

Manual de Apoio

Categoria de Assistente Operacional

Área de Ação Educativa

ÍNDICE

I - FUNÇÕES DOS ASSISTENTES OPERACIONAIS (ÁREA DE AÇÃO EDUCATIVA).....	3
Atendimento e encaminhamento de alunos/encarregados de educação e controlo de entradas e saídas da escola	4
Apoio e assistência de primeiros socorros.....	5
Coadjuvar os docentes no acompanhamento das crianças e jovens, com vista a assegurar um bom ambiente educativo	8
Assegurar a limpeza, arrumação, conservação e boa utilização das instalações, bem como do material e equipamento didático e informático	9
Atividades de apoio aos serviços de ação social escolar, laboratórios, refeitórios, bar e bibliotecas escolares	10
Cooperar nas atividades que visem a segurança de crianças e jovens na escola.....	10
II - MEDIDAS GERAIS EM MATÉRIA DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO.....	14

Este **Manual de Apoio** pretende informar, de forma simples e direta, os assistentes operacionais da área de ação educativa quer do âmbito das atividades escolares pertencentes à Portaria que define o “Rácio” mas também os Assistentes Operacionais afetos à Componente de Apoio à Família (CAF) e Atividades de Animação e Apoio à Famílias (AAAF), acerca das suas atividades diárias e dos procedimentos e cuidados a seguir, assim como sensibilizar para os riscos a que estão expostos e para as medidas de segurança e saúde a adotar.

I- FUNÇÕES DOS ASSISTENTES OPERACIONAIS (ÁREA DE AÇÃO EDUCATIVA)

O perfil de competências do assistente operacional da área de ação educativa comporta também a execução de tarefas da competência do Município em matéria educativa **indispensáveis ao funcionamento dos serviços/ estabelecimentos de ensino**, tais como:

1. Atendimento e encaminhamento de alunos e encarregados de educação e controlo de entradas e saídas da escola;
2. Apoio e assistência de primeiros socorros;
3. Coadjuvar os docentes no acompanhamento das crianças e jovens, com vista a assegurar um bom ambiente educativo;
4. Assegurar a limpeza, arrumação, conservação e manutenção dos espaços exteriores e interiores, bem como a boa utilização das instalações, do material e equipamento didático e informático;
5. Atividades de apoio aos serviços de ação social escolar, laboratórios, refeitórios, bar e bibliotecas escolares;
6. Cooperar nas atividades que visem a segurança de crianças e jovens na escola.

1 - Atendimento e encaminhamento de alunos/encarregados de educação e controlo de entradas e saídas da escola

Os assistentes operacionais são os profissionais no interior da escola que mais contacto têm com os encarregados de educação, alunos e docentes.

As entradas e saídas dos alunos são da responsabilidade destes agentes educativos, daí a importância de conhecerem as pessoas responsáveis por irem levar e buscar os alunos à escola.

ENTRADAS E SAÍDAS	COMO PROCEDER?
Pré-escolar e 1.º Ciclo	<ul style="list-style-type: none"> - Quando pessoas não autorizadas vierem buscar uma criança, deve-se solicitar a identificação ao adulto e contactar o encarregado de educação para confirmar se o aluno pode sair acompanhado por essa pessoa.
2.º e 3.º Ciclos do Ensino Básico e Ensino Secundário	<ul style="list-style-type: none"> - É imperativo o controlo das entradas e saídas através dos cartões de estudante de cada aluno; - Quando estes alunos não têm autorização para sair da escola em horário letivo e precisam de o fazer por motivos de força maior, deverá contactar o diretor de turma para saber se o aluno tem autorização para sair; no caso de o diretor de turma não ter essa informação, deverá contactar o encarregado de educação para averiguar a situação, agindo de acordo com as indicações prestadas.
ATENDIMENTO	COMO PROCEDER?

