

Escola Secundária Eça de Queirós



Avaliação Interna **Ano Letivo – 2013/2014**

Análise dos Resultados do Inquérito

Grau de Satisfação do Pessoal Não Docente



INTRODUÇÃO

Tendo presente que uma parte substancial do trabalho efetuado pelos alunos depende da organização dos serviços, dos recursos humanos, dos instrumentos/materiais, da intervenção coordenada das estruturas de apoio e do clima da instituição onde este se realiza, entendeu o diretor da Escola Secundária Eça de Queirós (ESEQ) aplicar este questionário ao respetivo corpo não docente, no sentido de aferir o grau de satisfação dos funcionários relativamente à Escola.

A avaliação interna da escola é um processo contínuo e sistemático que tem como objetivos não só apreciar a implementação e evolução das metas educativas, a fim de as ajustar, mas também fundamentar a tomada de decisões e prestar contas a toda a comunidade educativa.

A informação recolhida pretende contribuir para uma melhoria do serviço público de educação prestado por este estabelecimento de ensino, visando o reforço e a valorização de uma cultura de autoavaliação e a procura da melhoria dos desempenhos pedagógicos e organizacionais, de acordo com o referido no Decreto-Lei n.º 137/2012 de 2 de julho.

METODOLOGIA

Descrição do instrumento

O instrumento utilizado, designado por ***Inquérito ao Pessoal Não Docente da ESEQ***, é constituído por trinta e dois itens e destinou-se a ser respondido exclusivamente por Assistentes Operacionais e por Assistentes Técnicos que trabalharam na ESEQ durante o ano letivo 2013/2014.

O inquérito incide, sobretudo, na avaliação de duas vertentes, uma de ordem afetiva e outra de perceção objetiva de forma a aquilatar das motivações do pessoal não docente, das condições de trabalho destes e da qualidade dos serviços prestados pela Escola.

Pretendeu-se que os Assistentes Operacionais e Técnicos respondessem tendo em conta não apenas a sua experiência/vivência pessoal, mas também aquilo que entendiam ser o pensamento generalizado dos Assistentes, ou seja, não se procurou obter respostas sobre factos concretos que eventualmente tivessem ocorrido, mas sim conhecer a perceção que todos têm da escola.

Condições de aplicação

A aplicação dos inquéritos ficou a cargo do adjunto do Diretor, tendo sido dada particular atenção à garantia de anonimato na recolha das respostas.

O inquérito por questionário apresentava um conjunto de questões com respostas fechadas, onde os inquiridos expressaram o seu grau de concordância numa escala de 1 a 6, sendo que 1 correspondia a “Discordo Totalmente” e 6 a “Concordo Plenamente”.

Tratamento de Resultados

As respostas aos inquéritos foram registadas numa folha de cálculo.

A interpretação e estudo dos resultados contemplaram, sobretudo, a análise de figuras (quadros, tabelas e gráficos). Optou-se por inserir pouco texto, pois este não pretende substituir a leitura das figuras, mas antes salientar alguns aspetos mais significativos.

Para cada questão, em que os funcionários expressavam o seu grau de concordância entre 1 e 6, conforme explicado anteriormente, contabilizou-se o número escolhas que obteve cada uma das opções, determinaram-se os respetivos valores médios, sendo esses valores posteriormente transformados em percentagens.

De modo a objetivar o tratamento e posterior análise dos dados recolhidos, agruparam-se os trinta e dois itens em seis categorias:

1. Caraterização da amostra
2. Ambiente Escolar
3. Comunidade Educativa
4. Direção
5. Instalações
6. Relacionamento entre funcionários

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Do universo de 40 funcionários, 34 responderam a este inquérito sobre o Clima de Escola e Nível de Satisfação na ESEQ. Obteve-se, assim, uma amostra bastante representativa do universo em estudo.

Caraterização da amostra

A seguir, é possível visualizar a distribuição dos funcionários por dois tipos, que permitem caracterizar o pessoal não docente da ESEQ.

1 – Situação Profissional

Assistentes Operacionais	23	68%
Assistentes Técnicos	11	32%

Apresentação e tratamento dos dados por categorias

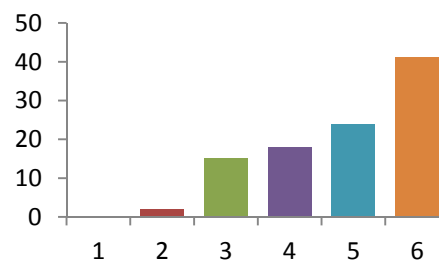
No tratamento dos dados a seguir apresentados, para cada uma das respostas, foi calculado o valor médio (entre 1 e 6) do grau de satisfação. Este valor médio foi posteriormente convertido em percentagem para uma melhor aferição e comparação dos resultados, obtendo-se, assim, um nível de satisfação. Será este o ponto de referência para as percentagens utilizadas na apreciação feita aos gráficos que a seguir se apresentam.

