

MANUAL DE ACOLHIMENTO AO COLABORADOR



FÁTIMA, JULHO DE 2015

**MANUAL DE
ACOLHIMENTO AO
COLABORADOR**

**ÍNDICE**

INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO I – APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	4
Artigo 1º – LAR RESIDENCIAL	5
Artigo 2º – CRECHE	7
CAPÍTULO II – DIREITOS, DEVERES E GARANTIAS	8
Artigo 3º – NORMAS INTERNAS	8
Artigo 4º – PROCESSO ADMINISTRATIVO	9
CAPÍTULO III – COMPORTAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO	10
Artigo 5º – DESEMPENHO DE FUNÇÕES	10
Artigo 6º – PRÁTICAS DE NÃO-VIOLÊNCIA	10
Artigo 7º – PRÁTICAS DE NÃO DISCRIMINAÇÃO	11
Artigo 8º – USO DE TELEFONES E TELEMÓVEIS	11
Artigo 9º – VENDA DE PRODUTOS	11
Artigo 10º – OFERTAS DE E A UTENTES	11
Artigo 11º – PRÁTICA DE VOLUNTARIADO	12
CAPÍTULO IV – RELAÇÕES LABORAIS	12
Artigo 12º – HORÁRIO DE TRABALHO	12
Artigo 13º – TRABALHO SUPLEMENTAR	12
Artigo 14º – HORAS EXTRAORDINÁRIAS REMUNERADAS	13
Artigo 15º – VOLUNTARIADO	13
Artigo 16º – ATRASOS	13
Artigo 17º – PAUSAS E INTERRUPÇÕES	13
Artigo 18º – PERÍODO DA REFEIÇÃO	13
Artigo 19º – REGISTO DE PONTO	13
Artigo 20º – REMUNERAÇÃO	14
Artigo 21º – PENALIZAÇÕES	14
CAPÍTULO V – SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DE TRABALHO	15
Artigo 22º – FALTAS	15
Artigo 23º – COMUNICAÇÃO DAS FALTAS	15
Artigo 24º – FÉRIAS	15
Artigo 25º – FERIADOS	16
Artigo 26º – CONFIDENCIALIDADE	17
CAPÍTULO VI – FORMAÇÃO E CARREIRA PROFISSIONAL	17
Artigo 27º – FORMAÇÃO PROFISSIONAL	17
Artigo 28º – CARREIRA PROFISSIONAL	17
CAPÍTULO VII – PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	17
CAPÍTULO VIII – POLÍTICA DA QUALIDADE	18
CAPÍTULO IX – COMUNICAÇÃO INTERNA	18
CAPÍTULO X – SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO	18
Artigo 29º – SERVIÇOS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO DISPONIBILIZADOS	18
Artigo 30º – COMPORTAMENTOS DE HIGIENE E SEGURANÇA OBRIGATÓRIOS	19
CAPÍTULO XI – DIVULGAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E ACTUALIZAÇÃO DO MANUAL DE ACOLHIMENTO	20
CAPÍTULO XII – APROVAÇÃO	20



INTRODUÇÃO

O carinho e a dedicação com que os colaboradores do Centro Social da Divina Providência, desempenham as suas funções, são essenciais para que o Centro Social da Divina Providência – nas suas respostas sociais Casa do Bom Samaritano – Lar Residencial para Pessoas Portadoras de Deficiência Mental e Creche Bom Samaritano, possam assegurar às suas utentes, crianças e famílias o apoio e serviços que merecem.

O Manual de Acolhimento é um instrumento facilitador da integração de cada novo colaborador, facultando-lhe a informação sobre a Instituição, particularmente sobre a dinâmica e cultura organizacional, a sua Missão, Visão e Valores, a Política de Qualidade, qual o lugar e/ou papel que caberá ao colaborador, o que é exetável esperar do seu desempenho socioprofissional, quais as regras e/ou normas que regem a relação laboral e quais os compromissos que a Instituição assume na promoção, quer da sua realização profissional, quer da sua saúde e segurança pessoal.

A Direção do Centro Social da Divina Providência, no estrito cumprimento da sua legítima missão, empenhada em fomentar a contínua melhoria das suas respostas sociais, entendeu ser pertinente conceber o presente Manual de Acolhimento, com o intuito de facilitar o processo de admissão e acolhimento de novos colaboradores, proporcionando-lhes o conhecimento generalizado da realidade, vivências e práticas em vigor no seio da Instituição, sendo um instrumento que aponta o caminho para o cumprimento dos objetivos ou expetativas que devem pautar a sua ação.

Este Manual é também um voto de Boas-Vindas a todos os que decidiram integrar o quadro dos Recursos humanos e pertencer à “família” do Centro Social da Divina Providência e, com o seu trabalho, entrega e AMOR, contribuir para que a Instituição cumpra e vivencie a sua Missão, Visão e Valores, procurando no dia-a-dia viver a mística da Parábola do Bom Samaritano, (Lc 10).



