

## Relatório de Análise

Avaliação da Satisfação dos Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais com o Agrupamento de Escolas de Trancoso

2022.23

## Índice

Introdução.....	1
1. Caracterização da amostra.....	1
1.1. Género.....	1
1.2. Nível de escolaridade .....	2
1.3. Anos de experiência como AO/AT .....	2
2. Resultados .....	3
2.1. Comunicação institucional .....	3
2.1.1. Periodicidade da consulta do <i>e-mail</i> .....	3
2.1.2. Consideração da opinião dos AT e AO nas decisões sobre o funcionamento do AET.....	4
2.1.3. Formas de comunicação com as lideranças .....	4
2.1.4. Lideranças do AET .....	5
2.1.5. Sugestões de melhoria.....	7
2.2. Divulgação da informação.....	8
2.2.1. Divulgação atempada da informação .....	8
2.2.2. Canais de divulgação.....	8
2.2.3. Conhecimento do Plano Anual de Atividades e contribuição para a sua construção .....	9
2.3. Grau de satisfação.....	10
2.3.1. Satisfação global .....	11
2.3.2. Sugestões .....	11
2.4. Recursos e formação.....	12
2.4.1. Recursos e sugestões .....	12
2.4.2. Formação e sugestões .....	13
2.5. Motivação .....	14
2.5.1. Desempenho profissional .....	15
2.5.2. Relações interpessoais no local de trabalho.....	15
2.5.3. Grau de satisfação por trabalhar no AET .....	16
2.5.4. Sugestões de melhorias gerais.....	17
Considerações finais .....	18

---

## Índice de tabelas

Tabela 1 Caracterização do género dos AT e AO do AET .....	2
Tabela 2 Caracterização quanto ao nível de escolaridade dos AT e AO .....	2
Tabela 3 Caracterização do número de anos de experiência como AT/AO .....	2
Tabela 4 Periodicidade da consulta do e-mail .....	3
Tabela 5 Consideração da opinião dos AT e AO nas decisões sobre o funcionamento do AET .....	4
Tabela 6 Formas de comunicação com as lideranças .....	4
Tabela 7 Opinião dos AT e AO sobre a disponibilidade demonstrada pela Encarregada Operacional/ pelo Coordenador Técnico do SA.....	5
Tabela 8 Opinião dos AT e AO sobre a disponibilidade demonstrada pela Direção .....	6
Tabela 9 Opinião dos AT e AO sobre a divulgação atempada da informação.....	8
Tabela 10 Meios através do(s) qual(ais) os AT e AO tomam conhecimento da informação divulgada .....	8
Tabela 11 Conhecimento do Plano Anual de Atividades por parte dos AT e AO .....	9
Tabela 12 Contribuição com sugestões para o PAA .....	9
Tabela 13 Opinião global sobre o grau de satisfação dos AT e AO .....	10
Tabela 14 Opinião dos AT e AO sobre o grau de satisfação global em relação ao AET .....	11
Tabela 15 Opinião global sobre se os recursos existentes são adequados às necessidades profissionais .....	12
Tabela 16 Opinião sobre a frequência de formação para além do exigido por lei .....	13
Tabela 17 Opinião dos AT e AO sobre o seu desempenho profissional .....	15
Tabela 18 Opinião dos AT e AO sobre as relações interpessoais no local de trabalho .....	15
Tabela 19 Opinião dos AT e AO sobre o grau de satisfação por trabalhar no AET.....	17

---

## Introdução

Tendo presente que o desempenho, a participação e a satisfação de todos os elementos da comunidade escolar têm impacte no bom funcionamento do Agrupamento de Escolas de Trancoso (AET), entendeu-se aplicar um questionário ao respetivo corpo não docente, Assistentes Técnicos (AT) e Assistentes Operacionais (AO), no sentido de aferir o grau de satisfação de todos.

Sendo constante o foco do AET na melhoria contínua do desempenho organizacional, numa perspetiva de eficácia e eficiência do sistema, o presente relatório apresenta-se como uma ferramenta de apoio à monitorização da avaliação interna do agrupamento. Assim, neste relatório são mostrados os resultados obtidos da aplicação do referido questionário, com vista à implementação de planos de melhoria.

O questionário, aplicado no final do 1.º semestre com recurso à plataforma *Google Forms*, era constituído por questões de resposta fechada, nas quais os inquiridos tinham de escolher entre respostas alternativas, e questões de resposta curta, onde foram solicitadas sugestões de melhoria de diversas secções.

Em todo o processo, a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes.

Por forma a simplificar a leitura dos resultados, sempre que possível, foram apresentadas as percentagens e as médias, correspondentes às escalas de avaliação utilizadas, encontrando-se as mesmas expostas ao longo do atual relatório.

Do universo de 86 funcionários, 62 responderam ao questionário, correspondendo a uma taxa de resposta de 72,1%. Obteve-se, assim, uma amostra representativa do universo em estudo.

Face aos dados obtidos no ano anterior, a taxa de resposta ao questionário aumentou consideravelmente (14,2%), donde se conclui haver uma maior envolvimento dos Assistentes neste tipo de ações.

## 1. Caracterização da amostra

No que diz respeito à amostra, ou seja, ao número de respondentes ao questionário de satisfação dos Assistentes, foram avaliados os resultados da sua caracterização, subdivididos pelas seguintes categorias:

- Género ([Tabela 1](#));
- Nível de escolaridade ([Tabela 2](#));
- Anos de experiência como AT/AO ([Tabela 3](#)).

