



CENTRO SOCIAL SANTA CRUZ DO DOURO

MANUAL DE FUNÇÕES



MANUAL DE FUNÇÕES

Índice

I. Âmbito e Objectivo	Pág.3
II. Organograma	Pág.4
III. Listagem das Funções	Pág.5
IV. Quadro da Política de Substituição	Pág 6
V. Descrição das Funções	Pág.9



MANUAL DE FUNÇÕES

I. ÂMBITO E OBJECTIVO

O presente Manual de Funções é aplicável ao conjunto de colaboradores do Centro Social Santa Cruz do Douro (CSSCD), no âmbito das respectivas competências, a todas as actividades e processos que, directamente ou indirectamente afectam os resultados esperados e a qualidade do serviço a prestar.

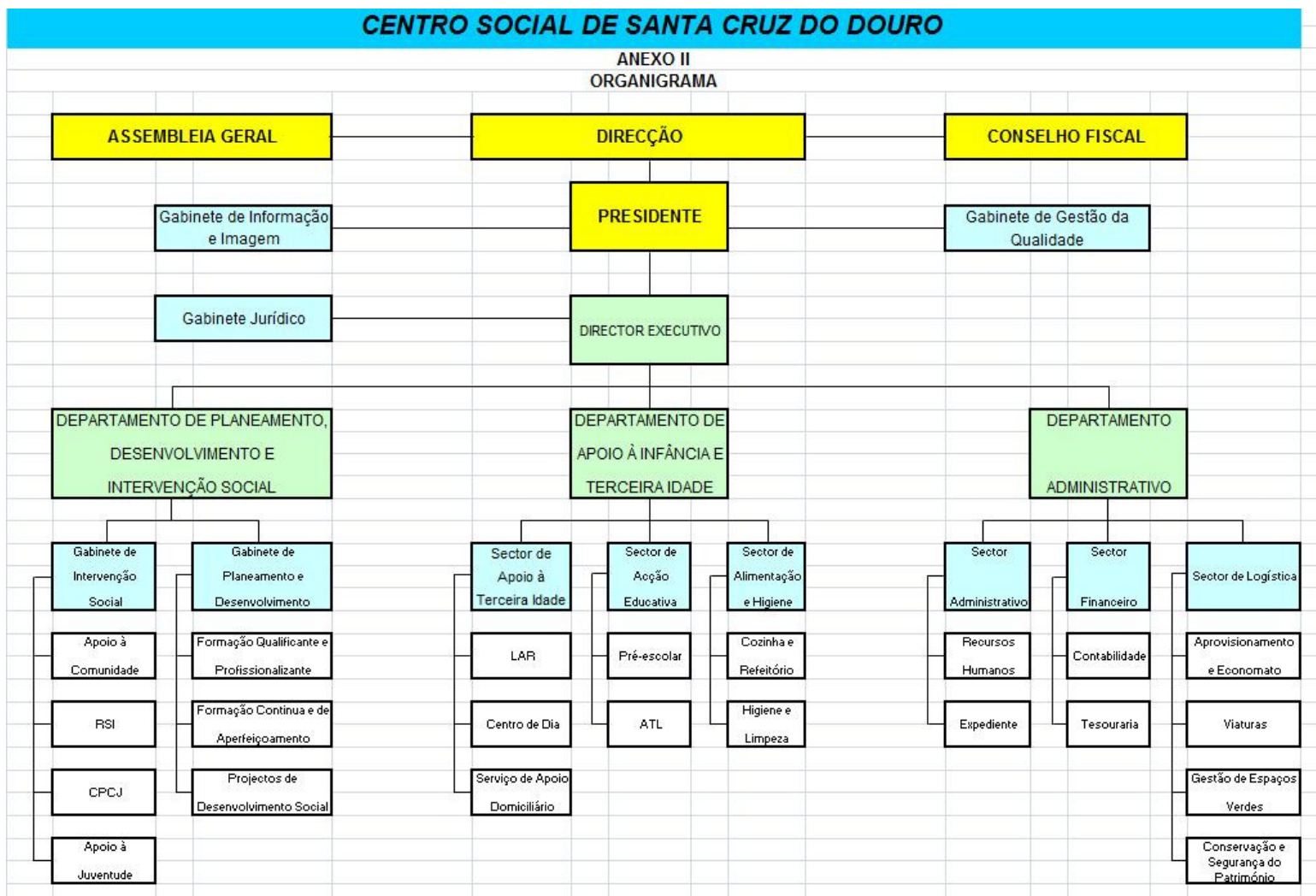
O Manual de Funções tem como objectivo informar os colaboradores das suas responsabilidades de modo a assegurar que os mesmos tenham consciência da relevância das suas actividades e de como as mesmas contribuem para serem atingidos os objectivos do CSSCD.

Para a elaboração deste Manual considerou-se a legislação em vigor – Contrato Colectivo de Trabalho entre a CNIS (Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade) e a FNSFP (Federação Nacional dos Sindicatos da Função Pública).



