

CENTRO PAROQUIAL DE BEM ESTAR SOCIAL DE FERNÃO FERRO



**MANUAL DE ACOLHIMENTO
DO
COLABORADOR**



Índice

1- Introdução.....	4
2- Mensagem de Boas Vindas	5
Boas Vindas!	5
1. Breve Historial da Instituição	6
2. Respostas Sociais da Instituição.....	8
3. Estrutura de Gestão.....	9
4. Política da Qualidade.....	10
5. Funcionamento Interno.....	12
5.1 Programa de acolhimento	12
5.1.1 No dia do acolhimento	12
5.2 Horário de Trabalho, Relógio de Ponto e Datas de Encerramento.....	13
5.2.1 Horário de trabalho	13
5.2.2 Funcionamento do Relógio de Ponto	14
5.2.3 Datas de Encerramento da Instituição	14
5.3 Procedimentos Administrativos.....	15
5.3.1 Dados Pessoais	15
5.3.2 Medicina no trabalho	15
5.4 Regime de Faltas.....	16
5.4.1 Noção de Falta	16
5.4.2 Tipos de Falta.....	16
5.4.3 Comunicação das faltas.....	17
5.4.4 Efeitos das faltas justificadas e injustificadas	17
5.5 Vencimento.....	18
5.7 Subsídio.....	19
5.8 Apresentação e uniformes	19
5.9 Regras de utilização do telefone.....	19
5.10 Ocorrências, reclamações e sugestões	19
5.11 Comunicação externa e interna	20
5.11.1 Comunicação externa.....	20
5.11.2 Comunicação interna.....	20
5.12 Formação profissional dos colaboradores.....	20
5.13 Direitos e Deveres da Direção e Colaboradores	21



5.13.1 Sem prejuízo de outras obrigações, a direção deve:.....	21
5.13.2 Sem prejuízo de outras obrigações, o colaborador deve:.....	21
5.14 Outros procedimentos comuns a todos os colaboradores	22
5.15 Avaliação de desempenho	22
6- Divulgação e distribuição do manual de acolhimento	23
7 – Controlo do documento	23
ANEXO A - ORGANOGRAMA	24
ANEXO B – Código de Ética da Instituição.....	25



1- Introdução

Este manual tem como objetivo a definição de um conjunto de conceitos, regras, princípios e direitos de forma a acolher e integrar os colaboradores, os estagiários, os voluntários e todas as pessoas que possam colaborar no Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro (CPBESFF).

Neste manual consta a mensagem de boas-vindas, o funcionamento interno da Instituição, os deveres e responsabilidades da direção e dos colaboradores.

Toda a informação contida neste manual tem como função, dar conhecimento a todos os colaboradores e sensibilizá-los para a utilização das regras da Instituição com o objetivo comum a todos.

O cumprimento de todos os princípios e regras aqui descritos tem como finalidade o bom acolhimento das nossas crianças/jovens, dos nossos utentes e de novos colaboradores que ingressem no CPBESFF.

A direção da instituição, garante que este Manual de Acolhimento do Colaborador, descreve de forma adequada todas as regras e princípios que os nossos colaboradores deverão assimilar e interiorizar, para uma rápida integração de todos, cumprindo a política da qualidade da Instituição, promovendo a formação, educação e socialização.



2- Mensagem de Boas Vindas

Boas Vindas!

Ao iniciar a sua atividade como colaborador da nossa Instituição, desejamos-lhe as boas-vindas à nossa equipa.

As pessoas são um recurso vital na nossa organização, visto que trabalhamos no sentido de proporcionar um desenvolvimento equilibrado às nossas crianças/jovens e proporcionar bem-estar aos nossos utentes.

O talento dos nossos colaboradores, o empenho e compromisso são a chave da nossa competitividade.

Por este motivo, procuramos assegurar a melhor socialização dos novos colaboradores através de uma apresentação preliminar, das políticas e valores da nossa Instituição.

Atendendo que passamos grande parte do nosso tempo no local de trabalho, é muito importante que os nossos colaboradores se sintam motivados e realizados no exercício das suas funções.

Agora, que faz parte da nossa equipa, o seu contributo e desempenho são indispensáveis para a concretização dos nossos objetivos e para a conquista dos futuros desafios.

**CONTAMOS CONSIGO PARA O NOSSO PROJETO DO CENTRO PAROQUIAL DE BEM
ESTAR SOCIAL DE FERNÃO FERRO**



1. Breve Historial da Instituição

O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), propriedade da Igreja Católica da Diocese de Setúbal, cuja intervenção social na comunidade teve a sua fase de implementação no ano de 1985, mediante Acordos de Cooperação com o Ministério do Trabalho e da Segurança Social.

