



agrupamento de escolas
padre joão rodrigues

semancelhe

QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO

A Atividade Profissional dos Assistentes Operacionais
Percebida pela Comunidade Escolar

MARÇO

2022 • 2023

Índice

Índice.....	3
1. Introdução.....	5
2. Análise dos questionários.....	6
2.1- Taxa de respostas.....	6
2.2- Direitos e deveres dos Assistentes Operacionais.....	6
2.3- Competências dos Assistentes Operacionais.....	10
2.4- Desempenho dos Assistentes Operacionais.....	12
3. Conclusões.....	16
3.1- Direitos e deveres dos Assistentes Operacionais.....	16
3.1.1 - Pontos fortes.....	16
3.1.2- Áreas de melhoria.....	17
3.1.3 - Pontos fracos.....	17
3.2- Competências dos Assistentes Operacionais.....	18
3.2.1 - Pontos fortes.....	18
3.2.2 - Áreas de melhoria.....	19
3.2.3 - Pontos fracos.....	19
3.3 - Desempenho dos Assistentes Operacionais.....	20
3.3.1- Pontos fortes.....	20
3.3.2- Áreas de melhoria.....	20
3.3.3 - Pontos fracos.....	21
4. - Sugestões para um plano de ação a implementar junto dos Assistentes Operacionais do Agrupamento.....	22

1. Introdução

A autoavaliação no Agrupamento justifica-se pela necessidade de prestação de contas à sua comunidade educativa. Sendo constituída por um conjunto de processos desenvolvidos pela comunidade educativa, tem como objetivo principal consciencialização das dinâmicas desenvolvidas no seu interior, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Agrupamento.

Decorrendo da maior responsabilidade inerente à sua autonomia, é um instrumento que visa encontrar soluções para a resolução dos problemas identificados.

Neste momento, inserida na avaliação dos serviços prestados, centramo-nos objetivamente na Atividade Profissional dos Assistentes Operacionais, percebida pela comunidade escolar, através da realização de questionários. Tivemos como objetivo a recolha de dados que nos permitissem inferir da perceção que os diferentes grupos da comunidade escolar (professores, técnicos superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e Alunos) têm sobre a sua atividade profissional.

Para dar cumprimento a esta necessidade, recolhemos informações, analisamos os resultados, questionamos formas de organização e ação, identificamos pontos fracos, áreas de melhoria e pontos fortes, apresentando os resultados. Pretendemos, assim, encontrar sugestões para superar os problemas e desenvolver planos de melhoria.

A recolha e análise de informação serve para avaliar e intervir nas seguintes áreas:

- No desempenho dos Assistentes operacionais, abrangendo o seu funcionamento, a gestão de recursos e a visão inerente à sua ação educativa;
- Na prática de uma cultura de colaboração entre os membros da comunidade educativa;
- Na promoção da qualidade de serviço prestado;
- Nos Direitos e deveres dos AO;
- Nas Competências dos AO, e
- No Desempenho dos AO.

2. Análise dos questionários

2.1- Taxa de respostas

Apresenta-se a seguir o quadro resumo dos respondentes aos questionários:

Grupos de respondentes	Taxa de respostas
Professores e Técnicos Superiores	67%
Alunos do ensino básico	33%
Assistentes Técnicos	50%
Assistentes Operacionais	79%

A leitura do quadro permite-nos concluir que a taxa menor de respostas pertence ao grupo dos alunos.

2.2- Direitos e deveres dos Assistentes Operacionais

A 1ª Dimensão dos questionários tinha como objetivo recolher as opiniões dos entrevistados sobre os direitos e deveres dos assistentes operacionais no que respeita ao seu trabalho em contexto escolar.

No que respeita à colaboração dos assistentes operacionais na integração dos alunos na comunidade escolar, obtiveram-se as seguintes respostas:

- 78% dos professores e de 59% dos alunos responderam "concordo";
- 22% dos professores e 32% dos alunos responderam "concordo parcialmente";
- 6% dos alunos responderam "discordo".

93% dos assistentes operacionais responderam "concordo" e 7% "concordo parcialmente".

Analisando as respostas a outras questões relacionadas com o apoio prestado por estes profissionais aos alunos, é possível verificar que a totalidade dos professores que respondeu "**concordo**" nesta questão, respondeu de igual modo às questões respeitantes às diferenças culturais, ajuda aos alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.