Ambiente Escolar

No conjunto de questões destinadas a aferir a satisfação dos Assistentes (Técnicos e Operacionais) relativamente à forma como **contribuem para a disciplina da escola e de como sentem a segurança da escola**, verifica-se um bom índice de satisfação, recaindo as escolhas de respostas dos inquiridos nas opções 4, 5 e 6. É de salientar que, de acordo com as percentagens calculadas, os maiores índices de satisfação recaem sobre a perceção geral que os funcionários têm na orientação da sua ação em função dos objetivos da escola (91% - item 31).

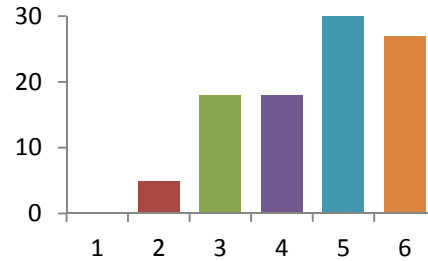
3. Os funcionários sentem que o seu trabalho também contribui para o prestígio e imagem de excelência da Escola

1- Discordo Totalmente	0%
2-	2%
3-	15%
4-	18%
5-	24%
6- Concordo Plenamente	41%



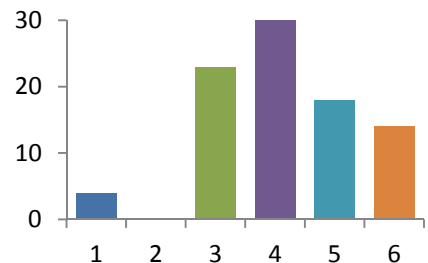
24. Os funcionários consideram que esta escola é segura (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	0%
2-	5%
3-	18%
4-	18%
5-	32%
6- Concordo Plenamente	27%



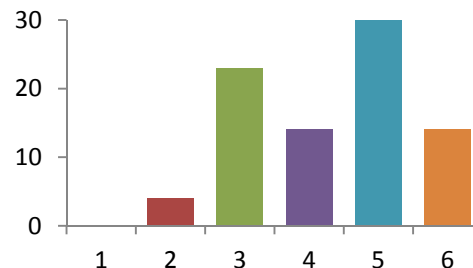
26. O nível de disciplina existente na escola permite o bom funcionamento das aulas (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	4%
2-	0%
3-	23%
4-	41%
5-	18%
6- Concordo Plenamente	14%



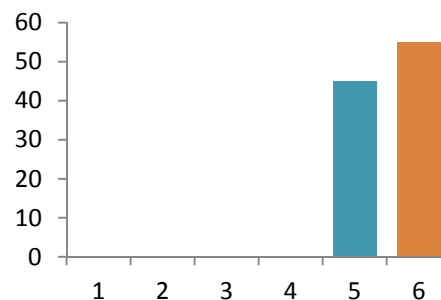
28. Os funcionários desempenham um papel determinante na manutenção da disciplina existente na escola (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	0%
2-	4%
3-	23%
4-	14%
5-	45%
6- Concordo Plenamente	14%



31. Os funcionários orientam a sua acção em função dos objectivos da escola (apenas Assistentes Técnicos)

1- Discordo Totalmente	0%
2-	0%
3-	0%
4-	0%
5-	45%
6- Concordo Plenamente	55%

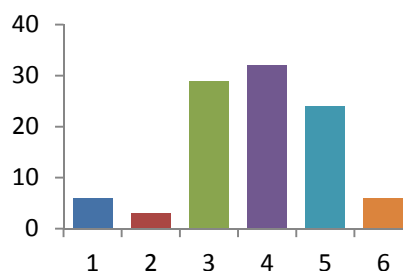


Comunidade Educativa

Nesta categoria é analisada a forma como os funcionários (Técnicos e Operacionais) veem o seu trabalho reconhecido por parte dos Encarregados de Educação, Pais e Alunos e de como são tratados pelos mesmos. O maior descontentamento está relacionado com o respeito da autoridade do funcionário e como estes sentem o seu trabalho reconhecido pelos alunos e os seus Encarregados de Educação (55% - item 30; 56% - item 27 e 58% - item 6) . Por outro lado, sentem que os professores da escola os tratam de forma adequada (66%- item 7).