Inicialmente o Centro Paroquial de Fernão Ferro estava agregado ao Centro Paroquial de Arrentela e tinha a designação de Centro Paroquial de Bem Estar Social Arrentela e Fernão Ferro (CPBESAFF).

Dado que a situação socioeconómica da maioria da população de Fernão Ferro manifestava um acentuado agravamento, o CPBESAFF, propôs no ano de 1985, ao núcleo de ação social da Segurança Social a contratação de um técnico superior de serviço social. Foram estabelecidos contactos entre a Instituição e as outras estruturas locais, como escolas, centro de saúde, grupo da paróquia - ação sócio caritativa e grupo de jovens. Desenvolveu-se uma rede de trabalho entre a Instituição, Segurança Social e Câmara Municipal do Seixal.

Em 1985 foi elaborado o diagnóstico social da freguesia de Fernão Ferro, o qual permitiu identificar os desequilíbrios sociais de forma a poder-se elaborar o documento síntese *“Radiografia e Fotografia de Fernão Ferro”*.

O CPBESA, que já era responsável por dois equipamentos sociais – o Pica-Pau e as Atividades de Tempos Livres, na zona da Arrentela - passou a enquadrar institucionalmente o projeto Parque Aberto – equipamento pedagógico destinado à infância para crianças em idade pré-escolar e em idade escolar de Fernão Ferro. O Parque Aberto arrancou ao abrigo do plano de emergência para o distrito de Setúbal e pretendia responder também aos *“problemas de insucesso escolar, ausência de acompanhamento social e carências alimentares, problemas que afetavam*



significativamente as crianças residentes nesta zona”. Tendo sido celebrado então, um acordo de cooperação no ano de 1987 entre o Centro Regional de Segurança Social e o CPBESAFF.

Em 1989 é celebrado um novo acordo de cooperação, ao abrigo do disposto no n.º 2 do art.º 4.º do estatuto aprovado pelo Dec. Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro, com a finalidade de desenvolvimento de um centro comunitário de acordo atípico, com os seguintes programas: parque aberto, animação social de zona, apoio à rede conviver é viver, informação e comunicação e formação para o desenvolvimento. Com este acordo, o Centro Paroquial de Fernão Ferro fica institucionalmente desvinculado do Centro Paroquial de Arrentela.

Em 1998 foi criada a valência da creche, a funcionar numa vivenda, com o apoio da Junta de Freguesia de Fernão Ferro, que é um dos parceiros locais. Em 1999, é solicitada a sua tipificação, o que veio a concretizar-se no ano de 2000.

As instalações das respostas sociais creche e pré-escolar funcionaram desde o seu início em instalações provisórias que foram sendo remodeladas consoante as necessidades e as possibilidades financeiras da instituição.

Em Março de 2008 o centro candidatou-se à terceira edição do Programa PARES. Em Abril de 2012 iniciou-se a construção de raiz de um novo equipamento de infância (pré-escolar e creche) e que foi inaugurado a 20 de Setembro de 2013.

Presentemente o CPBESFF possui duas estruturas físicas:

- O **Edifício Nossa Senhora da Boa Hora** onde funcionam as respostas sociais ligadas à área da infância (pré-escolar e creche);
- E a estrutura antiga, onde já funcionava também a resposta social de **Centro Comunitário** que, após a saída da área da infância, sofreu uma reestruturação de forma a melhorar as suas condições físicas e receber as respostas ligadas à juventude e emprego que funcionavam numa loja financiada pela autarquia.



2. Respostas Sociais da Instituição

- Estrutura onde se encontram a funcionar as respostas ligadas à ÁREA PSICOSSOCIAL, e que se localiza na Rua da Igreja, n.º 7; 2865 – 061 Fernão Ferro

ÁREA	RESPOSTAS SOCIAIS	ACTIVIDADES
Psicossocial	Centro Comunitário Acordo atípico (para centro comunitário) com Instituto da Solidariedade e Segurança Social (ISSS), celebrado em 1995 para 240 utentes	Espaço de Informação à Comunidade
		Serviço de Psicologia
		Espaço de Animação Infanto-juvenil
		Atividades de Animação Comunitária
		POAPMC Programa Operacional de Apoio às pessoas mais carenciadas
		Apoio Ajudas Técnicas
		Banco de Recursos
		Cantina Social (sem protocolo)
	SAAS (Serviço de Atendimento Acompanhamento Social)	Ação Social No âmbito do acordo de cooperação com a Câmara Municipal do Seixal o Centro assegura o atendimento e o acompanhamento social da freguesia de Fernão Ferro do Subsistema de Ação Social
		Rendimento Social de Inserção No âmbito do acordo de cooperação com a CMS Centro é ainda responsável pelo atendimento e acompanhamento dos requerentes e/ou beneficiários da prestação do Rendimento Social de Inserção (RSI), em toda a freguesia de Fernão Ferro
	SAD - Serviço de Apoio Domiciliário	Resposta social com capacidade para 30 utentes
	GIP	➤ Gabinete Inserção Profissional ➤ Projeto “Conviver com a Disponibilidade” (Projeto dentro do Centro Comunitário)



- Edifício **Nossa Senhora da Boa Hora** onde se encontram as respostas ligadas à ÁREA DA INFÂNCIA, e que se localiza na Rua Carlos Coelho, N.º 7 – Redondos; 2865-723 Fernão Ferro.

