



AIPAR – Associação de Proteção à Rapariga e à Família

Manual de Acolhimento do Trabalhador



MISSÃO DA AIPAR:

“Proteger e promover os direitos de jovens raparigas e apoiar e capacitar as famílias, respeitando as diferenças.”

“Uma equipa só é forte quando todos estão unidos. Sozinho, (...), qualquer pessoa perde a sua força e o seu brilho apaga-se, as suas qualidades desaparecem. Mesmo a melhor equipa só tem destaque pela ajuda e apoio que recebe dos outros. Nunca desprezes ninguém que te cerca, pois o seu auxílio, mesmo nas coisas mais simples, é fundamental para o bom andamento do todo. Valoriza cada pessoa e incentiva-a a melhorar sempre a sua função”.

Darlei Zanon



Índice

Introdução.....	5
A AIPAR - Associação de Proteção à Rapariga e à Família	6
A Organização.....	6
Missão, Visão e Valores e Política de Qualidade	6
Organograma	8
Acolhimento do trabalhador.....	9
□ Processo interno do trabalhador	9
Direitos e deveres dos trabalhadores	9
□ Sigilo Profissional.....	9
□ Confidencialidade.....	9
□ Desempenho da Atividade Profissional.....	10
□ Participação e Envolvimento	11
□ Qualificação/Formação Profissional	11
□ Horário de Trabalho.....	12
□ Período da refeição	12
□ Subsídios.....	12
□ Faltas	13
□ Acidentes de Trabalho.....	14
□ Medicina do Trabalho	14
□ Higiene e Segurança no Trabalho.....	14
□ Primeiros Socorros.	15
□ Prevenção da Negligência, Abusos e Maus tratos	15
Normas e Procedimentos.....	15
□ Livro de Ponto	15
□ Marcação de Férias	16
□ Caixa de Primeiros Socorros.....	16
□ Requisição de Material/Equipamentos e outros.....	17
□ Identificação do/a trabalhador/ajunto do público	17
□ Apresentação pessoal do trabalhador	17
□ Cartão de identificação	17



□ Fardamento	17
□ Uso de telefone e telemóveis	17
□ Atendimento ao público	17
□ Atendimento Presencial	18
□ Atendimento Telefónico	18
□ Viaturas AIPAR	19
□ Comunicação Interna:.....	19
□ Divulgação da Imagem da Instituição.....	20
Ética e conduta profissional	20
Código de Conduta Profissional.....	21
□ Outros Deveres.....	22
Comemorações	23
Visão do Futuro	23
Contactos gerais da Associação	24
Contactos da Direção	24
Localização	24
ANEXOS	25
Anexo A – Orientações para a utilização das Viaturas da AIPAR	26
Anexo B - Meios de Comunicação Interna.....	27
Anexo C - Orientações para utilização da impressora	28



Introdução

O Manual de Acolhimento e integração é uma ferramenta que se pretende seja facilitadora do processo de Acolhimento e Integração/Socialização de novos trabalhadores da Associação.

Assim, este documento tem como objetivo fornecer um conjunto de informações consideradas úteis, transmitir a imagem mais aproximada possível dos serviços, e prestar todas as informações que possam contribuir para um bom ambiente de trabalho e para que a atividade do/a trabalhador/ana instituição seja pautada por um bom desempenho sócio profissional.

Contamos consigo para cumprir o nosso sentido de missão, com a sua própria experiência, motivação, expectativas e desejo de realização profissional.

O Manual de Acolhimento procura criar as melhores condições de integração aos novos trabalhadores para que se identifiquem o mais rapidamente possível com a cultura da instituição e se sintam membros ativos da mesma. Tem ainda a finalidade de prestar todas as informações úteis no sentido de servir de "guia" ao funcionamento da instituição e contribuir para o bom desempenho sócio profissional.

Uma vez que a qualidade dos cuidados prestados está intimamente ligada à qualidade humana daqueles que os prestam, procuramos, no processo de admissão do trabalhador, valorizar não só as competências académicas mas também as competências humanas. Face à natureza do serviço prestado pela organização, os recursos humanos constituem-se como absolutamente decisivos para o cumprimento da missão da AIPAR.