Do mesmo modo, os Assistentes Operacionais que respondeu "**concordo**" nesta questão, respondeu de igual modo às questões respeitantes à resolução dos problemas e dificuldades, auxílio na pacificação dos ânimos quando surgem conflitos entre os alunos, ajuda aos alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos

letivo e disponibilidade para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.

Sobre o dever de zelar pelas instalações e equipamentos do agrupamento e pela sua manutenção e conservação, a opinião dos inquiridos é a seguinte:

- 85% dos professores e 55% dos alunos respondeu "concordo";
- 15% dos professores e 30% dos alunos "concordo parcialmente";
- 7% dos alunos "discordo".

A totalidade dos assistentes operacionais respondeu "concordo".

Relativamente ao respeito dos assistentes operacionais pelas diferenças culturais, 83% dos professores e 67% dos alunos responderam "concordo";

- 15% dos professores e 22% dos alunos "concordo parcialmente" e,
- 5% dos alunos "discordo".

87%, dos assistentes operacionais respondeu "concordo" e 13% "concordo parcialmente".

Os assistentes técnicos responderam "concordo" nas três questões anteriores.

Os Assistentes Operacionais que responderam "concordo" nesta questão, responderam de igual modo no que respeita à: colaboração na integração dos alunos dentro da comunidade escolar; respeito pela natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE; persistência na resolução dos problemas e dificuldades; disponibilidade para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula, ou são solicitados pelos alunos sempre que estes estão doentes, ou apresentem mal-estar físico e contributo para o normal desenvolvimento das atividades letivas.

Questionados sobre o papel dos assistentes operacionais no normal desenvolvimento das atividades letivas, os resultados obtidos são:

- 93% dos assistentes operacionais, 73% dos professores e 71% dos alunos responderam "concordo";
- 7% dos assistentes operacionais, 7% dos professores e 31% dos alunos "concordo parcialmente"

Da leitura transversal dos resultados obtidos, é possível verificar que:

- *A totalidade dos professores que respondeu "concordo", respondeu do mesmo modo no que respeita à colaboração na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, bem como ao zelo pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento;*

- A totalidade dos Assistentes Operacionais que respondeu "concordo", é a mesma que também concorda que quando surgem conflitos entre os alunos, os auxiliam na pacificação dos ânimos, ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos, disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula e que são solicitados pelos alunos sempre que estes estão doentes ou apresentem mal-estar físico.

Abordando a tema referente à cooperação dos assistentes operacionais com os diversos intervenientes no processo educativo, os resultados foram os seguintes:

- 66% dos professores e 63% dos alunos responderam "concordo";
- 32% dos professores e 26% dos alunos responderam "concordo parcialmente";
- 6% dos alunos respondeu "discordo".

Transversalmente, pelas respostas obtidas, os professores que responderam "concordo" a esta afirmação, também consideram que os Assistentes Operacionais colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, que contribuem para o normal desenvolvimento das atividades letivas e que zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento. Já os alunos que responderam "discordo" nesta afirmação, também discordam que os Assistentes Operacionais executam com empenho as tarefas que lhe são atribuídas, que perante situações difíceis, mantêm uma atitude profissional e que quando surgem conflitos entre os alunos, os Assistentes Operacionais auxiliam na pacificação desses conflitos.

Quanto ao assunto atinente ao respeito pela natureza confidencial da informação relativa a alunos, familiares e EE, as respostas apontam para o seguinte:

- 56% dos professores respondeu "concordo", 32% respondeu "concordo parcialmente" e 9% respondeu "discordo";
- 87%, dos Assistentes Operacionais respondeu "concordo" e 13% respondeu "concordo parcialmente".

Confrontando com outras questões do questionário verificamos que os professores que responderam "concordo" nesta afirmação, também responderam da mesma forma nas questões relativas à colaboração na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, no zelo pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento, no respeito pelas diferenças culturais, no trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, no respeito pelas características de cada um e na disponibilidade para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula. Os Assistentes Operacionais que responderam "concordo", deram a mesma resposta na colaboração na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, no contributo para o normal desenvolvimento das atividades letivas e na execução com empenho dos conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.

Questionados sobre a percepção referente ao tratamento com respeito pela comunidade educativa aos Assistentes Operacionais, obtiveram-se os seguintes resultados:

- 54% dos alunos respondeu "concordo" e 31% "concordo parcialmente", enquanto 10% "discordo".

