

# Casa do Povo de Leomil

# MANUAL DE ACOLHIMENTO

dos colaboradores da Casa do Povo de Leomil



2019

# Casa do Povo de Leomil

## MANUAL DE ACOLHIMENTO

dos colaboradores da Casa do Povo de Leomil



2019

## **FICHA TÉCNICA**

### **PROCESSO**

PS02. Gestão dos Recursos Humanos  
Revisão 2 (29 de junho 2018)

### **TÍTULO**

Manual de Acolhimento dos colaboradores da Casa do Povo de Leomil

### **AUTORIA**

Carine Magalhães (Gestora da Qualidade) e  
Jaime Ricardo Gouveia (Presidente da Direção da Casa do Povo de Leomil)

### **REVISÕES**

Carine Magalhães (Gestora da Qualidade) e  
Jaime Ricardo Gouveia (Presidente da Direção da Casa do Povo de Leomil)  
Cristina Cruz (Diretora Técnica da Casa do Povo de Leomil)

### **EDIÇÃO**

Casa do Povo de Leomil  
Av. Leontino da Fonseca Martins, n.º6  
3620-164 Leomil

### **IMPRESSÃO E ACABAMENTO**

Eden Gráfico, SA - Viseu  
N.º Exemplares: 100  
fevereiro 2019

# ÍNDICE

## CARTA DE BOAS VINDAS

### I – APRESENTAÇÃO DA CASA DO POVO DE LEOMIL

- 1.1 – BREVE HISTÓRIA
- 1.2 – ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO E SOCIAL
- 1.3 – CONTACTOS
- 1.4 – PLANEAMENTO ESTRATÉGICO
- 1.5 – VALÊNCIAS
  - 1.5.1 – OBRIGAÇÕES DA INSTITUIÇÃO
- 1.6 – CATEGORIAS PROFISSIONAIS E SUAS FUNÇÕES
- 1.7 – MOBILIDADE DOS RECURSOS HUMANOS
- 1.8 – OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS / MATÉRIAS DISPONÍVEIS
- 1.9 – CONSERVAÇÃO DOS ESPAÇOS DA INSTITUIÇÃO
- 1.10 – FORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

### II - NORMAS E PROCEDIMENTOS

- 2.1 – ALIMENTAÇÃO
- 2.2 – ESTACIONAMENTO
- 2.3 – INGESTÃO DE BEBIDAS ALCOÓLICAS
- 2.4 – FARDA
- 2.5 – ACESSO À INSTITUIÇÃO / ENTRADAS E SAÍDAS
- 2.6 – CACIFOS
- 2.7 – ATESTADOS / DECLARAÇÕES MÉDICAS
- 2.8 – AUTORIZAÇÕES PARA CONSULTAS / ACOMPANHAMENTO DE FAMILIARES ÀS MESMAS / FALTAS INJUSTIFICADAS
- 2.9 – FÉRIAS
- 2.10 – TELEFONES
- 2.11 – LIVRO DE OCORRÊNCIAS / PASSAGEM DE TURNO
- 2.12 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
- 2.13 – HORÁRIOS / TRABALHO SUPLEMENTAR
- 2.14 – GESTÃO DA QUALIDADE E HACCP
- 2.15 – CONFIDENCIALIDADE
- 2.16 – PENALIZAÇÕES

### **III - PROCEDIMENTOS A ADOTAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

3.1 – SAÍDAS DOS IDOSOS PARA O EXTERIOR

3.2 – CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM DOS RESIDENTES

### **IV – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS**

4.1 – DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

4.2 – DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS PARA COM OS DESTINATÁRIOS

4.3 – DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS PARA COM A ORGANIZAÇÃO

### **V – DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS**

5.1 – DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS

5.2 – DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS

### **NOTA FINAL**

**“Todos são peças importantes no trabalho em equipa, cada um representa uma pequena parcela do resultado final, quando um falha, todos devem se unir, para sua reconstrução.”**

Salvador Faria

**“Compromisso, trabalho em equipa e melhoria contínua, são chaves para conquistar excelência em qualidade e satisfação dos clientes.”**

Marcelo Sousa da Silva



## **CARTA DE BOAS VINDAS**

Caro Colaborador (a)

Seja bem-vindo à Casa do Povo de Leomil!

