

Mariana Moreira da Cunha Rêgo

**A importância dos assistentes operacionais
para o desenvolvimento do processo
educativo dos alunos – Um estudo de caso**

MESTRADO EM EDUCAÇÃO: ESPECIALIZAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES EDUCATIVAS

outubro 20**19**

Mariana Moreira da Cunha Rêgo

**A importância dos assistentes operacionais
para o desenvolvimento do processo
educativo dos alunos**

- Estudo de caso na Escola Artística de Soares dos Reis -

Projeto submetido como requisito parcial para
obtenção do grau de
MESTRE

Orientação
Prof^a. Doutora Paula Romão

MESTRADO EM EDUCAÇÃO: ESPECIALIZAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES EDUCATIVAS

Ao meu
Avô, David.

AGRADECIMENTOS

Ao longo deste projecto de investigação pude contar com o apoio de algumas pessoas.

Este reflectiu-se em termos científicos e em termos humanos, e foi precioso, principalmente naqueles momentos em que mais era necessário trabalhar.

Em primeiro lugar e em especial gostaria de agradecer ao Professor José Caldas por toda a sua dedicação, ajuda e pelo apoio constante que foram um estímulo determinante para a conclusão deste projeto de investigação.

Desejo ainda expressar o meu profundo reconhecimento:

À professora Paula Romão na orientação deste trabalho, pelo incentivo dado e principalmente por acreditar em mim e levar-me também a acreditar.

Às minhas colegas de mestrado com quem partilhei ideias, experiências e dúvidas no decorrer deste trabalho.

Aos meus colegas da EASR pelo interesse demonstrado.

Aos meus amigos por todo o apoio e incentivo que me dedicaram.

Aos meus alunos pela paciência e interesse que demonstraram.

A todos os que tornaram possível a concretização deste projeto de investigação, o meu sincero obrigada.

RESUMO

O papel dos Assistentes Operacionais (AO), nas escolas, envolve um progressivo aumento das suas competências que cada vez parecem ser mais abrangentes na intervenção junto dos alunos. É com estes que, muitas vezes, os alunos parecem ter um contacto mais estreito, sendo frequentes as relações de maior intimidade e confidencialidade. Por outro lado, estes profissionais são, frequentemente, intervenientes em diversas situações que colaboram na facilitação e na promoção do processo educativo.

A partir desta constatação identificou-se a problemática “De que modo os assistentes operacionais são determinantes para o processo educativo dos alunos?” cujo objetivo é compreender melhor a real potencialidade da atividade profissional dos AO e o seu contributo enquanto membros de uma comunidade escolar.

Para o desenvolvimento deste projeto utilizou-se três inquéritos por questionário, em que se procurou conhecer a opinião dos AO, professores e alunos, na Escola Artística de Soares dos Reis, sobre a classe profissional dos AO quanto ao grau conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, à perceção sobre as competências dos AO e ainda face ao desempenho dos AO em relação a diferentes situações.

Pela análise dos resultados obtidos em termos das medidas estatísticas variância e mediana, conclui-se que os professores e alunos consideram que os AO são fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo, apesar de não agirem em conformidade com isso (não lhes atribuem o valor que reconhecem que eles têm). Os Assistentes Operacionais são, assim, “um capital humano de importância fundamental no bom funcionamento do sistema educativo” (Portaria n.º 29 de 2015).

Este estudo teve como público-alvo os AO enquanto profissionais da comunidade escolar da EASR. Seria interessante estudar esta problemática a nível nacional dada a escassez de estudos no nosso país sobre estes profissionais. Desta forma seria possível caracterizar e recolher informação de

forma mais concreta e mais alargada, tendo em conta as diferentes realidades das escolas portuguesas.

PALAVRAS-CHAVE: Assistentes Operacionais, Escola, Processo Educativo

ABSTRACT

The role of Operational Assistants (OA) in schools involves a progressive increase in their skills which progressively appear to be more comprehensive in intervention with students. It is with these that students often seem to have closer contact, with relationships of greater intimacy and confidentiality being frequent. On the other hand, these professionals are often interveners in various situations that collaborate in facilitating and promoting the educational process.

From this finding, the problem identified was “How are operational assistants determining the students' educational process?” whose objective is to better understand the real potentiality of the Operational Assistants' professional activity and its contribution as members of a school community.

For the development of this project we used three inquiries' surveys, which sought to know the opinion of the AO, teachers and students, at Soares dos Reis Artistic School, about the Operational Assistants' professional class regarding the degree of knowledge about rights and duties, the perception of competences and the performance of Operational Assistants in different situations.

From the results analysis obtained in terms of the statistical measures variance and median, it is concluded that teachers and students consider that the Operational Assistants are fundamental for the development of the school year, although they do not act accordingly (they do not give them the value that recognize that they have). Operational Assistants are thus “a

human resources, with fundamental importance to the educational system functioning” (Decree Order nr. 29 of 2015).

This study was aimed at Operational Assistants as professionals from the EASR school community. It would be interesting to study this problem at national level given the scarcity of studies in our country on these professionals. In this way it would be possible to characterize and collect information in a more concrete and broader way, taking into account the different realities in Portuguese schools.

KEYWORDS: Operational Assistants, School, Educational Process

ÍNDICE

LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS	4
LISTA DE TABELAS	4
LISTA DE GRÁFICOS	6
INTRODUÇÃO	7
CAPITULO I – REVISÃO DE LITERATURA	9
1. Gestão Escolar	9
2. Actores Educativos	11
2.1. Alunos	12
2.2. Pais e Encarregados de Educação	13
2.3. Professores	15
2.4. Funcionários (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos)	15
3. Assistentes Operacionais	16
3.1. Enquadramento legislativo do pessoal não docente	17
3.2. Apoio Educativo - AO	22
4. Escola Artística de Soares dos Reis	24
4.1. Enquadramento Histórico	24
4.2. Sistema de Ensino	25
4.3. Estrutura da Organização	26
4.3.1. A estrutura física da escola	26
4.3.1. A estrutura administrativa da Escola	28
4.3.2. A estrutura social da escola	29

CAPÍTULO II - ESTUDO EMPÍRICO	30
1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	30
1.1. CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO	30
1.1.1. Objetivos da Investigação	31
1.2. O MÉTODO	32
1.3. AMOSTRA/PÚBLICO-ALVO	33
1.4. INSTRUMENTOS	33
2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
2.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	39
2.2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	41
CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	54
1.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	54
1.1 CONCLUSÕES	66
1.2 SUGESTÕES PARA DESENVOLVIMENTOS FUTUROS	67
CAPÍTULO V - PLANO DE AÇÃO	69
1.1 CONCETUALIZAÇÃO	70
1.2 PREPARAÇÃO	71
1.3 OBJETIVOS	71
1.4 FUNCIONAMENTO	71
1.5 1ª ETAPA – FOCUS GRUPO	73
1.6 2ª ETAPA - FORMAÇÃO	73
1.7 3ª ETAPA - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO ESCOLAR	74
1.8 4ª ETAPA - SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO NA ESCOLA	75
1.9 5ª ETAPA - ACOMPANHAMENTO (TRABALHO COLABORATIVO)	75
1.10 6ª ETAPA - MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO	76

1.11	ESQUEMA SÍNTESE DO PLANO DE AÇÃO	77
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	Quadro Legal	83
	Apêndices	84
	APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO AOS PROFESSORES	84
	APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO AOS ALUNOS	96
	APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIO AOS ASSISTENTES OPERACIONAIS	102

LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

- AO – Assistentes Operacionais
- CE – Comunidade Escolar
- EE – Encarregado de Educação

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1 - Itens/afirmações por cada secção do questionário. ----- 34
- Tabela 2 - Caracterização dos respondentes - grupo de assistentes operacionais.39
- Tabela 3 - Caracterização dos respondentes - grupo de professores. ----- 40
- Tabela 4 - Caracterização dos respondentes - grupo de alunos.----- 40
- Tabela 5 - Resultados da secção 2- Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos AO. Indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED). ----- 42
- Tabela 6 - Resultados da secção 2- Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos professores. Indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (VAR) e o valor da mediana (MED). ----- 43
- Tabela 7 - Resultados da secção 2- Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos alunos. Indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (VAR) e o valor da mediana (MED). ----- 44

Tabela 8- Resultados da secção 3 - Percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos AO, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).----- 46

Tabela 9- Resultados da secção 3 - Percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos professores, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).----- 47

Tabela 10- Resultados da secção 3 - Percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos alunos, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).----- 48

Tabela 11- Resultados da secção 4 - desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos AO, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).----- 49

Tabela 12- Resultados da secção 4 - desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos professores, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).----- 50

Tabela 13- Resultados da secção 4 - desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos alunos, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).----- 52

Tabela 14- Valor médio da variância das secções do questionário.----- 54

Tabela 15- Resultados da secção 2 – Grau de conhecimento dos direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos AO, professores e alunos, indicando o valor da mediana.----- 56

Tabela 16- Resultados da secção 3 – percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos AO, professores e alunos, indicando o valor da mediana----- 58

Tabela 17- Resultados da secção 4 – desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos AO, professores e alunos, indicando o valor da mediana.----- 61

Tabela 18- Identificação dos objetivos e respetiva correspondência dos itens do questionário.----- 63

Tabela 19- Identificação dos itens, relativos aos objetivos do questionário e respetivo grau de concordância ou discordância. ----- 63

Tabela 20- Calendarização do plano de ação durante um ano letivo.----- 72

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Resultados da secção 2, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes. ----- **Erro! Marcador não definido.**

Gráfico 2 - Resultados da secção 3, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes. ----- 59

Gráfico 3 - Resultados da secção 4, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes. ----- **Erro! Marcador não definido.**

INTRODUÇÃO

A gestão numa escola é desenvolvida por competências, mobilidade, flexibilidade e adaptabilidade, estas características inserem-se num quadro geral de Modernização e Reforma da Administração Pública. Um grupo fundamental no funcionamento de uma escola é o dos Assistentes Operacionais (AO), a quem estas características, por inerência, também de aplicam (Gonçalves, 2010).

Os AO encontram-se numa situação que beneficia a proximidade com os alunos e famílias, pois diariamente interagem com os discentes, e em alguns momentos com os EE, permitindo-lhes um maior conhecimento dos seus contextos familiares e conseqüentemente das problemáticas que possam de alguma forma dificultar a relação entre os alunos e a escola.

Os AO podem tornar-se indivíduos relevantes na intervenção em problemáticas identificadas no contexto escolar, que direta ou indiretamente, obstaculizam o sucesso escolar dos alunos.

Os AO são um potencial humano na medida em que são o elo que permite unir o contexto escolar com o familiar, na proximidade que têm com os professores e as atividades letivas, os AO acabam por ser um grupo profissional fundamental no desenvolvimento de um trabalho em equipa em benefício do discente. Assim, o trabalho de equipa por parte de todos os agentes educativos resulta num contexto escolar mais informado e preparado para promover o sucesso escolar e educativos dos alunos (Sousa, 2017).

É a partir do referido anteriormente que se desenvolve este trabalho de investigação. Qual a perceção da comunidade escolar (doravante designada por CE) em relação aos AO? A Classe dos AO é valorizada pela CE? Qual o verdadeiro envolvimento dos AO no contexto escolar?

A partir deste questionamento, a presente investigação procura saber qual é a perceção dos próprios AO, dos professores e dos alunos face à classe

profissional dos AO e perceber qual o verdadeiro contributo dos AO para o processo educativo dos alunos.

Partindo do problema - De que modo os assistentes operacionais são determinantes para o processo educativo dos alunos? - Um estudo de caso na Escola Artística de Soares dos Reis – desenvolveu-se uma investigação empírica, sustentada em modelos teóricos e em normativos legais.

No primeiro capítulo, apresenta-se os modelos teóricos relativos à gestão escolar, aos agentes educativos, à atividade profissional dos AO e ainda um enquadramento da instituição alvo desta investigação. Apresenta-se, também uma revisão do suporte legal da evolução histórica da classe profissional dos AO.

O segundo capítulo refere-se ao enquadramento metodológico do estudo, apresentando-se o problema de partida, a pertinência do estudo, os objetivos, as etapas da investigação e a caracterização do instrumento de recolha de dados – inquérito por questionário.

O terceiro capítulo apresenta os resultados e a sua análise, onde se identifica as tendências significativas de resposta e se faz uma correlação com os referenciais teóricos.

No quarto capítulo apresenta-se as conclusões do estudo e propostas de desenvolvimento futuro.

O quinto capítulo apresenta-se o plano de ação construído a partir das conclusões do projeto de investigação. Este plano de ação tem como objetivo melhorar a consciencialização e valorização dos assistentes operacionais enquanto atores no desenvolvimento do processo educativo.

CAPITULO I – REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo será apresentada a síntese teórica do trabalho de investigação, tendo em conta a problemática apresenta - De que modo os assistentes operacionais são determinantes para o processo educativo dos alunos? – o qual apresenta a consulta bibliográfica efetuada e o enquadramento do tema segundo diferentes autores.

1.GESTÃO ESCOLAR

A sociedade atual vive um processo de constantes transformações económicas, políticas, sociais e culturais. A escola, por sua vez, encontra-se no interior desse processo de mudança cujo desafio é saber adaptar-se a esta sociedade em transformação. Os estabelecimentos de ensino são organismos vivos que fazem parte de um contexto sócioeconómico e cultural, marcado pela diversidade.

A gestão escolar, neste contexto dinâmico, tem a necessidade de desenvolver novos conhecimentos, habilidades e atitudes, de forma a ultrapassar a concepção de gestão como mera administração escolar. É necessário um esforço por parte da gestão escolar, no sentido de promover a articulação entre o seu potencial e energia humana, recursos e processos, visando a transformação dos alunos em cidadãos participantes numa sociedade comum.

O termo gestão escolar ultrapassa o conceito de administração, tendo em conta que os problemas educacionais são complexos e necessitam de uma visão global e abrangente, assim como ações articuladas, dinâmicas e participativas (Gelatti & Marquezan, 2013).

A gestão escolar deve primar por constituir a educação escolar de forma democrática e com o objetivo de desenvolver o discente, preparando-o para o exercício da cidadania e transmitindo conhecimentos para o seu progresso, aproximando a gestão escolar numa concepção ampla de gestão que considere a centralidade das políticas educacionais e dos projetos pedagógicos das escolas, bem como a implementação de processos de participação e decisão, abrangidos pelo resgate do direito social à educação e à escola, e pela implementação da autonomia (Machado & Martins, 2017).

A gestão escolar deve ser democrática, com evidência no relacionamento entre seus profissionais, que procuram valores como igualdade, liberdade, transparência, honestidade, comprometimento e participação, favorecendo um ambiente saudável, motivador e construtivo. Desta forma o trabalho do diretor escolar é necessário, contudo não depende dele a produção e decisões a respeito das políticas do sistema educativo (Gelatti & Marquezan, 2013).

Para a comunidade educacional é crucial estabelecer uma comunidade de ensino efetivo, onde permaneça a noção de grupo. Onde é essencial ensinar de acordo com o saber produzido socialmente, mas também o de aprender, em concordância com os princípios de contínua renovação do conhecimento, desenvolvendo-se um ambiente de contínuo desenvolvimento para alunos, professores, funcionários e para os gestores (Parente, 2017).

A gestão escolar assenta na manutenção da relação entre a escola e o órgão gestor. Portanto, é possível pensar a gestão escolar como um espaço privilegiado de encontro entre o Estado e a sociedade civil na escola. (Krawczyk, citado por Parente, 2017).

Uma escola que promove uma gestão democrática, participativa e com o comprometimento e envolvimento de todos os responsáveis pelo processo de aprendizagem, terá como resultado desse trabalho e a qualidade da educação e o sucesso da escola (Gelatti & Marquezan, 2013).

Hodiernamente têm ocorrido mudanças relativas aos modelos de gestão e organização escolar. Face às inovações introduzidas, verifica-se o

reforço da participação da comunidade educativa por meio do órgão colegial de gestão escolar - Conselho Geral - (Veloso, Craveiro, & Rufino, 2011).

De acordo com a reflexão de Richard Scott (citado por Veloso, Craveiro, & Rufino, 2011), sobre a sociologia organizacional, considera as organizações como um dos agentes sociais mais influentes dos dias de hoje, estando presentes nos mais variados aspectos do dia-a-dia. É assim importante o contributo do órgão de gestão na promoção/implementação de práticas para uma gestão que incentive o envolvimento dos agentes educativos, baseada numa cultura de responsabilização e participação em processos de decisão (Gouveia, 2013).

2. ACTORES EDUCATIVOS

A gestão e a construção da autonomia das escolas surge através de práticas formais e informais que recorrem à participação dos vários atores educativos, professores, pessoal não docente, alunos e Pais /encarregados de educação, nos mais diversos processos de planificação, ação e decisão relativos à organização. De acordo com Freire,

“fazendo educação numa perspetiva crítica, progressista, nos obrigamos, por coerência, a engendrar, a estimular, a favorecer, na própria prática educativa, o exercício do direito à participação por parte de quem esteja direta ou indiretamente ligado ao fazer educativo” (Freire citado por Gouveia, 2013:46).

2.1. ALUNOS

A importância da participação efetiva dos atores da escola na sua gestão, em especial dos alunos, é indispensável tendo em conta que a instituição escolar é um local onde existem uma diversidade de personalidades, diferentes interesses e expectativas.

Assim sendo, a escola deve constituir um ambiente de promoção dos direitos dos alunos e isso começa quando é garantido o direito de participação destes (Ferreira & Pereira, 2017).

A participação do aluno na escola pode assumir diferentes formas, dependendo do modo como é concretizada. Pode assumir, segundo Ferreira & Pereira (2017), entre outras, três modalidades: participação autónoma – a escola abre espaços participativos de forma a valorizar os discentes sem depender da interferência de gestores ou professores; participação tutelada – orientada pelos adultos da escola, restringindo a participação dos alunos à execução de ações decididas anteriormente; participação negada – da responsabilidade do aluno, quando a escola abre espaços e os estudantes se recusam a participar ou da escola, quando os espaços de participação são limitados ou não existem oportunidades.

