



# **AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DO BOM SUCESSO**

**Distribuição de Serviço**

**Pessoal Não Docente – Assistentes  
Operacionais**

**2022-2025**



## Espaços e áreas funcionais:

- PBX/ Telefonista
- Reprografia
- Papelaria
- Portaria
- Auxiliar aos Pisos/Estabelecimentos: Pré-escolar; 1º ciclo
- Biblioteca
- Bufete
- Encarregada dos Assistentes Operacionais



## Nota Introdutória

O Manual de Procedimentos é um documento que especifica as tarefas/ações e os procedimentos que os Assistentes Operacionais deverão seguir no desempenho das suas funções.

### Visão

De acordo com a visão referida no Projeto Educativo do Agrupamento as funções das Assistentes Operacionais vão contribuir para uma escola de qualidade, que aceita desafios, a par do progresso tecnológico e com recursos humanos experientes, disponíveis e dinâmicos. Um Agrupamento que seja unido, inovador e consciente.

### Missão

Aos Assistentes Operacionais incumbe o exercício de funções de apoio geral, desenvolvendo e incentivando o respeito e apreço pelo estabelecimento de educação e de ensino e pelo trabalho que, em comum, nele deve ser efetuado, tendo em conta a missão referida no Projeto Educativo do Agrupamento.

### Valores

As Práticas organizacionais e relacionais deverão refletir os seguintes valores:

- Orientação para o serviço público;
- Responsabilidade e compromisso com o serviço;
- Qualidade nos trabalhos produzidos;
- Eficácia ao responder de forma célere aos pedidos que lhe são dirigidos;
- Trabalho de equipa e cooperação;
- 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:

#### **São deveres gerais:**

- Conduzir-se, em cada momento, de modo a promover um bom ambiente educativo e a incentivar nos alunos o respeito pelas regras de convivência;
- Cumprir com zelo e assiduidade as tarefas e horários que lhes são atribuídos;
- Não se ausentar dos locais que lhes foram atribuídos no seu horário de trabalho, sem a autorização do superior hierárquico;
- Cumprir integralmente as ordens de serviço dadas pelos seus superiores hierárquicos;



### **São direitos gerais:**

- Ser respeitado na sua pessoa e função;
- Dirigir-se aos órgãos de gestão e administração da Escola e por eles ser atendido e ouvido;
- Expor, livremente, os seus pontos de vista sobre a organização e funcionamento das Escolas;
- Usufruir de condições condignas;
- Usufruir de fardamento adequado ao exercício das suas funções.

### **São deveres específicos:**

- Zelar pela conservação e asseio das instalações, de modo a garantir as condições de higiene necessárias ao bom funcionamento das Escolas;
- 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 qualquer pessoa que permaneça nos recintos escolares;
- No âmbito do trabalho a realizar junto dos alunos com necessidades específicas, 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.

### **Outras Responsabilidades Específicas:**

- Aos assistentes operacionais que por ausência de um colega, sejam destacados pelo Diretor/Direção/Encarregada Operacional para outro setor, assumem as responsabilidades definidas neste manual de procedimentos para esse setor;
- Para além das responsabilidades anteriormente enumeradas, cabem a cada assistente operacional as responsabilidades de prevenção e emergência, que a seguir se enunciam:



## PBX/ Telefonista

### Área/Setor

Serviço do telefone e portaria interna

### Chefia

Direção/Encarregada dos Assistentes Operacionais

**N.º de postos de trabalho existentes: 2**

### Descrição sumária

Operar com a central telefónica da escola, procedendo ao encaminhamento telefónico do exterior para a rede interna e no sentido inverso; rececionar, de acordo com as normas protocolares, as chamadas telefónicas; organizar um registo das chamadas efetuadas; dispor de listas e listagens telefónicas, úteis aos serviços da escola; garantir a confidencialidade das informações particulares que dispõe; dispor de listas das turmas, alunos e horários dos professores, úteis aos serviços da escola e público; encaminhar os visitantes/utentes para os respectivos serviços pretendidos; monitorizar o computador da videovigilância; apresentar um espaço limpo, embelezado, arrumado e organizado, com a privacidade necessária à sua utilização.