### 1.1. Género

Relativamente ao género, constatou-se que a maioria dos inquiridos pertence ao género feminino (90,3%).

*Tabela 1 Caracterização do género dos AT e AO do AET*

Género	n	%
Feminino	56	90,3
Masculino	6	9,7

### 1.2. Nível de escolaridade

Auscultados relativamente ao seu nível de escolaridade, apurou-se que mais de metade dos respondentes (64,5%) concluiu o ensino secundário. Tem-se ainda que 24,2% dos inquiridos não concluiu o secundário, distribuindo-se pelos 1.º, 2.º e 3.º Ciclos, 9,6% (n=6) são licenciados e 1,6%, correspondendo a 1 inquirido, tem o grau de mestre.

*Tabela 2 Caracterização quanto ao nível de escolaridade dos AT e AO*

Nível de escolaridade	n	%
1.º Ciclo	2	3,2
2.º Ciclo	1	1,6
3.º Ciclo	12	19,4
Secundário	40	64,5
Licenciatura	6	9,7
Mestrado	1	1,6

### 1.3. Anos de experiência como AO/AT

Quanto à antiguidade na amostra dos AT e AO, a grande maioria (80,6%) tem mais de 20 anos de experiência no exercício das suas funções. Nos intervalos de 0 a 5 anos e 6 a 10 anos, tem-se a mesma percentagem de respondentes, 4,8% (n=3). Ainda se verifica 1,6%, correspondente a 1 pessoa, que tem experiência profissional entre 11 a 15 anos e 8,1% (n=5) entre 16 a 20 anos de experiência.

*Tabela 3 Caracterização do número de anos de experiência como AT/AO*

Anos de experiência	n	%
0 a 5 anos	3	4,8
6 a 10 anos	3	4,8
11 a 15 anos	1	1,6
16 a 20 anos	5	8,1
Mais de 20 anos	50	80,6

## 2. Resultados

### 2.1. Comunicação institucional

A opinião relativa à comunicação institucional prestada aos AT e AO traduz-se nos resultados subdivididos pelas seguintes categorias:

- Periodicidade da consulta do *e-mail* (Tabela 4);
- Consideração da opinião dos AT e AO nas decisões sobre o funcionamento do AET (Tabela 5);
- Formas de comunicação com as lideranças (Tabela 6);
- Classificação da disponibilidade demonstrada pelas lideranças do AET – Coordenador Técnico dos SA/Encarregada Operacional e Direção (Tabela 7);

#### 2.1.1. Periodicidade da consulta do *e-mail*

Tabela 4 Periodicidade da consulta do *e-mail*

Com que regularidade consulta o seu e-mail?	n	%	% (ano 2021.22)
Diariamente	51	82,3	86,4
Uma vez por semana	11	17,7	11,4
Pelo menos uma vez por mês	0	0	0
Menos de uma vez por mês	0	0	2,3
Nunca usei	0	0	0

O questionário pretendia aferir a frequência com que os usuários consultam o *e-mail*.

Predominantemente os AT e AO consultam diariamente o *e-mail* (82,3%).

Contudo 17,7% (n=11) dos inquiridos apenas o faz uma vez por semana. Sendo o *e-mail* um dos meios mais usado para a comunicação interna, no AET, é necessário incentivar estes funcionários a utilizá-lo com mais regularidade.

Face ao ano passado, apesar da percentagem de inquiridos que consulta o *e-mail* diariamente ter diminuído e daqueles que consultam uma vez por semana ter aumentado, é importante destacar que nenhum AT ou AO referiu ter consultado o seu *e-mail* menos de uma vez por mês.

### 2.1.2. Consideração da opinião dos AT e AO nas decisões sobre o funcionamento do AET

Tabela 5 Consideração da opinião dos AT e AO nas decisões sobre o funcionamento do AET

A sua opinião é tida em conta nas decisões sobre o funcionamento do AET?	n	%
Sim	22	35,5
Não	18	29,0
Não sei	22	35,5

Foi também auscultado se a opinião profissional dos AT e AO é tida em conta nas decisões para o funcionamento do AET.

35,5% (n=22) dos inquiridos responderam de forma positiva à questão, registando-se a mesma percentagem para aqueles que referiram não saber. 29% (n=18) responderam à questão de forma negativa.

Decorrente da alteração de uma das respostas possíveis, tendo-se optado por colocar “Não sei” em vez de “Não se aplica”, os resultados agora publicados não permitem uma comparação direta com os resultados recolhidos no ano anterior.

### 2.1.3. Formas de comunicação com as lideranças

Tabela 6 Formas de comunicação com as lideranças

Comunica a sua opinião sobre o funcionamento do AET	n	%	% (ano 2021.22)
Através de e-mail	1	1,6	4,5
Pessoalmente à Encarregada Operacional/ ao Coordenador Técnico dos SA	35	56,5	61,4
Pessoalmente na secretaria	0	0	11,4
Pessoalmente na direção	7	11,3	9,1
Não comunico	19	30,6	13,6

No que concerne às respostas obtidas acerca de como os AT e AO comunicam com as lideranças verifica-se que:

- tal como no ano anterior, grande parte dos inquiridos transmite pessoalmente a sua opinião à Encarregada Operacional/ao Coordenador Técnico dos SA (56,5%).
- 11,3% (n=7) fazem-no pessoalmente na direção, sendo que esta percentagem aumentou em relação ao ano passado;

- apenas 1,6% (n=1) utiliza o *e-mail*, valor mais baixo registado, à semelhança do ano passado;
- neste ano não se registaram casos que comuniquem a sua opinião pessoalmente nos serviços administrativos, ao contrário do ano anterior onde essa percentagem foi de 11,4%.