ÁREA	RESPOSTAS SOCIAIS
PEDAGÓGICA Área que desenvolve a sua intervenção sociopedagógica em equipamento, através de um conjunto de respostas dirigidas à infância.	CRECHE/BERÇÁRIO Acordo de cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS), tipificado para 66 crianças, com capacidade para 76 crianças.
	PRÉ-ESCOLAR Acordo de cooperação típico para o pré-escolar. Capacidade para 75 crianças.

Nota: Para cada uma das respostas sociais existe um Regulamento Interno distinto que está disponível para consulta no serviço administrativo.

3. Estrutura de Gestão

A gestão do CPBESFF é da responsabilidade dos corpos gerentes a seguir enunciados:

CONSELHO PASTORAL	ASSEMBLEIA GERAL	
DIREÇÃO	Presidente	Pe. Rui Simão
	Vice-Presidente	Diácono Domingos Oliveira
	Tesoureiro	Luís Ribeiro
	1.º Secretário	Rosa Maria Marques
	Vogal	Filipa Santos
CONSELHO FISCAL	Presidente	Luís Manuel Alcoforado
	Secretário	António Falcão
	Vogal	Inês Matos



4. Política do CPBESFF

A Direção do Centro Paroquial de Bem Estar Social de Fernão Ferro compromete-se a divulgar e manter atualizada a sua Política, cumprindo os requisitos legais em vigor.

MISSÃO

- O Centro Paroquial tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspectiva dos valores do Evangelho de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres;
- Realizar serviços com qualidade e rigor no âmbito de assistência à infância, apoio aos jovens, adultos, idosos e famílias, bem como na área da integração/solidariedade social, com vista a promover valores humanos;
- Aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de toda a comunidade;
- Promover o Voluntariado.

VISÃO

- Promover o apoio social à comunidade de forma sustentável;
- Promover a qualidade de vida dos utentes/famílias;
- Melhorar continuamente os serviços prestados;
- Ser referência no âmbito da sua intervenção pelas boas práticas;
- Garantir a excelência.

VALORES

- Solidariedade e interajuda social;
- Respeito pela Dignidade Humana;
- Transparência e ética profissional;
- Lealdade na defesa do nome e imagem da instituição;
- Valorização dos colaboradores;
- Respeito pelos compromissos.

A Direção do CPBESFF

Fernão Ferro, 18 de junho de 2015



OBJETIVOS DA INSTITUIÇÃO

- Melhorar continuamente os serviços prestados;
- Criar um ambiente propício ao desenvolvimento de cada criança/jovem, de forma a ser capaz de se situar e expressar num clima de compreensão, respeito e aceitação de cada um;
- Colaborar na socialização de cada criança/jovem, através da participação na vida em grupo;
- Favorecer a inter-relação família/escola/comunidade/espço de animação/creche/jardim-de-infância, de forma a otimizar o aproveitamento e a rentabilização de todos os recursos do meio;
- Proporcionar atividades integradas num projeto de animação sociocultural, em que as crianças/jovens possam escolher e participar voluntariamente, considerando as características dos grupos e tendo como base o maior respeito pela pessoa;
- Melhorar a situação socioeducativa e a qualidade de vida das crianças/jovens;
- Potenciar a interação e a inclusão social das crianças/jovens com deficiência, em risco e em exclusão social e familiar.
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes;
- Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para seu equilíbrio e bem-estar;
- Apoiar os utentes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.



5. Funcionamento Interno

Neste ponto, iremos abordar assuntos relacionados com horário de funcionamento das várias respostas sociais da nossa instituição, o horário de trabalho dos colaboradores, os regimes de faltas e férias, bem como o tipo de uniforme usado pelos colaboradores, entre outros temas.

5.1 Programa de acolhimento

Para que exista um acolhimento de sucesso, estruturado e contínuo, o responsável do sector deverá:

- ✓ Preparar com antecedência o espaço de trabalho, as condições ergonómicas e o equipamento indispensável;
- ✓ Informar todos os colaboradores, especialmente os que vão trabalhar mais diretamente com o novo colaborador;
- ✓ Prestar 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.

