



RELATÓRIO

Inquérito de Satisfação ao Pessoal Não Docente

Ano Letivo 2024/2025

Data: janeiro de 2025

Localidade: Montelavar

Elaborado por:
Equipa de Autoavaliação

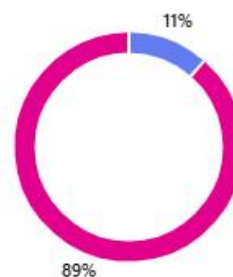
Inquérito de Satisfação ao Pessoal Não Docente

No âmbito do trabalho de reflexão e partilha que a EAA se propôs realizar no Agrupamento Lapiás ao longo do ano letivo 2024/25, foi aplicado um inquérito ao Pessoal Não Docente do Agrupamento. Este inquérito destinou-se a auscultar o grau de satisfação de AT e AO, de modo a identificar oportunidades de melhoria nas Escolas. As respostas foram anónimas e tiveram como referência a escola onde cada respondente exerce funções.

O inquérito decorreu entre 11 e 18 de novembro de 2024 e foram obtidas 61 respostas, das quais 7 foram de AT e 54 de AO (13 de JI, 22 de 1º ciclo e 19 da escola sede).

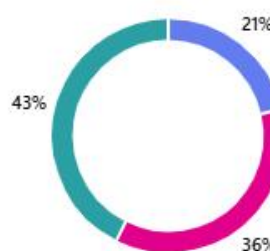
1. Categoria Profissional:

● Assistente Técnica	7
● Assistente Operacional	54



2. Estabelecimento de Ensino onde exerce funções:

● Jardim de Infância	13
● Escola de 1º ciclo	22
● EBS Dr. Rui Grácio	26



CARACTERIZAÇÃO

Mais de metade dos respondentes (59%) tem mais de 50 anos de idade e apenas 5% tem menos de 30 anos.

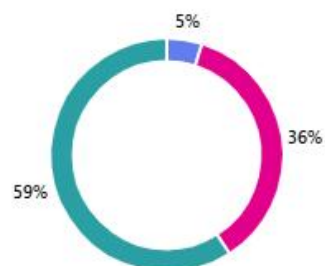
Relativamente às habilitações académicas, 67% dos respondentes afirma ter o ensino secundário, 23% o ensino básico, um o ensino superior e os restantes indicaram outra habilitação não específica.

Quanto à experiência profissional, foi questionado o PND sobre o nº de anos em que, no total, desempenharam funções de AT/AO e o nº de anos em que exerceram funções no Agrupamento Lapiás. Analisando as respostas, verificamos que cerca de um terço dos assistentes está no Agrupamento há menos de 5 anos.

Tempo de serviço	Em funções de AT / AO	Em funções de AT / AO no Agrupamento
Menos de 5 anos	15	21
De 5 a 10 anos	11	12
De 11 a 20 anos	12	14
De 21 a 30 anos	14	6
Mais de 30 anos	9	8
Total	61	61

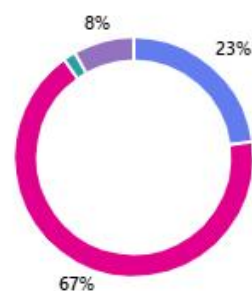
3. Idade:

● Menos de 30 anos	3
● Entre 30 e 50 anos	22
● Mais de 50 anos	36



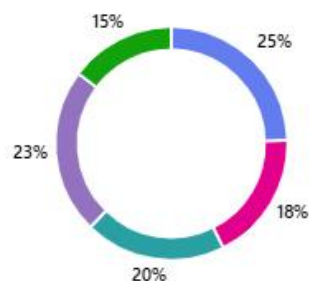
4. Habilitações académicas:

● Ensino Básico	14
● Ensino Secundário	41
● Ensino Superior	1
● Outras	5



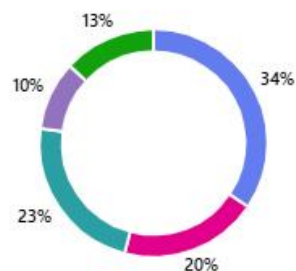
5. Tempo de serviço em funções de Assistente Técnica e/ou Assistente Operacional:

● Menos de 5 anos	15
● De 5 a 10 anos	11
● De 11 a 20 anos	12
● De 21 a 30 anos	14
● Mais de 30 anos	9



6. Tempo de serviço em funções de Assistente Técnica e/ou Assistente Operacional em escolas do Agrupamento Lapiás:

● Menos de 5 anos	21
● De 5 a 10 anos	12
● De 11 a 20 anos	14
● De 21 a 30 anos	6
● Mais de 30 anos	8



COMUNICAÇÃO

Nesta secção, foram colocadas questões de modo a indagar como estão a ser implementados os mecanismos facilitadores da comunicação no Agrupamento e maximizar as potencialidades dos canais existentes, tornando-a mais eficaz e célere.

Questão	Resultados	Pontos fortes	Oportunidades de melhoria
7- Consulta a página WEB do Agrupamento	<ul style="list-style-type: none"> ● Muitas vezes (1 ou 2 vezes por semana) - 6 ● Algumas vezes (1 ou 2 vezes por mês) - 27 ● Raramente ou nunca - 28 		Aumentar a frequência de consulta da página WEB
8 - Consulta a página WEB do Agrupamento Lapiás para:	<ul style="list-style-type: none"> ● Marcar refeições - 4 ● Ver atividades das escolas - 8 ● Consultar documentos (Projeto Educativo, Regulamento Interno,...) - 4 ● Tomar conhecimento de informações - 33 ● Outras situações - 4 ● Não consulto - 22 	Divulgação das informações na página WEB	
9 - Toma conhecimento das informações:	<ul style="list-style-type: none"> ● Por email da Diretora - 13 ● Pela página WEB - 0 ● Pela Coordenadora de Estabelecimento - 12 ● Pelas chefes de serviço - 5 ● Por email da Secretaria - 31 ● Outras situações - 0 	Informação através da Secretaria	Valorizar / Dinamizar as funções das chefes de serviço
10 - A informação de que dispõe para organizar e desempenhar as suas funções é:	<ul style="list-style-type: none"> ● Adequada e suficiente - 43 ● Adequada mas não suficiente- 9 ● Suficiente mas não adequada - 5 ● Nem adequada nem suficiente -4 	PND reconhece ter informação adequada e suficiente para desempenhar as suas funções	

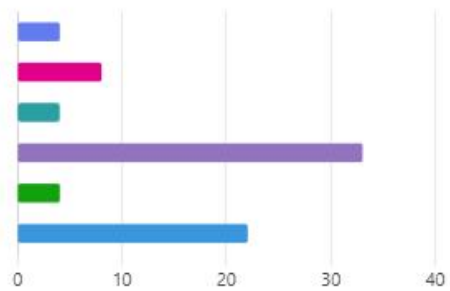
7. Consulta a página WEB do Agrupamento Lapiás:

Muitas vezes (1 ou 2 vezes por semana)	6
Algumas vezes (1 ou 2 vezes por mês)	27
Raramente ou Nunca	28



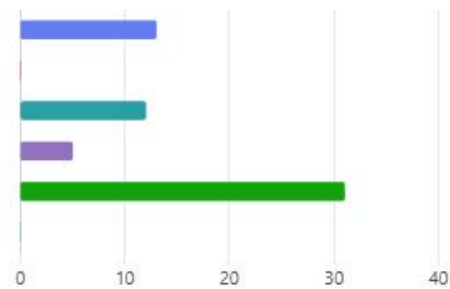
8. Consulta a página WEB do Agrupamento Lapiás para:

Marcar refeições	4
Ver atividades das escolas	8
Consultar documentos (Projeto Educativo, Regulamento Interno,...)	4
Tomar conhecimento de informações	33
Outras situações	4
Não consulto	22



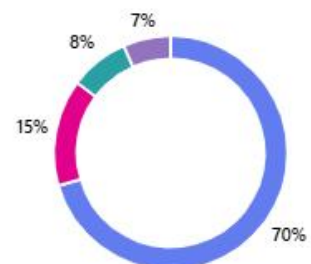
9. Toma conhecimento das informações:

Por email da Diretora	13
Pela página WEB	0
Pela Coordenadora de Estabelecimento	12
Pelas chefes de serviço	5
Por email da Secretaria	31
Outras situações	0



10. A informação que dispõe para organizar e desempenhar as suas funções é:

Adequada e suficiente	43
Adequada mas não Ssficiente	9
Sificiente mas não adequada	5
Nem Adequada nem suficiente	4



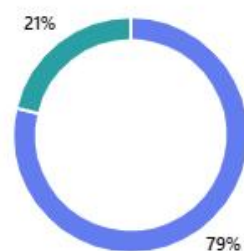
SEGURANÇA E BEM-ESTAR

O objetivo das questões colocadas nesta secção foi indagar se o PND reconhece que a vivência quotidiana nas escolas se realiza de acordo com princípios de cidadania responsável e consciência cívica.