É ainda de salientar que uma percentagem bastante significativa de respondentes (30,6%) não comunica a sua opinião sobre o funcionamento do AET, tendo essa percentagem aumentando consideravelmente face ao ano anterior. Surge aqui a preocupação de compreender a razão deste comportamento.

#### 2.1.4.Lideranças do AET

O resultado da opinião dos AT e AO relativo às lideranças do AET, apresenta-se subdividido pelas seguintes categorias:

- Disponibilidade da Encarregada Operacional/do Coordenador Técnico dos SA (Tabela 7);
- Disponibilidade da Direção (Tabela 8);

Para avaliar a opinião dos Assistentes sobre a disponibilidade das diferentes lideranças do agrupamento usou-se uma escala com cinco parâmetros: nunca (N), pouco (P), algumas vezes (AV), muitas vezes (MV) e sempre (S).

No tratamento dos dados apresentados, para cada uma das respostas, foi calculado a percentagem e o valor médio do grau de frequência, para uma melhor aferição e comparação dos resultados. Deste modo, procedeu-se à codificação das respostas da seguinte forma: nunca = 1, pouco = 2, algumas vezes = 3, muitas vezes = 4 e sempre = 5.

Nesta avaliação também foi realizada uma análise comparativa dos dados recolhidos no presente ano face aos dados obtidos no ano anterior.

##### 2.1.4.1. Disponibilidade demonstrada pela Encarregada Operacional/ pelo Coordenador Técnico do SA

Tabela 7 Opinião dos AT e AO sobre a disponibilidade demonstrada pela Encarregada Operacional/ pelo Coordenador Técnico do SA

Item	N		P		AV		MV		S		Média	Dif 22.23-21.22	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
1. Para me ouvir	0	0,0	10	16,1	14	22,6	14	22,6	24	38,7	3,8	0,1	▲
2. Para colaborar comigo	0	0,0	11	17,7	20	32,3	12	19,4	19	30,6	3,6	0,3	▲
3. Para me orientar	5	8,1	10	16,1	19	30,6	10	16,1	18	29,0	3,4	0,2	▲
4. Para ajudar na resolução de problemas	4	6,5	6	9,7	19	30,6	14	22,6	19	30,6	3,6	0,4	▲



<b>TOTAL</b>	---	3,6	---	14,9	---	29,0	---	20,2	---	32,3	3,6	-----
Itens com evolução positiva <b>100%</b> Itens com evolução negativa <b>0%</b> Itens sem evolução <b>0%</b>												

Como se pode visualizar pela tabela anterior, as respostas recaem maioritariamente nos parâmetros pouco, algumas vezes, muitas vezes e sempre, apresentando-se uma variação pouco significativa na escolha dos parâmetros pouco e algumas vezes (43,9%), considerando-os conjuntamente, e dos parâmetros muitas vezes e sempre (52,8%). Isto demonstra que a perceção dos AT e AO em relação à disponibilidade demonstrada pela Encarregada Operacional/ pelo Coordenador Técnico dos SA é **satisfatória**. Os itens 3 e 4 foram os que revelaram um maior desagrado por parte dos respondentes, uma vez que é nestes itens que aparece também assinalado o parâmetro nunca. Seria útil perceber, em melhor detalhe, quais os fatores que levam a este registo.

Tendo em conta que a média varia entre 1 e 5, pode ver-se claramente que as respostas dadas pelos inquiridos, nos vários itens, se situam entre 3,4 e 3,8. Isto reforça o que foi mencionado anteriormente. Apesar dos resultados serem semelhantes face aos resultados obtidos no ano anterior, atualmente os AT e AO sentem-se mais satisfeitos com a atuação da Encarregada Operacional/ do Coordenador Técnico dos SA, pois todos os itens apresentam uma evolução positiva (100%). É ainda de referir que essa satisfação é mais evidente no que toca à colaboração e na ajuda para resolver problemas.

#### 2.1.4.2. Disponibilidade demonstrada pela Direção

Tabela 8 Opinião dos AT e AO sobre a disponibilidade demonstrada pela Direção

Item	N		P		AV		MV		S		Média	Dif 22.23-21.22	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
1. Para me ouvir	3	4,8	10	16,1	20	32,3	13	21,0	16	25,8	3,5	-0,2	☹
2. Para colaborar comigo	3	4,8	11	17,7	20	32,3	11	17,7	17	27,4	3,5	-0,1	☹
3. Para me orientar	4	6,5	12	19,4	19	30,6	11	17,7	16	25,8	3,4	0,0	=
4. Para ajudar na resolução de problemas	3	4,8	11	17,7	20	32,3	11	17,7	17	27,4	3,5	0,0	=
<b>TOTAL</b>	---	5,2	---	17,7	---	31,9	---	18,5	---	26,6	3,4	-----	
Itens com evolução positiva <b>0%</b> Itens com evolução negativa <b>50%</b> Itens sem evolução <b>50%</b>													

Tal como anteriormente, as respostas equilibram-se entre a escolha dos parâmetros pouco e algumas vezes (49,6%), considerando-os em conjunto, e a escolha dos parâmetros muitas vezes e sempre (45,1%), incidindo mais nos primeiros mencionados. Isto leva a concluir que a opinião dos AT e AO relativamente à disponibilidade demonstrada pela Direção do AET é **satisfatória**. É ainda de realçar que, em todos os itens, houve respondentes a assinalar o parâmetro nunca, o que demonstra um certo desagrado, por parte destes, quanto à atuação da Direção. Seria útil compreender os reais motivos que os levam a ter esta opinião.

