

Manual de Procedimentos

Agrupamento de Escolas de Estremoz.
Escola Básica Sebastião da Gama

Assistentes Operacionais



Sumário:

Nota Introdutória -----	2
Visão -----	2
Missão -----	2
Valores -----	2
Deveres e Direitos -----	3
- São deveres gerais -----	3
- São deveres específicos -----	3
- Outras Responsabilidades Específicas -----	3
Serviço de Urgência -----	4
Apoio aos Alunos -----	4
Quando o Aluno Infringe uma Regra -----	5
Horários -----	5
Faltas -----	5
Normas Gerais -----	5
Encarregada Operacional-----	6
Portaria -----	7
Bloco A – Piso 1 -----	8
Bloco A – Piso 2-----	10
Bloco A – Piso 0 -----	11
Bloco B – Atendimento Telefónico -----	12
Bloco B – Biblioteca -----	13
Bloco B – Reprografia -----	15
Bloco B – Papelaria -----	16
Bloco C – Piso 1 – Unidade de Multidificiência -----	17
Bloco C – Piso 2 -----	17
Recinto Desportivo/ Balneários e Pavilhão Gimnodesportivo -----	18
Manutenção dos Espaços Educativos -----	19
Bar e Cozinha -----	19

Nota Introdutória

O Manual de Procedimentos é um documento escrito que especifica as tarefas/ações e os procedimentos que os Assistentes Operacionais 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. 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.

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 da Escola Básica Sebastião da Gama;
- 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 da Escola;
- 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 Educativas Especiais, 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:

SERVIÇOS DE URGÊNCIA

PROCEDIMENTOS

- Em situações de pequenos acidentes:

- O assistente operacional deve levar o doente/acidentado ao Bloco B (junto ao telefone) para ali se proceder a pequenos tratamentos, (os produtos de primeiros socorros encontram-se na última gaveta da secretária do telefone).

- Em situações de maior gravidade:

- Pedir ao assistente operacional que se encontra ao telefone para ligar para o 112;
- Solicitar todas as informações necessárias do doente/acidentado: ano, turma, estado de saúde, sintomas, ...;
- Informar a Direção e Encarregada Operacional, a qual deverá indicar um assistente operacional, que acompanhe o doente/acidentado ao Centro de Saúde (o qual deverá permanecer junto do doente/acidentado até que chegue um familiar ou no caso deste não comparecer, deverá acompanhar o doente/acidentado ao Hospital de Évora);
- Informar o encarregado de educação do doente/acidentado da situação;
- Telefonar para a portaria, e pedir que o assistente operacional em funções neste local, mantenha a entrada da Escola liberta para quando os serviços de emergência chegarem;
- Levantar e levar sempre a ficha de saúde do doente/acidentado, que deverá ser pedida no gabinete Área Alunos (SASE).

APOIO AOS ALUNOS

PROCEDIMENTOS

- 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 alunos;
- Impedir a entrada e subida dos alunos antes do toque de entrada;
- Evitar que os alunos façam barulho e corram nos corredores;
- Não permitir o dano de materiais e equipamentos;
- Vigiar os alunos durante os recreios;
- Intervir em situações de emergência ou de conflito entre alunos;
- Intervir em situações de incumprimento das regras de utilização dos serviços e espaços da Escola, recorrendo, se necessário, à Direção;

Quando o aluno infringe uma regra:**PROCEDIMENTOS**

- 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 à posteriori, refletindo com ele o sucedido;
- Informar, o mais imediato possível, o respetivo Diretor de Turma da ocorrência comportamental mesmo de reduzida gravidade;
- Para além da informação verbal deverá entregar o registo de ocorrência;
- Nas situações de elevada gravidade, deverá fazer esse procedimento junto da Direção;
- Participar por escrito, ao Diretor, comportamentos que presencie ou tenha conhecimento, de incumprimento que se revelem perturbadores do normal funcionamento das atividades da Escola ou das relações no âmbito da comunidade educativa.

Horários:

Os horários dos Assistentes Operacionais, contendo a indicação das tarefas a desempenhar, serão elaborados anualmente pela Direção em colaboração com a Encarregada Operacional, de acordo com as aptidões e competências de cada funcionário, tendo em vista os interesses da Escola.