Quanto à preparação técnica e pedagógica dos Assistentes Operacionais no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas, 47% dos Assistentes Operacionais respondeu "concordo", 27% "concordo parcialmente" e 26% "discordo".

Sobre o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas, 80% dos Assistentes Operacionais consideram que o recebem, 20% concordam parcialmente com esta afirmação.

Quanto ao apoio e reconhecimento pela comunidade educativa, 67% dos Assistentes Operacionais consideram que são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções, enquanto 27% concordam parcialmente.

A totalidade dos Assistentes Operacionais que concorda com esta afirmação, respondeu da mesma forma às questões referentes à cooperação com os professores e ao desenvolvimento de uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações.

Sobre a sua atualização, 53% dos Assistentes Operacionais afirma que procede à atualização dos seus conhecimentos através de formação contínua; 33% concorda parcialmente com esta afirmação e 14% discorda da mesma.

Em suma, pode concluir-se que há um grande consenso na comunidade escolar quanto ao cumprimento dos deveres pelos Assistentes Operacionais e quanto ao respeito pelos seus direitos. É de salientar a opinião sobre o seu papel na integração dos alunos, zelo pelos equipamentos e respeito pelas diferenças culturais. Embora a opinião dos inquiridos seja positiva, verifica-se que a taxa de "concordo" é menor em relação a questões que se relacionam com o respeito pela natureza confidencial da informação relativa a alunos, encarregados de educação e familiares, bem como ao contributo referente ao apoio aos professores no desenvolvimento das atividades letivas e no processo educativo dos alunos.

2.3- Competências dos Assistentes Operacionais

Nesta categoria, no que respeita à execução dos conteúdos funcionais, as respostas aos inquéritos efetuados indicam que:

- 71% dos professores e 66% dos alunos consideram que os Assistentes Operacionais executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos;
- 20% dos professores e 27% dos alunos concordam parcialmente;
- 7% dos professores e 5% dos alunos discordam.

Os Assistentes Operacionais têm uma opinião favorável, destacando 7% que concordam parcialmente.

A totalidade dos professores que responderam concordo a esta afirmação, concordam também que os mesmos zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento.

Considerando a questão sobre a colaboração dos assistentes operacionais com os diversos intervenientes da comunidade escolar, 66% dos professores e 56% dos alunos consideram que os Assistentes Operacionais estão recetivos à colaboração; 27% dos professores e 29% dos alunos concordam parcialmente com esta afirmação. 7% dos professores e 11% dos alunos discordam da mesma. A maioria dos Assistentes Operacionais, 87%, diz concordar e 13% concordar parcialmente.

A totalidade dos professores que concorda com esta afirmação, também considera que os Assistentes Operacionais zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento.

Os Assistentes Operacionais que concordam com esta afirmação, também consideram que são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades e que quando surgem conflitos entre os alunos, os auxiliam na pacificação dos ânimo; ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivo; disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula e, sejam solicitados pelos alunos quando estão doentes ou apresentem mal-estar físico.

A totalidade dos Assistentes Técnicos concorda com as duas afirmações anteriores.

Relativamente às relações interpessoais dos assistentes operacionais, 73% dos professores, 65% dos alunos e 67% dos Assistentes Técnicos consideram que mantêm um relacionamento cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um;

- 22% dos professores, 24% dos alunos e 33% dos Assistentes Técnicos concordam parcialmente;

- 5% dos professores e 7 % dos alunos, discordam desta afirmação.

No entanto, é conveniente referir que os alunos que discordam parcialmente desta afirmação, concordam que os Assistentes Operacionais ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.

A maioria dos alunos que discorda desta afirmação, também discorda com a afirmação "os Assistentes Operacionais estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações".

Sobre as mudanças dos assistentes operacionais de posições/funções, 54% dos professores e 33% dos Assistentes Técnicos consideram que os Assistentes Operacionais assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola;

- 29% dos professores e 67% dos Assistentes Técnicos concordam parcialmente. Já 12% dos professores discordam desta afirmação.

A maioria dos Assistentes Operacionais, 93% concordam e 7% concordam parcialmente. No que concerne ao comportamento dos assistentes operacionais quando confrontados com situações difíceis, 59% dos professores e 49% dos alunos consideram que mantêm o controlo emocional e discernimento profissional; 32% dos professores e 34% dos alunos concordam parcialmente, enquanto 4% dos professores e 8% dos alunos discordam. 87% dos Assistentes Operacionais concordam e 13% concordam parcialmente com esta afirmação.