Tendo em conta a média, constata-se que este valor em quase todos os itens é 3,5, com exceção do item 3, onde o seu valor é de 3,4. De certo modo, isto vem corroborar o que foi dito antes.

Comparativamente ao ano anterior, o padrão de respostas é muito semelhante, já que a diferença registada é pouco significativa. No entanto, verifica-se que metade dos itens avaliados regista uma regressão e a outra metade mantém-se inalterada.

### 2.1.5. Sugestões de melhoria

No final desta secção, numa questão de resposta aberta, foi solicitado aos AT e AO que indicassem sugestões para a **melhoria da comunicação no AET**. Estas foram apresentadas apenas por 21% (n=16) dos inquiridos, que a seguir se transcrevem:

- i. *Reuniões para discussão de funcionamento;*
- ii. *Mais comunicação assertivas;*
- iii. *Mais presenças;*
- iv. *Mais diálogo e compreensão;*
- v. *Deviam ouvir mais os funcionários;*
- vi. *Mais tempo disponível para os trabalhadores;*
- vii. *Serem mais presentes fora da sede;*
- viii. *Fazer visitas aos postos de trabalho para conhecer melhor as necessidades dos alunos e das A. O, em cada local de trabalho;*
- ix. *Talvez visitas mais frequentes;*
- x. *Colocar caixas de sugestões nos diversos serviços ou locais;*
- xi. *Mais empatia (2);*
- xii. *Passar mais pelos vários setores de trabalho;*
- xiii. *Ouvir os assiste;*
- xiv. *Tentar melhorar o ambiente de trabalho;*

xv. *Desloquem-se mais vezes aos vários serviços.*

Das respostas obtidas salienta-se o pedido para fomentar a proximidade das estruturas com a visita aos vários locais, registo já mencionado no relatório do ano anterior.

## 2.2. Divulgação da informação

A opinião sobre a divulgação da informação é fornecida pelos Assistentes (Técnicos e Operacionais), apresentando-se os resultados subdivididos pelas seguintes categorias:

- Divulgação atempada da informação (Tabela 9);
- Canais de divulgação (Tabela 10);
- Conhecimento do Plano Anual das Atividades (PAA) e contribuição para a sua construção (Tabelas 11 e 12).

### 2.2.1. Divulgação atempada da informação

Tabela 9 Opinião dos AT e AO sobre a divulgação atempada da informação

A escola divulga informação atempadamente?	n	%	% (ano 2021.22)
Sim	50	80,6	88,6
Não	12	19,4	11,4

Quando questionados sobre a divulgação atempada da informação, verifica-se que a maior parte dos inquiridos (80,6%) considera que a escola divulga a informação no tempo adequado. Contudo, esta percentagem diminuiu relativamente ao ano anterior.

### 2.2.2. Canais de divulgação

Tabela 10 Meios através do(s) qual(ais) os AT e AO tomam conhecimento da informação divulgada

Qual(ais) o(s) meio(s) através do(s) qual(ais) toma conhecimento da informação divulgada?	n	%
Redes sociais	14	22,6
E-mail	51	82,3
Página de Internet do AET	17	27,4
Drive	2	3,2
Encarregada Operacional/Coordenador Técnico dos SA	25	40,3

Professores	11	17,7
Alunos	7	11,3
Direção	8	12,9
Município	5	8,1

Entre os meios referidos pelos inquiridos para a tomada de conhecimento da informação, salientam-se os três mais respondidos como sendo o *e-mail* (82,3%); a Encarregada Operacional/o Coordenador Técnico dos SA (40,3%) e a página de internet do AET (27,4%).

À semelhança do ano anterior, os dois primeiros canais de divulgação referidos anteriormente continuam a ser os mais assinalados. No entanto, regista-se agora como terceira opção a página de internet do AET em detrimento das redes sociais.

### 2.2.3. Conhecimento do Plano Anual de Atividades e contribuição para a sua construção

Em relação ao PAA, pretendia-se aferir o conhecimento que os inquiridos teriam do mesmo e se contribuíam com sugestões para a sua construção.

*Tabela 11 Conhecimento do Plano Anual de Atividades por parte dos AT e AO*

Conhece o Plano Anual de Atividades?	n	%	% (ano 2021.22)
Sim	35	56,5	56,8
Não	27	43,5	43,2

Apenas 56,5% dos Assistentes referiram ter conhecimento do documento. À semelhança do ano anterior, continua-se a registar uma percentagem baixa, pelo que é necessário pensar em ações que revertam esta situação.

*Tabela 12 Contribuição com sugestões para o PAA*

Propõe atividades para o Plano Anual de Atividades?	n	%	% (ano 2021.22)
Sim	10	16,1	2,3
Não	52	83,9	97,7

Apesar da percentagem de AT e AO, relativamente ao ano passado, ter aumentado, só 16,1 % referiram contribuir com propostas para a construção do PAA. Deste modo, é necessário continuar a apostar em

iniciativas que permitam aumentar a participação destes na elaboração do PAA.