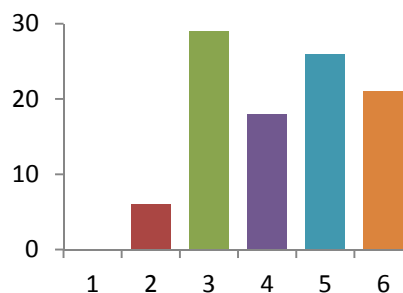
6. Os funcionários veem o seu trabalho reconhecido pelos pais e encarregados de educação

1- Discordo Totalmente	6%
2-	3%
3-	29%
4-	32%
5-	24%
6- Concordo Plenamente	6%



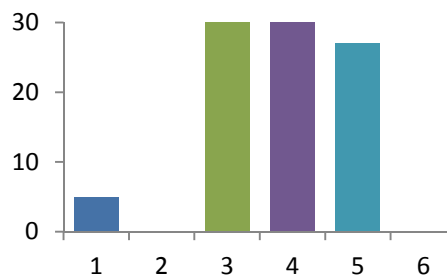
7. Os professores tratam os funcionários de forma adequada

1- Discordo Totalmente	0%
2-	6%
3-	29%
4-	18%
5-	26%
6- Concordo Plenamente	21%



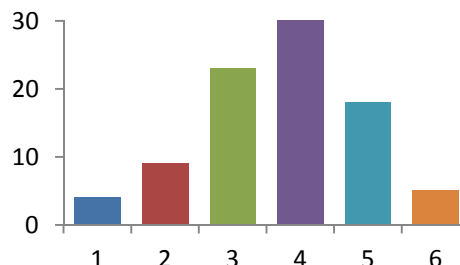
27. Os alunos reconhecem a autoridade dos funcionários (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	5%
2-	0%
3-	32%
4-	36%
5-	27%
6- Concordo Plenamente	0%



30. Os funcionários veem o seu trabalho reconhecido pelos alunos (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	4%
2-	9%
3-	23%
4-	41%
5-	18%
6- Concordo Plenamente	5%



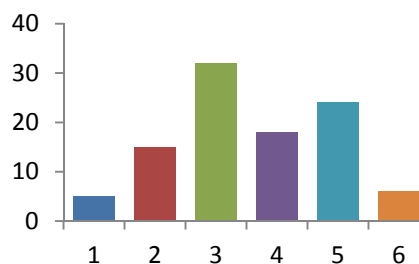
Direção

A leitura e análise dos itens desta categoria permitem-nos determinar o grau de satisfação dos funcionários relativamente ao serviço prestado pela direção.

Destaque pela positiva, para a “divulgação de informação dos vários processos formais e/ou informais (suporte escrito, contacto pessoal, email, internet...)” (84% - item 32), para a satisfação de como os funcionários sentem na escola uma liderança que apoia a modernização (67% - item 12) e para a forma como os assuntos correntes são geridos com eficácia pela direção (65% - item 10) e pela quase negativa para as decisões tomadas pela direção que tendo em conta as consideração dos interesses dos funcionários (50% - item 9).

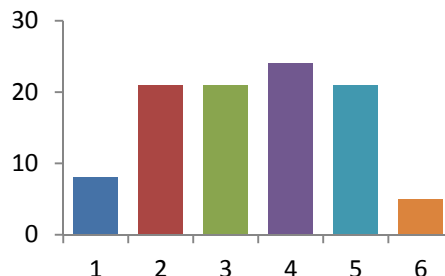
8. A comunicação entre a direção da escola e os funcionários é suficiente

1- Discordo Totalmente	5%
2-	15%
3-	32%
4-	18%
5-	24%
6- Concordo Plenamente	6%



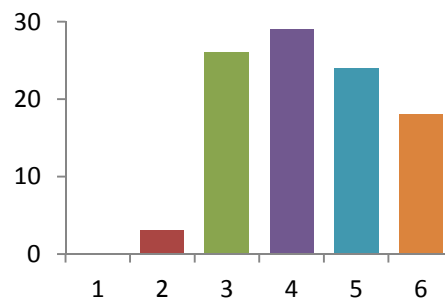
9. As decisões tomadas pela direção da escola têm em consideração os interesses do pessoal não docente

1- Discordo Totalmente	8%
2-	21%
3-	21%
4-	24%
5-	21%
6- Concordo Plenamente	5%



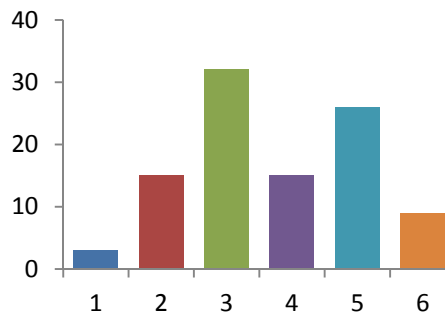
10. Os assuntos correntes são geridos com eficácia pela direção da escola

1- Discordo Totalmente	0%
2-	3%
3-	26%
4-	29%
5-	24%
6- Concordo Plenamente	18%



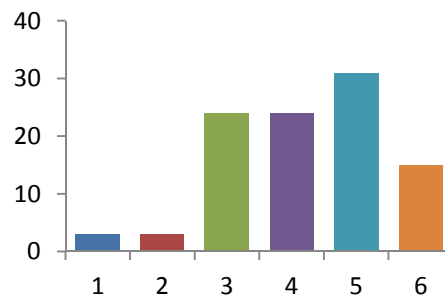
11. Os funcionários são ouvidos pelas suas chefias sobre a organização do serviço a que pertencem