Com a intenção de lhe proporcionar uma rápida e perfeita integração na nossa equipa de trabalho dirijo-lhe estas palavras, simples, mas sinceras, convicto de que o/a ajudarão a libertar-se da tensão própria do momento.

Ao pretender que todos os Residentes se sintam nesta Casa como se no seio da sua família estivessem, torna-se imprescindível que a relação entre colaboradores (as) seja exemplar, proporcionando-lhes aconchego e tranquilidade.

Eu, a Diretora Técnica e as Equipas Multidisciplinares, estaremos ao dispor para lhe dissipar eventuais dúvidas.

Faço votos dos maiores sucessos no desempenho das funções que agora lhe são atribuídas, certo de que considerará este manual como Guião Orientador do funcionamento desta Instituição.

O Presidente da Direção  
(Doutor Jaime Ricardo Gouveia)

## **Pequenas notas introdutórias**

Este Manual de Acolhimento tem como objetivo facilitar o processo de acolhimento e integração de novos colaboradores, oferecendo informações sobre o funcionamento da Casa do Povo de Leomil e suas valências, proporcionando uma imagem o mais próxima possível sobre a nossa instituição, contribuindo para a criação de um bom ambiente de trabalho.

Este Documento procura criar as melhores condições de integração aos novos colaboradores para que estes se identifiquem o mais rapidamente possível com a cultura da Instituição e se sintam membros activos da mesma, bem como para contribuir para um bom desempenho socioprofissional.

### **Para que serve o dia do Acolhimento?**

- Esclarecer questões com a Direção Técnica;
- Apresentação à equipa;
- Visita às instalações;
- Confirmação dos dados pessoais (Número de Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão); Número do cartão de contribuinte; Número de beneficiário da Segurança Social; Comprovativo do NIB; Currículo e certificado de habilitações;
- Assinatura do contrato.

Será, também, feito o registo no relógio de ponto, registo no leitor biométrico, entrega da farda e entrega da chave do cacifo.

**Nota:** é da responsabilidade do/a colaboradora a atualização dos dados pessoais, como morada ou contactos, e dos cartões de identificação, como o cartão de cidadão ou carta de condução.

## **I – Apresentação da Casa do Povo de Leomil**

### **1.1. Breve História**

A Casa do Povo de Leomil, atualmente com sede na Avenida Leontino da Fonseca Martins n.º 6, vila e freguesia de Leomil, concelho de Moimenta da Beira e distrito de Viseu, foi criada por alvará do Secretário de Estado do Trabalho e Previdência em 27 de Janeiro de 1942, sendo uma das primeiras do distrito de Viseu. Todavia, por motivos desconhecidos, a primeira Comissão Administrativa, apenas tomou posse a 22 de abril de 1948, conferida pelo então Presidente da Câmara de Moimenta da Beira, o Sr. Dr. José Gomes Machado, por delegação do Exmo. Sr. Delegado do Instituto Nacional do Trabalho e Previdência de Viseu.

Esta Instituição foi criada como Associação de Utilidade Pública com Personalidade Jurídica, com o objetivo primordial de ser um organismo de cooperação social e um elemento primário da organização cooperativa do trabalho rural, tendo como princípios gerais o desenvolvimento económico/social da comunidade local; a promoção social, cultural, moral, profissional e valorização física dos seus associados; a organização de cooperativas; e o fomento da habitação e política de crédito à ativação agrícola e aos trabalhadores rurais.

Além de desenvolver a sua atividade na freguesia de Leomil, a área de ação desta instituição englobava as freguesias de Alvite, Sarzedo, Sever de Paçô. Era a vertente associativa, na altura, aquela que mais preocupava a Instituição. Em 1964, depois de ter sido criada a Federação Nacional Para Alegria no Trabalho (FNAT), a Comissão Administrativa da Casa do Povo decidiu formar uma comissão cultural/desportiva com a finalidade de ocupar os tempos livres dos associados. Desde os seus primórdios que a Casa do Povo de Leomil nunca descorou a preocupação com o desenvolvimento social e cultural da freguesia e áreas limítrofes.

Em 1995 foram criados o Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em vista as carências da terceira idade, com a entrega diária das duas principais refeições, para além da prestação dos cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupas, higiene da habitação e acompanhamento ao médico sempre que necessário. A valência de Centro de Dia funcionou apenas no 1º ano, por ter sido considerado que o Apoio Domiciliário era mais vantajoso para os idosos.