Desde 1974, que em Portugal têm sido implementado ajustes no sistema educativo que preservam a questão da participação dos alunos na gestão e organização escolar. A legislação mais recente aponta para um compromisso entre alunos, pais, professores e governantes no sentido de permitir aos alunos a participação, através dos seus representantes eleitos, nos órgãos de administração e gestão da escola, na criação e execução do respetivo projeto educativo, assim como na elaboração do regulamento interno. É reconhecido o direito dos discentes apresentarem críticas e sugestões relativas ao funcionamento da escola, bem como serem ouvidos pelos professores, diretores de turma e órgãos de administração e gestão da escola, em todos os assuntos que justificadamente forem do seu interesse (Guerreiro, 2013). Foi ainda criado nas escolas portuguesas pelo Despacho 436-A de 2017 o

orçamento participativo dos alunos, que garante um financiamento de 1 euros por alunos para a concretização de ações pensadas, divulgadas e votadas pelos alunos.

Contudo na grande maioria dos casos, de acordo com Gouveia (2013) a participação dos alunos cinge-se à eleição do delegado e subdelegado de turma e dos seus representantes na associação de estudantes (escolas secundárias). De um modo formal, também, através da presença do delegado e subdelegado de turma, nas reuniões do Conselho de Turma de carácter disciplinar.

A aparente passividade participativa dos alunos poderá ter como origem uma tradicional participação reduzida na vida da escola, alguma falta de motivação ou pelo desconhecimento da estrutura organizativa da escola.

De forma a potenciar a participação dos alunos será necessário aceitar que a participação em questões de gestão/organização na escola faz parte da sua aprendizagem, originando uma participação em cooperação com outros parceiros educativos (Gouveia, 2013).

A educação adquirirá um carácter democrático participativo na medida em que se implementam mecanismos de distribuição do poder, essenciais para o exercício da aprendizagem como formadora de pessoas críticas e participativas (Ferreira & Pereira, 2017).

2.2. PAIS E ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

De acordo com Paulo Freire “é absolutamente impossível democratizar a nossa escola sem (...) abrir a escola à presença realmente participante dos pais (...) nos destinos dela” (Freire citado por Gouveia, 2013: 51).

Na participação dos pais/EE nas escolas existe a relação escola-família, que é uma realidade nas escolas portuguesas, ainda que a sua efetivação em termos de envolvimento só se verifique em algumas escolas (Monteiro, 2016).

Relativamente à figura do encarregado de educação este corresponde à pessoa que mantém uma relação distinta com a escola. Na maior parte dos casos, o encarregado de educação é um dos pais, geralmente a mãe. No entanto, em alguns casos, esta função é assumida por outros familiares como os avós ou irmãos mais velhos. A figura do encarregado de educação coincide, na maioria das vezes, com o papel dos pais e das famílias, pelo que, com o avançar do tempo, ambos os termos acabam por coincidir entre si e muitas das vezes são utilizados com o mesmo significado (Monteiro, 2016).

A participação parental pode ser na modalidade como responsáveis pela educação dos seus filhos/educandos acompanhando a sua escolaridade e, por outro lado, na modalidade de cidadãos responsáveis intervindo nas orientações para o processo educativo da escola (Gouveia, 2013).

O envolvimento parental é considerado como o envolvimento e execução de todas as atividades desenvolvidos pelos pais para os filhos, com o intuito principal de obtenção do sucesso educativo, sendo que as mesmas tanto podem ser levadas a cabo em casa como na escola (Monteiro, 2016).

Hoje em dia a escola e a família não podem ser encaradas como contextos de educação independentes, mas antes como agentes de socialização elementar que se completam mutuamente na construção humana e social do indivíduo (Alarcão, 2000).

Deste modo, o relacionamento mais próximo dos pais/EE com a escola dá um maior conhecimento do ambiente em que decorrem as aprendizagens e proporciona uma troca de experiências enriquecedoras para ambos, conduzindo a diversos benefícios para os alunos a nível cognitivo, afetivo, social e de personalidade (Monteiro, 2016).

2.3. PROFESSORES

Apesar de a turma ser um grupo, a primeira característica do objeto de trabalho docente é que se trata de indivíduos, assim, os professores não podem deixar de considerar as diferenças individuais, pois são os indivíduos que aprendem, e não os grupos.

Os alunos numa turma são cada vez mais um grupo heterogéneo. Eles não possuem as mesmas capacidades pessoais nem as mesmas possibilidades sociais. As suas possibilidades de ação e a capacidade de aprenderem variam, assim como as possibilidades de se envolverem numa tarefa. O ensino ao se massificar passou a deparar-se cada vez mais com um grupo de alunos heterogéneos devido à origem social, à cultura, à etnia e à situação económica, assim como, através das diversidades cognitivas e afetivas entre os alunos. Por isso mesmo o professor deve ter uma atitude de equidade em relação aos seus grupos de alunos (Tardif, 2002).

Hoje em dia o professor não poder ser apenas o transmissor de informações, mas sim um professor que produza o conhecimento num sistema de reciprocidade com o aluno. É importante que conheça o aluno de forma a saber transmitir os conteúdos relevantes, para quê e para quem, ou seja, como o aluno vai utilizar o que aprendeu na escola e na sua prática social (Oliveira, 2014).

2.4. FUNCIONÁRIOS (ASSISTENTES OPERACIONAIS E ASSISTENTES TÉCNICOS)

A construção do conhecimento pressupõe diferentes condicionantes como o espaço escolar, os materiais didáticos, as relações interpessoais entre outras. Assim, a educação e o processo de gestão educacional não se

circunscreve apenas aos docentes, uma vez que as aprendizagens escolares envolvem muitas outras variantes.

“Os espaços transpiram conhecimento, os materiais exigem conhecimento e os registos geram conhecimento” (Angst, 2017: 4). Para isso e outras coisas mais, é fundamental a presença de profissionais que exerçam as atividades que não são exatamente de docência, mas que dão suporte à docência e ao próprio processo educacional. Integrar de forma participativa os docentes e os não-docentes em esforços coletivos, imbuídos de objetivos comuns é, acima de tudo, dar base para que o processo educacional democrático e participativo aconteça.

“O processo educacional não se dá de modo isolado, ele é orgânico, e dá-se na atuação integrada de diversos atores, na relação do indivíduo com sua família, do indivíduo com a sociedade e, principalmente, do indivíduo com o ambiente escolar” (Angst, 2017: 14). Neste, é de vital importância a ação integrada da equipa diretiva, que deve articular de forma adequada pessoas e recursos materiais, visando um trabalho integrado entre profissionais docentes e profissionais não-docentes, para que os processos de educação, de ensino e de aprendizagem aconteçam por meio de um suporte material adequado. Se o docente em sala de aula deve ter a capacidade técnica para educar pela transmissão de conhecimentos, por outro lado, é fundamental que os funcionários de escola, que não atuam na docência, tenham o domínio dos conceitos, espaços e materiais educacionais para adequadamente dar o suporte para que o processo educacional aconteça (Angst, 2017).

3. ASSISTENTES OPERACIONAIS

As administrações das escolas, através do regime de autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos da educação pré - escolar e dos

ensinos básico e secundário, ficaram dependentes (com a publicação da lei da gestão e autonomia escolares, Decreto-Lei n.º 137 de 2012) de diferentes princípios, como a democraticidade e participação de todos os intervenientes no processo educativo e da representatividade nos órgãos de administração e gestão da escola, garantida pela eleição democrática dos representantes da comunidade educativa.

Comitadamente, os trabalhadores não docentes passaram a ter um papel mais ativo, assumindo as funções que já desenvolviam no contexto dos seus conteúdos funcionais com a presença nos órgãos de gestão da escola, como técnicos superiores, assistentes técnicos e assistentes operacionais, das quais se evidencia, a contribuição para a sua formação profissional, bem-estar e segurança dos alunos, cooperação com os membros da comunidade educativa no processo educativo e assinalar situações que exijam correção ou intervenção (Ramalho & Ramalho, 2015).

3.1. ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO DO PESSOAL NÃO DOCENTE

Com a análise da evolução legislativa relativamente ao pessoal não docente, verifica-se que houve alterações às designações que evoluíram em consonância com a legislação. Em retrospectiva, verifica-se, desde 1894, a designação de “pessoal menor”, que abrange as categorias de Contínuo de 1.ª, 2.ª classe e Servente, no Estatuto do Ciclo Preparatório e do Ensino Secundário, regulamentado na secção IV, do Capítulo VI, do Decreto n.º 48572, de 9 de setembro de 1968 (Rodrigues, 2009).

Com o Decreto-Lei n.º 49410 de 24 de Novembro de 1969 veio-se instituir um quadro único privativo de pessoal administrativo e auxiliar dos estabelecimentos de ensino, composto pelos oficiais administrativos, e pelo pessoal menor, onde se integravam então os contínuos e os serventes que

englobava os motoristas, o porteiro, o correio, os contínuos, servente e paquete. Desta forma verifica-se um quadro de pessoal não docente, onde se prevê pessoal apenas com funções administrativas e de mera execução de orientações resultantes de ofícios circulares das respectivas Direções Gerais e do pessoal menor (Ramalho & Ramalho, 2015).

Posteriormente, através do Decreto-Lei n.º 513/73 de 10 de outubro, implementou-se os quadros do Pessoal Administrativo e Auxiliar, resultando na primeira grande reforma das estruturas administrativas dos Estabelecimentos de Ensino Preparatório e Secundário e das Escolas do Magistério Primário (Neves, 2016).

O Decreto-lei 513/73, (conhecida pela reforma de Veiga Simão - Ministro da Educação) foi revogado pelo Decreto-Lei nº 273/79 de 3 de Agosto, que concebeu os quadros privativos do pessoal administrativo dos estabelecimentos e seções dos ensinos preparatório e secundário. Porém com a revolução de 25 de Abril de 1974, esta desenvolveu uma diferente dinâmica no contexto educativo, o que legitimou a publicação do Decreto-Lei nº 57/80 de 26 de Março, devido aos problemas de funcionamento relativo ao deficiente funcionamento no setor de atividade do Pessoal Menor.

Com a entrada em vigor do diploma acima mencionado, os estabelecimentos de Ensino do 2 e 3º ciclo e secundário passaram a ter um quadro de Pessoal Auxiliar de Apoio, que consoante as necessidades poderiam receber trabalhadores das seguintes áreas:

Apoio Geral (Segurança; Serviços de Limpeza; Portaria; Apoio Externo; Serviços Diversos); Apoio Pedagógico (Instalações Gimnodesportivas; Biblioteca; Laboratório ou Oficina Individualizada; Documentação e Equipamento Audiovisual); Apoio Social Escolar (Primeiros Socorros; Refeitórios; Bufete; Papelarias) e Outras Actividades (Telefone; Serviço Polivalente; Guarda Noturno; Reprografia) (Ramalho & Ramalho, 2015).

Para a admissão à carreira eram condições obrigatórias, para o pessoal auxiliar, a escolaridade obrigatória fixada por lei, robustez física e mental,

devidamente comprovadas e uma idade compreendida entre os 21 e os 55 anos de idade.

Uma novidade do Decreto-Lei nº 57/80 de 26 de Março é a discriminação dos direitos e deveres do “pessoal auxiliar de apoio”. Desta forma os direitos do pessoal de apoio auxiliar eram: participar em ações que visassem a sua valorização cultural e profissional; participar nas tarefas inerentes a uma melhor ação educativa e apresentar aos seus superiores hierárquicas sugestões fundamentadas, tendo em vista a melhoria das condições de trabalho (artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 57/80).

Porém com o reconhecimento pelo Ministério da Educação do serviço de ação social escolar, no ano de 1982, viria a ter um papel mais importante, através do Decreto-Lei nº 344/82 de 1 de Setembro, a necessidade de dar apoio aos alunos que residiam fora dos locais onde os estabelecimentos de ensino preparatório e secundário, escolas do ensino primário e as escolas normais de educadores de infância se encontravam situados, através do fornecimento de transportes, de refeições pelos refeitórios, e o serviço de bufetes e papelarias, bem como outras formas de ação social escolar, através da dotação dos estabelecimentos referidos de um quadro técnico.

Com o Decreto-Lei n.º 223/87 de 30 de maio, posteriormente revogado pelo Decreto-Lei n.º 515/99 de 24 de novembro, criou-se em substituição da carreira de contínuo, a carreira de auxiliar de ação educativa e a criação da carreira de técnico superior de educação, como resultado da modernização das escolas e da exigência habilitacional dos funcionários escolares.

No que concerne aos conteúdos funcionais, a atividade dos auxiliares de ação educativa desenvolve-se nas áreas de “apoio à atividade pedagógica, social escolar e apoio geral” (Anexo do Decreto-Lei n.º 223/87):

- Colaborar com os docentes no acompanhamento dos alunos;
- Preparar material didático;
- Registrar faltas dos professores;
- Abrir e organizar os livros de ponto;
- Limpar e arrumar as instalações da escola;

- Prestar assistência em situações de primeiros socorros;
- Requisitar, preparar e vender, ou distribuir bens, produtos ou materiais do bufete e papelaria.

Com a publicação do Decreto-Lei nº 115-A/98 de 4 de Maio, onde aprova o regime de autonomia, administração e gestão dos estabelecimentos públicos da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário, veio conferir ao Pessoal Não Docente, e aos outros membros da comunidade educativa, (docentes, discentes, pais e encarregados de educação, câmaras municipais e representantes de actividades culturais), o direito de elegerem os seus representantes para integrarem os órgãos democráticos das escolas, nomeadamente a Assembleia de Escola, presentemente o Conselho Geral, e o Conselho Pedagógico.

Como Decreto-Lei 515/99, que aprovou o Regime Jurídico do Pessoal Não Docente, reconheceu-se o papel deste pessoal na organização, no funcionamento dos estabelecimentos de ensino e no processo educativo.

O Decreto-Lei 223/87 já tinha iniciado, com a criação da carreira de técnico superior de educação, técnico superior de serviço social, de psicólogo, técnico superior de biblioteca e documentação, e a de assistente de ação educativa, carreira esta, com a exigência habilitacional do 12º ano, como reflexo de uma escola moderna, virada para o sucesso educativo que se pretendia implementar.

No âmbito do Decreto-Lei 515/99, o direito à formação do Pessoal Não Docente, passa a compreender o direito/dever deste pessoal à formação inicial, contínua e especializada, reconhecendo-se ainda o direito à sua autoformação.

O diploma acima referido foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 184/2004 de 29 de julho, que estabeleceu o estatuto específico do pessoal técnico profissional, administrativo e de apoio educativo dos estabelecimentos públicos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário, designado por pessoal não docente, apresentando os conteúdos funcionais da carreira de auxiliar de ação escolar.

“Ao Auxiliar de Ação Educativa incumbe o exercício de funções de apoio geral, incluindo as de telefonista e operador de reprografia, desenvolvendo e incentivando o respeito e apreço pelo estabelecimento de educação ou de ensino e pelo trabalho que, em comum, nele deve ser efetuado” (Neves, 2016:49).

A partir de 1 de janeiro de 2009, transitaram para a carreira/ categoria de assistente operacional (ao abrigo do art.º 100º, da Lei nº 12-A/2008 e art.º 7º do Decreto-Lei nº 121/2008), os trabalhadores relativos às seguintes carreiras: Auxiliar agrícola; Auxiliar de ação educativa; Auxiliar de manutenção; Auxiliar técnico; Cozinheiro; Costureiro; Fiel de armazém; Guarda-noturno; Jardineiro; Motorista de ligeiros; Motorista de pesados; Operário qualificado; Tratador de animais.

Com o Decreto-Lei nº 121/2008, prevê-se que a substituição da gestão das tarefas dos assistentes operacionais se faça já não de acordo com “conteúdos rígidos” mas por intermédio de um conteúdo funcional “descrito de forma abrangente” (Lei 12- A/2008, art.º 43.º, n.º 2), pretendeu-se assim criar condições para que cada escola faça a gestão das competências dos seus trabalhadores de uma forma flexível e de acordo com as suas necessidades.

Desta forma, houve a alteração da Portaria em questão, através da publicação da Portaria n.º 29/2015 de 12 de fevereiro, ao reconhecer que o pessoal não docente constitui um capital humano essencial ao bom funcionamento do sistema educativo, e pela contribuição técnica e pedagógica intrínseco ao seu perfil funcional, os assistentes operacionais e os assistentes técnicos são os primeiros profissionais de ensino a contactar com as crianças e jovens, assim como com as famílias, pais e encarregados de educação e professores, promovendo desta forma, as alterações que levaram à correção das lacunas da Portaria n.º 1049-A/2008 de 16 de Setembro (Ramalho & Ramalho, 2015).

3.2. APOIO EDUCATIVO - AO

De acordo com a comissão executiva do Sindicato dos Técnicos, Administrativos e Auxiliares de Educação (STAAE) Sul e Regiões Autónomas, na comemoração do Dia Nacional do Pessoal de Apoio Educativo das Escolas em 2014, a Escola não se restringe apenas ao professor e ao aluno, sendo que a relação de ensino/aprendizagem abrange não só o docente e o discente mas também outros elementos da comunidade educativa, que muitas vezes passam despercebidos.

Hodiernamente a realidade da escola compreende também o universo em que se insere, por um lado a comunidade e por outro o sistema educativo onde se enquadra.

Assim sendo existe a comunidade escolar cingida aos alunos, professores e pessoal de apoio educativo e ainda a comunidade educativa mais abrangente que inclui pais, EE, *stakeholders*, parceiros da escola económicos, sociais ou culturais.

Relativamente ao sistema educativo, a Escola vista como instituição de transmissão do saber, assume dois campos, a instrução e a educação. Sendo que a educação distingue-se “pela absoluta evidência de que a necessidade da transmissão dos conhecimentos é pretexto sublime para a comunicação de valores” (STAAE SUL E R. A., 2014).

De facto, a Escola assume uma posição muito importante no âmbito do processo educativo, complementando as atitudes educativas promovidas pela família, pelos pais. A comunidade espera, por isso, que os trabalhadores da educação, não só os professores, sejam capazes de transmitir valores. Caso isso não acontecesse, a comunidade não obteria cidadãos mas sim instruendos, sem a capacidade para a conjugação de valores de liberdade e igualdade, valores que estão enraizados na democracia.

