

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

Sistema de Gestão da Qualidade

**MANUAL DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DO
COLABORADOR**



(2015)

Índice

Índice	2
Introdução - Carta de apresentação	3
Capítulo I- Acolhimento e Integração	4
1.1. Apresentação do Manual/Objetivos/Guia de Acolhimento	4
1.2. Apresentação da Instituição	5
1.3. Missão/Valores/Visão/Políticas da Qualidade	5
Capítulo II- Informações Gerais	7
2.1. Instalações	7
2.2. Horários	7
2.3. Recursos humanos	7
2.3.1. Organogramas da Instituição	8
2.4. Pontos da legislação a reter	9
2.4.1. Direitos e Deveres	9
2.5. Registo de assiduidade	9
2.6. Remuneração	10
2.7. Fardamento	10
2.8. Faltas	10
2.9. Férias	10
2.10. Recrutamento, seleção e receção de novos colaboradores	11
2.11. Avaliação de desempenho	11
2.12. Formação profissional	11
2.13. Voluntariado	12
2.14. Estágios curriculares/profissionais	12
Capítulo III – Procedimentos	13
Capítulo IV- Instruções de Trabalho	16

Introdução - Carta de apresentação

Caríssimo Colaborador:

Seja bem-vindo à ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes.

Integrar um novo elemento na nossa equipa de trabalho é, acima de tudo, fornecer-lhe as melhores condições de adaptação para que, o mais rapidamente possível, se sinta parte integrante da nossa equipa.

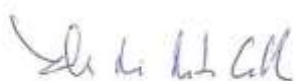
Este manual foi elaborado a pensar em si, sem pretender ser exaustivo, com o objetivo de lhe prestar todas as informações necessárias, relativas à organização e funcionamento da Instituição, proporcionando-lhe desta forma uma melhor compreensão e conhecimento da mesma.

Pomos assim ao seu dispor, um conjunto de informações: horários, faltas, avaliação de desempenho e formação entre outras que, o auxiliarão a compreender a dinâmica da Instituição. As dúvidas que possam surgir, após a leitura do Manual, deverão ser colocadas à Direção de Serviços da ASCUDT.

Posto isto, a ASCUDT augura-lhe um bom desempenho, esperando que se sinta humana e profissionalmente realizado nesta Missão e tenha muito gosto e satisfação em trabalhar com a nossa equipa.

Queremos que se sinta feliz entre nós e nos ajude a fazer felizes todos quantos nos rodeiam, respeitando-os e servindo-os com ternura, dedicação e entusiasmo. Seja bem-vindo.

O Presidente da Direção



Capítulo I- Acolhimento e Integração

1.1. Apresentação do Manual

No âmbito do Acolhimento e Integração pretende-se receber/acolher o novo colaborador, orientando-o e facultando-lhe todas as informações, procedimentos, instruções de trabalho e os documentos sobre a instituição, de forma a dar a conhecer o modo de funcionamento da mesma. O novo colaborador passa por um período de adaptação à função que será tanto mais rápido e eficaz quanto mais organizado e adequado for o processo de Acolhimento e Integração.

Acolher um novo elemento é, acima de tudo, fornecer-lhe as melhores condições de integração para que, o mais rapidamente possível, se sinta membro da instituição.

O Acolhimento deverá incluir duas vertentes: uma mais global, referente à instituição e outra mais específica referente ao desempenho da sua função.

Objetivos:

- Superar dificuldades de adaptação;
- Prestar informações úteis;
- Reduzir o período de adaptação;
- Envolver todos os intervenientes;
- Adequar às especificidades da admissão.

Guia de Acolhimento:

- ASCUDT – Caracterização e localização Espacial, (visita guiada às instalações);
- Partilhar contactos e informações gerais e práticas, (Formas de Organização/Funcionamento - Regulamento Interno - Horário e local de trabalho; Salário; benefícios Sociais; normas de Higiene, Segurança e Qualidade);
- Direitos e Deveres;
- Princípios Éticos;
- Contribuir para boas relações sócio – profissionais;
- Adotar modelos de comportamento organizacional;
- Formação Profissional.

O presente Manual de Acolhimento e Integração do Colaborador constitui um instrumento facilitador no processo de integração de novos Colaboradores que contactam pela primeira vez com a Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes.

O objetivo deste Manual é fornecer-lhe um conjunto de informações sobre a estrutura e a organização interna, os princípios, as normas e os procedimentos em vigor na Instituição, para que se possam identificar com o carisma institucional e inserir-se mais rapidamente no seu novo posto de trabalho.