MANUAL DE FUNÇÕES

II. ORGANOGRAMA



**MANUAL DE FUNÇÕES****III. LISTAGEM DAS FUNÇÕES**

- **Direcção**
 - Presidente da Direcção
 - Vice-Presidente
 - Secretário
 - Tesoureiro
 - Vogal
 - Vogal (suplente)

- **Conselho Fiscal**
 - Presidente
 - Vogal
 - Vogal

- **Assembleia Geral**
 - Presidente da Assembleia
 - 1ª Secretário
 - 2º Secretário

- **Director Executivo**

- **Gabinete Jurídico**
 - Consultor Jurídico

- **Gabinete de Informação e Imagem**
 - Documentalista

- **Gabinete de Gestão da Qualidade**
 - Gestor da Qualidade
 - Auditor Interno
 - Auditor Interno

- **Departamento de Apoio à Infância e Terceira Idade**
 - Coordenadora de Departamento
 - Sector de Apoio à Terceira Idade
 - Responsável pelo Lar de Idosos
 - Responsável pelo Centro de Dia
 - Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário
 - Sector de Acção Educativa
 - Pré-escolar



MANUAL DE FUNÇÕES

- ATL
- Sector de Alimentação e Higiene
 - Cozinha e Refeitório
 - Higiene e Limpeza

- **Departamento de Planeamento, Desenvolvimento e Intervenção Social**
 - Gabinete de Intervenção Social
 - Apoio à comunidade
 - RSI
 - CPCJ
 - Apoio à Juventude
 - Gabinete de Planeamento e Desenvolvimento
 - Formação Qualificante e Profissionalizante
 - Formação Contínua e de Aperfeiçoamento
 - Projectos de Desenvolvimento Social.

- **Departamento Administrativo**
 - Coordenadora de Departamento
 - Administrativo
 - Recursos Humanos
 - Expediente
 - Sector Financeiro
 - Contabilidade
 - Tesouraria
 - Sector de Logística
 - Provisionamento e Economato
 - Viaturas
 - Gestão de Espaços Verdes
 - Conservação e Segurança do Património

**MANUAL DE FUNÇÕES****IV. Quadro da Política da Substituição**

DIRECÇÕES / ÁREAS ORGANIZACIONAIS	SUBSTITUIÇÕES
Presidente da Direcção	Vice-presidente
Director Executivo	As funções são assumidas pelo Presidente da Direcção
Coordenador/a do Departamento de Planeamento, Desenvolvimento e Intervenção Social	Equipa RSI - Assistente Social
Coordenador/a do Departamento de Apoio à Infância e Terceira Idade	Animador/a Cultural
Coordenador/a do Departamento Administrativo	Não se aplica
Director/a Técnico/a	Animador/a Cultural
Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário	Director/a Técnica
Responsável pelo Centro de Dia	Director/a Técnica
Encarregado/a de Sector	Ajudante de Acção Directa
Animador/a Cultural	Encarregado/a de Sector
Educador/a de Infância	Não se aplica
Auxiliar de Educação	Ajudante de Acção Directa
Chefe de Secção	Escriturário/a
Escriturário/a	Escriturário/a
Encarregado Geral	Motorista de Serviços Públicos 1 ^a
Assistente Social - RSI	Não se aplica
Psicólogo/a – RSI	Não se aplica
Educador/a Social - RSI	Não se aplica
Médico/a	Não se aplica
Enfermeiro/a	Não se aplica
Consultor/a jurídico/a	Não se aplica
Gestor/a da Qualidade	Auditor/a Interno/a

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Auditor/a Interno/a	Auditor/a Interno/a
Cozinheiro/a Chefe	Ajudante de Cozinheiro/a
Ajudante de Cozinheiro/a	Cozinheiro/a chefe
Motorista de Serviços Públicos 1 ^a	Motorista de Serviços Públicos 2 ^a
Ajudante de Acção Directa	Ajudante de Acção Directa
Auxiliar de Serviços Gerais	Auxiliar de Serviços Gerais
Recepcionista	Escriturário/a
Fiel de armazém	Auxiliar de Serviços Gerais
Monitor/a	Não se aplica



V. DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Presidente da Direcção

Superior hierárquico: Não se aplica

Qualificação requerida para exercício da Função:

Não se aplica

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Assegurar a coordenação de todas as Valências da organização.
- Definir a Estratégia Institucional.
- Aprovar a Política de Serviços e Preços.
- Definir a Política da Qualidade da Instituição.
- Assegurar que a Política da Qualidade é adequadamente cumprida e praticada.
- Aprovar o Manual de Gestão e os procedimentos de Gestão da Qualidade.
- Estabelecer os Objectivos da organização.
- Aprovar o Plano de Auditorias da Qualidade Internas.
- Aprovar o Plano de Formação.
- Acompanhar a evolução da Legislação/Normalização em vigor.
- Cumprir a Política da Qualidade.
- Melhorar continuamente a eficácia do SGQ.
- Fiscalizar e orientar decisões.
- Definir critérios de admissão do pessoal.
- Convocar e presidir às reuniões de Direcção.
- Representar a Instituição.
- Assegurar os recursos necessários (humanos, materiais e financeiros), à qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição.
- Cumprir todos os documentos do SGQ que lhe são aplicáveis.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Director Executivo

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

A definir pela Direcção.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Coordenar, em termos funcionais, a actividade dos serviços da Instituição.
- Superintender nos diversos serviços, através dos respectivos Coordenadores.
- Assegurar a execução das deliberações da Assembleia Geral, da Direcção e do Conselho Fiscal, através dos diversos serviços.
- Receber e distribuir pelo serviço a correspondência a ele destinada.
- Propor ao Presidente da Direcção ou ao membro da Direcção com competência delegada ou subdelegada tudo o que seja do interesse do CSSCD.
- Colaborar na elaboração do orçamento, relatório e contas.
- Promover a execução das decisões e deliberações dos órgãos do CSSCD, na parte que lhe compete.
- Orientar e avaliar de forma objectiva o desempenho e a eficiência dos serviços dele dependentes.
- Coordenar a actividade dos serviços que estejam na sua dependência.
- Gerir com rigor os recursos humanos e patrimoniais afectos aos serviços dele dependentes, optimizando os meios.
- Divulgar, junto dos trabalhadores, as instruções e as normas de procedimento a adoptar pelo serviço.
- Identificar as necessidades de formação específica dos trabalhadores do respectivo serviço e propor a frequência das acções de formação adequadas.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