Desta forma, não se pode ignorar uma classe profissional fundamental, os AO, que são importantes para o funcionamento da instituição Escola.

É importante que a comunidade educativa perceba que os problemas do sistema educativo não se esgotam no binómio professor/aluno e que os AO são um grupo fundamental na instituição Escola, sendo os que estão mais perto das crianças e jovens (Cachado, 2011).

Os AO asseguram a manutenção das instalações e dos equipamentos escolares. Acolhem, protegem, apoiam, são confidentes e zelam pela segurança dos alunos (STAAE SUL E R. A., 2014).

Ainda no âmbito da escola inclusiva os AO, cuidam da higiene e de todos os cuidados que os alunos portadores de deficiências necessitam.

Os AO são uma “classe laboral à qual são confiadas tarefas noblíssimas”. Cumpre, assim, aos AO zelar no sentido de que às crianças e jovens, seja exigido o cumprimento do regulamento interno da escola, especialmente à disciplina fora das salas de aulas, no exercício da sua autoridade democrática agindo como protagonistas qualificados do sistema educativo (STAAE SUL E R. A., 2011).

Na Comunidade escolar, os AO, são também educadores, apoiam e desenvolvem uma Escola cada vez mais capaz de responder aos desafios atuais da sociedade, uma sociedade cada vez mais global e em constante mudança, promovendo os princípios e valores necessários à civilização (STAAE SUL E R. A., 2014).

4. ESCOLA ARTÍSTICA DE SOARES DOS REIS

4.1. ENQUADRAMENTO HISTÓRICO

A actual Escola Artística de Soares dos Reis foi criada oficialmente em Janeiro de 1884, sendo designada nessa altura como Escola de Desenho Industrial de Faria de Guimarães do Bonfim. A sua actividade iniciou-se um ano mais tarde em instalações precárias de um prédio de habitação no Campo 24 de Agosto. Em 1917, a escola recebe ordem de despejo e passa a ocupar as antigas instalações do Liceu Alexandre Herculano, na Rua de Santo Ildefonso. Em 1927 é autorizada a compra de uma velha fábrica de chapéus, na Rua Firmeza, 49. Em 1931 é criado o curso de habilitação à Escola de Belas Artes. A Escola dá cursos de cinzelador, gravador de aço, marceneiro, ourives, modista, tecelão debuxador, entalhador entre outros. A partir de 1948, a Escola, agora denominada Escola de Artes Decorativas de Soares dos Reis, passa a ministrar cursos especializados de índole artística - Pintura Decorativa, Escultura Decorativa, Cerâmica Decorativa, Mobiliário Artístico, Cinzelador e, entre outros, as Artes Gráficas. Com a reforma do ensino secundário em 1972/73, introduzem-se os Cursos Gerais e Complementares de Artes Visuais, incluindo Artes dos Tecidos, Equipamento e Decoração, Artes do Fogo, Artes Gráficas e Imagem. Em 2008, 124 anos após a sua fundação, a agora denominada Escola Artística de Soares dos Reis muda-se finalmente para um novo edifício na rua Major David Magno, onde antes se encontrava a Escola Secundária de Oliveira Martins. Obra da empresa pública Parque Escolar, o edifício é desenhado pelo arquitecto Carlos Prata e faz parte da fase piloto do projecto de requalificação do parque escolar do ensino secundário público nacional. Mantendo a fachada da antiga escola, todo o interior é renovado ou construído de novo de modo a receber os Cursos Artísticos Especializados criados em 2004. Mantendo o seu projecto educativo que consiste num ensino artístico de

excelência que alia a exigência na formação geral ao profissionalismo e paixão colocados nas formações técnica e artística, a Soares dos Reis é hoje uma instituição de ensino de referência na cidade do Porto e no País.

4.2. SISTEMA DE ENSINO

A Escola Artística de Soares dos Reis é instituição pública, e é uma escola secundária especializada no ensino artístico de artes visuais e audiovisuais.

Os cursos artísticos especializados nos domínios das Artes Visuais e dos Audiovisuais (Curso de Design de Produto, Curso de Design de Comunicação, Curso de Produção Artística, Curso de Comunicação audiovisual) são cursos de nível secundário de educação com a duração de três anos letivos, correspondentes aos 10º, 11º e 12º anos de escolaridade. O 10º ano é comum aos 4 cursos artísticos especializados da escola. No 12º ano, os alunos terão de completar a Formação em Contexto de Trabalho e de realizar uma Prova de Aptidão Artística. A componente de formação geral é igual à oferta dos cursos científico-humanísticos e a maioria das disciplinas do currículo cumprem um programa nacional. Estes cursos estão orientados numa dupla perspectiva: o prosseguimento de estudos em cursos de especialização tecnológica ou de ensino superior (universitário ou politécnico) e a inserção no mundo de trabalho. Os cursos profissionais (Curso de Design de Moda, Curso de Artes gráficas, Curso de Joalheria, Curso de Design de Mobiliário e curso de animação 2D e 3D) são um dos percursos do nível secundário de educação, caracterizado por uma forte ligação com o mundo profissional. Com três anos de duração, visam o desenvolvimento de competências para o exercício de uma profissão. Os cursos profissionais permitem a obtenção do ensino secundário e certificação profissional, conferindo o nível 4 de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações. Possibilitam também o prosseguimento de estudos para o ensino superior (mediante a realização dos

exames previstos no regulamento de acesso ao ensino superior). Os cursos de Educação e Formação de Adultos (Cursos EFA) (Curso de design de Moda, Curso de Desenho Gráfico e Curso de Ourivesaria) visam reforçar os níveis de qualificação (escolar e/ou profissional) da população portuguesa adulta, através de uma oferta integrada de educação e formação que aumente as suas condições de empregabilidade e certifique as competências adquiridas ao longo da vida.

4.3. ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

A Escola Artística de Soares dos Reis é considerada uma escola de referência relativamente ao ensino das artes visuais e audiovisuais.

Relativamente às características organizacionais da escola dividiu-se com base em três grandes áreas (Nóvoa, 1995) estrutura física, administrativa e social.

4.3.1. A ESTRUTURA FÍSICA DA ESCOLA

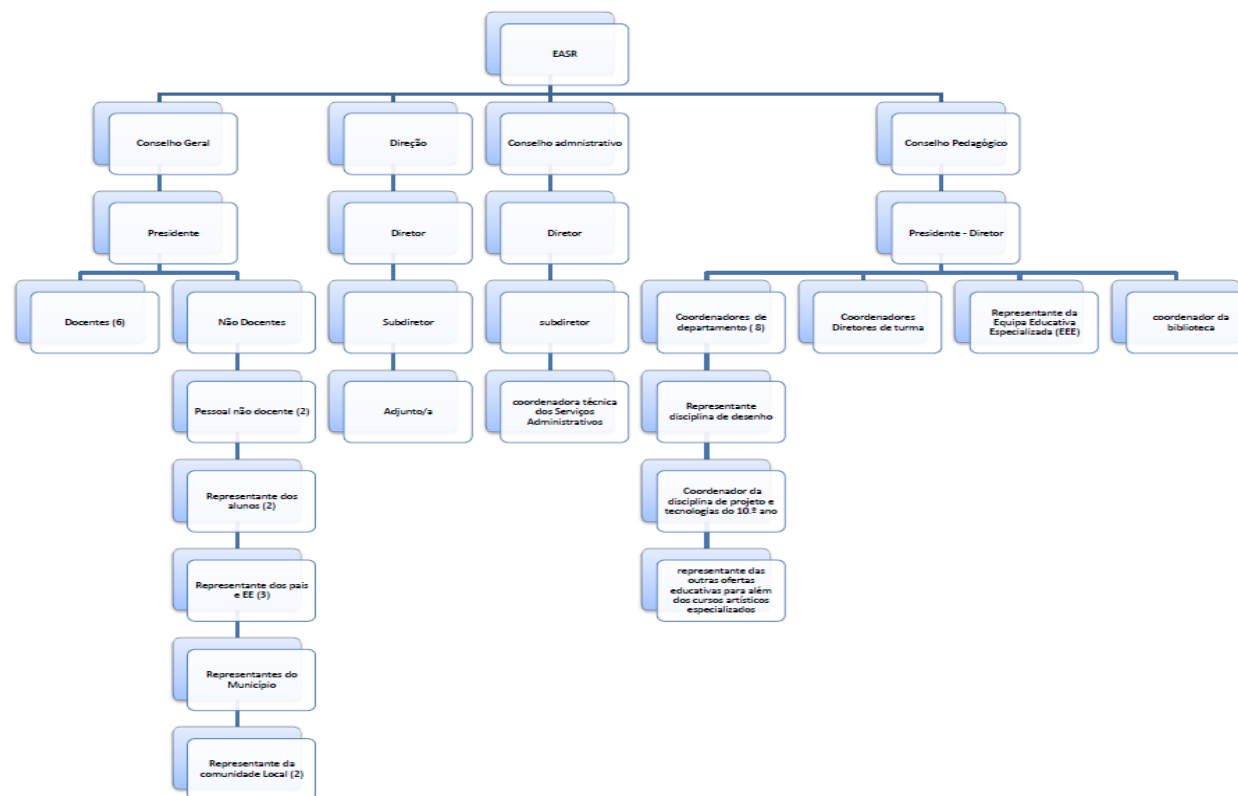
Dimensão da escola (Recursos Humanos): 179 docentes, 45 Pessoal não docente (AO, AT, Técnicos Especializados – Interpretes de língua gestual portuguesa e técnicos superiores – psicólogo) e 950 Alunos. Número de turmas: 45 turmas (ensino geral, profissional e EFA).

Edifício escolar: A EASR tem um espaço com cerca de 15.000m². Organizado em dois corpos independentes – um corpo principal destinado a aulas e a serviços administrativos e sala de oficinas/áreas técnicas, e um

segundo corpo destinado a refeitório e ginásio/salão de festas – articulados por uma galeria exterior coberta, que serve de recreio complementar aos espaços exteriores.

Recursos materiais: dadas especificidades da escola, todos os materiais/recursos estão garantidos de modo a apoiar docentes e alunos no processo de ensino e aprendizagem, financiados ministério da educação e POCH.

4.3.1. A ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA ESCOLA



4.3.2. A ESTRUTURA SOCIAL DA ESCOLA

Relação entre alunos, professores e pessoal não docente: assenta em diferentes áreas de intervenção como o Ensino / Aprendizagem; Organização curricular e pedagógica; Comunidade Educativa; Cidadania e Funcionamento e gestão de recursos.

De acordo com o projeto educativo da escola EASR (2013), a cultura organizacional da escola é partilhada por todos os atores da instituição e desenvolvido ao longo do tempo como a preservação do ambiente e promoção do consumo responsável; desenvolvimento da educação para a saúde e para a segurança; formação de cidadãos responsáveis e críticos; preservação e conservação do património

O Clima social da EASR assenta na presente situação económica e social questiona a nossa coesão coletiva, limita e enfraquece a substância anímica dos principais atores sociais da comunidade, a começar por alunos e professores. Tal constatação é paradoxal e concomitante com os 'nichos de oportunidade' que o ensino artístico oferece para a dinamização dos mercados onde o design, as artes visuais e audiovisuais são mais exigíveis ou reivindicadas (Projeto Educativo 2014-2017 da EASR, 2013).

Neste sentido, a EASR tem tido como desafio procurar parceiros na sociedade civil, no poder autárquico, nas estruturas metropolitanas e nas instituições de ensino. Em conjunto, têm sido reequacionados projetos, ideias e planos de revitalização da sociedade e do conhecimento, procurando redimensionar o mundo da cultura e da economia.

CAPÍTULO II - ESTUDO EMPÍRICO

Neste capítulo é apresentado o enquadramento metodológico, o contexto da investigação, o método, o público-alvo, as técnicas usadas e ainda a recolha e tratamento dos dados a partir de um instrumento elaborado para este projeto. Para este capítulo serão ainda, explanadas as diferentes etapas de investigação.

1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A metodologia serve de base ao desenvolvimento de uma investigação. Assim, a metodologia “corresponde um desenho que especifica as actividades que permitirão obter respostas fiáveis às questões de investigação ou às hipóteses. O tipo de estudo descreve a estrutura utilizada segundo a questão de investigação vise descrever variáveis ou grupos de sujeitos, explorar ou examinar relações entre variáveis ou ainda verificar hipóteses de causalidade” (Fortin, 2009).

1.1.CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO

Este estudo incide sobre a atividade profissional dos assistentes operacionais nas escolas e foi motivado pelo envolvimento da autora do projeto de investigação como docente numa escola de nível secundário, enquanto professora e membro da direção. No estudo a desenvolver procura-

se mostrar de que forma os AO são importantes para o desenvolvimento do processo educativo dos alunos.

A relevância deste estudo prende-se pelo facto de serem “um capital humano de importância fundamental no bom funcionamento do sistema educativo” (Portaria n.º 29, 2015). Embora presentes em todas as escolas, nem sempre serão devidamente aproveitados quanto às suas potencialidades.

Fora do espaço da sala de aula, os AO constituem o grupo da comunidade educativa a que os alunos estão mais expostos. São, também, testemunhas dos comportamentos e atitudes dos alunos e das relações que estabelecem com os restantes elementos da comunidade educativa. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/gestão/intervenção, junto dos alunos, face à cumplicidade que conseguem criar com os mesmos.

O papel dos AO, nas escolas, tem vindo, progressivamente, a mudar e a ganhar mais importância na intervenção junto dos alunos. É com estes que, muitas vezes, os alunos têm um contacto mais estreito, sendo frequentes as relações de maior intimidade e confidencialidade. Por outro lado, estes profissionais são intervenientes em diversas situações que facilitam e promovem o processo educativo. É neste contexto que se identificou para a presente investigação, o seguinte problema de partida:

De que modo os assistentes operacionais são determinantes para o processo educativo dos alunos?

-Um estudo de caso na Escola Artística de Soares dos Reis-

1.1.1. Objetivos da Investigação

Os objectivos da investigação pretendem, a partir de dados empíricos, em conformidade com a problemática, e subjacente a um contexto de avaliação,

compreender melhor a real potencialidade da atividade profissional dos AO e o seu contributo enquanto membros de uma escola.

Assim, os objetivos da investigação foram organizados em dois grupos a dinâmica entre os alunos e os AO e a dinâmica da atuação profissional dos AO.

A) Dinâmica entre os alunos e os AO

I - Compreender a forma como os alunos percebem os AO

II - Perceber como os alunos e AO se relacionam;

III - Conhecer como os AO intervêm no dia-a-dia do aluno

B) Dinâmica da atuação profissional dos AO.

I - Entender a dinâmica e as funções dos AO na EASR

II - Conhecer as estratégias de comunicação utilizadas pelos AO

III - Analisar a articulação da atuação profissional dos AO com os processos de aprendizagem.

1.2.O MÉTODO

O método é utilizado como guia para se chegar a uma conclusão sobre o objeto de estudo. Relativamente ao método de investigação, optou-se pelo Estudo de Caso. Assim, o método de estudo de caso "é especialmente indicado para investigadores isolados, dado que proporciona uma oportunidade para estudar, de uma forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspeto de um problema em pouco espaço de tempo." (Bell, 2008).

O Estudo de Caso tem a característica de "se tratar de um plano de investigação que envolve o estudo intensivo e detalhado de uma identidade bem definida", com vista a "preservar e compreender o caso no seu todo e na sua unicidade." (Coutinho, 2011). Assim sendo, esta investigação foi realizada

na Escola Artística de Soares dos Reis, localizada na cidade do Porto e que contabiliza 920 alunos, 150 professores, 25 assistentes operacionais e 11 assistentes técnicos.

1.3.AMOSTRA/PÚBLICO-ALVO

A amostra representa uma parte constituinte dos conceitos que se relacionam com a amostragem. A amostragem representa um grupo de pessoas ou um subgrupo de uma população de forma que a população inteira esteja representada. A população é designada como um conjunto de elementos que partilham características comuns e é demarcada por critérios de seleção destes elementos (Camará, 2013).

Com base nas designações anteriores o presente estudo incidiu em 25 AO (população da EASR), 150 professores (população da EASR) e 74 alunos (amostra, sendo que estes alunos representam os delegados e subdelegados das 37 turmas que constituem a EASR).

1.4.INSTRUMENTOS

Para este estudo foram utilizados três inquéritos por questionário, elaborados de acordo com os objetivos da investigação.

Um questionário é um instrumento que permite obter informações da população/amostra em estudo de uma forma sistemática e ordenada (Carmo & Ferreira, 1998). É um processo profícuo e eficaz para recolher informação de um número grande de pessoas num intervalo de tempo relativamente curto facilitando a análise dos dados (Gil, 2008).

Estruturalmente, os três inquéritos apresentam uma introdução, onde se explica o enquadramento do estudo e se esclarecem algumas das noções a utilizar, encontrando-se as questões organizadas em quatro secções:

1. Caracterização pessoal e profissional;
2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO;

3. Percepção sobre as competências dos AO;
4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações.

Na caracterização pessoal e profissional foram utilizadas respostas fechadas de forma a conhecer-se o perfil dos respondentes, quanto aos alunos: idade e nível de escolaridade; nos professores: idade, habilitações literárias, situação profissional e tempo de serviço como docente; relativamente aos AO: idade, habilitações literárias, tempo de serviço como AO; situação profissional e o número de anos de exercícios de cargos de coordenação.

As secções 2, 3, e 4 foram estruturadas com diferentes itens/afirmações para cada questionário.

Tabela 1 - Itens/afirmações por cada secção do questionário.

Questionário	Alunos	Professores	AO
Secção 2	16 itens/afirmações	16 itens/afirmações	16 itens/afirmações
Secção 3	13 itens/afirmações	13 itens/afirmações	12 itens/afirmações
Secção 4	14 itens/afirmações	14 itens/afirmações	14 itens/afirmações

Nas três secções referidas anteriormente utilizou-se uma escala tipo Likert com quatro níveis: Concordo, Concordo Parcialmente, Discordo Parcialmente, Discordo. A seleção destas quatro opções deveu-se ao facto de se considerar ser mais fácil a interpretação para o estudo, evitando-se a propensão para respostas centrais. A preferência por uma escala com quatro níveis está relacionado com o facto de obrigar o respondente a optar por uma das tendências de resposta: de concordância ou de discordância, o que será relevante para a análise dos dados.