<p>Reclamação</p> <p>Existem situações em que os pais recorrem ao assistente operacional para apresentar uma reclamação relacionada com a atividade escolar do seu educando</p>	<ul style="list-style-type: none">- Deve demonstrar disponibilidade para ouvir o encarregado de educação, permitindo que este explique a situação e, posteriormente, deverá encaminhá-lo para o diretor de turma ou para o professor titular do seu educando;- Deve tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, respeitando os princípios da neutralidade e da igualdade;- Deve conhecer o Regulamento Interno do Agrupamento de Escolas onde exerce funções, para poder prestar uma resposta informada e adequada às situações que possam emergir diariamente.
---	---

2 - Apoio e assistência de primeiros socorros

Por primeiros socorros entende-se o tratamento inicial e temporário prestado a acidentados/vítimas de doença súbita, para preservar a vida, diminuir a incapacidade e minimizar o sofrimento do acidentado. **O primeiro socorro não substitui o contacto imediato com os serviços de emergência médica através da ligação para o 112.**

Os assistentes Operacionais devem acompanhar o aluno na Ambulância e no Hospital até à chegada dos pais/EE.

PRIMEIROS SOCORROS	COMO PROCEDER?
<p>Proteção de feridas</p> <p>Uma ferida é uma rutura de continuidade da pele, quase sempre de origem traumática, que, além da pele (ferida superficial), pode atingir o tecido celular subcutâneo e muscular (ferida profunda)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Lavar as mãos e calçar luvas descartáveis; - Proteger provisoriamente a ferida com uma compressa esterilizada; - Limpar a pele à volta da ferida com água e sabão; - Lavar, do centro para as bordas da ferida, com água e sabão, solução de clorexidina, por ex. hibiscrub, ou similar, utilizando compressas; - Secar a ferida com uma compressa através de pequenos toques, para não destruir qualquer coágulo de sangue; - Desinfetar com antisséptico. <p>Se a ferida for mais extensa ou profunda, com tecidos esmagados ou infetados, ou se contiver corpos estranhos, deverá apenas proteger com uma compressa esterilizada e acompanhar a vítima ao centro de saúde ou hospital.</p>

<p>Corpos Estranhos</p> <p>Corpos estranhos são corpos que penetram no organismo através de qualquer orifício ou após uma lesão de causa variável. Os corpos estranhos podem encontrar-se mais frequentemente nos olhos, nariz, ouvidos ou vias respiratórias</p>	<p><u>Olhos</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Abrir as pálpebras do olho atingido com muito cuidado;- Fazer correr água sobre o olho, desde o canto interno, junto ao nariz, para o externo;- Repetir a operação duas ou três vezes;- Se não obtiver resultado, fazer um penso oclusivo, isto é, colocar uma compressa e adesivo, e enviar ao hospital. <p><u>O QUE NÃO DEVE FAZER</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Esfregar o olho;- Tentar remover o corpo estranho com lenço, papel, algodão ou qualquer outro objeto;
---	--

<p>Desmaio</p> <p>É provocado por falta de oxigénio no cérebro, à qual o organismo reage de forma automática, com perda de consciência e queda brusca e desamparada do corpo. Normalmente, o desmaio dura 2 a 3 minutos. Tem diversas causas: excesso de calor, fadiga, jejum prolongado, permanência em pé durante muito tempo, etc..</p>	<p><u>Se se aperceber de que uma pessoa está prestes a desmaiar, deve:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentá-la; - Colocar-lhe a cabeça entre as pernas; - Molhar-lhe a testa com água fria; - Dar-lhe de beber chá ou outra bebida açucarada. <p><u>Se a pessoa já estiver desmaiada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Deitá-la com a cabeça de lado e as pernas elevadas; - Desapertar-lhe as roupas; - Mantê-la confortavelmente aquecida, mas, sempre que possível, em local arejado; - Logo que recupere os sentidos, dar-lhe uma bebida açucarada; - Consultar, posteriormente, o médico.
<p>Imobilização de fraturas</p> <p>Uma fratura é uma solução de continuidade no tecido ósseo. Em caso de fratura ou suspeita de fratura, o osso deve ser imobilizado. Qualquer movimento provoca dores intensas e deve ser evitado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expor a zona da lesão (desapertar ou, se necessário, cortar a roupa); - Verificar se existem ferimentos (se houver feridas, ver tópico acima); - Tentar imobilizar as articulações que se encontram antes e depois da fratura, utilizando talas apropriadas ou, na sua falta, improvisadas.
<p>Controlo de hemorragias externas</p> <p>A hemorragia é a saída de sangue devido à rutura de vasos sanguíneos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calçar luvas descartáveis; - Deitar horizontalmente a vítima; - Aplicar uma compressa esterilizada sobre a ferida ou, na sua falta, um pano lavado, exercendo pressão firme, conforme o local e a extensão do ferimento; - Se as compressas ficarem ensopadas de sangue, colocar outras por cima, sem nunca retirar as primeiras; - Fazer durar a compressão até a hemorragia parar (pelo menos, 10 minutos); - Se a hemorragia não parar, aplicar um penso compressivo sobre a ferida.