- Proceder ao controlo efectivo da assiduidade e pontualidade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade.
- Dirigir e orientar o pessoal a seu cargo, mantendo a ordem e a disciplina e alertando os trabalhadores para situações de menor zelo ou assiduidade.
- Disponibilizar aos restantes serviços as informações necessárias para uma maior eficácia e bom relacionamento entre os serviços.
- Informar sobre os pedidos de licenças e faltas.
- Propor a prestação de trabalho suplementar sempre que tal se justifique, nos termos da lei.
- Participar as faltas ou infracções disciplinares do pessoal sob a sua responsabilidade.
- Elaborar e submeter à apreciação superior as propostas de instruções e regulamentos que forem necessárias à prossecução da actividade do respectivo serviço.
- Cumprir e fazer cumprir os Estatutos, os regulamentos e demais normas Internas.
- Elaborar pareceres e informações sobre assuntos da sua competência.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua
- Executar todas as outras tarefas que a Direcção entender necessárias, de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Consultor Jurídico

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Direito.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Emitir pareceres e informações jurídicas quando para tal for solicitado.
- Assegurar a instrução de processos disciplinares a trabalhadores e sócios.
- Elaborar, dar parecer ou sugerir alterações sobre projectos de regulamentos
- Internos
- Elaborar contratos de interesse para o CSSCD.
- Assegurar a ligação, em termos jurídicos, com as Uniões e as Confederações do sector social e com as demais entidades.
- Assegurar a defesa judicial do CSSCD ou fazer a ligação com mandatários a quem tenha sido confiada a defesa dos interesses da Instituição, de modo a manter convenientemente informado o Presidente da Direcção.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Gestor/a da Qualidade

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

- Possuir o 12º ano de escolaridade
- Curso sobre a norma NPEN ISSO 9001:2008
- Curso sobre a norma NPEN ISSO 19011:2003

Funções e Responsabilidades Gestor da Qualidade

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Coordenar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).
- Participar na identificação e implementação de acções correctivas e/ou preventivas e de melhoria.
- Assegurar o correcto cumprimento dos Processos do SGQ.
- Assegurar a gestão do SGQ.
- Promover a formação de todos os intervenientes no SGQ.
- Realizar as actividades determinadas pelo superior hierárquico.
- Cumprir com o SGQ na parte que é aplicável.
- Recolher, tratar e analisar os dados relevantes para SGQ.
- Gerir a execução do Plano de Auditorias da Qualidade Internas.
- Assegurar que a Política da Qualidade é adequadamente cumprida e praticada.
- Melhorar continuamente a eficácia do SGQ.
- Acompanhar a equipa auditora nas Auditorias.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Auditor/a Interno/a

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

Curso sobre a norma NPEN ISSO 9001:2008

Curso sobre a norma NPEN ISSO 19011:2003 (carga horária de 40 horas)

Experiência em auditorias: 1 auditoria como auditor em formação sob a direcção e orientação de um auditor coordenador

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Participar na identificação e implementação de acções correctivas e/ou preventivas e de melhoria.
- Assegurar a correcta execução dos Processos do SGQ.
- Colaborar na gestão do SGQ.
- Promover a formação de todos os intervenientes no SGQ.
- Realizar as actividades determinadas pelo superior hierárquico.
- Cumprir com o SGQ na parte que lhe é aplicável.
- Recolher, tratar e analisar os dados relevantes para SGQ.
- Executar o Plano de Auditorias Internas da Qualidade.
- Assegurar que a política da qualidade é adequadamente cumprida e praticada.
- Melhorar continuamente a eficácia do SGQ.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua
- Executar todas as outras tarefas que a Direcção entender necessárias, de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Coordenador/a do Departamento de Planeamento, Desenvolvimento e Intervenção Social

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

A definir pela Direcção

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Coordenar a actividade no departamento de Planeamento, Desenvolvimento e Intervenção Social.
- Superintender nos serviços integrados no referido departamento, em conformidade com a estrutura orgânica estabelecida no Regulamento Interno.
- Receber e distribuir pelo serviço a correspondência a ele destinada.
- Propor ao Presidente da Direcção ou ao membro da Direcção com competência delegada ou subdelegada tudo o que seja do interesse do CSSCD.
- Colaborar na elaboração do orçamento, relatório e contas.
- Promover a execução das decisões e deliberações dos órgãos do CSSCD, na parte que lhe compete.
- Orientar e avaliar de forma objectiva o desempenho e a eficiência dos serviços dele dependentes.
- Coordenar a actividade dos serviços que estejam na sua dependência.
- Gerir com rigor os recursos humanos e patrimoniais afectos aos serviços dele dependentes, optimizando os meios.
- Divulgar, junto dos trabalhadores, as instruções e as normas de procedimento a adoptar pelo serviço.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

- Identificar as necessidades de formação específica dos trabalhadores do respectivo serviço e propor a frequência das acções de formação adequadas.
- Proceder ao controlo efectivo da assiduidade e pontualidade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade.
- Dirigir e orientar o pessoal a seu cargo, mantendo a ordem e a disciplina e alertando os trabalhadores para situações de menor zelo ou assiduidade.
- Disponibilizar aos restantes serviços as informações necessárias para uma maior eficácia e bom relacionamento entre os serviços.
- Informar sobre os pedidos de licenças e faltas.
- Propor a prestação de trabalho suplementar sempre que tal se justifique, nos termos da lei.
- Participar as faltas ou infracções disciplinares do pessoal sob a sua responsabilidade.
- Elaborar e submeter à apreciação superior as propostas de instruções e regulamentos que forem necessárias à prossecução da actividade do respectivo serviço.
- Cumprir e fazer cumprir os Estatutos, os regulamentos e demais normas Internas.
- Elaborar pareceres e informações sobre assuntos da sua competência.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua
- Executar todas as outras tarefas que a Direcção entender necessárias, de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Coordenador/a do Departamento de Apoio à Infância e Terceira Idade

