

**UNIVERSIDADE DO ALGARVE**

# Gestão de Recursos Humanos

---

Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé

Verónica Sofia Luz Viegas

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos

Relatório efetuado sob a orientação de: Professora Doutora Ileana Monteiro

Ano: 2014

# **Gestão de Recursos Humanos:**

## **Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé**

### **“Declaração de autoria de trabalho”**

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

---

(Verónica Sofia Luz Viegas)

Copyright © aluna da Universidade do Algarve

“A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor”.

## **Agradecimentos**

Os meus agradecimentos vão para aqueles que de diferentes maneiras me apoiaram na realização deste estágio. Gostaria de destacar os que comigo colaboraram diretamente: Professora Doutra Ileana Monteiro, orientadora de estágio; Dr.º Diogo Granadas, supervisor de estágio, D. Ivone, Dr.ª Irene, Dr.ª Ilidia, Dr.ª Sílvia e a todos os colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Loulé.

Direciono um agradecimento especial ao Provedor, Sr. Manuel Filipe Roque Semião por ter facultado a realização do estágio curricular na Santa Casa da Misericórdia de Loulé.

Por último, e não menos importante, agradeço à minha família e aos amigos que sempre me apoiaram e ajudaram.

Um bem-haja, pela vossa disponibilidade, esclarecimentos, colaboração, orientação, incentivo, ajuda e força que me prestaram durante esta etapa.

### **Dedicatória**

Dedico este relatório a todos os que orientaram, incentivaram e acreditaram no meu desenvolvimento individual e universitário.

***“Você gerência coisas e lidera pessoas.”***

**James C. Hunter**

**(O Monge e o Executivo – Uma história sobre a essência da liderança).**

**Resumo:**

Procura-se apresentar as atividades realizadas durante o estágio curricular na SCM de Loulé, identificando algumas práticas de Recursos Humanos, descrevendo os setores de atração, manutenção, desenvolvimento de pessoal e funções administrativas, bem como sugestões relacionadas com possíveis áreas de melhoria identificadas.

**Palavras-chave:**

Atração de Pessoal, Manutenção de Pessoal, Desenvolvimento de Pessoal, Funções Administrativas.

**Abstract**

It seeks to present the activities undertaken during the internship at SCM Loulé, identifying some HR practices, describing the sectors of attraction, maintenance, staff development and administrative functions, as well as suggestions regarding possible areas for improvement identified.

**Key-Words:**

Attraction of Personnel, Maintenance Staff, Staff Development, Administrative Functions.

## Índice

Agradecimentos	iii
Dedicatória	iv
Resumo	v
Abstract	v
Índice de siglas	viii
Lista de Tabelas	x
Introdução	1
<b>CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b>	<b>2</b>
1.1. Importância da GRH nas IPSS	2
1.2. Requisitos fundamentais para a GRH se desenvolver nas Organizações	6
1.2.1. Funções Administrativas	6
1.2.2. Competências	7
1.2.3. Análise do Trabalho	10
1.2.4. Atração de Pessoal	12
1.2.4.1. Recrutamento	12
1.2.4.2. Seleção	13
1.2.4.3. Integração e Socialização	14
1.2.5. Manutenção e Desenvolvimento de Pessoal	14
1.2.5.1. Formação	14
1.2.5.2. Gestão de Desempenho	16
1.2.6. Gestão da Qualidade	17
<b>CAPÍTULO II – APRESENTAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOULÉ</b>	<b>19</b>
2.1. Contexto Histórico	19
2.2. Contexto Legal e Social	19
2.3. Contexto Organizacional	21

CAPÍTULO III – ESTÁGIO CURRICULAR NA SCML	25
3.1. Primeira Fase: Período de adaptação	26
3.1.1. Descrição das atividades realizadas na SCML	26
3.2. Segunda Fase: Atração, Manutenção e Desenvolvimento de Pessoal	28
3.2.1. Descrição das atividades realizadas na SCML	28
3.2.1.1. Atração de Pessoal	28
3.2.1.2. Manutenção de Pessoal	33
3.2.1.3. Desenvolvimento de Pessoal	34
3.2.2. Caracterização das atividades realizadas na SCML	34
3.2.2.1. Atração de Pessoal - Recrutamento	34
3.2.2.1.1. Atividade 1- Análise e Descrição de Funções	34
3.2.2.1.2. Atividade 2 – Anúncios	35
3.2.2.2. Atração de Pessoal - Seleção	35
3.2.2.2.1. Atividade 3 – Exercícios Práticos	35
3.2.2.2.2. Atividade 4 – Guiões de Entrevista	36
3.2.2.3. Atração de Pessoal - Integração e Socialização	38
3.2.2.3.1. Atividade 5 – Manual de Acolhimento dos Colaboradores	38
3.2.2.4. Manutenção de Pessoal	39
3.2.2.4.1. Atividade 6 – Ética e Responsabilidade Social	39
3.2.2.4.2. Atividade 7 – Questionário de Satisfação dos Colaboradores	39
3.2.2.5. Desenvolvimento de Pessoal	40
3.2.2.5.1. Atividade 8 – Sugestão de Melhoria de Formação	40
3.2.2.5.2. Atividade 9 – Questionário de Diagnóstico de Necessidades de Formação	41
3.3. Terceira Fase: Funções Administrativas	41
3.3.1. Caracterização das atividades realizadas na SCML	41
3.3.1.1. Atividade 10 – Sugestão de Organograma	42
3.3.1.2. Atividade 11 – Caracterização dos Incentivos e Apoios a Emprego	43
3.3.1.3. Atividade 12 – Caracterização do Programa Win GSL	44
3.3.1.4. Atividade 13 - Caracterização do Programa INNUX TIME	46
Conclusão	47
Bibliografia	50

Anexos	54
Apêndices	91

### **Lista de Siglas**

AF – Análise de Funções

ASM – Associação de Socorros Mútuos

ASS – Associação de Solidariedade Social

AT – Análise do Trabalho

AVAS – Associação de Voluntariado de Ação Social

BI – Bilhete de Identidade

BTE - Boletim de Trabalho e Emprego

CCT- Contratos coletivos de trabalho

CHA's – Conhecimentos, Habilidades e Atitudes

CIVA – Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado

CNIS - Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade

CT – Contrato de Trabalho

CV – *Curriculum Vitæ*

DGSS - Direção Geral da Segurança Social

DRH – Direção de Recursos Humanos

EIPSS - Estatuto das Instituições Privadas de Solidariedade Social

EFQM - European Foundation for Quality Management

ESGHT - Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo

ESNL - Entidades do setor não lucrativo



EUA – Estados Unidos da América

FEPCES - Federação Portuguesa dos Sindicatos do Comércio, Escritórios e Serviços e outros

FNE - Federação Nacional dos Sindicatos da Educação

FNSFP - Federação Nacional dos Sindicatos da Função Pública

FSS – Fundação de Solidariedade Social

GA – Gestão do Ambiente

GRH – Gestão de Recursos Humanos

HSST – Higiene Segurança e Saúde no Trabalho

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IMI - Imposto Municipal sobre Imóveis

IMT - Imposto sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IRC - Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas

ISS - Instituto da Segurança Social

IUC – Imposto Único de Circulação

IVA - Imposto sobre o Valor Acrescentado

ISV – Imposto Sobre Veículos

MAC – Manual de Acolhimento dos Colaboradores

MAPS – Movimento de Apoio à Problemática da Sida

MSSS – Ministério da Solidariedade e Segurança Social

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OSFL – Organizações sem fins lucrativos

PF- Perfil da Função

RH – Recursos Humanos

RS – Resposta Social

SCM – Santa Casa da Misericórdia

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Loulé

SGA - Sistema de Gestão do Ambiente

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGSST – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho

SS – Segurança Social

SST - Sistema de Saúde no Trabalho

TSU – Taxa Social Única

U.E. – União Europeia

### **Lista de Tabelas**

Tabela 1 – Sinopse da Atração de Pessoal

Tabela 2 – Sinopse da Etapas do Recrutamento

Tabela 3 – Sinopse da Etapas da Seleção

Tabela 4 – Sinopse das Características de Outros Sistemas de Sistema de Gestão

Tabela 5 – Descrição dos acontecimentos históricos da SCML

Tabela 6 – Identificação das tarefas de Estágio

Tabela 7 – Conclusões do Processo de Seleção para a função de Serviços Gerais

## **Introdução**

O presente relatório tem por objetivo apresentar e descrever de forma detalhada as atividades realizadas no âmbito do estágio curricular do segundo ano do curso, Mestrado de Gestão de Recursos Humanos, da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve. Este estágio decorreu na Santa Casa da Misericórdia de Loulé, de 1 de julho de 2013 a 28 de fevereiro de 2014.

O desenvolvimento do estágio curricular foi acompanhado pela coordenação da Professora Doutora Ileana Monteiro com colaboração do Dr.º Diogo Granadas, na Instituição de Acolhimento, destacando-se três fases: o período de adaptação à organização com pesquisa e recolha de informação, e reconhecimento dos responsáveis por cada serviço na instituição; na segunda fase relaciono a elaboração e concretização das tarefas de atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal, nomeadamente criação de exercícios a colocar na entrevista de seleção, guiões de grupo e seleção, manual de funções e anúncios, sugestões de melhoria ao nível da formação, diagnóstico das necessidades de formação, manual de acolhimento dos colaboradores e guião de triagem, bem como ocorrências e auxílio nas tarefas do processo de recrutamento, seleção e integração/socialização do novo elemento na instituição, e leitura e pesquisa do plano anual de formação; por último são direcionadas sugestões de melhoria a nível do questionário de satisfação dos colaboradores e do organograma, partilha de informação de procedimentos éticos e responsabilidade social, e caracterização dos programas de processamento salarial, controlo de assiduidade, dos incentivos e apoios do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).

É aduzida a caracterização da instituição de acolhimento, referindo os contextos: histórico, legal, social e organizacional da instituição, narrando ainda as três fases anteriormente referidas, durante os oito meses de estágio.

O primeiro capítulo refere-se ao enquadramento teórico, narrando alguns conceitos que desenvolvi durante o estágio na Santa Casa da Misericórdia de Loulé, designada adiante por SCML, tais como competências de funções administrativas, análise do trabalho, atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal, gestão de desempenho e gestão da qualidade. Refere também, a importância da gestão de recursos humanos nas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

## **CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **1.1. Importância da GRH nas IPSS**

A origem da Gestão de Recursos Humanos (GRH) começa pela necessidade de combater os conflitos internos por isso, segundo Carvalho (1998) e Cabral-Cardoso (1999), no séc. XIX com a designação de *Welfare Officers* ou “Função Pessoal”, nos Estados Unidos da América (EUA) este correspondia a uma “almofada social”, sendo capaz de amortecer os conflitos existentes entre o dono da empresa/gestão de topo e os colaboradores operacionais. Mais tarde, no séc. XX, passa a ser identificada como Administração de Pessoas nas Organizações. No início era uma forma tradicional de gerir as pessoas nas empresas, não havia a preocupação com a prática de relacionamento pessoal, o seu interesse era unicamente os aspetos técnicos dos salários, avaliação, formação e compensações dos empregados, função que é considerada apenas de *Staff* nas empresas. Após os primeiros 40 anos deste século, a Administração de Pessoal ficou apenas focalizada nas questões administrativas, ou seja, recrutamento e salários dos colaboradores, só depois da II Guerra Mundial alargou o seu campo de intervenção para outras atividades. Estas atividades baseavam-se na formação inicial, participação ou no aconselhamento da administração da empresa na negociação e contratação coletiva. Limitavam-se a dar resposta aos problemas concretos e imediatos, sem ter preocupações a nível estratégico, e sem fundamentos teóricos no caso da execução/ação que respeitava ao cumprimento das normas e regulamentos, reinando o “bom senso”. Na década de 60 a Gestão de Pessoal já assegurava as atividades de caráter administrativas e sindicais, encetando a preocupação com o desenvolvimento, administração política e prática de gestão de colaboradores. As empresas iniciam também a responsabilidade pelo desenvolvimento dos métodos de seleção, programas de formação e de sistemas de atribuição de recompensas, bem como a necessidade de promover preocupação com a avaliação de desempenho, planeamento de necessidades futuras de mão de obra e maior liberdade sindical. As funções Administrativas de Pessoal desenvolveram-se devido a uma panóplia de legislação sobre a descrição no trabalho, que surgiu em especial nos EUA. Surge a globalização entre as décadas de 70 e 80 com hipertrofia tecnológica que desregula e provoca mudanças rápidas na evolução das empresas, havendo necessidade

De focarem a sua gestão no planeamento estratégico, em processo de antecipação das mudanças futuras e do alinhamento das várias componentes da organização, de forma a promover a eficácia e eficiência organizacional. (Da Silva Carvalheiro, 2011, p.16-17)

A função dos Recursos Humanos (RH) é de desenvolver assuntos que correspondem ao núcleo da empresa, tentando sempre responder a problemas e desafios da gestão administrativa, RH, formação, desenvolvimento, custos do pessoal, informação e comunicação, ambiente e condições de trabalho, relações sociais, e relações externas. Esta realiza análises que permitem a implementação de um *mix* de pessoal adaptado a cada realidade organizacional, permitindo assim detetar o que causa conflitos e prever a sua evolução. Avalia as consequências sobre as atividades da empresa, determinando as vantagens em responder às reclamações e reivindicações por antecipação e compreensão dos problemas que levará a introdução e implementação de transformações e dos custos das soluções. A administração do pessoal é necessária para o estatuto onde se encontra a regulamentação, convenções coletivas, acordos salariais entre outros, remuneração relativamente à segurança social e relações com os serviços médicos, centro de emprego e serviços sociais. No que diz respeito às relações sindicais, estas estão direcionadas para a empresa, ou seja, delegados de pessoal, comissão da direção, seção sindical e comissões diversas. Por fim, os estatutos e desenvolvimento social, é uma missão que apresenta o estudo de desenvolvimento do plano de orçamento e previsões, ou seja, “*tableau de bord*”, respeitando ao posto de trabalho como a análise da função, recrutamento, qualificação, avaliação do potencial e gestão de carreiras. Missão onde ainda se pode encontrar as condições de trabalho, correspondendo seguros de vida, prevenção de acidentes, higiene e segurança, e ergonomia.

Adota uma visão estratégica, dinâmica nos recursos que gere, abrangendo o planeamento e a implementação de ações coerentes entre si e no controlo dos resultados. Exprime uma metodologia racional e de funcionamento estratégico para a Direção de Recursos Humanos (DRH), baseada na estratégia social e global da empresa. Para a sua implementação, os responsáveis pelo planeamento consideram a missão, cultura e projeto da empresa, fazendo assim, um diagnóstico interno e externo. O diagnóstico interno apresenta a análise dos fatores internos como a análise dos dados sociais internos, sendo como as expectativas, o potencial qualitativo e quantitativo, projeções e autoridade da GRH, incluindo a análise dos dados técnico económicos internos, onde inclui os produtos/serviço desenvolvidos e mercados conquistados e a conquistar,

tecnologia utilizada e qual a situação financeira. Por outro lado, procede à análise do meio envolvente, analisando os dados sociais externos percebendo as tendências socioeconómicas, legislação e referências internacionais, se necessário, em seguida faz a análise dos dados económicos externos, prevendo conjunturas, concorrências nacionais e internacionais, legislação e tecnologias. Realizadas as análises e obtendo os resultados procede-se à formulação dos objetivos gerais e específicos da GRH, identificando as opções estratégicas, globais e específicas, fazendo uma previsão e simulação da gestão previsional dos RH conseguindo a obtenção da escolha de estratégia. Elabora-se os planos de ação e a sua execução, após esta execução com o objetivo de controlar e avaliar as ações promovidas fazendo uma auditoria social.

Quando se alude à atividade das Misericórdias, a GRH é desenvolvida em cooperação com a Segurança Social (SS), considerada como órgão regulador que impõe as normas de funcionamento às IPSS, sendo uma das condições para obtenção do licenciamento, de acordo com o art.º n.º 12 do Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março de 2007, a existência de um quadro de pessoal adequado à atividade a desenvolver, de acordo com a regulamentação específica da resposta social. Esta regulamentação específica estabelece normas para composição do quadro de pessoal, formação profissional dos colaboradores, e características do local de trabalho.

Relativamente ao local de trabalho, no seguimento da regulamentação da SS, são por inerência definidas as condições do local de trabalho dos trabalhadores. As áreas funcionais a prever por exemplo na creche, Portaria n.º 262/2011 de 31 de agosto, são as seguintes: receção; direção e serviços técnicos; berçário; atividades, convívio e refeições; serviços; área do pessoal na qual as instalações devem ser compostas pelos seguintes espaços: a) sala do pessoal; b) vestiários com capacidade para colocação de cacifos com fechadura; c) instalações sanitárias equipadas com sanita, lavatório e base de duche. (Pereira, 2013)

De acordo com o n.º 1 do art.º 3.º da Lei n.º 71/98 de 3 de novembro, o voluntário é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora. Os tipos de voluntariado nas IPSS são: voluntariado de direção incluindo titulares dos órgãos de gestão; e voluntariado de

execução, nos que exercem o apoio direto aos clientes e nos que apoiam pontualmente, a dinamização das atividades ou o funcionamento das próprias organizações.

No caso da certificação das IPSS, conseguirá ser efetuada quer ao nível da ISO 9001 (sistemas de gestão da qualidade) quer dos modelos de avaliação da qualidade do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS). Ocorreu a análise da certificação das respostas sociais segundo os modelos do ISS que, foram elaborados com base na ISO 9001 e é intenção da SS fazer depender os acordos com as IPSS da certificação segundo este modelo. O modelo de avaliação da qualidade das respostas sociais baseia-se em oito critérios, quatro respeitantes aos meios e quatro aos resultados. Os requisitos do critério n.º 2 (Pessoas) e do critério n.º 6 (Resultados Pessoas) são idênticos para as diferentes respostas sociais. Considerando o tema em estudo foi objeto de uma análise mais detalhada os critérios n.º 2 e n.º 6. O critério n.º 2 (Pessoas) tem por objetivo verificar como a organização gere, desenvolve e liberta o potencial dos seus colaboradores. No critério 6 (Resultados Pessoas) o objetivo é verificar o que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos seus colaboradores. (Pereira, 2013)

Quando se alude há importância dos trabalhadores na IPSS, procura-se explicar o valor do capital humano como elementos centrais dos ativos intangíveis. Equivale o trabalhador formado pelas pessoas que integram a instituição e pelas características pessoais de educação e formação, colocando à disposição da instituição as competências, experiências e habilidades, atitude e grau de compromisso com as tarefas. Poderá considerar-se a atual era do conhecimento em que a informação é a principal fonte de riqueza sendo aplicada ao trabalho criando valor.

Newstrom (2008, citado por Pereira, 2013) alude ao contrato psicológico, não escrito, que é estabelecido entre a instituição e o trabalhador, sendo este um acrescento ao contrato económico, no qual tempo, talento e energia são trocados por salários e condições de trabalho. O contrato psicológico define as condições do envolvimento psicológico de cada colaborador, fundamenta-se na teoria das trocas que sugere que sempre que houver um relacionamento entre duas partes, cada indivíduo examina regularmente os custos e recompensas dessa relação. Os trabalhadores oferecem lealdade, criatividade e esforço adicional mas em troca esperam recompensas económicas, segurança no trabalho, tratamento justo, relacionamento recompensador

com os colegas de trabalho e suporte organizacional para atingir as suas expectativas de desenvolvimento pessoal.

Segundo Pereira (2013) se a organização honrar somente o contrato económico e não o psicológico, os trabalhadores tenderão a ter um nível mais baixo de satisfação, pois nem todas as suas expectativas terão sido alcançadas. Caso sejam alcançadas sentirão satisfação pessoal, permanecendo na organização e desempenhando bem as suas atividades.

## 1.2. Requisitos fundamentais para a GRH se desenvolver nas Organizações

### 1.2.1. Funções Administrativas

É na gestão administrativa do pessoal que é desenvolvido o registo, acompanhamento e controlo dos dados individuais e coletivos dos colaboradores, a manutenção dos documentos e registos, impostos por lei e a aplicação das disposições legais e regulamentos na empresa. A administração tem relações com os serviços administrativos do IEFP e da SS, da Inspeção do Trabalho e com serviços de informação ou de documentação externos. Esta desenvolve os instrumentos informáticos da função, gere e processa os salários, calcula os encargos sociais e distribui os benefícios sociais próprios da empresa e das atividades de assistência ao pessoal.

A política de gestão administrativa tem como objetivo exercer práticas de gestão de forma a atuar no local de trabalho, onde os responsáveis operacionais estejam em condições de prestar todos os esclarecimentos aos seus colaboradores e resolver qualquer situação de acordo com o procedimento estabelecido ou calendarizado para sua resolução (Moura, 2009). Exercendo as funções de responsabilidade ao nível dos horários de trabalho, que abrange a isenção de horários e horários normais de trabalho, calendarização do horário, horário de almoço, necessidades pessoais durante o dia de trabalho, ocasiões específicas e pausas, procede à administração dos atrasos, reunindo a documentação da mesma e justificação. Verifica as ausências e absentismo, apurando a responsabilidade do colaborador e/ou de superior hierárquico, ausências prolongadas, e regista as reclamações de insatisfação. Procede à verificação e resolução do tipo de



ausência para exercer ajustes necessários no salário, tais como: incapacidade ou doença, exames médicos, doença de familiares, gravidez, nascimento e parentalidade, morte de familiares, e obrigações legais. Em caso de ausência do colaborador será necessário o preenchimento de documento que refira a situação para previsão e calendarização de férias e feriados para que não haja prejuízo de operacionalidade com mapas de férias, indicando as substituições e pontes.

Os princípios da função administrativa baseiam-se na divisão do trabalho, autoridade e responsabilidade, disciplina, unidades de comando e de direção, subordinação do interesse particular ao interesse geral, remuneração do pessoal, centralização da gestão, hierarquia, ordem, equidade, estabilidade do pessoal, iniciativa e espírito de corpo (Cunha et al., 2007). Estes princípios apresentam a função administrativa como uma forma de organização que se divide por órgãos específicos, promovendo a obediência e conformidade das convenções estabelecidas entre a organização e os seus colaboradores. Procede à ação de alcançar os objetivos específicos da função, organizados por prioridades intelectuais, materiais e sociais, que harmonizam os resultados entre a empresa e colaboradores.

A tecnologia de comunicação e informação transformou a gestão de pessoas dentro das organizações, pelo conjunto de tarefas específicas numa carga de trabalho, consideradas pesadas, envolvendo diversas categorias de pessoal e diferentes horários. Sendo necessário realizar numerosas listagens, verificações e controlos, com prazos e periodicidades rigorosas. Neste sentido, administração passou a promover e transmitir resultados da sua função, fiabilidade e rapidez do serviço realizado pela sua área de pessoal, sendo estes apreciados por todos os colaboradores da empresa.

### 1.2.2. Competências

No decorrer do período Taylorista até ao surgimento da globalização as empresas faziam prevalecer o conceito da função. Neste momento, a visão das organizações passa pelo trabalhador que tem de se adaptar ao posto de trabalho, com eficácia no seu desempenho. Ao longo das últimas décadas, a globalização incita à necessidade das empresas se individualizarem e centrarem na gestão de pessoas e suas competências para procederem a tarefas com polivalência, maior responsabilidade e autonomia.

Brandão (2008) apresenta Gilbert, que em 1978 destaca a competência como uma expressão da função do comportamento no trabalho, no entanto, refere que Duarand (2000) deu ênfase a elementos que constituem a competência, nomeadamente, no sentido dos conhecimentos, habilidades e atitudes do indivíduo. Mais tarde, Dutra (2004) refere que existem duas grandes teorias segundo Mc Clelland (1973) que apreendem o conceito de competência como um conjunto de qualificações ou características subjacentes à pessoa, permitindo assim, realizar um determinado trabalho com uma dada situação. E como segunda teoria de Le Boterf (1999), que associa a competência como a realização de um determinado contexto, ou seja, é aquilo que o indivíduo produz no trabalho. Passados alguns anos, surgiu a terceira teoria, onde destaca a competência a partir da junção de concepções das referidas correntes. Esta perspetiva foi apresentada por Ganczi (1999), onde expõe a concepção de competência como a posse de uma peculiaridade de associar atributos pessoais ao contexto em que são utilizados. Este termo é entendido como um conjunto de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHAs) necessários para exercer certa atividade e promovendo assim o desempenho do indivíduo em determinados contextos, isto em relação ao comportamento adequados no trabalho.

O conceito de competência tem sido utilizado com múltiplas aceções, refletindo diferentes perspetivas e áreas disciplinares, educação, política psicologia, gestão, entre outros. Na Gestão a competência direciona-se para uma análise funcional com vista a definir como é que os objetivos da organização são alcançados através da melhoria da *performance* individual. No entanto, a GRH vê o conceito como uma ferramenta técnica para implementar práticas como recrutamento, seleção, formação, avaliação, promoção, sistemas de recompensa e planeamento de pessoal. Isto porque o termo gestão de competências é considerado amplo, com o principal objetivo de poder responder a alguns problemas e desafios organizacionais. Procura-se apresentar o conceito de competência, como instrumento direcionado para a organização, nomeadamente, para a melhoria contínua e expor a importância das abordagens acerca das competências transversais, comportamentais e específicas.

Numa revisão da literatura teórica e prática, o conceito de competências segundo Peixoto (s.d.) consiste na capacidade de mobilizar adequadamente diversos conhecimentos prévios selecionados, e integrá-los na questão ou situação específica, contribuindo para alcançar os objetivos. Por outras palavras, as competências poderão

ser modalidades ou capacidades estruturadas para ação, requeridas, exercidas e validadas num determinado contexto (Ceitil, 2010). A competência define o desempenho da atividade ou tarefa que o indivíduo desenvolve com sucesso ou o conhecimento adequado num determinado domínio do saber-saber ou do saber-fazer, (correspondente às *skills*), ou seja, coloca-se a ênfase no indivíduo, em oposição ao conceito de qualificação que põe a tónica na tarefa ou na função (Neves, 2006). As competências são modalidades de ação que se exercem num determinado contexto, função ou papel profissional, numa organização específica e em condições ambientais internas ou externas igualmente específicas. Boyatzis (1982) define competência como uma capacidade de explicar um sistema e uma sequência de comportamentos que se relaciona funcionalmente com a prossecução de um objetivo e que pode ser aplicado em amplas situações.

Existem vários tipos de competências divididas em transversais, comportamentais e específicas, para assegurar um desempenho de sucesso. A competência transversal foi inicialmente compreendida como a competência universal ou genérica e, mais tarde, como competência técnica específica da função. O termo de competência transversal foi introduzido sob a designação de “competência-chave” por Mertens (2004). Este conceito de competências, caracterizado pela necessidade de melhorar a preparação dos jovens com vista à sua inserção profissional, num mercado cada vez mais competitivo e sujeito à mudança constante, que por isso, engloba o conjunto de competências que, como a designação indica, são transversais às diferentes atividades profissionais e que facilitam a empregabilidade (entendida em sentido lato) de quem as possui. Alguns dos exemplos deste tipo de competências são persistência, autocontrolo, assertividade, disponibilidade para aprendizagem contínua, capacidade para ouvir, autoconfiança, atenção ao detalhe, motivação, iniciativa, capacidade para questionar, gestão de tempo, trabalho em equipa, tolerância ao *stress*, relacionamento interpessoal, tomada de decisão, compromisso ético e ação/planeamento. (Cabral-Cardoso; Estêvão; Silva, 2006) As competências comportamentais estão relacionadas com a inteligência emocional, como o trabalho em equipa, comunicação ou resiliência, podendo também ser exemplos de competências transversais, mas estas são direcionadas para os contextos amplos e gerais (Ceitil, 2010). No entanto, Guardado da Silva (s.d.) apresenta a definição de competências comportamentais que divide em dois contextos, pessoais e interpessoais. No caso do contexto pessoal, as competências são definidas como

objetivos, em que o indivíduo usa a informação no diagnóstico metacognitivo para entre outros, resolver problemas e tomar decisões. Como competências interpessoais, o indivíduo apresenta a comunicação, saber trabalhar em equipa, saber gerir conflitos, negociação, saber usar o poder e comportamento político. Para Ceitil, (2004) estas competências transmitem a ação/interação como resultados concretos de um desempenho ou como ações concretas que o indivíduo desenvolve no seu quotidiano profissional. Por último, as competências específicas são solicitadas para realizar atividades ou em contextos mais restritos, normalmente associados às técnicas e instrumentos que o indivíduo utiliza no seu dia a dia profissional. Este conceito passa pela forma como o indivíduo gere e organiza a sua vida profissional, não ficando satisfeito por ter trabalho e adaptar-se a essa rotina, disponibiliza-se para procurar novas oportunidades de melhorar, dentro e fora da organização. Neste sentido, proporciona à organização a forma como ministra o seu saber, informação e conhecimento com ação e vivências, do saber-fazer de todas as habilitações, capacidades e aptidões.

As competências são características individuais que se traduzem em comportamentos que podem conduzir ao bom desempenho e ao êxito no desenvolvimento atividades organizacionais. No entanto Rego (2010) refere que segundo Correia (2008) este termo abrange as aptidões, conhecimentos, atitudes e valores, num tempo em que há uma grande dinâmica e instabilidade da envolvente empresarial, importando assim a proatividade, estratégia, orientação para o futuro e mudança. Também, pode ser apreendida como o saber-fazer, em que os resultados atingidos eficazmente na ação desenvolvida, terão que possuir uma qualidade no seu desempenho, segundo o tempo previsto ao custo estimado, servindo-se dos meios disponíveis em determinada situação.

### 1.2.3. Análise do Trabalho

A Análise do Trabalho (AT), segundo Monteiro e Neto (2011), consiste num processo sistémico de informação sobre o trabalho realizado pelo colaborador. Pina e Cunha (2010) afirmam que a Análise de Funções (AF) é um procedimento de aplicação habitual em todas as organizações, mesmo que haja variações na extensão, rigor, custo e grau de organização. No entanto, a AF é um processo de existência bem mais raro porque existem exigências de tempo e recursos que envolvem as várias mudanças que dizem respeito à organização e à tecnologia nos processos de trabalho. Assim em

concordância com Monteiro e Neto (2011), Peretti (2011), Pina e Cunha (2010) e Brandão (2008) atua como um processo relativamente organizado, sistémico e estruturado, com o resultado final de conhecer a função e o trabalho.

Monteiro e Neto (2011) explicam que é através da AT que se obtém objetivos e retiram conclusões para se tomar decisões sobre várias atividades organizacionais, tais como o planeamento de RH, o recrutamento e seleção, avaliação de desempenho, planeamento de formação profissional. É importante sublinhar que através da AT, sempre precedida pela descrição da função, serve de base para a análise das exigências do trabalho.

A AF apresenta vários tipos de informação como a filosofia da organização e estrutura, certificação de outros requisitos exigidos por lei, responsabilidades, contexto de trabalho, produto e/ou serviço, máquina instrumental e equipamento, indicadores de desempenho do trabalho, exigência da tarefa, estudo dos movimentos, atividades do trabalho e do colaborador, requisitos relativos às características do colaborador, mudanças futuras e incidentes críticos. Para a recolha destes dados utilizam-se as técnicas de observação, com questionário, entrevista direta, documentação, podendo ser utilizados vários tipos de métodos, orientados para o trabalho, colaborador, análise do trabalho da gestão e do trabalho de equipa.

Os resultados da AF são registados sob forma escrita, descrição, discriminação, categorias, avaliação e qualificação da função, procedendo ainda ao mapeamento de competências. Caso se implemente o programa de AF é necessário fazer a descrição das estratégias e objetivos. O planeamento define os objetivos, determina as funções a estudar, elabora a cronologia de trabalho e o enquadramento legal do processo. Em seguida procede à preparação dos analistas, do material de trabalho, informa e solicita a colaboração de todos os profissionais que vão participar e intervir no processo. Para assegurar a participação e apoio de todos é aconselhável envolver os representantes dos trabalhadores ou dos sindicatos. Salienta-se a descrição da função como resultado da informação recolhida durante as entrevistas realizadas. Enquanto a análise de funções é definida segundo as exigências de cada uma das funções. Refere-se ainda, que o processo de qualificação é relevante na realização da análise e descrição da função, não sendo tratado no presente relatório, uma vez que não se aplica à Santa Casa da Misericórdia. Ao desenvolver a ação planeada, foram recolhidos os dados sobre as

funções, triagem dos dados obtidos, redação provisória e específica da função, verificação da informação e a redação definitiva dos produtos da AF.

#### 1.2.4. Atração de Pessoal

A atração de pessoal (ver apêndice 1) constitui um processo que se destina a incorporar um ou mais elementos, com o objetivo de contribuir para uma melhoria da organização. Para encontrar essas pessoas, o processo de recrutamento tem que passar por várias etapas (ver apêndice 2), sendo elas, a identificação e verificação da necessidade de recrutamento, descrição e análise da função a prover. Decisão sobre a forma mais adequada de realizar a prospeção de candidatos internos ou externos para a recolha das candidaturas. Nem sempre, as empresas optam por estas etapas de recrutamento. Peretti (2011) refere que as etapas baseiam-se na necessidade e análise do recrutamento, definição da função, prospeção de candidatos, procura dos candidatos externos e recolha de documentos dos candidatos. Tudo depende do tipo de função que a empresa esteja a oferecer e das competências específicas e comportamentais que o candidato possua.

##### 1.2.4.1. Recrutamento

A noção de recrutamento poderá ser retratada, segundo Cunha et al. (2010), como:

*“o conjunto de atividades levadas a cabo por uma organização com o objetivo fundamental de identificar um grupo considerável de candidatos, atraindo-os para a empresa e retendo-o pelo menos no curto prazo” (Taylor e Collins, 2000).*

Nesse sentido o recrutamento pode surgir como interno ou externo. Pode ser visto, como um processo a que a empresa recorre sempre que precisa de atrair candidatos para preencher os postos de trabalho (Salgado *et al*, 2006). A vertente interna corresponde ao recrutamento dos colaboradores da própria organização, podendo ser considerada também nos casos de transferência ou promoção. O recrutamento externo ocorre quando a organização procura candidatos no mercado de trabalho, ou seja, entre desempregados, indivíduos à procura do primeiro emprego ou membros de outras organizações.

Enquanto o recrutamento interno exige uma intensa e contínua coordenação e integração da unidade de RH com as outras unidades da organização, especialmente

com as operacionais. Este tipo de recrutamento tem como vantagens, a maior rapidez e economia de recursos. Também há uma maior motivação dos colaboradores, porque permite oportunidade de carreira, estimula o autoaperfeiçoamento e aquisição de novas competências. Este recrutamento apresenta desvantagens ao exigir condições para o desenvolvimento do potencial dos colaboradores e sua promoção, pode gerar situações de frustração, desmotivação e baixo moral dos que não conseguirem o desenvolvimento da sua carreira, ou atinjam o princípio da incompetência. Pode também existir descapitalização dos recursos humanos se não se investir nas competências de novos colaboradores ou a fixação no *modus vivendi* instituído, devido a relação continuada com as mesmas pessoas que pode gerar incapacidade crítica para questionar os procedimentos e reduzir as possibilidades de inovação.

O recrutamento externo permite a entrada de “sangue novo” (novas formas de pensar e encarar os problemas) e novas experiências para a empresa. Renova e enriquece as pessoas da organização, aproveita investimentos feitos em formação por outras empresas ou pelos próprios candidatos, proporcionando maior visibilidade da empresa no mercado de trabalho e a identificação de candidatos que permitem a constituição ou enriquecimento de uma base de candidaturas útil para futuras oportunidades. Tem como desvantagens a demora e o custo mais elevados do que o recrutamento interno, comporta maiores riscos devido ao desconhecimento dos candidatos. É fator de desmotivação quando monopoliza todas as vagas existentes porque frustra as perspectivas de carreira dos colaboradores da empresa, pode afetar a política salarial da empresa ou trazer maiores riscos de incompatibilidade cultural entre o candidato e a empresa (Camara, Balreira Guerra e Rodrigues, 2013).

#### 1.2.4.2. Seleção

A seleção é considerada como um processo em que a organização escolhe a(s) pessoa(s) mais adequada(s) para o exercício do trabalho, baseando-se em critérios de ética e justiça, articulando as necessidades organizacionais com as dos candidatos. O processo de seleção requer um ajustamento entre pessoas e o trabalho, no que concerne aos requisitos físicos, comportamentais, psicológicos e éticos. Os atributos pessoais que os candidatos devem possuir, como os traços de personalidade, conhecimentos técnicos e/ou experiências prévias para um desempenho eficaz. Com o auxílio desta recolha de

informação e conjuntamente com os métodos de seleção consegue-se comparar as competências dos candidatos com as necessidades preestabelecidas. Resumidamente, as etapas da seleção, segundo Peretti (2011) são baseadas na triagem dos candidatos, preparação do guião de entrevista ao perfil definido, testes, decisão e exames médicos (ver apêndice 3). Relativamente à etapa de decisão, esta poderá ser tomada por quem participou no processo de admissão, mas também pela chefia direta. Caso esta não tenha acompanhado o processo de admissão pode convocar uma nova entrevista com os quatro ou cinco candidatos que reúnem condições para exercer o cargo.

#### 1.2.4.3. Integração e Socialização

O processo de integração de novos membros é decisivo na reprodução da realidade da organização. É por meio das estratégias de integração do indivíduo que os valores e comportamentos vão sendo transmitidos pela organização e internalizados pelos novos membros. De acordo com Van Maanen (1996, citado por Martins dos Santos, s.d.), socialização organizacional é o processo pelo qual o indivíduo aprende valores, normas de comportamentos esperados, que lhe permitem participar como membro de uma organização. Este é um processo que ocorre durante toda a interação do indivíduo com a organização, implicando também na renúncia de certas atitudes, valores e comportamentos. A socialização organizacional é necessária, pois ela proporciona para o novo membro a redução da imprecisão de papéis e aumenta a sensação de segurança. Para a organização, este processo cria uma maior uniformidade comportamental entre os seus membros, desenvolvendo uma base para o entendimento, a colaboração e a redução do potencial de conflito. Trata-se de uma estratégia essencial no processo de constituição do sujeito organizacional (Gontijo, 2008).

#### 1.2.5. Manutenção e Desenvolvimento de Pessoal

##### 1.2.5.1. Formação

A política de formação (PF) permite adaptar o pessoal às mudanças estruturais e às modificações das condições de trabalho, resultantes da evolução tecnológica e da evolução do contexto económico, determina e assume as inovações e alterações a



realizar para assegurar o desenvolvimento da empresa. Para que ocorra uma boa formação é recomendado a identificação das necessidades de formação, destacando a função a função para posteriormente consolidar um plano de formação da empresa, analisado pela gestão de topo quanto à sua consistência global, oportunidade e custo. Identifica-se também os responsáveis pela formação, analisa-se as necessidades de formação, procurando, ainda, perceber as expectativas dos indivíduos, os *gaps* da empresa e os métodos da realização do diagnóstico individual, na recolha de informação realizada em conversa ou apreendendo as dificuldades do colaborador, em questionário. Neste sentido, o processo de diagnóstico das necessidades de formação retiram conclusões através dos resultados da avaliação de desempenho, do plano estratégico de negócio e outras fontes de diagnóstico que irão comparar o perfil atual com o perfil desejado. Apreende-se assim, os *gaps* atuais e com prospecção de *gaps* do perfil atual do colaborador com o perfil desejado. O planeamento e organização da formação identifica e define os objetivos, o orçamento, os conteúdos programáticos, os beneficiários e realiza-se a calendarização das ações a implementar.

*“É o conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objetivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamento dos empregados no trabalho”. Cabrera (2006)*

Esta definição considera a formação como um instrumento de gestão orientado para o alcance das metas da empresa, através da transmissão de estratégia e modos operacionais para melhorar o desempenho na função. Assim, o PF permite selecionar as ações de formação mais adequadas, promovendo um repertório de formação e ministradas por entidades que sejam consideradas idóneas e define ainda o título da ação de formação. Delineando os objetivos e programa, a data e a sua duração, o local de realização e o prazo de inscrição e o custo por formando. Este processo passa por seis fases até chegar ao resultado esperado. Começa pelo diagnóstico das necessidades de formação, passa pela sua conceção, ações de formação, pré-avaliação, acompanhamento ou *Follow-Up*, e por último avaliação da formação, obtendo a eficácia da formação (Camara; Balreira Guerra e Rodrigues, 2007). Existem diversas maneiras de se realizar a avaliação da formação, mas a mais eficiente é realiza-la pelo menos quatro vezes: a primeira efetuada durante a formação, em contexto de “sala de aula”; a segunda, realizar-se-á no final da formação com o principal objetivo de medir a satisfação dos formandos; a terceira, realizada após um mês da avaliação com a finalidade de perceber em que medida foram introduzidas mudanças no trabalho e/ou

comportamentos; por fim, a última avaliação será concretizada após seis meses da formação para avaliar as mudanças. Neste sentido, a formação é o processo formal e planeado, através do qual as pessoas aprendem novos conhecimentos, capacidades, atitudes e comportamentos relevantes para a realização do trabalho. A formação desenvolve as seguintes áreas de intervenção, saber-saber, saber-fazer, saber ser e estar. O saber-saber permite adquirir e melhorar conhecimentos gerais e específicos, necessários ao exercício da função, diz respeito às capacidades e competências cognitivas. O saber fazer permite adquirir ou melhorar as capacidades motoras, entre outras capacidades e competências, para realizar o trabalho, relativos aos instrumentos, métodos e técnicas necessários para o desempenho esperado. Por último o saber ser e estar, focaliza-se na aquisição e melhoria das atitudes, comportamentos e modos de estar adequados no trabalho e na empresa. (Cunha et al. 2010)

#### 1.2.5.2. Gestão de Desempenho

A gestão de desempenho tem como definição o processo organizacional através do qual esclarece os padrões de resultados e valores organizacionais, conforme a estratégia da empresa. Este processo estimula a melhoria das atividades e resultados do trabalho do indivíduo, de forma a atingir ou ultrapassar os padrões definidos. Envolve atividades como definição de objetivos organizacionais, departamentais, equipas e individuais, implementa o sistema de avaliação de desempenho, apresenta o desenho do sistema de compensação apropriado à estratégia para reforço do desempenho. Promove, primeiramente, o desempenho através de estratégias de formação e desenvolvimento, depois o *feedback*, a comunicação e o *coaching*, visando a definição das melhorias, procedendo ao planeamento de carreiras e direcionando a sua gestão para a cultura organizacional. Tem como principais objetivos o desenvolvimento individual, a gestão estratégica da organização e a gestão e organização de RH. O desenvolvimento individual consiste no diagnóstico do potencial de desenvolvimento do colaborador e na procura da melhoria do trabalho, permitindo, através da transmissão de *feedback* periódico, a identificação dos pontos fortes e fracos do desempenho individual e a adoção de medidas corretivas quer através de ações de formação ou mobilidade, quer através da reestruturação dos postos ou processos de trabalho. Identifica por último, o potencial individual, grau em que o colaborador poderá vir assumir mais

responsabilidades e outros tipos de resultados que daí resultam, na adoção de processo de desenvolvimento de competências.

Do ponto de vista estratégico, trata-se de definir padrões de resultados e valores organizacionais, englobando, a estratégia da organização e das análises longitudinais e de *benchmarking*, desmultiplicando-as em comportamentos/resultados individuais e grupais. A apresentação de desafios aos membros da organização e das equipas de trabalho para que atinjam ou ultrapassem os objetivos, fomenta o processo de articulação entre os objetivos da organização e as expectativas, competências e capacidades dos seus membros. Requer também a definição e medição de indicadores de objetivos organizacionais, normalmente direcionados para os resultados do negócio, acompanhadas da negociação dos objetivos com os indivíduos, facultando-lhe *feedback* regular e fomentando a melhoria contínua.

Relativamente à gestão e organização dos RH, a gestão do desempenho esta direcionada para as decisões sobre os salários, compensações variáveis por mérito, promoções, transferências e saídas dos membros da organização. Também vai interferir nas decisões sobre novas contratações e adoção das soluções de *outsourcing*. Isto significa que a gestão de desempenho faz parte dum sistema holístico que alinha as diversas políticas e práticas da gestão do capital humano. Este objetivo fornece *feedback* aos colaboradores, servindo para melhorar e desenvolver os colaboradores e as suas carreiras. É vista como se fosse uma fonte de aprendizagem, permitindo estabelecer os objetivos de formação e diagnosticar os problemas organizacionais. Deteta as necessidades de conhecimentos, capacidades e aptidões, permitindo que se iniciem as ações indispensáveis à resolução de problemas, relacionados com planeamento em RH.

#### 1.2.5.3. Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade define-se segundo a conceção, fabrico/prestação de serviços e utilização. A qualidade da conceção é medida através de projetos que incorporem as necessidades e expectativas do consumidor, em termos funcionais e técnicos. Fabrico/prestação de serviço é medido através dos produtos/serviços, que devem estar de acordo com as especificidades. A utilização direciona-se para o desempenho das tarefas relacionadas com o produto ou para a prestação de serviço esperado pelo

consumidor. A qualidade relacional, é medida através da eficácia dos contatos com os clientes, internos e/ou externos. No que respeita a qualidade intrínseca, esta abrange um conjunto de características que podem ser diferenciadas através das características funcionais e técnicas. As características funcionais são diretamente proveitosas ao consumidor e permitem que o produto dê resposta ao quadro de necessidades do utilizador, enquanto as características técnicas resultam da solução técnica encontrada (Ramos Pires, 2012).

Na definição de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) houve a necessidade de perceber os conceitos de sistema de gestão e sistema da qualidade. O sistema de gestão está direcionado para descrever o sistema de autoridade e responsabilidade para identificar estilos de gestão, distinguindo-se a gestão convencional da gestão moderna. O sistema da qualidade consiste no conjunto de medidas organizacionais capazes de transmitir a máxima confiança de que um determinado nível de qualidade aceitável está ser alcançado ao mínimo custo. É de notar que o sistema orienta o pensamento para a ação, no sentido de alcançar a eficácia e corresponder a um grau elevado de prossecução dos objetivos (Ramos Pires, 2012). O sistema da qualidade ou Sistema Português da Qualidade surgiu da necessidade de impulsionar os agentes económicos na adoção de boas práticas. Um organismo para a gestão integrada da qualidade que utiliza recursos de forma otimizada, fomenta as práticas e metodologias de qualidade.

O SGQ promove ainda um aspeto muito importante para qualquer organização, a melhoria contínua, que pode ser transformada numa opção estratégica da gestão de topo. Esta visa a excelência dos produtos/serviços prestados, daí exigir uma procura da melhor solução para cada caso, tendo sempre em mente a satisfação tanto quando possível das necessidades e expectativas do consumidor. Este processo contínuo de melhoria e de implementação de projetos, são necessários para existir habilidades que se adaptam a mudanças cada vez mais profundas e frequentes. Existem outros tipos de sistema de gestão de qualidade, como a gestão ambiental, segurança, higiene e saúde no trabalho e a gestão para a responsabilização social (ver apêndice 4).

No capítulo seguinte irá ser apresentada a instituição de acolhimento, narrando os contextos: histórico, legal, social e organizacional da IPSS/SCML.

## **CAPÍTULO II – APRESENTAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOULÉ**

### **2.1. Contexto Histórico**

A primeira fundação da Misericórdia portuguesa surgiu em 1498, numa sociedade de grandes contrastes sociais, essencialmente provocados pela Era dos Descobrimentos. Neste contexto e devido à formação cristã e sensibilidade de D<sup>a</sup>. Leonor, esposa de D. João II que reconheceu a necessidade de tomar providências para minimizar o sofrimento das classes mais desfavorecidas.

Com base no modelo do estatuto da primeira Misericórdia, a Misericórdia de Florencia, fundada em 1244, foi criada a primeira Misericórdia portuguesa que também adotou a mesma denominação. A principal finalidade de D<sup>a</sup>. Leonor foi responder às necessidades de todos os pobres e infelizes, na multiplicidade das suas carências, tarefa que só seria possível através do cumprimento das obras da misericórdia, baseadas no evangelho de São Mateus. Encontra presente em vários salmos do evangelho, as obras espirituais como ensinar os simples, dar bons conselhos, castigar os que erram, consolar os tristes desconsolados, perdoar a quem errou, sofrer com paciência as injúrias e rogar a Deus pelos vivos e pelos defuntos.

Após ter criado e definido as finalidades da instituição, de natureza religiosa, tornou-se necessário aprovar os seus estatutos e dirigi-la canonicamente, para que pudesse ter personalidade jurídica e existir legalmente, tanto no foro canónico como civil. No início, os irmãos reuniam-se em Assembleia-geral e indicavam dez nomes para um colégio eleitoral com a responsabilidade de eleger o provedor e os oficiais para esse ano. Assim, depois de prestarem juramento sobre o evangelho, escolhiam por consenso, os treze nomes para a administração da misericórdia constituída por um provedor, nove conselheiros, um escrivão e dois mordomos.

### **2.2. Contexto Legal e Social**

A SCML é uma Irmandade que foi constituída a partir da Associação de Fiéis, fundada na Ordem Jurídica Canónica, com o objetivo de satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico da doutrina e moral cristã. Adquiriu personalidade

jurídica civil, reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e é membro fundador da União das Misericórdias Portuguesas.

Considerada uma IPSS, a Misericórdia de Loulé cuja finalidade consiste no exercício da ação social, na prevenção e apoio nas diversas situações de fragilidade, exclusão ou carência humana, promoção da inclusão e da integração social, desenvolvendo para tal, diversas atividades de apoio a crianças e jovens, à família, terceira idade, invalidez, e em geral a toda a população necessitada. Para serem consideradas IPSS as instituições tem que se agrupar em uniões, federações ou confederações, nomeadamente, em Fundação de Solidariedade Social (FSS), Associações de Solidariedade Social (ASS), Associações de Voluntariado de Ação Social (AVAS), Associação de Socorros Mútuos (ASM) ou Irmandades da Misericórdia.

No contexto legal em que as instituições se inserem, nomeadamente, a Constituição da República Portuguesa (n.º 3 do 6.º art.º de 2 de abril de 1976), os Estatutos das Instituições Privadas de Solidariedade Social (EIPSS) foram criados pelo Decreto-Lei n.º 519 – G2/79, de 29 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, 25 de fevereiro. Neste, surgiu a personalidade jurídica das ASS, FSS e Instituições da Igreja Católica e mais tarde é aprovado o regulamento de registo das IPSS do âmbito da ação social do sistema de SS, isto segundo a Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro. A IPSS rege-se por estatutos livres elaborados com respeito pelas disposições do 10.º art.º do Decreto-Lei n.º 119/83 dos EIPSS.

No que diz respeito ao 2.º art.º do Contrato de Trabalho (CT) os instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho podem ser negociáveis ou não negociáveis, no caso da IPSS o contrato é coletivo, isto significa que a convenção é celebrada entre a associação sindical e a associação de empregadores. Os Contratos Coletivos de Trabalho (CCT) em vigor são CCT entre a CNIS onde procede à alteração salarial e outras, publicado no Boletim de Trabalho e Emprego (BTE), n.º 35, 22 de setembro de 2009. No dia 22 de abril de 2011, no n.º 15 do BTE, foi publicada a Revisão global do CCT entre a CNIS e a FNSFP. CCT entre a CNIS e FNE e outros que procedem à alteração salarial e outras, publicado no BTE n.º 45, 8 de dezembro de 2009. No dia 15 de fevereiro de 2012, no n.º 6 do BTE, foi publicada a revisão global do CCT entre a CNIS e a FNE. Por fim, entre o CCT e CNIS (FEPCES da CGTP-IN) e outros onde

procede à alteração salarial e outras, publicado no BTE n.º 45, 8 de dezembro de 2009. Embora os CCT acima referenciados sejam aplicados nas relações laborais entre IPSS filiadas na CNIS e os trabalhadores filiados nos sindicatos outorgantes, através da Portaria n.º 280/2010, de 24 de maio, são estendidas as convenções a todas as relações individuais de trabalho no seio da IPSS. A extensão não inclui as relações de trabalho entre Santas Casas de Misericórdia e seus trabalhadores não filiados na CNIS.

Relativamente aos impostos a que estão sujeitas são o imposto municipal sobre os imóveis (IMI), segundo o 10º art.º do código do imposto sobre o valor acrescentado (IVA), imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas (IRC), em termos da tributação automóvel (ISV e IUC) é previsto segundo a Lei nº22-A/2007, de 29 de junho e por último, o código de contas das entidades desta instituição passam pelo Decreto-Lei nº36-A/2011, de 9 de março. (Pereira, 2013)

### 2.3. Contexto Organizacional

Ao longo do século a instituição foi passando por várias remodelações e reformas no sentido de se adaptar às necessidades sentidas pela população (ver apêndice 5). Por isso, em 1982 a Misericórdia ampliou as suas respostas sociais, assim como as suas instalações, visando e promovendo assim a sua visão;

*“Ser um modelo de referência ao nível da prestação de cuidados sociais de qualidade, assegurando a satisfação das necessidades da comunidade, diversificando as respostas sociais e promovendo uma cultura de excelência junto de todos parceiros, colaboradores e clientes.”*

Atualmente fazem parte da SCML as seguintes respostas sociais: o Lar constituído por um equipamento de alojamento coletivo e permanente, que tem como objetivo garantir aos idosos acolhimento numa vida confortável, respeitando e assegurando a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária. O Serviço de Centro de Dia que contribui para a manutenção da pessoa no seu meio familiar, proporciona durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais à pessoas afetadas por diferentes graus de dependência. O Serviço de Apoio ao Domicílio coopera na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a pessoas e familiares que por algum motivo (doença ou deficiência ou outro impedimento) não possam assegurar temporariamente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária. O

Serviço de Apoio Domiciliário Integrado é um serviço que, em articulação com o Centro de Saúde local, desenvolve um conjunto de ações e cuidados pluridisciplinares, flexíveis, abrangentes, acessíveis e articulados, de apoio social e de saúde a prestar no domicílio. Este serviço iniciou-se em abril de 2011, em conjunto com a Unidade de Cuidados Continuados. Em agosto de 2012, surgiu a cantina social, procurando garantir que todas as pessoas com dificuldades pudessem ter acesso a uma refeição completa, direcionando assim, o contributo para a missão da SCML

*“A SCML tem como principal missão servir os idosos, apoiar a família e a comunidade do concelho de Loulé, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados, em domicílio ou em equipamento de alojamento coletivo e permanente. A Instituição procura dinamizar as valências existentes e criar novas respostas sociais de modo a bem servir a comunidade, com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social, em harmonia com o espírito tradicional de compromisso da Misericórdia.”*

A SCML desenvolve assim, a sua atividade predominante na área da terceira idade, dando apoio diariamente a cerca de trezentos utentes, dispondo para o efeito de cento e sete colaboradores efetivos e três colaboradores com contrato de trabalho a termo certo. Possui um médico que faz consultas duas vezes por semana, serviço de enfermagem e um técnico oficial de contas (departamento financeiro) que asseguram o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados, assegurando a prossecução dos seguintes valores institucionais:

- Garantir a igualdade no acesso aos serviços prestados, independentemente da condição económica, social, religiosa ou cultural, assegurando o respeito pela dignidade humana;
- Salvar os direitos dos clientes, nomeadamente no que concerne à sua privacidade e identidade;
- Pautar a prática profissional por valores éticos e deontológicos que regem o exercício dos diferentes grupos profissionais;
- Associar exigências de qualidade e racionalidade técnica à promoção da racionalidade económica e da eficiência;
- Facilitar e incentivar a participação da família enquanto elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do Plano Individual de Intervenção do cliente e incentivar e apoiar os clientes dentro do seu enquadramento social e comunitário;



- Atuar sempre com rigor e transparência de forma a viabilizar os objetivos da Misericórdia, e promover uma cultura de responsabilização, garantindo que dirigentes, técnicos e demais colaboradores cumpram as normas, regras e procedimentos definidos.

Possui a SCML quatro políticas centrais: a Qualidade; Gestão Ambiental (GA); Higiene Saúde e Segurança no Trabalho (HSST); e Recursos Humanos (RH) (ver apêndice 4). A Qualidade consiste no comprometimento da instituição para com o cliente, demonstrando a maturidade crescente da organização e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua. Garante a satisfação dos colaboradores e clientes, assegura padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com requisitos técnicos e legais aplicáveis à sua atividade, e estabelece com outras organizações convergentes relações de parceria que possibilitam um impacto mais eficaz dos serviços prestados. A Política de GA assume o compromisso de implementar e desenvolver o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que previne a ineficiência e promove a otimização dos consumos de água e de energia, tendo uma gestão e encaminhamento adequado dos resíduos gerados, certificando a segurança dos clientes e colaboradores, para maior consciencialização ecológica. Neste sentido, implementa uma dinâmica de melhoria contínua consubstanciada em ações permanentes de sensibilização dos utentes/clientes e formação dos seus colaboradores. A Política de HSST engloba a segurança contra incêndios nos edifícios e tem como objetivo atingir o mais alto patamar de segurança para os colaboradores e clientes, promovendo e apostando em fortes medidas de prevenção. A SCML está organizada conjuntamente com empresas externas, como a empresa K Europa direcionada para a segurança, saúde e higiene no trabalho e a empresa A – Inovadora responsável pela segurança e higiene alimentar. Segundo o Decreto-Lei 220/2008, de 12 de novembro que estabelece o “Regime Jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios”, tornou-se decisiva a implementação de medidas de Autoproteção e de Organização de Segurança em edifícios novos ou já existentes.

A Política de RH da SCML é dirigida e gerida pela Vice-Provedora com o principal objetivo de contribuir para a eficiência e bem-estar do capital humano. Este departamento assume o planeamento estratégico da gestão das pessoas, procurando desenvolver e adaptar os perfis profissionais às funções desempenhadas, de acordo com as necessidades e prioridades de todas as estruturas e serviços da Santa Casa e com as

próprias expectativas dos trabalhadores. As principais responsabilidades deste departamento passam por três áreas complementares, como o recrutamento e seleção de pessoal, o desenvolvimento de competências, orientando o colaborador para a formação mais adequada de forma a melhorar o seu desempenho, e a consolidação e controlo orçamental. Os Recursos Humanos também são responsáveis por divulgar o código de ética, conduta e cultura institucional, gestão de meios, pelo estudo e implementação de propostas de regulamentos que suportam a gestão de recursos humanos, pela modernização dos processos e procedimentos administrativos.

O instrumento de regulamentação coletiva aplicado na SCML é o Acordo Coletivo de Trabalho das Misericórdias, assim como o Código de Trabalho- Lei n.º 23/2012, de 25 de junho, que procede à terceira alteração ao Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. O horário de trabalho é definido no ato de admissão, podendo ser alterado posteriormente, de acordo com as necessidades do serviço. O controlo das entradas e saídas da Instituição é feito através de uma identificação digital. Sempre que entra ou sai da Instituição, o colaborador deve passar no leitor automático de identificação, junto à receção. As férias, feriados, faltas, acidentes de trabalho e dias de licença de maternidade/paternidade, entre outros, são tratados de acordo com a legislação laboral em vigor. O subsídio de alimentação é pago em género, podendo almoçar ou jantar no refeitório da Instituição de acordo com o seu horário de trabalho. A SCML dispõe do serviço de Medicina no trabalho. O salário é pago no último dia de cada mês. A posse indevida de objetos, de clientes ou colegas é considerada falta gravíssima e passível de procedimento disciplinar, com consequência o despedimento. A assiduidade e a pontualidade são fatores primordiais na avaliação do colaborador. As ausências ou atrasos prejudicam o serviço e sobrecarregam os colegas com compensações que comprometem o regular funcionamento dos serviços. Faltar ou sair mais cedo por motivos significativos, deve informar o seu superior com a devida antecedência.

As instalações que auxiliam os diversos serviços como a lavandaria, sala de formação, arrecadação de equipamento, balneários e *WC's*, estão distribuídos no piso -1 ou primeira cave. No piso térreo encontra-se a receção, RH, sala do Provedor, sala de reuniões, *WC's*, gabinete da Diretora Técnica, gabinete de Educação Social, cozinha, refeitório, e centro de dia. O primeiro andar contempla os quartos duplos e mistos, o refeitório, sala comum, gabinete médico, enfermaria e *WC's*. O segundo andar,

enquadra quartos duplos e mistos, sala comum, *WC's*, refeitório e o gabinete da psicóloga. O terceiro andar distribui quartos duplos para o sexo masculino, refeitório, sala comum e *WC's*. No quarto e o quinto andares situam-se quartos duplos de residência feminina, tendo a mesma estrutura que os outros andares. Por último, o sexto andar integra quartos em *suite*, misto, refeitório, sala Comum e *WC's*.

O terceiro capítulo desenvolve, sucintamente, todas as tarefas realizadas durante o estágio, na área de RH da SCML, apresentando todos os setores onde desempenhei funções com a descrição das atividades realizadas.

### **CAPÍTULO III – ESTÁGIO CURRICULAR NA SCML**

O estágio é considerado como uma etapa de grande importância no processo de formação académica, proporcionando ao aluno discussões e esclarecimentos sobre a prática na área lecionada, identificando desafios e possibilidades de intervenção frente às demandas profissionais. O estágio curricular tem a função de proporcionar ao estagiário uma aprendizagem social, profissional e cultural, *in loco*, tendo como resultado uma reflexão real dessas experiências.

O estágio curricular com objetivo pessoal numa instituição privada e sem fins lucrativos, deveu-se à afinidade nas experiências em IPSS, nomeadamente, Fundação António Silva Leal, MAPS e Misericórdia de Faro, como apresenta o meu *curriculum vitae* na área da animação. Teve início a 1 de julho de 2013 e *terminus* a 28 de fevereiro de 2014, com a duração de 1260 horas, na SCML com o contacto direto de práticas profissionais, na gestão recursos humanos, desenvolvimento de capacidades e habilidades na utilização dos instrumentos teóricos adequados à abordagem de situações reais, incrementando o grau de maturidade, preparação e relacionamento humano no desempenho profissional futuro para incentivar o intercâmbio entre a Universidade e o Mundo do Trabalho. Os objetivos que me motivaram a desenvolver este estágio estão relacionados com a necessidade de experienciar os vários setores existentes no departamento de RH, como a atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal e função administrativa.

Ao longo do estágio foram desenvolvidas inúmeras atividades, que advêm de uma planificação elaborada com a instituição e aprovada pela universidade (ver anexo

A). Nesse plano são apresentados os objetivos, horas a realizar com cada atividade e descrição das atividades a desenvolver na instituição. Estas atividades, em sinopse, dividem-se em três fases. A primeira foi o período de adaptação, a segunda representa a atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal, e por último, as funções administrativas. De salientar que o plano de estágio não foi integralmente cumprido devido a não ter sido considerado oportuno acompanhar o processo de implementação do sistema de avaliação do desempenho, como se pode observar na tabela 6 (ver apêndice 6).

Em seguida é aduzida a descrição das atividades realizadas durante o estágio. Estas atividades serão divididas entre a descrição e caracterização das mesmas. Na descrição será apresentado o processo da fase e na caracterização o desenvolvimento com maior pormenor.

### 3.1. Primeira Fase: Período de adaptação

#### 3.1.1. Descrição das atividades realizadas na SCML

No período de adaptação, houve a necessidade de conhecer a instituição e recolher documentos sobre a SCML, com o principal objetivo de caracterizar a instituição. Conhecer a evolução histórica das Misericórdias de Portugal, o que são, para que servem e porque são consideradas IPSS. Conseguir caracterizar a SCML, apreendendo a sua missão, visão, valores, história, políticas praticadas, serviços prestados, perceber em que consistem, como funcionam as respostas sociais, quem trabalha em cada setor e quem são os seus responsáveis.

Para que houvesse uma resposta para todas estas questões a instituição cedeu alguns documentos como Decreto-Lei N°141/89 de 28 de abril; Diário da República, 1ª. Série – N°58-21 de março de 2012; Diário da República, 1ª. série – N°21-30 de janeiro de 2013; Protocolo de Cooperação entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e União das Misericórdias Portuguesas, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades portuguesas; Acordo de Cooperação da Segurança Social; Acordo Coletivo de Trabalho para as Misericórdias de dezembro de 2001; Boletim do Trabalho e Emprego, n°15, 22/04/2011, Convenções Coletivas;

Acordo Coletivo de Trabalho 2001; Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Loulé; Manual de Acolhimento dos Colaboradores; Manual de Acolhimento dos Clientes; Questionário de Satisfação dos colaboradores; organograma funcional; Quadro de Pessoal em Exercício; Ficha de Recolha de Informação sobre os Recursos Humanos da SCML; Relatório de Contas de 2012; Anteprojeto de Modelo de Compromisso das Irmandades das Santas Casas da Misericórdia Portuguesas; Direção-Geral da Ação Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, onde se encontram as informações das seguintes respostas sociais Centro de Dia; Lar para Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário e Regulamento Interno das mesmas respostas sociais. Após ter lido cada um dos documentos acima referidos tive a necessidade de pesquisar sobre as Misericórdias Portuguesas para descrever e caracterizar a SCML, assim conseguindo perceber e situar a gestão aplicada a este tipo de IPSS, bem como a importância dos RH nas Misericórdias.

Durante este período de adaptação, inferi a existência de várias formas jurídicas sob as IPSS, como por exemplo, a Santa Casa da Misericórdia, os Centros Sociais e Paroquiais de Bem-Estar Social, as Associações de Socorros Mútuos ou Mutualidades e as Associações de Solidariedade Social de iniciativa privada ou associativa. As IPSS desenvolvem um tipo de gestão direcionado para um futuro desejado, tendo em conta a missão da instituição, que é definida de forma simples e clara, partilhada por toda a equipa de gestão e pelos núcleos fundamentais da instituição e comunicada a todos os que nela exercem a sua atividade. Este tipo de gestão é considerado como “gestão participada” onde reside a verdadeira “essência” da IPSS, através da sua forma de atuação, que se exprime e se concretiza no valor das atividades que a instituição desenvolve. Para eficiência da instituição, esta terá de concentrar os recursos disponíveis para possível obtenção de resultados. Haverá certamente distinção quanto ao nível de qualidade percebida por cada um dos utilizadores, pois ela é subjetiva em função dos desejos e expectativas de cada um. É importante sublinhar que a IPSS possui uma equipa de gestão coesa em torno da missão da instituição e dos objetivos a atingir, focalizada na qualidade dos serviços a prestar, com um “supervisor” que dê o exemplo e leve os membros da organização a atingir objetivos definidos.

A Gestão da IPSS está interligada com a política de qualidade porque no setor social o objetivo central das instituições é conseguir, não só satisfazer as necessidades dos seus beneficiários ao menor custo possível, mas também obter recursos financeiros de

forma direta, através de doações ou contribuições do poder central ou local, ao contrário da atividade do setor privado que visa apenas proporcionar aos clientes bens e serviços de qualidade, que permitam uma remuneração adequada dos capitais investidos. Na organização interna da IPSS existe obrigatoriamente uma Direção, que não pertence aos quadros das instituições, com pelo menos um Diretor Técnico que a representa e que tem alguma autonomia para poder de decidir respeitando, naturalmente os trâmites legais exigentes. Dependendo da dimensão dos serviços prestados e das valências de cada IPSS, podem existir várias equipas multidisciplinares. Em termos dos recursos humanos da SCML são geridos diretamente pela Mesa Administrativa que delibera acerca da execução e das prioridades dos serviços prestados aos clientes. É também necessário que o pessoal seja de qualidade, implicando uma atuação cuidada no recrutamento e seleção, da formação profissional básica e contínua, da supervisão e avaliação de desempenho dos técnicos e restantes colaboradores.

### 3.2. Segunda Fase: Atração, Manutenção e Desenvolvimento de Pessoal

#### 3.2.1. Descrição das atividades realizadas na SCML

##### 3.2.1.1. Atração de Pessoal

O processo de atração de pessoal passa por três grandes etapas, a primeira é a necessidade de recrutamento, a segunda o processo de seleção e a terceira de integração e socialização do novo elemento na instituição. Ao longo da etapa do recrutamento, segundo Cunha *et al.* (2010, p.200) o processo de recrutamento consiste no:

*“ conjunto de atividades levadas a cabo por uma organização com o objetivo fundamental de identificar um grupo considerável de candidatos, atraindo-os para a empresa e retendo-o pelo menos no curto prazo”.*

Na SCML, as atividades realizadas correspondentes ao processo de recrutamento foram, a conceção dos motivos que levam a recrutar mais pessoal, a pesquisa no *dossiê* das candidaturas espontâneas, procedendo-se a uma pré-seleção. Caso estes candidatos não satisfaçam as necessidades da instituição, esta reorganiza-se procedendo à redistribuição dos colaboradores de forma a não prejudicar a qualidade dos serviços prestados até o processo de recrutamento e seleção acabar. Procedo-se ao pedido de candidatos ao IEFP e/ou é elaborado um anúncio que pode ser colocado em jornais da

região ou na *internet*. Para tanto, é necessário conhecer o perfil da função e os comportamentos esperados, mais adequados. O recrutamento consiste em atrair um maior número de candidatos que correspondam às exigências do trabalho e da instituição para desenvolverem o desempenho das tarefas da melhor maneira, sendo eficazes e eficientes na sua produtividade, procedendo conforme foi apresentado no primeiro capítulo, na tabela 2, sinopse das etapas de recrutamento (ver apêndice 2). Este trabalho ajudou-me a compreender melhor os factos teóricos apreendidos em sala de aula e serviram para justificar a escolha do candidato em termos laborais.

Os motivos de recrutamento estavam essencialmente relacionados com as vagas provenientes das reformas, cessação e pedido de cessação de contrato de trabalho. As funções que ofereceram vagas foram: trabalhador auxiliar e cozinheira. Posteriormente houve necessidade de criar uma nova equipa para o Serviço de Apoio Domiciliário, sendo necessário recrutar mais dois candidatos. Participei em todas as atividades que a instituição desenvolveu no recrutamento. Auxiliei a responsável pelo processo, na primeira etapa das candidaturas que consistiu em pesquisa no *dossiê* das candidaturas espontâneas. Nele o candidato deverá preencher a “Ficha de Candidatura” e entregar na receção da SCML (ver anexo 1). Após análise ao *dossiê* houve a necessidade de solicitar mais candidatos ao IEF, foi incentivado o “boca-a-boca”, publicitaram-se anúncios em jornal da região e na *internet*. Nesta conformidade apresento em apêndice duas sugestões de anúncio, um para técnicos e outro para auxiliares (apêndices 10 e 11). Tendo começado a elaborar o manual do descritivo de funções daquela instituição, que não fazendo parte do plano de estágio, tornou-se numa mais-valia para o mesmo, angariei experiência no contacto direto com os colaboradores, conhecimentos e habilidades funcionais desempenhadas. Esta descrição vai ser desenvolvida com maior pormenor na caracterização das atividades, Atividade 1 (ver apêndice 9).

A Diretora Técnica preenche as fichas de “Proposta de Recrutamento e Seleção” e “Requisição de Pessoal” (ver anexo 2). Estes formulários com o auxílio do descritivo funcional definem o perfil adequado do candidato. O recrutamento é concluído com a recolha e análise prévia das fichas de candidaturas espontâneas e das respostas às publicações, cartas de apresentação e *Curriculum Vitæ* (CV). Segundo as fichas acima referidas o responsável pelo processo de recrutamento e seleção pode traçar o perfil adequado à função, tomando consciência das competências que poderá descobrir nas entrevistas ao candidato. O responsável por este processo deverá encontrar no candidato

as competências transversais e pessoais, e avaliar se tem condições para se adaptar à cultura institucional. As competências específicas estão diretamente ligadas com disponibilidade, querer aprender, afirmação profissional e escolar do candidato.

Durante o processo de seleção foram desenvolvidas as seguintes etapas de análises: fichas de candidaturas, cartas de apresentação, CV, entrevistas e de seleção dos candidatos. Encontrados os candidatos de perfil adequado, procede-se a contato telefónico para marcação de dia e hora para uma 1ª entrevista. Seguidamente são preparadas e realizadas as entrevistas. Após entrevista e elaboração do perfil de cada candidato, são efetuadas comparações e sucede novo contato telefónico para marcação de uma 2ª entrevista. Planeada como entrevista de grupo, não chegou a ocorrer devido a ter sido considerada desnecessária. Contudo, sugere-se a sua concretização sempre que haja dúvidas ou necessidade de obter novos registos. No presente caso passou da 1ª entrevista diretamente para uma 3ª entrevista. Atingindo uma conclusão sobre o(s) candidato(s), a proposta é apresentada à Mesa Administrativa para obter parecer. Se o parecer for favorável é feita a oferta de trabalho ao(s) candidato(s) e assinado o Contrato de Trabalho caso aceite(m).

Concretizei todos os passos do processo de seleção, analisei e dei opinião, explicando as opções segundo os requisitos da instituição. Foram analisadas 79 candidaturas espontâneas, tendo sido escolhidos apenas 6 candidatos para a vaga de auxiliares. Foram definidos os seguintes critérios: habilitações literárias a partir do 9º ano, ou curso profissional equivalente ao 9º ou 12º ano, carta de condução, experiência profissional em IPSS, idade compreendida entre 18 e os 40 anos, saber ler, escrever e interpretar, experiência documental básica para relatórios diários, preferência a residentes locais e com experiência com idosos. O candidato deveria estar inscrito no IEFP para poder fazer parte da candidatura a um estágio de emprego. Concluídas as análises, as seis candidatas escolhidas possuíam as características exigidas para a fase seguinte, a entrevista. Procedeu-se ao contato telefónico com cada uma das candidatas, convocando-as para a entrevista e solicitou-se a entrega/apresentação de documentos comprovativos para complemento da ficha de candidatura.

Foram preparadas as entrevistas com a informação a transmitir e com as perguntas necessárias. O procedimento de acolhimento das candidatas, no dia da entrevista, definiu-se do seguinte modo: ao chegar à instituição, a candidata dirigiu-se à receção e



identificou-se. O rececionista transmitiu ao responsável pelo processo, a presença da candidata que a acolheu. O entrevistador identificou-se, pediu autorização para que a estagiária observasse e participasse na entrevista, a candidata concedeu a autorização e realizou-se a entrevista. Durante a mesma foi apresentada a SCML resumidamente e a função a prover. Estando interessada na função, procedeu-se à continuação da entrevista de acordo com o guião (ver anexo 3). Tendo por base esta entrevista e as seguintes elaborei a proposta de guião de triagem (ver apêndice 13). No final do mês de novembro sugeri a elaboração dos guiões de grupo e de seleção, desenvolvidos na Atividade 4, na caracterização das atividades realizadas na SCML.

No final do primeiro dia de entrevistas foi detetada a falta de candidatos suficientes para as vagas existentes nos serviços gerais, bem como o perfil de algumas candidatas não correspondia ao desejado, pelo que houve necessidade de contactar o IEFP para reencaminhamento de mais candidatos. Repetiu-se o processo para convocar mais cinco candidatas, procedendo-se da mesma forma. Inferi as competências técnicas pretendidas pela instituição, anteriormente referidas, para o desempenho eficiente das tarefas, bem como o tipo de comportamento esperado em situações de emergência e de conflito. Após ter informações prévias das competências base esperadas pela instituição nos seus candidatos, efetuei uma pesquisa alargada na *internet*, procurando informação necessária à criação de exercícios práticos que definissem as características de perfil adequado dos candidatos, colocando posteriormente no guião de entrevista de triagem e grupo (ver apêndices 13 e 14) Esses exercícios foram compostos com interpretação de problemas reais das valências sociais da instituição, em perguntas escritas com resposta escrita. Os temas expostos nos exercícios foram: mal-estar, falecimento e desaparecimento de dinheiro de um cliente. O exercício foi concebido em duas partes: texto corrido com perguntas de interpretação e palavras aleatórias para desenvolvimento escrito, tais como Morte/Sentimento, Dinheiro/Confiança, Doença de Alzheimer/Incapacidade e Animação/Velhice, tendo como objetivo principal perceber uma pequena parte da personalidade do candidato. Em seguida elaborei o guião de grupo, para a eventual necessidade de analisar o candidato noutra registo, entrevista de grupo. Estes exercícios foram experimentados nas entrevistas de triagem, tendo como finalidade detetar erros e melhorá-los.

O processo de admissão acima referido repetiu-se pela terceira vez, tendo como finalidade o recrutamento e seleção de mais três candidatas, seguindo-se a mesma

metodologia. A preparação da entrevista foi o momento oportuno para dar a conhecer os exercícios e planear como seriam colocados nas entrevistas. Estas decorreram de igual forma, porém, foi apresentado o exercício prático às candidatas após terem respondido às perguntas do guião de triagem. Para responderem ao exercício prático tiveram o auxílio do Relatório de Ocorrências (ver anexo 5) e do Registo de Cuidados Diários (ver anexo 6). No final foi solicitada opinião metacognitiva para apurar dificuldades e dúvidas, bem como erros para melhoria de procedimento em exercícios futuros, tendo sido concluída a entrevista com o acompanhamento da candidata até à saída. Apenas uma das três candidatas foi escolhida por enquadrar o perfil adequado à função e à cultura da instituição. O processo de admissão terminou no final do ano de 2013. De cinco candidatas reencaminhados pelo IIEFP, foram escolhidos apenas dois cujo perfil foi considerado adequado para integrar uma nova equipa na função de auxiliar de apoio domiciliário.

A segunda entrevista, de grupo, ainda que não tenha sido realizada ficou planeada e preparada em guião para uma eventual necessidade de utilização. Esta entrevista tem como objetivo perceber a reação dos candidatos numa atividade de equipa, detetando comportamentos e atitudes de personalidade e adaptação às dinâmicas e suas mudanças.

Realizou-se a terceira entrevista, de seleção, durante a qual houve necessidade de apurar o interesse das candidatas para a função, pelo que se visitou o centro de dia e o posto de trabalho. Aplicou-se o exercício prático às candidatas que não o tinham efetuado, garantindo a equidade no procedimento, tendo ficado sete selecionadas para as vagas da função, em *timings* diferentes, como pode ser observado na tabela 7 (ver apêndice 7).

Para finalizar o processo de seleção, a técnica responsável apresenta à Mesa Administrativa o relatório das candidatas selecionadas para obter parecer. Se o parecer for positivo as candidatas são contactadas telefonicamente, é feita a oferta de trabalho e assinado o Contrato de Trabalho caso o aceite(m). Após a assinatura do contrato a SCML procede ao pedido da apresentação dos exames médicos, com um prazo de 15 dias.

Terminado o processo de seleção inicia-se o processo de integração e socialização, durante o qual o indivíduo aprende os valores e as normas que lhe permitem tornar-se um membro da organização. Este é um processo que ocorre durante toda a interação do

indivíduo com a organização, implicando também a renúncia de algumas atitudes, valores e comportamentos. Nesse sentido foram realizadas duas reuniões com os novos elementos, a responsável pelo processo de admissão e a Vice-Provedora da SCML para acertar pormenores de admissão, entrega da farda de trabalho, manuais de acolhimento do trabalhador e do cliente, apresentação e explicação do funcionamento da instituição, normas legais e esclarecimento de dúvidas. Uma das enfermeiras transmite informações básicas de iniciação às tarefas de saúde com os clientes que serão aprofundadas posteriormente com a formação inicial. São registados os dados do novo elemento no relógio de ponto, é entregue o cartão de identificação e chave do cacifo. Confirmados os dados pessoais procede-se a uma visita à instituição, apresentando os colegas de todos os setores e hierarquia de responsabilidades.

#### 3.2.1.2. Manutenção de Pessoal

As atividades desenvolvidas na manutenção de pessoal em contexto de estágio estão relacionadas com a ética e responsabilidade social, remuneração e benefícios, saúde, segurança e bem-estar, comunicação com os colaboradores, satisfação dos colaboradores e qualidade. Desta forma cedi e partilhei informação sobre ética e responsabilidade social, aos colaboradores da instituição a fim de reciclarem os seus conhecimentos uma vez que a dinâmica das organizações é de constantes e velozes mudanças. No caso da remuneração, saúde, bem-estar e dos benefícios, presenciei e observei várias situações, nomeadamente a entrega de recibos comprovativos do salário, promoções de informação à saúde e bem-estar, benefícios como as refeições, subsídio de doença, seguro de acidente de trabalho, serviço de medicina no trabalho, formação profissional, higiene e segurança no trabalho, requisições de equipamentos e materiais e dúvidas colocadas no serviço administrativo. Recolhi informação essencial que apliquei no Manual de Acolhimento do Colaborador (MAC) de forma simples e clara.

A responsável pela atração de pessoal deu-me oportunidade de observar a transmissão de comunicação aos colaboradores por parte dos responsáveis pelos setores e orientações divulgadas pela gestão de topo.

Procedi à elaboração de um questionário de satisfação de todos os colaboradores da SCML, tendo este, o principal objetivo, de melhoria do questionário existente, apenas

aplicado aos colaboradores de ação direta, que adaptei para ser entregue a todos os colaboradores da instituição. Relativamente à atividade de sistema de gestão da qualidade, participei em algumas das reuniões semanais, na leitura do manual da qualidade para lares de idosos. Utilizei este manual para melhoria do manual de acolhimento dos colaboradores e para elaboração das sugestões de formação. As reuniões tinham como finalidade a análise de questões relevantes para a atividade de cada uma das áreas de intervenção, promovendo a melhor adaptação da política de qualidade em cada setor da instituição, controlando os *gap's* de insucesso dessa adaptação e sua resolução com o intuito de melhoria contínua.

### 3.2.1.3. Desenvolvimento de Pessoal

As atividades realizadas no âmbito do desenvolvimento de pessoal passaram pela participação no plano anual de formação, onde procedi à leitura do plano anual de formação para 2013, analisei os *dossiês* técnicos pedagógicos e acompanhei a planificação de uma ação de formação interna. Elaborei um conjunto de sugestões de formação e um questionário sobre o diagnóstico de necessidade de formação (ver apêndice 19 e 20).

### 3.2.2. Caracterização das atividades realizadas na SCML

#### 3.2.2.1. Atração de Pessoal - Recrutamento

##### 3.2.2.1.1. Atividade 1- Análise e Descrição de Funções

Dois motivos estão na origem do manual de funções, a necessidade de verificação de possível *gap* nos documentos sobre as funções da instituição, e ter sido solicitado pela vice-provedora a possibilidade de elaborar o descritivo de funções para auxiliar de ação direta e serviços gerais, por serem as mais recorrentes na sua utilização para entrevista. Nesse sentido, o objetivo principal do manual de funções consiste na sistematização e formalização da estrutura funcional existente na SCML. Na descrição detalhada das tarefas respeitantes a cada atividade, o manual aplica-se a todos os colaboradores da instituição, à exceção dos elementos que compõem a Mesa Administrativa, Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Secretaria Geral, Diretora Técnica,

Técnico Superior de Serviços Sociais Segurança e Higiene, Património e médico da instituição. Para a concretização deste manual foi necessário fazer pesquisa bibliográfica, resumida na tabela Método de Análise de Funções (ver apêndice 8), observação “*in loco*” e em entrevistas realizadas com as responsáveis de cada função. Consegui transferir para o Manual de Funções as seguintes informações: designação da função, setor, superior hierárquico, missão da função, onde se localiza a função no organograma, perfil psicotécnico, descrição dos níveis mínimos de cada função, experiência profissional, competências específicas, pessoais e transversais, identificação, descrição e análise das tarefas, nomeadamente, tarefas permanentes, regulares e ocasionais. Em algumas funções os processos estão descritos nas tarefas, noutros foi necessário desenhar um esquema para ser melhor compreendido. Segundo a análise de funções, apresentada no primeiro capítulo, estas informações ajudaram a tomar decisões no planeamento de RH, atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal entre outras atividades, seguidamente para a promover e ajudar a melhorar os métodos de trabalho.

#### 3.2.2.1.2. Atividade 2 – Anúncios

Os anúncios de emprego foram realizados para a função de um técnico de enfermagem e um auxiliar de lar. Estes anúncios (ver apêndice 10 e 11) foram baseados no manual de funções, nomeadamente, no perfil psicoprofissional da função e nas responsabilidades do indivíduo. A principal finalidade foi deixar na instituição um esboço de como é constituído e quais as informações que poderão estar incluídas num anúncio eficiente, de forma a atrair futuros candidatos com perfil adequado à função e à instituição, independentemente de ser, para um técnico ou auxiliar de ação direta.

#### 3.2.2.2. Atração de Pessoal – Seleção

##### 3.2.2.2.1. Atividade 3 – Exercícios Práticos

O exercício prático tem como principal objetivo a apreensão das capacidades de interpretação e escrita dos candidatos. Foi concebido em duas partes, texto corrido com aproximadamente 10 a 20 linhas sobre o quotidiano da instituição e palavras aleatórias para desenvolvimento da interpretação e da escrita. A primeira parte corresponde a

cinco dinâmicas compostas por textos temáticos, com perguntas de interpretação orientadas para as respostas. Após a leitura do texto o candidato terá que responder, por escrito, identificando o que faria na situação proposta, com registo nos dois documentos auxiliares, Relatório de Ocorrências e Registo de Cuidados Diários. Estes documentos foram criados com o intuito de registar as atividades realizadas pelos colaboradores de ajudante de ação direta e de trabalhadoras auxiliares, servindo assim de controlo. O relatório de ocorrências é um documento geral, só usado em caso de necessidade, servindo para descrever um incidente, por exemplo: um cliente que necessite de sair para a urgência do hospital, extravio de roupa, adaptação dos novos clientes à instituição, reclamações do cliente, entre outras informações. O registo diário de cuidado é um documento utilizado todos os dias e serve para controlar as atividades realizadas em cada turno. A segunda parte, contem palavras aleatórias para aprofundar os temas, tais como Morte/Sentimento, Dinheiro/Confiança, Doença de Alzheimer/Incapacidade e Animação/Velhice, desenvolvendo os temas com base nos conhecimentos dos problemas da vida real e experiências, tendo como finalidade analisar a literacia, valores e personalidade do candidato.

#### 3.2.2.2.2. Atividade 4 – Guiões de Entrevista

A instituição encontrava-se apetrechada com guião de entrevista e após leitura do mesmo detetei algumas lacunas que careciam melhoria. Inicialmente o objetivo seria de melhorar aquele guião. Nesse sentido e em conformidade com o plano de estágio a instituição propôs-me a elaboração de um exercício prático que servisse para aplicar em entrevista, havendo necessidade de conhecer e analisar os candidatos em várias situações, surgiu a criação de três guiões: triagem, grupo e seleção.

O guião de triagem corresponde à sugestão de melhoria do guião da instituição sendo composto por cinco partes (ver apêndice 13). O guião apresenta o mesmo conteúdo, distinguindo-se pela sua reorganização, de forma a adaptar-se melhor à estrutura da entrevista realizada na SCML. Houve a necessidade de complementar alguns pontos com perguntas que eram utilizadas no processo de seleção e outras que julguei úteis. Elaborei e apliquei a segunda parte do exercício prático, “Palavras-Chave”, por ser mais rápido explicar e executar, no entanto podia ter sido aplicado o texto temático (ver apêndice 12), com orientações para preencher os documentos do

relatório de ocorrências e registo diário de cuidados (ver anexo 5 e 6). Nesta situação o entrevistador entrega e apresenta estes documentos ao entrevistado, referindo a sua utilidade, explicando ainda com maior pormenor o seu uso na entrevista e como devem ser empregues em cada momento. Isto significa que o entrevistado teria que ler os documentos apresentados, segundo o texto que remeteria a uma situação quotidiana da instituição, e responder nos documentos relatório de ocorrência ou registo diário de cuidados, em pormenor tudo o que tinha acontecido durante o seu turno. Por último, elaborei a tabela das competências transversais e específicas, para registar todas as informações identificadas pelo entrevistador durante a entrevista. Nesta tabela o entrevistador vai registar numa escala de 1 a 5, em que 1- não corresponde nada, 2- não corresponde, 3- corresponde parcialmente, 4- corresponde e 5- corresponde totalmente, escrevendo o que o entrevistado vai dizendo sobre as competências que adquiriu ao longo da escola ou na experiência profissional.

O guião de grupo (ver apêndice 14) foi concebido após a criação dos exercícios práticos, no caso de ser necessário realizar uma entrevista específica. Este guião é composto por seis partes, com um jogo de quebra-gelo, perguntas sobre os interesses atuais dos candidatos, exercício prático, tabela de competências transversais e específicas, considerações finais e anexos que contêm, nomeadamente, os jogos de quebra-gelo e todos os exercícios planeados e adaptados à instituição. É importante referir que após o término da entrevista, os entrevistadores fazem uma reflexão, comparando os candidatos e tiram conclusões. Para que isto aconteça de forma unânime, utilizam-se as informações registadas nas tabelas de competências das entrevistas de triagem e de grupo. Saliento que o guião de grupo pode ser transformado em dinâmicas realizáveis em grupo ou individualmente, nas entrevistas de triagem ou de seleção, de acordo com a criatividade do entrevistador.

O último guião corresponde à fase da entrevista de seleção (ver apêndice 15) e tem como principal objetivo a recolha a informação abrangente do candidato com consciência de que é a pessoa certa para a função. Neste guião são apresentadas questões sobre interesses atuais dos candidatos, entusiasmo para a função e cultura relacionada com a instituição. Esta fase requer a visita ao posto de trabalho para apreciação das reações, comentários e atitudes do candidato. No final da entrevista, o responsável pelo processo deverá estar abalizado para responder se aquele candidato apresenta o perfil adequado à função e procede às considerações finais fazendo uma

reflexão pormenorizada das ocorrências durante a entrevista. Salienta-se ainda que durante as entrevistas o entrevistador transmite informações necessárias ao candidato sobre a função a desempenhar e dúvidas.

### 3.2.2.3. Integração e Socialização

#### 3.2.2.3.1. Atividade 5 – Manual de Acolhimento dos Colaboradores

A melhoria do Manual de Acolhimento do Colaborador (MAC) surgiu após pesquisa no Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos, estritamente relacionado com a gestão da política de qualidade nas Misericórdias. Este manual é utilizado em todos os lares de idosos portugueses servindo de orientação para as instituições, na elaboração de documentos obrigatórios para adquirir a certificação de qualidade. O MAC deveria ser composto por sete *itens* e folha de rosto, introdução e objetivos, mensagem da direção, apresentação da instituição, normas e processos, relações de trabalho, benefícios sociais, informações úteis para os colaboradores estrangeiros.

Ao melhorar o MAC da SCML (ver anexo 4) pesquisei e solicitei informações nos vários setores da instituição, observei e questionei sobre os processos, normas, políticas, formações entre outras informações que julguei pertinentes, tanto aos colaboradores como ao orientador. Após a recolha de dados, estudei-os, reorganizei e acrescentei o conteúdo necessário e obrigatório para a qualidade. Durante a análise de dados foi necessário recorrer a informação explicativa, relações de trabalho e benefícios sociais. A maior parte da informação está disponível nos decretos-lei e no compromisso da SCML. Em relação às normas existentes, no MAC da SCLM, agrupei e reorganizei, apenas. Assim, a informação sugerida para o MAC (ver apêndice 16), englobada nos sete *itens* foi a seguinte: mensagem da Mesa Administrativa, objetivo do manual, apresentação da instituição referindo a sua história, missão, visão, valores, cultura, estrutura organizacional, organograma da gestão funcional e informações gerais. Encontra ainda, as normas, processos, e descrição das relações de trabalho que envolve direitos e deveres dos colaboradores, clientes e da SCML, horários, férias, feriados e faltas. Identificam-se os benefícios do colaborador da SCML e por fim transmito algumas informações e regulamentos para os colaboradores estrangeiros.



#### 3.2.2.4. Manutenção de Pessoal

##### 3.2.2.4.1. Atividade 6 – Ética e Responsabilidade Social

A necessidade de desenvolver a noção de ética e de responsabilidade social na SCML (ver apêndice 17), foi uma proposta do orientador de estágio, com o principal objetivo de atualizar conhecimentos e perceber as práticas atuais. Como as mudanças da SCML são muito rápidas e constantes, as consequências das dinâmicas são de grande complexidade em termos de ambiente e de baixo grau de previsibilidade nas relações intra e inter organizacionais. Neste sentido, houve a necessidade de transmitir informação sobre essa temática. Da qual e segundo Paula; Pinto e Martins de Paiva (s.d.) as relações com os diversos atores sociais numa empresa que tem vindo a consciencializar-se que as suas atividades produtivas sofrem e geram diversos impactos torna necessário revê-las. Estes atores sociais são a entidade empregadora, os clientes, os colaboradores, os concorrentes, os fornecedores e o meio-ambiente.

##### 3.2.2.4.2. Atividade 7 – Questionário de Satisfação dos Colaboradores

O questionário de satisfação (ver apêndice 18) foi utilizado como técnica de averiguação tendo o intuito de conhecer o grau de satisfação dos colaboradores. Nele devia ser apreendido e descrito a exatidão do clima, processos e necessidades por parte daqueles. Tentei contribuir para maximizar os recursos humanos, aumentando o grau de satisfação e sugestões de melhoria futuras. Este questionário foi composto em três partes: 41 afirmações de resposta, utilizando a escala do tipo *Likert* com cinco níveis (1- discordo em absoluto, 2- discordo, 3- nem discordo, nem concordo, 4- concordo e 5- concordo em absoluto); a segunda parte remete para o espaço de observações e sugestões de melhoria no posto de trabalho, que concerne a formação profissional, materiais e equipamentos em carência para desempenho de tarefas; por último, foi sugerido dados pessoais com informação que seriam usados apenas para tratamento estatístico, não podendo de modo algum servir para a identificação do colaborador. A conceção do questionário foi direcionado para as práticas de RH, nomeadamente, relação interpessoal relativamente ao superior direto, colegas e clientes, e avaliação de desempenho da instituição e dos clientes para com o colaborador. O questionário direcionou outras temáticas como, boas práticas de RH que são a formação profissional interna e/ou externa, a comunicação interna, condições laborais em termos da

segurança, equipamentos e higiene, ética e bem-estar. Foi solicitado ainda informação sobre a adaptação do sistema de gestão da qualidade, equidade laboral, reconhecimento e remuneração, e por fim, a opinião dos colaboradores sobre a instituição. Este questionário foi entregue a uma amostra de 50 colaboradores da SCML, e recolhidos para análise 30 questionários preenchidos. No tratamento dos dados foi utilizado o programa SPSS, versão 19, procedendo à análise dos testes *t* e a ANOVA. Com a utilização daquele programa ficou comprovado o insucesso na reflexão conclusiva de análise da satisfação dos colaboradores pela insuficiência de dados apurados.