5.1.1 No dia do acolhimento

- ✓ O contacto inicial será feito pelo responsável de sector da instituição, que o(a) esclarecerá de eventuais questões que queira colocar;
- ✓ Deverá ser portador dos seguintes documentos de identificação (caso não tenha entregue anteriormente):
 - Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - Cópia do Cartão de Contribuinte (NIF);
 - Número de Beneficiário da Segurança Social;
 - Registo Criminal;
 - Número de Identificação Bancária do Banco onde tem conta (NIB);
 - Certificado de Habilitações;



- Curriculum Vitae;
- 2 Fotografias.
- ✓ Também serão recolhidos dados biométricos que lhe permitem fazer o registo de ponto.

5.2 Horário de Trabalho, Relógio de Ponto e Datas de Encerramento

5.2.1 Horário de trabalho

O período normal de trabalho que vigora na ÁREA PEDAGÓGICA (jardim-de-infância, creche e espaço de animação infantojuvenil) é de 62h30 semanais, distribuído por 5 dias da semana, de segunda a sexta-feira.

- ✓ **Horário de funcionamento da resposta:** das 7h00m às 19h30m;
- ✓ **Horário dos funcionários:** das 7h00m às 19h30m (horário de rotatividade);
- ✓ **Horário de almoço para os funcionários:** das 12h00m às 14h00m por turnos, tendo cada colaborador direito a 1 hora;
- ✓ **Horário de almoço para as crianças/jovens:** das 11h45m às 14h00m;
- ✓ **Horário de lanche para as crianças/jovens:** 15h30m às 17h00m.

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona 5 dias por semana, de segunda a sexta-feira.

- ✓ **Horário de funcionamento da resposta:** das 8h00m às 17h00m;
- ✓ **Horário dos funcionários:** das 8h00m às 17h00m (horário de rotatividade);
- ✓ **Horário de distribuição das refeições:** das 12h15m às 13h30m;
- ✓ **Horário de almoço para os funcionários:** Das 13h00m às 14h00m (por turnos, tendo cada colaborador direito a 1 hora).

O período normal de funcionamento que vigora nos restantes serviços da instituição obedece a regras gerais do trabalho adaptado à especificidade de cada sector:

- ✓ **Horário do CENTRO COMUNITÁRIO E GIP:** das 09h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h00m;
- ✓ **Horário da SECÇÃO DA COZINHA:** das 8h00m às 18h00m;
- ✓ **Horário de RECEÇÃO E SECRETARIA:** das 8h30m às 19h00;



- ✓ **Horário do SERVIÇO DE TRANSPORTE:** das 07h00m às 19h00m;
- ✓ **Horário dos SERVIÇOS GERAIS:** das 10h00 às 20h00m.

5.2.2 Funcionamento do Relógio de Ponto

- ✓ O registo biométrico de controlo da assiduidade e pontualidade é obrigatório por parte de todos os colaboradores nos seguintes 4 momentos do dia de trabalho: à entrada ao serviço, à saída para a hora de almoço, à entrada ao serviço depois de almoço e à saída do serviço no final do dia;
- ✓ A aferição do tempo de trabalho é efetuada mensalmente.
- ✓ Sempre que o colaborador tenha que se ausentar do seu posto de trabalho deverá pedir autorização à coordenadora de área/ coordenadora geral, e deverá realizar o respetivo controlo biométrico;
- ✓ Não deve ser entendido que começar a prestação de trabalho com atraso poderá ser compensado com saída tardia, a não ser em situações pontuais e autorizadas pelo superior hierárquico;
- ✓ O serviço de cada colaborador deverá ser organizado para que o trabalho seja feito dentro do horário previsto para cada função, a fim de não acumular horas. Se por algum motivo imprescindível ao serviço isso acontecer os colaboradores deverão compensar essas horas assim que possível, sob pena das mesmas perderem validade;
- ✓ Qualquer diferença entre o horário de trabalho estabelecido para cada colaborador e o registo biométrico, será contabilizada e equivale a perda de retribuição. Ao disposto anteriormente excecionam-se as situações devidamente justificadas em impresso próprio disponível no serviço administrativo.

5.2.3 Datas de Encerramento da Instituição

A instituição (à exceção do serviço de apoio domiciliário) encerra nos seguintes períodos e datas:

- ✓ Anualmente de 1 a 31 de Agosto (só para a área pedagógica);
- ✓ Sábados, Domingos, feriados nacionais e concelhios (29 de Junho);
- ✓ Nos dias 24, 26 e 31 de Dezembro;



- ✓ 5.^a e 6.^a Feira Santa;
- ✓ 3.^a Feira de Carnaval.

