Centro Social Santa Cruz do Douro

Manual de Acolhimento do Colaborador

PREÂMBULO

O início de funções de um novo colaborador constitui um momento particularmente relevante na vida de uma entidade, facto que se torna mais notório quando se trata de uma Instituição Particular de Solidariedade Social – entidade que cuida de pessoas e, como tal, tem que ter uma especial atenção na seleção dos seus colaboradores. Atendendo às valências que integram o Centro Social, esta atenção tem que assumir um relevo especial, pois acolhemos e cuidamos de pessoas que pelos seus níveis etários e/ou problemas de saúde atingiram, na maior parte dos casos, situações de muita fragilidade.

O início do exercício de funções também deve constituir, para o colaborador, um momento especial no seu percurso profissional. Com efeito, quer se trate do início da vida ativa, quer seja o começo de uma nova profissão, os primeiros momentos revestem-se naturalmente de uma maior ansiedade, pois constituem uma ocasião em que se conhecem novas pessoas, novos métodos de trabalho e realidades, muitas das vezes, diferentes.

O Centro Social de Santa Cruz do Douro está sempre disponível para incentivar os atuais e os novos colaboradores, apoiando-os (no âmbito dos limites da legislação vigente e dos parcos recursos financeiros), ministrando formação profissional e orientando-os. Dos atuais e novos colaboradores, o Centro Social exige espírito de missão, que se traduz em devoção, lealdade, zelo, competência, disponibilidade, assiduidade, pontualidade e respeito por todos os utentes, dirigentes e demais colaboradores. Neste espírito deve enquadrar-se o sentimento de pertencer a um grupo, **com referência ao Centro Social como um todo**, não criando no espaço da Instituição e/ou nas horas de serviço pequenos grupos que apenas tratam dos seus interesses ou amizades pessoais.

Assim, o manual de acolhimento pretende dar a conhecer a todos (e, muito particularmente, aos novos colaboradores), de forma muito sumária, as regras e os procedimentos básicos a observar no exercício da atividade profissional, pois o Centro Social rege-se por normas legais e regulamentares – obviamente, de observância obrigatória – que todos devem conhecer. A este conjunto de regras deve acrescentar-se a documentação produzida internamente, da qual se destacam os estatutos e os diversos regulamentos internos.

Aproveito para desejar aos novos colaboradores – voto extensivo aos demais trabalhadores – as maiores felicidades no exercício das respetivas atividades profissionais, na certeza de que foram escolhidos por serem os mais capazes e por entendermos que se enquadram na missão do Centro Social e que serão elementos fundamentais na prestação de um serviço que queremos, sempre, de maior qualidade, mais humano e solidário.

O Presidente da Direção,

Joaquim Dias Gomes Monteiro

CARACTERIZAÇÃO DO CENTRO SOCIAL DE SANTA CRUZ DO DOURO

O Centro Social de Santa Cruz do Douro, integrado na "União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Porto", é uma entidade de reconhecido interesse público, sem carácter lucrativo, onde o bem-estar das crianças e dos idosos está sempre em primeiro lugar. O trabalho desenvolvido e as metas que já foram alcançadas só têm sido possíveis com os apoios das entidades oficiais e com a colaboração desinteressada de alguns que fazem do voluntariado e da dedicação aos outros uma componente importante da sua vida.

A NOSSA MISSÃO

" ONDE A SOLIDARIEDADE É MAIS QUE UMA PALAVRA"

Existimos porque há pessoas na nossa comunidade que se encontram em situações de vulnerabilidade biopsicossocial.
Assumimos como principais objetivos a promoção do seu bem-estar, a sua educação e formação, os seus cuidados pessoais e de saúde, a sua integração social e a sua autonomia.