### 3.2.2.5. Desenvolvimento de Pessoal

#### 3.2.2.5.1. Atividade 8 – Questionário de Diagnóstico de Necessidades de Formação

Na sequência das entrevistas realizadas aos colaboradores da SCML com o objetivo de elaborar o manual de funções e de recolher as sugestões de formação para melhorar os conhecimentos dos colaboradores, apresentei uma proposta de questionário de diagnóstico das necessidades de formação. Peretti (2011) refere que o diagnóstico de formação pode ser realizado de duas formas, em entrevista informal podendo aprofundar temáticas de interesse, ou através de análise às respostas de questionário para aprofundar o conhecimento dos interesses e necessidades de melhoria. Neste sentido, optei por apresentar o questionário de diagnóstico das necessidades de formação (ver apêndice 19) com o objetivo de facilitar a comunicação, articulando as carências de formação, saberes dos diversos setores da instituição, e de valorizar a SCML, nos domínios do saber-saber, saber-fazer, saber-estar e saber-ser. A metodologia seguida na elaboração deste questionário foi a pesquisa de informação na *internet*, na bibliografia da área, procurando adequar a cultura e a prática anterior da instituição. Apresentei um questionário composto por duas partes, sendo a primeira relacionada com as características da organização e identificação dos colaboradores, e a segunda, com a formação profissional.

### 3.2.2.5.2. Atividade 9 – Sugestão de Formação

A sugestão de melhoria da formação surgiu enquanto acompanhava e observava o desempenho das tarefas e os seus ritmos, ao longo das entrevistas com os colaboradores da SCML. Teve como principal finalidade elaborar e desenvolver o descritivo de funções. Considerei três sugestões de formação (ver apêndice 16): uma respeitante a formação inicial e duas a formação contínua. A sugestão de formação inicial destina-se aos novos elementos do voluntariado e estagiários, pela necessidade de os acolher da mesma forma que se acolhe um colaborador, com formação básica de apresentação da instituição, bem como transmissão de informação sobre normas, regras, processos, direitos e deveres, e orientação relativamente ao material, equipamento e instrumentos de trabalho. Uma formação contínua relacionada com a animação, correspondendo à polivalência de tarefas desenvolvidas pelas colaboradoras de serviços gerais e de ação direta do lar, fomentando animação em paralelo com as outras tarefas. A outra formação contínua está direcionada às colaboradoras de serviços gerais e de ação direta na resposta social de apoio domiciliário. Segundo comentários recolhidos nas entrevistas, teriam necessidade de mais conhecimentos ao nível dos cuidados básicos de saúde e de informação mais adaptada às várias situações para conseguirem responder eficientemente aos objetivos previstos para o seu desempenho. Estas sugestões de formação remetem para o duplo objetivo da política de formação, adaptar o perfil dos colaboradores às mudanças estruturais e às modificações das condições de trabalho, e permitir determinar e assumir as inovações e alterações a realizar para assegurar o desenvolvimento da instituição.

## 3.3. Terceira Fase: Funções Administrativas

### 3.3.1. Caracterização das atividades realizadas na SCML

As atividades realizadas nas funções administrativas da SCML foram de observação do trabalho nesta área, tendo elaborado uma sugestão de melhoria no organograma da instituição e três caracterizações de incentivos e apoios, do IEF, nos programas relacionados com o processamento salarial, e no controlo de assiduidade. A caracterização dos incentivos e apoios do IEF é utilizada no processo de recrutamento de pessoal, mas foi nas funções administrativas, posteriormente, que tive acesso à

documentação e percebi o seu funcionamento, normas e processo de execução direcionado para a contratação de novos elementos para a instituição.

#### 3.3.1.1. Atividade 10 – Sugestão de Organograma

A sugestão de melhoria do organograma de gestão funcional da SCML (ver apêndice 21) surgiu na análise e estudo dos documentos da instituição, no período de adaptação, nomeadamente ao perceber como os processos circulavam. O organograma cedido (ver anexo C) apresenta uma estrutura de três níveis hierárquicos, a gestão de topo, gestão intermédia e operacional. Detetei algumas lacunas no organograma, em especial pela forma como circulam a informação e comunicação. Os RH constituem um setor apresentado como sendo dirigido pela diretora técnica, porém quem o dirige é o corpo da Mesa Administrativa, que atuam através de três colaboradores, nas áreas de atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal. No setor dos serviços gerais de lavandaria/rouparia e cozinha, não identificam os colaboradores de ajudante de ação direta e serviços gerais, ou trabalhador auxiliar como fazendo parte dessa divisão. Na reorganização e elaboração do organograma, agrupei os setores e serviços das mesmas linhas hierárquicas, começando pela gestão de topo, Conselho Fiscal, Assembleia Geral e Mesa Administrativa, de modo a refletir a circulação da informação das normas do Manual da Qualidade para Lares de Idosos e a estrutura organizacional de outras Misericórdias. Na segunda linha hierárquica positionei a diretora técnica, a secretaria-geral e os RH (efetivamente os RH da instituição respondem diretamente à Mesa Administrativa, sem passar pela diretora técnica, nem pela secretaria-geral, exceto em caso de discórdias entre documentos). O terceiro nível hierárquico representa os serviços e setores que fazem parte das responsabilidades dos serviços técnicos, logística e de ação direta que reportam à diretora técnica e à secretaria-geral. Relativamente à diretora técnica, correspondem duas áreas funcionais: as respostas sociais como a estrutura residencial, o centro de dia, o apoio domiciliário, o apoio domiciliário integrado e cantina social; e os serviços técnicos como médico, psicóloga, enfermeiras, educador social/animadora. As responsabilidades que fazem parte da secretaria-geral são os serviços logísticos, onde se encontram os serviços administrativos, economato e manutenção, com serviços técnicos de contabilidade, património, informática e higiene e segurança, tendo ainda sob a sua responsabilidade a receção. Ainda sob a responsabilidade da hierarquia do terceiro nível posicionam-se os ajudantes de ação

direta, cozinha e lavandaria/rouparia, ajudantes de cozinha e trabalhador auxiliar das respostas sociais.

### 3.3.1.2. Atividade 11 – Caracterização dos Incentivos e Apoios a Emprego

Apresento seguidamente uma breve caracterização sobre os tipos de apoios e incentivos do IEFP utilizados nas contratações de novos elementos da SCML e que estão direcionados para o incentivo ao emprego, apoio à contratação via reembolso da TSU, apoio à contratação de trabalhadores por empresa Startups, medida estímulo 2013, estágio emprego e programa de emprego e apoio à qualificação das pessoas com deficiência e incapacidade.

O Incentivo a Emprego consiste num apoio financeiro aos empregadores que, entre 1 de outubro de 2013 e 30 de setembro de 2015, celebrem contrato de trabalho, regulados pelo código do trabalho, tendo como principal objetivo impulsionar novas contratações e reduzir os níveis de desemprego. Relativamente aos destinatários são todos os empregadores que celebrem contratos de trabalho após 1 de outubro de 2013. O apoio à contratação via reembolso da TSU consiste num apoio financeiro às entidades empregadoras que celebrem contrato de trabalho, sem termo ou a termo certo, a tempo completo ou a tempo parcial, com desempregados inscritos nos Centro de Emprego ou Centro de Emprego e Formação Profissional, através do reembolso de uma percentagem da TSU paga pelo empregador. Tem como objetivo o incentivo a novas contratações, a criação líquida de postos de trabalho, o combate ao desemprego de longa duração e a diminuição da carga fiscal associada à contratação. Os destinatários são todos aqueles que estejam desempregados e inscritos no Centro de Emprego ou no Instituto de Emprego e Formação Profissional, numa das seguintes condições: jovens com idades entre os 18 e os 30 anos, inclusive; adultos com idade igual ou superior a 45 anos; desempregados inscritos entre os 31 e os 44 anos e que não tenham concluído o ensino básico, sejam responsáveis por família monoparental ou em que o cônjuge se encontre igualmente em situação de desemprego. O apoio à contratação de trabalhadores por empresas *startups* consiste na promoção do crescimento do emprego e na criação de novas empresas, baseadas em conhecimento e com potencial de crescimento em mercados internacionais, e no incentivo a contratação de desempregados através da redução dos custos do trabalho suportados pelo empregador e associados a novas contratações.

A medida estímulo 2013 consiste em apoios financeiros cedidos às entidades empregadoras que celebrem contrato de trabalho a tempo completo ou a tempo parcial por prazo igual ou superior a 6 meses, com desempregados inscritos nos Centro de Emprego ou Instituto de Emprego e Formação Profissional. Promove a contratação de públicos mais desfavorecidos e reforça vínculos laborais mais estáveis para combater a segmentação e a precariedade no mercado de trabalho. O estágio emprego é considerado um estágio de desenvolvimento de uma experiência prática em contexto de trabalho, que não pode consistir ocupação de posto de trabalho. Estes estágios têm uma duração de 12 meses e não são prorrogáveis. Os objetivos estão relacionados com o complemento e desenvolvimento das competências dos jovens que procuram um primeiro ou novo emprego, de forma a melhorar o seu perfil de empregabilidade. Promove a integração profissional de desempregados em situação mais desprotegida, apoiando a transição entre o sistema de qualificações e o mercado de trabalho. Promove, ainda, o conhecimento sobre novas formações e competências junto das empresas e a criação de emprego em novas áreas, bem como o apoio à melhoria das qualificações e reconversão da estrutura produtiva. O programa de emprego e apoio à qualificação de pessoas com deficiência e incapacidade consiste num programa de apoio ao emprego e qualificação no âmbito da reabilitação profissional que integra diversas modalidades de apoio destinadas a indivíduos com deficiência e incapacidade que apresentam dificuldades no acesso, manutenção e progressão no emprego. Os objetivos estão relacionados com o apoio dado àqueles no acesso, manutenção e progressão no emprego.

### 3.3.1.3. Atividade 12 – Caracterização do Programa Win GSL

O *software* Win GSL- Gestão de Salários funciona como um programa intuitivo, que permite responder às particularidades inerentes do processamento salarial no setor social. Adequa-se ao trabalho institucional, operando numa apresentação que não se encontra em programas *standards* de salários. Este *software* é indicado para IPSS's, nomeadamente para as Misericórdias, porque a Economia Social possui necessidades específicas. Tem como principais características as tabelas de IRS, plano de feriados, emissão de cheques, ser exportador para a Segurança Social, editar os relatórios, tem

regras de acesso para diferentes níveis de utilizador e pode ser utilizado por vários utilizadores/colaboradores.

A lei nº 70/2013 de 30 de agosto estabelece os regimes jurídicos do Fundo de Compensação do trabalho ou Mecanismos Equivalentes e de Fundo de Garantia de Compensação do trabalho em que são atribuídas novas responsabilidades aos empregadores. Nesta apresenta-se a comunicação no *site* da informação de novos colaboradores. Esta comunicação deve ocorrer antes da entrada ao serviço (como na Segurança Social), ainda não está definida a forma de comunicação. Os novos descontos da responsabilidade do empregador a afetar aos colaboradores abrangidos, não são visíveis nos recibos de vencimento como FCT ou ME – 0.925% e FGCT – 0.075%. Este novo imposto não afeta o subsídio de férias nem o subsídio de natal, até ao dia 10, a comunicação dos valores ainda não está definida a forma de comunicação e até dia 20 deverão ser pagos os valores à(s) entidade(s) criada(s) para gerir o novo fundo. A aplicação disponibiliza a parametrização das entidades gestoras destes fundos e respetivo processamento e tratamento contabilístico dos mesmos. Casos em que ainda não estejam definidas as formas de comunicação serão introduzidos na aplicação assim que sejam conhecidas as formas de comunicação respetivas. Pode-se referir que o *software* Win GSL tem ficha de colaborador, neste setor encontra-se a foto, código ou nº do colaborador, nome completo, código WinGRH, seguro, sindicato, segurança social, fundo de compensação de trabalho, fundo de garantia, balanço social, acumulados, valências, contabilidade, outros documentos, familiares, morada/telefones, cartão de cidadão, dados fiscais, datas, entidades, processamentos, remunerações e descontos. A distribuição percentual do colaborador por valência, tendo versatilidade no processamento de vencimentos e nas suas alterações. Este *software* cobre os mapas obrigatórios, incluindo balanço social, quadros de pessoal, anexos entre outros. Contém ainda, o modelo de caixa geral de aposentações, exportação do ficheiro PS2, emissão de cartões do colaborador, cálculo automático de fim de contrato e do valor da alimentação em espécie, mapa de hora extra, como o modelo IDICT. Tem a possibilidade de uso de suporte magnético nas situações em que tal se justifique, incluindo também a informação do colaborador a nível do tratamento de dependentes, independentes e voluntários, e contém a ligação com a contabilidade (Win CTB) e gestão de tesouraria (Win GTE).

#### 3.3.1.4. Atividade 13 - Caracterização do Programa INNEX TIME

Este *Software* foi desenvolvido com base em três princípios: facilidade de utilização, eficiência e adaptabilidade. O InnuXTime mantém uma base de dados que guarda os registos dos colaboradores nos seus cartões e horas de trabalho. À medida que os colaboradores acedem ao relógio de ponto este vai registando os dados de assiduidade, o *software* vai acumular a informação necessária para fornecer um extenso conjunto de relatórios que são visualizados no InnuXTime e facilmente exportados para outras aplicações do sistema *Windows*, como o *Word* ou *Excel*, e aplicações de salários. Os relatórios ajudam a monitorizar as faltas dos colaboradores e acelerar a preparação das suas remunerações.

A Misericórdia utiliza este *software* nos campos de controlo da assiduidade dos colaboradores, de segunda-feira a domingo. Este *software* está relacionado com as escalas de trabalho dos operacionais, e nos administrativos e técnicos, efetua o controlo de acordo com o horário laboral descrito no contrato de trabalho. Este programa tem definido os feriados, fins de semana e o perfil de cada colaborador, incluindo o horário de trabalho, ausências/absentismo, e outros. Este programa incorpora também a informação do tipo de faltas e atrasos, que serão utilizados pelo *software* no processamento salarial. No campo dos acumulados será verificado se a falta é justificada, não justificada, justificada sem remuneração e a deliberação da Mesa Administrativa. O programa regista o trabalho extraordinário com a informação necessária para o processamento salarial.



## Conclusão

O estágio curricular na Santa Casa da Misericórdia de Loulé teve como principal finalidade proporcionar ao meu estágio, a aprendizagem social, profissional e cultural, tendo como resultado uma reflexão real dessa experiência. Nesse sentido, o estágio foi imprescindível, tendo assim compreendido o significado de "aprender a aprender" que é o resultado da capacidade de refletir, analisar, dispor os próprios conceitos a mudanças, procurando novas informações, substituir conceitos antigos por novas teorias, adquirir novos conhecimentos que vêm sendo solicitados pelas alterações no mundo contemporâneo.

Este estágio tornou-se gratificante, tendo proporcionado experiências laborais enriquecedoras, tanto em atividades das mais vastas áreas dos recursos humanos, funções administrativas, atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal, como na procura da identificação e adaptação do seu perfil profissional à SCML, e às tarefas desempenhadas. Alcancei o objetivo de melhoria dos conhecimentos teóricos e de desenvolver habilidades ambiciosas *in loco* numa realidade institucional. Desenvolvi competências pessoais no relacionamento interpessoal, iniciativa, criatividade, adaptabilidade, consciência da qualidade de organização e de desempenho, e coerência. Desenvolvi ainda competências específicas a nível intelectual, de aplicação, transferência e gestão dos conhecimentos, reconhecer e definir problemas, propondo soluções para os equacionar através de comunicação, sendo capaz de transmitir a informação por via escrita ou verbal, entendendo os vários tipos de *feedback*, e saber negociar. Relativamente às competências transversais direcionadas para a SCML ou para IPSS's, apreendi a importância da habilidade na orientação do trabalho e do cliente. Nesse sentido, as habilidades orientadas para o trabalho foram dedicadas e aplicadas com conhecimentos teóricos, experiências e novos conhecimentos adaptados à instituição. Desenvolvi igualmente habilidades e conhecimentos com o trabalho de equipa e com clientes.

As propostas de melhoria passaram pelas áreas de atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal e pela função administrativa. Relativamente à atração de pessoal as propostas de melhoria estavam relacionadas com as três fases, recrutamento, seleção e integração/socialização. No que diz respeito ao recrutamento foi proposto o desenvolvimento do descritivo de funções que resultou no manual de funções da SCML

e criação de dois anúncios direcionados para as funções de ajudante de ação direta e enfermeiro. Em relação à seleção, houve a proposta de criação e melhoramento dos exercícios práticos a aplicar na entrevista de triagem, de grupo e de seleção. Por último propus melhoria no manual de acolhimento do colaborador para integração/socialização do novo elemento. Na manutenção e desenvolvimento de pessoal, as sugestões de melhoria propostas foram identificadas no questionário, partilha de informação ética e responsabilidade social nas empresas, três sugestões de formação e questionário de diagnóstico das necessidades de formação. Finalizei com a função administrativa, propondo a melhoria do organograma.

A minha aprendizagem passou pela prática das tarefas de RH desempenhadas ao longo do estágio e pelos relacionamentos interpessoais laborais. No que respeita às práticas das tarefas de RH, aprendi a selecionar as tarefas em função do tempo, prioridades e reorganização, mediante mudanças no plano de execução e adequação à informação. Desenvolvi o meu comportamento a nível das relações interpessoais nas entrevistas para a elaboração do descritivo de funções (manual de funções), na observação e participação das entrevistas de seleção de pessoal, bem como na negociação de informação para sugerir as melhorias nos guiões e no manual de acolhimento dos colaboradores. Este desenvolvimento interpessoal teve aplicação prática na atenção disponibilizada aos colaboradores durante as horas de estágio, com controlo de emoções, situações controversas e conflituosas, e gestão de *stress*. Ao longo do estágio percebi que existiam colaboradores que não partilhavam informação necessária para o desenvolvimento das minhas tarefas. Assim, apliquei a estratégia da troca de informação, cedendo-lhes conteúdos apreendidos durante o mestrado, em troca de colaboração do aprendizado ao longo da profissão. Aprendi a lidar com a expressão “é complicado!”, contornando-a através de argumentos elucidativos na comunicação para descomplicar a situação, encontrando a palavra ou ideia chave para continuar a desenvolver a tarefa.

Surgiram algumas dificuldades na conceção das atividades, como o manual de funções, o exercício prático e o manual de acolhimento. Relativamente ao exercício prático, tornou-se difícil compreender o que era pretendido para as necessidades reais no processo de atração pessoal. Essa compreensão foi superada após observação e participação nas entrevistas de seleção. Quanto ao manual de funções as dificuldades sentidas na atividade apresentaram-se sob a compreensão de dois fatores: de quem é

subordinado de quem; e quais os processos inerentes à tarefa. Uma vez que não havia documentos oficiais da informação e cada colaborador respondia de maneira diferente, levei algum tempo a descodificar as dificuldades, superando-as com a utilização do cruzamento de dados e a sua verificação. Em relação ao manual de acolhimento a única dificuldade foi a recolha de informação escrita das relações de trabalho e benefícios sociais, sempre que me surgiram dúvidas, reportei-as aos responsáveis por aqueles assuntos.

Após ter desenvolvido as sugestões de melhoria, acima referidas, compreendi que poderia ainda ter melhorado o diagnóstico das necessidades de formação. Poderia tê-lo colocado em prática e perceber assim, o que estaria menos bem, dando oportunidade de adaptar literacia à perceção dos colaboradores. Outra atividade que poderia ter melhorado foi o guião de grupo, uma vez que não houve necessidade de o aplicar no âmbito das entrevistas na instituição, não tive oportunidade de o desenvolver e melhorá-lo. Infelizmente não tive oportunidade de observar/participar no processo de avaliação de desempenho e experienciar o manuseamento dos programas informáticos relacionados com o processamento salarial e de assiduidade uma vez que não havia computadores com estes *Softwares* disponíveis.

A SCML beneficiaria com um projeto direcionado para a estratégia de RH, que desenvolveriam características, permitindo bons resultados na constituição de rede de trabalho baseada em equipas, gestão da cultura e aprendizagem organizacional. Segundo Caldeira (1989) a noção da estratégia de GRH sintetiza-se:

*"Princípio da administração estratégica de recursos humanos como sendo um processo que visa obter a interação entre os objetivos da organização, definidos a partir das necessidades impostas pelo ambiente e a disponibilidade de recursos, habilidades e competências da força de trabalho em busca da produtividade" (CALDEIRA, 1989, p.18);*

Em minha opinião um estagiário que desenvolva as capacidades, habilidades e competências numa IPSS, Misericórdia, deverá concordar com a missão, visão e valores da instituição. Saber valer os seus objetivos, projetos a desenvolver e diligenciar informação. Deverá ainda, compreender o conceito de gestão, comunicação, normas e processos da instituição, sabendo a quem se dirigir para reportar cada assunto. Sempre que surjam obstáculos não desmotive, concretize cada desafio em tempo útil, transmitindo confiança e responsabilidade.

## Referências Bibliográficas

- B. da Camara, Pedro; B. Guerra, Paulo & V. Rodrigues, J. (1997). *Novo Humanator - Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. (Dom Quixote, Ed.) (1<sup>a</sup> Edição.). Lisboa.
- Camfield, Claudio; Ludke, Queila; Dal’Pupo, Paula & Sachetti, T. (2010). Estruturação órgão de Recursos Humanos na empresa Constatina Turismo Ltda. *Simpósio de Excelência Em Gestão E Tecnologia, 1*, 1–16. Retrieved from [http://www.aedb.br/seget/artigos10/527\\_ARTIGO\\_vALTUR\\_CONSTANTINA.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos10/527_ARTIGO_vALTUR_CONSTANTINA.pdf)
- Ceitel, M. (2010). *Gestão e Desenvolvimento de Competências*. (E. Sílabo, Ed.) (7<sup>a</sup> Edição.). Lisboa.
- C. Santos, A. (2001). O uso do método Delphi na criação de um modelo de competências. *Revista de Administração, 36*, 25–32.
- Desmet, Luísa; Jerónimo, Luís (2008, Janeiro). Centro de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário – Um processo de requalificação. *Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Envelhecimento: Descobre novos caminhos*. 19,52-55.
- E. Borges-Andrade, J. (2010). O Estado da Arte da Pesquisa Brasileira em Psicologia do Trabalho e Organizacional. *Psicologia: Teoria E Pesquisa, 26*, 37–50.
- Fernades, J. (2011). *A Gestão de Recursos Humanos nas Organizações Sem Fins Lucrativos: O Caso da APPACDM do Porto*. Retrieved from <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57294/2/AGRHnasOSFLJliaGonalvesFernandes.pdf>
- Ferreria, J.; Neves, José; Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. (McGraw-Hill, Ed.) (1<sup>a</sup> Edição.). Lisboa.
- Garay, A. (1997). REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E DESAFIOS DE QUALIFICAÇÃO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES CRÍTICAS. *READ, 3*, 1–23. Retrieved from [http://www.read.ea.ufrgs.br/edicoes/pdf/artigo\\_199.pdf](http://www.read.ea.ufrgs.br/edicoes/pdf/artigo_199.pdf)

- Guerra, M. (2013). O Impacto do Sistema de Gestão de Qualidade do ISS. *academia.edu*. Retrieved from [http://www.academia.edu/5466600/O\\_Impacto\\_do\\_SQQ\\_do\\_ISS\\_IP](http://www.academia.edu/5466600/O_Impacto_do_SQQ_do_ISS_IP)
- Lameira, Francisco (2009). Retábulos das Misericórdias Portuguesas. Coleção: Promotória Monográfica/04. ISBN:978-989-95616-5-6. Cota:81014U;UALGB;73 LAM\*Ret 1.
- Lunelli, A. & Treichel, A. (2003). RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: COMO FAZER UMA ENTREVISTA? *Instituto Catarinense de Pós-Graduação*. Retrieved from <http://www.bidvb.com:2300/Biblioteca> da [da](http://www.bidvb.com:2300/Biblioteca) [vis%C3%A3o/Livros/Analu\\_Lunelli/Analu\\_Lunelli\\_-\\_RECRUTAMENTO\\_E\\_SELE%87AO\\_-\\_COMO\\_FAZER\\_UMA\\_ENTREVISTA.pdf](http://www.bidvb.com:2300/Biblioteca)
- Matias, Alda (2008, Janeiro). Apoio Domiciliário o Integrado. *Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Envelhecimento: Descobre novos caminhos*. 19, 44-47.
- Moura, E. (2009). *Manual de Gestão de Pessoas*. (E. Sílabo, Ed.) (1ª Edição.). Lisboa.
- M. G. Gondim, Sonia; E. Borges-Andrade, Jairo & V. B. Bastos, A. (2010). Psicologia do Trabalho e das Organizações: Produção Científica e Desafios Metodológicos. *Psicologia Em Pesquisa*, 4, 84–99.
- Monteiro, Iléna & Neto, M. (2011). *MANUAL DE ANÁLISE DO TRABALHO*. (H. E. T. ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO, Ed.) (pp. 1–12). Faro.
- M. P. Brito, L. (2008). Gestão de Competências, Gestão do Conhecimento e Organizações de Aprendizagem - instrumentos de apropriação pelo capital do saber do trabalhador. *Cadernos Da Educação*, 31, 203–225.
- Neves, José; Garrido, Margarida & Simões, E. (2006). *Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais - Teórica e Prática*. (E. Sílabo, Ed.) (1ª Edição.). Lisboa.

- P. Brandão, H. (2008). Aprendizagem e competências nas organizações: uma revista crítica de pesquisas empíricas. *Revista Eletrónica de Gestão Organizacional*, 6, 321–342.
- P. Cunha, Miguel; Rego, Arménio; C. Cunha, Rita & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. (E. RH, Ed.) (6ª Edição.). Lisboa.
- P. Cunha, Miguel; Rego, Arménio; C. Cunha, Rita; Cabral-Cardoso, Carlos; A. Marques, Carlos; F. S. Gomes, J. (2010). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. (E. Sílabo, Ed.) (2ª Edição.). Lisboa.
- Pereira, S. (2013). *Práticas de Gestão de Recursos Humanos nas IPSS*. Retrieved from [http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/1976/1/DM\\_SusanaPereira\\_2013.pdf](http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/1976/1/DM_SusanaPereira_2013.pdf)
- Peretti, J.-M. (2011). *Recursos Humanos*. (E. Sílabo, Ed.) (3ª Edição.). Lisboa.
- Pinheiro, Elsa (2008, Janeiro). Centro de Recursos Gerontológicos. *Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Envelhecimento: Descubre novos caminhos*. 19, 56-58.
- Pinto, Abel & Soares, I. (2010). *Sistemas de Gestão da Qualidade - Guia para a sua implementação*. (E. Sílabo, Ed.) (1ª Edição.). Lisboa.
- Pinto, Maria Helena Mendes; Pinto, Victor Roberto Mendes (1968). Misericórdias do Algarve. Cota: 10537 U; UALBG;364 PIN\*Mis1.
- Ribeiro, Daniel; Nascimento, Alex; Ferreira, Antônio; Almeida, Ana & Soares, F. (2010). TREINAMENTO ORGANIZACIONAL E PEDAGÓGICA: UM ESTUDO ATRAVÉS DA TRANSPOSIÇÃO DE CONCEITOS. *Interciências*, 2, 1–12. Retrieved from <http://www.uespi.br/novosite/wp-content/uploads/2010/04/Treinamento-organizacional-e-pedagogia.-Um-estudo-atrav%E9s-da-transposi%E7%E3o-de-conceitos.pdf>
- R. Pires, A. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade*. (E. Sílabo, Ed.) (1ª Edição.). Lisboa.

- Silva, C. (2008). Planos de formação orientados pela gestão de competências. *Torres Vedras*. Retrieved from [http://www.amo.oestedigital.pt/\\_uploads/PlanosdeFormacaoporgestaodecompetenciasCarlosGuardado.pdf](http://www.amo.oestedigital.pt/_uploads/PlanosdeFormacaoporgestaodecompetenciasCarlosGuardado.pdf)
- Silva, L. & Araújo, G. (2008). Análise do Processo de Recrutamento e Seleção em Varejos: um estudo em duas empresas de Três Lagoas - MS. *Simpósio de Excelência Em Gestão E Tecnologia*, 1–15. Retrieved from [http://www.aedb.br/seget/artigos08/8\\_2008.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos08/8_2008.pdf)
- Teófilo, Alessandra; Teófilo, Suzimar; Coutinho, Rhanica; Barbosa, Marcus & Ferreira, S. (2013). TREINAMENTO COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O DESENVOLVIMENTO CORPORATIVO. *Gestão E Tecnologia Para a Compatitivdade*, 1, 1–17. Retrieved from <http://www.aedb.br/seget/artigos13/6218663.pdf>

# **Anexo**

## **Anexo A – Plano de Estágio na SCML**





Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## PLANIFICAÇÃO DE ESTÁGIO

**Mestrado:** Gestão de Recursos Humanos

**Nome do Estagiário:** Verónica Sofia Luz Viegas

**Data:**

**Rubrica:**

**Nome do Orientador:** Diogo António Martins Dias Granadas

**Data:**

**Rubrica:**

**Objetivos Gerais:** Proporcionar à estagiária um contato direto com as práticas profissionais e formas de intervenção relacionadas com os conhecimentos desenvolvidos ao longo do curso.

Objetivos Específicos	Atividades a desenvolver	Duração (Horas)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer a Instituição "Santa Casa da Misericórdia de Loulé"</li></ul>	Apresentação da estagiária aos serviços, instalações e colaboradores <ul style="list-style-type: none"><li>• Leitura do Relatório de Atividades e Contas 2012;</li><li>• Leitura do Manual de Acolhimento ao Cliente;</li><li>• Leitura do Manual de Acolhimento ao Colaborador.</li></ul>	80 horas

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolher informação sobre o Concelho e Instituição</li> </ul>	<p>Recolha e análise de Bibliografia sobre o Concelho de Loulé e sobre a História da S.C.M. de Loulé</p>	60 horas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar o Processo de Recrutamento e Seleção</li> </ul>	<p>Conhecer os instrumentos de trabalho utilizados para o processo de recrutamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimento: Recrutamento e seleção de pessoal</li> <li>• Ficha de Candidatura a emprego;</li> <li>• Requisição de pessoal;</li> <li>• Guião de Entrevista Laboral;</li> <li>• Proposta de recrutamento e seleção de pessoal</li> </ul> <p>Discussão e apresentação de sugestões de melhoria relativos ao processo de recrutamento</p> <p>Participar na elaboração do Procedimento: Admissão de Colaboradores/ Formação</p>	280 horas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar Entrevistas de Emprego</li> <li>• Elaborar um exercício prático para implementar na entrevista de recrutamento</li> <li>• Apropriar-se dos Apoios e Incentivos a Emprego</li> </ul>	<p>Participar como observador nas entrevistas de emprego. Preencher Grelhas de Observação.</p> <p><b>Apresentar um exercício prático para complementar o guião de entrevista de Trabalho.</b></p> <p>Adquirir conhecimentos relativos a apoios e incentivos à contratação.</p> <p>Organizar uma pasta com as principais medidas/ apoios com interesse para a Instituição.</p>	160 horas

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participar no plano anual de Formação</li> <li>● Participar na Gestão do Controlo de Assiduidades</li> <li>● Apoiar ao Processamento Salarial</li> <li>● Apoiar na Implementação do Sistema de Avaliação de Desempenho</li> </ul>	<p>Leitura do plano anual de formação para 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisar os Dossiers Técnico pedagógicos;</li> <li>● Acompanhar a planificação de uma ação de formação interna</li> </ul> <p>Leitura do Manual do Programa de Gestão do Controlo de Assiduidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Participação na recolha e processamento de informação semanal do programa de Controlo de Assiduidades (Innux Time);</li> </ul> <p>Adquirir conhecimentos relativos ao Processamento Salarial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Leitura e análise de Código de Trabalho e Laboral;</li> <li>● Acompanhar a elaboração do Processamento Salarial.</li> </ul> <p>Apoio ao desenvolvimento e implementação do Sistema de Avaliação de Desempenho</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Participação na elaboração e definição do Sistema de Avaliação de Desempenho, seus modelos e processos;</li> <li>● Acompanhamento do processo de implementação do Sistema de Avaliação de Desempenho.</li> <li>● Apoio na definição das necessidades futuras da organização, percursos de carreira e regras de planeamento e gestão de carreiras e talentos;</li> </ul>	<p>120 horas</p> <p>120 horas</p> <p>120 horas</p> <p>320 horas</p>
--	---	---

# **Anexo**

## **Anexo B – Documentos da SCML do Setor de Recrutamento e Seleção:**

Anexo 1 – Ficha de Candidatura

Anexo 2 – Requisição de Pessoal

Anexo 3 – Guião de Entrevista

Anexo 4 – Manual de Acolhimento dos Colaboradores



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Ficha de Candidatura

Edição:1

Data: 26/12/2012

MOD. SCML-IP012/ver.01

A preencher/verificar pelos serviços da Instituição

Candidatura a: \_\_\_\_\_

Processo nº: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Documentos a anexar:

Receção \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

BI/CC ; NIF ; Seg. Social ; C. Habilitações ; C. Condução

Antes de iniciar o preenchimento leia atentamente todo o questionário. O boletim deve ser escrito à mão, exclusivamente pelo Candidato. Todas as questões devem ser respondidas com a verdade, sob pena de anulação da Candidatura ou do Contrato de Trabalho que haja iniciado. Se eventualmente se enganar preencha outra ficha. Todas as informações contidas nesta ficha destinam-se exclusivamente a serem estudadas com vista a um possível lugar na instituição. Deste modo os candidatos poderão contar com o sigilo habitual destes casos.

### 1. Identificação do(a) Candidato(a)

Nome: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: M  F

B.I / Cartão de Cidadão N° \_\_\_\_\_ Arquivo \_\_\_\_\_ Data/Válido: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Outro documento de identificação: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

N° Contribuinte: \_\_\_\_\_ N° Segurança Social: \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Nacionalidade: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

C.P: \_\_\_\_\_ Concelho \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Tem Filhos: Não  Sim  Se sim, quantos? \_\_\_\_\_

De que faixas etárias: 0-5 Anos  5-10 Anos  10-20 Anos  Mais de 20 Anos

Telefone: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

### 2. Habilitações do(a) Candidato(a)

Habilitações Escolares: \_\_\_\_\_ Concluído no Ano Letivo de: \_\_\_\_\_

Habilitações Técnico-Profissionais: \_\_\_\_\_

Possui conhecimentos de Línguas? SIM  NÃO  Quais? \_\_\_\_\_

Possui Carta de Condução: SIM  NÃO  Categoria: Motociclos  Ligeiros  Pesados



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Ficha de Candidatura

Edição:1

Data: 26/12/2012

MOD. SCML-IP012/ver.01

### 3. Situação Profissional Atual

Empregado		Desempregado			Centro de Emprego		Subsidio Desemprego		Outras situações
T.C. própria	T.C. Outrem	≤ 6 m	≥ 6 m	1º Emprego	Inscrito	Não Inscrito	Sim	Não	

### 4. Experiência Profissional

Possui experiência profissional? Sim  Não

Se sim, enumere no quadro abaixo as experiências mais significativas.

PROFISSÃO	NOME DA EMPRESA	LOCAL	DURAÇÃO

Qual a área de trabalho pretendida?

- Apoio a Idosos  • Cozinha  • Lavandaria/ Rouparia  • Serviços Administrativos  • Recepção   
• Manutenção  • Serviços Técnicos  Qual a área pretendida? \_\_\_\_\_

Porque se candidata? \_\_\_\_\_

Possui alguma experiência no trabalho com idosos? Sim  Não

Disponibilidade de horário: Diurno  Noturno

Preferência de Horário: Das \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_

Incompatibilidade de Horário: Das \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_

Informações úteis que valorizem a sua candidatura:

\_\_\_\_\_

Declaro que as informações prestadas são verdadeiras e fico ciente de que qualquer omissão ou resposta não exata constituirá justa causa para despedimento. Autorizo a empresa a confirmar as minhas declarações junto das entidades citadas nesta Ficha de Candidatura.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

# Requisição de Pessoal

Edição:1

Data: 12/04/2013

MOD.SCML-IP037/ver.01

## Informações Gerais

Função solicitada:

Motivo da Requisição	Forma de Contratação	Horário de Trabalho
Demissão <input type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Fixo <input type="checkbox"/>
Demissionário <input type="checkbox"/>	Estágio <input type="checkbox"/>	Turnos <input type="checkbox"/>
Substituição <input type="checkbox"/>	Especifique: _____	Entrada: _____
Aumento do Quadro <input type="checkbox"/>	Período _____	Saída: _____
Outra: _____		

Nome do colaborador substituído: \_\_\_\_\_

Justificação de aumento de quadro: \_\_\_\_\_

## Requisitos da Função

<b>Idade</b>	Indiferente <input type="checkbox"/>	<b>Características pessoais</b> (Descreva as características relevantes para o desempenho das tarefas)
	Até (____) anos	
<b>Género</b>	Indiferente <input type="checkbox"/>	
	Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	
<b>Habilitações</b>	3º Ciclo <input type="checkbox"/> 12º Ano <input type="checkbox"/>	<b>Cursos Complementares</b> (Descreva os cursos importantes para o desempenho das tarefas)
	Curso Superior <input type="checkbox"/> Qual? _____	

## Condições de Trabalho

Condições Ambientais	Esforço físico	Contatos
Normais <input type="checkbox"/> Calor <input type="checkbox"/> Frio <input type="checkbox"/> Humidade <input type="checkbox"/>	Nenhum <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/>	Externos <input type="checkbox"/> Internos <input type="checkbox"/>
Poeira <input type="checkbox"/> Ruídos <input type="checkbox"/>	Muito <input type="checkbox"/>	Isolado <input type="checkbox"/>

## Informações do Departamento de Recursos Humanos

Nome do Candidato Aprovado: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_  
 Data de Admissão: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Categoria: \_\_\_\_\_  
 Habilitações: \_\_\_\_\_ Salário: \_\_\_\_\_

## Autorizações

_____ (Requisitante) ____ / ____ / ____	_____ (Técnico de Recrutamento) ____ / ____ / ____	_____ (Mesa Administrativa) ____ / ____ / ____
---	--	--



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Guião de Entrevista

Edição:1

Data: 11/04/2013

MOD.SCML-IP000/ver.01

### 1. Informações Pessoais

Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_

Contato Telefónico: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

### 2. Documentação entregue no ato da entrevista

Ficha de Candidatura	<input type="checkbox"/>
Currículo	<input type="checkbox"/>
Cartão de Cidadão/ Bilhete de Identidade	<input type="checkbox"/>
Cartão de Segurança Social	<input type="checkbox"/>
Cartão de Contribuinte	<input type="checkbox"/>
Certificado de Habilitações	<input type="checkbox"/>
Certificados de Formação Complementar	<input type="checkbox"/>

Especifique, quais os certificados:

---

---

Outros Documentos

Identifique quais:

---

### 3. Motivo da Candidatura

---

---

---

---

### 4. Habilitações Literárias

---

---

---

---





Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Guião de Entrevista

Edição:1

Data: 11/04/2013

MOD.SCML-IP000/ver.01

### 5. Formação Complementar

--

### 3.Experiência Profissional

Empresas onde trabalhou (Nome da Empresa, Função, Atividades desenvolvidas, Duração e Motivo de saída)

--

Experiência profissional na área pretendida

--

### 5. Atividades e Interesses

--



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Guião de Entrevista

Edição:1

Data: 11/04/2013

MOD.SCML-IP000/ver.01

### 6. Conhecimentos específicos na área pretendida

--

### 7. Disponibilidade de Horários/ Início de Funções

--

### 8. Informações Adicionais

Apresentação pessoal

Comunicação

Situação Familiar

Condições de saúde

Referências/Observações



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Guião de Entrevista

Edição:1

Data: 11/04/2013

MOD.SCML-IP000/ver.01

### 6.Avaliação do(a) candidato(a)

#### Ficha Individual de Avaliação de Competências

A. Requisitos	Sim	Não
<ul style="list-style-type: none"><li>Escolaridade igual ou superior ao 9º ano (3º ciclo)</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Experiência na área pretendida</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Morada próxima do local de trabalho</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Formação profissional na área pretendida</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Condição para apoios e incentivos provenientes do IEFP</li></ul>		
B. Comunicação	Sim	Não
(capacidade para se expressar com clareza e precisão, adaptar a linguagem a diferentes tipos de interlocutores, ser assertivo na exposição e defesa das suas ideias e demonstrar respeito e consideração pelas ideias dos outros.)		
<ul style="list-style-type: none"><li>Clareza e precisão</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Capacidade de adaptar a linguagem a diferentes tipos de interlocutores</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Boa dicção</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Capacidade de gestão da Informação</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Capacidade de escrita</li></ul>		
C. Relacionamento Interpessoal	Sim	Não
(capacidade para interagir com pessoas com diferentes características e em contextos sociais e profissionais distintos, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada)		
<ul style="list-style-type: none"><li>Facilidade de trabalho em equipa</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Facilidade em estabelecer uma relação empática com o outro</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Tolerância à pressão e contrariedades</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Aceitação de ordens provenientes da chefia</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Gestão de Conflitos</li></ul>		
D. Iniciativa e Autonomia	Sim	Não
(capacidade de atuar de modo independente e proactivo no seu dia a dia profissional, de tomar iniciativas face a problemas e empenhar-se em solucioná-los.)		
Dinamismo		
Iniciativa e Resolução de problemas		
Capacidade de Liderança		
E. Organização e Método de trabalho	Sim	Não
(capacidade de organizar a sua atividade, definir prioridades e realizá-las de forma metódica.)		
<ul style="list-style-type: none"><li>Capacidade de planeamento das atividades diárias</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Capacidade de gestão do tempo</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Reconhecimento do que é prioritário e urgente <i>Humano</i></li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Pontualidade</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Assiduidade</li></ul>		



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Guião de Entrevista

Edição:1

Data: 11/04/2013

MOD.SCML-IP000/ver.01

### F. Avaliação

(Registo dos dados obtidos)

A	
B	
C	
D	
E	

### G. Classificação


### H. Fundamentação (Justificação da classificação final de acordo com os critérios de classificação)

--

### 7. Conclusão do processo

--

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Data de Entrevista: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Manual de Acolhimento do Colaborador

Edição:1

Data: 17/01/2013

Página: 1/18

MOD.SCML/PS1/RH/MA/001/ver.01



Queremos que se sinta bem entre nós.

Seja bem-vindo.

Elaboração: Sílvia Guerreiro

Data: 11/01/2013

Aprovação: Mesa Administrativa da SCML

Data:17/01/2013

## Boas Vindas

O acolhimento a um novo colaborador /voluntário é de extrema importância para que, o mais rapidamente possível, se sinta membro ativo desta Instituição.

Este documento foi feito a pensar em si, concebido para ser um instrumento facilitador no seu processo de acolhimento e integração.

É nossa intenção, fornecer-lhe uma imagem, a mais aproximada possível, da Santa Casa da Misericórdia de Loulé e prestar-lhe todas as informações que possam contribuir para que a sua atividade na Instituição seja pautada por um bom desempenho.

Sem pretender ser exaustivo, este manual deve ser encarado por si como um “guia” do funcionamento desta Instituição.

As dúvidas que possam surgir após a leitura do Manual de Colaborador, devem ser preferencialmente colocadas aos Responsáveis das várias áreas onde vai ser integrada(o) ou à Direção Técnica da Instituição. Deste modo, damos-lhe as boas vindas e desejamos-lhe o maior sucesso na sua atividade na Santa Casa da Misericórdia de Loulé.

## Objetivo do Manual

O presente Manual de Acolhimento tem como objetivo familiarizar o novo colaborador ou voluntário com o seu ambiente de trabalho.

Contém informações úteis de carácter geral sobre a Instituição, de modo a facilitar o seu período de integração e a envolvê-lo no seio da Instituição.

Reúne também um conjunto de princípios e normas gerais vigentes na Instituição.

Este manual é, por isso, um documento dinâmico sujeito a revisão sempre que a Instituição o considerar relevante, numa perspetiva de melhoria contínua e fortalecimento das relações de trabalho.

# Índice

1. Breve Informação	3
2. Visão, Missão e Valores	4
3. Política de Qualidade	5
4. Política de Gestão Ambiental	5
5. Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	5
6. Segurança Contra Incêndios em edifícios	6
7. Estrutura Organizacional da Santa Casa da Misericórdia de Loulé	6
8. Instalações	7
9. Política de Recursos Humanos	7
10. Regras de Conduta dos Colaboradores	8
11. Direitos e Deveres dos Colaboradores	9
12. Avaliação de Desempenho	10
13. Formação	10
14. Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores	11
15. Descrição de Competências Profissionais	11
16. Direitos e deveres do Cliente da S.C.M.L.	16
17. Serviços disponíveis ao Cliente	17
18. Contactos úteis	18

## 1. Breve Informação

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé, é uma associação de fiéis, constituída na ordem jurídica canónica, com o objetivo de satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico da doutrina e moral cristãs. Adquiriu personalidade jurídica civil e está reconhecida como Instituição Privada de Solidariedade Social, sendo membro fundador da União das Misericórdias Portuguesas.

Ao longo de séculos a Instituição foi passando por várias remodelações e reformas no sentido de se adequar às necessidades sentidas pela população. Assim sendo, em 1982, a Misericórdia amplia as suas Respostas Sociais, bem como as suas Instalações.

Atualmente fazem parte da Santa Casa da Misericórdia as seguintes respostas sociais: o **Lar**, um equipamento de alojamento coletivo e permanente, que tem como objetivo garantir aos idosos que acolhe uma vida confortável, respeitando e assegurando a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária.

O **Serviço de Centro de Dia**, que contribui para a manutenção da pessoa no seu meio familiar, proporcionando durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais a pessoas afetadas por diferentes graus de dependência. O **Serviço de Apoio Domiciliário**, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias que por um motivo de doença, deficiência, ou outro impedimento, não

possam assegurar temporariamente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária.

O **Serviço de Apoio Domiciliário Integrado**, é um serviço que se concretiza através de um conjunto de ações e cuidados pluridisciplinares, flexíveis, abrangentes, acessíveis e articulados, de apoio social e de saúde a prestar no domicílio. É um serviço prestado em articulação com o Centro de Saúde local.

No seguimento destes serviços e sempre atentos às necessidades da população, em 2008, após ininterruptas tentativas de implementação, o projeto de recuperação e ampliação do hospital da Misericórdia de Loulé torna-se uma realidade. A sua atividade inicia em Abril de 2011, com a Unidade de Serviços Paliativos e uma **Unidade de Cuidados Continuados**, mais uma das respostas sociais desta Misericórdia.

Nunca esquecendo o compromisso de melhorar o bem-estar da comunidade, prioritariamente dos mais desfavorecidos e fragilizados, em Agosto de 2012, surge a mais recente resposta desta Instituição, a **Cantina Social**, que procura garantir que todas as pessoas que se encontram a passar por dificuldades possam ter acesso a uma refeição completa.

A Instituição Santa Casa da Misericórdia de Loulé, desenvolve assim a sua atividade predominantemente na área da 3.ª idade, dando apoio diariamente a cerca de 300 utentes, através das suas respostas sociais, dispondo para o efeito de mais de 100 funcionários que asseguram o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados.



## 2. Missão, Visão e Valores

### Missão

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé tem como principal missão servir os idosos, apoiar a família e a comunidade do concelho de Loulé, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados, em domicílio ou em equipamento de alojamento coletivo e permanente. A Instituição procura dinamizar as valências existentes e criar novas respostas sociais de modo a bem servir a comunidade, com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social, em harmonia com o espírito tradicional do compromisso da Misericórdia.

### Visão

Ser um modelo de referência ao nível da prestação de cuidados sociais de qualidade, assegurando a satisfação das necessidades da comunidade, diversificando as respostas sociais e promovendo uma cultura de excelência junto de todos parceiros, colaboradores e clientes.

### Valores

- Garantir a igualdade na qualidade dos serviços prestados, independentemente da condição económica, social, religiosa ou cultural;
- Assegurar o respeito pela dignidade humana, salvaguardando os direitos dos clientes, nomeadamente no que concerne à sua privacidade e identidade;
- Pautar a prática profissional por valores éticos e deontológicos que regem o exercício dos diferentes grupos profissionais;
- Associar exigências de qualidade e racionalidade técnica à promoção da racionalidade económica e da eficiência;
- Facilitar e incentivar a participação da família enquanto elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- Incentivar e apoiar os clientes dentro do seu enquadramento social e comunitário;
- Atuar sempre com rigor e transparência de forma a viabilizar os objetivos da Misericórdia;
- Promover uma cultura de responsabilização, garantindo que dirigentes, técnicos e demais colaboradores cumpram as normas, regras e procedimentos definidos.

### 3. Política de Qualidade

No âmbito da sua atuação a Santa Casa da Misericórdia de Loulé compromete-se a desenvolver uma política de qualidade no sentido de:

- Garantir a maturidade crescente da organização e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua;
- Rever o Sistema de Gestão da Qualidade periodicamente;
- Manter um Sistema Organizacional coordenado que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, clientes e de todas as partes interessadas;
- Assegurar elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com requisitos técnicos e legais aplicáveis à sua atividade;
- Garantir a satisfação dos seus colaboradores e clientes;
- Contribuir para a promoção da qualidade de vida da sua população alvo, quer ao nível da satisfação das suas necessidades, quer ao nível da procura das respostas para os problemas sociais;
- Estabelecer com as organizações convergentes, relações de parceria que possibilitem um impacto mais eficaz dos serviços prestados.

### 4. Política de Gestão Ambiental

Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé temos uma forte preocupação com o bem-estar e a satisfação de

toda a comunidade que nos rodeia – clientes, colaboradores, fornecedores e público em geral. Assumimos o compromisso de implementar e desenvolver um sistema de gestão ambiental que previna a ineficiência e promova:

- A otimização dos consumos de água e de energia;
- A gestão e o encaminhamento adequado dos resíduos gerados;
- A segurança dos nossos clientes e colaboradores;
- Uma efetiva consciência ecológica.

A nossa dinâmica de melhoria contínua traduz-se em ações permanentes de:

- Sensibilização dos nossos clientes;
- Formação dos nossos colaboradores

### 5. Higiene, Saúde e Segurança no trabalho

Temos como objetivo atingir o mais alto nível de segurança para os nossos clientes e colaboradores, assim sendo, apostamos fortemente em medidas de prevenção. É da responsabilidade de todos comunicar ao respetivo Responsável de grupo ou à Diretora Técnica qualquer situação que possa ser causa de acidente. Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé os serviços de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho estão organizados conjuntamente e estão a cargo de uma empresa externa, a **K Europa**. Ao nível da Segurança e Higiene Alimentar, a empresa externa responsável é a **A – Inovadora**.

## 6. Segurança Contra Incêndios em Edifícios

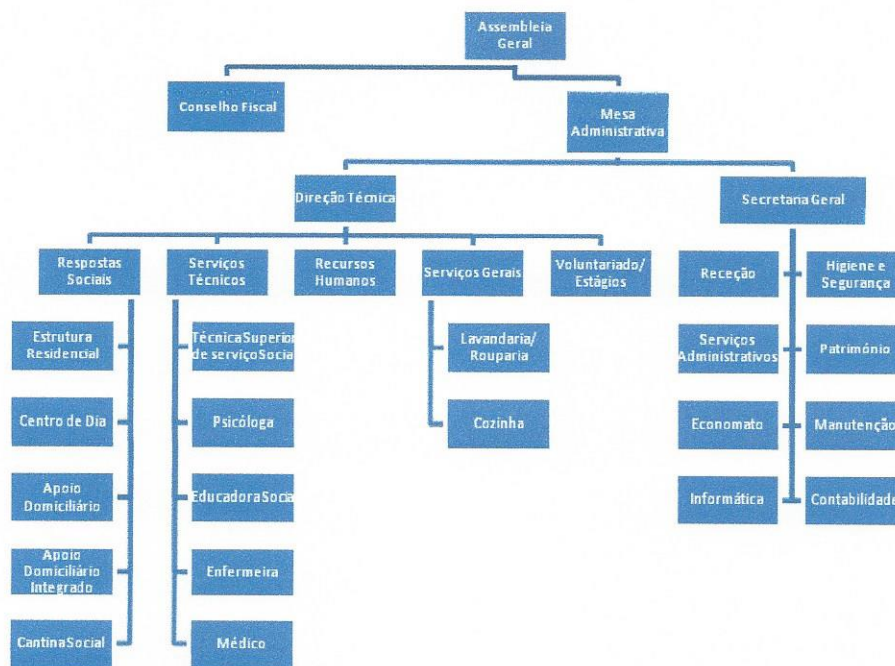
De acordo com o Decreto- Lei 220/2008, de 12 de Novembro que estabelece o “Regime Jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios”, tornou-se decisivo a implementação de medidas de Autoproteção e de Organização de Segurança em edifícios novos ou já existentes.

Assim sendo, foi constituída uma equipa de segurança, composta pelos colaboradores da Instituição, que em caso de necessidade, atuam no combate de situações de emergência (incêndios, inundações, fenómenos naturais) no sentido de promover a segurança de colaboradores e clientes.

Esta equipa é constituída por: Delegado de Segurança; Equipa de 1ª Intervenção; Equipa de Evacuação e Equipa de Apoio. Todos os elementos da equipa de segurança têm formação específica na área.

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé definiu um Plano de Segurança, um Plano de Prevenção bem como procedimentos a executar em casos de emergência. Com o objetivo de criar rotinas e em simultâneo avaliar a eficácia do Plano de Emergência, são realizados ao longo do ano, vários simulacros na Instituição.

## 7. Estrutura Organizacional da Santa Casa da Misericórdia de Loulé



## 8. Instalações

Para uma melhor mobilidade na Instituição e atendendo ao facto da Santa Casa da Misericórdia de Loulé estar dividida em diversos pisos, apresentamos uma breve descrição das instalações.

O edifício é composto por cave, rés-do-chão, seis pisos e arrecadação. Na cave encontram-se os serviços de lavandaria, rouparia e o economato. No rés-do-chão localiza-se o hall de entrada, o serviço de receção, a secretaria, o gabinete do provedor, os gabinetes técnicos, a sala de reuniões; a capela, o refeitório geral, o bar, a sala do centro de dia, o salão de festas e o jardim exterior. O espaço físico do 1º ao 5º piso é semelhante, composto por 12 quartos, refeitório, sala de estar, casas de banho e despensas para arrumos. No 1º piso localiza-se o gabinete Médico e de Enfermagem. O 6º piso tem uma configuração diferente, sendo composto por 8 suites com casa de banho privativa, refeitório, sala de estar e despensas para arrumação. As instalações estão organizadas com todo o equipamento e material necessário, para o bom desempenho das atividades a desenvolver pelos colaboradores.

## 9. Política de Recursos

### Humanos

O instrumento de regulamentação coletiva aplicado na Santa Casa da Misericórdia de Loulé é o Acordo Coletivo de Trabalho das Misericórdias, assim como o Código de Trabalho- Lei n.º 23/2012, de 25 de junho, que procede à terceira alteração ao Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.

- O Horário de trabalho é determinado no ato de admissão, podendo ser alterado, posteriormente, de acordo com as necessidades do serviço;
- O controlo das entradas e saídas da Instituição é feito através de uma identificação digital.

Sempre que entra ou sai da Instituição, deverá passar o dedo no leitor automático, que se encontra junto à receção;

- Férias, feriados, faltas, acidentes de trabalho e dias de licença de maternidade/paternidade, entre outros, são tratados de acordo com a legislação laboral em vigor;
- O subsídio de alimentação na Santa Casa da Misericórdia de Loulé não é pago em numerário, assim sendo, mediante o horário de trabalho, o colaborador poderá almoçar ou jantar no refeitório da Instituição;
- A Santa Casa da Misericórdia de Loulé dispõe do serviço de Medicina no trabalho;
- O salário é pago no último dia de cada mês;
- A **posse indevida de objetos**, de clientes ou de colegas é considerada **falta gravíssima** e passível de procedimento disciplinar e conseqüente justa causa para **despedimento**.

### Assiduidade e Pontualidade

A assiduidade e a pontualidade são fatores primordiais na avaliação do colaborador. As ausências ou atrasos prejudicam o serviço e sobrecarregam os colegas que terão de compensar a ausência, comprometendo assim, o regular funcionamento dos serviços. Eventualmente, se precisar de se ausentar, chegar atrasado ou sair mais cedo, por motivos significativos, deve informar o seu superior com a devida antecedência.

### Linguagem

É muito importante que se lembre sempre do tipo de ambiente em que trabalha. Portanto, não fale alto, não grite, não use palavras ou gestos obscenos, não use gírias ou linguagem abusiva/ofensiva aos bons costumes e ao respeito que os nossos clientes e colegas de trabalho merecem.

## Regras de apresentação

Para as funções em que é obrigatório o uso de **farda**, esta será atribuída no ato da admissão. O colaborador é responsável pela sua guarda e conservação. Em caso de término das funções o colaborador deverá devolver a farda recebida.

A aparência e a higiene pessoais são fundamentais, assim deverá ter em atenção as seguintes orientações:

- Apresentação sóbria e limpa;
- Unhas cortadas, limpas e se desejar pintadas com cor discreta (na cozinha não é permitido o uso de verniz);
- Ausência de objetos de adorno;
- Farda limpa e passada;
- Sapatos confortáveis, antiderrapantes e em bom estado de conservação;
- Utilizar os aventais, toucas, luvas descartáveis e mascaras faciais, quando necessário.



## 10.Regras de conduta dos colaboradores

As seguintes regras devem ser adotadas pelos colaboradores:

### Regras gerais:

- Assegurar a privacidade, a autonomia possível, a dignidade e a confidencialidade de cada cliente;
- Estabelecer uma relação empática com cada cliente;
- Promover a aquisição de competências pessoais ao cliente;
- Explicar e justificar (sempre que necessário), as tarefas que vão realizar, solicitando a sua colaboração;
- Não transmitir aos clientes situações de conflitos entre colegas e restante equipa técnica;
- Não transmitir problemas pessoais ou de trabalho ao cliente/ família/ representante;
- Não transmitir informações confidenciais sobre os outros clientes.

## 11. Direitos e Deveres dos Colaboradores

### Direitos dos Colaboradores

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé garante a todos os colaboradores os direitos que lhes são legalmente devidos pela legislação em vigor.

- Todos os colaboradores da SCML têm o direito a ter boas condições de trabalho;
- Todos os colaboradores da SCML têm o direito ao bom nome, ao respeito pelos colegas, pelos clientes e por toda a hierarquia responsável pela Instituição;
- Todos os colaboradores da SCML têm direito a colaborar e a fazer as suas sugestões orientadas para um melhor funcionamento do local de trabalho;
- A SCML tem um serviço de voluntariado que colabora com a Instituição procurando assegurar maior qualidade de vida aos idosos. A sua prestação é em tempo parcial, consoante as disponibilidades determinadas individualmente, mediante compromisso assumido perante a SCML.

### Deveres dos colaboradores

A conduta dos colaboradores da SCML rege-se pelos deveres legalmente definidos pela legislação em vigor, a salientar: **Assiduidade/Pontualidade; Zelo e Sigilo Profissional.**

- Todos os colaboradores da SCML (incluindo voluntários) defendem e promovem o desenvolvimento dos direitos fundamentais, a dignidade e o valor de todos os clientes. Devem por isso respeitar o direito dos indivíduos à privacidade e à confidencialidade;
- Os colaboradores (incluindo voluntários) devem respeitar a diversidade individual e

cultural dos utentes, nomeadamente as diferenças ao nível da nacionalidade, etnia, género, orientação sexual, idade, religião, ideologia, linguagem e estatuto socioeconómico.

- Os colaboradores (incluindo voluntários) devem respeitar e promover a autonomia e o direito à autodeterminação dos idosos, assegurando o respeito pela liberdade de escolha dos clientes, tendo em conta que a autodeterminação pode ser limitada pela idade, capacidades cognitivas, saúde mental, condicionamentos legais ou por uma terceira parte relevante;
- Os colaboradores (incluindo voluntários) devem empenhar-se em assegurar e manter elevados níveis de competência na sua prática profissional, reconhecendo os limites das suas competências e conhecimentos, proporcionando apenas os serviços e técnicas para as quais estão qualificados;
- Os colaboradores (incluindo voluntários) devem reger-se por princípios de honestidade e verdade, expressando as suas opiniões de forma fundamentada;
- Os colaboradores (incluindo voluntários) não podem utilizar as suas relações profissionais com os clientes com o objetivo de promover os seus interesses pessoais ou de terceiros;
- Os colaboradores (incluindo voluntários) devem utilizar e conservar corretamente todo o equipamento, bem como todas as viaturas ao serviço da Instituição.

Nenhum colaborador poderá iniciar funções sem o pleno consentimento informado e esclarecido dos direitos e deveres, cujo incumprimento particularmente nas relações com os clientes, pode ser considerado como motivo justificado de inadequação ao posto de trabalho. Todos os colaboradores devem, por isso, assinar o compromisso de Ética.

## 12. Avaliação de Desempenho

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé avalia o desempenho de cada um dos seus colaboradores. Para o efeito foi criado um sistema de avaliação que permite apreciar o comportamento e as capacidades dos seus colaboradores, no exercício da sua atividade profissional, bem como dos resultados e progressos por ele obtidos num período pré-determinado.

A avaliação do desempenho é contínua e visa essencialmente:

- Medir o contributo do colaborador para a prossecução dos objetivos da SCML;
- Contribuir para a valorização individual e para a melhoria contínua do desempenho, de modo a aumentar a produtividade e a eficiência do colaborador;
- Promover melhor adequabilidade entre o potencial e o perfil do colaborador e as tarefas a executar;
- Motivar o colaborador da SCML, ajustando regalias associadas à respetiva avaliação;
- Diagnosticar as necessidades de formação em função das tarefas, desenvolver e avaliar os respetivos resultados, estimulando o colaborador para novos modos de atuação e novos saberes institucionalmente validados;

A avaliação de desempenho é anual, aplicando-se a todos os colaboradores da Instituição, com exceção dos trabalhadores independentes.

## 13. Formação

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé organiza anualmente um Plano de Formação, que procura contribuir para o desenvolvimento dos seus recursos humanos, tendo em conta os desafios e as exigências que são colocados à Instituição.

Este plano é elaborado tendo em conta as necessidades formativas que são percebidas após a avaliação de desempenho e mediante as sugestões dos colaboradores.

Cada novo colaborador da Instituição, no início das suas funções, participa numa formação inicial, no sentido de o/a integrar nos serviços e nas tarefas que vai desenvolver.

O colaborador deve participar nas ações de formação que lhe sejam proporcionadas, no sentido de atualizar e/ou aumentar os seus conhecimentos.

A Instituição regista todas as atividades de formação dos colaboradores num programa informático designado por Gestão dos Recursos Humanos. A cooperação dos colaboradores é fundamental para que os registos estejam atualizados, assim sendo, sempre que frequentar ações de formação externas, deverá entregar junto dos Recursos Humanos da Instituição uma cópia comprovativa da conclusão do respetivo curso.

## 14. Avaliação do Grau de Satisfação dos Colaboradores

Visando a melhoria contínua dos serviços prestados, é do nosso interesse conhecer o nível de satisfação que os colaboradores demonstram relativamente ao seu local de trabalho. Nesta avaliação propomos que os colaboradores façam sugestões de melhoria dos serviços, apresentem ideias para o plano de atividades dos clientes e que participem na definição do plano anual de formação da Instituição.

Neste sentido, agradecemos que colabore connosco no preenchimento do questionário de grau de satisfação do colaborador. No final de cada ano, a equipa técnica fará esta avaliação junto dos colaboradores.

## 15. Descrição de competências profissionais

Os recursos humanos são um elemento fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização, por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados. Assim sendo, a Santa Casa da Misericórdia de Loulé possui uma equipa pluridisciplinar, que tem um conjunto de competências atribuídas, com base no seu perfil profissional.

### **Diretora Técnica**

- Coordenar e dirigir os serviços, assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação das atividades;
- Assegurar a coordenação da equipa, definindo as respetivas funções e responsabilidades;

- Promover a melhoria dos serviços de acordo com as necessidades;
- Participar na Avaliação de Desempenho dos colaboradores;
- Participar na elaboração do Plano de Formação para os funcionários;
- Responder perante a Mesa Administrativa, no âmbito das suas funções.

### **Assistente Social**

- Realizar a avaliação diagnóstica dos clientes e propor a sua admissão;
- Efetuar a admissão dos clientes, procedendo à abertura do Processo Individual do cliente;
- Organizar e manter atualizado os processos dos clientes;
- Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- Participar nas reuniões da equipa técnica;
- Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

### **Médicos**

- Proceder ao exame clínico dos clientes;
- Zelar pela saúde dos clientes, tomando as atitudes terapêuticas que achar necessárias e fazer o respetivo encaminhamento;
- Prescrever a medicação necessária ao tratamento do cliente;
- Elaborar relatórios clínicos dos clientes;
- Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.



## **Enfermeiros**

- Realizar a avaliação clínica dos clientes admitidos e respetivo relatório de enfermagem;
- Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- Registrar e comunicar à equipa médica todas as eventuais alterações de comportamento ou alteração do estado de saúde dos clientes;
- Colaborar com a equipa médica na manutenção do estado de saúde dos clientes;
- Acompanhar o médico nas visitas e consultas;
- Organizar e atualizar o processo clínico do cliente;
- Executar todos os atos de enfermagem prescritos;
- Garantir a toma da medicação e a distribuição correta das dietas;
- Atualizar a farmácia de pequenos socorros e zelar pelo stock de material médico e de enfermagem de consumo corrente, nomeadamente zelando pela sua limpeza, eventual esterilização, conservação e arrumação;
- Promover a formação contínua dos auxiliares;
- Orientar as ajudantes do lar no trabalho de apoio aos clientes;
- Elaborar continuamente uma educação para a saúde dos clientes;
- Participar nas reuniões da equipa técnica;
- Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

## **Educadora Social**

- Desenvolver o Plano Anual de Atividades da Instituição;
- Desenvolver Planos Individuais de Animação Sociocultural para os clientes;
- Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- Coordenar e dinamizar as atividades psicossociais desenvolvidas pela Instituição;
- Desenvolver trabalhos na área da imagem e comunicação com o exterior;
- Participar nas reuniões da equipa técnica;
- Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

## **Psicóloga**

- Acompanhar o processo de integração do cliente, de acordo com o Plano de Acolhimento ao cliente;
- Elaborar relatórios de Avaliação Psicológica;
- Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- Prestar apoio psicológico aos clientes;
- Proceder à abertura do processo clínico do cliente, em caso de consultas de psicologia;
- Encaminhar os clientes mediante as suas necessidades;
- Planear e organizar atividades de acordo com as necessidades diagnosticadas, juntamente com a equipa técnica;
- Participar nas reuniões da equipa técnica;
- Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

### **Administrativos/ Tesouraria**

- Executar as funções de expediente e arquivo;
- Organizar os documentos contabilísticos da Instituição;
- Gerir e controlar o ponto do pessoal;
- Processar as renumerações;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada colaborador;
- Responder perante a Mesa Administrativa, no âmbito das suas funções.

### **Rececionistas**

- Prestar informações ao público e aos clientes;
- Proceder ao correto encaminhamento dos visitantes/ vendedores/ fornecedores ou clientes;
- Realizar e encaminhar chamadas telefónicas;
- Controlar a entrada e saída de colaboradores, clientes, visitantes e equipamentos;
- Guardar e controlar as chaves do edifício;
- Abrir e fechar as portas do edifício.

### **Responsável de Econoato**

- Comprar o material requisitado e previamente autorizado pela Mesa Administrativa;
- Fazer o inventário Anual;

### **Técnico de Manutenção**

- Prestar assistência técnica nas áreas de: canalização; eletricidade e equipamentos diversos;
- Zelar pela manutenção da frota automóvel;
- Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das

necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos;

- Orientar os colaboradores sobre a utilização adequada de equipamentos;
- Encaminhar equipamentos ou partes destes para empresas especializadas, quando necessário;
- Providenciar materiais necessários para a execução de serviços de manutenções, reparos, substituições e ajustes em geral.

### **Responsável de Grupo**

- Coordenar e distribuir o pessoal de acordo com as necessidades dos serviços;
- Verificar e avaliar o desempenho das tarefas atribuídas;
- Promover reuniões de trabalho, de forma a fomentar a comunicação e motivar o grupo de trabalho;
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- Requirir produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços;
- Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos;
- Manter atualizado o inventário do respetivo sector;
- Zelar pela boa relação entre Colaboradores, clientes e familiares;
- Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

### **Ajudantes de Lar**

- Prestar cuidados de higiene pessoal e conforto;
- Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas;
- Servir as refeições;
- Assistir as refeições quando a situação de dependência dos clientes o exigir;
- Proceder à limpeza das instalações;
- Vigiar os clientes;
- Acompanhar clientes ao exterior, sempre que devidamente autorizado pela Diretora Técnica;
- Orientar e disponibilizar aos clientes os serviços da Instituição;
- Transmitir à Responsável todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos clientes;
- Preencher o relatório de ocorrências no final do turno;
- Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

### **Ajudantes de Apoio Domiciliário**

- Efetuar deslocações aos domicílios dos clientes;
- Prestar os cuidados de higiene pessoal e conforto;
- Proceder à higiene habitacional;
- Transportar e distribuir as refeições no domicílio dos clientes;
- Recolher roupa suja e distribuir roupa lavada no domicílio do cliente;

- Conduzir as viaturas da instituição;
- Informar e disponibilizar aos clientes os serviços da Instituição;
- Transmitir à Responsável todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos clientes;
- Preencher o relatório de ocorrências no final do turno;
- Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

### **Ajudantes de Centro de Dia**

- Proceder ao acompanhamento do cliente no centro de dia;
- Prestar cuidados de higiene pessoal e conforto;
- Apoiar nas refeições;
- Apoiar na dinamização de atividades recreativas;
- Acompanhar clientes ao exterior, sempre que devidamente autorizado pela Diretora Técnica;
- Informar e disponibilizar aos clientes os serviços da Instituição;
- Transmitir à Responsável todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos clientes;
- Preencher o relatório de ocorrências no final do turno;
- Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

### **Auxiliares de Serviços Gerais**

- Proceder à limpeza das instalações;
- Apoiar as ajudantes de lar nos cuidados de higiene pessoal e conforto;
- Servir refeições;
- Apoiar na recolha de roupa suja, identificar e encaminhar para a lavandaria;
- Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

### **Cozinheiro**

- Organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos de cozinha;
- Apoiar na elaboração das ementas;
- Requisitar ao economato os géneros necessários à confeção das refeições;
- Receber, confirmar e avaliar os víveres e outros produtos necessários à confeção das refeições;
- Conservar os alimentos entregues na cozinha;
- Temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- Servir as refeições, tendo em atenção a apresentação da mesma
- Manter em dia o inventário de todo o material de cozinha.

### **Ajudantes de Cozinha**

- Auxiliar o cozinheiro na execução das suas tarefas;
- Preparar os alimentos destinados às refeições;
- Executar a limpeza dos utensílios de cozinha;
- Executar os trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha.

### **Operadores de Lavandaria/ Rouparia**

- Proceder à identificação da roupa de cada cliente;
- Cumprir o circuito limpo/sujo; (recolher roupas sujas, identificar, lavar a roupa, secar e passar a ferro, distribuir roupas limpas);

### **Costureira**

- Realizar serviços diversos de costura, utilizando máquinas e materiais apropriados;
- Realizar consertos, ajustes e reparos em geral de roupas e demais peças;
- Receber e conferir tecidos e aviamentos adquiridos;
- Orientar e disponibilizar aos clientes o serviço de banco de roupas.

### **Voluntários**

- Participar e colaborar nas rotinas diárias desenvolvidas na Santa Casa da Misericórdia de Loulé;
- Promover e colaborar em atividades recreativas com os clientes;
- Acompanhar os clientes a saídas ao exterior.

## 16. Direitos e Deveres do Cliente da Santa Casa da Misericórdia de Loulé

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Loulé definiu a política de promoção dos direitos/deveres do indivíduo a implementar nas suas valências de Lar, Apoio Domiciliário, Apoio Domiciliário Integrado, Centro de Dia e Cantina Social e que deverá constituir-se como um enquadramento formal orientador para a atividade de todos os colaboradores.

Os Órgãos de Gestão da Santa Casa da Misericórdia de Loulé promovem o respeito pelos direitos do cliente na vertente cultural, psicossocial e espiritual e condenam veementemente qualquer tipo de abuso a que os utentes possam ser sujeitos. A política de promoção dos direitos do indivíduo a implementar em todas as valências da Santa Casa da Misericórdia de Loulé segue os seguintes princípios:

- Defender os direitos dos clientes em termos de igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e liberdade de escolha, autodeterminação e participação equitativa;
- Assegurar uma adequada prestação de cuidados aos clientes, protegendo e promovendo ativamente os seus direitos, enquanto clientes e cidadãos, nas vertentes cultural, psicossocial e espiritual e garantindo o consentimento informado e a adoção de ações positivas e não-discriminatórias dentro de qualquer uma das suas respostas sociais;
- Promover a sensibilização e formação dos colaboradores de forma a desenvolverem uma postura na prestação de cuidados que respeite a cidadania, individualidade e dignidade do cliente.
- Estabelecer mecanismos que potenciem a comunicação com o cliente e que permitam, nomeadamente, identificar as suas necessidades e expectativas e transmitir

informação útil e esclarecedora para a tomada de decisões relacionadas com a prestação de cuidados, no respeito pelas questões éticas e legais no atendimento aos desejos dos indivíduos.

- Implementar e assegurar o funcionamento de mecanismos internos de controlo, deteção, denúncia, avaliação e atuação perante indícios ou sintomas de abusos, maus tratos e negligência ocorridos fora e/ou dentro das instalações da Misericórdia.
- Assegurar e divulgar os mecanismos disponíveis para apresentação, tratamento e resposta de situações de Sugestão / Reclamação.

### **Direitos dos clientes**

- Usufruir das ajudas adequadas à sua situação de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a S.C.M.L.;
- Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
- Participar, tanto quanto possível, na execução das atividades proporcionadas pela Instituição;
- A reclamar junto da Instituição, sempre que se justifique, utilizando para isso os meios disponíveis para o efeito.

### **Deveres dos clientes**

- Respeitar e colaborar com a equipa da Instituição;
- Contribuir para o bem-estar de todos os clientes, respeitando os outros na sua maneira de ser;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos;
- Cumprir todas as obrigações decorrentes do compromisso assumido com a Instituição, de acordo com o regulamento interno, políticas e decisões da Mesa Administrativa.

## 17. Serviços Disponíveis aos Clientes

### Serviço Social

Realiza o diagnóstico social dos clientes interessados nas Respostas Sociais da Instituição, procedendo à sua inscrição e admissão, mantendo uma relação de proximidade com o cliente e a sua família.

### Serviço Psicologia

Acompanha o processo de integração dos clientes nos serviços, realiza a avaliação psicológica dos clientes, verificando a necessidade de acompanhamento psicológico ou a necessidade de encaminhamento para outros serviços.

### Serviço Médico

Este serviço é prestado por dois Médicos, através do encaminhamento feito pelo serviço de Enfermagem. Realiza-se às terças-feiras, das 10h às 12h30, e às quintas e sextas-feiras, das 17h às 19h.

### Serviço de Enfermagem

O serviço de Enfermagem é prestado aos clientes, diariamente e compreende: acompanhamento de medicação, pensos, higiene e tarefas rotineiras de enfermagem.

### Serviços Administrativos / Secretaria

Este serviço tem como objetivo garantir o funcionamento correto do atendimento e informação, a contabilidade, a entrega de receitas e pagamentos de despesas e o tratamento documental de expediente. Funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

### Serviço de Animação

A Instituição tem planeado um conjunto de atividades diárias de ocupação, de entre as quais se destacam as que visam contribuir ativamente para a ocupação dos tempos livres e para a manutenção de uma vida ativa,

tendo em conta a preservação e melhoria do estado físico e psíquico dos clientes.

A pintura, a ginástica, os passeios mensais, os ateliers temáticos, os bailes, os trabalhos manuais, as danças e os jogos tradicionais, são algumas das atividades que são realizadas sob a orientação da Educadora Social da Instituição.

A participação nestas atividades é voluntária, estando assim na dependência da vontade do cliente.

### Serviço Religioso

A Celebração da Eucaristia é feita todas as quartas-feiras, às 10h30m, na Capela da Instituição.

Os clientes têm o direito de professar qualquer religião, no entanto não é permitido na Estrutura Residencial outras confissões religiosas que não a Religião Católica.

### Alimentação

A dieta fornecida pela Estrutura Residencial é completa e equilibrada, sendo que existe uma refeição dita normal e outra de dieta, tendo em conta as necessidades dos clientes.

As principais refeições são tomadas no refeitório nos seguintes horários:

<i>Pequeno-Almoço</i>	<i>Almoço</i>	<i>Lanche</i>	<i>Jantar</i>	<i>Ceia</i>
9 horas	12 horas	15 horas	18 horas	21 horas

### Serviço de Higiene Pessoal

A higiene pessoal é efetuada diariamente, com o apoio das Ajudantes de lar, mediante as necessidades de cada cliente.

### Serviço de Higiene Habitacional

O serviço de Limpeza é realizado em todas as zonas que compõem a Estrutura Residencial.

### **Serviço de Lavandaria/ Rouparia**

A Estrutura Residencial efetua o tratamento da roupa de cada cliente. Esta deverá estar convenientemente identificada para prevenir possíveis extravios ou trocas.

As funcionárias de cada piso são responsáveis pelo levantamento do vestuário e entrega do mesmo junto dos respetivos clientes.

A lavandaria funciona todos os dias úteis, das 8h às 13h e das 14h às 17h.

### **Serviço de Cabeleireiro / Barbeiro**

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé disponibiliza serviços de cabeleireiro e de barbeiro a pedido e consoante as necessidades dos clientes. Para usufruir destes serviços, deve informar-se junto da responsável de piso.

### **Visitas**

As visitas são essenciais para a integração e para o bem-estar do cliente, no entanto para o bom e regular funcionamento da instituição, as visitas têm horários definidos. Podem ser feitas diariamente no período compreendido entre as **15h30** e as **17h45** horas.

Os clientes devem receber os seus familiares e amigos, preferencialmente, na sala de estar de cada piso. Podem igualmente receber os visitantes nas zonas comuns da Instituição, tais como: jardim e bar.

Os clientes têm o direito de recusar a presença de visitas.

### **Saídas ao Exterior**

O cliente integrado na Instituição poderá sempre que desejar e caso tenha condições físicas e psíquicas, deslocar-se ao exterior. Obrigatoriamente deverá avisar às funcionárias de serviço, no seu piso, o período da sua ausência.

Os colaboradores não podem acompanhar os clientes nos seus passeios ao exterior, estes apenas podem ser acompanhados por familiares, amigos ou voluntários. Somente em casos excecionais ou nas atividades promovidas pela própria Instituição é que os

colaboradores podem acompanhar os clientes nas suas deslocações.

### **Consultas Médicas**

Todas as consultas ou exames, no exterior, a realizar durante o tempo de Institucionalização, devem ser comunicadas, atempadamente, ao responsável de piso para uma melhor gestão e organização do serviço. Sempre que necessário, o acompanhamento dos clientes ao hospital e a consultas médicas, é da responsabilidade dos seus familiares. Após a consulta, qualquer alteração da medicação deverá ser comunicada no piso onde se encontra o cliente.

### **Medicação**

A compra da medicação é da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares. O cliente poderá adquiri-la pelos seus próprios meios, ou caso não tenha possibilidades de o fazer, a Instituição poderá prestar-lhe esse serviço. A instituição fica responsável pela correta administração da medicação.

## **18. Contactos úteis**

**Morada:** Rua Teixeira Gomes, S/n | 8100 – 629 LOULÉ

**Telefone:** 289411222 |044

**Telemóvel:** 961937499

**Fax:** 2894111122

**Email:** [scmloule@mail.telepac.pt](mailto:scmloule@mail.telepac.pt)

**Face book:** <http://www.facebook.com/SantaCasaLoule>

**Provedor:** Exmo. Sr. Manuel Filipe Roque Semião

**Diretora Técnica:** Dr.<sup>a</sup> Irene Silveira

# **Anexo**

## **Anexo C – Organograma da SCML**





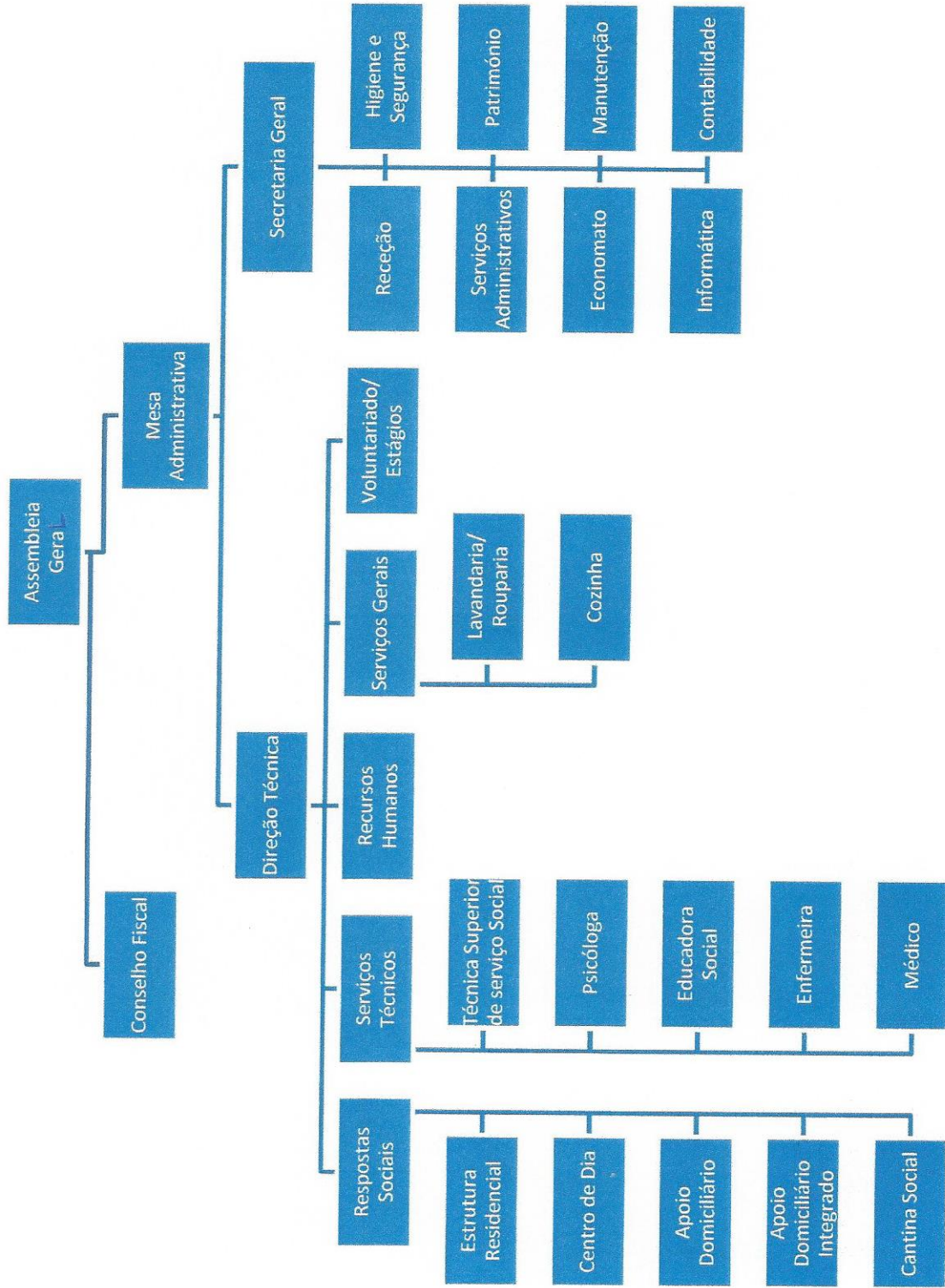
Santa Casa da Misericórdia de Loulé

# Organograma

Edição:1

Data: 07/02/2013

MOD. SCML-DI007/ver.01



## **Anexo**

### **Anexo D – Documentos utilizados pelo Serviço de Ação Direta nas Respostas Sociais:**

Anexo 5 – Relatório de Ocorrência

Anexo 6 – Registos Diários de Cuidados



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

## Relatório de Ocorrências

Edição:1

Data: 12/12/2012

MOD.SCML/PS4/ER/AV/IP004/ver.01

Piso: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<b>Alimentação</b> (recusa; incapacidade em alimentar-se; vômito; qual a refeição)
<b>Temperatura</b> (graus; horas)
<b>Clientes que adoeceram/ sentiram-se mal</b> (o que aconteceu)
<b>aída/Entrada ao Médico</b> (Nova medicação; horas)
<b>Saídas para Urgência</b> (motivo da urgência/ contactos realizados)
<b>Administração de Medicamento especial</b> (qual/quem deu indicação/motivo)
<b>Conflitos</b> (intervenientes; local; hora)
<b>Lavandaria</b> (queixas/ extravios de roupa)
<b>Novos Clientes/Clientes que faleceram</b> (Entrada de novo cliente/o familiar contactado; médico; horas)
<b>Reclamações dos Clientes</b>
<b>Observações</b>

Assinatura de quem **passou** o Turno

Assinatura de quem **recebeu** o Turno

3ºTurno (24h/7h30)		
1ºTurno (7h30/16h)		
2ºTurno (16h/24h)		

C.O/ A.D./A.D.I



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

### Registo Diário de Cuidados

Equipa: **MILENE/PAULA**  
Cliente: **MANUEL FRANCISCO PEDRO**  
Processo Nº: **926**

Mês: **OUTUBRO** Ano: **2013**

Grau de Dependência: Dependente Parcial  Dependente Total   
Alimentação  Higiene Pessoal  Higiene Habitacional  Tratamento Roupas   
Animação

Edição: 1  
Data: 03/06/2013  
MOD.SCML/ S.A.D.I/ IP008/ver.01

Tarefas	M	c/ajuda	s/ajuda	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total			
Banho	M																																					
	T																																					
Higiene Diária	M																																					
	T																																					
Cortar Unhas	Mãos																																					
	Pés																																					
Desfazer Barba																																						
Hidratar Pele																																						
Higiene Oral	M																																					
	T																																					
Mudança Fralda	M																																					
	T																																					
Mudança Vestuário	M																																					
	T																																					
Levante																																						
Mudança Roupas																																						
Alimentação	M																																					
	T																																					
Assistência Medicamentosa	M																																					
	T																																					
Higiene Habitacional	M																																					
	T																																					
Lavandaria	M																																					
	T																																					
Animação/Socialização	M																																					
	T																																					

X-O Cliente recusou o Serviço.

Os restantes registos encontram-se nas pastas das equipas.

Aprovação: Mesa Administrativa da S.C.M.L.  
Data:

Elaboração: Ilídia Floro  
Data: 13/06/2013

# Apêndice

## **Apêndice A – Documentos relacionados com o Capítulo I**

Apêndice 1 – Tabela 1: Sinopse de Atração de Pessoal

Apêndice 2 – Sinopse das Etapas de Recrutamento

Apêndice 3 – Sinopse das Etapas de Seleção

Apêndice 4 – Sinopse das Características dos Outros Sistemas de Gestão

Tabela 1 - Sinopse da Atração do Pessoal

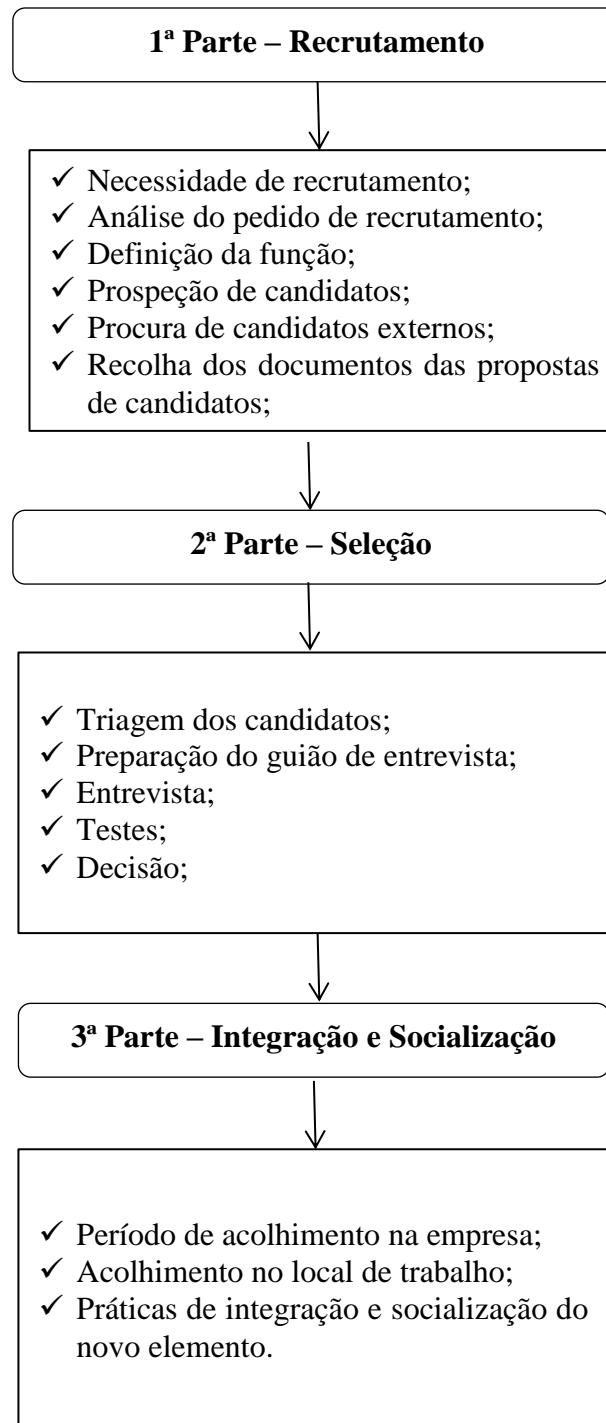


Tabela 2- Sinopse das Etapas do Recrutamento  
Adaptado de Peretti, J.M. 2011

Etapas do Recrutamento	Breve descrição de cada etapa
<b>Necessidade de recrutamento</b>	A manifestação da necessidade de recrutamento pode ter origem na saída, mudança de colaboradores ou então na abertura de um novo posto de trabalho. Neste sentido, o responsável hierárquico direto rediz uma ficha de pedido, submetendo-a à sua hierarquia e transmitindo-a ao serviço responsável pelo recrutamento.
<b>Análise do recrutamento</b>	O responsável pelo RH procede à análise da ficha do pedido, sendo solicitado informações ao nível da qualificação, remuneração, data e duração da necessidade. Procede-se ao diagnóstico do pedido, verificando as soluções de melhoria da produtividade foram analisadas antes de recorrer ao aumento ou manutenção dos colaboradores, sendo esta tarefa realizada pelo serviço de pessoal. Esta análise tem ainda uma reflexão das inúmeras dimensões do posto de trabalho, fazendo uma análise funcional ao nível do conhecimento, formação e experiência necessária, permitindo apreender os resultados da análise psicológica e psicossociológica, ou seja, ter a perceção do meio envolvente do posto de trabalho e das variáveis circunstanciais.
<b>Definição da função</b>	A definição da função permite definir a necessidade e os critérios de recrutamento, sendo também necessária na apresentação da função aos candidatos e para a integração do indivíduo que for selecionado. Esta tem a necessidade de ser elaborada o mais próximo possível da realidade, assim diminui-se o risco de insatisfação no momento da interação e a percentagem de insucesso.
<b>Prospecção de candidatos</b>	Normalmente a prospecção de candidatos é realizada antes da procura de candidatos externo, isto porque, dá-se prioridade aos colaboradores da empresa, permitido assim proceder com as políticas de promoção interna. O recrutamento interno é desenvolvido da mesma forma que o externo, ou seja, os candidatos internos passam pelas mesma etapas de processo de recrutamento e caso seja necessário é-lhes aplicado os mesmos testes que os candidatos externos.
<b>Procura de candidatos externos</b>	Métodos de recrutamento mais utilizados consistem nas relações pessoais ou profissionais, candidaturas espontâneas, anúncios em jornais nacionais e regionais ou em revistas da especialidade, no gabinete de recrutamento, escolas ou universidades, ou seja, procura do candidato em associações de antigos alunos, entre outros.
<b>Recolha de documentos do candidato</b>	Após o prazo de entregas das candidaturas, internas e/ou externas, o responsável pelo recrutamento recolhem a documentação, ou seja, ficha de inscrição, carta de motivação, CV e outros documentos que os candidatos julguem importantes e prepara-se para o processo de seleção.

