



# MANUAL DE ACOLHIMENTO

## DO COLABORADOR

(incluindo estagiários e voluntários)

### **Resposta Social: Estrutura Residencial para Idosos**

Prestamos Serviços de Qualidade

Aldeia de S. Sebastião



### **Ao novo colaborador...**

Este Manual tem como objetivo fornecer informações que permitam a rápida integração do colaborador (incluindo estagiários e voluntários na Associação Desportiva Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião), contribuindo para que a sua atividade seja pautada por um bom desempenho.

Esperamos que através da sua leitura conheça um pouco da nossa cultura e partilhe connosco o dia-a-dia numa organização de solidariedade social.

Deste modo, em nome da Direção e dos demais colaboradores desta Instituição, damos-lhe as Boas-Vindas e desejamos-lhe sucesso na sua atividade, esperando que ela seja parte integrante da sua realização como pessoa e cidadão.



## **Integração do novo colaborador...**

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

- É dado a conhecer o presente manual de acolhimento;
- Realizada uma apresentação, pela direção de serviços/ diretora técnica, da estrutura física;
- Entregue o fardamento e respetivos acessórios de proteção para desempenho das atividades;
- Apresentados os planos das atividades referentes à categoria profissional;

No inicio das atividades competentes a cada categoria profissional, o novo colaborador é integrado pela Diretora Técnica ou Encarregada.



## INDICE

1) APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	5
ORGANOGRAMA.....	6
2) VISÃO, MISSÃO, VALORES E ESTRATÉGIAS DA INSTITUIÇÃO.....	7
3) CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	8
4) POLÍTICAS DA INSTITUIÇÃO.....	10
5) PROTOCOLOS/PARCERIAS.....	11
6) HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO .....	11
7) FARDAMENTOS.....	12
8) DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....	12
9) NOSSO COMPROMISSO.....	13
10) REGISTO DE PRESENCAS.....	14
11) COMUNICAÇÃO.....	14
12) HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	14
13) REFEIÇÕES, CAFÉ E ESTACIONAMENTO.....	14
14) ATIVIDADES E FESTAS DA INSTITUIÇÃO.....	15
15) VISÃO DO FUTURO.....	15