A totalidade dos professores que responderam concordo a esta afirmação, concordam também que os Assistentes Operacionais respeitam as diferenças culturais.

Os alunos que discordam, também discordam da afirmação: "os Assistentes Operacionais são tratados com respeito pela comunidade educativa".

A maioria dos alunos que discorda parcialmente, concorda que os Assistentes Operacionais mantêm um bom relacionamento com colegas, superiores e diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.

A totalidade dos Assistentes Operacionais que concorda com esta afirmação, também concorda que colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos e que são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.

Sobre o contributo dos assistentes operacionais para uma boa imagem do seu local de trabalho, 51% dos alunos considera que contribuem para essa boa imagem, 39%

concordam parcialmente com esta afirmação e 6% discordam. A grande maioria dos Assistentes Operacionais, 93%, concorda e 7% concordam parcialmente.

No que respeita à persistência dos assistentes operacionais na resolução de problemas e dificuldades, 44% dos alunos concorda que são persistentes, 36% concorda parcialmente e 11% discorda. A grande maioria dos Assistentes Operacionais, 93%, concorda e 7% concorda parcialmente.

Quanto à autonomia na execução dos conteúdos funcionais dos assistentes operacionais, 61% dos professores e 67% dos Assistentes Técnicos consideram que o fazem de forma autónoma, 29% dos professores e 33% dos Assistentes Técnicos concordam parcialmente.

Os professores que concordaram com esta afirmação, concordam, também, que os Assistentes Operacionais colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar e que zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento.

Relativamente ao empenho dos assistentes operacionais na resolução de problemas e dificuldades, 68% dos professores e 46% dos alunos consideram que se empenham, 24% dos professores e 41% dos alunos concordam parcialmente. 7% dos professores e 11% dos alunos discordam desta afirmação.

A totalidade dos professores que responderam "concordo" a esta afirmação, concordam também que os Assistentes Operacionais zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento

Em suma: Embora as opiniões sejam positivas no que respeita às competências dos Assistentes Operacionais, é possível constatar que professores e alunos têm uma opinião mais moderada relativamente à execução empenhada das funções, à sua postura quando mudam de funções, à forma como mantêm o controlo emocional e discernimento profissional e quanto ao exercício de forma autónoma dos conteúdos funcionais. É nestas questões que se regista uma maior taxa de respostas "discordo".

2.4- Desempenho dos Assistentes Operacionais

Na categoria referente ao desempenho dos assistentes operacionais, 80% dos professores e 40% dos alunos responderam que os Assistentes Operacionais ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos. 15% dos professores e 35% dos alunos concordam parcialmente com esta afirmação. A

totalidade das respostas dos assistentes técnicos e dos Assistentes Operacionais, concordam com esta afirmação.

Apenas 7% dos professores concorda com a afirmação "o número de Assistentes Operacionais na escola é suficiente para a execução dos conteúdos funcionais". Um terço dos alunos e dos Assistentes Operacionais também concorda com esta afirmação. 44% dos professores, 38% dos alunos e 27% dos Assistentes Operacionais concordam parcialmente. É de registar um elevado número de percentagem de resposta "discordo": 41% dos professores, 40% dos Assistentes Operacionais e 22% dos alunos.

A totalidade dos Assistentes Técnicos diz concordar ou concordar parcialmente que o número de Assistentes Operacionais na escola é suficiente para a execução dos conteúdos funcionais.

Sobre a intervenção dos assistentes operacionais na resolução de conflitos entre alunos, 66% dos professores, 57% dos alunos e a totalidade dos Assistentes Técnicos concordam que auxiliam na resolução dos mesmos. Apenas 14% dos professores e 13% dos alunos discordam desta afirmação.

Quanto à confiança dos alunos nos assistentes operacionais, 61% dos professores, 40% dos alunos e a totalidade dos Assistentes Técnicos responderam que os alunos consideram os Assistentes Operacionais como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.

14% dos alunos discordam desta afirmação.

A totalidade dos professores que concordaram com esta afirmação, concordam também que os Assistentes Operacionais respeitam as diferenças culturais e mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um.

