

MANUAL DE CONDUTA ASSISTENTES OPERACIONAIS



Nota Introdutória

O presente manual de conduta é um documento escrito que especifica as tarefas /ações e os procedimentos que os Assistentes Operacionais (AO) deverão seguir no desempenho das suas funções.

Visão

Pretende-se uma escola de qualidade, que aceita desafios, a par do progresso tecnológico e com recursos humanos experientes, disponíveis e dinâmicos. Pretende-se um Agrupamento que seja unido, inovador, consciente, em que prevaleça o espírito de entreajuda, empático, participativo e que apresente uma crítica construtiva.

Missão

Aos Assistentes Operacionais incumbe o exercício de funções de apoio geral, desenvolver e incentivar o respeito e apreço pelo Agrupamento de Escolas, e pelo trabalho que, em comum, nele deve ser realizado.

Valores

As práticas organizacionais e relacionais deverão refletir os seguintes valores:

- Orientação para o serviço público;
- Responsabilidade e compromisso com o serviço;
- Qualidade e zelo no trabalho realizado;
- Eficácia ao responder de forma célere aos pedidos que lhes são dirigidos;
- Trabalho de equipa e cooperação;
- Respeito;
- Competência;
- Lealdade.



Deveres e Direitos

Sem prejuízo do que está disposto na Lei e no Regulamento Interno do Agrupamento, constituem-se como deveres e direitos gerais os que a seguir se enunciam:

- Ser pontual e dedicado ao serviço;
- Ter uma conduta, em cada momento, que promova um bom ambiente educativo e o espírito de equipa, e que incentive, nos alunos, o respeito pelas regras de convivência;
- Cumprir com zelo e assiduidade as tarefas e horários que lhes são atribuídos;
- Não se ausentar, durante o seu horário de trabalho, dos locais que lhes foram atribuídos, sem a autorização do superior hierárquico;
- Atuar com brio profissional e promover uma boa imagem do setor que representa;
- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente e não docente e demais pessoas que se lhes dirijam;
- Atender os utentes da Escola de forma simpática, com sentido de prestação de serviço correto e eficiente e com sentido de equidade;
- Receber e orientar as visitas, controlando o local para onde os visitantes efetivamente se dirigem;
- Usar fardamento, sempre que necessário ou por exigência da natureza do trabalho;
- Cumprir integralmente as ordens de serviço dadas pelos seus superiores hierárquicos;
- Usar sempre o cartão de identificação do funcionário.

Direitos Gerais

- Ser respeitado na sua pessoa e função;
- Dirigir-se à Direção do Agrupamento e por esta ser atendido e ouvido;
- Expor, livremente, os seus pontos de vista sobre a organização e funcionamento do Agrupamento;
- Usufruir de condições de trabalho condignas;
- Usufruir de fardamento adequado ao exercício das suas funções, sempre que tal é exigido;
- Ver garantidas as condições necessárias à segurança no trabalho.

Deveres Específicos

- Zelar pela conservação e asseio das instalações, de modo a garantir as condições de higiene necessárias ao bom funcionamento das Escolas do Agrupamento;



- Cumprir as normas de funcionamento das instalações específicas, quando a elas adstritos;
- Manter vigilância atenta dos diferentes espaços, impedindo que o normal funcionamento das aulas seja perturbado;
- Exigir a identificação de pessoas alheias ao serviço, que permaneçam nos recintos escolares.

Alunos com Necessidades Especiais - No âmbito do trabalho a realizar junto dos alunos com Necessidades Educativas, é dever dos Assistentes Operacionais:

- Apoiar, de modo participativo, as tarefas que permitam aos alunos com limitações graves ao nível da autonomia e independência pessoal, um desenvolvimento pessoal e social de acordo com as suas necessidades;
- Colaborar com a comunidade educativa na integração destes alunos, respeitando as respetivas diferenças;
- Frequentar ações de formação sempre que se afigure necessário.

Outras Responsabilidades Específicas

Os assistentes operacionais que, por ausência de um colega, sejam destacados pela Direção/Encarregado dos Assistentes Operacionais para outro setor, assumem as responsabilidades definidas neste manual de procedimentos para esse setor.

Serviços de Urgência

Para além das responsabilidades anteriormente enumeradas, cabem a cada assistente operacional as responsabilidades de prevenção e emergência que a seguir se enunciam:

Em situações de pequenos acidentes

O assistente operacional deve levar o doente/acidentado para a entrada dos edifícios (junto ao PBX/ telefone), para ali se proceder a avaliação do acidentado/doente.