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura na área das Ciências Humanas e Sociais

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Coordenar a actividade no Departamento de Apoio à Infância e Terceira Idade.
- Superintender nos serviços integrados no referido departamento, em conformidade com a estrutura orgânica estabelecida no Regulamento Interno.
- Receber e distribuir pelo serviço a correspondência a ele destinada.
- Propor ao Presidente da Direcção ou ao membro da Direcção com competência delegada ou subdelegada tudo o que seja do interesse do CSSCD.
- Colaborar na elaboração do orçamento, relatório e contas.
- Promover a execução das decisões e deliberações dos órgãos do CSSCD, na parte que lhe compete.
- Orientar e avaliar de forma objectiva o desempenho e a eficiência dos serviços dele dependentes.
- Coordenar a actividade dos serviços que estejam na sua dependência.
- Gerir com rigor os recursos humanos e patrimoniais afectos aos serviços dele dependentes, optimizando os meios.
- Divulgar, junto dos trabalhadores, as instruções e as normas de procedimento a adoptar pelo serviço.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

- Identificar as necessidades de formação específica dos trabalhadores do respectivo serviço e propor a frequência das acções de formação adequadas.
- Proceder ao controlo efectivo da assiduidade e pontualidade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade.
- Dirigir e orientar o pessoal a seu cargo, mantendo a ordem e a disciplina e alertando os trabalhadores para situações de menor zelo ou assiduidade.
- Disponibilizar aos restantes serviços as informações necessárias para uma maior eficácia e bom relacionamento entre os serviços.
- Informar sobre os pedidos de licenças e faltas.
- Propor a prestação de trabalho suplementar sempre que tal se justifique, nos termos da lei.
- Participar as faltas ou infracções disciplinares do pessoal sob a sua responsabilidade.
- Elaborar e submeter à apreciação superior as propostas de instruções e regulamentos que forem necessárias à prossecução da actividade do respectivo serviço.
- Cumprir e fazer cumprir os Estatutos, os regulamentos e demais normas Internas.
- Elaborar pareceres e informações sobre assuntos da sua competência.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua
- Executar todas as outras tarefas que a Direcção entender necessárias, de acordo com a lei.



Designação da Função: Coordenador/a do Departamento Administrativo

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

A definir pela Direcção.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Coordenar a actividade no Departamento Administrativo.
- Superintender nos serviços integrados no referido Departamento, em conformidade com a estrutura orgânica estabelecida no Regulamento Interno.
- Receber e distribuir pelo serviço a correspondência a ele destinada.
- Propor ao Presidente da Direcção ou ao membro da Direcção com competência delegada ou subdelegada tudo o que seja do interesse do CSSCD.
- Colaborar na elaboração do orçamento, relatório e contas.
- Promover a execução das decisões e deliberações dos órgãos do CSSCD, na parte que lhe compete.
- Orientar e avaliar de forma objectiva o desempenho e a eficiência dos serviços dele dependentes.
- Coordenar a actividade dos serviços que estejam na sua dependência.
- Gerir com rigor os recursos humanos e patrimoniais afectos aos serviços dele dependentes, optimizando os meios.
- Divulgar, junto dos trabalhadores, as instruções e as normas de procedimento a adoptar pelo serviço.
- Identificar as necessidades de formação específica dos trabalhadores do respectivo serviço e propor a frequência das acções de formação adequadas.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

- Proceder ao controlo efectivo da assiduidade e pontualidade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade.
- Dirigir e orientar o pessoal a seu cargo, mantendo a ordem e a disciplina e alertando os trabalhadores para situações de menor zelo ou assiduidade.
- Disponibilizar aos restantes serviços as informações necessárias para uma maior eficácia e bom relacionamento entre os serviços.
- Informar sobre os pedidos de licenças e faltas.
- Propor a prestação de trabalho suplementar sempre que tal se justifique, nos termos da lei.
- Participar as faltas ou infracções disciplinares do pessoal sob a sua responsabilidade.
- Elaborar e submeter à apreciação superior as propostas de instruções e regulamentos que forem necessárias à prossecução da actividade do respectivo serviço.
- Cumprir e fazer cumprir os Estatutos, os regulamentos e demais normas Internas.
- Elaborar pareceres e informações sobre assuntos da sua competência.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua
- Executar todas as outras tarefas que a Direcção entender necessárias, de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Director/a Técnico/a

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura na área das Ciências Humanas e Sociais

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

No âmbito da Gestão:

- Assumir a Direcção Técnica das valências, dirigindo o funcionamento do estabelecimento dentro das normas e regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades dos colaboradores.
- Coordenar a gestão dos recursos humanos, estabelecendo os horários de trabalho, escalas e dispensas de pessoal, mapa de férias, bem como o modo de funcionamento dos serviços.
- Propor a admissão de pessoal, sempre que se justifique, atendendo a um processo de Recrutamento e Selecção estruturado de acordo com a filosofia organizacional do CSSCD.
- Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo.
- Coordenar o sistema de Avaliação do Desempenho dos colaboradores, cooperando na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista ao desenvolvimento das suas competências e promoção profissional.
- Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar a Direcção das necessidades de aquisição, reparação ou substituição de bens e equipamentos.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

- Orientar, dirigir e fiscalizar a actividade da Instituição segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Direcção.
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.
- Promover reuniões de trabalho com utentes/clientes e colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (inter-pessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto estima de todos os intervenientes na vida da Instituição.
- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes/clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.
- Formalizar contratos com utentes/clientes.
- Providenciar que a alimentação é confeccionada e servida nas melhores condições.
- Colaborar na elaboração das ementas em articulação com o sector da cozinha, dos serviços clínicos, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor.
- Assistir às reuniões da Direcção, sempre que para tal seja convocado/a.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

No âmbito do Serviço Social:

- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, sempre que se justifique, à visita domiciliária, no sentido de avaliar *"in loco"* a situação do cliente.
- Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos e recorrer, quando necessário, aos apoios adicionais da Segurança Social.
- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral.