Houve ainda a possibilidade de selecionar “sem opinião”, permitindo que o questionário fosse respondido, mesmo quando o respondente não tivesse uma opinião sobre o item/afirmação ou caso não quisesse responder a algum deles ou não se enquadrasse tecnicamente nalguma questão colocada por sair fora do seu âmbito de ação profissional.

A escala de Likert é apropriada ao estudo, uma vez que é uma escala psicométrica que permite medir a opinião do respondente sobre uma dada afirmação (item) ou um conjunto de afirmações.

A utilização de escalas possibilita uma maior clareza no tratamento da informação recolhida, uma melhor identificação de uma tendência de resposta e reduz a ambiguidade nas respostas.

Os três questionários foram construídos tendo por base o Decreto-Lei n.º 35 de 2014 no que concerne aos direitos e deveres dos AO, relativamente às competências seguiu-se o perfil de competências dos AO previsto no SIADAP da EASR. Já a última secção do questionário baseou-se no conhecimento da investigadora, dada a sua vasta experiência enquanto docente e membro da direcção de uma escola. Os três questionários foram trabalhados simultaneamente de forma a conseguir, posteriormente, cruzar as informações obtidas.

Depois de estruturado o questionário, realizamos procedimentos de validação de conteúdo que resultou em diferentes fases:

1. A primeira fase corresponde à elaboração da primeira versão do questionário, tendo em conta as leituras prévias realizadas.
2. Após a primeira versão do questionário, este foi analisado e discutido num pequeno grupo de 3 pessoas, surgindo algumas reformulações – 2ª versão.

3. Depois de algumas leituras complementares e de uma nova análise procedeu-se a algumas modificações de forma a tornar mais claro e objetivo os questionários – 3ª versão.
4. Após um intervalo de tempo procedeu-se a uma análise e discussão da 3ª versão dos questionários houve necessidade de reformulações de forma a implicar e adequar aos diferentes público – alvos – 4ª versão.
5. Posteriormente procedeu-se à adaptação dos questionários para validação e aplicação a um grupo de peritos, sofrendo pequenas alterações com o intuito de melhorar a compreensão dos mesmos – 5ª versão.
6. A 5ª versão foi aplicada a um grupo de peritos constituídos por dois professores e dois assistentes operacionais de uma outra escola do distrito do Porto. Esta validação questionava a pertinência das questões, a coerências das perguntas e pedia-se sugestões de alterações de forma a detectar possíveis erros de formulação.
7. Da primeira validação reformularam-se algumas questões que sugeriam alguma ambiguidade – 6ª versão.
8. Procedeu-se a uma segunda validação por um outro grupo de especialistas, este constituído por dois assistentes operacionais, dois professores e dois alunos de uma escola do distrito do porto diferente do 1º grupo de especialistas.
9. Foi feita a análise das respostas e sugestões do 2º grupo de validação, reformulando-se novamente os questionários quer ao nível das afirmações quer a nível estrutural – 7ª versão.
10. De forma a avaliar-se a consistência interna do questionário, aplicou-se aos resultados do 2º grupo de especialistas o teste estatístico coeficiente *Alpha* de *Cronbach*. Para o seu cálculo utiliza-se as médias das correlações entre os itens e o número de questões do questionário.

Para os questionários usados, determinou-se um valor de $\alpha = 0,86$, o que se conclui que o questionário tem consistência interna, uma vez que, de acordo com diferentes autores, o valor de $\alpha = 0,7$ para este coeficiente, como limite inferior a partir do qual os níveis de consistência podem ser considerados significativos. O valor do coeficiente alfa de *Cronbach* indica o grau em que os itens estabelecem um paralelo entre uma observação idealizada e a teoria.

11. Por último foi feita uma revisão às questões/afirmações apenas com pequenas alterações de texto.

Com a validação dos três questionários procedeu-se à distribuição dos questionários pelos diferentes públicos-alvo.

O questionário dirigido aos professores foi elaborado na plataforma *G suite* da Google com a vantagem de se poder recolher respostas num ficheiro facilmente exportável para um software de cálculo. A distribuição do questionário foi realizada pelo diretor da EASR, de acordo com o apêndice 1.

Quanto aos questionários dirigidos aos alunos, estes foram em formato analógico, por ser mais fácil a sua distribuição e consequentemente o seu preenchimento. Os questionários foram distribuídos aos discentes através do diretor de turma, estes eram acompanhados por um pedido de autorização dirigido aos encarregados de educação conforme o apêndice 2.

Relativamente ao questionário dirigido aos AO, este foi também em formato analógico de forma a facilitar o preenchimento do mesmo, uma vez que nem todos os AO tinham acesso a um computador ou o conhecimento para responder numa plataforma online, sendo que este questionário pode ser consultado no apêndice 3.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados recolhidos resultantes dos inquéritos por questionário constituem uma massa de informação bruta que tem de ser interpretada (Many & Guimarães, 2006). A análise dos dados recolhidos é, assim, o processo pelo qual se organiza os materiais/dados/informações obtido, com o objetivo de interpretar e compreender esses mesmos materiais/dados/informações, permitindo apresentar aquilo que se encontrou (Bogdan & Biklen, 2013).

A ferramenta utilizada de suporte ao tratamento dos dados foi o programa informático Microsoft Excel (folha de cálculo), permitindo estruturar fórmulas matemáticas e correlacionar diferentes itens.

Começou-se por converter as respostas qualitativas em valores numéricos, de forma a facilitar a realização dos cálculos, assim sendo *Concordo* corresponde o valor de 1, *Concordo Parcialmente* o valor de 2, *Discordo Parcialmente* o valor de 3 e a *Discordo* o valor de 4. Quanto às respostas assinaladas de *Sem Opinião*, atribui-se o valor de 0.

Para verificar a consistência interna do questionário, procedeu-se ao mesmo teste utilizado no grupo de especialista, o coeficiente de *alpha* de *Cronbach*, tendo-se obtido um valor global de $\alpha = 0,88$, o que confirma a consistência interna dos questionários aplicados.

Depois de verificada a consistência procedeu-se a análises estatísticas, como a média, a mediana e a variância, de forma a possibilitar depreender as características do grupo de respondentes.

As médias obtêm-se a partir da adição dos valores, cujo resultado é dividido pelo número total desses valores. A mediana permite encontrar o valor central. Utilizada caso haja valores distantes quer numa ou em ambas as extremidades da sequência que possam afetar o valor médio. O valor da variância corresponde à dispersão verificada no conjunto de respostas a um determinado item. Em termos estatísticos corresponde à média aritmética dos desvios em relação à média da distribuição (Bell, 2008).

2.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O primeiro questionário foi aplicado a um grupo de 25 AO (população da EASR), o segundo a 150 professores (população da EASR) e o terceiro a 74 alunos (amostra, sendo que estes alunos representam os delegados e subdelegados das 37 turmas que constituem a EASR). Dos três questionários aplicados obteve-se uma taxa de resposta de 100% nos AO, 35% nos professores e 37% nos discentes. Pode considerar-se que houve uma representatividade dos diferentes grupos para o desenvolvimento desta investigação.

A partir da secção *Caracterização pessoal e profissional*, foi possível desenhar um quadro caracterizador dos três grupos de respondentes, como se verifica na tabela 2, 3 e 4.

Tabela 2 - Caracterização dos respondentes - grupo de assistentes operacionais.

Idade Média	51 ano			
Habilitações	4ª Classe	9º ano	12º ano	Licenciatura
	1 (4%)	10(40%)	14 (56%)	0
Situação profissional	Quadro		Contratado	
	20 (80%)		5 (20%)	
Tempo médio de serviço como AO	15 anos			
N.º de anos em cargos de coordenação	1 pessoa - 6 anos			

Através da análise da *tabela 2*, relativa à caracterização dos AO, pode caracterizar-se o respondente, em termos médios, como sendo um AO com

cinquenta e um anos de idade, tendo 15 anos de serviço. Tem o 9º ou 12º ano e sem experiência de funções de coordenação.

Tabela 3 - Caracterização dos respondentes - grupo de professores.

Idade Média	52 anos				
Habilitações	12º Ano	Bacharelato	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento
	1 (2%)	4 (7%)	33 (60%)	16 (29%)	1 (2%)
Situação profissional	Quadro		Contratado		
	41 (75%)		14 (25%)		
Tempo médio de serviço como docente	26 anos				

Na *tabela 3* relativa à caracterização dos professores, este caracteriza-se, em termos médios, como sendo um docente com cinquenta e dois anos de idade, com 26 anos de serviço e com uma situação profissional estável, pertencente ao quadro. É licenciado ou mestre.

Tabela 4 - Caracterização dos respondentes - grupo de alunos.

Idade Média	17 anos		
Nível de Escolaridade	10º ano	11º ano	12º ano
	6 (21%)	12(43%)	10 (36%)

Com a análise da *tabela 4*, relativa à caracterização dos alunos, este apresenta-se, em termos médios, como sendo um aluno com dezassete anos de idade, estando no 11º ano ou 12º ano.

2.2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Relativamente à secção 2, 3 e 4, procedeu-se à apresentação e análise dos resultados para os diferentes itens que constituem os 3 grupos de questões.

As tabelas que serão apresentadas expressam o número de respostas para cada componente da escala, a variância e o valor da mediana das respostas.

O valor da variância possibilita apurar o valor de concordância global relativo aos diferentes itens. Com a mediana infere-se um valor da resposta que corresponde a um dos 4 níveis possíveis.

Combinando os dois valores estatísticos, variância e mediana, obtêm-se uma gradação relativa na tendência das respostas entre os diferentes itens.

O valor da variância corresponde à dispersão verificada numa amostra. A mediana é uma medida estatística que corresponde ao número no centro de um conjunto numérico.

A partir das respostas obtidas nos questionários, obteve-se a tabela 5, 6 e 7 que apresentam os resultados para a secção 2 do questionário e corresponde à opinião dos respondentes, assistentes operacionais, professores e alunos respetivamente, relativo ao grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO.

Tabela 5 - Resultados da secção 2- Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos AO. Indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO								
Itens	Níveis de concordância					Var	MED	
	1	2	3	4	0			
[1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.]	88% 22	8% 2	0% 0	4% 1	0% 0	0,4167	1	
[2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.]	80% 20	20% 5	0% 0	0% 0	0% 0	0,1667	1	
[3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.]	48% 12	40% 10	4% 1	4% 1	4% 1	0,6733	1	
[4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.]	88% 22	8% 2	0% 0	4% 1	0% 0	0,4167	1	
[5. Os AO zelam pelas instalações e equipamentos da escola.]	88% 22	12% 3	0% 0	0% 0	0% 0	0,1100	1	
[6. Os AO respeitam as diferenças culturais.]	84% 21	16% 4	0% 0	0% 0	0% 0	0,1400	1	
[7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores professores.]	88% 22	8% 2	0% 0	4% 1	0% 0	0,4167	1	
[8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.]	48% 12	24% 6	16% 4	12% 3	0% 0	1,1600	2	
[9. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.]	88% 22	8% 2	0% 0	4% 1	0% 0	0,4167	1	
[10. Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.]	92% 23	4% 1	4% 1	0% 0	0% 0	0,1933	1	
[11. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.]	96% 24	4% 1	0% 0	0% 0	0% 0	0,0400	1	
[12. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.]	68% 17	16% 4	8% 2	4% 1	4% 1	0,7500	1	
[13. Os AO participam em reuniões com os professores.]	24% 6	24% 6	16% 4	32% 8	4% 1	1,6767	2	
[14. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.]	48% 12	44% 11	4% 1	4% 1	0% 0	0,5733	2	
[15. Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.]	32% 8	40% 10	8% 2	20% 5	0% 0	1,2233	2	
[16. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções.]	64% 16	28% 7	4% 1	0% 0	4% 1	0,3933	1	

Através dos dados registados na tabela 5, resultados da secção 2 do questionário, verifica-se, para os Assistentes Operacionais, elevados índices de concordância relativamente às afirmações feitas sobre os direitos e deveres dos AO. Com uma taxa de concordância mais baixa, os AO consideram que nem sempre actualizam os seus conhecimentos através de

formação contínua (Var = 1,1600 e MED=2). Com este mesmo nível de concordância apresenta-se o item 13, 14 e 16, onde os AO consideram que não participam de uma forma regular em reuniões com os professores (Var=1,6767 e MED=2), nem sempre se sentem apoiados pelos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas (Var = 0,5733 e MED=2), e mais uma vez confirmam que, por vezes, sentem falta de formação, nomeadamente na preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas (Var = 1,2233e MED=2).

Tabela 6 - Resultados da secção 2- Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos professores. Indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (VAR) e o valor da mediana (MED).

2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO							
Itens	Níveis de concordância					Var	MED
	1	2	3	4	0		
[1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.]	78% 43	20% 11	0% 0	0% 0	0% 0	0,1737	1
[2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.]	64% 35	31% 17	2% 1	2% 1	0% 0	0,3960	1
[3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.]	56% 31	35% 19	5% 3	0% 0	2% 1	0,4330	1
[4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.]	65% 36	27% 15	4% 2	2% 1	0% 0	0,4727	1
[5. Os AO zelam pelas instalações e equipamentos da escola.]	71% 39	25% 14	2% 1	0% 0	0% 0	0,2545	1
[6. Os AO respeitam as diferenças culturais.]	58% 32	35% 19	4% 2	0% 0	2% 1	0,3886	1
[7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores professores.]	58% 32	24% 13	9% 5	2% 1	4% 2	0,7724	1
[8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.]	13% 7	29% 16	15% 8	4% 2	36% 20	1,5205	1
[9. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.]	44% 24	33% 18	13% 7	4% 2	7% 4	0,8700	1
[10.Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.]	53% 29	33% 18	11% 6	0% 0	2% 1	0,5468	1
[11. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.]	40% 22	35% 19	4% 2	0% 0	20% 11	0,7118	1
[12. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.]	71% 39	18% 10	0% 0	2% 1	7% 4	0,4229	1
[13. Os AO participam em reuniões com os professores.]	16% 9	25% 14	7% 4	27% 15	18% 10	2,2323	2
[14.Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.]	62% 34	20% 11	5% 3	2% 1	9% 5	0,6175	1
[15.Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.]	20% 11	33% 18	13% 7	5% 3	27% 15	1,4027	2
[16. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções.]	51% 28	40% 22	4% 2	2% 1	2% 1	0,4761	1

Os valores obtidos na tabela 6, representam as respostas obtidas para a seção 2 do questionário, por parte dos professores, onde se verifica elevados índices de concordância relativamente às afirmações feitas sobre os direitos e deveres dos AO. Com uma taxa de concordância mais baixa, os docentes consideram que os AO nem sempre *participam em reuniões com os professores* (Var = 2,2323 e MED=2) e que a *preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas* nem sempre se verifica (Var = 1,2233e MED=2).

Tabela 7 - Resultados da secção 2- Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos alunos. Indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (VAR) e o valor da mediana (MED).

2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO							
Itens	Níveis de concordância					Var	MED
	1	2	3	4	0		
[1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.]	43% 12	36% 10	14% 4	4% 1	4% 1	0,8042	2
[2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.]	50% 14	29% 8	14% 4	0% 0	7% 2	0,7037	1
[3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.]	32% 9	50% 14	11% 3	4% 1	4% 1	0,6931	2
[4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.]	57% 16	14% 4	11% 3	0% 0	18% 5	0,7447	1
[5. Os AO zelam pelas instalações e equipamentos da escola.]	71% 20	21% 6	0% 0	4% 1	4% 1	0,5079	1
[6. Os AO respeitam as diferenças culturais.]	86% 24	11% 3	4% 1	0% 0	0% 0	0,2262	1
[7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores professores.]	68% 19	21% 6	7% 2	0% 0	4% 1	0,4484	1
[8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.]	25% 7	32% 9	4% 1	7% 2	32% 9	1,3968	1
[9. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.]	43% 12	36% 10	11% 3	0% 0	11% 3	0,7024	1
[10. Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.]	54% 15	36% 10	11% 3	0% 0	0% 0	0,4762	1
[11. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.]	75% 21	11% 3	0% 0	0% 0	14% 4	0,2579	1
[12. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.]	14% 4	14% 4	0% 0	11% 3	61% 17	1,7566	0
[13. Os AO participam em reuniões com os professores.]	14% 4	7% 2	7% 2	14% 4	57% 16	2,2910	0
[14. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.]	32% 9	25% 7	4% 1	4% 1	36% 10	1,1058	1
[15. Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.]	32% 9	32% 9	4% 1	4% 1	29% 8	1,0635	1
[16. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções.]	29% 8	57% 16	0% 0	0% 0	14% 4	0,5503	2

Em relação aos alunos verifica-se, através da tabela 7 que na seção 2 do questionário há elevados índices de concordância relativamente às afirmações feitas sobre os direitos e deveres dos AO. Com uma taxa de concordância mais baixa, os discentes consideram que os AO nem sempre *colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar* (Var = 0,8042 e MED=2) e que nem sempre se verifica que os AO *são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar* (Var = 0,6931 e MED=2). Com este mesmo nível de concordância apresenta-se o item 16, no qual se afirma que os AO *são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções*, contudo os alunos nem sempre concordam que os AO são tratados condignamente pela Comunidade Escolar. Verifica-se ainda que os discentes apresentam uma maior taxa de resposta *Sem opinião*, não tendo conhecimento relativo aos itens 12 e 13, *Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino e Os AO participam em reuniões com os professores*, com uma taxa de 61% e 57% respetivamente.

Na tabela 8, 9 e 10 estão registados e apresentados os resultados das respostas obtidas para a secção 3 do questionário, referente à percepção sobre as competências dos AO.