Pretende também esclarecer e consciencializar o novo Colaborador relativamente aos principais objetivos da ASCUDT à Missão, Visão, Valores, Políticas da Qualidade, bem como sobre a importância do contributo de cada um para a melhoria da qualidade de vida dos Clientes.

Uma vez que a qualidade dos cuidados prestados está intimamente ligada à qualidade humana e profissional daqueles que os prestam, procura-se, no processo de admissão do novo Colaborador, valorizar não só as competências académicas e profissionais mas também as competências humanas e sociais.

Face à natureza do serviço prestado pela Instituição, os recursos humanos constituem-se como absolutamente decisivos para o cumprimento da missão da mesma.

1.2. Apresentação da Instituição

Desde a sua fundação, em 1993 e, desde o início da sua atividade, em 1994, que a pertinência da ASCUDT tem sido demonstrada pelo crescente número de associados, atualmente cerca de 1056 e, de cerca de 202 sócios e clientes com diversas tipologias de deficiência que são apoiados em diversas áreas.

Até maio de 2011 a ASCUDT desenvolveu, em instalações precárias, acolhimento residencial; cuidados alimentares e de higiene; atividades ocupacionais; apoio à integração profissional; atendimento psicológico; orientação e encaminhamento médico e terapêutico; reorientação educativa e formativa; promoção de competências tecnológicas da comunicação e informação; manutenção física e expressão corporal; desenvolvimento pessoal, social e profissional.

No dia 1 de junho de 2011 a ASCUDT mudou-se para a sua nova Sede – Lar Residencial e Residência Autónoma e acolhe 34 pessoas com diversas tipologias de deficiência, disponibilizando-lhe uma equipa de pessoal especializado, todos os cuidados, bens e serviços que lhes permitem ter bem-estar e qualidade de vida com dignidade valorizando a sua plena inclusão na sociedade.

Em junho de 2012 inaugurou-se a resposta social de CRFP da ASCUDT que é uma estrutura na cave do edifício da Sede da ASCUDT onde se pretende desenvolver, a partir de 2013, ações de reabilitação e formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidades.

1.3. Missão/Valores/Visão/Políticas da Qualidade

Missão

A missão é a razão da existência da ASCUDT, ao contrário de um objectivo que é atingido ou de uma estratégia que é cumprida, a missão é orientadora de um conjunto de comportamentos e desempenhos que visam a sua

prosecução: Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade - Inclusão e Cidadania Sempre em Construção!...

Valores

Os valores são o que ASCUDT defenderá incondicionalmente: Igualdade de oportunidades; Dignidade da vida humana; Responsabilidade social; Confidencialidade; Cidadania Ativa; Privacidade; Integridade e Rigor.

Visão

Seremos uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência.

Teremos a maioria dos nossos clientes integrados a nível sócio-cultural, formativo e profissional.

Implementaremos serviços de apoio às pessoas com deficiência e comunidade em geral.

Criaremos sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional

Capítulo II- Informações Gerais

2.1. Instalações

Implantada num edifício novo, a sede da ASCUDT, tem as respostas sociais de LRE, CAO, SAD, RA, CR e CRPF, e as instalações estão organizadas com todo o equipamento e material necessário, para o bom desempenho das atividades a desenvolver pelos Colaboradores. Todos os espaços estão adaptados às limitações dos Clientes.

No exterior, a área envolvente possibilita a realização de atividades de jardinagem e hortofloricultura.

2.2. Horários

A Instituição funciona 24 horas por dia.

Os Colaboradores cumprem o horário previsto no Contrato de Trabalho.

Sempre que se justifique e devidamente fundamentado, o período normal de trabalho pode ser aumentado esporadicamente.

2.3. Recursos humanos

Na ASCUDT considera-se que os recursos humanos constituem um elemento crucial para o sucesso ou insucesso do desempenho institucional e são absolutamente decisivos para o cumprimento da sua missão.

É fundamental compreender que pode haver Colaboradores a realizar a mesma função ou funções distintas, porém o trabalho que realizam é sempre interdependente e o bem-estar do Cliente depende, direta ou indiretamente, dessa execução.

É, então fundamental, reter que, o trabalho em equipa, aumenta a capacidade de lidar com o entendimento e a resolução de conflitos, exercita a flexibilidade e a criatividade, a comunicação aberta e honesta e fortalecem-se os sentimentos de pertença à Instituição.