Tabela 3 - Sinopse das Etapas da Seleção  
Adaptado de Peretti, J.M. 2011

Etapas de Seleção	Breve descrição de cada etapa
<b>Triagem dos candidatos</b>	<p>Inicia-se o processo de seleção com a análise das cartas de candidatura e depois a análise dos CV. Este momento é o primeiro confronto do responsável pelo processo com as características apresentadas com as exigências da função.</p> <p>A importância do fator da fotografia no CV é considerada com indispensável, segundo os gabinetes de seleção.</p>
<b>Preparação do questionário adequado à função</b>	<p>Com um questionário adequado para ser aplicado em entrevista vai ajudar a empresa a reunir toda a informação necessária para ajudar a uma conclusão e depois a uma decisão. Assim a empresa consegue reunir o máximo de elementos sobre o candidato.</p> <p>O questionário consiste na identificação dos dados pessoais do candidato, habilitações necessárias, formações complementares, experiência profissional, os locais onde trabalhou ou estágios de experiência profissional, idiomas que domina, foco no(s) último(s) lugar(es) ocupado(s) e saber quais são os objetivos profissionais que o candidato ambiciona.</p>
<b>Entrevista</b>	<p>A entrevista é o meio de avaliação mais conhecido, tem como objetivo de informar o candidato sobre a empresa, o posto de trabalho e as suas características e permite ao candidato falar sobre si para que possa dar mais informação do seu passado profissional e as suas aspirações futuras. A condução da entrevista é feita em três fases, primeira é o acolhimento do candidato, depois vem a procura da informação e por fim a apresentação do posto de trabalho ao candidato.</p>
<b>Testes</b>	<p>Os candidatos são submetidos a testes porque assim identifica-se eventuais pontos considerados para empresa fracas que possam constituir contra indicação para o posto de trabalho. Desta forma classifica-se as atitudes dos candidatos permitindo escolher e adequar os perfis dos candidatos ao perfil do posto de trabalho.</p> <p>Estes testes podem ser teste de aptidão, de personalidade e provas situacionais.</p>
<b>Decisão</b>	<p>A decisão é baseada nos métodos de seleção, ou seja, verificação dos elementos e das referências do CV, comparação dos questionários, das entrevistas, dos resultados dos testes, reuniões de grupos de candidatos, exercícios de simulação com júri e dos contatos do último emprego.</p>



Tabela 4 - Sinopse das Características de Outros Sistemas de Gestão  
Adaptado de Ramos Pires, A. (2012), tabela elaborada pela própria

Definição	Política	Normas	Objetivos
<p>Esta norma estabelece requisitos para três componentes do desempenho ambiental, a inscrever na política, o compromisso de cumprir a legislação e regulamentação aplicável, melhoria contínua e a prevenção da população.</p>	<p>Esta política ambiental é documentada, divulgada internamente e está disponível para o público. Ao nível interno, destina-se aos colaboradores e fornece orientações aos diversos setores da empresa, para o efeito esclarece para poder entendida e seguida. Ao nível externo, destina-se a estabelecer a base de entendimento entre a empresa e as outras partes interessadas</p>	<p>NP EN ISO 14001</p>	<p>A proteção ambiental e a prevenção da poluição são preocupações atuais para qualquer organização. A intensificação da discussão pública destas matérias, bem como do acervo legal nacional e comunitário aplicável à gestão ambiental, reforça a necessidade da implementação de sistemas de gestão Ambiental.</p>
<p>A organização estabelece e mantém um SGSST de acordo com os requisitos a seguir, baseia-se em nos seguintes princípios, sendo a melhoria do desempenho ao nível da segurança e saúde do trabalho; a segunda está relacionada com a melhoria contínua ao nível da eficácia. A empresa tem uma atenção especial quando faz a adequação com eficácia na media em que integra este sistema com os restantes subsistemas de gestão global; a adoção de medidas adequadas às características da empresa e da natureza das suas atividades; equilibrar as soluções técnicas encontradas para controlar os riscos com a legislação, políticas e custos associados e haver uma revisão periódica do sistema.</p>	<p>É entendida como o conjunto das grandes linhas de orientação estabelecidas pela direção de topo da empresa para todos os processos e atividades com impacto na segurança e saúde do trabalho.</p> <p>Esta política obriga o compromisso da gestão de topo, em cumprir com a legislação, regulamentação e outros requisitos aplicáveis à empresa, bem como o seu empenhamento na melhoria contínua e na prevenção dos incidentes e danos para a saúde.</p>	<p>BS OHSAS 18001</p>	<p>Os objetivos fundamentais destas normas são: Minimização do risco para colaboradores e outras partes interessadas; Melhoria do desempenho da organização; Fator de suporte e consolidação de uma imagem de responsabilidade social da organização.</p>
<p>Compreende ações voluntárias das organizações, tendo em vista a criação e maximização dos seus impactos positivos, bem como a redução ou eliminação dos negativos.</p>	<p>Tem como política a função social do desenvolvimento, uma vez que empenha-se para crescer, melhorar o desempenho ou satisfazer melhor os colaboradores. Tendo como dimensão dos conceitos e das práticas associadas, a gestão ética e <i>corporate governance</i>.</p>	<p>NP EN ISO 9001 (e NP EN ISO 14001, este também faz parte da Qualidade, SST)</p>	<p>Necessita demonstrar a sua aptidão para, de forma consistente, proporcionar produtos e/ou serviços que vão ao encontro dos requisitos do cliente e regulamentares aplicáveis. Visa também aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do cliente, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e para garantir a conformidade com os requisitos do cliente e regulamentares aplicáveis. Esta baseia-se em oito princípios de gestão da qualidade: Focalização no Cliente; Liderança; Envolvimento das pessoas; Abordagem por processos; Abordagem à gestão através de um Sistema (SGQ); Melhoria contínua; Abordagem à tomada de decisões baseada em factos; Relações mutuamente benéficas com fornecedores.</p>
		<p>ISO 26000</p>	<p>Não serve para a certificação, no entanto pretende criar uma perspetiva comum de princípios e prática de RS e bem-estar, facilitando o entendimento alargado sobre estes temas. É um fator de sustentabilidade, pois cria emprego, gera riqueza, paga impostos e outros requisitos legais e alarga o acesso a outras necessidades, as organizações podem assumir uma atitude proactiva de intervenção complementar à atividade diretamente económica.</p>
		<p>SA 8000</p>	<p>Estabelece um conjunto de requisitos para um sistema de gestão de RS. Pode ser utilizada para efeitos de avaliação externa. Esta norma baseia-se nas convenções da OIT e em outras convenções e declarações das Nações Unidas e nos sistemas de gestão ISO, limitando-se à justiça social relacionada com os direitos e condições de trabalho.</p>

# Apêndice

## **Apêndice B – Documentos relacionados com o Capítulo II**

Apêndice 5 – Tabela 5: Descrição de Acontecimentos Históricos da SCML

Tabela 5- Descrição de acontecimentos históricos da SCML

<i>Data</i>	<i>Acontecimentos</i>	<i>Descrição</i>
1471	Fundação do Hospital da Nossa Senhora dos Pobres	Este hospital, também conhecido por Hospital da Misericórdia, foi criado para receber os soldados doentes ou feridos durante as expedições a África, especialmente, os de Tânger.
1568	Primeira referência da Misericórdia de Loulé	Neste documento, D. Sebastião autoriza a Casa da Misericórdia a receber o legado instituído por D. Diogo Alves Telles, falecido em Goa, cuja herança deveria ser investida em bens de raiz. Assim concluiu-se, que este ano está relacionado com a fundação da Irmandade.
1570	Fusão do Hospital da Nossa Senhora dos Pobres com a Santa Casa	Conforme orientação seguida desde 1564 e segundo os moldes da administração do Hospital Real de Todos os Santos, criado por D. João II, que por essa época passou a ser dirigido pelo Provedor da Misericórdia de Lisboa.
1683	Separação da Administração da Santa Casa e do Hospital	Isto aconteceu por ordem do príncipe D. Pedro II. A direção do Hospital foi entregue ao padre João de Aguiar Ribeiro uma vez que vinha de uma família nobre, poderia ter capacidades de administração.
1784	Hospital foi melhorado	Os frades Agostinhos melhoraram o hospital, construindo novas instalações para os tratamentos dos doentes.
1820	A Misericórdia volta a ser administradora do Hospital	Por ordem do presidente da Junta de Melhoramento das Obras Religiosas, cargo exercido pelo Bispo de Elvas, D. José Maria da Cunha de Azevedo Coutinho, voltou à Misericórdia a ser administradora do Hospital.
Entre 1948 e 1960	Alterações profundas na estrutura do edifício do Hospital	Ao longo do tempo, foram construídos edifícios modernos no local da primitiva Casa da Irmandade da Misericórdia e feitas alterações na estrutura do edifício do Hospital.
26 de Março de 1976	Dissolvida a mesa administrativa da SCM	Neste momento, passa o funcionamento do hospital a ser assegurado pela Comissão Administrativa.
6 de Maio de 1976	Tomada de posse do Hospital	A Comissão Administrativa tomou posse do Hospital
1977	Oficializa-se os Hospitais da Misericórdia	Neste momento, o hospital de Loulé, estando a funcionar e sendo considerado um dos bons hospitais ao Sul do Tejo, foi integrado no Serviço Nacional de Saúde, mediante o pagamento de uma renda mensal à

		Misericórdia. Com a obrigação do Governo, de fazer todas as obras de conservação e beneficiação do edifício a fim de ser restituído a Misericórdia em perfeito estado de utilização.
<i>17 de Janeiro de 1978</i>	Nomeação de uma Comissão Administrativa	Com a dissolução da Mesa Administrativa em 1976, não havia ninguém que legitimamente pudesse receber o legado deixado à Misericórdia pelo benemérito José da Costa Guerreiro
<i>Finais de 1981</i>	Cria-se a valência do Centro de dia e de apoio domiciliário	Nesta altura a SCML não tinha o hospital a seu cargo e teve a necessidade de ampliar as suas respostas sociais. Em janeiro de 1982, a SCML tinha um acordo de cooperação para 60 clientes.
<i>1988</i>	Local de construção	Aproveitou-se o espaço de um Lagar de azeite que possuía na rua de São Paulo legado por um beneficiário, permutando com a Câmara Municipal um lote de terreno na Expansão Nordeste de maior dimensão situado num lugar mais central da cidade.

# Apêndice

## Apêndice C – Documentos relacionados com o Capítulo III

Apêndice 6 – Tabela 6: Identificação das Tarefas de Estágio

Apêndice 7 – Tabela 7: Conclusão do Processo de Seleção para a Função Trabalhadora Auxiliar

Apêndice 8 – Tabela 8: Método de Análise de Funções

Apêndice 9 – Manual de Funções

Apêndice 10 – Anúncio para o Recrutamento de Técnico de Enfermagem

Apêndice 11 – Anúncio para o Recrutamento de Trabalhadora Auxiliar

Apêndice 12 – Exercícios Práticos

Apêndice 13 – Sugestão de Guião de Triagem

Apêndice 14 – Sugestão de Guião de Grupo

Apêndice 15 – Sugestão de Guião de Seleção

Apêndice 16 – Sugestão de Manual de Acolhimento do Colaborador

Apêndice 17 – Ética e Responsabilidade Social

Apêndice 18 – Questionário de Satisfação dos Colaboradores

Apêndice 19 – Questionário de Diagnóstico das Necessidades de Formação

Apêndice 20 – Sugestão de Formação

Apêndice 21 – Sugestão de Melhoria do Organograma

Tabela 6- Identificação das Tarefas de Estágio

Meses	Jlh	Agost	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev
<b>Fases</b>	<b>1ª. Período de Adaptação</b>		<b>2ª. Atração, Manutenção e Desenvolvimento de Pessoal</b>				<b>3ª. Funções Administrativas</b>	
<b>Atividades apresentadas no Plano de Estágio que foram realizadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecer a Instituição “Santa Casa da Misericórdia de Loulé”;</li> <li>-Recolher informação sobre o Concelho e Instituição</li> </ul>		<p><u>Recrutamento &amp; Seleção/Atração de Pessoal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar o Processo de Recrutamento e Seleção, discutindo e apresentando sugestões de melhoria relativos ao processo de recrutamento;</li> <li>- Elaborar um exercício prático para implementar na entrevista de recrutamento;</li> <li>- Observar Entrevistas de Emprego;</li> </ul> <p><u>Manutenção e Desenvolvimento de Pessoal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar nas reuniões do grupo SGQ (Sistema de Gestão de qualidade);</li> <li>- Participar no plano anual de Formação, fazendo a leitura do plano anual de formação para 2013 (Analisar os Dossiers Técnico pedagógicos e Acompanhar a planificação de uma ação de formação interna)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participar na Gestão do Controlo de Assiduidades (Leitura do Manual do Programa de Gestão do Controlo de Assiduidades Participação na recolha e processamento de informação semanal do programa de Controlo de Assiduidades (Innux Time)).</li> <li>- Apoiar ao Processamento Salarial (Adquirir conhecimentos relativos ao Processamento Salarial, fazendo a leitura e análise de Código de Trabalho e Laboral e Acompanhar a elaboração do Processamento Salarial).</li> </ul>	
<b>Atividades sugeridas que não foram propostas no Plano de Estágio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa sobre a Misericórdia, IPSS e sua gestão; Envelhecimento;</li> <li>- Conhecer (saber o nome e responsabilidades de cada colaborador) e instalações; Receber os documentos necessários de RH da Instituição;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Guiões para aplicar em entrevista (Seleção e de grupo);</li> <li>- Exercício Prático para fazer na entrevista                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Acolhimento;</li> <li>- Manual de Funções;</li> <li>- Anúncios;</li> </ul> </li> <li>- Formação: Sugestão de formações, como (praticar animação verba enquanto procede outas tarefas, formação inicial para os estagiários e voluntários e em cuidados de saúde com as colaboradoras do Apoio Domiciliário) e documento relacionado com o diagnostico de necessidade de formação.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionário de satisfação;</li> <li>-Sugestão de organograma;</li> <li>- Documento de partilha de informação sobre ética e responsabilidade social</li> <li>- Caraterização dos programas de processamento salarial e controlo de assiduidade;</li> <li>- Caraterização dos incentivos e apoios a emprego;</li> </ul>	

Tabela 7: Conclusão do Processo de Seleção para a Função Trabalhadora Auxiliar

<b>Conclusões do Processo de Seleção para a função Auxiliar de Lar</b>						
<b>Candidatas</b>	<b>Dia da 1ª entrevista</b>	<b>Dia da 2ª entrevista</b>	<b>Dia da 3ª entrevista</b>	<b>Data prevista para iniciar o CT</b>	<b>Posto de trabalho</b>	<b>Tipo de contrato de trabalho</b>
<b>1</b>	14 de Outubro de 2013	Não foi necessário	13 de Novembro de 2013	2 de Dezembro de 2013	5º Piso - 1 pax	Candidatura Estimulo 2013 – Centro de Emprego
<b>2</b>		Não foi necessário		18 de Dezembro de 2013	4º Piso - 1 pax	Estagio Emprego – Centro de Emprego
<b>3</b>	15 de Outubro de 2013	Não foi necessário		2 de Dezembro de 2013	2º Piso – 1 pax	Contrato de Trabalho a Termo Certo
<b>4</b>		Não foi necessário		2 de Dezembro de 2013	1º Piso – 1 pax	Contrato de Trabalho a Termo Certo
<b>5</b>	12 de Dezembro de 2013	Não foi necessário	12 de Dezembro de 2013	13 de Dezembro de 2013	3º/4º Piso (para fazer as ferias das colaboradoras destes pisos) – 1 pax	Estagio Emprego – Centro de Emprego
<b>6 e 7</b>	14 de Dezembro de 2013	Não foi necessário	16 de Dezembro de 2013	1 de Janeiro de 2014	Criação de equipa de SAD – 2 pax	Estagio Emprego – Centro de Emprego

Tabela 8 – Método de Análise de Função

Fonte: Adaptado do Manual de Análise de Trabalho, Monteiro e Neto (2011)

<b>Método de Análise de Funções</b>			
<b>Nome do colaborador:</b>		<b>Data:</b>	
<b>Função:</b>			
<b>Departamento:</b>		<b>Setor:</b>	
<b>Perguntas:</b>		<b>Respostas:</b>	
<b>O que faz o trabalhador?</b>	Conhecer a atividade		
	Ordenar as tarefas por ordem de importância		
	Ter em atenção os objetivos do trabalhador		
<b>Como faz?</b>	Meios (Maquinas, Materiais, Instrumentos, Ferramentas)		
	Métodos (Normas, Formulas, Instruções)		
<b>Porque faz? Ou Para que faz?</b>	Referir a finalidade da tarefa (missão)		
<b>Quando faz?</b>	Saber o tempo que precisa em cada tarefa		
	Saber qual é o momento que faz essa tarefa		
<b>O que exige o trabalho?</b>	Saber as características necessárias para um bom desempenho da função	<u>Caraterísticas</u>	<u>Grau de dificuldade</u>



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

2013/2014

# Manual de Funções

---

Santa Casa da Misericórdia de Loulé



Disciplina: Estágio Curricular

Orientador: Diogo Granadas

Estagiária: Verónica Sofia Luz Viegas N°35828

Loulé, 29 de Maio de 2014

## Índice

Introdução	3
História da SCML	4
Pressuposto da Descrição e Análise de Funções	5
Enquadramento da Estrutura Organizacional	6
Organigrama	6
Identificação das Categorias	6
Responsabilidades/Funções Profissionais	7
Perfil Psicoprofissional	7
Superiores Hierárquicos	8
Políticas de Substituição	8
Descritivo de Funções:	9
Serviço Técnico:	9
Contabilidade	9
Educador Social	14
Enfermeiro	20
Informático	42
Psicólogo	51
Recursos Humanos	58
Serviços de Ação Direta:	69
Ajudante de Ação Direta	69
Administrativos	76
Auxiliar de Serviços Gerais	82
Economato	89
Encarregado Geral	95
Estagiário	104
Receção	107
Serviço de Cozinha	118
Serviço de Lavandaria/Rouparia	131
Voluntários	143

## **Introdução**

A finalidade do Manual de Funções passa por descrever minuciosamente as funções, responsabilidades e autoridade dos Colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Loulé.

O Manual cumpre os requisitos da norma NP EN ISO 9000:2005 e NP EN ISO 9001: 2008, ISS-SAD 2005 e o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) – adaptados ao Manual da Qualidade, aplicando-se às respostas sociais da Estrutura Residencial, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Apoio Domiciliário Integrado e Cantina Social, desenvolvidas pela Instituição.

O presente documento celebra o compromisso da Direção, em específico, e de todos os Colaboradores, de modo geral, cumprindo os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e consequentemente exigindo uma melhoria contínua da mesma, pelo que, é o documento com que se rege, quer para uso interno, quer nas ligações da Instituição com os Clientes de 3ª e 4ª Idade, Familiares, Parceiros, Fornecedores e outros.

A Direção deverá assegurar o estabelecimento e implementação dos Processos, para a Gestão da Qualidade, e a sua divulgação e consciencialização junto dos Clientes de 3ª e 4ª Idade e dos seus Familiares. Neste sentido, o Gestor da Qualidade deverá ser responsável por cumprir e fazer cumprir o disposto no Sistema de Gestão da Qualidade.

## História da SCML

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé (SCML) é uma associação de fiéis, constituída na ordem jurídica canónica, com o objetivo de satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico da doutrina, moral e cristãs. Adquiriu personalidade jurídica civil e está reconhecida como Instituição Privada de Solidariedade Social, sendo membro fundador da União das Misericórdias Portuguesas.

Ao longo de séculos a Instituição foi passando por várias remodelações e reformas no sentido de se adequar às necessidades sentidas pela população. Assim sendo, em 1982, a Misericórdia amplia as suas Respostas Sociais, bem como as suas Instalações.

Atualmente fazem parte da Santa Casa da Misericórdia as seguintes respostas sociais: o Lar, um equipamento de alojamento coletivo e permanente, que tem como objetivo garantir aos idosos que acolhe uma vida confortável, respeitando e assegurando a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária. O Serviço de Centro de Dia, que contribui para a manutenção da pessoa no seu meio familiar, proporcionando durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais a pessoas afetadas por diferentes graus de dependência. O Serviço de Apoio Domiciliário, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias que por um motivo de doença, deficiência, ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária.

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado é um serviço que se concretiza através de um conjunto de ações e cuidados pluridisciplinares, flexíveis, abrangentes, acessíveis e articulados, de apoio social e de saúde a prestar no domicílio. É um serviço prestado em articulação com o Centro de Saúde local.

No seguimento destes serviços e sempre atentos às necessidades da população, em 2008, após ininterruptas tentativas de implementação, o projeto de recuperação e ampliação do hospital da Misericórdia de Loulé torna-se uma realidade. A sua atividade inicia em Abril de 2011, com a Unidade de Serviços Paliativos e uma Unidade de Cuidados Continuados, mais uma das respostas sociais desta Misericórdia.

Nunca esquecendo o compromisso de melhorar o bem-estar da comunidade, prioritariamente dos mais desfavorecidos e fragilizados, em Agosto de 2012, surge a mais recente resposta desta Instituição, a Cantina Social, que procura garantir que todas as pessoas que se encontram a passar por dificuldades possam ter acesso a uma refeição completa.

A Instituição SCML desenvolve assim a sua atividade predominantemente na área da 3.<sup>a</sup> idade, dando apoio diariamente a cerca de 300 utentes, através das suas respostas sociais, dispondo para o

efeito de mais de 100 funcionários que asseguram o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados.

### **Pressuposto da Descrição e Análise de Funções:**

A criação do perfil da função é a representação documental das atitudes, comportamentos e conhecimentos técnico-profissionais que o titular da função deverá ter para que a mesma seja desempenhada com sucesso. Quando se fala em Análise Funcional deve-se partir do pressuposto que a função em questão está a ser exercida de forma estável e continuada, durante um apreciável período de tempo, tido como suficiente para lhe traçar os contornos com exatidão e rigor.

Há ainda um conjunto de regras práticas que se destinam a evitar que a análise funcional seja distorcida por fatores ligados à visão que os titulares têm do seu próprio cargo. A primeira tem a ver com o facto de, independentemente do âmbito de análise pretendido, deverem ser sempre analisadas em conjunto todas as funções que reportam a um mesmo gestor.

Com isto pretende-se evitar que o titular de uma ou várias dessas funções se tentem apropriar das tarefas mais nobres ou com maior importância que, eventualmente, podem estar repartidas entre as várias funções, ou mesmo serem reivindicadas por mais que uma função.

Isto permite que o resultado do exercício seja equilibrado e retrate fielmente a realidade.

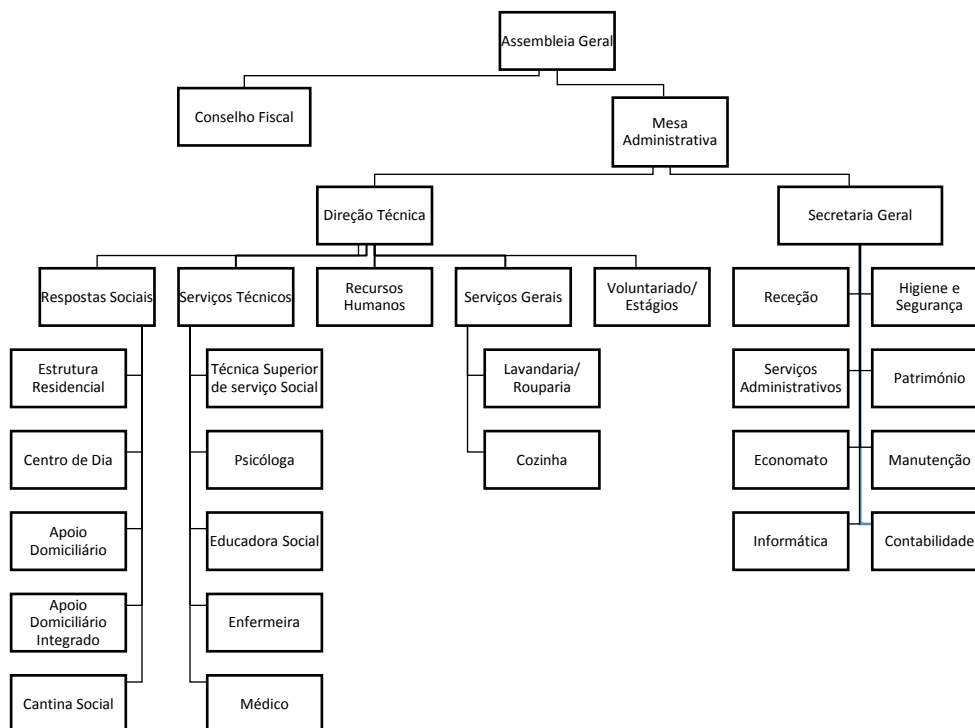
A segunda regra é que o resultado da análise deve ser sempre validado pelo superior hierárquico correspondente a essa função. Esta validação permite identificar e corrigir eventuais imprecisões, sobretudo no campo da autonomia e responsabilidade do titular da função.

A análise funcional deve partir da descrição das principais tarefas e responsabilidades do titular e da alocação de um peso relativo a cada uma delas, quer em termos de tempo despendido na sua execução, quer da sua complexidade e impacto nos resultados da atividade.

Atualmente é aceite dizer-se que o exercício uma função é dinâmico, ou seja, podem haver alterações no seu conteúdo ao longo do tempo, pelo que a descrição e análise de funções não é um documento definitivo, mas sim um documento "vivo" que deverá ser atualizado, revisto e ajustado periodicamente, de forma a corresponder às alterações normais do conteúdo funcional, sobretudo se tais alterações representarem um enriquecimento funcional. Esta revisão periódica vai permitir atualizar os objetivos fixados ao titular da função, e também que estes se reflitam na avaliação do seu desempenho.

## Enquadramento da Estrutura Organizacional

### Organigrama



### Identificação das Categorias

Neste sentido, identifica-se a categoria de cada grupo profissional dos colaboradores, em consonância com a função que exercem na Instituição: Direção (Provedor, Vice-Provedor, Secretário, Tesoureiro e Vogais); Diretor Técnico; Secretária-Geral; Gestor da Qualidade; Responsável Social (Estrutura Residencial – Lar, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Apoio Domiciliário Integrado e Cantina Social); Serviço Técnico (Animador, Sociocultural, Contabilidade, Educador Social, Enfermeiro, Informático, Médico, Património, Psicólogo, Técnico (TOC) e Recursos Humanos) e Serviços de Ação Direta (AAD, Trabalhadora de Serviços Gerais II, Lavandaria/Rouparia/Costura, Cozinheira, Ajudante de Cozinha, Administrativos, Economato, Receção, Estagiário e Voluntários).

No entanto só se aprofundará, neste descritivo de funções, as seguintes serviços técnico: contabilidade, educador social, enfermeiro, informático, psicólogo, técnico de recursos humanos, serviços de ação direta: ajudante de ação direta, administrativos, auxiliar de serviços gerais, economato, estagiário, serviço de lavandaria/rouparia, receção, serviço de cozinha, voluntários. Sendo estas, as funções base da SCML, ou seja, que assume o desenvolvimento adequação dos perfis profissionais às funções a desempenhar, de acordo com as necessidades e prioridades de toda a estrutura e serviço da Misericórdia de Loulé.

## **Responsabilidades/Funções Profissionais**

Descrevem-se as responsabilidades e atividades de cada função profissional, no sentido de todos se pautarem por atingir a excelência no seu trabalho e assegurarem um serviço coordenado e harmonioso, sendo apontadas, desde já, como responsabilidades transversais a todos os Colaboradores:

- Garantir o sigilo profissional, quer para com os membros da Direção, quer de uns para com os outros e sobretudo para com os Clientes, não revelando jamais dados pessoais e confidenciais;
- Cumprir o Regulamento Interno.
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Assumir qualquer responsabilidade que lhe seja pedida, mesmo não estando referenciada no perfil das suas competências, desde que não ponha em perigo a sua integridade física;
- Respeitar os aspetos éticos e deontológicos da profissão;
- Ser assíduo e pontual;
- Colaborar para a unidade e a boa imagem da Instituição e dos serviços, tendo um grande sentido de pertença;
- Informar a Direção de qualquer alteração dos dados pessoais, a constar no processo individual;
- Ajudar a resolver, com bom senso, tolerância e compreensão, os problemas que surjam na Instituição;
- Zelar pela conservação e boa utilização das instalações e equipamentos;
- Exercer as demais competências que lhe estão legalmente outorgadas.

## **Perfil Psicoprofissional**

### Competências Técnicas:

Aprende-se por competências técnicas, as habilitações académicas e/ou profissionais necessárias, que cada colaborador deve ter para exercer o respetiva função na Instituição, a experiência profissional comprovada com boas referências e a atualização de competências.

### Competências Transversais:

A par da qualificação académica, experiência profissional e atualização das competências, as qualidades e valores de cada profissional, são exigências fundamentais para exercer determinada função nesta Instituição. Aqui se apontam as competências transversais para todos os colaboradores da Instituição:

Capacidade de Relacionamento Interpessoal;	Bom Comunicador;
Responsabilidade;	Humildade;
Dedicação;	Flexibilidade;
Iniciativa;	Autonomia;
Organização;	Exigência;
Auto Motivação;	Trabalho em Equipa;
Resiliência Laboral e Pessoal;	Orientação para o Cliente;
Orientação para o Trabalho;	Disponibilidade de horários (diária e semanal).

### **Superiores Hierárquicos**

O superior hierárquico é o grupo profissional de quem está diretamente dependente cada Colaborador

### **Políticas de Substituição**

Trata-se de identificar o profissional responsável e habilitado a substituir cada colaborador da Instituição

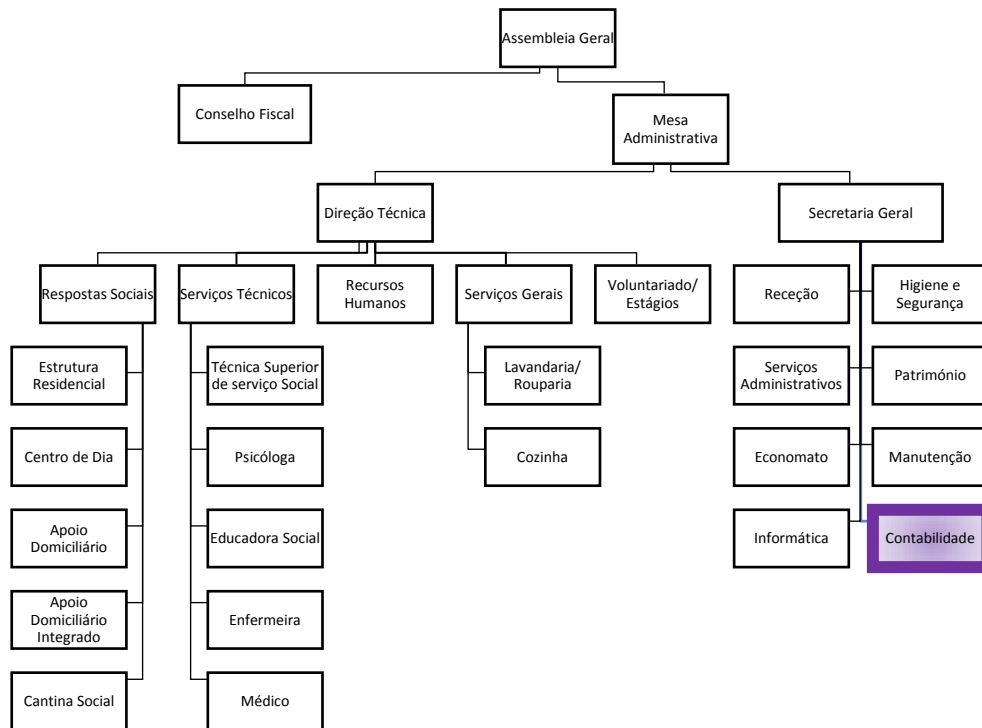


## Descritivo de Funções:

### Serviço Técnico:

Designação da Função:	Técnico de Contabilidade
Setor:	Contabilidade
Superior Hierárquico:	Secretaria Geral
Missão:	Procede à correta contabilização de custos e proveitos. Zelar pelo bem-estar financeiro da Instituição.

### Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	Licenciatura em Gestão de Empresas (obrigatório) Mestrado em Finanças (preferencial)
	Formação específica para a função	Formação em Contabilidade
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	2 Anos
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Outros Conhecimentos	Contabilidade Analítica e Gestão Operações.
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; visão saudável (não pode ser daltónico); capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Tratamento contabilístico de faturas provenientes de fornecedores;	
	2. Tratamento contabilístico de mensalidades de clientes das diversas Resposta Sociais;	57% =
	3. Tratamento contabilístico de cotas dos “Irmãos da Misericórdia de Loulé”;	91h e 12m por mês
Regulares	4. Emissão mapas de controlo de gestão;	
	5. Emissão de mapas direcionado à Segurança Social e à Autoridade Tributária;	33% = 52h e 48m Por mês
Ocasionais		10% = 16h por mês
	6. Tratamento contabilístico do processamento salarial;	
	7. Emissão de mapas de encerramento de contas;	
	8. Assume tarefas afins.	

### Descrição das tarefas:

Permanentes	1. Tratamento contabilístico de faturas provenientes de fornecedores:
	1.1. Confere e contabiliza faturas de fornecedores;
	2. Tratamento contabilístico de mensalidades de clientes das diversas Resposta Sociais:
	2.1. Confere e contabiliza mensalidades de clientes da Resposta Social Lar;
	2.2. Confere e contabiliza mensalidades de clientes da Resposta Social Centro de Dia;
	2.3. Confere e contabiliza mensalidades de clientes da Resposta Social Apoio Domiciliário e Serviço de Apoio Domiciliário Integrado;
	3. Tratamento contabilístico de cotas dos “Irmãos da Misericórdia de Loulé”:
	3.1. Confere e contabiliza cotas;

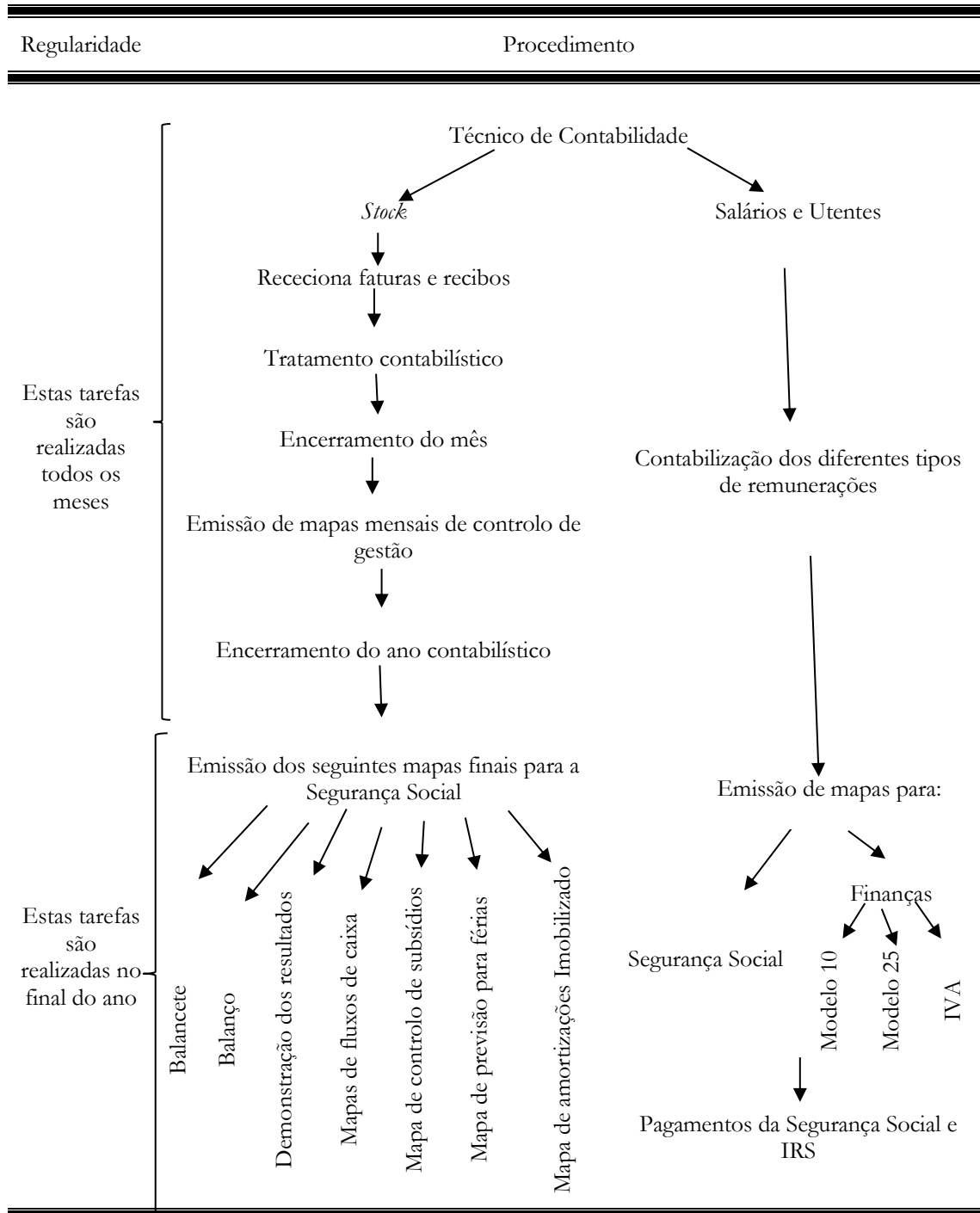
Regulares

4. Emissão mapas de controlo de gestão:
  - 4.1. Emite mapa de controlo de custos;
  - 4.2. Emite mapa de controlo de proveitos;
  - 4.3. Procede à emissão balancete mensal;
5. Emissão de mapas direcionado à Segurança Social e à Autoridade Tributária:
  - 5.1. O mapa que é direcionada para a Segurança Social é:
    - 5.1.1. Mapa de Taxa Social Única;
  - 5.2. Os mapas que são direcionados para a Autoridade Tributária:
    - 5.2.1. Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS)
    - 5.2.2. Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC);
    - 5.2.3. Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);
    - 5.2.4. Mapa ficheiro SAFT (Mapa de Mensalidades de Clientes)

Ocasionais

6. Tratamento contabilístico do processamento salarial:
  - 6.1. Tratamento contabilístico de encargos com remunerações;
  - 6.2. Tratamento contabilístico dos diversos tipos de remunerações;
7. Emissão de mapas de encerramento de contas:
  - 7.1. Balanço;
  - 7.2. Demonstração de resultados:
    - 7.2.1. Por funções;
    - 7.2.2. Por naturezas;
  - 7.3. Demonstração de fluxos de caixa;
  - 7.4. Mapa de controlo de subsídios para investimento;
  - 7.5. Mapa de provisão para encargos com férias;
  - 7.6. Mapa de amortizações de imobilizado;
  - 7.7. Modelo 10;
  - 7.8. Modelo 25;
  - 7.9. Elaboração de anexo ao encerramento de contas;
  - 7.10. Certificação de contas por parte do revisor oficial de contas.
8. Assume tarefas afins:
  - 8.1. Sempre que for necessário, as auxiliares de lavandaria deveram estar preparadas para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

Fluxograma do Procedimento do Técnico de Contabilidade:



## Descritivo de Funções:

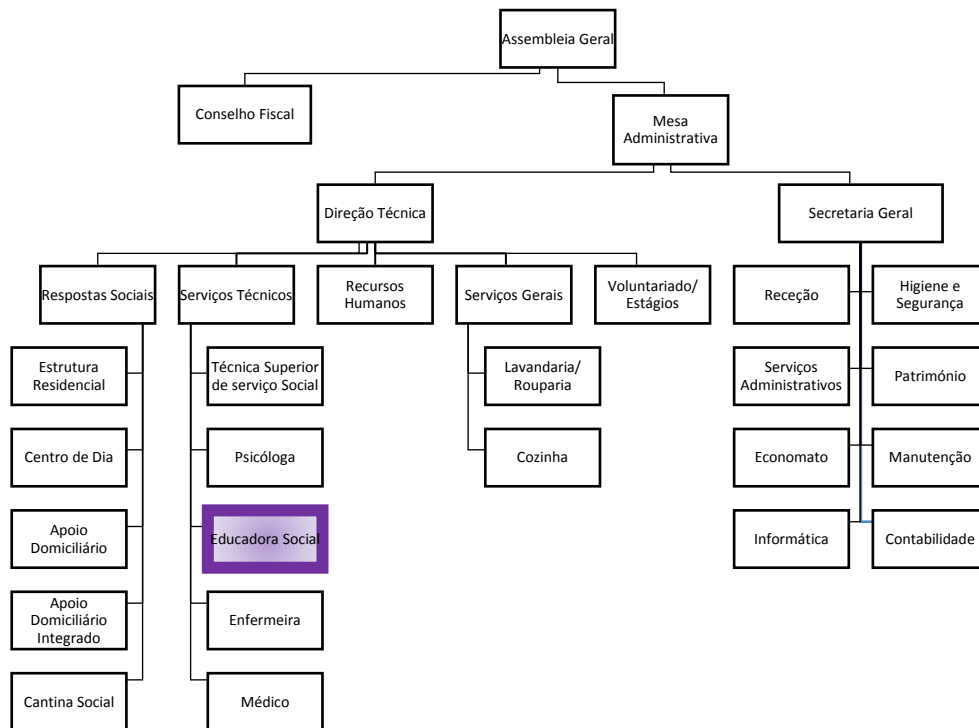
### Serviço Técnico:

Designação da Função:	Educador Social
Setor:	Serviços Técnicos
Superior Hierárquico:	Diretora Técnica

Missão:

Desenvolve o Plano Anual de Atividades da Instituição e Planos Individuais de Animação Sociocultural para os clientes. Participa na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente. Coordena e dinamiza as atividades psicossociais desenvolvidas pela Instituição. Desenvolver trabalhos na área da imagem e comunicação com o exterior.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	Licenciatura (obrigatório)
	Formação específica para a função	Licenciatura em Educador Social ou Licenciatura em Animação Sociocultural
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	Não se aplica
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Outros Conhecimentos	Gestão de conflitos, liderança, capacidade de comunicar e conhecimentos ao nível da 3ª idade
<b>Competências</b>	Específicas	Liderança; Decisão; Habilidade para administrar conflitos; Disciplina e respeito. Habilidade de comunicação. Tomar decisões observando diretrizes institucionais; Capacidade de agir sob pressão. Capacidade de negociação e mediação; Saber ser com os clientes e colegas; organização; gestão de tempo; respeito pela dignidade humana; pontualidade; simpatia; paciência;
	Pessoais	Capacidade de cooperação e trabalho em equipa, demonstrando ética nas relações interpessoais; Idoneidade; Disciplina; Autocontrolo; Maturidade e equilíbrio emocional; Empatia; Pro-atividade; Criatividade; Flexibilidade; Assertividade; Respeito; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

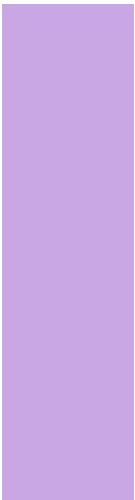
Permanentes	1. Presta apoio de carácter pedagógico, cultural, social e recreativo a indivíduos, grupos e comunidades abrangidos por equipamentos sociais, com vista à melhoria das condições de vida;	
	2. Colabora na prospeção, estudo e avaliação de planos de promoção social e comunitária, na identificação de necessidades de preenchimento de tempos livres e em estudos sobre a caracterização do meio social;	54% = 86h e 24m por mês
	3. Promove, desenvolver e/ou apoiar atividades de índole cultural, educativa e recreativa na ocupação de tempos livres da pessoas idosas;	
Regulares	4. Dinamiza e/ou apoia atividades de carácter formativo mediante a realização de cursos ou campanhas de educação sanitária e formação familiar;	
	5. Assegura, de acordo com as orientações definidas, a articulação entre os equipamentos sociais e as famílias e as outras instituições e serviços da comunidade, dinamizando e/ou participando em reuniões, programas de promoção ou outras ações desenvolvidas a nível comunitário;	46% = 73h e 36m Por mês
	6. Identifica problemas socioeducativas;	
	7. Concebe projetos de vida e de intervenção social adequados a cada situação;	
	8. Promove a intervenção socioeducativa guiada por padrões éticos contemporâneos;	
	9. Assume tarefas afins.	



## Descrição das tarefas:

**Permanentes**

1. Presta apoio de carácter pedagógico, cultural, social e recreativo a indivíduos, grupos e comunidades abrangidos por equipamentos sociais, com vista à melhoria das condições de vida:
  - 1.1. Planeia, organiza, coordena e fornece atividades relativas a artes e artesanato;
  - 1.2. Desenvolve atividades lúdicas, nomeadamente, materiais para vender na barraquinha das feiras realizadas na cidade de Loulé, jornal da SCML, visitas ao exterior, museus, passeios no parque, festas de convívio de dias festivos, entre outras;
  - 1.3. Planeia, organiza, coordena e efetua atividades do dia do colaborador da instituição vistas a lugares culturais, bem como realizar sonhos, ou seja, viagem de avião entre Faro e Porto, visitas a parques de diversão entre outros;
2. Colabora na prospeção, estudo e avalia os planos de promoção social e comunitária, na identificação de necessidades de preenchimento de tempos livres e em estudos sobre a caracterização do meio social:
  - 2.1. Avalia e encaminha mensalmente ao coordenador ou da equipa de referência relatório das atividades desenvolvidas;
  - 2.2. Participa em reuniões, capacitações, seminários e cursos;
  - 2.3. Atua como referência para as pessoas idosas participantes de projetos;
3. Promove, desenvolver e/ou apoiar atividades de índole cultural, educativa e recreativa na ocupação de tempos livres das pessoas idosas:
  - 3.1. Coopera na execução de outras atividades e/ou serviços determinados pela chefia imediata;
  - 3.2. Contribui na realização de atos e eventos do projeto;
  - 3.3. Promove e dinamiza tarefas de animação sociocultural:
    - 3.3.1. Promove a integração social;
    - 3.3.2. Organiza, coordena e/ou desenvolve atividades de animação;
    - 3.3.3. Promove o desenvolvimento sociocultural de grupos ou comunidades;
    - 3.3.4. Desenvolve atividades de carácter desportivas, cultural e educativas;
    - 3.3.5. Incentiva e estimula grupos ou comunidades para participarem no desenvolvimento do seu próprio meio;
    - 3.3.6. Transmite conhecimentos educativos e culturais;
    - 3.3.7. Dinamiza a população;

- 
- 3.3.8. Contribui para o desenvolvimento da cultura, ou seja, desenvolve atividades relacionadas com bordados, malas, cascóis, cerâmica, entre outros;
  - 3.3.9. Contribui para o desenvolvimento da capacidade de autonomia, criatividade e iniciativa de grupos ou comunidades;
  - 3.3.10. Facilita processos de comunicação individual e em grupo;
  - 3.3.11. Intervém, juntamente com outros profissionais, em grupos de risco, com comportamentos desviantes e junto de reclusos.
  - 3.3.12. Conhece, valoriza e sensibiliza a comunidade para o matrimónio natural e cultural;

4. Dinamiza e/ou apoia atividades de caráter formativo mediante a realização de cursos ou campanhas de educação sanitária e formação familiar:
  - 4.1. Procede ao planeamento, organização e concretização de *workshops*, palestras e fóruns direcionados à reflexão e promoção das temáticas das campanhas de educação sanitária e formação familiar;
  - 4.2. Produz, reproduz e processa fotografias, slides e jornais ao longo do ano civil apresentando as atividades desenvolvidas;
  - 4.3. Dinamiza e promove todas as atividades através da página do *facebook*, as que se concretizaram e as que se vão realizar.
5. Assegura, de acordo com as orientações definidas, a articulação entre os equipamentos sociais e as famílias e as outras instituições e serviços da comunidade, dinamizando e/ou participando em reuniões, programas de promoção ou outras ações desenvolvidas a nível comunitário:
  - 5.1. Promove atenção socio assistencial, realizar oficinas socioeducativas sob orientação do assistente social responsável pelas ações no território definido no projeto;
  - 5.2. Zela pelos equipamentos, ferramentas e materiais utilizados nas intervenções desenvolvidas dentro ou fora da instituição;
6. Identifica problemas socioeducativas:
  - 6.1. Organiza e facilita situações estruturadas de aprendizagem e de convívio social, explorando e desenvolvendo temas transversais e conteúdos programáticos do Serviço;
  - 6.2. Colabora para o processo de efetivação, execução e avaliação de plano de atendimento individual;
7. Concebe projetos de vida e de intervenção social adequados a cada situação:
  - 7.1. Desenvolve a oficina para o qual tenha sido selecionado com base nos objetivos e metodologia do projeto.
  - 7.2. Participa de atividades de planeamento, sistematização e avaliação do serviço, juntamente com o assistente social responsável por sua área de vocação e coordenação de projeto.
8. Promove a intervenção socioeducativa guiada por padrões éticos contemporâneos:
  - 8.1. Apresenta sugestões de intervenção socioeducativa regida pelos padrões éticos;
  - 8.2. Desenvolve atividades de intervenção conjuntamente com a equipa multidisciplinar;
  - 8.3. Procede ao controlo de todas as atividades realizadas no âmbito da intervenção socioeducativa;
  - 8.4. Efetua registos de todas as atividades realizadas na Instituição relacionadas com as intervenções socioeducativas;
9. Assume tarefas afins:
  - 9.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

### Serviço Técnico:

Designação da Função:

Enfermeiro

Setor:

Serviços Técnicos

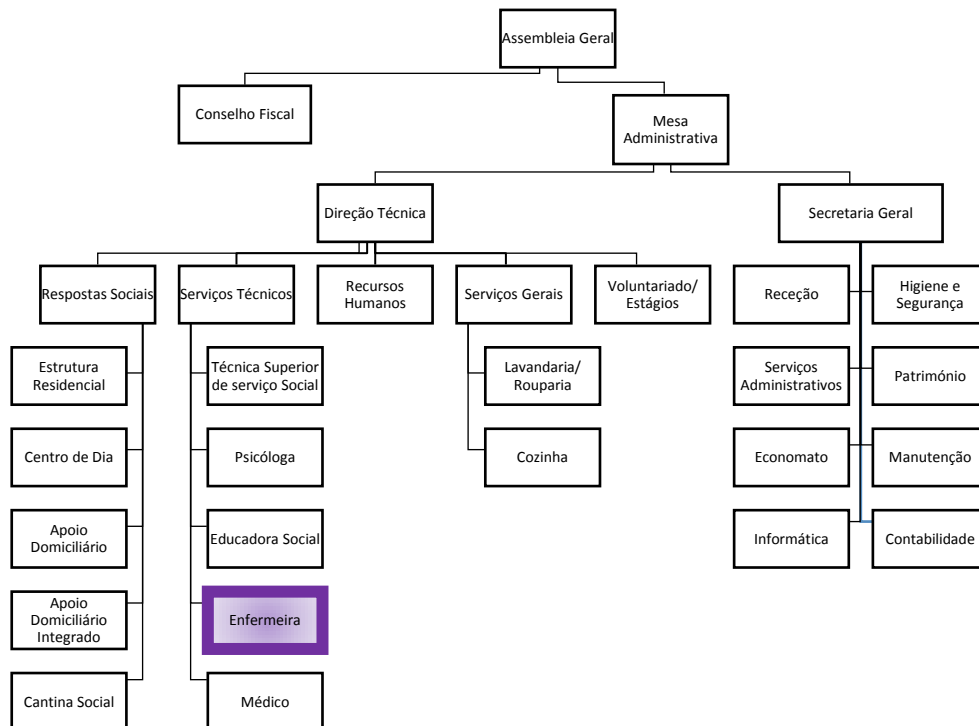
Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

Missão:

Procede aos cuidados de saúde de todos os indivíduos que colaboram ou/e que usufruem dos serviços prestados pela Instituição.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional:	Habilitações escolares	Licenciatura (obrigatório) Mestrado (preferencial)
	Formação específica para a função	Licenciatura em Enfermagem (obrigatório) Mestrado em Enfermagem de Saúde do Idoso e Geriatria (preferencial) Mestrado em Enfermagem
Experiência Profissional	Experiência Profissional	1 Anos
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Outros Conhecimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De saúde: as pessoas que trabalham com alimentos não podem sofrer de qualquer doença infectocontagiosa;</li> <li>▪ Enfermagem em: Cuidados Paliativos, Emergências, Ecologia e Saúde, Assistência à pessoa com alteração do sistema tegumentar e Saúde do Idoso;</li> <li>▪ Voluntariado em Instituições</li> </ul>
Competências	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes; saber comunicar (escrita, oral, escuta, exprimir-se, compreender, redigir e influenciar).
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; envolvimento; tolerância ao stress; ter aptidões sociais satisfatórias (exemplo: ser voluntario em instituições privadas e publicas, na área da enfermagem e/ou outras áreas, como animação, administrativas, etc; estágios não curriculares; desenvolve projetos relacionados com o voluntariado, entre outras); escuta ativa; saber delegar e controlar tarefas; ter sensibilidade; saber negociar; tenacidade; saber tomar decisões; ser corajoso; inspira confiança; ter boa apresentação; saber cooperar; ter necessidade de aprender e saber cruzar informação (social, técnico).
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Procedo ao acompanhamento diário dos clientes da Instituição;	
	2. Procedo às normas e procedimentos do sistema tegumentar diários dos clientes da Instituição;	
	3. Exerce a sua prática profissional de acordo com os quadros ético, deontológico e jurídico;	40%
	4. Garante a confidencialidade dos processos individuais dos clientes;	=
	5. Mantém atualizado sobre as novas técnicas de atuação;	64h
	6. Garante qualidade dos serviços prestados;	por mês
Regulares	7. Procedo às normas no processo do sistema gastrintestinal;	
	8. Procedo às normas, nomeadamente, no processo de resposta física dos clientes da Instituição;	
	9. Procedo à identificação, verificação e colocação dos medicamentos dos clientes da resposta social – lar no carrinho de arrumos e de transporte;	40%
	10. Procedo às tarefas administrativas, nomeadamente, que estão diretamente relacionadas com as tarefas de enfermagem;	=
	11. Procedo às técnicas de administração de medicamentos;	64h
	12. Gere a agenda das consultas semanais do médico da Instituição;	Por
	13. Garante a segurança e o bem-estar de todos os clientes e colaboradores da Instituição;	mês
	14. Delega e supervisiona tarefas;	
Ocasionais	15. Desenvolve ações de formação em prol de uma melhoria contínua nos serviços prestados pelas auxiliares e serviços gerais das respostas sociais, nomeadamente do lar e do centro de dia;	20%
	16. Contribui para a valorização profissional;	=
	17. Procedo à utilização do Processo de Enfermagem;	32h
	18. Procedo às normas no processo do sistema nervoso;	por
	19. Assume tarefas afins.	mês

## Descrição das tarefas:

Permanentes

1. Procede ao acompanhamento diário dos clientes da Instituição:
  - 1.1. Todos os dias, o enfermeiro passa por todos os pisos do lar com o objetivo de perceber:
    - 1.1.1. Se está tudo em conformidade com os clientes;
    - 1.1.2. Se ocorreu alguma anomalia;
    - 1.1.3. Dá atenção aos clientes, ouvindo e compreendendo os problemas e relatando no relatório diário;
  - 1.2. Acompanha os clientes da resposta social do centro de dia:
    - 1.2.1. Desempenha o papel de enfermeiro, nomeadamente, na comunicação com os clientes, bem como, na qualidade e eficácia da prestação de cuidados de saúde;
2. Procede às normas e procedimentos do sistema tegumentar diários dos clientes da Instituição;
  - 2.1. Trata dos pensos e feridas:
    - 2.1.1. Limpa e/ou desinfeta a pele e tecidos subjacente, e se necessário, na aplicação de penso protetor;
    - 2.1.2. Procede as seguintes orientações quanto ao desenvolvimento da atividade:
      - 2.1.2.1. Consulta o processo clínico para individualizar, diagnosticar, planear os cuidados e avalia resultados;
      - 2.1.2.2. Verifica as condições ambientais
    - 2.1.3. Procede à arrumação dos recursos como o tabuleiro ou carro de pensos;
    - 2.1.4. Desenvolve os seguintes procedimentos de ações de Enfermagem:
      - 2.1.4.1 Ferida Cirúrgica
        - 2.1.4.1.1 Providencia os recursos para junto do cliente, gerindo o tempo da melhor maneira;
        - 2.1.4.1.2 Previne a contaminação, lavando as mãos;
        - 2.1.4.1.3 Comunica, resumindo o procedimento, ao cliente com o objetivo que este colabore e que consiga diminuir a sua ansiedade;
        - 2.1.4.1.4 Posiciona o cliente ou assisti-lo a posicionar-se, de acordo com a sua situação clínica e área a expor, servindo assim para facilitar a execução do procedimento;
        - 2.1.4.1.5 Aplica o resguardo impermeável sob o cliente;

- 2.1.4.1.6. Calça luvas não esterilizadas e remove o penso;
  - 2.1.4.1.7. Monitoriza a evolução cicatricial, observando as características do penso removido, a ferida e a região circundante;
  - 2.1.4.1.8. Remove as luvas e lava as mãos;
  - 2.1.4.1.9. Apronta o “Kit” de penso e/ou material esterilizado;
  - 2.1.4.1.10. Calça luvas esterilizadas, se necessário, limpa a ferida ou irriga, removendo assim microrganismos, prevenindo a infeções e lesões dos tecidos, favorecendo a cicatrização;
  - 2.1.4.1.11. Remove pontos/agrafes, se indicado;
  - 2.1.4.1.12. Mobiliza, fixa ou retira dreno, se indicado, observando as características do conteúdo drenado;
  - 2.1.4.1.13. Limpa a ferida e a zona circundante com compressas esterilizadas e aplica o penso;
  - 2.1.4.1.14. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se, removendo as luvas, se necessário e apreende o bem-estar do cliente;
  - 2.1.4.1.15. Assegura a recolha e lavagem do material, lava as mãos;
  - 2.1.4.1.16. Executa a colheita de exsudado para análise, se necessário, limpa a ferida ou irriga-a;
- 2.1.4.2. Ferida traumática
- 2.1.4.2.1. Observa as características da ferida, limpa a zona circundante com compressas esterilizadas;
  - 2.1.4.2.2. Remove tecidos desvitalizados, se indicado, irriga novamente a lesão e zona circundante com cloreto de sódio isotónico;
  - 2.1.4.2.3. Assegura que a pele circundante fique seca, utilizando compressa esterilizada;
  - 2.1.4.2.4. Aplica medicamento, se necessário, aplica penso, posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se;
  - 2.1.4.2.5. Remove luvas, se necessário, apreendendo o bem-estar com o cliente, assegura a recolha do material, lava as mãos
- 2.1.4.3. Úlceras
- 2.1.4.3.1. Executa colheita de exsudado para análise, se necessário;



- 2.1.4.3.2. Limpa a ferida;
  - 2.1.4.3.3. Monitoriza as características da ferida;
  - 2.1.4.3.4. Remove tecidos desvitalizados, se indicado;
  - 2.1.4.3.5. Irriga a lesão e zona circundante com cloreto de sódio isotónico;
  - 2.1.4.3.6. Seca a lesão e pele circundante com compressa estéril;
  - 2.1.4.3.7. Aplica substâncias tópicas, se prescritas;
  - 2.1.4.3.8. Protege a pele circundante, se necessário;
  - 2.1.4.3.9. Aplica penso adequado;
  - 2.1.4.3.10. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se, remove as luvas, se necessário e aprecia o bem-estar do cliente;
  - 2.1.4.3.11. Assegura a recolha e lavagem do material e lava as mãos;
  - 2.1.5. Efetua os registos de quando foi feito o procedimento, colocando sempre a data e hora, o diagnóstico de Enfermagem, intervenções de enfermagem, resultados obtidos e educação para a saúde;
3. Exerce a sua prática profissional de acordo com os quadros ético, deontológico e jurídico;
- 3.1. Responsabilidade profissional, ética e legal
    - 3.1.1. Demonstra um exercício seguro, responsável e profissional, com consciência do seu âmbito de intervenção;
    - 3.1.2. Assenta num corpo de conhecimento e na avaliação sistemática das melhores práticas, permitindo uma tomada de decisão fundamentada;
    - 3.1.3. Procede da seguinte maneira:
      - 3.1.3.1. Aceita a responsabilidade e responde pelas suas ações e pelos juízos profissionais que elabora;
      - 3.1.3.2. Reconhece os limites do seu papel e da sua competência;
      - 3.1.3.3. Consulta peritos em Enfermagem, quando os cuidados de Enfermagem requerem um nível de perícia que está para além da sua competência atual ou que saem do âmbito da sua área de exercício;
      - 3.1.3.4. Consulta outros profissionais de saúde e organizações, quando as necessidades dos indivíduos ou dos grupos estão para além da sua área de exercício;

- 3.2. Demonstra uma prática assente na Deontologia profissional e nos referenciais legais
  - 3.2.1. Analisa e interpreta em situação específica de prestação de cuidados gerais.
    - 3.2.1.1. Proceda da seguinte maneira:
      - 3.2.1.1.1. Exerce de acordo com o Código Deontológico;
      - 3.2.1.1.2. Envolve-se de forma efetiva nas tomadas de decisão éticas;
      - 3.2.1.1.3. Atua na defesa dos direitos humanos, tal como descrito no Código Deontológico;
      - 3.2.1.1.4. Respeita o direito dos clientes ao acesso à informação;
      - 3.2.1.1.5. Garante a confidencialidade e a segurança da informação, escrita e oral, adquirida enquanto profissional;
      - 3.2.1.1.6. Respeita o direito do cliente à privacidade;
      - 3.2.1.1.7. Respeita o direito do cliente à escolha e à autodeterminação referente aos cuidados de Enfermagem e de saúde;
      - 3.2.1.1.8. Aborda de forma apropriada as práticas de cuidados que podem comprometer a segurança, a privacidade ou a dignidade do cliente;
      - 3.2.1.1.9. Identifica práticas de risco e adota as medidas apropriadas;
      - 3.2.1.1.10. Reconhece as suas crenças e os seus valores e a forma como estes podem influenciar a prestação de cuidados;
      - 3.2.1.1.11. Respeita os valores, os costumes, as crenças espirituais e as práticas dos indivíduos e grupos;
      - 3.2.1.1.12. Presta cuidados culturalmente sensíveis;
      - 3.2.1.1.13. Prática de acordo com a legislação aplicável;
      - 3.2.1.1.14. Prática de acordo com as políticas e normas nacionais e locais, desde que estas não colidam com o Código Deontológico dos enfermeiros;
      - 3.2.1.1.15. Reconhece e atua nas situações de infração ou violação da Lei e/ou do Código Deontológico, que estão relacionadas com a prática de Enfermagem;

4. Garante a confidencialidade dos processos individuais dos clientes:
  - 4.1. Estabelece uma comunicação e relações interpessoais eficazes;
  - 4.2. Estabelece relações terapêuticas com o cliente e/ou cuidadores, através da utilização de comunicação apropriada e capacidades interpessoais;
  - 4.3. Procede da seguinte maneira:
    - 4.3.1. Inicia, desenvolve e suspende relações terapêuticas com o cliente e/ou cuidadores, através da utilização de comunicação apropriada e capacidades interpessoais;
    - 4.3.2. Comunica com consistência informação relevante, correta e compreensível, sobre o estado de saúde do cliente, de forma oral, escrita e eletrónica, no respeito pela sua área de competência;
    - 4.3.3. Assegura que a informação dada ao cliente e/ou aos cuidadores é apresentada de forma apropriada e clara;
    - 4.3.4. Responde apropriadamente às questões, solicitações e aos problemas dos clientes e/ ou dos cuidadores, no respeito pela sua área de competência;
    - 4.3.5. Comunica com o cliente e/ou familiares, de forma a dar-lhes poder;
    - 4.3.6. Utiliza a tecnologia de informação disponível, de forma eficaz e apropriada;
    - 4.3.7. Demonstra atenção sobre os desenvolvimentos/aplicações locais, no campo das tecnologias da saúde;
5. Mantém atualizado sobre as novas técnicas de atuação:
  - 5.1. Pesquisa fontes documentais ao nível da prática, estratégia e inovação para serem desenvolvidas no dia-a-dia na Instituição;
  - 5.2. Contribui para a promoção da saúde;
  - 5.3. Mobiliza os seus conhecimentos técnico-científicos na definição de diagnósticos de situação, no estabelecimento de planos de ação atendendo às políticas de saúde e sociais, bem como os recursos disponíveis no contexto em que está inserido;
  - 5.4. Dota os cidadãos, no âmbito da educação para a saúde, de conhecimentos, capacidades, atitudes e valores que os ajudem a fazer opções e a tomar decisões adequadas ao seu projeto de saúde;
  - 5.5. Procede da seguinte maneira:
    - 5.5.1. Demonstra compreender as políticas de saúde e sociais;
    - 5.5.2. Trabalha em colaboração com outros profissionais e com outras comunidades;

- 5.5.3. Vê o indivíduo, a família e a comunidade numa perspetiva holística que tem em conta as múltiplas determinantes da saúde;
  - 5.5.4. Participa nas iniciativas de promoção da saúde e prevenção da doença, contribuindo para a sua avaliação;
  - 5.5.5. Aplica conhecimentos sobre recursos existentes para a promoção e educação para a saúde;
  - 5.5.6. Atua de forma a dar poder ao indivíduo, à família e à comunidade, para adotarem estilos de vida saudáveis;
  - 5.5.7. Fornece informação de saúde relevante para ajudar os indivíduos, a família e a comunidade a atingirem os níveis ótimos de saúde e de reabilitação;
  - 5.5.8. Demonstra compreender as práticas tradicionais dos sistemas de crenças sobre a saúde dos indivíduos, das famílias ou das comunidades;
  - 5.5.9. Proporciona apoio/educação no desenvolvimento e/ou na manutenção das capacidades para uma vivência independente;
  - 5.5.10. Reconhece o potencial da educação para a saúde nas intervenções de Enfermagem;
  - 5.5.11. Aplica o conhecimento sobre estratégias de ensino e de aprendizagem nas interações com os indivíduos, as famílias e as comunidades;
  - 5.5.12. Avalia a aprendizagem e a compreensão acerca das práticas de saúde;
6. Garante a qualidade dos serviços prestados:
- 6.1. Atua de acordo com os fundamentos da prestação e gestão de cuidados;
  - 6.2. Age de forma fundamentada, mobilizando e aplicando os conhecimentos e técnicas adequadas, procurando realizar as melhores práticas assentes em resultados de investigação e outras evidências;
  - 6.3. Procede da seguinte maneira:
    - 6.3.1. Aplica os conhecimentos e as técnicas mais adequadas, na prática de Enfermagem;
    - 6.3.2. Incorpora, na prática, os resultados da investigação válidos e relevantes, assim como outras evidências;
    - 6.3.3. Inicia e participa nas discussões acerca da inovação e da mudança na Enfermagem e nos cuidados de saúde;
    - 6.3.4. Aplica o pensamento crítico e as técnicas de resolução de problemas;
    - 6.3.5. Ajuíza e toma decisões fundamentadas, qualquer que seja o contexto da prestação de cuidados;
    - 6.3.6. Organiza o seu trabalho, gerindo eficazmente o tempo;

**Permanentes**

- 6.3.7. Fornece a fundamentação para os cuidados de Enfermagem prestados;
- 6.3.8. Demonstra compreender os processos dos direitos associados aos cuidados de saúde;
- 6.3.9. Atua como um recurso para os indivíduos, para as famílias e para as comunidades que enfrentam desafios colocados pela saúde, pela deficiência e pela morte;
- 6.3.10. Apresenta a informação de forma clara e sucinta;
- 6.3.11. Interpreta, de forma adequada, os dados objetivos e subjetivos, bem como os seus significados, tendo em vista uma prestação de cuidados segura;
- 6.3.12. Demonstra compreender os planos de emergência para situações de catástrofe;

**Regulares**

- 7. Procede às normas no processo do sistema gastrintestinal:
  - 7.1. Providencia ao cliente alternância de decúbitos, com ou sem colaboração do mesmo, respeitando os princípios anatómicos, o peso corporal e protegendo as zonas de proeminência óssea;
  - 7.2. Procede da seguinte maneira:
    - 7.2.1. Decúbito Dorsal:
      - 7.2.1.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instrui o cliente sobre o procedimento;
      - 7.2.1.2. Posiciona o cliente em decúbito dorsal, no centro da cama, com a coluna vertebral alinhada;
      - 7.2.1.3. Protege proeminências ósseas com material de prevenção de úlceras de pressão, se necessário;
      - 7.2.1.4. Posiciona a cabeça e cintura escapular numa almofada baixa, se não houver contra-indicação;
      - 7.2.1.5. Posiciona os membros superiores em ligeira abdução do ombro e flexão do cotovelo;
      - 7.2.1.6. Posiciona o antebraço e mão em pronação e ligeira dorsiflexão, com uma almofada baixa e em cunha;
      - 7.2.1.7. Procede de igual modo para o outro membro superior;
      - 7.2.1.8. Aplica pequenas almofadas nas regiões polpliteias libertas as massas musculares;
      - 7.2.1.9. Aplica pequenas almofadas sob as regiões aquilianas, deixando livres os calcanhares;
      - 7.2.1.10. Avalia a roupa junto aos pés;

- 7.2.1.11. Aplica pequenas almofadas, em cunhas ao nível da articulação coxofemoral, em ambos os membros;
- 7.2.1.12. Verifica o alinhamento corporal, segundo o eixo sagital, observando-o dos pés da cama;
- 7.2.1.13. Aprecia o bem-estar do cliente, assegura a recolha e lavagem do material e procede à lavagem das mãos;
- 7.2.2. Decúbito lateral:
  - 7.2.2.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instrui o cliente sobre o procedimento;
  - 7.2.2.2. Posiciona ou ajuda a posicionar o cliente em decúbito dorsal, no lado oposto ao do decúbito a executar;
  - 7.2.2.3. Aplica uma almofada, com dimensão aproximada ao volume da coxa e comprimento superior à dimensão desta, junto ao membro inferior do lado para o qual se vai virar o cliente;
  - 7.2.2.4. Executa flexão dos membros superiores e inferiores do lado oposto ao decúbito e rodar o cliente com movimentos firmes e suaves;
  - 7.2.2.5. Posiciona o membro inferior, do lado do decúbito em ligeira flexão das articulações;
  - 7.2.2.6. Posiciona o membro inferior, do lado oposto ao do decúbito, sobre a almofada fazendo um ângulo de aproximadamente 90° a nível das articulações do joelho e coxofemoral;
  - 7.2.2.7. Posiciona a cabeça sobre uma almofada com volume ajustado à altura do ombro;
  - 7.2.2.8. Posiciona o membro superior, do lado do decúbito com o ombro em ligeira flexão e o cotovelo em flexão;
  - 7.2.2.9. Posiciona o membro superior, do lado oposto ao decúbito, com o ombro e o cotovelo em flexão, sobre uma almofada, com dimensão aproximada ao volume do tórax e afastada do tronco, que acompanha todo o membro;
  - 7.2.2.10. Verifica o alinhamento corporal, segundo o eixo sagital, observando-o dos pés da cama;
  - 7.2.2.11. Aprecia o bem-estar do cliente, assegura a recolha do material e lava as mãos;
- 7.2.3. Decúbito Semi-dorsal:
  - 7.2.3.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instrui o cliente sobre o procedimento;

**Regulares**

- 7.2.3.2. Posiciona ou ajuda a posicionar o cliente em decúbito dorsal, no lado oposto ao do decúbito a executar;
  - 7.2.3.3. Vira o cliente lateralmente na cama ou assisti-lo a rodar-se;
  - 7.2.3.4. Aplica uma almofada em cunha ao longo do tronco libertando a região sagrada;
  - 7.2.3.5. Posiciona o membro inferior do lado oposto ao decúbito em ligeira flexão sobre almofadas;
  - 7.2.3.6. Posicionar o membro inferior do lado do decúbito apoiado na cama em ligeira flexão do joelho e ligeira rotação externa de articulação coxofemoral;
  - 7.2.3.7. Posiciona o membro superior do lado oposto ao decúbito sobre a almofada, com o braço em ligeira abdução, antebraço em ligeira flexão, mão em extensão e dedos em abdução;
  - 7.2.3.8. Posicionar o membro superior do lado do decúbito com o ombro em ligeira flexão e o braço em rotação externa, o antebraço em ligeira flexão e supinação, mão em extensão e dedos em abdução;
  - 7.2.3.9. Verifica o alinhamento segundo o eixo sagital, observando-o dos pés da cama;
  - 7.2.3.10. Aprecia o bem-estar do cliente, assegura a recolha do material e lava as mãos;
- 7.2.4. Decúbito Ventral:
- 7.2.4.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instruí o cliente sobre o procedimento;
  - 7.2.4.2. Posiciona o cliente em decúbito dorsal, no lado da cama mais próximo do enfermeiro;
  - 7.2.4.3. Aplica almofadas sobre a base da cama ao nível do abdómen e membros inferiores, deixando libertas as cristas ilíacas e pélvis;
  - 7.2.4.4. Manter os membros superiores ao longo do corpo, rodar o cliente sobre si próprio deixando-o deitado sobre o abdómen, com a cabeça lateralizada e os membros inferiores em ligeira abdução;
  - 7.2.4.5. Posiciona o membro superior do lado para o qual a cabeça está voltada, com o braço em abdução, antebraço em flexão de aproximadamente 90° e mão em extensão com os dedos em abdução;

**Regulares**

- 7.2.4.6. Posiciona o membro superior do lado oposto, com o braço em ligeira abdução, rotação interna, antebraço e mão em extensão;
  - 7.2.4.7. Verifica o alinhamento segundo o eixo sagital, observando o dos pés da cama;
  - 7.2.4.8. Aprecia o bem-estar do cliente, assegura a recolha do material e lava as mãos;
  - 7.2.5. Decúbito Semi-Ventral:
    - 7.2.5.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instrui o cliente sobre o procedimento;
    - 7.2.5.2. Posiciona o cliente em decúbito lateral ou assisti-lo a posicionar-se;
    - 7.2.5.3. Aplica uma almofada em cunha de dimensão reduzida sob a cabeça, se necessário;
    - 7.2.5.4. Aplica uma almofada em cunha de dimensão proporcional ao tronco para suporte do hemitórax até à crista ilíaca;
    - 7.2.5.5. Posicionar o membro inferior que fica apoiado na base da cama, em ligeira flexão e o outro membro semi-flectido sobre uma almofada proporcional ao membro inferior;
    - 7.2.5.6. Posiciona o membro superior que fica apoiado na base da cama, em hiper extensão do braço e flexão do antebraço e o outro em abdução do ombro e flexão do braço;
    - 7.2.5.7. Verifica o alinhamento segundo o eixo sagital, observando o dos pés da cama;
    - 7.2.5.8. Aprecia o bem-estar do cliente, assegura a recolha do material e lava as mãos;
  - 7.2.6. Procede ao posicionamento do cliente com incapacidade lateral utilizando as mesmas orientações, isto quanto à execução;
  - 7.2.7. Procede aos exercícios corporais a fim de manter ou restaurar a função articular e musculoesquelética, estimar a circulação, facilita o auto cuidado, otimizando a tolerância ao esforço e promove conforto;
8. Procede às normas, nomeadamente, no processo de resposta física dos clientes da Instituição:
- 8.1. Procede à monitorização da temperatura corporal a fim de determinar desvios e situações de risco, gerir a administração da terapêutica antipirética e melhorar o bem-estar do cliente:
    - 8.1.1. Procede da seguinte forma:



**Regulares**

- 8.1.1.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instruí o cliente sobre o procedimento;
- 8.1.1.2. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se, se necessário;
- 8.1.1.3. Aplica o termómetro de acordo com o local de avaliação e o tipo de dispositivo;
- 8.1.1.4. Mantem o termómetro aplicado durante o tempo recomendado para o tipo de dispositivo utilizado;
- 8.1.1.5. Remove cuidadosamente o termómetro;
- 8.1.1.6. Descartar a cobertura, se necessário;
- 8.1.1.7. Limpa secreções remanescentes;
- 8.1.1.8. Posiciona o cliente ou assisti-lo a posicionar-se, se necessário;
- 8.1.1.9. Aprecia o bem-estar do cliente, assegurando a recolha e lavagem do material e lava as mãos;
- 8.2. Monitoriza a tensão arterial de modo a determinar desvios e situações de risco, gerir a administração terapêutica e melhorar o bem-estar do cliente:
  - 8.2.1. Procede da seguinte maneira:
    - 8.2.1.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instruí o cliente sobre o procedimento;
    - 8.2.1.2. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se, se necessário;
    - 8.2.1.3. Aplica a braçadeira, cerca de 2,5 cm acima do local de palpação da artéria, com as tubuladuras orientadas para a face anterior do membro;
    - 8.2.1.4. Monitoriza a pressão arterial:
      - 8.2.1.4.1. Monitor de sinais vitais, pressionando o botão do monitor para insufla a braçadeira;
      - 8.2.1.4.2. Esfigmomanómetro e estetoscópio, pressiona a pêra insufladora do esfigmomanómetro comprimindo a artéria do pulso distal. Quando esta deixa de ser palpável, insufla mais 20/30 mmHg e em seguida iniciar a descompressão;
    - 8.2.1.5. Identifica os valores observados:
      - 8.2.1.5.1. Monitor de sinais vitais, fazendo a leitura dos valores no ecrã;
      - 8.2.1.5.2. Esfigmomanómetro e estetoscópio identifica o valor corresponde ao 1º batimento – pressão sistólica e continuar a descompressão lentamente, até deixar de ouvir os batimentos – pressão diastólica. Desinsufla a braçadeira;

**Regulares**

- 8.2.1.6. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar, se necessário;
- 8.2.1.7. Aprecia o bem-estar do cliente, assegura a recolha e lavagem do material e lava as mãos;
- 8.3. Proceda à monitorização do pulso a fim de determinar desvios e situações de risco, gerir a administração da terapêutica antipirética e melhorar o bem-estar do cliente:
  - 8.3.1. Proceda da seguinte maneira:
    - 8.3.1.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instruí o cliente sobre o procedimento;
    - 8.3.1.2. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se, se necessário;
      - 8.3.1.2.1. Ao longo do corpo, se o cliente estiver em decúbito dorsal;
      - 8.3.1.2.2. Apoiar no braço no enfermeiro ou numa superfície, se estiver posição de sentado;
    - 8.3.1.3. Monitoriza o pulso:
      - 8.3.1.3.1. Monitor de sinais vitais:
        - 8.3.1.3.1.1. Aplica a braçadeira, cerca de 2,5cm acima do local de palpação da artéria, com as tubuladuras orientadas para a face anterior do membro;
        - 8.3.1.3.1.2. Pressiona o botão do monitor para insuflar a braçadeira;
        - 8.3.1.3.1.3. Faz a leitura dos valores no ecrã;
      - 8.3.1.3.2. Sem monitor:
        - 8.3.1.3.2.1. Palpa a artéria radial com o dedo indicador e médio;
        - 8.3.1.3.2.2. Comprimir suavemente e em seguida aliviar a pressão;
        - 8.3.1.3.2.3. Avalia, durante 60 segundos, as características do pulso: amplitude, ritmo e frequência;
    - 8.3.1.4. Posiciona ou assiste a posicionar o membro superior, se necessário;
    - 8.3.1.5. Aplica o bem-estar do cliente e lava as mãos;
    - 8.3.1.6. Regista na folha de sinais vitais ou no impresso processado por computador ou validar no “Palmtop”;
- 8.4. Monitoriza a respiração a fim de determinar desvios e situações de risco, gerir a administração da terapêutica antipirética e melhorar o bem-estar do cliente:

**Regulares**

- 8.4.1. Proceda da seguinte maneira:
  - 8.4.1.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instrui o cliente sobre o procedimento;
  - 8.4.1.2. Posiciona ou assiste o cliente a posicionar-se, se necessário;
  - 8.4.1.3. Protege o cliente com cortina em volta da cama ou fechar a porta, se necessário;
  - 8.4.1.4. Assegura que o tórax e abdómen do cliente estejam visíveis;
  - 8.4.1.5. Monitoriza a frequência respiratória:
    - 8.4.1.5.1. Monitor cardíaco:
      - 8.4.1.5.1.1. Aplica os eléctrodos no tórax numa disposição triangular, de acordo com a derivação seleccionada;
      - 8.4.1.5.1.2. Faz a leitura dos valores no ecrã;
    - 8.4.1.5.2. Sem monitor:
      - 8.4.1.5.2.1. Observa um ciclo respiratório completo (inspiração e expiração), simulando a avaliação do pulso;
      - 8.4.1.5.2.2. Inicia a contagem da frequência respiratória;
  - 8.4.1.6. Observar a amplitude da respiração (superficial, normal ou profunda) se possível, em simultâneo com a avaliação da frequência;
  - 8.4.1.7. Posiciona ou assiste a posicionar o membro superior, se necessário;
  - 8.4.1.8. Aplica o bem-estar do cliente e lava as mãos;
  - 8.4.1.9. Regista na folha de sinais vitais ou no impresso processado por computador ou validar no “Palmtop”;
9. Proceda à identificação, verificação e colocação dos medicamentos dos clientes da resposta social – lar no carrinho de arrumos e de transporte:
  - 9.1. Recebe e Identifica, semanalmente, os medicamentos que correspondem aos clientes;
  - 9.2. Verifica as faltas de medicamentos e comunica às famílias e/ou ao seu superior hierárquico, referindo o nome do medicamento e o nome do cliente;
  - 9.3. Organiza o carrinho de arrumos e de transporte, colocando os medicamentos, do pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e da ceia, nas ranhuras que coincidem com as horas e os dias da semana. Sempre que é necessário, comunica com as auxiliares diretas algumas notas de atenção com clientes específicos;

10. Procede às tarefas administrativas, nomeadamente, que estão diretamente relacionadas com as tarefas de enfermagem:
  - 10.1. Procede a reuniões a fim de comunicar aos seus superiores hierárquicos sobre o dia-a-dia dos clientes e apreender como poderá melhorar as suas tarefas dando uma maior qualidade de serviço aos clientes;
  - 10.2. Procede aos pedidos de requisição de material, ferramentas e/ou equipamento, relatórios diários de cada cliente;
  - 10.3. Procede outras tarefas afins segundo as necessidades administrativas da Instituição;
  
11. Procede às técnicas de administração de medicamentos:
  - 11.1. Procede à administração de medicamentos por via oral com o principal objetivo de promover a autonomia no regime terapêutico, administrar tratamento farmacológico não invasivo e facilita a continuidade da terapêutica no domicílio;
  - 11.2. Administra a medicação por via cutânea, promovendo assim, a hidratação da pele, protegendo a superfície cutânea e obter efeitos terapêutica sistémico por via transdérmica;
  - 11.3. Procede à administração de medicamentos por via ocular, obtendo efeito terapêutico por via oftálmica, tratando de lesões dos olhos, mantendo a lubrificação da córnea e da conjuntiva, facilita a realização de exames auxiliares de diagnóstico e induz a anestesia local dos olhos;
  - 11.4. Administra a medicação por via nasal a fim de avaliar o desconforto e a congestão nasal e obter efeitos terapêuticos por via nasal;
  - 11.5. Procede à administração de medicamentos por via auricular, obtendo assim, efeitos terapêutico e limpa o canal auditivo externo;
  - 11.6. Administra a medicação através da via rectal a fim de obter efeito terapêutico local e sistémico através da via retal;
  - 11.7. Administra a medicação via vaginal a fim de obter efeito terapêutico;
  - 11.8. Procede à administração de medicamentos via intramuscular a fim de administrar medicamentos pro via parentérica em que se pretende absorção mais rápida do que pela via subcutânea e são irritantes para o tecido celular subcutâneo ou que são neutralizados no trato gastrointestinal;
  - 11.9. Administra a medicação através da via subcutânea a fim de administrar medicamentos por via parentérica em que se pretende absorção mais lenta;
  - 11.10. Procede à administração de medicamentos via intravenosa a fim de permitir a absorção rápida do medicamento, aplicando medicamentos a clientes impossibilitados de utilizar outra via, administra doses elevadas de medicamentos/soros e mantém/restabelece o equilíbrio hidro-electrolítico;

12. Gere a agenda das consultas semanais do médico da Instituição:
  - 12.1. Organiza a agenda de consultas semanais do médico segundo as prioridades da situação de saúde de cada cliente;
  - 12.2. Comunica ao médico as situações de saúde dos clientes que pioram de última hora;
  
13. Garante a segurança e o bem-estar de todos os clientes e colaboradores da Instituição:
  - 13.1. Promove um ambiente seguro;
  - 13.2. Focaliza a sua intervenção na complexa interdependência pessoa/ambiente, procurando conhecer com acuidade o seu campo de ação, utilizando estratégias de garantia da qualidade e de gestão do risco;
    - 13.2.1. Procede da seguinte maneira:
      - 13.2.1.1. Cria e mantém um ambiente de cuidados seguro, através da utilização de estratégias de garantia da qualidade e de gestão do risco;
      - 13.2.1.2. Utiliza instrumentos de avaliação adequados para identificar riscos reais e potenciais;
      - 13.2.1.3. Garante a segurança da administração de substâncias terapêuticas;
      - 13.2.1.4. Implementa procedimentos de controlo de infeção;
      - 13.2.1.5. Regista e comunica à autoridade competente as preocupações relativas à segurança;
  - 13.3. Promove cuidados de saúde interprofissionais;
  - 13.4. Assume o seu papel de interlocutor privilegiado da equipa pluriprofissional estando no centro dos cuidados com o cliente/cuidadores, com estratégias de articulação assentes numa comunicação eficaz e que permitem a elaboração e execução de planos de cuidados nos quais participa de forma contínua e sistemática:
    - 13.4.1. Procede da seguinte maneira:
      - 13.4.1.1. Aplica o conhecimento sobre práticas de trabalho interprofissional eficazes;
      - 13.4.1.2. Estabelece e mantém relações de trabalho construtivas com enfermeiros e restante equipa;
      - 13.4.1.3. Contribui para um trabalho de equipa multidisciplinar e eficaz, mantendo relações de colaboração;
      - 13.4.1.4. Valoriza os papéis e as capacidades de todos os membros da equipa de saúde e social;
      - 13.4.1.5. Participa com os membros da equipa de saúde na tomada de decisão respeitante ao cliente;

**Regulares**

- 13.4.1.6. Revê e avalia os cuidados com os membros da equipa de saúde;
  - 13.4.1.7. Tem em conta a perspetiva dos clientes e/ ou cuidadores na tomada de decisão pela equipa interprofissional;
14. Delega e supervisiona tarefas:
- 14.1. Avalia a necessidade e o tipo de cuidados a prestar ao cliente, e na priorização dos mesmos, assume a delegação de tarefas e a respetiva supervisão a pessoal funcionalmente dependente de si, mantendo total responsabilidade pelos cuidados prestados;
  - 14.2. Procede da seguinte maneira:
    - 14.2.1. Delega noutros, atividades proporcionais às suas capacidades e ao seu âmbito de prática;
    - 14.2.2. Utiliza uma série de estratégias de suporte quando supervisiona aspetos dos cuidados delegados a outro;
    - 14.2.3. Mantém responsabilidade quando delega aspetos dos cuidados noutros.

**Ocasionais**

15. Desenvolve ações de formação em prol de uma melhoria continua nos serviços prestados pelas auxiliares e serviços gerais das respostas sociais, nomeadamente do lar e do centro de dia:
- 15.1. Contribui para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de Enfermagem:
    - 15.1.1. Participa em programas de melhoria da qualidade, atuando simultaneamente como promotor e executor dos processos, mobilizando e divulgando continuamente novos conhecimentos sobre boas práticas;
    - 15.1.2. Procede da seguinte forma:
      - 15.1.2.1. Utiliza indicadores válidos na avaliação da qualidade de Enfermagem;
      - 15.1.2.2. Participa em programas de melhoria contínua da qualidade e procedimentos de garantia da qualidade;
  - 15.2. Desenvolve processos de formação contínua:
    - 15.2.1. Adota uma atitude reflexiva sobre as suas práticas, identificando áreas de maior necessidade de formação, procurando manter-se na vanguarda da qualidade dos cuidados num aperfeiçoamento contínuo das suas práticas;

15.2.2. Procede da seguinte maneira:

- 15.2.2.1. Leva a efeito uma revisão regular das suas práticas;
- 15.2.2.2. Assume responsabilidade pela aprendizagem ao longo da vida e pela manutenção e aperfeiçoamento das competências;
- 15.2.2.3. Atua no sentido de ir ao encontro das suas necessidades de formação contínua;
- 15.2.2.4. Contribui para a formação e para o desenvolvimento profissional de estudantes e colegas;
- 15.2.2.5. Atua como um mentor/tutor eficaz;
- 15.2.2.6. Aproveita as oportunidades de aprender em conjunto com os outros, contribuindo para os cuidados de saúde;

16. Contribui para a valorização profissional:

- 16.1. Assume o seu papel imprescindível nos cuidados de saúde aos cidadãos, criando e dando visibilidade ao seu espaço no trabalho pluriprofissional, assumindo a liderança dos processos sempre que for o profissional melhor colocado para tal;
- 16.2. Procede da seguinte forma:
  - 16.2.1. Promove e mantém a imagem profissional da Enfermagem;
  - 16.2.2. Defende o direito de participar no desenvolvimento das políticas de saúde e no planeamento dos programas;
  - 16.2.3. Contribui para o desenvolvimento da prática de Enfermagem;
  - 16.2.4. Valoriza a investigação como contributo para o desenvolvimento da Enfermagem e como meio para o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade dos cuidados;
  - 16.2.5. Atua como um modelo efetivo;
  - 16.2.6. Assume responsabilidades de liderança quando seja relevante para a prática dos cuidados de Enfermagem e dos cuidados de saúde;

17. Procede à utilização do Processo de Enfermagem:

- 17.1. Diagnostica e prioriza os problemas, procurando recolher e analisar os dados mais relevantes que lhe permitem estabelecer objetivos e um plano de cuidados fundamentados e para o qual assume a parceria efetiva do cliente/cuidadores;
- 17.2. Cria momentos de avaliação em todo o processo e procede às respetivas alterações sempre que considera necessário, visando a qualidade dos cuidados;

- 17.3. Procede da seguinte forma:
  - 17.3.1. Efetua, de forma sistemática, uma apreciação sobre os dados relevantes para a conceção dos cuidados de Enfermagem;
  - 17.3.2. Analisa, interpreta e documenta os dados com exatidão;
  - 17.3.3. Formula um plano de cuidados, sempre que possível, em colaboração com os clientes e/ ou cuidadores;
  - 17.3.4. Consulta membros relevantes da equipa de cuidados de saúde e sociais;
  - 17.3.5. Garante que o cliente e/ou os cuidadores recebem e compreendem a informação na qual baseiam o consentimento dos cuidados;
  - 17.3.6. Estabelece prioridades para os cuidados, sempre que possível, em colaboração com os clientes e/ou cuidadores;
  - 17.3.7. Identifica resultados esperados e o intervalo de tempo para serem atingidos e/ou revistos, em colaboração com os clientes e/ou cuidadores;
  - 17.3.8. Revê e reformula o plano de cuidados regularmente, sempre que possível, em colaboração com os clientes e/ou cuidadores;
  - 17.3.9. Documenta o processo de cuidados;
  - 17.3.10. Implementa os cuidados de Enfermagem planeados para atingir resultados esperados;
  - 17.3.11. Pratica Enfermagem de uma forma que respeita os limites de uma relação profissional com o cliente;
  - 17.3.12. Documenta a implementação das intervenções;
  - 17.3.13. Responde eficazmente em situações inesperadas ou em situações que se alteram rapidamente;
  - 17.3.14. Responde eficazmente em situações de emergência ou catástrofe;
  - 17.3.15. Avalia e documenta a evolução, no sentido dos resultados esperados;
  - 17.3.16. Colabora com os clientes e/ou com os cuidadores na revisão dos progressos, face aos resultados esperados;
  - 17.3.17. Utiliza os dados da avaliação para alterar o planeamento dos cuidados;
18. Procede às normas no processo do sistema nervoso:
  - 18.1. Gere a administração da terapêutica analgésica;
  - 18.2. Melhora a qualidade de vida do cliente;
  - 18.3. Procede da seguinte maneira:
    - 18.3.1. Providencia os recursos para junto do cliente, lava as mãos e instruí o cliente sobre o procedimento;
    - 18.3.2. Posiciona-o ou assiste-o a posicionar-se, se necessário;



- 18.3.3. Solicita o cliente para assinalar a intensidade da dor na escala;
- 18.3.4. Assinala no suporte de registo o nível de dor obtido;
- 18.3.5. Posiciona o cliente ou assiste a posicionar-se, se necessário, apreciando o seu bem-estar e lava as mãos;
- 18.3.6. Regista na folha de sinais vitais ou no impresso processado por computador ou valida no “Palmtop”;
- 18.3.7. Procede aos registos da data e hora, diagnósticos de enfermagem, intervenções de enfermagem, resultados obtidos e educação para a saúde;

19. Assume tarefas afins:

- 19.1. Sempre que for necessário, as auxiliares de lavandaria deveram estar preparadas para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

### Serviço Técnico:

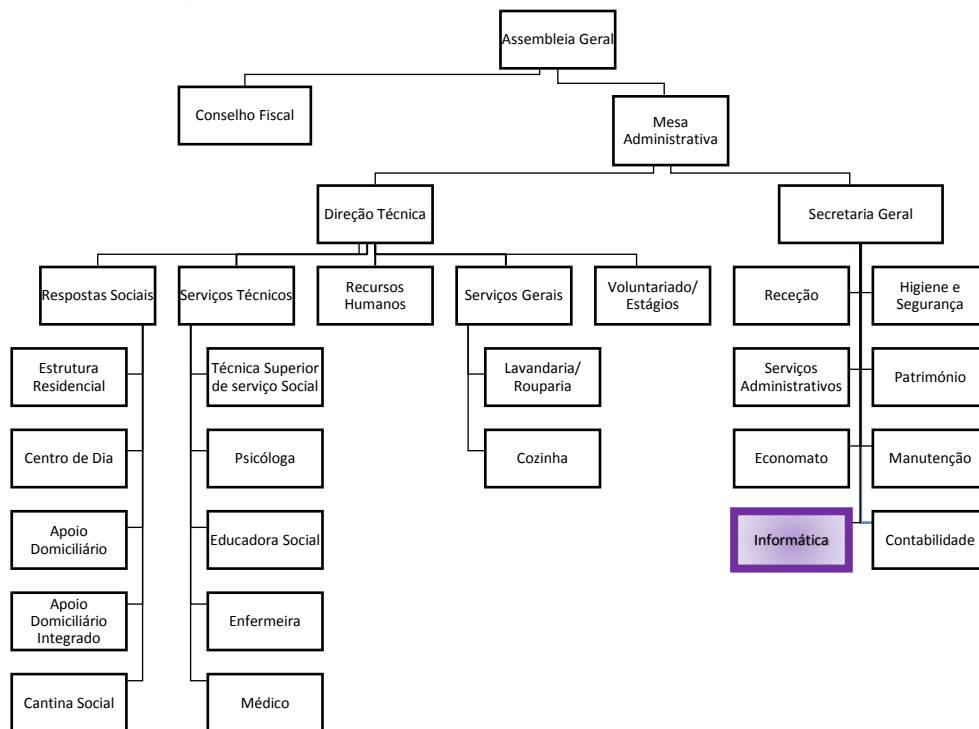
Designação da Função: Informático

Setor: Informática

Superior Hierárquico: Secretaria Geral

Missão: Procede à criação e manutenção dos postos de trabalho, assim como administra o servidor e o *website*.

### Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	12º. Ano (obrigatório) Licenciatura (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso Tecnológico de Informática ou Engenharia Informática
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Outros Conhecimentos	Não se aplica
<b>Competências</b>	Específicas	Dominar a linguagem de programação HTML, PHP; formatação do computador; deixar e zelar os postos de trabalho ou outras ferramentas informáticas operacionais; saber ser com os clientes e colegas, organização, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos colegas.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Criação e manutenção de postos de trabalho;	
	2. Responsável pelos danos e administração dos postos de trabalho ou outras ferramentas informáticas;	
	3. Zela pelos postos de trabalho ou outras ferramentas informáticas operacionais;	57% =
	4. Faz manuais de funcionamento de <i>Software</i> para ensino dos colaboradores da SCML;	91h e 12m por mês
	5. Desenvolve programas e/ou folhas de <i>Excel</i> que poderão ajudar no desempenho das tarefas eficientes dos colaboradores da SCML;	
	6. Ajuda no imediato a resolver o problema;	
Regulares	7. Manutenção do <i>Webs site</i> (Utiliza a linguagem de programação HTML, PHP);	33% =
	8. Ensina os colegas a trabalhar com os equipamentos e <i>Software</i> utilizados pela SCML ( <i>Word, Excel, Internet</i> , bloqueios no computador);	52h e 48m Por mês
	9. Promove e realiza formações periódicas;	
Ocasionais	10. Aconselha a direção na compra de material ( <i>Software</i> /programas) e equipamento informático;	10% =
	11. Formata os computadores sempre que for necessário;	16h por mês
	12. Cooperar na integração do novo colaborador na SCML (sistema de assiduidade, nº de utilizador, palavra passe para a impressora e acesso à Internet);	
	13. Assume tarefas afins.	

## Descrição das tarefas:

### Permanentes

1. Cria e procede à manutenção de postos de trabalho (computadores ou terminais):
  - 1.1. Monta a torre e o monitor,
  - 1.2. Liga os cabos inerentes;
  - 1.3. Procede à criação do utilizador ou à criação de postos de trabalho;
  - 1.4. Faz a criação do utilizador no servidor.
  - 1.5. Realiza de forma eficiente a manutenção dos postos de trabalhos;
  
2. Responsável pelos danos e administração dos postos de trabalho ou outras ferramentas informáticas:
  - 2.1. Efetua, periodicamente a limpeza do disco;
  - 2.2. Desfragmenta o disco sempre que seja necessário;
  - 2.3. Resolve problemas de rede reiniciando o servidor ou o *Modem*.
  
3. Zela pelos postos de trabalho ou outras ferramentas informáticas operacionais:
  - 3.1. Muda as ferramentas a fim de facilitar o manuseamento do equipamento laboral sempre que necessário para o bom funcionamento do posto de trabalho, inclui assim a troca de cabos, ratos, teclados;
  - 3.2. Limpa os *Cookies*.
  - 3.3. Efetua *Backups* dos ficheiros de todos os utilizadores.
  - 3.4. Através do sistema de permissões possibilita ou não o acesso a certos ficheiros e também a possibilidade de serem manipulados por certos utilizadores protegendo assim os trabalhos;
  
4. Faz manuais de funcionamento de *Software* para ensino dos colaboradores da SCML:
  - 4.1. Procede à elaboração dos manuais de funcionamento da seguinte maneira:
    - 4.1.1. Avalia as necessidades da SCML em conjunto com os *Softwares* exigidos para instituições;
    - 4.1.2. Cria *PowerPoint* ou manuais de funcionamento em *Pdf* a fim de transmitir informação e/ou formação aos colaboradores para que mais tarde possam dominar melhor as ferramentas;
    - 4.1.3. Acompanha a aprendizagem do colaborador, tirando dúvidas durante o seu dia-a-dia, com o principal objetivo de averiguar do bom funcionamento das ferramentas de trabalho;

Permanentes

- 4.2. Informa/forma os colaboradores da existência destes manuais, explicando para que servem e quando os devem consultar;
- 4.3. Está sempre disponível para retirar dúvidas acerca dos manuais e como os podem colocar em prática;
5. Desenvolve programas e/ou folhas de *Excel* que poderão ajudar no desempenho das tarefas dos colaboradores da SCML:
  - 5.1. Identifica as necessidades da SCML, depois procede à criação de Software específico para algumas tarefas de colaboradores;
  - 5.2. Cria folhas de cálculo *Excel* que permita maior eficácia em termos de rapidez e coerência no trabalho dos colaboradores, como a folha salarial e afins;
  - 5.3. Informa a SCML, se exigir mais conhecimentos específicos na área de informática, com orçamentos de empresas que consigam solucionar com eficiência a nível de *Software*;
  - 5.4. Adapta, sempre que necessário, o sistema operativo que as máquinas da SCML possuem, normalmente em ambiente *Windows*;
6. Ajuda no imediato a resolver o problema de *Hardware* e *Software*;
7. Manutenção do *Webs Site*:
  - 7.1. Utiliza a linguagem de programação HTML, PHP;
  - 7.2. Altera e insere texto que precise de ser retificado ou criado nas páginas do *Site*;
  - 7.3. Acrescenta funcionalidades, bases de dados, ou informação que a SCML precise para colocar no *Site*;
8. Ensina os colegas a trabalhar com os equipamentos e *Software* utilizados pela SCML.
  - 8.1. Informa/Forma os novos colaboradores de como entrar no sistema através do *Login*;
  - 8.2. Informa como proceder com determinados equipamentos de maneira para que esses próprios se conservem durante mais tempo;
  - 8.3. Processa ao ensinamento do bom funcionamento dos seguintes equipamentos: rato, teclado, monitor e ficheiros que estejam em rede e ao acesso de todos.
  - 8.4. Ajuda os colegas em qualquer dúvida existente sobre o funcionamento de *Softwares* da empresa de maneira a que os usem da maneira mais correta.

Regulares

## Regulares

9. Promove e realiza formações periódicas:
  - 9.1. Existindo uma atualização de um *Software* ou *Hardware*, organiza uma reunião ou ações de formação, com os colaboradores que os forem manusear para informar as alterações e, caso haja, informa dos novos procedimentos a ter nesses equipamentos em questão;
10. Aconselha a direção na compra de material (*Software*/programas) e equipamento informático:
  - 10.1. Avalia, sempre que necessário, o equipamento em uso e preenche uma ficha com necessidades que a SCML tenha.
  - 10.2. Procede à procura dos melhores orçamentos das empresas, que detenham o equipamento e/ou ferramentas eficientes para que a SCML, a fim de adquirir melhoria contínua, apostando num desempenho de qualidade dos seus colaboradores;
  - 10.3. Avalia alternativas a nível de equipamento:
    - 10.3.1. Sempre que haja um equipamento que esteja danificado e se estiver em *Stock* procede a alteração do equipamento;
11. Formata os computadores sempre que for necessário:
  - 11.1. Quando o computador começa a ficar lento ou por alguma razão, bloqueia no arranque, o informático é chamado para formatar o computador;
  - 11.2. No processo de formatação o informático faculta uma máquina de trabalho nova enquanto a formatação e as configurações estiverem a ser feitas;
12. Cooperar na integração do novo colaborador na SCML
  - 12.1. Avalia, sempre que chega um colaborador novo, se é necessário a criação de um novo posto de trabalho. Se assim for o informático cria um novo utilizador com dados de login e palavra-chave para que possa aceder aos ficheiros da empresa via intranet e/ou diretamente ao servidor.
  - 12.2. Procede, de seguida, ao registo eletrónico de entradas e saídas do pessoal:
    - 12.2.1. Resumidamente o este procedimento serve para que o novo elemento saiba que ao passar o dedo no sensor e fica com a sua impressão digital no sistema, isto porque sempre que a pessoa queira saber a que horas entrou ou saiu do serviço, as horas que faltou ou chegou atrasada, ficará contabilizadas no sistema;

## Ocasionais

- 12.2.2. O controlo das entradas e saídas da Instituição é feito através de uma identificação digital. Quando o novo elemento chega, o informático abre a ficha colocando os dados pessoais entre outras informações, dá-lhe o número de colaborador;
  - 12.2.3. O informático e o novo elemento dirigem-se à receção, onde está disposto a máquina que vai marcar as entradas e saídas que correspondem ao horário laboral;
  - 12.2.4. O informático coloca a palavra-chave para se fazer o reconhecimento das impressões digitais do novo elemento;
  - 12.2.5. O novo elemento deve escolher dois dedos e fazer o reconhecimento digital;
  - 12.2.6. O informático explica o procedimento:
    - 12.2.6.1. Sempre que entra no horário de trabalho na Instituição, por exemplo: sai para almoço, volta do almoço e sai do horário de trabalho ou se tiver que sair em trabalho deverá passar o dedo no leitor automático, que se encontra junto à receção e coloca “#” e um dos dedos que fez o reconhecimento.
    - 12.2.6.2. Se der a luz verde, significa que ficou registado se der a luz vermelha é voltar a tentar, se não conseguir é pedir que o rececionista de serviço escreva no documento de “entradas e saídas dos colaboradores”.
    - 12.2.6.3. O rececionista deve escrever: o nome do colaborador, a hora que entrou e a assinatura do rececionista de serviço. Mais tarde o colaborador deverá falar com o responsável pelas picagens e explicar o que aconteceu para solucionar o mais rapidamente possível o problema.
  - 12.3. O informático liga a máquina a um Software que esta na Intranet para que possa ser criado um novo utilizador;
  - 12.4. Efectua uma calibração do dispositivo.
  - 12.5. Explica a importância do processo de entradas e saídas e usar o dispositivo;
  - 12.6. Se o colaborador não precisar de uma máquina da SCML e trabalha com o seu próprio computador é-lhe fornecida a passe da internet e da intranet caso precise de aceder a ficheiros que estejam no servidor.
13. Assume tarefas afins:
    - 13.1. Sempre que for necessário, as auxiliares de lavandaria deveram estar preparadas para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.



Procedimentos prioritários desta função:

Procedimento	Descrição
Recebe a requisição	<p>O encarregado geral é chamado à secretaria para receber a requisição</p> <p>Ao receber a requisição, lê o que aconteceu e está para ser resolvido</p> <p>Nesta requisição é descrito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O acontecimento, ou seja, avarias, estragos, entre outros;</li> <li>– Qual o setor que aconteceu a avaria, etc.</li> </ul>
Identifica o problema	<p>Procede à leitura e interpretação da requisição;</p> <p>Caso tenha alguma dúvida pergunta à colega do setor onde aconteceu o problema;</p>
Averigua o problema	<p>Faz o reconhecimento no local e efetua testes para comprovação do erro ou do problema;</p> <p>Analisa o problema dando feedback ao colega que teve o problema com o computador;</p> <p>Comunica o acontecimento com o superior hierárquico;</p>
Procede à resolução do problema	<p>Se for <i>Hardware</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Caso consiga resolve a situação com o material/equipamento guardado na arrecadação;</li> <li>– Procedendo logo à resolução do problema;</li> <li>– Verifica se existe em <i>Stock</i>;</li> <li>– Caso não haja em <i>Stock</i> o técnico de informática faz uma requisição para o equipamento em questão.</li> </ul>
	<p>Se for <i>Software</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avalia o problema;</li> <li>– Verifica se os seus conhecimentos se consegue resolver</li> <li>– Caso os conhecimentos não forem o suficiente, o técnico de informático procede a uma pesquisa para solucionar o problema</li> </ul>
Comunica que o problema está resolvido	<p>À colega que fez a requisição do problema</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O encarregado geral só conclui o serviço quando comunica às colegas do setor onde houve o problema que a situação está resolvida;</li> <li>– Caso seja necessário explica como as colegas deve proceder com o equipamento, ferramenta ou material;</li> <li>– Tendo este o principal objetivo de zelar e contribuir para a conservação do mesmo;</li> </ul>
	<p>Ao superior hierárquico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Por fim o encarregado geral apresenta a requisição ao superior hierárquico, ficando escrito que a resolução do problema foi resolvida com sucesso;</li> <li>– É de notar que o superior hierárquico deve guardar todas as requisições concluídas com sucesso na secretaria.</li> <li>– Caso o encarregado precise de verificar algum serviço que efetuou ou não é à secretaria que se deve dirigir.</li> </ul>

## **Notas:**

### Definição de Manutenção

A manutenção é definida como um conjunto de ações destinadas a assegurar o bom funcionamento das máquinas e instalações, garantindo que são intervencionadas nas oportunidades e com o alcance certos, de acordo com as boas práticas técnicas e exigências legais, de forma a evitar a perda de função ou redução do rendimento e, no caso de tal acontecer, que sejam repostas em boas condições de operacionalidade com a maior brevidade, e tudo, se possível, a um custo global otimizado.

### Políticas de Manutenção

Um sistema eficaz de manutenção contribui para a diminuição da degradação de um edifício e para o aumento da sua vida útil. Este sistema eficaz apenas pode ser alcançado se forem adotadas políticas adequadas e se estas forem pensadas e executadas por um gestor com conhecimentos sólidos neste domínio.

O gestor fica incumbido de definir a política mais adequada para manter um edifício no seu desempenho funcional exigencial, quer através da reparação de anomalias, quer pela atuação preventiva em situações de patologia eminente, tendo sempre em conta aspetos económicos, sociais, culturais e históricos. O papel de gestor do edifício pode ser exercido tanto pelo proprietário, como pelo administrador de um condomínio ou por um quadro técnico vocacionado especificamente para a manutenção.

### A forma como a manutenção é desencadeada pode classificar-se como:

i) Manutenção Preventiva – É realizada com o objetivo de evitar avaria, perda ou redução de função:

- Manutenção Preventiva Sistemática (intervalos);
- Manutenção Preventiva Condicionada (controlo da condição).

ii) Manutenção Corretiva - É realizada na sequência de uma avaria ou perda de função:

- Intervenções Urgentes;
- Pequenas e Grandes Intervenções.

iii) Melhoria – Um estilo de manutenção assumido e estimado nos tempos de hoje, destinado a melhorar o desempenho do equipamento no seu contexto.

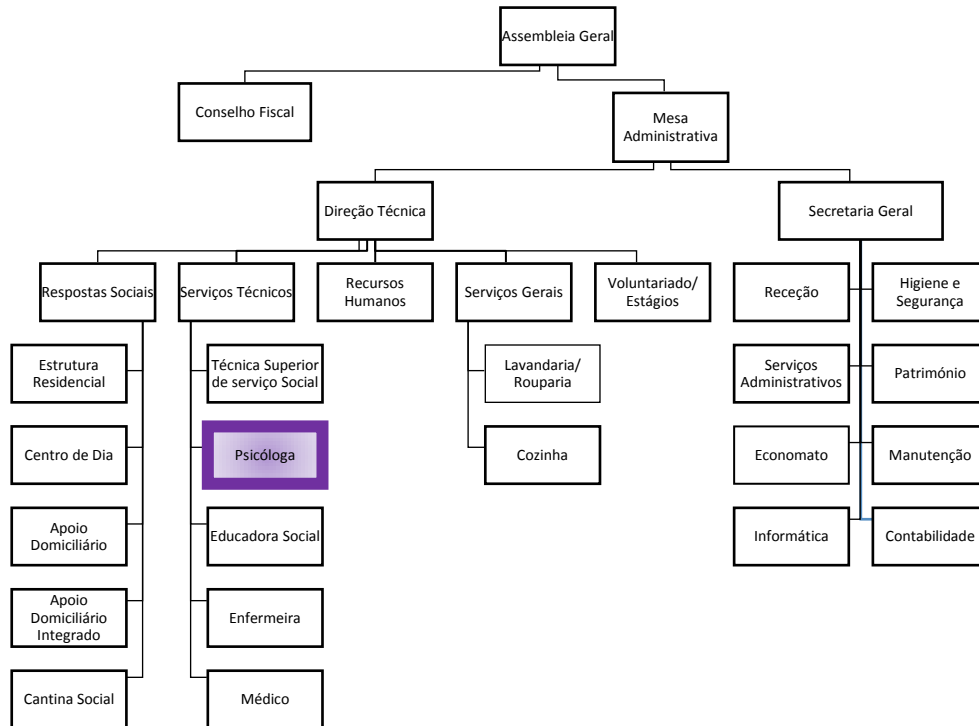
## Descritivo de Funções:

### Serviços Técnicos:

Designação da Função:	Psicólogo/a
Sector:	Serviços Técnicos
Superior Hierárquico:	Diretora Técnica

Missão: Estuda, pesquisa e avalia o desenvolvimento emocional e os processos mentais e sociais de indivíduos, colaboradores e Instituição. Diagnostica e avalia distúrbios emocionais e mentais e de adaptação social. Planeia estratégias no contexto de gestão de pessoas. Acompanha o cliente durante o processo de tratamento e estada na Instituição.

### Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional:	Habilitações escolares	Licenciatura (obrigatório)
	Formação específica para a função	Registro no órgão profissional.
Experiência Profissional	Experiência Profissional	Não se aplica
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Outros Conhecimentos	Gestão de conflitos, liderança, capacidade de comunicar e conhecimentos ao nível da 3ª idade
Competências	Específicas	Liderança e Decisão ao nível da decidir e iniciar as tarefas, liderar e supervisionar; Suporte e Cooperação no que respeita a realização em trabalho em equipa, suporte, orientação para os clientes e colegas; Interação e Apresentação que seja fácil de estabelecer relações profissionais, persuadir e Influenciar, comunicar e apresentar; Análise e Interpretação ao nível da escrita e reportar, aplicando as melhores práticas para cada problema e de resolver problemas; Capacidade de Criação e Conceptualização no que respeita na aprendizagem e investigação, na criação e inovação, no desenhar estratégias e conceitos; Capacidade de Organização e Execução no que respeita ao planear organizar, orientação para qualidade e perseverança; Capacidade de Adaptação e <i>Coping</i> na adaptação e resposta à mudança, estratégias de cópia e pressão; Capacidade de Desempenho para alcançar os resultados previstos e desenvolvimento de carreira; Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Contribuir para a produtividade teórica sobre o comportamento humano no contexto organizacional;	
	2. Fazer em equipa multiprofissional diagnóstico e proposições sobre problemas organizacionais relativos aos Recursos Humanos, a nível sistémico;	57% =
	3. Análise das atividades intrínsecas ao trabalho desenvolvido na organização para subsidiar a elaboração de instrumentos necessários à administração de Recursos Humanos e modernização administrativa;	91h e 12m por mês
	4. Supervisiona as atividades do Estagiário de Psicologia;	
	5. Desenvolve em equipa multiprofissional a política de saúde ocupacional da organização;	
	6. Implementa a política de estágios da organização;	
	7. Desenvolve, em equipa multiprofissional, ações de assistência psicossocial que facilitem a integração do trabalhador na organização;	33% =
Regulares	8. Estabelece, em equipa multiprofissional, relações em órgãos de classe;	52h e 48m
	9. Efetua movimentação interna de pessoal;	Por mês
	10. Promove com pessoal externo, as vagas existentes na organização;	
Ocasionais	11. Promove formação com objetivo de treinar, melhorar e desenvolver competências de todos os colaboradores da Instituição	10% =
	12. Realiza avaliação de desempenho;	16h por mês
	13. Implementa e/ou atualiza plano de cargos e salários;	
	14. Coordena, quando responsável pelo gerenciamento de Recursos Humanos, as ações de documentos e pagamentos de pessoal;	
	15. Assume tarefas afins.	

## Descrição das tarefas:

### Permanentes

1. Contribuir para a produtividade teórica sobre o comportamento humano no contexto organizacional:
  - 1.1. Concebe estudos que gerem novos conhecimentos ou réplica de estudos desenvolvidos em outros contextos;
  - 1.2. Conhece novas técnicas tecnológicas ou testa a validade da tecnologia produzidas em outros contextos;
  - 1.3. Desenvolve as pesquisas concebidas com fins teóricos ou tecnológicos;
2. Fazer em equipa multiprofissional diagnóstico e proposições sobre problemas organizacionais relativos aos Recursos Humanos, ao nível sistémico:
  - 2.1. Define problemas organizacionais relacionados com os Recursos Humanos que necessitam de estudo para sua compreensão e resolução;
  - 2.2. Elabora propostas de estudo/diagnóstico sobre problemas organizacionais relacionados com os Recursos Humanos;
  - 2.3. Equaciona junto aos diversos sectores pertinentes da organização, as medidas a serem implementadas com base nos estudos realizadas;
3. Análise das atividades intrínsecas ao trabalho desenvolvido na organização para subsidiar a elaboração de instrumentos necessários à administração de Recursos Humanos e modernização administrativa:
  - 3.1. Elabora projetos de análise de trabalho considerando o objetivo para a qual se destina o produto/serviço de análise, nomeadamente, o reflexo do plano de cargo e salário, recrutamento e seleção, processo de necessidade de formação, saúde ocupacional, motivação dos colaboradores, simplificação de rotina, extinção ou criação de órgãos, planeamento ambiental, entre outros;
  - 3.2. Executa projetos de análise de trabalho, nomeadamente, passa conhecimentos para melhorar o trabalho em equipa através de formações, procede à recolha de dados e sua análise, elabora relatórios com o resultado adequado à resolução do problema, sendo esta organizada em função do objetivo da análise;
4. Supervisiona as atividades do Estagiário de Psicologia:
  - 4.1. Planeia as atividades do estagiário de Psicologia compatibilizando interesse do estagiário com a realidade ocupacional da organização, onde define objetivos, metodologia e o produto/serviço do estagiário;

**Permanentes**

- 4.2. Acompanha as atividades do estagiário de Psicologia, fornecendo feedback, controlo de cumprimento de tarefas da Instituição, orientações nomeadamente em termos do código de ética;
- 4.3. Avalia o desempenho do estagiário de psicologia, onde sistematiza dados sobre produtividade, postura e atitude do estagiário, elabora relatório, encaminha informações sobre o estagiário para a Instituição escolar e órgãos de controlo da organização;
5. Desenvolve em equipa multiprofissional a política de saúde ocupacional da organização:
  - 5.1. Contribui no diagnóstico de realidade organizacional em termos de saúde ocupacional, nomeadamente se direcionada para o ambiente de trabalho, biótipo, higiene e segurança no trabalho, doença ocupacional, exames pré-admissão, periódicos e dimensionais, entre outros;
  - 5.2. Contribui na elaboração de projetos relativos à saúde ocupacional;
  - 5.3. Contribui na implementação e avaliação das ações de saúde desenvolvidas na Instituição;
6. Presta os serviços, enquanto psicóloga, aos clientes e colaboradores da SCML
  - 6.1. Avalia comportamento individual, grupal e institucional;
  - 6.2. Aprofunda o conhecimento das características individuais, situações e problemas;
  - 6.3. Analisa a influência dos fatores hereditários, ambientais e psicossociais sobre o indivíduo, na sua dinâmica inter e intra-psíquica e suas relações sociais, para orientar-se no diagnóstico e atendimento psicológico;

**Regulares**

7. Implementa a política de estágios da organização:
  - 7.1. Seleciona estagiários;
  - 7.2. Encaminha os estagiários Às diversas unidades da Instituição;
  - 7.3. Acompanha a experiencia dos estagiários nas diversas unidades da Instituição;
8. Desenvolve, em equipa multiprofissional, ações de assistência psicossocial que facilitem a integração do trabalhador na organização:
  - 8.1. Intervém em problemáticas de integração psicossocial no posto de trabalho e/ou no processo de admissão e manutenção do colaborador;
  - 8.2. Elabora e implanta programas de higiene mental e programas especiais, nomeadamente, atividades recreativas, sociais e culturais;

**Regulares**

- 8.3. Viabiliza o acesso do colaborador e seus dependentes benefícios assistência oferecidos pela organização. Neste sentido procede a pesquisa social económica, pesquisa de interesses, operacionaliza convênios e desenvolve outras atividades que vá melhorar o bem-estar do colaborador;
9. Estabelece, em equipa multiprofissional, relações em órgãos de classe;
  - 9.1. Analisa em equipa multiprofissional a pauta de reivindicação dos colaboradores da Instituição;
  - 9.2. Intermedia, em equipa multiprofissional, negociação entre a Instituição e os sindicatos;
10. Efetua movimentação interna de pessoal:
  - 10.1. Analisa motivos de rotatividade interna;
  - 10.2. Analisa opções de rotatividade interna de colaboradores;
  - 10.3. Formaliza a movimentação interna do pessoal;
  - 10.4. Acompanha o processo de adaptação do colaborador no novo posto de trabalho;
11. Promove com pessoal externo, as vagas existentes na organização:
  - 11.1. Constrói a análise profíssiografica;
  - 11.2. Procede ao recrutamento de pessoal conjuntamente com o técnico de Recursos Humanos;
  - 11.3. Seleciona pessoal;
12. Promove formação com objetivo de treinar, melhorar e desenvolver competências de todos os colaboradores da Instituição:
  - 12.1. Procede ao diagnóstico das necessidades de formação;
  - 12.2. Planeia o programa de formação, adaptando e/ou aperfeiçoamento de pessoal as necessidades do colaborador. Neste sentido procede à definição de objetivos, cronogramas, custos de financiamentos, instrutores, instrumentos de avaliação, critério de participação, recursos físicos e materiais;
  - 12.3. Aplica programas de treino, adaptação, formação e/ou aperfeiçoamento profissional. Neste sentido procede na divulgação, seleciona os candidatos, providencia infraestruturas, entre outras atividades;
  - 12.4. Avalia programa de treino, recolha de dados e sua análise e procede à descrição do relatório sobre a eficácia e eficiência;

**Ocasionais**



13. Realiza avaliação de desempenho:
  - 13.1. Elabora projetos de avaliação de desempenho, definindo objetivos, prioridades, avaliadores e avaliados, metodologia, tratamento de dados, cronograma;
  - 13.2. Prepara a Instituição para uma realidade de avaliação, procedendo à sensibilização e formação dos avaliados;
  - 13.3. Acompanha a realização da avaliação de desempenho;
  - 13.4. Analisa os dados da avaliação de desempenho;
  - 13.5. Encaminha os resultados de acordo com os objetivos de análise;
  
14. Implementa e/ou atualiza plano de cargos e salários:
  - 14.1. Procede à análise do cargo;
  - 14.2. Procede à pesquisa salarial;
  - 14.3. Elabora instrumentos que integram o plano de cargo e salarial;
  
15. Coordena, quando responsável pelo gerenciamento de Recursos Humanos, as ações de documentos e pagamentos de pessoal:
  - 15.1. Supervisiona atividades relativas a registro e cadastro;
  - 15.2. Supervisiona atividades relacionadas com a folha de pagamentos;
  - 15.3. Supervisiona atividades relacionadas com o recolhimento de encargos sociais e recolhimento de diversas Instituições sociais;
  
16. Assume tarefas afins:
  - 16.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

### Serviço Técnico:

Designação da Função:

Técnico de Recursos Humanos

Setor:

Recursos Humanos

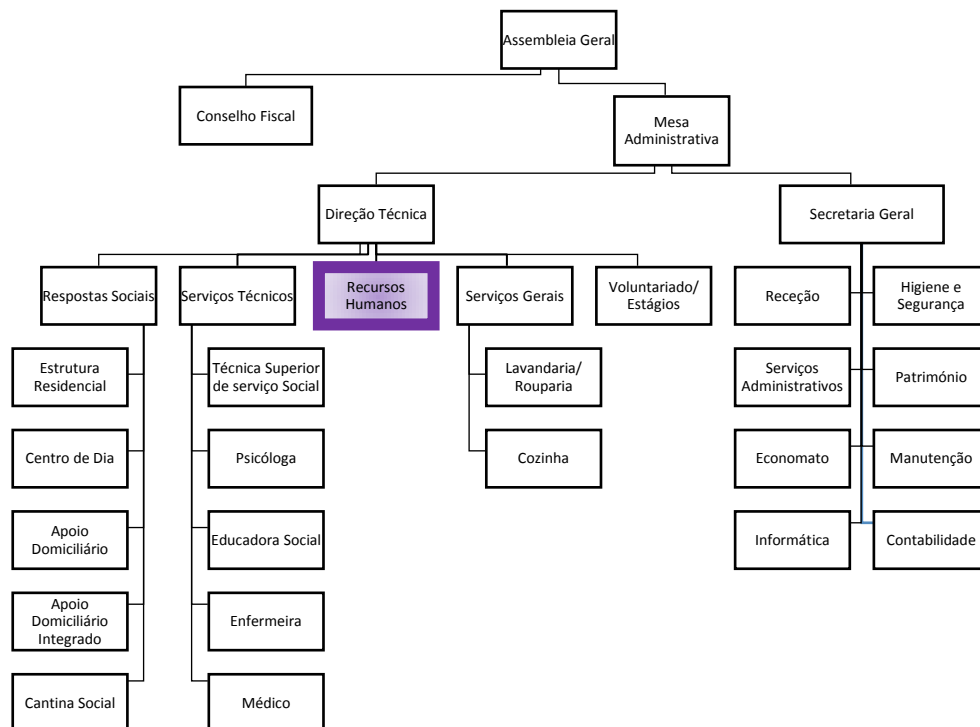
Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

Missão:

Apoia a Mesa Administrativa na implementação de políticas de GRH abordando as especificidades dos processos de RH. Operacionaliza-os e responde a todos os pedidos de apoio dos seus clientes internos, utilizando os meios disponíveis. Assegura a atualização da informação nas bases de dados relevantes para a função. Planeia, organiza, coopera e apresenta resultados em várias frentes, tais como atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal, relações laborais, função administrativa, núcleo de arquivo e documental, proteção e benefícios sociais e de proteção de prestação de trabalho.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional:	Habilitações escolares	Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (preferencial) Licenciatura em Contabilidade; Psicologia ou equivalentes
	Formação específica para a função	Sistema de Gestão de Qualidade; Formação de Formadores e Relações Laborais.
Experiência Profissional	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
	Outros Conhecimentos	SGQ, segundo as normas a aplicar; legislação aplicável na área de intervenção; Psicologia Organizacional; <i>Networking</i> Empresarial
Competências	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas; gestão de tempo; simpatia; paciência; trabalho em equipa e cooperação; conhecimentos na área de intervenção; capacidade de gerir conflitos; saber tomar decisões; prever com precisão as tendências circunstanciais; reconhecimento da mudança cultural (interna e externa à instituição); compreensão estratégica, orientação para resultados; rápida adaptação à mudança; análise e resolução de problemas; negociação; persuasão; eficácia comunicacional; <i>networking</i> ; gestão de diversas culturas.
	Pessoais	Possuir sensibilidade e compreensão nos relacionamentos interpessoais; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; flexibilidade; assertiva; inovação e qualidade; iniciativa e autonomia; adaptação e melhoria contínua; dinâmico; polivalência; auto confiança; auto desenvolvimento; escuta ativa; envolvimento; sentido de responsabilidade e ética; elevada capacidade de planeamento, organização e liderança; espírito de iniciativa; análise de informação e sentido de crítico; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Apoia a Mesa Administrativa na implementação de políticas de Gestão de Recursos Humanos (GRH) abordando as especificidades dos processos de Recursos Humanos (RH);	
	2. Operacionaliza os processos de RH e responde a todos os pedidos de apoio dos seus clientes internos, utilizando os meios disponíveis;	57% = 91h e 12m por mês
	3. Planeia, organiza, coopera e apresenta resultados em várias frentes, tais como atração, manutenção e desenvolvimento de pessoal, relações laborais, função administrativa, núcleo de arquivo e documental, proteção e benefícios sociais e de proteção de prestação de trabalho;	
Regulares	4. Procede à recolha e organização do Núcleo de Arquivo e Documentação;	
	5. Efetua os procedimentos das Remunerações, Proteção e Benefícios Sociais;	33% = 52h e 48m Por mês
	6. Assegura os procedimentos em termos da Prestação de Trabalho na SCML;	
Ocasionais	7. Procede à assessoria de processos de recurso humanos na instituição;	
	8. Assegura a atualização da informação nas bases de dados relevantes para a função;	10% = 16h por mês
	9. Assume tarefas afins.	

## Descrição das tarefas:

### Permanentes

1. Apoia a Mesa Administrativa na implementação de políticas de GRH abordando as especificidades dos processos de RH, nomeadamente:
  - 1.1. Procede há políticas de provisão de recursos humanos:
    - 1.1.1. Onde recrutar, neste sentido procede à pesquisa de fontes de recrutamento dentro ou fora da organização, em que condições e como recrutar, ou seja, técnicas de recrutamento preferidas pela organização para abordar o mercado de recursos humanos e os recursos necessários à organização;
    - 1.1.2. Efetua os critérios de seleção de recursos humanos e padrões de qualidade para admissão, quanto às aptidões físicas e intelectuais, experiência e potencial de desenvolvimento, tendo-se em vista o universo de cargos dentro da organização.
    - 1.1.3. Procede à forma de como integrar os novos participantes ao ambiente interno da organização, com rapidez e eficácia;
  - 1.2. Procede às políticas de aplicação de recursos humanos:
    - 1.2.1. Determina os requisitos básicos da força de trabalho, ou seja, requisitos intelectuais, físicos etc., para o desempenho das tarefas e atribuições do universo de cargos da organização;
    - 1.2.2. Apresenta critérios de planeamento, alocação e movimentação interna de recursos humanos, considerando o posicionamento inicial e o plano de carreiras, definindo as alternativas de oportunidades futuras possíveis dentro da organização;
    - 1.2.3. Procede à apresentação de critérios de avaliação da qualidade e da adequação dos recursos humanos através da avaliação do desempenho;
  - 1.3. Desenvolve a políticas de manutenção de recursos humanos:
    - 1.3.1. Procede à apresentação de critérios de remuneração direta dos participantes, tendo em vista a avaliação de cargo e os salários no mercado de trabalho e posição da organização frente a essas duas variáveis;
    - 1.3.2. Procede à apresentação de critérios de remuneração indireta, que são os programas de benefícios mais adequados as diferentes necessidades existentes no universo de cargos da organização, e considerando a posição da organização frente às práticas de mercado de trabalho;

- 1.3.3. Mantem uma força de trabalho motivada, de moral elevado, participativa e produtiva dentro de um clima organizacional adequado;
  - 1.4. Procede às políticas de desenvolvimento de recursos humanos:
    - 14.1. Apresenta critérios de diagnóstico e programação de preparação e reciclagem constantes da força de trabalho para o desempenho de suas tarefas e atribuições dentro da organização;
    - 14.2. Procede à apresentação de critérios de desenvolvimento de recursos humanos a médio e longo prazo, visando à contínua realização do potencial humano em posições e atribuições dentro da organização;
    - 14.3. Cria e desenvolve condições capazes de garantir a saúde e excelência institucional, através da mudança do comportamento dos participantes;
  - 1.5. Procede às políticas de monitoração/controlado de recursos humanos:
    - 1.5.1. Mantém um banco de dados capaz de fornecer as informações necessárias para a análise quantitativa e qualitativa da força de trabalho disponível na organização;
    - 1.5.2. Apresenta critérios para auditoria permanente da aplicação e adequação das políticas e dos procedimentos relacionados com os recursos humanos da organização.
2. Operacionaliza os processos de RH e responde a todos os pedidos de apoio dos seus clientes internos, utilizando os meios disponíveis:
  - 2.1. Procede à compreensão dos processos existentes na Instituição;
  - 2.2. Planeia as estratégias dos procedimentos de RH para responder às necessidades dos colaboradores;
  - 2.3. Procede à identificação dos processos críticos existentes na SCML;
  - 2.4. Procede à análise e apresenta os resultados do processo anual;
  - 2.5. Redesenha, implementa e gere os processos de RH na SCML;
3. Planeia, organiza, coopera e apresenta resultados em várias frentes, tais como:
  - 3.1. Cooperar no processo de atração de pessoal, promovendo o diagnóstico das necessidades de recrutamento, seleção, admissão e despedimento;
  - 3.2. Planeia, organiza e apresenta resultados nos processos de manutenção de pessoal;
  - 3.3. Procede ao desenvolvimento de pessoal, nomeadamente, diagnostica as necessidades de formação de todos os colaboradores, apresenta o plano anual de formação, aplica e apresenta os resultados da formação;

**Permanentes**

- 3.4. Coopera e apresenta resultados em termos das relações laborais, nomeadamente, no que diz respeito à legislação laboral, acordo coletivo de trabalho, entre outros;
- 3.5. Apresenta resultados na função administrativa, procedendo ao processamento salarial e controlo de assiduidade;
- 3.6. Procede ao arquivo de documentos realizados com os processos de RH na SCML;
- 3.7. Coopera e apresenta resultados na proteção, benefícios sociais e do trabalho dos clientes internos da instituição;

**Regulares**

- 4. Procede à recolha e organização do Núcleo de Arquivo e Documentação:
  - 4.1. Procede à elaboração, atualização e orientação dos arquivos, material e digital, do setor de RH;
  - 4.2. Propõe informações, instrumentos e orientações técnicas de arquivo e documentação, material e digital, do setor de RH;
  - 4.3. Organiza, consolida, uniformiza e atualiza os processos individuais dos trabalhadores da Associação do Instituto Superior Técnico para a Investigação e Desenvolvimento (IST-ID), bem como outros relativos à carreira dos mesmos, designadamente, dispensas de serviço, licenças, deslocações e equiparações;
  - 4.4. Arquiva digitalmente os horários de pessoal docente;
  - 4.5. Assegura a boa gestão do arquivo e documentação, mantendo os processos devidamente organizados, sistematizados, integrados e acessíveis, garantindo a confidencialidade dos dados registados e o controlo da sua consulta e utilização;
  - 4.6. Exerce as demais competências atribuídas pelos dirigentes do serviço;
- 5. Efetua os procedimentos das Remunerações, Proteção e Benefícios Sociais:
  - 5.1. Promove o processamento de remunerações, subsídios e outros abonos, nomeadamente ajudas de custo e trabalho extraordinário e respetivos descontos;
  - 5.2. Organiza os processos respeitantes a abono de família, subsídios, abonos complementares e elaborar declarações para várias entidades (internas e externas);
  - 5.3. Fornece informação aos colaboradores de todos os cuidados de saúde, respetivas participações e acordos;
  - 5.4. Elaborar os mapas de quotização para as instituições de previdência social, sindicatos e outras entidades e respetivas inscrições;

**Regulares**

- 5.5. Emissão de guias de reposição e guias de vencimento;
  - 5.6. Elabora mapas de custos de pessoal para acompanhar a requisição de fundos;
  - 5.7. Organiza e dar andamento aos processos relativos a acidentes em serviço;
  - 5.8. Proceder ao apuramento dos encargos de vencimentos de pessoal para cabimentação;
  - 5.9. Fornece dados relativos a pagamentos de pessoal (recibos de vencimento do histórico, folhas de abonos do histórico, mapas de pagamento à Segurança Social, CGA e IRS) à Área de Projetos para a elaboração de relatórios financeiros para dar resposta a auditorias;
  - 5.10. Regista, conferência e execução do ficheiro para transferência das remunerações adicionais e vencimentos;
  - 5.11. Proceder ao apuramento de encargos com pessoal para possíveis contratações por receitas próprias, pedidas pelas unidades do IST;
  - 5.12. Fornece dados relacionados com o vencimento de pessoal, solicitados por várias entidades, nomeadamente Tribunais e Auditorias;
  - 5.13. Elabora as fichas de acumulação para efeitos de Conta de Gerência;
  - 5.14. Proceder ao registo respetivo das filiações sindicais e situações afins;
  - 5.15. Proceder às diligências necessárias decorrente de decisões de autoridades judiciais ou administrativas, incidentes sobre as remunerações;
  - 5.16. Encerra informática e processualmente as situações funcionais resultantes do fim de funções dos trabalhadores;
  - 5.17. Exerce as demais competências atribuídas pelos dirigentes do serviço;
6. Assegura os procedimentos em termos da Prestação de Trabalho na SCML:
    - 6.1. Assegura o controlo de assiduidade e respetivo gozo de licenças;
    - 6.2. Gere e processa os dados pessoais e familiares dos colaboradores;
    - 6.3. Gere e instrui os processos de acumulação de funções, deslocação de serviço, equiparações a bolseiro, dispensas de serviço, licenças sabáticas e demais licenças previstas na legislação laboral aplicável ao IST;
    - 6.4. Promove a verificação domiciliária da doença, oficiosamente ou por solicitação dos dirigentes das diversas unidades, nos casos e situações previstos na lei;
    - 6.5. Organiza os processos de duração do trabalho, horários de trabalho, trabalho extraordinário e teletrabalho;
  7. Proceder à assessoria de processos de recurso humanos na instituição:
    - 7.1. Elabora o plano de gestão previsional de pessoal, em função dos objetivos e prioridades superiormente definidos;

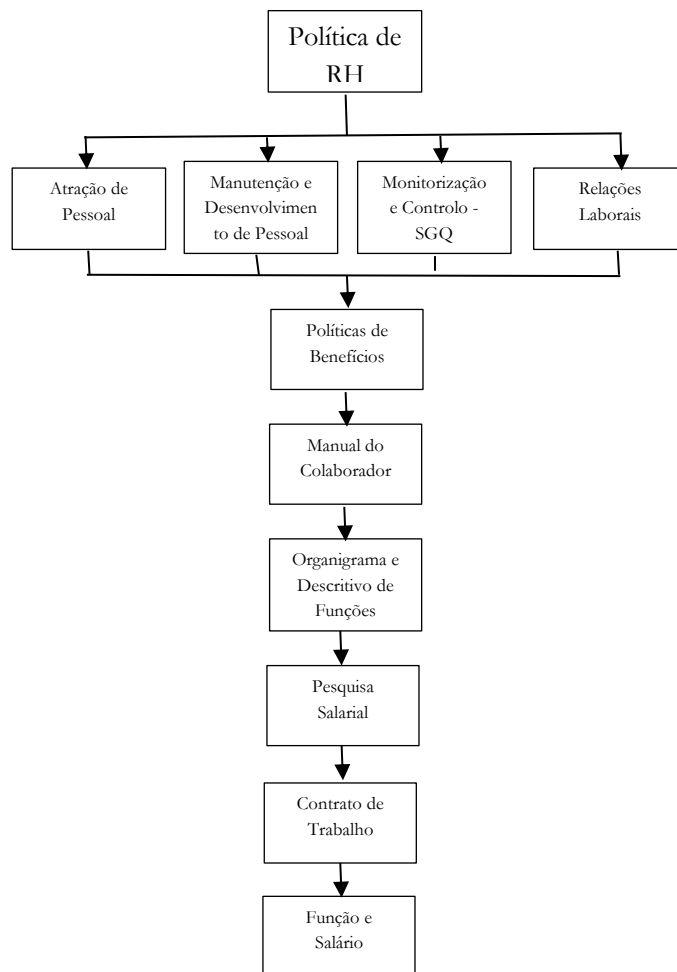


**Regulares**

- 7.2. Estuda e propõe metodologias de recrutamento e seleção de pessoal, para discussão e aprovação e acompanhar a sua implementação;
- 7.3. Propõe critérios de evolução na carreira e de mobilidade interna, para discussão e aprovação;
- 7.4. Avalia os processos de gestão e desenvolvimento das carreiras;
- 7.5. Realiza o diagnóstico das necessidades de formação e desenvolvimento profissional do setor de RH, colaborar na definição de prioridades e elaborar e propõe o Plano Anual de Formação à Mesa Administrativa;
- 7.6. Analisa e propõe a reestruturação do mapa de pessoal do IST;
- 7.7. Analisa a situação existente no que se refere a remunerações e prémios e propõe políticas a implementar no âmbito dos sistemas de avaliação de desempenho;
- 7.8. Presta apoio técnico aos processos de avaliação do desempenho;
- 7.9. Elabora, analisa e consolida o Balanço Social;
- 7.10. Delineia e implementar o estudo de análise e descrição dos postos de trabalho;
- 7.11. Elabora instrumentos de GRH para utilização nas diversas unidades do IST;
- 7.12. Elabora programas de provas de conhecimentos específicos para concursos de pessoal;
- 7.13. Procede à revisão, atualização e criação de formulários;
- 7.14. Gere a mobilidade institucional do IST;
- 7.15. Gere os meios de comunicação externos do setor RH;
- 7.16. Estuda, propõe e implementa políticas da qualidade e de responsabilidade social do setor RH;
- 7.17. Gere e acompanha os estágios académicos e profissionais.
- 7.18. Exerce as competências no âmbito dos instrumentos de gestão aplicáveis ao serviço.
- 7.19. Exerce as demais competências atribuídas pelos dirigentes do serviço

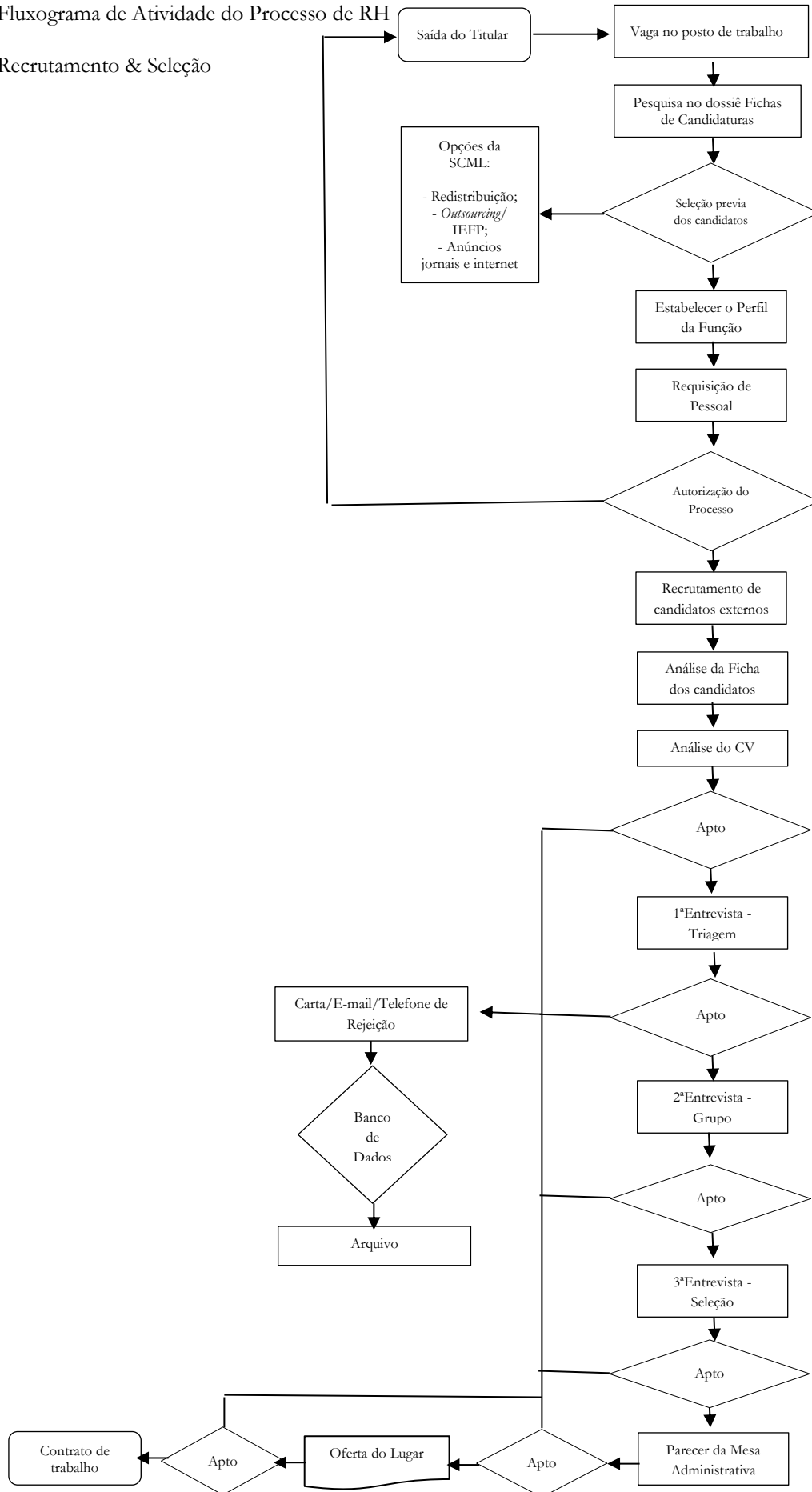
8. Assegura a atualização da informação nas bases de dados relevantes para a função:
  - 8.1. Garante que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a ter acesso;
  - 8.2. Proceda à alteração da informação caso os superiores hierárquicos o autorizem;
  - 8.3. Garante que as pessoas autorizadas obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário;
  
9. Assume tarefas afins:
  - 9.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

Fluxograma de Atividade do Processo de RH – Políticas de Gestão de Recursos Humanos:

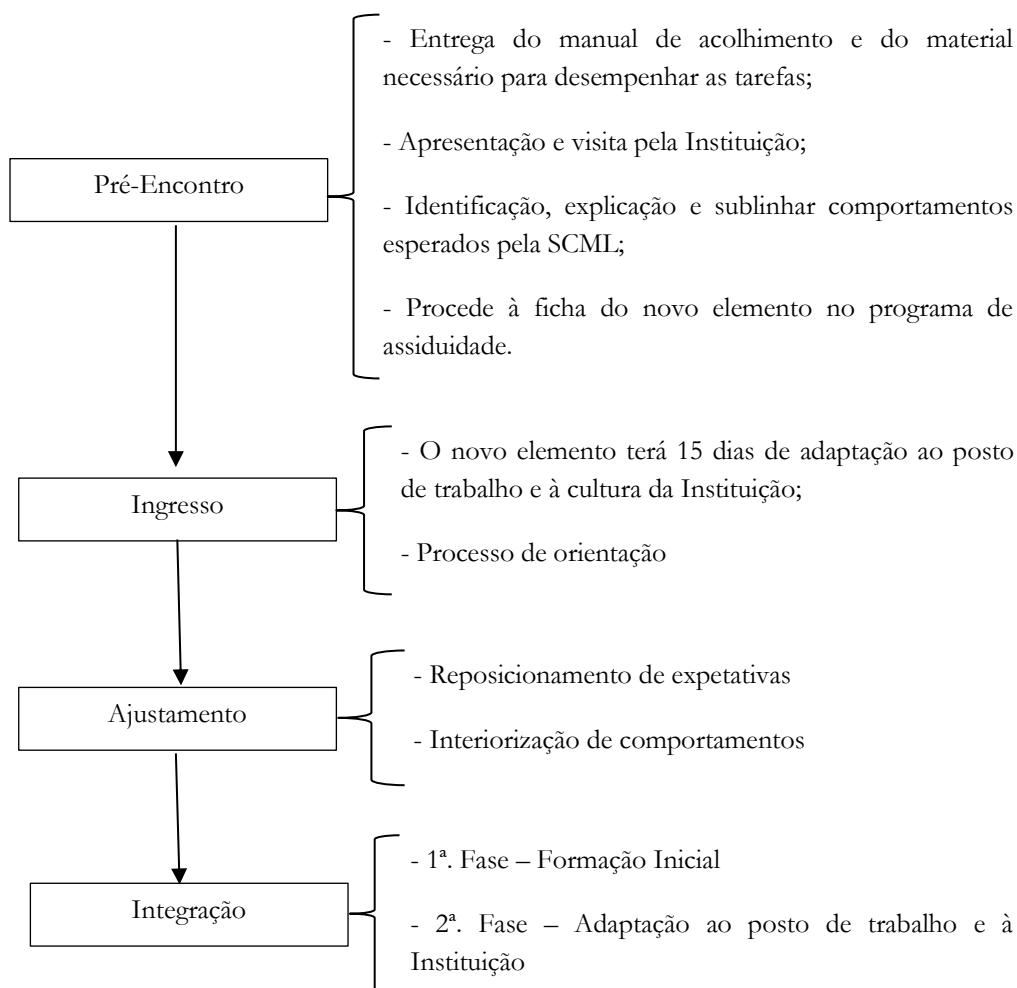


Fluxograma de Atividade do Processo de RH

Recrutamento & Seleção



Fluxograma de Atividade do Processo de RH – Admissão



## Descritivo de Funções:

### Serviços de Ação Direta:

Designação da Função:

Ajudante de Ação Direta

Setor:

Serviços Gerais

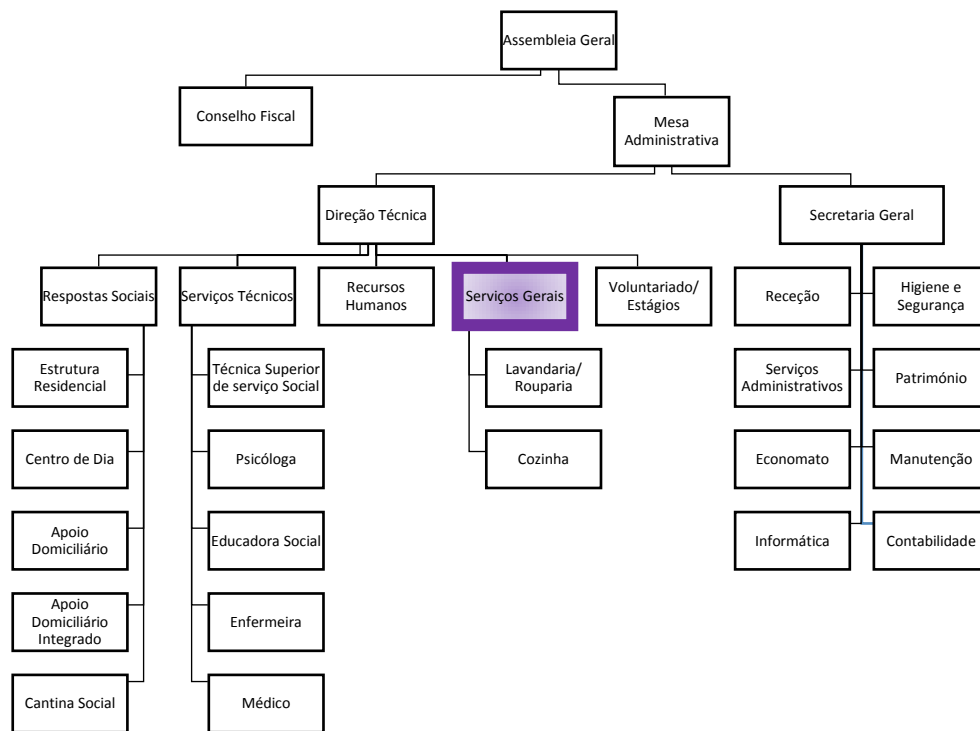
Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

Missão:

Trabalha diretamente com o cliente, quer individualmente e em grupo, tendo em vista o seu bem-estar.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Não se aplica
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não se aplica
	Outros Conhecimentos	Noções básicas de cuidados de saúde com idosos; Princípios fundamentais dos cuidados paliativos; Compreender as necessidades físicas e espirituais dos doentes terminais.
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, disponibilidade de horário, simpatia, paciência, trabalho em equipa, dinamismo e autocontrolo.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

<b>Permanentes</b>	1. Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes de todas as respostas sociais;	
	2. Colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;	
	3. Substitui as roupas de cama e da casa de banho, assim como o vestuário dos clientes do lar e do apoio domiciliário;	54% = 86h e 24m por mês
	4. Procedo ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte, controlo das roupas lavadas, à recolha da roupa suja e sua entrega na lavandaria de todas as respostas sociais;	
	5. Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;	
	6. Efetua formações relacionadas com as atividades de desempenho;	
<b>Regulares</b>	7. Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;	46% = 73h e 36m por mês
	8. Procedo ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes;	
	9. Assegura a alimentação regular dos clientes;	
	10. Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;	
	11. Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;	
	12. Assume tarefas afins.	

## Descrição das tarefas:

**Permanentes**

1. Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes de todas as respostas sociais:
  - 1.1. Proceda ao banho do cliente, que pode ser realizado no leito ou na banheira:
    - 1.1.1. Efetua o banho na banheira, caso o cliente seja acamado utiliza o elevador, ou seja, o equipamento adequado, onde com a máxima segurança transporta o cliente até à banheira;
    - 1.1.2. Efetua o banho na banheira, caso o cliente seja dependente parcial, é colocado na cadeira de rodas específica;
    - 1.1.3. Efetua o banho, tanto na banheira como no leito com o seguinte processo, lava a cara e cabeça, membros superiores e inferiores e por último a parte genital;
  - 1.2. Proceda à higiene diária do cliente, que também pode ser realizada no leito ou na casa de banho:
    - 1.2.1. Lava a cara ao cliente, procede à higiene oral, lavando a placa ou dentes, lava o corpo, retirando o suor e por fim lava a parte íntima do cliente;
    - 1.2.2. Proceda à secagem do corpo, colocando o creme para hidratar, veste e calça o cliente;
  - 1.3. Proceda aos cuidados com a pele e conforto:
    - 1.3.1. Seca o cliente e procede à colocação do creme para hidratar a pele;
    - 1.3.2. Proceda à verificação dos pensos;
    - 1.3.3. Coloca a fralda, caso seja necessário;
    - 1.3.4. Veste o cliente com a roupa adequada e confortável, calçando-o e colocando num sítio confortável. A pessoa acamada ficará na cama, mudando a posição e colocando almofadas. O cliente parcialmente dependente e independente poderá ficar na sala comum;
    - 1.3.5. Proceda à higiene oral, das orelhas, corta-se a barba, unhas e penteia-se;
  - 1.4. Proceda à mudança de fralda durante o dia e à noite;
  - 1.5. Proceda à descrição de documentos, nomeadamente, ao Registo Diário de Cuidados e Relatório de Ocorrências;
  - 1.6. Comunica com as colegas do turno seguinte o que foi realizado, o que ficou por fazer e alguma alteração à rotina dos clientes, em caso de emergência comunicar ao superior hierárquico e à enfermeira o ocorrido;
  - 1.7. Desenvolve o desempenho de ajudante de ação direta da melhor forma que sabe utilizando os instrumentos, materiais e equipamentos existentes em cada resposta social;



2. Colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos:
  - 2.1. Procede à prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos tais como a aplicação de cremes, a execução de pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas;
  - 2.2. Procede à organização de medicamentos em caixas semanais dos clientes, tanto no centro de dia, bem como no lar;
  - 2.3. Efetua outros cuidados de saúde, segundo formações e ou instruções recebidas pelas enfermeiras;
3. Substitui as roupas de cama e da casa de banho, assim como o vestuário dos clientes do lar e do apoio domiciliário:
  - 3.1. Procede à substituição das roupas de cama e da casa de banho sempre que seja necessário;
4. Procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte, controlo das roupas lavadas, à recolha da roupa suja e sua entrega na lavandaria de todas as respostas sociais:
  - 4.1. Procede à recolha da roupa suja do seu piso ou do centro de dia;
  - 4.2. Transporta a roupa até à lavandaria da instituição;
  - 4.3. Procede à distribuição e arrumação da roupa limpa, quando a roupa limpa chega aos pisos e centro de dia;
  - 4.4. Procede à marcação e verificação das roupas dos clientes;
  - 4.5. Procede ao registo de extravio de roupa quando existe as situações de devolução e/ou de reclamação por faltas ou trocas de roupa limpa;
5. Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto:
  - 5.1. Procede a pedidos de requisição de todos os materiais e equipamentos necessários para o desempenho das suas atividades;
  - 5.2. Recebe e distribui o material e equipamento pelos colaboradores de cada piso, centro de dia e apoio domiciliário;
  - 5.3. Procede ao controlo da despesa de cada resposta social;
6. Efetua formações relacionadas com as atividades de desempenho:
  - 6.1. Procede às ações de formação realizadas pela instituição ou por outras entidades certificadas;

**Regulares**

7. Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços:
  - 7.1. Procede ao acompanhamento e integração do cliente, apresentando os colaboradores e os clientes que foram parte do seu dia-a-dia, nomeadamente colega de quarto, clientes do centro de dia;
  - 7.2. Explica ao cliente as regras da instituição, horários, rotinas e outras informações necessários para o seu conforto e bem-estar;
  - 7.3. Dá a conhecer a instituição, nomeadamente, a capela, refeitório, casa de banho, secretaria, os pisos, as escadas, elevador, os balneários, espaços verdes, o bar, entre outros lugares que sejam importantes;
  
8. Procede ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes:
  - 8.1. Procede ao acompanhamento diurno nas respostas sociais de lar e centro de dia, onde desenvolvem atividades de animação com os clientes, promovendo o conforto e bem-estar, procede à vigilância das entradas e saídas dos clientes, familiares, amigos e conhecidos;
  - 8.2. Procede ao acompanhamento noturno dos clientes do lar, vigiando, acolhendo e intervindo sempre que seja necessário;
  - 8.3. Procede ao acompanhamento diurno no apoio ao domicílio e serviço de apoio ao domicílio integrado:
    - 8.3.1. Procede ao acompanhamento necessário, ou seja, as ajudantes de ação direta conhecem os clientes destas respostas sociais, sabem quais são as suas rotinas, as queixas de dores, se o cliente está melhor ou pior, a higiene da habitação, entre outras;
    - 8.3.2. Comunicam as ocorrências consideradas urgentes ou necessidade de outros cuidados com os seus superiores hierárquicos;
  - 8.4. Comunicam ao superior hierárquico e às colegas dos turnos seguintes os acontecimentos ocorridos durante o turno da noite;
  
9. Assegura a alimentação regular dos clientes:
  - 9.1. Certifica-se que todos os clientes se alimentam adequadamente;
  - 9.2. Procede às tarefas de dar a comida à boca aos clientes, sempre que for necessário, ou seja, se os clientes forem considerados dependentes totais ou parciais;
  - 9.3. Procede à higiene oral e caso seja necessário mudar a roupa de cama e/ou de vestir, isto se a ajudante de ação direta proceder à tarefa 8.2. e se o cliente for totalmente ou parcialmente dependente;
  - 9.4. Comunica à superior hierárquica e à enfermeira, sempre que o cliente, não tenha apetite ou se sinta mal disposto;

**Regulares**

10. Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições:
  - 10.1. Procede à recolha dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições, lava e seca-os caso sejam do refeitório dos pisos (lar);
  - 10.2. Zela pelos equipamentos do refeitório das respostas sociais lar e centro de dia;
  - 10.3. Procede à recolha dos utensílios utilizados nas refeições dos clientes, isto acontece nas tarefas das ajudantes de ação direta do centro de dia;
  
11. Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas:
  - 11.1. Procede à descrição das ocorrências do quotidiano dos clientes nos documentos de Relatório de Ocorrência e Registo Diário de Cuidados;
  - 11.2. Procede à comunicação verbal dos acontecimentos entre as colegas dos turnos seguintes a explicar a ocorrência;
  - 11.3. Comunica ao seu superior hierárquico os acontecimentos que ocorridos fora da rotina do cliente, nomeadamente em termos de saúde, saídas de urgência para o hospital ou centro de saúde;
  
12. Assume tarefas afins:
  - 12.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

### Serviços de Ação Direta:

Designação da Função:

Administrativa

Setor:

Serviços Administrativo

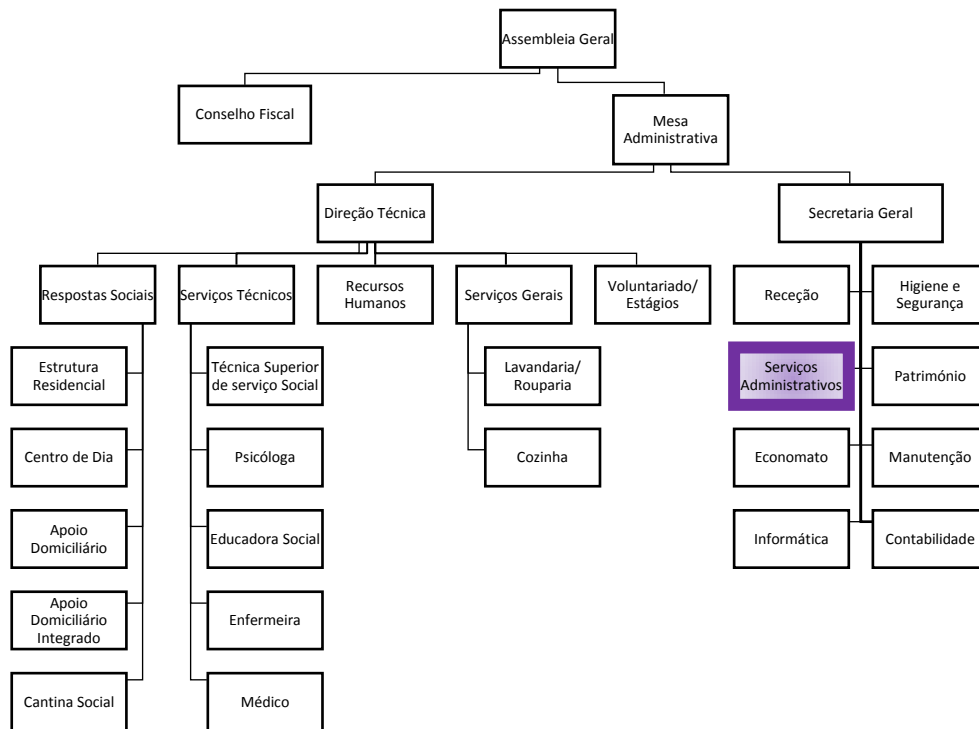
Superior Hierárquico:

Secretaria Geral

Missão:

Executa os serviços administrativos nas áreas de recursos humanos, finanças, logística e de administração geral. Procede ao atendimento público.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Não se aplica
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Outros Conhecimentos	Facilidade de comunicação; Conhecimentos de contabilidade;
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, disponibilidade de horário, simpatia, paciência, trabalho em equipa, dinamismo e autocontrolo
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

Identificação das tarefas:

<b>Permanentes</b>	1. Executa tarefas administrativas;	57%
	2. Procede ao atendimento e pagamentos;	=
	3. Efetua tarefas pertinentes à área de atuação utilizando os equipamentos e programas de informática	91h e 12m por mês
	4. Zela pela conservação, limpeza e manutenção pelo posto de trabalho;	
<b>Regulares</b>	5. Efetua tarefas do setor de RH;	33%
	6. Participa nos processos do setor financeiro;	=
	7. Contribui nas tarefas de logística;	52h e 48m Por mês
<b>Ocasionais</b>	8. Participa em programas de formação;	10%
	9. Procede a tarefas de logística no final do ano civil;	=
	10. Assume tarefas afins.	16h por mês

## Descrição das tarefas:

Permanentes

1. Executa tarefas administrativas:
  - 1.1. Controla e regista correspondência expedida e recebida por via eletrónica;
  - 1.2. Procede à triagem, classificação e controlo de arquivo;
  - 1.3. Receciona os contatos exteriores de telefónicos e pessoais;
  - 1.4. Controla, regista e comunica ao responsável pela Qualidade de não conformidades e reclamações, bem como de propostas de medidas corretivas e preventivas;
  - 1.5. Colabora na implementação, manutenção e otimização do Sistema de Gestão da Qualidade;
  - 1.6. Gere redes de distribuição administrativas operacionais (mapas de férias, mapas de turno, etc.), compras, *stocks* e serviços aos clientes;
  - 1.7. Otimiza sistemas institucionais;
  - 1.8. Elabora documentos administrativos, tais como ofícios, informação ou parecer técnico, memorandos, atas, etc.
  - 1.9. Desenvolve e prepara expedientes administrativos que forem necessários nas diversas unidades, sob orientação;
  - 1.10. Planeia e coordena atividades logísticas, nomeadamente:
    - 1.10.1. Transporte (da resposta centro de dia e compras);
    - 1.10.2. Manutenção de *stock*, ou seja, avalia os processos de stock, movimentação e atendimento dos pedidos de armazém;
    - 1.10.3. Recolhe e processa os pedidos de requisição de material e equipamento que estão em *stock*;
    - 1.10.4. Procede à manutenção de informações para auxílio da tomada de decisão;
2. Procede ao atendimento e pagamentos:
  - 2.1. Atende os clientes e seus familiares transmitindo informações acerca das respostas sociais e novidades;
  - 2.2. Recebe e distribui a medicação pelas responsáveis de piso;
  - 2.3. Recebe e regista os pagamentos, nomeadamente, dos membros da irmandade de Loulé e serviços prestados pelas respostas sociais;
  - 2.4. Atende o público em geral, visando a averiguação das necessidades para orientá-los e/ou encaminha-los às pessoas;
3. Efetua tarefas pertinentes à área de atuação utilizando os equipamentos e programas de informática, nomeadamente, os *softwares* de *word*, *excel*, INNEX TIME, Win GSL e membros da irmandade de Loulé;

4. Zela pela conservação, limpeza e manutenção pelo posto de trabalho:
  - 4.1. Cuida da sua secretária conservando e mantendo-a limpa;
  - 4.2. Responsabiliza-se por todo o material e equipamento utilizado na realização das suas tarefas diárias;
5. Efetua tarefas do setor de RH:
  - 5.1. Participa em estudos e projetos a serem elaborados e desenvolvidos por técnicos;
  - 5.2. Elabora estudos visando o aprimoramento de normas e métodos de trabalho;
  - 5.3. Procede a operações micrográficas segundo as normas e técnicas;
  - 5.4. Organiza, calcula e desenvolve os processos relativos a situação de pessoal e a aquisição e ou manutenção de material, equipamento, instalações ou serviços;
  - 5.5. Recolhe, examina e confere elementos constantes dos processos, anotando faltas ou anomalias e providenciar pela sua correção e andamento, através de ofícios, informações ou notas, em conformidade com a legislação existente;
  - 5.6. Procede à gestão de recursos humanos;
  - 5.7. Procede ao complemento dos trabalhos de cada setor, visando orientar e facilitar a obtenção de dados, documentos ou outras solicitações dos superiores hierárquicos;
  - 5.8. Opera com diferentes equipamentos como aparelhos de *fax*, máquina multifunções, projetor entre outros;
  - 5.9. Realiza serviços auxiliares no processo de aquisição e processamento técnico;
6. Participa nos processos do setor financeiro:
  - 6.1. Prepara relatórios e folhas de cálculo diversos;
  - 6.2. Orienta, instrui e procede a tramitação de processos, orçamentos, contratos entre outras atividades;
  - 6.3. Participar, quando for caso disso, em operações de lançamento, liquidação e cobrança de impostos, taxas e outros rendimentos municipais;
  - 6.4. Arquivo sistemática de documentos;
7. Contribui nas tarefas de logística:
  - 7.1. Efetua registo, preenchimento de fichas, cadastro, formulários, requisições de materiais, quadros e outros similares;



Regulares

- 7.2. Elabora, sobre orientação, planos iniciais de organização, gráficos, fichas, roteiros, manuais de serviços, boletins e formulários;
- 7.3. Manter organizado e/ou atualizados os arquivos e ficheiros, promovendo medidas de preservação do património documental;

Ocasionais

8. Participa em programas de formação:
  - 8.1. Participa em formações internas ou externas que ajudem o seu desenvolvimento administrativo;
  - 8.2. Áreas de desenvolvimento de pessoal administrativo RH, reciclagem em programas informáticos (*Excel* e *Softwares* que estejam a utilizar), relações interpessoais, entre outros;
9. Procede a tarefas de logística no final do ano civil:
  - 9.1. Recebe, confere, armazena, controla e entrega produtos, materiais e equipamentos na seção onde armazenam os materiais ou objetos destinados ao funcionamento da instituição;
  - 9.2. Controla entradas e saídas de materiais, ferramentas e equipamentos, bem como o registo de frequência dos fornecedores;
10. Assume tarefas afins:
  - 10.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

---

### Serviços de Ação Direta:

---

Designação da Função:

Auxiliar de Serviços Gerais

Setor:

Serviços Gerais

Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

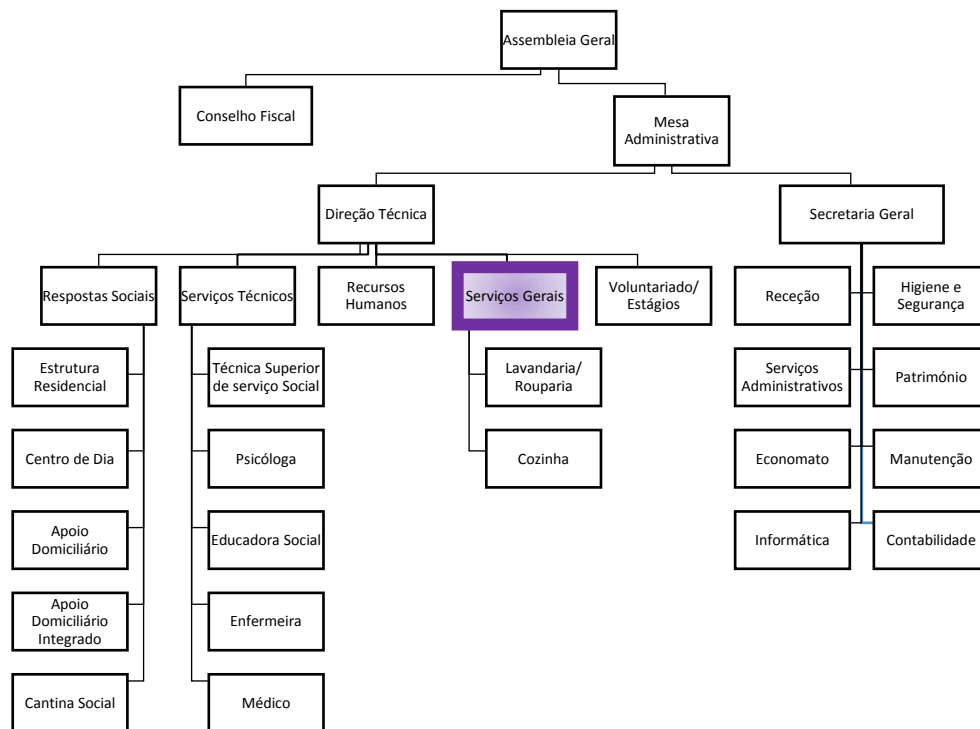
---

Missão:

Organiza as atividades de limpeza e assear os ambientes residenciais internos e externos, conforme as orientações recebidas e hábitos familiares.

---

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Não se aplica
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não se aplica
	Outros Conhecimentos	Noções dos produtos de limpeza; Noções básicas de cuidados de saúde com idosos
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, disponibilidade de horário, simpatia, paciência, trabalho em equipa, dinamismo e autocontrolo.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Proceda à limpeza e arrumação das instalações, assegura o transporte dos alimentos e outros artigos;	54% =
	2. Serve refeições nos refeitórios do lar, centro de dia e apoio domiciliário;	86h e 24m
	3. Desempenha funções de estafeta, procedendo à distribuição de correspondência e valores por protocolo;	por mês
Regulares	4. Proceda ao transporte dos clientes do Centro de Dia;	46% =
	5. Proceda às arrumações nas Respostas Sociais;	73h e
	6. Vigia os clientes nas respostas sociais Lar e Centro de Dia	36m
	7. Efetua o transporte de cadáveres	Por mês
	8. Assume tarefas afins.	

### Descrição das tarefas:

Permanente	1. Proceda à limpeza e arrumação das instalações, assegura o transporte dos alimentos e outros artigos do lar, centro de dia e apoio domiciliário:
	1.1. Organizar as atividades de limpeza, conforme as orientações recebidas e hábitos familiares:
	1.1.1. Planeia as atividades diárias de acordo com o conhecimento da legislação laboral, ética e cidadania para poder desempenhar as tarefas para com o cliente;
	1.1.2. Proceda à higiene e segurança pessoal e patrimonial;
	1.1.3. Proceda à leitura e interpretação de textos (rótulos de produtos e manuais);
	1.1.4. Proceda à descrição dos acontecimentos diários, nomeadamente, das limpezas que efetuou;
	1.1.5. Orientações de comportamento e regras do trabalho;
	1.2. Assear os ambientes residenciais internos e externos, conforme as orientações recebidas e hábitos familiares:
	1.2.1. Limpa pisos, vidros, lustres, móveis, instalações sanitárias, louças, utensílios de cozinha e etc.;
	1.2.2. Lava e encera assoalhos;
	1.2.3. Remove lixos e detritos;

- 1.2.4. Retira o pó de armários, estantes, livros e outros objetos, mantendo, após a limpeza, a disposição inicial em que se encontravam;
  - 1.2.5. Atende ao telefone;
2. Serve refeições nos refeitórios das seguintes respostas sociais: Lar e Centro de Dia:
    - 2.1. Resposta Social – Lar:
      - 2.1.1. Procede à recolha das refeições na cozinha, colocando-a no carrinho transporte;
      - 2.1.2. Transporta o carrinho com as refeições até ao piso onde desenvolve as suas tarefas;
      - 2.1.3. Procede, caso o cliente acamado consiga alimentar-se sozinho, o auxiliar de serviços gerais ou o ajudante de ação direta devem estimular e ajudá-lo no que for preciso: preparar o ambiente, cortar os alimentos, etc.. Sendo importante lembrar que a pessoa precisa de um tempo maior para se alimentar, por isso não se deve apressá-lo;
      - 2.1.4. Procede, caso o cliente acamado seja totalmente dependente, o auxiliar de serviços gerais deve colocar o babeto, cortar a comida se for necessário, levar a comida à boca, limpando a boca e tratando da higiene do cliente (boca e caso se suje a roupa troca-la);
      - 2.1.5. Auxilia os clientes na deslocação da sala comum até ao refeitório, ajudando-os a sentar na mesa das refeições;
      - 2.1.6. Serve as refeições no refeitório do piso, auxiliando os clientes com mais dificuldade ou no caso de o cliente não ter apetite deve oferecer alimentos saudáveis e de sua preferência, incentivando-o a comer. A pessoa com dificuldades para se alimentar aceita melhor os alimentos líquidos e pastosos, como: legumes amassados, purês, mingau de aveia ou amido de milho, vitamina de frutas com cereais integrais;
      - 2.1.7. Auxilia a deslocação dos clientes do refeitório até à sala comum, acomodando-os;
      - 2.1.8. Procede à recolha da loiça, copos, terrinas e babetes sujos coloca-os no carrinho de transporte e deixando-o na cozinha;
    - 2.2. Resposta Social – Centro de Dia:
      - 2.2.1. Auxilia os clientes no caminho da sala do centro de dia ao refeitório da SCML;
      - 2.2.2. Ajuda os clientes a se sentarem nas mesas de refeições;
      - 2.2.3. Procede à distribuição das refeições pelas mesas;

## Permanente

- 2.2.4. Auxilia os clientes que tenham mais dificuldade em efetuar esta atividade, ou seja, cortar os alimentos, levar a comida à boca, entre outros;
  - 2.2.5. Ajuda os clientes no caminho de regresso à sala do centro de dia;
  - 2.2.6. Recolhe as loiças, copos, terrinas das mesas, limpa o refeitório;
- 3. Desempenha funções de estafeta procedendo à distribuição de correspondência:
    - 3.1. Proceda na compra de medicamentos, segundo orientações superiores, entregando na secretaria;
    - 3.2. Proceda à distribuição da correspondência nos vários setores da instituição;

## Regulares

- 4. Proceda ao transporte dos clientes do centro de dia:
  - 4.1. Transporte dos clientes do seu Domicílio/Instituição/Domicílio:
    - 4.1.1. Proceda à tarefa de motorista, transportando os clientes, no horário previsto, das suas casas até à instituição e vice-versa;
    - 4.1.2. Conduz a carrinha da SCML sempre com o máximo de responsabilidade, empatia, vigilância, respeitando o ritmo da mobilidade de cada cliente, utilizando comunicação ativa;
    - 4.1.3. Ajuda sempre que necessário o cliente a subir/descer para a carrinha, devendo estimular as suas capacidades físicas;
    - 4.1.4. Proceda ao Acompanhamento, se necessário, do cliente ao seu domicílio ou até ao centro de dia na SCML;
  - 4.2. Transporte de marmitas na resposta social: Apoio Domiciliário:
    - 4.2.1. Proceda ao transporte das marmitas alimentares - refeições almoços e jantares;
    - 4.2.2. Percorre ao seguinte processo de transporte:
      - 4.2.2.1. Recolhe as marmitas dos almoços e jantares à cozinha da SCML;
      - 4.2.2.2. Transporta as marmitas até à carrinha com o auxílio do carrinho de transporte;
      - 4.2.2.3. Proceda à arrumação adequada das marmitas na carrinha;
      - 4.2.2.4. Proceda aos trajetos que corresponde à equipa de apoio domiciliário;
      - 4.2.2.5. Entrega e recebe as marmitas anteriores e disponibiliza o tempo necessário para conversar com o cliente;
  - 4.3. Transporta a equipa de Apoio Domiciliário Integrado:
    - 4.3.1. Proceda à deslocação da equipa até ao domicílio do cliente;

**Regulares**

- 4.3.2. Verifica se o material utilizado neste serviço está em conformidade, caso não esteja, faz um pedido de requisição a explicar as faltas (o que esteja relacionado com o carro da SCML, luvas descartáveis, batas, etc.)
5. Procede às seguintes arrumação nas respostas sociais;
  - 5.1. Resposta Social – Lar:
    - 5.1.1. Procede às arrumações dos quartos dos clientes, fazendo a cama, guarda nos roupeiros a roupa, coloca para lavar roupa suja;
    - 5.1.2. Procede a pedidos de requisição da roupa suja, de medicamentos, entre outros;
    - 5.1.3. Arruma as despensas do piso e refeitório;
  - 5.2. Resposta Social – Centro de Dia:
    - 5.2.1. Procede às arrumações da sala do centro de dia, nomeadamente mudanças de sofás, almofadas, instrumentos utilizados pelos clientes;
  - 5.3. Resposta Social – Apoio Domiciliário:
    - 5.3.1. Procede à arrumação do domicílio do cliente:
      - 5.3.1.1. Arruma e limpa o quarto do cliente, fazendo a cama, guarda a roupa limpa e coloca para lavar a roupa suja, tirando o pó, aspirando, passando a pano, etc;
      - 5.3.1.2. Arruma a casa de banho, nomeadamente, toalhas sujas coloca para lavar e limpa-se o chão, bidê, banheira, lavatório;
      - 5.3.1.3. Arruma e limpa a cozinha, sala e corredores;
    - 5.3.2. Preenche a ficha de controlo dos dias que as colaboradoras vão ao domicílio do cliente, descrever as ocorrências, ou seja, o que foi efetuado nesse dia;
6. Vigia os clientes nas respostas sociais Lar e Centro de Dia:
  - 6.1. Vigia as entradas e saídas dos familiares, amigos e conhecidos que fazem visitas aos clientes;
  - 6.2. Procede ao controlo das entradas e saídas dos clientes que estão autorizados a sair da instituição;
  - 6.3. Controla os clientes que não estão autorizados a sair da SCML;
7. Efetua o transporte de cadáveres:
  - 7.1. Transporta de cadáver, sempre que um cliente faleça na instituição;
  - 7.2. Procede da seguinte maneira:
    - 7.2.1. Transfere o cadáver da cama para a maca;

**Regulares**

- 7.2.2. Utiliza o elevador maior e leva-o para a morgue da instituição, onde permanece até o carro da funerária chegar;
  - 7.2.3. Procede às limpezas da morgue, isto é realizado após o carro da funerária ter levado o corpo;
- 8. Assume tarefas afins:
  - 8.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.



## Descritivo de Funções:

### Serviços de Ação Direta:

Designação da Função: Economato

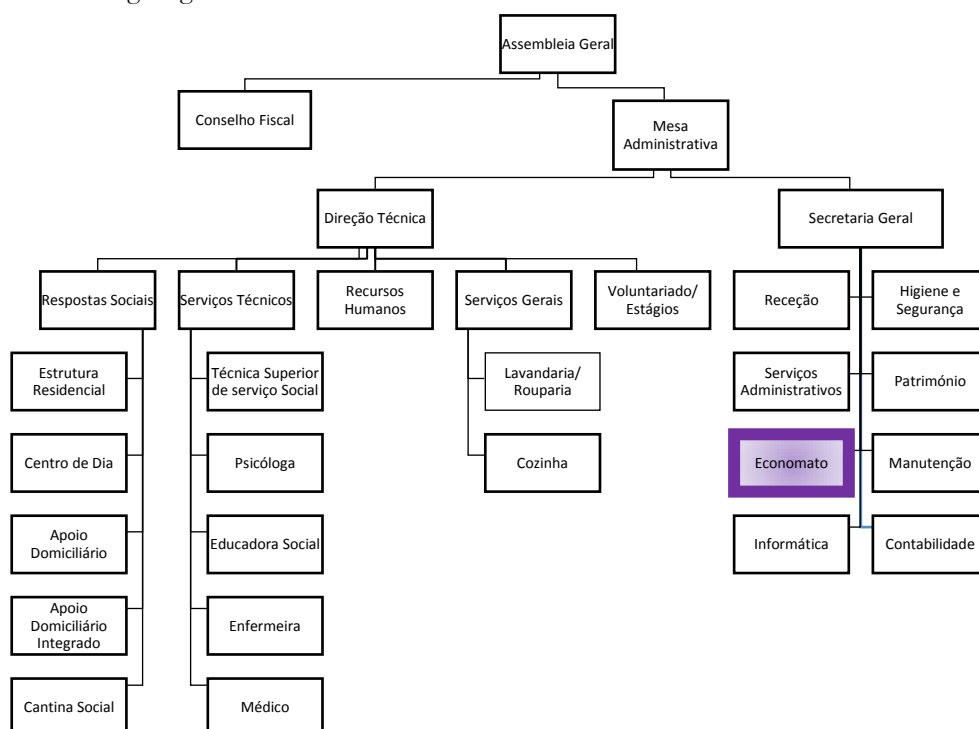
Setor: Economato

Superior Hierárquico: Secretaria Geral

Missão:

Procede à receção à receção e conferência de materiais, acompanha e gere o *Stock* de economato e atende os colaboradores para entrega de materiais de economato.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Não se aplica
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Outros Conhecimentos	De saúde: as pessoas que trabalham com alimentos não podem sofrer de qualquer doença infectocontagiosa.
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; visão saudável (não pode ser daltónico); capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Procedimentos da compra os materiais, equipamentos e ferramentas de trabalho;	57% =
	2. Fornece, segundo as necessidades dos postos de trabalho da Instituição;	91h e 12m
	3. Desenvolve todas as tarefas segundo regras e normas do HACCP;	por mês
Regulares	4. Colabora na criação da ementa semanal;	
	5. Atende os fornecedores;	33% =
	6. Atenta às promoções realizadas pelos fornecedores;	52h e 48m
	7. Apoia o serviço administrativo e logístico de todas as respostas sociais da Instituição;	Por mês
	8. Arruma e limpa os armazéns;	
	9. Zela pelo equipamento, materiais e ferramentas de trabalho;	
Ocasionais	10. Efetua o inventário das existências e controlo de <i>Stocks</i> ;	10% =
	11. Zelar pelo aprovisionamento e gestão do material, dos bens móveis, dos veículos e das instalações;	16h por mês
	12. Assume tarefas afins.	

## Descrição das tarefas:

Permanentes

1. Procedimentos da compra dos materiais, equipamentos e produtos alimentares:
  - 1.1. Procede à compra dos materiais, equipamento e produtos alimentares em dias e a fornecedores diferentes, recorrendo à eficiência e rapidez da execução;
  - 1.2. Descarrega as compras da carrinha para o armazém com o auxílio da empalhadeira;
  - 1.3. Procede à arrumação do material, equipamento e/ou produtos alimentares, nos setores e nas aracas frigoríficas industriais do armazém da instituição;
  - 1.4. Assegura o acompanhamento e a gestão de *stock*, verificando as faltas, procede à elaboração de listas de material, ferramentas e recolha de requisições;
  - 1.5. Verifica a partilha de documentação a conformidade entre as mercadorias recebidas ou expedidas e regista eventuais danos e perdas;
  - 1.6. Confere e entrega os pedidos pelos setores, registando em documentos a respetiva saída;
  
2. Fornece, segundo as necessidades, dos postos de trabalho da instituição:
  - 2.1. Procede à leitura do pedido de requisição dos materiais;
  - 2.2. Verificação dos materiais requisitados em armazém;
  - 2.3. Procede à entrega do material, caso tenha em armazém;
  - 2.4. Fornece o material relacionado com papelaria/secretaria, alimentar, higiene habitacional, enfermagem, entre outros;
  
3. Desenvolve todas as suas tarefas segundo regras e normas do HACCP:
  - 3.1. Desempenha todas as suas tarefas, segundo o Plano de HACCP da Instituição:
    - 3.1.1. Assegura a segurança e higiene alimentar do armazém e do seu gabinete;
    - 3.1.2. Procede ao plano de limpeza e desinfestação de aracas frigoríficas industriais, prateleiras de arrumos do material de limpeza, material de enfermagem (Kit's de cateterização vesical, set de penso, vários tipos de pensos, varilhesive pomada, tira grafos, etc.) fraldas, papelaria, produtos alimentares embalados e/ou engarrafados, entre outros;

4. Colabora na criação da ementa semanal, conjuntamente com a responsável pela cozinha e diretora técnica:
  - 4.1. Transmite os bens alimentares existentes em armazém, comunicando os prazos de validade dos produtos alimentares;
  - 4.2. Comunica as alterações de ementa, sempre que haja promoções alimentos que sejam propícios a estragar;
5. Contata com os fornecedores:
  - 5.1. Procede ao contato telefónico, sempre que seja necessário: encomendar, solucionar e/ou confirmações problemas em termos de enganos de produtos/serviços ou ter conhecimento das promoções;
  - 5.2. Procede ao contato presencial sempre que tenha carregar e descarregar produtos (alimentares, higiénicos, etc.) ou ter acesso às promoções;
6. Atenta às promoções realizadas pelos fornecedores:
  - 6.1. Procede à recolha de informação sobre as promoções de todos os fornecedores;
  - 6.2. Comunica com as responsáveis pela cozinha e da ementa as alterações das refeições, sempre que consegue promoções ao nível da alimentação;
  - 6.3. Comunica com a responsável dos serviços administrativos, sempre que existe promoções ao nível dos materiais, equipamentos e ferramentas de secretaria, arrumos de arquivo, equipamento informático, de escritório, entre outros;
  - 6.4. Comunica com a diretora técnica, sempre que existir promoções ao nível:
    - 6.4.1. Material, equipamento e ferramentas para os cuidados de saúde para as enfermeiras, colaboradores de ação direta e de serviços gerais;
    - 6.4.2. Produtos de higiene e/ou alimentares, pedidos especiais para os clientes da instituição.
7. Apoia o serviço administrativo e logístico de todas as respostas sociais da instituição:
  - 7.1. Procede à recolha dos pedidos de requisições de material, equipamento e ferramentas de todos os serviços da instituição;
  - 7.2. Verifica em armazém a existência do pedido da requisição, caso haja, procede à entrega imediata, no caso de não haver o material desejado é ajunta-lo à lista de compras.
  - 7.3. Confere periodicamente os dados relativos às existências inventariadas e os respetivos registos;

Regular

8. Arruma e limpa os armazéns:
  - 8.1. Limpa em conformidade com as normas e processos dos produtos, material e equipamento arrumados no armazém;
  - 8.2. Arruma e organiza os armazéns em conformidade com as normas institucionais;
9. Zela pelo equipamento, materiais e ferramentas de trabalho:
  - 9.1. Verifica se os equipamentos utilizados para desenvolver o seu trabalho estão em conformidade;
  - 9.2. Procede à requisição de manutenção dos equipamentos, materiais e ferramentas, caso estejam danificados;
  - 9.3. Cuida, limpa e arruma as suas ferramentas, materiais e equipamentos de trabalho.