Tabela 8- Resultados da secção 3 - Percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos AO, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

3. Percepção sobre as competências dos AO							
Itens	Níveis de concordância					Var	MED
	1	2	3	4	0		
[1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.]	72% 18	28% 7	0% 0	0% 0	0% 0	0,2100	1
[2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.]	60% 15	40% 10	0% 0	0% 0	0% 0	0,2500	1
[3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.]	64% 16	32% 8	4% 1	0% 0	0% 0	0,3333	1
[4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.]	64% 16	32% 8	0% 0	0% 0	4% 1	0,2933	1
[5. Os AO estão recetivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.]	60% 15	36% 9	0% 0	0% 0	4% 1	0,3100	1
[6. Os AO integram-se em equipas de trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual, assumindo uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participam.]	28% 7	64% 16	0% 0	8% 2	0% 0	0,6100	2
[7. Os AO disponibilizam-se para apoiar os seu pares, quando solicitado.]	60% 15	36% 9	4% 1	0% 0	0% 0	0,3400	1
[8. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.]	32% 8	60% 15	0% 0	8% 2	0% 0	0,6400	2
[9. Os AO têm a aptidão de trabalhar com pessoas com diferentes características.]	64% 16	28% 7	4% 1	4% 1	0% 0	0,5933	1
[10. Os AO reagem de forma positiva às mudanças e adaptam-se, com facilidade, a novas formas de realizar tarefas.]	52% 13	40% 10	4% 1	4% 1	0% 0	0,5833	1
[11. Os AO apresentam uma atitude ativa e dinâmica, respondendo com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.]	68% 17	28% 7	4% 1	0% 0	0% 0	0,3233	1
[12. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.]	52% 13	36% 9	8% 2	4% 1	0% 0	0,6567	1

Quanto à secção 3 do questionário, através da tabela 8, verifica-se, que os Assistentes Operacionais, manifestam altos níveis de concordância relativamente à visão que têm sobre as suas competências. Com um nível mais baixo de concordância, é possível verificar que nem todos admitem que *os AO integram-se em equipas de trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual, assumindo uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participam*, (Var = 0,6100 e MED=2). Os AO assumem, também, que nem sempre conseguem, *perante conflitos, manter um comportamento estável e uma postura profissional* (Var=0,3233 e MED=2).

Tabela 9- Resultados da secção 3 - Percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos professores, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

3. Percepção sobre as competências dos AO							
Itens	Níveis de concordância					Var	MED
	1	2	3	4	0		
[1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.]	31% 17	58% 32	9% 5	0% 0	0% 0	0,3852	2
[2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.]	29% 16	55% 30	13% 7	0% 0	2% 1	0,4848	2
[3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.]	35% 19	51% 28	9% 5	2% 1	2% 1	0,5266	2
[4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.]	47% 26	38% 21	13% 7	0% 0	0% 0	0,4896	2
[5. Os AO apresentam uma atitude de disponibilidade para com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.]	42% 23	45% 25	9% 5	0% 0	2% 1	0,4579	2
[6. Os AO estão recetivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.]	47% 26	35% 19	15% 8	0% 0	2% 1	0,5690	2
[7. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma e individual.]	33% 18	42% 23	16% 9	2% 1	5% 3	0,7946	2
[8. Os AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos.]	35% 19	27% 15	9% 5	4% 2	20% 11	1,2108	1
[9. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.]	38% 21	36% 20	16% 9	2% 1	5% 3	0,7657	2
[10. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.]	45% 25	42% 23	7% 4	2% 1	2% 1	0,6377	2
[11. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.]	29% 16	31% 17	15% 8	4% 2	18% 10	1,1798	2
[12. Os AO Assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.]	11% 6	36% 20	22% 12	7% 4	20% 11	1,5441	2
[13. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.]	24% 13	42% 23	18% 10	5% 3	11% 6	1,0653	2

Relativamente aos professores, na tabela 9 que apresenta os resultados do questionário relativos à secção 3, verifica-se uma elevada taxa de um nível mais baixo de concordância relativamente à percepção que têm sobre as competências dos AO. Com um elevado índice de concordância, constata-se que os docentes, consideram que os *AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos* (Var = 1,2108 e MED=1).

Tabela 10- Resultados da seção 3 - Percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos alunos, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

3. Percepção sobre as competências dos AO								
Itens	Níveis de concordância					Var	MED	
	1	2	3	4	0			
[1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.]	29% 8	54% 15	7% 2	4% 1	7% 2	0,7302	2	
[2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.]	25% 7	39% 11	29% 8	4% 1	4% 1	0,8505	2	
[3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.]	32% 9	50% 14	18% 5	0% 0	0% 0	0,4974	2	
[4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.]	21% 6	57% 16	18% 5	0% 0	4% 1	0,5437	2	
[5. Os AO apresentam uma atitude de disponibilidade para com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.]	39% 11	46% 13	14% 4	0% 0	0% 0	0,4907	2	
[6. Os AO estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.]	46% 13	43% 12	4% 1	0% 0	7% 2	0,4762	1	
[7. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma e individual.]	54% 15	39% 11	4% 1	4% 1	0% 0	0,5503	1	
[8. Os AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos.]	32% 9	18% 5	7% 2	0% 0	43% 12	0,9140	1	
[9. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.]	43% 12	21% 6	14% 4	4% 1	18% 5	1,1429	1	
[10. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.]	43% 12	39% 11	4% 1	0% 0	14% 4	0,5966	1	
[11. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.]	36% 10	21% 6	4% 1	7% 2	32% 9	1,3373	1	
[12. Os AO Assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.]	36% 10	18% 5	18% 5	4% 1	25% 7	1,3585	1	
[13. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.]	29% 8	29% 8	21% 6	0% 0	21% 6	1,1481	1,5	

Em relação aos alunos verifica-se, através da tabela 10, que na seção 3 do questionário, sete dos itens apresentados apresentam um elevado índice de concordância sobre a percepção das competências dos AO. Com uma taxa de concordância mais baixa, é possível verificar que nem todos os alunos admitem que os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos (Var=0,7302 e MED=2), que por vezes são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades (Var=0,8505 e MED=2), que os AO nem sempre assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional (Var=0,4974 e MED=2). Que os AO promovem, por vezes, uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar (Var=0,5437 e MED=2), e que nem sempre apresentam uma atitude de disponibilidade para com os

diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações (Var=0,49^o7 e MED=2). Ainda com uma taxa intermédia de concordância os discentes consideram que os AO perante situações difíceis podem não *manter o controlo emocional e discernimento profissional* (item 13, Var=1,1481 e MED=1,5).

Na tabela 11, 12 e 13 estão registados os resultados para a secção 4 do questionário, referente ao desempenho dos AO em relação a diferentes situações.

Tabela 11- Resultados da secção 4 - desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos AO, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações							
Itens	Níveis de concordância					Var	MED
	1	2	3	4	0		
[1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.]	92% 23	0% 0	8% 2	0% 0	0% 0	0,3067	1
[2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.]	72% 18	0% 0	8% 2	12% 3	8% 2	1,3400	1
[3. Os AO cooperam entre si.]	24% 6	56% 14	4% 1	12% 3	4% 1	0,9567	2
[4.Os AO cooperam com os professores.]	88% 22	12% 3	0% 0	0% 0	0% 0	0,1100	1
[5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.]	56% 14	40% 10	0% 0	0% 0	4% 1	0,3233	1
[6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.]	88% 22	8% 2	0% 0	0% 0	4% 1	0,1233	1
[7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.]	64% 16	28% 7	8% 2	0% 0	0% 0	0,4233	1
[8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações]	88% 22	12% 3	0% 0	0% 0	0% 0	0,1100	1
[9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.]	24% 6	28% 7	12% 3	4% 1	32% 8	1,3933	1
[10. Os AO são chamados pelos professores em situações de indisciplina.]	60% 15	28% 7	0% 0	0% 0	12% 3	0,3900	1
[11.Os AO são chamados pelos alunos quando têm problemas pessoais .]	36% 9	52% 13	0% 0	0% 0	12% 3	0,5000	2
[12. Os AO são solicitados pelos alunos sempre que estes estão doentes ou apresentem mal estar físico.]	92% 23	8% 2	0% 0	0% 0	0% 0	0,0767	1
[13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.]	100% 25	0% 0	0% 0	0% 0	0% 1	0,0000	1
[14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.]	8% 2	24% 6	8% 2	44% 11	16% 4	2,3400	3

Tendo em conta a tabela 11, é possível, pela análise dos resultados, identificar que os AO se revêm nas diferentes situações apresentadas relativas aos seus desempenhos.

Contudo verifica-se que os itens 3 e 11 apresentam uma taxa mais baixa de concordância face à afirmação *os AO cooperam entre si* (Var=0,9567 e MED=2) e na afirmação *os AO são chamados pelos alunos quando têm problemas pessoais* (Var=0,5000 e MED=2).

Destaca-se ainda o item 14 que apresenta uma taxa de baixa discordância (44%), relativamente à possibilidade de *os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderem ser realizados pelos alunos* (Var=2,3400 e MED=3).

Tabela 12- Resultados da secção 4 - desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos professores, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações								
A	Itens	Níveis de concordância					Var	MED
		1	2	3	4	0		
	[1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.]	65% 36	24% 13	2% 1	0% 0	7% 4	0,3589	1
	[2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.]	75% 41	16% 9	0% 0	2% 1	5% 3	0,3737	1
	[3. Os AO ajudam os professores com os equipamentos das salas de aula.]	58% 32	29% 16	7% 4	4% 2	0% 0	0,6209	1
	[4. Em situações de grande fluxo de alunos no bufete e papelaria os AO alteram as suas posições/funções para ajudar nesta situação.]	22% 12	42% 23	13% 7	2% 1	18% 10	1,0923	2
	[5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.]	44% 24	33% 18	7% 4	0% 0	15% 8	0,6747	1
	[6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.]	60% 33	27% 15	7% 4	0% 0	4% 2	0,4667	1
	[7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.]	11% 6	27% 15	31% 17	24% 13	4% 2	1,2875	3
	[8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações]	40% 22	33% 18	13% 7	4% 2	9% 5	0,9515	1
	[9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.]	9% 5	22% 12	24% 13	7% 4	33% 18	1,9764	2
	[10. Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro, lugar aos AO.]	20% 11	33% 18	20% 11	13% 7	13% 7	1,4444	2
	[11. Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos AO.]	15% 8	38% 21	16% 9	4% 2	25% 14	1,3219	2
	[12. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.]	51% 28	36% 20	4% 2	4% 2	4% 2	0,6242	1
	[13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.]	85% 47	9% 5	4% 2	0% 0	0% 0	0,2256	1
	[14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.]	2% 1	15% 8	7% 4	65% 36	9% 5	1,8768	4

A partir das respostas obtidas na tabela 12, quanto à secção 4 do questionário, cujos respondentes foram os professores, verifica-se uma grande dispersão face ao desempenho dos AO em relação a diferentes situações, na qual apresentam um elevado nível de concordância nos itens 1, 2, 3, 5, 6, 8, 12 e 13 e com uma taxa mais baixa de concordância os itens 4 [Em situações de grande fluxo de alunos no bufete e papelaria os AO alteram as suas posições/funções para ajudar nesta situação.]; item 9 [Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.]; item 10 [Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro, lugar aos AO.] e item 11 [Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos AO].

Destacam-se dois níveis de discordância no item 7 e 14, com uma taxa mais baixa de discordância os docentes consideram que a escola não terá *o número de AO suficientes para a execução dos conteúdos funcionais* (Var=1,2875 e MED=3) e com um elevado nível de discordância verifica-se que os professores não concordam com a hipótese de *os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos* (Var=1,8768 e MED=4).

Tabela 13- Resultados da secção 4 - desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos alunos, indicam-se níveis de concordância para cada item (valores absolutos e percentuais), o valor da variância (Var) e o valor da mediana (MED).

4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações							
Itens	Níveis de concordância					Var	MED
	1	2	3	4	0		
[1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.]	21% 6	43% 12	11% 3	0% 0	25% 7	0,9881	2
[2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.]	46% 13	29% 8	4% 1	4% 1	18% 5	0,8783	1
[3. Os AO ajudam os professores com os equipamentos das salas de aula.]	50% 14	32% 9	14% 4	0% 0	4% 1	0,6243	1
[4. Em situações de grande fluxo de alunos no bufete e papelaria os AO alteram as suas posições/funções para ajudar nesta situação.]	25% 7	29% 8	14% 4	18% 5	14% 4	1,7394	2
[5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.]	43% 12	39% 11	14% 4	4% 1	0% 0	0,6931	2
[6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.]	50% 14	36% 10	0% 0	4% 1	11% 3	0,6825	1
[7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.]	36% 10	39% 11	11% 3	14% 4	0% 0	1,0728	2
[8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações]	18% 5	68% 19	0% 0	4% 1	11% 3	0,6706	2
[9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.]	11% 3	21% 6	11% 3	29% 8	29% 8	2,5926	2
[10. Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro, lugar aos AO.]	21% 6	21% 6	18% 5	7% 2	32% 9	1,7394	1
[11. Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos AO.]	18% 5	29% 8	11% 3	25% 7	18% 5	2,0688	2
[12. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.]	46% 13	43% 12	7% 2	4% 1	0% 0	0,5966	2
[13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.]	57% 16	29% 8	11% 3	0% 0	4% 1	0,5542	1
[14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.]	29% 8	32% 9	7% 2	18% 5	14% 4	1,6825	2

Em relação aos alunos verifica-se, através da tabela 13, que na secção 4 do questionário, existe um elevado índice de concordância sobre o desempenho dos AO em diferentes situações. Com uma taxa de concordância mais baixa, é possível verificar os itens 1, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12 e 14.

Por parte dos alunos, verifica-se uma tendência favorável ao facto de *os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderem ser realizados pelos alunos* (Var=1,6825 e MED=2).

Após o estudo empírico realizado, através da recolha de dados relevantes, e obtidos através do inquérito por questionário, elaborado pelo pesquisador, foi possível analisar os resultados obtidos, de forma a proceder-se, a uma posterior interpretação dos mesmos, que será apresentada no capítulo seguinte.

CAPÍTULO III - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No terceiro capítulo é feita uma análise dos resultados dos inquéritos por questionário e como consequência são discutidos os resultados obtidos, tendo em conta a revisão da literatura realizada.

1.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com os resultados apresentados no capítulo anterior, procedeu-se a um trabalho de análise com o objetivo de perceber as principais tendências dos diferentes grupos inquiridos.

Como já foi mencionado anteriormente, o valor da variância de um conjunto de dados num intervalo permite-nos obter conclusões sobre a maior ou menor dispersão desses dados. Assim sendo, estes valores permitem identificar quais as afirmações em que a tendência é mais forte, considerando os quatro níveis de resposta (Concordo, Concordo Parcialmente, Discordo Parcialmente, Discordo) do questionário. Há ainda a possibilidade de se perceber sobre a maior ou menor concordância com uma determinada afirmação.

Desta forma, para se conseguir perceber qual a tendência nas respostas procedeu-se ao cálculo do valor médio de variância em cada uma das seções dos três questionários, cujos valores estão registados na Tabela14, que permite fazer uma comparação na uniformidade e coerência nas respostas por parte dos três grupos inquiridos.

Tabela 14- Valor médio da variância das secções do questionário.

2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO	AO	PROF	ALUN	Média
Média da variância	0,5756	0,8157	0,8847	0,7587
3. Perceção sobre as competências dos AO	AO	PROF	ALUN	Média
Média da variância	0,4195	0,7778	0,8182	0,6718
4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações	AO	PROF	ALUN	Média
Média da variância	0,5995	0,9497	1,1845	0,9112

Através da observação da *Tabela 14- Valor médio da variância das secções do questionário*, verifica-se que a secção 3 é o que apresenta valores médios de variância mais baixos (Var=0,6718). Sendo a secção 4 a que apresenta valores mais altos (Var=0,9112). Desta forma, há uma menor dispersão nas respostas da secção 3, e uma dispersão mais elevada para a secção 4 o que significa que os respondentes estão de acordo e têm opiniões semelhantes quanto às competências desenvolvidas pelos AO, por outro lado as opiniões divergem, não sendo consensuais relativamente ao desempenho dos AO em diferentes situações.

Quanto à secção 2 (Var=0,7587) verifica-se que os valores médios de variância se situam entre os da secção 3 e os da secção 4, mostrando que os três grupos inquiridos demonstram ter um conhecimento razoável dos direitos e deveres dos AO.

Pelo exposto, pode apontar-se, com base na média dos valores da variância em cada secção de itens, para uma maior clareza dos respondentes ao questionário em relação à secção 2 e 3, uma vez que a dispersão nas respostas é mais baixa. Por outro lado a secção 4 do questionário apresenta uma maior divergência de opiniões tendo em conta um valor de variância mais alto, o que poderá estar interligada com as diferentes experiências de cada respondente.

Para se analisar as respostas nas diferentes secções do questionário e para se poder aferir sobre a concordância ou discordância em relação aos diferentes itens, através da comparação entre os 3 grupos de respondentes, utilizou-se os valores da mediana.

Assim, através da comparação das respostas dos três grupos de respondentes, na secção 2 pode concluir-se por uma tendência acentuada de concordância nas respostas (MED=1), como se pode constatar no *gráfico 1 - Resultados da secção 2, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes*, evidenciando que existe coesão e consonância quanto aos direitos e deveres dos AO. Estes resultados permitem identificar que quer os alunos, quer os professores quer ainda os AO conhecem e identificam-se, de

uma forma geral, com os direitos e deveres da classe profissional dos assistentes operacionais, cooperando, mostrando respeito e contribuindo para o desenvolvimento das atividades letivas, o que vai ao encontro a fundamentando o autor Angst (2017) ao afirma que é fundamental a presença dos AO nas escolas, uma vez que dão suporte à atividade docente e ao próprio processo educacional.

Tabela 15- Resultados da secção 2 – Grau de conhecimento dos direitos e deveres dos AO, correspondente à opinião dos AO, professores e alunos, indicando o valor da mediana.