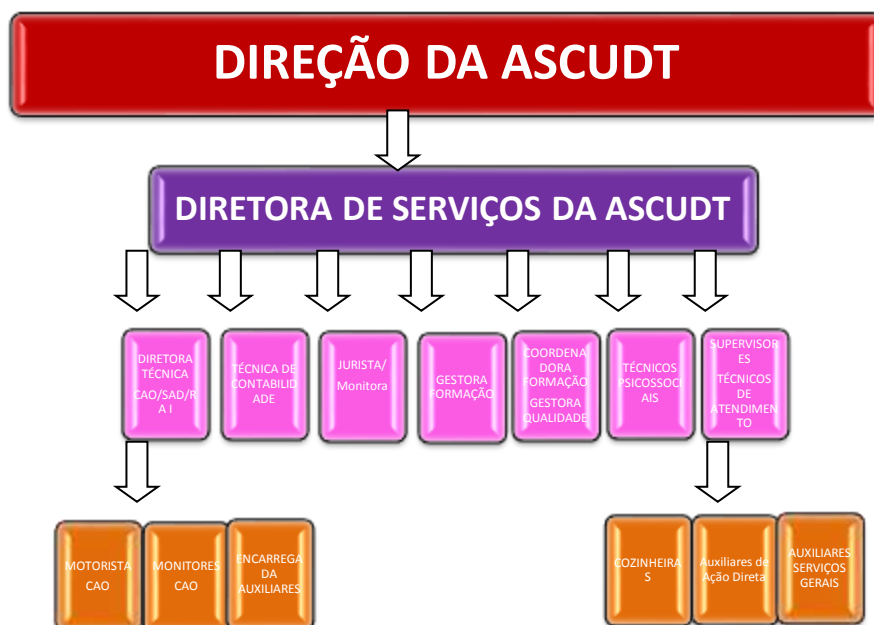
Sentindo-se mais apoiados, os Colaboradores ficam mais motivados, prevenindo também o stress e o desgaste que a prestação de cuidados aos Clientes pode acarretar.

A Instituição mantém permanentemente atualizado o registo do pessoal, por respostas sociais, com indicação dos nomes, idade e admissão, tipo de contrato, categorias, datas de início e fim das férias e faltas.

As funções de cada Colaborador encontram-se descritas no Manual de Funções.



2.3.1. Organogramas da Instituição



2.4. Pontos da legislação a reter

No que respeita à legislação, o Colaborador é abrangido pela lei geral do trabalho, nomeadamente no constante na Lei nº 7/2009. No Regulamento Interno e no Manual de Funções da Instituição são apresentados, em síntese, os Direitos e Deveres do mesmo.

2.4.1. Direitos e Deveres

NORMA XXIX

Direitos dos Colaboradores

Os colaboradores da ASCUDT têm o direito:

1. A todos os direitos contemplados pela legislação laboral, nomeadamente os direitos concedidos especificamente pelo acordo da CNIS, previstos no BTE correspondente;
2. À compensação de horas de serviço extraordinário realizado por dia(s) de descanso;
3. A poderem trocar o período de férias com o consentimento da Direção;
4. A serem pagos por despesas em deslocações e alimentação quando realizam serviço externo;
5. A poderem compensar as horas de serviço extraordinário, por igual período de tempo, no caso de participarem em atividades extras, como colónias de férias, comemorações, galas, jantares e ceias temáticas, como a celebração do Natal e o dia da ASCUDT;
6. Ao dia de aniversário, como dia de descanso, remunerado e com subsídio de alimentação pagos, quando o Colaborador tenha boa avaliação de desempenho.

NORMA XXX

Deveres dos Colaboradores

Os colaboradores da ASCUDT têm o dever a:

1. Zelar pelo bom desenvolvimento das atividades desenvolvidas;
2. Contribuir para a difusão da ASCUDT;
3. Cumprir os horários estabelecidos neste regulamento;
4. Promover atividades com os clientes;
5. Prestar apoio, assistência e serviço de alimentação, higiene pessoal e de saúde aos clientes;
6. Respeitar os Estatutos, Regulamentos e demais diretrizes da ASCUDT;
7. Acatar as decisões dos diversos órgãos estatutários competentes;
8. Respeitar os clientes e seus familiares, tutores ou representantes legais; colaboradores e corpo constitutivo da ASCUDT;
9. Sigilo sobre todas as informações, *know how*, comunicações, atividades e técnicas desenvolvidas no seio da instituição ou obtidas em consequência da prestação da sua atividade na ASCUDT.