Os horários poderão ser modificados, de acordo com as necessidades de serviço, quer pela Direção, quer pela Encarregada Operacional ou do próprio Assistente Operacional.

Faltas:

O regime de faltas dos Assistentes Operacionais está regulamentado por lei.

Na falta de um funcionário, o serviço deverá ser assegurado pelos restantes de acordo com a distribuição feita pela Encarregada Operacional.

Normas Gerais:

Os Assistentes Operacionais devem, de um modo geral:

- Mostrar um aspeto cuidado e apresentável;
- Atuar com brio profissional e promover uma boa imagem do setor que representam;
- Atender os utentes da Escola de forma simpática, com sentido de prestação de serviço correto e eficiente e com sentido de equidade;
- Usar a bata de serviço.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO**ENCARREGADA OPERACIONAL****INTERLIGAÇÃO COM A DIREÇÃO
PROCEDIMENTOS**

- Receber indicações/disposições da Direção;
- Transmitir as informações/indicações da Direção aos assistentes operacionais;
- Orientar, coordenar e supervisionar o trabalho do pessoal a seu cargo;
- Controlar a assiduidade e pontualidade dos assistentes operacionais;
- Colaborar com a Direção na distribuição de serviço e na definição do horário de trabalho dos assistentes operacionais;
- Fazer a gestão dos recursos humanos nas ausências ou impedimento de assistentes operacionais;
- Comunicar estragos ou extravios de material e equipamentos;
- Apoiar a Direção em tudo quanto esteja ao seu alcance no que respeita aos assistentes operacionais;
- Cooperar com a Direção sempre que para tal seja solicitada no âmbito da sua categoria profissional;
- Dar sugestões para um melhor funcionamento da Escola;
- 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 a Direção.

**AÇÕES/TAREFAS
PROCEDIMENTOS**

- Verificar o cumprimento de horários e serviços atribuídos;
- Controlar a assiduidade;
- Zelar pelo cumprimento das obrigações funcionais de cada assistente operacional;
- Fazer propostas e distribuição de serviço;
- Orientar, coordenar e supervisionar o trabalho do assistente operacional;
- Redistribuir o serviço quando necessário;
- Atender e apreciar reclamações ou sugestões sobre o serviço prestado, Propondo soluções;
- Entregar, diariamente, nos Serviços Administrativos, a relação de faltas do pessoal docente e não docente;

**GESTÃO DE MATERIAL DE LIMPEZA
PROCEDIMENTOS**

- Proceder ao levantamento e requisitar, nos Serviços Administrativos, o material necessário para a limpeza e primeiros socorros;
- Fornecer aos assistentes operacionais material e produtos de limpeza:
 - todas as segundas-feiras e quintas-feiras a partir das 15 horas ;
 - cozinha todas as quintas-feiras das 11 às 12 horas.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO**PORTARIA****AÇÕES/ TAREFAS****PREPARAÇÃO DO ESPAÇO ESCOLAR****PROCEDIMENTOS**

- Abrir o portão;
- Ligar o computador no programa POS (Portaria);
- Abrir a porta do Bloco A e a porta do Bloco B.
- Abrir sempre que necessário o portão principal para a entrada de veículos (fornecedores, táxis);
- Verificar a utilização do cartão magnético pelos alunos, à entrada e à saída;
- Os alunos não autorizados, não poderão sair em qualquer circunstância, salvo disposição em contrário devidamente autorizada pelo Encarregado de Educação;
- Sempre que o aluno não autorizado pretenda sair, agir em conformidade com as indicações ou encaminhá-lo para a Direção;
- Se um aluno sair do recinto escolar sem autorização, informar a Direção, que contactará o Encarregado de Educação para lhe dar conta do sucedido;
- Sempre que um aluno não apresente o cartão magnético, dar-lhe entrada através do programa POS;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço à Encarregada Operacional/ Direção;
- Informar a Encarregada Operacional/ Direção de todas as situações de não cumprimento de normas ou procedimentos;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