Em situações de maior gravidade

- Pedir ao assistente operacional, que se encontra ao telefone, para ligar de imediato para o INEM;
- Solicitar todas as informações necessárias do doente/acidentado: ano, turma, estado de saúde, sintomas;
- Informar a Direção e o Encarregado dos AO, o qual deverá designar um assistente operacional para permanecer junto do doente/acidentado. No caso dos alunos dever-se-á informar o encarregado de educação do doente/acidentado da situação. Na ausência deste, o AO deve acompanhar o doente/acidentado ao Hospital do Litoral



Alentejano, caso seja recomendado;

- Telefonar para a portaria e pedir que o assistente operacional em funções nesse local mantenha a entrada da escola liberta de forma a permitir a entrada célere/rápida dos serviços de emergência;
- Recolher e levar sempre a ficha de saúde do doente/acidentado, que deverá ser pedida nos Serviços Administrativos (SA), junto da assistente técnica (AT) responsável pelo ASE.

Apoio aos Alunos

- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes da Direção no que respeita ao setor que lhe foi destinado;
- Cuidar da preservação do espaço onde permanece e estar atento a qualquer ato incorreto ou de vandalismo manifestado pelos alunos;
- Adotar uma atitude dinâmica e atuante relativamente ao comportamento dos alunos, intervindo de imediato sempre que necessário;
- O relacionamento com os alunos deve ser cordial e empático, mas mantendo o devido distanciamento de modo a prevenir comportamentos abusivos por parte dos mesmos;
- Ao primeiro tempo da manhã, impedir a entrada e subida dos alunos para os pisos antes do início das atividades letivas (8:30 horas);
- Não permitir que os alunos façam barulho e corram nos corredores;
- Durante o período do dia “sem telemóvel”, recolher os aparelhos e, posteriormente, entregá-los na Direção, sempre que um aluno incorrer em incumprimento desta decisão de escola;
- Não permitir o dano de materiais e equipamentos;
- Vigiar os alunos durante os intervalos;
- Intervir em situações de emergência e/ou mediar situações de conflito entre alunos;
- Intervir em situações de incumprimento das regras de utilização dos serviços e espaços do Agrupamento, recorrendo, se necessário, à Direção.

Quando um aluno infringe uma regra

- Dirigir-se ao aluno, chamando-o à atenção do sucedido, focalizando o seu discurso no comportamento manifestado e não no aluno enquanto pessoa;
- Manter-se calmo, não elevando a voz e não permitindo uma “discussão acesa” com o aluno;
- Nas situações que se julgue pertinente, o assistente operacional poderá abordar o aluno *a posteriori*, refletindo com ele sobre o sucedido;
- Informar, com a maior brevidade possível, o respetivo Diretor de Turma da ocorrência comportamental, mesmo quando se trate de reduzida gravidade, ou a Direção, na ausência daquele;
- Para além da informação verbal, deverá entregar ao Diretor de Turma ou à Direção, na



ausência daquele, o registo de ocorrência, utilizando, para o efeito, o formulário em uso nesta instituição;

- Nas situações de elevada gravidade, deverá reportar a ocorrência de imediato, seguindo o procedimento anterior, junto do Diretor de Turma e da Direção.

Horários

- Os horários dos Assistentes Operacionais, contendo a indicação das tarefas a desempenhar, serão elaborados anualmente pela Direção em colaboração com o Encarregado dos assistentes operacionais (AO), de acordo com as aptidões e competências de cada funcionário, tendo em vista o bom funcionamento dos setores e os interesses do Agrupamento;
- Os horários poderão ser modificados, de acordo com as necessidades de serviço, quer pela Direção quer pelo Encarregado dos AO, Operacional ou por sugestão do próprio Assistente Operacional, sempre em articulação com a Direção.

Faltas

- O regime de faltas está regulamentado por lei e a assiduidade dos funcionários é gerida em articulação com a Câmara Municipal;
- Na falta de um funcionário, o serviço deverá ser assegurado pelos restantes, de acordo com a distribuição feita pelo Encarregado dos AO, com conhecimento à Direção.