## **1) APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

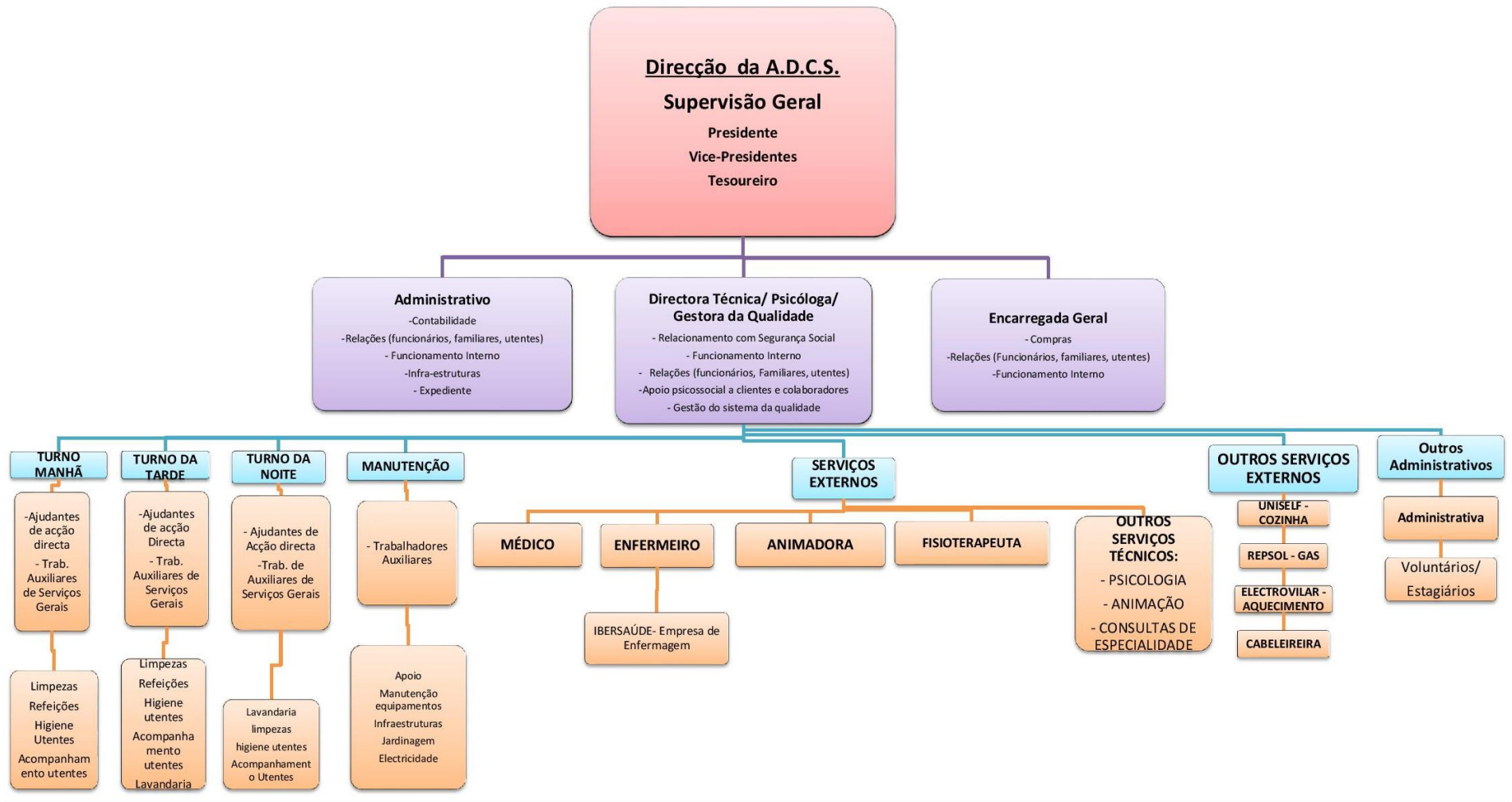
A Associação, Desportiva Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião nasceu a 18 de Dezembro de 1991. Inicialmente, o objetivo desta era a criação de uma infraestrutura multiusos para uso da população. No entanto, ao longo dos anos, a associação começou a assumir outro papel: Trazer mais juventude à aldeia mas também levar boa disposição e divertimento às aldeias vizinhas. Além disso, a associação começou desde cedo a fornecer um serviço de cuidados para a terceira idade, incluindo as valências de Centro de Dia, Serviço de Apoio ao Domicílio e lar.

Hoje, a associação é conhecida em todo o país pelas atividades de grande sucesso que realiza junto das populações.

De seguida, apresenta-se o organograma da Instituição:



**Organograma:**





## 2) VISÃO, MISSÃO, VALORES E ESTRATÉGIAS DA INSTITUIÇÃO

### Visão

Ser uma Instituição modelo de reconhecimento Nacional prestadora de serviços e cuidados humanizados, na promoção da qualidade de vida dos seus clientes.

### Missão

Participar activamente na melhoria da qualidade humana em todos os serviços prestados, desenvolvendo a nossa actividade focada no cliente e nas suas necessidades.

### Valores

**Valorização**- tudo o que fazemos, tem um pressuposto- Valorizar- incrementando mais valias para o cliente.

**Qualidade** – procura constante de ofertas, mais-valias e diferenciação dos serviços aos nossos clientes.

**Profissionalismo** – assumimos uma postura de responsabilidade e rigor com uma atenção personalizada aos nossos clientes.

**Humanismo**- Capacidades de nos colocarmos no lugar do cliente, antecipando e atendendo as suas necessidades.

**Flexibilidade** – capacidade de nos adaptarmos a situações inesperadas.

**Transparência** – partilha de informação, promovendo uma relação franca e um clima positivo com os nossos clientes.

**Inovação** – procuramos integrar no nosso trabalho procedimentos, instrumentos e técnicas que são diferenciadores pelas suas características ou aplicação.