O primeiro acordo de cooperação com a Segurança Social contemplava trinta utentes, tendo sido ampliado para cinquenta em 1999. No mesmo ano criou-se o ATL e o

Prolongamento do Pré - Escolar, com almoço para as crianças e transporte das oriundas da Beira Valente, Sarzedo, Paraduça e Semitela, com o objetivo de minimizar as dificuldades sentidas com os mais jovens. Pelo Despacho de 24 de Julho de 2000, da Subdirectora - Geral da Ação Social, a Casa do Povo de Leomil foi equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com o mesmo estatuto de direitos, deveres e beneficiários.

Atualmente, a Casa do Povo de Leomil, possui 2 valências seniores: a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem capacidade para albergar 54 idosos e a valência SAD acordo para 50.

## **1.2. Enquadramento Geográfico e Social**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pertence à Casa do Povo de Leomil. Situa-se na freguesia de Leomil, concelho de Moimenta da Beira, distrito de Viseu (Região da Beira Alta).

Das freguesias do concelho, a de Leomil destaca-se pela sua grande área geográfica.

Apesar da existência de algumas construções mais modernas, Leomil é uma vila típica do Interior de Portugal, sendo as suas características predominantes as casas de feição arcaica, os velhos solares de valores e outros de aparência rústica.

Antigamente Leomil era a freguesia com mais população. Actualmente a realidade mudou. Trata-se de uma terra marcada pela imigração das gerações mais novas, que com o passar dos anos deixam de perpetuar as suas tradições, desde os teares à criação e venda de gado.

É ainda importante, realçar a relevância da religião para a população de Leomil, que desde sempre tem dado grande destaque festejos e práticas religiosas.

### **1.3. Contactos**

**Telefone: 254 586 244**

**E-mail:** [cpleomil.mail@sapo.pt](mailto:cpleomil.mail@sapo.pt)

<https://www.facebook.com/larcpleomil/>

#### **1.3.1. Contacto Úteis**

<b>Nome</b>	<b>Contacto</b>
Centro de Saúde de Moimenta da Beira	254 520 250
Extensão do Centro de Saúde de Leomil	254 586 282
Bombeiros Voluntários de Moimenta da Beira	254 582 153
Bombeiros Voluntários de Lamego	254 609 122
Taxista – Sr. Belarmino	96 309 45 72
Hospital de Lamego	254 609 980
Hospital de Viseu	232 420 500
Hospital de Vila Real	259 300 500
Farmácia César (Leomil)	254 586 266

## 1.4. Planeamento Estratégico

### Missão

A Casa do Povo de Leomil é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como objetivo acolher pessoas idosas, apoiando na satisfação das suas necessidades básicas, diligenciando ações interativas que visem o retardamento do processo de envelhecimento, primando sempre por um serviço de excelência, através de produtos especializados para as diversas necessidades do cliente, através das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário.

### Visão

A Casa do Povo de Leomil promove um serviço qualificado, visando a satisfação das necessidades do cliente, tendo como base o cumprimento da legislação em vigor. Pretende ser um modelo de referência enquanto Instituição.

### Valores

Os valores principais da Casa do Povo de Leomil são os seguintes:

**Solidariedade** – Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades;

**Orientação Moral e Espiritual** – Atender à condição moral do cliente e respeitá-lo independentemente da sua religião;

**Respeito/Ética** – Ter sempre em consideração os direitos da pessoa idosa, saber respeitá-la e agir eticamente, através da promoção de autonomia e dignidade, pugnando contra qualquer tipo de discriminação;

**Confiança** – Criar um ambiente de confiança mútua, entre a Direção, Funcionários e Clientes, inspirando-se na generosidade, partilha e respeito pelas especificidades de cada um;

**Gratidão** – Respeitar o idoso na sua individualidade valorizando os seus saberes e histórias de vida;

**Tranquilidade** – Proporcionar momentos de privacidade e de paz através das terapias tranquilizadoras e da musicoterapia;

**Aconchego** – Prestar serviços que proporcionem bem-estar ao cliente.

### Política da qualidade

1. Garantir um serviço qualificado, competente e certificado de forma a satisfazer as necessidades, quer dos clientes, famílias, colaboradores e comunidade em geral;

2. Valorizar o trabalho em equipa, contribuições individuais, promover o aumento das competências, incentivar a participação de todos, de modo a implementar ações que contribuam para a melhoria da qualidade;
3. Promover o desenvolvimento global com base na promoção social, ambiental, cultural e recreativa minimizando as carências da comunidade envolvente;
4. Gerir eficazmente o Sistema de Gestão da Qualidade;
5. Desenvolver atividades que permitam a melhoria da qualidade dos serviços prestados, nomeadamente ao nível das infra-estruturas e equipamentos da Instituição;
6. Promover a imagem da Instituição interna e externamente;
7. Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade;
8. Garantir a sustentabilidade da Instituição.

