

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROFESSORES
UNIVERSIDADE LUSÓFONA DO PORTO

RELATÓRIO DE ACTIVIDADE

SOS PROFESSOR 
808 96 2006 
sosprofessor@anprofessores.pt 

■ A NOSSA RESPOSTA

ABRIL, 2008

ÍNDICE

I. Introdução	4
II. Método	5
Amostra	5
Equipamentos.....	6
Instrumentos	6
Definição e caracterização das variáveis.....	7
Procedimentos.....	12
III. Apresentação de Resultados	13
Quem	13
Porquê	20
Como	33
A Nossa Resposta	34
IV. Discussão dos Resultados	35
Perfil do Apelante.....	35
Caracterização dos Acontecimentos/ Problemas	36
Caracterização dos Contactos	37
A Nossa Resposta	37
V. Conclusões	38
VI. Referências bibliográficas	40

ÍNDICE DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1. Género	13
Gráfico 1. Género	13
Tabela 2. Idade	14
Gráfico 2. Idade	14
Tabela 3. Localização geográfica.....	15
Gráfico 3. Localização geográfica	16
Tabela 4. Nível de Educação e Ensino	17
Gráfico 4. Nível de Educação e Ensino	17
Tabela 5. Modalidade de Educação e Ensino	18
Gráfico 5. Modalidade de Educação e Ensino	18
Tabela 6. Número total de anos de serviço	19
Gráfico 6. Número total de anos de serviço	19
Tabela 7. Tipo de acontecimento/ problema	20
Gráfico 7. Tipo de acontecimento/ problema	21
Tabela 8. Análise frequencial dos acontecimentos associados.....	22
Tabela 9. Intervenientes no acontecimento / problema	23
Gráfico 9. Intervenientes no acontecimento / problema	24
Tabela 10. Intervenientes Professor / Encarregado de educação por tipo de acontecimento/problema.....	25
Tabela 11. Intervenientes Encarregado de educação por nível de Educação e Ensino.....	25

Tabela 12. Intervenientes Professor / Aluno por tipo de acontecimento/problema.....	26
Tabela 13. Interveniente Aluno por nível de Educação e Ensino.....	26
Tabela 14. Local do acontecimento/ problema.....	27
Gráfico 14. Local de acontecimento/ problema.....	28
Tabela 15. Como lidou com a situação (ordem das diligências).....	29
Gráfico 15a. Primeira diligência.....	29
Gráfico 15b. Segunda diligência.....	30
Gráfico 15c. Terceira diligência.....	30
Tabela 16. Repetição do acontecimento/ problema.....	31
Gráfico 16. Repetição do acontecimento/ problema.....	31
Tabela 17. Propósito do contacto	32
Gráfico 17. Propósito do contacto	32
Tabela 18. Tipo de contacto	33
Gráfico 18. Tipo de contacto	33
Tabela 19. Duração total dos primeiros contactos.....	33
Tabela 20. Serviços prestados (primeiro contacto / acompanhamento).....	34
Gráfico 20. Serviços prestados (primeiro contacto / acompanhamento).....	34

I. INTRODUÇÃO

A Linha SOSProfessor criada pela Associação Nacional de Professores (ANP) em parceria com a Universidade Lusófona do Porto (ULP), pretende dar apoio , com garantia de confidencialidade, aos professores que a ela livremente recorrem, enquanto indivíduos e enquanto parte integrante de um sistema global de ensino em relação a fenómenos perturbadores da convivência escolar, particularmente conflito, indisciplina e violência escolares.

Este serviço é assegurado por uma equipa transdisciplinar, composta por seis elementos, especialistas da área da psicologia, da psicopedagogia, da mediação de conflitos, da educação e do direito.

O relatório refere-se à actividade da Linha SOSProfessor de 11 de Setembro de 2007 a 28 de Março de 2008. Trata-se de um relatório intercalar de actividade a integrar posteriormente em relatório anual final. Pretende-se apresentar uma caracterização e análise das dimensões mais relevantes atendendo aos seguintes fins: informação pública e institucional da actividade desenvolvida e avaliação da utilidade dos serviços disponibilizados.

II. MÉTODO

Todos os estudos científicos devem seguir um caminho previamente estruturado, permitindo ao investigador traçar uma metodologia clara e objectiva, com finalidade de adequar um método ao seu estudo.

Nos termos que refere Carvalho (2002) “o método científico é a arte de interrogar a natureza dos fenómenos, ordenando os factos em relações lógicas, coerentes e objectivas que explicam e reproduzem os factos experimentais”.

“O método científico suporta-se na racionalidade, entendida esta como o estabelecimento de uma adequação entre a coerência lógica (descritiva, explicativa) e uma realidade empírica” (Morin, 1994, citado por Carvalho, 2002).

AMOSTRA

A amostra para este estudo foi constituída por 124 participantes, com idades compreendidas entre os 20 e os 69 anos. Destes participantes, 109 eram do sexo feminino e 15 do sexo masculino, distribuindo-se pelos seguintes níveis/modalidade de educação e ensino: pré-escolar – 2; 1º ciclo- 34; 2º ciclo - 29, 3º ciclo - 34, secundário - 18, sendo que 7 apelantes não revelaram este dado. Ao nível da localização geográfica, os participantes contactaram de quase todo o continente e região autónoma, sendo que grande parte dos distritos foram contemplados com, pelo menos, um participante (Coimbra, Castelo Branco, Vila Real, Évora e Beja) sendo que Porto é o distrito com 29, Lisboa com 28 e Braga com 9 sujeitos.

Segundo Freire e Almeida (1997) o processo para se chegar à definição de uma amostra designa-se amostragem. Em termos de metodologia científica, esse processo deve possuir certos requisitos de modo a garantir a validade dos resultados e a possibilidade de estes serem generalizados a uma população.

Neste relatório utilizou-se o método de amostragem não probabilística por conveniência. Este princípio probabilístico (Sousa, 2005) é conhecido por não existir a necessidade de se sortear e agrupar os sujeitos para a amostra, pois já estão naturalmente agrupados.

EQUIPAMENTOS

Utilizou-se um computador da marca Hewlett Packard, modelo HP Pavilliont dv2500, ano 2007, com o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (S.P.S.S.), versão 15.0, para a realização da análise estatística.

O SPSS permite a análise estatística de dados para o domínio das Ciências Sociais e da Psicologia e é um precioso instrumento de trabalho que executa procedimentos estatísticos, transformando os dados em informação compreensível.

INSTRUMENTOS

Neste relatório, utilizou-se uma ficha de atendimento como instrumento de medida, construída propositadamente para o efeito, contendo um conjunto de questões logicamente relacionadas ao problema em estudo e aos seus objectivos.

A ficha de atendimento é constituída por questões abertas e fechadas sobre:

- o perfil dos intervenientes do acontecimento/ problema;
- o tipo de acontecimento e as suas implicações;
- o espaço físico da ocorrência do acontecimento problema
- como o apelante lidou com o acontecimento/ problema;
- o tipo de apoio que necessita e sobre o apoio especializado que a Linha pode fornecer;

A forma de registo é efectuada através de escalas nominais designadamente: escalas dicotómicas, escalas de sucessão e escalas taxonómicas. As escalas permitem uma melhor e mais rápida identificação das situações garantindo uma maior objectividade e um melhor juízo classificativo.

Foi utilizada, ainda, uma ficha de acompanhamento de preenchimento livre, cujas informações são úteis para completar a informação da ficha de atendimento e registar o apoio especializado, através da análise qualitativa.

DEFINIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS

Para um melhor entendimento das variáveis analisadas, apresenta-se, de seguida, a definição dos conceitos utilizados.

Quanto à **identificação do apelante**:

O **Género** reporta-nos ao sexo dos apelantes, *Feminino* ou *Masculino*.

A **Idade** diz respeito à faixa etária dos apelantes, por intervalos: *de 20 a 29 anos*, *de 30 a 39 anos*, *de 40 a 49 anos*, *de 50 a 59 anos* e *de 60 a 69 anos*. Quando este elemento não é conhecido, codifica-se como *Desconhecido*.

A **Localização geográfica** diz respeito ao distrito no qual os apelantes desempenham a sua função, independentemente da sua residência: *Braga, Viana do Castelo, Vila Real, Porto, Aveiro, Viseu, Castelo Branco, Guarda, Lisboa, Santarém, Setúbal, Évora, Beja, Faro e Região Autónoma da Madeira*. Quando este elemento está indisponível, considera-se *Desconhecido*.

O **Nível/modalidade de Educação e Ensino** reporta-se ao grau escolar em que o docente lecciona: *Pré-escolar, 1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo, Secundário e Superior*, sendo que aqui encontram-se também as seguintes variáveis: *Geral; Actividades extracurriculares; Ensino Artístico; Ensino Recorrente; Curso de Educação e Formação; Ensino Artístico Especializado; Curso Tecnológico e Curso Profissional*. Quando este elemento não é conhecido, codifica-se como *Desconhecido*.