CAPÍTULO I

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

- Designação da Instituição: Centro Social da Divina Providência.
- Natureza jurídica da Instituição:
- Segundo o Direito Português, o CSDP é, uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como IPSS (cf Decreto-Lei 174-A/2014, de 14/11, art.º 2.º alínea d; 40.º - 43.º e 45.º-49.º), qualificada como Instituto de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, efetuado em 27/02/1986, pelo averbamento nº 1, à inscrição nº 87/85, lavrada a fls. 189, do Livro 2 das Fundações de Solidariedade Social, que adota a forma de Centro Social, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS, pelos princípios orientadores da economia social, definidos na Lei nº 30/2013, de 8/05 e demais normas aplicáveis, no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.
- Pessoa Coletiva n.º 501 503 340.
- Morada: Rua do Bom Samaritano, nº 74-86 – 2495 - 439 Fátima.

O Centro Social da Divina Providência, com Sede em Fátima, é uma IPSS, criada no dia 06 de Maio de 1983, pela Congregação da Irmãs Franciscanas da Divina Providência, dando assim continuidade ao Carisma e Missão da Irmã Ana de Jesus Faria de Amorim.

A génese da Obra da Divina Providência, foi na Moita Redonda, onde se dedicou a acolher, cuidar e amar os mais pobres dos pobres.

Depois de algumas dificuldades e incompreensões a vários níveis eis que surge um rasgo de coragem e tenacidade do então Assistente Espiritual da Congregação das Irmãs Franciscanas da Divina Providência, o Frei Adelino Pereira OFM, hoje reconhecido como Cofundador da Congregação. Após um longo caminho, graças à Divina Providência, através de Congregações Religiosas e à generosidade de centenas de amigos e benfeitores, e dos diversos peditórios realizados nas paróquias da Diocese de Leiria, foi possível inaugurar no dia 15 de Setembro de 1984, a Casa do Bom Samaritano - Lar Residencial para Pessoas portadoras de Deficiência Mental.

Com o decorrer dos anos a Direção da Instituição permaneceu sempre atenta aos sinais e necessidades da sociedade, tendo decidido implementar a resposta social de Creche, inaugurando no dia 15 de **Setembro de 2009 a Creche Bom Samaritano, com capacidade para 39 crianças com idades compreendias entre os 3 e os 36 meses.**

Para a persecução da sua ação e desempenho o Centro Social da Divina Providência, definiu a sua Missão, Visão e Valores:



❖ Missão

- Ser sinal da Divina Providência, através da vivência dos valores evangélicos, acolhendo, escutando e apoiando todos os que recorrem a nós.

❖ Visão

- A construção de uma sociedade que olha a diferença com igualdade.

❖ Valores

- **CRISTÃO** - Concretiza-se na prática dos valores evangélicos.
- **RESPEITO** - Representa a inviolabilidade da integridade física, psicológica e moral do ser humano.
- **CONFIDENCIALIDADE** - Consolida-se pela proteção de fatos e informações relativas aos utentes e colaboradores.
- **COOPERAÇÃO** - Materializa-se em todas as atividades expressando o carácter da Instituição, assente na solidariedade e entajuda entre todos os intervenientes.
- **LEALDADE** - Caracteriza-se por respeitar as hierarquias, agir com sinceridade e honestidade.
- **PROFISSIONALISMO** - Trata-se de dedicar o maior empenho e disciplina no cumprimento das tarefas que estão confiadas.
- **INTEGRIDADE** - Abster-se de receber de terceiros qualquer espécie de pagamentos ou favores.
- **RESPONSABILIDADE SOCIAL** - É a integração de preocupações sociais no quotidiano da Organização e na interação com todas as partes.
- **SOLIDARIEDADE** - Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços.
- **CONFIANÇA** - Criar um ambiente de confiança mútua, entre todos.

Artigo 1º

LAR RESIDENCIAL

CASA DO BOM SAMARITANO

A Casa do Bom Samaritano (Lar Residencial) é uma resposta social de alojamento coletivo, de utilização permanente ou temporária, de pessoas com deficiência mental e incapacidade sensorial e/ou motora que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar, com capacidade para acolher 87 utentes.

A Casa do Bom Samaritano pretende desempenhar uma missão social, solidária, fraterna, procurando ser também a encarnação e a pregação viva da Parábola do Bom Samaritano, ou seja, *“ensinar a amar graciosamente aqueles que não são nada como se nos fossem tudo; ensinar não só a dar, mas a darmos; ensinar a formar uma comunidade e construir uma família”*.

A Casa do Bom Samaritano tem sido e pretende-se que continue a ser sempre um espaço de humanização: pela solidariedade, amor e fraternidade que desencadeia uma dinâmica de vivência prática da fé e da caridade, conforme os ensinamentos de Jesus, que se serve das nossas Meninas para



nos ministrar a grande lição do valor universal da vida.