- O serviço de apoio domiciliário e serviço de cozinha encerram nos seguintes períodos e datas:

- ✓ Sábados, Domingos, feriados nacionais e concelhios (29 de Junho);
- ✓ No dia 26 Dezembro;
- ✓ 6.^a Feira Santa.

Nota: Os colaboradores que trabalham nos dias 24 e 31 de Dezembro beneficiam do regime de roulement, à exceção dos colaboradores que se encontrem de férias.

5.3 Procedimentos Administrativos

5.3.1 Dados Pessoais

Sempre que os dados pessoais, fornecidos no ato de admissão, sofram alteração, o colaborador é obrigado a atualizá-los de imediato, junto dos serviços administrativos.

5.3.2 Medicina no trabalho

- ✓ É obrigatório, de acordo com a legislação do trabalho, a realização de exames e consultas de medicina no trabalho a todos os colaboradores do Centro Paroquial, com a seguinte frequência:
 - Exames de admissão – ao iniciar a prestação de trabalho (nos 15 dias à data de início);
 - Exames periódicos- efetuados de 2 em 2 anos para colaboradores com idade inferior a 50 anos de idade; anualmente para colaboradores com mais de 50 anos de idade;
 - Exames ocasionais – no regresso ao trabalho, após ausência prolongada do colaborador (mais de 30 dias), por motivo de acidente ou doença, e sempre que se mostre necessário, para melhor adequar a situação profissional às circunstâncias médicas do trabalhador.



- ✓ Deverão ser apresentados, à consulta de medicina no trabalho, os últimos exames realizados, boletim de vacinas e a lista da medicação, caso tome.

5.4 Regime de Faltas

(De acordo com o Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho)

5.4.1 Noção de Falta

- ✓ Considera-se falta a ausência do colaborador do local em que devia desempenhar a atividade durante o período normal de trabalho diário;
- ✓ Em caso de ausência do colaborador por períodos inferiores ao período normal de trabalho diário, os respetivos tempos são adicionados para determinação da falta.

5.4.2 Tipos de Falta

A falta pode ser justificada ou injustificada;

- ✓ São consideradas faltas justificadas:
 - Até 15 dias seguidos por casamento;
 - Até 5 dias consecutivos por falecimento do cônjuge não separado ou de parente ou afim no primeiro grau de linha reta (pai/mãe, sogro/sogra, padrasto/madrasta, filhos, enteado/enteada ou genro/nora).
 - Até 2 dias consecutivos por falecimento de outro parente ou afim da linha reta do próprio ou do cônjuge (avô/avó, neto/neta, bisnetos e bisavós), ou segundo grau na linha colateral (irmãos e cunhados) e de outras pessoas que vivam em comunhão de vida e habitação com o trabalhador;
 - As dadas ao abrigo do regime jurídico do trabalhador-estudante;
 - As motivadas por impossibilidade de prestar trabalho devido a facto que não seja imputável ao trabalhador, nomeadamente doença, acidente ou cumprimento de obrigações legais, ou a necessidade de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;



- As motivadas pela prática de atos necessários e inadiáveis no exercício de funções em organizações sindicais ou instituições de previdência e na qualidade de delegado sindical ou de membro da comissão de trabalhadores;
 - A ausência não superior a quatro horas e só pelo tempo estritamente necessário, justificadas pelo responsável pela educação do menor, uma vez por trimestre, para deslocação à escola tendo em vista inteirar-se da situação educativa do filho menor;
 - As dadas por candidatos a eleições para cargos públicos, durante o período legal da respetiva campanha eleitoral;
 - As previamente ou posteriormente autorizadas pela entidade patronal;
 - As que por lei forem como tal qualificadas.
- ✓ São consideradas injustificadas todas as faltas não previstas anteriormente e determinam perda de retribuição.

5.4.3 Comunicação das faltas

- ✓ Qualquer falta terá que ser formalmente comunicada e posteriormente justificada através de documento comprovativo ou preenchimento do impresso indicado pela Instituição. Estas faltas serão confirmadas pelas coordenadoras de área e autorizadas pela coordenadora geral.
- ✓ A ausência, quando previsível, deverá ser comunicada com a antecedência mínima de cinco dias. Caso a ausência seja imprevisível a comunicação deverá ser feita logo que possível.
- ✓ As justificações deverão ser entregues até ao dia 20 de cada mês;
- ✓ Em situação de baixa médica, a ausência deve ser comunicada de imediato à entidade patronal e o respetivo impresso deverá ser entregue até 5 dias após o início da mesma.

5.4.4 Efeitos das faltas justificadas e injustificadas

Quanto ao efeito das faltas quer justificadas quer injustificadas, o colaborador deverá consultar a legislação laboral disponível na secretaria da instituição.