2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO			
Itens dos 3 questionários	AO	PROF	ALUN
[1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.]	1	1	2
[2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.]	1	1	1
[3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.]	1	1	2
[4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.]	1	1	1
[5. Os AO zelam pelas instalações e equipamentos da escola.]	1	1	1
[6. Os AO respeitam as diferenças culturais.]	1	1	1
[7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores	1	1	1
[8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.]	2	1	1
[9. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.]	1	1	1
[10. Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.]	1	1	1
[11. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.]	1	1	1
[12. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.]	1	1	0
[13. Os AO participam em reuniões com os professores.]	2	2	0
[14. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.]	2	1	1
[15. Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.]	2	2	1
[16. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício	1	1	2

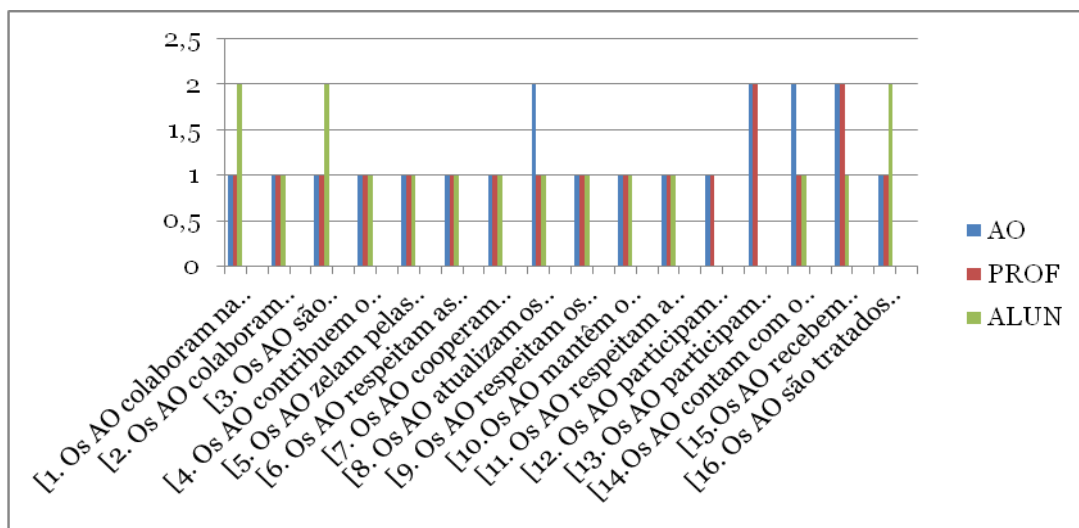


Gráfico 1 – Resultados da secção 2, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes.

Quanto à secção 3 do questionário, fazendo uma comparação dos três grupos de respondentes, afere-se uma tendência nas respostas de concordância ($MED=2$), que significa uma coerência nas percepções que os três grupos inquiridos têm sobre as competências dos AO, esses mesmos dados estão registados no gráfico 2 - Resultados da secção 3, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes, onde se percebe a comparação dos resultados entre os diferentes itens do questionário e as respostas dos AO, professores e alunos, nas quais houve uma maior incidência nas respostas de *concordo parcialmente*.

Estes resultados levam a concluir que os alunos, os professores e os AO partilham, de uma forma geral, das mesmas percepções quanto às competências da classe profissional dos assistentes operacionais, sendo que consideram que estes cumprem com os conteúdos funcionais designados, cooperam com os diferentes atores educativos, auxiliam, mostram empenho e profissionalismo. Confirmando assim, o que Cachado (2011) refere relativamente ao facto, de que é importante que a comunidade educativa perceba que o sistema educativo não é apenas uma interação exclusiva do professor e aluno e que os AO são um grupo fundamental na escola, uma vez que estão mais perto dos alunos.

Tabela 16- Resultados da secção 3 – percepção sobre as competências dos AO, correspondente à opinião dos AO, professores e alunos, indicando o valor da mediana

3. Percepção sobre as competências dos AO				
Itens dos 3 questionários		AO	PROF	ALUN
Professores e Alunos	Assistentes Operacionais			
[1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.]	[1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.]	1	2	2
[2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.]	[2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.]	1	2	2
[3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.]	[3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.]	1	2	2
[4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.]	[4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.]	1	2	2
[5. Os AO apresentam uma atitude de disponibilidade para com os diversos intervenientes da comunidade escolar e	[5. Os AO estão recetivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder	1	2	2
[6. Os AO estão recetivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder	[5. Os AO estão recetivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder	1	2	1
[7. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma e individual.]	[11. Os AO apresentam uma atitude ativa e dinâmica, respondendo com prontidão a propostas de novas tarefas ou	1	2	1
[8. Os AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos.]	[7. Os AO disponibilizam-se para apoiar os seu pares, quando solicitado.]	1	1	1
[9. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.]	[8. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.]	2	2	1
[10. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com	[9. Os AO têm a aptidão de trabalhar com pessoas com diferentes características.]	1	2	1
[11. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.]	[6. Os AO integram-se em equipas de trabalh, dentro e fora do seu contexto habitual, assumindo uma atitude colaborante	2	2	1
[12. Os AO Assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.]	[10. Os AO reagem de forma positiva às mudanças e adaptam-se, com facilidade, a novas formas de realizar tarefas.]	1	2	1
[13. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.]	[12. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.]	1	2	1,5

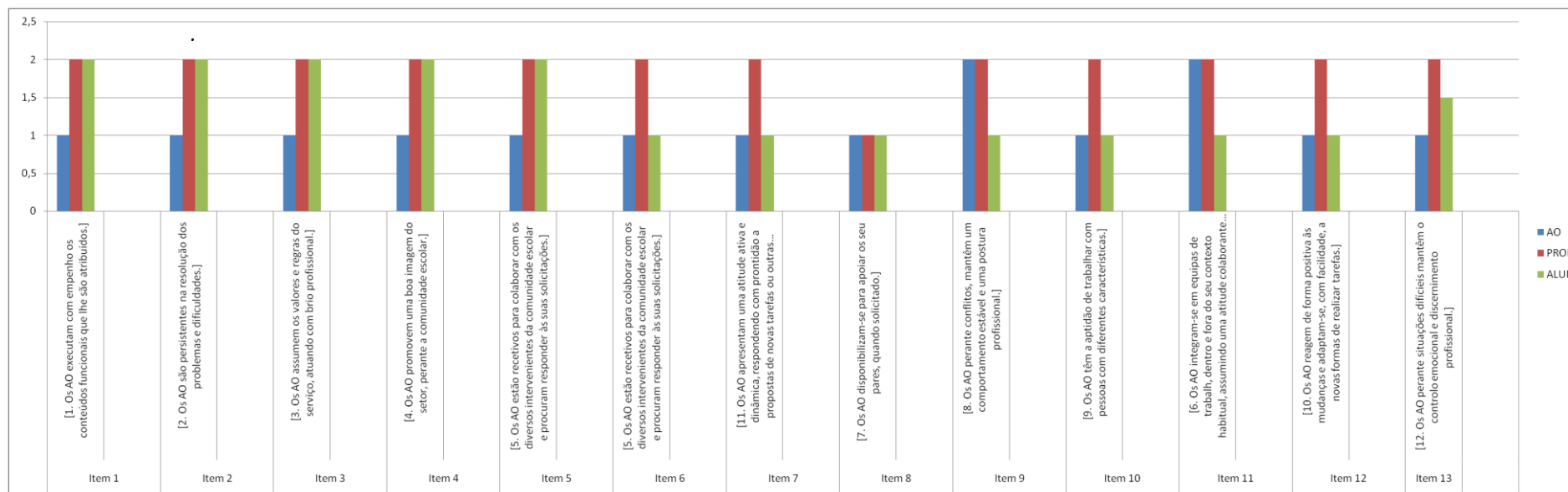


Gráfico 2 – Resultados da secção 3, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes.

Relativamente à secção 4 do questionário, e através da comparação das respostas dos três grupos de respondentes, verifica-se uma tendência de dispersão nas respostas, denotando-se que quanto ao desempenho dos AO, não é consensual as atitudes/ações que estes tomam ou deveriam tomar face a diferentes situações. Os itens 7 e 14 apresentam respostas de discordância (MED=3 e MED=4 respectivamente) como está registado no *gráfico 3 - Resultados da secção 4, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes*, que apresenta que os AO, professores e alunos não reconhecem da mesma forma a necessidade, de a escola em estudo, ter um número mais elevado de AO e por outro lado, apesar dos alunos considerarem que os conteúdos funcionais, nomeadamente a limpeza das salas de aula, poderia ser feita por eles, os professores e AO não concordam com essa possível atribuição. Contudo, mesmo havendo divergência nas respostas ao item 7 e 14, constata-se que nas restantes afirmações os três grupos de inquiridos reconhecem a relevância do desempenho dos AO em diferentes situações, corroborando com a Portaria n.º 29 de 2015, que refere que os AO são “um capital humano de importância fundamental no bom funcionamento do sistema educativo”.

Tabela 17- Resultados da secção 4 – desempenho dos AO em relação a diferentes situações, correspondente à opinião dos AO, professores e alunos, indicando o valor da mediana.

4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações				
Itens dos 3 questionários		AO	PROF	ALUN
Professores e Alunos	Assistentes Operacionais			
[1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.]	[1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.]	1	1	2
[2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.]	[2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.]	1	1	1
[3. Os AO ajudam os professores com os equipamentos das salas de aula.]	[4. Os AO cooperam com os professores.]	1	1	1
[4. Em situações de grande fluxo de alunos no bufete e papelaria os AO alteram as suas posições/funções para ajudar nesta situação.]	[3. Os AO cooperam entre si.]	2	2	2
[5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.]	[5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.]	1	1	2
[6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.]	[6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.]	1	1	1
[7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.]	[7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.]	1	3	2
[8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações]	[8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações]	1	1	2
[9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.]	[9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.]	1	2	2
[10. Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro, lugar aos AO.]	[10. Os AO são chamados pelos professores em situações de indisciplina.]	1	2	1
[11. Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos AO.]	[11. Os AO são chamados pelos alunos quando têm problemas pessoais.]	2	2	2
[12. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.]	[12. Os AO são solicitados pelos alunos sempre que estes estão doentes ou apresentem mal estar físico.]	1	1	2
[13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.]	[13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.]	1	1	1
[14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.]	[14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.]	3	4	2

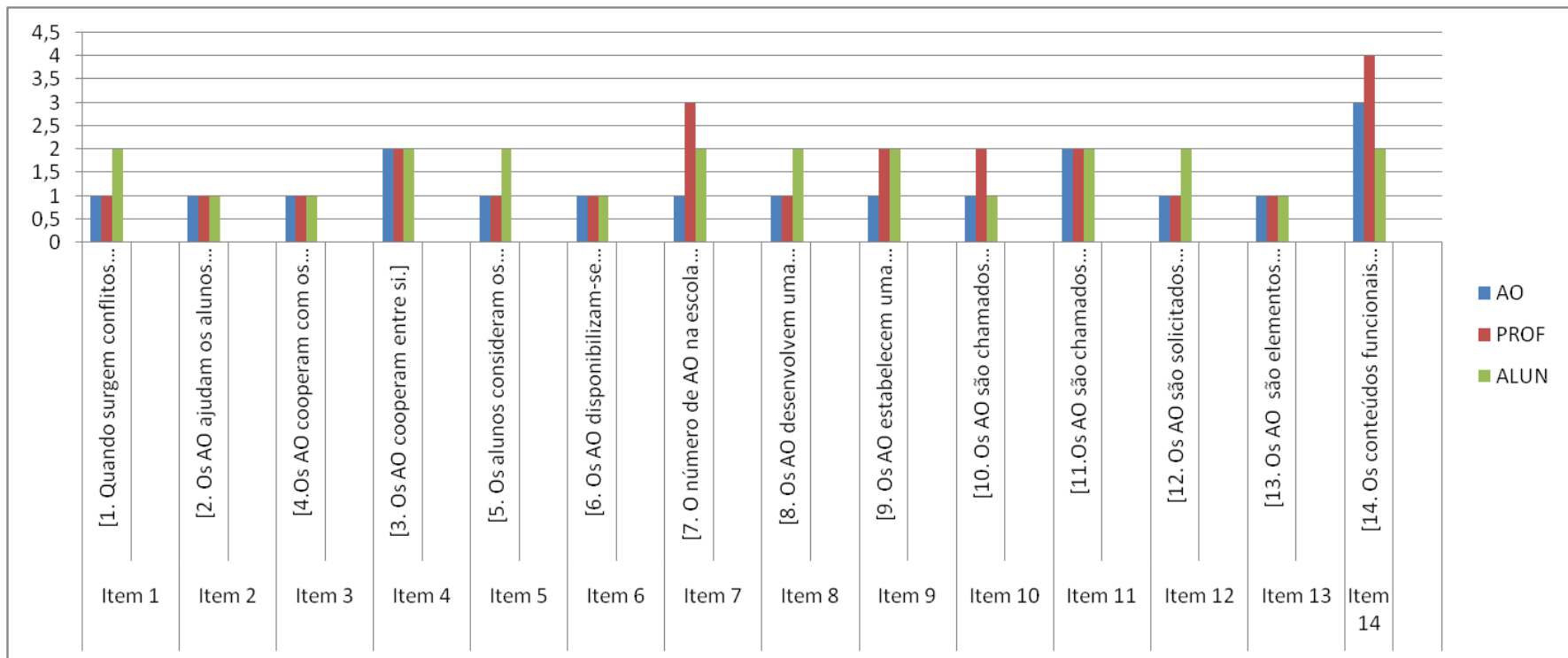


Gráfico 3 – Resultados da secção 4, indicando os valores da mediana para os três grupos de respondentes.

Comparando os objetivos do projeto com o questionário obtêm-se a *Tabela 18 - Identificação dos objetivos e respectiva correspondência dos itens do questionário*, que apresenta os objetivos formulados para este projeto e os itens do questionário correspondentes.

Tabela 18- Identificação dos objetivos e respectiva correspondência dos itens do questionário.

Objetivos	Questionário
A) Dinâmica entre os alunos e os AO 1.Compreender a forma como os alunos percebem os AO 2.Perceber como os alunos e AO se relacionam; 2.Conhecer como os AO intervêm no dia-a-dia do aluno	Seção 2 - Itens: 1, 6, 11 Seção 3 - Itens: 5, 6 Seção 4 - Itens: 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 14
B) Dinâmica da atuação profissional dos AO. 1.Entender a dinâmica e as funções dos AO na EASR 2.Conhecer as estratégias de comunicação utilizadas pelos AO 3.Analisar a articulação da atuação profissional dos AO com os processos de aprendizagem.	Seção 2 - Itens: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 Seção 3 - Itens: 51, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 Seção 4 - Itens: 3, 4, 6, 7, 13

Fazendo, posteriormente, uma comparação dos objetivos do projeto com as respostas obtidas quanto à concordância e discordância obtêm-se a *Tabela 19 - Identificação dos itens, relativos aos objetivos do questionário e respectivo grau de concordância ou discordância*, que apresenta os objetivos formulados para este projeto e os resultados obtidos face a cada objetivo definido.

Tabela 19- Identificação dos itens, relativos aos objetivos do questionário e respectivo grau de concordância ou discordância.

Objetivos	Concordância			Discordância			Sem Opinião		
	AO	PROF	ALUN	AO	PROF	ALUN	AO	PROF	ALUN
A) Dinâmica entre os alunos e os AO 1.Compreender a forma como os alunos percebem os AO 2.Perceber como os alunos e AO se relacionam; 2.Conhecer como os AO intervêm no dia-a-dia do aluno	S2-1, 6, 11 S3-5,6 S4-1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12	S2-1, 6, 11 S3-5,6 S4-1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12	S2-1, 6, 11 S3-5,6 S4-1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 14	S4-14	S4-14				
B) Dinâmica da atuação profissional dos AO. 1.Entender a dinâmica e as funções dos AO na EASR 2.Conhecer as estratégias de comunicação utilizadas pelos AO 3.Analisar a articulação da atuação profissional dos AO com os processos de aprendizagem.	S2-2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 S3-1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 S4-3, 4, 6, 13	S2-2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 S3-1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 S4-3, 4, 6, 7, 13	S2-2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 S3-1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11 S4-3, 4, 6, 7, 13	S4-7					S2-12, S2-13

O questionário permitiu observar um elevado grau de consonância quanto aos direitos e deveres dos AO, as suas dinâmicas e ainda sobre as suas competências.

No que concerne ao grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO, comparando os três grupos inquiridos, quer os assistentes operacionais, quer os professores e os alunos apresentam um bom nível de conhecimento, sendo estes últimos o que apresentam um maior desconhecimento face ao envolvimento dos AO na gestão da escola.

Relativamente à percepção, dos três grupos inquiridos, face às competências dos AO, verifica-se que os professores manifestam algumas reservas, uma vez que foi o grupo que apresentou uma taxa de concordância mais baixa. Desta forma, pode-se inferir que os professores consideram que os AO não correspondem de forma positiva às competências apresentadas no inquérito.

Quanto ao desempenho dos AO em relação a diferentes situações, os três grupos inquiridos, apresentam divergências nas suas opiniões, justificadas, quanto a mim, pelas diferentes experiências de cada grupo da comunidade escolar. Se por um lado os AO consideram que a sua classe profissional age em conformidade, com ética, com profissionalismo e imparcialidade, por outro lado os professores e os alunos discordam em relação ao desempenho dos AO.

Neste ponto ainda, constata-se que na escola onde se realizou o estudo de caso, os AO consideram que o número de elementos é suficiente para a execução dos respetivos conteúdos funcionais, porém os professores e os alunos não estão totalmente de acordo com essa afirmação.

Relativamente ao facto dos conteúdos funcionais poderem ser também realizados pelos alunos, neste item são os AO e os professores que discordam, enquanto os alunos manifestam um elevado nível de concordância admitindo que algumas tarefas lhes poderiam ser entregues.

Por último, salienta-se o facto dos AO considerarem que estabelecem uma boa relação com os familiares, EE e pais dos alunos, enquanto os professores e alunos não têm essa perceção.

Através da análise e discussão dos resultados obtidos pelo estudo empírico, os resultados obtidos foram interpretados, tendo em conta os autores estudados, a legislação e ainda da experiência pessoal e profissional da autora. Com este capítulo foi possível obter algumas conclusões que serão apresentadas no capítulo seguinte.