### 2.3. Grau de satisfação

Para avaliar a opinião global sobre o grau de satisfação dos Assistentes em relação às condições de trabalho, às relações interpessoais no local de trabalho e ao reconhecimento e valorização do seu trabalho, utilizou-se uma escala com cinco parâmetros: muito insatisfeito (MI), insatisfeito (I), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S) e muito satisfeito (MS).

No tratamento dos dados apresentados, para cada uma das respostas, foram calculadas as percentagens e o valor médio do *grau de satisfação*, para uma melhor aferição e comparação dos resultados.

Assim, procedeu-se à codificação das respostas da seguinte forma: muito insatisfeito = 1, insatisfeito = 2, pouco satisfeito = 3, satisfeito = 4 e muito satisfeito = 5.

Face à alteração da escala usada nesta secção, os resultados publicados não permitiram uma comparação direta com os resultados obtidos no ano anterior.

*Tabela 13* Opinião global sobre o grau de satisfação dos AT e AO

Item	MI		I		PS		S		MS		Média
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1. O funcionamento da escola	2	3,2	8	12,9	9	14,5	36	58,1	7	11,3	3,6
2. O seu horário de trabalho	2	3,2	6	9,7	1	1,6	38	61,3	15	24,2	3,9
3. O setor onde desempenha funções	3	4,8	5	8,1	5	8,1	32	51,6	17	27,4	3,9
4. A relação com os seus colegas	2	3,2	5	8,1	4	6,5	29	46,8	22	35,5	4,0
5. A relação com os alunos	1	1,6	5	8,1	0	0,0	26	41,9	30	48,4	4,3
6. A relação com os professores	2	3,2	4	6,5	0	0,0	29	46,8	27	43,5	4,2
7. A relação com a Encarregada Operacional/ o Coordenador Técnico dos SA	3	4,8	5	8,1	4	6,5	30	48,4	20	32,3	4,0
8. A relação com a Direção	3	4,8	6	9,7	5	8,1	32	51,6	16	25,8	3,8
9. A garantia de privacidade no atendimento	2	3,2	6	9,7	10	16,1	33	53,2	11	17,7	3,7
10. O reconhecimento e valorização do seu trabalho	6	9,7	7	11,3	17	27,4	27	43,5	5	8,1	3,3
<b>TOTAL</b>	---	4,2	---	9,2	---	8,9	---	50,3	---	27,4	3,9

Atendendo aos resultados obtidos, os parâmetros satisfeito e muito satisfeito foram os mais escolhidos para responder aos itens desta secção (77,7%), pelo que o nível de satisfação dos funcionários (Técnicos e Operacionais) do AET é **bom**. É de salientar que, de acordo com as percentagens calculadas, os maiores

Índices de satisfação recaem sobre a relação com os alunos e os professores. Contudo, em todos os itens existem inquiridos muito insatisfeitos, destacando-se o último com maior percentagem de insatisfação. Isto demonstra o desagrado manifesto pelos Assistentes perante a falta de reconhecimento e valorização do seu trabalho.

Tendo em conta que a média varia entre 1 e 5, pode ver-se claramente que os valores médios das respostas dadas pelos respondentes, nos vários itens, estão quase todos acima do 3,5, com exceção do item 10 que regista o valor 3,3, o que vem confirmar o referido anteriormente.

Nesta secção pretendeu-se ainda avaliar o grau de satisfação global dos inquiridos em relação ao AET, bem como obter sugestões para melhorar esse nível de satisfação.

Também se realizou uma análise comparativa dos dados recolhidos no presente ano face aos dados obtidos no ano anterior.

### 2.3.1. Satisfação global

Usando a escala de *Likert* de 1 a 5, em que 1 representa muito insatisfeito (MI) e 5 representa muito satisfeito (MS), aferiu-se o grau de satisfação global dos inquiridos em relação ao AET (tabela 14).

Tabela 14 Opinião dos AT e AO sobre o grau de satisfação global em relação ao AET

Nível de satisfação global em relação ao AET	1 (MI)		2		3		4		5 (MS)		Média	Dif 22.23-21.22	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
	1	1,6	1	1,6	22	35,5	29	46,8	9	14,5	3,7	0,1	▲

A maior parte dos inquiridos escolheu os parâmetros 3 e 4 para responder a esta questão (82,3%). Estes valores permitem concluir que, globalmente, os funcionários se encontram **satisfeitos** em relação ao AET. Tendo em conta que a média varia entre 1 e 5, pode ver-se que esta apresenta um valor de 3,7. Isto vem sustentar o que foi dito anteriormente.

Comparativamente ao ano anterior, o padrão de respostas é muito semelhante, já que a diferença registada é pouco significativa, porém, verifica-se uma evolução positiva deste registo.

### 2.3.2. Sugestões

No final desta secção, numa questão de resposta aberta, foram ainda solicitadas sugestões para a melhoria do grau de satisfação dos trabalhadores do AET, que a seguir se transcrevem:

- i. *Mais valor e reconhecimento (2);*
- ii. *Comunicação atempada das decisões do órgão de gestão;*

- iii. *Mais formação nas áreas onde se exerce funções;*
- iv. *Haver mais diálogo mais vigilância menos crítica e sermos mais colaboradores e participativas em certas tarefas e atividades;*
- v. *Melhores condições de trabalho;*
- vi. *Ter as pausas escolares sem alunos;*
- vii. *Manter-me no mesmo local de trabalho (para onde concorri).*

Apenas 12,9% (n=8) dos inquiridos responderam a esta questão. Contudo é de salientar que as sugestões dadas se referem substancialmente às condições de trabalho. Duas dessas sugestões dizem respeito à valorização e reconhecimento do seu trabalho, situação já mencionada numa das secções anteriores.