Questão	Resultados	Pontos fortes	Oportunidades de melhoria
11 - Na sua escola existe um clima de bem-estar e segurança?	<ul style="list-style-type: none"> ● Sim - 48 ● Não - 0 ● Nem sempre - 13 	Clima de bem-estar e segurança que existe nas escolas do Agrupamento	
12 - As estratégias utilizadas pelo Agrupamento na resolução dos casos de indisciplina são:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito eficazes - 3 ● Eficazes - 18 ● Pouco eficazes - 16 ● Nada eficazes - 4 		Melhorar a eficácia das estratégias na resolução de casos de indisciplina
13 - O papel do PND na manutenção da disciplina junto dos alunos é:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante - 35 ● Importante - 21 ● Pouco importante - 2 ● Nada importante - 0 ● Não se aplica - 3 	Reconhecimento da importância do PND na manutenção da disciplina	
14 - A relação do PND com a comunidade educativa (alunos, professores e pais / encarregados de educação) é:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito Boa - 12 ● Boa - 34 ● Razoável - 13 ● Má - 2 	Boa relação do PND com a comunidade educativa	
15 - A relação do PND com os alunos é:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito Boa - 24 ● Boa - 26 ● Razoável - 10 ● Má - 1 	Boa relação do PND com os alunos	
16 - A relação do PND com os professores é:	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito Boa - 17 ● Boa - 31 ● Razoável - 13 ● Má - 0 	Boa relação do PND com os professores	
17 - Os alunos reconhecem e respeitam a autoridade do PND?	<ul style="list-style-type: none"> ● Sempre - 8 ● Muitas vezes - 27 ● Algumas vezes - 31 ● Raramente ou nunca - 5 		Aumentar, junto dos alunos, os níveis de reconhecimento e respeito da autoridade do PND
18 - Considera que o seu trabalho é reconhecido pelos Pais / Encarregados de Educação?	<ul style="list-style-type: none"> ● Sim - 24 ● Não - 11 ● Nem sempre - 26 		Aumentar, junto dos pais, os níveis de reconhecimento do trabalho do PND

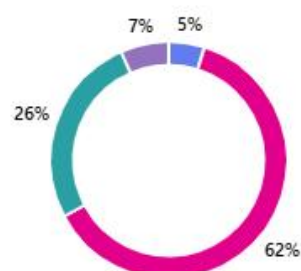
11. Na sua escola existe um clima de bem-estar e segurança?

● Sim	48
● Não	0
● Nem sempre	13



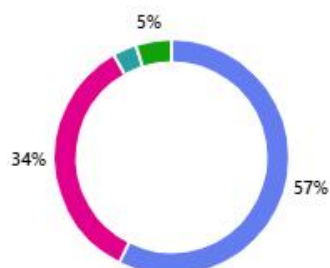
12. As estratégias utilizadas pelos Agrupamento na resolução dos casos de indisciplina são:

● Muito eficazes	3
● Eficazes	38
● Pouco eficazes	16
● Nada eficazes	4



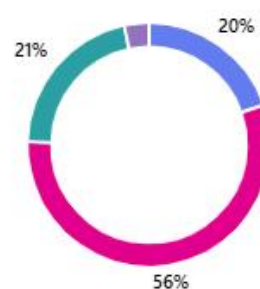
13. O papel do PND na manutenção da disciplina junto dos alunos é:

● Muito importante	35
● Importante	21
● Pouco importante	2
● Nada importante	0
● Não se aplica	3



