

Manual de Acolhimento e Integração do Colaborador



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
NOTA DE BOAS VINDAS	2
CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DA ASCUDT	3
1.1 Denominação	3
1.2. Missão, Valores, Visão e Políticas	4
1.3. Estratégias	5
1.4. Organogramas	5
1.5. Órgãos Sociais.....	5
1.6. Categorias Funcionais.....	6
CAPÍTULO 2 – CULTURA ÉTICA E DIREITOS	6
2.1. Cultura Ética	6
2.2. Carta de Direitos e Deveres	6
CAPÍTULO 3 – PROGRAMA DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO	7
3.1. Acolhimento	7
3.2. Integração.....	8
3.3. Cessação de Contrato	11
CAPÍTULO 4 – RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO DO COLABORADOR.....	11
4.1. Prémios de Mérito.....	11
4.2. Sistema de Recompensas	12
CAPÍTULO 5 – PROCEDIMENTO	13
5.1. Instruções a ter em conta em período laboral	13
CAPÍTULO 6 – NOTA DE FECHO.....	15
6.1. Divulgação, Distribuição e Atualização do Manual de Acolhimento	15
6.2. Conclusão	15

NOTA DE BOAS VINDAS

Caríssimo Colaborador:

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

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 ASCUDT.

O objetivo 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 objectivos, 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 da ASCUDT.

Posto isto, a ASCUDT augura-lhe um bom desempenho, esperando que se sinta pessoal 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

Viriato Galego

CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DA ASCUDT

1.1 Denominação

A ASCUDT é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, que tem por base uma filosofia associativa diretamente resultante da iniciativa dos próprios deficientes.

Trata-se de um movimento associativo de e para pessoas com deficiência, desenvolvido no sentido de encontrar conjuntamente as melhores soluções para os seus problemas, sempre numa linha de reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional.

Dados Gerais da Instituição	
Sede:	Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes Avenida Dinastia de Bragança nº19 5300-399 Bragança
Constituição e Identificação Fiscal:	Instituição Particular de Solidariedade Social, IPSS
Telefone:	273 382 506
Fax:	273 382 507
Email:	geral@ascudt.org.pt
Página Web:	www.ascudt.org.pt
Nº. Contribuinte:	503 190 284
Instalações e Meios Humanos	
Número de membros da Gestão (Direção):	1 5
Número total de clientes:	63 (referente a 2018)
Número de Edifícios:	02

A instituição foi constituída, em 19 de julho de 1993, fruto da vontade de dez sócios fundadores, com e sem deficiência que apoiados pelo Projeto de Luta Contra a Pobreza e sobre a tutela do Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, deram os primeiros passos no sentido de combater a exclusão social e promover a plena inclusão das pessoas portadoras de deficiência da região de Trás-os-Montes.

Na apresentação pública da ASCUDT, em 16 de abril de 1994, como Centro de Atividades Ocupacionais de Pessoas Portadoras de Deficiência, o Presidente da Direção, Dr. José Manuel Rodrigues Alves, referiu as razões motivadoras da criação da ASCUDT, que passamos a transcrever: (...) *ocupar um espaço específico institucional desta região (...), que ajude o deficiente a encontrar, dizer e fazer o seu próprio caminho (...), para a sua autonomia (...) e plena integração social.*

(...) *É um projeto onde cabem todos os deficientes visuais, auditivos, motores, mentais, paralisia cerebral, orgânica e multideficiência, promovendo (...) a ideia da sua complementaridade e reciprocidade funcional e cultural, que o ajudará a ser capaz de dizer a sua própria palavra, única forma de marcar a sua presença como pessoa viva e atuante no todo social*¹.

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.

Em 2011 abriu o Lar Residencial e outra Residência Autónoma; em 2012 concluiu o Centro de Reabilitação e Formação Profissional e o Centro de Recursos. Em 2013 alcança a Certificação da Qualidade dos Serviços (Equass Assurance), um programa de certificação para garantia da qualidade e controlo de qualidade nos serviços sociais

¹ Fonte: Nordeste – Semanário Regional de Intervenção, 7 de outubro de 1996.

e, em 2014 é certificada pela DGERT nas áreas da Informática (ciências informáticas e informática na ótica do utilizador); Agricultura, Silvicultura e Pescas (produção agrícola e animal); Saúde (saúde – programas não classificados noutras áreas de formação) e Serviços Sociais (trabalho social e orientação).