1- Discordo Totalmente	3%
2-	15%
3-	32%
4-	15%
5-	26%
6- Concordo Plenamente	9%



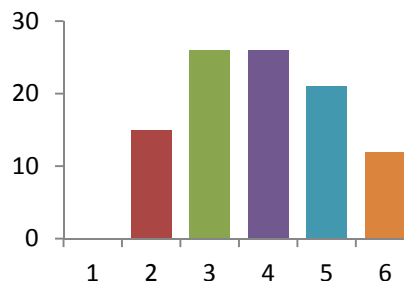
12. Os funcionários sentem na escola uma liderança que apoia a modernização

1- Discordo Totalmente	3%
2-	3%
3-	24%
4-	24%
5-	31%
6- Concordo Plenamente	15%



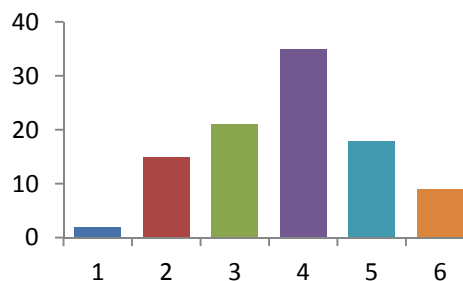
13. Os funcionários sentem que a direção da escola confia no trabalho educativo que eles realizam

1- Discordo Totalmente	0%
2-	15%
3-	26%
4-	26%
5-	21%
6- Concordo Plenamente	12%



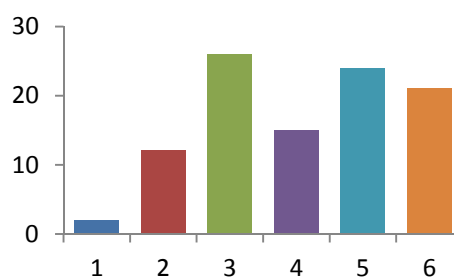
14. Os funcionários veem o seu trabalho reconhecido pela direção da escola

1- Discordo Totalmente	2%
2-	15%
3-	21%
4-	35%
5-	18%
6- Concordo Plenamente	9%



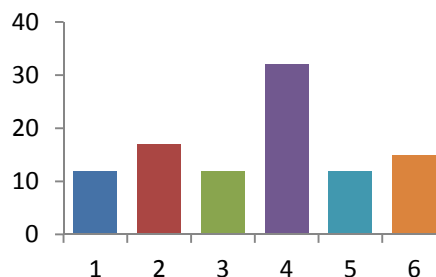
15. Os horários de trabalho dos funcionários são adequados ao bom funcionamento da Escola

1- Discordo Totalmente	2%
2-	12%
3-	26%
4-	15%
5-	24%
6- Concordo Plenamente	21%



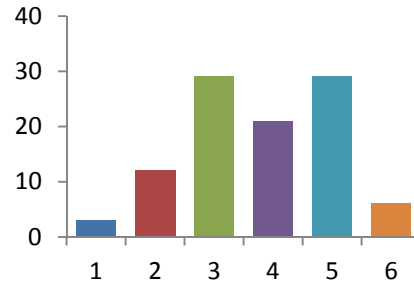
16. Os horários dos funcionários estão bem organizados

1- Discordo Totalmente	12%
2-	17%
3-	12%
4-	32%
5-	12%
6- Concordo Plenamente	15%



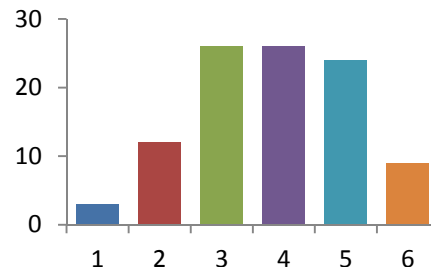
17. Os processos de controlo usados pela direção da escola são aceites pelos funcionários

1- Discordo Totalmente	3%
2-	12%
3-	29%
4-	21%
5-	29%
6- Concordo Plenamente	6%



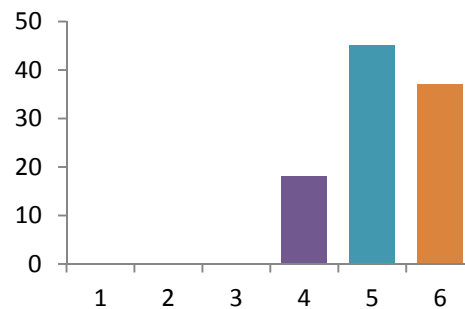
18. Quando propõem novas formas de resolver problemas que surgem no dia-a-dia, os funcionários sentem o apoio das chefias e da direção da escola

1- Discordo Totalmente	3%
2-	12%
3-	26%
4-	26%
5-	24%
6- Concordo Plenamente	9%



32. Os vários processos formais e/ou informais (suporte escrito, contacto pessoal, mail, internet...) de divulgação de informação são suficientes (apenas Assistentes Técnicos)

1- Discordo Totalmente	0%
2-	0%
3-	0%
4-	18%
5-	45%
6- Concordo Plenamente	37%



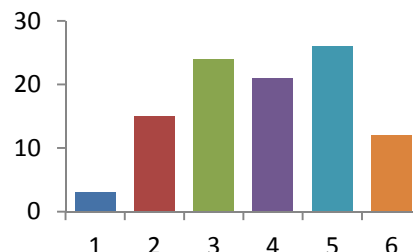
Instalações

Quando confrontados com as instalações, os funcionários (Técnicos e Operacionais) consideraram o edifício da escola adequado à prática educativa, bom (75%- item 20), assim como os recursos materiais utilizados em sala de aula (64% - item 25).