ATENDER E ENCAMINHAR OS UTENTES**PROCEDIMENTOS**

- Prestar informações;
- Fazer o encaminhamento dos utentes aos serviços pretendidos;
- Têm acesso ao recinto escolar:
 - alunos, pessoal docente e pessoal não docente que neles exerçam a sua atividade;
 - Pais e Encarregados de Educação ou outras pessoas que tenham assuntos de interesse a tratar, depois de devidamente identificados e encaminhados para os serviços pretendidos;
- Na escola Sebastião da Gama a identificação faz-se mediante apresentação de documento de identificação, junto ao funcionário(a) 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;
- Os elementos exteriores à comunidade escolar que não sejam portadores de um documento de identificação não lhes é permitido o acesso às instalações escolares;
- Na escola Sebastião da Gama, os Pais e Encarregados de Educação têm acesso aos seguintes espaços:
 - Serviços Administrativos;
 - Papelaria;
 - Reprografia;
 - Serviços de Psicologia e Orientação;
 - Sala de Atendimento aos Pais/Encarregados de Educação;
 - Gabinete da Direção

- Os veículos automóveis (público e privado) que transportam alunos com NEEP's poderão entrar no recinto escolar durante o tempo necessário para a sua entrada e saída;
- Alunos com NEEP's que frequentam a Unidade de Multifuncionalidade os Pais/Encarregados de Educação estão autorizados a levá-los até à Unidade, entregando-os a uma assistente operacional ou a uma docente da Unidade.

APOIO E VIGILÂNCIA DOS ALUNOS PROCEDIMENTOS

- Vigiar e controlar as entradas e saídas da Escola;
- Solicitar aos alunos a apresentação do cartão magnético de identificação;
- Impedir a saída de alunos durante os seus períodos de horários que não tenham autorização para o fazer;
- Desaconselhar a prolongada e injustificada presença de pessoas na área da portaria;
- Impedir a entrada de animais, acompanhados ou não por pessoas;
- 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 Encarregada Operacional, da permanência de pessoas suspeitas nas imediações da escola;
- Interagir com todos os elementos da comunidade, Pais, Encarregados de Educação, Alunos, Professores e Assistentes Operacionais de forma correta e assertiva.

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES

- Manter o local de trabalho organizado;
- Fazer a limpeza dos vidros da porta e das janelas da Portaria sempre que necessário;
- Manter o asseio no local, acesso ao portão e logradouro à fachada principal;
- Verificar se as luzes e equipamentos elétricos/eletrónicos ficam desligados;
- Encerrar a porta da portaria

ATIVIDADE/ FUNÇÃO

BLOCO A - PISO 1

AÇÕES/ TAREFAS

CONTROLO DA ENTRADA E SAÍDA DOS ALUNOS/ APOIO E VIGILÂNCIA DOS ALUNOS

PROCEDIMENTOS

- Impedir a entrada dos alunos antes do toque de entrada;
- 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;
- Impedir que as mochilas dos alunos fiquem abandonadas pelos corredores;
- Não é permitida a permanência de alunos dentro do PT nem a guarda de mochilas;
- Evitar 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;
- Impedir os alunos de ir ao cacifo durante o período de aulas;
- Vigiar o acesso dos alunos aos cacifos e wc's;
- 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, procurando que esse trajeto se faça em silêncio;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço à Encarregada Operacional/ Direção;
- Marcar as faltas dos Docentes imediatamente à falta, no impresso próprio que deve ser entregue à Encarregada Operacional diariamente, que por sua vez o encaminhará para os Serviços Administrativos;
- Avisar os Docentes quando são chamados à Direção ou Serviços Administrativos;
- Informar a Encarregada Operacional/ Direção de todas as situações de não cumprimento de normas ou procedimentos;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES

PROCEDIMENTOS

- Proceder à abertura (e encerramento) das portas de acesso às instalações escolares;
- Ligar as luzes, se necessário, e desligar no fim do dia;
- Manter as luzes dos espaços de circulação apagadas sempre que a luz exterior seja suficiente;
- Proceder à abertura e encerramento do equipamento informático das salas de aula;
- Manter o local de trabalho organizado;
- Proceder regularmente à limpeza/arrumação e manutenção dos espaços comuns e salas de aula (os produtos de limpeza e utensílios encontram-se, respetivamente, no PT01)
- No final do dia, ou assim que as salas de aula ficam livres, deve-se proceder à limpeza: mesas, cadeiras, quadro e chão;
- Proceder à higienização dos sanitários após cada intervalo;
- Verificar regularmente a existência de produtos de higiene nos sanitários (papel higiénico, toalhete de mãos, sabonete líquido);
- Fazer a limpeza dos vidros das portas das salas de aula e outros sempre que necessário;
- Executar e zelar pela conservação e manutenção dos espaços exteriores fazendo a vigilância dos alunos nos intervalos;
- Tratar das plantas sempre que necessário.

APÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas e portas das salas ficam encerradas;
- Deixar os estores a cerca de (+-) 10 cm da pedra mármore, isto é, devem ficar todos alinhados;
- Verificar na **Sala de Professores** se as janelas ficam encerradas e o ar-condicionado desligado;
- Verificar se as luzes e equipamentos elétricos/eletrónicos ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros;
- Encerrar a porta do bloco.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
BLOCO A - PISO 2
AÇÕES/ TAREFAS
**CONTROLO DA ENTRADA E SAÍDA DOS ALUNOS/
APOIO E VIGILÂNCIA DOS ALUNOS**
PROCEDIMENTOS

- Impedir a entrada dos alunos antes do toque de entrada;
- 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;
- Evitar 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;
- Impedir os alunos de ir ao cacifo durante o período de aulas;
- Vigiar o acesso dos alunos aos wc's;
- 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, procurando que esse trajeto se faça em silêncio;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço à Encarregada Operacional/ Direção;
- Marcar as faltas dos Docentes imediatamente à falta, no impresso próprio, que deve ser entregue à Encarregada Operacional diariamente, que por sua vez o encaminhará para os Serviços Administrativos;
- Avisar os Docentes quando são chamados à Direção ou Serviços Administrativos;
- Informar a Encarregada Operacional/ Direção de todas as situações de não cumprimento de normas ou procedimentos;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES
PROCEDIMENTOS

- Ligar as luzes, se necessário, e desligar no fim do dia;
- Manter as luzes dos espaços de circulação apagadas sempre que a luz exterior seja suficiente;
- Proceder à abertura e encerramento do equipamento informático das salas de aula;
- Manter o local de trabalho organizado;
- Proceder regularmente à limpeza/arrumação e manutenção dos espaços comuns e salas de aula (os produtos de limpeza e utensílios encontram-se, respetivamente, no PT01);
- No final do dia, ou assim que as salas de aula ficam livres, deve-se proceder à limpeza: mesas, cadeiras, quadro e chão;
- Proceder à higienização dos sanitários após cada intervalo;
- Verificar regularmente a existência de produtos de higiene nos sanitários (papel higiénico, toalhetes de mãos, sabonete líquido);

- Fazer a limpeza dos vidros das portas das salas de aula e outros sempre que necessário;
- Executar e zelar pela conservação e manutenção dos espaços exteriores fazendo a vigilância dos alunos nos intervalos;
- Tratar das plantas sempre que necessário.

APÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas e portas das salas ficam encerradas;
- Deixar os estores a cerca de (+-) 10 cm da pedra mármore, isto é, devem ficar todos alinhados;
- Verificar se as luzes, equipamentos elétricos/eletrónicos e ar-condicionados ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros;

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
BLOCO A – PISO 0
PROCEDIMENTOS

- O piso 0 é da responsabilidade dos assistentes operacionais que exercem funções na Unidade de Multifuncionária.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
BLOCO B – ATENDIMENTO TELEFÓNICO
AÇÕES/ TAREFAS
PROCEDIMENTOS