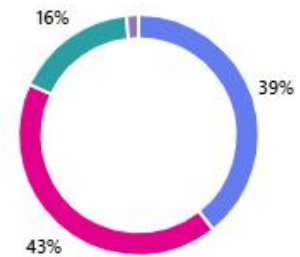
14. A relação do PND com a comunidade educativa (alunos, professores e pais / encarregados de educação) é:

● Muito Boa	12
● Boa	34
● Razoável	13
● Má	2



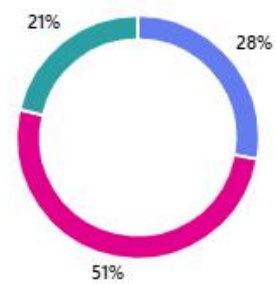
15. A relação do PND com os alunos é:

● Muito Boa	24
● Boa	26
● Razoável	10
● Má	1



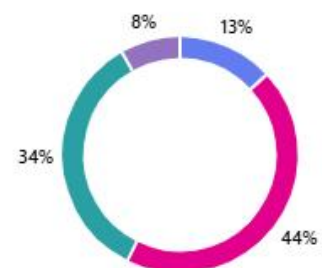
16. A relação do PND com os professores é:

● Muito Boa	17
● Boa	31
● Razoável	13
● Má	0



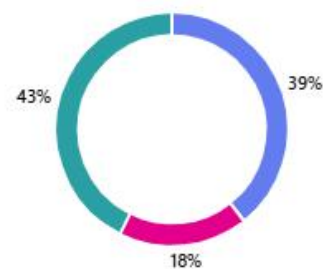
17. Os alunos reconhecem e respeitam a autoridade do PND?

● Sempre	8
● Muitas vezes	27
● Algumas vezes	21
● Raramente ou nunca	5



18. Considera que o seu trabalho é reconhecido pelos Pais / Encarregados de Educação?

● Sim	24
● Não	11
● Nem sempre	26



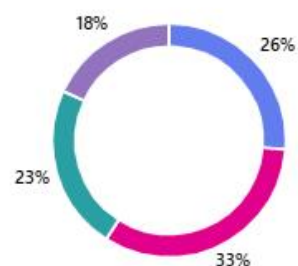
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O estabelecimento adequado de critérios de atuação, hierarquização das tarefas, planificação do trabalho e tempos de atuação conduzem a um melhor desempenho profissional. Nesta secção, as questões foram colocadas para auscultar o PND sobre a organização do trabalho e o seu envolvimento nas atividades ou projetos das escolas.

Questão	Resultados	Pontos fortes	Oportunidades de melhoria
19 - O PND é ouvido pelas chefias sobre a organização do serviço?	<ul style="list-style-type: none"> ● Sempre - 16 ● Muitas vezes - 20 ● Algumas vezes - 14 ● Raramente ou nunca - 11 		
20 - O número de reuniões que a Diretora realiza com o PND:	<ul style="list-style-type: none"> ● É suficiente - 38 ● Deve diminuir - 0 ● Deve aumentar - 23 	Reuniões da Diretora com o PND	Aumentar o nº de reuniões da Diretora com o PND
21 - A Direção e/ou a Coordenadora de Estabelecimento organiza o serviço atendendo às necessidades pessoais do PND?	<ul style="list-style-type: none"> ● Sempre - 25 ● Muitas vezes - 21 ● Algumas vezes - 8 ● Raramente ou nunca - 7 	Organização do serviço atendendo às necessidades pessoais do PND	
22 - O serviço está bem planificado?	<ul style="list-style-type: none"> ● Sempre - 25 ● Muitas vezes - 21 ● Algumas vezes - 9 ● Raramente ou nunca - 6 	Boa planificação do serviço	
23 - O PND é envolvido em projetos de dimensão educativa?	<ul style="list-style-type: none"> ● Frequentemente - 30 ● Poucas vezes - 17 ● Raramente ou nunca - 10 ● Não se aplica - 4 	Envolvimento do PND em projetos de dimensão educativa	Aumentar o nº de não Docentes envolvidos em projetos de dimensão educativa
24 - Contribui com sugestões de atividades:	<ul style="list-style-type: none"> ● Na organização de atividades dos alunos (visitas de estudo, comemoração de datas,...) - 12 ● Na organização de atividades da escola (Dia da escola, feiras,...) - 25 ● Na organização do serviço - 23 ● Nunca contribui - 12 ● Outras situações - 7 	Contributo do PND na organização de atividades da escola e na organização do serviço	Aumentar o nº de não Docentes envolvidos nas atividades

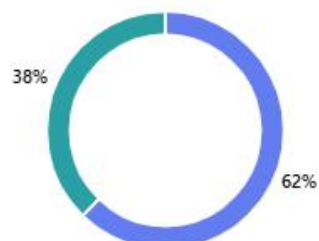
19. O PND é ouvido pelas chefias sobre a organização do serviço?