2.5. Registo de assiduidade

O registo do trabalho é feito através da impressão digital ou cartão de acesso. Através deste registo será possível conferir a assiduidade e pontualidade do Colaborador.

Diariamente o Colaborador regista o momento da entrada e da saída, de cada período de trabalho. No campo relativo à comunicação de faltas, sempre que for feita via telefone, o Supervisor de Serviço regista o nome de quem informou, os dias/horas da não comparência ao trabalho e rubrica. Se a comunicação for presencial, faz-se o mesmo procedimento. O Colaborador deve entregar o comprovativo da justificação das faltas.

2.6. Remuneração

O vencimento do Colaborador é individualizado, orientado pela hierarquia estabelecida, tendo direito a seguro, subsídio de férias e de natal, segurança social. Os vencimentos são pagos até ao último dia de cada mês.

2.7. Fardamento

Na ASCUDT alguns Colaboradores usam um vestuário específico do serviço que presta, devendo apresentar-se sempre limpo e asseado.

Todos os trabalhadores auxiliares (A.A.D.; A.S.G.; Cozinheiras e Vigilantes) devem utilizar o vestuário disponibilizado pela Instituição no início de contrato, duas fardas a cada trabalhador auxiliar e um colete a cada vigilante.

A farda dos Auxiliares é constituída por bata, de cor rosa ou verde. No caso da Cozinheira e Ajudante de Cozinha é constituída por farda branca, avental laranja, touca e calçado antiderrapante. Os vigilantes têm um colete em tons de azul.

Os Técnicos Superiores que orientam e apoiam os clientes devem usar bata branca.

Todos os Colaboradores devem utilizar o crachá de identificação, no decorrer do seu turno de trabalho.

2.8. Faltas

As faltas podem ser justificadas ou injustificadas. São consideradas faltas justificadas:

- As dadas dias seguidos, por altura do casamento;
- As motivadas por falecimento do cônjuge, parentes ou afins;
- As motivadas pela prática de atos necessários e inadiáveis;
- As motivadas pela prestação de provas em estabelecimento de ensino;
- As ausências não superiores a 4 horas e só pelo período estritamente necessário;
- As motivadas pela impossibilidade de prestar trabalho devido a facto que não seja imputável ao seu trabalho, nomeadamente doença, acidente ou cumprimento de obrigações legais, ou a necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar.

São consideradas injustificadas todas as faltas não previstas no número anterior.

2.9. Férias

O colaborador tem direito a um período de férias remuneradas em cada ano civil. As férias serão gozadas em período a acordar. O direito a férias adquire-se com a celebração do Contrato de Trabalho e vence no dia 1 de janeiro de cada ano civil, salvo o disposto no número seguinte:

- No ano da contratação o trabalhador tem direito, após seis meses completos de execução do Contrato, a gozar dois dias úteis de férias por cada mês de duração do mesmo, até ao máximo de 20 dias úteis.

- No caso de sobrevir o termo do ano civil antes de decorrido o prazo referido no item anterior ou antes de gozado o direito a férias, pode o trabalhador usufruí-lo até 30 de junho do ano civil subsequente.

2.10. Recrutamento, seleção e receção de novos colaboradores

A ASCUDT prossegue uma política de recursos humanos assente nos princípios da igualdade de oportunidades.

O processo de recrutamento e seleção será realizado sempre que surgir necessidade de admitir novos Colaboradores, pelo que não existe uma periodicidade específica para que ocorra.

A Instituição tem uma base de dados dos recursos humanos, elaborada com base nos currículos rececionados na mesma, quer por via CTT, presencial ou E-mail. Os recursos humanos serão recrutados, avaliados e geridos com base nos perfis e competências profissionais e nos requisitos técnicos, pessoais e comportamentais essenciais à prestação de serviços de qualidade aos Clientes da Instituição.

Os critérios de recrutamento, seleção e receção de novos Colaboradores constam em instrução de trabalho própria.

2.11. Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é fundamental para a gestão dos recursos humanos. Esta serve para avaliar o trabalho dos Colaboradores, corrigir eventuais erros, verificar a necessidade de formação, melhorar o seu desempenho e por fim constitui um momento de autoavaliação.

Anualmente será ainda realizada uma avaliação à própria Instituição, através de questionários anónimos fornecidos aos Colaboradores, de forma a avaliar as suas necessidades, expectativas, motivação e satisfação dos mesmos nos serviços prestados.