Por outro lado, o item que mereceu uma avaliação negativa neste parâmetro foi o espaço reservado para os funcionários (38% - item 21)

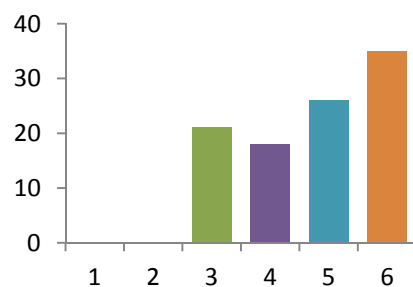
19. A escola oferece boas condições de trabalho aos seus funcionários

1- Discordo Totalmente	2%
2-	15%
3-	24%
4-	21%
5-	26%
6- Concordo Plenamente	12%



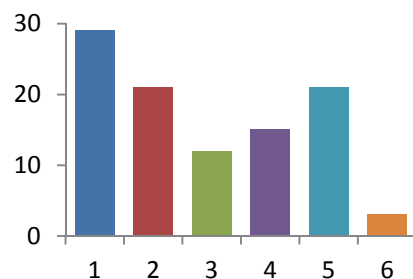
20. O edifício da escola é adequado à prestação do Serviço Educativo

1- Discordo Totalmente	0%
2-	0%
3-	21%
4-	18%
5-	26%
6- Concordo Plenamente	35%



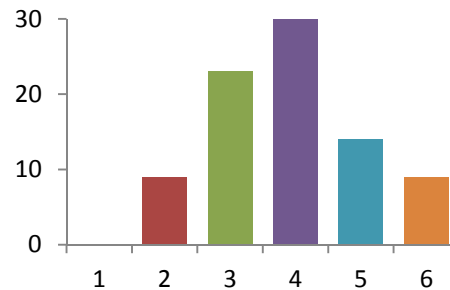
21. Os espaços reservados aos funcionários são satisfatórios

1- Discordo Totalmente	28%
2-	21%
3-	12%
4-	15%
5-	21%
6- Concordo Plenamente	3%



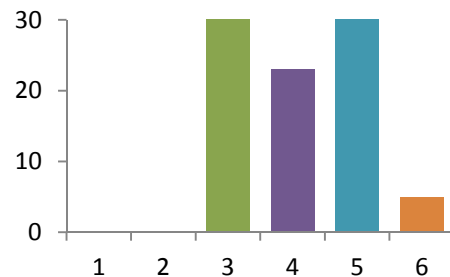
23. Os equipamentos audiovisuais existentes nas salas de aulas funcionam bem (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	0%
2-	9%
3-	23%
4-	45%
5-	14%
6- Concordo Plenamente	9%



25. Os recursos materiais utilizados nas aulas são suficientes (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	0%
2-	0%
3-	31%
4-	23%
5-	41%
6- Concordo Plenamente	5%



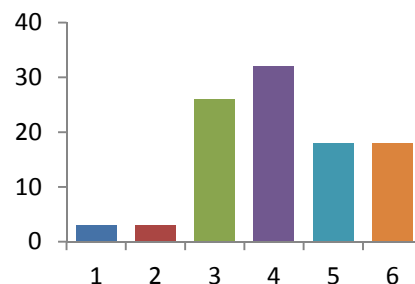
Relacionamento entre funcionários

Adotando a metodologia já enunciada anteriormente, serão destacados os itens mais ou menos valorizados, no que diz respeito ao relacionamento entre funcionários.

Assim, verifica-se que muitos dos funcionários (Técnicos e Operacionais) considera que o tempo passado na escola (63% - item 1) é aproveitado de forma adequada e que usufruem de autonomia na sua atividade (59% - item 5). Em contrapartida, consideram que raramente existe partilha de momentos de lazer e de atividades conjuntas (27% - item 2).