Os alunos que responderam discordo a esta afirmação, concordam que quando surgem conflitos entre os alunos, os Assistentes Operacionais auxiliam na pacificação desses conflitos.

Os alunos que "discordam parcialmente", "concordam parcialmente" que os Assistentes Operacionais executam com empenho as tarefas que lhe são atribuídas.

No que respeita à disponibilidade dos assistentes operacionais para colaborar com os professores em contexto de sala de aula quando surgem imprevistos, 76% dos professores e 64% dos alunos consideram que colaboram. A totalidade dos Assistentes Operacionais concorda com esta afirmação.

A totalidade dos professores que concordaram com esta afirmação, concordam que os Assistentes Operacionais zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento.

78% dos professores e 63% dos alunos concordam que em caso de doença/mal-estar os alunos recorrem aos Assistentes Operacionais. A totalidade dos Assistentes Operacionais concordam com esta afirmação.

Os alunos que discordaram parcialmente, responderam o mesmo à afirmação de que quando surgem conflitos entre os alunos, os Assistentes Operacionais auxiliam na pacificação desses conflitos.

Os alunos que discordam, responderam o mesmo à afirmação que quando surgem problemas pessoais, os alunos pedem ajuda aos Assistentes Operacionais.

Sobre o recurso dos professores aos assistentes operacionais, em primeiro lugar, em situações de indisciplina, 27% dos professores e 40% dos alunos concordam com a afirmação, 39% dos professores e 16% dos alunos discordam da mesma.

A totalidade dos professores que responderam concordo a esta afirmação, concordam também que os Assistentes Operacionais executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos e mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um

Os alunos que responderam discordo parcialmente, concordam que em caso de doença/mal-estar, os alunos recorrem aos Assistentes Operacionais.

Apenas 31% dos alunos considera que quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos Assistentes Operacionais. 26% são de opinião contrária.

A totalidade dos Assistentes Operacionais considera que quando surgem conflitos entre os alunos, os Assistentes Operacionais auxiliam na pacificação dos ânimos.

67% dos Assistentes Operacionais considera que cooperam entre si e 27% dos mesmos concorda parcialmente.

A totalidade dos Assistentes Operacionais que concorda com esta afirmação, também concorda que colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos, são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional perante conflitos e cooperam com os professores

93% dos Assistentes Operacionais considera que coopera com os professores.

A totalidade dos Assistentes Operacionais que concorda com esta afirmação, também concorda que quando surgem conflitos entre os alunos, os auxiliam na pacificação dos ânimos, ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos

tempos letivos, disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula e que são solicitados pelos alunos sempre que estes estão doentes ou apresentem mal-estar físico.

87% dos Assistentes Operacionais concordam que desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações. 13% dos mesmos concordam parcialmente.

A totalidade dos Assistentes Operacionais que concorda com esta afirmação, também concorda que executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos. Em suma: No que respeita ao desempenho dos Assistentes Operacionais, os inquiridos consideram maioritariamente que o número de AO não é suficiente. Embora positiva mas com menor percentagem estão as respostas no que concerne à sua intervenção na resolução de conflitos entre alunos, à confiança dos alunos nos AO e ao recurso dos professores aos AO nas situações de indisciplina em contexto de sala de aula. A opinião é mais favorável no que respeita ao recurso dos alunos aos AO em caso de mal-estar/doença.

3. Conclusões

Globalmente, é possível concluir que:

- Os professores apenas indicaram pontos fracos na dimensão desempenho dos AO;
- Os alunos não identificaram pontos fortes na atividade profissional dos AO, sendo o grupo que mais pontos fracos identifica;
- Os assistentes operacionais foram o grupo que identificou mais pontos fortes;
- Os alunos e professores sugeriram mais áreas de melhoria.

3.1- Direitos e deveres dos Assistentes Operacionais

- Direitos e deveres dos AO;			
	Pontos fortes	Área de melhoria	Pontos fracos
Professores	Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar Os AO zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento Os AO respeitam as diferenças culturais	Os AO contribuem para o normal desenvolvimento das atividades letivas. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativa a alunos, familiares e EE.	
Alunos		Os AO respeitam as diferenças culturais Os AO contribuem para o normal desenvolvimento das atividades letivas. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar Os Assistentes Operacionais são tratados com respeito pela comunidade educativa Os AO zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento	
Assistentes Técnicos	Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar Os AO zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento Os AO respeitam as diferenças culturais		
Assistentes Operacionais	Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar Os AO zelam pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento Os AO respeitam as diferenças culturais Os AO contribuem para o normal desenvolvimento das atividades letivas. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativa a alunos, familiares e EE. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas	Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.	Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.