### **1.5. Valências**

Antes de abordar as valências da Instituição é importante perceber o que é uma **Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS)**.

Estas instituições são constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com a finalidade de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, os seguintes objetivos, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços como: apoio a crianças e jovens, apoio à família, apoio à integração social e comunitária, protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho, promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação, educação e formação profissional dos cidadãos, resolução dos problemas habitacionais das populações.

A Casa do Povo de Leomil tem as seguintes valências:

**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.** É uma resposta social, em equipamento de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.

Os destinatários são pessoas de 65 e mais anos ou de idade inferior em condições excepcionais, a considerar caso a caso.

A missão da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é:

- ✓ Acolher pessoas idosas, ou outras, cuja situação social, familiar, económica e /ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- ✓ Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- ✓ Proporcionar alojamento temporário, como forma de apoio à família;
- ✓ Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- ✓ Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação, (Chichorro, Marques, Ferreira, 2006).

**Serviço de Apoio Domiciliário** é uma resposta social, desenvolvida a partir de um equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.

Os destinatários são indivíduos e famílias, prioritariamente, pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência.

A sua missão é:

- ✓ Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- ✓ Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial a indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- ✓ Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- ✓ Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
- ✓ Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- ✓ Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- ✓ Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia, (Chichorro, *et al*, 2006).

### **1.5.1. Obrigações da Instituição**

- ✓ Garantir o bom funcionamento das respostas sociais e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição.
- ✓ Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos e, muito especialmente, atribuir prioridade a pessoas e grupos sociais e economicamente desfavorecidos ou desprovidos de estruturas familiares de apoio.
- ✓ Organizar um processo individual para cada cliente ou candidato a cliente da Instituição.
- ✓ Colaborar com o Instituto da Segurança Social na avaliação qualitativa e quantitativa da prestação de serviços de cada resposta social, nomeadamente, disponibilizando o acesso às informações e aos dados de natureza estatística necessários à sua concretização, no respeito pela esfera de autonomia institucional e pelo direito à reserva de intimidade da vida privada e familiar dos clientes;
- ✓ Apresentar ao Instituto da Segurança Social dados estatísticos sobre a frequência real/mês das diferentes respostas sociais da Instituição.

### **1.6. Categorias Profissionais e suas Funções**

A descrição das competências profissionais inerentes a cada categoria profissional está no PS02.MF\_ Manual de Funções.

### **1.7. Mobilidade dos Recursos Humanos**

Todos os colaboradores têm funções a desempenhar devidamente definidas, de acordo com a sua categoria profissional, contudo a interajuda e a polivalência fazem parte da cultura desta Instituição e contribuem para a otimização do funcionamento global da mesma.

### **1.8. Otimização de recursos / matérias disponíveis**

A utilização de recursos/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.

## **1.9. Conservação dos espaços da Instituição**

Todos os colaboradores devem zelar pelo bom estado dos equipamentos de trabalho, bem como, do local de trabalho. Qualquer anomalia detetada, em qualquer equipamento, deve ser de imediato comunicado a quem de direito.

Devem procurar utilizar de forma adequada todos os materiais existente de modo a evitar desperdícios.

## **1.10. Formação dos Recursos Humanos**

Os colaboradores da Instituição deverão fomentar a sua atualização / valorização pessoal, profissional e cultural, propondo formação para além das promovidas pela Instituição.

Por outro lado a Instituição também proporcionará ou facilitará essa atualização ou valorização a todos os colaboradores.

**Nota: O colaborador deverá manter atualizada a sua informação relativamente à sua formação, entregando cópia dos certificados de formação.**

## **II. Normas e Procedimentos**

### **2. 1. Alimentação**

A Casa do Povo de Leomil substitui o subsídio de alimentação pela refeição feita na Instituição, pelo que não há o pagamento monetário do respetivo subsídio.