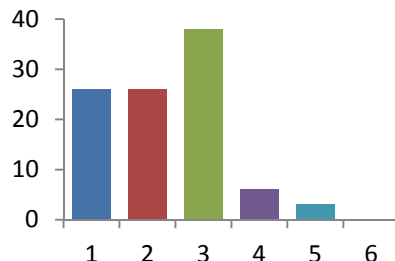
1. O tempo passado na escola é aproveitado de forma adequada pelos funcionários

1- Discordo Totalmente	3%
2-	3%
3-	26%
4-	32%
5-	18%
6- Concordo Plenamente	18%



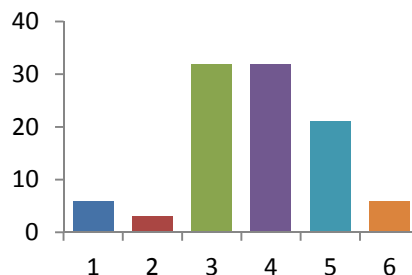
2. Os funcionários partilham frequentemente momentos de lazer e atividades conjuntas

1- Discordo Totalmente	26%
2-	26%
3-	38%
4-	6%
5-	4%
6- Concordo Plenamente	0%



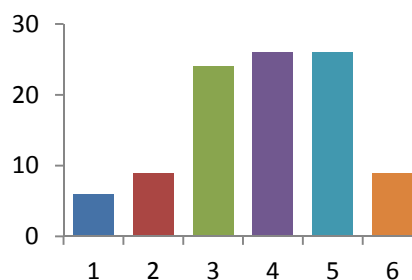
4. Os funcionários sentem-se bem na escola

1- Discordo Totalmente	6%
2-	3%
3-	32%
4-	32%
5-	21%
6- Concordo Plenamente	6%



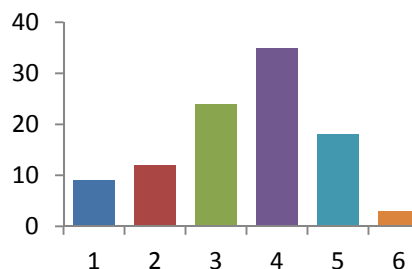
5. Os funcionários usufruem de autonomia na sua atividade

1- Discordo Totalmente	6%
2-	9%
3-	24%
4-	26%
5-	26%
6- Concordo Plenamente	9%



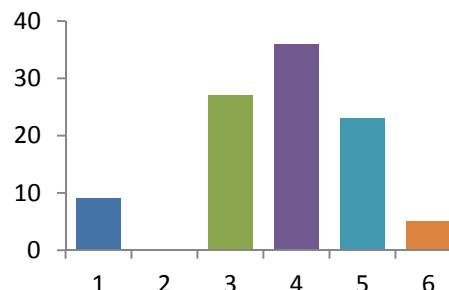
22. Os funcionários estão satisfeitos com as relações existentes na escola, entre colegas

1- Discordo Totalmente	8%
2-	12%
3-	24%
4-	35%
5-	18%
6- Concordo Plenamente	3%



29. Os funcionários sentem-se, de facto, membros de uma equipa educativa (apenas Assistentes Operacionais)

1- Discordo Totalmente	9%
2-	0%
3-	27%
4-	36%
5-	23%
6- Concordo Plenamente	5%



Análise dos resultados obtidos

Para cada uma das respostas foi calculado o valor médio (entre 1 e 6) do grau de satisfação. Este valor médio foi posteriormente convertido em percentagem para uma melhor aferição e comparação dos resultados, obtendo-se, assim, um nível de satisfação.

Na análise dos resultados utilizou-se a seguinte tabela de conversão:

Tabela de conversão para a avaliação qualitativa					
Mau	Insuficiente	Suficiente	Bom	Muito Bom	Excelente
0,0% - 19,9%	20,0% - 49,9%	50,0% - 62,4%	62,5% - 74,9%	75,0% - 87,4%	87,5% - 100,0%

No quadro seguinte, apresentam-se os resultados médios obtidos, bem como o respetivo nível de satisfação em percentagem das respostas fornecidas, agrupadas pelo respetivo domínio (Ambiente escolar; Comunidade Educativa; Direção; Instalações e Relacionamento entre funcionários) em relação a cada um dos tipos de funcionários.