Constituem objetivos do Lar Residencial Casa do Bom Samaritano:

- Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida das utentes;
- Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das utentes;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente;
- Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada utente;
- Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida da utente;
- Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Promover o envolvimento e competências da família;
- Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

O Lar Residencial Casa do Bom Samaritano presta, atualmente, os seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação adequada às necessidades das utentes, respeitando as prescrições médicas;
- Apoio nos cuidados de higiene pessoal, onde cada utente deve ser tratada com respeito pelos seus direitos e deveres, pela sua identidade, hábitos e modos de vida e onde lhe é assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade;
- Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- Tratamento de roupa;
- Cumprimento dos planos individuais de medicação, planeamento, acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados especializados na área da saúde;
- Atividades de carácter educativo, desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas;
- Serviço de prestação de cuidados de Reabilitação (Fisioterapia/Psicomotricidade e Snoezelen);
- Serviço Social;
- Educação Social;
- Psicologia;



- Psiquiatria;
- Clínica Geral;
- Enfermagem;
- Cuidados de Imagem (Cabeleireiro, Manicure e Pedicure);
- Serviços religiosos.

Para prossecução das atividades inerentes aos serviços prestados nesta resposta social, o Centro Social da Divina Providência tem em vigor um acordo de cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, abrangendo 80 utentes.

Artigo 2º

CRECHE

CRECHE BOM SAMARITANO

A Creche Bom Samaritano é um espaço pensado e organizado em função das crianças e adequado aos seus interesses e necessidades.

A Creche Bom Samaritano, nasceu da iniciativa da Direção do Centro Social da Divina Providência e da Congregação Franciscana da Divina Providência, por verificarem que em Fátima, havia a necessidade de dar resposta às dificuldades sentidas pelos pais nos primeiros anos de vida dos seus filhos.

Além disso, colocámos em prática o espírito das origens da Congregação, onde a Irmã Ana de Jesus Faria de Amorim começou por acolher crianças, antes de se dedicar a receber e cuidar meninas com deficiência mental.

Tal como sucede em relação à Casa do Bom Samaritano, também na Creche se procura viver a encarnação e a pregação viva da Parábola do Bom Samaritano, *procurando viver no dia-a-dia os valores da família*, sendo lugar de encontro, aberto para o novo, o original, o criativo, respeitando as crianças como seres únicos e irrepetíveis.

A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa e pedagógica, vocacionada para a promoção efetiva do desenvolvimento global da criança, apoiando a família respetivamente, destinada a acolher crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 36 meses, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Constituem objetivos da Creche:

- Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;



- Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- Proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- Inculcar hábitos de higiene e de defesa da saúde;
- Promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade.

A Creche Bom Samaritano presta um conjunto de atividades e serviços, adequados à satisfação das necessidades da criança e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:

- Frequência das crianças na Creche das 7.30 às 19.00 horas;
- Nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- Cuidados de higiene pessoal;
- Atividades pedagógicas, expressão musical, lúdicas-recreativas e motricidade sendo a sua realização sempre em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- Disponibilização de informação à família, sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança.

Disponibiliza ainda outros serviços, nomeadamente:

- Psicologia;
- Enfermagem;
- Serviço Social;
- Psicomotricidade;
- Apoio à família.

A Creche Bom Samaritano, tem em vigor um acordo de cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, abrangendo 22 crianças.

CAPÍTULO II

DIREITOS, DEVERES E GARANTIAS

Artigo 3º

NORMAS INTERNAS

Deveres da Instituição:

- Cumprir o Acordo Coletivo de Trabalho previsto para o setor;
- Pagar a retribuição devida pelo trabalho efetuado;
- Acompanhar e apoiar o colaborador no seu processo de integração e aprendizagem;



- Tratar com urbanidade os colaboradores e incentivar à melhoria e aperfeiçoamento do seu desempenho profissional;
- Respeitar a personalidade individual;
- Cumprir as normas de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho;
- Respeitar a religião que o colaborador professa.

Deveres do colaborador:

- Exercer com competência, zelo, pontualidade e assiduidade as funções que lhe forem Atribuídas;
- Respeitar, tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, utentes e familiares, bem como com as demais pessoas com as quais venha a interagir;
- Exercer as suas funções salvaguardando o respeito e o cumprimento das regras éticas, garantindo o sigilo profissional relativamente às informações tidas como confidenciais que venha a obter no decurso das suas funções;
- Zelar pela manutenção e conservação dos materiais e equipamentos da Instituição;
- Adotar uma atitude e comportamento assertivo e cordial perante os outros e em particular com as utentes e as crianças;
- Cumprir as normas de higiene, saúde e segurança no trabalho;
- Estar disponível para frequentar as ações de formação propostas pela Instituição;
- Sempre que possível participar nas atividades promovidas pela Instituição;
- Respeitar os princípios carismáticos da Instituição.