### Estratégias

- Implementar o sistema de qualidade;
- Melhorar a relação com a comunidade envolvente;
- Criar estratégias para a sustentabilidade económica da organização;
- Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua;
- Promover e potenciar a continuidade dos serviços, assegurando a qualidade das intervenções e garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e todas as partes envolvidas;
- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;
- Melhorar a comunicação organizacional, com a aposta em melhor eficiência e responsabilidade individual;
- Implementar medidas de gestão e organização internas.

### **3) CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

#### **Lar de Idosos**

Resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.



### **Objetivos:**

- 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.

### **Serviços prestados:**

1. Alojamento.
2. Alimentação.
3. Cuidados de Higiene e Conforto.
4. Prestação de Cuidados Básicos de Saúde.
5. Acompanhamento a consultas e aquisição de bens.
6. Serviços de Cabeleireiro e Esteticista.

### **O Lar de Idosos realiza ainda as seguintes atividades:**

- a) Atividades de Animação, que fomentam o convívio e a ocupação de tempos livres.
- b) Sessões de estimulação física e cognitiva.

### **Destinatários:**

Pessoas de 65 e mais anos ou de idade inferior em condições excecionais, a considerar caso a caso.

### **Recursos Humanos:**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e formação, definido de acordo com a legislação em vigor. O conteúdo funcional está definido no manual de funções.

Existe um plano anual de formação interna concebido para colmatar as reais



necessidades dos colaboradores, realizado com a participação de todos os colaboradores.

#### 4) POLÍTICAS DA INSTITUIÇÃO

**1. Política da responsabilidade social** - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

**2. Política de parcerias** - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económica, humana e ambiental.

**3. Políticas de participação** - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da instituição.

#### 4. Política de recursos humanos

Política da ética - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor e justiça social.

**5. Política da qualidade** - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a instituição deve controlar a conformidade dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da instituição.

**6. Política da ética** - A instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e instituição das práticas que respeitem a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor e justiça social.

**7. Política ambiental** - A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a padrões ambientais, orientado para a melhoria do desempenho ambiental

### **5) PROTOCOLOS/PARCERIAS**

- Câmara Municipal de Almeida,
- Centro comunitário de Aldeia de S. Sebastião
- Clube de Caça e Pesca
- Clube Distrital Estrelas de Pinhel
- Cruz Vermelha
- Federação Associações Juvenis Distrito da Guarda (FAJDG)
- Federação Nacional das Associações Juvenis (FNAJ)
- Instituto da Segurança Social (I.S.S.)
- Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ)
- Junta de Freguesia de Castelo Bom
- Raia Histórica
- Outras ocasionais.

### **6) HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

O cumprimento das regras inerentes à Segurança, Higiene e Saúde é fundamental para um bom ambiente de trabalho e para a prevenção de acidentes de trabalho.

Para além do que está regulamentado oficialmente, não queremos deixar de lhe lembrar alguns conselhos, nomeadamente:

1.1. Não fumar em locais não permitidos;

1.2. Usar o fardamento de identificação durante a atividade laboral;



1.3. Manter o seu local de trabalho limpo e arrumado;

1.4. Usar o equipamento de proteção individual inerente às respectivas funções, evitando utilizá-lo em ambientes fora da sua área de atuação profissional, para evitar contaminações.

## 7) FARDAMENTOS

Os colaboradores são a imagem da Instituição. Portanto, é importante a percepção da qualidade através da apresentação cuidada, atendendo aos requisitos de higiene e segurança. Devem ser cumpridas as orientações de uso do fardamento e acessórios de proteção durante o desempenho das atividades nas áreas da higiene dos clientes, de manipulação alimentar e higienização de espaços, evitando-se o uso fora das respectivas áreas, devido a riscos de contaminação. No início da sua atividade, ser-lhe-ão dadas duas fardas da instituição, mediante a função que vai desempenhar.

## 8) DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

### São direitos dos colaboradores:

1. Serem respeitados pelos Clientes e suas famílias bem como pela Direção da Instituição e todos os outros intervenientes, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
2. Direito à formação.
3. Ter iniciativa a propor a melhor organização dos serviços mais adequados à individualidade do cliente.
3. Direito à medicina do trabalho.
4. Direito a um seguro de acidentes de trabalho.
5. Direito ao fardamento e a todo o equipamento de segurança inerente à profissão.