5.5 Vencimento

- ✓ Aquando da sua admissão o colaborador deverá indicar o número de conta bancária e respetivo NIB (Número de Identificação Bancária) para onde lhe será transferido o vencimento.
- ✓ A transferência bancária será efetuada no último dia útil do mês.

5.6 Regime de férias

- ✓ Todos os colaboradores têm direito a 22 dias úteis de férias;
- ✓ A duração do período de férias é aumentado no caso de o trabalhador não ter faltado ou na eventualidade de ter apenas faltas justificadas, no ano a que as férias se reportam, nos seguintes termos:
 - 3 dias de férias até ao máximo de uma falta ou dois meios dias;
 - 2 dias de férias até ao máximo de duas faltas ou quatro meios dias;
 - 1 dia de férias até ao máximo de três faltas ou seis meios dias.
- ✓ A marcação de férias na Instituição é efetuada até ao dia 31 de Março de cada ano. O mapa de férias deverá ser afixado em local visível;
- ✓ A marcação e alteração de férias obrigam ao conhecimento e autorização prévia da coordenadora geral e coordenador de cada área;
- ✓ As férias deverão ser gozadas até 30 de Abril do ano seguinte.

A **área pedagógica** encerra para férias no mês de Agosto e é durante esse período que os nossos colaboradores (afetos às respostas de creche, jardim de infância e espaço de animação infantojuvenil) gozam os 22 dias úteis de férias, como previsto na lei.

O **serviço de apoio domiciliário** não encerra para férias, no entanto, como previsto na lei os nossos colaboradores tem direito a 22 dias úteis de férias. Cada colaborador pode escolher o período que mais lhe interessar, no entanto, estará dependente do bom funcionamento do serviço. Nesta resposta social, não podem estar, no mesmo período, mais de dois colaboradores de férias.



Relativamente às **outras respostas sociais** que também funcionam durante todo o ano, cada colaborador propõe o seu período de férias, atendendo sempre ao bom funcionamento da resposta onde se integra e à autorização da coordenadora geral.

5.7 Subsídio

- ✓ Todos os colaboradores têm direito à retribuição correspondente ao período de férias cujo pagamento é efetuado no mês de Junho.
- ✓ O subsídio de refeição é pago em géneros (almoço) consumido na Instituição.

5.8 Apresentação e uniformes

- ✓ No desempenho das funções, deve o trabalhador apresentar-se com aspeto limpo e cuidado;
- ✓ Os colaboradores da área pedagógica, do serviço de alimentação, dos serviços gerais e do serviço de apoio domiciliário têm que usar, obrigatoriamente, o uniforme estabelecido pela instituição.
- ✓ O colaborador não deverá usar o uniforme fora do seu horário de trabalho.
- ✓ O colaborador deverá equipar-se/desequipar-se nas instalações apropriadas para o efeito antes/depois de efetuar o registo biométrico de controlo da assiduidade e pontualidade;
- ✓ No final do contrato os uniformes deverão ser devolvidos.

5.9 Regras de utilização do telefone

- ✓ As chamadas para números fixos têm de ser feitas através da rede fixa.
- ✓ As chamadas para redes móveis têm de ser feitas através dos telemóveis disponibilizados pela instituição, salvo em situações de emergência.

5.10 Ocorrências, reclamações e sugestões

- ✓ Todas as ocorrências, reclamações e sugestões devem ser registadas no documento apropriado (Registo de Ocorrências) e comunicadas à coordenadora de área e/ou coordenadora geral.



5.11 Comunicação externa e interna

5.11.1 Comunicação externa

- ✓ Toda a correspondência recebida deverá ser entregue e registada na secretaria da sede do CPBESFF;
- ✓ Todos os ofícios e informações escritas para o exterior deverão de ser assinadas e/ou ser do conhecimento da coordenadora geral e/ou coordenador de cada área.
- ✓ Todos os e-mails enviados deverão ser do conhecimento da coordenadora geral e/ou coordenador de cada área;

5.11.2 Comunicação interna

As comunicações de informações internas poderão ser realizadas das seguintes formas:

- ✓ A divulgação de informação de carácter geral é afixada em placar próprio na sala de pessoal e/ou junto do registo de ponto dos colaboradores, para conhecimento de todos;
- ✓ Circular via e-mail para cada responsável de área, que posteriormente comunicará a cada elemento da sua equipa.

5.12 Formação profissional dos colaboradores

- ✓ Para um bom funcionamento institucional é necessário procurar promover uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação e o empenho de todos os seus colaboradores. Nesse sentido a instituição procura promover o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores através de ações de formação profissional adequadas à sua qualificação e de uma forma coerente com as políticas e princípios da instituição.

O colaborador deve assim participar de modo diligente nas ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas.