### Descrição detalhada.

- Ser pontual e dedicado/a ao serviço;
- Controlar a entrada e saída de pessoas no interior do Bloco B, coadjuvando ou substituindo a portaria exterior;
- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente, não docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Não abandonar o seu local de trabalho sem estar substituído/a;
- Exercer tarefas de atendimento e encaminhamento dos utilizadores das escolas do Agrupamento;
- Encaminhar visitantes, avisando telefonicamente o serviço visado; entregar correspondência. Exigir a identificação de pessoas quando se justifique;
- Cumprir e fazer cumprir o RI; aplicar normas de funcionamento de acordo com métodos e procedimentos previamente estabelecidos;
- Participar, por escrito, à Encarregada dos Assistentes Operacionais qualquer ocorrência digna de registo; comunicar as avarias verificadas;
- Cooperar nas atividades que visem a segurança de crianças e jovens na escola;
- Providenciar a limpeza, arrumação, conservação e boa utilização das instalações, bem como do material e equipamento de comunicação;
- Encaminhar telefonemas ou mensagens para o destinatário, respeitando o horário de serviço.
- Efetuar e registar todas as chamadas solicitadas;
- Dar conhecimento à Direção das faltas dos professores para procedimento de substituições;
- Exigir a identificação de qualquer aluno que, pela sua atitude, justifique a intervenção do Assistente Operacional, comunicando o facto, de imediato, à Direção;
- Receber e devolver achados e perdidos;
- Chamar meios de socorro, táxi ou ambulâncias, para acidentados ou em urgências policiais;



- Atendimento de 1.ºs socorros – preenchimento do doc. do acidente escolar; providenciar o acompanhamento do/a aluno/a pela família/funcionário, levar sempre a ficha de saúde do acidentado.
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

**Formação/conhecimentos/competências** Atendimento ao público, facilidade de comunicação e domínio de centrais telefónicas e sistema de alarme e videovigilância.

### **Responsabilidades**

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pelo equipamento telefónico ao dispor no local de trabalho e pelos contatos do agrupamento/escola. Responsável pela manutenção e limpeza da área de trabalho.

### **Condições de trabalho**

Trabalho realizado predominantemente sentado/a, sujeito a esforço mental. Manuseamento de equipamento de comunicação telefónica; utilização de outro tipo de equipamento: computador, carimbos, furadores, estojo de primeiros socorros.

### **Local de trabalho**

Serviço de telefone e portaria Interna (PBX) da sede de Agrupamento de Escolas.

### **Horário de trabalho**

Oito horas de trabalho/dia a realizar no horário compreendido entre as 8h30 e as 18h30 (de acordo com o horário distribuído pelos vários funcionários agregados a este posto de trabalho).

### **Observações**

**Observação 1:** Poderá efetuar serviço de reprografia/prestação de 1º socorros/serviço de exterior ou assistência a um piso, sempre que se justifique.

**Nota 1:** Os/As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado/a para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AO no decurso do ano letivo.



## Reprografia

**Área/Setor** Reprografia

### **Chefia**

Direção/ Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Nº de postos de trabalho existentes : 1**

### **Descrição sumária**

Executar tarefas relacionadas com a reprodução de documentos por fotocópia e conservação dos equipamentos.

### **Descrição detalhada.**

- Ligar os computadores e abrir o programa POS (reprografia);
- Executar os pedidos de fotocópias do pessoal docente e alunos;
- Executar encadernações com os meios disponíveis;
- Executar a guilhotinagem do papel;
- Sugerir processos de poupança, designadamente, por redução de formato ou dupla face;
- Executar todo o serviço de reprografia de apoio às atividades letivas e administrativas;
- Assegurar a limpeza e manutenção dos equipamentos, efetuando pequenas reparações, se necessário;
- Conhecer as instruções de funcionamento das máquinas;
- Entregar nos Serviços Administrativos a “relações de necessidades” de papel e outros consumíveis, evitando que se esgotem;
- Reportar avarias detetadas, participando à Encarregada qualquer ocorrência digna de registo;
- Em caso de avaria, solicitar a presença do técnico;
- Assegurar o controlo dos stocks necessários ao funcionamento do serviço;
- Manter atualizado e em ordem o registo do trabalho efetuado;
- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno;
- Verificar, ao fim do dia, se todas as portas e janelas dos espaços que lhes estão atribuídos se encontram, devidamente encerradas;
- Ser pontual e dedicado/a ao serviço;
- Não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído;
- Desligar as fotocopiadoras /computador/luzes e outros aparelhos sempre que se justifique;
- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente e demais pessoas que se lhe dirigirem.
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

### **Formação /conhecimentos/competências**

Atendimento ao público, conhecimento de máquinas de reprodução de documentos e programa POS- Reprografia.