● Sempre	16
● Muitas vezes	20
● Algumas vezes	14
● Raramente ou nunca	11



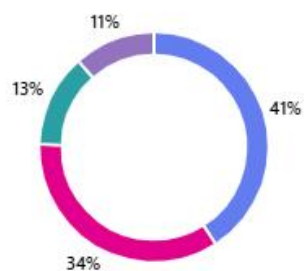
20. O número de reuniões que a Diretora realiza com o PND:

● É suficiente	38
● Deve diminuir	0
● Deve aumentar	23



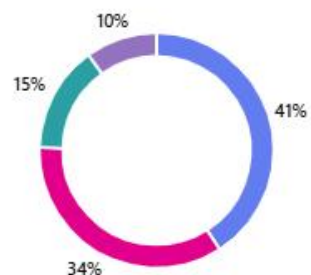
21. A Direção e/ou a Coordenadora de Estabelecimento organiza o serviço atendendo às necessidades pessoais do PND?

● Sempre	25
● Muitas vezes	21
● Poucas vezes	8
● Raramente ou nunca	7



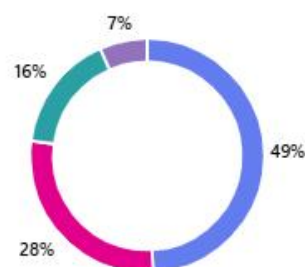
22. O serviço está bem planejado?

● Sempre	25
● Muitas vezes	21
● Poucas vezes	9
● Raramente ou nunca	6



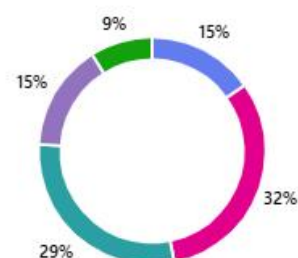
23. O PND é envolvido em projetos de dimensão educativa?

● Frequentemente	30
● Poucas vezes	17
● Raramente ou Nunca	10
● Não se aplica	4



24. Contribuí com sugestões de atividades:

● Na organização de atividades dos alunos (visitas de estudo, comemoração de datas,...)	12
● Na organização de atividades da escola (Dia da escola, feiras,...)	25
● Na organização do serviço	23
● Nunca contribuí	12
● Outras situações	7



CONDIÇÕES DE TRABALHO

Nesta secção foram colocadas questões sobre condições de trabalho, de modo a analisar a opinião do PND sobre fatores físicos, sociais e organizacionais que influenciam o ambiente em que desempenham as suas funções.