Epistaxis/Hemorragia nasal	- Calçar luvas descartáveis;
Epistaxis é a hemorragia nasal provocada pela rutura de	- Sentar a vítima com a cabeça direita no alinhamento do corpo (nem para trás, nem para a frente);

<p>vasos sanguíneos da mucosa do nariz.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprimir com o dedo a narina que sangra, durante 10 minutos; - Aplicar gelo exteriormente, não diretamente sobre a pele; <p>Se a hemorragia persistir mais do que 10 minutos, transportar a vítima para o hospital.</p>
<p>Desobstrução das vias respiratórias</p> <p>A obstrução das vias respiratórias por corpos estranhos pode causar dificuldade respiratória que leva à falta de oxigénio no organismo.</p> 	<p><u>Com uma criança pequena:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Abrir a boca e tentar extrair o corpo estranho, se este ainda estiver visível, usando o seu dedo indicador em gancho, ou uma pinça, mas sempre com muito cuidado para não o empurrar; - Caso não esteja visível, colocar a criança de cabeça para baixo e dar-lhe algumas pancadas a meio das costas, entre as omoplatas, com a mão aberta. <p><u>Com um jovem adulto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Colocar-se por detrás da vítima e passar-lhe o braço em volta da cintura - Fechar a mão em punho e colocá-la logo acima do umbigo - Cobrir o punho com a outra mão e carregar para dentro e para cima (até 5 movimentos) - Repetir a operação as vezes que forem necessárias até à saída do corpo estranho - Se a respiração não se restabelecer e a vítima continuar cianosada (tonalidade azulada), iniciar o Suporte Básico de Vida.

3 - Coadjuvar os docentes no acompanhamento das crianças e jovens, com vista a assegurar um bom ambiente educativo

Devido ao conhecimento privilegiado que todos os assistentes operacionais têm, quer da comunidade educativa, quer dos encarregados de educação, da própria escola, dos alunos que a frequentam e das relações que entre si estabelecem, estes profissionais têm um **contributo muito importante no sucesso educativo**.

Com a emergência do novo paradigma de escola inclusiva, foram vários os normativos, documentos orientadores e projetos estruturantes que vieram introduzir **alterações ao funcionamento das escolas e à atuação dos diferentes profissionais**.

INTERVENÇÕES - ALUNOS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS (NE)	COMO PROCEDER?
Todos os assistentes operacionais que se encontram na Escola apresentam uma ampla gama de funções no contexto escolar, desde o acompanhamento das crianças nos diferentes contextos de vida (refeitório, terapias, sala de aula, recreio, visitas de estudo, higiene pessoal, etc.), apoio à realização das atividades da vida diária.	Todas estas funções devem ser pautadas pelos princípios éticos e deveres de sigilo profissional .

<p>Alunos com Perturbação de Hiperatividade e Défice de Atenção (PHDA)</p> <p>Habitualmente, têm dificuldade em controlar os seus impulsos/comportamentos e em cumprir regras.</p>	<p>O papel do assistente operacional, nestes casos, consiste em:</p> <ul style="list-style-type: none">- Transmitir instruções simples;- Dar uma ordem de cada vez;- Comunicar as regras de forma clara, direta e imperativa (como instrução e não como pedido);- Especificar o que pretende numa linguagem adequada à criança;- Utilizar um tom de voz calmo, por forma a evitar momentos de maior tensão ou conflito;- Comunicar as instruções a curta distância, mantendo o contacto visual para se certificar que a criança está a ouvir, solicitando à criança que repita a regra para confirmar se esta a entendeu;- Reforçar e elogiar os comportamentos adequados.
---	--

Face aos desafios do dia-a-dia, a atitude correta deve ser a de **procurar apoio** junto do **educador/professor de ensino especial**, para saber como agir em cada situação e para poder atuar de modo informado e adequado.