A NOSSA VISÃO E POLÍTICA

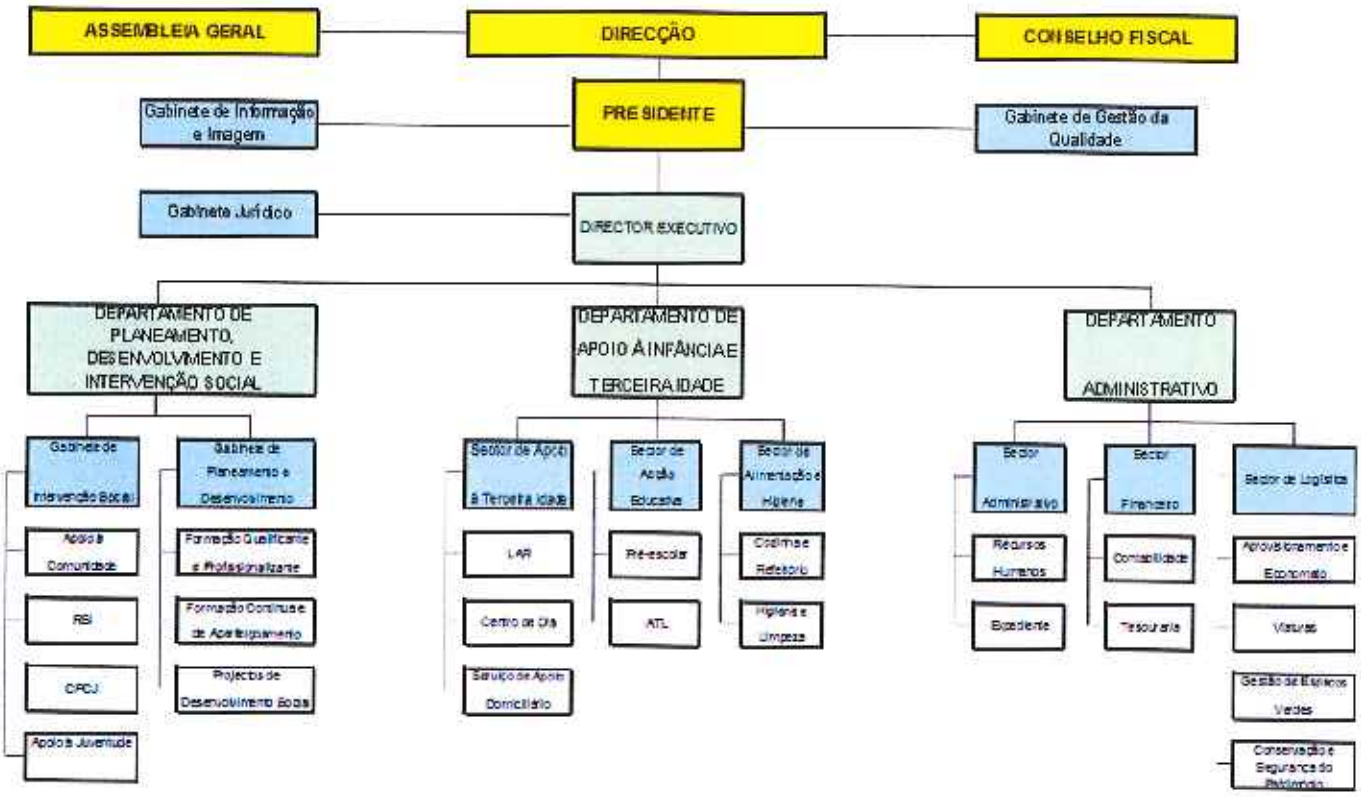
"SABER: Ser, Estar e Fazer"