Ocasionais

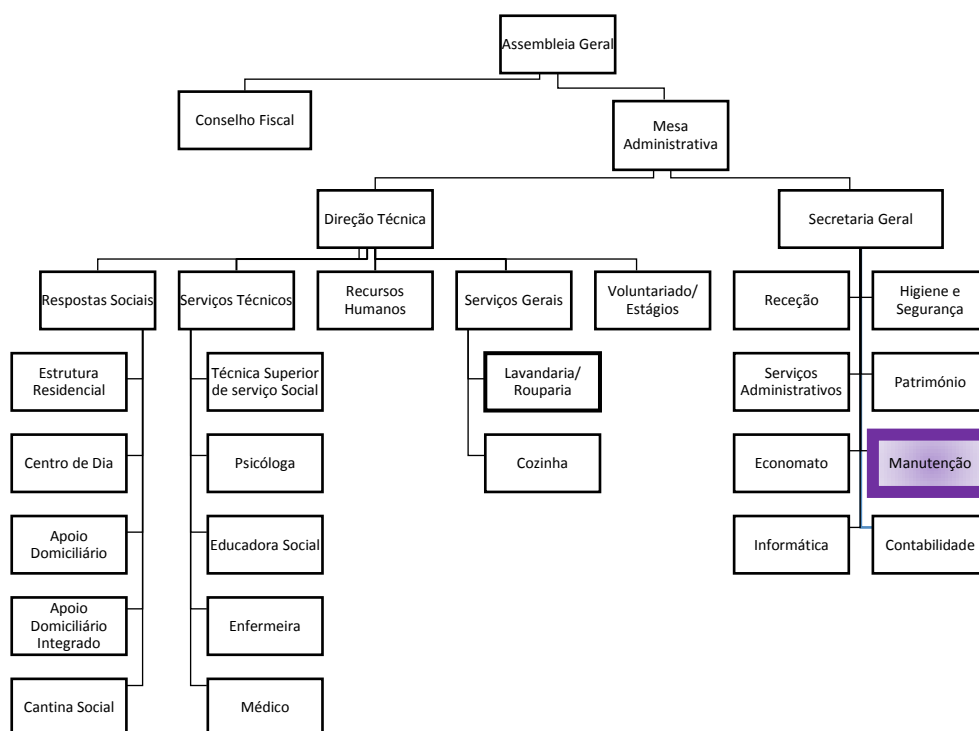
10. Efetua o inventário das existências e controlo de *Stocks*:
  - 10.1. Verificação e contagem de existência de material em armazém confirmando-os com os serviços administrativos, esta tarefa é executada sempre no final de cada ano;
11. Zela pelo aprovisionamento do material, bens móveis, dos veículos e das instalações:
  - 11.1. Limpa e arruma o material, bens móveis, veículos e as instalações que estejam sobre a sua responsabilidade;
  - 11.2. Verifica, previne e/ou soluciona as questões que estão diretamente relacionados com os veículos a seu cargo, nomeadamente, mecânica, limpeza de interior e/ou exterior, entre outros.
12. Assume tarefas afins:
  - 12.1. Sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

### Serviços de Ação Direta:

Designação da Função:	Encarregado Geral
Sector:	Manutenção
Superior Hierárquico:	Secretaria Geral
Missão:	Executa atividades de apoio operacional e técnico em qualquer setor da Instituição.

### Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional:	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)	
	Formação específica para a função	Nenhuma Curso de manutenção de extintores (preferencial) Curso de manutenção de instalações elétricas (preferencial) Técnico de Manutenção Elétrica (preferencial)	
	Experiência Profissional	Experiência na área de manutenção noutras empresas; Experiência pessoal (casa) e Experiência anterior como instrumentista;	
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)	
	Conhecimentos Informáticos	<i>Software</i> de CAD e <i>MS Office</i> ao nível de utilizador	
Experiência Profissional	Outros Conhecimentos	Nas seguintes áreas: jardinagem, mecânica, eletricidade, <i>Bricolage</i> NRs, PL Cs, e/ou SDCDs e conhecimentos básicos de AVAC (aquecimento interno).	
	Competências	Específicas	Ter criatividade para transformação dos materiais, saber ser com os clientes e colegas, organização, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição; destreza manual; presteza; autocontrolo; suportar trabalhar em alturas; criativo.
		Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; não ser daltónico; capacidade de adaptação; envolvimento; atenção; iniciativa; trabalho em equipa; boa vontade; bom condicionamento físico e dinâmico.
		Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.



## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Procedimento do encarregado geral;	30%
	2. Garante a segurança e bem-estar nos postos de trabalho dos colaboradores e do dos clientes;	= 48h por mês
Regulares	3. Procede à resolução dos problemas relacionados com as viaturas da Instituição (mecânica);	
	4. Procede à resolução de problemas relacionadas com a eletricidade na Instituição;	40%
	5. Desenvolve, com iniciativa e criatividade no desempenho da tarefa de <i>bricolage</i> (dentro e fora da sede da Instituição);	= 64h por mês
	6. Resolve os problemas básicos de AVAC, ou seja, aquecimento interno da Instituição;	
	7. Procede à manutenção do jardim da Instituição (Jardinagem);	
	8. Efetua mudanças de mobiliário;	
Ocasionais	9. Realiza formações (zelar os equipamentos – anti fogos);	
	10. Organiza simulacros de incêndios na Instituição;	
	11. Cooperar com o setor do economato sempre que lhe é solicitado ajuda;	15% = 24h
	12. Colabora, operacionalmente, nos eventos realizados pelas animadoras na Instituição (coloca o som, arruma a disposição das mesas, cadeiras e afins nas festas);	por mês
Substituição	13. Delegado de Incêndios;	15%
	14. Auxilia a distribuição do Apoio Domiciliário;	= 24h
	15. Realiza animação (sempre que lhe é solicitado);	por mês
	16. Assume tarefas afins;	

## Descrição das tarefas:

Permanente

1. Procedimento do encarregado geral:
  - 1.1. Recebe a requisição:
    - 1.1.1. O encarregado geral é chamado à secretaria para receber a requisição, sendo este dado pela administrativa;
    - 1.1.2. Ao receber a requisição, lê o que foi descrito pelo colega do setor onde decorreu o dado acontecimento e o que está para ser resolvido;
    - 1.1.3. Nesta requisição deve estar descrito o acontecimento, como por exemplo avaria, estrago, entre outra e qual o setor, ou seja, do lar, dizer o piso; centro de dia, a sala, etc;
  - 1.2. Identifica a situação do problema:
    - 1.2.1. Procede à leitura, interpretação da requisição e coloca hipóteses, porém só aparte para a resolução quando averigua;
    - 1.2.2. Caso tenha alguma dúvida pergunta à colega do setor onde aconteceu o problema;
  - 1.3. Averigua a situação de problema:
    - 1.3.1. Faz o reconhecimento no local da avaria, estrago, entre outra;
    - 1.3.2. Analisa a situação, dando uma resolução verbal, ou seja hipóteses de arranjo;
    - 1.3.3. Comunica essas hipóteses ao seu superior hierárquico;
  - 1.4. Procede à resolução do problema:
    - 1.4.1. Sem Financiamento:
      - 1.4.1.1. Caso consiga resolve a situação com o material/ equipamento guardado na arrecadação, ou transformar materiais/equipamento;
      - 1.4.1.2. Procedendo logo à resolução do problema
    - 1.4.2. Com Financiamento:
      - 1.4.2.1. Caso consiga resolver a situação comprando ferramentas e materiais.
      - 1.4.2.2. Neste momento, o procedimento a efetuar é:
        - 1.4.2.2.1. O encarregado geral dirige-se à secretaria para solicitar o financiamento necessário para a compra desse material;
        - 1.4.2.2.2. Sendo cedido esse financiamento é o encarregado geral dirige-se à compra desses materiais/ferramentas/equipamentos;
        - 1.4.2.2.3. Ao regressar à Instituição deve apresentar os recibos de como efetuou a compra e caso haja o troco ou dinheiro não utilizado é também restituído;

- 1.4.3. Chamar um técnico específico:
  - 1.4.3.1. Se o encarregado verificar que é necessário o apoio técnico de um especialista na área, como por exemplo: multifunções; alguma máquina de cozinha avariada, entre outro equipamento;
  - 1.4.3.2. O encarregado geral deve proceder da seguinte forma: identificação e análise do problema; comunicação ao superior hierárquico; o superior hierárquico dá o avaloo; o encarregado geral procede ao contato telefónico ou presencial com o técnico especialista ou empresa que foi comprado o material/equipamento/ferramenta; nessa comunicação é combinado o dia e a hora para a resolução do problema; no dia combinado o encarregado geral deve acompanhar todo o procedimento do técnico especialista e ajuda-lo caso seja necessário.
- 1.5. Comunica que está resolvido o problema:
  - 1.5.1. Colega do setor que fez a requisição do problema:
    - 1.5.1.1. O encarregado geral só conclui o serviço quando comunica aos colegas do setor onde houve o problema que a situação está resolvida;
    - 1.5.1.2. Caso seja necessário explica como os colegas devem proceder com o equipamento, ferramenta ou material.
    - 1.5.1.3. Tendo este o principal objetivo de zelar e contribuir para a conservação do mesmo.
  - 1.5.2. Superior hierárquico:
    - 1.5.2.1. Por fim o encarregado geral apresenta a requisição ao superior hierárquico, ficando escrito que a resolução do problema foi resolvida com sucesso;
    - 1.5.2.2. É de notar que o superior hierárquico deve guardar todas as requisições concluídas com sucesso na secretaria.
    - 1.5.2.3. Caso o encarregado precise de verificar algum serviço que efetuou ou não, é à secretaria que se deve dirigir.
- 1.6. Situações que normalmente acontece este procedimento: *Bricolage*, jardinagem, eletricidade, mecânica das viaturas, aquecimento interno, entre outros.
- 2. Garante a segurança e bem-estar dos colaboradores e clientes:
  - 2.1. Garante a segurança dos colaboradores e dos clientes da SCML:
    - 2.1.1. Faz a manutenção dos equipamentos, ferramentas e instrumentos:
      - 2.1.1.1. Previne de quedas e outros acidentes, tanto para os clientes, bem como para os colaboradores;
      - 2.1.1.2. Confere os materiais de segurança e bem-estar dos clientes;
      - 2.1.1.3. Certifica-se que todas as viaturas de trabalho estão em conformidade;

**Regulares**

3. Proceda à resolução dos problemas relacionados com as viaturas da Instituição (mecânica):
  - 3.1. É responsável por assegurar que a viatura se encontre em perfeitas condições de utilização;
  - 3.2. Previne, sempre que necessário, o seu superior hierárquico para as diversas situações: revisões, inspeções, troca de pneus, manutenção da viatura, como as luzes (máximos, médios e mínimos), escovas; óleo, reparações, entre outras;
  - 3.3. Abastece as viaturas, sempre que seja necessário, devendo seguir o seguinte procedimento:
    - 3.3.1. A colaboradora do Apoio Domiciliário ou a Motorista do Centro de Dia, sempre que percebem que a viatura está a chegar ou está na reserva, descreve esta situação na requisição e deixa-a com a administrativa da secretaria;
    - 3.3.2. O encarregado geral é chamado à secretaria e recebe a requisição, lê-a e identifica e averigua a situação, procedendo ao pedido financeiro à administrativa da secretaria;
    - 3.3.3. Após receber o financiamento, o encarregado transporta a viatura até à bomba de gasolina e abastece a viatura;
    - 3.3.4. Quando regressa à Instituição, estaciona a viatura, devolve a chave da mesma na receção e dirige-se à secretaria e entrega os recibos de como pagou e o dinheiro que sobrou;
  - 3.4. Assegura as lavagens interiores e exteriores das viaturas:
    - 3.4.1. As lavagens externas e interiores:
      - 3.4.1.1. Deverão ser regulares, uma vez que as viaturas ou transportam clientes ou produtos alimentares;
      - 3.4.1.2. Os custos serão assumidos pela Instituição;
4. Proceda à resolução de problemas relacionadas com a eletricidade na Instituição:
  - 4.1. Realiza manutenções da disciplina elétrica e instrumental nos equipamentos;
  - 4.2. Concretiza montagem/desmontagens eletromecânica;
  - 4.3. Efetua relatórios de trabalhos de manutenção executados em sistema computacional apropriado;
  - 4.4. Cumpre e faz cumprir as determinações de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente da planta;
  - 4.5. Dá suporte de comissionamento de acordo com as demandas solicitadas;
  - 4.6. No caso do encarregado geral não conseguir solucionar a situação, comunica ao seu superior hierárquico o acontecimento e pede autorização para telefonar para a empresa especialista no assunto;

**Regulares**

5. Desenvolve, com iniciativa e criatividade no desempenho da tarefa de *Bricolage*:
  - 5.1. Procede com iniciativa e criatividade no desempenho das tarefas de manutenção de telhados, serralharia, carpintaria, reabilitações gerais, portas e janelas de madeira e/ou de alumínio, pinturas, alarmes e portas de segurança;
  - 5.2. Este tipo de manutenção poderá ser realizado dentro e/ou fora da sede da Instituição;
  - 5.3. No caso do encarregado geral não conseguir solucionar a situação, comunica ao seu superior hierárquico o acontecimento e pede autorização para telefonar para a empresa especialista no assunto;
  - 5.4. Resolve os problemas básicos de AVAC;
  - 5.5. Procede à solução de problemas de manuseamento do equipamento ou outros problemas considerados básicos do aquecimento interno da Instituição;
  - 5.6. No caso do encarregado geral não conseguir solucionar a situação, comunica ao seu superior hierárquico o acontecimento e pede autorização para telefonar para a empresa especialista no assunto;
6. Procede à manutenção do jardim da Instituição:
  - 6.1. Corta e apara a relva e abadas das árvores estragadas;
  - 6.2. Controla os tempos do sistema de rega;
  - 6.3. Toma conta da manutenção das flores;
  - 6.4. Arranca as ervas daninhas do passeio dentro da Instituição;
7. Efetua mudanças de mobiliário:
  - 7.1. Efetua mudanças de mobiliário, isto dependerá das entradas e saídas dos clientes do lar, centro de dia, apartamentos ou noutro setor da Instituição:
    - 7.1.1. O lar porque sempre que entra um novo cliente, este tem necessidade de leva consigo os seus móveis, cama e mesas-de-cabeceira, uma vez que é assim que este se sente mais em casa e a Instituição torna-se mais familiar;
    - 7.1.2. No centro de dia, pelo facto de existir necessidade de trocar mobiliário ou alguma doação feita;
8. Os apartamentos estão relacionados com os alugueres, sempre que for preciso o encarregado deverá colocar ou retirar o mobiliário;
  - 8.1. Coloca/retira e/ou transfere mobiliário dentro da instituição, isto no caso de existir necessidade de algum setor como a secretaria, sala das enfermeiras, médico, psicólogo, entre outros;

9. Realiza formações:
  - 9.1. Com o objetivo principal de dar a conhecer aos colegas de trabalho a melhor maneira de zelar pelos equipamentos, ferramentas e instrumentos que o seu posto de trabalho possui;
  - 9.2. Desenvolve ações de formação, caso tenha o curso de delegado de segurança, onde informa os colegas de como proceder em caso de incêndio, inundação ou outra situação;
  - 9.3. É de notar que o encarregado geral só deverá proceder às ações de formação caso tenha tirado o CAP ou equivalente, como Cursos de Formação de Formadores;
  
10. Organiza simulacros de incêndios na Instituição:
  - 10.1. Uma vez que formou equipas de combate a incêndios e de outras situações equivalentes com o principal objetivo de averiguar falhas e poder resolvê-las de forma eficiente.
  - 10.2. O encarregado geral proporciona à Instituição testes/simulações de averiguação de como os colaboradores reagem para poder avaliar e desenvolver ações de melhoria para no caso de acontecer uma situação de incêndio os procedimentos corram da melhor forma possível;
  
11. Cooperar com o setor do economato:
  - 11.1. Cooperar com o setor do economato sempre que lhe é solicitado ajuda para a realização de diversas tarefas, como por exemplo:
    - 11.1.1. Verificação da viatura se está em conformidade para desempenhar as tarefas de transporte de produtos alimentares de higiene; gasolina; mecânica da mesma, entre outros;
    - 11.1.2. Transporte de paletes de produtos da carrinha para os armazéns;
    - 11.1.3. Arrumação desses produtos;
    - 11.1.4. Assumir tarefas afins dentro do setor;
  
12. Colabora, operacionalmente, nos eventos realizados pelas animadoras na Instituição:
  - 12.1. Coloca o som sempre que existe um músico ou se vai ser utilizado o microfone;
  - 12.2. Arruma a disposição das mesas e cadeiras;
  - 12.3. Assumir tarefas afins nos eventos da Instituição;

13. Delegado de Incêndios:

13.1. Caso tenha formação nesta área, o encarregado geral deverá proceder às seguintes tarefas:

13.1.1. Organizar, dirigir e avaliar a operação do Serviço de Segurança contra Incêndio (SSI);

13.1.2. Dirigir as operações de emergência (até à chegada dos bombeiros);

13.1.3. Propor a revisão do programa de segurança;

13.1.4. Propor as ações de formação de segurança e avaliar a sua eficácia;

13.1.5. Assessorar tecnicamente a gestão do edifício;

13.1.6. Manter atualizados os registos de segurança;

13.2. Realiza permanentemente as seguintes atividades de segurança:

13.2.1. Forma todos os colaboradores no sentido da segurança laboral;

13.2.2. Inspeções de segurança, com objetivos e periodicidade bem definidos, sistemáticas e controladas;

13.2.3. Vigia todas as instalações;

13.2.4. Efetua manutenção preventiva de todas as instalações, sistemas e equipamentos;

13.2.5. Realiza de simulacros;

14. Auxíla a distribuição do Apoio Domiciliário:

14.1. Efetua o papel de motorista, levando a colaboradora do Apoio Domiciliário e Serviço de Apoio Domiciliário às respetivas casas que assinaram protocolo com a Instituição;

15. Realiza animação:

15.1. Sempre que lhe é solicitado desenvolve ações de animação com os clientes do centro de dia e/ou lar, como por exemplo: realiza jogos como o dominó, entre outras atividades;

16. Assume tarefas afins:

16.1. Sempre que for necessário, deve estar preparado para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

Procedimento do Encarregado Geral

Procedimento	Descrição
Recebe a requisição	O encarregado geral é chamado à secretaria para receber a requisição Ao receber a requisição, lê o que aconteceu e está para ser resolvido
	Nesta requisição é descrito O acontecimento, ou seja, avarias, estragos, entre outro; Qual o setor que aconteceu a avaria, etc.
Identifica a situação do problema	Procede à leitura e interpretação da requisição; Caso tenha alguma dúvida pergunta à colega do setor onde aconteceu o problema;
Averigua a situação do problema	Faz o reconhecimento no local da avaria, estrago, entre outra; Analisa a situação, dando uma resolução verbal, ou seja hipóteses de arranjo; Comunica essas hipóteses ao seu superior hierárquico
Procede resolução do problema	Tenta resolver sem financiamento da Instituição Caso consiga resolve a situação com o material/equipamento guardado na arrecadação, ou transformar materiais/equipamento; Procedendo logo à resolução do problema
	Tenta resolver com o financiamento da Instituição Caso consiga resolver a situação indo comprar ferramentas e materiais. Neste momento, o procedimento a efetuar é: - O encarregado geral dirige-se à secretaria para solicitar o financiamento necessário para a comprar desse material; - Sendo cedido esse financiamento é o encarregado geral dirige-se à compra desses materiais/ferramentas/equipamentos; - Ao regressar à Instituição deve apresentar os recibos de como efetuou a compra e caso haja o troco ou dinheiro não utilizado é também restituído;
	Ter que chamar o técnico especializado Se o encarregado verificar que é necessário o apoio técnico de um especialista na área, como por exemplo: multifunções; alguma máquina de cozinha avariada, entre outro equipamento, deve proceder da seguinte forma: - Identificação e análise do problema; - Comunicação ao superior hierárquico; - O superior hierárquico dá o avaloo; - O encarregado geral procede ao contato telefónico ou presencial com o técnico especialista ou empresa que foi comprado o matéria/equipamento/ferramenta; - Nessa comunicação é combinado o dia e a hora para a resolução do problema; - No dia combinado o encarregado geral deve acompanhar todo o procedimento do técnico especialista e ajuda-lo caso seja necessário.
Comunica que situação do problema está resolvida	À colega que fez a requisição do problema O encarregado geral só conclui o serviço quando comunica às colegas do setor onde houve o problema que a situação está resolvida; Caso seja necessário explica como as colegas deve proceder com o equipamento, ferramenta ou material. Tendo este o principal objetivo de zelar e contribuir para a conservação do mesmo.
	Ao superior hierárquico Por fim o encarregado geral apresenta a requisição ao superior hierárquico, ficando escrito que a resolução do problema foi resolvida com sucesso; É de notar que o superior hierárquico deve guardar todas as requisições concluídas com sucesso na secretaria. Caso o encarregado precise de verificar algum serviço que efetuou ou não é à secretaria que se deve dirigir.



## Descritivo de Funções:

### Serviços de Ação Direta:

Designação da Função:

Estagiário

Sector:

Voluntários/Estagiários

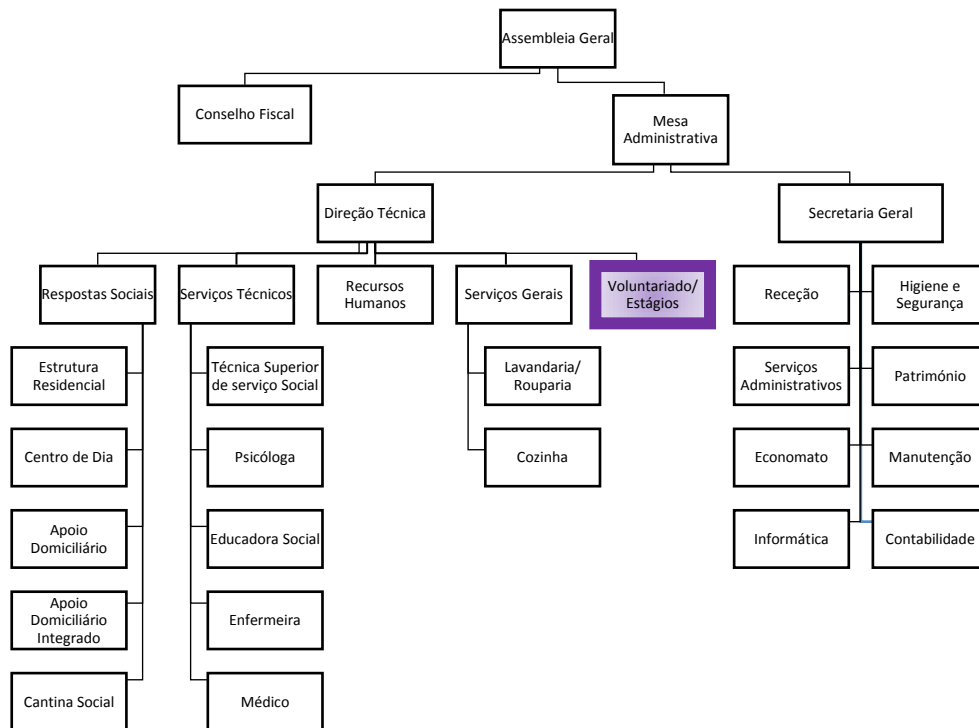
Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

Missão:

Procede à realização e concretização das atividades planeadas pelo coordenador de estágio.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional:	Habilitações escolares	Escolaridade Obrigatória Licenciatura Mestrado
	Formação específica para a função	Informática; Animação de Idosos; Geriatria; Enfermagem; Recursos Humanos
Experiência Profissional	Experiência Profissional	Não se aplica
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
	Tipo de estágio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curriculares;</li> <li>▪ Estágio Emprego (IEFP);</li> <li>▪ Medida Estímulo 2013 (IEFP);</li> <li>▪ Impulso Jovem - Apoio à Contratação via Reembolso da Taxa Social Única (IEFP)</li> <li>▪ Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades (IEFP);</li> <li>▪ Apoio à Contratação de Trabalhadores por empresa <i>Startups</i> (IEFP);</li> <li>▪ Incentivo a Emprego (IEFP).</li> </ul>
Competências	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes; saber comunicar (escrita, oral, escuta, exprimir-se, compreender, redigir e influenciar).
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; envolvimento; tolerância ao stress; ter aptidões sociais satisfatórias (exemplo: ser voluntário em instituições privadas e públicas, na área da enfermagem e/ou outras áreas, como animação, administrativas, etc; estágios não curriculares; desenvolve projetos relacionados com o voluntariado, entre outras); escuta ativa; saber delegar e controlar tarefas; ter sensibilidade; saber negociar; tenacidade; saber tomar decisões; ser corajoso; inspira confiança; ter boa apresentação; saber cooperar; ter necessidade de aprender e saber cruzar informação (social, técnico).
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação das Tarefas

Permanentes

1. Proceder no desenvolvimento das atividades que o orientador do estagiário planeou;
2. Contacta com as terminologias e técnicas que se encontram no mercado de trabalho;
3. Aplica atividades concretas, no mundo real de trabalho, das competências adquiridas na formação;
4. Desenvolve hábitos de trabalho, espírito empreendedor e sentido de responsabilidade profissional; 100%
5. Conhece a Instituição e integra a Missão da mesma;
6. Acompanha as atividades sempre que seja solicitado;
7. Dinamiza atividades lúdico-pedagógicas;
8. Regista no dossiê “Registo de Presenças”, a hora de entrada e de saída;
9. Cumprir o horário definido de acordo com a sua disponibilidade e as necessidades do Centro.

## Descritivo de Funções:

### Serviço de Ação Direta:

Designação da Função:

Rececionista

Setor:

Administrativo

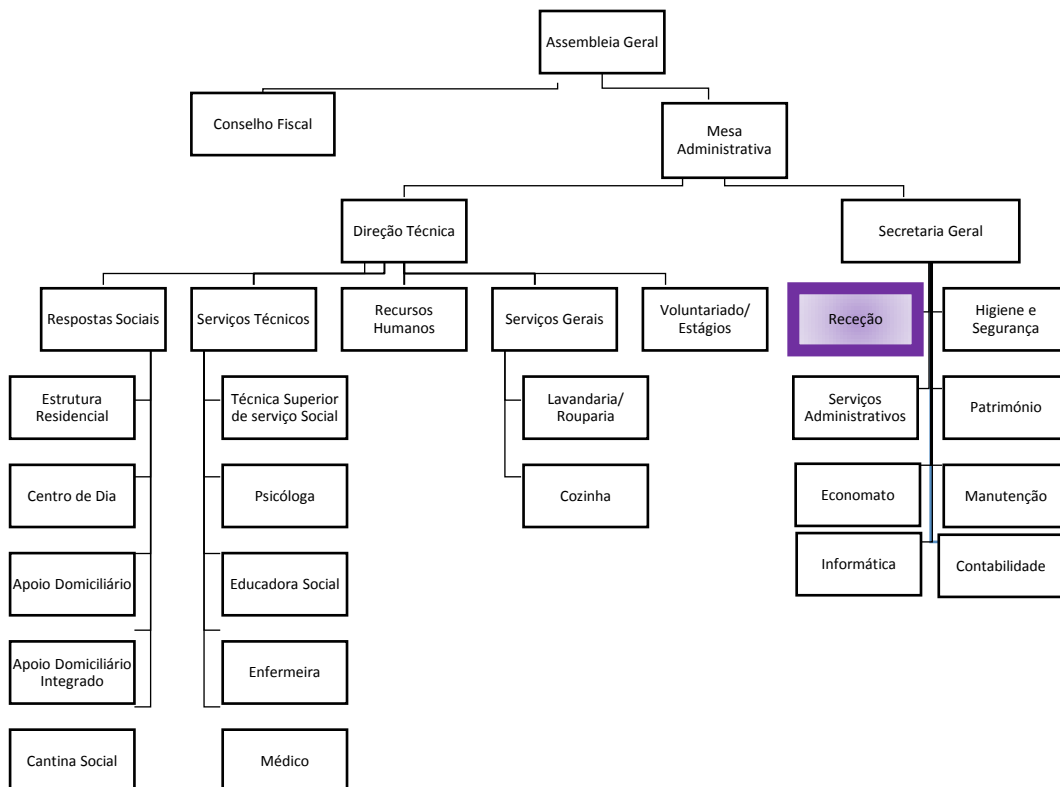
Superior Hierárquico:

Chefe de Secretaria

Missão da Função:

Recebe os clientes e orienta o público, transmitindo indicações dos respetivos departamentos; assiste na portaria, recebendo e atendendo visitantes que pretendam encaminhar-se para qualquer secção e/ou atendendo outros visitantes com orientação das suas visitas e transmissão de indicações.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de receção e Atendimento e/ou administração
<b>Experiência Profissional</b>	Experiencia Profissional	Experiência na área de receção e/ou atendimento ao público e/ou administração
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office ao nível de utilizador.
	Outros Conhecimentos	Administrativos, maquinaria de apoio (ex: fotocopiadora), agentes de intervenção
<b>Competências</b>	Específicas	Comunicação, saber estar em público, saber ser com os clientes e colegas, organização, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; comunicação assertiva; escuta ativa; espírito de pertença; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Proceda ao atendimento ao público em geral, assim como clientes, familiares e colaboradores da Instituição;	
	2. Proceda ao atendimento por telefone.	
	3. Controla e orienta as entradas e saídas dos clientes e dos visitantes;	41%
	4. Proceda à vigilância noturna pela Instituição;	=
	5. Efectua a abertura e fecho dos equipamentos e portas do edifício;	65h e 30m
	6. Guarda a documentação de controlo da entrada e saída dos estagiários e voluntários;	por mês
	7. Guarda as chaves operacionais no chaveiro da receção;	
	8. Guarda e disponibiliza vários documentos direccionados ao público em geral bem como aos colaboradores da Instituição;	
Regulares	9. A receção utiliza o microfone, sempre que é solicitada para chamar o/a colaborador(a);	
	10. Recebe e distribui o correio pelos setores e valências;	36%
	11. Proceda à abertura e fecho da capela da Instituição;	=
	12. Comunica o plano de animação para os pisos do lar;	57h e 36m
	13. Proceda ao contacto telefónico com a entrada e saída dos clientes;	Por mês
	14. Recebe e distribui os medicamentos que são deixados pelos familiares;	
	15. Vigia o quadro central de alarme dos pisos;	
Ocasionais	16. Cooperar nos serviços de manutenção;	10%
	17. Comunica e passa as chamadas telefónicas em caso de morte de algum cliente dentro da SCML.	= 16h por mês
Substituição	18. Apoia o serviço administrativo;	10%
	19. Regista a assiduidade dos colaboradores da SCML;	=
	20. Assume tarefas afins;	16h
	21. Serviços externos.	por mês

## Descrição das tarefas:

### Permanentes

1. Procede ao atendimento ao público em geral, assim como clientes, familiares e colaboradores da Instituição:
  - 1.1.O atendimento com qualidade respeita um profissionalismo de muito cuidado, vontade, respeito, valorização e tendo sempre presente que ao inicia-lo dedica-se tempo para ouvir o que as pessoas dizem, considerar os sentimentos das pessoas, com a timidez, nervosismo e a compreensão da importância das pessoas para a Instituição.
  - 1.2.O atendimento serve para receber o público, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço, orientando o cliente a identificar as opções e ajuda-lo a tomar a melhor decisão. Filtrando e diagnosticando as necessidades, amenizando os ânimos e evitando perdas de tempo.
  - 1.3.Para que esta tarefa seja bem-sucedida, o rececionista deve:
    - 1.3.1. Saber ouvir, ou seja, compreender a mensagem do cliente e caso tenha dúvida deve retirá-la no mesmo momento;
    - 1.3.2. Informar e orientar o cliente sempre com o máximo de segurança, para isto o rececionista deve ter compreendido a mensagem e ter a certeza da informação que dá ao cliente. Caso não saiba ou não tem a certeza, primeiro vai tirar a dúvida com a pessoa responsável desse assunto ou encaminha o cliente para essa mesma pessoa.
    - 1.3.3. Avaliar os sentimentos corretamente, ou seja, o cliente pode estar desequilibrado ou com outro problema pessoal, o rececionista deve saber lidar com esta situação da melhor maneira possível.
    - 1.3.4. Respeitar o problema do cliente, ou seja, neste caso o rececionista encaminha-o para o técnico responsável pelo assunto, ou no caso de este não estar disponível, dar as informações possíveis sobre o assunto e dizer o horário de trabalho do técnico.
  - 1.4. O procedimento do atendimento consiste em gerar um bom relacionamento entre rececionista e cliente. Isto começa pela primeira impressão, ou seja, quando o cliente chega à receção e neste contato o rececionista, olha para o cliente, sorri, saúda-o e faz uma pausa para ouvi-lo. Quando o rececionista percebe o que o cliente quer informa-o retirando-lhe as dúvidas.

- 1.5. A despedida do atendimento deve ser realizada de forma discreta, agradecendo pela visita e caso seja necessário leva-lo até à saída.
- 1.6. É de notar que a apresentação, a simpatia, demonstrar interesse pelo trabalho que realiza e conhecer a atividade e a dinâmica da instituição vai destingir um bom de um excelente atendimento, que o rececionista pode oferecer. Porém o rececionista pode melhorar as suas competências profissionais se utilizar as seguintes técnicas de atendimento:
  - 1.6.1. Fazer com que as pessoas se sintam especiais, personalizando o atendimento;
  - 1.6.2. Demonstrando atitudes positivas ao tentar resolver a situação do cliente;
  - 1.6.3. Transmitir a informação de forma objetiva e clara, tirando dúvidas e eliminando os ruídos;
  - 1.6.4. Demonstrando atenção, entusiasmo, escuta ativa, compreensão, tratando o cliente de forma justa, inteligente e personalizando o atendimento, visto que os clientes, sempre que bem tratados gostam de voltar e sentir que existe um relacionamento de prosperidade, ética e deontologia laboral e sentem a igualdade nos serviços prestados.
2. Procede ao atendimento por telefone.
  - 2.1. O rececionista atende a chamada telefónica, procede às seguintes etapas:
    - 2.1.1. Informa do individuo, em caso de dúvida, procura saber e comunica;
    - 2.1.2. Passa a chamada telefónica ao responsável pelo assunto;
    - 2.1.3. No caso de o responsável não estar disponível ou por não ter quem lhe esclareça as dúvidas, o rececionista aponta o nome, o contato telefónico e o assunto, para mais tarde comunicar ao técnico responsável;
3. Controla e orienta das entradas e saídas dos clientes e dos visitantes:
  - 3.1. Controla as entradas e saídas dos clientes e das visitas:
    - 3.1.1. O rececionista controla a entrada e saída dos clientes, pois há idosos que não estão autorizados a sair do edifício, mas que tentam fugir.
    - 3.1.2. No caso dos visitantes, este controlo serve:
      - 3.1.2.1. Informar os visitantes que existem horários;
      - 3.1.2.2. Controlar quem são os visitantes e a quem vão visitar;
  - 3.2. O rececionista orienta os clientes e visitantes:



- 3.2.1. Orienta os visitantes que chegam pela primeira vez e que não conhecem as regras da SCML;
    - 3.2.2. Orienta os clientes, no caso de este terem alguma demência, chamando também a colega (ajudante de lar ou centro de dia) que este está inserido;
4. Procede à vigilância noturna pela Instituição:
  - 4.1. Todos os dias o rececionista procede à vigilância noturna pela Instituição, verificando se está tudo em conformidade;
  - 4.2. O rececionista verifica se está tudo em conformidade no resto-chão e cave, isto significa que faz a ronda no *hall* da receção, capela, secretaria, *hall* de entrada, centro de dia, bar, *hall* da sala de reuniões, *hall* dos balneários, refeitório, cozinha, lavandaria, sala de formação e arrumos.
5. Efetua a abertura e fecho dos equipamentos e portas do edifício:
  - 5.1. Liga e desliga:
    - 5.1.1. As luzes das salas e *hall's* do centro de dia, balneários cozinha, lavandaria;
    - 5.1.2. Dos equipamentos da receção, como o computador, aquecimento, entre outros;
  - 5.2. Abre e fecha as portas e o portão: do jardim da Instituição:
    - 5.2.1. As portas de dentro do edifício da SCML;
    - 5.2.2. Verifica se o portão do jardim está fechado;
6. Guarda a documentação de controlo da entrada e saída dos estagiários e voluntários:
  - 6.1. Guarda a documentação em capas identificadas;
  - 6.2. Sempre que o estagiário ou voluntario queira registar no documento, como esteve presente na SCML, o rececionista entrega-a, após o registo recolhe o documento, guardando-o na receção.
7. Guarda as chaves operacionais no chaveiro da receção:
  - 7.1. Guarda as chaves das viaturas que dão o apoio domiciliário e da carrinha que transporta os clientes do centro de dia.
  - 7.2. Guardam as chaves das casas de alguns clientes do apoio domiciliário;
  - 7.3. Guardam as chaves dos seguintes postos de trabalho: lavandaria, cozinha e enfermagem.
8. Guarda e disponibiliza os documentos que são direccionados ao público em geral bem como aos colaboradores da Instituição:

- 8.1. Estes documentos são: fichas de inscrição para futuros clientes de uma das valências ou candidaturas a emprego na Instituição; relatórios de ocorrências; registos diários do cliente; comunicação de faltas; alteração de horários; impressos de controlo das viaturas utilizadas no apoio domiciliário, no serviço de apoio domiciliário e centro de dia. Contatos dos clientes e dos seus familiares, guardam e escrevem as comunicações de presenças e refeições da GNR.
9. A receção utiliza o microfone, sempre que é solicitada para chamar o/a colaborador(a):
  - 9.1. Quando, qualquer setor ou valência da Instituição, liga para a receção a solicitar a presença do colaborador no sítio pretendido, o mais rápido possível, o rececionista utiliza o microfone.
  - 9.2. O rececionista faz o comunicado pelo microfone, normalmente repetem duas vezes: “Pede-se à \_\_\_\_ que se dirija \_\_\_\_.”
10. Recebe e distribui o correio pelos setores e valências.
  - 10.1. Recebe o correio, assina como recebe e distribui pelos setores e valências
11. Procede à abertura e fecho da capela da Instituição:
  - 11.1. Procede à abertura das portas, liga as luzes da capela, quando o Sr. Padre chegar poderá dar início à missa semanal, sendo direcionada aos clientes da SCML.
  - 11.2. Procede ao fecho das portas, desliga as luzes da capela, depois do encerramento da missa;
12. Comunica o plano de animação para os pisos do lar:
  - 12.1. Comunica o plano semanal das atividades de animação para os pisos do lar, através de chamada telefónica.
13. Procede ao contato telefónico com a entrada e saída dos clientes:
  - 13.1. Solicita os serviços de uma ambulância particular:
    - 13.1.1. Liga ao familiar para saber se este autoriza, que o rececionista da SCML chame a ambulância, para levar o cliente às urgências;
    - 13.1.2. Liga para a ambulância privada, após ter a autorização do familiar;
    - 13.1.3. Procede ao pedido de requisição de ambulância, sendo esta da responsabilidade do familiar.

**Regulares**

- 13.2. Solicita os serviços do INEM:
  - 13.2.1. Procede à descrição no documento de controlo de saída e entrada de clientes - saída de urgência, onde regista o piso, o nome do cliente, a hora que saída, assinatura, a entrada e a assinatura;

- 14. Recebe e distribui os medicamentos que são deixados pelos familiares:
  - 14.1. Existem familiares que deixam os medicamentos na receção;
  - 14.2. O rececionista, ao final do dia reúne todos os medicamentos;
  - 14.3. Procede ao reencaminhamento dos medicamentos;
- 15. Vigia o quadro central de alarme dos pisos:
  - 15.1. Está atento ao quadro de central de alarme dos pisos, sempre que acenda uma luz, o rececionista telefona para o piso que corresponde à luz acesa e informa que alguém abriu a porta de incendio exterior.

**Ocasionais**

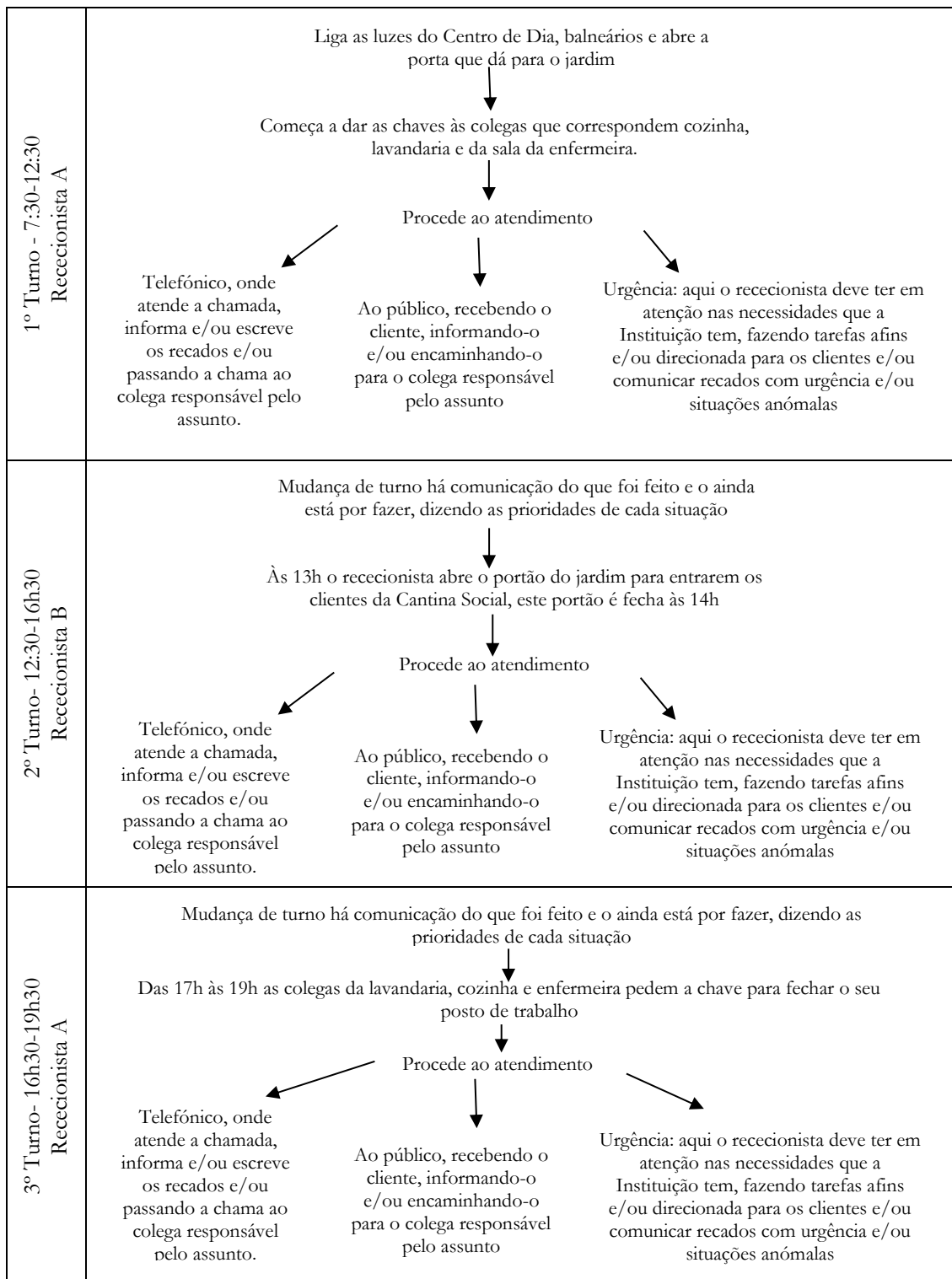
- 16. Cooperar nos serviços de manutenção:
  - 16.1. Serviços internos da SCML:
    - 16.1.1. Ajuda nas mudas das camas dos acamados; no transporte de móveis ou noutro tipo de mudanças; muda lâmpadas, entre outras tarefas afins no setor da manutenção;
  - 16.2. Serviços externos da SCML:
    - 16.2.1. Ajuda no transporte de móveis ou noutro tipo de mudanças; idas ao banco; entre outras tarefas afins no setor da manutenção;
- 17. Comunica e passa as chamadas telefónicas em caso de morte de algum cliente dentro da SCML:
  - 17.1. Em caso de morte de algum cliente dentro da SCML, o rececionista é contactado pela colega de serviços gerais II ou ajudante de lar, pedindo para chamar, via telefone ou por microfone, a enfeira;
  - 17.2. Telefona para o médico e mais tarde os familiares do cliente;
  - 17.3. Recebe e reencaminha a agência funerária para a sala onde o corpo está a repousar;

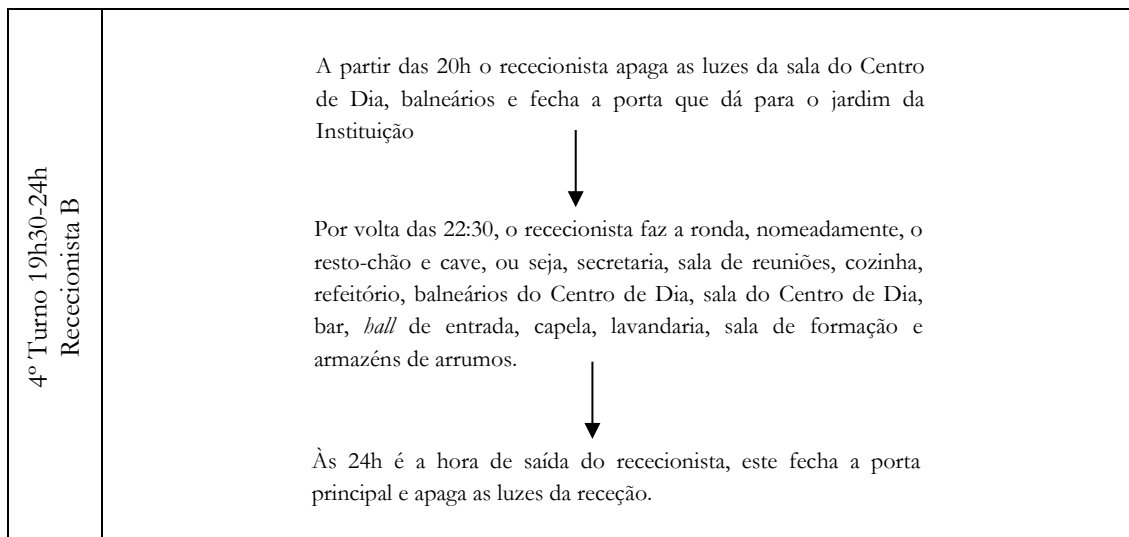
18. Apoia o serviço administrativo:
  - 18.1. Tira fotocópia, sendo pedido pelos colegas no momento e/ou outros documentos que são guardados na receção;
  - 18.2. Fazer impressões de documentos sempre que seja necessário;
  - 18.3. Ajuda no processo final das cartas enviadas para os irmãos, associados, clientes/familiares e fornecedores, isto é, dobrando a carta em três partes na vertical e colocando-a dentro do envelope;
  - 18.4. Assume tarefas afins, sempre que lhe for pedido para as realizar;
  
19. Regista a assiduidade dos colaboradores da SCML:
  - 19.1. Regista a assiduidade dos colaboradores da SCML, caso o colaborador não consiga fazer a sua marcação de assiduidade digital, o colega do serviço na receção, deverá apontar o dia e a hora da entrada e/ou saída;
  
20. Assume tarefas afins:
  - 20.1. Sempre que for necessário, o rececionista deverá estar preparado para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins;
  
21. Serviços externos:
  - 21.1. Sempre que for necessário, o rececionista deverá estar preparado para colaborar com a SCML na realização de tarefas, como por exemplo, pintar, mudança de mobiliário em apartamentos da SCML; idas ao banco, entre outras tarefas consideradas externas pela Instituição.

## Aplicação do fluxograma dos procedimentos da função:

### 1º Fluxograma:

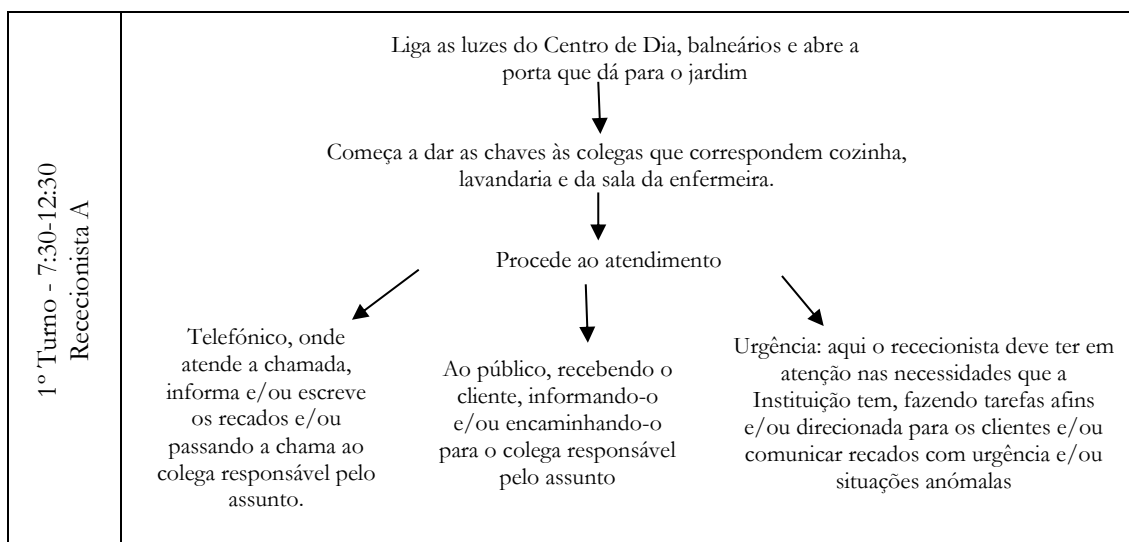
Este fluxograma corresponde ao dia-a-dia do rececionista que trabalha na SCML, sendo caracterizado por ter quatro turnos, sendo concretizado por dois rececionistas, o rececionista que entre na parte da manhã terá o horário: 7h30-12h30, voltando às 16h30-19h30, enquanto o rececionista que entre na parte da tarde começa o seu horário de trabalho às 12h30- 16h30, voltando às 19h30-24h.





2º Fluxograma:

O segundo fluxograma tem os mesmos quatro turnos que o primeiro, no entanto, os horários são diferentes e os três rececionistas trabalham nesse dia. Isto porque, segundo os valores da SCML, procura evidenciar uma equidade laboral entre os seus colaboradores, logo existe um dia por semana que os três rececionistas trabalham.



<p>2º Turno- 12:30-17h30 Rececionista B</p>	<p>Mudança de turno há comunicação do que foi feito e o ainda está por fazer, dizendo as prioridades de cada situação</p> <p>↓</p> <p>Às 13h o rececionista abre o portão do jardim para entrarem os clientes da Cantina Social, este portão é fecha às 14h</p> <p>↓</p> <p>Procede ao atendimento</p> <p>↙ ↘</p> <p>Telefónico, onde atende a chamada, informa e/ou escreve os recados e/ou passando a chama ao colega responsável pelo assunto.</p> <p>Ao público, recebendo o cliente, informando-o e/ou encaminhando-o para o colega responsável pelo assunto</p> <p>Urgência: aqui o rececionista deve ter em atenção nas necessidades que a Instituição tem, fazendo tarefas afins e/ou direcionada para os clientes e/ou comunicar recados com urgência e/ou situações anómalas</p>
<p>3º Turno- 17h30-19h30 Rececionista A</p>	<p>Mudança de turno há comunicação do que foi feito e o ainda está por fazer, dizendo as prioridades de cada situação</p> <p>↓</p> <p>Das 17h às 19h as colegas da lavandaria, cozinha e enfermeira pedem a chave para fechar o seu posto de trabalho</p> <p>↓</p> <p>Procede ao atendimento</p> <p>↙ ↘</p> <p>Telefónico, onde atende a chamada, informa e/ou escreve os recados e/ou passando a chama ao colega responsável pelo assunto.</p> <p>Ao público, recebendo o cliente, informando-o e/ou encaminhando-o para o colega responsável pelo assunto</p> <p>Urgência: aqui o rececionista deve ter em atenção nas necessidades que a Instituição tem, fazendo tarefas afins e/ou direcionada para os clientes e/ou comunicar recados com urgência e/ou situações anómalas</p>
<p>4º Turno 19h30-24h Rececionista C</p>	<p>A partir das 20h o rececionista apaga as luzes da sala do Centro de Dia, balneários e fecha a porta que dá para o jardim da Instituição</p> <p>↓</p> <p>Por volta das 22:30, o rececionista faz a ronda, nomeadamente, o rechão e cave, ou seja, secretaria, sala de reuniões, cozinha, refeitório, balneários do Centro de Dia, sala do Centro de Dia, bar, <i>ball</i> de entrada, capela, lavandaria, sala de formação e armazéns de arrumos.</p> <p>↓</p> <p>Às 24h é a hora de saída do rececionista, este fecha a porta principal e apaga as luzes da receção.</p>

## Descritivo de Funções:

---

### Serviço de Ação Direta:

---

Designação da Função:

Serviço de Cozinha

Setor:

Serviços Gerais

Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

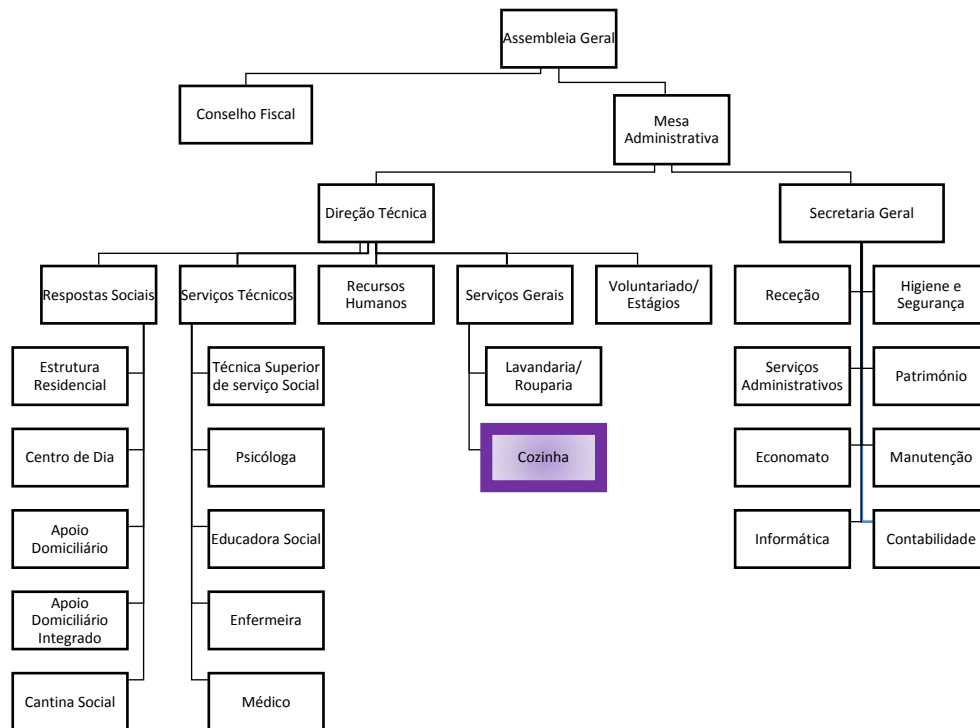
---

Missão:

Procede à elaboração e concretização das ementas e das refeições para dar resposta as necessidades dos clientes das Respostas Sociais e dos colaboradores da SCML.

---

Organograma:





## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso profissional de cozinha e/ou pastelaria e/ou de restauração
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	1 Ano
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não se aplica
	Outros Conhecimentos	Receitas de cozinha direcionada para a alimentação dos idosos; Gastronomia e receituários de cozinha e de pastelaria; Unidades tecnológicas; Higiene Segurança; Alimentar e Higiene Segurança Profissional.
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, disponibilidade de horário, simpatia, paciência, trabalho em equipa, dinamismo; autocontrolo; bom condicionamento físico; demonstrar atenção; autocontrolo; asseio pessoal; visão; olfato; noções de matemática ao nível das operações básicas de cálculo numérico, proporções e percentagens; noções do sistema internacional de unidades de medida - pesos, distâncias, volumes e temperaturas, noções de controlo de qualidade; noções básicas de nutrição e dietética - composição dietética dos alimentos e seu valor alimentar; Noções básicas de microbiologia dos alimentos - desenvolvimento de bactérias, leveduras e bolores e seus fatores condicionantes; princípios de funcionamento e de conservação dos equipamentos e utensílios de cozinha e de pastelaria; processos de confeção dos produtos de cozinha e de pastelaria;
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes; ser atento, cuidadoso, preventivo e rigoroso, na colaboração técnica prestada ao planeamento da produção e à

		<p>organização da atividade da cozinha; ser cumpridor e disciplinado, em matéria de horário de trabalho, de execução das suas funções e de aplicação das normas de higiene e segurança;</p> <p>Ser exigente, preciso e atento aos pequenos detalhes, na conferência e verificação da qualidade dos fornecimentos recebidos; ser rigoroso, disciplinado e responsável, no cumprimento rigoroso das normas de higiene e segurança profissional e alimentar aplicáveis ao processo de aprovisionamento e armazenagem dos produtos alimentares; ser eticamente correto no relacionamento com os fornecedores da empresa.</p>
	Transversais	<p>Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.</p>

## Identificação e Descrição das tarefas:

### Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Preparar o serviço de cozinha, de forma a possibilitar a confeção das refeições necessárias;	
	2. Confeccionar entradas, sopas, pratos de carne, de peixe, de marisco e de legumes, e outros alimentos, de acordo com receituários e em função da ementa estabelecida;	
	3. Participa no planeamento e preparação da atividade da cozinha;	57%
	4. Seleciona e prepara as matérias-primas necessárias para cada refeição;	=
	5. Preparar e conservar matérias-primas e alimentos	91h e 12m
	6. Procede à confeção dos alimentos;	por mês
	7. Planeia organiza e efetua os serviços de “buffet” e de “self-service”, tendo em conta as condições de higiene, segurança alimentar e profissional, à desejada satisfação dos clientes das respostas sociais e do respeito pelas orientações da instituição;	

## Regulares

8. Zela pelo equipamento;
9. Procede a vários tipos de limpezas;
10. Auxilia na realização das ementas semanais; 33%  
=
11. Procede a pedidos de produtos alimentares, materiais, equipamentos e ferramentas ao economato; 52h e  
48m  
Por  
mês
12. Disponibiliza os alimentos confeccionados aos colaboradores e distribui-os pelos clientes das respostas sociais;
13. Procede à colocação das máquinas da lavar e arruma a loiça, materiais e equipamento utilizados na confeção das refeições;

## Ocasionais

14. Confecciona sobremesas de acordo com o receituário e em função da ementa; 10%  
=  
16h  
por  
mês
15. Armazena e assegura o estado de conservação das matérias-primas utilizadas no serviço de cozinha;
16. Organiza e atualiza o *stock*;
17. Assume tarefas afins.

## Descrição das tarefas:

## Permanentes

1. Preparar o serviço de cozinha, de forma a possibilitar a confeção das refeições necessárias:
  - 1.1. Procede à obtenção das informações relativas à ementa do dia e à organização/distribuição do trabalho na cozinha;
  - 1.2. Verifica e prepara as condições de higiene e de utilização dos equipamentos e utensílios necessários;
  - 1.3. Preenche as requisições e efetuar o levantamento das matérias-primas e produtos necessários, verificando a quantidade e qualidade dos mesmos;
  - 1.4. Efetua a limpeza e a preparação de carnes, peixes, crustáceos, aves, legumes, frutas e outras matérias-primas a utilizar na confeção de refeições;
2. Confeccionar entradas, sopas, pratos de carne, de peixe, de marisco e de legumes, e outros alimentos, de acordo com receituários e em função da ementa estabelecida:
  - 2.1. Seleciona e prepara os ingredientes e utensílios necessários, consultando receitas e especificações técnicas;

- 2.2. Mistura, em tempos e quantidades adequadas, os vários ingredientes em recipientes apropriados e proceder à sua transformação pelos processos de confeção respetivos, utilizando fogões, fornos convetores, micro-ondas, vácuo e outros equipamentos adequados;
- 2.3. Controla o processo de transformação/confeção dos alimentos, atendendo à temperatura e tempo adequados e retificando, sempre que necessário, a quantidade de ingredientes.
3. Participa no planeamento e preparação da atividade da cozinha:
  - 3.1. Analisa a previsão dos serviços a prestar – regulares ou especiais no período de tempo considerado (plano de produção do dia ou de curto ou médio prazo, ordens de serviço e outros documentos de planeamento);
  - 3.2. Sugue os produtos a utilizar e ementas a realizar;
  - 3.3. Identifica as matérias-primas, os produtos e os equipamentos e utensílios necessários à produção do dia ou de curto ou médio prazo;
  - 3.4. Verifica as existências e os prazos de validade das matérias-primas e produtos em *stock*, assim como das condições de utilização dos equipamentos e utensílios afetos à cozinha;
  - 3.5. Procede à realização da lista dos *itens* em falta, a aprovisionar;
  - 3.6. Efetua os cuidados de higiene pessoal e de fardamento;
  - 3.7. Procede ao conhecimento das confeções previstas para o dia e da distribuição de trabalho pela equipa;
  - 3.8. Mobiliza as matérias-primas e os utensílios necessários para a produção diária e controlando o estado de conservação, de higiene e de funcionamento dos equipamentos;
  - 3.9. Utiliza as técnicas, processos (manuais e mecânicos), equipamentos e produtos de limpeza adequados à higienização da cozinha;
  - 3.10. Procede, segundo os conhecimentos relativos à composição de receitas e ementas, às capitações, aos produtos alimentares e à relação da sua qualidade-preço no mercado, ao controlo de *stocks*, aos princípios e cuidados de higiene, dietética e racionalidade alimentar, à tipologia das clientelas e aos objetivos comerciais em restauração;
  - 3.11. Procura contribuir para um bom desempenho da equipa em que está inserido;
4. Seleciona e prepara as matérias-primas necessárias para cada refeição:
  - 4.1. Analisa as notas de encomenda, as requisições e as guias de remessa em execução;

- 4.2. Receciona as matérias-primas, os produtos e os utensílios e verificando a conformidade da origem, quantidade, qualidade, estado de frescura, estado de conservação e higiene, prazo de validade;
  - 4.3. Separa as matérias-primas para posterior preparação e conservação;
  - 4.4. Armazena os produtos e utensílios nos locais apropriados;
  - 4.5. Efetua os registos necessários, o controlo de *stocks* e o controlo do estado de conservação desses materiais;
  - 4.6. Procede, segundo os conhecimentos relativos às características dos produtos e utensílios de cozinha, à verificação da sua qualidade e estado de conservação, aos cuidados de higiene e segurança alimentar e profissional no processo de aprovisionamento, e ao controlo de *stocks* de produtos e utensílios em cozinha;
  - 4.7. Procura cumprir com rigor os cuidados de higiene e segurança estabelecidos pela legislação portuguesa e comunitária e contribuir para um bom desempenho da equipa em que está inserido;
5. Preparar e conservar matérias-primas e alimentos
    - 5.1. Preparar e conservar vegetais, (principais variedades: legumes, hortaliças, verduras, tubérculos, cogumelos, trufas, frutas, germinados, ervas aromáticas)
      - 5.1.1. Seleciona os vegetais a preparar para utilizações imediatas ou para conservação;
      - 5.1.2. Efetua a limpeza, a lavagem, o corte e o acondicionamento adequados à utilização prevista, utilizando os equipamentos e utensílios de cozinha correspondentes, e aplicando as técnicas corretas de manipulação, higienização e conservação;
      - 5.1.3. Armazena os produtos a conservar, em meio natural ou frio, mediante as tecnologias disponíveis em cozinha (refrigeração, congelação, vácuo e outras);
      - 5.1.4. Efetua os registos necessários, o controlo de *stocks* e o controlo do estado de conservação dessas matérias-primas.
    - 5.2. Preparar e conservar peixes e mariscos, (principais variedades de peixes de mar, de rio e de aquacultura; principais mariscos bivalves, crustáceos e moluscos)
      - 5.2.1. Seleciona peixes e mariscos a preparar para utilizações imediatas ou para conservação;

- 5.2.2. Efetua a limpeza, a lavagem, o corte, a divisão em porções e o acondicionamento adequados à utilização prevista, utilizando os equipamentos e utensílios de cozinha correspondentes, e aplicando as técnicas corretas de manipulação, higienização e conservação;
- 5.2.3. Armazena os produtos a conservar, em meio natural ou frio, mediante as tecnologias disponíveis em cozinha (refrigeração, congelação, vácuo, escabeche e outros);
- 5.2.4. Efetua os registos necessários, o controlo de *stocks* e o controlo do estado de conservação dessas matérias-primas.
- 5.3. Preparar e conservar carnes, (principais variedades: carne de vaca, de vitela, de porco, de borrego, de cabrito, de coelho)
  - 5.3.1. Seleciona as peças de carne a preparar para utilizações imediatas ou para conservação;
  - 5.3.2. Efetua a limpeza, a lavagem, o corte, a divisão em porções e o acondicionamento adequados à utilização prevista, utilizando os equipamentos e utensílios de cozinha correspondentes, e aplicando as técnicas corretas de manipulação, higienização e conservação;
  - 5.3.3. Armazena os produtos a conservar, em meio natural ou frio, mediante as tecnologias disponíveis em cozinha (refrigeração, congelação, aquecimento e arrefecimento rápidos, vácuo e outros);
  - 5.3.4. Efetua os registos necessários, o controlo de *stocks* e o controlo do estado de conservação dessas matérias-primas.
- 5.4. Preparar e conservar aves e caça (principais variedades: galinha, pato, peru, coelho bravo, lebre, perdiz, codorniz, faisão, veado, javali)
  - 5.4.1. Seleciona as aves e a caça a preparar para utilizações imediatas ou para conservação;
  - 5.4.2. Efetua a depenagem ou esfolia as aves e peças de caça;
  - 5.4.3. Efetua a limpeza, a lavagem, o corte, a divisão em porções e o acondicionamento adequados à utilização prevista, utilizando os equipamentos e utensílios de cozinha correspondentes, e aplicando as técnicas corretas de manipulação, higienização e conservação;
  - 5.4.4. Armazena os produtos a conservar, em meio natural ou frio, mediante as tecnologias disponíveis em cozinha (refrigeração, congelação, aquecimento e arrefecimento rápido, vácuo e outros);
  - 5.4.5. Efetua os registos necessários, o controlo de *stocks* e o controlo do estado de conservação dessas matérias- primas;

6. Proceda à confeção dos alimentos:
  - 6.1. Confecciona fundos e molhos de cozinha (principais variedades: *demi-glace*, *bechamel*, holandês, tomate, *mayonaise*):
    - 6.1.1. Seleciona as matérias-primas e os preparados industriais adequadas para a preparação dos fundos e molhos;
    - 6.1.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura e de regeneração dos fundos e molhos, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;
    - 6.1.3. Proceda ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
  - 6.2. Confecciona entradas (principais variedades de saladas quentes e frias, doces e salgadas, cozinhadas ou não, de produtos naturais ou em conserva, de mariscos, peixe, carne, aves, caça, queijo, vegetais, apresentadas na forma de canapés, *tarteletes*, tartes, *vol-au-vents*, rissóis, croquetes, empadas, pastéis, folhados, bolachinhas, entre as quais: salada de polvo, salada de bacalhau, enguias fritas de escabeche, carapau de escabeche, sardinha de escabeche, cabeça de xara, pezinhos de coentrada, mousse de espinafres, mousse de salmão, crepes de legumes, pastéis de massa tenra, folhadinhos de salsicha, *vol-au-vent* de marisco, sapateira gratinada, *lagostins Orly*, lagosta à *Thermidor*, sapateira recheada, amêijoas à Bulhão Pato, rissóis de marisco, sonhos de camarão, quiche *Lorraine*, ovos escalfados sobre tostas, tártaro de salmão, galantina de aves, salmão marinado, *foie gras* salteado com maçã reineta, *omoleta* à portuguesa, tortilha à Espanhola, pataniscas de bacalhau, pastéis de bacalhau, carapaus *alimados*, salada de feijão frade, bola de carne de Lamego, folar Transmontano, peixinhos da horta).
    - 6.2.1. Seleciona os produtos frescos ou em conserva adequados para a preparação das entradas previstas;
    - 6.2.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura ou de outra modalidade de confeção, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;
    - 6.2.3. Proceda ao seu empratamento e decoração, assim como ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
  - 6.3. Confecciona saladas (principais variedades de saladas cruas, simples e mistas -alface, tomate, pepino, agrião, couve, chicória, endiva - e cozidas - legumes, ovos, carne, peixe, mariscos bivalves, crustáceos e moluscos-, entre as quais deverão constar saladas compostas, *Waldorf*, *Caprese*, *Suíssa*, *Niçoise* e *Caesar* e ser usados molhos como Vinagrete, Mil Ilhas e Andaluz)

- 6.3.1. Seleciona os produtos frescos ou em conserva adequados para a preparação das saladas previstas;
- 6.3.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura ou de outra modalidade de confeção, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;
- 6.3.3. Procedê ao seu empratamento e decoração, assim como ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
- 6.4. Confeccionar sopas (principais tipos caldos claros, caldos ligados, cremes, purés, aveludados e variedades legumes, carne, peixe, mariscos, cereais e seus derivados)
  - 6.4.1. Seleciona as matérias-primas, condimentos e temperos adequados para a preparação das sopas previstas;
  - 6.4.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura ou de outra modalidade de confeção, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;
  - 6.4.3. Procedê ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
- 6.5. Confecciona guarnições (principais variedades: legumes, batata, arroz, massa e modalidades de confeção: cozidas, assadas, salteadas, fritas, gratinadas)
  - 6.5.1. Seleciona as matérias-primas, condimentos e temperos adequados para a preparação das guarnições previstas;
  - 6.5.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura ou de outra modalidade de confeção, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;
  - 6.5.3. Procedê ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
- 6.6. Confeccionar pratos de carne (principais espécies de carne e variedades de pratos, cozidos, grelhados, assados, fritos, guisados, salteados, entre os quais: - escalopes de porco panados, bife de lombo grelhado, costeletas de porco grelhadas, supremos de frango recheados com manteiga de alho, arroz de pato à antiga, rojões à moda do Minho, chanfana à moda da Bairrada, frango na púcara, carne de porco à Alentejana, entre outras)
  - 6.6.1. Seleciona as matérias-primas, condimentos e temperos adequados para a preparação dos pratos de carne previstos;
  - 6.6.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura ou de outra modalidade de confeção, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;



- 6.6.3. Procede ao seu empratamento, assim como ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
  - 6.7. Confeccionar pratos de peixe (principais espécies de peixe e variedades de pratos: cozidos, grelhados, assados, estufados, fritos, gratinados)
    - 6.7.1. Seleciona as matérias-primas, condimentos e temperos adequados para a preparação dos pratos de peixe previstos;
    - 6.7.2. Efetua as operações de preparação, de cozedura ou de outra modalidade de confeção, utilizando as técnicas, os equipamentos e utensílios adequados;
    - 6.7.3. Procede ao seu empratamento, assim como ao seu acondicionamento e conservação, em função da utilização prevista;
7. Planeia organiza e efetua os serviços de “*buffet*” e de “*self-service*”, tendo em conta as condições de higiene, segurança alimentar e profissional, à desejada satisfação dos clientes das respostas sociais e do respeito pelas orientações da instituição:
  - 7.1. Informa-se do tipo de eventos, de serviços e do tipo de clientes;
  - 7.2. Receciona e satisfazendo os “pedidos” dos serviços regulares (na roda, oralmente e ou por escrito, com e sem recursos informáticos) e dos serviços especiais;
  - 7.3. Colabora na preparação e decoração dos espaços, distribuição e apresentação das iguarias, quando em situações de *buffet* ou de outro serviço especial;
  - 7.4. Procede ao reconhecimento de sugestões, de reclamações e de pedidos especiais de clientes, satisfazendo-as, quando possível;
  - 7.5. Emprata os alimentos, em pratos individuais ou travessas, de acordo com as capitações ou com o tipo de serviço;
  - 7.6. Registando os dados de produção nos documentos definidos, com e sem recursos informáticos.

**Regulares**

8. Zela pelo equipamento de cozinha da instituição:
  - 8.1. Comunica, sempre que o equipamento se avaria ou nota que está alguma coisa diferente;
  - 8.2. Limpa e arruma o equipamento de maneira cuidada e protegida;
9. Procede a vários tipos de limpezas:
  - 9.1. Procede à manutenção e limpeza de fogões, grelhas, salamandras a gás e elétricas, fornos marmitas a vapor e frigideiras;
  - 9.2. Limpa e conserva as máquinas: batedeira de picar carne, raladora, amassadeira, descascadora de batatas, passador de purés, cortadora de fiambre, etc.;
  - 9.3. Limpa e conservação dos utensílios manuais: espátulas mandolinas, colheres para legumes, agulhas de bridar e lardear, corta-massa, rolos, sacos e boquilhas, etc.;
  - 9.4. Limpa e manutenção das câmaras frigoríficas da cozinha;
  - 9.5. Procede à arrumação adequada dos géneros crus e cozinhados, nas câmaras frigoríficas, tendo em conta a incompatibilidade de alguns outros;
  - 9.6. Limpa e arrumação das antecâmaras dos legumes;
  - 9.7. Procede aos maiores cuidados para a melhor conservação das hortaliças de condimento tais como cebola, salsa, aipo, cenouras, tomates, etc., e dos legumes para os pratos do dia;
  - 9.8. Limpa diária da câmara do peixe e colocação adequada dos peixes antigos e novos;
  - 9.9. Limpa e repõe os géneros da "*mise-en-place*" da cozinha, tais como sal, pimenta, alhos, vinhos e licores, etc.;
  - 9.10. Procede à organização prévia ou "*mise-en-place*" para proporcionar um bom serviço;
  - 9.11. Procede à recolha dos géneros sobrantes e colocação adequada para a sua melhor conservação;
  - 9.12. Arruma e limpa total do local de trabalho;
  - 9.13. Procede a diversos cortes de legumes: Tornear legumes; Limpeza e corte de hortaliça; Cortes de batatas; Limpeza e preparação de espargos frescos;
  - 9.14. Limpa, demolha e coze leguminosas (grão, feijão, lentilhas);
  - 9.15. Limpa os peixes (pescada, robalo, cherne, linguado);
  - 9.16. Limpa de mariscos;
  - 9.17. Coloca o lixo do dia no caixote do lixo mais próximo da instituição;

**Regulares**

10. Auxilia na realização das ementas semanais:
  - 10.1. Colabora na elaboração das ementas semanais;
  - 10.2. Comunica à Diretora técnica, clientes e colaboradores sempre que haja alterações na ementa;
11. Procede a pedidos de produtos alimentares, materiais, equipamentos e ferramentas ao economato:
  - 11.1. Procede ao controlo das necessidades de todos os colaboradores da cozinha, verificando as faltas de material e ferramentas para o desempenho das suas tarefas;
  - 11.2. Comunica à responsável do economato os horários e as quantidades de produtos alimentares necessários para elaborar as refeições do dia;
  - 11.3. Procede a pedidos de requisições de produtos alimentares, materiais, equipamentos e ferramentas ao economato, sempre que seja necessário;
12. Disponibiliza os alimentos confeccionados aos colaboradores e distribui-os pelos clientes das respostas sociais:
  - 12.1. Procede à distribuição das refeições da estrutura residencial, colocando-as no carrinho de transporte;
  - 9.18. Procede à distribuição das refeições do apoio domiciliário, colocando-as nos recipientes adequados e verificando as faltas;
  - 9.19. Procede à distribuição das refeições da cantina social, colocando-as em sacos adequados e verificando as faltas;
  - 9.20. Procede à distribuição das refeições aos clientes do centro de dia;
  - 9.21. Procede à distribuição das refeições dos colaboradores da SCML;
13. Procede à colocação das máquinas da lavar e arruma a loiça, materiais e equipamento utilizados na confeção das refeições
  - 13.1. Coloca as máquinas da loiça a lavar e arruma-as;
  - 13.2. Limpa a bancada onde procedeu o desempenho das funções de cozinheiro e auxiliar de cozinha;
  - 13.3. Limpa e arruma os equipamentos e ferramentas que utilizou no desempenho das suas tarefas;

14. Confecciona sobremesas de acordo com o receituário e em função da ementa:
  - 14.1. Seleciona e preparar os ingredientes e utensílios necessários, consultando receitas e especificações técnicas;
  - 14.2. Mistura os vários ingredientes, em tempos e quantidades adequadas, utilizando processos manuais e/ou mecânicos;
  - 14.3. Procede à cozedura ou sujeição ao frio, das composições preparadas;
  - 14.4. Controla o processo de transformação/confeção dos alimentos, atendendo à temperatura e tempo adequados e retificando, sempre que necessário, a quantidade de ingredientes.
  - 14.5. Prepara e confecciona as massas e base de pastelaria, cremes de pastelaria, sobremesas frias e de fruta, tendo o seguinte procedimento:
    - 14.5.1. Seleciona os produtos a utilizar e determina as quantidades a preparar, para utilizações imediatas ou para conservação, dando cumprimento ao plano de produção;
    - 14.5.2. Disponibiliza as matérias-primas necessárias às diferentes preparações e pesando-as ou medindo-as;
    - 14.5.3. Utiliza os equipamentos e utensílios de pastelaria- padaria correspondentes, e aplicando as técnicas corretas de manipulação, higienização e conservação;
    - 14.5.4. Utiliza de imediato os produtos, armazenando-os ou conservando-os, em meio natural ou frio, em função da sua natureza e utilização, recorrendo às tecnologias adequadas (refrigeração, arrefecimento rápido, congelação, vácuo);
    - 14.5.5. Efetua os registos necessários, o controlo de *stocks* e o controlo do estado de conservação dessas matérias- primas.
15. Armazenar e assegurar o estado de conservação das matérias-primas utilizadas no serviço de cozinha:
  - 15.1. Prepara as matérias-primas a armazenar, verificando a sua qualidade, efetuando a sua limpeza e divisão em porções e separando e contabilizando os refugos;
  - 15.2. Acondiciona e armazena as matérias-primas, controlar as existências e o seu estado de conservação das mesmas;
16. Procede à organização e atualização do *stock*:
  - 16.1. Auxilia as tarefas de economato sempre que for necessário;
  - 16.2. Procede ao controlo do *stock* sempre que necessário para colaborar na ementa semanal da instituição;
  - 16.3. Comunica à responsável pelo economato das necessidades de produtos alimentares e de higiene;
17. Assume tarefas afins, sempre que for necessário deverá estar preparada para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins.

## Descritivo de Funções:

### Serviço de Ação Direta:

Designação da Função:

Serviço de Lavandaria/Rouparia

Setor:

Lavandaria

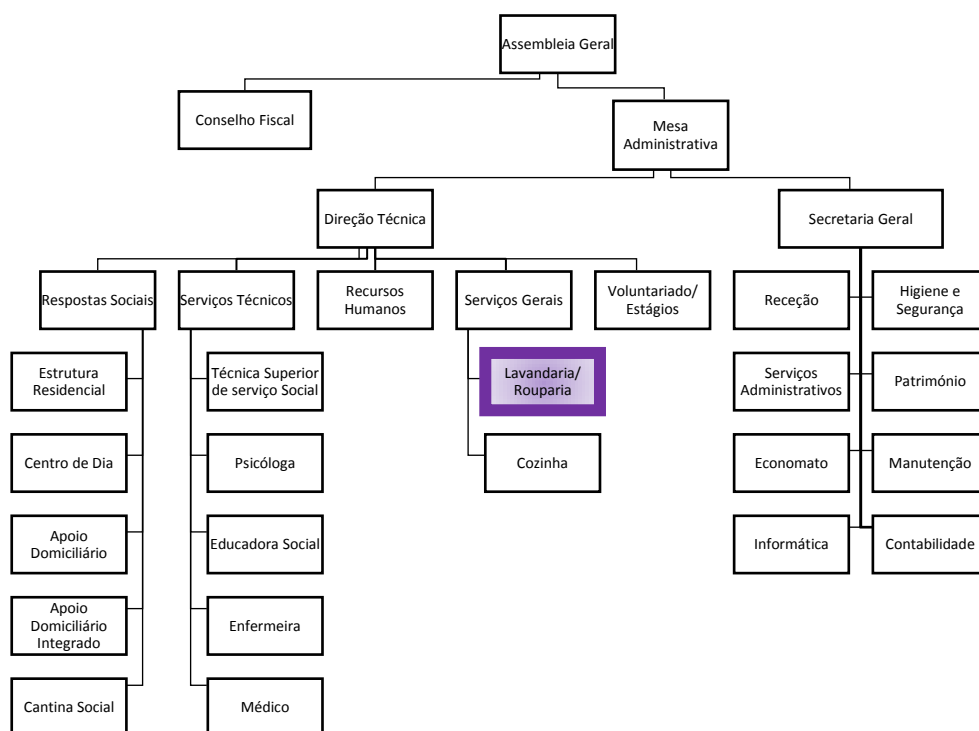
Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

Missão:

Procede à receção, lavagem, manutenção e distribuição das roupas clientes da SCML, zelando-as e cumprindo as normas de higiene.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	9º. Ano (obrigatório) 12º. Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Nenhuma
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	Experiência pessoal
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Nenhuma
	Outros Conhecimentos	Costura em maquina e à mão
<b>Competências</b>	Específicas	Saber coser à mão e à máquina, ter criatividade para transformação dos materiais, saber ser com os clientes e colegas, organização, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; visão saudável (não pode ser daltónico); capacidade de adaptação; envolvimento; orientação para a satisfação das necessidades e expetativas dos clientes.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação e Descrição das tarefas:

Identificação das tarefas:

Permanentes	1. Acompanha o processo da lavandaria/rouparia com o auxílio da requisição;	
	2. Receção da roupa suja;	
	3. Lavagem da roupa suja;	57%
	4. Secagem da roupa;	=
	5. Passa a roupa a ferro;	91h e
	6. Organização da roupa;	12m
	7. Verificação das roupas que não estejam em conformidade;	por
	8. Distribuição da roupa;	mês
Regulares	9. Coloca os produtos nas máquinas de lavar;	33%
	10. Costura da roupa;	=
	11. Zelar pelo equipamento e material utilizado na SCML;	52h e
	12. Efetua o seu trabalho com o máximo de segurança;	48m
Ocasionais	13. Produz peças para a Instituição;	10%
	14. Recebe, arruma e verifica o vestuário, calçado, colchas, entre outros;	=
	15. Assume tarefas afins.	16h
		por
		mês

## Descrição das tarefas:

Permanente

1. Acompanha o processo da lavandaria/rouparia com o auxílio da requisição:
  - 1.1. O registo de roupa é também designado com a requisição que as respostas sociais fazem sempre que se envia roupa para a lavandaria;
  - 1.2. Esta requisição serve para descrever os tipos de roupa e a quantidade que são enviadas para a lavandaria;
  - 1.3. A requisição tem como principal objetivo de controlar o processo da lavandaria, promovendo assim, os baixos extravios de roupa dos clientes, aumentando a eficácia da produtividade da lavandaria;
  - 1.4. Este controlo é praticado pelas colaboradoras das respostas sociais quando levam a roupa do seu posto de trabalho até deixarem na lavandaria, assinando e colocando a data. A colaboradora da lavandaria assina e coloca a data, depois de se ter certificado que todas as peças entregues correspondem à descrição da requisição;
  - 1.5. É de notar que as colaboradoras da lavandaria/rouparia iniciam o seu processo, sempre focadas na cautela da verificação do estado da roupa e auxiliando-se na requisição;
  
2. Receção da roupa suja:
  - 2.1. Recebe a roupa das respostas sociais, fazendo a triagem e colocando-as nos potes;
  - 2.2. Proceda à separação de roupa:
    - 2.2.1. Proceda à triagem:
      - 2.2.1.1. Separa os vários tipos de roupa:
        - 2.2.1.1.1. Têxteis do género: lençóis, fronhas, toalhas de banho e rosto;
        - 2.2.1.1.2. Têxteis do género: tapete, colchas, mopa/franjas, toalhas de mesa, aventais, bata;
        - 2.2.1.1.3. Têxteis do género: roupa branca, roupa escura, roupa de cor, roupa interior, como cuecas, sutiã, meias, colãs, pijama, ceroilas;
        - 2.2.1.1.4. Malhas: sintéticas e angorás;
      - 2.2.1.2. Controla as peças de roupa:
        - 2.2.1.2.1. Verifica se a roupa precisa de ir para rouparia ou se pode proceder à lavagem;
        - 2.2.1.2.2. Conta as peças de roupa que chegam à lavandaria e verifica se na requisição corresponde;





- 3.3.3. Verifica, no fim desta lavagem, se ocorreu algum problema ao longo do programa e no caso de ter corrido, procede à sua resolução;
    - 3.4. Procede à colocação da roupa nos potes, levando assim para o alpendre, isto depois das máquinas terem acabado de a programação da lavagem;
  4. Secagem da roupa:
    - 4.1. Transporta os contentores com a roupa húmida, depois de ser lavada na máquina, até ao alpendre;
    - 4.2. Retira peça a peça do contentor, colocando-a no estendal, de forma a não amarrotar nem estrinçar;
    - 4.3. Recolhe a roupa do estendal, após verificar que a roupa está seca, colocando-a no contentor, transportando até à rouparia;
  5. Passa a roupa a ferro:
    - 5.1. Verifica se a roupa precisa de ser cosida, neste caso, é transportada para a sala da rouparia, adequando o procedimento a esta situação;
    - 5.2. Passa a ferro:
      - 5.2.1. Com as máquinas B995D (anexo 1), toda a roupa de cama, como os lençóis fronhas;
      - 5.2.2. Com a tabua e o ferro industrial (anexo 2) é passada toda a outra roupa, roupa de vestir, roupa de casa de banho, entre outras;
  6. Organização da roupa:
    - 6.1. Dobra a roupa:
      - 6.1.1. Os lençóis e a roupa de casa de banho são dobrados em três partes iguais;
      - 6.1.2. As blusas sejam estas de malha ou de algodão são dobradas de forma uniforme em três parte com as mangas viradas para dentro e colocados na prateleira que os correspondes;
      - 6.1.3. As camisas, calças, saias e casacos dos clientes são pendurados em cabides específicos para cada um dos tecidos e colocados na prateleira que os correspondes;
      - 6.1.4. A roupa interior é dobrada em duas ou três partes dependendo do que for, como por exemplo:

- 6.1.4.1. No caso das meias, pega-se num par de meias, deixando-as esticadas com os calcanhares voltados para cima, coloca uma em cima da outra, pegando-se na ponta da meia que está em cima e dobra-se até o meio como na imagem abaixo, pega-se nas duas pontas e leva-as para cima e por fim coloca-se a ponta que acabou de dobrar por dentro e ajeita-se com o auxílio dos dedos até que ela vire um quadrado.
- 6.1.4.2. No caso das colãs, estica-se, coloca-se um lado por cima do outro e dobra-se em três partes iguais;
- 6.1.4.3. No caso dos soutiens, pega-se num soutien, e num dos lados gira, em direção dos ponteiros do relógio, até chegar ao outro lado, colocando as abas de abertura para dentro do colo do *soutien*;
- 6.1.4.4. As cuecas são dobradas em três partes sendo colocadas em juntamente ao resto da roupa;
- 6.2. Coloca na prateleira preestabelecida para cada tipo de roupa e dono da mesma:
  - 6.2.1. Organiza a roupa de cama sempre no mesmo local, sendo esta sempre da mesma cor e não tem código específico, porém fica na prateleira que corresponde ao lar;
  - 6.2.2. Organiza a roupa de casa de banho colocando-a em lote, dependendo se esta tem código da resposta social (lar ou centro de dia) ou o nome do dono da mesma. Se não tiver código, esta vai ser colocada na prateleira que corresponde à roupa geral da Instituição. Se tiver código esta é colocada na prateleira que faz corresponder ao código ou nome;
  - 6.2.3. Organiza a roupa de vestuário, colocando-a na prateleira que corresponde ao código da resposta social (lar, centro de dia ou apoio domiciliário);
- 6.3. Verifica sempre se cada peça de roupa tem marcada o código da resposta social, no caso de não ter, esta é enviada para a rouparia e processa à averiguação de quem é o dono e é colocado o código na mesma;
- 7. Distribui a roupa:
  - 7.1. Inspecciona a roupa:
    - 7.1.1. Confere se esta está marcada com o código adequado à resposta social;
    - 7.1.2. Verifica se a roupa tem algum rasgão e/ou se falta botão ou outra situação;

Permanentes

7.2. Coloca a roupa que já está passada a ferro e dobrada no carrinho das prateleiras que vai transportar até o seu destino, ou seja, que corresponda à resposta social, isto vai depender do dia da semana e da resposta social:

7.2.1. No caso do lar: 2ª-feira: a lavandaria faz a distribuição da roupa no 5º piso; 3ª-feira: a distribuição é feita no 6º piso; 4ª-feira: a distribuição é direcionada para o 3º e 2º piso e 5ª-feira: a distribuição é feita no 1º piso;

7.2.2. No mapa de Centro de Dia e mapa do Apoio Domiciliário a distribuição da roupa é feita de 2ª-feira a sábado. É de notar que a entrega da roupa vai depender do número de cliente e o dia previsto para a sua entrega. Este procedimento foi acordado com o cliente no dia em que assinou o contrato de prestação deste serviço com a Instituição.

8. Coloca os produtos nas máquinas de lavar:

8.1. Coloca os produtos específicos, tanto para a máquina, bem como para o tipo de roupa que corresponde, não esquecendo do produto de manutenção da máquina, como por exemplo anticalcário.

9. Costura da roupa:

9.1. Costura a roupa que entra no processo da lavandaria, remendando, colocando botões, entre outras situações, sendo realizadas sempre que as colaboradoras dão conta.

10. Verificação das roupas que não estejam em conformidade:

10.1. Verifica as roupas dos clientes de todas as respostas sociais, sempre que vão para lavar;

10.2. Arranja a roupa, faz as bainhas e algum buraco, repor botões ou outras situações.

10.3. Repõe a roupa que não esteja em conformidade com o senso comum, ou seja, de estar em condições de vestir, retirando a roupa anterior e repondo a nova.

11. Procede à verificação do reservatório das máquinas industriais de lavagem da roupa, colocando e controlando as quantidades dos produtos de limpeza. Uma vez que esta é automática é aplicado estes produtos uma ou duas vezes por semana;

Regulares

Regulares

12. Zelar pelo equipamento e material utilizado na SCML:
  - 12.1. Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho;
13. Efetua o seu trabalho com o máximo de segurança:
  - 13.1. Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;
14. Elabora os relatórios de suas áreas de atuação:
  - 14.1. Preenche os seguintes documentos;
  - 14.2. Utiliza o auxílio da requisição do registo de roupa que foi para lavar conferido e descrevendo na requisição.