O **Número total de anos de serviço** revela, por intervalos, a experiência de docência do apelante: *de 0 a 5 anos, de 6 a 10 anos, de 11 a 15 anos, de 16 a 20 anos, de 21 a 25 anos, de 26 a 30 anos e de 31 a 35 anos*. Quando este elemento não é conhecido, codifica-se como *Desconhecido*.

O **Tipo de acontecimento/problema** está relacionado com o relato que é feito pelo apelante, relativo à situação que vivenciou ou presenciou. Assim, entende-se *Indisciplina* como os comportamentos indesejáveis apresentados pelos alunos na sala de aula, que podem ir desde conversar uns com os outros, a desrespeito pelas regras da sala de aula e agressões mútuas, entre alunos, e à utilização de materiais e/ou equipamentos não permitidos. A *Agressão Verbal* diz respeito a insultos, difamação ou ameaças proferidos por um qualquer interveniente, em relação ao docente. A *Agressão Física* é todo e qualquer acto de violência física sobre o docente ou sobre os seus bens. Os *Comportamentos Delinquentes* referem-se: ao furto de objectos dentro do espaço escolar, destruição das

instalações da escola, actos de vandalismo contra os veículos dos docentes, posse, exibição e/ou uso de armas e consumo de substâncias estupefacientes e/ou álcool. *Maus relacionamentos* está relacionado com o ambiente de tensão e com a comunicação deficiente entre o docente e qualquer(qualsquer) outro(s) interveniente(s) adulto(s) (docentes, não-docentes, Encarregado de Educação, etc.). A *Questão didáctica* surge quando o professor relata a necessidade de ajustar os conteúdos e métodos de leccionação a um determinado grupo de alunos. Pode existir *Participação e/ou processo disciplinar*, imputando o professor de determinadas acções que desencadearam um processo de investigação e de julgamento. Codifica-se *Questões administrativas* quando o apelante pretende esclarecimentos sobre aspectos administrativos da profissão docente.

É de salientar que o apelante pode apresentar simultaneamente diferentes tipos de acontecimento/problema, como por exemplo *indisciplina/agressão verbal*; *Indisciplina/ Agressão física*; *Agressão verbal/agressão física*.

A variável **Intervenientes no acontecimento/problema** diz respeito ao(s) indivíduo(s) que, de alguma maneira, participam no relato do apelante, como fazendo parte de outra facção. Um dos intervenientes é sempre o *Professor*. A outra parte pode ser representada por *Aluno(s)*, por *Professor(es)*, *Encarregado(s) de Educação*, por Elemento(s) do pessoal não docente; por um *Órgão Directivo e Gestão*, admite-se que o professor entrou em disputa com o seus superiores hierárquicos. Ainda se considera *Turma* quando o problema relatado diz respeito a um grupo de alunos ou à turma enquanto grupo. Quando os intervenientes no caso apresentado diferem destes apresentados, codifica-se *Outros*.

O **Local do acontecimento/ problema** considera-se o espaço físico em que decorreu/ decorre a situação exposta, que pode ser nas *Áreas Lectivas*, quando a ocorrência se restringe à sala de aula e/ou sala de apoio onde decorrem as actividades lectivas; nos *Espaços polivalentes, sociais e de convívio*, quando o

acontecimento ocorre nos espaços fora da sala de aula ou do tempo lectivo mas dentro dos portões da escola; *Áreas destinadas a docentes* refere-se aos espaços criados na escola para uso exclusivo dos professores; *Áreas de ensino-aprendizagem informal* englobam os centros de recursos e os clubes temáticos, como clube de línguas, clube de artes, etc...; *Áreas de gestão e atendimento* refere-se quer aos espaços de administração e gestão escolar, como Secretaria e Conselho executivo, quer aos espaços onde se recebem os Encarregados de Educação e os Alunos, caso dos Gabinetes de apoio ao Aluno; *Áreas de Desporto* compreende os locais onde se realizam as actividades desportivas, como ginásios, campos de futebol, balneários e seus acessos; *Entrada e recepção* são as áreas onde se realizam a admissão, os primeiros contactos e atendimento na escola, como a portaria, pátio e hall de entrada; *Fora da escola*, referindo-se aos acontecimentos decorridos fora dos portões da escola.

A **Repetição do acontecimento/problema** corresponde ao número de vezes que a situação já aconteceu. Codifica-se *Sim*, caso a situação já tenha ocorrido mais que uma vez e *Não*, caso a ocorrência só tenha tido espaço uma vez, ainda que tenha continuidade no tempo. Quando este elemento não é conhecido, codifica-se *Desconhecido*.

A **Forma como lidou com o acontecimento/ problema** reporta-se à ordem de diligências do apelante logo após a(s) situação(ões) decorrida(s). O apelante *Não fez nada* quando não realizou qualquer acção face ao acontecimento, ainda que possa ter ficado perturbado. O apelante *Partilhou com pares ou familiares* quando se limitou a contar o acontecido e a expor as suas vivências a um familiar, amigo ou colega de trabalho, com o objectivo de obter algum apoio. O apelante *Procurou apoio especializado* quando, pelos seus próprios meios, solicitou algum tipo de ajuda profissional (apoio jurídico, psicológico, etc.). Considera-se *Apresentou queixa na GNR/PSP* quando o apelante se dirigiu a essas autoridades para dar participação da ocorrência do

acontecimento. O apelante *Falou com a(s) pessoa(s) em causa* quando se dirigiu aos intervenientes da outra facção por forma a tentar chegar a um entendimento. O apelante *Ligou para a Linha SOSProfessor* quando utilizou a Linha como meio de auxílio para obter uma orientação para a resolução da situação com que se deparou, independentemente da sua natureza. Codifica-se *Falou com um órgão escolar/director de turma* quando, antes de qualquer outra acção, o apelante se dirigiu a um órgão unipessoal ou colegial escolar, para obter apoio ou solução para o caso ocorrido.

O **Propósito do contacto** é o intuito apresentado pelo apelante no seu contacto. *Conversar/Desabafar* está relacionado com a intenção do apelante relatar determinado acontecimento e dialogar sobre ele, sem requerer qualquer intervenção especializada. Quando o objectivo do contacto é usufruir de *Apoio especializado*, isto significa que o apelante já pretende, à partida, algum tipo de ajuda específica da parte dos especialistas ou, por outro lado, o caso relatado o requer. O apelante pode contactar ainda o serviço com o intento de *Obter informações*, sendo que estas informações pretendidas se podem relacionar, por exemplo, com aspectos relativos à profissão docente.

Tipo de contacto diz respeito à forma pela qual o apelante recorre à Linha SOSProfessor: *Telefónico, E-mail* ou *Correio normal*.

A **Duração total dos primeiros contactos** indica o tempo, em minutos, do número total de chamadas telefónicas recebidas.

O **Apoio especializado** refere-se ao serviço prestado pelos técnicos aquando do primeiro contacto e acompanhamento dos professores que contactam a Linha, e que pode ser psicológico, psicopedagógico, jurídico; mediação de conflitos; educação.

PROCEDIMENTOS

Para a realização deste relatório, elaborou-se, inicialmente, uma ficha de atendimento e uma outra de acompanhamento que foram sendo ajustadas à medida que essa necessidade foi sentida pela coordenação científica e pela equipa.

Esta ficha de atendimento foi preenchida sempre que era estabelecido um contacto com a linha SOSProfessor, quer através de chamada telefónica, E-mail ou correio convencional. A recolha de dados decorreu entre o dia 11 de Setembro de 2007 e o dia 28 de Março de 2008.

Os dados obtidos neste período foram, então, preparados para a análise estatística, a qual foi feita utilizando o programa S.P.S.S, versão 15.0.

A metodologia utilizada nesta análise foi essencialmente a quantitativa e orientados por esta metodologia é importante a frequência com que surgem determinadas características na análise e a sua relação.

Por outro lado temos no método indutivo outro suporte científico deste trabalho. Este método assenta numa “operação lógica que vai do particular ao geral. Representa um salto em frente no conhecimento, traduzido no enriquecimento da informação derivada do exame de acontecimentos particulares. A partir de uma série de proposições sobre objectos e acontecimentos constrói-se uma generalização, ou seja, a partir das premissas tira-se uma conclusão” (Carvalho, 2002).

Para conseguirmos trabalhar nesse sentido, utilizamos um método científico complementar, o método de decisão estatística: apropriado para a recolha, classificação, apresentação, descrição e interpretação de dados relativos á amostra com que aqui trabalhamos.

III. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados recolhidos foram tratados no programa estatístico SPSS, e são apresentados em tabelas e gráficos para tornar mais clara a sua análise.

QUEM?