- **SER** Uma Instituição de referência no país, pela qualidade na prestação de serviços e pela capacidade e credibilidade técnica e organizacional,
- **SER** Reconhecida como uma Instituição de atitudes pró-ativas para a inovação de serviços e na procura dos melhores desempenhos de responsabilidade e solidariedade social,
- **ESTAR** na comunidade, alargando a abrangência das atividades sempre que urge responder às suas necessidades efetivas ou latentes,
- **ESTAR** no sector solidário, demonstrando práticas de gestão sustentável,
- **ESTAR** neste setor proporcionando condições adequadas de trabalho aos seus colaboradores, valorizando as suas competências, estimulando e promovendo a sua formação contínua, as boas relações interpessoais e a iniciativa e empreendorismo do grupo para projetos de desenvolvimento e de ocupação responsável e solidária,
- **FAZER** com eficiência, promovendo a produtividade operacional, mitigando custos e desperdícios e privilegiando relacionamentos de benefício comum com fornecedores e parceiros da comunidade em relações de melhor preço/qualidade/proximidade e
- **FAZER** o bem social em total concordância e parceria com entidades e instituições que partilhem os mesmos valores.

OS NOSSOS VALORES

- Respeito
- Cooperação
- Honestidade
- Lealdade
- Justiça
- Solidariedade
- Compreensão
- Humildade
- Competência
- Cidadania

ORGANIGRAMA



Admissão

Após entrevista, os colaboradores selecionados pela instituição, dão início a um período experimental, durante o qual são avaliados. Sempre que necessário podem ser propostas ações de formação, de forma a desempenhar melhor as suas funções. Também é realizada uma consulta de medicina do trabalho, a qual permite fazer um rastreio de doenças e avaliar a capacidade do colaborador para o desempenho das suas funções.

Registo de Pontualidade/Assiduidade

O registo no relógio de ponto comprova a sua presença e serve de base para o processamento do seu salário. Nunca deixe de registar as suas entradas e saídas, incluindo os intervalos de descanso, seguindo as instruções que lhe forem dadas pelo respetivo superior hierárquico e pelo serviço de recursos humanos. Qualquer anomalia que se verifique, deverá ser comunicada de imediato, por escrito, ao respetivo superior hierárquico ou ao Departamento Administrativo para que tome nota da ocorrência. O incumprimento destas regras será motivo de sanção e tem consequências ao nível da avaliação de desempenho dos trabalhadores.
Considerando que foi instalado um relógio de ponto que regista dados biométricos dos trabalhadores, deve cada colaborador ler com muita atenção o que consta do Anexo I ao presente manual (que deste faz parte integrante).

Períodos de funcionamento dos serviços

Portaria: Segunda a Sexta - 7h30 às 19h; Sábados, Domingos e feriados – 8h às 17h
Serviços Administrativos: Segunda a Sexta - 8h30 às 17h30
Lar de Idosos: Em permanência (24 horas)
SAD: Segunda a Domingo - 8h00 às 17h30
Centro de Dia: Segunda a Sexta - 9h30 às 17h30
Pré-Escolar: Segunda a Sexta - 7h45 às 18h30
CATL: Período Escolar: Segunda, Quarta e Sexta – 17h30 às 19h; Sábado-14h às 18h
Interrupções Letivas: Segunda a Sexta – 9h às 17h
RSI: Segunda a Sexta – 9h às 17h
Cozinha: Segunda a Domingo - 7h30 às 21h30
Lavandaria: Segunda a Sábado, incluindo feriados – 8h00 às 18h00

Intervalos

Todos os colaboradores, têm direito a uma pausa de 10 minutos em cada período de trabalho (1.º e 2.º período, respetivamente).

Comparência ao trabalho

A comparência ao trabalho é obrigatória. Em caso de doença ou motivo de força maior, deve informar o seu responsável hierárquico, com a antecedência mínima de 5 dias, ou em situação de ausência imprevisível a comunicação deve ser feita