### **Responsabilidades**

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pelo



manuseamento de máquinas de reprodução de documentos.  
Responsável pela manutenção e limpeza da área de trabalho.

### Condições de trabalho

Trabalho realizado de pé/muito raramente sentado, sujeito a grande concentração. Manuseamento dos equipamentos; utilização de outro tipo de equipamento: computador, carimbos, furadores, conhecimentos informáticos;....

### Local de trabalho

Serviço de reprografia da sede de Agrupamento de Escolas.

### Horário de trabalho

Horário de trabalho a realizar no horário compreendido entre as 9h00 e as 17h00 com interrupção da hora de almoço.

### Observações/Notas

**Observação 1:** Poderá efetuar serviço de PBX/atendimento de 1ºs socorros/serviço de exterior ou assistência a um piso, sempre que se justifique.

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AOs no decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.



## Papelaria

**Área/Setor**  
Papelaria

### **Chefia**

Direção/ASE - Serviços Administrativos/ Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Nº de postos de trabalho existentes: 1**

### **Descrição sumária**

Executar tarefas administrativas relativas à venda de produtos de papelaria e ASE do agrupamento/escola, seguindo procedimentos estabelecidos. Ser pontual e dedicado/a ao serviço.

### **Descrição detalhada**

- Ligar o computador e abrir o programa POS (papelaria);
- Vender o material escolar disponível, apurar diariamente as vendas realizadas através do programa;
- Efetuar os procedimentos do carregamento de cartão escolar do Município através do Payshop e entregar a receita à tesoureira, nos serviços administrativos;
- Apurar o saldo no final do serviço comparando os valores registados com o valor existente;
- Articular o número de refeições, diariamente, com o refeitório e a PLATAFORMA SIGA;
- Controlar e registar a aquisição do material e respectivo valor do material escolar pelos alunos subsidiados através do programa POS;
- Limpar e arrumar as instalações e respetivo equipamento e utensílios;
- Comunicar estragos e extravios de material e equipamento;
- Inventariar trimestralmente todos os *Stoks* existentes na papelaria e efectuar a relação de necessidades evitando que se esgotem;
- Conferir todos os bens/produtos recebidos através da correspondente fatura, apondo-lhes a menção de “recebido e conferido”, data e rubrica
- Manter preçários atualizados e legíveis;
- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno; aplicar normas de funcionamento de acordo com métodos e procedimentos previamente estabelecidos;
- Verificar, ao fim do dia, se todas as portas e janelas dos espaços que lhes estão atribuídos se encontram, devidamente encerradas;
- Participar, por escrito, à Encarregada qualquer ocorrência digna de registo; comunicando as avarias verificadas;
- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Ser pontual e dedicado/a ao serviço;
- Não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído/a;
- Sempre que possível controlar o acesso dos alunos ao refeitório e vigiar os acessos ao WC.
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.



### **Formação /conhecimentos/competências**

Atendimento ao público, conhecimento tecnológico nos programas: POS- Papelaria, SIGA e Payshop.

### **Responsabilidades**

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pelo manuseamento programas informáticos, máquinas de caixa, guarda e entrega de valores em numerário.

Responsável pela manutenção e limpeza da área de trabalho.

### **Condições de trabalho**

Trabalho realizado de pé/ sentado, sujeito a esforço físico e mental. Manuseamento de máquinas de calcular, computador, plataformas POS, SIGA e Payshop; utilização de outro tipo de equipamento: carimbos, furadores.

### **Local de trabalho**

Serviço de papelaria da sede de Agrupamento de Escolas.