Artigo 4º

PROCESSO ADMINISTRATIVO

Elementos Pessoais

No ato da admissão, o colaborador tem o dever de facultar um conjunto de elementos pessoais (preenchimento da ficha de inscrição interna, fotocópia do cartão de cidadão, do certificado de habilitações académicas, certificados de formações e outros que o qualifiquem profissionalmente). Caso se verifique, ou se venha posteriormente a constar a falta de veracidade dos elementos facultados, será considerada uma violação grave dos deveres para com a Instituição.

Sempre que o colaborador altere os seus dados pessoais, fica obrigado a comunicá-los de imediato à Instituição. Para além do caráter obrigatório, a atualização de dados pessoais do colaborador torna-se indispensável para o normal funcionamento da Instituição, permitindo o regular processamento de salários entre outros procedimentos formais que são necessários efetuar.

Medicina no trabalho

O colaborador é obrigado a realizar o exame médico de acordo com os procedimentos em vigor na



Instituição. Assim, quem tiver idades compreendidas entre os 18 e 50 anos, tem de se submeter ao exame de dois em dois anos, enquanto que os restantes colaboradores farão exames médicos todos os anos.

Fardamento

O fardamento é fornecido pela Instituição, ficando a sua limpeza e conservação ao encargo do colaborador, sendo o seu uso obrigatório.

Sempre que o colaborador se ausente da Instituição por motivos pessoais, não é permitido usar a respetiva farda de trabalho.

Identificação

No desempenho das suas funções os colaboradores devem usar sempre a identificação fornecida pela Instituição.

CAPÍTULO III

COMPORTAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO

No estreito cumprimento das suas funções, incluindo no relacionamento com as utentes e seus familiares e/ou com os seus pares o colaborador deverá ter em conta a sua postura profissional, adotando sempre uma atitude proactiva, dialogante e honesta.

A tomada de consciência de que as utentes, crianças e seus familiares, são a razão da existência da Instituição, sendo destinado a estes o enfoque do trabalho e do desempenho de cada colaborador, com humanismo, carinho e amor. Mediante uma situação mais complexa que o colaborador não consiga solucionar, este deve manter-se calmo e sereno, solicitando apoio junto da Direção ou de um outro colaborador designado pela Direção para esse efeito.

Artigo 5º

DESEMPENHO DE FUNÇÕES

O Colaborador, no ato da sua admissão é informado sobre as funções e/ou tarefas que vai exercer na Instituição, não podendo por sua iniciativa exercer outras funções para além das que estão definidas, a não ser a pedido da Direção ou do próprio colaborador, porém, será necessário chegar-se a um consentimento mútuo.

Também não será permitido que venha a tomar qualquer tipo de decisão, nomeadamente: relacionado com compras de bens e equipamentos, contratação de serviços externos ou reparação de equipamentos, entre outros, sem a autorização prévia da Direção.

Artigo 6º

PRÁTICAS DE NÃO-VIOLÊNCIA

Nas respostas sociais do Centro Social da Divina Providência, não são permitidas quaisquer atitudes e



comportamentos que indiciem atos ou reações de violência, sejam eles cometidos sobre as utentes, crianças e seus familiares, colegas de trabalho, elementos da Direção ou sobre qualquer outro cidadão com quem no exercício das suas funções o colaborador venha a interagir.

Por maus-tratos entende-se toda a ação ou omissão que não respeite os direitos fundamentais da Pessoa Humana quer sejam da ordem física, psíquica e/ou emocional, pondo inclusive em causa a sua saúde e bem-estar.

Os maus-tratos para além de um ato repugnante e repudiável, são passíveis da instauração de um processo disciplinar que poderá determinar o despedimento com justa causa.

Artigo 7º

PRÁTICAS DE NÃO DISCRIMINAÇÃO

No Centro Social da Divina Providência, não é permitido o exercício de qualquer ato de discriminação por género, idade, situação familiar, nacionalidade, religião ou raça. Às utentes, crianças, famílias, colaboradores, visitantes e outras pessoas que se relacionem com a Instituição, de modo algum será consentido privá-los dos seus direitos ou deveres em razão das suas convicções políticas, da sua prática religiosa ou da sua pertença a qualquer raça/etnia. Qualquer ato ou prática de discriminação será entendido como uma falta muito grave cometida pelo colaborador.

Sendo o Centro Social da Divina Providência uma Instituição de cariz religioso, onde se procura viver no dia-a-dia o Carisma e a Missão Franciscano e Providencialista, dimensões tão queridas pelos fundadores da Congregação das Irmãs Franciscanas da Divina Providência (Irmã Ana de Jesus Faria de Amorim e do Frei Adelino Pereira, Ofm).