MANUAL DE FUNÇÕES

No âmbito da Animação/Ocupação:

- Aprovar o Plano Anual de Actividades das valências da instituição.
- Incentivar a organização a promover actividades abertas à comunidade, fomentando a interacção entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho.
- Fomentar a participação dos utentes/clientes (directos e indirectos) na vida diária da instituição.
- Todas as outras que a direcção entender necessário de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Coordenador/a Pedagógico/a

Superior hierárquico: Director/a Técnico/a

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Educação de Infância

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Zelar pelo bem-estar dos clientes (crianças e encarregados de educação), promovendo a qualidade dos serviços prestados.
- Acompanhar a elaboração do Plano Individual (revisão e verificação).
- Acompanhar a elaboração do Projecto Pedagógico (revisão e verificação).
- Assegurar a manutenção de condições de segurança e higiene, controlando a execução dos Planos de Higienização dos espaços pelos quais é responsável.
- Sensibilizar a equipa pedagógica sobre questões inerentes à infância e promover a sua actualização com vista ao desempenho adequado das suas funções.
- Promover a articulação com os familiares ou responsáveis pelas crianças de modo a assegurar a continuidade educativa.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Educador/a de Infância

Superior hierárquico: Director/a Técnico/a

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Educação de Infância

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Organizar e aplicar os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral.
- Assumir a responsabilidade de cada sala, zelando pelo bem-estar das crianças.
- Programar todas as actividades individuais e de grupo.
- Acompanhar a evolução da criança e estabelecer contactos com os pais no sentido de se obter uma acção educativa integrada.
- Fomentar uma acção educativa integrada com a família.
- Coordenar as tarefas de alimentação, educação, directamente relacionadas com a criança.
- Elaborar o Plano Individual da criança.
- Supervisionar as crianças nos recreios, passeios e visitas de estudo.
- Elaborar periodicamente relatórios sobre actividades desenvolvidas.
- Participar no planeamento e organização das actividades comuns à Instituição, com os outros coordenadores.
- Informar os encarregados de educação sobre as rotinas diárias e o desenvolvimento da criança.
- Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos.
- Informar das necessidades de aquisição de produtos indispensáveis ao normal funcionamento da valência.
- Usar farda devidamente limpa e arranjada, mantendo uma aparência cuidada.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Proceder ao acolhimento das crianças com vista a facilitar a sua integração.
- Organizar e manter actualizado o processo individual de cada criança.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Médico/a de Clínica Geral

Superior hierárquico: Director/a Técnica

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Medicina.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Organizar e dirigir os serviços clínicos.
- Efectuar exames médicos, requisitar exames auxiliares de diagnóstico e fazer diagnósticos.
- Encaminhar o cliente para médicos especialistas, se necessário, para exames ou tratamento específicos.
- Instituir terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferentes doenças, afecções e lesões do organismo.
- Organizar e manter actualizado o processo clínico de cada cliente.
- Acompanhar com regularidade todos os clientes da Instituição, mas principalmente os da valência de Lar.
- Articular com médicos especialistas.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Enfermeiro/a

Superior hierárquico: Director/a Técnica

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Enfermagem.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Prestar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente pensos, fricções, injeções e massagens e outros que se enquadrem nas competências de enfermagem.
- Administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão.
- Colaborar com os médicos, outros técnicos de saúde e técnicos ligados à terceira idade no exercício da sua profissão.
- Orientar e formar os colaboradores da Instituição, que trabalham com a terceira idade, no que concerne aos procedimentos de actuação com os clientes dependentes, no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Responsável por Valência - SAD e Centro de Dia

Superior hierárquico: Director/a Técnico/a

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Garantir a gestão e o funcionamento do serviço e colaborar com o/a Director/a Técnico/a com espírito de iniciativa e responsabilidade.
- Garantir a programação, a execução e a avaliação das actividades inerentes ao serviço.
- Sensibilizar o pessoal do serviço para formação contínua, com vista à qualificação do exercício profissional.
- Promover parcerias efectivas entre os diferentes agentes locais e concelhios de forma a criar uma maior dinâmica na intervenção social e maior eficácia nas respostas sociais a prestar às famílias.
- Gerir e supervisionar o pessoal afecto ao serviço.
- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, sempre que se justifique, à visita domiciliária, no sentido de avaliar “in loco” a situação do cliente.
- Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos e recorrer, quando necessário, aos apoios adicionais da Segurança Social.
- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral.
- Distribuir as tarefas pelas colaboradoras da valência.
- Coordenar as colaboradoras afectas à valência.
- Articular com a equipa médica no que diz respeito aos processos clínicos dos utentes.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Elaborar e acompanhar o Plano Individual dos utentes.
- Identificar e analisar os problemas e as necessidades dos colaboradores.
- Dar conhecimento à Direcção Técnica de ocorrências relevantes no âmbito do funcionamento das valências.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Assistente Social - RSI

Superior hierárquico: Coordenador/a do Departamento de Planeamento, Desenvolvimento e Intervenção Social