1.2. Missão, Valores, Visão e Políticas

Missão

A missão é a razão da existência da ASCUDT, ao contrário de um objetivo 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 prossecução: Apoiar a plena inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade na sociedade, prestando-lhes serviços promotores da sua qualidade de vida. 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 e Criaremos sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional.

Políticas

As políticas gerais são definidas pela Equipa da Qualidade e aprovadas pela Direção, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as diretrizes delineadas.

A política da Qualidade *“a organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização”* é apresentada e divulgada a todos os clientes e colaboradores da ASCUDT assegurando-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização e revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Tendo a consciência de que os nossos clientes, bem como as suas famílias, sofrem diversas consequências negativas na sua Qualidade de Vida (originadas por situações de exclusão, discriminação, desigualdade de oportunidades, entre outros fatores sociais), a ASCUDT tem como sua principal preocupação assegurar a promoção da sua Qualidade de Vida. Esta é assegurada tendo em conta as necessidades e expectativas individuais e tornando prática corrente a autodeterminação, capacidade de decisão e autonomia, assim como a participação ativa dos clientes na definição e construção do seu plano individual.

As políticas estão disponíveis no **Manual da Qualidade** e **Lista de Políticas** (devendo o novo Colaborador proceder à sua leitura e análise), são: Parcerias; Confidencialidade; Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho; Económica; Integração do Sistema de Gestão; Responsabilidade Social; Ética e Bem-Estar para Todos; Participação; Qualidade; Qualidade de Vida; Inovação e Melhoria Contínua; Inclusão e Recursos Humanos (Avaliação de Desempenho; Gestão de Carreiras; Qualificação Profissional; Recrutamento e Seleção; Remuneração e Reconhecimento e Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Privada).

1.3. Estratégias

Com base na política da qualidade (missão, valores e visão), a Direção define os objetivos estratégicos da organização. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Os objetivos estratégicos da refletem-se no **Plano Anual** que traça os grandes objetivos a prosseguir pela Instituição. Estes são elaborados com base na missão e numa análise SWOT efetuada pela organização e desdobram-se em indicadores, metas e atividades.

1.4. Organogramas

Geral



Organograma Funcional



1.5. Órgãos Sociais

As funções dos Órgãos Sociais da Instituição estão definidas nos seus Estatutos de acordo com DL n.º 172-A, 14 de novembro de 2014 (Estatuto das IPSS), este encontra-se afixado no placar da instituição e no site: www.ascudt.org.pt, devendo o novo Colaborador proceder à sua leitura e análise. No entanto, de uma forma sucinta são constituídos pelos seguintes elementos:

Assembleia Geral – Presidente; Primeira Secretária e Segunda Secretária da Mesa da Assembleia Geral.

Conselho Fiscal – Presidente; Primeiro Vogal e Segundo Vogal; mais 3 membros suplentes.

Direção – Presidente; Vice-Presidente; Tesoureiro; Secretário e Vogal; mais 5 membros suplentes.

1.6. Categorias Funcionais

As categorias funcionais estão documentadas no **Manual de Funções**, que opta pela descrição global de cada função, apresentando as competências, qualificações académicas e profissionais e outros requisitos exigíveis ao bom desempenho do colaborador.

CAPÍTULO 2 – CULTURA ÉTICA E DIREITOS

2.1. Cultura Ética

As respostas sociais da ASCUDT tendem a fomentar o respeito por princípios claros e sólidos, orientando os seus colaboradores a agirem de forma ética. Esta postura deverá ser tida como natural dentro da instituição, isto é, os colaboradores devem agir eticamente com o cliente, não para evitar consequências negativas, mas porque adotam intrinsecamente os valores da ética e do respeito pelo próximo.