Tabela 1. Género

	Frequência	Percentagem
Masculino	15	12,1
Feminino	109	87,9
Total	124	100,0

Gráfico 1. Género

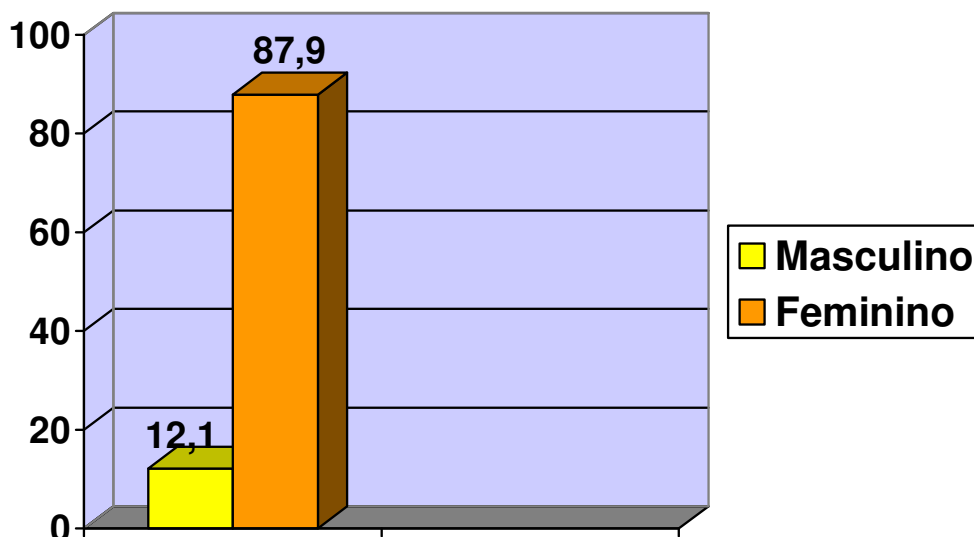


Tabela 2. Idade

	Frequência	Percentagem
Desconhecido	24	19,4
20-29 anos	11	8,9
30-39 anos	22	17,7
40-49 anos	27	21,8
50-59 anos	31	25,0
60-69 anos	9	7,3
Total	124	100,0

Gráfico 2. Idade

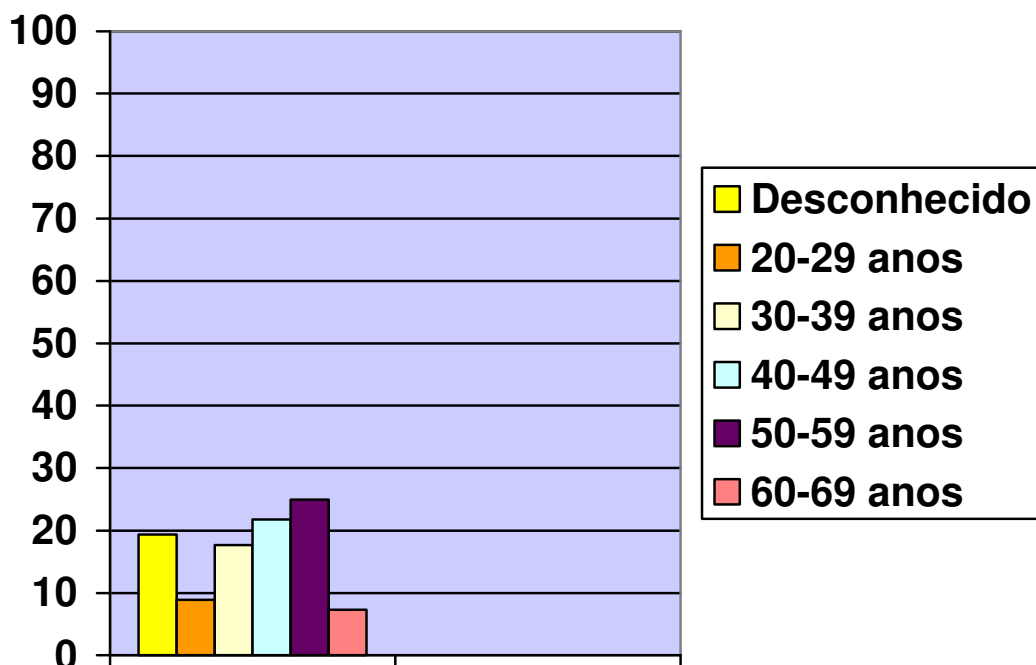


Tabela 3. Localização geográfica – Distrito / Região autónoma

	Frequência	Percentagem
Desconhecido	19	15,3
Viana do Castelo	2	1,6
Braga	9	7,3
Vila Real	1	,8
Porto	29	23,4
Aveiro	6	4,8
Viseu	6	4,8
Guarda	2	1,6
Coimbra	1	,8
Castelo Branco	1	,8
Leiria	3	2,4
Lisboa	28	22,6
Santarém	5	4,0
Setúbal	5	4,0
Évora	1	,8
Beja	1	,8
Faro	3	2,4
Madeira	2	1,6
Total	124	100,0

Gráfico 3. Localização geográfica – Distrito / Região autónoma

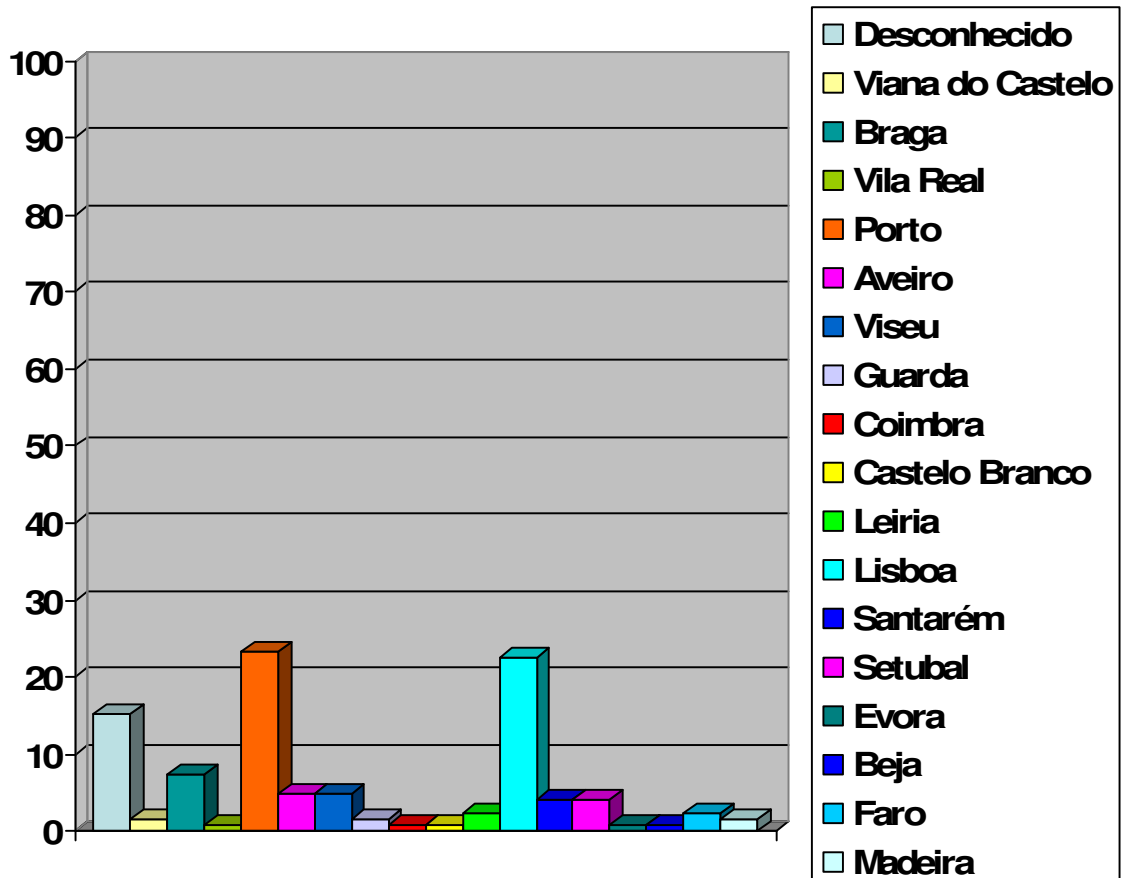


Tabela 4. Nível de Educação e Ensino

	Frequência	Percentagem
Não revelado	7	5,6
Pré-escolar	2	1,6
1º ciclo	34	27,4
2º ciclo	29	23,4
3º ciclo	34	27,4
Secundário	18	14,5
Superior	-	-
Total	124	100,0