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Serviço Social

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Analisar as situações enquadrando-as no contexto familiar, social, económico e político.
- Recolher todas as informações úteis à elaboração do diagnóstico social utilizando para o efeito as técnicas de investigação social consideradas pertinentes e adequadas à situação (caracterização da situação socioeconómica).
- Analisar as situações indo para além das evidências: problematizando-as e estabelecendo relações, isto é, deve verificar como as condições sociais influenciam os diferentes contextos (pessoais, familiares e locais).
- Garantir uma abordagem sistémica do indivíduo e/ou família.
- Identificar as vulnerabilidades e potencialidades (pessoais, familiares, sociais e económicas).
- Identificar e mobilizar os recursos (internos e externos).
- Apoiar os indivíduos e famílias na construção do seu programa de inserção social, responsabilizando-os como agentes de própria mudança.
- Integrar toda a metodologia de trabalho de intervenção definida para o indivíduo ou família de modo a garantir a intervenção em todas as áreas/problemas.
- Ser facilitador na articulação e planificação de todas as intervenções intersectoriais e interdisciplinares.
- Garantir a coerência da intervenção.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Envolver e orientar utentes, famílias e grupos no autoconhecimento e procura dos recursos adequados às suas necessidades.
- Realizar visitas domiciliárias, para apurar a realidade social das famílias e verificar, ainda, o cumprimento do Programa de Inserção.
- Colaborar na definição e execução do plano de acção anual definido em equipa.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Educador/a Social

Superior hierárquico: Assistente Social - RSI

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Educação Social

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Organizar, coordenar e/ou desenvolver actividades de carácter recreativo, educativo e social, tendo em vista o aperfeiçoamento das condições de vida.
- Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com a família e um conhecimento adequado das dinâmicas familiares.
- Identificar prioridades e criar condições para a participação activa da família nas acções que integram o Programa de Inserção.
- Apoiar as famílias, no processo de intervenção estimulando a participação de todos os elementos da família, sendo estes os próprios agentes de mudança.
- Desenvolver autonomia nas tarefas do quotidiano familiar, numa perspectiva pedagógica e de suporte à sua realização, incorporando novas aprendizagens, com vista a uma melhor organização familiar e economia doméstica.
- Educar para os cuidados pessoais e de saúde.
- Coordenar a intervenção com as Ajudantes de Acção Directa;
- Realizar visitas domiciliárias em conjunto com as Ajudantes de Acção Directa;
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Psicólogo/a - RSI

Superior hierárquico: Assistente Social - RSI

Qualificação requerida para exercício da Função:

Licenciatura em Psicologia

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Colaborar na discussão e construção do diagnóstico social dos indivíduos e famílias no que concerne à avaliação das competências psicológicas dos mesmos e nos efeitos que estas produzem no desempenho da vida pessoal, familiar, laborar e social.
- Colaborar na definição dos Programas de Inserção na perspectiva do reforço das capacidades psicológicas dos indivíduos e famílias e na mobilização dos seus recursos psico-emocionais.
- Avaliar a estrutura, o funcionamento e a organização interna do indivíduo e/ou família.
- Avaliar o perfil psicológico dos indivíduos e famílias quando o comportamento verificado no exercício da negociação ou no programa de inserção não corresponder à expectativa esperada.
- Definir objectivos, programar acções a nível individual ou de grupo nas situações de risco psicológico ou de distúrbio psicológico.
- Acompanhar indivíduos e/ou famílias no desenvolvimento de competências que permitam alterar os seus padrões (dis)funcionais, reduzir as situações de risco, promover a autonomia funcional, e comportamentos e atitudes positivas.
- Acompanhar os indivíduos e famílias no que concerne à situação de saúde física e psíquica.
- Colaborar na definição e execução do plano de acção anual.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Animador/a Cultural

Superior hierárquico: Director/a Técnico/a

Qualificação requerida para exercício da Função:

Possuir o 12º ano de escolaridade

Formação na área da Animação Sócio-cultural

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Motivar, organizar e aplicar os meios adequados ao desenvolvimento integral do cliente, nomeadamente psicomotor, afectivo, intelectual, social e moral. Supervisionar os utentes ao longo das actividades realizadas.
- Elaborar periodicamente relatórios sobre actividades desenvolvidas.
- Coordenar e distribuir as actividades de acordo com as necessidades dos utentes. Elaborar e gerir todos os registos relativos aos processos de desenvolvimento individual dos utentes.
- Participar no planeamento e organização das actividades comuns à Instituição, com outros responsáveis.
- Velar pelo bem-estar dos utentes.
- Supervisionar e avaliar a evolução dos utentes.
- Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração.
- Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Verificar periodicamente os inventários e as existências e informar as necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos.
- Informar das necessidades de aquisição de produtos indispensáveis à realização das actividades.
- Zelar pelo cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Documentalista – Gabinete de Informação e Imagem

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

Formação na área documental.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Realizar tarefas relacionadas com a recolha, tratamento e difusão de Informação.
- Assegurar as relações públicas.
- Divulgar as actividades realizadas e programadas.
- Desenvolver contactos com a comunicação social.
- Assegurar o atendimento ao público.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Monitor/a

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

A definir pela Direcção.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Planear, preparar, desenvolver e avaliar sessões de formação de uma área específica utilizando métodos e técnicas pedagógicas adequadas.
- Elaborar o programa da área temática a ministrar, definindo os objectivos e os conteúdos programáticos de acordo com as competências a atingir.
- Definir critérios e seleccionar os métodos e as técnicas pedagógicas a utilizar.
- Definir, preparar e/ou elaborar meios e suportes didácticos de apoio.
- Desenvolver as sessões, transmitindo e desenvolvendo conhecimentos de natureza teórico-prática.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Chefe de Secção

Superior hierárquico: Direcção

Qualificação requerida para exercício da Função:

A definir pela Direcção.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Controlar e realizar o cumprimento das obrigações fiscais.
- Colaborar na elaboração do orçamento e relatório anual de contas.
- Prestar contas à Segurança Social.
- Realizar a reconciliação bancária e da caixa.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Encarregado/a de Sector – Lar de Idosos