Para apoiar e reforçar esta cultura, a ASCUDT tem um **Código de Ética**, podendo ser consultado no site: www.ascudt.org.pt e no placar da instituição. Este documento estabelece as bases do comportamento dos colaboradores, tendo em conta os seguintes princípios:

- Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência e Incapacidade
- Princípio à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação
- Princípio da Não-Discriminação
- Princípio do Direito à Autonomia
- Princípio do Direito à Sexualidade
- Princípio do Primado da Inclusão
- Princípio do Direito à Privacidade
- Princípio da Qualidade
- Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade

Confidencialidade

A ASCUDT e os seus colaboradores devem estar particularmente atentos e cumprir todas as leis e regulamentações relativas à proteção, utilização e confidencialidade dos dados pessoais de todas as partes interessadas.

Neste contexto, deve ser mantida a confidencialidade das informações referentes à vida privada de todos os intervenientes e as informações dadas pelo cliente à instituição devem ser tratadas com estrita e total confidencialidade.

De forma a promover o cumprimento do Código de Ética e do Procedimento da Confidencialidade, todas as partes interessadas com acesso direto a informação sensível, comprometem-se a manter confidencialidade e sigilo da informação (**vide Procedimento de Controlo da Confidencialidade, Proteção de Dados e Informação e Termo de Confidencialidade e Sigilo Profissional**).

2.2. Carta de Direitos e Deveres

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.

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.

CAPÍTULO 3 – PROGRAMA DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

3.1. Acolhimento

Para que exista um acolhimento de sucesso, estruturado e contínuo, deverão ter sido em conta os seguintes procedimentos:

Procedimentos Iniciais	Responsável
Presta toda a informação necessária sobre a equipa de trabalho da qual irá integrar e definir as competências, procedimentos e respetivas exigências do trabalho que irá desempenhar.	Diretora de Serviços
Prepara com antecedência o espaço de trabalho, as condições ergonómicas e o equipamento indispensável.	Técnica Qualidade
Informa todos os colaboradores, através de mensagem enviada por mail e pela QA, especialmente os que vão trabalhar mais diretamente com o novo colaborador.	Diretora de Serviços Gestora Qualidade
O novo colaborador faculta os documentos solicitados (vide Lista de Documentos para a Admissão do Colaborador).	Diretora de Serviços Técnica Contabilidade Gestora Qualidade Supervisora ST
Entrega do horário mensal de trabalho que poderá ser fixo ou por turnos rotativos.	Diretora de Serviços
Fornecer os dados do novo colaborador/a ao Gabinete de Contabilidade, para inscrição na Segurança Social.	Técnica Contabilidade Gabinete Contabilidade
Elabora e assina o contrato de trabalho.	Técnica Contabilidade Diretora de Serviços Colaborador(a)
Ativa o seguro de acidentes de trabalho ou de acidentes pessoais.	Técnica Contabilidade
Entrega de 2 fardas de trabalho, chave do cacifo, luvas (trabalhador auxiliar), colete (vigilante), cartão de acesso e cartão de identificação (todos os colaboradores).	Técnica Contabilidade Técnica Qualidade Gestora da Qualidade
O/a colaborador/a auxiliar deve usar farda rosa ou verde da instituição ou bata branca se for técnico, conforme o cargo, e todos os colaboradores deverão utilizar o crachá de identificação.	Todos os Colaboradores

Efetua o registo do/a colaborador/a e respetivo cartão no sistema de acesso, recolhendo dados biométricos que lhe permite marcar o ponto à entrada, pausas e saída.	Técnica Contabilidade
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 efetuar.	Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
Ensina o/a colaborador/a a efetuar os registos na QA.	Gestora da Qualidade
Assina o termo de confidencialidade de dados e informação/consentimento informado.	Gestora da Qualidade
O/a colaborador/a deve dar o seu contacto telefónico, mail pessoal que deverá ser integrado, de imediato, na lista telefónica e ficha de colaborador digital.	Supervisor ST Gestora da Qualidade
O/a colaborador/a faculta 2/3 contactos de pessoas que lhe são próximas, em caso de emergência poderão ser contactadas.	Gestora da Qualidade
É efectuada a visita às instalações e apresentação aos colegas de trabalho e aos clientes.	Supervisor

3.2. Integração

Depois de organizado todo o processo individual do novo colaborador é realizado o período de integração, sendo comum para todas as categorias profissionais as seguintes informações gerais:

Âmbito	Informações gerais
Instalações	Implantada num edifício novo, sita em Avenida da Dinastia de Bragança, nº 19, 5300-399 Bragança, a sede da ASCUDT, tem as respostas sociais de LRE, CAO, SAD, RA, CR e CRPF (<i>vide Regulamento Interno</i>).
Horários	Os colaboradores cumprem os horários previstos nos contratos de trabalho em regime fixo (35 horas semanais para técnicos superiores e 40 horas para trabalhadores auxiliares). À Diretora de Serviços reserva-se o direito de alterar os horários em vigor, sempre que as circunstâncias assim o justifiquem e não contrariem a legislação laboral em vigor. Na presença destas situações, as alterações, por norma serão comunicadas com a antecedência de 48 horas.
Legislação	No que respeita à legislação, o colaborador é abrangido pelo Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015 e subsidiariamente pela lei geral do trabalho, nomeadamente no constante na Lei nº 7/2009, versão atualizada com as alterações - 20 de março de 2018.
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, pausas e da saída, de cada período de trabalho.
Atrasos	É dever do colaborador comparecer com pontualidade no local de trabalho, realçando-se que os atrasos prejudicam o regular funcionamento dos serviços e sobrecarregam os colegas, que ficam obrigados a assegurar as tarefas e a sair mais tarde. Deste modo, não deve ser entendido que começar a prestação de trabalho com atraso pode ser compensado com uma saída tardia, a não ser situações pontuais e autorizadas pelo superior hierárquico. Atrasos injustificados, superiores a trinta ou sessenta minutos, podem levar a instituição a recusar a prestação de trabalho, durante parte ou todo o período normal de trabalho, respectivamente. O colaborador deve comparecer no local de trabalho, antecipadamente, equipar-se e registar à posteriori a sua assiduidade (tendo em conta o horário laboral estabelecido).
Pausas e Interrupções	Durante o período de trabalho diário, apenas são permitidas as pausas inerentes à satisfação de necessidades pessoais, inadiáveis do colaborador, bem como as estabelecidas internamente. Consoante o horário de cada um, haverá uma pausa para refeição, que é normalmente de uma hora, podendo ir até às duas horas, de modo a que os colaboradores não prestem mais de 5h de trabalho consecutivo.

<p>Fardamento</p>	<p>No início da sua atividade, ser-lhe-ão dadas duas fardas às trabalhadores auxiliares e um colete a cada vigilante, mediante a função que vai desempenhar.</p> <p>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.</p> <p>Os técnicos superiores que orientam e apoiam os clientes devem usar bata branca (responsáveis pela aquisição da sua farda).</p>
<p>Refeições</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>O/a colaborador/a pode levar para casa a refeição confeccionada na instituição, devendo no dia anterior informar a cozinheira.</p>
<p>Faltas</p>	<p>As faltas (vide Instrução de Trabalho, Gestão de Faltas) podem ser justificadas ou injustificadas.</p> <p>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, no formulário existente para o efeito e ficha de colaborador digital.</p> <p>Se a comunicação for presencial, faz-se o mesmo procedimento. O Colaborador deve entregar o comprovativo da justificação das faltas. 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, na receção e/ou técnica de contabilidade.</p>
<p>Férias</p>	<p>As férias são irrenunciáveis, inalienáveis, imprescritíveis e imprescindíveis (vide Instrução de Trabalho, Gestão de Férias). O colaborador tem direito a um período de férias remuneradas com a duração mínima de 22 dias úteis por ano, não podendo renunciar a tal direito ou substituir o seu gozo por qualquer compensação, económica ou outra.</p>
<p>Trabalho Suplementar</p>	<p>O colaborador pode realizar trabalho fora do seu período normal, desde que devidamente justificado, solicitado e autorizado pelo superior hierárquico.</p> <p>A prestação do trabalho em acréscimo, registada na aplicação informática, será compensada por redução equivalente do tempo de trabalho, a utilizar no decurso do mesmo ano civil, devendo para o efeito o colaborador comunicar à superior hierárquica, com uma antecedência de 5 dias, salvo em caso de força maior devidamente justificado.</p> <p>Na eventualidade de se verificar a impossibilidade de utilização da redução do tempo de trabalho no ano civil a que respeite, tal poderá ainda suceder até ao termo do 1º trimestre do ano civil seguinte, ou seja, até 30 de abril.</p> <p>O período normal de trabalho pode ser aumentado em 2 horas diárias, podendo atingir 50 horas semanais até ao limite de 150h por ano, de acordo com o acordo coletivo de trabalho (vide Instrução de Trabalho, Gestão de Horas).</p>
<p>Recursos humanos</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>As funções de cada Colaborador encontram-se descritas no Manual de Funções (vide).</p>
<p>Recrutamento, seleção e receção de novos colaboradores</p>	<p>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, definindo a função, o tipo de recrutamento interno ou externo e as ponderações dos critérios a serem utilizados para a seleção, devendo conter: requisitos obrigatórios e preferenciais.</p> <p>Os critérios de recrutamento, seleção e receção de novos colaboradores constam em instrução de trabalho própria (vide Instrução de Trabalho, Recrutamento e Seleção de</p>