Gráfico 4. Nível de Educação e Ensino

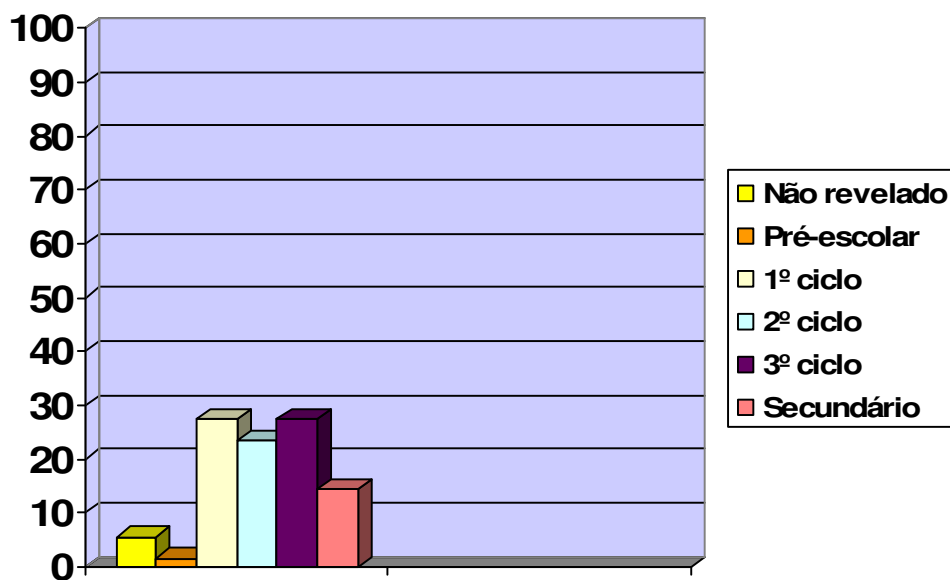


Tabela 5. Modalidade de Educação e Ensino

	Frequência	Percentagem
Não revelado	8	6,5
Geral	101	81,5
Actividades Extra Curriculares	2	1,6
Curso de Educação e Formação	7	5,6
Curso Profissional	5	4,0
Ensino Recorrente	1	,8
Total	124	100,0

Gráfico 5. Modalidade de Educação e Ensino

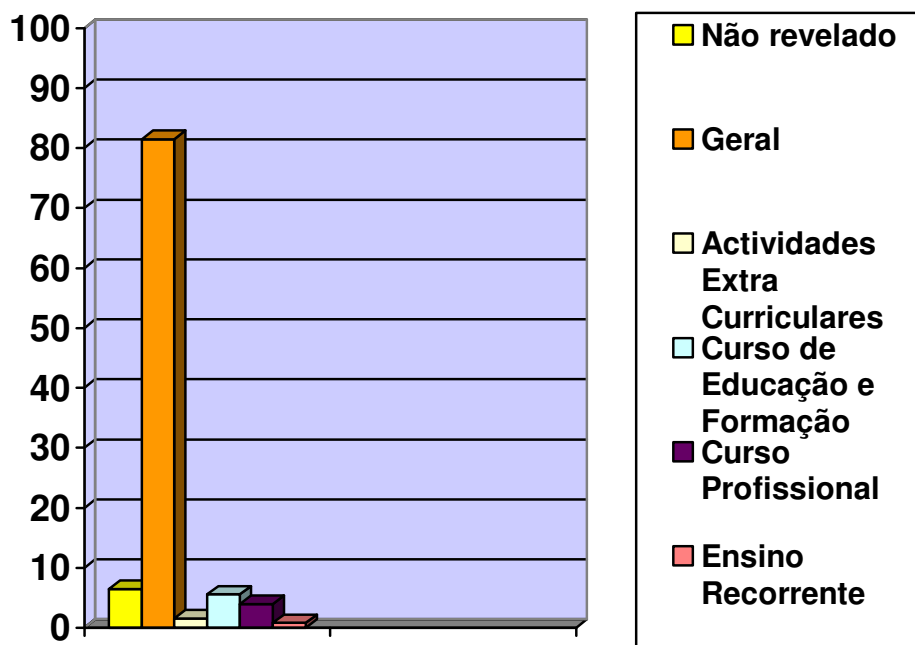
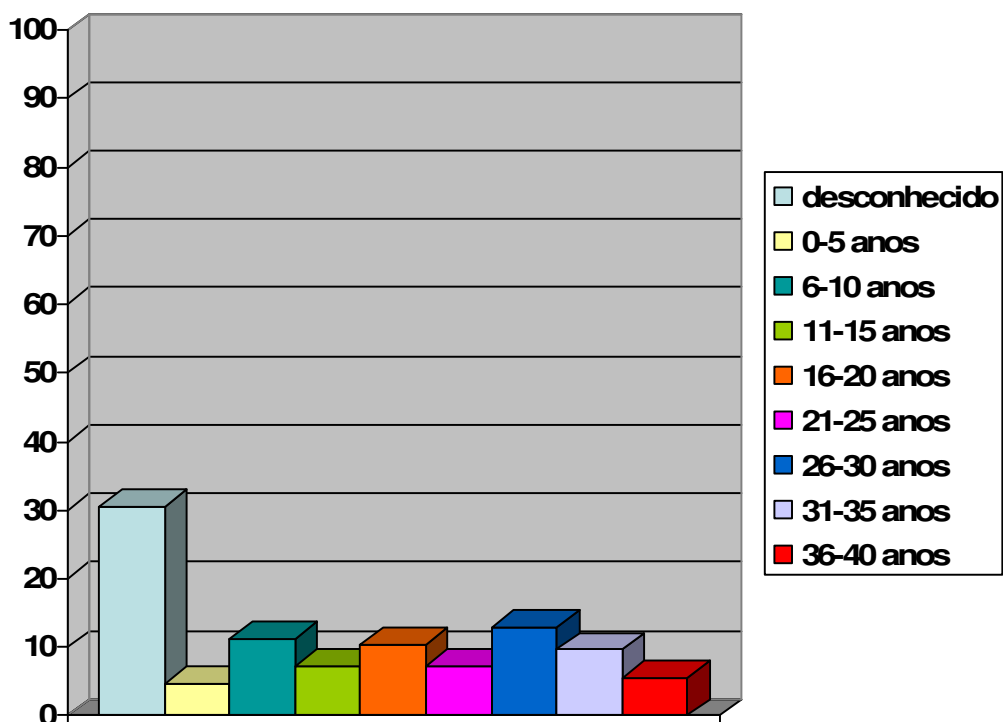


Tabela 6. Número total de anos de serviço

	Frequência	Percentagem
desconhecido	38	30,6
0-5 anos	6	4,8
6-10 anos	14	11,3
11-15 anos	9	7,3
16-20 anos	13	10,5
21-25 anos	9	7,3
26-30 anos	16	12,9
31-35 anos	12	9,7
36-40 anos	7	5,6
Total	124	100,0

Gráfico 6. Número total de anos de serviço



PORQUÊ?

Tabela 7. Tipo de acontecimento/problema

	Sim		Não		Total	
	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem
Indisciplina	45	36,3	79	63,7	124	100,0
Agressão verbal	65	52,4	59	47,6	124	100,0
Agressão física	38	30,6	86	69,4	124	100,0
Comportamentos delinquentes	4	3,2	120	96,8	124	100,0
Maus relacionamentos	13	10,5	111	89,5	124	100,0
Questões administrativas	12	9,7	112	90,3	124	100,0
Questão didáctica	-	-	124	100,0	124	100,0
Queixa e/ou processo disciplinar	3	2,4	121	97,6	124	100,0

Gráfico 7. Tipo de acontecimento/problema

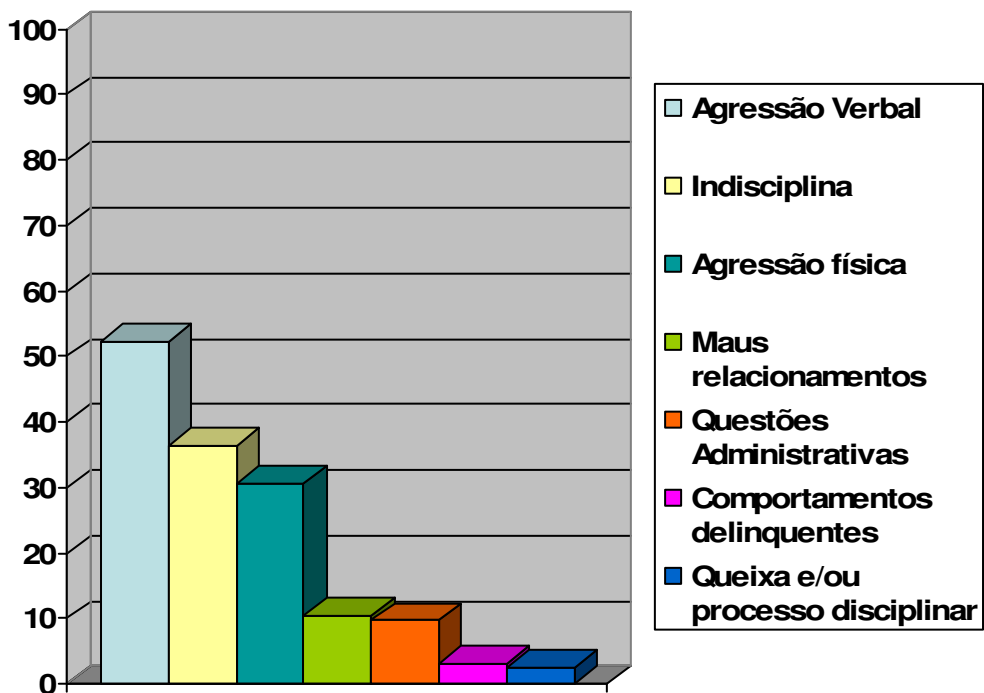


Tabela 8. Análise frequencial de acontecimentos associados

	Frequência
Indisciplina e Agressão Verbal	19
Indisciplina e Agressão Física	13
Agressão verbal e Agressão Física	19
Indisciplina, Agressão Verbal e Agressão física	7
Agressão Verbal e Maus relacionamentos	6
Agressão Verbal e Comportamentos delinquentes	1
Agressão Verbal e Queixa ou processo disciplinar	1