### **Horário de trabalho**

Oito horas de trabalho/dia a realizar no horário compreendido entre as 9h30 e as 17h30 com interrupção da hora de almoço. (de acordo com o horário distribuído pelos vários funcionários agregados a este posto de trabalho).

### **Observações/Notas**

**Observação 1:** Poderá efetuar serviço de exterior ou assistência a um dos pisos.

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AOno decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.



## Portaria

**Área/Setor** : Portaria

### **Chefia**

Direção/ Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Nº de postos de trabalho existentes** : 2

### **Descrição sumária**

Vigiar e controlar as entradas e saídas da escola; apresentar um espaço limpo e seguro; vigilância permanente; garantir um atendimento e um acompanhamento coerentes com princípios e regras estabelecidas; manter sempre uma atitude correta e atenciosa para todas as pessoas, esclarecendo-as e orientando-as para os diferentes serviços; não abandonar o seu local de trabalho sem estar substituído/a.

### **Descrição detalhada**

- Monitorizar o computador e o programa POS (Portaria);
- Controlar a entrada e saída de pessoas; orientar a entrada de pessoas; manter osilêncio e a compostura no local;
- Prestar informações que lhe sejam pedidas, encaminhando os visitantes, avisando telefonicamente os serviços devidos;
- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno; aplicar normas de funcionamento de acordo com métodos e procedimentos previamente estabelecidos;
- Participar, por escrito, à Encarregada de qualquer ocorrência;
- Solicitar identificação e preencherimpresso de registo de entrada e saída de visitantes;
- Solicitar documentos comprovativo da identificação do visitante;
- Solicitar sempre a apresentação do cartão escolar do Município aos alunos (passar pelo identificador ligado ao Programa (POS- Portaria) comunicando sempre os não cumpridores das normas e regras implícitas no RI, à Direção;
- Prevenir o visitante de que não deverá transitar por outras áreas além do que foiautorizado a visitar;
- Desaconselhar a prolongada e injustificada presença de pessoas na área da portaria.
- Impedir a entrada de animais;
- Impedir a saída de alunos durante os seus períodos horários (2º e 3º ciclo) que não tenham autorização para o fazer;
- Impedir atitudes e manifestações perturbadoras no espaço fronteiro à escola;
- Acautelar danos na vedação, sinais, contentores, etc;
- Manter o asseio no local: acesso ao portão e logradouro à fachada principal;
- Informar o órgão de gestão e a encarregada do pessoal, da permanência de pessoassuspeitas nas imediações da escola;
- Abrir e fechar os portões de serviço, facultar a passagem de serviço a fornecedores (com permissão), não permitir a entrada de viaturas, exceto quando autorizados;
- Prestar informações à Direção sobre movimentos dos alunos que não cumpram o estabelecido no RI;



- Despejar as papeleiras no final do dia;
- Ser pontual e dedicado/a ao serviço;
- Comunicar de imediato à Direção sempre que se verifique qualquer movimentação suspeita de elementos estranhos, nas imediações da escola, e relatar, oralmente e por escrito, a ocorrência.
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

### **Formação /conhecimentos/competências**

Atendimento ao público, conhecimento de informática e do POS- Portaria.

### **Responsabilidades**

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pelo controlo das entradas e saídas dos alunos e outros, registo dos mesmos.

Responsável por manter sempre uma atitude correta e atenciosa para todas as pessoas, esclarecendo-as e orientando-as para os serviços a contactar.

Responsável pela manutenção e limpeza da área de trabalho.

### **Condições de trabalho**

Trabalho realizado de pé/ sentado, sujeito a esforço físico e mental.

Manuseamento de computador, controlo do sistema informático de registo de entradas e saídas dos alunos.

### **Local de trabalho**

Serviço de portaria na sede de Agrupamento de Escolas.

### **Horário de trabalho**

Horário de trabalho diurno e noturno a realizar no horário compreendido entre as 7h45 e as 19h30

### **Observações/notas**

**Observação 1:** Poderá substituir no PBX e exercer funções num bloco.

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AO no decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.