4 - Assegurar a limpeza, arrumação, conservação e boa utilização das instalações, bem como do material e equipamento didático e informático

Os assistentes operacionais da área de ação educativa **devem manter as condições de higiene do meio físico**, de modo a prevenir danos para a saúde dos alunos, docentes e não docentes, garantindo uma boa utilização de espaços, equipamentos e materiais.

INTERVENÇÕES	COMO PROCEDER?
Limpeza e desinfeção	Deve assegurar a limpeza e desinfeção periódicas dos espaços e equipamentos , bem como a substituição de dispositivos nos arquivos, depósitos, armazéns, arrecadações, cozinha, bar/bufete, refeitório, laboratórios e sanitários, espaços exteriores/recreios, entre outros.
Recolha diária de lixos	Deve assegurar a recolha diária de lixos e desperdícios e a sua separação , bem como a sua colocação nas áreas próprias.
Sensibilização dos alunos	Deve sensibilizar os alunos sobre a conduta a adotar, relativamente à boa manutenção e higiene dos espaços escolares, bem como a utilização conveniente dos vários equipamentos e materiais didáticos disponíveis.
Arejamento diário dos espaços interiores	Deve assegurar o arejamento diário dos espaços interiores , nomeadamente, dos espaços com índices de ocupação elevada.

5 - Atividades de apoio aos serviços de ação social escolar, laboratórios, refeitórios, bar, bibliotecas escolares e recreios.

Os assistentes operacionais possuem um leque variado de responsabilidades que vão desde o apoio a experiências de laboratório, **à supervisão de alunos durante períodos não letivos (no refeitório, recreios, salas de atividades e corredores).**

Participam, nas variadas rotinas diárias, nomeadamente, durante os períodos de refeição, demonstrando quais os cuidados a ter, as regras durante o período do almoço ou lanche, desempenhando não só um papel de apoio, mas também educativo.

INTERVENÇÕES	COMO PROCEDER?
<p>Os assistentes operacionais independentemente do Nível de Ensino, devem apoiar as crianças à hora da refeição, gerindo os horários estipulados por cada escola para este efeito.</p> <p>Imprevistos acontecem, podendo ocorrer indisposições, faltas de apetite por parte dos alunos, dietas específicas a ter em conta, que poderão atrasar o cumprimento dos horários; contudo o apoio a prestar aos alunos é prioritário.</p>	<p>Deve sempre falar com o aluno calmamente, tentar que este coma parte da sua refeição, para que não fique de estômago vazio, e informar o professor titular ou Diretor de turma do sucedido, para que este possa tomar as medidas que considerar necessárias.</p> <p>O mesmo deverá acontecer em situações que evidenciem problemas de comportamento no refeitório.</p>

6 - Cooperar nas atividades que visem a segurança de crianças e jovens na escola

O recreio é um espaço e um tempo onde surgem mais situações de conflito entre os alunos, exigindo uma intervenção preventiva. Neste sentido, os assistentes operacionais assumem este papel, prevenindo conflitos e apoiando os alunos na dinamização e organização de jogos e brincadeiras. **Consideramos que uma adequada supervisão do recreio é essencial para diminuir o nível de incidentes, agressões,**

conflitos e indisciplinas. Este espaço destina-se a adquirir competências sociais e satisfazer as necessidades dos alunos.

SITUAÇÃO DE CONFLITO	COMO PROCEDER?
<p>Na iminência de uma situação de conflito, alguns comportamentos por parte do assistente operacional são fundamentais para uma resolução adequada.</p>	<p>Deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar o diálogo, aproveitando adequadamente a comunicação como um instrumento útil para pedir opiniões, dar e receber informação, partilhar sentimentos, reunir esforços e encontrar alternativas; - Desenvolver a empatia, capacidade de se colocar no lugar do outro, o que nos permite compreender o seu ponto de vista, bem como os motivos e argumentos que o levam a pensar de determinada maneira; podemos avançar no processo de resolução de um conflito, se compreendermos o modo de pensar e de sentir da outra pessoa; - Mostrar assertividade, admitindo uma atitude e comportamento que permitam respeitar os outros sem violar os seus direitos e desejos. - Caso o conflito/indisciplina tenha sido considerado grave deverá informar-se o Educador/Prof. Titular/Diretor de Turma ou o Diretor escolar.