	Recursos Humanos).
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.
Estágios curriculares/ profissionais	A Instituição tem Protocolos de Cooperação com Instituições de Educação e Formação, no âmbito da realização de estágios curriculares e profissionais.
Remuneração	O vencimento do colaborador é individualizado, orientado pela hierarquia estabelecida e está de acordo com as categorias profissionais e respetivos níveis da CCT para IPSS's, tendo direito a seguro, subsídio de férias e de natal, segurança social. Os vencimentos são pagos até ao último dia de cada mês. No início de cada mês, o colaborador deve assinar o recibo de vencimento junto dos Supervisores.
Carreira Profissional	O plano de carreiras instituído na ASCUDT está conforme o Acordo Coletivo de Trabalho, em vigor no sector de atividade. A promoção faz-se de três em três ou de cinco em cinco anos, consoante a categoria em que se está inserido e exige a prestação de bom e efetivo serviço.
Avaliação de desempenho	Anualmente será 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 outubro de cada ano, estão sujeitos ao processo de avaliação de desempenho: auto-avaliação e avaliação descendente efetuada pelo superior hierárquico.
Formação profissional	A ASCUDT tem o dever de apoiar a formação profissional dos seus colaboradores, proporcionando ações de formação profissional adequadas à sua qualificação. A formação contínua de ativos deve abranger, em cada ano, pelo menos 50% dos trabalhadores, sendo que a Instituição proporciona, no mínimo, anualmente 40 horas de formação certificada. O/a colaborador/a deve frequentar ações de formação, internas ou externas, de acordo com o Plano Anual de Formação da instituição, alvo de avaliação anual (vide Instrução de Trabalho, Gestão da Formação).
Comportamento	O colaborador deve adotar sempre uma postura profissional, quer na execução das tarefas, quer no cuidado com a sua apresentação pessoal. Deve ter em mente que este é a razão da existência dos serviços prestados e que as suas necessidades estão sempre em primeiro lugar, e se surgir alguma situação que o colaborador não consiga resolver, deve manter a calma e solicitar o apoio do seu superior hierárquico (ou de alguém que possa ajudar na resolução) (vide Instrução de Trabalho, Regras de Conduta).
Maus-tratos ou negligência	Os maus-tratos podem ser cometidos por clientes, colaboradores ou outros residentes. Os colaboradores devem proteger-se de situações de violência, que podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem saber quais os clientes que tendencialmente se podem tornar violentos e que tipo de situações pode levar à violência (vide Procedimentos em Caso de Maus Tratos ou Negligência).
Formas e atividades de participação e envolvimento	Os colaboradores têm a possibilidade de participarem e serem envolvidos nas atividades através (vide Procedimento de Participação de Todas as Partes Interessadas nos Planeamentos): a) Caixas de sugestões/Reclamações – possibilidade de apresentar sugestões na Caixa de sugestão e Livro de Reclamações; b) Inquéritos de Avaliação da Satisfação (resultados em novembro -anual) e de Necessidades e Expetativas (preenchido em janeiro-bianual); c) Planeamento, organização e participação em diversas atividades do Plano Anual; d) Organização e participação nos convívios organizados pela Instituição; e) <u>Plano Individual (PI)</u> e <u>Plano de Cuidados Individuais (PCI)</u> – nomeadamente através da colaboração na elaboração dos mesmos; f) Reuniões de equipa e reunião geral de colaboradores – com o objetivo de analisar e discutir diversos assuntos relacionados com a instituição; g) Registo de ocorrências, sempre que alguma situação anómala se verifique;