A AIPAR - Associação de Proteção à Rapariga e à Família

A Organização

A Associação de Proteção à Rapariga e à Família (AIPAR) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), cujos fins e atividades principais são a prestação de apoio à Infância e Juventude, nomeadamente a crianças e jovens em perigo e com deficiência, e apoio à família.

Atualmente a AIPAR tem as seguintes respostas sociais em funcionamento:

- Acolhimento Familiar, com capacidade para 30 famílias;
- Centro de Acolhimento Temporário Proteção à Rapariga- com capacidades para 18 jovens dos 12 aos 18 anos, mais duas camas de emergência;
- Apartamento de Autonomização Proteção na Autonomia- com capacidade para 5 jovens entre os 16 e os 18 anos;
- Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental - CAFAP Proteção na Família, com capacidade para 75 famílias, do concelho de Faro, com crianças e jovens em risco psicossocial;
- Cantina Social, acordo revisto anualmente pela Segurança Social, serve refeições diariamente, gratuitas, a pessoas encaminhadas pela Segurança Social ou Ação Social do Município;
- Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), com capacidade para 24 clientes, com acordo de cooperação celebrado com o ISS, I.P, para 22 pessoas com deficiência.

Para além disso, a AIPAR apoia outras famílias entregando cabazes alimentares, mobiliário, material de pintura e equipamentos.

Cada resposta social tem um Regulamento Interno que está acessível a todos/as e deve ser conhecido e aplicado.

A AIPAR, desenvolve, ainda, atividades que contribuem para a sua sustentabilidade:

- Sistema de Eficiência Energética;
- Painéis Solares e Fotovoltaicos – venda de energia à EDP e de aquecimento de água;
- Serviço de Organização de Refeições para Eventos;
- Arrendamento habitacional.

Missão, Visão e Valores e Política de Qualidade

Missão

A AIPAR visa ***“proteger e promover os direitos de jovens raparigas e apoiar e capacitar as famílias, respeitando as diferenças.”***

Visão

– Ser uma instituição global, plural e coesa, reconhecida como referência em termos da qualidade da sua intervenção junto dos técnicos da área, da sociedade civil e da tutela, assumindo-se como referencial ao nível do acolhimento de jovens em situação de perigo, da qualificação dos seus ativos e gestão de recursos;



- Ser uma instituição fortemente implicada com os agentes sociais, económicos e culturais e reconhecida como parceiro fundamental para o desenvolvimento regional, nacional e internacional;
- Ser uma instituição de referência ao nível da inclusão social e inovadora no campo da formação e participação dos seus públicos alvo, internos e externos, e vista por eles como prestando um serviço adequado, inclusivo e de qualidade.