As refeições são confeccionadas na cozinha da Instituição, tendo o colaborador direito ao almoço e/ou jantar, de acordo com a ementa diária, normal e de dieta.

Os bens alimentícios são para **consumo na Instituição**, não havendo permissão para serem levados para o exterior, assim como os “restos” que possam existir. Quem pretender levar os “restos” deverá pedir autorização à Diretora Técnica e/ou Presidente da Direção.

Os colaboradores têm à disposição o bar que se encontra nas instalações do edifício da Casa do Povo de Leomil, onde podem tomar café. O café tem um custo que se encontra afixado em tabela de preço no local indicado.

### **2.2. Estacionamento**

Os colaboradores estão proibidos de estacionar no hall da entrada principal da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, assim como nas imediações internas do edifício, designadamente nas vias de acesso à capela, cozinha e economato. Apenas

clientes e fornecedores o poderão fazer. Existe estacionamento próprio, da Instituição, nas traseiras da ERPI.

### **2.3. Ingestão de bebidas alcoólicas**

Não é permitida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de serviço, inclusive, durante as refeições tomadas na presença dos clientes.

### **2.4. Farda**

Aquando do acolhimento é entregue ao novo colaborador a farda laboral. Esta farda será renovada mediante a necessidade.

A farda deve manter-se sempre limpa e asseada. Se perder ou danificar a farda, toucas ou calçado a responsabilidade é, exclusivamente, do colaborador.

Cada colaborador é responsável pela lavagem da sua farda.

É obrigatório o uso de touca e luvas aos colaboradores que tenham acesso à cozinha e que sirvam as refeições aos clientes.

Todos os colaboradores devem andar identificados

Durante o período laboral devem trazer sempre vestidas as batatas de serviço. Quando se verificar o desgaste da farda laboral, devem comunicar, de imediato, aos superiores hierárquicos, para que possa ser feita nova encomenda.

### **2.5. Acessos à instituição / Entradas e Saídas**

O acesso à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas faz-se pela entrada principal, frontal e traseira ou pela entrada lateral do piso -1.

Para ter acesso à entrada terá que fazer um registo no programa biométrico instalado no computador do Sr. Presidente da Direção, para posterior reconhecimento nos leitores, através do sistema de aposição de um dedo.

Existe o relógio de ponto, que é obrigatório ser utilizado por cada colaborador. Quando o relógio não estiver a funcionar corretamente o colaborador deverá fazer o registo manualmente na folha para o efeito.

O colaborador deverá ser rigoroso no registo das entradas e saídas. Na entrada ao serviço o colaborador deverá cumprir o seu horário pontualmente considerando para o efeito que já está fardado para o início do seu desempenho.

As saídas esporádicas dos colaboradores em tempo de serviço terão **obrigatoriamente** de ser autorizadas pelos superiores hierárquicos.

Caso o/a colaborador/a opte por permanecer na Instituição durante o horário de descanso diário, deverá fazê-lo ou nos espaços exteriores ou na sala de convívio (pisos -1) ou no bar.

## **2.6. Cacifos**

- O cacifo é de uso pessoal e intransferível, ficando o colaborador responsável pelos pertences nele colocados;
- Os cacifos deverão permanecer fechados.
- É permitida a utilização de apenas 1 cacifo por colaborador;
- Deve-se manter a etiqueta de identificação do cacifo em perfeitas condições.

## **2.7. Atestados / declarações médicas**

Os atestados médicos deverão ser entregues à Sra. Diretora Técnica.

Após falta no trabalho, por motivos de doença, o/a colaborador/a tem 5 dias para apresentar a respetiva justificação. Caso não o faça terá a falta injustificada.

## **2.8. Autorização para consultas / Acompanhamento de familiares às mesmas / Faltas injustificadas**

O pedido para ida a consultas ou acompanhamento de familiares (ascendentes / descendente) deve ser feito, em impresso próprio, e entregue à Sra. Diretora Técnica.

São consideradas faltas injustificadas as faltas dadas por motivos não identificados e implicam sempre perda de retribuição e desconto na antiguidade do colaborador.

Tratando-se de faltas injustificadas a um ou meio período normal de trabalho diário, imediatamente anteriores ou posteriores aos dias ou meios-dias de descanso ou feriados, considera-se que o trabalhador praticou uma infração grave.