- Ligar o computador e abrir o programa
- Receber e efetuar chamadas;
- Ao atender uma chamada, deve-se identificar a Escola, pedir a identificação de quem está a telefonar e passar a chamada para o serviço pretendido, dizendo quem é que está a pedir o contato;
- Quando é pedida uma chamada para o exterior deve-se identificar a Escola, e a quem se vai passar a chamada;
- Em caso de chamada telefónica cujo destinatário esteja impossibilitado de atender deve-se perguntar à pessoa que ligou se quer deixar recado e o número para que possam entrar em contato mais tarde;
- Proceder ao encaminhamento dos telefonemas pretendidos de forma direta da Direção ou dos Serviços Administrativos;
- Articular com os vários setores a passagem de ordens de serviço e avisos;
- Proceder ao registo das chamadas efetuadas em impresso próprio, identificando a pessoa e o número de telefone solicitado.

RESPONSABILIDADES FUNCIONAIS

- Ser pontual e dedicado ao serviço;

- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente e não docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Receber e orientar as visitas, controlando o local para onde os visitantes efetivamente se dirigem;
- Controlar a entrada e saída de pessoas/alunos no interior do Piso B;
- Impedir o livre acesso aos alunos e Encarregados de Educação à Direção e Área Alunos;
- Não abandonar o seu local de trabalho sem estar substituído(a);
- Reportar avarias detetadas à Encarregada Operacional/Direção.

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES

PROCEDIMENTOS

- Ligar as luzes, se necessário, e desligar no fim do dia;
- Antes do início do período da manhã fazer a limpeza dos seguintes espaços:
 - Serviços Administrativos (Secretaria e Área alunos);
- Antes do fim do período da tarde fazer a limpeza dos seguintes espaços:
 - Gabinete da Psicóloga;
 - Gabinete da Assistente Social;
 - Área de entrada e exterior circundante;
- Quando necessário fazer a limpeza dos corredores e proceder à higienização dos sanitários;
- Verificar regularmente a existência de produtos de higiene nos sanitários (papel higiénico, toalhetes de mãos, sabonete líquido);
- Fazer a limpeza dos vidros sempre que necessário;
- Manter o local de trabalho organizado;
- Proceder regularmente à limpeza e manutenção do espaço;
- Executar e zelar pela conservação e manutenção dos espaços exteriores fazendo a vigilância dos alunos nos intervalos;
- Verificar, ao final do dia, se todas as portas e janelas se encontram devidamente encerradas;
- Tratar das plantas sempre que necessário.

APÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as portas ficam encerradas;
- Verificar se as luzes, equipamentos elétricos/eletrónicos e ar-condicionados ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO

BLOCO B - BIBLIOTECA

AÇÕES/ TAREFAS

ATENDIMENTO

PROCEDIMENTOS

- Abrir e encerrar o serviço pontualmente;
- Solicitar ao utente a informação necessária à resolução da sua pretensão;
- Ajudar à 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 em algumas atividades e na elaboração de trabalhos;
- Participar em atividades de incentivo à leitura e dinamização de outros recursos educativos da Biblioteca.

CONTROLO E REGISTO DE DOCUMENTOS

- Preencher os mapas de registo... (utilização de computadores, utilização do DVD, ...);
- Preencher o mapa de utilização/ requisição de livros (domiciliários, aula...);
- Carimbar todos os documentos que entram na Biblioteca com a identificação da Escola;
- Proceder ao registo, cotação, catalogação, armazenamento de espécies documentais e à gestão de catálogos, usando o sistema manual e o informático;
- 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, limpeza e conservação do respetivo espaço, material, equipamento didático e informático necessário ao desenvolvimento do processo educativo, de modo a proporcionar um ambiente agradável.

AÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas ficam encerradas;
- Encerrar todos os computadores e impressora;
- Verificar se as luzes e equipamentos elétricos ficam desligados;
- Encerrar a porta;
- Colocar as chaves no chaveiro.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO

BLOCO B - REPROGRAFIA

AÇÕES/ TAREFAS

PROCEDIMENTOS

- Ligar os computadores e abrir o programa POS (reprografia);
- Ligar as fotocopiadoras;
- Abastecer todas as máquinas com papel nos respetivos tabuleiros;
- Registrar as resmas de papel que introduzem nas máquinas;
- No final do dia desligar as máquinas e os computadores;
- Verificar e gerir os stocks de papel e outros materiais;
- Em caso de avaria, solicitar a presença do técnico;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