Todos os Colaboradores, em novembro de cada ano, estão sujeitos ao processo de avaliação de desempenho: auto-avaliação e avaliação descendente efectuada pelo superior hierárquico.

2.12. Formação profissional

A ASCUDT tem o dever de apoiar a formação profissional dos seus Colaboradores, proporcionando ações de formação profissional adequadas à sua qualificação. O colaborador deve assim participar de modo diligente nas ações

que lhe são proporcionadas. A formação contínua de ativos deve abranger, em cada ano, pelo menos 50% dos trabalhadores, sendo que a Instituição proporciona, no mínimo, anualmente 35 horas de formação certificada.

2.13. Voluntariado

No âmbito dos recursos humanos, considera-se a participação de Voluntários, cujo regime de colaboração se encontra enquadrado por Regulamento de Voluntariado, devidamente aprovado para o efeito, no qual se estabelece o conjunto de direitos e deveres inerentes ao respetivo estatuto.

2.14. Estágios curriculares/profissionais

A Instituição tem Protocolos de Cooperação com Instituições de Educação e Formação, no âmbito da realização de estágios curriculares e profissionais.

Capítulo III – Procedimentos

Procedimentos Iniciais	Responsável
1-Entrega de documentos pessoais: Cópia do BI ou CC; NIF; NISS;NIB; 1 Foto	Técnica Contabilidade
2-Elaboração e assinatura do contrato de trabalho	Jurista/Direção e o próprio
3-Ativação do seguro de acidentes de trabalho ou de acidentes pessoais	Técnica Contabilidade
4-Inscrição na Segurança Social	Técnica Contabilidade
5-Fornecer os dados do novo colaborador/a ao Gabinete de Contabilidade	Técnica Contabilidade
6-Entrega do horário mensal de trabalho que poderá ser fixo ou por turnos rotativos	Diretora de Serviços Supervisor
7-O local da prestação do serviço do/a colaborador/a é rotativo, sendo alterado mensalmente pelas respostas sociais da instituição	Diretora de Serviços
8-O/a colaborador/a que trabalhe por turnos rotativos tem direito a 60m de pausa de trabalho, 10m para pequeno-almoço, 40m almoço/jantar e 10m lanche. O/a colaborador/a que tenha horário fixo tem direito a 90m almoço e 10m lanche ou pequeno-almoço.	Diretora de Serviços Supervisor
9-O/a colaborador/a poderá tomar as refeições no refeitório, trazendo a refeição de casa ou comer a ementa do dia da ASCUDT, avisando a cozinheira no dia anterior e pagar a refeição de imediato ou no final do mês.	Todos os Colaboradores
10-As refeições ou alimentos consumidos pelos colaboradores são registados no livro do refeitório pela cozinheira e na ausência desta pelo supervisor.	Cozinheira Supervisor
11-No fim do mês o supervisor contabiliza as refeições e alimentos consumidos por cada colaborador e expõe uma tabela com o custo total a ser pago, devendo este ser liquidado até ao dia 8 do mês seguinte.	Supervisor
12-O/a colaborador/a pode levar para casa a refeição confeccionada na instituição, devendo no dia anterior informar a cozinheira.	Cozinheira
13-Entrega de 2 fardas de trabalho, chave do cacifo, um par de luvas (trabalhador auxiliar), colete (vigilante), cartão de acesso e cartão de identificação (todos os colaboradores).	Técnica Contabilidade Técnica Qualidade Gestora da Qualidade
14-O/a colaborador/a deve usar farda da instituição ou bata branca, conforme o cargo, e todos os colaboradores deverão utilizar o crachá de identificação.	Todos os Colaboradores
15-Efetuar o registo do/a colaborador/a e respetivo cartão no sistema de acesso.	Técnica Contabilidade Gestora da Qualidade
16-Dar ao colaborador/a o n.º telefone, o login e password do mail da instituição, o login e password da QA e n.º dos processos de registos a efectuar.	Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
17-Ensinar o/a colaborador/a a efetuar os registos na QA.	Gestora da Qualidade
18-O/a colaborador/a deve dar o seu contacto telefónico, mail pessoal que deverá ser integrado, de imediato, na lista telefónica e posteriormente no placar da instituição.	Supervisor Gestora da Qualidade
19-O/a colaborador/a deve ter todas as vacinas em dia, em especial as da Hepatites virais – A, B e C.	Supervisor
20-A/o colaborador/a deve ler no Manual de Funções da ASCUDT o perfil inerente ao desempenho da sua função, categoria, responsabilidades e grau hierárquico.	Supervisor Gestora da Qualidade
21-A/o colaborador/a deve sempre trabalhar em conjunto com outra colega. Nunca deverá sozinho levantar, deitar, dar banho, mudar a fralda, vestir, levar à casa de banho um cliente de pouca ou nenhuma mobilidade.	Supervisor
22-Os vigilantes devem prestar os cuidados noturnos conforme tabela afixada no placar e efetuarem o registo na QA (R61) e no dossier da receção.	Vigilantes