II- MEDIDAS GERAIS EM MATÉRIA DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

- Os imprevistos são inimigos da segurança. Siga as instruções de trabalho que lhe forem transmitidas e, em caso de dúvidas, peça esclarecimentos;
- Não se coloque em risco, nem aos seus colegas de trabalho;
- Respeite a sinalização de segurança;
- Evite a utilização de Telemóveis pessoais por forma a diminuir o risco de distrações;
- Não consuma bebidas alcoólicas durante o trabalho;
- Execute as suas tarefas de acordo com os procedimentos de trabalho;
- Limpeza de todos os espaços com a devida correspondência na folha de serviço (ISO 9001 – Qualidade no processo de limpeza - rotinas padronizadas, registos);
- Se detetar alguma deficiência, comunique ao seu superior hierárquico para que a mesma possa ser registada e corrigida de forma adequada;
- Utilização de Fardamento;

Em caso de Acidente de Trabalho

Perante um acidente de trabalho - Considera-se acidente de trabalho o acidente que se verifique no decurso da prestação de trabalho, incluindo o ocorrido no trajeto de ida e de regresso para e do local de trabalho, deve, independentemente dos procedimentos internos, atuar da seguinte forma:

O conceito de acidente de trabalho é, essencialmente, delimitado por quatro elementos cumulativos:

- 1.º - elemento espacial (local de trabalho ou trajeto);
- 2.º - elemento temporal (tempo de trabalho);
- 3.º - elemento causal (relação de causalidade entre o facto e a lesão); e
- 4.º - elemento resultado (que a lesão produza redução da capacidade de trabalho ou a morte).

Em caso de ocorrência de acidente de trabalho, deve dirigir-se ao Gabinete de Recursos Humanos para fazer a participação à Seguradora, devendo ser preenchido, por parte do superior hierárquico, o impresso de Participação e Qualificação do Acidente em Serviço.

A informação sobre a identificação da Seguradora e o respetivo n.º da Apólice encontra-se no seu recibo de vencimento no campo "Observações".

Em caso de urgência, deve ligar 112 e logo que possível, comunicar ao Gabinete de Recursos Humanos a ocorrência de acidente de trabalho, para ser participado à Seguradora.

- Em caso de acidente ligeiro - prestar os primeiros socorros, para tal, deve existir material de primeiros socorros em local devidamente sinalizado;
- Em caso de acidente grave -ligar para o 112 (número de emergência) e informar de que se trata de um acidente de trabalho.
- **Ao dar o alerta é importante que sejam transmitidas informações rápidas e precisas acerca do acidente, nomeadamente:** local exato do acidente; breve descrição do acidente; número de vítimas; estado aparente da(s) vítima(s);
- Avisar ou solicitar que avisem imediatamente o seu superior hierárquico ou coordenador responsável;
- A descrição detalhada do acidente deve ser feita pelo sinistrado, assim que possível;
- Apenas desloque ou movimente o sinistrado se tal se tornar absolutamente

indispensável;

- Impedir que lhe seja dado de beber;
- Evitar o ajuntamento de pessoas junto do sinistrado;
- Tratando-se de eletrocussão, não tocar no sinistrado e cortar imediatamente a corrente elétrica e providenciar rapidamente socorro;
- Garantir a acessibilidade dos meios de socorro;
- Manter a calma de forma a sossegar o sinistrado e a transmitir-lhe segurança enquanto espera pela ajuda médica.

Esperamos que este **Manual de Apoio** seja útil na integração e no desenvolvimento das tarefas diárias do assistente operacional da área de ação educativa, contribuindo para o bom funcionamento dos estabelecimentos escolares e para o aumento dos níveis de segurança e bem-estar.