logo que possível, para que este possa tomar as medidas necessárias no sentido de minimizar o transtorno que a sua falta possa provocar.
Nas situações previstas nos artigos 41.º e 42.º do Regulamento Interno, o trabalhador deve:
a) Requerer a respetiva autorização com a antecedência mínima de três dias ou, excecionalmente, em prazo diferente se indicar motivo justificativo;
b) Apresentar ou enviar para o respetivo superior hierárquico o documento comprovativo da sua presença na consulta ou exame nos cinco dias úteis imediatos ao da realização do ato médico.
Caso o trabalhador não cumpra o disposto na alínea b) pode solicitar a justificação da ausência:
- Com fundamento em caso de força maior devidamente explicado;
- Se, excecionalmente, mediante requerimento do trabalhador apresentado nesse prazo, lhe vier a ser aprovada a falta prevista no número dois do artigo 41.º do Regulamento Interno.
Em caso de baixa médica é obrigatório fazer chegar à Instituição o documento comprovativo no prazo máximo de 10 dias a contar da comunicação prevista na lei.
As faltas injustificadas, entre outras consequências, determinam sempre a perda de retribuição, do subsídio de alimentação e não contam para a antiguidade.
Constituem justa causa de despedimento as faltas não justificadas ao trabalho durante 5 dias consecutivos ou 10 dias interpolados, em cada ano civil, assim como as falsas declarações relativas à justificação de faltas (art.º 351.º do Código de Trabalho).

Remunerações e Benefícios

O pagamento do salário é feito por cheque ou transferência bancária. Cada colaborador possui um seguro contra acidentes de trabalho, incluindo acidentes que possam ocorrer no trajecto directo casa-Instituição ou Instituição-casa.

Férias

O direito a férias reporta-se, em regra, ao trabalho prestado no ano civil anterior.
O período anual de férias é de 22 dias úteis.
A marcação do período de férias, deverá, sempre, ser feita por acordo entre a Instituição e os colaboradores, tendo em vista as conveniências individuais e a necessidade de assegurar o normal funcionamento dos serviços. Na falta de acordo compete à Instituição marcar as férias. As férias poderão ser gozadas num único período ou em dois ou mais períodos, sendo que um dos períodos deve ter a duração mínima de 10 dias úteis consecutivos.

Flexibilidade

A Instituição apela à cooperação entre todos num forte espírito solidário. Por vezes pode ser solicitado ao colaborador ter que mudar de funções, sempre em conformidade com as disposições legais, convencionais e contratuais aplicáveis. Entenda essa necessidade como uma forma de se valorizar enquanto profissional e colabore sempre com as chefias no desempenho de novas funções.

Condições de Trabalho e Higiene

A Instituição possui vestiários, sanitários e refeitórios.
Nos vestiários existe um cacifo que lhe está reservado, o qual deverá manter convenientemente limpo e onde deverá colocar todos os seus pertences.
A apresentação pessoal é um factor de extrema importância para a vivência na Instituição. Cuide da sua aparência pessoal, mantenha as unhas arranjadas, conserve o vestuário e o calçado de trabalho sempre limpos e bem conservados. Lembre-se que tais recomendações pretendem, acima de tudo, evitar acidentes de trabalho.
Por razões de higiene é obrigatório preservar a limpeza e arrumação das instalações comuns, bem como do próprio local de trabalho.
Respeite os seus colegas, tenha respeito por si próprio.

Alimentação

As refeições devem ser no refeitório. Nos serviços administrativos pode efetuar a sua reserva até às 10h do dia anterior. Também se encontram à venda senhas para pequeno-almoço/lanche. Existe no *hall* de entrada da Instituição uma máquina que funciona com moedas e onde pode adquirir café, bebidas e alguns alimentos sólidos.
A ementa é afixada no expositor existente junto aos serviços administrativos e é publicada na página eletrónica, na semana anterior.

Estacionamentos

Todos os colaboradores poderão utilizar o parque de estacionamento existente, não se responsabilizando a Instituição por eventuais danos que possam ocorrer. Com efeito, o seguro do edifício não cobre danos nas viaturas dos colaboradores do Centro Social, pelo que os prejuízos que possam verificar-se ficam a cargo do respetivo proprietário/utilizador.

Reciclagem

O meio ambiente agradece

Todos os colaboradores tem de proceder à separação dos diferentes tipos de resíduos, pelo que deverá cumprir criteriosamente as instruções distribuídas pela Instituição de como separar os resíduos.