	<p>h) PACP – através da identificação de não conformidades registadas no Registo de Ocorrências;</p> <p>i) Facebook e Web Site.</p> <p>- Podem utilizar a ficha de sugestões disponível numa das laterais da caixa de sugestões, que após ser preenchida é objeto de leitura e análise, evidenciando a sua concordância ou não, sobre os serviços e expressando expectativas.</p>
Higiene e Segurança no Trabalho	A ASCUDT assegura ao colaborador condições de segurança e de saúde em todos os aspetos do seu trabalho e zelar, de forma continuada e permanente, pelo exercício da atividade do mesmo em condições de segurança e de saúde, tendo em conta os princípios gerais de prevenção (vide Manual de Riscos Profissionais).
Saúde no Trabalho	<p>A vigilância da saúde é assegurada pela ASCUDT através da realização dos seguintes exames de saúde:</p> <p>a) Exames de admissão, antes do início da prestação de trabalho ou, se a urgência da admissão o justificar, nos 15 dias seguintes;</p> <p>b) Exames periódicos, anuais para os colaboradores com idade superior a 50 anos, e de 2 em 2 anos para os restantes colaboradores;</p> <p>c) Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho que possam ter repercussão nociva na saúde do colaborador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente (vide Manual de Riscos Profissionais).</p>
Plano de Emergência	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 (vide Plano de Emergência).

3.3. Cessação de Contrato

Sempre que se verificar a cessação de um contrato, tendo em conta as modalidades previstas na lei, é importante ter em conta os seguintes procedimentos:

Procedimentos Finais	Responsável
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
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 Gestor da Qualidade
Deve ser anulado o acesso do login do mail e da QA do/a colaborador/a e informar através de mensagem por mail ou QA todos os restantes colaboradores da instituição.	Gestor da Qualidade
A Instituição deve entregar ao colaborador: um certificado de trabalho, com indicação das datas de admissão e de cessação e do cargo ou cargos desempenhados; outros documentos destinados a fins oficiais, designadamente os previstos na Segurança Social, mediante solicitação do empregador.	Técnica Contabilidade

CAPÍTULO 4 – RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO DO COLABORADOR

4.1. Prémios de Mérito

Anualmente a Instituição, destaca dois colaboradores no desempenho da sua função e na relação que mantém com os colegas, clientes e familiares, sócios e órgãos sociais da ASCUDT.

O critério de seleção principal são os resultados finais da avaliação de desempenho, consistindo na média mais alta ao nível das competências, conhecimentos, requisitos e outros parâmetros comportamentais obtidos pelo colaborador durante o último ano, como por exemplo, a participação ativa dos colaboradores em eventos efetuados pela Instituição.

Aliado a este critério, como factor ponderador, está o número de sugestões apresentadas pelo colaborador, revelando o seu interesse e participação ativa.