- ✓ A formação deve abranger, em cada ano, pelo menos 10% dos colaboradores da instituição.
- ✓ O colaborador deverá entregar sempre no serviço administrativo a cópia do certificado de formação efetuada.



5.13 Direitos e Deveres da Direção e Colaboradores

5.13.1 Sem prejuízo de outras obrigações, a direção deve:

- ✓ Cumprir o Acordo Coletivo de Trabalho do sector;
- ✓ Pagar a retribuição devida pelo trabalho efetuado;
- ✓ Tratar com urbanidade os colaboradores e incentivar o seu aperfeiçoamento profissional;
- ✓ Fornecer ao colaborador o uniforme e os equipamentos de proteção individual exigidos pela função desempenhada;
- ✓ Ouvir as sugestões de alteração ou melhoramento quando sugeridas pelos colaboradores em relação ao funcionamento da instituição.

5.13.2 Sem prejuízo de outras obrigações, o colaborador deve:

- ✓ Cumprir o Código de Ética da Instituição (ver Anexo B) e a sua definição de funções (ver Manual de Funções);
- ✓ Respeitar, tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que se relacionam com a instituição;
- ✓ Zelar pela conservação e manutenção, quer do espaço onde decorre o seu trabalho, quer pelos materiais inerentes ao desempenho da sua função; numa perspetiva de autorresponsabilização;
- ✓ Cumprir as regras de higiene, segurança e ambiente no posto de trabalho;
- ✓ Ser responsável pela qualidade do seu trabalho;
- ✓ Ser assíduo e pontual;
- ✓ Utilizar o uniforme de trabalho quando a função exige;
- ✓ Informar o superior hierárquico de qualquer anomalia verificada, qualquer problema de saúde ou acidente de trabalho;
- ✓ Usar os equipamentos de proteção individual distribuídos;
- ✓ Ter o cuidado de separar os resíduos e colocá-los nos contentores adequados.



5.14 Outros procedimentos comuns a todos os colaboradores

- ✓ Todos os colaboradores assumem o compromisso de manter a confidencialidade de toda a informação à qual têm acesso; deste modo não divulgarão nem farão uso abusivo, de qualquer tipo e/ou qualquer meio, de toda a informação, produtos e documentação técnica à qual tenham acesso ou conhecimento no exercício da sua função; bem como o respeito de todas as regras conducentes à estabilidade de relações e ambiente de trabalho;
- ✓ As chamadas telefónicas e a fotocopadora, quando utilizadas a título pessoal, deverão ser autorizadas pela coordenadora geral;
- ✓ Quanto às redes sociais (facebook e outras), qualquer comunicação e/ou divulgação de informação referente ao trabalho da instituição, deverá ser utilizada a página oficial do Centro;
- ✓ O uso do telemóvel pessoal deverá ser feito só em casos de manifesta necessidade e deve ser realizado de forma a não perturbar o normal funcionamento do serviço;
- ✓ A Coordenação Geral poderá delegar a participação dos colaboradores em reuniões externas;
- ✓ Qualquer alteração ao horário de trabalho está sujeita à aprovação prévia pela coordenadora geral e coordenador de cada área;
- ✓ As chaves distribuídas aos colaboradores são da sua total responsabilidade;
- ✓ Para a tomada de refeições quer ligeiras e/ou almoço deve utilizar-se única e exclusivamente o refeitório.

5.15 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 desempenho dos colaboradores e, por fim, constitui um momento de autoavaliação.
- ✓ A avaliação de desempenho dos colaboradores é anual.
- ✓ O sistema de avaliação de desempenho possui um regulamento específico.



6- Divulgação e distribuição do manual de acolhimento

- ✓ O presente documento será divulgado a todos os colaboradores que posteriormente assinarão um comprovativo de conhecimento do mesmo, assim como o código de ética e manual de funções;
- ✓ O presente manual de acolhimento poderá estar sujeito a alterações.