Encarregado dos Assistentes Operacionais

- Reunir com a Direção para definir critérios e orientações relativas à distribuição de serviço e à definição do horário de trabalho dos assistentes operacionais (AO);
- Transmitir as informações/disposições aos AO;
- Orientar, coordenar e supervisionar o trabalho do pessoal a seu cargo;
- Controlar a assiduidade, pontualidade e cumprimento de horários dos AO;
- Fazer a gestão dos recursos humanos nas ausências ou impedimento de AO, com conhecimento à Direção;
- Registrar em memorandos (documento próprio) estragos ou extravios de material e equipamentos;
- Apoiar a Direção em tudo quanto esteja ao seu alcance no que respeita aos AO;
- Cooperar com a Direção sempre que para tal seja solicitado, no âmbito da sua categoria profissional;
- Dar sugestões para um melhor funcionamento do Agrupamento;
- Resolver os problemas quotidianos decorrentes da falta momentânea de um ou mais AO



procedendo, se necessário, a uma redefinição serviço dos restantes AO sempre com a Direção;

- Zelar pelo cumprimento das obrigações funcionais de cada AO e apoiá-los, dirigindo-se aos vários setores com regularidade semanal;
- Redistribuir o serviço, quando necessário, nomeadamente nos períodos de interrupção letiva, em articulação com a Direção, com o mínimo de 1 semana de antecedência;
- Atender e apreciar reclamações ou sugestões sobre o serviço prestado, propondo soluções.
- Propor ações de formação com vista à melhoria do funcionamento dos setores e serviços.

Portaria

- Abrir o portão;
- Ligar o computador para ter acesso às listas dos alunos - com e sem autorização de saída do espaço escolar -, e da hora dos transportes;
- Abrir, sempre que necessário, o portão principal para a entrada de veículos (fornecedores, ambulância, outros utentes);
- Os alunos não autorizados não poderão sair do recinto escolar em circunstância alguma, salvo disposição em contrário, devidamente autorizada, por escrito, pelo Encarregado de Educação;
- Se um aluno sair do recinto escolar sem autorização, informar de imediato a Direção, que contactará o Encarregado de Educação para o informar do sucedido;
- Sempre que o aluno não autorizado pretenda sair do recinto escolar, agir em conformidade com as indicações, não o permitindo, ou encaminhá-lo para a Direção;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço ao Encarregado dos AO e/ou à Direção;
- Informar o Encarregado dos AO e a Direção de todas as situações do não cumprimento de normas ou procedimentos;
- Prestar informações sempre que solicitadas;
- Fazer o encaminhamento dos utentes aos serviços pretendidos, solicitando sempre a identificação;
- Encaminhar os fornecedores/ transitários para os SA, onde serão efetuados os registos das encomendas e assinados termos de entrega e receção das mesmas;
- No caso de entregas efetuadas fora do horário de funcionamento dos SA, aquele procedimento deverá ser assumido pelo AO de serviço na portaria e/ou no PBX.

Acesso aos recintos escolares

Têm acesso ao recinto escolar:

- Alunos, pessoal docente e pessoal não docente que neles exerçam a sua atividade;
- Pais e Encarregados Educação ou outras pessoas, que tenham assuntos de interesse a tratar, depois de devidamente identificados e encaminhados para os serviços pretendidos;
- A identificação faz-se mediante apresentação de documento de identificação, junto ao funcionário da portaria, que deve proceder ao registo de entrada, em ficha própria, e fornecer um cartão de visitante que deverá ser devolvido à saída do estabelecimento;
- Aos elementos exteriores à comunidade escolar que não sejam portadores de um documento de identificação não lhes é permitido o acesso às instalações escolares, a não ser com autorização excecional da Direção.

Apoio e Vigilância dos Alunos

- Vigiar e controlar as entradas e saídas da Escola;
- Impedir a saída de alunos durante os seus períodos de horários que não tenham autorização para o fazer;
- Impedir a entrada de animais, acompanhados ou não por pessoas, exceto com autorização da Direção, em situações devidamente justificadas [cães-guia, por exemplo] e com garantia de segurança;
- Impedir atitudes e manifestações perturbadoras no espaço fronteiro à escola;
- Impedir o estacionamento de carros junto ao portão, que possam impedir o acesso ao recinto escolar;
- Informar a Direção ou o Encarregado dos AO, da permanência de pessoas suspeitas nas imediações das escolas do Agrupamento;
- Interagir com todos os elementos da comunidade, Pais, Encarregados de Educação, Alunos, Professores e Assistentes Operacionais de forma correta e assertiva.