4.2. Sistema de Recompensas

RECOMPENSA	DESCRIÇÃO
Recompensas intrínsecas	Satisfação pessoal
	Realização profissional
	Avaliação de desempenho
	Avaliação da satisfação
	Avaliação da motivação
Recompensas extrínsecas	Reconhecimento institucional e social
	Benefícios adicionais
	Condições de trabalho agradáveis
Recompensas financeiras	Banco de horas
	Salário (<i>âmbito legal</i>)
	Subsídio de férias (<i>âmbito legal</i>)
	Subsídio de natal (<i>âmbito legal</i>)
Recompensas não-financeiras	Subsídio de doença (<i>âmbito legal</i>)
	Importância da função
	Oportunidades de desenvolvimento
	Reconhecimento e auto-estima
	Segurança no trabalho (<i>âmbito legal</i>)
	Qualidade de vida no trabalho
	Orgulho da instituição e do trabalho
	Promoções/Requalificações (<i>âmbito legal</i>)
	Autonomia e empowerment no trabalho
	Flexibilidade requerida pelo trabalho
	Orientação
	Supervisão
	Formações internas e externas (<i>âmbito legal</i>)
Certificações e qualificações profissionais	
Benefícios Sociais	
Benefícios Assistenciais	Desconto na assistência odontológica
	Desconto na assistência oftalmológica
	Desconto na assistência médica e de enfermagem
	Aconselhamento contabilístico gratuito
	Apoio jurídico gratuito
	Assistência social e aconselhamento gratuito
	Atendimento e aconselhamento psicológico gratuito
	Assistência de enfermagem gratuita
	Frequência de ações de formação gratuitas
Benefícios Recreativos	Entradas com a Instituição, nas piscinas externas, gratuitamente
	Prémio de reconhecimento anual
	Participação em eventos institucionais
	Prenda de natal
Benefícios Suplementares	Estacionamento privado
	Refeições a baixo custo
	Cabeleireiro a baixo custo
	Artigos manuais e artesanais a baixo custo
	Direito a folga no dia de aniversário
	Direito a lavar/secar/cortar o cabelo no dia de aniversário
	Direito a uma massagem no dia de aniversário
	Direito a compensação de horas de trabalho suplementar
	Aquisição de produtos alimentares a custo mais baixo
	Massagens a baixo custo
	Sessões de snoezelen a baixo custo
	Manicure e pedicure a baixo custo
	Assaduras a baixo custo
Hipoterapia a custo baixo	
Empréstimo de ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, etc)	
Benefícios legais	13º e 14º salário
	Férias
	Seguro de acidentes de trabalho

CAPÍTULO 5 – PROCEDIMENTO

5.1. Instruções a ter em conta em período laboral

Instruções	Responsável
Início de turno: -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. -Passar sempre o cartão de acesso -Ler o livro de ocorrências e de assuntos a tratar -Trocar informações com os colegas do turno anterior	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores
Aguarda indicações do supervisor sobre quais as tarefas, qual a colega, em que zona vai trabalhar e quais os clientes que lhe estão destinados.	Supervisores
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.	Trabalhadores Auxiliares
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.	Trabalhadores Auxiliares
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.	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores
A/o colaborador/a deve prestar apoio no serviço de refeitório e na cozinha das 12h00 às 13h00, devendo usar sempre touca e avental.	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores
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.	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores Supervisores
A/o colaborador/a auxiliar às 16h00 deve assegurar no refeitório o lanche dos clientes.	Trabalhadores Auxiliares
A colaboradora auxiliar antes e após a refeição do jantar deve higienizar os gabinetes técnicos e administrativos (LRE/CRFP).	Trabalhadores Auxiliares
A/o colaborador/a deve prestar apoio no serviço de refeitório e na cozinha das 19h00 às 20h00, devendo usar sempre touca e avental.	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores
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.	Trabalhadores Auxiliares
Os vigilantes devem prestar os cuidados noturnos conforme tabela afixada no placar e efetuarem o registo na QA.	Vigilantes
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
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.	Todos os Colaboradores
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.	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores Supervisores Vigilantes
O Serviço de lavandaria deve ser prestado diariamente pela responsável do serviço e registado na QA. As colaboradoras auxiliares são responsáveis pelo levantamento do vestuário e entrega do mesmo aos respetivos clientes.	Auxiliar de Lavandaria Trabalhadores Auxiliares