Papel e Cartão - Plástico - Vidro - Lixo

Acidentes de trabalho

Os primeiros socorros em caso de acidente são efetuados por um colaborador com formação na área de Socorrismo, em conformidade com o Manual de Primeiros Socorros existente na Instituição.
Vítimas de acidentes graves são encaminhadas para o hospital.
Toda a documentação relativa a acidentes de trabalho é tratada no Departamento Administrativo.

Incêndios

Em caso de incêndio deve tratar-se de imediato de extinguir a fonte, recorrendo aos extintores distribuídos em todas as áreas, por isso é **OBRIGATÓRIO** deixar os acessos desimpedidos. É terminantemente **PROIBIDO** deixar qualquer tipo de obstáculos que impeçam o acesso a estes recursos de emergência ou a zonas de evacuação. Periodicamente serão realizados simulacros de evacuação, nos quais deverá sempre participar.

Plano de Prevenção e Emergência

O Plano de Prevenção e Emergência encontra-se disponível nos serviços administrativos e na página eletrónica do Centro Social, existindo ainda um exemplar no gabinete do vigilante do Lar de Idosos e outro na Portaria.
A Planta de Emergência encontra-se disponível para consulta nos locais de passagem e deve ser lida e memorizada.
Deste modo saberá como proceder em situações de emergência. Lembre-se no entanto, que as saídas de emergência estão sinalizadas. Se as seguir, se mantiver a calma e obedecer às instruções das equipas de socorro, tudo correrá pelo melhor.

Leis e Regulamentos de Trabalho

Todos os colaboradores podem consultar a legislação em vigor em Portugal, no que se refere a:

- Remunerações;
- Liberdade de Associação dos seus trabalhadores;
- Cumprimento da idade mínima;
- Discriminação no trabalho;
- Saúde e Segurança no trabalho;
- Condições de trabalho;
- Infra-estruturas sociais e de saúde;
- Horário de trabalho.

Sempre disponível no Departamento Administrativo.
O Código de Trabalho e a legislação essencial sobre acidentes de trabalho e doenças profissionais têm um *link* na área reservada da página eletrónica.

Dados pessoais

Qualquer alteração respeitante aos dados pessoais, nomeadamente a morada e o número de telefone, deve ser comunicada de imediato ao Departamento Administrativo, para que se possa manter atualizada no processo individual, facilitando a sua localização quando for caso disso.

Caixa de sugestões

A caixa de sugestões, situa-se no *hall* de entrada dos serviços administrativos. Nela poderão colocar de forma totalmente anónima, toda e qualquer sugestão que o colaborador deseje comunicar à Direção da Instituição. Todas as sugestões terão o devido tratamento.

Informações

Para assuntos de organização do trabalho e irregularidades no registo de assiduidade, deve dirigir-se ao seu superior hierárquico.
Para assuntos referentes a faltas, férias, higiene e segurança no trabalho, etc., deve dirigir-se ao Departamento Administrativo.
A informação que consta neste Manual não dispensa a consulta de todos os documentos respeitantes à Instituição, nomeadamente o Regulamento Interno e o Manual de Ética Profissional.

Comunicações

Se necessitar telefonar para a Instituição deverá marcar o:

254 880 120 (Atendimento geral)
91 7865317 (Departamento Administrativo)
913225771 (Departamento de Apoio à Infância e Terceira Idade)
913225744 (Departamento de Planeamento, Desenvolvimento e Intervenção Social)

O número do Fax é o: **254 880129**
O correio deverá ser enviado para:
Porto Ferrado 4640-426 Santa Cruz do Douro

A nossa Página na Web é www.csscd.pt
O Correio electrónico é geral@csscd.pt

ANEXO I

Direitos dos Cidadãos

Os direitos relativos à utilização da informática estão consagrados na Constituição da República (art.º 35º) e desenvolvidos na Lei de Proteção de Dados É muito importante conhecê-los e exercê-los.