No caso de se verificar um atraso injustificado superior a trinta ou sessenta minutos, quando o colaborador inicia ou reinicia a prestação do trabalho, pode o empregador recusar a aceitação da prestação durante parte ou todo o período normal de trabalho, respetivamente.

Todas as faltas não justificadas pela lei, embora autorizadas pela hierarquia, darão direito a desconto do tempo ou em salário.

## **2.9. Férias**

O trabalhador tem direito a um período de férias remuneradas em cada ano civil. As férias serão gozadas em dois / três períodos a acordar.

## **2.10. Telefones**

Os telefones existentes em todo o edifício servem para comunicação interna de caráter imprescindível ao desempenho da atividade laboral. O acesso a chamadas para o exterior tem caráter excepcional e as chamadas deverão ser pedidas na secretaria da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

## **2.11. Livro de Ocorrência / Passagem de turno**

Existe um livro de ocorrências para a valência do Serviço de Apoio Domiciliário onde deverão ser registadas informações úteis, quer sejam relacionadas com os clientes ou outra situação que mereça referência no livro.

Na valência da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas existe o Livro da Passagem de Turno para registar informações relevantes.

O objetivo destes livros prende-se com a passagem de informações. O livro deve ser lido por todos os colaboradores, diariamente, antes de iniciar o trabalho.

Cada informação escrita deverá ser datada e assinada por quem a redige.

## **2.12. Avaliação de Desempenho**

Todos os colaboradores são alvo de avaliação do seu desempenho profissional.

A periodicidade de avaliação e os critérios serão oportunamente informados aos colaboradores.

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

Anualmente será realizada uma avaliação à própria instituição, através de inquéritos anónimos fornecidos aos colaboradores e clientes, de forma a avaliar a satisfação dos mesmos com os serviços prestados ou realizados.

## **2.13. Horários / Trabalho Suplementar**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Os colaboradores cumprem o horário previsto no contrato de trabalho.

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

O Trabalho Suplementar é solicitado e autorizado sempre pela Diretora Técnica.

#### **2.14. Gestão da qualidade e HACCP**

A Qualidade é um fator diferenciador na nossa Instituição. Para tal implica um necessário cumprimento por todos os colaboradores das disposições requeridas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e do HACCP (Higiene e Segurança Alimentar).

#### **2.15. Confidencialidade**

Todas as informações obtidas, no decorrer da atividade laboral, são de carácter confidencial pelo que os colaboradores têm o dever de guardar sigilo sobre tudo o que diz respeito à Instituição e, em especial, as informações pessoais dos clientes e seus familiares.

#### **2.16. Penalizações**

A perda, extravio ou danificação da chave colocada ao dispor do colaborador, incorre no pagamento de uma coima no valor de 10,00€.

Em caso de extravio ou danificação de bens (veículos, equipamentos ou materiais), cuja responsabilidade seja, exclusivamente, imputável ao colaborador (distração ou uso indevido), o colaborador incorre no pagamento de 25% do valor da reparação ou reposição (do veículo, equipamento ou material da Casa do Povo de Leomil).

O pagamento de coimas por incumprimento de regras de trânsito será da inteira responsabilidade do colaborador.

### **III. Procedimentos a adotar em situações de emergência**

- Ligar 112 e dizer que o cliente não respira nem tem pulso;
- Prestar os primeiros socorros (reanimação) até chegar o 112;
- Ligar aos enfermeiros e acatar toda a informação;
- Quando isto acontecer ligar aos familiares dizer os procedimentos efectuados e que o familiar foi encaminhado para o SUB ou outra extensão de saúde.

### **3.1. Saídas dos idosos para o exterior**

Os idosos que possuam autonomia podem ausentar-se da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Aquando da saída devem informar os colaboradores e estes devem proceder ao registo da saída no impresso próprio, que se encontra no dossier na recepção.

### **3.2. Cuidados de higiene e imagem dos residentes**

Todos os clientes têm um Plano Individual de Cuidados onde estão contemplados todos os cuidados necessários ao mesmo.