Superior hierárquico: Director/a Técnica

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Formação na Área de Geriatria

Carta de condução

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Trabalhar directamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar.
- Receber os utentes e fazer a sua integração no período de acolhimento nos equipamentos ou serviços.
- Acompanhar os idosos, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas urgentes, e outras.
- Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto.
- Transmitir à direcção a informação pertinente sobre os serviços prestados, referenciando, nomeadamente, situações anómalas respeitantes aos idosos.
- Reportar à direcção ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- Velar pelo bem-estar dos idosos.
- Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada.
- Efectuar o transporte dos idosos.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Encarregado geral

Superior hierárquico: Coordenador/a do Departamento Administrativo

Qualificação requerida para exercício da Função:

A definir pela Direcção.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Coordenar e orientar a actividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob a sua responsabilidade.
- Garantir e assegurar a conservação do património da Instituição, bem como do equipamento.
- Garantir e assegurar a manutenção dos espaços verdes do prédio onde está situado o Centro Social.
- Garantir e assegurar a manutenção e conservação das viaturas.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



Designação da Função: Escriturário/a

Superior hierárquico: Coordenador/a do Departamento Administrativo

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Conhecimentos de informática

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos manualmente ou ao computador, dando-lhe o seguimento apropriado.
- Examinar o correio recebido, separar, classificar e compilar os dados que são necessários para preparar as respostas.
- Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos à encomenda, distribuição, facturação e realização das compras e vendas.
- Receber pedidos de informação e transmitir às pessoas e serviços competentes.
- Colocar em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidas, registar as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas.
- Estabelecer o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior.
- Atender os candidatos às vagas existentes e informar das condições de admissão e efectuar registos do pessoal.
- Preencher formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição.
- Arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo.
- Proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados.
- Preparar e organizar processos.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Receber pagamentos dos clientes.
- Atender e encaminhar as chamadas telefónicas.
- Prestar informações e outros esclarecimentos aos clientes e público em geral.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Recepcionista

Superior hierárquico: Coordenado/a do Departamento Administrativo

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Receber clientes e orientar o público, transmitindo indicações dos respectivos departamentos.
- Assistir na portaria, recebendo e atendendo visitantes que pretendam encaminhar-se para qualquer secção
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Auxiliar de Educação

Superior hierárquico: Educador/a de Infância

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Formação em Acção Educativa

Funções e Responsabilidades

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Acompanhar e apoiar as crianças no desenvolvimento das actividades sócio-educativas, tendo em conta a idade das crianças e a programação estabelecida.
- Dar as refeições ou auxiliar as crianças durante o período de refeição.
- Prestar cuidados de higiene pessoal às crianças e auxiliar nestas tarefas de acordo com a idade e estado de desenvolvimento da criança.
- Vigiar as crianças nas salas, nos espaços de recreio, de repouso e de refeições, garantindo e promovendo a sua segurança em todos os momentos.
- Assistir as crianças nos transportes, nos recreios, nos passeios e visitas de estudo.
- Velar pelo bem-estar das crianças.
- Proceder à limpeza e arrumação das instalações, equipamentos e espaços anexos à valência.
- Informar na cozinha o número de dietas (caso haja).
- Usar farda devidamente limpa e arranjada, mantendo uma aparência cuidada.
- Participar nas actividades educativas, auxiliando as educadoras de infância.
- Efectuar o transporte de crianças (quando necessário).
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Cozinheiro/a – chefe

Superior hierárquico: Director/a Técnico/a

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Formação na área de confecção alimentar

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos de cozinha.
- Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições.
- Elaborar e contribuir para a confecção das ementas.
- Recepcionar os produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação e armazenamento.
- Requisitar os produtos alimentares nas quantidades necessárias para a confecção das ementas.
- Controlar o stock da despensa alimentar.
- Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias, empratar e confeccionar os doces destinados às refeições.
- Executar e zelar pela limpeza e arrumação dos espaços, equipamentos e utensílios da cozinha e despensa alimentar.
- Empratar os alimentos.
- Preencher os registos relativos à área alimentar.
- Supervisionar o/a ajudante de cozinha nas tarefas executadas.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada.



MANUAL DE FUNÇÕES

- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Ajudante de Cozinheiro/a

Superior hierárquico: Cozinheiro/a – chefe

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Formação na área de confecção alimentar

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Trabalhar sob as ordens da cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas.
- Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições.
- Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias, empratar e confeccionar os doces destinados às refeições.
- Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha e despensa alimentar.
- Empratar os alimentos.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Ajudante de Acção Directa - Lar

Superior hierárquico: Encarregado/a de Sector

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Formação na Área de Geriatria

Carta de condução

Funções e Responsabilidades



CENTRO SOCIAL DE SANTA CRUZ DO DOURO

MANUAL DE FUNÇÕES

Data: 28/11/2011

Revisão 0



CENTRO SOCIAL DE SANTA CRUZ DO DOURO

MANUAL DE FUNÇÕES

Data: 28/11/2011

Revisão 0

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Trabalhar directamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar.
- Receber os utentes e fazer a sua integração no período de acolhimento nos equipamentos ou serviços.
- Proceder ao acompanhamento diurno e/ou nocturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres.
- Realizar e acompanhar nas actividades de animação adequadas à situação do idoso.
- Assegurar a alimentação regular dos idosos.
- Apoiar às refeições (colocar/retirar a louça das mesas, preparar o prato, limpar e desinfectar as mesas).
- Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições.
- Prestar cuidados de higiene e conforto aos idosos e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas.
- Contribuir para a prevenção de úlceras de pressão, cuidando da pele e assegurando um posicionamento adequado ao idoso.
- Substituir as roupas das camas e de casa de banho, bem como o vestuário dos idosos.
- Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontram temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos.
- Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria.
- Proceder à limpeza e higienização dos espaços.
- Velar pelo bem-estar dos idosos.
- Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada.
- Efectuar o transporte dos idosos.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e