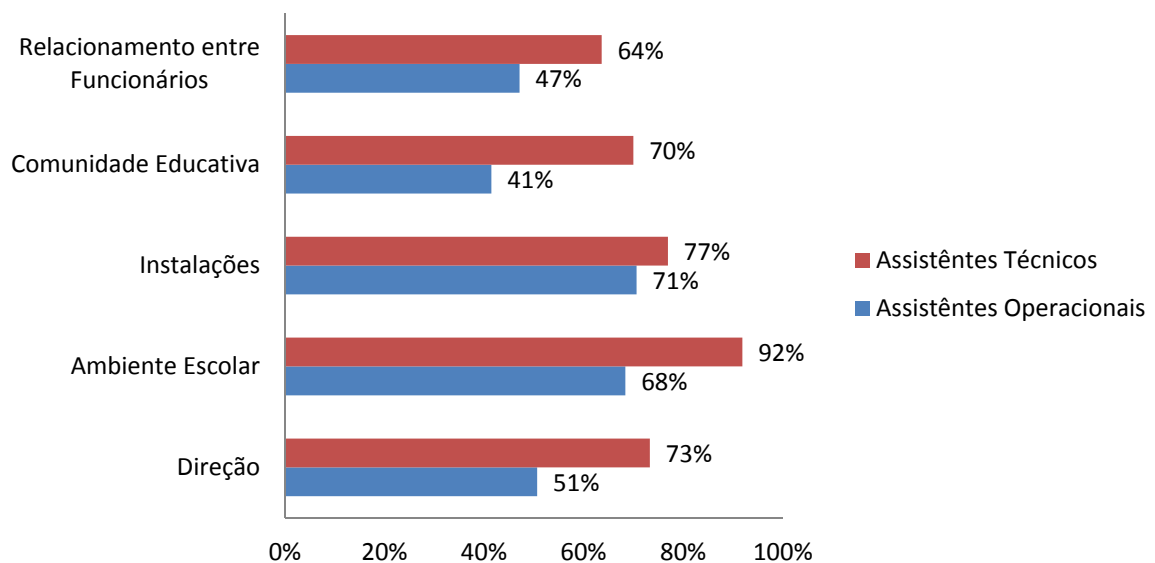
A partir da leitura deste quadro, pode concluir-se que existe uma questão com um nível de satisfação elevado, que resulta numa avaliação qualitativa **“Excelente”** : Domínio “Ambiente Escolar”- item 31. No lado oposto, verificam-se duas avaliações qualitativas de nível **“Insuficiente”**, uma no domínio “Instalações” – item 21 e outra no domínio: “Relacionamento entre funcionários” - item 2.

1	Domínio	Questão	Assistentes Técnicos + Operacionais			Assistentes Operacionais			Assistentes Técnicos		
			Nível Satisfação	% Sat.	AV Qualitativa	Nível Satisfação	% Sat.	AV Qualitativa	Nível Satisfação	% Sat.	AV Qualitativa
4	Ambiente Escolar	03 - Os funcionários sentem que o seu trabalho também contribui para o prestígio e imagem de excelência da Escola	4,94	79%	Muito Bom	4,59	72%	Bom	5,64	93%	Excelente
25	Ambiente Escolar	24 - Os funcionários consideram que esta escola é segura	4,59	72%	Bom	4,59	72%	Bom			
27	Ambiente Escolar	26 - O nível de disciplina existente na escola permite o bom funcionamento das aulas	4,09	62%	Suficiente	4,09	62%	Suficiente			
29	Ambiente Escolar	28 - Os funcionários desempenham um papel determinante na manutenção da disciplina existente na escola	4,41	68%	Bom	4,41	68%	Bom			
32	Ambiente Escolar	31 - Os funcionários orientam a sua acção em função dos objectivos da escola	5,55	91%	Excelente				5,55	91%	Excelente
7	Comunidade Educativa	06 - Os funcionários vêem o seu trabalho reconhecido pelos pais e encarregados de educação	3,91	58%	Suficiente	3,68	54%	Suficiente	4,36	67%	Bom
8	Comunidade Educativa	07 - Os professores tratam os funcionários de forma adequada	4,30	66%	Bom	4,14	63%	Bom	4,64	73%	Bom
28	Comunidade Educativa	27 - Os alunos reconhecem a autoridade dos funcionários	3,82	56%	Suficiente	3,82	56%	Suficiente			
31	Comunidade Educativa	30 - Os funcionários vêem o seu trabalho reconhecido pelos alunos	3,73	55%	Suficiente	3,73	55%	Suficiente			
9	Direção	08 - A comunicação entre a direcção da escola e os funcionários é suficiente	3,64	53%	Suficiente	3,41	48%	Insuficiente	4,09	62%	Suficiente
10	Direção	09 - As decisões tomadas pela direcção da escola têm em consideração os interesses do pessoal não docente	3,52	50%	Suficiente	3,23	45%	Insuficiente	4,09	62%	Suficiente
11	Direção	10 - Os assuntos correntes são geridos com eficácia pela direcção da escola	4,27	65%	Bom	3,77	55%	Suficiente	5,27	85%	Muito Bom
12	Direção	11 - Os funcionários são ouvidos pelas suas chefias sobre a organização do serviço a que pertencem	3,82	56%	Suficiente	3,55	51%	Suficiente	4,36	67%	Bom
13	Direção	12 - Os funcionários sentem na escola uma liderança que apoia a modernização	4,33	67%	Bom	4,00	60%	Suficiente	5,00	80%	Muito Bom
14	Direção	13 - Os funcionários sentem que a direcção da escola confia no trabalho educativo que eles realizam	3,94	59%	Suficiente	3,77	55%	Suficiente	4,27	65%	Bom
15	Direção	14 - Os funcionários vêem o seu trabalho reconhecido pela direcção da escola	3,85	57%	Suficiente	3,64	53%	Suficiente	4,27	65%	Bom
16	Direção	15 - Os horários de trabalho dos funcionários são adequados ao bom funcionamento da Escola	4,15	63%	Bom	3,59	52%	Suficiente	5,27	85%	Muito Bom
17	Direção	16 - Os horários dos funcionários estão bem organizados	3,67	53%	Suficiente	3,05	41%	Insuficiente	4,91	78%	Muito Bom
18	Direção	17 - Os processos de controlo usados pela direcção da escola são aceites pelos funcionários	3,85	57%	Suficiente	3,41	48%	Insuficiente	4,73	75%	Bom
19	Direção	18 - Quando propõem novas formas de resolver problemas que surgem no dia-a-dia, os funcionários sentem o apoio das chefias e da direcção da escola	3,82	56%	Suficiente	3,45	49%	Insuficiente	4,55	71%	Bom
33	Direção	32 - Os vários processos formais e/ou informais (suporte escrito, contacto pessoal, mail, internet...) de divulgação de informação são suficientes	5,18	84%	Muito Bom				5,18	84%	Muito Bom
20	Instalações	19 - A escola oferece boas condições de trabalho aos seus funcionários	3,91	58%	Suficiente	3,36	47%	Insuficiente	5,00	80%	Muito Bom
21	Instalações	20 - O edifício da escola é adequado à prestação do Serviço Educativo	4,73	75%	Bom	4,36	67%	Bom	5,45	89%	Excelente
22	Instalações	21 - Os espaços reservados aos funcionários são satisfatórios	2,91	38%	Insuficiente	2,32	26%	Insuficiente	4,09	62%	Suficiente
24	Instalações	23 - Os equipamentos audiovisuais existentes nas salas de aulas funcionam bem	3,91	58%	Suficiente	3,91	58%	Suficiente			
26	Instalações	25 - Os recursos materiais utilizados nas aulas são suficientes	4,18	64%	Bom	4,18	64%	Bom			
3	Relacionamento entre	01 - O tempo passado na escola é aproveitado de forma adequada pelos funcionários	4,15	63%	Bom	3,73	55%	Suficiente	5,00	80%	Muito Bom
2	Relacionamento entre	02 - Os funcionários partilham frequentemente momentos de lazer e atividades conjuntas	2,36	27%	Insuficiente	2,32	26%	Insuficiente	2,45	29%	Insuficiente
5	Relacionamento entre	04 - Os funcionários sentem-se bem na escola	3,85	57%	Suficiente	3,59	52%	Suficiente	4,36	67%	Bom
6	Relacionamento entre	05 - Os funcionários usufruem de autonomia na sua atividade	3,94	59%	Suficiente	3,64	53%	Suficiente	4,55	71%	Bom
23	Relacionamento entre	22 - Os funcionários estão satisfeitos com as relações existentes na escola, entre colegas	3,58	52%	Suficiente	3,09	42%	Insuficiente	4,55	71%	Bom
30	Relacionamento entre	29 - Os funcionários sentem-se, de facto, membros de uma equipa educativa	3,77	55%	Suficiente	3,77	55%	Suficiente			