Gráfico 8 - Análise frequencial de acontecimentos associados

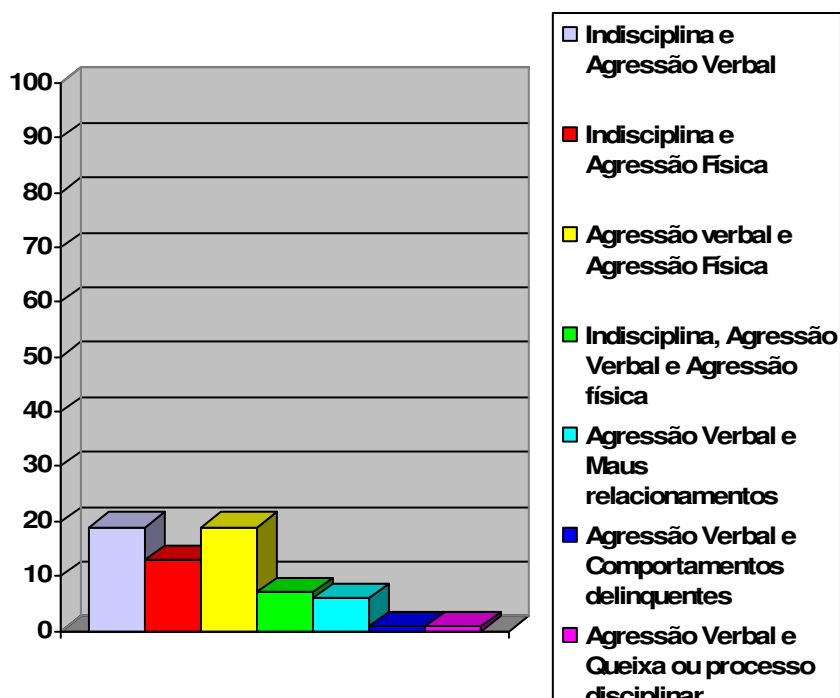


Tabela 9. Intervenientes no acontecimento / problema

	Sim		Não		Total	
	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem
Professor – Aluno	81	65,3	43	34,7	124	100,0
Professor – Professor	2	1,6	122	98,4	124	100,0
Professor – Encarregados de Educação	28	22,6	96	77,4	124	100,0
Professor – Órgão Directivo	10	8,1	114	91,9	124	100,0
Professor – Funcionário da Escola	-	-	124	100,0	124	100,0
Professor – Turma	15	12,1	109	87,9	124	100,0

Gráfico 9. Intervenientes no acontecimento / problema

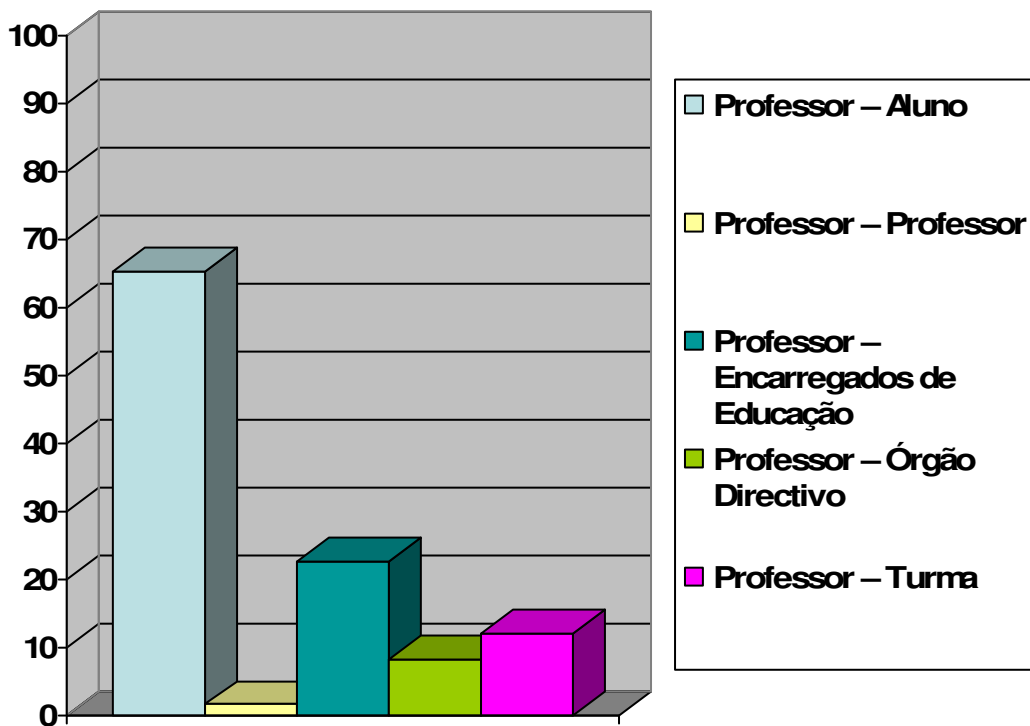


Tabela 10. Intervenientes Professor / Encarregado de Educação por Tipo de acontecimento / problema

	Professor - Encarregados de Educação
	Frequência
Agressão verbal	18
Agressão física	7
Maus relacionamentos	3
Total	28

Tabela 11. Interveniente Encarregado de Educação por Nível de Educação e Ensino

	Encarregado de Educação	
	Não	Sim
Nível de educação e ensino	Frequência	Frequência
Desconhecido	7	-
Pré-escolar	1	1
1º ciclo	20	14
2º ciclo	22	7
3º ciclo	29	5
Secundário	17	1
Total	96	28

Tabela 12. Intervenientes Professor / Aluno por Tipo de acontecimento / problema

	Professor - Aluno
	Frequência
Indisciplina	38
Agressão verbal	48
Agressão física	31
Maus relacionamentos	7
Total	124

Tabela 13. Interveniente Aluno por Nível de Educação e Ensino

	Aluno	
	Não	Sim
Nível de educação e ensino	Frequência	Frequência
Desconhecido	4	3
Pré-escolar	1	1
1º ciclo	20	14
2º ciclo	9	20
3º ciclo	6	28
Secundário	3	15
Total	43	81

Tabela 14. Local do acontecimento / problema

	Sim		Não		Total	
	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem
Áreas lectivas (salas de aula e de apoio)	81	65,3	43	34,7	124	100,0
Entrada e recepção	10	8,1	114	91,9	124	100,0
Espaços polivalentes, sociais e de convívio	16	12,9	108	87,1	124	100,0
Áreas destinadas a docentes	17	13,7	107	86,3	124	100,0
Áreas de ensino-aprendizagem informal	10	8,1	114	91,9	124	100,0
Áreas de gestão e atendimento	8	6,5	116	93,5	124	100,0
Áreas de Desporto	3	2,4	121	97,6	124	100,0
Fora da escola	19	15,3	105	84,7	124	100,0