## 2.4. Recursos e formação

Foi ainda motivo de análise a perceção dos AT e AO acerca dos recursos e da formação que têm, serem adequados/suficientes para o desempenho das suas funções.

### 2.4.1. Recursos e sugestões

*Tabela 15 Opinião global sobre se os recursos existentes são adequados às necessidades profissionais*

<b>Os recursos materiais/equipamentos do AET são adequados às suas necessidades profissionais?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>% (ano 2021.22)</b>
Sim	35	56,5	63,6
Não	6	9,7	4,5
Parcialmente	21	33,9	31,8

Quando questionados sobre se os recursos existentes são adequados às suas necessidades profissionais, verifica-se que 56,5% dos inquiridos responderam afirmativamente, 9,7% responderam negativamente e 33,9% parcialmente.

Em comparação ao ano anterior, houve uma diminuição da taxa de respostas afirmativas e, em contrapartida, um aumento das taxas de respostas negativas e parciais.

Isto reflete uma certa insatisfação dos AO e AT em relação aos recursos disponíveis.

Relativamente às sugestões para aquisição de materiais/equipamentos, transcrevem-se as respostas obtidas:

- i. *Necessário EPI;*

- ii. *Melhor sistema informático melhorias nas instalações etc;*
- iii. *Melhor sistema informático etc;*
- iv. *Materiais e equipamentos de grande necessidade ao em causa;*
- v. *Computadores;*
- vi. *Melhores computadores e internet;*
- vii. *Máquinas de limpeza de chão;*
- viii. *Material limpeza pouco ou nada eficazes equipamento com mais manutenção;*
- ix. *Sem interesse;*
- x. *Aspirador;*
- xi. *Melhores produtos para melhores resultados e menos gastos;*
- xii. *Equipamentos que funcionem a cem por cento, visto que há muitas avarias;*
- xiii. *Detergentes inadequados e alguns fora da validade equipamento sem manutenção ou mesmo estragados;*
- xiv. *Renovar algum do equipamento existente.*

Responderam a esta questão 22,6% (n=14) dos inquiridos, onde a maior parte refere os equipamentos de informática e os equipamentos e produtos de limpeza.

#### 2.4.2. Formação e sugestões

*Tabela 16 Opinião sobre a frequência de formação para além do exigido por lei*

<b>Costuma frequentar formação para além da legalmente exigida?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>% (ano 2021.22)</b>
Sim	40	64,5	81,8
Não	22	35,5	18,2
Parcialmente	0	0,0	0

Quando questionados sobre se frequentam formação para além da obrigatória por lei, mais de metade dos AT e AO respondeu que sim (64,5%), enquanto que os restantes (35,5%) considera que têm formação adequada, não necessitando por isso de fazer mais formação, além da exigida.

Em comparação ao ano anterior, houve uma diminuição da taxa de respostas afirmativas, em detrimento das respostas negativas.

Relativamente às sugestões para formação, transcrevem-se as respostas obtidas:

- i. *Área de pessoal;*



- ii. *Deontologia e ética profissional; boas práticas para atendimento ao público;*
- iii. *Todas desde que sejam uteis ao desempenho das funções;*
- iv. *Tecnologias digitais;*
- v. *As que te tenham a ver com a escola com os alunos;*
- vi. *BE, Workshops com terapias de relaxamento;*
- vii. *Formação na área de interpessoal;*
- viii. *A nível de informática;*
- ix. *Relacionamento interpessoal, e comunicação;*
- x. *Como chegar até aos alunos;*
- xi. *Aprender sempre;*
- xii. *Primeiros socorros;*
- xiii. *Na área do ensino especial (crianças com deficiência);*
- xiv. *Relação com alunos, emoções para as diversas situações.*
- xv. *Qualquer uma, visto que trabalhamos com crianças;*
- xvi. *Qualquer que seja são sempre de aprendizagem;*
- xvii. *Depende do lugar onde estamos;*
- xviii. *Formação relacionada com alunos.*

Cerca de 29% (n=18) dos inquiridos responderam a esta questão. As sugestões dadas são variadas, destacando-se, no entanto, as formações na área do relacionamento interpessoal e também as que são direcionadas para o desenvolvimento de competências socio-emocionais e de comunicação na relação com os alunos.

## 2.5. Motivação

A opinião relativa à motivação em trabalhar no AET é expressa pelos não docentes, apresentando-se os resultados subdivididos pelas seguintes categorias:

- Desempenho profissional (Tabela 17);
- Relações interpessoais no local de trabalho (Tabela 18);
- Grau de satisfação em trabalhar no AET (Tabela 19);
- Sugestões de melhorias gerais.

### 2.5.1. Desempenho profissional

Para estimar o desempenho profissional dos Assistentes (Técnicos e Operacionais) utilizou-se uma escala de Likert de 1 a 5, em que 1 representa muito insatisfatório (MI) e 5 representa muito bom (MB).

Nesta avaliação também se tiveram em consideração as respostas dadas pelos funcionários ao questionário do ano anterior, para assim se perceber a evolução desta questão.