***“A melhoria contínua da qualidade é da
responsabilidade de cada um de nós”.***

7 – Controlo do documento

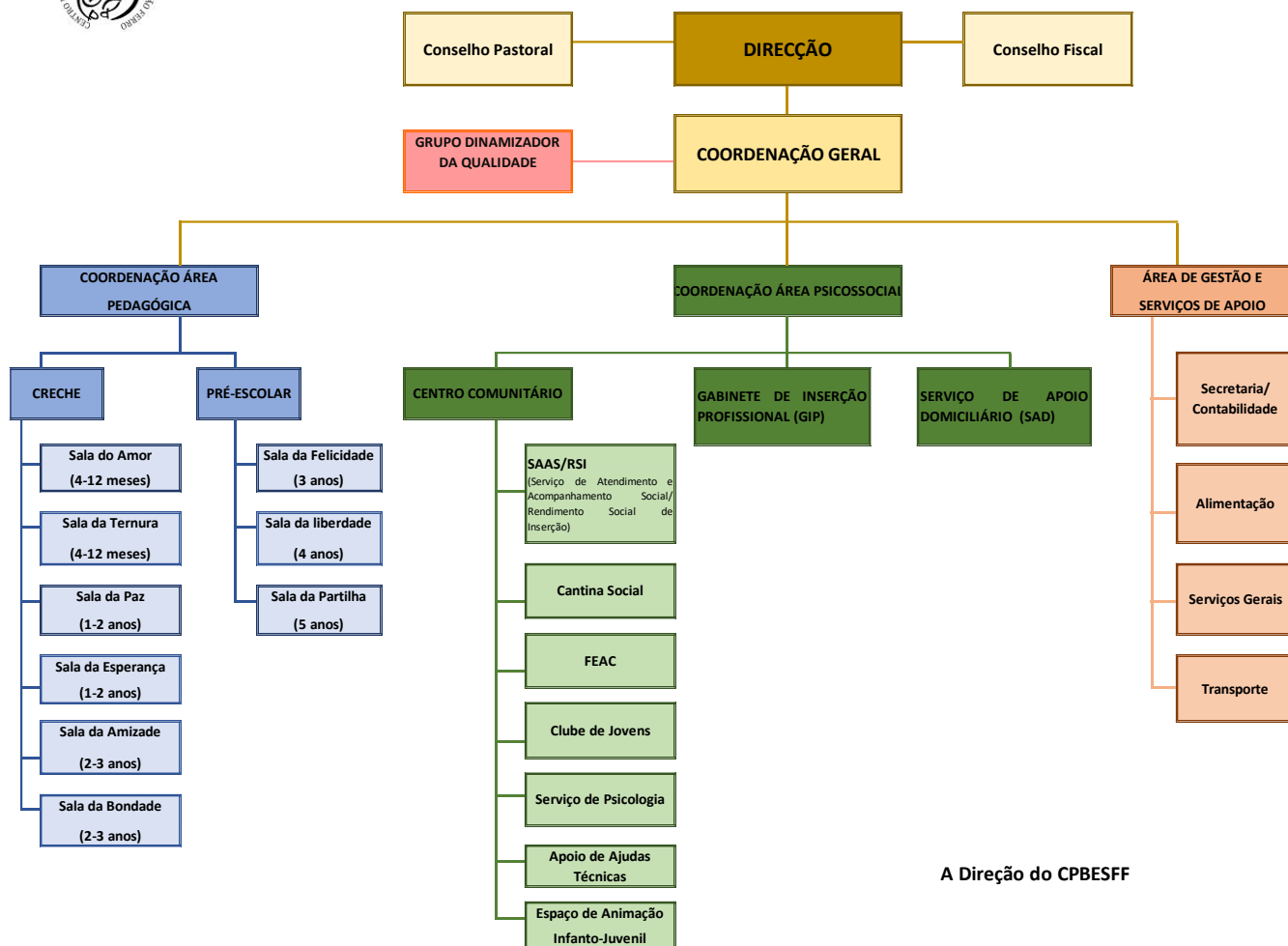
Revisão	Data da Aprovação	Ata	Páginas Revistas	Registo de alterações
01	18/06/2015	N.º 7/2015	Todas	Implementação do Documento



ANEXO A - ORGANOGRAMA



ORGANOGRAMA DO CENTRO PAROQUIAL DE BEM ESTAR SOCIAL DE FERNÃO FERRO



IMP001.PG02./02.15



ANEXO B – Código de Ética da Instituição

Código de Ética

A primeira e principal responsabilidade da instituição e seus colaboradores é prestar serviços com qualidade e rigor no âmbito da assistência à infância, apoio aos jovens, adultos, idosos e famílias, bem como na área da integração/solidariedade social, com vista a promover o bem-estar e os valores humanos.

Os colaboradores devem assumir os interesses dos utentes como uma prioridade, devendo exercer com maior diligência, zelo e competência as funções que lhes sejam atribuídas, contribuindo assim para a realização dos objetivos do CPBESFF.

No exercício da sua atividade, todos os colaboradores devem manter um correto relacionamento profissional, evitando atitudes contrárias ao espírito de solidariedade, lealdade, auxílio mútuo e aos valores éticos da instituição.

Os colaboradores devem assumir a responsabilidade pelos seus atos e pelas atividades que executam, devendo cumprir o seu código deontológico e sigilo profissional em todas as atividades desenvolvidas na instituição, mesmo após o cessar das suas relações laborais.

Os colaboradores que não cumpram os princípios constantes neste código estarão sujeitos a ações disciplinares, nos termos regulamentares aplicáveis às infrações praticadas.

A Direção do CPBESFF