Gráfico 14. Local do acontecimento / problema

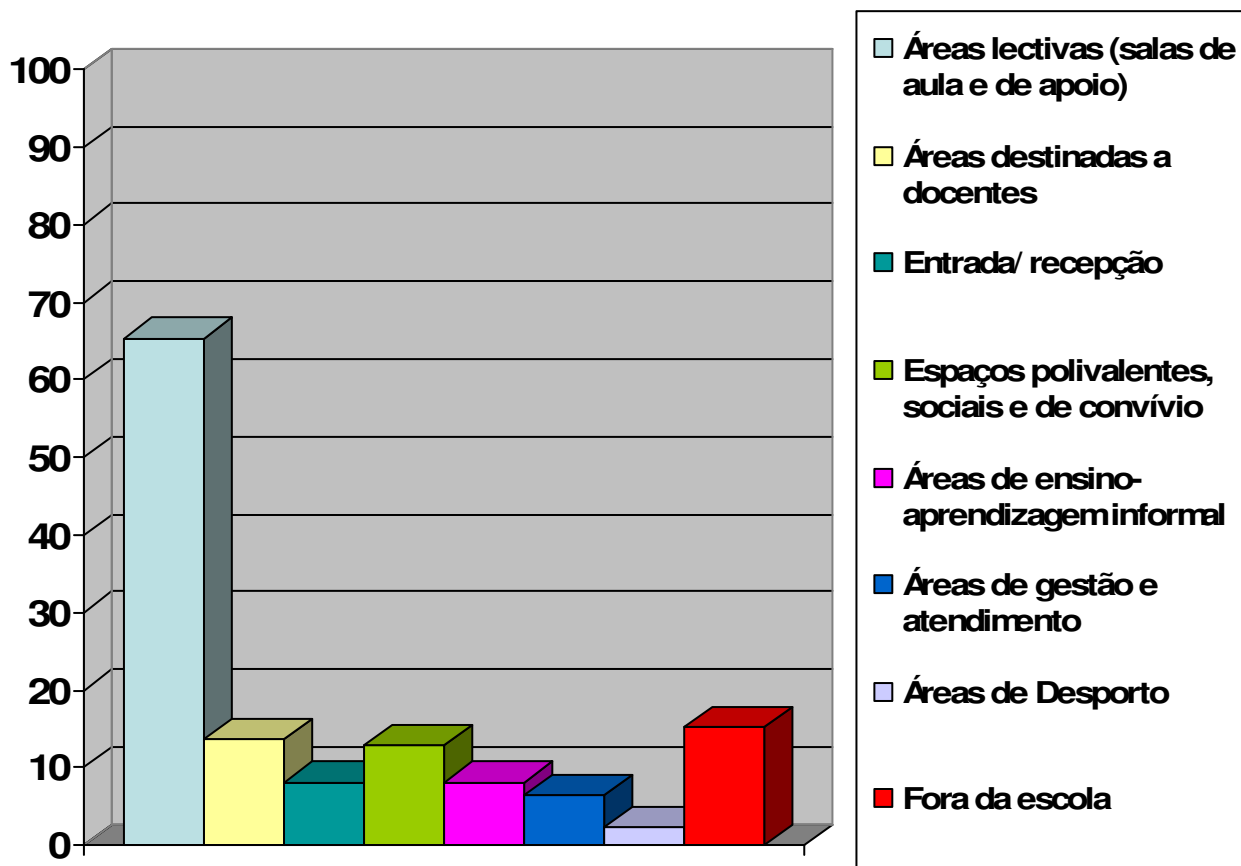


Tabela 15. Como lidou com a situação (ordem de diligências)

	Primeira diligência		Segunda diligência		Terceira diligência	
	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem	Frequência	Percentagem
Não fez nada	9	7,3	-	-	-	-
Falou com a pessoa em causa	14	11,3	2	1,6	-	-
Falou com um órgão directivo/ director de turma	78	62,9	13	10,5	1	0,8
Apresentou queixa na PSP/ GNR	1	0,8	19	15,3	3	2,4
Falou com pares ou familiares	5	4,0	17	13,7	-	-
Procurou apoio especializado	1	0,8	6	4,8	10	8,1
Ligou para a Linha SOSProfessor	16	12,9	51	41,1	44	35,5