3.1.1 - Pontos fortes

- Nesta dimensão, tal como foi dito anteriormente, os alunos não identificaram pontos fortes.
- Os professores, assistentes técnicos e assistentes operacionais identificaram:
 - A colaboração na integração dos alunos dentro da comunidade escolar;
 - O zelo pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento;
 - O respeito pelas diferenças culturais.
- Os assistentes operacionais identificaram ainda:

- O contributo para o normal desenvolvimento das atividades letivas;
- O respeito pela natureza confidencial da informação relativa a alunos, familiares e EE.
- Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.

3.1.2- Áreas de melhoria

- Os assistentes técnicos não identificaram áreas a melhorar para esta dimensão.
- Pelos professores e alunos foram identificadas as seguintes áreas de melhoria:
 - O contributo para o normal desenvolvimento das atividades letivas;
 - A cooperação com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores.
- Os professores identificaram também:
 - O respeito pela natureza confidencial da informação relativa a alunos, familiares e EE.
- Como área de melhoria os alunos referem ainda:
 - O respeito pelas as diferenças culturais, a colaboração na integração dos alunos dentro da comunidade escolar, serem tratados com respeito pela comunidade educativa e o zelo pela manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento.

Os assistentes operacionais identificaram:

- O tratamento condigno pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções e a atualização dos seus conhecimentos através de formação contínua.

3.1.3 - Pontos fracos

Professores, alunos e assistentes técnicos não identificaram pontos fracos.

Os assistentes operacionais identificaram:

- O recebimento de preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.

Este ponto identificado revela a vontade de melhorar o desempenho das tarefas.

3.2- Competências dos Assistentes Operacionais

Competências dos AO			
	Pontos fortes	Áreas de melhoria	Pontos fracos
Professores		Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos. Os AO estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma. Os AO empenham-se na resolução dos problemas e dificuldades. Os AO assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.	
Alunos		Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um. Os AO estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações. Os Assistentes Operacionais contribuem para uma boa imagem do seu local de trabalho.	Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional. Os Assistentes Operacionais são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades. Os AO empenham-se na resolução dos problemas e dificuldades.
Assistentes Técnicos	Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos. Os AO estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.	Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma.	Os AO assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.
Assistentes Operacionais	Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos. Os AO estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações. Os AO assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional. Os Assistentes Operacionais contribuem para uma boa imagem do seu local de trabalho. Os Assistentes Operacionais são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.		

3.2.1 - Pontos fortes

Nesta dimensão, competências dos AO, não foram apontados pontos fortes por alunos e professores.

Os assistentes técnicos e assistentes operacionais identificaram:

- A execução com empenho dos conteúdos funcionais que lhe são atribuídos;
- A receptividade para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procurar responder às suas solicitações.

Pelos assistentes operacionais foram ainda identificados os seguintes pontos fortes:

- A postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola;
- O controlo emocional e discernimento profissional perante situações difíceis;
- O contributo para uma boa imagem do seu local de trabalho;
- A persistência na resolução dos problemas e dificuldades.

3.2.2 - Áreas de melhoria

Os assistentes operacionais, tendo em conta os pontos fortes apontados, não identificaram áreas de melhoria.

Professores, alunos e assistentes técnicos, tendo em conta as percentagens mais baixas de “concordo” nas respostas dadas, identificaram as seguintes áreas a melhorar:

- A execução com empenho dos conteúdos funcionais que lhe são atribuídos;
- O trato cordial e afável que mantêm com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, respeitando as características de cada um.

Por professores e alunos, foi referida a seguinte área de melhoria:

- A receptividade para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procurar responder às suas solicitações.

Os professores identificaram ainda como áreas a melhorar:

- O empenho na resolução dos problemas e dificuldades;
- A postura positiva e dinâmica assumida, sempre que mudam de posições/funções na escola;
- O controlo emocional e discernimento profissional que mantêm perante situações difíceis.

Pelos alunos foi referido:

- O contributo dos assistentes operacionais para uma boa imagem do seu local de trabalho.

3.2.3 - Pontos fracos

Professores e assistentes operacionais não identificaram pontos fracos.