ATENDIMENTO**PROCEDIMENTOS**

- Orientar, coordenar e ordenar todos os trabalhos para serem fotocopiados;
- Receber os trabalhos a fotocopiar com a devida antecedência de 24 ou 48 horas;
- Revelar alguma flexibilidade quando aparece um serviço de última hora;
- Reproduzir os documentos, de forma diligente, zelando pela sua boa apresentação e qualidade;
- Propor a utilização de fotocópias reduzidas para a concretização de certos trabalhos, visando a diminuição de custos;
- Ter em atenção ao trabalho que possa ser tirado frente e verso;
- Identificar devidamente o material a fotocopiar;
- Todo o serviço efectuado é descontado no respetivo cartão do utente, passando-o no computador aberto no programa POS;
- Efetuar serviço de encadernação e plastificação;
- Executar a guilhotinagem do papel;
- Respeitar o dever de sigilo profissional face ao material reproduzido, designadamente testes, fichas de avaliação e (alguma informação);
- Fazer fotocópias para os utentes, seguindo o preçário afixado em local visível;
- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente, não docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído;
- Ser pontual e dedicado ao serviço;
- Manter o local de trabalho organizado;
- Reportar avarias detetadas à Encarregada Operacional/Direção;
- Desligar as fotocopiadoras, computadores, luzes e outros aparelhos no final do dia.

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES**PROCEDIMENTOS**

- Antes do início do período da manhã fazer a limpeza dos seguintes espaços:
 - Gabinete da Direção;
 - Gabinete do Diretor;
- Quando necessário fazer a limpeza do corredor e das escadas de acesso à reprografia;
- Proceder regularmente à limpeza e manutenção do espaço;
- Verificar, ao final do dia, se todas as portas e janelas se encontram devidamente encerradas;
- Semanalmente fazer a limpeza dos Gabinetes de:
 - Matemática e Ciências Exatas;
 - Pré-Escolar e 1º Ciclo;
 - Ciências sociais e Humanas;
 - Línguas;
 - Expressões;
 - Arquivo;
- Tratar das plantas sempre que necessário.

AÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas e portas ficam encerradas;
- Verificar se as luzes, equipamentos elétricos/eletrónicos e ar-condicionado ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros.

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
BLOCO B - PAPELARIA
AÇÕES/ TAREFAS
PROCEDIMENTOS

- Ligar o computador e abrir o programa POS (papelaria);
- Fazer o carregamento de cartões;
- Vender o material aos alunos, docentes, não docentes e outros, seguindo o preço afixado em local visível;
- Pedir atempadamente o material em falta (através dos Serviços Administrativos);
- Fazer a recepção e verificação das encomendas;
- Assegurar o controlo e gestão de stocks;
- Distribuir aos alunos subsidiados o material escolar;
- Manter preços atualizados e legíveis;
- Inventariar trimestralmente todos os stocks existentes na papelaria;
- Garantir que os produtos armazenados, expostos e servidos se encontrem em bom estado de conservação;
- Devolver ou inutilizar, informando os Serviços Administrativos, os produtos que não se encontrem em boas condições;
- Quando avaria técnica do quiosque, fazer o carregamento dos cartões e marcar senhas de refeição de toda a comunidade escolar;
- Apurar diariamente a receita da caixa no final do serviço comparando os valores registados com o valor existente;
- Encerrar o computador;
- Entregar o dinheiro da Secretaria ao tesoureiro.

ATENDIMENTO
PROCEDIMENTOS

- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente, não docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Ser pontual e dedicado ao serviço;
- Não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído;
- Participar qualquer ocorrência digna de registo, à Encarregada Operacional/Direção:

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES
PROCEDIMENTOS

- Antes do início do período da manhã fazer a limpeza dos seguintes espaços:
 - Sala de Diretores de Turma;
 - Sala de Atendimento a Encarregados de Educação;
 - Sala de Reuniões;
- Manter o local de trabalho organizado;
- Quando necessário fazer a limpeza do corredor e das escadas de acesso à papelaria;
- Proceder regularmente à limpeza e manutenção do espaço;
- Verificar, ao final do dia, se todas as portas e janelas se encontram devidamente encerradas;
- Semanalmente fazer a limpeza dos Departamentos de:
 - Matemática e Ciências Exatas;

- Pré-Escolar e 1º Ciclo;
- Ciências sociais e Humanas;
- Línguas;
- Expressões;
- Arquivo;
- Tratar das plantas sempre que necessário.

APÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas e portas das salas ficam encerradas;
- Verificar se as luzes, equipamentos elétricos/eletrónicos e ar-condicionado ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros;

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
BLOCO C - PISO 1 - UNIDADE DE MULTIDIFICIÊNCIA
AÇÕES/ TAREFAS
ACOMPANHAMENTO DE ALUNOS COM NEEP'S
PROCEDIMENTOS

- Vigiar e acompanhar os alunos da Unidade de Multidificiência/ Sala de Educação Especial;
- Apoiar os docentes de Educação Especial na planificação e execução de atividades;
- Apoiar os alunos em algumas atividades e na elaboração de trabalhos;
- Acompanhar e auxiliar os alunos, durante as refeições e após as mesmas;
- Apoiar e vigiar os alunos, cuidando da higiene e do vestuário;
- Acompanhar os alunos a determinadas aulas (natação, equitação, ...)

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES
PROCEDIMENTOS

- Manter o local de trabalho organizado;
- Cumprir as regras de segurança e utilização de materiais e equipamentos;
- Proceder regularmente à limpeza, higiene e manutenção das salas (os produtos de limpeza e utensílios encontram-se na arrecadação do Bloco B);
- Limpar frequentemente as superfícies das mesas de trabalho, brinquedos e outros objetos com desinfetante ou detergente doméstico comum, passando a seguir por água limpa todos os objetos e brinquedos que possam ser levados á boca.

APÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas e portas das salas ficam encerradas;
- Verificar se as luzes, equipamentos elétricos/eletrónicos e ar-condicionado ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros;

ATIVIDADE/ FUNÇÃO**BLOCO C - PISO 2****AÇÕES/ TAREFAS****CONTROLO DA ENTRADA E SAÍDA DOS ALUNOS/
APOIO E VIGILÂNCIA DOS ALUNOS****PROCEDIMENTOS**

- Impedir a entrada dos alunos antes do toque de entrada;
- 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;
- Evitar 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;
- Vigiar o acesso dos alunos ao wc;
- 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, procurando que esse trajeto se faça em silêncio;
- Comunicar todas as dificuldades, ocorrências ou anomalias que surjam durante o serviço à Encarregada Operacional/ Direção;
- Marcar as faltas dos docentes no impresso próprio que deve ser entregue à Encarregada Operacional diariamente, que por sua vez o encaminhará para os Serviços Administrativos;
- Avisar os Docentes quando são chamados à Direção ou Serviços Administrativos;
- Informar a Encarregada Operacional/ Direção de todas as situações de não cumprimento de normas ou procedimentos;
- Propor ações de melhoria com vista ao bom funcionamento do serviço.

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES**PROCEDIMENTOS**

- Ligar as luzes, se necessário, e desligar no fim do dia;
- Manter as luzes dos espaços de circulação apagadas sempre que a luz exterior seja suficiente;
- Proceder à abertura e encerramento do equipamento informático das salas de aula;
- Manter o local de trabalho organizado;
- Proceder regularmente à limpeza/arrumação e manutenção dos espaços comuns e salas de aula (os produtos de limpeza e utensílios encontram-se, respetivamente, na arrecadação do Bloco C);
- No final do dia, ou assim que as salas de aula ficam livres, deve-se proceder à limpeza: mesas, cadeiras, quadro e chão;
- Proceder à higienização do sanitário após cada intervalo;
- Verificar regularmente a existência de produtos de higiene nos sanitários (papel higiénico, toalhetes de mãos, sabonete líquido);
- Fazer a limpeza dos vidros das janelas e outros sempre que necessário;
- Executar e zelar pela conservação e manutenção dos espaços exteriores fazendo a vigilância

- dos alunos nos intervalos;
- Tratar das plantas sempre que necessário.