Artigo 8º

USO DE TELEFONES E TELEMÓVEIS

A utilização do telefone fixo da Instituição para efetuar chamadas externas está limitada a situações especiais e de carácter urgente e mediante a autorização da Direção.

O uso do telemóvel durante o período de trabalho não é permitido, salvo situações excecionais.

Artigo 9º

VENDA DE PRODUTOS

Não é permitido a venda de quaisquer tipos de produtos de âmbito pessoal dentro das instalações da Instituição.

Artigo 10º

OFERTAS DE E A UTENTES

Não é permitido ao colaborador aceitar quaisquer tipos de ofertas das utentes, crianças e seus familiares, sendo que a existir as referidas ofertas, estas revertem a favor da Instituição que emitirá o respetivo recibo.



Tal como não é permitido receber, a Direção também não autoriza a oferta de quaisquer bens e/ou géneros às utentes, crianças e seus familiares. A verificarem-se as referidas ofertas, estas reverterão também a favor da Instituição que colocará ao dispor do universo dos seus utentes.

Artigo 11º

PRÁTICA DE VOLUNTARIADO

A existência da prática de voluntariado é considerado pela Direção do Centro Social da Divina Providência como uma mais-valia para a Instituição, sendo também uma excelente forma de promover e valorizar uma relação solidária para com o próximo, pelo que permitirá aos seus colaboradores exercer voluntariado livremente.

No entanto, o voluntariado é por definição uma atividade exercida sem direito a qualquer remuneração, pelo que nunca poderá verificar-se durante o horário normal de trabalho na Instituição.

CAPÍTULO IV

RELAÇÕES LABORAIS

As relações laborais, entre o Centro Social da Divina Providência e os seus colaboradores, são reguladas pelo Acordo Coletivo de Trabalho das IPSS, assim como pelo Código de Trabalho – Lei n.º 99/2003, de 27 de Agosto.

Artigo 12 º

HORÁRIO DE TRABALHO

O horário de trabalho em vigor na Instituição está de acordo com o que está determinado no Acordo Coletivo de Trabalho, e varia consoante a categoria profissional, entre as 35 horas e as 40 horas semanais.

A duração do período normal de trabalho não inclui o tempo necessário para os preparativos de entrada e saída do serviço. Assim, quando o colaborador registar a sua presença no livro de ponto e se apresentar ao serviço, já deve estar devidamente fardado.

Qualquer ausência do local de trabalho tem de ser autorizada previamente pela Direção ou de um outro colaborador designado pela Direção para esse efeito.

Artigo 13º

TRABALHO SUPLEMENTAR

Considera-se trabalho suplementar o que for prestado a pedido da Direção e que ocorra para além do período normal que está definido para o colaborador.



Artigo 14º

HORAS EXTRAORDINÁRIAS REMUNERADAS

As horas prestadas pelos colaboradores para além do seu horário laboral definido, só são consideradas extraordinárias e suscetíveis de serem remuneradas mediante autorização e/ou a pedido da Direção da Instituição.

Artigo 15º

VOLUNTARIADO

São consideradas horas de voluntariado, as participações e apoio prestado pelos colaboradores, de forma livre, nas festas e/ou iniciativas promovidas pela Instituição.

Artigo 16º

ATRASOS

É dever do colaborador ser pontual e cumpridor do horário de trabalho estabelecido, caso contrário só em situações excecionais e com autorização da Direção. A verificarem-se atrasos, só penaliza e compromete o normal funcionamento e dinâmica quotidiana da Instituição, originando sobrecarga dos outros colaboradores que se vêm forçados a assegurar outras tarefas e a sair para além da hora. Compensar a entrada tardia com o sair mais tarde não é um procedimento correto.

A persistirem os atrasos injustificados superiores a trinta ou sessenta minutos, a Instituição pode recusar a prestação de trabalho durante parte ou todo o período normal de trabalho, respetivamente.

Artigo 17º

PAUSAS E INTERRUPTÕES

Durante o período normal de trabalho diário apenas são permitidas as pausas inerentes à satisfação de necessidades pessoais inadiáveis do colaborador.

Qualquer outra interrupção ou pausa carece de autorização da Direção ou de um outro colaborador designado pela Direção para esse efeito.

Artigo 18º

PERÍODO DA REFEIÇÃO

De acordo com o horário definido para cada colaborador, haverá diariamente uma pausa para refeição, que é normalmente de uma hora, podendo chegar a duas horas, evitando que os colaboradores não prestem mais de 5 horas de trabalho consecutivo.

O subsídio de refeição é fornecido em espécie para todos os colaboradores com exceção dos colaboradores que realizam horário noturno.

Artigo 19º

REGISTO DE PONTO

Diariamente é obrigatório proceder-se ao registo efetivo da hora de entrada e saída no livro de ponto,



sendo também necessário registrar o período de almoço.