Pelos alunos, foram identificados os seguintes pontos fracos:

- Perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional;
- São persistentes na resolução dos problemas e dificuldades;
- Empenham-se na resolução dos problemas e dificuldades.

Pelos assistentes técnicos, o ponto fraco registado foi:

- A postura positiva e dinâmica mantida sempre que mudam de posições/funções na escola.

3.3 - Desempenho dos Assistentes Operacionais

Desempenho dos AO			
	Pontos fortes	Áreas de melhoria	Pontos fracos
Professores	Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.	Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na resolução dos mesmos. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar	O número de AO na escola é suficiente para a execução dos conteúdos funcionais. Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro lugar, aos AO.
Alunos		Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na resolução dos mesmos.	Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.] O número de AO na escola é suficiente para a execução dos conteúdos funcionais. Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos Assistentes Operacionais. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro lugar, aos AO.
Assistentes Técnicos	Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.] Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na resolução dos mesmos. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar	O número de AO na escola é suficiente para a execução dos conteúdos funcionais.	
Assistentes Operacionais	Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.] Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos. Os AO cooperam com os professores Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações.	Os AO cooperam entre si.	O número de AO na escola é suficiente para a execução dos conteúdos funcionais.

3.3.1- Pontos fortes

Nesta dimensão não foram identificados pontos fortes pelos alunos.

Professores, assistentes técnicos e assistentes operacionais identificaram o seguinte ponto forte:

- Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.

Por professores e assistentes operacionais, os pontos fortes identificados foram:

- Em caso de doença/mal-estar os alunos recorrem aos AO.
- Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.

Por assistentes técnicos e assistentes operacionais, foi assinalado como ponto forte:

- Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na resolução dos mesmos.

Os assistentes técnicos identificam ainda o facto de os alunos considerarem os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar como ponto forte.

Os assistentes operacionais referiram ainda como ponto forte:

- A cooperação com os professores e o desenvolvimento de uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações.

3.3.2- Áreas de melhoria

Professores e alunos foram identificadas como áreas de melhoria:

- Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na resolução dos mesmos.

Pelos professores foi referido que:

- Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar como área a melhorar.

Os alunos referiram:

- A disponibilidade dos AO para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula e o recurso que fazem aos AO em caso de doença/mal-estar.

Os assistentes técnicos apontam como área a melhorar:

- O número de AO na escola ser suficiente para a execução dos conteúdos funcionais.

3.3.3 - Pontos fracos

Os assistentes técnicos não identificaram pontos fracos.

Professores, alunos e assistentes operacionais referiram:

- O número de AO na escola ser suficiente para a execução dos conteúdos funcionais.

Professores e alunos referem ainda que:

- Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro lugar, aos AO.

Os alunos identificam, ainda, os seguintes pontos fracos:

- Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos;
- Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos Assistentes Operacionais.
- Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar

4. - Sugestões para um plano de ação a implementar junto dos Assistentes Operacionais do Agrupamento.

Reforçar o investimento e a melhoria:

- Num maior contributo dos AO nas atividades letivas;
 - Numa maior cooperação com os diferentes intervenientes no processo educativo, nomeadamente com os professores, de modo a responder às suas solicitações;
 - No seu respeito pela natureza confidencial da informação relativa a alunos, familiares e EE e pelas diferenças culturais;
 - Na integração dos alunos dentro da comunidade escolar;
 - No zelo na manutenção e conservação das instalações e equipamentos do Agrupamento;
 - Manter o controlo emocional e discernimento profissional perante situações difíceis;
 - Intervir na resolução de conflitos entre os alunos;
 - Aumentar a cooperação entre eles;
 - Adotar uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.
 - Aumentar o número de AO na escola para a execução dos conteúdos funcionais;
- Ter em especial atenção à preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas, bem como a manutenção do controlo emocional e discernimento profissional.

Assim, mais importante do que a preparação dos AO no que concerne a tarefas de manutenção dos espaços escolares, é fundamental investir na formação no que respeita ao contributo no desenvolvimento do processo educativo, bem como no respeito pela natureza confidencial da informação relativa a alunos/família. Por outro lado, a análise dos dados aponta também para a necessidade de promover uma maior cooperação entre os AO, bem como uma postura positiva e dinâmica aquando das mudanças de posições/funções na escola.

O Coordenador da Equipa de Autoavaliação

António José de Almeida