As respostas podem ser aferidas na tabela que se segue:

Tabela 17 Opinião dos AT e AO sobre o seu desempenho profissional

Qualificação do desempenho profissional	1 (MI)		2		3		4		5 (MB)		Média	Dif 22.23-21.22	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
	1	1,6	1	1,6	5	8,1	25	40,3	30	48,4	4,3	-0,2	☹

A grande maioria dos inquiridos qualifica de bom ou muito bom o seu desempenho profissional (88,7%). Apenas 3,2% (n=2) considera o seu desempenho profissional muito insatisfatório e insatisfatório.

Tendo em conta que a média varia entre 1 e 5, pode ver-se que esta apresenta um valor de 4,3. Isto reforça o que foi dito anteriormente.

Face ao ano anterior, o padrão de respostas é muito semelhante, já que a diferença registada é pouco significativa. No entanto, verifica-se uma diminuição do grau de satisfação, pelo que merece especial atenção, visando a sua melhoria.

### 2.5.2. Relações interpessoais no local de trabalho

Para classificar a relação com os outros, usou-se uma escala com cinco parâmetros: inexistente (I), má (M), satisfatória (S), boa (B) e muito boa (MB).

No tratamento dos dados apresentados, para cada uma das respostas, foram calculados as percentagens e os valores médios, para uma melhor aferição e comparação dos resultados.

Assim, procedeu-se à codificação das respostas da seguinte forma: inexistente = 1, má = 2, satisfatória = 3, boa = 4 e muito boa = 5.

Nesta avaliação também se tiveram em consideração as respostas dadas pelos AT e AO ao questionário do ano anterior, para assim se perceber, em termos numéricos, a evolução de cada item.

Tabela 18 Opinião dos AT e AO sobre as relações interpessoais no local de trabalho

Item	I		M		S		B		MB		Média	Dif. 22.23 - 21.22	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
1. Alunos	0	0	0	0	4	6,5	25	40,3	33	53,2	4,5	0,0	=

2. Professores	0	0	0	0	3	4,8	31	50,0	28	45,2	4,4	0,0	=
3. Colegas	0	0	0	0	6	9,7	32	51,6	24	38,7	4,3	0,1	▲
4. Superiores	0	0	0	0	8	12,9	33	53,2	21	33,9	4,2	0,2	▲
5. Encarregados de Educação	3	4,8	0	0	8	12,9	29	46,8	22	35,5	4,1	-0,1	▼
6. Visitantes	3	4,8	0	0	5	8,1	33	53,2	21	33,9	4,1	-0,2	▼
<b>TOTAL</b>	---	2	---	0	---	9,1	---	49,2	---	40,1	4,3	-----	
												Itens com evolução positiva	33,3%
												Itens com evolução negativa	33,3%
												Itens sem evolução	33,3%

Como se pode visualizar pela tabela anterior, a opinião geral dos AT e AO sobre as relações interpessoais mantidas no local de trabalho é **bastante boa**, uma vez que, maioritariamente, as opções boa e muito boa foram as mais escolhidas para responder a cada um dos itens desta secção (89,3%). Contudo, existem funcionários que classificam a sua relação com os Encarregados de Educação e com os visitantes de inexistente (2%).

Tendo em conta que a média varia entre 1 e 5, pode ver-se claramente que as respostas dadas pelos inquiridos, nos vários itens, se situam, todas, acima de 4, sendo os itens 1 e 2 os que registam valores mais altos.

Em comparação com os dados obtidos no questionário do ano anterior, o padrão de respostas é muito semelhante, já que a diferença registada é pouco significativa. Verifica-se um decréscimo nos itens 5 e 6, facto que se explica por se ter assinalado a inexistência de relação com os Encarregados de Educação e os visitantes, já mencionado anteriormente. Constata-se ainda uma subida nos itens 3 e 4, o que se traduz numa melhor opinião sobre a relação estabelecida com os colegas e os seus superiores. Mantém-se os itens 1 e 2, que se referem à opinião dos AT e AO sobre o grau de satisfação de relação com os alunos e os professores, a qual sempre foi considerada muito boa.

### 2.5.3. Grau de satisfação por trabalhar no AET

Ainda nesta secção os Assistente foram questionados sobre o seu grau de satisfação por trabalhar no AET. Para estimar esse nível de satisfação usou-se uma escala de *Likert* de 1 a 5, em que 1 representa muito insatisfatório (MI) e 5 representa muito satisfatório (MS).

Também se realizou uma análise comparativa dos dados recolhidos no presente ano face aos dados obtidos no ano anterior.

Tabela 19 Opinião dos AT e AO sobre o grau de satisfação por trabalhar no AET

Grau de satisfação por trabalhar no AET	1 (MI)		2		3		4		5 (MS)		Média	Dif 22.23-21.22	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
	1	1,6	1	1,6	10	16,1	33	53,2	17	27,4	4,0	0,0	=

Da observação da tabela, constata-se que os parâmetros 4 e 5 são os mais assinalados, donde se conclui que o grau de satisfação dos inquiridos por trabalhar no AET é **bastante satisfatório** (80,6%). Apenas 3,2% dos respondentes têm uma perceção negativa sobre o seu local de trabalho.

Tendo em conta que a média varia entre 1 e 5, vê-se que esse valor é 4, vindo a confirmar o que foi dito anteriormente.