Leia sempre com atenção os impressos de recolha de dados antes de fornecer os seus dados pessoais.

Por princípio, não forneça dados que lhe pareçam excessivos ou que violem a sua privacidade.

Estes são os seus principais direitos:

- Direito de informação
- Direito de acesso
- Direito de retificação e eliminação
- Direito de oposição
- Outros Direitos

Para verificar quais os tratamentos de dados que se encontram notificados na CNPD, poderá consultar o Registo Público de entidades.

Se de alguma forma lhe for negado o exercício dos seus direitos, ou sempre que considere que os seus direitos não estão garantidos, pode apresentar queixa à CNPD.

Direito de informação

No momento em que os seus dados são recolhidos, ou caso a recolha dos dados não seja feita directamente junto de si, logo que os dados sejam tratados, tem o direito de ser informado sobre:

- Qual a finalidade do tratamento
- Quem é o responsável pelo tratamento dos dados
- A quem podem ser comunicados os seus dados
- Quais as condições em que pode aceder e retificar os seus dados
- Quais os dados que tem de fornecer obrigatoriamente e quais são facultativos

Direito de acesso

- Tem o direito de aceder aos dados que sejam registados sobre si, sem restrições, sem demoras ou custos excessivos, bem como saber quaisquer informações disponíveis sobre a origem desses dados. Tem o direito de conhecer a finalidade para que os seus dados são tratados, qual a lógica subjacente ao tratamento desses dados e a quem podem ser comunicados.
- O exercício do direito de acesso deve ser feito **diretamente** junto do responsável pelo tratamento dos dados.

Direito de retificação e eliminação

- Tem o direito de exigir que os dados a seu respeito sejam exatos e actuais, podendo solicitar a sua retificação.
- O exercício do direito de retificação e eliminação é exercido **diretamente** junto do responsável pelo tratamento.

Direito de oposição

- Tem o direito de se opor, a seu pedido e gratuitamente, ao tratamento dos seus dados pessoais para efeitos de *marketing* direto ou de qualquer outra forma de prospeção.
- Tem o direito de se opor a que os seus dados de cliente sejam utilizados para efeitos de *marketing* da instituição.
- Tem o direito de se opor a que os seus dados pessoais sejam comunicados a terceiros, salvo disposição legal em contrário.
- Tem o direito de se opor, nalguns casos previstos na lei, a que os seus dados não sejam objeto de tratamento, por razões ponderosas e legítimas relacionadas com a sua situação particular.

Outros Direitos

- Exigir que os seus dados sejam recolhidos de forma lícita e leal.
- Exigir que os seus dados pessoais não sejam comunicados a terceiros sem o seu conhecimento e consentimento.
- Impedir que os seus dados pessoais sejam utilizados para finalidade incompatível com aquela que determinou a recolha.
- Não ficar sujeito a uma decisão tomada exclusivamente com base num tratamento de dados automatizado, destinado a avaliar, designadamente a sua capacidade profissional, o seu crédito ou o seu comportamento.

NOTA – As informações que antecedem esta nota, disponibilizadas neste anexo, foram retiradas, na parte que interessa, da página eletrónica da C.N.P.D. (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

ACESSO AOS DADOS REGISTADOS NO PROGRAMA INFORMÁTICO DO RELÓGIO DE PONTO

Relativamente ao direito de acesso aos dados tratados no programa informático referente ao relógio de registo de assiduidade/pontualidade do Centro Social, os interessados podem exercer os seus direitos de forma presencial e/ou escrita.

Dados de identificação da Instituição para este efeito:

Morada – Lugar de Porto Ferrado – Santa Cruz do Douro, 4640-426 Baião;

Telefone – 254880120

Correio eletrónico – geral@csscd.pt

Forma escrita – Para qualquer comunicação/retificação/eliminação de dados deve dirigir-se ao Presidente da Direção.

Presencialmente – Deve dirigir-se aos serviços administrativos (secretaria).