Valores

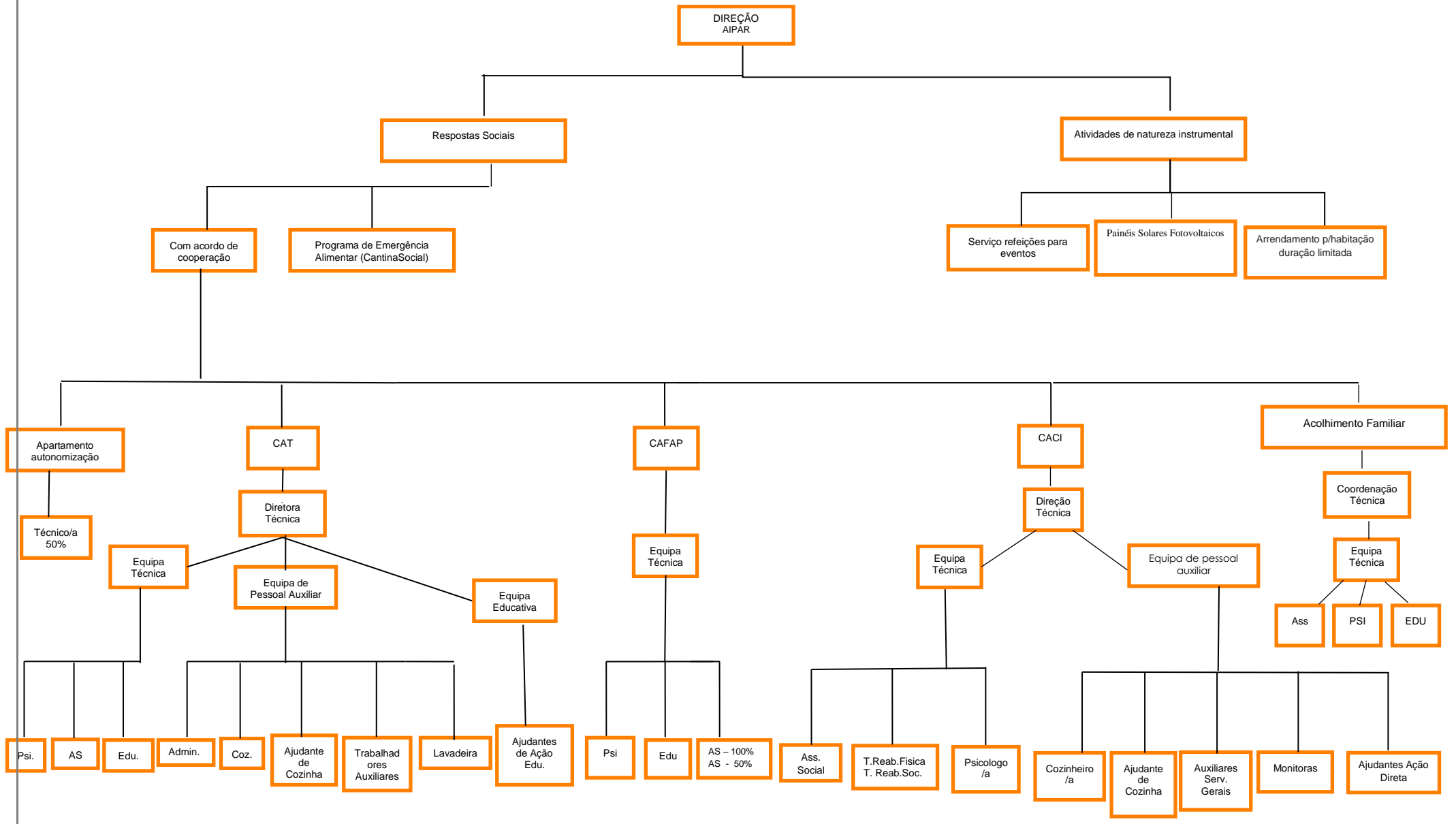
- Qualidade dos serviços prestados;
- Rigor, autonomia, responsabilidade e flexibilidade na gestão;
- Dedicção, competência, produtividade e responsabilidade dos profissionais;
- Ética profissional;
- Trabalho em equipa multidisciplinar;
- Disponibilidade para a mudança.

A AIPAR é um referencial ao nível das respostas para crianças e jovens em situação de perigo, da qualificação dos seus ativos e da gestão dos recursos. Pretende ser uma instituição fortemente implicada com os agentes sociais, económicos e culturais e, ainda, reconhecida como parceira fundamental para o desenvolvimento regional, nacional e internacional.



Associação de Proteção à Rapariga e à Família

Organograma





Acolhimento do trabalhador

No âmbito da integração do/a trabalhador/a, serão explicadas questões relativas à organização e funcionamento da instituição e da resposta social onde estará afecto/a.

No primeiro dia ser-lhe-ão entregues impressos para recolha de dados necessários à elaboração do seu processo Individual com respeito pela confidencialidade e proteção de dados.

Será conduzido/a numa visita às instalações onde estão instalados os diversos serviços, sendo-lhe apresentada a instituição que passa agora a integrar.

□ Processo interno do trabalhador

Todos os trabalhadores, no ato da admissão, declaram um conjunto de dados pessoais que devem ser protegidos no âmbito do Regulamento Geral da Proteção de Dados.

O processo administrativo do trabalhador encontra-se num armário fechado. Pode ser consultado pelo próprio trabalhador, Direção e outras entidades obrigadas por lei.

A falta de veracidade dos dados fornecidos é considerada uma violação dos deveres para com a Instituição.

