7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

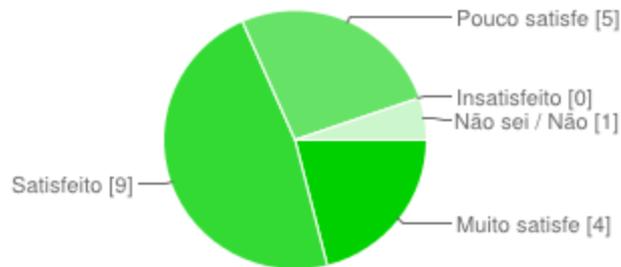
7.3. Os equipamentos de comunicação disponíveis



Muito satisfeito	3	16%
Satisfeito	10	53%
Pouco satisfeito	3	16%
Insatisfeito	2	11%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	1	5%

27%

7.5. As condições de segurança



Muito satisfeito	4	21%
Satisfeito	9	47%
Pouco satisfeito	5	26%
Insatisfeito	0	0%
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	1	5%

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

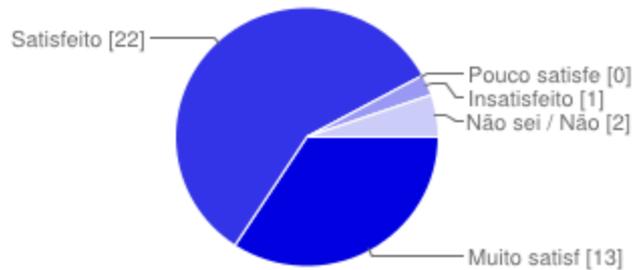
7.7. Deixe as suas sugestões de melhorias relativamente às condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços:

-  Precisamos de ter todo o material necessário e com os devidos aparelhos que são necessários para todo o serviço de higiene no nosso posto de trabalho.
-  Formação em situações de emergência...
-  Maior limpeza nas instalações sanitárias e maior simpatia por parte de alguns funcionários.
-  No respeitante às salas de aula, os docente deveriam exigir que as salas ficassem limpas à saída de cada aula.



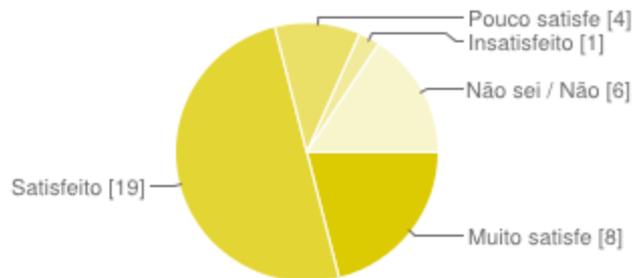
B. Opinião dos Pais/Encarregados de Educação

1.4. A atitude e o desempenho dos assistentes técnicos nos Serviços Administrativos

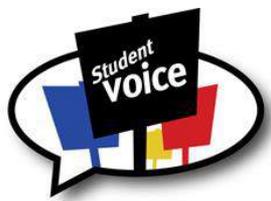


Opinião	Contagem	Porcentagem	Total
Muito satisfeito	13	34%	92%
Satisfeito	22	58%	
Pouco satisfeito	0	0%	14%
Insatisfeito	1	3%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	2	5%	

4.5. Os tempos de espera nos Serviços Administrativos



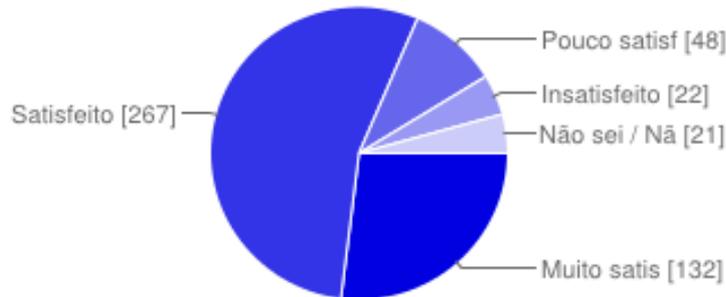
Opinião	Contagem	Porcentagem	Total
Muito satisfeito	8	21%	71%
Satisfeito	19	50%	
Pouco satisfeito	4	11%	14%
Insatisfeito	1	3%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada / Não se aplica	6	16%	



C. Opinião dos Alunos

→ ...dos Alunos do 2º Ciclo, do 3º Ciclo e do Secundário:

1.4. O apoio e o atendimento dos assistentes técnicos nos Serviços Administrativos



Muito satisfeito	132	27%	} 81%
Satisfeito	267	54%	
Pouco satisfeito	48	10%	
Insatisfeito	22	4%	
Não sei / Não tenho uma opinião formada	21	4%	



D. Conclusões

1. Satisfação global do pessoal não docente

Neste ponto, os níveis de satisfação são genericamente bastante positivos, quase sempre superando a fasquia dos 70% (nas opções «Satisfeito» ou «Muito Satisfeito»).

2. Satisfação com a Direção e sistemas de gestão

«A forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado» e «a forma como a Direção do Agrupamento recompensa os esforços individuais e de grupo» são aspetos que apresentam níveis de satisfação menos positivos, onde as opções «Pouco Satisfeito» e/ou «Insatisfeito» atingem valores acima dos 30%.

3. Satisfação com as condições de trabalho

O mais baixo nível de satisfação, essencialmente na opção «Pouco Satisfeito», verifica-se quanto ao «modo como o Agrupamento lida com conflitos, queixas ou problemas pessoais» e na «igualdade de oportunidades nos processos de promoção».



D. Conclusões (continuação)

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

«As oportunidades criadas pelo Agrupamento para desenvolver novas competências» e «o nível de conhecimento que tem dos objetivos do Agrupamento» são aspetos que apresentam os níveis de satisfação menos positivos.

5. Níveis de motivação

Os níveis de motivação são genericamente bastante positivos, superando o valor dos 70% (nas opções «Motivado» ou «Muito Motivado»).

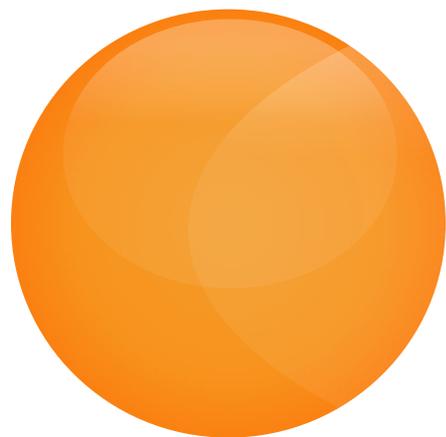
6. Satisfação com o estilo de liderança

Não havendo situações relevantes de insatisfação, verifica-se na generalidade deste ponto, em especial, relativamente ao Chefe dos Serviços A. E., um valor considerável de respostas do tipo «Não Sei».

7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

«Os equipamentos de comunicação disponíveis» e «as condições de segurança» são os aspetos que apresentam um nível de satisfação menos positivo.





Breve reflexão sobre os resultados apresentados...



**Muito obrigado
pela atenção !!!**