CAPÍTULO IV – CONCLUSÕES E DESENVOLVIMENTOS FUTUROS

1.1 CONCLUSÕES

Baseando-se na questão de partida “De que modo os assistentes operacionais são determinantes para o processo educativo dos alunos?” e da apresentação dos resultados e sua análise, identifica-se algumas conclusões que passo a destacar.

Observando os resultados obtidos para cada um dos três grupos alvo deste estudo, e tendo em conta a experiência que possuem em relação à Escola, pode considerar-se que quanto à dinâmica entre os alunos e os AO constata-se que os alunos relevam a importância dos AO para o seu dia-a-dia na escola, apesar de nem sempre considerarem que os AO atuam de acordo com as suas expectativas.

Quer os alunos, quer os professores respeitam a classe profissional dos AO e ambos concordam que são fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo, seja pelo apoio (físico e emocional) que prestam aos alunos, quer pelo suporte que dão aos docentes em contexto de sala de aula.

Quanto à dinâmica da atuação profissional dos AO verifica-se que os professores e alunos conhecem e percebem as funções dos AO no âmbito da sua atividade profissional, apesar da comunicação entre eles nem sempre ser eficaz.

Verifica-se que os intervenientes (alunos, professores e AO) neste estudo conhecem e identificam-se, de uma forma geral, com os direitos e deveres da classe profissional dos assistentes operacionais, apresentando um bom nível de conhecimento. Pode-se afirmar que com este conhecimento, os professores e alunos estão cientes das capacidades dos AO, e desta forma as

expectativas destes deverão corresponder a este conhecimento. Algo que se confirma com as percepções das competências dos AO, onde os docentes e discentes partilham, de uma forma geral, das mesmas percepções quanto às competências da classe profissional dos assistentes operacionais.

Relativamente aos AO, no âmbito das suas competências denota-se que nem sempre assumem uma atitude imparcial e demonstram que nem sempre conseguem integrar equipas de trabalho.

Quanto ao desempenho dos AO, face a diferentes situações, verifica-se que é neste âmbito em que existe uma maior diferença de opiniões entre os intervenientes neste estudo. Se por um lado os AO consideram que mantêm uma postura e atitudes adequadas perante diferentes situações, por outro lado, os professores e alunos, nem sempre concordam com essas atitudes.

Salvaguarda-se que as conclusões expostas anteriormente apenas se referem aos intervenientes que participaram neste estudo de caso, sendo que os resultados obtidos não podem ser inferidos para outras realidades.

A importância do estudo realizado deve-se ao facto de se ter identificado, pela elevada consistência interna do questionário, uma via e uma metodologia importante para a articulação da atuação profissional dos AO com o desenvolvimento dos processos de aprendizagem dos alunos.

1.2 SUGESTÕES PARA DESENVOLVIMENTOS FUTUROS

Há a necessidade crescente no desenvolvimento de estudos relativamente aos assistentes operacionais, uma vez que durante o desenvolvimento desta investigação, deparamo-nos com uma escassez de estudos no âmbito dos AO.

De acordo com Barroso (citado por Sousa, 2017) a atividade profissional dos AO era considerada “desqualificada”, tendo em conta a legislação que o classificava como “pessoal menor”. Hoje em dia, apesar dessa categorização

se ter dissipado e de a legislação os procurar integrar nos processos de gestão das escolas, verifica-se que essa participação é, na generalidade, pouca. Assim, predominou uma conotação negativa ligada aos AO que eram vistos como executores e cumpridores de tarefas, fazendo que assumissem um papel passivo e não participativo na escola (Sousa, 2017).

O estudo realizado possibilitou reunir informações importantes sobre as interpretações e escolhas dos AO, dos professores e dos alunos, em relação à atividade profissional dos AO. Contudo se o estudo fosse aplicado a nível nacional, a metodologia utilizada permitiria caracterizar e recolher informação de forma mais concreta e mais alargada, tendo em conta as diferentes realidades das escolas portuguesas. Esta metodologia podia ser reforçada com outras técnicas de recolha de dados, como a entrevista e a observação direta, desta forma a informação seria mais consistente e ajudaria na definição de um projeto de intervenção mais consistente face às diferentes realidades das escolas portuguesas. Uma investigação mais alargada possibilitaria uma informação mais precisa relativa às perceções da comunidade escolar relativa aos AO e à classe profissional dos mesmos.

É assim importante repensar a atividade profissional dos AO, uma vez que as três categorias analisadas (professores, AO e alunos) parecem ser unânimes quanto à importância da sua função, embora os alunos reconheçam que partes das tarefas poderiam ser executadas por eles próprios, nomeadamente no que respeita à limpeza e manutenção dos espaços.

Através das conclusões obtidas foi possível delinear um plano de ação, cujo objetivo será potenciar os aspectos positivos e melhorar os aspectos negativos encontrados no decorrer desta investigação.

CAPÍTULO V - PLANO DE AÇÃO

Terminada a análise dos dados e dos resultados da investigação, procedeu-se à elaboração de um plano de ação que pretende valorizar o contributo dos AO para o desenvolvimento do processo educativo dos alunos.

A elaboração do presente plano de ação pretende dar resposta a duas situações que foram detectadas no estudo desenvolvidos:

1 – O facto dos alunos e dos professores considerarem que os AO são fundamentais no desenvolvimento do ano letivo.

2 – Apesar de saberem que os AO são importantes não agem em conformidade com isso (não lhes atribuem o valor que reconhecem que eles têm).

O sucesso deste plano de ação está dependente do envolvimento dos diferentes atores educativos e da sua consciencialização para a valorização dos AO enquanto membros integrantes da escola e fundamentais para o bom funcionamento do sistema educativo.

“Pela contribuição técnica e pedagógica inerente ao seu perfil funcional, os assistentes operacionais e os assistentes técnicos são os primeiros profissionais de ensino a contactar com as crianças e jovens, bem como com as famílias, pais encarregados de educação e professores” (Portaria n.º 29, 2015).

Há a percepção de que comunidade educativa só toma conhecimento do que se passa nas comunidades escolares de forma direcionada, apenas, para os docentes. O facto é que os problemas no universo escolar não se esgotam apenas nos professores e alunos pelo que importa mudar esta realidade de forma que os AO possam ser reconhecidos pela comunidade escolar como parte fundamental do sistema educativo (STAAE SUL E R. A, 2011).

DESIGNAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

Os AO como profissionais da Educação

1.1 CONCEPTUALIZAÇÃO

Este plano de ação pretende estabelecer um mecanismo de apreensão por parte da comunidade educativa/escolar, através da criação de dinâmicas que valorizem a classe profissional dos AO na escola.

Pretende-se que estas dinâmicas assentem num trabalho colaborativo e de partilha, em que se entenda a Escola como um todo e onde toda a comunidade escolar seja vista como fundamental para o sucesso educativo.

“O pessoal não docente das escolas deve colaborar no acompanhamento e integração dos alunos na comunidade educativa, incentivando o respeito pelas regras de convivência, promovendo um bom ambiente educativo e contribuindo, em articulação com os docentes, os pais e encarregados de educação, para prevenir e resolver problemas comportamentais e de aprendizagem (Lei 3/2008, de 18 de Janeiro, artigo 8.º, n.º 1)”.

Para que os AO possam ter um papel mais interventivo na escola e se dissipe a ideia que são apenas, muitas vezes considerados, “funcionários de limpeza” é necessário que os dirigentes das escolas assumam a sua importância, através de processos informais e formais, numa instituição que está comprometida a processos de mudança contínuos e cuja adaptação depende cada vez mais de uma participação efectiva de todos os actores educativos (Gonçalves, 2010).

1.2 PREPARAÇÃO

O plano de ação surge da verificação de necessidades de melhoria. Assim, a sua implementação envolve um estudo da realidade, a definição dos objetivos e um plano para o seu funcionamento.

1.3 OBJETIVOS

- Reforçar a participação dos AO na vida da escola;
- Dotar os AO de novas competências e desenvolvimento de capacidades;
- Melhorar o trabalho em equipa, através da partilha e da colaboração.

1.4 FUNCIONAMENTO

O plano de ação envolve trabalho individual por parte de vários elementos da escola.

Numa primeira fase, este plano será analisado e discutido num *focus* grupo (população de AO) e aplicado ao longo de um ano letivo.

Assim este plano será desenvolvido em 6 etapas:

1ª Etapa - Preparação e organização do *focus grupo*;

2ª Etapa – Realizar um plano de formação destinado aos AO, dotando-os de novas competências e capacidades de resolução de problemas com vista à melhoria profissional;

3ª Etapa - Contribuição dos AO para a organização e gestão escolar através do envolvimento dos AO nas tomadas de decisão, na elaboração dos objetivos do SIADAP e a participação ativa em reuniões periódicas (e a participação nos mecanismos de autoavaliação da escola);

4ª Etapa - Sistemas de Comunicação na Escola promovendo a valorização da classe profissional dos AO, através de ações de sensibilização alunos/CE e ações de Formação para professores e dirigentes;

5ª Etapa – Acompanhamento do trabalho colaborativo entre a Comunidade Escolar através da cooperação entre AO, Professores, Alunos, EE e Dirigentes (processo de acompanhamento da ação concreta);

6ª Etapa - Monitorização e avaliação do plano de ação com recurso a uma análise *SWOT* (pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças).

Tabela 20- Calendarização do plano de ação durante um ano letivo.

	setembro	outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho
1ª Etapa	■									
2ª Etapa		■				■				■
3ª Etapa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4ª Etapa		■	■			■	■			
5ª Etapa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6ª Etapa							■			■

Passa-se agora a caracterizar cada uma das etapas, referindo as suas intenções e ações.

1.5 1ª ETAPA – FOCUS GRUPO

A constituição de um *focus* Grupo tem por objetivo, a partir de um pequeno nº de AO, identificar mais claramente as problemáticas e os meios de as resolver. Sempre que se considerar oportuno, poderão participar neste *focus* grupo, outros elementos da comunidade educativa.

O funcionamento do *focus* Grupo constitui a 1ª etapa e prevê-se que tenha uma ação mais intensa numa fase inicial (primeiros 2 meses), mas deverá funcionar ao longo de todo o plano de ação como grupo de acompanhamento e de avaliação.

1.6 2ª ETAPA - FORMAÇÃO

É importante permitir o acesso a acções de formação (adequadas às necessidades dos AO) como forma do reconhecimento do seu trabalho, para que lhes sejam reconhecidos a sua “dimensão educativa” permitindo-lhes, conseqüentemente, a sua participação na gestão da escola (Gonçalves, 2010).

Como possíveis campos formativos para os AO são as áreas da psicologia da educação, em especial da comunicação e do relacionamento humano, dos primeiros socorros, da higiene e cuidados de saúde, da informática e das técnicas de apoio a atividades pedagógicas, os contextos legislativos que lhes dizem respeito e organização e gestão escolares, entre outras.

Estas ações de formação devem ser periódicas e de acordo com os objetivos definidos pela direção e pelos próprios AO. Cabe, assim, ao grupo de AO a reorganização do trabalho para que todos tenham acesso à formação, de

uma forma regular. Os AO podem/devem propor, aos seus superiores hierárquicos, diferentes temas/áreas de formação tendo em conta as necessidades sentidas, envolvendo na sua própria formação. O plano de formação deverá ser devidamente contextualizado na organização, através de mecanismos de creditação, de forma a reforçar a sua significação.

O plano de formação terá a duração de 1 ano. Será fundamental que seja organizado, posteriormente, um novo plano de formação anual.

1.7 3ª ETAPA - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO ESCOLAR

O conceito de participação determina um conjunto de processos que possibilitam aos trabalhadores o envolvimento/implicação na definição de metas/objetivos, na resolução de problemas, na tomada de decisão e no acesso à informação (Gouveia, 2013).

Desta forma, com este plano, pretende-se fomentar o envolvimento dos AO. Este caracteriza-se pela forma como os AO estão empenhados nas ações da organização defendendo determinados interesses, apresentando soluções num contexto que se pretende “alinhado” com as linhas de atuação da organização escolar. Para isso, a Direção da Escola deve envolver os AO nos diferentes momentos estruturais da organização do ano letivo para que se desenvolva uma cultura de participação. Uma outra forma de os envolver é através da avaliação dos AO, SIADAP, estes podem fazer parte da definição dos objetivos e por isso mesmo, gerar nos AO um sentimento de pertença.

Uma outra forma de desenvolver AO será através da sua participação em reuniões periódicas com o grupo de AO, com o pessoal docente, com a associação de alunos, associação de pais, em reuniões gerais e com os dirigentes.

1.8 4ª ETAPA - SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO NA ESCOLA

A comunicação é uma das condições de grande importância numa organização. Os problemas na comunicação organizacional manifestam-se na escolha dos meios de comunicação, no canal de transmissão da mensagem, na linguagem utilizada.

Para que haja uma valorização da classe profissional dos AO por parte da comunidade escolar, esta tem de ter conhecimento das competências e capacidades dos AO, do seu envolvimento na organização e gestão da Escola. Este conhecimento deverá surgir através de processos de comunicação, que poderão incluir ações de sensibilização/informação (objetivas e claras) dirigida à comunidade educativa. Espera-se que com este trabalho, os diferentes membros da comunidade educativa valorizem a classe profissional dos AO, agindo em conformidade com as reais potencialidades dos AO no desenvolvimento do processo educativo dos alunos.

1.9 5ª ETAPA - ACOMPANHAMENTO (TRABALHO COLABORATIVO)

Quanto ao acompanhamento do desenvolvimento do plano, deverá primar-se pelo trabalho colaborativo, fomentado por uma cultura de partilha, onde os atores educativos (professores, alunos, pessoal não docente e EE) promovam a cooperação.

Na Escola o trabalho colaborativo desenvolver-se-á nas reuniões periódicas através da resolução de problemas concretos e de situações críticas, nas atividades de organização do ano letivo, no acompanhamento diário dos AO

aos alunos e professores. Na colaboração entre pares e na reflexão contínua sobre a sua atividade profissional, promovida pelas reuniões periódicas, pela sua autoavaliação e avaliação, pela formação e feedback dos agentes educativos.

1.10 6ª ETAPA - MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

A monitorização do plano de ação ocorrerá pela análise de registos documentais (atas, minutas, pautas de presença, certificados e materiais produzidos), desenvolvendo-se, assim, procedimentos de observação permanente. Outras técnicas a serem utilizadas serão os questionários aos agentes educativos separadamente e *focus grupo* integrando professores, alunos e AO).

No final do 2º período realiza-se uma avaliação intermédia, e no final do ano letivo deverá ser elaborado a avaliação final do plano de ação.

Esta avaliação deve ser feita de acordo com as informações recolhidas através da monitorização e deverá ainda contemplar a opinião dos diferentes elementos da comunidade escolar através de questionários, mecanismos como a entrevista poderá também ser prevista.

O processo de melhoria deverá ser desenvolvido a partir de uma análise *SWOT* - pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças relativas ao plano de ação, resultando numa proposta de melhoria a ser implementada no ano letivo subsequente.

1.11 ESQUEMA SÍNTESE DO PLANO DE AÇÃO

Área de Intervenção	Os AO como profissionais do ensino		
Objetivos	Estratégia	Calendarização	Responsáveis
<p>Reforçar a participação dos AO na vida da escola;</p> <p>Dotar os AO de novas competências e capacidades;</p> <p>Melhorar o trabalho em equipa, através da partilha.</p>	<p>Preparação Estudo prévio de conhecimento da realidade</p> <p>Focus Grupo Analisar e discutir o plano</p>	Prévio à implementação do plano	Direção e AO
	<p>Formação dos AO</p>	Regularmente ao longo do ano	Direção e AO
	<p>Contribuição dos AO para a organização e gestão escolar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envolvimento dos AO nas tomadas de decisão; - Envolvimento dos AO no desenvolvimento dos objetivos do SIADAP; - Participação em reuniões periódicas 	<p>Regularmente ao longo do ano</p> <p>De dois em dois anos</p> <p>Regularmente ao longo do ano</p>	<p>Direção, Conselho Pedagógico e Conselho Geral</p> <p>Direção e AO</p> <p>Comunidade Escolar</p>
	<p>Sistemas de Comunicação na Escola (valorização da classe profissional dos AO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ações de sensibilização alunos/CE; - Formação professores e dirigentes 	<p>No início do ano letivo</p> <p>Regularmente de acordo com as necessidades</p>	<p>Direção</p> <p>Direção e Professores</p>
	<p>Trabalho colaborativo entre a CE (promover a cooperação entre AO, professores, alunos, EE e dirigentes)</p>	Ao longo de todo o ano letivo	Comunidade Escolar
	<p>Monitorização e avaliação</p>	<p>Ao longo do projeto</p> <p>No final do ano</p>	<p>Direção e a Comunidade Escolar</p>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcão, M. (2000). (Des)Equilíbrios Familiares: uma visão sistemática. Coimbra: Quarteto.

Almeida, A. P. (2012). *A utilização de instrumentos diversificados de avaliação das aprendizagens em Matemática, uma investigação sobre a prática*. (Tese de mestrado). Instituto Politecnico de Leiria.

Alves, L. (2002). *Portfólios como instrumentos de avaliação dos processos de ensinagem*. Acedido a 07 de janeiro de 2012, disponível em www.anped.org.br/reuniões/26/trabalhos/leonirpessatealves.pdf

Alves, M. C. (2006). *Webfolios - Instrumentos de avaliação autêntica*. Acedido a 5 de janeiro de 2012, disponível em <http://risareis.no.sapo.pt/WEVBFOLIO.pdf>

Amorim, M. (2012). O currículo no contexto escolar. Acedido 02 de abril de 2018, disponível em <http://curriculoescolaremacao.blogspot.pt/>

Angst, F. (2017). A escola e seus atores: os funcionários de escola. In *VIII simpósio iberoamericano em comércio internacional desenvolvimento e integração regional*. Santa Catarina: Universidade Federal da Fronteira do Sul.

Arends, R. (2008). *Aprender a Ensinar*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Bell, J. (2008). *Como realizar um projeto de investigação*. Lisboa: Gradiva.

Bogdan, R., & Biklen, S. (2013). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora.

Cachado, J. (2011). Austeridade, alavanca da qualidade. In *VII Congresso do Sindicato dos Técnicos, Administrativos e Auxiliares da Educação*. Lisboa: Federação Nacional de Educação.