Sempre que os dados pessoais, fornecidos no ato da admissão, sofram alteração, o colaborador **é obrigado a atualizá-los de imediato, junto dos Serviços Administrativos.**

Direitos e deveres dos trabalhadores

Nos termos da legislação em vigor, com a celebração do contrato de trabalho entre a Associação e o/a trabalhador/a produzem-se um conjunto de direitos e deveres que as partes deverão observar simultaneamente. Iremos dar-lhe a conhecer o que consideramos essencial nesta matéria, devendo, contudo, ter presente que direitos e deveres se interligam.

□ Sigilo Profissional

Todo o cliente e trabalhador têm direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida relativos à sua privacidade e intimidade.

Todos devem respeitar essa confidencialidade, não divulgando nunca informações sobre a vida íntima e privada do cliente e dos restantes trabalhadores, para isso, estão obrigados a manter sigilo sobre a informação a que têm acesso.

□ Confidencialidade

A instituição compromete-se em cumprir com a legislação vigente sobre a Confidencialidade e Proteção de Dados, adoptando regras e métodos que vão ao encontro dessa exigência.

O cumprimento do dever de confidencialidade é também elemento fundamental nas relações entre todas as pessoas implicadas na Instituição.

O trabalhador aquando da admissão, assina um Termo de Confidencialidade de forma a assegurar o seu compromisso com o respeito pela confidencialidade dos dados e informação sobre as actividades realizadas na instituição e clientes. Este termo de confidencialidade será arquivado no processo individual do trabalhador.

Algumas regras básicas que ajudam a cumprir esse preceito no quotidiano:

- Os trabalhadores nunca devem falar sobre um cliente à frente de outros clientes, trabalhadores de outros serviços ou respostas sociais, familiares ou visitantes;
- Existem espaços próprios para os trabalhadores debaterem os problemas dos clientes de cada resposta social. É nesses espaços que o devem fazer;
- Quando um trabalhador terminar a consulta de qualquer documento, deve repô-lo imediatamente no seu lugar reservado.
- Os trabalhadores não devem ceder, revelar, utilizar, fotografar, filmar ou referir, diretamente ou por interposta pessoa, quaisquer informações/imagens relativas aos clientes e seus significativos, quando aquelas sejam consideradas como confidenciais em função da sua natureza e conteúdo.

Os limites da confidencialidade:

Por vezes pode ser necessário quebrar a confidencialidade, ou seja, pode ser preciso transmitir informação sobre um cliente sem ter a sua autorização expressa. Esta exceção só pode acontecer se estiver em risco a integridade física ou de saúde do cliente ou de terceiros.

Os trabalhadores da Instituição têm de comunicar frequentemente com familiares e outros significativos dos clientes, que se interessam pelo seu estado. Por muito boas que sejam as suas intenções, nenhuma informação deve ser dada sem o consentimento do cliente, diretamente, pelo seu representante legal

Consoante as situações, esta informação apenas deve ser facultada pelos Diretores técnicos das respostas sociais, dado que o cliente pode não querer que os seus familiares ou significativos saibam que cuidados está a receber, ou as razões por que os recebe.

Além disso, **o trabalhador deve ter o cuidado de certificar-se da identidade das pessoas que pedem informação sobre um cliente.**

Quebra do sigilo Profissional

O sigilo profissional aplica-se a todos os trabalhadores, independentemente do seu vínculo contratual.

Quando o sigilo profissional é quebrado ou caso se suspeite que trabalhador violou a confidencialidade do cliente ou da Instituição, ou por qualquer outra forma de comportamento ilícito, o caso será levado ao Diretor Técnico de cada Resposta Social, que por sua vez dará conhecimento do caso à Direção, para que esta possa tomar as medidas necessárias consoante a gravidade ou não da situação.

Se for considerado um caso pouco grave, o trabalhador poderá sofrer apenas uma repreensão. Em casos de extrema gravidade poderá culminar com um processo disciplinar, de acordo com a legislação em vigor.

Desempenho da Atividade Profissional

O desempenho da atividade profissional de cada trabalhador decorre da celebração do contrato de trabalho com a Instituição, a qual o subordina.

A avaliação de desempenho dos trabalhadores é efetuado pela Direção de acordo com o regulamento e o procedimento estipulado.