## Auxiliar aos Pisos/Estabelecimentos: Pré-escolar; 1º ciclo (Arcena e Bom Sucesso)

### Área/Setor

Apoio aos alunos/docentes/Vigilância (Ginásio, pisos; pré-escolar; 1ºCiclo,....)

### Chefia

Direção /Coordenadoras de Estabelecimento/ Encarregada dos Assistentes Operacionais

### Nº de postos de trabalho existentes: 21 (4 no pré-escolar e 4 no 1º ciclo da EB de Arcena e as restantes na EB Bom sucesso)

Independentemente da categoria em que se encontrem, a distribuição de serviço de cada AO é definida pelo Diretor, depois de ouvido os coordenadores de Estabelecimento e a Encarregada dos Assistentes Operacionais, no início de cada ano letivo.

### Descrição sumária

Prestar apoio à atividade pedagógica dos alunos, docentes e encarregados de educação entre atividades letivas e durante as mesmas. Os Assistentes Operacionais, desempenham tarefas complementares das funções docentes numa perspetiva global dos objetivos definidos pelo Agrupamento. Estão na direta dependência do Diretor, atribuindo-lhes tarefas, coordenadas pela Encarregada das AO e das Coordenadoras de Estabelecimento. Deles depende, em grande medida, o estado de conservação, arrumação e limpeza de todo o recinto escolar. A primeira imagem que se forma no espírito do público é a que resulta do contacto com eles, exigindo-se-lhes asseio, apuro, uma conduta exemplar, bom trato e uma entrega plena à sua função, devendo, em contrapartida, serem-lhes dadas condições e facultados apoios. Ser pontual e dedicado/a ao serviço, não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído/a.

### Descrição detalhada

- Auxiliar a integração dos alunos na comunidade educativa, incentivando o respeito pelas regras de conveniência e promovendo um bom ambiente educativo;
- Prestar assistência aos elementos da comunidade escolar em situações de primeiros socorros;
- Preparar, fornecer, transportar e zelar pela conservação do material didático, comunicando estragos e extravios. Fechar sempre as salas de aula;
- Acompanhar os alunos a unidades hospitalares sempre que tal se mostre necessário;
- Verificar, ao fim do dia, se todas as portas e janelas dos espaços que lhes estão atribuídos se encontram, devidamente encerradas;
- Desligar o quadro de eletricidade, quando solicitado e o equipamento informático na sala de aula (controlar, sempre no início e final de cada aula o estado de conservação do todo o equipamento de sala de aula- cadeiras, mesas, quadro, equipamento informático, videoprojector, equipamento didático e outros (estores, portas, fechaduras,....));
- Executar o serviço de exterior que lhe for confiado;
- Impedir o acesso de Pais/Encarregados de Educação ou pessoas estranhas ao serviço às salas de aula;



- Marcar as faltas dos docentes imediatamente à ausência ao serviço, no impresso próprio, que diariamente, deve ser entregue à Encarregada Operacional ou à AO responsável pelas marcações das faltas no programa INOVAR Alunos que por sua vez o registo será encaminhado para os Serviços Administrativos;
- Limpar e arrumar as instalações da Escola à sua responsabilidade, zelando pela sua conservação (nos intervalos, na sala de aula: apagar quadro, limpar o pó dos computadores e mesas junto ao quadro, antes do início da aula seguinte);
- Zelar pela conservação e manutenção dos espaços exteriores sempre que tal lhe seja confiado;
- Exercer, quando necessário, tarefas de apoio de modo a permitir o normal funcionamento de laboratórios, bibliotecas escolares, refeitório, ginásios, Centro de Apoio à Aprendizagem (CAA) e outros específicos;
- Distribuição pelas salas do leite escolar e dos lanches dos alunos com ASE do 1º ciclo e pré-escolar;
- Controlar as entradas e saídas dos alunos nos pisos, não permitindo que estes perturbem o bom funcionamento das aulas em curso;
- Colocar, atempadamente, nas salas, todos os materiais de uso diário e os que tenham sido requisitados com antecedência;
- Sensibilizar os utentes para a manutenção da higiene das instalações em geral e das sanitárias em particular;
- Vigiar o exterior do recinto escolar, de modo a que os alunos, não perturbem o funcionamento das aulas, comunicar sempre por escrito o comportamento dos alunos que não cumpram o estabelecido no RI;
- Atender com eficácia as solicitações dos professores que estão em funções letivas e dar cumprimento às instruções recebidas;
- Responsabilizar-se por colocar a lavar/secar/recolher os vestuários específicos do seu piso (coletes/ equipamentos de ED. Física; batas utilizadas nos laboratórios; adereços/vestuários do teatro; .....);
- Fazer circular convenientemente todas as ordens de serviço e afixar os documentos oficiais de que sejam incumbidos;
- Manter as luzes dos espaços de circulação apagadas sempre que a luz exterior seja suficiente;
- Proceder à abertura e encerramento das portas de acesso às instalações escolares; Vigiar as instalações do estabelecimento de ensino evitando a entrada de pessoas não autorizadas;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço, à responsável pelo pessoal/ Direção e Coordenadora de Estabelecimento;
- Encaminhar os alunos para local conveniente em caso de falta de algum docente ou na sequência de ordem de saída da sala de aula, procurando que esse trajeto se faça em silêncio.
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento dos serviços/setores.