APÓS A LIMPEZA DO DIA:

- Verificar se as janelas e portas das salas ficam encerradas;
- Verificar se as luzes e equipamentos elétricos/eletrónicos ficam desligados;
- Colocar as chaves nos chaveiros;

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
RECINTO DESPORTIVO/ BALNEÁRIOS E PAVILHÃO GIMNODESPORTIVO
AÇÕES/ TAREFAS
PROCEDIMENTOS

- Levantar as chaves do chaveiro geral;
- Abrir a porta principal;
- Ligar as luzes, se necessário;
- Abrir as portas dos balneários aos alunos, ao toque de entrada e logo que os docentes derem as aulas por terminadas;
- Aguardar com os alunos ou encaminhar estes na falta do professor;
- Controlar a entrada nos balneários durante as aulas a fim de manter os bens dos alunos em segurança;
- Verificar se há objetos perdidos ou esquecidos nos balneários;
- Não permitir a entrada de alunos que não estejam em aula;
- Cumprir e fazer cumprir as regras de utilização das instalações desportivas;
- Garantir a ordem nos balneários;
- Assegurar a não utilização dos balneários durante o decorrer das aulas;
- Proceder a pequenos tratamentos dos alunos;
- Em situações de maior gravidade, que exijam encaminhamento para a Urgência do Centro de Saúde, contactar o serviço de telefone a solicitar a ambulância e avisar a Encarregada Operacional/Direção;
- Vigiar as instalações e áreas anexas;
- Comunicar aos Docentes, Encarregada Operacional ou Direção as anomalias ou estragos verificados, quer nas instalações quer no material;
- Colaborar com os docentes sempre que sejam solicitados.

ATENDIMENTO
PROCEDIMENTOS

- Tratar com cortesia todos os alunos, pessoal docente, não docente e demais pessoas que se lhe dirijam;
- Ser pontual e dedicado ao serviço;
- Não se ausentar do local de trabalho sem estar substituído;
- Participar qualquer ocorrência digna de registo à Encarregada Operacional/Direção:

MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS ESCOLARES

PROCEDIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Manter o local de trabalho organizado; • Cumprir as regras de segurança na utilização de materiais e equipamentos; • Antes do início do período da manhã, verificar o estado de higiene do ginnodesportivo; • Proceder regularmente à limpeza e manutenção dos espaços interiores e exteriores; • Proceder à higienização dos sanitários e balneários após cada intervalo; • Verificar a existência de produtos de higiene nos sanitários (papel higiénico, toalhetes de mão, sabonete líquido); • Lavar os coletes de desporto; • Arrumar os equipamentos do desporto nos seus respetivos lugares;
APÓS A LIMPEZA DO DIA:
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar, ao final do dia, se todas as portas e janelas se encontram devidamente encerradas; • Verificar se as luzes e equipamentos elétricos/eletrónicos ficam desligados; • Colocar as chaves nos chaveiros;

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
MANUTENÇÃO DOS ESPAÇOS EDUCATIVOS

AÇÕES/ TAREFAS
PROCEDIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Reparar e substituir torneiras; • Substituir lâmpadas; • Fazer pequenas instalações elétricas; • Restaurar móveis, mudar fechaduras e afinar portas; • Fazer pequenas soldaduras e pinturas; • Cortar erva e colocar num contentor; • Apanhar e recolher as folhas nos espaços arborizados; • Limpar e conservar as valetas; • Apanhar e colocar os detritos no contentor; • Despejar todos os porta papéis do recinto escolar para os contentores de lixo;

ATIVIDADE/ FUNÇÃO
BAR / COZINHA
PROCEDIMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • O Bar e a Cozinha regem-se por Manual de Procedimentos próprio.

**“O TRABALHO EM EQUIPA É MAIS RICO, FORTE
É POR ISSO CAPAZ DE ALCANÇAR
AS METAS MAIS DIFÍCEIS!”**



Leocádia Carrilho

2017/2018