Estando o desempenho dos trabalhadores sujeito a avaliação, pretende-se, sobretudo, motivar os mesmos para a melhoria das suas prestações, reconhecer e, por conseguinte, incentivar aqueles que são merecedores da nossa particular atenção.



□ Participação e Envolvimento

A AIPAR fomenta o envolvimento ativo de todas as partes interessadas – trabalhadores/as, os clientes (diretos e indiretos – familiares), as entidades financiadoras, os parceiros e a comunidade em geral - no planeamento e avaliação das suas atividades, tendo em mente a melhoria contínua dos serviços,

Para tal foram criadas várias formas de participação e envolvimento que deverão utilizar:

- Sugestões - colocadas na caixa de sugestão, questionário de satisfação, reuniões ou outras formas (escritas/verbais);
- Reuniões de Equipa técnica com a Diretora Técnica de cada resposta social;
- Reuniões da Direção da AIPAR com os trabalhadores;
- Índice de satisfação – existe um questionário de satisfação criado para cada parte interessada;
- Reclamações – através do livro de reclamação, físico e eletrónico, bem como as recebidas por outro meio escrito ou verbal.
- Planeamento e organização das atividades da Instituição em articulação com a Direção da AIPAR;
- Registo de Ocorrências;
- Necessidades e Expetativas - identificadas nos questionários de satisfação, fichas de sugestões, em reuniões com a Direção, e outras formas (escritas/verbais)
- Pedidos de Ação Corretiva e Preventiva.

□ Qualificação/Formação Profissional

A qualificação profissional é um direito do trabalhador, sendo, por isso, assunto do seu interesse.

Assim, os investimentos realizados na qualificação/formação dos nossos trabalhadores servirão para que os seus desempenhos respondam melhor às novas exigências, esperando-se, por isso, observar-se um processo contínuo de desenvolvimento pessoal e profissional, cujos benefícios serão colhidos, simultaneamente por aqueles e pela instituição.

Importa, ainda, realçar que o direito à qualificação profissional cumpre-se com a participação diligente de cada um nas ações que a constituem.

O plano de formação da instituição é definido pela Direção, consoante as necessidades para o desempenho profissional dos trabalhadores e para o cumprimento da missão da instituição, e sempre que possível, reunindo a opinião dos trabalhadores.

Para além deste plano de formação, a Direção poderá propor e/ ou inscrever o trabalhador em ações promovidas por outras entidades, que vão ao encontro das necessidades identificadas.

No âmbito da gestão da formação, os dados relativos a cada ação de formação interna são conhecidos através de comunicação interna, afixada na sala de funcionários.

Cada trabalhador deve assinar como tomou conhecimento.

Durante a execução da ação devem assinar a folha de presenças e a ficha de avaliação da formação.

Os dados recolhidos são inseridos em ficheiro Excel, a partir dos quais será realizado um relatório anual.



Sempre que o trabalhador frequentar uma ação de formação fora da instituição deverá entregar a fotocópia do certificado da mesma e outros dados para que seja atualizado o processo de gestão da formação.

O trabalhador, pode, para além, das ações do plano de formação da instituição propor à Direção a frequência de ações promovidas por outras entidades, caso as mesmas se desenvolvam em horário laboral e sejam importantes para a sua qualificação profissional. A Direção após análise do pedido informará o trabalhador da decisão tomada.

□ Horário de Trabalho

O horário de trabalho praticado na Instituição vem estipulado no Acordo Coletivo de Trabalho, e varia consoante o grupo profissional, entre as 35 horas semanais e as 40 horas semanais.

A duração do período de trabalho não inclui o tempo para os preparativos de entrada e saída do serviço.

Assim, quando o trabalhador registar a sua presença no livro de ponto e se apresentar ao serviço, à sua chefia ou a quem a substitua, **já deve estar devidamente equipado.**

Qualquer ausência do posto de trabalho tem de ser autorizada pelo superior hierárquico, ou por quem o substitua, exceto se for uma situação imprevista que deve ser comunicada logo que possível.

Cada resposta social tem horários distintos que se encontram afixados em local acessível, e que está de acordo com o funcionamento da própria resposta social.