Sempre que o colaborador tenha a necessidade de se ausentar do seu local de trabalho, deve pedir autorização à Direção e posteriormente proceder ao preenchimento da folha de justificação de falta/entrega do documento justificativo da respetiva saída.

Artigo 20º

REMUNERAÇÃO

O valor da remuneração e outras ajudas pecuniárias a atribuir ao colaborador a título de compensação pelo trabalho prestado é comunicada e/ou estabelecida pela Direção no decorrer da entrevista de seleção e admissão de candidatos.

A política salarial em vigor na Instituição obedece aos seguintes critérios:

- Atualização anual, sempre que as circunstâncias gerais e específicas o permitam;
- Grelha salarial por categorias profissionais, tendo em atenção a complexidade e responsabilidade de cada função e o desempenho individual;
- Sempre que possível o subsídio de férias é pago na totalidade, no mês em que o colaborador goza o primeiro período de férias (desde que este seja igual ou superior a 11 dias úteis);
- O subsídio de Natal corresponde ao valor de um mês de remuneração, se o colaborador prestou um ano completo de serviço. Nos casos em que o período de trabalho efetuado é inferior a um ano, serão pagos os duodécimos correspondentes;
- O pagamento do vencimento é efetuado por cheque, sendo disponibilizado até ao final do mês correspondente, podendo ser até ao dia 5 do mês consequente.

Em caso de denúncia ou cessação do contrato, o último pagamento a que o colaborador tem direito, incluindo eventuais valores compensatórios, só será efetuado depois de entregues todos os equipamentos de proteção individual e outros facultados no ato da sua admissão.

A folha de remunerações (recibo) é entregue juntamente com o cheque do vencimento, devendo ser assinado e entregue na Secretaria da Instituição, onde ficará arquivado o original.

Artigo 21º

PENALIZAÇÕES

Perante a falta de zelo ou ausência de cuidado em manter em bom estado o Equipamento de Proteção Individual (EPI) colocado à disposição do colaborador, este incorre na obrigatoriedade de adquirir um novo exemplar às suas expensas.

Em caso de extravio ou danificação dos bens do CSDP (veículos, equipamentos e/ou materiais, entre outros), cuja responsabilidade seja unicamente imputável ao colaborador (negligência, furto, distração ou utilização indevida), incorre no pagamento de um montante de 15% do valor total da reparação ou reposição do bem em causa.



O pagamento de coimas por incumprimento das normas de trânsito, são da exclusiva responsabilidade do colaborador.

CAPÍTULO V

SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DE TRABALHO

Artigo 22º

FALTAS

Falta é considerada uma ausência do colaborador durante o período normal de trabalho a que está obrigado (Cláusula 45ª do Contrato Coletivo de Trabalho entre a CNIS e a FNE).

As faltas injustificadas, implicam sempre perda de retribuição e serão descontadas na antiguidade do colaborador. Cinco faltas injustificadas consecutivas, dez interpoladas ou faltar alegando justificação comprovadamente falsa, são motivo para a Direção instaurar um processo disciplinar com vista ao despedimento.

Artigo 23º

COMUNICAÇÃO DAS FALTAS

As faltas previsíveis devem ser comunicadas com a antecedência mínima de 5 dias, já as imprevisíveis devem ser comunicadas logo que possível, não devendo exceder os dois dias seguintes.

A Instituição pode solicitar documento justificativo da falta, caso este não seja entregue.

A ausência do colaborador do seu local de trabalho, durante 10 dias úteis seguidos sem apresentar qualquer justificação à Direção da Instituição, será considerada abandono do trabalho e implicará a presunção de denúncia do contrato, sem aviso prévio, por parte do colaborador.

Artigo 24º

FÉRIAS

Todos os colaboradores do Centro Social da Divina Providência têm direito a férias, cujo descanso deve permitir a recuperação física e psíquica-emocional, e possibilitar a vivência dos valores da família, aproveitando este momento para fortalecer os laços que os unem à família e amigos.

Se o colaborador estiver em regime efetivo, o direito a férias vence-se no dia 1 de Janeiro do ano civil seguinte àquele a que diz respeito. Os colaboradores efetivos têm direito a um período de férias remuneradas de 22 dias úteis em cada ano civil.

Por dias úteis entende-se: de segunda a sexta-feira inclusive. Sábados, domingos e feriados não podem ser contados para férias, ainda que sejam dias normais de trabalho para a Instituição, pelo que o período de férias apenas pode começar num dia útil e terminar em dia útil.

Se o contrato de trabalho celebrado for a termo, o colaborador tem direito a 2 dias de férias por cada mês de contrato, até ao máximo de 20 dias, após 6 meses de trabalho efetivo.



No ano de contratação, o colaborador tem direito, após seis meses completos de cumprimento do contrato, a gozar 11 dias úteis de férias.