## **4. Direitos e Deveres dos voluntários**

### **4.1. Direitos dos voluntários**

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

#### **4.1.1. Para com os destinatários:**

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

#### **4.1.2. Para com a organização promotora:**

- a) Observar os princípios e normas inerentes à actividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como, as normas dos respetivos programas e projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade;
- j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

### **5. Direitos e Deveres dos Estagiários**

#### **5.1. Direitos dos estagiários**

- a) Receber do primeiro outorgante, durante o período de estágio, a título de bolsa de estágio;
- b) Receber do primeiro outorgante os ensinamentos e condições adequadas ao estágio profissional;
- c) Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das actividades correspondentes ao estágio profissional;
- d) Obter gratuitamente do primeiro outorgante, no final do estágio, um certificado comprovativo da frequência obtida;
- e) Recusar a prestação de trabalho, ainda que a título temporário, que não se enquadre nas actividades relacionadas com o estágio profissional;
- f) Obter do primeiro outorgante subsídio de alimentação de montante igual aos dos funcionários do primeiro outorgante, ou na sua ausência, ao definido para os trabalhadores da Administração Pública, podendo este ser substituído por refeição na própria instituição, se essa for a prática para os seus trabalhadores. A comparticipação do IEFEP, IP neste subsídio tem sempre como limite o valor do subsídio que é atribuído aos trabalhadores em regime de funções públicas;

g) Que o primeiro outorgante respeite e faça respeitar as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais.

## **5.2. Deveres dos estagiários**

- a) Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio profissional, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
- b) Tratar com urbanidade o primeiro outorgante e seus representantes;
- c) Guardar lealdade ao primeiro outorgante, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações sobre equipamentos e processos de fabrico de que tome conhecimento por ocasião do estágio;
- d) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de estágio pelo primeiro outorgante e seus representantes;
- e) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio, fornecidos pelo primeiro outorgante e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

## **Nota Final**

Caso lhe surja alguma dúvida relativa ao conteúdo deste Manual ou pretenda fazer uma sugestão de melhoria deverá fazê-lo utilizando impresso próprio a solicitar na Secretaria da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

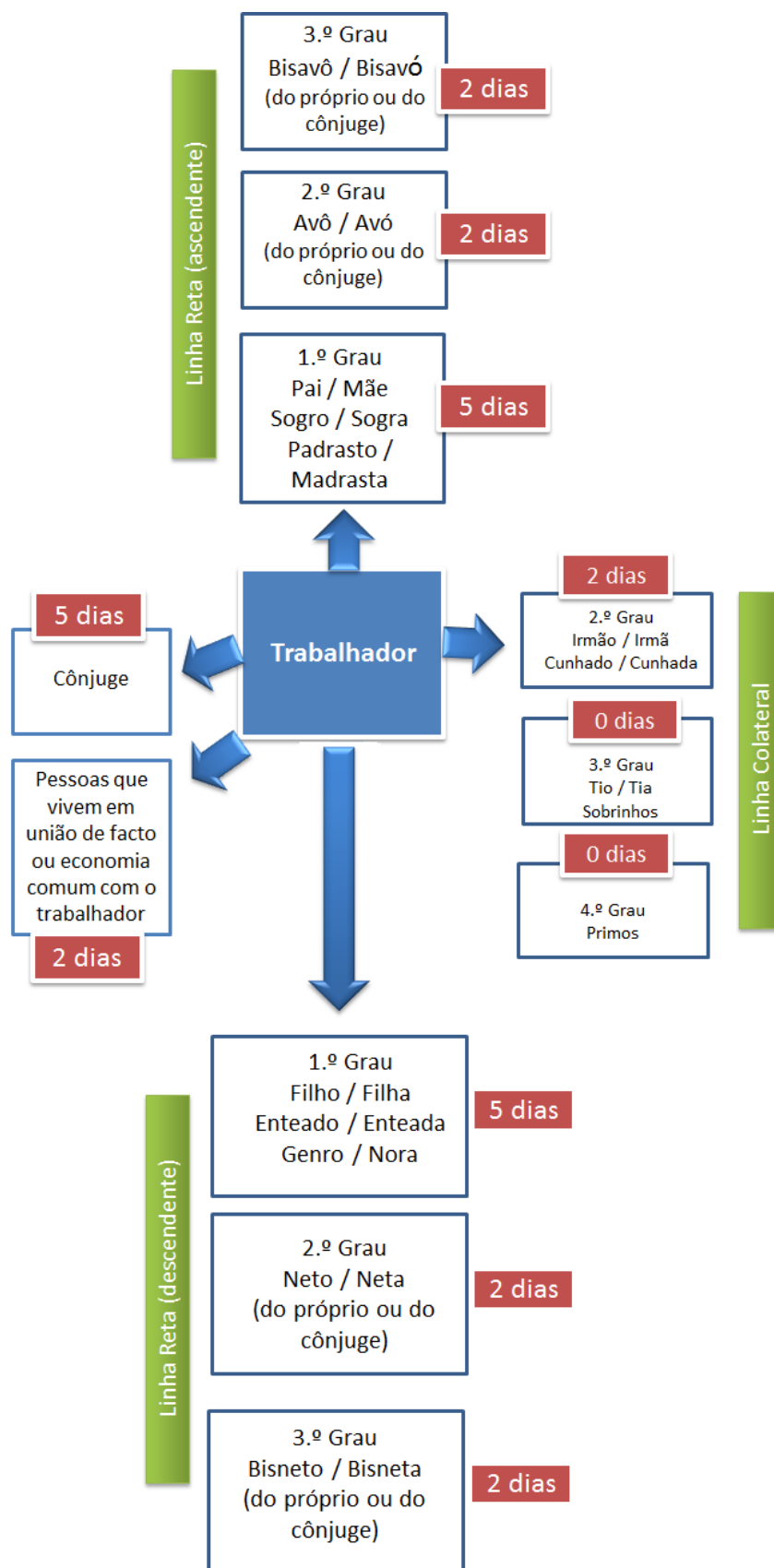
**As regras descritas neste Manual não desvinculam os colaboradores ao cumprimento das disposições legais e regulamentadas aplicáveis ao exercício das suas funções.**