Circulação nos espaços escolares/ Outros Utentes/ Apoio e Vigilância

- Impedir a entrada dos alunos, nas salas de aula, sem a presença de um docente;
- Impedir a permanência dos alunos nos corredores durante os tempos letivos,



encaminhando-os para os espaços adequados;

- Impedir o acesso de Pais/Encarregados de Educação ou pessoas estranhas ao serviço às salas de aula, salvo em situações excecionais, devidamente justificadas, e autorizada por Docentes e/ ou pela Direção;
- Impedir que as mochilas dos alunos fiquem abandonadas pelos corredores;
- Impedir que os alunos façam barulho e corram nos corredores;
- Durante os intervalos, e na hora de almoço, fazer a vigilância dos alunos no acesso aos espaços comuns;
- Não abandonar o seu local de trabalho sem providenciar a sua substituição;
- Responder às solicitações dos Docentes nas salas de aula;
- Fazer o atendimento telefónico;
- Entregar ou ler avisos aos alunos na sala de aula;
- Encaminhar os alunos para local conveniente em caso de falta de algum docente ou na sequência de ordem de saída da sala de aula; neste caso, seguir-se-á as indicações dadas pelo docente, procurando que esse trajeto seja efetuado em silêncio;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço ao Encarregado dos AO e/ou à Direção;
- Registrar diariamente as faltas dos docentes no momento para o efeito, no documento partilhado com os SA;
- Avisar os docentes quando são chamados à Direção ou aos Serviços Administrativos;
- Informar o Encarregado dos AO e/ou a Direção de todas as situações de não cumprimento de normas ou procedimentos;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

Biblioteca Escolar

Ações/ Atendimento/ Procedimentos

- Abrir e encerrar o serviço pontualmente;
- Solicitar ao utente a informação necessária à resolução da sua pretensão;
- Ajudar na pesquisa de documentos;
- Fornecer os documentos solicitados;
- Zelar pelo cumprimento das normas de utilização da Biblioteca, garantindo o silêncio e ordem dos utentes;
- Controlar a utilização de computadores;
- Facultar a informação da localização de documentos aos utilizadores da Biblioteca;
- Auxiliar os alunos nas consultas de livros e na utilização dos computadores e *internet*;
- Apoiar os alunos e os docentes em atividades e na elaboração de trabalhos;



- Dinamizar / participar em atividades de incentivo à leitura e dinamização de outros recursos educativos da Biblioteca.

Controlo e Registo de Documentos

- Preencher os mapas de requisições de espaços e equipamentos;
- Preencher o mapa de utilização/ requisição de livros (domiciliários; aula...);
- Carimbar todos os documentos que entram na Biblioteca com a identificação do AE;
- Proceder ao registo, cotação, catalogação, armazenamento de espécie documentais e à gestão de catálogos no programa em uso;
- Proceder à preparação de instrumentos de difusão segundo as normas de funcionamento de bibliotecas e serviços de documentação;
- Arrumar estantes e escaparates.

Manutenção e Higienização dos Espaços Escolares

- Zelar pela arrumação, higienização e conservação do respetivo espaço, material, equipamento didático e informático necessário ao desenvolvimento adequado do processo educativo.
- Verificar se as janelas e estores ficam devidamente encerrados;
- Encerrar todos os computadores;
- Verificar se as luzes e equipamentos elétricos ficam desligados;
- Encerrar as portas de todas as salas específicas [salas de informática, laboratórios, outras];
- Colocar as chaves nos respetivos chaveiros;



PESSOAS
2030

PORTUGAL
2030

Cofinanciado pela
União Europeia

PRR
Plano de Recuperação
& Resiliência

ESCOLA
2030

Erasmus+



REPÚBLICA
PORTUGUESA

EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E INOVAÇÃO

Agrupamento de Escolas de Santo André, *Santiago do Cacém*

NIF: 600075907 Código:135513

Manutenção/ Reparações dos espaços escolares

As intervenções de reparação estão a cargo do AESA de acordo com o protocolo de delegação de competências da Câmara Municipal de Santiago do Cacém.

Nota: O presente Manual de Procedimentos estará sujeito a alterações sempre que tal seja necessário.

A Diretora

Maria Manuela de Carvalho Teixeira