Nos contratos de trabalho a termo, cuja duração total não atinja seis meses, o gozo das férias tem lugar no momento imediatamente anterior ao de cessação, salvo acordo das partes.

No gozo de férias interpoladas, está sempre salvaguardado um período de 11 dias úteis consecutivos.

A marcação do período de férias é efetuada num impresso próprio que o colaborador deve entregar na Secretaria da Instituição, para assim permitir estabelecer o mapa de férias, salvaguardando-se sempre a necessidade de se assegurar os serviços.

Na resposta social de Creche, em princípio só é permitido o gozo de férias no mês de Agosto e em situações pontuais só com a autorização da Direção.

Na falta de indicação prévia do período de férias pretendido ou por coincidir com um período mais crítico para a Instituição, estando inclusive em causa a necessidade de se assegurar os serviços, assim como na ausência de acordo entre o colaborador e a Instituição caberá à Direção marcar as férias, sendo esta também responsável pela elaboração e afixação do respetivo mapa.

Na marcação das férias os períodos mais pretendidos devem ser rateados e/ou negociados, sempre que possível, beneficiando alternadamente os colaboradores em função dos períodos gozados nos dois anos anteriores.

Qualquer alteração ao período de férias previamente marcado deverá ser autorizada pela Direção.

Em caso algum, o número mínimo de dias de férias pode ser superior ao estipulado no CCT ou nas leis laborais.

Artigo 25º

FERIADOS

São considerados feriados nacionais os seguintes dias:

- 1 de Janeiro (Ano Novo);
- Sexta-Feira Santa;
- Domingo de Páscoa;
- 25 de Abril (Dia da Liberdade);
- 1 de Maio (Dia do Trabalhador);
- Dia do Corpo de Deus (Extinto entre 2013 até 2018);
- 10 de Junho (Dia de Portugal);
- 15 de Agosto (Assunção de Nossa Senhora);
- 5 de Outubro (Implantação da República), (Extinto entre 2013 até 2018);
- 1 de Novembro (Todos os Santos), (Extinto entre 2013 até 2018);
- 1 de Dezembro (Restauração da Independência), (Extinto entre 2013 até 2018);
- 8 de Dezembro (Imaculada Conceição);



- 25 de Dezembro (Natal);

Além dos feriados obrigatórios na Instituição são observados:

- O Feriado Municipal do concelho de residência do colaborador;
- Terça-Feira de Carnaval.

Artigo 26º

CONFIDENCIALIDADE

No desempenho das suas funções o colaborador deve pautar a sua atuação em observância e cumprimento das regras de confidencialidade, tendo o dever de guardar sigilo sobre tudo o que diz respeito à Instituição e em particular as informações pessoais ou consideradas confidenciais relacionadas com os utentes, crianças e seus familiares durante o exercício das suas funções. O mesmo acontece quando o trabalhador deixar de exercer as suas funções na Instituição.

CAPÍTULO VI

FORMAÇÃO E CARREIRA PROFISSIONAL

Artigo 27º

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

O CSDP, proporciona aos seus colaboradores ações de formação profissional adequadas à sua qualificação e competências, sendo dever do colaborador participar de modo empenhado e diligente nas ações de formação que lhe sejam facultadas.

Artigo 28º

CARREIRA PROFISSIONAL

O plano de carreiras ou progressão profissional em vigor no Centro Social da Divina Providência está em concordância com o Acordo Coletivo de Trabalho definido para este setor de atividade. A promoção na carreira faz-se de três em três ou de cinco em cinco anos, consoante a categoria do colaborador e tendo em consideração o seu bom desempenho.

CAPÍTULO VII

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho está em linha com a política de qualidade e desenvolvimento definida pela Instituição, tendo em vista a melhoria contínua do serviço prestado e da qualidade de desempenho dos recursos humanos. Através desta metodologia mais facilmente se poderá ajudar os colaboradores a melhorar ao nível do seu desempenho, comportamentos e atitudes verificados em contexto de trabalho. A avaliação de desempenho é o processo através do qual o Centro Social da Divina Providência, mede e avalia a eficácia do desempenho e ação dos seus colaboradores.



CAPÍTULO VIII

POLÍTICA DA QUALIDADE

O CSDP, no âmbito da Política da Qualidade, apesar das suas respostas sociais não se encontrarem certificadas, mantem-se empenhado em sedimentar passos com o intuito de implementar oportunamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

Porém, no dia-a-dia, compromete-se a prestar um conjunto de serviços de qualidade de forma a satisfazer as necessidades dos seus utentes, cumprindo os requisitos legais e regulamentos aplicáveis ao contexto de intervenção da Instituição.

Desenvolve e põe em prática medidas que visem incentivar e estimular o envolvimento e a participação ativa dos colaboradores numa dinâmica de trabalho que favoreça a melhoria contínua, a inovação, a competência, o rigor e a excelência, e sempre que necessário implementa ações tendentes a alcançar a melhoria dos serviços prestados.