Todos os colaboradores têm o dever de informar qualquer incumprimento das normas contidas neste Manual.

**BEM-VINDOS À CASA DO POVO DE LEOMIL!**

# Anexo I

## Faltas justificadas em caso de falecimento familiar



## BIBLIOGRAFIA

### MONOGRAFIAS

- CHICHORRO, A. M.; MARQUES, C.; FERREIRA, S. P. - *Respostas Sociais – Nomenclaturas/Conceitos*. Lisboa: Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2006.
- Ciclo Cidadania em Debate*. Rio de Janeiro: Javá Editora, Museu da República, 2009.
- MAGALHÃES, Carine; GOUVEIA, Jaime Ricardo; CRUZ, Cristina – *Código de Ética das valências ERPI e SAD da Casa do Povo de Leomil*. Leomil: Casa do Povo de Leomil, 2018.
- OLIVEIRA, I. H. Martins de - *Economia Social, Pilar de um novo modelo de desenvolvimento económico sustentável*. Porto: Instituto Superior de Contabilidade do Instituto Politécnico do Porto, 2012.
- PEREIRA, Susana Carla Soares – *Práticas de Gestão de Recursos Humanos nas IPSS*. Porto: Dissertação de mestrado apresentada ao ISCAP, 2013.
- RODRIGUES, Olga Silva – *Sistema de Gestão da Qualidade nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, que benefícios?* Viana do Castelo: Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo, 2014.
- YUKL, Gary A. – *Leadership in organizations*. N.J.: Pearson, Prentice Hall, 2006 (6<sup>th</sup> ed.).

### LEGISLAÇÃO

- Contrato colectivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais – FNSTFPS*. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º21, 8/6/2018.
- Constituição da República Portuguesa*. Porto: Porto Editora, 2017.
- Estatutos da Casa do Povo de Leomil (nova versão revista e publicada em 2017)*.
- Novo Estatuto Jurídico das IPSS*. Decreto-Lei N.º172-A/2014, de 14 de novembro. Diário da República, 1.ª Série - N.º 221/2014, 1º Suplemento, de 2014-11-14.
- Portaria N.º 67/2012, de 21 de março. Diário da República, 1.ª série – N.º58 – 21 de março de 2012.

### Manuais

- Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2008, 2 vols.
- Manual de Processos-Chave. Estrutura Residencial para Idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Manual de Processos-Chave. Serviço de Apoio Domiciliário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Modelo de avaliação da qualidade. Estrutura Residencial para Idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, 2008.
- Modelo de avaliação da qualidade. Serviço de Apoio Domiciliário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Questionário de avaliação da satisfação. Serviço de Apoio Domiciliário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Lares de Idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt..