Face ao ano anterior, o padrão de respostas a esta questão é semelhante, uma vez que a opinião dos AT e AO se mantém.

#### 2.5.4. Sugestões de melhorias gerais

Como sugestões de melhorias gerais, transcrevem-se as seguintes:

- i. *Mais empatia e comunicação entre todos os agentes da escola;*
- ii. *Os nossos superiores visitarem mais os nossos locais de trabalho;*
- iii. *Diálogo;*
- iv. *Ter tempos de alívio a nível psicológico, uma vez que nas pausas letivas os AO não têm aquele "descanso" que tínhamos antes de haver férias desportivas ou de verão e nas interrupções não letivas que ajudavam a repor AS FORÇAS;*
- v. *Mais comunicação e compreensão mútua;*
- vi. *Manutenção no edifício escola mais igualdade;*
- vii. *Descanso nas interrupções letivas;*
- viii. *Ser mais valorizados em certas ações e não só no horário das limpezas;*
- ix. *Melhoramentos manutenção adequadas nas estruturas e iluminação salas portas e janelas etc;*
- x. *Estou bem;*
- xi. *Interrupções letivas sem alunos.*

Responderam a esta questão 17,7% (n=11) dos inquiridos. As sugestões dadas são variadas, sendo que a maior parte delas já foram mencionadas nas secções anteriores.

## Considerações finais

A compilação dos resultados relativos ao questionário aplicado aos Assistentes (Técnicos e Operacionais) apresenta-se como uma prática positiva de reflexão e visão transversal sobre o AET e o trabalho nele desenvolvido. Os resultados obtidos poderão representar igualmente uma ferramenta de tomada de consciência e de procura de melhoria do nível de satisfação.

Da análise dos resultados obtidos importa salientar os seguintes aspetos:

- uma percentagem bastante significativa de respondentes não expressa a sua opinião sobre o funcionamento do AET, tendo esse valor aumentado consideravelmente face ao ano anterior. Seria útil compreender a razão deste comportamento;
- à semelhança do ano anterior, continua a registar-se uma baixa percentagem de AT e AO que conhecem o PAA, pelo que é necessário pensar em ações que revertam esta situação. Por outro lado, apesar da percentagem de AT e AO que propõem atividades para o PAA ter aumentado, sugere-se que os próprios sejam mais vezes consultados e apresentem mais propostas de atividades que integrem o plano;
- embora a perceção dos AT e AO em relação à atuação da Encarregada Operacional/ do Coordenador Técnico dos SA seja satisfatória, tendo esse nível de satisfação aumentado em relação ao ano anterior, alguns dos respondentes demonstram um certo desagrado no que se refere à disponibilidade dos seus superiores para orientá-los e ajudá-los na resolução problemas, pelo que se sugere uma reflexão sobre este assunto;
- também em relação à atuação da Direção, os inquiridos referem existir pouca disponibilidade para ouvi-los e com eles colaborar, o que leva a uma certa insatisfação destes. No sentido de ultrapassar esta situação propõe-se que sejam promovidas visitas, com maior regularidade, por parte dos superiores hierárquicos, às várias unidades orgânicas. Esta medida foi sugerida diversas vezes pelos respondentes, bem como no relatório do ano anterior;
- globalmente, os AO e AT mostram-se satisfeitos em relação ao AET, recaindo os maiores índices de satisfação na relação com os alunos e professores. Porém, existem colaboradores que demonstram algum desagrado pela falta de reconhecimento e valorização do seu trabalho;
- verifica-se uma certa insatisfação dos AT e AO em relação aos recursos disponíveis para as suas necessidades profissionais, apontando-se, sobretudo, como sugestões de aquisição de equipamentos informáticos, equipamentos e produtos de limpeza mais eficazes;

- sugere-se também que, na programação de próximas formações, sejam seguidas algumas das propostas apresentadas, nomeadamente ao nível da promoção das relações interpessoais e do desenvolvimento de competências socioemocionais e de comunicação na relação com os alunos;
- a grande maioria dos inquiridos qualifica de *Bom* ou *Muito Bom* o seu desempenho profissional. No entanto, face ao ano anterior, este registo demonstra uma opinião menos favorável, pelo que merece especial atenção, visando a sua melhoria;
- é na última secção (motivação) que se registam os maiores índices de satisfação. No que concerne às relações interpessoais no contexto profissional, a opinião geral dos AT e AO é bastante boa, constatando-se ainda, face ao ano anterior, uma opinião mais favorável sobre a relação estabelecida com os colegas e os seus superiores hierárquicos;
- o grau de satisfação dos inquiridos por trabalhar no AET é bastante satisfatório.

Embora os níveis de satisfação sejam de um modo geral positivos, os resultados obtidos mostram que ainda há muito por fazer.

Por outro lado, apesar da taxa de respostas ao questionário ter aumentado consideravelmente, a equipa considera que ainda não atende às expectativas. Seria importante reforçar junto dos colaboradores a necessidade de comprometimento e envolvimento na vida do Agrupamento, contribuindo assim para a avaliação e monitorização da cultura escolar e dos serviços.

Seguramente, momentos de avaliação e reflexão são passos importantes para implementar melhorias estruturantes com o foco na qualidade do serviço prestado pelo AET.

Trancoso, 18 de março de 2023

A Equipa de Monitorização  
Sandra Marques (coordenadora)  
Isabel Fonseca  
Lurdes Amaral  
Vanessa Brás