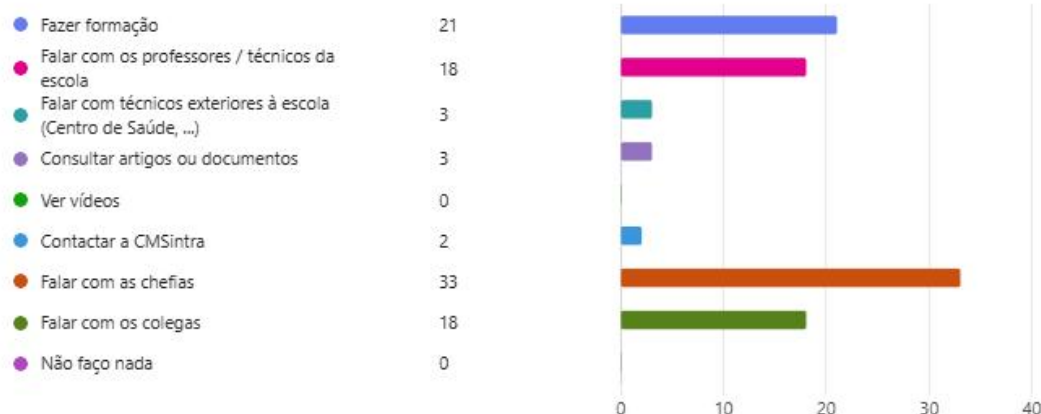
Questão	Resultados	Pontos fortes	Oportunidades de melhoria
25 - Na escola, os equipamentos e/ou os materiais necessários para o desempenho das suas funções são:	<ul style="list-style-type: none"> ● Adequados e suficientes - 31 ● Adequados mas não suficientes - 13 ● Suficientes mas não adequados - 9 ● Nem suficientes nem adequados - 8 	Os equipamentos e /ou materiais existentes nas escolas são adequados e suficientes ao desempenho de funções	Aumentar a quantidade de equipamentos e materiais necessários ao desempenho de funções
26 - Perante as necessidades sentidas no desempenho das suas funções, procura:	<ul style="list-style-type: none"> ● Fazer formação - 21 ● Falar com os professores / técnicos da escola - 18 ● Falar com técnicos exteriores à escola (Centro de Saúde, ...) - 3 ● Consultar artigos ou documentos - 3 ● Ver vídeos - 0 ● Contactar a CM Sintra - 2 ● Falar com as chefias - 33 ● Falar com os colegas - 18 ● Não faço nada - 0 	Valorização dos recursos humanos das escolas - chefias, professores e colegas - como apoio ao desempenho profissional	Aumentar o recurso à entidade responsável pelo PND - CM Sintra

27 - Nos últimos 2 anos, realizou formação:	<ul style="list-style-type: none"> ● Promovida pelo Agrupamento - 24 ● Promovida pela CM Sintra - 10 ● Promovida por outras entidades - 4 ● Não realizou, pois não houve oferta - 16 ● Não teve disponibilidade - 14 	Formação realizada através do Agrupamento	Aumentar o nº de Assistentes a realizar formação
---	---	---	--

25. Na escola, os equipamentos e/ou os materiais necessários para o desempenho das suas funções são:



26. Perante as necessidades sentidas no desempenho das suas funções, procura:



27. Nos últimos 2 anos, realizou formação:

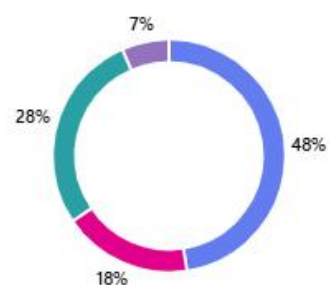
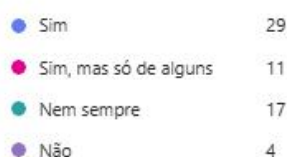


GRAU DE SATISFAÇÃO

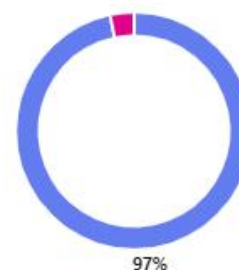
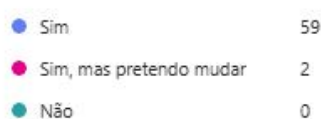
As questões aqui colocadas avaliam o grau de satisfação geral de cada não docente em relação à sua escola.

Questão	Resultados	Pontos fortes	Oportunidades de melhoria
28 - O Agrupamento reconhece e valoriza o mérito do PND?	<ul style="list-style-type: none">● Sim - 29● Sim, mas só de alguns - 11● Nem sempre - 17● Não - 4		Estabelecer critérios de valorização
29 - Gosta de trabalhar nesta escola?	<ul style="list-style-type: none">● Sim - 59● Sim, mas pretendo mudar - 2● Não - 0	Ligação afetiva às escolas	

28. O Agrupamento reconhece e valoriza o mérito do PND?



29. Gosta de trabalhar nesta escola?



Sugestões para a melhoria do funcionamento e comunicação do Agrupamento:

ASSISTENTES TÉCNICAS:

- Melhoramento das condições materiais no local de trabalho.
- Todas as comunicações exteriores e necessárias para o serviço, serem enviadas de modo mais célere.
- Mais reuniões, comunicação e delegação de tarefas.
- Refazer o espaço da portaria para melhorar a segurança

ASSISTENTES OPERACIONAIS:

Jl

- Sinto que cada dia as auxiliares novas vem com menos capacidade de lidar com os problemas do dia a dia. Menos formação social. E menos formação como lidar com as crianças.
- Ouvir as queixas e tentar resolver.
- Visitas às escolas pela direção para ver no terreno o funcionamento e a dedicação do pessoal não docente .
- verificação das competências
- Mais comunicação entre as escolas e o agrupamento, mesmo vindo da direção
- Mais uma assistente operacional
- Mais comunicação

EB1

- Acho de extrema importância um maior envolvimento entre coordenadora de estabelecimento e assistentes operacionais para organização e distribuição de tarefas, para isso sugiro que a coordenadora reúna com as assistentes operacionais se possível a cada interrupção letiva a fim de que possamos colocar a mesma a par das dificuldades sentidas no decorrer do ano letivo e possamos tentar corrigir o que não tem funcionado tão bem.
- Realização de palestras e ações de formação importantes para o nosso conhecimento sobre a nossa sociedade escolar dos dias de hoje
- mais valorização de pdn

EB23

- Mais eficiência no controle de portaria., (controle desatualizado e infra-estrutura inadequada) , modernização é urgente.
- A direção tem de ouvir mais o pnd e também no que toca a substituição do pnd pelas escolas do agrupamento, deveria ser rotativo por todos colegas, ou então por colegas que vivam mais perto das escolas
- Deveria haver mais reuniões com a chefia/ direção para melhorar alguns pontos
- Mais vigilantes dentro da escola
- Mais vezes a presença da escola segura.
- gostaria de ver mais espaços verdes para melhorar o aspeto da escola
- Deveria de haver mais informações sobre certas atividades como horário de reuniões e outras atividades porque por vezes só sabemos das atividades quando vão ocorrer e isso não facilita o nosso trabalho
- Mais pessoal não docente
- Na minha opinião tanto a direção como nós Assistentes Operacionais deveríamos de poder ter mais liberdade de atuar quando os alunos são mal educados.
- Informações sobre passeios e visitas de estudo pois às vezes sabemos primeiro pelos alunos
- Deverá haver mais formações para o pessoal não docente
- Atualização do sistema de cartões de alunos e atualização das infra-estruturais da portaria., entre outros.

Resumo Geral do Inquérito de Satisfação ao Pessoal Não Docente

O inquérito revela que a maioria do pessoal não docente (PND) está satisfeita com o ambiente de trabalho, destacando a valorização do mérito e a satisfação em trabalhar na escola. As respostas indicam que as chefias organizam o serviço frequentemente atendendo às necessidades pessoais do PND, e o planeamento do serviço é, na maior parte das vezes, considerado adequado.

No entanto, apesar de o envolvimento em projetos educativos ser relativamente frequente para alguns, há uma parcela significativa do Pessoal Não Docente que sente pouca ou nenhuma participação nesses projetos, indicando espaço para maior inclusão e envolvimento. As condições materiais e equipamentos para o desempenho das funções são, em geral, considerados adequados e suficientes, embora algumas respostas indiquem falta de adequação ou quantidade insuficiente.

Quanto à formação profissional, muitos não têm tido disponibilidade ou acesso regular à oferta formativa, o que pode impactar na atualização e desenvolvimento das competências do PND. Além disso, embora o reconhecimento e valorização do mérito sejam positivos para a maioria, algumas respostas indicam que esse reconhecimento não é uniforme para todos.

As sugestões para melhorias destacam a importância do aumento do envolvimento do PND em decisões e projetos, melhoramento das condições materiais, comunicação mais efetiva com as chefias e maior proximidade das lideranças com os funcionários no dia a dia.

Recomendações

Fortalecer o envolvimento do pessoal não docente nos projetos educativos e decisões da escola, promovendo um ambiente mais inclusivo e participativo.

Aumentar a oferta e o acesso à formação profissional, para garantir que todos tenham oportunidades de desenvolvimento e atualização.

Melhorar as condições materiais e equipamentos onde foram identificadas insuficiências, para otimizar o desempenho das funções.

Promover um reconhecimento mais consistente e abrangente do mérito e esforço do PND.

Reforçar a comunicação interna e a proximidade das chefias, com visitas mais regulares e escuta ativa das sugestões e necessidades do PND.