Ocasionais

15. Produz peças para a Instituição:
  - 15.1. Produz peças para os quartos, sala de estar e outros setores da Instituição, fazendo assim, cortinas, colchas, panos de decoração para a mesa-de-cabeceira, arranjos, como bainhas e similares;
16. Recebe, arruma e verifica o vestuário, calçado, colchas, entre outros:
  - 16.1. Recebe o vestuário, calçado para adultos, roupa de cama, roupa de casa de banho, entre outros, de pessoas que doam à SCML;
  - 16.2. Verifica se estas roupas estão em conformidade com o bom senso de que estas possam ser usufruídas por outras pessoas. No caso de não estar, estas peças são transformadas em outras peças e/ou são para ajudar a fazer remendos em outras roupa;
  - 16.3. Arruma estas roupas e a roupa branca nas prateleiras específicas dos armazéns da cave que a Instituição possui, de modo a estar sempre operacional com as necessidades existentes nas respostas sociais;
17. Assume tarefas afins:
  - 17.1. Sempre que for necessário, as auxiliares de lavandaria deveram estar preparadas para colaborar com a SCML na realização de tarefas afins

## Regras de procedimento na Lavandaria:

Regras de procedimento	Procedimento das Respostas Sociais		
	Apoio Domiciliário (AD)	Estrutura Residencial - Lar	Centro de Dia (CD)
<p>Documento de Requisição ou registo de roupa tem que constar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrição do vestuário;</li> <li>- Quantidade de vestuário;</li> <li>- Datas de entrega e de devolução;</li> <li>- Datas das 2 confirmações;</li> <li>- Assinaturas.</li> </ul> <p>A lavandaria tem dias específicos para distribuir a roupa limpa. Depende da Resposta Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CD e AD: entrega-se a roupa de 2ª-feira a sábado e vai depender do dia que corresponda ao número de cliente.</li> <li>- Lar: 2ªfeira – 5º piso; 3ªfeira – 6º piso; 4ªfeira – 2º e 3ºpisos; 5ªfeira-1º piso e 6ªfeira – 4º piso.</li> </ul> <p>Os códigos para marcar na roupa são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CD: CD+Nº do cliente e é escrito a preto;</li> <li>- AD: é só o nº de cliente escrito em preto;</li> <li>- Lar: Nº do quarto + inicial da letra do nome do cliente e consoante a cor que corresponda ao piso:</li> </ul> <p>Castanho- 6ºpiso; vermelho- 5º piso; amarelo-4º Piso; verde- 3º piso; preto e branco- 2º piso e azul o 1º piso.</p>	<p>Nota:</p> <p>Todos dias há banhos, logo a roupa chega à lavandaria, porém, só se começa o processo de lavagem quando há roupa suficiente para encher a máquina.</p> <p>1º Passo:</p> <p>As colegas do CD conferem a roupa antes de a levar para a lavandaria, utilizando a requisição do registo da roupa</p>	<p>Nota:</p> <p>Esta Resposta Social tem todos os dias roupa para levar para a lavandaria.</p> <p>1º Passo:</p> <p>As colegas do lar conferem a roupa suja antes de a levar para a lavandaria, utilizando a requisição do registo da roupa</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Nota:</p> <p>Nesta Resposta Social todos os dias há banhos, logo existe tratamento de roupa</p> <p>1º Passo:</p> <p>As colegas do CD dão banho aos clientes e aproveitam para trocar de roupa. Conferem a roupa suja com a requisição e vão leva-la à lavandaria.</p>
	<p>2º Passo:</p> <p>Transportando a roupa suja para a lavandaria, utilizando o elevador grande.</p>		
	<p>3º Passo:</p> <p>A receção da roupa suja na lavandaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- É novamente conferido a roupa com a requisição utilizando o registo de roupa por cliente.</li> <li>- Verifica se há rasgões, falta de botões entre outras situações da roupa.</li> <li>- Faz-se a marcação dos vários tipos de roupa.</li> </ul>		
	<p>4º Passo:</p> <p>As colegas da lavandaria separam a roupa suja em lotes pelos diversos programas que mais se adequam às várias texturas das roupas.</p>		
	<p>5º Passo:</p> <p>Processa-se à lavagem da roupa suja, passa-se a ferro e por fim dobra-se a roupa e é colocada no local indicado.</p>		
	<p>6º Passo:</p> <p>Processa-se à receção e inspeção da roupa pronta, reagrupando-a em lotes.</p>		
	<p>7º Passo:</p> <p>A distribuição da roupa limpa vai coincidir com o dia que corresponde com a Resposta Social</p>		
	<p>8º Passo:</p> <p>As colegas que recebem a roupa limpa fazem a confirmação da roupa recebida com o auxílio da requisição.</p>		

## Procedimento da Lavandaria:

Notas	Processo	Descrição
<p>Ao longo deste processo as auxiliares de lavandaria estarão sempre com o máximo de atenção e de cuidado caso haja alguma necessidade de enviar a indumentária para a rouparia.</p> <p>Este processo será sempre acompanhado pela requisição ou registo da roupa, sendo, permanentemente, registado todos os passos que cada indumentária irá proceder.</p> <p>O registo de roupa, chamada requisição tem o principal objetivo de reduzir os extravios de roupa dos clientes.</p> <p>Caso haja algum extravio de roupa, será informado à lavandaria e por toda as respostas sociais, uma vez que poderá ter sido distribuída por engano.</p> <p>O procedimento da rouparia passa por :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detetar a situação no dado setor (receção. Lavagem, passar a ferro);</li> <li>- Essa indumentária é levada para a rouparia;</li> <li>- É concretizada a resolução dessa situação (repor botões, fazer bainhas, etc.);</li> <li>- A indumentária volta para o setor (receção, lavagem, passar a ferro).</li> </ul>	<p>Receção da roupa suja</p> <p>↓</p> <p>Lavagem da roupa suja</p> <p>↓</p> <p>Secagem da roupa lavada</p> <p>↓</p> <p>Passar a roupa a ferro</p> <p>↓</p> <p>Distribuição da roupa</p>	<p>As colaboradoras das Respostas Sociais deixam a roupa suja na lavandaria;</p> <p>As auxiliares da lavandaria rececionam a roupa processam a sua separação;</p> <p>Enquanto se separa a roupa suja, esta é colocada em diferentes sacos de plástico;</p> <p>As auxiliares da lavandaria preparam os programas das máquinas de lavar;</p> <hr/> <p>É colocada a roupa nas máquinas específicas para cada tipo de roupa</p> <p>As auxiliares de lavandaria programam as máquinas de lavar roupa e automaticamente, estas colocam os produtos de limpeza e anticalcário;</p> <p>Coloca-se a máquina da roupa a trabalhar;</p> <p>Quando a máquina acaba o programa de lavagem é retirado a roupa;</p> <p>A roupa é colocada nos contentores para serem transportados para o alpendre.</p> <hr/> <p>Faz-se o transporte dos contentores para o alpendre;</p> <p>No alpendre é retirado peça a peça de roupa dos contentores e é colocado no estendal;</p> <p>Mais tarde, quando a roupa está seca volta ser colocada no contentor;</p> <p>Transporta-se os contentores da roupa seca para a rouparia.</p> <hr/> <p>Na rouparia é verificada a roupa se é necessário ser cosida</p> <p>Passa-se a roupa a ferro nas máquinas de B995D (anexo) ou com a tabua e ferro (anexo)</p> <p>Dobram a roupa e colocam-na na prateleira indicada.</p> <hr/> <p>Procede-se à distribuição da roupa limpa pelas Respostas Sociais, durante a semana.</p>

Anexos:



Anexo 1- B995D



Anexo 2 - Ferro e Tabua

Anexo 3 – Tabela de procedimento de utilização das máquinas Industriais:

Seletivos	Nomes	Programas das máquinas		Temperatura	Tempo
1	Delicadas	6	25	20°	±35 mint's
2	Escuras	3	24	40°	± 45 mint's
3	Escuras muito sujas	7	23	40°	±45 mint's
4	Claras	3	22	40°	±50 mint's
5	Claras muito sujas	4	21	60°	±1 Hora 15 mint's

Anexo 4 – Tabela de procedimentos de utilização da máquina pequena:

Tipos de roupa	Temperatura	Tempo
Malhas sintéticas	30°	±35 Minutos
Malhas que não são angorás	30°	±35 Minutos
Batas sujas	40°	± 40 Minutos
Babetes, toalhas de cozinha e o “franguinhas ”	60°	±1 Hora



## Descritivo de Funções:

### Serviço de Ação Direta:

Designação da Função:

Voluntário

Setor:

Voluntários/Estagiários

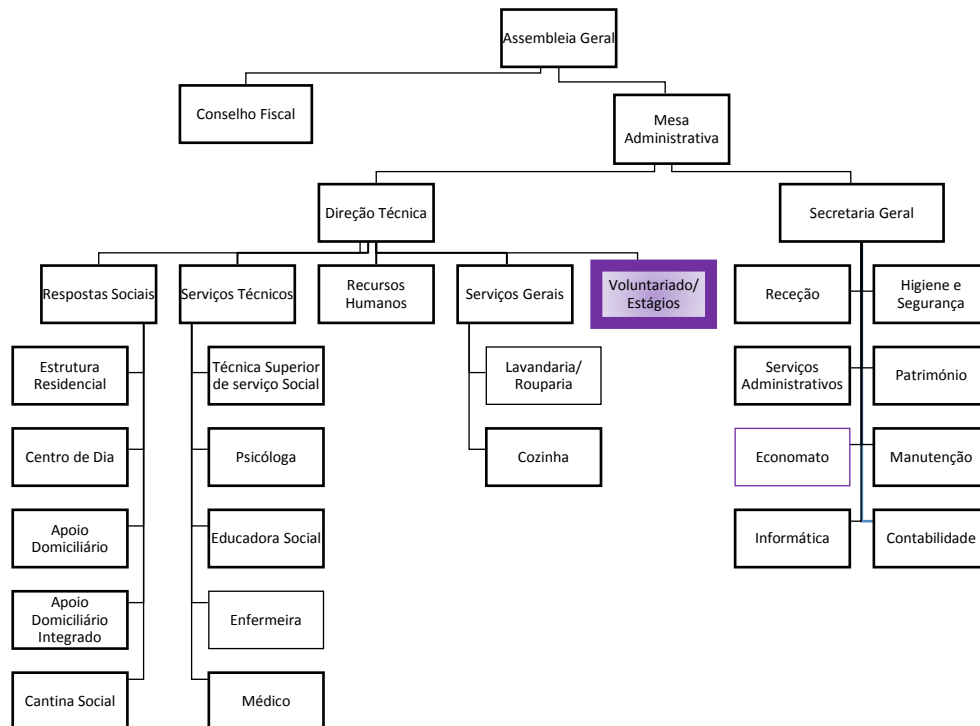
Superior Hierárquico:

Diretora Técnica

Missão:

Compromete-se, de forma livre, desinteressada e responsável, a participar no desenvolvimento de ações de interesse social, cultural e comunitário, realizadas no âmbito da intervenção da Instituição, mediante a sua área de interesse e disponibilidade.

Organograma:



## Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional:</b>	Habilitações escolares	Escolaridade Obrigatória Licenciatura Mestrado
	Formação específica para a função	Informática; Animação de Idosos; Geriatria; Enfermagem; Recursos Humanos
<b>Experiência Profissional</b>	Experiência Profissional	Não se aplica
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Conhecimentos de informática na ótica do utilizador
<b>Competências</b>	Específicas	Saber ser com os clientes e colegas, organização, gestão de tempo, observação e disponibilidade de horário, respeito pela dignidade humana, pontualidade, simpatia, paciência, zelar pelo material/equipamento e imagem da Instituição; saber comunicar; disposto a assumir um compromisso, de forma gratuita, periódica e regular; Disponibilidade de tempo e de conhecimentos; disponibilidade para “DAR-SE” (enquanto competências específicas do tipo de voluntariado)
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; generosidade, lealdade; fidelidade; resiliência; assertiva; escuta ativa; envolvimento; tolerância ao stresse; escuta ativa; saber delegar e controlar tarefas; ter sensibilidade; ser corajoso; inspira confiança; ter boa apresentação; saber cooperar; ter necessidade de aprender; motivação genuína; solidário e bom sentido de cidadania.
	Transversais	Orientação para o trabalho e cliente; respeito pela dignidade humana; Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horários, flexibilidade, aprendizagem e responsabilidade; iniciativa; autonomia; motivação; qualidade de organização; dedicação.

## Identificação das Tarefas:

Permanentes

1. Observa os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
  2. Observa as normas que regulam o funcionamento da Instituição e dos respetivos programas ou projetos;
  3. Atua de forma diligente, isenta e solidária;
  4. Participa nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
  5. Zela pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor e seguindo as orientações técnicas;
  6. Atua, segundo a norma de não assumir o papel de representante da Instituição sem o conhecimento e prévia autorização desta;
  7. Garante a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a Mesa Administrativa e com o conhecimento e autorização da Diretora Técnica;
  8. Utiliza devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
  9. Participa no desenvolvimento de ações de interesse social, cultural e comunitária, realizadas no âmbito da intervenção da Instituição;
  10. Procede ao acompanhamento no domicílio do idoso e na estrutura residencial (lar), em situação de solidão e/ou isolamento;
  11. Apoia na dinamização de atividades no Centro de Dia e na Estrutura Residencial;
  12. Visita e acompanha a pessoa idosa pela SCML;
  13. Apoia as famílias na conciliação entre a vida profissional e familiar;
  14. Apoia as atividades no âmbito de projetos de desenvolvimento comunitário, nomeadamente em processos de capacitação de grupos e organizações de base local.
- 100%



A Santa Casa da Misericórdia de Loulé, Instituição Particular de Solidariedade Social, tem como principal objetivo servir os idosos, apoiar a família e a comunidade do concelho de Loulé, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados, em domicílio ou em alojamento coletivo e permanente.

Pretendemos ser um modelo de referência ao nível da prestação de cuidados sociais de qualidade, assegurando a satisfação das necessidades da comunidade, diversificando as respostas sociais e promovendo uma cultura de excelência junto de todos parceiros, colaboradores e clientes. Promovemos um concurso para admissão de:

## Enfermeiro/a

### Descrição das tarefas:

Procede aos cuidados de saúde de todos os indivíduos que colaboram ou/e que usufruem dos serviços prestados pela Instituição.

### Perfil do candidato:

- Formação superior na área de enfermagem;
- Experiência profissional mínimo de 1 ano em funções similares;
- Inscrição, válida, na ordem dos Enfermeiros;
- Competências específicas:
  - Disponibilidade para trabalhar por turnos;
  - Qualidade de organização do próprio trabalho;
  - Dedicção nos cuidados a idosos;
  - Capacidade de comunicação e de trabalho em equipa;
  - Assegurar e promover respeito pela dignidade humana.

### Responsabilidades:

- Agir de acordo com os princípios éticos da área de enfermagem;
- Garantir a confidencialidade dos processos individuais dos clientes;
- Manter-se atualizado sobre novas técnicas de atuação;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados.

### Candidatura:

Se revê nestas competências e identifica-se com a nossa cultura, entregue o seu *Curriculum Vitae*, com foto, na Sede desta Instituição ou através do seguinte correio eletrónico [scmloule@mail.telepac.pt](mailto:scmloule@mail.telepac.pt) até às \_\_\_ horas do dia \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

Loulé, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014



## Santa Casa Da Misericórdia de Loulé

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé tem como principal objetivo servir os idosos, apoiar a família e a comunidade do concelho de Loulé, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados. Atualmente está a recrutar na área de Auxiliar de Lar e pretende admitir profissionais com o seguinte perfil:

- Habilitações mínimas: 9º ano ou equivalente;
- Idade superior a 18 anos;
- Residência no conselho de Loulé;
- Disponibilidade para trabalhar por turnos;
- Carta de Condução;

Oferece:

- Integração em Instituição de prestígio;
- Formação inicial na área das funções a desempenhar;

Envie o seu C.V. com foto tipo passe recente, até \_\_, do mês\_\_\_\_\_.

**Morada:** Rua Teixeira Gomes, S/n | 8100-629 Loulé **Telefone:** 289

411 222 | 044 **Fax:** 289 411 11 22 **Email:** [scmloule@mail.telepac.pt](mailto:scmloule@mail.telepac.pt)

**Web:** <http://www.facebook.com/SataCasaLoule>

## Exercício Práticos de Entrevista

Este exercício tem como objetivo avaliar a sua prestação. Deste modo, é necessário que responda com o máximo de rigor, objetividade e honestidade. É importante destacar que não existem respostas certas ou erradas.

Agradecemos, desde já a sua disponibilidade.

Bom trabalho! 😊

---

### Exercício 1: Falecimento do Sr. José Carlos Lopes

Imagine que trabalha como ajudante de lar na SCML e que no decorrer do seu turno de trabalho deparou-se com a seguinte situação:

O Sr. José Carlos, cliente do lar é considerado um doente terminal. Apresenta um grau de dependência total em todas as atividades de vida diária. Demonstra algumas debilidades relativas ao aparelho cardiovascular, é um cliente imunodeprimido e com baixa resistência às doenças associadas.

Ao longo do turno, o cliente manifestou algumas alterações no seu estado de saúde tais como: tensão arterial baixa, pálida, suada e com dificuldades ao nível respiratório.

No momento em que foi servir o lanche verificou que o cliente não respondia, estava pálido, frio e sem reação.

1.1. Diga-nos o que é que faria nesta situação.

---

---

---

---

---

---

---

---

1.2. Registe a situação acima descrita no Relatório de Ocorrências e no Registo de Cuidados Diários.

## Exercício 2: Mal-estar da Sr.<sup>a</sup> Cristina Leal Cardoso e Melo

A Sr.<sup>a</sup> Cristina Leal Cardoso e Melo, cliente do lar (7º piso), apresenta um grau de dependência parcial, necessitando da ajuda das colaboradoras para realizar algumas atividades de vida diária, nomeadamente, cuidados de higiene pessoal e marcha.

Na 4ª-feira, 25 de Junho de 2013, a Sr.<sup>a</sup> Cristina, realizou os seguintes cuidados: banho, corte de unhas, higiene oral, hidratação da pele, mudança de vestuário. A colaboradora do piso realizou a mudança da roupa de cama e a higiene do quarto.

Após os cuidados, a cliente alegando sentir-se indisposta, com tonturas, recusou o pequeno-almoço. A colaboradora comunicou com a enfermeira, que deslocou-se ao quarto para avaliar os parâmetros vitais. Eram 10:30 e a cliente apresentava tensão arterial alta 240/150. Seguindo a prescrição médica a enfermeira decidiu administrar *Captopril* 25mg, recomendou repouso e aumento de vigilância por parte das colaboradoras.

De acordo com o relato, acima descrito, preencha o Relatório de Ocorrência e o Registo Diário de Cuidados

---

---

---

---

---

---

---

**Nota:** Temáticas “Desaparecimento de 100 euros do quarto do Sr. Francisco Arnaldo Fagundes” e “Desaparecimento do Sr. Manuel Cavaco e Carmo (Alzheimer)” podem ser adaptados à estrutura dos exercícios 1 e 2.





UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

2013/2014



# Guião de Entrevista

## Triagem

Disciplina: Estágio Curricular

Orientador: Diogo Granadas

Estagiária: Verónica Sofia Luz Viegas N°35828

Loulé, 29 de Novembro de 2013

## I Parte - Informação Organizacional

### 1. Informações Pessoais:

Nome: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nacionalidade: \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_ Tem Filhos? \_\_\_\_\_ Quantos: \_\_\_\_\_

De que faixa etária: 0-5 Anos  6-10 Anos  11-15 Anos  16-20 Anos  Mais de 21 Anos

Morada: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

### 2. Documentos entregues no dia da entrevista:

Cópia Currículo Vitae

Certificados  Quais: \_\_\_\_\_

Cartão de Cidadão  BI  Cartão Fiscal/Nº de Contribuinte  Cartão Segurança Social

Fotocópia da Carta de Condução  Cartas de Referencias  Quais: \_\_\_\_\_

Outros Documentos: \_\_\_\_\_

### 3. Motivo de Candidatura:

3.1. Qual o motivo da sua candidatura à SCML?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.2. Quais a(s) áreas de trabalho, que escolheu?

Apoio a Idosos  Cozinha  Lavandaria/Rouparia  Serviços Administrativos  Receção

Manutenção  Serviços Técnicos  Qual a área? \_\_\_\_\_

3.3. Porquê que se candidatou a todas estas áreas?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.4. Porquê que se candidatou à SCML e não a outra empresa?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## II Parte – Educação e Formação

### 4. Habilitações Literárias Atuais:

4.1. Qual a sua escolaridade?

Sem escolaridade  4º Ano  6º Ano  9º Ano  12º Ano  CET  Licenciatura  Mestrado   
Doutoramento

4.2. Qual o curso: \_\_\_\_\_

4.3. Quando o terminou? \_\_\_\_\_

4.4. Onde tirou o curso? \_\_\_\_\_

4.5. Quais as disciplinas que o interessaram?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.6. Realizou algum estágio (integrado ou não)? Onde? Quanto tempo foi?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.7. Observações:

### 5. Histórico das Habilitações Literárias do Candidato

4.1. Outras habilitações literárias do Candidato:

Nome do Curso: \_\_\_\_\_

Ano Letivo: \_\_\_\_\_ Qual a Organização \_\_\_\_\_

Nível segundo a classificação nacional/internacional: \_\_\_\_\_ Realizou algum estágio? \_\_\_\_\_

Onde fez o estágio? \_\_\_\_\_ Quanto tempo foi? \_\_\_\_\_

Principais competências profissionais/ O que aprendeu e/ou desenvolveu nesse estágio?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Como correu?/Gostou de ter efetuado o estágio nessa organização? \_\_\_\_\_

Se voltasse a fazer o estágio o que mudaria? \_\_\_\_\_

Observações:

## 4.2. Outras habilitações literárias do Candidato:

.Nome do Curso: \_\_\_\_\_

Ano Letivo: \_\_\_\_\_ Qual a Organização \_\_\_\_\_

Nível segundo a classificação nacional/internacional: \_\_\_\_\_ Realizou algum estágio? \_\_\_\_\_

Onde fez o estágio? \_\_\_\_\_ Quanto tempo foi? \_\_\_\_\_

Principais competências profissionais/ O que aprendeu e/ou desenvolveu nesse estágio?

---

---

---

Como correu?/Gostou de ter efetuado o estágio nessa organização? \_\_\_\_\_

Se voltasse a fazer o estágio o que mudaria? \_\_\_\_\_

Observações:

## 4.3. Outras habilitações literárias do Candidato:

.Nome do Curso: \_\_\_\_\_

Ano Letivo: \_\_\_\_\_ Qual a Organização \_\_\_\_\_

Nível segundo a classificação nacional/internacional: \_\_\_\_\_ Realizou algum estágio? \_\_\_\_\_

Onde fez o estágio? \_\_\_\_\_ Quanto tempo foi? \_\_\_\_\_

Principais competências profissionais/ O que aprendeu e/ou desenvolveu nesse estágio?

---

---

---

Como correu?/Gostou de ter efetuado o estágio nessa organização? \_\_\_\_\_

Se voltasse a fazer o estágio o que mudaria? \_\_\_\_\_

Observações:

## 4.4. Outras habilitações literárias do Candidato:

Nome do Curso: \_\_\_\_\_

Ano Letivo: \_\_\_\_\_ Qual a Organização \_\_\_\_\_

Nível segundo a classificação nacional/internacional: \_\_\_\_\_ Realizou algum estágio? \_\_\_\_\_

Onde fez o estágio? \_\_\_\_\_ Quanto tempo foi? \_\_\_\_\_

Principais competências profissionais/ O que aprendeu e/ou desenvolveu nesse estágio?

---

---

---

Como correu?/Gostou de ter efetuado o estágio nessa organização? \_\_\_\_\_

Se voltasse a fazer o estágio o que mudaria? \_\_\_\_\_

Observações:

## 6. Formação Complementar:

6.1. Realizou alguma formação? Onde, quando e qual?

---

---

---

6.2. Realizou algum estágio profissional? Ou outro tipo de estágio? Onde? Quando terminou? Quanto tempo foi?  
(Principais competências profissionais)

---

---

---

---

6.3. Tem alguma formação que gostasse de fazer? Qual e porquê?

---

---

6.4. Observações:

### III Parte – Experiência Profissional

#### 7. Empresas onde o candidato trabalhou:

7.1. 1ª Empresa que o candidato expõe:

Tipo de empresa: \_\_\_\_\_

Cargo/função que desempenhou: \_\_\_\_\_

Competências adquiridas: (Que tipo de tarefas prestava? Qual a tarefa que mais gostava ou que menos gostava de fazer?)

---

---

Observações:

7.2. 2ª Empresa que o candidato expõe:

Tipo de empresa: \_\_\_\_\_

Cargo/função que desempenhou: \_\_\_\_\_

Competências adquiridas: (Que tipo de tarefas prestava? Qual a tarefa que mais gostava ou que menos gostava de fazer?)

---

---

Observações:

7.3. 3ª Empresa que o candidato expõe:

Tipo de empresa: \_\_\_\_\_

Cargo/função que desempenhou: \_\_\_\_\_

Competências adquiridas: (Que tipo de tarefas prestava? Qual a tarefa que mais gostava ou que menos gostava de fazer?)

---

---

Observações:

## 8. Questões possíveis de colocar caso o:

### 8.1. Interesse Organizacional:

- Por que motivo deseja vir trabalhar connosco? \_\_\_\_\_

- Quais as suas expetativas em relação a esta Instituição? \_\_\_\_\_

- Fale-me sobre o seu último emprego.

---

---

---

- Porque é que saiu do seu último emprego?

---

---

---

- Diga-me quais são as principais diferenças entre o seu último emprego e este?

---

---

---

- Diga-me 3 defeitos e 3 virtudes? (depois do candidato ter dito) Dê-nos um exemplo de cada.

---

---

---

- Descreva uma situação onde revelou paciência ou adaptação ou que sentiu mal-estar.

---

---

---

Quando lhe é solicitado ajuda é sua norma auxiliar? Se sim, dê-nos um exemplo.

---

---

---

-Tem algum conhecimento sobre:

- Os direitos da pessoa idosa?

- Sabe identificar os espaços de reivindicação dos direitos?

- A legislação e os recursos para promover e garantir os direitos?

- Diga-me o que acha dos cheiros dos idosos? Como se sente em relação eles?

### 8.2. Experiência Profissional:

- Tem experiência em termos profissionais nesta área? \_\_\_\_\_

- Tem experiência em termos pessoais? \_\_\_\_\_

Se sim:

- Como descreve a sua relação com o idoso?

- Desde que cuida de idosos, sente-se que a sua perspetiva de futuro alterou-se? Se sim, dê-me um exemplo.

- Quando cuida do idoso, qual a tarefa que sente menos facilidade de desempenhar?





## 10. Conhecimentos Transversais e Específicos

Competências	Exemplos	Escala					
		1	2	3	4	5	
<b>Transversais</b>	Orientação:						
	Para o Trabalho						
	Para o Cliente						
	Respeito pela dignidade humana:						
	Ético e Deontológico						
	Compromisso Institucional						
	Solidariedade						
	Voluntariado						
	Relacionamento Interpessoal:						
	Comunicação	Expressão Oral					
		Saber ouvir					
		Saber redigir					
		Autodomínio					
		Empatia					
		Adaptação a situações imprevistas					
	Atitudes	Colaboração/Agressividade					
		Espontaneidade/Gestos forçados					
		Calma/Agitação motora					
	Humildade						
	Feedback						
	Coerência entre discurso e os exemplos						
	Capacidade de inspirar confiança						
	Disponibilidade:						
	Horários						
	Flexibilidade						
	Aprendizagem						
	Responsabilidade	Papeis profissionais desempenhados					
		Aceitação das tarefas					
		Dinamismo					
	Iniciativa						
Autonomia							
Motivação							
Qualidade na organização							
Dedicação							

	Resiliência	Pessoal								
		Laboral								
	Sociabilidade	Espírito de equipa								
		Gosto por atividades de grupo								
Facilidade de relacionamento										
Específica	“Tratar por tu o papel”									
	Sabe escrever									
	Sabe ler									
	Sabe Interpretar									
	Aptidões Mentais	Espírito de análise								
		Espírito de síntese								
		Capacidade de julgar								
		Maturidade	Estabilidade Emocional							
			Autocontrolo							
			Coerência							
		Organização mental								
	Capacidade de argumentar									
	Equilíbrio geral									
	Adaptação à rotatividade									
	Da Tarefa									
	Da Função									
	Da Colega									
	Do Chefe									
	Saúde									
	Física									
	Psicológica									
	Líder									
	Motivacional									
	Ética e Comportamental									
	Empatia									
	Escuta Ativa									
	Observador									
	Paciência									

Observações:

- Escala de Linket: 1- Não Corresponde Nada; 2- Não Corresponde; 3- Corresponde Parcialmente; 4 – Corresponde; 5- Corresponde Totalmente.

## IV Parte – Outros Dados do Candidato

### 11. Informações Adicionais:

#### 11.1. Situação Familiar

---

---

---

---

#### 11.2. Atividades Desportivas

---

---

---

---

#### 11.3. Outros Interesses

---

---

---

---

#### 11.4. Observações

---

---

---

---

## V Parte – Considerações Finais do Candidato

### 12. Avaliação do Candidato

Pontos a ter em consideração	Likert					
	1	2	3	4	5	N/A
I Parte – Informação Organizacional						
3. Motivo da Candidatura						
3.1. Qual o motivo da sua candidatura à SCML?						
3.2. Quais a(s) áreas de trabalho, que escolheu?						
3.3. Porquê que se candidatou a todas estas áreas?						
3.4. Porquê que se candidatou à SCML e não a outra empresa?						
II Parte – Educação e Formação						
4. Histórico das Habilitações do Candidato						
4.1. Outras habilitações literárias do Candidato						
4.2. Outras habilitações literárias do Candidato						
4.3. Outras habilitações literárias do Candidato						
4.4. Outras habilitações literárias do Candidato						
5. Habilitações Literárias Atuais						
5.1. Qual a sua escolaridade?						
5.2. Qual o curso?						
5.3. Quando o terminou?						
5.4. Onde tirou o curso?						
5.5. Quais as disciplinas que a interessaram mais?						
5.6. Realizou algum estágio (integrado ou não)? Onde? Quanto tempo foi?						
5.7. Observações						
6. Formação Complementar						
6.1. Realizou alguma formação? Onde, quando e qual?						
6.2. Principais competências profissionais						
6.3. Tem alguma formação que gostasse de fazer? Qual e porquê?						
6.4. Observações						
III Parte – Experiência Profissional						
7. Experiência Profissional						
7.1. 1ª Empresa que o candidato expõe						
7.2. 2ª Empresa que o candidato expõe						
7.3. 3ª Empresa que o candidato expõe						
8. Questões possíveis de colocar caso o:						
8.1. Interesse Organizacional						
8.2. Experiência Profissional						
9. Exercício Escrito do Candidato						
9.1. Como decidiu trabalhar nesta área?						
9.2. Gostaria de apostar mais na sua formação? Em que área?						
9.3. O que o distingue dos outros candidatos?						
9.4. Diga-me 3 defeitos e 3 virtudes?						
9.5. Conte-nos uma situação onde revelou medo/ansiedade/mal-estar						
9.6. Quando lhe é solicitado ajuda é por sua norma auxiliar? Se sim, dê-nos um exemplo.						
9.7. Qual o momento mais complicado com que se deparou no exercício da sua função?						

10. Conhecimento Transversais e Especifico						
10.1. Competências Transversais do Candidato						
10.2. Competência Especifica do Candidato						
IV Parte – Outros Dados do Candidato						
11. Informações Adicionais						
11.1. Situação Familiar						
11.2. Atividades Desportivas						
11.3. Outros Interesses						
11.4. Observações						
Resultado Final (consta-se cada “X” e faz-se a comparação com os outros candidatos)						

<b>Lista de aspetos a avaliar:</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
1. Pontualidade		
2. Apresentação/ Aspeto exterior		
3. Postura na entrada – Confiante?		
4. Cumprimento – Aperto de mão?		
5. Postura ao longo da entrevista – Agradou?		
6. Controlo de tiques nervosos		
7. Respostas assertivas?		
8. Respostas operativas?		
9. Convicção nas respostas		
10. Descrição de habilitações		
11. Descrição de experiencias		
12. Descrição de interesses pessoais		
13. Adequação da experiencia? Porquê?		
14. Adequação da Formação?		
15. Reação positiva às perguntas sobre os pontos fracos?		
16. Enquadra-se as características do candidato à função?		
17. Referências dadas?		
18. Perguntas colocadas?		
19. Contato ocular, nas perguntas e nas respostas?		
20. Sorrisos?		
21. Houve agradecimentos e despedidas?		

Observações:

13. Classificação:

14. Fundamentos:

(Anexo “X”- gráficos e sua interpretação de todas as tabelas com Escalas de Likert)

15. Conclusão do processo:

*Candidato Aceite para a função* | *Candidato Recusado para a função*

---

16. Entrevista realizada por:

X

X

---

Psicólogo da SCML

Técnico de Recursos Humanos da SCML

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

2013/2014



Disciplina: Estágio Curricular

Orientador: Diogo Granadas

Estagiária: Verónica Sofia Luz Viegas N°35828

Loulé, 18 de Dezembro de 2013

### **Nota prévia:**

Uma vez que chega a hora da entrevista de grupo, o entrevistador vai ao encontro dos candidatos na receção, há o cumprimento e encaminha-os para a sala onde se vai realizar a entrevista. Este apresenta os entrevistadores e os candidatos que estarão integrados nesta fase.

Uma vez apresentadas as partes, passasse para as perguntas do interesse que o candidato tem na Instituição. Ultrapassado este pico de tenção, inicia-se o jogo de quebra-gelo, onde se vai tentar que os candidatos interiorizem os nomes dos colegas e dos entrevistadores e onde estes se descontraíam, ou pelo menos se sintam mais à vontade.

A partir deste momento passa-se para o exercício de grupo. Aqui, um entrevistador explica o exercício, dizendo o objetivo e as regras, caso necessário exemplifica sem dar o resultado. Os outros entrevistadores tem o principal objetivo de observarem os comportamentos dos candidatos sem dar opinião ou outro tipo de ajuda. Quando os candidatos acabarem o exercício fazem um breve comentário sobre o mesmo.

Os entrevistados fazem as perguntas, caso tenham ficado com dúvidas e dá-se por encerrados esta fase de entrevista de grupo.



I Parte – Interesse do Candidato na Instituição:

<b>Perguntas:</b>	<b>Candidato A</b>	<b>Candidato B</b>	<b>Candidato C</b>	<b>Candidato D</b>
1.1.Preparam-se para esta entrevista? Como?				
1.2.O que é que vos atrai nesta função?				
1.3.Como é que vos correu a última entrevista?				
1.4.Se pudessem mudar as vossas respostas da última entrevista, o que é que alterariam?				
1.5.Têm ido a outras entrevistas?				
1.6.Como têm corrido?				
1.7.Por exemplo, se tivesse de escolher entre a função que a nossa Instituição oferece e a função que se candidatou, qual escolheria? E porquê?				
1.8.Quais são as vossas expetativas para com esta função?				
1.9.Recebemos centenas de candidatos para esta função, porque é que o deveríamos escolher a si?				
1.10. Têm alguma dúvida em relação à função ou Instituição?				

## II Parte – Apresentação do Grupo:

Nesta fase, o entrevistador conhece minimamente os candidatos à vaga, faz a escolha que pensa ser a mais adequada, utilizando o anexo A, sempre com o objetivo de saber ou confirmar certas características que estes dizem ter.

### Caraterização do Jogo Quebra-gelo

<b>TÍTULO</b>	Jogo da Flore
<b>TEMA</b>	Conhecimento do nome dos participantes
<b>TIPO</b>	Expressão Verbal e Memorização
<b>FORMAÇÃO</b>	9º a 12º ano
<b>OBJETIVO</b>	Descontrair e ao mesmo tempo ajudar a memorizar o nome dos outros participantes.
<b>MATERIAL</b>	Uma flor.
<b>MÉTODO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O entrevistador apresenta-se e diz o primeiro nome de cada candidato/participante (em voz alta)</li> <li>- De seguida explica o jogo e dá o exemplo, ou seja, “senhora Amélia (diz o nome da pessoa), receba esta flor que a senhora Deolinda (diz o nome da pessoa da direita) lhe enviou...”</li> <li>- Os candidatos deverão estar ou de pé ou sentados em círculo.</li> <li>- Antes de começar a ser monótono, o entrevistador poderá sugerir que os candidatos mudem de cadeira ou simples mente que mude o sentido do círculo.</li> </ul>
<b>DURAÇÃO</b>	Entre a 10 a 15 minutos
<b>PARTICIPANTES</b>	Pelo menos 3 pessoas
<b>IDEIAS A ANALISAR</b>	Comunicação, Memorização, Relação Interpessoal, Capacidade Perceção, Descontração.
<b>DESCRIÇÃO DA DINÂMICA</b>	
<b>Procedimento</b>	Os participantes sentam-se em círculo e o animador tem uma flor na mão. Diz para a pessoa que está à sua esquerda: senhor... (diz o nome da pessoa), receba esta flor que o senhor...(diz o nome da pessoa da direita) lhe enviou... E entrega a flor. A pessoa seguinte deve fazer a mesma coisa.
<b>Regras do jogo</b>	Quem trocar ou esquecer algum nome, passará a ser chamado pelo nome de um bicho. Por exemplo, gato. Quando tiverem que se referir a ele, os seus vizinhos, em vez de dizerem seu nome, devem chamá-lo pelo nome do bicho.
<b>Fim do jogo</b>	Só se finalizava o jogo quando se percebesse que os candidatos tivessem memorizado o nome de todos os participantes (candidatos e entrevistadores)
<b>Notas</b>	O entrevistador deve ficar atento e não deixar os participantes entediados. Quanto mais rápido se faz a entrega da flor, mais engraçado fica o jogo.
<b>ANALOGIA</b>	Expressão Verbal
<b>AVALIAÇÃO</b>	A capacidade do individuo conseguir descontrair e a

	memorização dos nomes dos colegas durante o jogo.
<b><i>OBSERVAÇÕES</i></b>	Este jogo serve para descontrair, logo seria importante que os entrevistadores participassem.
<b><i>FONTE</i></b>	Jogo Comunitário - Quebra-gelo diferentes – (s.d.). Obtidos 10 de Dezembro de 2013, de Adriano Lucas: <a href="http://www.quebragelos.com.br/2012/01/quebra-gelos-diferentes-jogos.html">http://www.quebragelos.com.br/2012/01/quebra-gelos-diferentes-jogos.html</a>

### III Parte – Exercício de grupo:

Exercício de Grupo: Falecimento do Sr. José Carlos Lopes (Anexo F)

Este exercício tem como objetivo avaliar a sua prestação. Deste modo, é necessário que responda com o máximo de rigor, objetividade e honestidade. É importante destacar que não existem respostas certas ou erradas.

Agradecemos, desde já a sua disponibilidade.

Bom trabalho!

---

Imagine que trabalha como ajudante de lar na SCML e que no decorrer do seu turno de trabalho deparou-se com a seguinte situação:

O Sr. José Carlos, cliente do lar é considerado um doente terminal. Apresenta um grau de dependência total em todas as atividades de vida diária. Demonstra algumas debilidades relativas ao aparelho cardiovascular, é um cliente imunodeprimido e com baixa resistência às doenças associadas.

Ao longo do turno, o cliente manifestou algumas alterações no seu estado de saúde tais como: tensão arterial baixa, pálida, suada e com dificuldades ao nível respiratório.

No momento em que foi servir o lanche verificou que o cliente não respondia, estava pálido, frio e sem reação.

3.1. Diga-nos o que é que faria nesta situação.

---

---

---

---

---

---

---

---

3.2. Registe a situação acima descrita no Relatório de Ocorrências e no Registo de Cuidados Diários.

### IV - Parâmetros a ter em consideração ao longo desta entrevista:

Competências		Candidato A					Candidato B					Candidato C					Candidato D								
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Transversais	Orientação	Para os clientes																							
		Para o trabalho																							
	Respeito dignidade humana:	Ético e Deontológico																							
		Compromisso Institucional																							
		Solidariedade																							
		Voluntariado																							
	Relacionamento Interpessoal:	Comunicação																							
		Atitude																							
		Humildade																							
		Feedback																							
		Coerência no discurso																							
		Inspira confiança																							
	Disponibilidade	Horários																							
		Flexibilidade																							
		Aprendizagem																							
	Outras competências	Responsabilidade																							
		Iniciativa																							
		Autonomia																							
		Motivação																							
		Qualidade na organização																							
Dedicação																									
Resiliência																									
Específica	“Tratar por tu o papel”	Saber escrever																							
		Saber ler																							
		Saber Interpretar																							
		Aptidões																							

		mentais																		
Adaptação à rotatividade		Tarefa																		
		Função																		
		Colegas																		
		Chefia																		
Saúde		Física																		
		Psicológica																		
Líder		Motivacional																		
		Ético e Comportamental																		
Outras competências		Empatia																		
		Escuta Ativa																		
		Observador																		
		Paciência																		

<b>Lista de aspetos a avaliar:</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
1. Pontualidade		
2. Apresentação/ Aspeto exterior		
3. Postura na entrada – Confiante?		
4. Cumprimento – Aperto de mão?		
5. Postura ao longo da entrevista – Agradou?		
6. Controlo de tiques nervosos		
7. Respostas assertivas?		
8. Respostas operativas?		
9. Convicção nas respostas		
10. Descrição de habilitações		
11. Descrição de experiências		
12. Descrição de interesses pessoais		
13. Adequação da experiência? Porquê?		
14. Adequação da Formação?		
15. Reação positiva às perguntas sobre os pontos fracos?		
16. Enquadra-se as características do candidato à função?		
17. Referências dadas?		
18. Perguntas colocadas?		
19. Contato ocular, nas perguntas e nas respostas?		
20. Sorrisos?		
21. Houve agradecimentos e despedidas?		

Observações:

## V Parte - Considerações Finais do Candidato:

### Avaliação do Candidato

Pontos a ter em consideração	Likert					
	1	2	3	4	5	N/A
I Parte – Interesse do Candidato na Instituição						
1.1.Preparam-se para esta entrevista? Como?						
1.2.O que é que vos atrai nesta função?						
1.3.Como é que vos correu a última entrevista?						
1.4.Se pudessem mudar as vossas respostas da última entrevista, o que é que alterariam?						
1.5.Têm ido a outras entrevistas?						
1.6.Como têm corrido?						
1.7.Por exemplo, se tivesse de escolher entre a função que a nossa Instituição oferece e a função que se candidatou, qual escolheria? E porquê?						
1.8.Quais são as vossas expetativas para com esta função?						
1.9.Recebemos centenas de candidatos para esta função, porque é que o deveríamos escolher a si?						
1.10.Têm alguma dúvida em relação à função ou Instituição?						
II Parte – Apresentação do Jogo						
2.1. Conclusão geral do Jogo						
III Parte – Exercício de grupo						
3.1. Diga-nos o que é que fazia nesta situação						
3.2. Registo a situação acima descrita na R.O e R.C.D						
IV Parte – Parâmetros a ter em consideração ao longo desta entrevista						
4.1. Conclusão das competências transversais						
4.2. Conclusão das competências específicas						
4.3. Conclusão da lista de aspetos a avaliar						
Resultado Final (consta-se cada “X” e faz-se a comparação com os outros candidatos)						



Classificação

Fundamentos

(Anexo “X”- gráficos e sua interpretação de todas as tabelas com Escalas de Likert)

Conclusão do processo

---

*Candidato Aceite para a função* | *Candidato Recusado para a função*

---

Entrevista realizada

X

X

---

Psicólogo da Instituição

Técnico de RH

# ANEXO

Anexo A – Objetivo de Jogo

Anexo B – Descrição do Jogo da Flor

Anexo C – Descrição do Jogo das Soluções

Anexo D – Descrição do Jogo dos Gestos

Anexo E – Exercício de Grupo: Falecimento do Sr. José Carlos  
Lopes

Anexo F – Exercício de Grupo: Mal-estar da Sr.<sup>a</sup> Cristina Leal  
Cardoso e Melo

Anexo G – Exercício de Grupo: Desaparecimento de 100 euros do  
quarto do Sr. Francisco Arnaldo Fagundes

Anexo H – Exercício de Grupo: Desaparecimento do Sr. Manuel  
Cavaco e Carmo (Alzheimer)

Anexo I – Relatório de Ocorrência

Anexo J - Registo Diário de Cuidados

### Anexo A – Objetivo de Jogo

Jogo	Objetivo	Competência a Perceber/Interesse	Competências Transversais	Competências específicas para a função
Jogo da Flor	Apresentar as pessoas do grupo. Descontrair e ao mesmo tempo ajudar a memorizar o nome dos outros participantes.	Relação Interpessoal, Raciocínio, Comunicação, Autonomia, Liderança, Disponibilidade.	Relacionamento Interpessoal Responsabilidade	
Jogo das Soluções	Gerar grande número de ideias ou soluções acerca de um problema. Evitando-se críticas e avaliações, até o momento oportuno. Processar os resultados de uma sessão de resultados.	Criatividade, Raciocínio, Iniciativa, Liderança, Autonomia, Disponibilidade, Comunicação, Relação Interpessoal,	Dedicação Iniciativa Organização Auto Motivação Resiliência Pessoal Orientação para o Trabalho Comunicador	Saber lidar com a burocracia; Adaptação à rotina da tarefa e da função; Saúde física; Saúde psicológica; Interesse por aprender;
Jogo dos Gestos	Observar a postura e atitude do colaborador diante do cliente, bem como as reações expressas pelo cliente, fornecerá indicativos para avaliar a satisfação do cliente e o grau de interesse e motivação do colaborador em relação ao atendimento	Postura, Atitude, Paciência, Liderança, Comunicação, Trabalho em Equipa, Orientação para o cliente	Humildade Flexibilidade Autonomia Trabalho em Equipa Orientação para o Cliente Disponibilidade	Escuta ativa; Observação; Paciência; Líder; Empatia.

### Caraterização do Jogo Quebra-gelo

<b>TÍTULO</b>	Jogo da Flore
<b>TEMA</b>	Conhecimento do nome dos participantes
<b>TIPO</b>	Expressão Verbal e Memorização
<b>FORMAÇÃO</b>	9º a 12º ano
<b>OBJETIVO</b>	Descontrair e ao mesmo tempo ajudar a memorizar o nome dos outros participantes.
<b>MATERIAL</b>	Uma flor.
<b>MÉTODO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O entrevistador apresenta-se e diz o primeiro nome de cada candidato/participante (em voz alta)</li> <li>- De seguida explica o jogo e dá o exemplo, ou seja, “senhora Amélia (diz o nome da pessoa), receba esta flor que a senhora Deolinda (diz o nome da pessoa da direita) lhe enviou...”</li> <li>- Os candidatos deverão estar ou de pé ou sentados em círculo.</li> <li>- Antes de começar a ser monótono, o entrevistador poderá sugerir que os candidatos mudem de cadeira ou simples mente que mude o sentido do círculo.</li> </ul>
<b>DURAÇÃO</b>	Entre a 10 a 15 minutos
<b>PARTICIPANTES</b>	Pelo menos 3 pessoas
<b>IDEIAS A ANALISAR</b>	Comunicação, Memorização, Relação Interpessoal, Capacidade Perceção, Descontração.
<b>DESCRIÇÃO DA DINÂMICA</b>	
<b>Procedimento</b>	Os participantes sentam-se em círculo e o animador tem uma flor na mão. Diz para a pessoa que está à sua esquerda: senhor... (diz o nome da pessoa), receba esta flor que o senhor...(diz o nome da pessoa da direita) lhe enviou... E entrega a flor. A pessoa seguinte deve fazer a mesma coisa.
<b>Regras do jogo</b>	Quem trocar ou esquecer algum nome, passará a ser chamado pelo nome de um bicho. Por exemplo, gato. Quando tiverem que se referir a ele, os seus vizinhos, em vez de dizerem seu nome, devem chamá-lo pelo nome do bicho.
<b>Fim do jogo</b>	Só se finalizava o jogo quando se percebesse que os candidatos tivessem memorizado o nome de todos os participantes (candidatos e entrevistadores)
<b>Notas</b>	O entrevistador deve ficar atento e não deixar os participantes entediados. Quanto mais rápido se faz a entrega da flor, mais engraçado fica o jogo.
<b>ANALOGIA</b>	Expressão Verbal
<b>AVALIAÇÃO</b>	A capacidade do individuo conseguir descontrair e a memorização dos nomes dos colegas durante o jogo.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	Este jogo serve para descontrair, logo seria importante que os entrevistadores participassem.
<b>FONTE</b>	Jogo Comunitário - Quebra-gelo diferentes – (s.d.). Obtidos 10 de Dezembro de 2013, de Adriano Lucas: <a href="http://www.quebragelos.com.br/2012/01/quebra-gelos-diferentes-jogos.html">http://www.quebragelos.com.br/2012/01/quebra-gelos-diferentes-jogos.html</a>



## **Anexo B – Descrição do Jogo da Flor**

## Anexo C – Descrição do Jogo das Soluções

### Caraterização do Jogo Quebra-gelo

<b>TÍTULO</b>	Jogo das Soluções
<b>TEMA</b>	Naufrágio de um navio
<b>TIPO</b>	Discussão de ideias
<b>FORMAÇÃO</b>	9º ao 12º ano
<b>OBJETIVO</b>	Gerar grande número de ideias ou soluções acerca de um problema, evitando-se críticas e avaliações, até o momento oportuno; processar os resultados de uma sessão de tempestade mental.
<b>MATERIAL</b>	Papel, caneta, cartolina.
<b>MÉTODO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O entrevistador divide o grupo em 2 subgrupos de máximo de 3 candidatos e relata apresentação a história;</li> <li>- De seguida os participantes tem que se organizar, decidindo quem fica a notar as ideias.</li> <li>- Ao longo dos 15 minutos (no máximo), os participantes devem focar-se em dar ideias possíveis. O entrevistador deve cronometrar.</li> <li>-</li> </ul>
<b>DURAÇÃO</b>	1 hora
<b>PARTICIPANTES</b>	Até 6 pessoas
<b>IDEIAS A ANALISAR</b>	Capacidade de Comunicação, Espírito de equipa, Criatividade, Relação Interpessoal, Capacidade Perceção; Capacidade de Improviso; Prioridades do Candidato, Adaptação a Novas Ideias/Mudanças de Ideias, Liderança.
<b>DESCRIÇÃO DA DINÂMICA</b>	
<b>Procedimento</b>	<p>O entrevistador inicia dando um exemplo prático:</p> <p>O entrevistador forma subgrupos de aproximadamente três pessoas. Cada subgrupo escolherá um secretário que anotará tudo.</p>
<b>Regras do jogo</b>	<p>Formados os subgrupos, o entrevistador dirá as regras do exercício: não haverá crítica durante todo exercício, acerca do que for dito; quanto mais extremada/exaltar a ideia, tanto melhor, deseja-se o maior número de ideias.</p> <p>1ª Fase:- O entrevistador apresenta o problema a ser resolvido. <u>Por exemplo:</u> um navio naufragou, e um dos sobreviventes nadou até alcançar uma ilha deserta. Como poderá salvar-se: o grupo terá 15 minutos para dar ideias.</p>
<b>Fim do jogo</b>	<p>2ª Fase:- Terminado, o entrevistador avisa que terminou o tempo e que a crítica é proibida. Inicia-se a avaliação das ideias e a escolha das melhores.</p> <p>3ª Fase:- No caso de haver mais subgrupos, o entrevistador pede que seja organizada uma lista única das melhores ideias.</p> <p>4ª Fase:- Forma-se o plenário. Processa-se a leitura das melhores ideias, e procura-se formar uma pirâmide cuja base serão as ideias mais válidas.</p>

<b>Notas</b>	
<b>ANALOGIA</b>	Expressão verbal e escrita
<b>AValiação</b>	A organização do subgrupo na elaboração de ideias e coloca-las por ordem de prioridade. O destaque do líder e da adaptação dos candidatos à mudança de ideias e prioridades.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>Pode ser aplicado outra história a este exercício, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O vulcão Monte Santa Helena, nos EUA, entrou violentamente em erupção e matou todas as pessoas desse sítio. Para voltar a ter população ativa são precisas pelo menos 10 pessoas.</li> </ul> <p>Neste momento pode colocar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre todas as profissões que conhece quais as mais importantes para volta a criar uma comunidade.</li> <li>- Das seguintes 30 pessoas escolha apenas 10 para voltar a criar uma comunidade que possa reconstruir o local.</li> </ul>
<b>FONTE</b>	<p>Tempestade Mental- Quebra-gelo diferentes – (s.d.). Obtidos 10 de Dezembro de 2013, de Adriano Lucas:</p> <p><a href="http://www.quebragelos.com.br/2012/01/quebra-gelos-diferentes-jogos.html">http://www.quebragelos.com.br/2012/01/quebra-gelos-diferentes-jogos.html</a></p>

## Anexo D – Descrição do Jogo dos Gestos

### Caraterização do Jogo Quebra-gelo

<b>TÍTULO</b>	Jogo dos Gestos
<b>TEMA</b>	Comunicação Social
<b>TIPO</b>	Expressão corporal e verbal
<b>FORMAÇÃO</b>	9º ao 12º Ano
<b>OBJETIVO</b>	<p>Levar os participantes a compreenderem que mesmo à distância é possível acompanhar o atendimento que o colaborador está prestando aos nossos clientes.</p> <p>Observar a postura e atitude do colaborador diante do cliente, bem como as reações expressas pelo cliente, fornecerá indicativos para avaliar a satisfação do cliente e o grau de interesse e motivação do colaborador em relação ao atendimento.</p>
<b>MATERIAL</b>	Cartas com emoções descritas para representar; quadro de parede; blocos de papel e canetas.
<b>MÉTODO</b>	<p>Os participantes devem tentar compreender e descobrir as diversas reações e emoções no atendimento que o colaborador presta ao cliente.</p> <p>O grupo e o avaliador observam a postura, atitude, capacidade de improvisação e a capacidade de lidar com a pressão do funcionário diante do cliente e também as reações expressas pelo mesmo.</p> <p>Interpreta-se informação para avaliar a satisfação do cliente e o grau de interesse e motivação do funcionário em relação ao seu atendimento.</p>
<b>DURAÇÃO</b>	30 Minutos
<b>PARTICIPANTES</b>	4 a 8 candidatos
<b>IDEIAS A ANALISAR</b>	Capacidade de Comunicação (Cliente e Colaborador), Espírito de equipa, Criatividade, Perceber como o candidato faz o atendimento ao público, Capacidade perceção das imagens (Cliente); Capacidade de improviso
<b>DESCRIÇÃO DA DINÂMICA</b>	
<b>Procedimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumerar todas as cartas do baralho no quadro de parede</li> <li>- Solicitar que sejam atribuídas emoções a cada carta do baralho</li> <li>- Baralhar as cartas e distribuir de 7 a 11 cartas para cada participante (dependerá do tamanho do grupo)</li> </ul>
<b>Regras do jogo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Um voluntário deve escolher uma emoção e separar a(s) carta(s) correspondente(s), atento para que o restante do grupo não descubra a carta escolhida;</li> <li>- Dirigir-se à frente da sala e expressa a emoção sem verbalizá-la (no máximo 2 mínimos);</li> <li>- Os outros participantes separam a(s) carta(s) relativa(s) à emoção apresentada (sem mostrar a figura ou comentar em voz alta);</li> <li>- Ao sinal do entrevistador, todos viram as cartas;</li> <li>- Quem acertou, tira as cartas em questão do jogo;</li> <li>- Quem errou, recebe duas novas cartas, por cada carta que tinha separado;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O participante que terminar as cartas pode optar por sair do jogo ou solicitar mais cartas ao facilitador</li> </ul>
<b><i>Fim do jogo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O entrevistador deve reforçar que a comunicação seja ela verbal (entonação de voz por exemplo) ou não verbal (movimentos faciais e corporais, gestos, olhares, etc.) é muito importante nas relações com as pessoas.</li> <li>- Como o profissional está sempre a relacionar com os nossos clientes, devemos utilizar e saber interpretar essas reações.</li> <li>- Ao praticar a gerência por acompanhamento é possível identificar através da observação da postura do colaborador/entrevistado diante do cliente, bem como através das reações expressadas pelos clientes, obter indicativos para avaliar se o atendimento está adequado ou não.</li> <li>- Não é possível acompanhar todos os colaboradores individualmente, durante o tempo todo. Porém pode-se ficar atento ao movimento da loja e avaliar o desempenho dos colaboradores e satisfação dos clientes, através da observação de posturas e atitudes.</li> <li>- Ao praticar este tipo de acompanhamento, deve-se ter o cuidado de agir com naturalidade e espontaneidade, a fim de não propiciar um clima de tensão e insegurança por parte dos colaboradores.</li> <li>- Comentar a importância da comunicação no processo de gerenciamento de pessoas e desenvolver o tema com base no conteúdo da apostila e material de apoio</li> </ul>
<b><i>Notas</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos devem representar emoções.</li> <li>- Se mais de 50% do grupo errar a emoção apresentada por um participante, este recebe carta, porque provavelmente não soube expressar a emoção adequadamente.</li> </ul>
<b><i>ANALOGIA</i></b>	Imagens e Expressão Corporal e Verbal
<b><i>AVALIAÇÃO</i></b>	Resolver adequadamente as situações no momento inesperado que correspondem a interpretar as diferentes emoções.
<b><i>OBSERVAÇÕES</i></b>	Dependendo do tempo e das características do grupo, para a concretização do jogo, pode-se colocar o colaborador e cliente a representar ao mesmo tempo ou não, um de cada vez.
<b><i>FONTE</i></b>	Jogo das Emoções - Coletânia de Dinâmicas. (s.d.). Obtido em 5 de Abril de 2013, de Educação Salvador: <a href="http://www.educacao.salvador.ba.gov.br/site/documentos/espaco-virtual/espaco-jornada-pedagogica/dinamicas-de-grupo/din%C3%A2micas-de-grupo-II.pdf">http://www.educacao.salvador.ba.gov.br/site/documentos/espaco-virtual/espaco-jornada-pedagogica/dinamicas-de-grupo/din%C3%A2micas-de-grupo-II.pdf</a>

## Anexo E – Exercício de Grupo: Falecimento do Sr. José Carlos Lopes

Este exercício tem como objetivo avaliar a sua prestação. Deste modo, é necessário que responda com o máximo de rigor, objetividade e honestidade. É importante destacar que não existem respostas certas ou erradas.

Agradecemos, desde já a sua disponibilidade.

Bom trabalho! 😊

---

### Exercício 1: Falecimento do Sr. José Carlos Lopes

Imagine que trabalha como ajudante de lar na SCML e que no decorrer do seu turno de trabalho deparou-se com a seguinte situação:

O Sr. José Carlos, cliente do lar é considerado um doente terminal. Apresenta um grau de dependência total em todas as atividades de vida diária. Demonstra algumas debilidades relativas ao aparelho cardiovascular, é um cliente imunodeprimido e com baixa resistência às doenças associadas.

Ao longo do turno, o cliente manifestou algumas alterações no seu estado de saúde tais como: tensão arterial baixa, pálida, suada e com dificuldades ao nível respiratório.

No momento em que foi servir o lanche verificou que o cliente não respondia, estava pálido, frio e sem reação.

1.1. Diga-nos o que é que faria nesta situação.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

1.2. Registe a situação acima descrita no Relatório de Ocorrências e no Registo de Cuidados Diários.

## Anexo F – Exercício de Grupo: Mal-estar da Sr.<sup>a</sup> Cristina Leal Cardoso e Melo

Este exercício tem como objetivo avaliar a sua prestação. Deste modo, é necessário que responda com o máximo de rigor, objetividade e honestidade. É importante destacar que não existem respostas certas ou erradas.

Agradecemos, desde já a sua disponibilidade.

Bom trabalho! 😊

---

### Exercício 2: Mal-estar da Sr.<sup>a</sup> Cristina Leal Cardoso e Melo

A Sr.<sup>a</sup> Cristina Leal Cardoso e Melo, cliente do lar (7º piso), apresenta um grau de dependência parcial, necessitando da ajuda das colaboradoras para realizar algumas atividades de vida diária, nomeadamente, cuidados de higiene pessoal e marcha.

Na 4ª-feira, 25 de Junho de 2013, a Sr.<sup>a</sup> Cristina, realizou os seguintes cuidados: banho, corte de unhas, higiene oral, hidratação da pele, mudança de vestuário. A colaboradora do piso realizou a mudança da roupa de cama e a higiene do quarto.

Após os cuidados, a cliente alegando sentir-se indisposta, com tonturas, recusou o pequeno-almoço. A colaboradora comunicou com a enfermeira, que deslocou-se ao quarto para avaliar os parâmetros vitais. Eram 10:30 e a cliente apresentava tensão arterial alta 240/150. Seguindo a prescrição médica a enfermeira decidiu administrar *Captopril* 25mg, recomendou repouso e aumento de vigilância por parte das colaboradoras.

De acordo com o relato, acima descrito, preencha o Relatório de Ocorrência e o Registo Diário de Cuidados

---

---

---

---



### **Anexo G – Exercício de Grupo: Desaparecimento de 100 euros do quarto do Sr. Francisco Arnaldo Fagundes**

Este exercício tem como objetivo avaliar a sua prestação. Deste modo, é necessário que responda com o máximo de rigor, objetividade e honestidade. É importante destacar que não existem respostas certas ou erradas.

Agradecemos, desde já a sua disponibilidade.

Bom trabalho! 😊

---

Exercício 3: Desaparecimento de 100 euros do quarto do Sr. Francisco Arnaldo Fagundes

O Sr. Francisco Arnaldo Fagundes, cliente do lar (3º piso), apresenta um grau de dependência parcial, necessitando da ajuda das colaboradoras para realizar algumas atividades de vida diária, nomeadamente, cuidados de higiene pessoal e marcha. A nível psicológico, tem momentos que se esquece onde arruma as suas coisas no quarto e onde gasta o seu dinheiro.

Num certo dia, o Sr. Francisco foi à gaveta da cómoda do seu quarto, tirar 10 € para ir tomar um café e comprar o seu jornal de domingo. Ao abrir envelope do dinheiro, que estava debaixo da sua roupa interior nessa gaveta, apercebe-se que falta lhe 100 €.

O cliente Francisco começou a ficar ansioso, começando a gritar e insultar as colaboradoras do piso. Revoltado com a situação, de não existir, na cabeça dele, um assumir de culpa por parte das colaboradoras decide ir à secretaria falar com a responsável e explica o sucedido.

Mais tarde a responsável pela secretaria chama uma a uma das colaboradoras do piso do lar e pergunta o que aconteceu. A conclusão que se chega é que o Sr. Francisco muito provavelmente ou guardou esse dinheiro noutra sitio ou gastou em alguma coisa e que não se lembra.



1.1. Diga-nos o que é que faria nesta situação.

---

---

---

---

---

---

---

---

1.2. Registe a situação acima descrita no Relatório de Ocorrências e no Registo de Cuidados Diários.



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

2013/2014

# Guião de Entrevista

---



## Seleção

Disciplina: Estágio Curricular

Orientador: Diogo Granadas

Estagiária: Verónica Sofia Luz Viegas N°35828

Loulé, 18 de Dezembro de 2013

## I Parte – Entusiasmo do Candidato

<i><b>Perguntas:</b></i>	<i><b>Resposta do Candidato</b></i>
<i>1.1. Quais as suas expectativas para esta entrevista?</i>	
<i>1.2. Qual a sua opinião sobre a entrevista de grupo? Como se sentiu?</i>	
<i>1.3. Se pudessem mudar as vossas respostas da última entrevista, o que é que alterariam?</i>	
<i>1.4. Têm ido a outras entrevistas? Onde?</i>	
<i>1.5. Como têm corrido?</i>	
<i>1.6. Quais são as vossas expectativas para com esta função?</i>	
<i>1.7. Tem cada vez mais a certeza de que irá gostar de trabalhar connosco? Porquê?</i>	
<i>1.8. Tem alguma dúvida em relação à forma de como trabalhamos nesta Misericórdia?</i>	
<i>1.9. Têm alguma dúvida em relação à função?</i>	
<i>1.10. Gostaria de colocar alguma questão?</i>	





## II Parte – Cultura Organizacional

2.1. O que acha sobre a política da utilização farda?

---

---

---

2.2. Como é que pretende ganhar a confiança do cliente?

---

---

---

2.3. Seria possível dizer-me 3 valores éticos?\_\_\_\_\_

2.4. Como lidaria com o comportamento de um cliente agressivo?

---

---

---

2.5. Sabe que na 3ª idade vai-se perdendo capacidades, e quando existem demências, a pessoa idosa tende a ser um pouco agressiva. Imagina-se a lidar com esta situação?

---

---

---

---

2.6. Imagina-se a fazer uma higiene a um cliente idoso e acamado? Seria possível, descrever brevemente o que sentiria.

---

---

---

---

2.7. Imagine que foi contratado, e durante as próximas 3 semanas terá que trabalhar até mais tarde e passado algum tempo teria que entrar 2 horas mais cedo. Isto pelo facto de que houve uma colaboradora que entrou de baixa médica. Qual seria a sua atitude perante esta situação?

---

---

---

---

---

---

---

---

2.8. Conhece a visão da Misericórdia de Loulé? A visão é: “*Ser um modelo de referência ao nível da prestação de cuidados sociais de qualidade, assegurando a satisfação das necessidades da comunidade, diversificando as respostas sociais e promovendo uma cultura de excelência junto de todos parceiros, colaboradores e clientes.*” Para sermos o modelo de referência ao nível de prestação de cuidados sociais de qualidade temos de estar sempre a melhorar, isto implica a mudanças e a aprender novos métodos de cuidados aos idosos. Estaria disposto a fazê-lo?

---

---

---

### III Parte – Candidato com Interesse para Instituição

<i>Itinerário</i>	<i>Comportamentos Esperado</i>	<i>Comportamento do Candidato</i>
<i>Refeitório</i>  <i>Corredor dos balneários do Centro de dia</i>  <i>Sala do Centro de Dia</i>  <i>Elevador</i>  <i>4 Piso</i>  <i>Refeitório do Piso</i>  <i>Sala comum do Piso</i>  <i>Quarto de um cliente</i>	- Interesse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faz perguntas;</li> <li>• Atenta à situação;</li> </ul> -Interação com os colaboradores; - Interação com os clientes; - Observação; - Empatia; - Atitudes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboração;</li> <li>• Espontaneidade;</li> <li>• Calma;</li> </ul> - Comentários: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheiro;</li> <li>• Organização da Instituição;</li> <li>• Expressão facial;</li> </ul>	

3.1. Visita à Instituição:

3.2. Porquê este candidato?

3.2.1. O Candidato estava bem preparado?

---



---



---



---

3.2.2. Descrição das principais potencialidades do candidato?

---



---



---



---



---



3.2.3. Descrição das principais limitações.

---

---

---

---

---

3.2.4. Como é que este candidato se posiciona face aos outros candidatos?

---

---

---

---

---

---

3.2.5. De que modo as qualificações/experiência, deste candidato, se aplicam às necessidades presentes e futuras da Santa Casa da Misericórdia de Loulé?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3.2.6. Qual o seu potencial de desenvolvimento?

Fraco  Suficiente  Bom  Muito Bom  Excelente



## IV Parte - Considerações Finais do Candidato:

## 4.1. Avaliação do Candidato

Pontos a ter em consideração	Likert					
	1	2	3	4	5	N/A
I Parte – Entusiasmo do Candidato						
1.1. Quais as suas expetativas para esta entrevista?						
1.2. Qual a sua opinião sobre a entrevista de grupo? Como se sentiu?						
1.3. Se pudessem mudar as vossas respostas da última entrevista, o que é que alterariam?						
1.4. Têm ido a outras entrevistas? Onde?						
1.5. Como têm corrido?						
1.6. Quais são as vossas expetativas para com esta função?						
1.7. Tem cada vez mais certeza que irá gostar de trabalhar connosco? Porquê?						
1.8. Tem alguma dúvida em relação à forma como trabalhamos nesta Misericórdia?						
1.9. Têm alguma dúvida em relação à função?						
1.10. Gostaria de colocar alguma questão?						
II Parte – Cultura Organizacional						
2.1. O que acha sobre a política da farda?						
2.2. Como é que pretende ganhar a confiança do cliente?						
2.3. Seria possível dizer-me 3 valores éticos?						
2.4. Como é que lida com o comportamento de um cliente agressivo?						
2.5. Sabe que na 3ª idade vai-se perdendo capacidades, e quando existem demências, a pessoa idosa tende a ser um pouco agressiva. Imagina-se a lidar com esta situação?						
2.6. Imagina-se a fazer uma higiene a um cliente idoso e acamado? Seria possível, descrever brevemente o que sentiria.						
2.7. Qual seria a sua atitude perante esta situação?						
2.8. Estaria disposto a fazê-lo?						
III Parte – Candidato com Interesse para Instituição						
3.1. Visita à Instituição:						
3.2. Porquê este candidato?						
3.2.1. O Candidato estava bem preparado?						
3.2.2. Descrição das principais potencialidades do candidato?						

3.2.3. Descrição das principais limitações.							
3.2.4. Como é que este candidato se posiciona face aos outros candidatos?							
3.2.5. De que modo as qualificações/experiência, deste candidato, se aplicam às necessidades presentes e futuras da Santa Casa da Misericórdia de Loulé?							
3.2.6. Qual o seu potencial de desenvolvimento?							
3.2.7. Qual a perceção do candidato sobre as experiências da função?							
3.2.8. Qual a perceção do candidato sobre a Misericórdia de Loulé?							
3.2.9. Devemos contrata-lo? Porquê?							
Resultado Final (consta-se cada “X” e faz-se a comparação com os outros candidatos)							

#### 4.2. Lista de aspetos a avaliar

<b>Lista de aspetos a avaliar:</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
1. Pontualidade		
2. Apresentação/ Aspeto exterior		
3. Postura na entrada – Confiante?		
4. Cumprimento – Aperto de mão?		
5. Postura ao longo da entrevista – Agradou?		
6. Controlo de tiques nervosos		
7. Respostas assertivas?		
8. Respostas operativas?		
9. Convicção nas respostas		
10. Descrição de habilitações		
11. Descrição de experiências		
12. Descrição de interesses pessoais		
13. Adequação da experiência? Porquê?		
14. Adequação da Formação?		
15. Reação positiva às perguntas sobre os pontos fracos?		
16. Enquadra-se as características do candidato à função?		
17. Referências dadas?		
18. Perguntas colocadas?		
19. Contato ocular, nas perguntas e nas respostas?		
20. Sorrisos?		
21. Houve agradecimentos e despedidas?		

#### 4.3. Classificação

(Anexo “X”- gráficos e sua interpretação de todas as tabelas com Escalas de Likert)

#### 4.4. Conclusão do processo

---

*Candidato Aceite para a função* | *Candidato Recusado para a função*

---

#### 4.5. Entrevista realizada

X

---

Psicólogo da Instituição

X

---

Técnico de RH



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

2013/2014



# Manual de Acolhimento dos Colaboradores

Disciplina: Estágio Curricular

Orientador: Diogo Granadas

Estagiária: Verónica Sofia Luz Viegas N°35828

Loulé, 15 de Fevereiro de 2013

## Índice

1. Mensagem da Mesa Administrativa	1
2. Objetivo do Manual	2
2.1. Porquê um Manual de Acolhimento	2
2.1.1. O Manual de Acolhimento destina-se a...	2
2.1.2. O Manual de Acolhimento serve para...	2
2.1.3. No Dia de Acolhimento como proceder	3
3. Apresentação da SCM de Loulé	4
3.1. Breve historial	4
3.2. Missão, Visão e Valores	5
3.3. Cultura da SCML	6
3.3.1. Política de Qualidade	6
3.3.2. Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	6
3.3.3. Política de Recursos Humanos	7
3.4. A Sede da SCML	8
3.4.1. Instalações	8
3.4.2. Segurança Contra Incêndios em Edifícios	8
3.5. Estrutura da SCML	9
3.5.1. Políticas de Gestão Ambiental	9
3.6. Organograma de Gestão Funcional	9
3.7. Como chegar à SCML	10
3.8. Contatos	10
3.9. Informações gerais	11
3.9.1. Responsáveis pelos cargos	11
3.9.2. Extensões Telefónicas	11
3.9.3. <i>Link's</i>	12
4. Normas e Processo	13
4.1. Normas/Regras de conduta dos colaboradores	13
4.2. Processos	18
4.3. Fluxogramas dos Procedimentos	24
5. Relações Laborais	29
5.1. Direitos dos Colaboradores	29
5.2. Deveres dos Colaboradores	29
5.3. Direitos da SCML	30
5.4. Deveres da SCML	30

5.5. Direitos dos Clientes	31
5.6. Deveres dos Clientes	31
5.7. Processo de Admissão	32
5.8. Horários de Trabalho	35
5.9. Férias	35
5.10. Feriados	36
5.11. Faltas	36
5.12. Retribuição	39
6. Benefícios Sociais	39
6.1. Refeitório	39
6.2. Subsídio de Doença	40
6.3. Seguro de Acidente de Trabalho	40
6.4. Higiene e Segurança no Trabalho	40
6.5. Serviço de Medicina no Trabalho	40
6.6. Formação Profissional	41
6.7. Órgãos Sociais	42
7. Informações Úteis para Colaboradores Estrangeiros	44
7.1. Regras e Regulamentos	44
7.2. IEFPP – Outras Informações	45
7.3. Contatos	45

## 1. Mensagem da Mesa Administrativa:

Caro colaborador seja muito **Bem-Vindo** à nossa Instituição!

Em nome da Direção da Santa Casa da Misericórdia de Loulé (SCML), é com agrado e muita expectativa que o acolhemos e queremos fornecer-lhe, acima de tudo, as melhores condições de integração para que se sinta membro da Instituição.

O nosso **acolhimento** define-se como um processo de aperfeiçoamento aplicado em termos metódicos aos novos colaboradores que entram pela primeira vez na Instituição, através do qual são explicados, de forma simplificada, os aspetos que a caracterizam melhor, as principais normas que a regem, os serviços de que podem beneficiar e o papel que devem executar no ciclo geral.

Por isso, este documento foi concebido a pensar em si, que passa a participar na vivência da SCM de Loulé. Sendo assim, é de nosso interesse facultar-lhe todas as informações que possam ajudá-lo a integrar-se na sua função pautando com um bom desempenho.

A SCM de Loulé põe ao seu dispor uma grande quantidade de informação que o auxiliará no seu dia-a-dia.

Caso tenha dúvidas após ter lido o Manual do Colaborador, estas devem ser colocadas ao responsável da área onde vai ser integrada(o) ou à Diretora Técnica da Instituição.

Deste modo, desejamos-lhe o maior sucesso no decorrer das suas atividades e não se esqueça que contamos consigo para cumprir o nosso sentido de missão, com a sua própria experiência, motivação, expectativas e desejo de realização profissional.



## 2. Objetivo do Manual:

O presente Manual constitui um instrumento de fácil acesso ao processo de integração dos novos colaboradores que contatam pela primeira vez com a SCML.

O principal objetivo deste Manual é fornecer-lhe um conjunto de informações sobre a estrutura e organização, normas, regras e procedimentos em vigor na instituição. Para que possa identificar-se mais rapidamente com a cultura institucional e inserir-se no seu novo posto de trabalho.

Pretendemos também esclarecer e consciencializar o novo colaborador relativamente aos principais objetivos da SCML, a missão, visão, valores e política de qualidade, bem como sobre a importância do seu contributo para a melhoria da qualidade de vida dos idosos.

Uma vez que a qualidade dos cuidados prestados estão intimamente ligados à qualidade humana daqueles que os prestam, procuramos, no processo de admissão de um novo colaborador, valorizar não só as competências técnicas mas também as competências humanas. Face à natureza do serviço prestado pela organização, os recursos humanos constituem-se como absolutamente decisivos para o cumprimento da missão da Santa Casa da Misericórdia de Loulé (SCML).

### 2.1. **Porquê um Manual de Acolhimento:**

#### 2.1.1. O Manual de Acolhimento destina-se a ...

O Manual de Acolhimento destina-se, em particular, a todos os colaboradores que iniciam a sua atividade na instituição.

No entanto, dele podem tirar proveito igualmente os outros colaboradores já com algum tempo de permanência na instituição, os quais desempenham um papel determinante na integração dos novos colaboradores.



#### 2.1.2. O Manual de Acolhimento serve para ...

O Manual de Acolhimento é um documento direcionado ao novo elemento é o espelho que reflete uma imagem, a mais aproximada possível da instituição.

O Manual de Acolhimento procura criar as melhores condições de integração aos novos colaboradores para que se identifiquem o mais rapidamente possível com a cultura da instituição e se sintam membros/como parte integrante ativa da mesma.

Tem ainda a finalidade de prestar todas as informações úteis no sentido de servir de “guia” ao funcionamento da instituição e contribuir para o bom desempenho socioprofissional.

### 2.1.3. No Dia de Acolhimento como proceder...

Este primeiro dia serve:

- Esclarecer eventuais questões que nos queira colocar;
- Apresentação à equipa;
- Visitar as instalações;
- Confirmação de dados pessoais:
  - ❖ Número Bilhete de Identidade ou Cartão Único;
  - ❖ Número do cartão de contribuinte;
  - ❖ Número de beneficiário da Segurança Social;
  - ❖ Comprovativo do NIB;
  - ❖ Certificado de habilitações;
  - ❖ Registo Criminal;
- Assinatura do Contrato de Trabalho, Estágio ou Programa de Voluntariado



Quando aplicável, ser-lhe-á, também, feito o registo no relógio de ponto, entregue a farda correspondente, cartão de identificação e entrega da chave do cacifo, durante o primeiro mês.

É importante sublinhar que é da responsabilidade do colaborador na atualização dos dados pessoais, como morada, contatos, cartões de identificação e entregar nos serviços administrativos.

### 3. Apresentação da SCM de Loulé

#### 3.1. Breve historial:

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé, é uma associação de fiéis, constituída na ordem jurídica canónica, com o objetivo de satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico da doutrina e moral cristã. Adquiriu personalidade jurídica civil e está reconhecida como Instituição Privada de Solidariedade Social, sendo membro fundador da União das Misericórdias Portuguesas.

Ao longo de séculos a Instituição foi passando por várias remodelações e reformas no sentido de se adequar às necessidades sentidas pela população. Assim sendo, em 1982, a Misericórdia amplia as suas Respostas Sociais, bem como as suas Instalações.

Atualmente fazem parte da Santa Casa da Misericórdia as seguintes respostas sociais:

- ❖ O Lar é um equipamento de alojamento coletivo e permanente, que tem como objetivo garantir aos idosos que acolhe uma vida confortável, respeitando e assegurando a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária.
- ❖ O Serviço de Centro de Dia, que contribui para a manutenção da pessoa no seu meio familiar, proporcionando durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais a pessoas afetadas por diferentes graus de dependência.
- ❖ O Serviço de Apoio Domiciliário, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias que por um motivo de doença, deficiência, ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades da vida diária.
- ❖ O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado é um serviço que se concretiza através de um conjunto de ações e cuidados pluridisciplinares, flexíveis, abrangentes, acessíveis e articulados, de apoio social e de saúde a prestar no domicílio. É um serviço prestado em articulação com o Centro de Saúde local.

No seguimento destes serviços e sempre atentos às necessidades da população, em 2008, após ininterruptas tentativas de implementação, o projeto de recuperação e ampliação do hospital da Misericórdia de Loulé torna-se uma realidade. A sua atividade inicia em Abril de 2011, com a Unidade de Serviços Paliativos e uma Unidade de Cuidados Continuados, mais uma das respostas sociais desta Misericórdia.

Nunca esquecendo o compromisso de melhorar o bem-estar da comunidade, prioritariamente dos mais desfavorecidos e fragilizados, em Agosto de 2012, surge a mais recente resposta desta Instituição, a Cantina Social, que procura garantir que todas as pessoas que se encontram a passar por dificuldades possam ter acesso a uma refeição completa.

A Instituição Santa Casa da Misericórdia de Loulé desenvolve assim a sua atividade predominantemente na área da 3.ª idade, dando apoio diariamente a cerca de 300 utentes, através das suas respostas sociais, dispondo para o efeito de mais de 100 funcionários que asseguram o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados.

### 3.2. Missão, Visão e Valores:

#### Missão:

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé tem como principal missão servir os idosos, apoiar a família e a comunidade do concelho de Loulé, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados, em domicílio ou em equipamento de alojamento coletivo e permanente. A Instituição procura dinamizar as valências existentes e criar novas respostas sociais de modo a bem servir a comunidade, com humanidade e numa perspetiva de solidariedade social, em harmonia com o espírito tradicional do compromisso da Misericórdia.



#### Visão:

Ser um modelo de referência ao nível da prestação de cuidados sociais de qualidade, assegurando a satisfação das necessidades da comunidade, diversificando as respostas sociais e promovendo uma cultura de excelência junto de todos parceiros, colaboradores e clientes.

#### Valores:

- ❖ Garantir a igualdade na qualidade dos serviços prestados, independentemente da condição económica, social, religiosa ou cultural;
- ❖ Assegurar o respeito pela dignidade humana, salvaguardando os direitos dos clientes, nomeadamente no que concerne à sua privacidade e identidade;
- ❖ Pautar a prática profissional por valores éticos e deontológicos que regem o exercício dos diferentes grupos profissionais;
- ❖ Associar exigências de qualidade e racionalidade técnica à promoção da racionalidade económica e da eficiência;
- ❖ Facilitar e incentivar a participação da família enquanto elemento determinante da relação humanizada, na definição e desenvolvimento do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- ❖ Incentivar e apoiar os clientes dentro do seu enquadramento social e comunitário;
- ❖ Atuar sempre com rigor e transparência de forma a viabilizar os objetivos da Misericórdia;
- ❖ Promover uma cultura de responsabilização, garantindo que dirigentes, técnicos e demais colaboradores cumpram as normas, regras e procedimentos definidos.





### 3.3. Cultura da SCML:

#### 3.3.1. Política de Qualidade:

No âmbito da sua atuação a Santa Casa da Misericórdia de Loulé compromete-se a desenvolver uma política de qualidade no sentido de:

- ❖ Garantir a maturidade crescente da organização e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua;
- ❖ Rever o Sistema de Gestão da Qualidade periodicamente;
- ❖ Manter um Sistema Organizacional coordenado que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança das entidades oficiais, clientes e de todas as partes interessadas;
- ❖ Assegurar elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com requisitos técnicos e legais aplicáveis à sua atividade;
- ❖ Garantir a satisfação dos seus colaboradores e clientes;
- ❖ Contribuir para a promoção da qualidade de vida da sua população alvo, quer ao nível da satisfação das suas necessidades, quer ao nível da procura das respostas para os problemas sociais;
- ❖ Estabelecer com as organizações convergentes, relações de parceria que possibilitem um impacto mais eficaz dos serviços prestados.

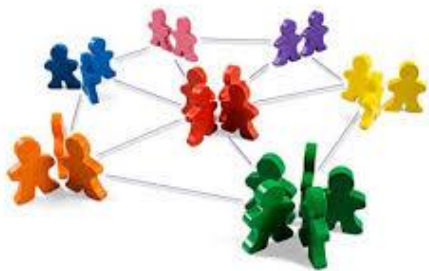


#### 3.3.2. Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho:

Temos como objetivo atingir o mais alto nível de segurança para os nossos clientes e colaboradores, assim sendo, apostamos fortemente em medidas de prevenção. É da responsabilidade de todos comunicar ao respetivo Responsável de grupo ou à Diretora Técnica qualquer situação que possa ser causa de acidente. Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé os serviços de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho estão organizados conjuntamente e estão a cargo de uma empresa externa, a K Europa. Ao nível da Segurança e Higiene Alimentar, a empresa externa responsável é a A – Inovadora.



### 3.3.3. Política de Recursos Humanos:



A S.C.M.L. conta permanentemente com cerca de 107 trabalhadores, sendo a grande maioria pertencentes ao quadro da instituição.

As políticas de gestão de recursos humanos interlaça os valores da instituição com a seguinte síntese: da promoção do respeito mútuo na relação laboral, cumprimento das obrigações legais, rigor e transparência nos processos, bem como na procura de

uma cultura de responsabilidade partilhada no uso e costumes dos direitos e deveres.

Nesta área, a SCML assume a sua responsabilidade social promovendo a integração de públicos específicos no mercado de trabalho, seja pela inclusão de colaboradores em Programas específicos do Instituto de Emprego e Formação Profissional, destinados a pessoas em idade ativa e em situação de desfavorecimento, seja pela execução de estágios profissionais e/ou curriculares, promovendo assim o primeiro contato com o mercado de trabalho.

A política de recursos humanos da SCML tem por objetivo promover a adequação permanente da atividade dos seus colaboradores à prossecução dos objetivos estratégicos da empresa, assegurando a sua valorização e desenvolvimento profissional, reforçando as suas competências técnicas e de gestão.

Tendo estado a desenvolver as seguintes políticas de recursos humanos:



- ❖ Todos os colaboradores têm funções a desempenhar devidamente definidas, contudo a interajuda e a polivalência fazem parte da cultura desta Instituição e contribuem para a otimização do sucesso da atividade da mesma.
- ❖ A utilização de recursos e materiais deve ser otimizada, de forma a garantir o máximo de benefícios que dela possam retirar. São os colaboradores os responsáveis pela utilização e conservação destes materiais.



- ❖ É da responsabilidade de todos os colaboradores a conservação dos espaços e equipamentos disponíveis zelando pelo seu bom estado, limpeza e organização.

- ❖ Os colaboradores deverão incentivar a sua atualização e valorização pessoal, profissional e cultural, propondo formação para além das promovidas pela S.C.M. de Loulé. Por outro lado a Instituição irá também proporcionar ou facilitar essa atualização ou valorização a todos os colaboradores. É de notar que o colaborador deverá manter atualizada a sua formação, entregando nos serviços administrativos e cópia dos certificados de formação.

### 3.4. A sede da SCML:

#### 3.4.1. Instalações

Para uma melhor mobilidade na Instituição e atendendo ao facto da Santa Casa da Misericórdia de Loulé estar dividida em diversos pisos, apresentamos uma breve descrição das instalações.

O edifício é composto por cave, rés-do-chão, seis pisos e arrecadação. Na cave encontram-se os serviços de



lavandaria, rouparia e o economato.

No rés-do-chão localiza-se o *hall* de entrada, o serviço de receção, a secretaria, o gabinete do provedor, os gabinetes técnicos, a sala de reuniões; a capela, o refeitório geral, o bar, a sala do centro de dia, o salão de festas e o jardim exterior.

O espaço físico do 1º ao 5º piso é semelhante, composto por 12 quartos, refeitório, sala de estar, casas de banho e despensas para arrumos. No 1º piso localiza-se o gabinete Médico e de Enfermagem. O 6º piso tem uma configuração diferente, sendo composto por 8 *suites* com casa de banho privativa, refeitório, sala de estar e despensas para arrumação. As instalações estão organizadas com todo o equipamento e material necessário, para o bom desempenho das atividades a desenvolver pelos colaboradores.

#### 3.4.2. Segurança Contra Incêndios em Edifícios

De acordo com o Decreto- Lei 220/2008, de 12 de Novembro que estabelece o “Regime Jurídico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios”, tornou-se decisivo a implementação de medidas de Autoproteção e de Organização de Segurança em edifícios novos ou já existentes.

Assim sendo, foi constituída uma equipa de segurança, composta pelos colaboradores da Instituição, que em caso de necessidade, atuam no combate de situações de emergência (incêndios, inundações, fenómenos naturais) no sentido de promover a segurança de colaboradores e clientes.

Esta equipa é constituída por: Delegado de Segurança; Equipa de 1ª Intervenção; Equipa de Evacuação e Equipa de Apoio. Todos os elementos da equipa de segurança têm formação específica na área.

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé definiu um Plano de Segurança, um Plano de Prevenção bem como procedimentos a executar em casos de emergência. Com o objetivo de criar rotinas e em

simultâneo avaliar a eficácia do Plano de Emergência, são realizados ao longo do ano, vários simulacros na Instituição.

3.5. Estrutura da SCML:

3.5.1. Política de Gestão Ambiental:

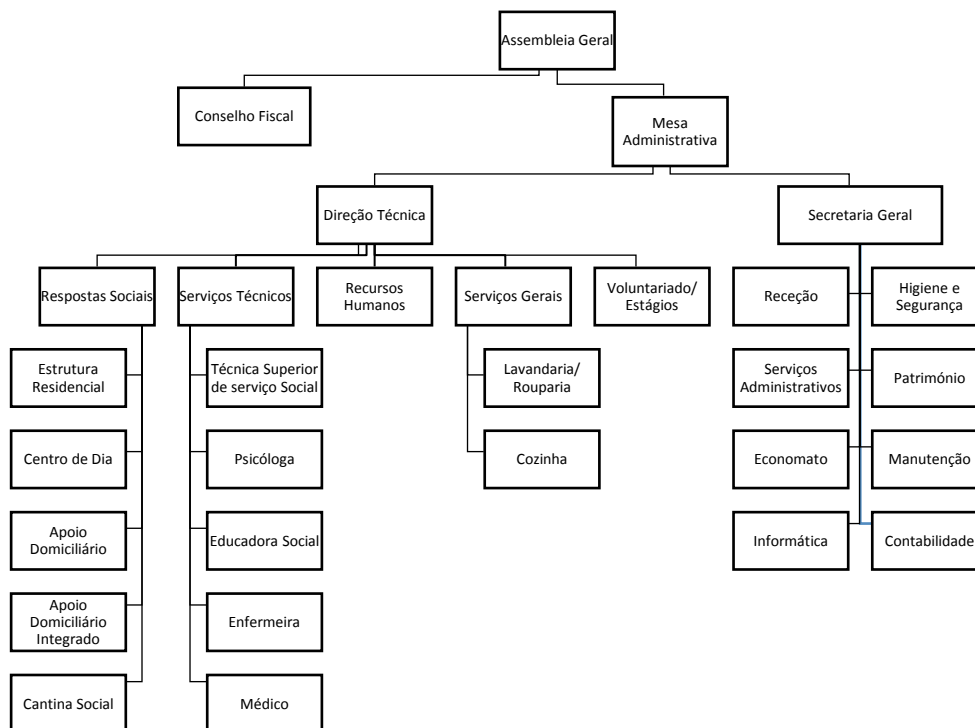
Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé temos uma forte preocupação com o bem-estar e a satisfação de toda a comunidade que nos rodeia – clientes, colaboradores, fornecedores e público em geral. Assumimos o compromisso de implementar e desenvolver um sistema de gestão ambiental que previna a ineficiência e promova:

- ❖ A otimização dos consumos de água e de energia;
- ❖ A gestão e o encaminhamento adequado dos resíduos gerados;
- ❖ A segurança dos nossos clientes e colaboradores;
- ❖ Uma efetiva consciência ecológica.

A nossa dinâmica de melhoria contínua traduz-se em ações permanentes de:

- ❖ Sensibilização dos nossos clientes;
- ❖ Formação dos nossos colaboradores

3.6. Organograma de Gestão Funcional:



### 3.7. Como chegar à SCML:

Morada: Rua Teixeira Gomes, S/n | 8100-629 Loulé

GPS: Latitude: 37.139051024608705, Longitude: -8.021210432052612

Autocarro – “Mais perto de si” – linha azul – para na Rua José Afonso em frente à Biblioteca



### 3.8. Contatos:

Telefone: 289 411 222 | 044

Telemóvel: 961 937 499

Fax: 289 411 11 22

E-mail: [scmloule@mail.telepac.pt](mailto:scmloule@mail.telepac.pt)

Facebook: <http://www.facebook.com/SataCasaLoule>

### 3.9. Informações gerais:

#### 3.9.1. Responsáveis pelos seguintes cargos:

Provedor: Exmo. Sr. Manuel Filipe Roque Semião

Vice-Provedora: Dr<sup>a</sup> Vitória

Diretora técnica: Dr.<sup>a</sup> Irene Silveira

Chefe de Secretaria: D. Ivone

Psicóloga: Dr.<sup>a</sup> Sílvia Guerreiro

Educadora Social – Dr.<sup>a</sup> Tânia

Enfermeiras: Fernanda, Jorgina e Inês

Técnico de Contabilidade: Dr. Diogo Granadas

Responsável pela Estrutura Residencial – Dr.<sup>a</sup> Sílvia Guerreiro

Responsável pelo Centro de Dia – Dr.<sup>a</sup> Ilidia

Responsável pelo Apoio Domiciliário e Serviço Domiciliário Integrado – Dr.<sup>a</sup> Ilidia

Responsável pela Cantina Social – Dr.<sup>a</sup> Ilidia

Economato – D. Laureta

Manutenção – Sr. David



#### 3.9.2. Extensões Telefónicas

##### Serviços Administrativos

Receção (Geral) – 2150

Entrada (Corredor) – 2159

Gabinete Provedor – 2154

Assistente Social (Dr.<sup>a</sup> Irene) – 2101

Secretaria (D. Ivone) – 2171

Secretaria (D. Ângela) – 2173

Secretaria (Dr. Diogo) – 2172

Sala de Reuniões – 2164

Educadora Social e Animação (Dr.<sup>a</sup> Tânia) – 2166

Gabinete Médico e Enfermeiras - 2107

##### Serviços Comuns

Lavandaria – 2165

Rouparia - 2163

Manutenção (David) - 2155

### Cozinha

Economato (Gabinete Laureta) – 2161

Economato (Armazém) - 2162

### Centro de Dia

Gabinete da Responsável (Ângela João) - 2903

### Lar

1º Piso - 2114

Quarto nº10 (D. Ermelinda Laginha) – 2110

Quarto nº11 (D. Lucinda Conceição) – 2111

2º Piso – 2213

3º Piso – 2314

4º Piso – 2414

5º Piso – 2514

6º Piso – 2614

Quarto nº 2 – 2602

#### 3.9.3. *Link's:*

Santa Casa da Misericórdia de Loulé - <http://misericordialoule.wordpress.com/>

Câmara Municipal de Loulé - <http://www.cm-loule.pt/default.aspx>

Hospital de Loulé - <http://www.hospitaldeloule.com/>

Portal do Governo – [www.portaldogov.pt](http://www.portaldogov.pt)

Portal do Cidadão – [www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt)

Portal da Segurança Social - <http://www4.seg-social.pt/>

Instituto Nacional de Administração (INA) – [www.ina.pt](http://www.ina.pt)

Caixa Geral de Aposentações – [www.cga.pt](http://www.cga.pt)

Diário da República – [www.dre.pt](http://www.dre.pt)

#### 4. Normas e Processos:

##### 4.1. Normas/Regras de conduta dos colaboradores:

###### - Regras gerais:

- ❖ Assegurar a privacidade, a autonomia possível, a dignidade e a confidencialidade de cada cliente;
- ❖ Estabelecer uma relação empática com cada cliente;
- ❖ Promover a aquisição de competências pessoais ao cliente;
- ❖ Explicar e justificar (sempre que necessário), as tarefas que vão realizar, solicitando a sua colaboração;
- ❖ Não transmitir aos clientes situações de conflitos entre colegas e restante equipa técnica;
- ❖ Não transmitir problemas pessoais ou de trabalho ao cliente/ família/ representante;
- ❖ Não transmitir informações confidenciais sobre os outros clientes.



###### - Regras de apresentação:

Para as funções em que é obrigatório o uso de farda, esta será atribuída no ato da admissão. O colaborador é responsável pela sua guarda e conservação. Em caso de término das funções o colaborador deverá devolver a farda recebida.

A aparência e a higiene pessoais são fundamentais, assim deverá ter em atenção as seguintes orientações:

- ❖ Apresentação sóbria e limpa;
- ❖ Unhas cortadas, limpas e se desejar pintadas com cor discreta (na cozinha não é permitido o uso de verniz);
- ❖ Ausência de objetos de adorno;
- ❖ Farda limpa e passada;
- ❖ Sapatos confortáveis, antiderrapantes e em bom estado de conservação;
- ❖ Utilizar os aventais, toucas, luvas descartáveis e máscaras faciais, quando necessário.

###### - Regras de Recursos Humanos:

O instrumento de regulamentação coletiva aplicado na Santa Casa da Misericórdia de Loulé é o Acordo Coletivo de Trabalho das Misericórdias, assim como o Código de Trabalho- Lei n.º



23/2012, de 25 de junho, que procede à terceira alteração ao Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.

- ❖ O Horário de trabalho é determinado no ato de admissão, podendo ser alterado, posteriormente, de acordo com as necessidades do serviço;
- ❖ O controlo das entradas e saídas da Instituição é feito através de uma identificação digital. Sempre que entra ou sai da Instituição por diferentes motivos, ou seja, almoço e/ou saída durante o horário de trabalho, deverá passar o dedo no leitor automático, que se encontra junto à receção. Para ter a certeza que este procedimento ficou registado, esteja atento à seguinte informação:
  - ❖ Se a luz verde acender, significa que ficou registado, se a luz vermelha acender volta a tentar. Caso não consiga pede ao rececionista de serviço que registre no documento de “entradas e saídas dos colaboradores”;
  - ❖ O rececionista deve escrever: o nome do colaborador, a hora que entrou e assinar o documento;
  - ❖ Mais tarde o colaborador deve falar com o responsável sobre o registo de controlo de assiduidade/pontualidade e explicar a situação;
- ❖ Férias, feriados, faltas, acidentes de trabalho e dias de licença de maternidade/paternidade, entre outros, são tratados de acordo com a legislação laboral em vigor;
- ❖ O subsídio de alimentação na Santa Casa da Misericórdia de Loulé não é pago em numerário, assim sendo, mediante o horário de trabalho, o colaborador poderá almoçar ou jantar no refeitório da Instituição;
- ❖ A Santa Casa da Misericórdia de Loulé dispõe do serviço de Medicina no trabalho;
- ❖ O salário é pago no último dia de cada mês;
- ❖ A posse indevida de objetos, de clientes ou de colegas é considerada falta gravíssima e passível de procedimento disciplinar e consequente justa causa para despedimento.