Os trabalhadores têm direito a conhecer os respetivos horários de trabalho, os quais são definidos pela Instituição, observando, para o efeito, os preceitos legais vigentes.

Os trabalhadores devem cumprir o horário previsto no Contrato de Trabalho.

Nas circunstâncias em que haja necessidade de prestar a atividade profissional fora do horário que foi estabelecido, tal cumprimento deverá sobrevir, desde que autorizado pela correspondente hierarquia.

□ Pausas e interrupções

De acordo com o artº 213.º n.º 1 do Código do Trabalho, deve haver um intervalo de descanso, com duração entre uma hora e duas horas, de forma a que o trabalhador não preste mais de cinco horas de trabalho consecutivo.

Assim e para além da hora de almoço, são permitidas as pausas inerentes à satisfação de necessidades pessoais inadiáveis do trabalhador e outras definidas pela legislação em vigor.

□ Período da refeição

Consoante o horário de cada um, haverá uma pausa para refeição, que é normalmente de uma hora, podendo ir até às duas horas, de modo a que os trabalhadores não prestem mais de 5h de trabalho consecutivo.

□ Subsídios

Almoço

Todos os trabalhadores, têm direito a receber um subsídio, por cada dia inteiro de trabalho prestado.



O subsídio de alimentação é pago através do recibo de vencimento multiplicando-se o valor diário do subsídio pelo número de dias efetivamente trabalhados no período processado.

Natal

Todos os trabalhadores têm direito a receber um subsídio de Natal de valor igual a um mês de vencimento, que deverá ser pago, de acordo com a legislação em vigor, até à data limite de 15 de dezembro de cada ano civil.

No caso de o trabalhador não trabalhar o ano civil completo terá direito a receber o valor proporcional ao tempo de serviço prestado no ano.

Férias

Todos os trabalhadores têm direito a receber um subsídio de Férias de valor igual ao período de férias que têm direito a gozar no ano civil pago no mês anterior ao gozo do maior.

O Código do Trabalho, define que o direito às férias é adquirido na data em que se inicia o vínculo laboral.

No ano da Admissão, o trabalhador terá direito a 2 dias de férias por cada mês completo de trabalho, até um máximo de 20 dias. O início do gozo das férias só poderá ocorrer após seis meses completos de execução do contrato.

A 1 de janeiro de cada ano, se já tiver completado um ano de contrato de trabalho, adquire-se o direito a 22 dias de férias.

O período de férias deverá ser marcado por acordo entre a Instituição e o trabalhador, devendo para tal este último preencher folha de marcação de férias e submetê-la a aprovação da hierarquia até 31 de março de cada ano.

□ Faltas

Entende-se como falta toda a ausência do colaborador no local e durante o período em que devia desempenhar a sua atividade profissional.

No código de trabalho em vigor, encontram-se tipificadas as faltas justificadas e as faltas injustificadas.

Quanto a estas últimas, refira-se que são consideradas como violação do dever de assiduidade e implicam perda de retribuição e de eventuais prémios com critérios relacionados com a assiduidade.

Ainda nos termos legais, saliente-se que as faltas injustificadas encontram-se limitadas, pelo que ao serem excedidas poderão dar lugar ao despedimento com justa causa.

No sentido de se proceder a um adequado controlo de ausências, todas as faltas, totais ou parciais, justificadas ou injustificadas, previsíveis ou imprevisíveis, devem ser informadas.

O empregador pode, nos 15 dias seguintes à comunicação das faltas, exigir ao trabalhador prova dos factos invocados para a justificação.



□ **Acidentes de Trabalho**

Entende-se por Acidente de Trabalho todo aquele que acontece no local e tempo de trabalho e do qual resulte, lesão corporal, perturbação funcional ou doença, provocando redução da capacidade de trabalho, ou de ganho, ou a morte.

São ainda considerados acidentes de trabalho os que ocorram:

- Fora do local de trabalho, desde que se estejam a executar serviços determinados pela entidade empregadora;
- No trajeto de casa, trabalho, casa.

Todos os trabalhadores da AIPAR, encontram-se cobertos por um seguro de Acidentes de Trabalho, cuja apólice vem identificada no recibo de vencimento.