Camará, A. B. (2013). Liderança e Co-Liderança: A Gestão do Comando das Companhias de Alunos num Estabelecimento Militar de ensino (Tese de mestrado). Academia Militar de Lisboa.

Carmo, H., & Ferreira, M. M. (1998). Metodologia da Investigação. Guia para Auto-aprendizagem aprendizagem. Lisboa: Universidade Aberta.

Castells, M. (2005). A Sociedade em rede: do conhecimento à política. Lisboa: Universidade Aberta.

Coutinho, C. P. (2011). Metodologia da Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática. Coimbra: Almedina.

Damasceno, A. M., & Mesquita, M. E. (2015). Contribuições norteadoras do currículo no contexto escolar. In *Educere - XII Congresso Nacional de Educação*. São Paulo: Educere - XII Congresso Nacional de Educação.

Dourado, L. F., & Oliveira, J. F. (2009). A qualidade da educação: Perspectivas e Desafios. *Centro de Estudos Educação e Sociedade* 29 (78), 201-215.

Fernandes, D. (2007). A avaliação das aprendizagens no Sistema Educativo Português. *Educação e Pesquisa* 33 (3), 581-600.

Fernandes, D. (2004). Avaliação das aprendizagens: Uma Agenda, muitos desafios. Porto: Texto Editora.

Ferreira, M. F., & Pereira, A. S. (2017). Gestão escolar e participação: a percepção dos alunos. *Revista de Iniciação Científica*, 15.

Fortin, M.F. (2009). Fundamentos e Etapas no Processo de Investigação. Porto: Lusodidacta.

Gelatti, L., & Marquezan, L. (2013). Contribuições da gestão escolar para a qualidade da educação. *Revista Gestão da avaliação Educativa*, 2 (4) .

Gil, A. C. (2008). Métodos e técnicas de pesquisa social, 6ª edição. São Paulo: Atlas.

Gonçalves, F. M. (2010). A escola em mudança - Uma reflexão sobre as competências e os desafios que se colocam ao assistente operacional (Tese de doutoramento). Universidade de Coimbra.

Gouveia, D. N. (2013). A gestão da escola e a participação dos atores educativos (Tese de mestrado). Universidade Católica Portuguesa.

Guerreiro, C. E. (2013). A participação dos alunos na organização e gestão das escolas (Dissertação de mestrado). Instituto Universitário de Lisboa.

Machado, C., & Martins, A. (2017). Gestão escolar: desafios na mediação das relações de convivência. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 21 (2).

Many, E., & Guimarães, S. (2006). Como abordar... A metodologia de trabalho de projeto. Porto: Areal Editores.

Medeiros, S. O. (2009). A avaliação como processo de qualidade na educação. *Facesi em revista* 1 (1).

Monteiro, H. M. (2016). A participação dos pais/encarregados de educação eo papel do diretor de turma (Tese de mestrado). Universidade Católica Portuguesa.

Monteiro, M. R. (2010). O teste em duas fases e o relatório escrito na avaliação das aprendizagens em Ciências Naturais 3º Ciclo do Ensino Básico. (Tese de Mestrado). Universidade Aberta.

Moraes, M. B. (2003). A função da avaliação do ensino-aprendizagem e sua contibuição para a melhoria da qualidade de ensino:um estudo de caso (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Neves, D. A. (2016). O papel do assistente operacional na construção da escola inclusiva – um contributo para o esboço do seu perfil (Tese de mestrado). Instituto politécnico de Coimbra.

Oliveira, W. M. (2014). Uma abordagem sobre o papel do professor no processo ensino/aprendizagem. Brasil: Universidade San Carlos.

Pacheco, J. A. (2012). Avaliação das Aprendizagens. Políticas formativas e práticas sumativas. Braga: Universidade do Minho.

Pacheco, J. A., & Morgado, J. C. (2002). Construção e avaliação do projeto curricular de escola. Porto: Porto ditora.

Pacheco, M. (2007). Currículo, interdisciplinaridade e organização dos processos de ensino. Brasil: Fundação Hermínio Ometto.

Parente, J. (2017). Gestão escolar no contexto gerencialista: o papel do diretor escolar. *Revista Roteiro, Joaçaba*, 42 (2).

Pereira, P. (2004). O Currículo e práticas pedagógicas. São Paulo: Faculdade de Ciências Sociais de Itapeva.

Pinto, J., & Santos, L. (2006). Modelos de avaliação das aprendizagens. Lisboa: Universidade aberta.

Projeto Educativo da Escola Artística de Soares dos Reis para 2014 | 2017. (2013). Porto: EASR.

Ramalho, A. P., & Ramalho, J. G. (julho de 2015). O Contributo dos trabalhadores não docentes no sucesso educativo no sistema de ensino português. *Revista de Educação e Humanidades*, 8, 219-230.

Resende, A. R. (2006). Portfólio do curso de avaliação das aprendizagens. Acedido a 07 de janeiro de 2012, disponível em <http://resendeana.no.sapo.pt/trabalhos/Microsoft%20Word%20-%20Portfolio.pdf>

Rodrigues, M. A. (outubro de 2009). Auxiliares da ação educativa: poderes ocultos? (Tese de mestrado). Universidade do Minho.

Sousa, C. B. (2017). (Re)pensar a profissão do pessoal não docente em jardins de infância e nas escolas do 1º CEB: uma análise no âmbito de um projeto de promoção do sucesso escolar no concelho de Espinho (Tese de mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

STAAE SUL E R. A. - Sindicato dos Técnicos, A. e. (2011). Austeridade, alavanca da qualidade. In *VII Congresso do Sindicato dos Técnicos, Administrativos e auxiliares da Educação*. Lisboa: Federação Nacional da Educação.

STAAE SUL E R. A. - Sindicato dos Técnicos, A. e. (2014). Funcionários da Escola também Educam. In *Dia Nacional do Pessoal de Apoio Educativo das Escolas*. Lisboa: STAAESul e Regiões Autónomas.

Tardif, M. (2002). Saberes docentes e formação profissional. Editora Vozes: Petrópolis.

Veloso, L., Craveiro, D., & Rufino, s. (2011). Participação da comunidade educativa na gestão escolar. *Educação e Pesquisa* 38 (4), 815 – 832.

Quadro Legal

Decreto-Lei n.º 49420/1969 de 24 de novembro.

Decreto-Lei n.º 513/1973 de 10 de outubro.

Decreto-Lei n.º 273/1979 de 3 de agosto.

Decreto-Lei n.º 57/1980 de 26 de março.

Decreto-Lei n.º 344/1982 de 1 de setembro.

Decreto-Lei n.º 223/1987 de 30 de maio.

Decreto-Lei n.º 115-A/1998 de 4 de maio.

Decreto-Lei n.º 515/1999 de 24 de novembro.

Decreto-Lei n.º 74/2004 de 26 de março.

Decreto-Lei n.º 184/2004 de 29 de julho.

Decreto-Lei n.º 121/2008 de 11 de julho.

Decreto-Lei n.º 139/2012 de 5 de julho.

Decreto-Lei n.º 137/2012 de 2 de julho.

Decreto n.º 48572/1968 de 9 de setembro.

Portaria n.º 1049-A/2008 de 16 de Setembro.

Portaria n.º 29/2015 de 12 de fevereiro.

Lei n.º 12-A/2008 de 27 de Fevereiro.

Lei n.º 35/2014 de 20 de Junho.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO AOS PROFESSORES

Apresenta-se a reprodução dos ecrãs referentes a cada uma das secções do questionário.

De que modo os Assistentes operacionais são determinantes para o desenvolvimento do processo educativo dos alunos?

O presente questionário insere-se num projeto de investigação no âmbito do Mestrado em Educação - Especialização em Administração de Organizações Educativas e pretende recolher dados sobre a atividade profissional dos ASSISTENTES OPERACIONAIS (AO).

Os dados recolhidos são confidenciais. O questionário é anónimo e não há respostas certas ou erradas. O importante é a sua opinião sincera.

A temática da investigação são os assistentes operacionais na Escola Artística de Soares dos Reis e o objetivo desta é identificar de que forma os assistentes operacionais são importantes para o desenvolvimento do processo educativo dos alunos. Cada Respondente deve responder não "por si próprio" mas pela leitura que faz da generalidade do desempenho da classe profissional que os Assistentes Operacionais representam nas diversas escolas.

Pretende-se que as respostas a este inquérito digam respeito à sua perceção sobre o que acontece na sua escola e não ao que considera que seria a situação ideal.

No preenchimento do questionário deverá ter conhecimento que:

AO: Assistentes Operacionais.

EE: Encarregados de Educação

Conteúdos funcionais: tarefas atribuídas aos AO como funções de carácter manual ou mecânico, tarefas de apoio elementares e responsabilidade pelos equipamentos e sua correta utilização (manutenção e reparação) – DL35/2014.

Estrutura do questionário

O questionário apresenta 4 secções:

1. Caracterização pessoal e profissional
2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO.
3. Perceção sobre as competências dos AO.
4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações.

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

1- Caracterização pessoal e profissional

Idade (anos) *

Your answer _____

Habilitações Literárias *

12º

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Other: _____

Situação profissional *

Quadro

Contratado

Other: _____

Tempo de serviço como docente (anos) *

Your answer _____

BACK

NEXT

Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO

Classifique cada uma das afirmações de acordo com o seu grau de concordância:

*

	Concordo	Concordo Parcialmente	Discordo Parcialmente	Discordo	Sem Opinião
1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Os AO zelam					

7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores professores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Os AO participam em reuniões com os professores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Os AO participam em reuniões com os professores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BACK

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

Perceção sobre as competências dos AO

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

*

	Concordo	Concordo Parcialmente	Discordo Parcialmente	Discordo	Sem Opinião
1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Os AO apresentam uma atitude de disponibilidade para com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Os AO estão receptivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma e individual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Os AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.

11. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.

12. Os AO Assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.

13. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.

BACK

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

Desempenho dos AO em relação a diferentes situações

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

*

	Concordo	Concordo Parcialmente	Discordo Parcialmente	Discordo	Sem Opinião
1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Os AO ajudam os professores com os equipamentos das salas de aula.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Em situações de grande fluxo de alunos no bufete e papelaria os AO alteram as suas posições/funções para ajudar nesta situação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro, lugar aos AO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos AO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.

14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.

BACK

SUBMIT

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO AOS ALUNOS

Inquérito por questionário

Público-Alvo: Discentes

O presente questionário insere-se num projeto de investigação no âmbito do Mestrado em Educação - Especialização em Administração de Organizações Educativas e pretende recolher dados sobre a atividade profissional dos **ASSISTENTES OPERACIONAIS (AO)**.

Os dados recolhidos são confidenciais. O questionário é anónimo e não há respostas certas ou erradas. O importante é a sua opinião sincera.

A temática da investigação são os assistentes operacionais na EASR e o objetivo desta é identificar de que forma os assistentes operacionais são importantes para o desenvolvimento do processo educativo dos alunos, nomeadamente no que concerne ao apoio dado ao desenvolvimento dos alunos. Cada Respondente deve responder não “por si próprio” mas pela leitura que faz da generalidade do desempenho da classe profissional que os Assistentes Operacionais representam nas diversas escolas.

Pretende-se que as respostas a este inquérito digam respeito à sua perceção sobre o conjunto dos AO e não à sua prestação individual.

No preenchimento do questionário deverá ter conhecimento que:

AO: Assistentes Operacionais.

Conteúdos funcionais: tarefas atribuídas aos AO como funções de carácter manual ou mecânico, tarefas de apoio elementares e responsabilidade pelos equipamentos e sua correta utilização (manutenção e reparação) – DL35/2014.

Estrutura do questionário

O questionário apresenta 4 secções:

1. Caracterização pessoal e profissional
2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO.
3. Grau de conhecimento sobre as competências dos AO.
4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações.

I- Caracterização pessoal e profissional

Alunos:

Idade:			
Nível de escolaridade:	10º	11º	12º

II - Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO.

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.					
2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.					
3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.					
4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.					
5. Os AO zelam pelas instalações e equipamentos da escola.					
6. Os AO respeitam as diferenças culturais.					
7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores.					
8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.					
10. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.					
10. Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.					
11. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.					
12. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.					
13. Os AO participam em reuniões com os professores.					
14. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.					

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
15. Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.					
16. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções.					

II - Perceção sobre as competências dos AO.

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
1. Os AO executam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.					
2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.					
3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.					
4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, perante a comunidade escolar.					
5. Os AO apresentam uma atitude de disponibilidade para com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.					
6. Os AO estão recetivos para colaborar com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.					
7. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma e individual.					
8. Os AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos.					
9. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.					

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
10. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.					
11. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.					
12. Os AO Assumem uma postura positiva e dinâmica sempre que mudam de posições/funções na escola.					
13. Os AO perante situações difíceis mantêm o controlo emocional e discernimento profissional.					

II - Desempenho dos AO em relação a diferentes situações

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
1. Quando surgem conflitos entre os alunos, os AO auxiliam na pacificação dos ânimos.					
2. Os AO ajudam os alunos com incapacidades físicas nas suas atividades fora dos tempos letivos.					
3. Os AO ajudam os professores com os equipamentos das salas de aula.					
4. Em situações de grande fluxo de alunos no bufete e papelaria os AO alteram as suas posições/funções para ajudar nesta situação.					
5. Os alunos consideram os AO como alguém em quem podem confiar e/ou confidenciar.					
6. Os AO disponibilizam-se para colaborar com os professores, sempre que surge algum imprevisto em contexto de sala de aula.					
7. O número de AO na escola são suficientes para a execução dos conteúdos funcionais.					

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
8. Os AO desenvolvem uma atitude de prevenção/apoio junto dos alunos nas diversas situações.					
9. Os AO estabelecem uma relação com as famílias/EE dos alunos.					
10. Em situações de indisciplina os professores recorrem, em primeiro, lugar aos AO.					
11. Quando surgem problemas pessoais os alunos pedem ajuda aos AO.					
12. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.					
13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.					
14. Os conteúdos funcionais dos Assistentes Operacionais poderiam ser realizados pelos alunos.					

APÊNDICE 3 - QUESTIONÁRIO AOS ASSISTENTES
OPERACIONAIS

Inquérito por questionário

Público-Alvo: Assistentes operacionais

O presente questionário insere-se num projeto de investigação no âmbito do Mestrado em Educação - Especialização em Administração de Organizações e tem como objetivo identificar de que forma os assistentes operacionais são importantes para o desenvolvimento do processo educativo dos alunos.

Pretende-se recolher a opinião dos Assistentes Operacionais, de forma generalizada, sobre a sua atividade profissional e não sobre indivíduos específicos. Cada Respondente deve responder não “por si próprio” mas pela leitura que faz da generalidade do desempenho da classe profissional que os Assistentes Operacionais representam nas diversas escolas.

O questionário é anónimo e não há respostas certas ou erradas. O importante é a sua opinião sincera.

No preenchimento do questionário deverá ter conhecimento que:

Conteúdos funcionais: tarefas atribuídas aos AO como funções de natureza executiva de carácter manual ou mecânico, tarefas de apoio elementares e responsabilidade pelos equipamentos e sua correta utilização (manutenção e reparação) – DL35/2014.

Estrutura do questionário

O questionário apresenta 4 secções:

1. Caracterização pessoal e profissional
2. Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO.
3. Grau de conhecimento sobre as competências dos AO.
4. Desempenho dos AO em relação a diferentes situações.

I- Caracterização pessoal e profissional

Idade:			
Habilitações literárias:	9º	12º	bacharelato licenciatura
Tempo de serviço como AO:			
Situação Profissional:	Quadro	Contratado	
N.º de anos de exercícios de cargos de coordenação:			

II - Grau de conhecimento sobre os direitos e deveres dos AO.

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
1. Os AO colaboram na integração dos alunos dentro da comunidade escolar.					
2. Os AO colaboram com os seus pares e restante comunidade escolar com respeito e cumprimento de regras.					
3. Os AO são facilitadores na resolução de problemas na comunidade escolar.					
4. Os AO contribuem o normal desenvolvimento das atividades letivas.					
5. Os AO zelam pelas instalações e equipamentos da escola.					
6. Os AO respeitam as diferenças culturais.					
7. Os AO cooperam com os diversos intervenientes no processo educativo, nomeadamente os professores.					
8. Os AO atualizam os seus conhecimentos através de formação contínua.					
9. Os AO respeitam a natureza confidencial da informação relativos a alunos, familiares e EE.					
10. Os AO participam em eleições para órgãos colegiais do estabelecimento de ensino.					
11. Os AO participam em reuniões com os professores.					
12. Os AO contam com o apoio dos órgãos de gestão da escola para a resolução de problemas.					
13. Os AO recebem preparação técnica e pedagógica no sentido de cumprirem adequadamente as suas tarefas.					
14. Os AO são tratados condignamente pela comunidade educativa, recebendo a necessária cooperação no exercício das suas funções.					

II - Grau de conhecimento sobre as competências dos AO.

Classifique cada uma das afirmações seguintes de acordo com o seu grau de concordância:

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
1. Os AO realizam com empenho os conteúdos funcionais que lhe são atribuídos.					
2. Os AO são persistentes na resolução dos problemas e dificuldades.					
3. Os AO assumem os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional.					
4. Os AO promovem uma boa imagem do setor, tratando de forma justa e imparcial todos os comunidade escolar.					
5. Os AO apresentam uma atitude de disponibilidade para com os diversos intervenientes da comunidade escolar e procuram responder às suas solicitações.					
6. Os AO respeitam os critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.					
7. Os AO mantêm o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utilizam.					
8. Os AO executam os conteúdos funcionais de forma autónoma e individual.					
9. Os AO desenvolvem atividades onde não atuam sozinhos.					
10. Os AO perante conflitos, mantêm um comportamento estável e uma postura profissional.					
11. Os AO mantêm um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço, trabalhando com pessoas com diferentes características.					
12. Os AO Assumem diferentes posições/funções na escola ao longo do ano letivo.					

	Concordo	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo	Sem opinião
12. Em caso de doença/mal estar os alunos recorrem aos AO.					
13. Os AO são elementos fundamentais para o desenvolvimento do ano letivo.					