23-O/a colaborador/a deve estar presente nas reuniões convocadas pela Direção ou pela Direção de Serviços.	Direção Diretora de Serviços
24-O/a colaborador/a pode tornar-se sócio/a da instituição e participar ativamente na Assembleia Geral da instituição.	Todos os Colaboradores
25-Na instituição são festejados os aniversários dos colaboradores que aderem à Bolsa de Aniversários, consistindo num pagamento mensal por cada colaborador para aquisição dos presentes de aniversário. O aniversariante traz o bolo e as bebidas, os colegas cantam os parabéns e entregam a prenda de anos.	Supervisor
26-O/a colaborador/a deve frequentar ações de formação, internas ou externas, de acordo com o Plano Anual de Formação da instituição (S43, S44, S45, S46). Anualmente o referido plano é alvo de avaliação.	Gestor de Formação
27-O/a colaborador/a deve cumprir as directrizes do seu superior hierárquico, a Direção e a Direção de Serviços, sendo este último o responsável máximo dos colaboradores a seu cargo (ver organograma).	Diretora de Serviços
28-O/a colaborador/a fica sujeito a procedimentos disciplinares (processo disciplinar) quando não cumpre os seus deveres de acordo com o Regulamento Interno e o preceituado no Código do Trabalho, no Boletim do Trabalho e Emprego e na Convenção Coletiva da Confederação Nacional das Instituições Solidariedade Social.	Direção Diretora de Serviços Jurista
29-O/a colaborador/a pode faltar ao trabalho pelos motivos previstos na lei, devendo ser formalmente comunicada, através dos impressos disponibilizados na receção.	Todos os Colaboradores
30-Sempre que o/a colaborador/a precisar de faltar deve proceder à troca de turno com uma colega, caso contrário pode ser considerada falta injustificada se não apresentar justificação, no prazo de 5 dias, de acordo com a lei descrita no formulário fornecido pela instituição.	Todos os Colaboradores
31-O/a colaborador/a só pode ausentar-se do serviço ou chegar mais tarde, até 15m, se informar e tiver autorização para tal, caso contrário pode ser considerada falta.	Todos os Colaboradores
32-O/a colaborador/a tem direito a gozar 22 dias úteis de férias, após 12 meses de trabalho ou 2 dias úteis por mês após 6 meses de trabalho, vencendo-se no início de cada ano civil.	Todos os Colaboradores
33-Em cada grupo e turno de trabalho (auxiliares, vigilantes, supervisores e técnicos superiores) só poderá gozar férias um/a colaborador/a de cada vez, devendo para isso haver consenso e harmonia na marcação das férias. Se não houver consenso compete à Direção de Serviços decidir.	Todos os Colaboradores
34-O/a colaborador/a deve indicar à Direção de Serviços, até 1 de março, os dias que pretende gozar férias, podendo ser repartidos, no máximo, até 3 períodos ao longo do ano.	Todos os Colaboradores
35-A retribuição mensal do colaborador/a é sempre paga no último dia de cada mês, sendo-lhe sempre descontado o subsídio de alimentação correspondente ao n.º de dias que faltou ao trabalho durante o mês.	Técnica de Contabilidade
36-O/a colaborador/a tem direito ao subsídio de férias e de Natal que é pago nos meses de maio, junho e julho e outubro, novembro e dezembro, respetivamente, de forma alternada, constituída por 3 grupos de colaboradores da instituição.	Diretora de Serviços
37-Os subsídios de férias e de Natal não incluem o subsídio de alimentação.	Técnica de Contabilidade
38-No mês a seguir a ter recebido o subsídios de férias o/a colaborador/a não recebe o subsídio de alimentação.	Técnica de Contabilidade
39-Durante o período de férias do/a colaborador/a, (supervisor, cozinheira e vigilante) é substituído por outro colaborador/a que receberá a retribuição correspondente aos n.º de dias de trabalho suplementar realizado.	Diretora de Serviços