**MANUAL DE FUNÇÕES**

dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

Designação da Função: Ajudante de Acção Directa – Serviço de Apoio Domiciliário

Superior hierárquico: Responsável pela valência SAD

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade mínima obrigatória

Formação na área da geriatria

Carta de condução

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Trabalhar directamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar.
- Receber os utentes e fazer a sua integração no período de acolhimento nos equipamentos ou serviços.
- Proceder ao acompanhamento diurno e/ou nocturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres.
- Realizar e acompanhar nas actividades de animação adequadas à situação do idoso.
- Assegurar a alimentação regular dos idosos.
- Apoiar às refeições (colocar/retirar a louça das mesas, preparar o prato, limpar e desinfectar as mesas).
- Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições.
- Prestar cuidados de higiene e conforto aos idosos e colaborar na prestação de

**MANUAL DE FUNÇÕES**

cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas.

- Contribuir para a prevenção de úlceras de pressão, cuidando da pele e assegurando um posicionamento adequado ao idoso.
- Substituir as roupas das camas e de casa de banho, bem como o vestuário dos idosos.
- Acompanhar os idosos, sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas urgentes, e outras.
- Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontram temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos.
- Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria.
- Proceder à limpeza e higienização dos espaços.
- Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto.
- Transmitir à direcção a informação pertinente sobre os serviços prestados, referenciando, nomeadamente, situações anómalas respeitantes aos idosos.
- Reportar à direcção ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- Velar pelo bem-estar dos idosos.
- Usar farda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada.
- Efectuar o transporte dos idosos.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Ajudante de Acção Directa - RSI

Superior hierárquico: Assistente Social - RSI

Qualificação requerida para exercício da Função:

Possuir o 12º ano de escolaridade

Carta de condução.

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e público em geral.
- Orientar os beneficiários no que se refere à higiene pessoal e habitacional e verificar o cumprimento das orientações através da realização de visitas domiciliárias.
- Auxiliar na gestão da economia doméstica das famílias.
- Acompanhar os beneficiários a consultas médicas e serviços públicos.
- Adquirir bens alimentares e medicação para beneficiários.
- Articular a intervenção com os Gestores de Caso.
- Participação em reuniões e acções de formação para os beneficiários;
- Prestar apoio administrativo à equipa técnica, nomeadamente através da recepção das chamadas telefónicas e sucessivo encaminhamento, preparação dos formulários inerentes ao processo familiar e proceder ao arquivo da documentação e processos familiares, respeitando as regras e procedimentos de arquivo.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Motorista

Superior hierárquico: Coordenador/a do Departamento Administrativo

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Carta de Condução

Certificado de Motorista de Transporte Colectivo de Crianças

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Conduzir veículos ligeiros, possuindo para o efeito carta de condução.
- Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos.
- Verificar os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus.
- Zelar pela carga que transporta e efectuar a carga e descarga.
- Transportar os clientes.
- Realizar pequenas reparações em equipamentos, espaços.
- Assegurar o bom funcionamento das instalações e equipamentos.
- Seguir as regras do código da estrada, higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Fiel de Armazém

Superior hierárquico: Coordenadora do Departamento de Apoio à Infância e Terceira Idade

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Carta de Condução

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Superintendente nas operações de entrada e saída de mercadorias e/ou materiais no armazém.
- Executar e fiscalizar os respectivos documentos e responsabilizar-se pela arrumação e conservação das mercadorias e/ou materiais.
- Comunicar os níveis de *stocks*.
- Colaborar na realização de inventários.
- Garantir a qualidade de organização nas tarefas executadas, zelando pelo bom estado de higiene e limpeza dos locais de trabalho.
- Garantir o mínimo de reclamações por parte dos utentes do serviço e dos superiores hierárquicos/colegas, nomeadamente aqueles que ocasionem prejuízo para os serviços e mau ambiente de trabalho.
- Garantir o cumprimento das regras de higiene e segurança no trabalho.
- Alcançar eficácia na realização de novas funções para as quais seja solicitada a sua colaboração, tendo em conta aspectos como o esforço, interesse, o empenho e a motivação demonstrados.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Auxiliar de Serviços Gerais – Lar de Idosos

Superior hierárquico: Encarregado/a de Sector

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Proceder à limpeza e arrumação das instalações.
- Preencher os registos associados às suas funções.
- Servir refeições.
- Colaborar e apoiar as ajudantes de acção directa nas tarefas de alimentação e higiene dos idosos.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.

**MANUAL DE FUNÇÕES**

Designação da Função: Auxiliar de Serviços Gerais - Lavandaria

Superior hierárquico: Director/a Técnico

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Proceder à limpeza e arrumação das instalações.
- Preencher os registos associados às suas funções.
- Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviço e dos utentes.
- Engomar a roupa, arrumando-a e assegurar outros trabalhos da secção.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.



MANUAL DE FUNÇÕES

Designação da Função: Auxiliar de Serviços Gerais – Cozinha

Superior hierárquico: Cozinheiro/a chefe

Qualificação requerida para exercício da Função:

Escolaridade Mínima Obrigatória

Funções e Responsabilidades

Entre outras funções e responsabilidades, destacam-se:

- Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha e despensa alimentar.
- Preencher os registos associados às suas funções.
- Trabalhar sob as ordens da cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas.
- Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.
- Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.
- Todas as outras que a direcção entender necessárias de acordo com a lei.