## Responsabilidades

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente exercer tarefas de atendimento e encaminhamento de utilizadores das escolas; cooperar nas atividades que visem a segurança dos alunos na escola.

Providenciar a limpeza, arrumação, conservação e boa utilização das instalações, bem como do material e equipamento didático e informático necessário ao desenvolvimento do processo educativo.

Nos estabelecimentos de ensino do Pré-escolar e 1º ciclo exercem funções de reprografia e de portaria de receção e entrega dos alunos de acordo com os termos de responsabilidade e ainda a colaboração nas actividades de AEC/CAF e na BECRE de Arcena.

## Condições de trabalho

Trabalho realizado de pé/ sentado, sujeito a esforço físico e mental; Transporte e limpeza de equipamento escolar, armários, mesas, cadeiras,...etc.

## Local de trabalho

Instalações do Agrupamento de Escolas do Bom Sucesso (escola sede e escolas do Pré-escolar e do 1º ciclo).

Corredores e patamares com acesso às salas de aula, salas de aula, Pavilhão desportivo, exterior da escola, interior dos pisos, unidades específicas (laboratórios, unidade da CAA,...),outras.

## Horário de trabalho

Oito horas de trabalho/dia a realizar no horário compreendido entre as 7h45m e as 19h30 (de acordo com o horário distribuído pelos vários funcionários agregados a este posto de trabalho).

## Observações/Notas

**Observação 1:** Pode e deve efetuar serviço de exterior ou assistência a um piso.

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AOno decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.



## Biblioteca

### Área/Setor Biblioteca

#### **Chefia**

Direção/Coordenador da Biblioteca Escolar/Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Nº de postos de trabalho existentes: 1**

#### **Descrição sumária:**

Atender os leitores na biblioteca/Multimédia e cuidar da arrumação e conservação dos equipamentos e espólio literário: apresentar um espaço limpo, arrumado, embelezado e seguro; prestar ajuda, para consulta e utilização, material (fundo documental impresso e digital) equipamento devidamente organizado e controlado; dispor de vigilância permanente; garantir um atendimento e um acompanhamento coerentes com princípios e regras; organizar os registos de presenças de professores e alunos.

#### **Descrição detalhada**

- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Não abandonar o seu local de trabalho sem estar substituído/a;
- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno; aplicar normas de funcionamento de acordo com métodos e procedimentos previamente estabelecidos;
- Participar, por escrito, à Encarregada dos Assistentes Operacionais/ Coordenadora da BECRE qualquer ocorrência digna de registo; comunicar as avarias verificadas;
- Marcar as faltas dos docentes imediatamente à ausência ao serviço, no impresso próprio, que diariamente, deve ser entregue à Encarregada Operacional ou à AO responsável pelas marcações das faltas no programa INOVAR Alunos que por sua vez o registo será encaminhado para os Serviços Administrativos;
- Superintender os serviços de atendimento, de empréstimo e de pesquisa bibliográfica, assegurar o controlo de gestão das impressões efetuadas;
- Proceder ao registo, cotação, catalogação, armazenamento de espécies documentais e à gestão de catálogos, usando sistemas manuais e/ou informáticos;
- Proceder à preparação de instrumentos de difusão segundo as normas de funcionamento de bibliotecas e serviços de documentação;
- Participar em atividades de incentivo à leitura e dinamização de outros recursos educativos instalados na Biblioteca;
- Zelar pela arrumação, limpeza e conservação do respetivo espaço, bem como na boa utilização das instalações, material, equipamento didático e informático necessário ao desenvolvimento do processo educativo e, de modo a proporcionar um ambiente agradável;
- Requisitar, junto da coordenadora, os materiais necessários ao funcionamento do seu sector, elaborando a respetiva relação de necessidades;
- Conferir os inventários, arrumar estantes e escaparates;
- Garantir o silêncio e ordem dosutentes;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento dos serviços.