40-O/a colaborador/a em caso de emergência, urgência ou ocorrência grave que envolva clientes, colaboradores ou outras pessoas deve contactar, de imediato, o 112 e a Direção de Serviço. Em caso de incêndio, inundação, catástrofe, avaria de equipamentos deve ligar para o 112, Direção de Serviços e Técnica da Qualidade.	Todos os Colaboradores
41-O/a colaborador/a e seus familiares podem e devem participar nos eventos realizados pela instituição ou de acordo com o Plano Anual.	Todos os Colaboradores
42-O/a colaborador/a pode usufruir do serviço de cabeleireiro da instituição, procedendo à prévia marcação do serviço.	Todos os Colaboradores
43-Anualmente, dia 19 de julho é atribuído o prémio de mérito ao melhor colaborador/a do ano.	Direção Direção de Serviços Comissão Paritária
Procedimentos Finais	Responsável
1-Quando da rescisão do contrato do colaborador/a deverá ser anulado o seu seguro de acidentes de trabalho ou pessoais, a sua inscrição na segurança social e comunicar ao gabinete de contabilidade a realização do fecho de todas as contas com o colaborador.	Técnica Contabilidade
2-O/a colaborador/a deve entregar as 2 fardas, a chave do cacifo, as luvas (no caso trabalhador auxiliar) o cartão de acesso e cartão de identificação.	Técnica Qualidade
3-Deve ser anulado o acesso do login do mail e da QA do/a colaborador/a.	Gestor da Qualidade

Capítulo IV- Instruções de Trabalho

Instruções	Responsável
1-Início de turno: 1.1-Passar sempre o cartão de acesso 1.2-Ler o livro de ocorrências e de assuntos a tratar 1.3-Trocar informações com os colegas do turno anterior 1.4-Dirigir-se aos balneários: trocar de roupa, por as luvas, máscara, caneta, bloco de notas, chave do cacifo no bolso da farda, depois de guardar os seus objetos pessoais (carteira, roupa, etc) colocar o crachá de identificação.	Supervisor
2-Aguardar indicações do supervisor sobre quais as tarefas, qual a colega, em que zona vai trabalhar e quais os clientes que lhe estão destinados.	Supervisor
3-A/o colaborador/a no período da manhã deve prestar apoio às atividades da vida diária (higiene pessoal, pequeno-almoço) tendo em conta os PCI's dos Clientes, das 08h00 às 10h00 e proceder à higienização das instalações, das 10h00 às 12h00.	Auxiliar, Supervisor, Técnicos
4-A/o colaborador/a deve usar sempre luvas ao fazer a higienização pessoal do cliente, devendo desinfetar as mesmas quando muda de higienização de cliente para outro cliente.	Auxiliar, Supervisor, Técnicos
5-A/o colaborador/a deve prestar apoio no serviço de refeitório e na cozinha das 12h00 às 13h00, devendo usar sempre touca e avental.	Auxiliar, Supervisor
6-A/o colaborador/a auxiliar e supervisor devem tomar as suas refeições após a toma das refeições dos clientes. A/o técnica/o do Gabinete Psicossocial deve tomar as suas refeições em simultâneo com os clientes, na Copa 2 ou no exterior da instituição.	Auxiliares, Supervisor, Técnicos
7-A/o colaborador/a auxiliar às 16h00 deve assegurar no refeitório o lanche dos clientes.	Auxiliares
8-A colaboradora auxiliar antes e após a refeição do jantar deve higienizar os gabinetes técnicos e administrativos (LRE/CRFP).	Auxiliares
9-A/o colaborador/a deve prestar apoio no serviço de refeitório e na cozinha das 19h00 às 20h00, devendo usar sempre touca e avental.	Auxiliares, Supervisor
10-A/o colaborador/a deve assegurar que, após a toma da ceia, às 21h00, todos os clientes fiquem em repouso até às 22h30m e após esse período proceder à higienização das instalações.	Auxiliares, Supervisor, Técnicos
11-Antes da conclusão do turno, o/a colaborador/a deve fazer todos os registos na QA. Este é realizado no PC, de forma individual.	Todos os colaboradores
12-A/o colaborador/a pode conduzir as viaturas da Instituição, devidamente autorizado, devendo registar sempre os kms, o combustível, avaria, acidente ou ocorrência com a viatura na QA (S60).	Todos os Colaboradores
13-A/o colaborador/a sempre que ouvir uma campainha dos quartos e WC deve procurar um/a colega e dirigir-se imediatamente para o n.º assinalado nas caixas de alarme colocadas em diversos sítios das instalações.	Auxiliares, Vigilantes
14-O Serviço de lavandaria deve ser prestado diariamente pela responsável do serviço e registado na QA (S64). As colaboradoras auxiliares são responsáveis pelo levantamento do vestuário (S63) e entrega do mesmo aos respetivos clientes (S65).	Auxiliar de Lavandaria
15-As colaboradoras devem cumprir o horário de refeições: pequeno-almoço (8h-9h30m); almoço (12h00m-13h00m); lanche (16h-16h30m); jantar (19h-20h) e a ceia (21h00) para aqueles clientes que queiram usufruir desta última refeição.	Cozinheiras, Auxiliares, Supervisor, Técnicos