### São deveres dos colaboradores:

1. Respeitar os Clientes, garantindo-lhe os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres.
2. Desenvolver a sua capacidade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho, para a melhoria da prestação de

serviços e para o bom nome da instituição.

3. Ser bom companheiro(a) e fomentar o bom ambiente de trabalho.
4. Ter iniciativa e elevado sentido de responsabilidade.
5. Manter a farda limpa e apresentável.
6. Respeitar as regras de segurança utilizando os equipamentos de proteção disponíveis.
7. Ser assíduo e pontual.
8. Acompanhar a instituição na sua evolução de modernização dos serviços, assim como no processo de certificação da qualidade.
9. Respeitar a hierarquia da instituição.
10. Colaborar para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, participando em ações de formação internas e externas à instituição.
11. Assinar o Termo de Confidencialidade, exigido pela instituição quando do recrutamento.

## **9) NOSSO COMPROMISSO**

- Manter o bom ambiente de trabalho, através do respeito e igualdade.
- Contribuir continuamente para que haja um aumento de dedicação, competência e capacidade de realização de cada um dos colaboradores.
- Promover ações de desenvolvimento de competências para todos os colaboradores.
- Dar exemplo de conduta pretendida.
- Estimular a integração dos colaboradores.

## **10) REGISTO DE PRESENÇAS**

O registo de presenças é efetuado em livro que existe para o efeito. Este encontra-se na mesa dos registos, tendo a obrigatoriedade de cada colaborador assinar a cada entrada ou saída de serviço.

No gabinete da direção técnica estão disponíveis para consulta informações relativas aos procedimentos de trabalho, nomeadamente regulamentos internos, legislação laboral, normas referentes a doença, falta, licenças, trabalho por turnos,



horários, honorários, feriados, poder disciplinar, avaliações, desempenho, condições de emprego, etc.

## **11) COMUNICAÇÃO**

Todos os colaboradores devem consultar, periodicamente, o *placard* de afixação, bem como o Livro de registo de ocorrências, para estar ao corrente da gestão da Instituição.

Qualquer colaborador da Instituição pode expressar a sua opinião através do preenchimento de uma sugestão ou reclamação, disponível em papel na área da receção, junto ao *placard* de afixação ou enviá-la no formato eletrónico para o e-mail: [adcsaldeia@gmail.com](mailto:adcsaldeia@gmail.com).

## **12) HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

O horário de funcionamento da Instituição é de 24 horas os 7 dias por semana.

## **13) REFEIÇÕES, CAFÉ E ESTACIONAMENTO**

As refeições são realizadas no refeitório da Instituição nas respetivas horas indicadas no horário de trabalho.

A ementa semanal poderá ser consultada no placard de afixação da receção.

A Instituição dispõe de uma máquina de café no hall de entrada da instituição.

A instituição dispõe de estacionamento, podendo ser utilizados os espaços abertos em frente e nos arredores do edifício da Instituição.

## **14) ATIVIDADES E FESTAS DA INSTITUIÇÃO**

As atividades e festas da instituição estão planeadas no plano anual de atividades afixado no placard da instituição, realizado anualmente.



## 15) VISÃO DO FUTURO

Na Organização o futuro começa hoje porque ele está em permanente construção. Sendo o capital humano a sua maior fonte de energia, a melhoria contínua do desempenho da Instituição só é possível com o empenho de todos os seus colaboradores e parceiros, no sentido de unir esforços com vista a alcançar o objetivo comum de todos: a realização da missão com excelência na qualidade da prestação dos serviços, enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social.

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

***ADCS ALDEIA S. SEBASTIÃO***

***Largo da Igreja n°6***

***6355-041 Aldeia de S. Sebastião***

***[www.adcsaldeia.com](http://www.adcsaldeia.com)***

***[adcsaldeia@gmail.com](mailto:adcsaldeia@gmail.com)***

***Telef. 271 511 064***

***Fax: 271 518 124***