Gráfico 15a. Primeira diligência

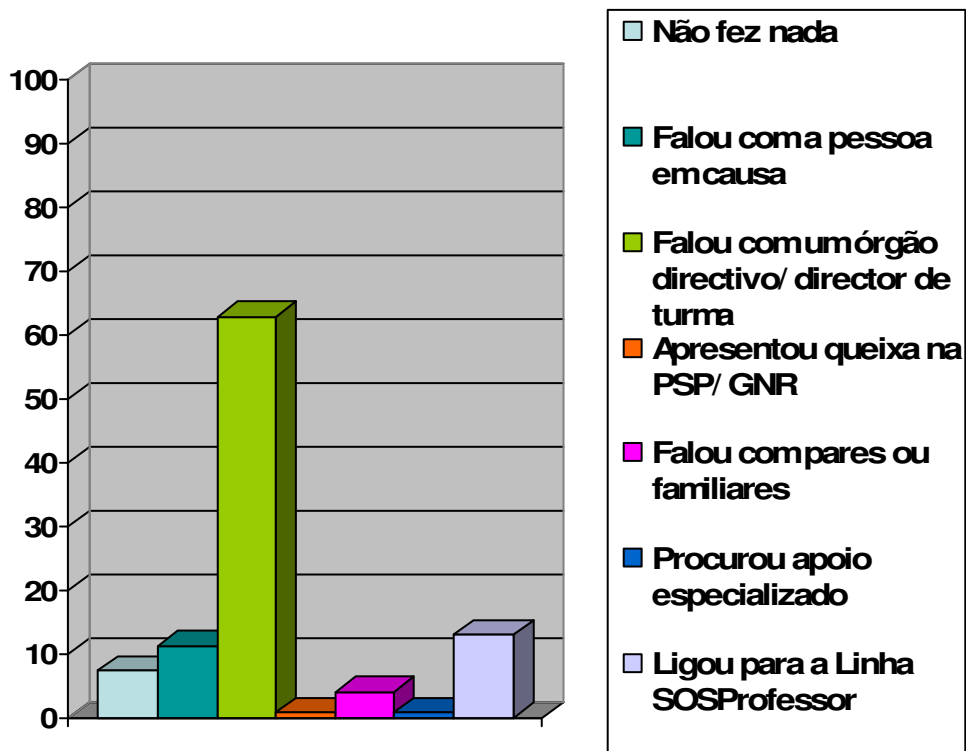


Gráfico 15b. Segunda diligência

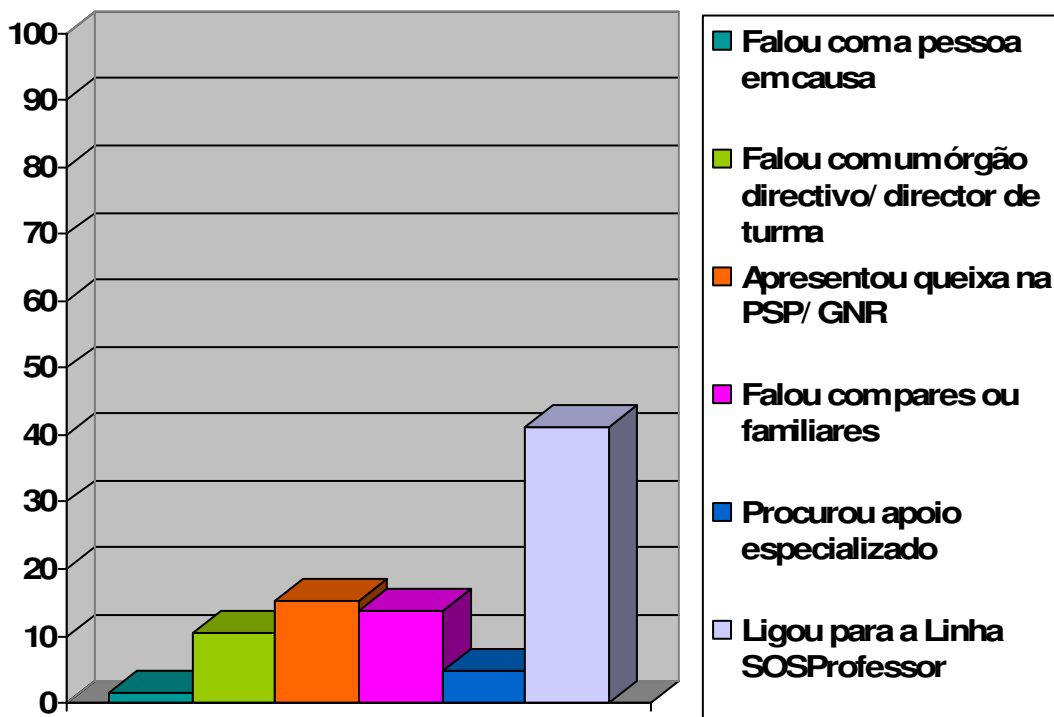


Gráfico 15c. Terceira diligência

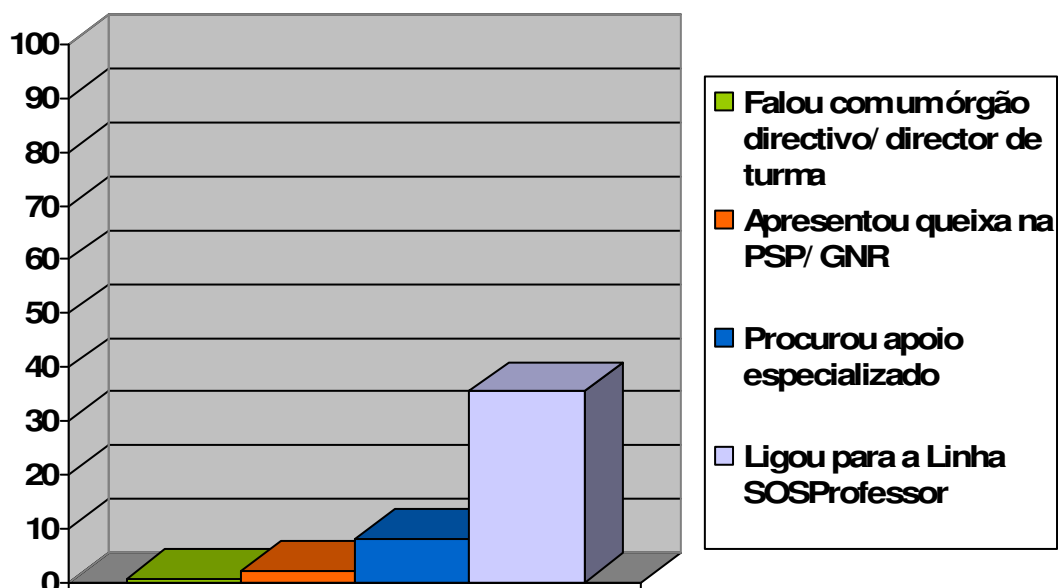


Tabela 16. Repetição do acontecimento / problema

	Frequência	Percentagem
Sim	56	45,2
Não	68	54,8
Total	124	100,0

Gráfico 16. Repetição do acontecimento / problema

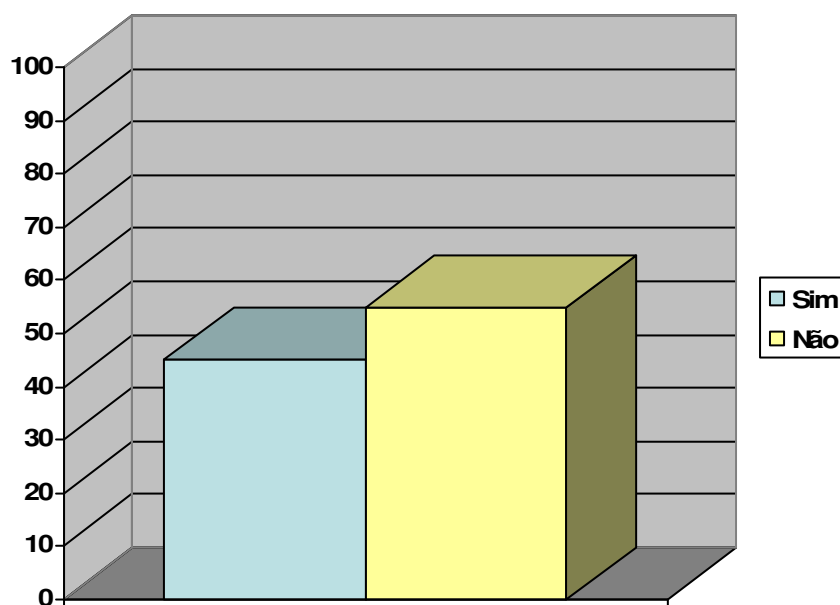
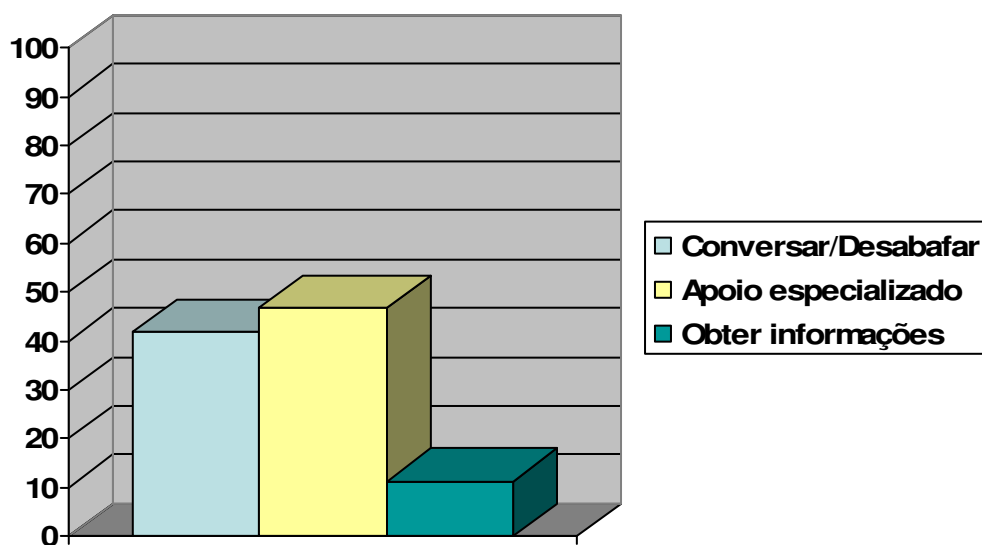


Tabela 17. Propósito do contacto

	Frequência	Percentagem
Conversar/Desabafar	52	41,9
Apoio especializado	58	46,8
Obter informações	14	11,3
Total	124	100,0

Gráfico 17. Propósito do contacto



Como?

Tabela 18. Tipo de contacto

	Frequência	Percentagem
Telefónico	108	87,1
E-mail	15	12,1
Carta	1	,8
Total	124	100,0

Gráfico 18. Tipo de contacto

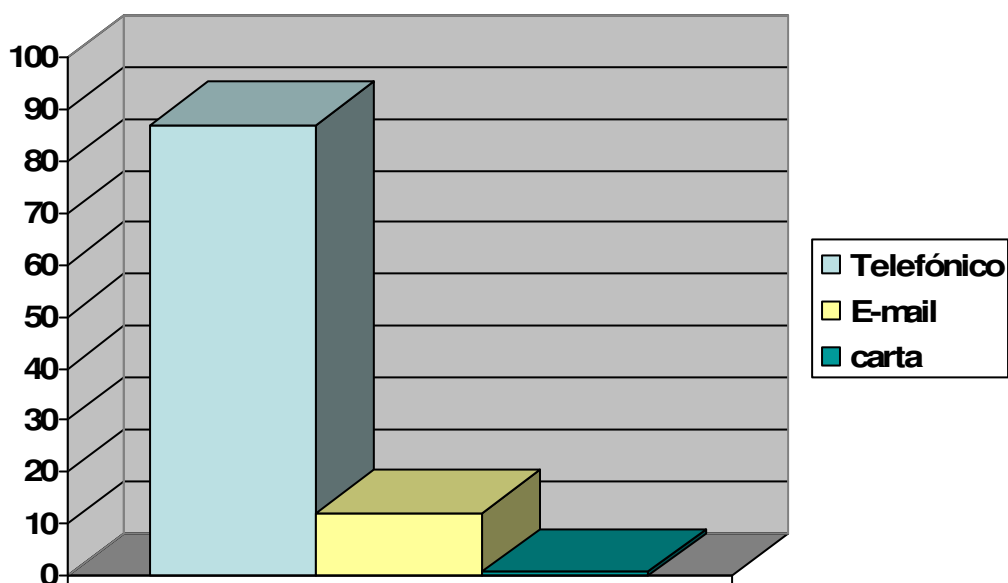


Tabela 19. Duração total dos primeiros contactos

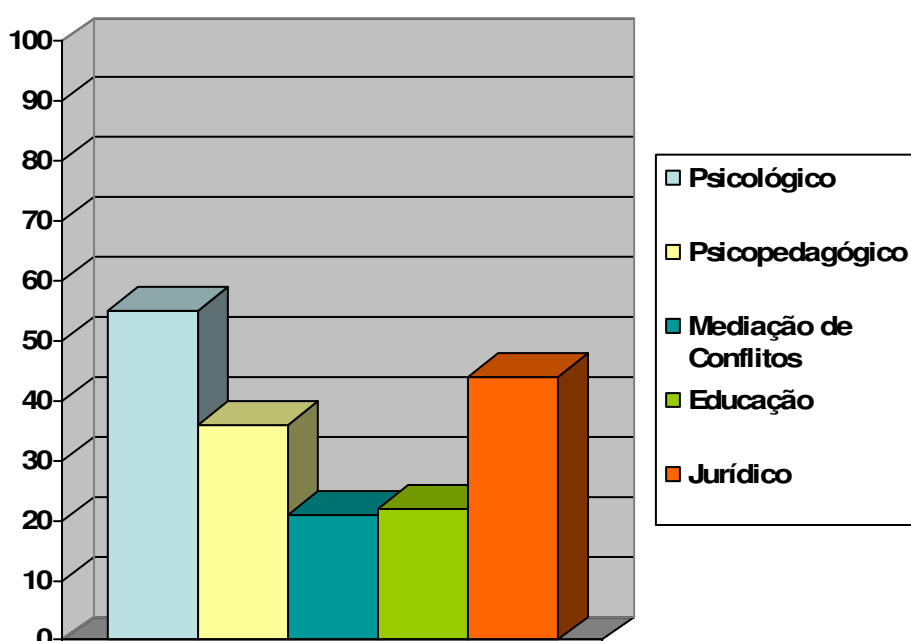
	Duração
Total	53h 40m

A NOSSA RESPOSTA:

Tabela 20. Serviços prestados (primeiro contacto / acompanhamento)

	Frequência
Psicológico	55
Psicopedagógico	36
Mediação de conflitos	21
Educação	22
Jurídico	44
Total	178

Gráfico 20. Serviços prestados (primeiro contacto e acompanhamento)



IV. Discussão dos resultados

PERFIL DO APELANTE

Os docentes que contactam a Linha são predominantemente do *sexo feminino* (87,9%), com *idades* compreendidas entre os 20 e os 69 anos, apresentando uma maior representatividade na faixa etária dos 50 aos 59 anos (25%). No entanto é de referir que 19,4% dos apelantes não revelou a sua idade.