O **gráfico** seguinte mostra os níveis de satisfação do pessoal não docente em cada uma das categorias analisadas. Uma vez que não existem dados relativos a anos anteriores, não é possível fazer um estudo comparativo.

Gráfico – Nível de satisfação

Quadro Resumo



A primeira leitura do gráfico permite-nos verificar que, à exceção dos Assistentes Operacionais nos domínios **Relacionamento entre Funcionários** e **Comunidade Educativa**, o nível de satisfação obtido quer por Assistentes Técnicos quer por Assistentes Operacionais é positivo em todos os domínios. Verificamos também que os Assistentes Técnicos apresentam níveis de satisfação superiores aos dos Assistentes Operacionais em todos os domínios estudados. Essa diferença é maior no domínio **Comunidade Educativa** (vinte e nove pontos percentuais) e menor no domínio **Instalações** (seis pontos percentuais).

Quando analisamos os resultados obtidos pelos Assistentes Técnicos verificamos que sobressai o nível de satisfação Bom/Muito Bom, com média geral de 75%. O melhor nível foi obtido no domínio **Ambiente Escolar** (92%).

Analisando agora os valores apresentados pelos Assistentes Operacionais, verificamos a prevalência do nível de satisfação Suficiente (média geral – 56%). Destacam-se o **Ambiente Escolar** (68%) e o **Instalações** (71%).



Conclusão

Os resultados obtidos permitem-nos concluir que os funcionários da ESEQ apresentam um nível de satisfação **Suficiente** (61%) relativamente ao serviço prestado por este estabelecimento de ensino à comunidade em que está inserido.

O grau de satisfação demonstrado pelos funcionários mostra que, embora os níveis de satisfação sejam de um modo geral positivos, ainda há muito a fazer no que concerne ao pessoal não docente da ESEQ.

O presente relatório, bem como a análise das respostas ao questionário, foi elaborado por uma equipa constituída pelos docentes Ana Rosa Costa e Paula Marques, coordenada pelo Adjunto do Diretor, José Manuel Santos.

Póvoa de Varzim, de 13 de maio de 2015

O Diretor

José Eduardo Lemos