#### - Assiduidade e Pontualidade

A assiduidade e a pontualidade são fatores primordiais na avaliação do colaborador. As ausências ou atrasos prejudicam o serviço e sobrecarregam os colegas que terão de compensar a ausência, comprometendo assim, o regular funcionamento dos serviços. Eventualmente, se precisar de se ausentar, chegar atrasado ou sair mais cedo, por motivos significativos, deve informar o seu superior com a devida antecedência.

#### - Linguagem

É muito importante que se lembre sempre do tipo de ambiente em que trabalha. Portanto, não fale alto, não grite, não use palavras ou gestos obscenos, não use gírias ou linguagem abusiva/ofensiva utilize os bons costumes e o respeito que os nossos clientes e colegas de trabalho merecem.

- Avaliação de Desempenho:

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé avalia o desempenho de cada um dos seus colaboradores. Para o efeito foi criado um sistema de avaliação que permite apreciar o comportamento e as capacidades dos seus colaboradores, no exercício da sua atividade profissional, bem como dos resultados e progressos por eles obtidos num período pré-determinado.

A avaliação do desempenho é contínua e visa essencialmente:

- ❖ Medir o contributo do colaborador para a prossecução dos objetivos da SCML;
- ❖ Contribuir para a valorização individual e para a melhoria contínua do desempenho, de modo a aumentar a produtividade e a eficiência do colaborador;
- ❖ Promover melhor adequabilidade entre o potencial o perfil do colaborador e as tarefas a executar;
- ❖ Motivar o colaborador da SCML, ajustando regalias à respetiva avaliação;
- ❖ Diagnosticar as necessidades de formação em função das tarefas, desenvolver e avaliar os respetivos resultados, estimulando o colaborador para novos modos de atuação e novos saberes institucionalmente validados;

A avaliação de desempenho é anual, aplicando-se a todos os colaboradores da Instituição, com exceção dos trabalhadores independentes.

- Formação:

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé organiza anualmente um Plano de Formação, procurando contribuir para o desenvolvimento dos seus recursos humanos, tendo em conta os desafios e as exigências que são colocados à Instituição.

Este plano é elaborado, visando as necessidades formativas que são percebidas após a avaliação de desempenho e mediante as sugestões dos colaboradores.



Cada novo colaborador da Instituição, no início das suas funções, participa numa formação inicial, no sentido de se integrar nos serviços e nas tarefas que vai desenvolver.

O colaborador deve participar nas ações de formação que lhe sejam proporcionadas, no sentido de se atualizar e/ou aumentar os seus conhecimentos.

A Instituição regista todas as atividades de formação dos colaboradores num programa informático designado por Gestão dos Recursos Humanos. A cooperação dos colaboradores é fundamental para que os registos estejam atualizados, assim sendo, sempre que frequentar ações de formação externas, deverá entregar junto dos Recursos Humanos da Instituição uma cópia comprovativa da conclusão do respetivo curso.

- Avaliação do Grau de Satisfação:

Visando a melhoria contínua dos serviços prestados, é do nosso interesse conhecer o nível de satisfação que os colaboradores demonstram relativamente ao seu local de trabalho. Nesta avaliação propomos aos colaboradores que façam sugestões de melhoria dos serviços, apresentem ideias para o plano de atividades dos clientes e que participem na definição do plano anual de formação da Instituição.



Neste sentido, agradecemos que colaborem connosco preenchimento um questionário de grau de satisfação. No final de cada ano, a equipa técnica fará a avaliação dos colaboradores.

- Regras Gerais do Cliente:

❖ Alimentação:

A dieta fornecida pela Estrutura Residencial é completa e equilibrada, existe uma refeição dita normal e outra de dieta, tendo em conta as necessidades dos clientes.

As principais refeições são tomadas no refeitório nos seguintes horários:

Pequeno-Almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
9 horas	12 horas	15 horas	18 horas	21 horas

❖ Visitas:

As visitas são essenciais para a integração e para o bem-estar do cliente, no entanto para o bom e regular funcionamento da instituição, as visitas têm horários definidos. Podem ser feitas diariamente no período compreendido entre as 15h30 e as 17h45 horas.

Os clientes devem receber os seus familiares e amigos, preferencialmente, na sala de estar de cada piso. Podem igualmente receber os visitantes nas zonas comuns da Instituição, tais como: jardim e bar.

Os clientes têm o direito de recusar a presença de visitas.

❖ Saída ao Exterior:

O cliente integrado na Instituição poderá sempre que desejar e caso tenha condições físicas e psíquicas, deslocar-se ao exterior. Obrigatoriamente deverá avisar as funcionárias de serviço, no seu piso, o período da sua ausência.

Os colaboradores não podem acompanhar os clientes nos seus passeios ao exterior, estes apenas podem ser acompanhados por familiares, amigos ou voluntários. Somente em casos excepcionais ou nas atividades



promovidas pela própria Instituição é que os colaboradores podem acompanhar os clientes nas suas deslocações.

❖ Condições Médicas:

Todas as consultas ou exames, no exterior devem ser comunicadas, atempadamente, ao responsável de piso para uma melhor gestão e organização do serviço. Sempre que necessário, o acompanhamento dos clientes ao hospital e a consultas médicas, é da responsabilidade dos seus familiares. Após a consulta, qualquer alteração da medicação deverá ser comunicada no piso onde se encontra o cliente.

❖ Medicação:

A compra da medicação é da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares. O cliente poderá adquiri-la pelos seus próprios meios, ou caso não tenha possibilidades de o fazer, a Instituição poderá prestar-lhe esse serviço. A instituição fica responsável pela correta administração da medicação.

- Serviços Disponíveis:

❖ Serviço Social

Realiza o diagnóstico social dos clientes interessados nas Respostas Sociais da Instituição, procedendo à sua inscrição e admissão, mantendo uma relação de proximidade com o cliente e a sua família.

❖ Serviço Psicologia:

Acompanha o processo de integração dos clientes nos serviços, realiza a avaliação psicológica dos clientes, verificando a necessidade de acompanhamento psicológico ou a necessidade de encaminhamento para outros serviços.

❖ Serviço Médico:

Este serviço é prestado por dois Médicos, através do encaminhamento feito pelo serviço de Enfermagem.

Realiza-se às terças-feiras, das 10h às 12h30, e às quintas e sextas-feiras, das 17h às 19h.

❖ Serviço de Enfermagem:

O serviço de Enfermagem é prestado aos clientes, diariamente e compreende: acompanhamento de medicação, pensos, higiene e tarefas rotineiras de enfermagem.

❖ Serviço Administrativo/Secretaria:

Este serviço tem como objetivo garantir o funcionamento correto no atendimento e informação, contabilidade, entrega de receitas, pagamentos de despesas e tratamento documental do expediente.

Funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

❖ Serviço de Animação:

A Instituição tem planeado um conjunto de atividades diárias de ocupação, de entre as quais se destacam as que visam contribuir ativamente para a ocupação dos tempos livres e para a manutenção de uma vida ativa, tendo em conta a preservação e melhoria do estado físico e psíquico dos clientes.

A pintura, a ginástica, os passeios mensais, os *ateliers* temáticos, os bailes, os trabalhos manuais, as danças e os jogos tradicionais, são algumas das atividades que são realizadas sob a orientação da Educadora Social da Instituição.

A participação nestas atividades é voluntária, estando assim na dependência da vontade do cliente.

❖ Serviço Religioso:

A Celebração da Eucaristia é feita todas as quartas-feiras, às 10h30m, na Capela da Instituição.

Os clientes têm o direito de professar qualquer religião, no entanto não é permitido na Estrutura Residencial outras confissões religiosas que não seja a Religião Católica.

❖ Serviço de Higiene Pessoal:

A higiene pessoal é efetuada diariamente, com o apoio das Ajudantes do lar, mediante as necessidades de cada cliente.

❖ Serviço de Higiene Habitacional:

O serviço de Limpeza é realizado em todas as zonas que compõem a Estrutura Residencial.

❖ Serviço de Lavandaria/Rouparia:

A Estrutura Residencial efetua o tratamento da roupa de cada cliente. Esta deverá estar convenientemente identificada para prevenir possíveis extravios ou trocas.

As funcionárias de cada piso são responsáveis pelo levantamento do vestuário e entrega do mesmo junto dos respetivos clientes.

A lavandaria funciona todos os dias úteis, das 8h às 13h e das 14h às 17h.

❖ Serviço de Cabeleireiro/Barbeiro:

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé disponibiliza serviços de cabeleireiro e de barbeiro a pedido e consoante as necessidades dos clientes. Para usufruir destes serviços, deve informar-se junto da responsável de piso.



#### 4.2. Processos:

#### Descrição de competências profissionais:

Os recursos humanos são um elemento fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização, por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados. Assim sendo, a Santa Casa da Misericórdia de Loulé possui uma equipa pluridisciplinar, que tem um conjunto de competências atribuídas, com base no seu perfil profissional.

#### Diretora Técnica

- ❖ Coordenar e dirigir os serviços, assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação das atividades;
- ❖ Assegurar a coordenação da equipa, definindo as respetivas funções e responsabilidades;
- ❖ Promover a melhoria dos serviços de acordo com as necessidades;
- ❖ Participar na Avaliação de Desempenho dos colaboradores;
- ❖ Participar na elaboração do Plano de Formação para os funcionários;
- ❖ Responder perante a Mesa Administrativa, no âmbito das suas funções.

#### Assistente Social

- ❖ Realizar a avaliação diagnóstica dos clientes e propor a sua admissão;
- ❖ Efetuar a admissão dos clientes, procedendo à abertura do Processo Individual do cliente;
- ❖ Organizar e manter atualizado os processos dos clientes;
- ❖ Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- ❖ Participar nas reuniões da equipa técnica;
- ❖ Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

#### Médicos

- ❖ Proceder ao exame clínico dos clientes;
- ❖ Zelar pela saúde dos clientes, tomando as atitudes terapêuticas que achar necessárias e fazer o respetivo encaminhamento;
- ❖ Prescrever a medicação necessária ao tratamento do cliente;
- ❖ Elaborar relatórios clínicos dos clientes;
- ❖ Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

#### Enfermeiros

- ❖ Realizar a avaliação clínica dos clientes admitidos e respetivo relatório de enfermagem;
- ❖ Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- ❖ Registar e comunicar à equipa médica todas as eventuais alterações de comportamento ou alteração do estado de saúde dos clientes;
- ❖ Colaborar com a equipa médica na manutenção do estado de saúde dos clientes;
- ❖ Acompanhar o médico nas visitas e consultas;



- ❖ Organizar e atualizar o processo clínico do cliente;
- ❖ Executar todos os atos de enfermagem prescritos;
- ❖ Garantir a toma da medicação e a distribuição correta das dietas;
- ❖ Atualizar a farmácia de pequenos socorros e zelar pelo *stock* de material médico e de enfermagem de consumo corrente, nomeadamente zelando pela sua limpeza, eventual esterilização, conservação e arrumação;
- ❖ Promover a formação contínua dos auxiliares;
- ❖ Orientar as ajudantes do lar no trabalho de apoio aos clientes;
- ❖ Elaborar continuamente uma educação para a saúde dos clientes;
- ❖ Participar nas reuniões da equipa técnica;
- ❖ Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.



#### Educadora Social

- ❖ Desenvolver o Plano Anual de Atividades da Instituição;
- ❖ Desenvolver Planos Individuais de Animação Sociocultural para os clientes;
- ❖ Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- ❖ Coordenar e dinamizar as atividades psicossociais desenvolvidas pela Instituição;
- ❖ Desenvolver trabalhos na área da imagem e comunicação com o exterior;
- ❖ Participar nas reuniões da equipa técnica;
- ❖ Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

#### Psicóloga

- ❖ Acompanhar o processo de integração do cliente, de acordo com o Plano de Acolhimento do cliente;
- ❖ Elaborar relatórios de Avaliação Psicológica;
- ❖ Participar na definição do Plano Individual de Intervenção do cliente;
- ❖ Prestar apoio psicológico aos clientes;
- ❖ Proceder à abertura do processo clínico do cliente, em caso de consultas de psicologia;
- ❖ Encaminhar os clientes mediante as suas necessidades;
- ❖ Planear e organizar atividades de acordo com as necessidades diagnosticadas, juntamente com a equipa técnica;
- ❖ Participar nas reuniões da equipa técnica;
- ❖ Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

#### Administrativos/ Tesouraria

- ❖ Executar as funções de expediente e arquivo;
- ❖ Organizar os documentos contabilísticos da Instituição;
- ❖ Gerir e controlar o ponto do pessoal;
- ❖ Processar as renumerações;
- ❖ Organizar e manter atualizado o processo individual de cada colaborador;

- ❖ Responder perante a Mesa Administrativa, no âmbito das suas funções.

#### Rececionistas

- ❖ Prestar informações ao público e aos clientes;
- ❖ Proceder ao correto encaminhamento dos visitantes/ vendedores/ fornecedores ou clientes;
- ❖ Realizar e encaminhar chamadas telefónicas;
- ❖ Controlar a entrada e saída de colaboradores, clientes, visitantes e equipamentos;
- ❖ Guardar e controlar as chaves do edifício;
- ❖ Abrir e fechar as portas do edifício.

#### Responsável de Economato

- ❖ Comprar o material requisitado e previamente autorizado pela Mesa Administrativa;
- ❖ Fazer o inventário Anual;

#### Técnico de Manutenção

- ❖ Prestar assistência técnica nas áreas de: canalização; eletricidade e equipamentos diversos;
- ❖ Zelar pela manutenção da frota automóvel;
- ❖ Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos;
- ❖ Orientar os colaboradores sobre a utilização adequada dos equipamentos;
- ❖ Encaminhar equipamentos ou partes destes para empresas especializadas, quando necessário;
- ❖ Providenciar os materiais necessários para a execução de serviços de manutenções, reparos, substituições e ajustes em geral.



#### Responsável de Grupo

- ❖ Coordenar e distribuir o pessoal de acordo com as necessidades dos serviços;
- ❖ Verificar e avaliar o desempenho das tarefas atribuídas;
- ❖ Promover reuniões de trabalho, de forma a fomentar a comunicação e motivar o grupo de trabalho;
- ❖ Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- ❖ Requirir produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços;
- ❖ Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos;
- ❖ Manter atualizado o inventário do respetivo sector;
- ❖ Zelar pela boa relação entre Colaboradores, clientes e familiares;
- ❖ Responder perante a Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

#### Ajudantes de Lar

- ❖ Prestar cuidados de higiene pessoal e conforto;
- ❖ Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas;



- ❖ Servir as refeições;
- ❖ Assistir as refeições quando a situação de dependência dos clientes o exigir;
- ❖ Proceder à limpeza das instalações;
- ❖ Vigiar os clientes;
- ❖ Acompanhar clientes ao exterior, sempre que devidamente autorizado pela Diretora Técnica;
- ❖ Orientar e disponibilizar aos clientes os serviços da Instituição;
- ❖ Transmitir à Responsável todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos clientes;
- ❖ Preencher o relatório de ocorrências no final do turno;
- ❖ Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

#### Ajudantes de Apoio Domiciliário

- ❖ Efetuar deslocações aos domicílios dos clientes;
- ❖ Prestar os cuidados de higiene pessoal e conforto;
- ❖ Proceder à higiene na habitação;
- ❖ Transportar e distribuir as refeições no domicílio dos clientes;
- ❖ Recolher roupa suja e distribuir roupa lavada no domicílio do cliente;
- ❖ Conduzir as viaturas da instituição;
- ❖ Informar e disponibilizar aos clientes os serviços da Instituição;
- ❖ Transmitir à Responsável todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos clientes;
- ❖ Preencher o relatório de ocorrências no final do turno;
- ❖ Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

#### Ajudantes de Centro de Dia

- ❖ Proceder ao acompanhamento do cliente no centro de dia;
- ❖ Prestar cuidados de higiene pessoal e conforto;
- ❖ Apoiar nas refeições;
- ❖ Apoiar na dinamização de atividades recreativas;
- ❖ Acompanhar clientes ao exterior, sempre que devidamente autorizado pela Diretora Técnica;
- ❖ Informar e disponibilizar aos clientes os serviços da Instituição;
- ❖ Transmitir à Responsável todas as queixas, reclamações, observações ou preocupações dos clientes;
- ❖ Preencher o relatório de ocorrências no final do turno;
- ❖ Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

#### Auxiliares de Serviços Gerais

- ❖ Proceder à limpeza das instalações;
- ❖ Apoiar as ajudantes de lar nos cuidados de higiene pessoal e conforto;
- ❖ Servir refeições;
- ❖ Apoiar na recolha de roupa suja, identificar e encaminhar para a lavandaria;



- ❖ Responder perante a Responsável de Grupo, no âmbito das suas funções.

#### Cozinheiro

- ❖ Organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos de cozinha;
- ❖ Apoiar na elaboração das ementas;
- ❖ Requisitar ao economato os géneros necessários à confeção das refeições;
- ❖ Receber, confirmar e avaliar os víveres e outros produtos necessários à confeção das refeições;
- ❖ Conservar os alimentos entregues na cozinha;
- ❖ Temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
- ❖ Servir as refeições, tendo em atenção a apresentação da mesma
- ❖ Manter em dia o inventário de todo o material de cozinha.



#### Ajudantes de Cozinha

- ❖ Auxiliar o cozinheiro na execução das suas tarefas;
- ❖ Preparar os alimentos destinados às refeições;
- ❖ Executar a limpeza dos utensílios de cozinha;
- ❖ Executar os trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha.

#### Operadores de Lavandaria/ Rouparia

- ❖ Proceder à identificação da roupa de cada cliente;
- ❖ Cumprir o circuito limpo/sujo; (recolher roupas sujas, identificar, lavar a roupa, secar e passar a ferro, distribuir roupas limpas);

#### Costureira

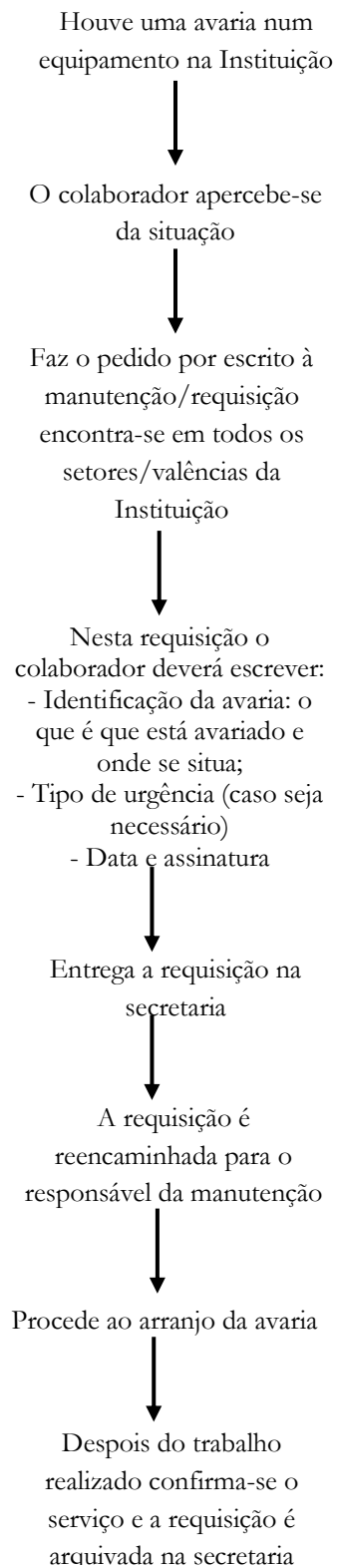
- ❖ Realizar serviços diversos de costura, utilizando máquinas e materiais apropriados;
- ❖ Realizar consertos, ajustes e reparos em geral de roupas e demais peças;
- ❖ Receber e conferir tecidos e aviamentos adquiridos;
- ❖ Orientar e disponibilizar aos clientes o serviço de banco de roupas.

#### Voluntários

- ❖ Participar e colaborar nas rotinas diárias desenvolvidas na Santa Casa da Misericórdia de Loulé;
- ❖ Promover e colaborar em atividades recreativas com os clientes;
- ❖ Acompanhar os clientes a saídas ao exterior.

4.3. Fluxogramas dos procedimentos a nível da:

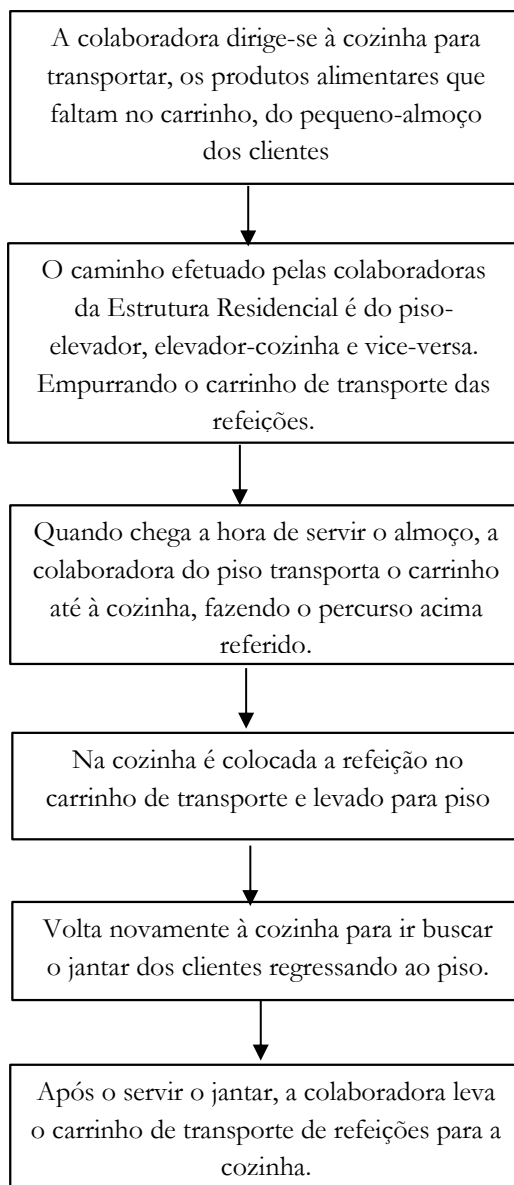
❖ Manutenção:



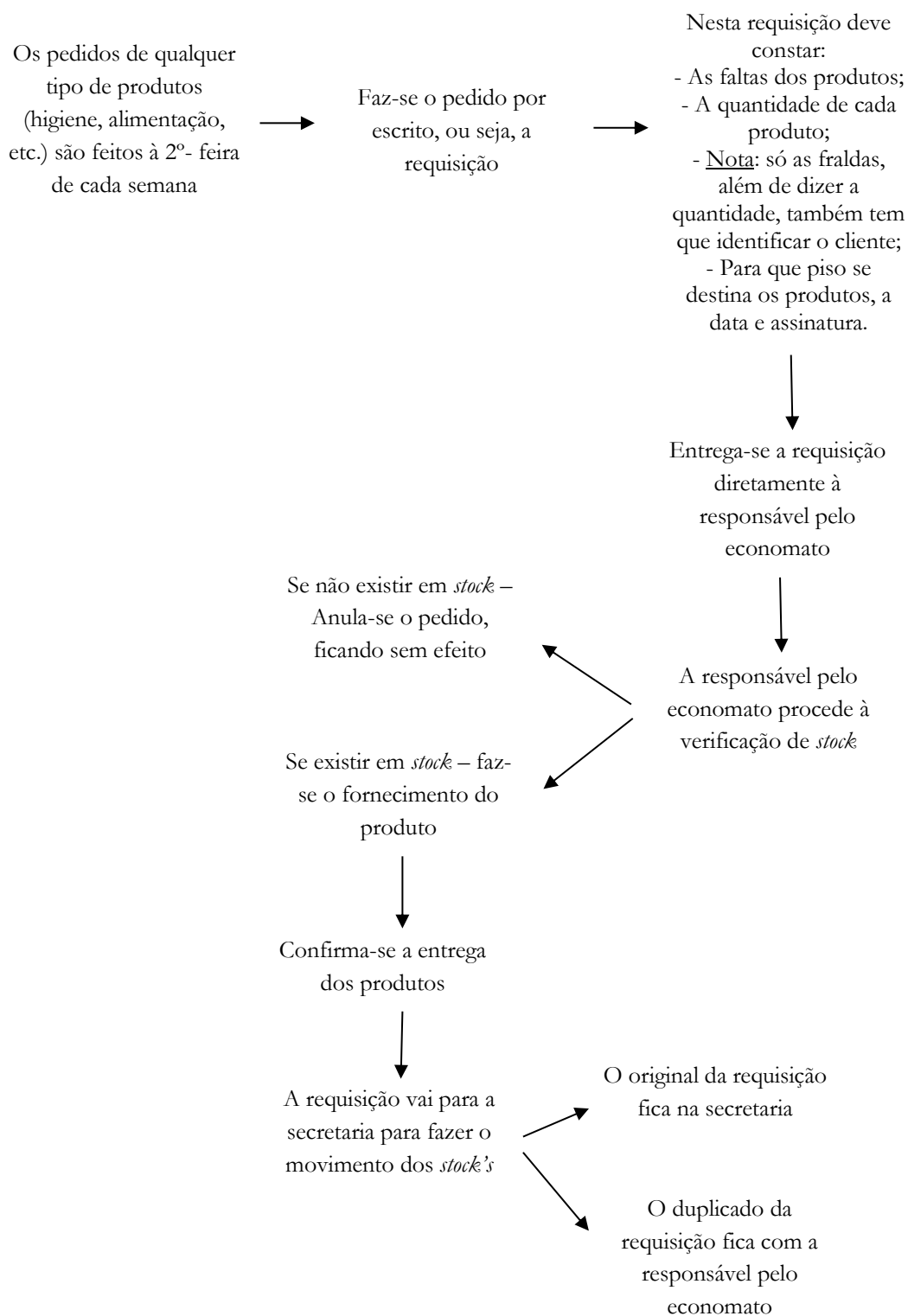
## ❖ Lavandaria:

Regras de procedimento	Procedimento das Respostas Sociais			
	Apoio Domiciliário (AD)	Estrutura Residencial - Lar	Centro de Dia (CD)	
<p>No documento de Requisição ou registo de roupa tem que constar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrição do vestuário;</li> <li>- Quantidade de vestuário;</li> <li>- Datas de entrega e de devolução;</li> <li>- Datas das 2 confirmações;</li> <li>- Assinaturas.</li> </ul> <p>A lavandaria tem dias específicos para distribuir a roupa limpa. Depende da Resposta Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CD e AD: entrega-se a roupa de 2ª-feira a sábado e vai depender do dia que corresponda ao número de cliente.</li> <li>- Lar: 2ªfeira – 5º piso; 3ªfeira – 6º piso; 4ªfeira – 2º e 3ºpisos; 5ªfeira-1º piso.</li> </ul> <p>Os códigos para marcar a roupa são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CD: CD+Nº do cliente e é escrito a preto;</li> <li>- AD: é só o nº de cliente escrito a preto;</li> <li>- Lar: Nº do quarto + inicial da letra do nome do cliente e consoante a cor que corresponda ao piso:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Castanho- 6ºpiso;</li> <li>vermelho- 5º piso;</li> <li>amarelo-4º Piso;</li> <li>verde-3º piso;</li> <li>preto e branco- 2º piso e azul o 1º piso.</li> </ul>	<p>Nota:</p> <p>Nesta Resposta Social existem dias específicos para o tratamento de roupa</p> <p>1º Passo:</p> <p>As colegas do CD conferem a roupa antes de a levar para a lavandaria, utilizando a requisição do registo da roupa</p>	<p>Nota:</p> <p>Esta Resposta Social tem todos os dias roupa para levar para a</p> <p>1º Passo:</p> <p>As colegas do lar conferem a roupa suja antes de a levar para a lavandaria, utilizando a requisição do registo da roupa</p>	<p>Nota:</p> <p>Nesta Resposta Social existem dias específicos para o tratamento de roupa</p> <p>1º Passo:</p> <p>As colegas do CD dão banho aos clientes e aproveitam para trocar de roupa. Conferem a roupa suja com a requisição e vão leva-la à lavandaria.</p>	
		↓	↓	↓
		2º Passo:		
		Transportam, a roupa suja para a lavandaria, utilizando o elevador grande.		
		3º Passo:		
		<p>A receção da roupa suja na lavandaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- É novamente conferida a roupa com a requisição utilizando o registo de roupa por cliente.</li> <li>- Verifica-se a existência de buracos na roupa e faz-se a marcação da</li> </ul>		
		4º Passo:		
		<p>As colegas da lavandaria separam a roupa suja em lotes pelos diversos programas que se adequam às várias texturas das roupas.</p>		
	5º Passo:			
	<p>Processa-se à lavagem da roupa suja, passa-se a ferro e por fim dobra-se a roupa e é colocada no local indicado.</p>			
	6º Passo:			
	<p>Processa-se à receção e inspeção da roupa pronta, reagrupando-a em lotes.</p>			
	7º Passo:			
	<p>A distribuição da roupa limpa vai coincidir com o dia que corresponde com a Resposta Social</p>			
	8º Passo:			
	<p>As colegas que recebem a roupa limpa fazem a confirmação da roupa recebida com o auxílio da</p>			

❖ Procedimento do transporte das refeições para os pisos:



❖ Economato:



## ❖ Placares de cortiça (informação)

Identificação dos <i>hall</i> 's	Identificação dos documentos expostos
<i>Hall</i> da entrada	Regulamentos Internos das Respostas Sociais Contrato de alojamento e prestação de serviços da Estrutura Residencial Contrato de prestação de serviços das seguintes Respostas Sociais: Centro de Dia; Apoio Domiciliário e Serviço de Apoio Domiciliário Plano Anual de Animação Horários de atendimento das Respostas Sociais; Diretora Técnica e Secretaria Geral Comparticipação dos clientes nas Respostas Sociais Ementa semanal (almoço e jantar) Livro de reclamações Certificado Ambiente – Protegendo Pessoas, Reduzindo riscos
<i>Hall</i> em frente ao centro de dia	Dedicado a informações temáticas
<i>Hall</i> à frente ao bar	Placar dos Aniversários dos Clientes da Instituição
<i>Hall</i> do Centro de Dia	Calendarização das reuniões de trabalho de 2014 Definição de objetivos/Pontos de melhoria Avaliação Mensal dos resultados Organização do arquivo Horários, Escalas de serviços do Apoio Domiciliário e Serviço de Apoio Domiciliário Outras Informações
<i>Hall</i> da secretaria	Mapas de Escala de Serviço de todos os colaboradores da Instituição Mapas de Férias de todos os colaboradores da Instituição
<i>Hall</i> em frente à sala de reuniões	Quadro de pessoal de todos os serviços da Instituição Decreto de lei nº98/2009 Documento sobre a Igualdade e não Discriminação Quadro de pessoal em exercício Plano Anual da Formação Organograma
Cozinha	Ementa semanal (almoço e jantar) Plano e Escala de limpeza Informação sobre os clientes do Centro de Dia Calendarização do Centro de Dia dos resultados de trabalho Avaliação mensal de resultados Escalas de Serviço do Centro de Dia Atividades de Animação Informação sobre saúde
<i>Hall</i> da entrada dos Pisos	Regulamento do Estrutura Residencial – Lar Higiene das mãos Horários de visita Escala de Serviço (semanal) das enfermeiras e das colaboradoras do piso Ementa semanal (almoço e jantar) Mapa de Férias Quadro de pessoal (identifica os colaboradores que trabalham nesse piso, a responsável pelo piso e a vigilante).

## 5. Relações de trabalho:

### 5.1. Direitos dos colaboradores:

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé garante a todos os colaboradores os direitos que lhes são legalmente devidos pela legislação em vigor.

- ❖ Todos os colaboradores da SCML têm o direito a ter boas condições de trabalho;
- ❖ Todos os colaboradores da SCML têm o direito ao bom nome, ao respeito pelos colegas, pelos clientes e por toda a hierarquia responsável pela Instituição;
- ❖ Todos os colaboradores da SCML têm direito a colaborar e a fazer sugestões orientadas para um melhor funcionamento do local de trabalho;
- ❖ A SCML tem um serviço de voluntariado que colabora com a Instituição procurando assegurar maior qualidade de vida aos idosos. A sua prestação é em tempo parcial, consoante as disponibilidades determinadas individualmente, mediante compromisso assumido perante a SCML.



### 5.2. Dever dos colaboradores:

A conduta dos colaboradores da SCML rege-se pelos deveres legalmente definidos pela legislação em vigor, a salientar: Assiduidade/Pontualidade; Zelo e Sigilo Profissional.

- ❖ Todos os colaboradores da SCML (incluindo voluntários) defendem e promovem o desenvolvimento dos direitos fundamentais, a dignidade e o valor de todos os clientes. Devem por isso respeitar o direito dos indivíduos à privacidade e à confidencialidade;
- ❖ Os colaboradores (incluindo voluntários) devem respeitar a diversidade individual e cultural dos utentes, nomeadamente as diferenças ao nível da nacionalidade, etnia, género, orientação sexual, idade, religião, ideologia, linguagem e estatuto socioeconómico.
- ❖ Os colaboradores (incluindo voluntários) devem respeitar e promover a autonomia e o direito à autodeterminação dos idosos, assegurando o respeito pela liberdade de escolha dos clientes, tendo em conta que a autodeterminação pode ser limitada pela idade, capacidades cognitivas, saúde mental, condicionamentos legais ou por uma terceira parte relevante;
- ❖ Os colaboradores (incluindo voluntários) devem empenhar-se em assegurar e manter elevados níveis de competência na sua prática profissional, reconhecendo os limites das suas competências e conhecimentos, proporcionando apenas os serviços e técnicas para os quais estão qualificados;
- ❖ Os colaboradores (incluindo voluntários) devem reger-se por princípios de honestidade e verdade, expressando as suas opiniões de forma fundamentada;
- ❖ Os colaboradores (incluindo voluntários) não podem utilizar as suas relações profissionais com os clientes com o objetivo de promover os seus interesses pessoais ou de terceiros;



- ❖ Os colaboradores (incluindo voluntários) devem utilizar e conservar corretamente todo o equipamento, bem como todas as viaturas ao serviço da Instituição.

Nenhum colaborador poderá iniciar funções sem o pleno consentimento, informado e esclarecido dos direitos e deveres, cujo incumprimento particularmente nas relações com os clientes, pode ser considerado como motivo justificado de inadequação ao posto de trabalho. Todos os colaboradores devem, por isso, assinar o compromisso de Ética.

### 5.3. Direitos da SCML:

- ❖ Ver a sua autoridade reconhecida pelos colaboradores, merecendo ser tratada com lealdade e urbanidade.
- ❖ Ver os seus colaboradores cumprirem o horário de trabalho acordado e obedecerem às suas ordens em tudo no que diz respeito à execução das tarefas.
- ❖ Sensibilizar os colaboradores de não divulgação de informações internas relacionadas com a entidade empregadora ou de negociarem por conta própria ou alheia em concorrência para com esta.
- ❖ Manter os seus bens em bom estado e sentir que os colaboradores se empenham na produtividade da empresa, cumprindo todas as obrigações do contrato de trabalho e seguindo as normas pelas quais a organização se rege.

### 5.4. Deveres da SCML:

- ❖ Cumprir o disposto no presente contrato e na legislação de trabalho aplicável;
- ❖ Respeitar e tratar com urbanidade e integridade o colaborador;
- ❖ Pagar pontualmente a retribuição;
- ❖ Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico, como moral;
- ❖ Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador, nomeadamente, proporcionando-lhe formação profissional;
- ❖ Respeitar a autonomia técnica do colaborador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- ❖ Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores, bem como facilitar o exercício, nos termos legais, de atividade sindical na instituição;
- ❖ Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da saúde e a segurança do colaborador. Devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais, transferindo a respetiva responsabilidade para uma seguradora;
- ❖ Adotar, no que refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram para a instituição da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- ❖ Fornecer ao colaborador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente de trabalho, doença e proporcionar aos trabalhadores as condições necessárias à realização do exame médico anual;
- ❖ Passar certificados de trabalho, conforme a lei em vigor.



5.5. Direitos dos Clientes:

- ❖ Usufruir das ajudas adequadas à sua situação de acordo com o estabelecido entre cada pessoa ou família e a S.C.M.L.;
- ❖ Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- ❖ Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
- ❖ Participar, tanto quanto possível, na execução das atividades proporcionadas pela Instituição;
- ❖ A reclamar junto da Instituição, sempre que se justifique, utilizando para isso os meios disponíveis para o efeito.

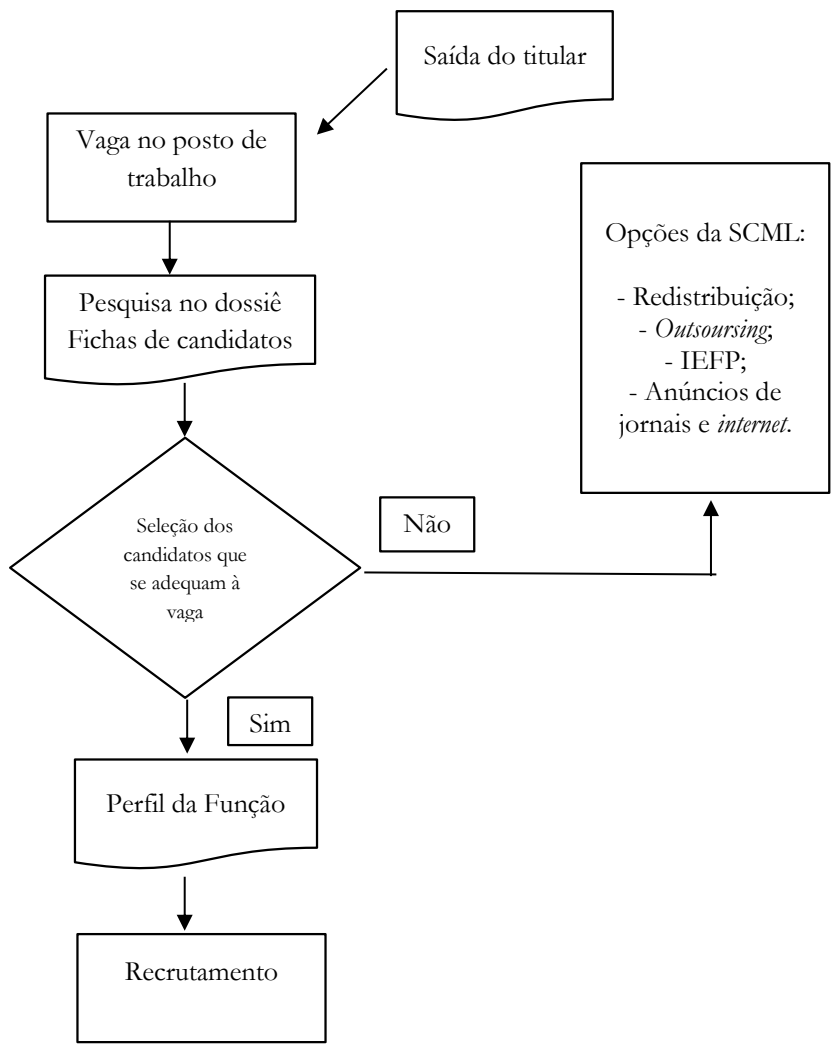


5.6. Deveres dos Clientes:

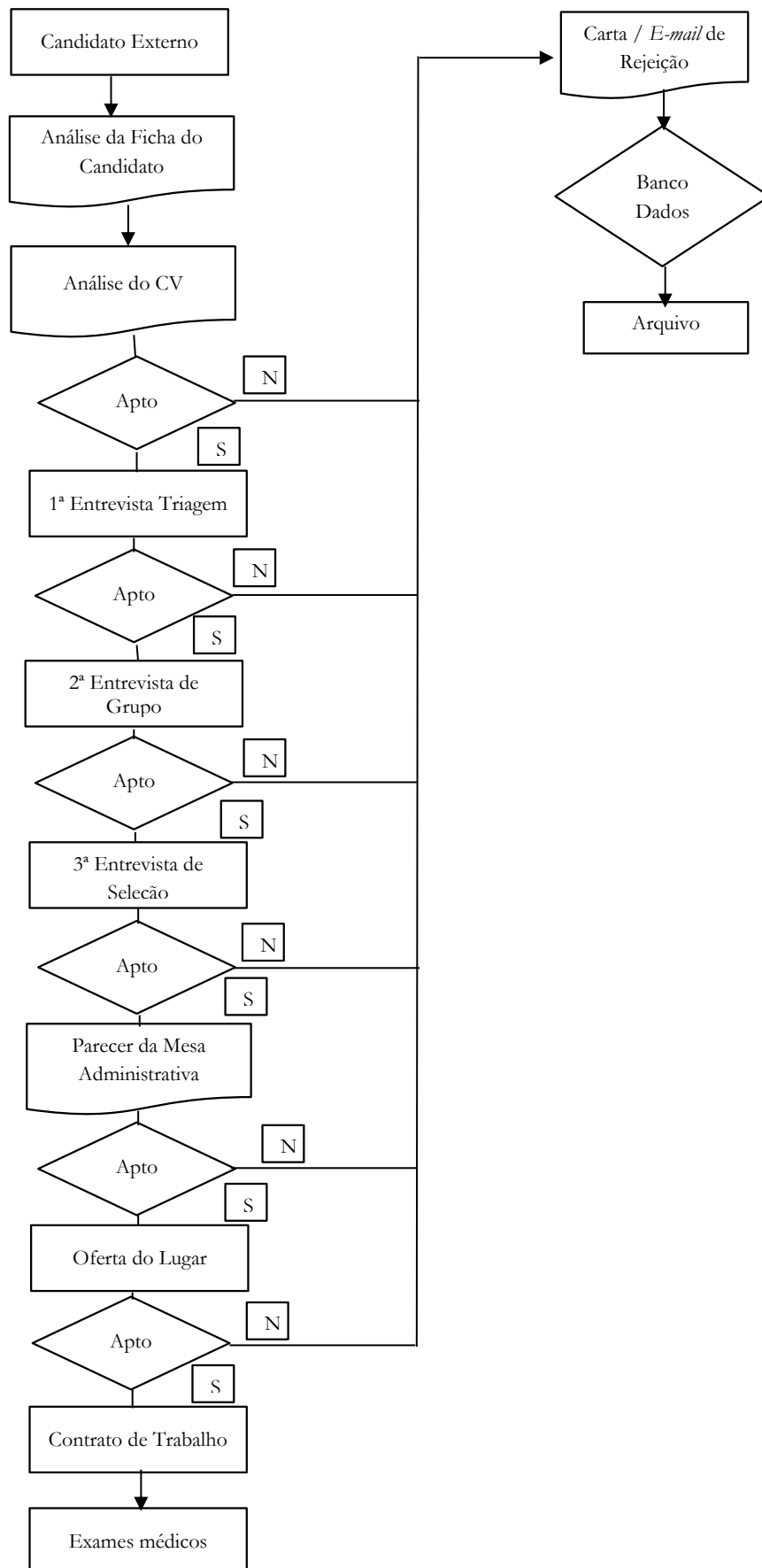
- ❖ Respeitar e colaborar com a equipa da Instituição;
- ❖ Contribuir para o bem-estar de todos os clientes, respeitando os outros na sua maneira de ser;
- ❖ Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos;
- ❖ Cumprir todas as obrigações decorrentes do compromisso assumido com a Instituição, de acordo com o regulamento interno, políticas e decisões da Mesa Administrativa.

5.7. Processo de Admissão:

1ª Parte do Processo de Admissão – Necessidade de Recrutamento de Pessoal:




2ª Parte do Processo de Admissão – Seleção de Pessoal:



## 3ª Parte do Processo de Admissão – Socialização do novo elemento:

Procedimentos	Instituição – Novo Elemento	Novo Elemento - Instituição
Pré-encontro	Entrega do material necessário para o desempenho das tarefas: - Bata; - Material de escritório.	Entrega de Documentos de identificação pessoal
	Apresentação do Manual de Acolhimento do Colaborador	Direitos e deveres do colaborador
		Direitos e deveres do Cliente
		Direitos e deveres da SCML
		Assiduidade e Pontualidade
	Identificação, explicação e sublinhar comportamentos esperados pela Instituição	Breve historial da SCML
		Missão, Visão e Valores
		Normas e Procedimentos
		Regras de conduta laboral
	Visita pela Instituição	Comportamentos éticos e deontológicos
Esclarecimento de dúvidas		
Mostrar todas as valências, setores e serviços		
Apresentar o novo elemento aos colegas		
Colocar os dados do novo colaborador no programa de assiduidade	Apresentar o novo elemento ao seu responsável	
	Apresentar o novo elemento à sua equipa	
	O técnico responsável deverá comunicar ao novo elemento o seu número de colaborador.	
Ingresso	O novo elemento terá 15 dias de adaptação e deverá	Explica-se ao novo elemento o procedimento do equipamento de assiduidade, fazendo a recolha dos dados biométricos. (impressão digital)
		No caso de este não conseguir marcar, pedir ao colega da receção para que este o registre manualmente.
		Perceber o funcionamento das tarefas
		Conhecer os lugares de arrumação do equipamento
	Processo de orientação	Tirar dúvidas com o responsável pelo seu serviço
Conhecer e adaptar-se às rotinas dos clientes		
Ajustamento	Adaptar-se à rotina do seu horário.	
	Caso o novo elemento tenha alguma dúvida deve colocar primeiramente, à colega de equipa, à responsável e depois à diretora técnica da SCML.	
	Reposicionamento de expetativas	Existe uma reunião para saber como o colaborador se sente, após ter tido um primeiro contato com a função.
Interiorização de comportamentos	Perceber as dificuldades e ajudar o colaborador a ultrapassar obstáculos.	
	Formação básica de iniciação, onde as enfermeiras dão alguns conselhos sobre cuidados de prevenção, do cuidado do próprio colaborador para com o cliente e material utilizado em limpezas e com os clientes. É-lhes fornecido informações úteis para a eficácia e eficiência da qualidade do seu desempenho.	
Integração	1ª Fase – Formação Inicial	Esta formação tem o principal objetivo informar o colaborador dos procedimentos logísticos, administrativos e de manutenção, como por exemplo: justificação de faltas, alteração de horários, troca de folgas, saídas em serviços, etc.
		Se adaptou à função, ao colega com quem trabalha em equipa e às colegas do serviço
	2ª Fase – Adaptação a Instituição	Se adaptou as rotinas dos clientes, se entra em conflito com algum cliente e porquê.
		Se adaptou às normas e procedimentos institucionais
		Se consegue adaptar a vida profissional com a vida familiar.

Compromisso  Produtividade	3ª Fase - Compromisso entre as partes com o objetivo de garantir um desempenho produtivo	O colaborador, nesta fase, deve demonstrar o seu compromisso perante a entidade empregadora. Neste sentido este deverá cumprir as suas tarefas de forma eficaz, utilizando as suas características pessoais em conformidade com a sua experiência profissional, regendo-se pelos procedimentos e normas da SCML e revelando empenho, capacidade de adaptação, satisfação e produtividade no decorrer do seu desempenho.
---	--	---

#### 5.8. Horários de trabalho:

Receção: 7h30 às 24h

Secretaria: 9h às 17h30

Psicóloga: 9h às 17h

Educador Social: 9h às 17h

Técnico de Manutenção: 8h30 às 17h30

Responsável de piso: 7h30 às 15h54

Centro de Dia: 8h30 às 18h

Lavandaria: 8h às 17h

Médico: 3ª e 5ª feira

Enfermeiras: 9h às 17h ou 11h às 19h

Refeitório do Pessoal SCML:

Almoço: 12h às 14h

Jantar: 19h às 20h

Nota: Para falar com o Sr. Provedor deverá marcar hora na receção.

#### 5.9. Férias:

O colaborador tem direito a um período de férias remuneradas em cada ano civil. As férias serão gozadas em dois períodos de 11 dias a acordar.

O direito a férias adquire-se com a celebração do contrato de trabalho e vence-se no dia 1 de Janeiro de cada ano civil, salvo o disposto no número seguinte:

- ❖ No ano da contratação o trabalhador tem direito, após seis meses completos de execução do contrato, a gozar dois dias úteis de férias por cada mês de duração do contrato, até ao máximo de 20 dias úteis.
- ❖ No caso de sobrevir o termo do ano civil antes de decorrido o prazo referido no item anterior ou antes de gozado o direito a férias, pode o trabalhador usufruí-lo até 30 de Junho do ano civil subsequente.

5.10. Feriados:

1 de janeiro (4<sup>af</sup>) - Dia de Ano Novo

4 de março (3<sup>af</sup>) (facultativo) - Carnaval

18 de abril (6<sup>af</sup>) - Sexta-feira Santa

20 de abril (dom.) - Dia de Páscoa

25 de Abril (6<sup>af</sup>) - Dia da Liberdade

1 de Maio (5<sup>af</sup>) - Dia do Trabalhador

2 de junho (dom.) - Dia do Corpo de Deus - eliminado pelo Governo

10 de Junho (3<sup>af</sup>) - Dia de Portugal

15 de Agosto (6<sup>af</sup>) - Dia de Assunção de Nossa Senhora

5 de Outubro (dom.) - Implantação da República - eliminado pelo Governo

1 de Novembro (sáb.) - Dia de Todos os Santos - eliminado pelo Governo

1 de Dezembro (2<sup>af</sup>) - Dia da Restauração da Independência - eliminado pelo Governo

8 de Dezembro (2<sup>af</sup>) - Dia da Imaculada Conceição

25 de Dezembro (5<sup>af</sup>) - Dia de Natal



5.11. Faltas:

Falta é a ausência do colaborador durante o período normal de trabalho a que está obrigado.

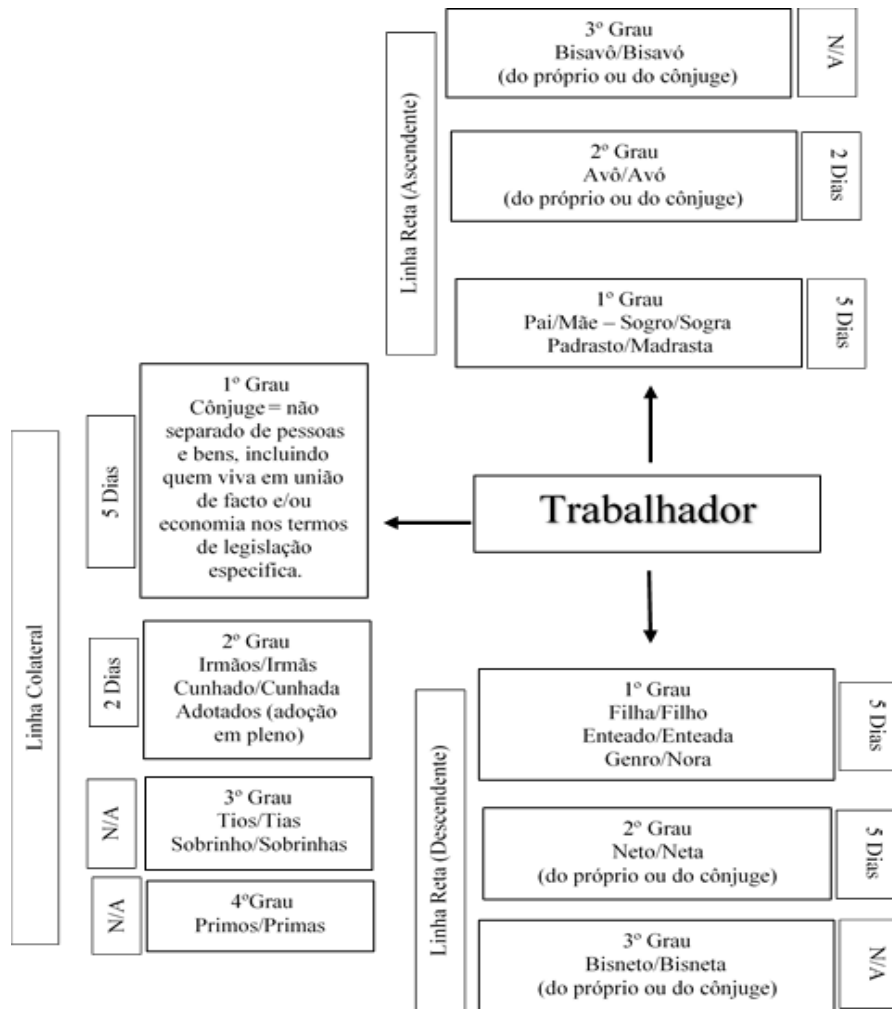
No sentido de se proceder a um adequado controlo de ausência, todas as faltas deverão ser justificadas, sendo para tal entregues ao responsável por este processo. A SCML pode exigir ao colaborador a justificação da falta, tendo este 15 dias para a apresentar.

As faltas podem ser justificadas ou injustificadas, podendo as justificadas ser com ou sem retribuição.

A) Faltas Justificadas **sem Perda de Retribuição**: São consideradas faltas justificadas:

- ❖ Por acidente ou doença;
- ❖ Casamento;
- ❖ Prescrição médica em caso de procriação medicamente assistida;
- ❖ Cumprimento de obrigações legais;
- ❖ Assistência inadiável a filhos, enteados, adotados e netos;
- ❖ Deslocação à escola tendo em vista inteirar-se da situação educativa do filho menor;
- ❖ Dádiva de sangue;
- ❖ Motivadas pela prestação de provas em estabelecimento de ensino;
- ❖ As dadas por candidatos a eleições para cargos públicos, durante o período legal da respetiva campanha eleitoral;

- ❖ As que sejam prévia ou posteriormente autorizadas pelo responsável direto;
  - ❖ As que por lei forem como tal qualificadas.
- ❖ Motivadas pelo falecimento do cônjuge, parente ou afins e ainda das pessoas que vivam em união de facto ou economia comum com o trabalhador, de acordo com o esquema



seguinte:

B) Faltas Justificadas **com Perda de Retribuição**: Implicam perda de retribuição, ainda que justificadas, as faltas:

- ❖ Dadas por motivo de doença, desde que o trabalhador beneficie de um regime de segurança social de proteção na doença;
- ❖ Dadas por motivo de acidente no trabalho, desde que o trabalhador tenha direito a qualquer subsídio ou seguro;

Se o impedimento do colaborador se prolongar para além de um mês, aplica-se o regime da suspensão do contrato de trabalho por impedimento prolongado (art.º 296º, nº 1º do novo Código do Trabalho, Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro).

- ❖ As que por lei forem qualificadas como justificadas (não previstas expressamente na alínea A) deste Manual) quando superiores a 30 dias por ano (ex.: faltas por dádiva de sangue);



- ❖ As autorizadas ou aprovadas pelo empregador;
- ❖ No caso de candidatos a cargos públicos, as faltas justificadas conferem, no máximo, direito à retribuição relativa a um terço do período de duração da campanha eleitoral.

C) Faltas Injustificadas: São consideradas injustificadas as faltas dadas por motivos não identificados anteriormente. Estas faltas implicam sempre perda de retribuição.

#### Licença Parental

Atribuído por período até 120 ou 150 dias seguidos, de acordo com a opção dos pais, sem prejuízo dos direitos da mãe. No caso de nascimento sem vida, só há lugar ao período de 120 dias.

Ao período de 120 ou 150 dias podem ser acrescidos 30 dias nas situações de:

- ❖ Partilha da licença, se cada um dos pais gozar, em exclusivo, um período de 30 dias seguidos ou dois períodos de 15 dias seguidos, após o período obrigatório da mãe (42 dias)
- ❖ Nascimento de gémeos além do primeiro, ou seja por cada gémeo nascido com vida, acresce um período de 30 dias seguidos

Se a licença parental inicial não for partilhada, e sem prejuízo dos direitos da mãe (gozo obrigatório de seis semanas), o subsídio parental inicial pode ser concedido ao pai, se este o requerer e desde que a mãe trabalhe e não tenha requerido o referido subsídio.

Caso não seja apresentada a declaração de partilha, o direito ao subsídio parental inicial é reconhecido à mãe.



#### Subsídio parental inicial exclusivo da mãe:

Atribuído à mãe por um período até 72 dias, em que:

- ❖ 30 dias, no máximo, são gozados facultativamente antes do parto
- ❖ 42 dias (6 semanas) são obrigatórios e gozados imediatamente a seguir ao parto

Estes períodos estão incluídos no período de concessão correspondente ao subsídio parental inicial.

#### Subsídio parental inicial exclusivo do pai:

Atribuído ao pai por um período de:

- ❖ 10 dias úteis obrigatórios, dos quais
- ❖ 5 dias seguidos, imediatamente depois do nascimento do filho
- ❖ 5 dias seguidos ou não, nos 30 dias seguintes ao nascimento do filho
- ❖ 10 dias úteis facultativos, seguidos ou não, desde que gozados depois do período de 10 dias obrigatórios e durante o período em que é atribuído o subsídio parental inicial da mãe.

O pai não tem direito a este período facultativo no caso de a criança nascer sem vida (nado-morto).

No caso de nascimento de gémeos cada um dos períodos de 10 dias é acrescido de 2 dias por cada criança nascida com vida, além da primeira, a gozar imediatamente a seguir a cada um daqueles períodos.

No total das remunerações, não são considerados os subsídios de férias, de Natal ou outros de natureza análoga.

Períodos de concessão	Montantes diários % da RR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 dias de licença</li> <li>• 150 dias de licença partilhada (120+30)</li> <li>• 30 dias de acréscimo por cada gêmeo além do primeiro</li> <li>• dias de licença exclusiva do pai</li> </ul>	100%
180 dias de licença partilhada (150+30)	83%
150 dias de licença	80%

Fonte: <http://www4.seg-social.pt/subsidio-parental>

**Nota:** Para mais informações ir ao *website* da segurança social – Sou cidadão – Maternidade e paternidade – clicar no subsídio parental.

#### 5.12. Retribuição:

A retribuição dos colaboradores é individualizado, orientado pela hierarquia estabelecida e está de acordo com as categorias profissionais e respetivos níveis do CCT (Contratos Coletivos de Trabalho) para IPSS's:

- ❖ Os vencimentos devem ser pagos até ao dia 31 de cada mês;
- ❖ Os subsídios de alimentação não serão pagos em numerário, uma vez que os colaboradores efetuam as refeições na Instituição, durante o horário laboral.

### 6. Benefícios Sociais:

#### 6.1. Refeitório:

Existem duas formas de receber o subsídio de alimentação, uma em dinheiro ou em género. A SCML, uma vez que tem na sua sede um refeitório, opta por dar o subsídio de alimentação em género, ou seja, se o horário do colaborador abrange o horário de almoço e/ou de jantar, o colaborador tem direito a essa refeição.

As regras mais comuns no refeitório é:

- ❖ Quando se entra no refeitório o lado direito é a área dos clientes do Centro de Dia e o lado esquerdo é dos colaboradores da SCML.
- ❖ Existe sempre a ementa/menu semanal afixado, no lado direito do refeitório.
- ❖ Sempre que o colaborador queria fazer a sua refeição deverá, caso não exista mesa com toalha colocada coloca-la, de seguida deverá dirigir-se ao móvel castanho, onde se encontram as toalhas, talheres e loiça. O colaborador deverá escolher a loiça que irá utilizar e dirigir-se à janela da cozinha para pedir a sua refeição.

- ❖ Após ter acabado a sua refeição deve dirigir-se à mesa onde fica a seguir ao armário que guardam a loiça, colocar os restos do prato usado no caixote do lixo os talheres no recipiente e ao lado o prato sujo.

#### 6.2. Subsídio de Doença:

O subsídio de doença é pago pela Segurança Social. Sempre que o colaborador ficar doente e que a baixa seja superior a 12 dias úteis.

#### 6.3. Seguro de Acidente de Trabalho:

O Acidente de Trabalho é aquele que ocorre no local, durante o tempo de trabalho e ainda aquele que se verifica no trajeto entre a residência e o local de trabalho (e vice-versa).

Em ambos os casos, o acidente deverá provocar lesão corporal, perturbação funcional ou doença, que determine a redução, total ou parcial, da capacidade de ganho ou a morte.



Quando acontece um acidente de trabalho na SCML o procedimento a ser feito é:

- ❖ O colaborador depois de ser tratado convenientemente, dirige-se à secretaria conversa com o responsável a fim de preencher o formulário para enviar ao seguro.
- ❖ O responsável pelo preenchimento do formulário deverá descrever o ocorrido, sendo assinado pelo colaborador lesado.
- ❖ Após o formulário preenchido é enviado para a empresa Zurich, onde vão continuar o processo.

#### 6.4. Higiene e Segurança no Trabalho:

Temos como objetivo atingir o mais alto nível de segurança para os nossos clientes e colaboradores, assim sendo, apostamos fortemente em medidas de prevenção. É da responsabilidade de todos comunicar ao respetivo Responsável de grupo ou à Diretora Técnica qualquer situação que possa ser causa de acidente.

Na Santa Casa da Misericórdia de Loulé os serviços de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho estão organizados conjuntamente e estão a cargo de uma empresa externa, a K Europa. Ao nível da Segurança e Higiene Alimentar, a empresa externa responsável é a A – Inovadora.

#### 6.5. Serviço de Medicina no Trabalho:

A empresa Centro K tem como principal objetivo promover o cumprimento da legislação nacional em vigor, e assim promove medidas preventivas e corretivas de forma a diminuir os custos com absentismo, acidentes de trabalho e doenças profissionais, objetivando assim um aumento de produtividade.

Na área da Medicina do Trabalho e no rigoroso cumprimento da legislação em vigor, a Centro K assegura a realização de:

- ❖ Exames de Admissão Realizados, conforme legislação em vigor, antes do início da prestação de trabalho ou nos 14 dias subsequentes à contratação;
- ❖ Exames Periódicos Realizados anualmente a todos os trabalhadores;
- ❖ Exames Ocasionais Realizados após uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente, e sempre que o médico, a empresa e/ou o trabalhador o entendam necessário.

Exames Complementares de Diagnóstico:

A bateria padrão de exames a executar é a seguinte:

- ❖ Análises ao sangue;
- ❖ Análise à urina: Urina II;
- ❖ Electrocardiograma.

Além da “bateria padrão”, o Médico do Trabalho pode solicitar outros exames, bem como pareceres médicos especializados, que lhe permitam formular uma opinião mais precisa sobre o estado de saúde do trabalhador.

#### 6.6. Formação Profissional

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé organiza anualmente um Plano de Formação, procurando contribuir para o desenvolvimento dos seus recursos humanos, tendo em conta os desafios e as exigências que são colocados à Instituição.



Este plano é elaborado tendo em conta as necessidades formativas que são percebidas após a avaliação de desempenho e mediante as sugestões dos colaboradores.

Cada novo colaborador da Instituição, no início das suas funções, participa numa formação inicial, no sentido de o/a integrar nos serviços e nas tarefas que vai desenvolver.

O colaborador deve participar nas ações de formação que lhe sejam proporcionadas, no sentido de atualizar e/ou aumentar os seus conhecimentos.

A Instituição regista todas as atividades de formação dos colaboradores num programa informático designado por Gestão dos Recursos Humanos. A cooperação dos colaboradores é fundamental para que os registos estejam atualizados, assim sendo, sempre que frequentam ações de formação externas, devem entregar junto dos Recursos Humanos da Instituição uma cópia comprovativa da conclusão do respetivo curso.

## 6.7. Órgãos Sociais:

Nome das Instituições		Forma de contar		
		Morada	Email	Telefone
<b>Bombeiros Municipais</b>	Loulé	—	—	289 400 560
	Quarteira	—	—	289 381 130
	Almancil	—	—	289 395 404
	Alte	—	—	289 478 200
	Ameixial	—	—	289 847 169
	Benafim	—	—	289 472 402
<b>Junta de Freguesia</b>	Boliqueime	—	—	289 366 295
	Quarteira	—	—	289 315 235
	Querença	—	—	289 422 712
	S. Clemente	—	—	289 463 205
	S. Sebastião	—	—	289 410 100
	Salir	—	—	289 489 119
	Tôr	—	—	289 414 908
<b>Ação Social – IPSS</b>	Associação Humanitária de Doentes de Parkinson e Alzheimer	Rua da Azinheira, 8125 Quarteira	<a href="mailto:alzheimer@clix.pt">alzheimer@clix.pt</a>	289323131
	Centro Paroquial de Quarteira (Centro de Dia e Lar de 3º idade)	Rua do Cabo 8125-179 Quarteira	<a href="mailto:cpquarteira@sapo.pt">cpquarteira@sapo.pt</a>	289312223 289302925
	GAV – Gabinete de Apoio à Vítima de Loulé (APAV)	Posto da GNR, Travessa Charles Bonnett, 8100 Loulé	<a href="mailto:apav.loule@apav.pt">apav.loule@apav.pt</a>	289410490
	Núcleo de Loulé da Liga dos Combatentes	Av.ª José da Costa Mealha, n.º150 8100 – 501 Loulé	<a href="mailto:nucleo.loule@gmail.pt">nucleo.loule@gmail.pt</a>	289413726
	Santa Casa da Misericórdia de Boliqueime	Apartado 2044 8000 – 070 Boliqueime	<a href="mailto:smboliqueime@sapo.pt">smboliqueime@sapo.pt</a>	289366846

<b>Órgãos de Comunicação Social</b>	A Voz de Loulé	Rua 1º de Dezembro, Loja 26B - 8100-615 Loulé	E-mail: <a href="mailto:geral@avozdeloule.com">geral@avozdeloule.com</a>	289 463 054
			Website: <a href="http://www.avozdeloule.com">http://www.avozdeloule.com</a>	966 152 311
<b>Guarda Nacional Republicana</b>	Loulé			289 410 490
	Quarteira			289 310 420
	Almancil			289 351 530
	Vilamoura			289 381 780
	Salir			289 489 136
<b>Centro de Saúde</b>	Loulé			289 401 000
	Quarteira			289 303 160
	Almancil			289 351 1901
<b>Gabinetes/ Divisão da Câmara Municipal de Loulé</b>	Divisão de Ambiente e Equipamentos Urbanos			289 400 890
	Divisão de Proteção Civil e Vigilância	Rua Drº Frutuoso da Silva, n.º 72, 8100 Loulé	<a href="mailto:dpcv@cm-loule.pt">dpcv@cm-loule.pt</a>	289 400 827
	Divisão de Gestão Social e Saúde	Rua Nossa Senhora de Fátima Terminal Rodoviário - R/C Drt. 8100 Loulé		289 400 882
<b>Contactos Emergências</b>	Número Europeu de Emergência			112
	Intoxicação – INEM			808 250 143
	Saúde 24			808 242 424
	Linha de emergência Social			144
	Número de Alerta de Incêndio			117
	Eletricidade de			800 506 506

## 7. Informações Úteis para Colaboradores Estrangeiros

### 7.1. Regras e regulamentos para um cidadão estrangeiro a trabalhar em Portugal:

Há diversas regras para trabalhar em Portugal, de acordo com o país de origem e com as orientações legais que são alteradas com alguma frequência, portanto é aconselhável consultar a legislação (atualmente lei 23/2007 de 4 de Julho) e o *site* do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras ([www.sef.pt](http://www.sef.pt)).



Deixamos algumas orientações sobre as normas atuais:

- ❖ Para entrar em Portugal, os cidadãos estrangeiros devem ter um documento de viagem válido, exceto se vierem de países que têm convenções internacionais com Portugal, que lhes permitam entrar apenas com bilhete de identidade ou documento equivalente (nomeadamente provenientes de um estado-membro da UE, do Espaço Económico Europeu, havendo ainda outras exceções referidas na lei).
- ❖ Os cidadãos estrangeiros devem ter também um visto de entrada válido para o propósito da visita, que lhes permita apresentarem-se nos serviços fronteiriços e solicitar a entrada. Exceções: indivíduos com autorização de residência ou que possam viajar apenas com bilhete de identidade, como referido anteriormente.
- ❖ Os cidadãos provenientes de outro estado-membro da UE, que entrem no país por fronteira não sujeita a controlo, devem declarar ao SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras) a sua entrada no prazo de 3 dias úteis a contar da sua chegada. Isto não se aplica a residentes em Portugal, pessoas autorizadas a permanecer por mais de seis meses e aqueles que logo após a chegada se alojem em hotel ou estabelecimento similar.
- ❖ Qualquer cidadão estrangeiro, incluindo os provenientes de estados-membros da UE, deve ter um boletim de alojamento, destinado a permitir o controlo da entrada de cidadãos estrangeiros.
- ❖ É necessário obter um visto de residência para poder solicitar uma autorização de residência. A obtenção do visto de residência para trabalhar em Portugal depende das oportunidades de trabalho existentes, de ser um trabalhador proveniente da UE ou de outros países com os quais Portugal tenha acordos de livre circulação e também pode ser concedido a estrangeiros com morada legal em Portugal (ver o site do IEFP [www.iefp.pt](http://www.iefp.pt)).
- ❖ Se for proveniente de um país que não esteja abrangido pelas condições referidas anteriormente, é possível obter o visto de residência se:
  - » Tiver um contrato de trabalho legal ou promessa de contrato registado no Ministério do Trabalho;
  - » Tiver as qualificações necessárias e competências reconhecidas para se candidatar a oportunidades de emprego, tal como referido, e se houver uma declaração de interesse escrita pelo empregador.

Fonte: <http://www.eccertificate.eu/portugal/menu-left/trabalhar-em-portugal-breve-guia-para-estrangeiros.html>

## 7.2. IEFP - Outras Informações:

- ❖ Emprego:
  - » A Procura de Emprego;
  - » Proteção no Desemprego;
  - » Divulgue o seu curriculum Hiperligação Externa;
  - » Pesquise ofertas de emprego Hiperligação Externa;
  - » Descubra o Centro de Emprego da sua área de Residência Hiperligação Externa;
- ❖ Formação:
  - » Programa Português para Todos
  - » Consulte o Ponto Nacional de Referência para as Qualificações (PNRQ) Hiperligação Externa
- ❖ Perguntas Frequentes
  - » Apoios à Criação do Próprio Emprego/Empresa
  - » Aquisição de Publicações
  - » Candidatura a Emprego
  - » Estágios Profissionais
  - » Imigrantes
  - » Prestações de Desemprego
  - » Programas Específicos de Apoio à Inserção
  - » Regresso a Portugal

Fonte: <http://www.iefp.pt/perfil/Paginas/imigrante.aspx>

## 7.3. Contatos:

### ❖ SEF no Algarve:

- Direção Regional do Algarve:

Rua Luis de Camões, nº5

8000-388 FARO

Telefone: 289 888 300

Fax: 289 888 301

Horário: 9h00-15h00

E-Mail: [dir.algarve@sef.pt](mailto:dir.algarve@sef.pt)

- Loja do Cidadão de Faro:

Mercado Municipal

Largo Dr. Francisco Sá Carneiro

8000-151 FARO

Horário: 9h00 - 17h00 (dias úteis) Encerra aos Sábados.

### ❖ IEFP:

Site: [www.iefp.pt](http://www.iefp.pt)






Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

2013/2014



# Ética e Responsabilidade Social

---

*Nas Organizações*

Disciplina: Estágio Curricular

Estagiária: Verónica Sofia Luz Viegas N°35828

Loulé, 6 de fevereiro de 2014

## Índice

Introdução	3
1. Enquadramento Teórico	4
1.1. Ética	4
1.2. Responsabilidade Social	5
2. Ética e Responsabilidade Social do Individuo	11
2.1. Individuo e Ética	11
2.2. Direitos e Obrigações individuais	12
2.3. Egoísmo	13
3. Ética e Responsabilidade Social da Empresa	15
3.1. Ética Empresarial	15
3.1.1. Regulamentação das empresas	15
3.1.2. Código de ética empresarial	16
3.1.3. Gestão empresarial e a ética	16
3.2. Responsabilidade Social na Empresa	19
3.2.1. Normas e Certificação de Responsabilidade Social	19
3.2.2. Padrões e Certificação de Responsabilidade Social	20
Bibliografia	23

## Introdução

Constituindo parte integrante do plano curricular da disciplina Estágio Curricular na Santa Casa da Misericórdia de Loulé do Mestrado de Gestão de Recursos Humanos, da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve, o presente trabalho pretende, proporcionar referências, conhecimentos e competências, facilitando a compreensão e identificação dos fatores da disciplina nas organizações, no sentido de potenciar a sua intervenção enquanto agentes de mudança.

A necessidade de desenvolver a noção de ético e de responsabilidade social na SCML foi proposta pelo orientador, à estagiária com o principal objetivo de reciclar os seus conhecimentos e perceber as práticas atuais, uma vez que a dinâmica das organizações sofrem velozes mudanças. Assim as consequências das dinâmicas são uma grande complexidade em termos de ambiente e do baixo grau de previsibilidade nas relações intra e inter organizacionais. Neste sentido, houve a necessidade de passar informação sobre esta temática tentando fazer face a este facto tentou-se procurar e dar resposta aos colaboradores desta instituição, transferindo a seguinte mensagem

*“As organizações vêm se conscientizando de que suas atividades produtivas sofrem e geram impactos variados, sendo necessário, portanto, rever relações com os diversos atores sociais?”. (Amaral de Paula; Pinto e Martins de Paiva, s.d.)*

Estes atores sociais são a entidade empregadora, os clientes, os colaboradores, os concorrentes, os fornecedores e o meio-ambiente.

Para o presente trabalho, identificam-se como objetivos fundamentais identificar a ética e a responsabilidade social no indivíduo, enquanto trabalhador e a entidade empregadora, mencionando também, no primeiro capítulo, um breve enquadramento teórico, este é composto pelos conceitos de ética, a relação entre a ética e a moral, ética aplicada e ética nas empresas. No que respeita o indivíduo perante a ética e a responsabilidade social, segundo capítulo, é apresentado uma breve relação entre o indivíduo e a ética, os seus direitos e deveres e a relação entre o egoísmo, a empresa e o indivíduo. No último capítulo é apresentado a empresa perante a ética e a responsabilidade social, sendo exposto os princípios e objetivos da regulamentação numa empresa, o código de ética e a gestão empresarial ética. Ainda se apresenta a empresa como responsável social desenvolvendo as normas, padrões e certificação segundo a responsabilidade social.

## 1. Enquadramento Teórica

### 1.1. Ética

#### Conceito

A ética como a filosofia moral tem o objetivo de explicar o fenômeno moral, dar conta racionalmente da dimensão moral humana, sendo indiretamente normativa. A moral é um saber que oferece orientações para ações em casos concretos, enquanto a ética é normativa em sentido indireto, pois não tem uma incidência direta na vida cotidiana, quer apenas esclarecer reflexivamente o campo da moral. Para compreender o tipo de saber que constitui a ética, é importante lembrar a distinção aristotélica entre saberes *teóricos*, *poiéticos* e *práticos*. Os primeiros, *teóricos*, dedicam-se a compreender a realidade, são saberes descritivos, porque mostram o que existe, o que é e o que acontece, tendo como referência o ser ou a essência das coisas. Os segundos, *poiéticos*, servem de guia para elaborar algum produto, artefacto ou obra caracterizado por sua utilidade ou beleza tendo com o técnicas e artes, parte dos saberes *poiéticos*. Relativamente aos saberes práticos são aqueles que orientam sobre o que se deve fazer para conduzir a vida de uma maneira boa e justa para alcançar a felicidade, estes abarcam não só a ética, mas também a economia, ou seja, bom governo da casa e a política, ou seja, bom governo da cidade. Hoje fazem parte da filosofia prática a ética ou filosofia moral, a filosofia política, a filosofia do direito e a reflexão filosófica sobre a religião em perspectiva ética.

O termo ético deriva do grego *ethos*, caráter, modo de ser de uma pessoa, é considerado como um conjunto de valores morais e princípios que orientam a conduta humana na sociedade. A ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando que ninguém saia prejudicado. Neste sentido, a ética, embora não possa ser confundida com as leis, está relacionada com o sentimento de justiça social. A ética é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais. Do ponto de vista da Filosofia, a Ética é uma ciência que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade e seus grupos. (Araújo, 2010, p.29-75)

A Ética, enquanto ramo do conhecimento, tem como finalidade o comportamento humano do interior de cada sociedade. O estudo desse comportamento, com o fim de estabelecer os níveis aceitáveis que garantam a convivência pacífica dentro das sociedades e entre elas, constitui o objetivo da ética. A ética tem uma tripla função: sendo a primeira de esclarecer o que é a moral, quais são seus traços específicos, a segunda função está relacionada com a fundamentação da moralidade, ou seja, procurar averiguar quais são as razões que conferem sentido ao esforço dos seres humanos de viver moralmente, por último, aplica aos diferentes âmbitos da vida social os resultados obtidos nas duas primeiras funções, de maneira que se adote uma moral crítica em vez da subserviência a um código.

A moral dogmatiza com seus códigos, enquanto a ética argumenta criticamente, não tendo totalitarismo em exigir argumentação, mas é totalitário o dogmatismo da mera autoridade, das pretensas evidências,

das emoções e das metáforas. Filosofar é argumentar, este é o modo de proceder da filosofia moral, tendo como métodos para argumentar podem ser muitos: empírico-racional (Aristóteles), empirista e racionalista (era moderna), transcendental (Kant), dialético-absoluto (Hegel), dialético-materialista (Marx), genealógico-desconstrutivo (Nietzsche), fenomenológico (Husserl, Scheler), análise da linguagem (Moore, Stevenson, Ayer), neocontratualista (Rawls).

### Ética e Moral

Portanto a moral consiste em diversas concepções, uma vez que é necessário distinguir entre a forma comum da moralidade (ética) os conteúdos das concepções morais (moral). Assim é afirmada a universalidade da moral quanto à forma, ao passo que os conteúdos estão sujeitos às variações de espaço e de tempo das concepções morais. Trata-se de examinar critérios para distinguir nas diferentes concepções quais são as que melhor encarnam a forma moral. Existem várias formas de compreender a moral, sendo elas, a moralidade como aquisição das virtudes que conduzem à felicidade, a moralidade do caráter individual, ou seja, uma capacidade para enfrentar a vida sem “desmoralização”, a moralidade do dever, esta é como cumprimento dos deveres para com o que é fim em si mesmo, no sentido da moralidade como aptidão para a solução pacífica dos conflitos, sendo também uma moralidade como prática solidária das virtudes comunitárias e ainda uma moralidade como cumprimento de princípios universais.

Na era da filosofia antiga e medieval, centrada no ser, a moralidade era entendida como uma dimensão do ser humano. A filosofia moderna tem como referência não mais o ser, mas a consciência e a moralidade é uma forma peculiar de consciência. No século XX com a virada linguística, a moral começa a centrar-se na linguagem moral. Daí, quando se refere a moralidade como aquisição das virtudes que conduzem à felicidade, vem à memória, o pensamento grego onde era concebido que a moral como a procura da felicidade ou como vida boa, isto significa que ser moral é sinónimo de aplicar o intelecto para descobrir os meios oportunos para alcançar a vida plena, feliz e globalmente satisfatória. Por isso é necessária uma correta deliberação ou seja um uso da racionalidade prudencial que discorre sobre os meios e estratégias que conduzem ao fim para o qual todos tendem: o máximo de felicidade. Aristóteles distingue claramente entre racionalidade moral prudencial, sendo aplicada para os meios adequados para atingir o fim último de todos, e racionalidade técnica calculista, ou seja, era aplicada para usar meios em vista de fins pontuais. Entre os gregos houve divergências sobre o modo de entender a felicidade: hedonistas defendiam a felicidade como prazer e os *eudaimonistas*, a felicidade como autorrealização. Para os *hedonistas* a razão moral é calculista pois se trata de calcular prazeres.

Para a moralidade do caráter individual, ou seja, uma capacidade para enfrentar a vida sem “desmoralização” é apresentado a felicidade como autorrealização recebeu destaque na obra de Ortega y Gasset e Aranguren através da sua ética que insiste na formação do caráter individual, tendo um desenvolvimento pessoal permita que cada um enfrente desafios da vida com um estado de espírito forte e poderoso. Trata-se manter a moral alta, o contrário de sentir-se desmoralizado. Isso significa ter um

projeto vital de autorrealização e uma boa dose de autoestima. No entanto, quando se alude à moralidade do dever, esta apresenta-se como cumprimento dos deveres para com o fim em si mesmo, retratando os sistemas morais que colocam o dever em um lugar central do discurso ético. O sentido da moralidade consistir em ajustar a própria intenção e conduta aos preceitos universais da razão que a natureza a todos proporcionou. Kant segue esta linha superando a perspectiva naturalista, porque a moralidade é justamente ir além das tendências da natureza. Nesse sentido a moralidade é não seguir a lei do preço que troca algo pelo valor correspondente. Na perspectiva de que os humanos são seres situados para além da lei do preço, o que significa que o ser humano é aquele que tem dignidade e não preço, isso se deve ao facto de ser capaz de se subtrair à ordem natural, de auto legislar, ser autônomo. Concluindo assim que a maior grandeza do ser humano reside em agir segundo a lei que ele se impõe a si mesmo, logo, a moralidade tem o seu foco na autonomia que significa dignidade, isto é, fim em si mesmo. Para a moralidade como aptidão para a solução pacífica dos conflitos, esta está relacionada com a perspectiva de pensar a moral no âmbito social, por isso, a moralidade é um problema que pertence mais à filosofia política. Estando esta moralidade situada na solução dos conflitos de ação através do diálogo.

Relativamente à moralidade como prática solidária das virtudes comunitárias, aqui encontra-se a proposta comunitarista que se opõe às propostas individualistas do liberalismo. Esta compreende que um ser humano só chega a amadurecer quando se identifica com uma comunidade concreta, porque só pode adquirir sua personalidade ao fazer parte desta e só desenvolve as virtudes que a comunidade exige, virtudes que constituam a visão que a comunidade tem em relação às excelências humanas. A vantagem desta proposta é que ela insiste que toda pessoa precisa de uma comunidade concreta para desenvolver-se, que a comunidade é a detentora das concepções de virtudes e normas que configuram as pessoas, por fim, é necessário que elas deitem raízes neste húmus das tradições morais. O problema desta visão é a sua perspectiva particularista, quando precisamos dar conta de uma solidariedade universalista, remetendo assim, para uma moralidade da comunidade universal. No que respeita à moralidade como cumprimento de princípios universais, esta refere-se à teoria do desenvolvimento moral de L. Kohlberg que concebe o amadurecimento moral como progresso de um nível convencional, para o qual moralidade é identificar-se com as normas concretas da comunidade, para um nível pós-convencional, no qual a pessoa é capaz de distinguir entre normas comunitárias estabelecidas convencionalmente e princípios universais de justiça.

A dimensão normativa da ética e a prescritiva das morais concretas leva a uma certa confusão entre normas morais e normas de outros âmbitos da ação humana, apresentando assim, a relação entre a moral e os âmbitos, sendo eles o direito, a religião e as normas de convivência social. Relativamente ao âmbito do direito, este refere-se a um código de normas destinadas a orientar as ações dos cidadãos, que emana das autoridades políticas e conta com o respeito da força física do Estado para fazer com que sejam cumpridas, sendo estas normas estabelecidas no âmbito da legalidade. Por um lado, existem algumas semelhanças entre as normas da legalidade e da moralidade como, aspeto prescritivo, referência a atos voluntários, o conteúdo em ambos os tipos de prescrições pode ser o mesmo. Contudo, existem

diferenças como as normas morais conotam uma obrigação interna e as jurídicas impõem obrigações externas, as normas morais são a última instância de obrigação para a consciência pessoal e os comandos legais são promulgados por organismos legislativos do Estado, e as prescrições morais exibem um caráter universalizável, isto é, elas têm uma pretensão de universalidade que os preceitos jurídicos não possuem, pois afetam, pela organização jurídica, o território de um Estado determinado.

No caso do âmbito da religião, esta é um código de normas pode ser religioso, ou seja, prescrições fundadas na divindade ou no magistério hierárquico das autoridades religiosas, ou moral, isto significa que as normas fundadas na consciência e exigíveis de todas as pessoas enquanto tais e não enquanto pertencendo a tal comunidade religiosa. A moral comum exigível de todos, crentes de diferentes credos e não crentes, não pode ser uma moral confessional nem tão pouco belicosamente laica, isto é, oposta à livre existência dos tipos de moral de expressão religiosa. Esta precisa ser simplesmente laica, isto é, independente das crenças religiosas, mas não oposta a elas, tratando-se da moral cívica dos princípios comuns partilhados, típica da sociedade pluralista, que permite a convivência de diferentes concepções morais de caráter geral e abrangente. Por último, as normas de convivência social, estas são identificadas com costumes que apresentam uma obrigatoriedade externa e normas propriamente morais que obrigam em consciência. O tribunal das normas morais é a própria consciência e as ações contra as regras de convivência social são julgadas pela sociedade circundante através da reprovação grupal.

### Ética Aplicada

A ética não tem como tarefa apenas o esclarecimento e a fundamentação do fenómeno da moralidade, mas também da aplicação das suas descobertas aos diferentes âmbitos da vida social. Ao lado da tarefa de fundamentação existe a tarefa da aplicação que consiste em averiguar como os princípios ajudam a orientar os diferentes tipos de atividade. Contudo não basta refletir sobre como se aplicam os princípios em cada âmbito concreto, é preciso levar em conta a especificidade de cada atividade com suas próprias exigências morais e seus próprios valores. Trata-se de averiguar quais são os bens internos que cada tipo de atividade deve trazer para a sociedade e quais são os valores e hábitos que é preciso incorporar para alcançá-los. Processo de tomada de decisões consiste em aspetos como determinar com o objetivo específico ou o bem interno que dá sentido e legitimidade social àquela atividade, averiguando quais meios são adequados para produzir esse bem numa sociedade moderna e investigar quais virtudes e valores é preciso incorporar para alcançar esse bem interno. Observando os valores da moral cívica da sociedade que afetam o exercício dessa atividade, averiguando quais valores de justiça, próprios de uma moral crítica universal, permite por em questão normas vigentes e deixar a tomada de decisão a cargo dos que são afetados por esse processo. Alguns âmbitos da ética aplicada são a Bioética, Gen-ética, ética da economia e da empresa, ética ecológica e ética da educação moral democrática. Relativamente à ética da economia e da empresa é necessário distinguir entre “ética económica” que é uma reflexão ética sobre os diferentes sistemas económicos globalmente considerados e “ética empresarial” que faz a considerações éticas sobre a gestão ou direção dos negócios e das empresas. Quanto a primeira, existiu

muito tempo um divórcio entre ética e economia, como se fosse impossível conciliar a eficiência econômica com os valores morais da equidade e da justiça. Mas se cada setor precisa definir qual o fim e o sentido da sua atividade, qual a sua contribuição para a sociedade, então a economia não pode ser moralmente neutra. A ética dos negócios está se difundindo, porque se quer restaurar o valor da confiança que as empresas não podem perder e hoje se introduz o conceito de responsabilidade social das empresas.

### Ética nas empresas

Cada sociedade e cada grupo possuem seus próprios códigos de ética, num país, por exemplo, sacrificar animais para pesquisa científica pode ser ético. Em outro país, esta atitude pode desrespeitar os princípios éticos estabelecidos. Além dos princípios gerais que norteiam o bom funcionamento social, existe também a ética de determinados grupos ou locais específicos. Neste sentido, pode-se apresentar a ética médica, ética profissional ou do trabalho, ética empresarial, ética educacional, ética jornalística, ética na política, entre outras designações.

As éticas empresariais constituem-se a partir de deliberações, em função de análises das circunstâncias, dos propósitos, da razão, dos resultados previsíveis, dos prognósticos e dos fatores condicionantes. Estas têm como fundamentos níveis elevados de incertezas, da flexibilidade e das análises de risco. Assim, ao chamar para si a responsabilidade por seus atos, o líder transforma a ética em diferencial não apenas para si, mas sobretudo para a empresa sendo juízes cada vez mais exigentes, ou seja, as chamadas sociedades contemporâneas. As empresas que se antecipam, ou seja, que tomam decisões éticas, tendo destacado em todos os domínios da vida associativa por uma razão: conseguem fidelizar clientes.

Numa procura constante pela fidelização de clientes, a organização, para ser classificada como ética, tem necessariamente de sentir-se livre em relação a subornos e chantagens de governos, de fornecedores e de outros, para tomar decisões, assumindo responsabilidades pelas tomadas de decisão, e, ainda, as decisões, conscientemente, não devendo ser abusiva em relação ao outro, se considerarmos que ninguém é ético em relação a si mesmo mas sempre em relação ao outro. No que respeita o outro, é necessário qualificar de quem se trata ou quem este realmente é. Em termos concretos, o outro pode ser o vizinho, o pai, a mãe, o irmão, o sócio, a empresa, o governo, a sociedade, o Planeta. Retomando a definição, sempre que se age “livremente”, movido por princípios íntimos ou valores calculistas e úteis à organização à qual se faz parte, está-se diante de possibilidades objetivas de ser mais ou menos abusivo face a quem quer que seja o outro. O raciocínio é válido para toda e qualquer circunstância que envolva seres vivos. Sendo assim, a ética implica decidir o destino de outros seres que estão em volta. Quando um líder decide o que, como e quanto produzir, e assim inicia o processo produtivo, não está decidindo apenas o seu destino, mas os destinos de todos aqueles que serão atingidos por tais escolhas. Estas últimas podem ser emancipatórias ou abusivas, sobretudo para aqueles que estão envolvidos no “jogo”, como “fatores de produção”, e não como seres humanos. Note-se que no centro da problemática exposta reina a questão ética, sendo possível pensa-la, também como fator de produção, caso a trajetória



da ascensão e expansão do capitalismo engendrou e legitimou percepções abusivas no que se refere aos fatores de produção, tais percepções estão obrigadas a receber reparos.

## 1.2. Responsabilidade Social

### Conceito

A responsabilidade social é quando as empresas, de forma voluntária, adotam posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar dos seus públicos interno e externo. É uma prática voluntária pois não deve ser confundida exclusivamente por ações compulsórias impostas pelo governo ou por quaisquer incentivos externos como fiscais, por exemplo. O conceito, nessa visão, envolve o benefício da coletividade, seja ela relativa ao público interno como colaboradores, acionistas, entre outros ou atores externos como a comunidade, parceiros e meio ambiente. Com o passar do tempo, surgiram, conceitos novos, muitas vezes complementares, distintos ou redundantes, sendo usados para definir responsabilidade social, entre eles, Responsabilidade Social Corporativa (RSC), Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e Responsabilidade Social Ambiental (RSA).

A chamada RSC é, na maioria dos casos, conceito usado na literatura especializada sobretudo para empresas, principalmente de grande porte, com preocupações sociais voltadas ao seu ambiente de negócios ou ao seu quadro de funcionários. O conceito de RSE, ainda que muitos vejam como sinônimo de RSC, tende a envolver um espectro mais amplo de beneficiários (*stakeholders*), envolvendo aí a qualidade de vida e bem-estar do público interno da empresa, mas também a redução de impactos negativos de sua atividade na comunidade e meio ambiente. Na maioria das vezes tais ações são acompanhadas pela adoção de uma mudança comportamental e de gestão que envolve maior transparência, ética e valores na relação com seus parceiros. Por fim, o conceito de Responsabilidade Social Ambiental (RSA), talvez mais atual e abrangente, ilustra não apenas o compromisso de empresas com pessoas e valores humanos, mas também preocupações genuínas com o meio ambiente. Independentemente de que linha ou conceituação utilizar, fica evidente que empresas variam bastante – o que muitas vezes é natural e reflete sua vocação como negócio – na prioridade a ser dada a questões socio ambientais, às vezes focando em certos públicos em detrimento de outras ações sociais igualmente relevantes.

Existem algumas críticas em relação ao papel das empresas na responsabilidade social, sendo importante referir que o conceito não deve ser confundido com filantropia ou simples assistência social. Aqui, na lógica do “é melhor ensinar a pescar, do que dar o peixe”, entende-se responsabilidade social como um processo contínuo e de melhoria da empresa na sua relação com seus funcionários, comunidades e parceiros. Não há viés assistencialista uma vez que há uma lógica embutida de desenvolvimento sustentável e crescimento responsável. A maior parte das empresas que adotam posturas socialmente responsáveis oferecem um crescimento mais sustentável, ganhos de imagem e visibilidade e são menos propícias a litígios ou problemas judiciais. Apesar disso, não são poucos os críticos ou céticos desse

movimento, que ganhou força principalmente nos anos 70 e 80 após uma série de escândalos de imagem e uma sucessão de problemas corporativos num ambiente de capitalismo predatório e desumanizado. Um dos maiores críticos a esse engajamento crescente das empresas em causas sociais foi o economista Milton Friedman o qual sempre defendeu que o propósito de qualquer empresa é a “maximização do lucro” e geração de empregos, não devendo portanto substituir atribuições do Estado. Se é bem verdade que o conceito foi excessivamente explorado em campanhas publicitárias ou em projetos de questionável impacto social, é fato que as empresas ainda necessitam aprimorar sua relação com a sociedade de maneira a promover um desenvolvimento baseado na ideia do “*triple bottom line*”, ou seja, calcado em um tripé que envolve o meio ambiente, a economia e o social.