16-A Instituição dispõe de um parque de estacionamento para os colaboradores, sendo proibido estacionar na zona frontal da instituição, ficando esta zona reservada a visitantes, viaturas de emergência e de transporte de clientes.	Todos os colaboradores
17-Todos os Colaboradores devem saber o que consta no PI e PCI de cada cliente e executar as suas tarefas em função do descrito no PCI e, registadas posteriormente na QA (R61).	Todos os colaboradores
18-O/a colaborador/a sempre que verifique uma ocorrência, deve-a registar na QA - (R24), e no livro de ocorrências da receção.	Supervisores
19-A instituição faz a gestão e controlo de pertences dos clientes QA (R13).	Jurista
20- A Equipa Técnica faz o acompanhamento clínico externo e interno dos clientes, e efetuam os registos na QA (R61).	Técnicos Gabinete Psicossocial
21- Diariamente devem registar na QA as presenças dos clientes (R33); a entrada e saída de clientes respectivamente, (R37) e (R38) e no placar, e o registo de visitas, (R39).	Supervisor
22- A Equipa Técnica faz o planeamento de sessões individuais e/ou colectivas na QA (R52) e a sua posterior execução (R53).	Técnicos Gabinete Psicossocial
23-A Equipa Técnica deve registar na QA o atendimento (R01), o contacto de cliente (R31) e pré-inscrição de cliente (R55).	Supervisor Técnicos Gabinete Psicossocial
24-O serviço médico e de enfermagem devem ser prestados no Gabinete Médico/Enfermagem e é da responsabilidade desta equipa o registo dos seguintes processos na QA: R85; R59; R60 e R61.	Técnicos Gabinete Enfermagem
25-Todos os anos, durante o mês de novembro os colaboradores são avaliados pelo seu desempenho. O colaborador faz a sua auto-avaliação e posteriormente é avaliado pelo superior hierárquico.	Diretora de Serviços
26-A avaliação de necessidades, expectativas, motivação e satisfação dos colaboradores é feita, anualmente, em junho a todos os colaboradores que estejam a trabalhar na instituição há mais de 6 meses.	Diretora Técnica CAO/SAD; Gestora de Formação
27-A equipa responsável da cozinha deve assegurar o bom funcionamento do espaço, o controle alimentar, devendo registar na QA, a gestão de pratos (S12), a preparação de refeições (S13), a elaboração de ementas (S14) e o consumo de refeições (S33).	Cozinheiras, Técnica Qualidade; Gabinete Controle Alimentar
28-Os fornecedores devem ser inscritos na QA (S15) e o seu recrutamento (S16). A avaliação da entrega das encomendas (S17) e do fornecedor (S18), lista dos Stocks (S30), requisição de material em falta (S31), e registo dos controlos (S32).	Técnica da Qualidade
29-As reuniões de colaboradores devem ser convocadas na QA (S23) e enviadas aos colaboradores via mail e posteriormente registadas no (S24) e arquivadas no dossier.	Diretora de Serviços Supervisores
30-O serviço administrativo deve registar a correspondência na QA (S25), após despacho da Direção ou Direção de Serviços.	Supervisores
31-O Plano de Comunicação Organizacional está acessível a todos os colaboradores no Dossier do Sistema de Gestão da Qualidade, registado na QA (S26 e S27).	Gestora da Qualidade
32-Sempre que se verificar uma vaga para recrutamento de colaborador/a, este deve constar na QA (S48), candidaturas (S49) e seleção (S50).	Diretora de Serviços

Este documento foi elaborado a 01/04/2013 pela DS e GQ e aprovado em reunião de direção de 29/04/2013. Revisto pela GQ e pela DS a 01/03/2014.

SEJA BEM-VINDO À NOSSA INSTITUIÇÃO!