**Formação profissional/cursos de formação/conhecimentos/competências** Atendimento ao público, facilidade de comunicação, conhecimento de informática e de arquivo de obras literárias.

### **Responsabilidades**

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pela guarda e conservação das obras literárias da escola e equipamento informático da multimédia.

### **Condições de trabalho**

Trabalho realizado sentado/em pé, sujeito a esforço mental.

Manuseamento de máquinas: computador, impressoras, monitores, fotocopiadores, carimbos, furadores e outros.

### **Local de trabalho**

Bibliotecas do Agrupamento de Escolas.

### **Horário de trabalho**

Oito horas de trabalho/dia a realizar no horário compreendido entre as 9h30 e as 17h30, com uma hora para almoço, (de acordo com o horário distribuído pelos vários funcionários agregados a este posto de trabalho).

### **Observações/notas**

**Observação 1:** Poderá efetuar serviço de reprografia/serviço de exterior ou assistência a um bloco.

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AOno decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.



## Bufete

**Área/Setor** Bufete

### **Chefia**

Direção/ASE/Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Nº de postos de trabalho existentes : 2**

### **Descrição sumária**

Executar tarefas administrativas relativas à venda de produtos do bufete e documentos de registo das regras de higiene e segurança alimentar e ASE do Agrupamento/escola, seguindo procedimentos estabelecidos. Ser pontual e dedicado/a ao serviço.

### **Descrição detalhada**

- Cumprir as regras de higiene e segurança alimentar de acordo com as normas HACCP;
- Manusear o computador e o programa POS (Bufete);
- Verificar os preços das mercadorias do bufete no respetivo programa eletrónico, a quantia a ser paga pelos alunos e restante comunidade escolar;
- Articular o número de suplementos com os Serviços Administrativos;
- Conferir todos os produtos alimentares que dão entrada nos serviços, verificando os prazos de validade, o estado de conservação, as quantidades entregues, o estado das embalagens;
- Limpar e arrumar as instalações e respetivo equipamento e utensílios;
- Comunicar estragos e extravios de material e equipamento;
- Inventariar os *Stoks* existentes na bufete, fazer encomendas ou relação de necessidades;
- Efetuar as relações de necessidades dos artigos precisos, evitando que se esgotem;
- Receber o pagamento com o cartão operando no sistema informático;
- Conferir todos os bens/produtos recebidos através da correspondente Guia de Remessa, apondo-lhes a menção de “recebido e conferido”, data e rubrica;
- Manter preços atualizados e legíveis;
- Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno; aplicar normas de funcionamento de acordo com métodos e procedimentos previamente estabelecidos;
- Verificar, ao fim do dia, se todas as portas e janelas dos espaços que lhes estão atribuídos se encontram, devidamente encerradas;
- Participar, por escrito, à Encarregada do Assistentes Operacionais qualquer ocorrência digna de registo nomeadamente as avarias;
- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Ser pontual e dedicado/a ao serviço;
- Não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído/a;
- Sempre que possível controlar a sala de convívio;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento dos serviços.



### Responsabilidades

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pelo manuseamento de alimentos, programas informáticos.

Responsável pela manutenção e limpeza da área de trabalho.

### Condições de trabalho

Trabalho realizado de pé, sujeito a esforço físico e mental.

Manuseamento de alimentos; utilização de outro tipo de equipamento: computador, carimbos...