No que respeita ao *nível / modalidade de ensino*, verifica-se maior incidência nos 1º e 3º ciclos (27,4%), seguido do 2º ciclo (23,4%) e ainda de registar contactos do ensino secundário (14,5%) e do pré-escolar (1,6%). Embora, 5,6% não tenha revelado o nível/ modalidade de educação e ensino.

Ainda referente ao *nível / modalidade de ensino*, os apelantes pertencem maioritariamente ao Ensino Geral (81,5%), seguido de Curso de Educação e Formação (5,6%), e ainda de Curso Profissional (4%).

Em relação aos *anos de serviço* dos docentes, obteve-se uma maior frequência nos intervalos dos 26-30 anos (12,9%), dos 6-10 anos (11,3%) e dos 16-20 anos (10,5%).

Os contactos são representativos de vários *distritos / regiões autónomas* do país, designadamente: Viana do Castelo, Braga, Vila Real, Porto, Aveiro, Viseu, Coimbra, Guarda, Castelo Branco, Lisboa, Leiria, Santarém, Setúbal, Évora, Beja, Faro e Madeira, com maior frequência do Porto (23,4%) e a seguir de Lisboa (22,6%), de Braga (7,3%) e ainda Aveiro e Viseu (4,8%).

CARACTERIZAÇÃO DOS PROBLEMAS

Os *acontecimentos/problemas* apresentados aos especialistas da Linha foram diversos, designadamente: *Indisciplina; Agressão verbal; Agressão física; Comportamentos delinquentes, Maus relacionamentos; Questões administrativas; Questões didáticas e Queixas e/ou processos disciplinares.*

Os *acontecimentos/problemas* que registaram maior frequência foram *agressão verbal* (52,4%), *indisciplina* (36,3%), *agressão física* (30,6%). É de salientar que dos 124 apelantes, alguns relataram *tipos de acontecimentos/problemas* simultâneos, com maior representatividade para *indisciplina/agressão verbal* (n=19), *agressão verbal/agressão física* (n=19), *indisciplina/agressão física* (n=13).

Constata-se que, na maioria dos casos, o *acontecimento/problema* não se repete (54,8%), embora 45,2% dos apelantes mencionam repetir-se.

Os Intervenientes no *acontecimento/problema* mais apontados envolvem o *Professor - Aluno* (65,3%), seguindo-se os intervenientes *Professor-Encarregados de Educação* (22,6%).

Relativamente ao *nível/modalidade de educação e ensino* dos alunos intervenientes nos *acontecimentos/problema* relatados pelos docentes, verifica-se uma maior incidência nos 1º e 3º ciclos (27,4%), seguido do ensino secundário (14,5%) e do pré-escolar (1,6%).

Quanto ao *acontecimento /problema* entre Professor - Aluno verifica-se uma maior frequência ao nível da *agressão verbal* (n=48), seguido de *indisciplina* (n=38) e ainda *agressão física* (n=31) e constata-se uma maior frequência no 3º ciclo (n=28), seguido do 2º ciclo (n=20) e ainda secundário (n=15).

O *acontecimento/problema* entre Professor - Encarregado de Educação registou-se uma maior frequência da *agressão verbal* (=n18) no 1º ciclo (n=14), seguido do 2º ciclo (n=7).

A maior frequência de ocorrência do *acontecimento/problema* verifica-se nas *áreas lectivas (salas de aula e de apoio)* (65,3%), seguida do local *fora da escola* (15,3%) e nas *áreas destinadas a docentes* (13,7%).

Quanto à forma como os docentes lidam com os *acontecimentos/problema*, verifica-se em termos de maior representatividade que na *primeira diligência* os professores decidem *falar com O Órgão Directivo / Director de turma* (62,9%) e na *segunda e terceira diligências* optam por *Ligar para a Linha SOSProfessor* (41,1%; 35,5% respectivamente).

Os motivos dos contactos, foram diferenciados, designadamente: para *Conversar/desabafar*, ter *Apoio especializado* e para *Obter informações*. Constatou-se que a maioria dos contactos teve por finalidade obter *Apoio especializado* (46,8%) e *Conversar/desabafar* (41,9%).

CARACTERIZAÇÃO DOS CONTACTOS

A Linha oferece três vias de contacto, telefónico, E-mail e correio convencional, sendo a primeira opção escolhida pela quase totalidade dos apelantes (87,1%).

Dos 124 contactos para a Linha, durante o período visado, apresentam um total de atendimento telefónico de 53 horas e 40 minutos.

A NOSSA RESPOSTA

A linha presta serviços de apoio especializados quer no primeiro contacto, quer no acompanhamento, num total de 178, verificando-se as seguintes frequências: *apoio psicológico* (n=55), *jurídico* (n=44); *psicopedagógico* (n=36); *educação* (n=22); e *mediação de conflitos* (n=21). De referir que os contactos podem ser encaminhados para um acompanhamento especializado caso nesse primeiro contacto exista necessidade de participação de outras especialidades.

V. CONCLUSÕES

Este relatório termina com um conjunto de constatações que resulta da leitura e análise exaustiva dos resultados apresentados no ponto anterior.

Os professores que ligam para a Linha são maioritariamente do *nível / modalidade de educação e ensino* dos 1º e 3º ciclos, com maior representatividade do *género* feminino e maior incidência na faixa etária dos 50 aos 59 anos.

Os contactos provêm predominantemente da região Norte de Portugal.

Pela análise dos resultados pode-se aferir que a maioria dos casos recebidos dizem respeito a acontecimentos relativos a fenómenos perturbadores da convivência escolar, a saber: indisciplina, agressão verbal e física, ocorridos no ensino geral mas também nos cursos CEF e Cursos Profissionais.

Esses indicadores de problemas de convivência e socialização na escola afectam inevitavelmente, dia após dia, a qualidade da relação entre alunos e professores e entre estes e os colegas, alargando-se mesmo a toda a comunidade educativa, e perturbando directamente o processo de ensino/aprendizagem.

No que respeita ao local de ocorrência do acontecimento / problema verifica-se a maior frequência nas *áreas lectivas* seguido de *fora da Escola*.

Os principais motivos dos contactos para a Linha foram designadamente *obter apoio especializado* e *conversar/desabafar*. Verifica-se também que a maioria dos docentes revelou uma intensa preocupação com o sucedido.

Atendendo que os professores optam por ligar para a Linha em segunda e terceira diligência, percebe-se que a Linha presta um serviço de utilidade pública a todas as pessoas que dela necessitem.

No *primeiro contacto e acompanhamento* verifica-se a prestação de todos serviços especializados que constituem a Equipa da Linha, com maior índice de apoio psicológico e jurídico e psicopedagógico. No entanto, ao nível do acompanhamento verifica-se uma frequência variável do apoio especializado prestado, entre um a dezoito, ainda que a maior representatividade se verifique num único acompanhamento.

Recorrendo à análise de conteúdo das fichas de atendimento e de acompanhamento, pode-se afirmar que existe um receio de represálias por parte dos intervenientes envolvidos, bem como por vergonha e receio da exposição e descrédito profissional.

Por outro lado, os professores também manifestam a necessidade/ utilidade de implementação de estratégias sócio-educativas que visem a prevenção deste tipo de fenómenos. Consequentemente, preconizam estratégias promotoras de um melhor ambiente de convivialidade, de trabalho e produtividade.

Na sequência das realidades transmitidas e analisadas, a Equipa da Linha sob a coordenação científica da Universidade Lusófona do Porto, dispõe uma proposta de intervenção, designada “Aprendo para Vencer”, criada com o intuito de prevenir e/ou combater fenómenos associados à violência escolar os quais, actualmente, suscitam grande apreensão e controvérsia mas também investigação e intervenção adequadas.

Numa acepção positiva, que orienta esta intervenção, trata-se de educar e promover a convivência, no espaço escolar.

VI. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Afonso, P., Nunes, S., Rafael, J. R., Ruivo, J. & Sebastião, J. (2006). *Ser Professor - satisfação profissional e papel das organizações profissionais de docentes: A Posição dos Educadores e Professores*. Castelo Branco: ANP/ IPCB.

Almeida, L. S., & Freire, T. (1997). *Metodologia da investigação em psicologia e educação*. Coimbra: APPORT.

Amado, J. S. & Freire, I. P. (2002). *Indisciplina e violência na escola: Compreender para prevenir*. Porto: Edições ASA.

Carvalho, J. E. (2002) *Metodologia de trabalho de investigação*. Lisboa: Escolar Editora.

Pereira, A. (1999). *Guia prático de utilização do SPSS. Análise de dados para ciências sociais e psicologia*. (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Relvas, A. P. & Vieira, C. R. (2003). *A(s) vida(s) do professor: Escola e família*. Coimbra: Quarteto Editora.

Sousa, A. B. (2005). *Investigação em educação*. Lisboa: Livros Horizonte.