### Certificações socio ambientais

Segundo as certificações socio ambientais, estas tem o principal objetivo estimular a responsabilidade social empresarial, uma série de instrumentos de certificação foram criadas nos últimos anos. O apelo relacionado a esses selos ou certificados é de fácil compreensão. Num mundo cada vez mais competitivo, empresas vêm vantagens comparativas em adquirir certificações que atestem sua boa prática empresarial. A pressão por produtos e serviços socialmente corretos faz com que empresas adotem processos de reformulação interna para se adequarem às normas impostas pelas entidades certificadoras. Entre algumas das certificações mais cobiçadas atualmente enumeramos as seguintes:

- Selo Empresa Amiga da Criança: Selo criado pela Fundação Abrinq para empresas que não utilizem mão-de-obra infantil e contribuam para a melhoria das condições de vida de crianças e adolescentes.
- ISO 14000: O ISO 14000 é apenas mais uma das certificações criadas pela *International Organization for Standardization* (ISO). O ISO 14000, parente do ISO 9000, dá destaque às ações ambientais da empresa merecedora da certificação.
- AA1000: A AA1000 foi criada em 1996 pelo *Institute of Social and Ethical Accountability*. Esta certificação de cunho social enfoca principalmente a relação da empresa com seus diversos parceiros, ou “*stakeholders*”. Uma das suas principais características é o caráter evolutivo já que é uma avaliação regular (anual).
- SA8000: A “*Social Accountability 8000*” é uma das normas internacionais mais conhecidas. Criada em 1997 pelo *Council on Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA), o SA8000 enfoca, primordialmente, relações trabalhistas e visa assegurar que não existam ações antissociais ao longo da cadeia produtiva, como trabalho infantil, trabalho escravo ou discriminação.
- ABNT-ISO 26000: No dia 1º de novembro de 2010, foi publicada a Norma Internacional ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social, cujo lançamento foi em Genebra, Suíça. No Brasil, no dia 8 de dezembro de 2010, a versão em português da norma, a ABNT NBR ISO 26000, foi lançada em São Paulo. A norma é de grande utilidade a empresas interessadas em

adotar programas de RSE uma vez que oferece orientações relacionadas a sete princípios norteadores de responsabilidade social:

- “Accountability”: Ato de responsabilizar-se pelas consequências de suas ações e decisões, respondendo pelos seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente, prestando contas aos órgãos de governança e demais partes interessadas declarando os seus erros e as medidas cabíveis para remediá-los.
- **Transparência:** Fornecer às partes interessadas de forma acessível, clara, compreensível e em prazos adequados todas as informações sobre os fatos que possam afetá-las.
- **Comportamento ético:** Agir de modo correto pela sociedade – com base nos valores da honestidade, equidade e integridade, perante as pessoas e a natureza – e de forma consistente com as normas internacionais de comportamento.
- **Respeito pelos interesses das partes interessadas (*stakeholders*):** Ouvir, considerar e responder aos interesses das pessoas ou grupos que tenham um interesse nas atividades da organização ou por ela possam ser afetados.
- **Respeito pelo Estado de Direito:** O ponto de partida, no mínimo da responsabilidade social é cumprir integralmente as leis do local onde está operando.
- **Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento:** Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, mesmo que não haja obrigação legal.
- **Direito aos humanos:** Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos, cuidando para que as atividades da organização não os agridam direta ou indiretamente, zelando pelo ambiente econômico, social e natural que requerem.

## 2. O Indivíduo perante a Ética e Responsabilidade Social

### 2.1. Indivíduo e Ética

A ética sempre foi uma disciplina da filosofia, representada pela ética filosófica ou filosofia da moral, onde tende a ter um caráter normativo e de prescrição, estabelece uma moral universal, cujos princípios deveriam ser inspirados pelo ser humano, maltratando as contingências de lugar e de tempo (Srouf, 2000, p.35). Para a contrapor está a ética científica ou ciência da moral, tendendo a ter um caráter explicativo e de análise, centrado na sua atenção no conhecimento da diversidade cultural e dos seus pressupostos normativo. Porém como questiona a qualificação do bem ou do mal, do melhor ou do pior, segundo o historial da ética, entende-se que o bem, na sua plenitude assume as mais diversas definições, como felicidade, prazer, dever, perfeição, prudência, poder, disciplina mental, conhecimento, autocontrole, ascetismo, graça de Deus, razão, prosperidade, liberdade, igualdade social, realização pessoal, sucesso entre outras, estas hipóteses ou convicções apenas reforçam o caráter relativo dos valores culturais.

No entanto, quando aparecem problemas morais numa organização, o indivíduo enquanto colaborador dessa empresa fica em dilema consigo mesmo, pois questiona-se a quem deve ser leal: “devo ser leal à organização ou ao chefe imediato?”, “Aos colegas de trabalho ou aos amigos de fora?”, “Ao nosso padrinho (quem nos indicou) ou ao cliente?”, “A nós mesmo (egoísmo) ou no extremo oposto, à humanidade como um todo?” e “À nossa categoria profissional, representada pelo sindicato, ou às nossas convicções ideológicas expressas por um partido político”. Para Srour (2000) quando se fala de moral é o mesmo que falar de conflitos de interesses, logo, toda relação moral implica escolhas, algumas são mais difíceis de serem tomadas do que outras. Enfim, não se pode ser leal a todos e a todo o tempo, por isso, é no terreno moral que o indivíduo se deve posicionar. Relativamente à tomada de decisão, esta beneficia uns em detrimento de outros, afetando-os de maneira diferente. Atualmente, a dificuldade chave desta questão da lealdade e a sua relação com o ser ético consiste em saber quais são os interesses pessoais com responsabilidade social, esse debate sobre a ética e a responsabilidade social é muito antigo, e acentuou-se recentemente, devido a problemas como poluição, desemprego e proteção dos consumidores, entre muitos outros que sempre envolvem as organizações, públicas ou privadas.

## 2.2. Direitos e Deveres Individuais

A empresa é considerada por Brandão Nunes (2004) como um conjunto de meios humanos e materiais que se relacionam com um objetivo determinado. Devendo existir, entre o trabalhador e a os diversos níveis hierárquicos da empresa, o fator humano essencial para que esta possa alcançar os seus objetivos organizacionais. O que significa, a produção, a rentabilidade, a ampliação do mercado, entre outras, com um mínimo de custos, de tempo, de esforço e de conflito, pois estes passam uma grande parte do seu tempo na empresa. Contudo, a empresa é constituída por trabalhadores um meio através do qual podem alcançar vários objetivos pessoais, como bons salários, boas condições de trabalho, *status*, afirmação pessoal, poder, etc., com um mínimo de custo, de tempo, de esforço e de conflito, pois eles passam uma grande parte do seu tempo na empresa.

No que respeita o reconhecimento da necessidade de uma interação profícua entre a empresa e os trabalhadores, bem como a importância do capital humano no interior das organizações, sendo essencial para a sua sobrevivência económica. Esta só foi alcançada com o desenvolvimento da Teoria das Relações Humanas por Elton Mayo, em meados do século XX. Assim, Mayo promoveu uma verdadeira revolução nos conceitos administrativos contestando os antigos conceitos clássicos de autoridade, hierarquia, racionalização de trabalho, princípios gerais da administração. Com a teoria das relações humanas começa-se a admitir que existe a necessidade de corrigir a “desumanização” preponderante nas empresas, promovendo a humanização e a democratização da sua administração. Passa-se a dar uma maior ênfase às pessoas que trabalham ou participam na empresa, considerando-as como seres sociais complexos e não como meros instrumentos de trabalho. Relativamente aos elementos emocionais do comportamento humano, por vezes mesmo com focos de irracionalidade, devem ser considerados como intrínsecos à própria pessoa humana e como condicionadores do desempenho laboral de todos os

trabalhadores. O essencial desta nova perspectiva é que começou a ser encarado como recursos humanos com o objetivo fundamental da empresa e não como simples meio para atingir os seus objetivos. Passando ainda, a ser considerada como fonte de motivação dos colaboradores para o trabalho são a necessidade de ter bons salários e boas condições de higiene e segurança, há a necessidade de um ambiente de companheirismo com os colegas, de serem apreciados pelo seu chefe e de terem oportunidades de descobrir e desenvolver os seus talentos.

Atualmente, na era da globalização económica e da internalização, as empresas começaram a surgir com sistemas extremamente complexos e dinâmicos, compostos por recursos humanos cada vez mais exigentes e conscientes dos seus direitos e deveres. Segundo Brandão Nunes (2004) quando se fala em direitos do trabalhador está relacionado com o direito a benefícios sociais, como a assistência medica e hospitalar, direito a compensação por danos, direito de representação, direito de demissão somente por justa causa, direito à privacidade, entre outros. É de notar que tanto o colaborador como a entidade empregadora podem ter o direito de serem capazes de apresentar um espírito de serviço e de retribuição entre ambos. Os colaboradores nos seus direitos, mas tem que ter a capacidade de dar valor à empresa, de respeitá-la, especialmente, na promoção da sua competência, criatividade e colocando os seus interesses empresariais acima da sua própria satisfação. Logo os direitos do colaborador são conferidos pela ordem jurídica e são por sua vez, um reflexo da existência de direitos humanos fundamentais. Por isso pode-se referir que os direitos dos trabalhadores emergem de diferentes comunidades como a humana, a nacional e a empresarial onde trabalha.

### 2.3. Egoísmos

*“O mundo dos negócios é por vezes tomado como fundamentalmente egoístico.”*

Segundo Rego; Pina e Cunha; Guimarães da Costa; Gonçalves e Cabral-Cardoso (2007, p.72)

Os autores, acima referidos, pressupõem que as empresas atuam em função do seu próprio interesse, das suas próprias carreiras e que os colaboradores em geral procuram satisfazer as suas próprias necessidades e velar pelas carreias. Estes assumem que alegada propensão para a satisfação de interesses próprios predomina na existência humana e subjaz a todas as ações dos indivíduos. Existem três tipos de egoísmo, o psicológico, o ético e o reprimido. O egoísmo psicológico pressupõe que as pessoas motivadas, em primeiro lugar, satisfazem os seus interesses próprios. Caso a premissa for correta, então a ética normativa, presume que as pessoas devem agir de acordo com determinados princípios, mesmo contrários ao seu próprio interesse, tornando-se fútil. Isto significa, se as pessoas agem, pela sua própria natureza, de modo egoístico, não faz sentido que se lhes requeira a observância de outra regra que não seja o seu próprio e natural interesse. Este tema é de grande complexidade, não há forma clara de testar a validade desta tese, porque perante os atos aparentemente altruísta, os paladinos do egoísmo

psicológico alegam que o motivo subjacente é auto interesseiro. Também os detratores podem afirmar que existem motivos verdadeiramente altruístas em determinados atos, mas enfrentam dificuldades em provar que assim não é. Por último lugar, acres que os defensores da teoria podem sempre alegar que o facto de as pessoas assumir ou suporem que agem altruisticamente não é suficiente para invalidar a tese, podendo ainda, os motivos serem inconscientes.

Segundo o egoísmo ético, este não descreve, mas prescreve, não expõe que as pessoas são egoístas, apenas prescreve que devem sê-lo, assume que o único padrão de conduta ética é a obrigação de promover o bem-estar pessoal acima de tudo. Presumindo que as ações que contrariam o interesse pessoal são contrárias à razão. Aceita a possibilidade de ação em prol dos interesses dos outros, mas advoga que tal deve ser realizado se permitir ao indivíduo satisfazer os seus próprios interesses. A doutrina colide fortemente com a generalidade das doutrinas comuns, no entanto, os defensores do egoísmo ético expõem que o facto de as pessoas se subordinarem à lei e às regras de convivência não desmente necessariamente esta tese. Argumentando que as pessoas devem aceitar regras morais e assumir obrigações específicas para proteger o seu interesse e viver em situações comunitárias, sendo esta vantajosa. No entanto, poderão existir contradições como o exemplo da gestão e os proprietários das empresas estão, porém dotados de outro interesse, impedir que o abrandamento aconteça, logo o egoísmo ético aceita que este interesse seja levado por diante. Ou então, o trabalhador que é egoísta, para ser consistente, acabando por defender a violação do próprio interesse, admitindo que a empresa possa agir para impedir o abrandamento do ritmo de trabalho, está argumentar uma via que impede a prossecução do seu próprio interesse, reduzindo esse mesmo ritmo.

Por último o egoísmo reprimido, caracterizado pelas práticas de negócio egoísticas e os resultados utilitaristas. Este tipo de egoísmo está relacionado com a teoria de Adam Smith, referindo que o bem comum resulta do confronto contido dos interesses individuais competitivos. No seu entender, os indivíduos prosseguem os seus autointeresses, mas existe uma “mão invisível” que guia o processo, assegurando que o interesse público seja alcançado. Na perspectiva do egoísmo nas transações comerciais e na vida da empresa, não conduz à guerra de uns contra os outros, resultado positivo, ocorrendo uma maior quantidade de benefícios para o maior número de pessoas. O mercado livre não conduz ao caos, mas ao bem comum, sendo importante limitar o papel do Estado, reduzindo-o ao mínimo indispensável, para não interferir na liberdade individual, pois quando ocorrem conflitos de interesses, cada interveniente deve prosseguir com os seus próprios, dentro de um quadro de regras do jogo competitivo. Desta forma pode ser considerado “egoísmo reprimido”, porque presume que os agentes atuam em prol do seu autointeresse, sendo “reprimido” porque o autointeresse é prosseguido dentro das fronteiras das regras prevalecentes no negócio, assim conduzindo ao bem comum. O que acontece é que as empresas e os indivíduos que atuam em prol do seu autointeresse também promovem o bem comum, deste que submetidos às regras que protegem o público.

### 3. A Empresa perante a Ética e Responsabilidade Social

#### 3.1. Ética Empresarial

##### 3.1.1. Regulamentação das empresas

É nas empresas que se pretende implementar uma proposta de verdadeira responsabilidade, devido há responsabilidade empresarial, sendo uma constatação de facto, é importante analisar os mecanismos de regulamentação existentes. É fundamental determinar quem tem poder para impor o cumprimento das normas aplicáveis no seu interior. Normalmente os comportamentos empresariais resultam do que pode chamar-se, no plano moral, segundo Brandão Nunes (2004), “fraqueza de vontade”, isto significa que pode existir a tentação de praticar determinados atos que se saber que estão errados. Para que se consiga vencer esta fraqueza, recorre-se a mecanismos de controlo interno das empresas como códigos de ética e de auditoria social ou auditoria ética da empresa. É importante não ignorar a existência de mecanismos externos coercivos que constroem o comportamento humano, especialmente através da aplicação de normas governamentais, da legislação do trabalho ou da arbitragem.

A regulamentação interna da empresa e a sua semelhança com o direito à autonomia individual, sendo a pessoa livre de escolher e atuar sem a influência constrangedora de terceiros. Nesse caso, os homens de negócio terão em conta os seus comportamentos, ainda que autónomos, devem ser responsáveis. O sucesso da regulação interna da empresa requer gestores competentes, responsáveis e com elevados padrões éticos. A importância desta regulamentação advém do conhecimento dos gestores perante a organização e do negócio, as suas funções e obrigações, nomeadamente em comparação com qualquer pessoa exterior à empresa. Este encontra-se, melhor posicionado do que qualquer outra pessoa para exercer pressão sobre os colaboradores da empresa quando estes não desempenham adequadamente as suas obrigações. Neste sentido, para tornar os mecanismos de regulação interna da empresa, esta pode promover programas educacionais e outras iniciativas pedagógicas sobre temas de ética, elaborar códigos de conduta, monitorizar as práticas dos seus membros, de modo a ser possível disciplinar, quem se comportar de modo errado.

##### 3.1.2. Código de ética empresarial

Os códigos de ética são declarações de princípios que permitem utilizar o mecanismo de controlo para ajudar à regulamentação interna das empresas. Segundo os países anglo-saxónicos, esta prática é comum, sendo considerados fontes de direito, desde que se direcione no sentido dos usos e tradições que vinculam as partes. No entanto, os países de tradição jurídica romano-germânica, o código de ética tem apenas um valor moral, não produzindo efeitos jurídicos e não podendo ser incompatível com a lei. Um código de ética estabelece um “contrato ético” entre duas partes, nomeadamente a entidade patronal e o

trabalhador, de acordo com o sistema jurídico e com a tradição cultural da sociedade. Porém, um código de ética de uma empresa é um produto unilateral, elaborado pela sua direção e que define quais as normas e princípios éticos a serem seguidos por todos os intervenientes da organização.

Com a globalização a utilização do código de ética no interior das empresas europeias, tem sofrido uma crescente generalização. Isto deve-se principalmente às vantagens do seu uso que apresenta a nível da regulação do funcionamento interno das organizações, segundo Brandão Nunes (2004) tendo este um “efeito pedagógico” sobre os comportamentos morais dos colaboradores e constitui um dos pilares edificadores da “comunidade moral”. Permitindo assim, diminuir as situações de conflito que possa surgir, pois caso não concorde com os termos expressos no código não deve pertencer à empresa. Relativamente aos membros caso haja a necessidade de seguirem, mais ou menos escrupulosamente, as regras constantes nesse código, é importante referir que caso haja violações dessas normas, usando, sempre que necessário, a pressão da sociedade contra práticas menos escrupulosas, por um lado o código de ética permite igualmente a regulamentação dos empregados no seu relacionamento exterior, apresentando-nos a “cultura” da empresa. Afirmado, assim, os valores da mesma em relação a todos os que com ela se relacionam, como fornecedores, clientes, entidades financeiras, comunidade local, entre outros. Para ter credibilidade, os códigos de ética devem ser aceites por instituições a nível nacional, segundo linhas diretrizes internacionalmente aprovadas. Devendo, também, ter uma aplicação prática, evitando formulações com excesso de teoria e transmitindo mediante eventuais remodelações, através da sua inclusão.

No caso da regulação de várias atividades profissionais existem os chamados “códigos deontológicos”, que contêm regras de atuação profissional, pretendendo autodisciplinar uma área específica da atividade económica. As vantagens para a existência deste tipo de código, são o fornecimento de linhas diretrizes de acordo com as maneiras de sentir preponderantes do corpo profissional, isto significa que, estas linhas são de orientação relativamente às condutas certas e erradas, em situações de conflito de interesses e em outras situações eticamente ambíguas, o código deontológico pode fornecer a orientação necessária, mas sempre segundo princípios éticos aceites e estabelecidos. O código de ética ou de códigos deontológicos, conforme as circunstâncias e as características específicas da profissão é responsabilizado as empresas, isto na perspetiva ética e moral, isto porque existe competição no mundo dos negócios não se vislumbra outro modo de atingir esse objetivo.

### 3.1.3. Gestão empresarial

O mundo do negócio consiste em sistemas de mercado, considerado por Srour (2000, p.186), que opera sob a égide do risco, uma vez que provoca temores que assaltam os empreendedores, os empresários e os investidores, numa espécie de descarga permanente de adrenalina. Nesta existe medos ao nível da concorrência e de cometer erros de gestão, das crises internacionais, do surgimento de produtos alternativos, de perder o que se investiu, de contrair dívidas, em fim, entre outras inquietações. Para atenuar esses desassossegos, o Estado assegura um “mínimo legal” indispensável para que o mercado opere, pelos, direitos de propriedade, liberdade para empreender, garantia de execução de contratos,



normas que estabelecem a fronteira entre o lícito e o ilícito, legislação criminal, além de regas e sanções para prevenir a concorrência predatória como a dos *dumpings* ou dos cartéis. Foram conquistados, para os trabalhadores e outras relações de consumo, direitos sociais que complementam os direitos civís e políticos. Ainda, introduziram redes de proteção para os cidadãos e outros consumidores, os usuários de serviços públicos, os contribuintes, as vítimas e as testemunhas. Esses vários direitos, garantias e proteções vêm se construindo como pilares do capitalismo social e que relevam o sentido ético e conferindo a responsabilidade social e ao altruísmo um papel relevante na consciência coletiva.

O capitalismo contemporâneo assumiu uma nova configuração ao combinar-se com a revolução digital, esta foi uma revolução tecnológica que introduziu uma radical redefinição da organização do trabalho. Nesta os trabalhadores deixam de ser desqualificados, meras engrenagens da linha de produção taylorista, e se tornam responsáveis no controlo da produção, em colaboração com os gestores que perderam a “soberania”. Esta revolução digital potencializa as novas relações de propriedade que se foram constituindo ao longo do século XX, onde os trabalhadores transformaram-se em sócios menores do sistema através de participação nos lucros e nos resultados, fundos de pensão que eles contribuíram e que os levam a partilhar com os capitalistas parte do excedente económico gerado socialmente e nos benefícios sociais legalmente constituídos, o que os levam a partilhar com os capitalistas parte do excedente económico gerado socialmente. Foi esta revolução que contribui decisivamente para que a transição entre o antigo capitalismo social se efetue, aqui existem duas lógicas, a do lucro sendo considerada como endógena e imanente ao capitalismo e a da responsabilidade social, considerado exógena e fruto da ação política militante. Relativamente à primeira, está relacionada com a satisfação dos interesses dos proprietários ou detentores do capital e a segunda está relacionada com a satisfação dos interesses dos demais *stakeholders* das empresas. A lógica da responsabilidade social resulta das experiências positivas e negativas históricos levados a efeitos por inúmeros motivos políticos e associados em defesa da cidadania, dos trabalhadores dos contribuintes, dos usuários e dos consumidores. Conseguindo prosperar enquanto três condições se mantiverem em vigor, a existência de um mercado concorrencial mobilização incessante da sociedade civil e a disponibilidade de instrumentos de pressão, como os meios de comunicação, as agências de defesa do consumidor e a atuação da justiça.

Neste sentido os *stakeholders* são, considerados pelos empresários, interesses díspares, uma vez que os mercados abertos, aliados a regimes políticos liberais, conferem enorme poder de fogo àqueles que se organizam. Segundo Sours (2000) isto é observado durante os últimos anos, onde os clientes reuniram as condições para recorrer aos concorrentes, impedindo a realização das empresas socialmente irresponsáveis, às agências de defesa dos consumidores, fiscalizando e pressionando quem vende bens e quem presta serviços. No que concerne à justiça visa ressarcir-se de eventuais danos materiais e morais e os meios de comunicação expõem a imagem das empresas irresponsáveis à execução pública. É aplicado a mesma coisa aos acionistas minoritários, gestores, trabalhadores dos sindicatos, associações de moradores, gestão não-governamentais e movimentos ambientalista. Todos eles podem valer-se desses e de outros canais e instrumentos de pressão, como os abaixo-assinados, debates parlamentares, entre outras formas de denúncia.

Para Brandão Nunes (2004, p.75) existem muitos autores que, numa economia global, um modelo de gestão que integre a ética e o lucro deve ser um dos imperativos empresariais. Isto, caso a empresa tenha uma administração que opta pela estratégia em que o lucro e a ética são valores morais de sentido de oposto, então vai impedir a existência de comportamentos éticos na empresa. As únicas opções que esta empresa tem, poderão ser, uma postura moralmente indiferente ou, por outro lado, optar por atividades não lucrativas. Os administradores íntegros não fazem opções idealista, mas pelo contrário, optam pela estratégia que cumpra os requisitos de ser tanto economicamente viável como moralmente sensato. Isto significa que deve ter comportamentos racionais e objetivos, em que esta racionalidade é limitada pela moral, pelo direito, pelo custo e acesso à informação e ainda, pelo nível intelectual do gestor. A cultura da renovação exige um estado de espírito empresarial que rompa com as barreiras psicológicas da orientação para o interesse próprio. Esta proposta é um desafio, numa época em que a indiferença e o individualismo são soberanos. A preocupação e o respeito para com os outros, como atitudes primárias, não exigem contudo a renúncia aos valores individuais, mas antes a proposta do benefício mútuo. Para que haja uma eficiência e eficácia da liderança na empresa é necessário que o administrador desenvolva uma abordagem ativa das normas morais na tomada de decisão economicamente solida. Este estado de espírito para a solução de problemas tem algumas vantagens para o gestor, para a empresa e para a comunidade. No caso do gestor porque consegue conciliar os seus princípios éticos com a solução dos problemas empresariais, conseguindo, alcançar um profundo desejo de autorrespeito. Para a empresa, porque ultrapassam a necessidade de ter de recorrer a técnicas de marketing para criar uma imagem que convença o público de que os seus valores “são melhores” do que na realidade são. E ainda levam à implementação de valores internos para melhorar os padrões de conduta de todos os intervenientes na empresa. No caso da comunidade está relacionada uma ética empresarial integrada origina uma melhoria sustentada do bem-estar geral dos cidadãos. Segundo os analistas de ética aplicada têm sugerido que “não fazer o mal” (não maleficência) é o mínimo moral que não deve ser deliberadamente ultrapassado, direcionando-as para a implementação da estratégia de qualidade, esta pode não ser estritamente económica, mas é uma avaliação criteriosa de produtos ou serviços, na sua dimensão de qualidade, que originará uma mais-valia para a empresa com mais celeridade. Nomeadamente, quando se refere conceitos intangíveis, os como os custos financeiros, perda de prestígio, a estratégia a curto prazo de criar bons relacionamentos e responsabilidade para com os clientes, pode tornar o melhor administrador indiferente aos aspetos éticos empresariais.

As empresas que estão a favor de uma cultura de gestão mais ética é propício dos padrões de conduta ética, o estabelecimento do reforço mútuo entre as partes interessadas, ou seja, organização, colaboradores e os líderes e a existência de auditoria éticas, programas de formação, comités de ética, provedores de ética e administradores responsáveis pela área de ética. Para que os padrões de conduta ética sejam vinculados é necessário que todos os colaboradores da organização integrem esses valores e princípios nas ações quotidianas, nas decisões e nas políticas. Relativamente ao estabelecimento do reforço mútuo entre as partes interessadas, ou seja, organização, colaboradores e os líderes, tendo como resultado a consciencialização ética sustentável das organizações, neste caso, os indivíduos íntegros contribuem para a formação da empresa mais ética, os líderes praticam a liderança exemplar fomentando

o envolvimento ético e os climas organizacionais éticos contêm as ações antiéticas, incentivando e reforçando a conduta ética. No íntimo deste processo estão envolvidos os valores como a honestidade, a integridade, o respeito e a confiança, os líderes assumem um papel preponderante, tanto na toma de iniciativa que conduz a política de gestão ética.

### 3.2. Responsabilidade Social da Empresa

#### 3.2.1. Normas e Certificação de Responsabilidade Social

##### Norma SA 8000

Esta norma é especificamente para os requisitos de responsabilidade social para possibilitar a empresa, por um lado, de desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos com o objetivo de gerenciar aqueles temas os quais ela possa controlar ou influenciar, e, por outro lado, demonstrar para as partes interessadas que as políticas, os procedimentos e práticas estão em conformidade com os requisitos desta norma. É importante sublinhar que os requisitos desta norma devem se aplicar universalmente em relação à localização geográfica, setor da indústria e tamanho da empresa. Tem como principal objetivo garantir a todos os colaboradores um tratamento igual sem distinção de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica ou condição social. Os colaboradores não devem ser expostos a nenhum tratamento menos favorável, que possa criar uma posição de desvantagem relativamente a outro, a não ser que essa disposição, critério ou prática seja objetivamente justificado por um fim legítimo e que os meios para o alcançar sejam adequados e necessários. Base legal da SA 8000 está relacionada com a responsabilidade social faz com que a “empresa sustentável” se converta em peça chave na arquitetura do desenvolvimento sustentável. Tendo como conceito que melhor define essa relação é o de Responsabilidade Social Corporativa é *Corporate Social Responsibility* (CSR), que define a *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) como:

*“a decisão da empresa de contribuir ao desenvolvimento sustentável, trabalhando com seus empregados, suas famílias e a comunidade local, assim como com a sociedade em seu conjunto, para melhorar sua qualidade de vida”.*

Desta forma, várias normas, diretrizes e padrões foram criados, como a Norma AA 1000, a SA 8000 e a GRI, contribuindo para criar um modelo de visão sobre as práticas de responsabilidade social e empresarial e sua gestão de desempenho.

Na dimensão interna, ao nível da empresa, as práticas socialmente responsáveis implicam, essencialmente, os trabalhadores e prendem-se com questões como o investimento no capital humano, na saúde, na segurança e na gestão da mudança, enquanto as práticas ambientalmente responsáveis se relacionam sobretudo com a gestão dos recursos naturais explorados no processo de produção. Estes aspetos possibilitam a gestão da mudança e a conciliação do desenvolvimento social com uma competitividade reforçada.

No que respeita a dimensão externa, a responsabilidade social de uma empresa ultrapassa a esfera da própria empresa e estende-se à comunidade local, envolvendo, para além dos trabalhadores e acionistas, um vasto espectro de outras partes interessadas como, os parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONG que exercem a sua atividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente. A empresa deve atender às leis nacionais e outras aplicáveis, a outros requisitos aos quais a empresa se tenha obrigado, inclusive os referidos nas normas. A empresa deve também respeitar os princípios dos seguintes instrumentos internacionais, que são base legal da estrutura da SA 8000, segundo as conveções da OIT.

#### Normas AA 1000

A AA1000AS (2008) é uma norma aceite a nível internacional e gratuita, que fornece os requisitos necessários à execução de um processo de *assurance* em sustentabilidade. De acordo com a AA1000AS (2008), o *assurance* em sustentabilidade avalia e proporciona conclusões sobre a natureza e o nível de adesão aos Princípios AA1000 da AccountAbility e, quando aplicável a qualidade da informação disponibilizada publicamente em relação ao desempenho sustentável. Esta norma destina-se a ser utilizada pelas entidades e profissionais que realizam *assurance*. Esta norma pode também revelar-se útil a quem prepara relatórios e procura um *assurance* em conformidade com esta norma, e também para os utilizadores dos relatórios e declarações de *assurance* em sustentabilidade e para os responsáveis pelo desenvolvimento de outras normas.

### 3.2.2. Padrões e Certificação de Responsabilidade Social

#### Norma ISO 14000

Organizações de todos os tipos estão progressivamente preocupadas em alcançar e demonstrar um desempenho ambiental sadio, através do controle do impacto, no meio ambiente, de suas atividades, produtos e serviços, levando em conta suas políticas e objetivos ambientais. Isto é feito no contexto de uma legislação progressivamente mais exigente, do desenvolvimento de políticas econômicas e outras medidas para promover a proteção ambiental, e do aumento geral da apreensão das partes interessadas a respeito dos assuntos ambientais, inclusive do desenvolvimento sustentável. Muitas organizações têm empreendido "análises críticas" ou "auditorias" para avaliar seu desempenho ambiental. Entretanto, estas "análises críticas" e "auditorias" podem não ser suficientes para fornecer à organização a garantia de que elas não só atingiram, mas que também continuarão atingindo as exigências legais e de sua política. Para serem efetivas, elas precisam de ser conduzidas dentro de um sistema de gestão estruturado e integrado com a atividade da gestão empresarial.

É esperado das normas internacionais de gestão ambiental que forneçam às organizações os elementos de um sistema de gestão ambiental efetivo, que possa ser integrado com outros requisitos gerenciais, para auxiliar as organizações a alcançar alvos ambientais e econômicos. Estas normas, como outras

normas internacionais, não são destinadas à criação de barreiras comerciais não-tarifárias ou para incrementar ou mudar as obrigações legais das organizações.

Esta Norma Internacional especifica os requisitos deste tipo de sistema de gestão ambiental. Foi escrita para ser aplicável a todos os tipos e tamanhos de organização e para se ajustar às diferentes condições geográficas, culturais e sociais. As bases desta abordagem são mostradas na Figura 1. O sucesso do sistema depende do comprometimento de todos os níveis e funções da organização, especialmente da Alta Administração. Um sistema deste tipo habilita uma organização a estabelecer e avaliar a efetividade de procedimentos para estabelecer uma política ambiental, os objetivos a atingir, conformidade com estes e a demonstrar esta conformidade para outros. O propósito geral da norma é apoiar a proteção ao meio ambiente e a prevenção da poluição em equilíbrio com as necessidades sócio-econômicas. Deve ser notado que muitos dos requisitos podem ser alcançados simultaneamente ou retomados a qualquer tempo.

#### *Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)*

*Eco Management and Audit Scheme (EMAS)* é um sistema de gestão ambiental (SGA), assim como a ISO 14001. É altamente reconhecido por entidades governamentais e reguladoras do ambiente e opção vantajosa para algumas empresas que cumprem requisitos regulamentados e têm envolvimento em programas governamentais. De facto, muitas empresas implementam os dois referenciais (EMAS e ISO 14001) e mantêm quer a certificação ISO 14001, quer o registo EMAS. Pelas regras do referencial EMAS, a empresa obriga-se a reportar, em declaração pública, o seu desempenho ambiental. A norma EMAS, lançada em 1995 pela Comissão Europeia, é uma ferramenta de gestão para todos os tipos de organizações, que permite avaliar, melhorar e dar conta do seu desempenho ambiental. Em 2001, reservada até então unicamente às empresas, a norma EMAS estendeu-se a outras organizações (ONG, serviços públicos etc.) e integrou as diretrizes da ISO 14001 como sistema de gestão ambiental de referência. Em 2002, a Comissão Europeia adotou a nova estratégia referente à Responsabilidade Social das Empresas (RSE), que visa realçar a contribuição das empresas para o desenvolvimento sustentável. A RSE passou a ser vista como “a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas”. A esta estratégia segue consulta pública, que foi lançada em 2001, via Livro Verde, cujo objetivo é melhorar os conhecimentos sobre RSE e facilitar o intercâmbio de experiências e boas práticas. A proposta da Comissão Europeia inclui a criação de um fórum europeu multilateral sobre RSE (CSR EMS Fórum) que conduza a avaliação e o *benchmarking* externos do desempenho social e ambiental das empresas e dos códigos de conduta existentes. A fim de fazer a RSE crível, a estratégia apela para caminhos que promovam a convergência e a transparência das práticas e ferramentas no domínio da RSE.

Os sistemas de ecogestão, como são formalizados na ISO 14000 e no regulamento europeu EMAS, definem o modus operandi que as empresas devem adotar a fim de atingirem uma gestão integrada do meio ambiente, permitindo a melhoria contínua dos seus desempenhos ambientais. Esta operação é

realizada apenas após ter determinado a situação ambiental da empresa. No caso da EcoAuditoria (EMAS), esta etapa é pedida explicitamente, não é o caso da ISO 14001, no entanto, a aplicação da ISO 14001 não pode ser feita corretamente sem esta etapa prévia. EMAS é instrumento importante da RSE, reconhecido como ferramenta-chave para orientar as exigências ambientais e para promover a inovação e a modernização dos processos. Conseqüentemente contribui para a competitividade das empresas. Neste contexto, solicita-se ao fórum do CSR EMS que explore a oportunidade de aplicar a abordagem EMAS ao desempenho social das empresas e de outras organizações.

## Bibliografia

### Livros:

Banques, S.; Nohr, K. (2008). *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social*. Porto. Porto Editora. ISBN: 978-972-0-34858-6.

Blanchard, K. (1993). *O Poder da Gestão Ética*. Lisboa. Difusão Cultural. ISBN:792-709-162-8.

Brandão Nunes, C. (2004). *A Ética Empresarial e os Fundos Socialmente Responsáveis*. 1ªEdição:Barcelos. Vida Económica. ISBN: 972-788-100-9.

De Araújo, L. (2010). *Ética: Estudos Gerais – Série Universitária*. 1ªEdição:Lisboa. Imprensa Nacional- Casa da Moeda. ISBN:978-972-27-1881-3.

De Oliveira, M.A. (2001). *Correntes Fundamentais da Ética Contemporânea*. 2ª. Edição: Brasil. Editora Vozes. ISBN: 85-326-2400-6.

Rego, A.; Pina e Cunha, M.; Guimarães da Costa, N; Gonçalves, H; Cabral-Cardoso, C. (2007). *Gestão Ética e Socialmente Responsável*. 2ªEdição:Lisboa. RH Editora. ISBN: 978-972-8871-09-3.

Srouf, R.H. (2000). *Ética Empresarial – Posturas responsáveis nos negócios, na política e nas relações pessoais*. Rio de Janeiro. Editora Campus. ISBN: 85-352-0603-5.

### Online

Pereira, P.S. (2007). A NORMA SA 8000 – RESPONSABILIDADE SOCIAL. [Online]. Consultado em:[http://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/50036/mod\\_resource/content/0/Manual\\_RecurDidact\\_SA\\_8000\\_V2\\_Jun08.pdf](http://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/50036/mod_resource/content/0/Manual_RecurDidact_SA_8000_V2_Jun08.pdf).

AA1000 ASSURANCE STANDARD 2008. [Online]. Consultado em:[http://www.accountability.org/images/content/5/7/574/AA1000AS-2008-PT\(print\).pdf](http://www.accountability.org/images/content/5/7/574/AA1000AS-2008-PT(print).pdf)

Sistemas de gestão ambiental Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (ISO14001:2004). [Online]. Consultado em:<http://www.oet.pt/downloads/legislacao/NP%20EN%20ISO%2014001%202004.pdf>

Livro Verde. [Online]. Consultado em: [http://www4.fe.uc.pt/mapsd/seleccao-20green-20book-20pubfinal\\_pt.pdf](http://www4.fe.uc.pt/mapsd/seleccao-20green-20book-20pubfinal_pt.pdf)



Caro(a) colaborador(a) gostaríamos de saber a sua opinião sobre o seu trabalho e para tal, pedíamos a sua colaboração no preenchimento do seguinte questionário. A sua opinião é importante para nós, e só assim, podemos melhorar e aperfeiçoar as suas condições de trabalho.

Instruções de preenchimento:

- ✓ Todas as respostas a este questionário são **confidenciais** e serão usadas, única e exclusivamente, **para melhorar a qualidade das condições de trabalho**.
- ✓ O seguinte questionário é dividido por três partes:
  - ✓ Na primeira parte, leia cada afirmação atentamente e responda assinalando com uma cruz (x) a sua escolha nos quadrados correspondentes, utilizando a seguinte escala:

**1 = Discordo em absoluto**

**2 = Discordo**

**3 = Nem discordo, nem concordo**

**4 = Concordo**

**5 = Concordo em absoluto**

- ✓ A segunda parte serve para percebermos a sua opinião sobre sugestões de melhoria na Instituição e no seu posto de trabalho.
- ✓ Na terceira parte pedimos alguns dados pessoais que serão apenas usados para tratamento estatístico, não podendo de modo algum servir para a sua identificação.

Obrigada pela sua colaboração!

Bom trabalho!



**1ª Parte do Questionário**

<i>Itens</i>	Discordo em absoluto	Discordo	Nem discordo, Nem concordo	Concordo	Concordo em absoluto
	1	2	3	4	5
1. Conheço os meus direitos e deveres enquanto trabalhador da Instituição					
2. Aqui existe confiança					
3. Considero que a Instituição se tem modernizado					
4. Considero que o Sistema de Gestão da Qualidade está bem implementado					
5. Sinto-me satisfeito com o Sistema de Avaliação de Desempenho					
6. Faço parte de uma boa equipa					
7. Há oportunidade de melhorar os métodos de trabalho					
8. Sinto-me satisfeito com o horário de trabalho					
9. Participo em ações de formação dadas pela Instituição					
10. Participo na definição dos objetivos da Instituição					
11. Sinto-me satisfeito com a formação recebida					
12. As condições de segurança, equipamentos, higiene e limpeza são apropriados					
13. Participo em ações de formação externa					
14. Tenho orgulho de ser membro desta Instituição					
15. Conheço os Direitos e Deveres dos Clientes					
16. A Instituição preocupa-se com o bem-estar dos seus colaboradores					
17. O refeitório do pessoal e o material utilizado na concretização das minhas tarefas têm boas condições					
18. Considero que trabalho com profissionais competentes					
19. Faço parte de uma Instituição socialmente importante					
20. Tenho perspectivas de promoção					
21. Quando tenho um problema vou falar com o meu chefe					
22. Tenho pouco tempo para cumprir todas as minhas tarefas					
23. A avaliação do desempenho é clara, justa e transparente					
24. As chefias ajudam a resolver os conflitos entre colegas					
25. A direção acompanha o trabalho do meu setor					
26. Somos tratados com justiça					
27. Conheço os resultados da minha avaliação de desempenho					
28. Os meus colegas ajudam-me sempre que lhes peço					
29. O meu serviço funciona bem					
30. A direção preocupa-se com a qualidade do meu desempenho					
31. Quando há conflitos, eles são rapidamente resolvidos					
32. Sou ouvido quando dou sugestões de melhoria					
33. Os meus objetivos estão bem explicados					
34. O meu chefe é capaz de arregaçar as mangas e ajudar sempre que necessário					
35. Sinto-me satisfeito com a minha remuneração					
36. O meu trabalho é reconhecido					
37. A comunicação é boa					
38. Quando necessito da colaboração de outro setor, obtenho-a sem problemas					
39. A Santa Casa da Misericórdia está bem gerida					
40. Acho importante que a família do cliente avalie os serviços da Instituição					
41. O meu chefe gosta do meu trabalho					



## 2ª Parte do Questionário

1. Escolha a afirmação que acha mais correta e coloque uma cruz (x). A Missão da Instituição é:

- Apoiar a comunidade de Loulé, procurando dinamizar e criar respostas sociais e harmoniza-las com espírito tradicional de compromisso para com a Misericórdia.
- Servir os idosos, apoiar a família e a comunidade de Loulé. Procura dinamizar as valências, criando novas respostas sociais e harmoniza-las com espírito tradicional de compromisso para com a Misericórdia.
- Apoiar o cliente e sua família, procurando dinamizar as valências.

2. No seu local de trabalho sente falta de algum equipamento e/ou material que possa melhorar e ajudar no desempenho das suas tarefas?

Sim  Não

Se colocou uma cruz (X) na resposta sim escreva, qual(is) o(s) equipamento(s) e/ou material(is) e porquê?

---

---

---

---

---

---

---

3. Escolha as formações que lhe interessa participar e coloque uma cruz (x):

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Primeiros Socorros; | <input type="checkbox"/> Comunicar com o        | <input type="checkbox"/> Gestão                     | <input type="checkbox"/> Sistema de Gestão |
| <input type="checkbox"/> Higiene e Segurança | idoso;  | Administrativa dos                                  | da Qualidade;                              |
| no trabalho;                                 | <input type="checkbox"/> Animação/              | Recursos Humanos;                                   | <input type="checkbox"/> Outras:           |
| <input type="checkbox"/> Cuidar do idoso;    | Socialização;                                   | <input type="checkbox"/> Informática ( <i>word,</i> | _____                                      |
| <input type="checkbox"/> Doença, morte e     | <input type="checkbox"/> Direitos, princípios e | <i>excel</i> );                                     | _____                                      |
| luto;  | valores do cuidador;                            | <input type="checkbox"/> Cuidados Paliativos;       | _____                                      |
|  |   |   | _____                                      |



4. Se pudesse, o que mudaria:

a. Na Instituição:

---

---

---

b. No posto de trabalho:

---

---

---

5. Considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida nesta Instituição está:

- Muito Insatisfeito;
- Insatisfeito;
- Nem Insatisfeito, Nem Satisfeito;
- Satisfeito;
- Muito Satisfeito.

### **3ª Parte do Questionário**

Sexo:

- Homem
- Mulher

Idade:

- Menos de 25 anos
- 26 – 50 anos
- Mais de 50 anos

Habilitações:

- 9º ano
- 12º ano
- Curso Superior
- Outras:

Função que desempenha:

\_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

## DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

Este questionário enquadra-se no âmbito do Diagnóstico de Necessidades de Formação do Santa Casa da Misericórdia de Loulé (SCML) para a realização do seu plano de formação para o ano 2014/2015. A sua opinião é importante para que a SCML lhe possa oferecer formação que contribuirá efetivamente para a melhoria do seu desempenho e vá de encontro às suas reais necessidades.

Torna-se então indispensável a sua colaboração no preenchimento deste inquérito para adequarmos a nossa formação às suas reais necessidades, respondendo-lhe sempre com qualidade e excelência.

Agradecemos desde já a sua colaboração e apreço.

### 1- Dados Pessoais:

Nome: \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Profissão: \_\_\_\_\_

Que função desempenha nesta Instituição: \_\_\_\_\_

Quantos anos de experiência tem nesta função? \_\_\_\_\_

Qual a sua antiguidade na SCML: \_\_\_\_\_

### 2- Habilitações:

1º ciclo  2º ciclo  3º ciclo  12º Ano  Outro, qual? \_\_\_\_\_

2.1. Gostaria de aumentar o seu grau de habilitações escolares? Sim  Não

### 3- Já frequentou ações de formação realizadas pela Santa Casa da Misericórdia de Loulé?

Sim  Se sim, Quantas vezes frequentou? \_\_\_\_\_

Não  Se não, qual o motivo? \_\_\_\_\_

### 4- Considera que a formação que frequentou contribuiu para melhorar o seu desempenho?

Sim  Não  Se respondeu não porquê? \_\_\_\_\_

**5- Sente necessidade de melhorar o desempenho da sua função:**

- Incapacidade para lidar com novas tecnologias/programas informático.
- Métodos de trabalho/conhecimentos inadequados ou desatualizados.
- Erros no manuseamento com máquinas ou equipamentos.
- Falta de conhecimentos sobre a função que desempenha
- Outras Quais?\_\_\_\_\_

**6- Sente insuficiências a nível de gestão no seu desempenho? Indique quais:**

- Planeamento do trabalho ineficaz.
- Gestão do stresse ineficaz.
- Gestão de equipas ineficaz.
- Outras Quais?\_\_\_\_\_

**7- Sente insuficiências ao nível do relacionamento interpessoal no seu desempenho?  
Indique quais:**

- Incapacidade de delegar funções.
- Pouca capacidade de liderança.
- Conflito.
- Outra Quais?\_\_\_\_\_

**8- Indique o(s) motivo(s) pelo(s) qual(is) pretende frequentar a(s) formação(ões) que assinalou:**

- Aperfeiçoar Competências.
- Adquirir novos conhecimentos e competências
- Criar uma empresa
- Melhorar o desempenho no qual atua.
- Outra Quais?\_\_\_\_\_

9- Responda às seguintes afirmações tendo em conta a escala de 1 a 4, sendo 1- fraco; 2- médio; 3- elevado; 4- bastante elevado:

<i>Itens</i>	1	2	3	4
1. Indique a importância da formação como valorização pessoal.				
2. Indique a importância da formação como instrumento de qualidade para o exercício das suas funções, no seu posto de trabalho.				
3. Como avalia o nível das ações de formação que participou				
4. Avalie o seu nível de satisfação com a formação frequentada:				

10- Qual o horário que considera mais interessante para a realização das ações de formação?

Laboral
  Pós-laboral
  Misto

11- Quantas vezes por semana considera praticável a sua frequência em ações de formação?

1  2  3  4  5

12- Quantas horas por semana considera viável a sua frequência em ações de formação?

Menos 20  20-30  40-50  Mais 50

13- Horário Pretendido:

- Horário Laboral (09h00 - 17h00)
  Sexta-feira à tarde e Sábado manhã  
 Só fim da tarde / noite
  Sexta - feira todo o dia e Sábado manhã  
 Só fim da tarde / noite e sábado manhã
  Sexta – feira todo o dia e Sábado todo o dia  
 Só Sábado manhã

**14- Das seguintes áreas, assinale as formações que considera de maior interesse para o exercício das suas funções e valorização pessoal:**

Jurídica:

- Regime dos acidentes de trabalho e doenças profissionais
- Lei nº 7/2009 - Código do Trabalho
- Mobilidade especial / Mobilidade geral
- Direitos e Deveres (formação inicial)
- Procedimento Administrativo e Medidas de Modernização Administrativa
- A contratação de recursos humanos: Contrato de Trabalho e aquisição de serviços
- Outra (s) Quais? \_\_\_\_\_

Financeira

- Gestão Patrimonial e Financeira
- Fundo de Maneio: Tesouraria líquida
- Contabilidade Pública e gestão orçamental
- Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP)
- Outra(s) Quais? \_\_\_\_\_

Desenvolvimento Pessoal

- Secretariado - A Empresa, O Escritório, Documentação
- Gestão de Equipas, Liderança e Motivação
- Qualidade e técnicas de atendimento telefónico e presencial
- Desenvolver a inteligência emocional
- Saber comunicar com pessoas difíceis
- Gestão de *Stress* e emoções
- Aplicar o novo Acordo Ortográfico
- Atitudes assertivas em contexto escolar
- Gestão de conflitos
- Outra(s) Quais? \_\_\_\_\_

### Informática

- Utilização Fundamental de Ferramentas do Office (iniciação)
- Gestão e manipulação de aplicações informáticas de processamento de texto (intermédio)
- Gestão e manipulação de aplicações informáticas de folha de cálculos (intermédio)
- PowerPoint para apresentações (iniciação/intermédio)
- Utilização Fundamental do Sistema Operativo Windows 8
- Utilização e gestão de aplicação Microsoft Outlook
- Outra (s) Quais? \_\_\_\_\_

### Higiene e Segurança no Trabalho

- “ABC da Nutrição”
- Avaliação de Riscos Profissionais I
- Avaliação de Riscos Profissionais II
- Equipas de intervenção no combate a incêndios/primeiros socorros
- Incêndios urbanos e industriais
- Buscas e salvamentos
- Defesa Pessoal (24h)
- Outra(s) Quais? \_\_\_\_\_

### Cuidados com os clientes e colaboradores

- Cuidados com pacientes inconscientes
- Cuidados com paciente traqueostomizado
- Cuidados com as ostomias
- Cuidados na saúde buca
- Cuidados na nutrição
- Terapia nutricional nas doenças
- Cuidados na fisioterapia
- Cuidados na terapia ocupacional
- Cuidados nos aspetos psicológicos
- Cuidados com a medicação
- Saúde – necessidades individuais em contexto institucional



Lavandaria e Tratamento de Roupas

Outra(s) Quais? \_\_\_\_\_

**15-** Se pretender ser contactado pela instituição no caso de se realizarem ações nas áreas de formação em que mostrou interesse ou outras áreas deixe-nos o seu contacto:

Nome: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Mestrado de Gestão de Recursos Humanos

Disciplina: Estágio na Santa Casa da Misericórdia de Loulé

Orientador: Diogo Granada

# Sugestão de Formação

---

Aplicado aos Colaboradores da SCML

Sugerir ao setor de Formação: Dr.<sup>a</sup> Ilidia

Elaborado por: Estagiária Verónica Viegas

Loulé, 22 de Setembro de 2013

## Índice

1) Sugestão de Formação: Formação Animação/Socialização	
1.1. Enquadramento	3
1.2. Finalidades do Plano de Formação	3
1.3. Metas do Plano de Formação	3
1.4. Destinatários	4
1.5. Objetivos:	
a) Gerais	4
b) Específicos	4
1.6. Método Pedagógico	5
1.7. Planificação da Formação	5
1.8. Avaliação da Aprendizagem	6
2) Sugestão de Formação: Formação para Voluntários/Estagiários	
2.1. Enquadramento	7
2.2. Finalidades do Plano de Formação	7
2.3. Metas do Plano de Formação	7
2.4. Destinatários	8
2.5. Objetivos:	
a) Gerais	9
b) Específicos	9
2.6. Método Pedagógico	9
2.7. Planificação da Formação	10
2.8. Avaliação da Aprendizagem	11
3) Sugestão de Formação: Formação Básica de Saúde	
3.1. Enquadramento	12
3.2. Finalidades do Plano de Formação	12
3.3. Metas do Plano de Formação	12
3.4. Destinatários	13
3.5. Objetivos:	
a) Gerais	13
b) Específicos	13
3.6. Método Pedagógica	14
3.7. Planificação da Formação	15
3.8. Avaliação da Aprendizagem	17

## **1) Sugestão de Formação: Formação de Animação/Socialização**

### 1.1. Enquadramento

A sugestão desta formação advém do contato adquirido em entrevista, visando a descrição de funções de todos os colaboradores da SCML, uma vez que percebi que havia a necessidade de formação por parte dos colaboradores de ação direta (ajudantes de lar II) e das auxiliares de serviços gerais (trabalhadoras de serviços gerais).

Esta necessidade de formação tem como objetivo desenvolver aprendizagem e aperfeiçoar competências das colaboradoras desta instituição, fazendo a diferença entre o nível de desempenho desejável, exigido ou expeável para o exercício de uma profissão, e o desempenho real, ou seja, o nível de competências mobilizadas.

É de notar que esta diferença entre o desempenho desejável e o desempenho real pode ter origens, não sendo, exclusivamente, gerada por debilitação ao nível das competências possuídas através dos instrumentos, cognitivas ou relacionais.

Pode-se, ainda, sublinhar, que a animação verbal, ou seja, a conversa entre as colaboradoras e os clientes podem ser direcionadas para estímulo cognitivo e ao mesmo tempo, podendo ser momentos de distração passando o seu tempo. Alguns destes exemplos é o colaborador conhecer um pouco da vida do cliente e explorar o tema da profissão do cliente direcionado para a época em que este era um profissional ativo e como seria hoje em dia. Outro exemplo, podem ser direcionadas para adivinhas, anedotas e histórias que aconteceram na realidade e que são consideradas engraçadas.

### 1.2. Finalidades do Plano de Formação

A formação “Praticar Animação Verbal com os Clientes” tem como finalidade elaborar e divulgar estratégias, técnicas e competências adequadas ao quotidiano dos colaboradores da SCML, apoiando e desenvolvendo de forma ativa e eficiente, as suas atividades profissionais.

### 1.3. Metas do Plano de Formação

Neste sentido espera-se que os formandos desenvolvam e adquiram competências de animação de nível verbal apreendendo e elaborando raciocínios a fim de desempenhar uma das suas tarefas de descritivo de funções, neste caso a animação, bem como a estimulação do cérebro e bem-estar do cliente.

Pretende-se desenvolver conhecimentos direcionados para um tipo de animação que não necessita o exercício físico, onde o trabalhador desenvolva tarefas correspondentes ao que traduz o seu descritivo de funções, entretendo com estímulos de raciocínio o cliente, utilizando os seus conhecimentos de vida e tentando adapta-los à realidade atual.

#### 1.4. Destinatários

Estando a par da realidade da Instituição, devo ter em conta as diferenças individuais e grupais que compõem a diversidade da sociedade, é importante adequar este plano de formação em termos de objetivos, conteúdos e estratégias de ensino a ministrar aos destinatários.

Este plano de formação destina-se às seguintes categorias profissionais: trabalhadores de serviços gerais e ajudantes. Sendo estas as pessoas que se encontram qualificadas para desempenharem e desenvolver em tarefas que estão direcionadas para respostas sociais: Apoio de Domicílio, Lar e Centro de Dia, tendo uma faixa etária compreendida entre os 20-50 anos de idade.

Para que os nossos destinatários tenham uma maior produtividade na aprendizagem precisam de estar motivados, a própria obtenção das animações verbais torna-se por si só um estímulo à frequência desta formação, e recetivos à aprendizagem de conteúdos e objetivos do plano de formação. A motivação para este plano de formação é subjetiva e varia de acordo com as pessoas.

Este plano de formação obedece a pontos fundamentais que integraram a análise a efetuar, entre os quais: finalidades, metas, objetivos gerais, objetivos específicos, métodos, avaliação e controlo.

#### 1.5. Objetivos:

##### 1.5.1. Objetivos Gerais:

O plano de formação “Formação de Animação/Socialização”:

- i. Dotar os formandos de estratégias e técnicas que lhes permitam a disponibilização de animações verbais.
- ii. Fornecer as competências e conhecimentos aos colaboradores de modo a melhorar a sua técnica de animação, no desenvolvimento das tarefas do seu quotidiano.

##### 1.5.2. Objetivos Específicos

- i. Desenvolver o conhecimento profissional geral, onde se transmite os conhecimentos adquiridos à compreensão geral do processo do trabalho.
- ii. Neste caso os colaboradores ao desenvolverem as suas tarefas falam com os clientes para que estes estimulem o seu lado cognitivo, como por exemplo: trocadilhos, adivinhas e regionalismos (Loulé).
- iii. Reduzir o défice de desempenho dos colaboradores, tanto ao nível de grupo, bem como nas áreas significativas, isto observa-se na aquisição dos conhecimentos e sua partilha.
- iv. Partilhar esta formação/informação com os colegas de trabalho com a finalidade de sentirem que têm como e onde explorar, o mundo da animação.

### 1.6. Método Pedagógico

Os métodos pedagógicos são essenciais para um plano de formação pois são estes que possibilitam a transmissão dos conhecimentos a lecionar. O método é um conjunto de procedimentos utilizados pelo formador, lógica e psicologicamente organizados para atingir determinados objetivos. O método é uma forma de estabelecer uma rede de relações entre o formador e os formandos e implica a utilização de diferentes técnicas pedagógicas. Este conjunto estruturado de princípios orientam a formação. As técnicas pedagógicas definem-se como o conjunto de atitudes, procedimentos e atuações que o formador adota para utilizar corretamente os recursos de que dispõem: o gesto, a expressão oral, a imagem, o texto, a informática, o audiovisual.

É da responsabilidade do formador motivar os formandos, criar um clima participativo e interativo, promover o desenvolvimento de competências, animar a formação e tornar eficaz a aprendizagem.

Os métodos selecionados para este plano de formação “Formação de Animação/Socialização” são:

- Método Expositivo: através de apresentação teórica.
- Método Demonstrativo: através de exemplos/demonstrações em dinâmicas de grupo e distribuição de documentação.
- Método Interrogativo: através de diálogo/discussão de ideias com colocação de questões.

### 1.7. Planificação da Formação

O plano de formação tem duração de 4h, sendo de manhã ou de tarde, dependendo do horário dos colaboradores, em regime laboral, ou seja, das 9h-13h ou 14h-18h com intervalo de 30 minutos.

	De Manhã	De Tarde
<b>Período Laboral</b>	1ª Parte: Início às 9h e Finaliza às 13h Título: <u>Contextualização da Animação Verbal nas Tarefas dos Colaboradores</u> Data: _____ Conteúdo Programático: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificação das competências, experiências e interesses individuais das colaboradoras;</li> <li>➤ Dinâmica de grupo/quebra-gelo – com o objetivo de cada formando interessar-se pela formação;</li> <li>➤ Introdução ao tema.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- O que é e para que serve a animação verbal;</li> <li>- Quando se deve fazer;</li> <li>- Para quê que se deve fazer;</li> <li>- Temas que se podem desenvolver com os clientes;</li> </ul> </li> </ul>	
	<b>Intervalo de 30 minutos</b>	
	2ª Parte: Início às 14h e Finaliza às 18h Título: <u>Planificação e construção das animações verbais a utilizar</u> Data: _____ Conteúdo Programático: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilização dos recursos tecnológicos (procura de informação);</li> </ul>	

- Disponibilização de documentos sobre a temática;
- Discussão de ideias (para desenvolver a melhorar);
- Simulação na sala de formação e no seu posto de trabalho.

### 1.8. Avaliação da Aprendizagem

A avaliação da aprendizagem é um instrumento de desenvolvimento pessoal que possibilita ao formando ter noção do seu progresso a partir da capacidade para planear estratégias de aplicação dos conhecimentos e das competências lecionadas. Este processo pode ser realizado com o seguinte quadro:

	<b>Materiais</b>	<b>Funções</b>
<b>Diagnóstico</b>	Apresentação Individual	Dar a conhecer à turma as características próprias de cada formando.
	Dinâmicas de Grupo/ Quebra-Gelo	Promover a interação e partilha de ideias entre os elementos da turma.
<b>Formativa</b>	Documentos sobre as temáticas a abordar	Suscitar o interesse e fomentar a interação/debate entre os formandos com vista a que apreendam conhecimentos e os exercitem em casos práticos.
	Recurso às tecnologias da informação (computador, projetor, <i>internet</i> , colunas, Pesquisa <i>Online</i> )	Promover uma aprendizagem dinâmica, desenvolvendo a capacidade de trabalho em equipa, pesquisa ativa e autonomia na procura de animações.
	Simulação	Preparar o formando para a realidade de uma situação de animação. (Durante a execução de uma higiene, distribuição da refeição, vigia ou na medicação)
	<i>Check List</i>	Preparar o formando para recolher informação sobre as animações.
	Discussão de ideias	Criar oportunidade dos formandos trocarem diferentes opiniões acerca da temática.
	Visionamento de Documentários/ Filmes	Dar a conhecer a realidade da animação.
	Observação direta	Verificar em tempo real a aprendizagem e aquisição de conhecimentos.
	⇒ Dinâmica de Grupo	Avaliar os trabalhos realizados nas diferentes atividades efetuadas em grupo durante o processo de formação.
<b>Sumativa</b>	Avaliação ⇒ Realização de um portfólio individual e sua apresentação oral (enquadramento teórico-contextualização social: todas as dinâmicas e animações orais que se podem fazer ao mesmo tempo que se fazem outras tarefas)	Permitir a capacidade de organização das atividades formativas. Dotar os formandos sobre as diferentes temáticas e estratégias a recorrer nas atividades de animação oral.
	Autoavaliação ⇒ Inquéritos	Permitir a reflexão sobre a matéria dada durante e no final da formação. Percecionar o grau de aprendizagem de acordo com a avaliação dos trabalhos desenvolvidos.

## 2) Sugestão de Formação: Formação para Voluntários/Estagiários

### 2.1. Enquadramento;

A sugestão da formação inicial para voluntários e estagiários, advém do contato adquirido no período de adaptação ao estágio, visando que a SCML é uma instituição que recebe alguns voluntários e muitos estagiários em diversas áreas, como animação, psicologia, sociologia e enfermagem.

Esta necessidade de formação tem o objetivo de informar os novos elementos não remunerados desta instituição, ou seja, dar a conhecer a instituição por dentro, nomeadamente, a história da instituição, os processos de comunicação, as regras e normas da SCML, direitos e deveres destes elementos e da instituição entre outras informações. Analisa e explora o Manual de Acolhimento para voluntários e estagiários, este manual é similar ao do colaborador, porém não tem a informação que corresponde ao processo de admissão, horários de trabalho, férias, feriados, faltas, retribuição, benefícios sociais, subsídio de doença, seguro de acidente de trabalho, regras e regulamentos para um cidadão estrangeiro em Portugal e IEFP com outras informações que neste caso não são necessárias passar a estes destinatários.

Desta forma a SCML procura constantemente respostas inovadoras que qualifiquem a sua intervenção, junto dos clientes através da sua estrutura organizacional procura maximizar a relação entre os seus serviços e os parceiros da comunidade com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de todos aqueles que os procuram. Sendo permanente o desafio de melhorar o envolvimento dos estagiários e dos voluntários, é um bom exemplo disso, que conjuntamente com os serviços permitem fazer o acompanhamento mais personalizado e diferenciado.

### 2.2. Finalidades do Plano de Formação

A “Formação para Voluntários/Estagiários” tem como finalidade integrar, acolher e orientar os novos elementos de forma a facilitar a sua adaptação à cultura, políticas e outras dinâmicas praticadas na Instituição, assegurando, assim, a qualidade do seu desempenho nas tarefas desenvolvidas durante a sua estada.

### 2.3. Metas do Plano de Formação

Neste sentido espera-se que os formandos adquiram conhecimentos acerca da instituição de forma a adaptarem-se o mais rápido possível à SCML e que os seus comportamentos e atitudes sejam as mais favoráveis no desempenho das suas tarefas.

Pretende-se transmitir conhecimentos direcionados para perspetiva mais ampla da formação, ou seja, abrangendo cinco áreas principais como a pessoal, grupal, institucional, social e técnico/prática. A formação pessoal promove o “crescimento” do voluntário, através do desenvolvimento das suas



capacidades e aptidões. O voluntário e o estagiário não podem reduzir o seu desempenho a uma atividade reparadora, mas ampliar essa ação, através de uma participação ativa e coletiva de parceria na elaboração de propostas, conducentes à definição de políticas sociais cada vez mais ajustadas à realidade. No que respeita à formação grupal, esta permite a criação de um grupo coeso, bem consciente do papel de cada um e capaz de resolver os seus conflitos. Relativamente à formação institucional integra os voluntários/estagiários nos objetivos, filosofia e áreas de trabalho da organização. Permitindo ao voluntário ter um conhecimento geral sobre a organização e situar o âmbito da sua ação. No caso da formação social pretende dotar estes novos elementos de conhecimentos teóricos para análise do contexto social. Esta área pode considerar-se pano de fundo da formação. Por último, a formação técnica, ensina o “como fazer”, é muitas vezes a única realizada pelas organizações. No entanto, a formação de voluntários/estagiários não deve reduzir-se à formação técnico-prática, que já trazem pouco ligados à organização, à equipa, sem o domínio adequado de conhecimentos específicos sobre o contexto envolvente e sujeitos a atuar apenas por intuição e sem rede de suporte.

#### 2.4. Destinatários

Estando a par da realidade da Instituição, deve-se ter em conta as diferenças individuais e grupais que compõem a diversidade da sociedade, é importante adequar este plano de formação em termos de objetivos, conteúdos e estratégias de ensino a ministrar aos destinatários. Este plano de formação destina-se a todos os estagiários e voluntários que já se encontram na organização a exercer as suas atividades, bem como aqueles que iniciam a sua atividade, desde que haja motivação por parte dos destinatários.

Assim, deve-se esclarecer os seguintes conceitos, estagiários e voluntários. O indivíduo desenvolve o estágio curricular, tendo que desenvolver atividades de carácter educativo e complementar ao ensino, com a finalidade de integrar o estudante em um ambiente profissional. O estágio curricular deve ser supervisionado, devendo colocar o futuro profissional em contato com as diferentes realidades sociais, económicas e culturais, proporcionando vivência e experiências que permitam ao estudante desenvolver uma consciência crítica e capacidade de compreender a realidade e interferir sobre ela.

O conceito de voluntariado está relacionada com a atividade inerente ao exercício de cidadania que se traduz numa relação solidária para com o próximo, participando, de forma livre e organizada, na solução dos problemas que afetam a sociedade em geral. Desenvolve-se através de projetos e programas de entidades públicas e privadas com condições para integrar voluntários, envolvendo as entidades promotoras. Corresponde a uma decisão livre e voluntária apoiada em motivações e opções pessoais que caracterizam o voluntário. Tendo como imagem de voluntário aquele indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões e no seu tempo livre, a desenvolver ações de voluntariado em prol dos indivíduos, famílias e comunidade. Atua como voluntário tendo um ideal por bem fazer, que assenta numa relação de solidariedade traduzida em gratuidade no exercício da atividade, prestando serviços não remunerados em benefício da

comunidade. Ser-se voluntário é, também, ter convergência e harmonização com os interesses dos destinatários da ação e com a cultura e valores das organizações promotoras.

## 2.5. Objetivos:

### 2.5.1. Geral:

- i. Dotar as informações necessárias para que os estagiários e voluntários possam desenvolver as suas capacidades profissionais na instituição, contribuindo de modo eficaz no desempenho das suas atividades.

### 2.5.2. Específicos:

- i. Facilita a adaptação dos novos recursos humanos às condições de trabalho, postos de trabalho, estrutura, política e cultura organizacional.
- ii. Esclarecer dúvidas ao nível de processos, normas e regulamentos organizacionais.
- iii. Promover a pró-atividade, dinamismo e um à-vontade no âmbito do decorrer das atividades desenvolvidas ao nível do voluntariado e de estágios.
- iv. Incitar os estagiários e voluntários para comportamentos e atitudes que lhes permitam ter maior eficiência e satisfação no desempenho das atividades.
- v. Capacitar os novos elementos, de forma autónoma e eficiente, deslocando-se pela Instituição e reportando ao responsável para solucionar problemas no âmbito do estágio ou voluntariado.

## 2.6. Método Pedagógico;

Os métodos pedagógicos são essenciais para um plano de formação pois são estes que possibilitam a transmissão dos conhecimentos a lecionar. O método é um conjunto de procedimentos utilizados pelo formador, organizados para atingir determinados objetivos. O método é uma forma de estabelecer uma rede de relações entre o formador e os formandos e implica a utilização de diferentes técnicas pedagógicas. Este conjunto estruturado de princípios orientam a formação. As técnicas pedagógicas definem-se como o conjunto de atitudes, procedimentos e atuações que o formador adota para utilizar corretamente os recursos de que dispõem: o gesto, a expressão oral, a imagem, o texto, a informática, o audiovisual.

É da responsabilidade do formador motivar os formandos, criar um clima participativo e interativo, promover o desenvolvimento de competências, animar a formação e tornar eficaz a aprendizagem.

Os métodos selecionados para este plano de formação “Formação para Voluntários/Estagiários” são:

- Método Expositivo: através de apresentação teórica. Assentando, assim, numa dicotomia entre o emissor (formador) e o recetor (formando), permitindo transferir grande qualidade de informação teórica num curto espaço de tempo, possibilitando um raciocínio lógico, do princípio ao fim, sem interrupções.

- Método Interrogativo: através de diálogo/discussão de ideias com colocação de questões. Permite esclarecer dúvidas, avaliar opiniões e consultar conhecimentos, mobilizando a atenção dos formandos, respeitando o ritmo do grupo, promovendo a reflexão, facilita ainda a compreensão e promove a análise e capacidade crítica.

Quanto à técnica a utilizar, é sugerida a simulação, uma vez que consiste na reconstrução de uma situação concreta. Neste caso os indivíduos devem simular o desempenho de papéis muito próximos ao do quotidiano. Pressupondo um processo individual complexo e profundo de auto reflexão. Também possibilita aos formandos que tomem consciência dos seus aspetos positivos e dos que ainda tem de melhorar, contribuindo para uma alteração de atitudes.

## 2.7. Planificação da Formação;

O plano de formação terá a duração de 3h na manhã em regime laboral, ou seja, das 10h-13h com intervalo de 15 minutos. Esta formação deverá ser dada durante a primeira semana que o estagiário e/ou voluntário inicia as suas atividades na Instituição.

De Manhã	
<b>Período Laboral</b>	<p>1ª Parte: Inicia às 10h e Finaliza às 11:30h            Título: <u>Acolhimento, Apresentação da Instituição e Projetos</u> Data: _____            Conteúdo Programático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apresentação da Instituição:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Breve Historial da SCML;</li> <li>- Missão, Visão e Valores;</li> <li>- Cultura da Instituição;</li> <li>- Políticas praticadas pela SCML;</li> <li>- Composição da Sede;</li> <li>- Organograma de Gestão Funcional (explicando quem faz parte da Mesa Administrativa e responsáveis por cada setor)</li> <li>- Contatos e outras Informações;</li> </ul> </li> <li>➤ Entrega e exploração do Manual de Acolhimento do Estagiário/Voluntário:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo do Manual, explicando o porquê de um Manual de Acolhimento, a quem se destina e para que serve;</li> <li>- Normas e Processos, ou seja, normas/regras de conduta e procedimentos a ter na execução da rotina da Instituição.</li> <li>- Relações laborais que correspondem aos conhecimentos dos direitos e deveres dos colaboradores, dos clientes e da instituição;</li> <li>- Informações gerais sobre o refeitório</li> </ul> </li> <li>➤ Apresentação do Estágio/Voluntariado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- É definido o tipo de estágio/voluntariado, objetivos a atingir e projetos a desenvolver;</li> <li>- É explicado os direitos e deveres, legislação integrada na instituição e a quem reportar quando tiverem dificuldades.</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Intervalo de 15 minutos</b>
	<p>2ª Parte: Inicia às 11:45 e Finaliza às 13h            Título: <u>Apresentação das Instalações, Posto de Trabalho e Colegas</u> Data: _____            Conteúdo Programático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visita pela Instituição:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresenta-se os serviços/departamentos e seus responsáveis;</li> <li>- Explica-se as finalidades de cada serviço/departamento;</li> <li>- Informa-se os novos elementos do que poderão vir a precisar no futuro desse serviço/departamento, em termos de estágio/voluntariado, bem como de</li> </ul> </li> </ul>

	<p>necessidades de deslocação dos clientes;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ É apresentado o seu posto, onde vão exercer as suas tarefas de estagiário ou voluntário e quem vão ser os seus colegas diretos (pressupondo que quem vai realizar esta formação seja o orientador/supervisor, caso não seja, é-lhe apresentado neste momento)</li> <li>➤ Explica-se quais os equipamentos, materiais e/ou instrumentos que vai utilizar.</li> </ul>
--	--

## 2.8. Avaliação da Aprendizagem;

A avaliação da aprendizagem é um instrumento de desenvolvimento pessoal que possibilita ao formando ter noção do seu progresso a partir da capacidade para planear estratégias de aplicação dos conhecimentos e das competências lecionadas. Este processo pode ser realizado com o seguinte quadro:

	<b>Materiais</b>	<b>Funções</b>
<b>Diagnóstico</b>	Apresentação Individual	Dar a conhecer à turma as características próprias de cada formando.
	Dinâmicas de Grupo/ Quebra-Gelo	Promover a interação e partilha de ideias entre os elementos da turma.
<b>Formativa</b>	Documentos sobre as temáticas a abordar	Suscitar o interesse e fomentar a interação/debate entre os formandos com vista a que apreendam conhecimentos e os exercitem em casos práticos.
	Recurso às tecnologias da informação (computador, projetor, <i>internet</i> , colunas, Pesquisa <i>Online</i> )	Promover uma aprendizagem dinâmica, desenvolvendo a capacidade de trabalho em equipa, pesquisa ativa e autonomia na procura de animações.
	Simulação	Preparar o formando para a realidade de uma situação de animação. (Durante a execução de uma higiene, distribuição da refeição, vigia o cliente ou na medicação)
	<i>Check List</i>	Preparar o formando para recolher informação sobre as animações.
	Discussão de ideias	Criar oportunidades para os formandos trocarem diferentes opiniões acerca da temática.
	Observação direta	Verificar em tempo real a aprendizagem e aquisição de conhecimentos.
<b>Sumativa</b>	<p>A avaliação será repartida em duas partes:</p> <p>⇒ A primeira corresponde em fazer um pequeno teste, escrito ou oral, com perguntas de escolha múltipla, tendo como principal objetivo, perceber se o formando sabe aplicar em situações reais a informação que lhe foi transmitida em contexto de formação.</p> <p>⇒ A segunda, e a mais importante, deverá ser realizada durante o período de adaptação, onde o formando será observado e ouvido no percorrer das suas atividades.</p> <p>O objetivo deste tipo de avaliação é verificar se os objetivos propostos foram atingidos por um nível de avaliação (exemplo: o objetivo – “<i>Incitar os estagiários e voluntários para comportamentos e atitudes que lhes permitam ter maior eficiência e satisfação no desempenho das atividades?</i>” corresponde ao nível 4/bom na avaliação)</p>	<p>Permitir a capacidade de organização das atividades formativas.</p> <p>Dotar os formandos sobre as diferentes temáticas e estratégias a recorrer na instituição.</p> <p>É de notar que os níveis de avaliação são:</p> <p>1-Muito Insuficiente 2-Insuficiente 3-Suficiente 4- Bom; 5- Muito Bom</p>
	<p>Autoavaliação</p> <p>⇒ Inquéritos</p>	<p>Permitir a reflexão sobre a matéria dada durante e no final da formação.</p> <p>Percecionar o grau de aprendizagem de acordo com</p>

### 3) Sugestão de Formação: Formação Básica de Saúde

#### 3.1. Enquadramento;

A sugestão desta formação advém do contato adquirido em entrevista, visando a descrição de funções de todos colaboradores da SCML, uma vez que me apercebi que existia a necessidade de formação da parte dos colaboradores de ação direta (ajudantes de lar II) e dos auxiliares de serviços gerais (trabalhadoras de serviços gerais).

Esta necessidade de formação tem o objetivo de aperfeiçoar as colaboradoras desta instituição, notando-se a diferença entre o nível de desempenho desejável, exigido ou exetável para o exercício da profissão, e o desempenho real, ou seja, o nível de competências mobilizadas.

É de notar que esta diferença entre o desempenho desejável e o desempenho real pode ter origens, não sendo, exclusivamente, gerada por debilitação ao nível das competências possuídas através dos instrumentos, cognitivas ou relacionais.

Pode-se sublinhar que a “Cuidado” significa atenção, precaução, cautela, dedicação, carinho, encargo e responsabilidade. Cuidar é servir, é oferecer ao outro, em forma de serviço, o resultado dos seus talentos, preparo e escolhas; é praticar o cuidado. Cuidar é também perceber a outra pessoa como ela é, e como se mostra, seus gestos e falas, sua dor e limitação. Percebendo isso, o cuidador tem condições de prestar o cuidado de forma individualizada, a partir das suas ideias, conhecimentos e criatividade, levando em consideração as particularidades e necessidades da pessoa a ser cuidada. Esse cuidado deve ir além dos cuidados com o corpo físico, pois além do sofrimento físico decorrente de uma doença ou limitação, há que se levar em conta as questões emocionais, a história de vida, os sentimentos e emoções da pessoa a ser cuidada.

#### 3.2. Finalidades do Plano de Formação;

A formação “básica de saúde dos colaboradores no Apoio Domiciliário” tem como finalidade facultar o desenvolvimento e treino de competências em cuidados de saúde no desempenho das suas tarefas *in loco*, ou seja, no Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Proceder, ainda, a uma reflexão crítica sobre aspetos específicos como a implicação prática individual ou de grupo, o impacto individual e de grupo destes conhecimentos e o impacto na saúde que o estudo e reflexão sobre estes temas pode originar.

#### 3.3. Metas do Plano de Formação

Neste sentido espera-se que os formandos desenvolvam e adquiram competências ao nível dos cuidados de saúde apreendendo e elaborando raciocínios a fim de desempenharem uma das suas tarefas do descritivo de funções, neste caso numa reciclagem em termos de saúde, bem como a estimulação do cérebro e bem-estar do cliente e do colaborador.

Pretende-se desenvolver conhecimentos direcionados para os cuidados a ter com os clientes no âmbito da saúde que vão precisar do exercício físico, onde o colaborador vai desenvolver tarefas correspondentes ao que traduz o seu descritivo de funções.

#### 3.4. Destinatários

Estando a par da realidade da Instituição, deve-se ter em conta as diferenças individuais e grupais que compõem a diversidade da sociedade, é importante adequar este plano de formação em termos de objetivos, conteúdos e estratégias de ensino a ministrar aos destinatários.

Este plano de formação destina-se às seguintes categorias profissionais: trabalhadores dos serviços gerais e ajudantes. Sendo estas as pessoas que se encontram qualificadas para desempenharem e desenvolverem as suas tarefas que estão direcionadas para o apoio ao domicílio, tendo uma faixa etária compreendida entre os 20-50 anos de idade.

Para que os nossos destinatários tenham uma maior produtividade na aprendizagem precisam de estar motivados, a própria obtenção das animações verbais torna-se por si só um estímulo à frequência desta formação, e receptivos aos conteúdos e objetivos do plano de formação. A motivação para este plano de formação é subjetiva e varia de acordo com as pessoas.

#### 3.5. Objetivos:

##### 3.5.1. Geral:

- i. O objetivo principal desta formação é proporcionar o desenvolvimento e treino de competências em cuidados de saúde no desempenho das suas tarefas *in loco* (SAD).
- ii. Proceder a uma reflexão crítica sobre aspetos específicos como a implicação prática individual ou de grupo e o impacto na saúde que o estudo e reflexão sobre estes temas pode originar.

##### 3.5.2. Específicos:

- i. Garantir a prestação de cuidados de saúde preventivos e primários nos domicílios potenciando uma eficiente gestão dos recursos humanos e materiais.
- ii. Capacitar os formandos para a implementação de processos de gestão do risco em cuidados primários;
- iii. Proceder à reciclagem dos temas dos cuidados de saúde, dando a informação necessária para o desenvolvimento de competências;
- iv. Promover o trabalho em equipa, nomeadamente, na execução das tarefas do quotidiano.

### 3.6. Método Pedagógico

Os métodos pedagógicos são essenciais para um plano de formação pois são estes que possibilitam a transmissão dos conhecimentos a lecionar. O método é um conjunto de procedimentos utilizados pelo formador, lógica e psicologicamente organizados para atingir determinados objetivos. O método é uma forma de estabelecer uma rede de relações entre o formador e os formandos e implica a utilização de diferentes técnicas pedagógicas. Este conjunto estruturado de princípios orientam a formação. As técnicas pedagógicas definem-se como o conjunto de atitudes, procedimentos e atuações que o formador adota para utilizar corretamente os recursos de que dispõe: o gesto, a expressão oral, a imagem, o texto, a informática, o audiovisual.

É da responsabilidade do formador motivar os formandos, criar um clima participativo e interativo, promover o desenvolvimento de competências, animar a formação e tornar eficaz a aprendizagem.

Os métodos selecionados para este plano de formação “Formação Básica de Saúde” são:

- Método Expositivo: através de apresentação teórica. Assentando, assim, numa dicotomia entre o emissor (formador) e o recetor (formando), permitindo transferir grande qualidade de informação teórica num curto espaço de tempo, possibilitando um raciocínio lógico, do princípio ao fim, sem interrupções.

- Método Interrogativo: através de diálogo/discussão de ideias com colocação de questões. Permite esclarecer dúvidas, avaliar opiniões e consultar conhecimentos, mobilizando a atenção dos formandos, respeitando o ritmo do grupo, promovendo a reflexão, facilita ainda a compreensão e promove a análise e capacidade crítica.

Quanto à técnica a utilizar é sugerida a *Brainstorming* significa tempestade cerebral ou tempestade de ideias. É uma expressão inglesa formada pela junção das palavras "*brain*", que significa cérebro, intelecto e "*storm*", que significa tempestade. É uma dinâmica de grupo que é usada em várias empresas como uma técnica para resolver problemas específicos, para desenvolver novas ideias ou projetos, para juntar informação e para estimular o pensamento criativo. Este conceito é um método criado nos Estados Unidos, pelo publicitário Alex. Os *born* é usado para testar e explorar a capacidade criativa de indivíduos ou grupos, principalmente nas áreas de relações humanas, dinâmicas de grupo, publicidade e propaganda. A técnica de *brainstorming* propõe que um grupo de pessoas se reúnam e utilizem seus pensamentos e ideias para que possam chegar a um denominador comum, a fim de gerar ideias inovadoras que a conduzam a um determinado projeto. Nenhuma ideia deve ser descartada ou julgada como errada ou absurda, todas devem estar na compilação ou anotação de todas as ideias ocorridas no processo, para depois evoluir até a solução final. Para uma sessão de *brainstorming* devem ser seguidas algumas regras básicas: é proibido debates e críticas às ideias apresentadas, pois causam inibições, quanto mais ideias melhor, nenhuma ideia deve ser desprezada, ou seja, as pessoas têm liberdade total para falarem sobre o que quiserem, deve-se rerepresentar uma ideia modificada ou combinação de ideias que já foram apresentadas e proporcionar, por fim, igualdade de oportunidades a todos os intervenientes.

3.7. Planificação da Formação

O plano de formação terá como duração 8h, o que corresponderá a um dia laboral, será realizado das 9h-13h e das 14h- 18:30h com dois intervalos de 30 minutos e com uma hora para o almoço.

<b>Período Laboral</b>	<b>De Manhã</b>
	<p>1ªParte - Inicia às 9h e Finaliza às 11h,          Título: Introdução ao tema: Formação básica de saúde dos colaboradores no Apoio Domiciliário Data: _____          Conteúdo Programático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Envelhecimento e Ciclo Vital:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abordagem Geral:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser pessoa idosa com dependência;</li> <li>• Situação demográfica em Portugal;</li> <li>• A família como principal cuidador de idosos com dependência;</li> </ul> </li> <li>- Limitações Fundamentais:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Independência e autonomia;</li> <li>• Dependência;</li> <li>• Incapacidade;</li> <li>• Autocuidado;</li> <li>• Dispositivos de compensação;</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Introdução à Atividade Profissional:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade profissional de cuidados de saúde comunitária;</li> <li>- Visitas domiciliárias, processos e contato com as famílias;</li> <li>- Cuidados domiciliários (objetivos, intervenção, ao idoso dependente, ao prestador de cuidados e à família)</li> <li>- Avaliação das necessidades do prestador de cuidados;</li> <li>- Dispositivos de compensação facilitadores dos cuidados domiciliários;</li> </ul> </li> <li>➤ Ética, Direitos e Violência.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Princípios éticos de saúde;</li> <li>- Direitos e deveres dos clientes e dos colaboradores;</li> <li>- Informações gerais relativamente à violência;</li> <li>- Prevenção de riscos, acidentes e violência.</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Intervalo de 30 minutos</b>
	<p>2ªParte – Inicia às 11:30h e Finaliza às 13:30h          Título: Cuidados de Saúde          Conteúdo Programático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introdução aos Cuidados de Saúde:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção da Saúde/Educação para a Saúde;</li> <li>- Contexto de promoção da Saúde nas famílias;</li> <li>- Principais riscos de saúde familiar;</li> <li>- Características das famílias saudáveis;</li> <li>- Conceitos: “Cuidados”, “Autocuidado”, “Quem é o cuidador”, “O cuidador e a pessoa cuidada”, “O cuidador e a equipe de saúde” e “O cuidador e a família”</li> </ul> </li> <li>➤ Cuidados de Saúde ao nível da higiene:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como proceder no banho de chuveiro com auxílio do cuidador</li> <li>- Como proceder no banho na cama</li> <li>- Assaduras</li> <li>- Cuidados com a boca                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doenças da boca</li> <li>• Cárie dental</li> <li>• Sangramento das gengivas</li> <li>• Feridas na boca</li> </ul> </li> <li>- Cuidados com o vestuário</li> </ul> </li> </ul>
<b>Intervalo para almoço das 13:30 h às 14:30h</b>	
<b>De Tarde</b>	



3ª Parte – Início às 14:30h e Finaliza às 16:30h

Título: Cuidados de Saúde

Conteúdo Programático:

- Cuidados de Saúde de Emergência no domicílio:
  - Engasgo
  - Queda
  - Convulsão
  - Vômitos
  - Diarreia
  - Desidratação
  - Hipoglicemia
  - Desmaio
  - Sangramentos
  - Confusão mental
- Outros Cuidados de Saúde a ter:
  - Convulsões
  - Delírio
  - Depressão
  - Insônia
  - Pneumonia
  - Hipertensão e crise hipertensiva
  - Diabetes *Mellitus*, hiperglicemia e hipoglicemia
  - Febre na pessoa idosa
  - Infecção do trato urinário na pessoa
  - Incontinência urinária e fecal
  - Tratamento fisioterapêutico para a incontinência urinária
  - Obstipação e Fecaloma
  - Perda de apetite e emagrecimento

**Intervalo de 30 minutos**

4ª Parte – Inicia às 17h e Finaliza às 19h

Título: Outros Instrumentos a Utilizar na SAD

Conteúdo Programático:

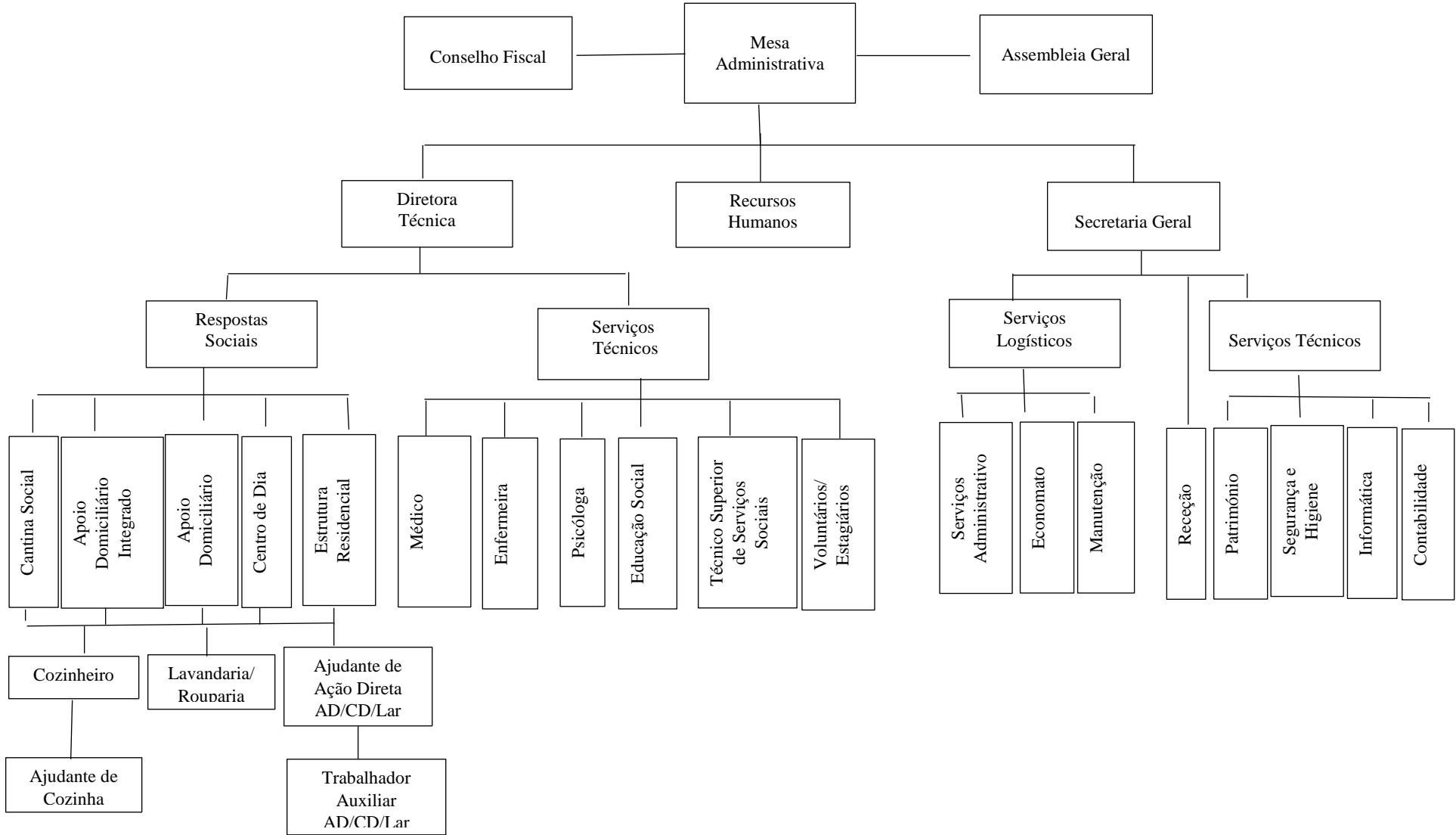
- Conhecimentos da alimentação e nutrição:
  - Introdução ao desenvolvimento de atividades de vida diária: alimentação
  - Funções dos alimentos;
  - Nutrição na Terceira idade
  - Alimentação por sonda
- Comunicação, Relacionamento e *Coping*:
  - Competências a serem desenvolvidas;
  - Cuidados em relação às atividades do “andar da vida”;
  - Prontidão para agir em situações imprevistas;
  - Desenvolvimento do conceito de *Coping*
- Animação no domicílio:
  - Introdução à animação;
  - Animação no domicílio mitos, atitudes e estereótipos relacionados ao Envelhecimento;
  - Atividades a desenvolver no domicílio.

3.9. Avaliação da Aprendizagem

A avaliação da aprendizagem é um instrumento de desenvolvimento pessoal que possibilita ao formando ter noção do seu progresso a partir da capacidade para planear estratégias de aplicação dos conhecimentos e das competências lecionadas. Este processo pode ser realizado com o seguinte quadro:

	<b>Materiais</b>	<b>Funções</b>
<b>Diagnóstico</b>	Apresentação Individual	Dar a conhecer à turma as características próprias de cada formando.
	Dinâmicas de Grupo/ Quebra-Gelo	Promover a interação e partilha de ideias entre os elementos da turma.
<b>Formativa</b>	Documentos sobre as temáticas a abordar	Suscitar o interesse e fomentar a interação/debate entre os formandos com vista a que apreendam conhecimentos e os exercitem em casos práticos.
	Recurso às tecnologias da informação (computador, projetor, <i>internet</i> , colunas, Pesquisa <i>Online</i> )	Promover uma aprendizagem dinâmica, desenvolvendo a capacidade de trabalho em equipa, pesquisa ativa e autonomia na procura de animações.
	Brainstorming	É a técnica em que os membros de um grupo, de maneira espontânea, expõem tudo o que lhes ocorre sobre um determinado tema. Promove a capacidade para produzir ideias originais e soluções diferentes das habituais.
	<i>Check List</i>	Prepara o formando para recolher informação sobre as animações.
	Discussão de ideias	Cria oportunidade para os formandos trocarem diferentes opiniões acerca da temática.
	Visionamento de Documentários/ Filmes	Dar a conhecer a realidade da animação.
	Observação direta	Verifica em tempo real a aprendizagem e aquisição de conhecimentos.
	⇒ Dinâmica de Grupo	Avaliar os trabalhos realizados nas diferentes atividades efetuadas em grupo durante o processo de formação.
<b>Sumativa</b>	<p>A avaliação será repartida em duas partes:</p> <p>⇒ A primeira corresponde em fazer um pequeno teste, escrito ou oral, com perguntas de escolha múltipla, tendo como principal objetivo, perceber se o formando sabe aplicar em situações reais a informação que lhe foi transmitida em contexto de formação.</p> <p>⇒ A segunda, e a mais importante, deverá ser realizada durante o período de adaptação, onde o formando será observado e ouvido no percorrer das suas atividades.</p> <p>O objetivo deste tipo de avaliação é verificar se os objetivos propostos a serem atingidos por um nível de avaliação (exemplo: o objetivo – “<i>Incitar os estagiários e voluntários para comportamentos e atitudes que lhes permitam ter maior eficiência e satisfação no desempenho das atividades</i>” corresponde ao nível 4/bom na avaliação)</p>	<p>Permitir a capacidade de organização das atividades formativas.</p> <p>Dotar os formandos sobre as diferentes temáticas e estratégias a recorrer na instituição.</p> <p>É de notar que os níveis de avaliação são:</p> <p>1-Muito Insuficiente 2-Insuficiente 3-Suficiente 4- Bom; 5- Muito Bom</p>
	<p>Autoavaliação</p> <p>⇒ Inquéritos</p>	<p>Permitir a reflexão sobre a matéria dada durante e no final da formação.</p> <p>Percecionar o grau de aprendizagem de acordo com a avaliação dos trabalhos desenvolvidos.</p>

2ª e última sugestão



1ª Sugestão