### Local de trabalho

Serviço de bufete da sede de Agrupamento de Escolas.

### Horário de trabalho

Horário de trabalho diurno e nocturno a realizar no horário compreendido entre as 7h45 e as 17h00 encerrado para os alunos entre as 12h00 e as 14h30m (de acordo com o horário distribuído pelos vários funcionários agregados a este posto de trabalho).

### Observações/Notas

**Observação 1:** Poderá efetuar serviço de exterior ou assistência a um bloco.

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AOs no decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.



## Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Área/Setor** Encarregada dos Assistentes Operacionais

**Chefia** Direção

**Nº de postos de trabalho existentes : 1**

### Descrição sumária

Compete genericamente orientar, coordenar e supervisionar as tarefas do pessoal que está sob a sua dependência hierárquica.

### Descrição detalhada

- Verificar o cumprimento de horários e serviços atribuídos;
- Controlar a assiduidade;
- Controlar os equipamentos através da comunicações de avaria;
- Fazer propostas de distribuição de serviço;
- Alterar a escala por motivo de faltas ou impedimentos;
- Organizar as dispensas não superiores a meio dia e até duas vezes por mês, com conhecimento ao órgão de gestão/responsável pelo setor;
- Registrar as dispensas concedidas para desconto em tolerâncias nas férias letivas;
- Organizar o mapa de férias, ouvido o pessoal e submetê-lo à aprovação da Direção;
- Registrar as faltas das AO e as do pessoal docente no INOVAR Alunos;
- Avaliar, em conjunto com a Direção, o desempenho do pessoal a seu cargo;
- Orientar, coordenar e supervisionar o trabalho do pessoal citado, tendo em atenção a especificidade de determinados serviços;
- Requisitar e fornecer ao restante pessoal material e equipamento de limpeza, de primeiros socorros e de uso corrente nas aulas;
- Comunicar à Direção quaisquer estragos e extravios de material e equipamento;
- Afixar e divulgar convocatórias, avisos, ordens de serviço, pautas, horários e outros documentos;
- Comunicar infrações disciplinares do pessoal a seu cargo;
- Atender e apreciar reclamações ou sugestões sobre o serviço prestado, propondo soluções;
- Cooperar com os órgãos de gestão sempre que para tal seja solicitado no âmbito da sua categoria profissional;
- Resolver os problemas quotidianos decorrentes da falta de um ou mais Assistentes Operacionais, procedendo, se necessário, a uma redefinição momentânea do serviço dos restantes Assistentes Operacionais e informando de seguida o Diretor ou outro elemento do órgão de gestão;
- Zelar pelo cumprimento das obrigações funcionais de cada assistente operacional.
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento dos serviços/setores.



### Responsabilidades

Responsável por todas as tarefas inerentes ao seu posto de trabalho, designadamente pelagem dos assistentes operacionais.  
Responsável pela guarda e limpeza das instalações.

### Condições de trabalho

Trabalho realizado sentado/em pé, sujeito a esforço mental. Transporte e limpeza de equipamento escolar, armários, mesas, etc,...

### Local de trabalho

Sede de Agrupamento de Escolas.

### Horário de trabalho

Oito horas de trabalho/dia a realizar no horário compreendido entre as 9h15 e as 17h15

### Observações/Notas

**Observação 1:** Pode e deve efetuar serviço de exterior ou assistência a um piso

**Observação 2:** Prestar apoio e assistência em situações de primeiros socorros e em caso de necessidade, acompanhar os alunos a unidades de prestação de cuidados de saúde. Por conveniência de serviço, a Direção pode redefinir a distribuição de serviço de um ou mais AOno decurso do ano letivo.

**Nota 1:** As Assistentes Operacionais devem usar fardamento apropriado e um cartão identificador visível.

**Nota 2:** O/A funcionário/a poderá, em caso de necessidade, ser deslocado para outro serviço. Deverá, então, executar as funções do serviço que lhe for atribuído.

Aprovado em reunião de 11 de Janeiro 2022



A Subdiretora

*Isabel Nunes*

(Isabel Nunes)

A Encarregada dos Assistentes Operacionais

*Olga Rosa*

(Olga Rosa)