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.	Trabalhadores Auxiliares Técnicos Superiores Supervisores Cozinheiras
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
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.	Todos os colaboradores
O/a colaborador/a sempre que verifique uma ocorrência, deve-a comunicar ao Supervisor de Serviço e este, registar na QA.	Supervisores
A instituição faz a gestão e controlo de pertences dos clientes QA.	Auxiliar de Lavandaria
A Equipa Técnica faz o acompanhamento clínico externo e interno dos clientes, e efetuam os registos na QA.	Equipa Psicossocial Equipa Enfermagem
Diariamente devem registar na QA as presenças dos clientes; contacto de cliente, registo de turno, entrada e saída de clientes respectivamente e o registo de visitas.	Supervisores Diretora Técnica
O serviço administrativo deve registar a correspondência na QA, após despacho da Direção ou Direção de Serviços.	Supervisores
A Equipa Técnica faz o planeamento de sessões individuais e/ou colectivas na QA e a sua posterior execução.	Técnicos Superiores
A Gestora da Qualidade deve registar na QA o atendimento e inscrição de cliente, devendo reunir toda a documentação solicitada para o efeito.	Gestora da Qualidade Supervisores
O serviço médico e de enfermagem devem ser prestados no Gabinete Médico/Enfermagem e é da responsabilidade desta equipa o registo de preparação e administração de medicação, serviços de enfermagem e de saúde.	Equipa Enfermagem
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
A avaliação de necessidades, expectativas, motivação e satisfação dos colaboradores é feita, anualmente, em janeiro/novembro a todos os colaboradores que estejam a trabalhar na instituição há mais de 1 ano.	Diretora Técnica Diretora de Serviços Gestora da Qualidade
A equipa responsável da cozinha deve assegurar o bom funcionamento do espaço, o controle alimentar, devendo registar na QA, a gestão de pratos, a preparação de refeições a elaboração de ementas e o consumo de refeições.	Cozinheiras Técnica Qualidade Gabinete Controle Alimentar
Os fornecedores devem ser inscritos na QA e o seu recrutamento. A avaliação da entrega das encomendas e do fornecedor, lista dos Stocks, requisição de material em falta e registo dos controlos.	Técnica da Qualidade
As reuniões de colaboradores devem ser convocadas na QA e enviadas aos colaboradores via mail e posteriormente registadas no e arquivadas no dossier.	Diretora de Serviços Supervisores Gestora da Qualidade
O Plano de Comunicação Organizacional está acessível a todos os colaboradores no Dossier do Sistema de Gestão da Qualidade, registado na QA.	Gestora da Qualidade
Sempre que se verificar uma vaga para recrutamento de colaborador/a, este deve constar na QA, candidaturas e seleção.	Diretora de Serviços
O/a colaborador/a deve estar presente nas reuniões convocadas pela Direção ou pela Direção de Serviços.	Direção Diretora de Serviços

Os colaboradores podem recorrer a sistema de horas extras, implementado na Instituição através do banco de horas, com a qual o colaborador pode prestar mais horas de trabalho em determinado dia ou semana, com autorização prévia da DS, sendo o acréscimo devidamente compensado em iguais períodos de horas.	Todos os Colaboradores
O/a colaborador/a pode tornar-se sócio/a da instituição e participar ativamente na Assembleia Geral da instituição.	Todos os Colaboradores
Anualmente, em julho é atribuído o prémio de mérito ao melhor colaborador/a do ano.	Comissão Paritária
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.	Todos os Colaboradores
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
O/a colaborador/a pode usufruir dos serviços da instituição, procedendo à prévia marcação do serviço.	Todos os Colaboradores
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
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.	Todos os Colaboradores

CAPÍTULO 6 – NOTA DE FECHO

6.1. Divulgação, Distribuição e Atualização do Manual de Acolhimento

A divulgação do presente Manual de Acolhimento será efectuada no momento de admissão de novos colaboradores (envio via email). Fica à disposição de todos os colaboradores da instituição (dossier do SGQ) e será actualizado com directrizes superiores, pela Diretora de Serviços ou Gestora da Qualidade.

6.2. Conclusão

Na ASCUDT, o futuro começa hoje porque ele está em permanente construção. Sendo o capital humano a sua maior fonte de energia, a melhoria contínua do desempenho da instituição só é possível com o empenho de todos os seus colaboradores e parceiros, no sentido de unir esforços com vista a alcançar o objetivo comum de todos: *apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade.*

A partir de hoje, desempenhará um papel importante ao integrar a nossa equipa. Contamos consigo para que, com competência técnica, capacidade e disponibilidade contribua para o contínuo desenvolvimento e crescimento desta instituição.

<i>Revisão</i>	<i>Aprovação</i>
<i>Data/Responsável</i>	<i>Data/Responsável</i>
<i>01-04-2013/ Diretora de Serviços e Gestora da Qualidade</i>	<i>01-03-2014/Reunião Direção</i>
<i>18-09-2018/ Diretora de Serviços e Gestora da Qualidade</i>	---
<i>19-03-2019/ Diretora de Serviços e Gestora da Qualidade</i>	<i>29-03-2019/Reunião Direção</i>