Encontra-se de igual modo empenhado em cumprir e adequar os procedimentos e métodos organizacionais da Instituição, face à legislação em vigor.

CAPÍTULO IX

COMUNICAÇÃO INTERNA

A divulgação de informação de carácter geral é efetuada através de circulares internas afixadas no *placard dos recursos humanos*. A atenção do colaborador face a este tipo de documento é muito importante, pois veicula informação do seu interesse pessoal e profissional.

O Centro Social da Divina Providência possui uma página na Internet e Facebook onde pode ser consultada informação sobre a Instituição, as suas respostas sociais, serviços e principais atividades realizadas ao longo do ano letivo.

CAPÍTULO X

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Artigo 29º

SERVIÇOS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO DISPONIBILIZADOS

O Centro Social da Divina Providência possui um contrato de prestação de serviços com uma empresa especializada na área da Higiene e Saúde e Segurança no Trabalho, que inclui os seguintes serviços:

- Aconselhamento técnico: observação e estudo referente às instalações da Instituição; colaboração no estudo dos acidentes de trabalho e no absentismo e ações de formação/informação;



- Atividades clínicas: exames médicos periódicos e exames médicos ocasionais;
- Segurança e higiene no trabalho: visita às instalações e Auditoria Geral.

Os exames médicos são de carácter obrigatório e realizam-se nas instalações do Centro Social da Divina Providência mediante marcação prévia.

Artigo 30º

COMPORTAMENTOS DE HIGIENE E SEGURANÇA OBRIGATÓRIOS

Compete à Direção definir as regras e instruções de trabalho para os seus colaboradores, que ficam obrigados a exercer as suas funções respeitando as orientações definidas, incluindo o cumprimento dos procedimentos de higiene e segurança em vigor na Instituição. A verificar-se o não cumprimento das orientações e normas estabelecidas, podem ocorrer danos e prejuízos graves, não apenas para o próprio colaborador, mas também para os colegas de trabalho, prejudicando a Instituição e os seus utentes.

Os cuidados de higiene e segurança no trabalho são obrigatórios, quer a nível das instalações, equipamentos, materiais e utensílios, quer a nível pessoal:

Para o Centro Social da Divina Providência, o colaborador deve ter em conta que o cuidar da sua apresentação não é só uma questão de imagem e de higiene, mas sobretudo, estamos perante a necessidade de proteger a sua saúde e das próprias utentes e crianças que integram as respostas sociais da Instituição:

- Os cabelos devem estar devidamente limpos e penteados;
- As unhas devem estar limpas e curtas. Nos setores que envolvem o manuseamento de alimentos não devem ter verniz;
- As mãos devem ser lavadas regularmente;
- A farda de trabalho deve estar limpa e cuidada;
- No local de trabalho não é permitido o uso de adornos que se usam na rua e que são transmissores de microrganismos: óculos escuros, anéis, pulseiras, brincos pendentes, colares, *piercings* entre outros;
- O colaborador que presta serviço numa Instituição de cariz religioso, como é o caso, na entrada e saída do serviço procure ter em conta a sua apresentação pessoal (indumentária).
- É proibido fumar dentro das instalações ou à sua porta.
- Utilização de detergente: Deverão ser utilizados os pulverizadores indicados para a higienização com as diluições apropriadas e apenas com os detergentes permitidos no respetivo plano de higienização. Todos os detergentes e panos deverão ficar fora do alcance dos utentes.



CAPÍTULO XI

DIVULGAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E ACTUALIZAÇÃO DO MANUAL DE ACOLHIMENTO

A divulgação do presente Manual de Acolhimento verificar-se-á no momento de admissão de novos colaboradores.

Nessa ocasião, a Diretora Técnica ou outro técnico designado para o efeito, explicará o conteúdo funcional do Manual.

O Manual de Acolhimento permanecerá à disposição de todos os colaboradores da Instituição.

Sempre que a Direção entenda ser pertinente, fará a atualização do presente Manual que posteriormente será dado conhecimento aos colaboradores.

CAPÍTULO XII

APROVAÇÃO

O presente Manual de Acolhimento ao Colaborador foi aprovado e assinado pela Direção do Centro Social da Divina Providência na reunião de Direção no dia 15 de Julho entrando em vigor no dia seguinte à sua aprovação e consequente assinatura.

A Presidente da Direção:

(Irmã Maria José Rodrigues da Costa Lima)

Fátima, 15 de Setembro de 2015.



Centro Social da Divina Providência
Casa do Bom Samaritano

Rua do Bom Samaritano 74
2495 – 439 Fátima
Tel. 249 531 273

cdivinaprovidencia@sapo.pt / casadobomsamaritano@sapo.pt