O Seguro cobre todas as despesas relacionadas com o Acidente, despesas de saúde, período de ausência ao trabalho, deslocações para consultas ou tratamentos, exceto quando a responsabilidade da ocorrência do sinistro seja do trabalhador.

□ **Medicina do Trabalho**

A AIPAR dispõe de um Serviço de Medicina do Trabalho no sentido de melhorar a qualidade das condições de trabalho, contribuir para a promoção da saúde na Instituição e, por conseguinte, cumprir as disposições legais vigentes.

Nos termos da Lei, estão previstos três tipos de exames obrigatórios: eletrocardiograma, Análise Colesterol e Glicémia.

É dever dos trabalhadores comparecerem aos exames médicos e prestarem a devida informação, a fim de permitir a avaliação da sua aptidão física e psíquica para o exercício das funções que lhe são atribuídas.

É afixado na sala dos funcionários, quando e quem deve comparecer para as consultas de rotina referentes à Medicina do Trabalho.

□ **Higiene e Segurança no Trabalho**

A Segurança dos trabalhadores é uma das principais preocupações da AIPAR.

As normas de higiene e segurança no trabalho tem como objetivo promover a segurança, higiene e saúde nos locais de trabalho, assegurar a integridade física e psíquica dos/as trabalhadores/as, assim como a prevenção dos riscos profissionais, de forma a diminuir os acidentes de trabalho e as doenças profissionais.

O cumprimento das regras de segurança e de higiene adequadas aos diversos locais de trabalho é **obrigatório**, pelo que cada trabalhador deve conhecer os procedimentos a cumprir.

A segurança e o bem-estar físico e psíquico dos nossos trabalhadores são essenciais para o bom desempenho global da instituição.

Os trabalhadores são responsáveis pelo cumprimento das normas e procedimentos de higiene e segurança, assim como das instruções de trabalho estabelecidas pela Instituição. O seu não cumprimento pode causar danos e prejuízos graves, não apenas ao próprio, mas também aos colegas de trabalho, à Instituição e aos clientes.



Os nossos serviços da parte alimentar são regidos pela implementação dos princípios do HACCP, promovendo uma obrigatoriedade de controlo e responsabilização que nos garantem a Segurança Alimentar dos serviços desta instituição, melhorando a confiança nesses mesmos serviços.

Os cuidados de higiene são **obrigatórios**, quer a nível das instalações e utensílios, quer a nível pessoal.

O trabalhador deve lembrar-se que o cuidado com a sua apresentação para além de ser uma questão de imagem, é uma proteção da sua saúde e da dos clientes:

- A farda de trabalho deve estar limpa e cuidada;
- As mãos devem ser lavadas regularmente;
- Não é permitido fumar no local de trabalho;
- O consumo de substâncias psicoativas (álcool e drogas) não é permitido em qualquer circunstância.

□ Primeiros Socorros

De acordo com o Artigo 75.º da Lei n.º 102/2009 de 10 de Setembro, Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, é atribuída a responsabilidade da prestação de cuidados de primeiros socorros aos trabalhadores que tenham tido um acidente de trabalho.

O local de trabalho é onde passamos uma grande parte do nosso dia. É, por isso, natural que aconteçam imprevistos de saúde. Quebras de tensão, dores de cabeça e outros mal estares podem fazer-se sentir em horário laboral.

Sabendo disso, a AIPAR possui **Kits de Primeiros Socorros** adequado ao tipo de atividade, local e condições de trabalho entre outros.

O conteúdo deste Kit é revisto periodicamente, pela pessoa responsável por essa função.

□ Prevenção da Negligência, Abusos e Maus tratos

A instituição respeita os Direitos expressos na Declaração Universal dos Direitos do Homem, e compromete-se a:

Promover os direitos e a dignidade das pessoas;

Realizar, quando possível, ações de sensibilização e formação aos trabalhadores sobre negligências, abusos e maus tratos;

Prevenir os fatores de risco e promover fatores de proteção;

Não compactuar com qualquer forma de abuso, negligência e maus tratos;

Estabelecer regras para a comunicação de situações que configurem negligência, abuso e/ou maus tratos;

Tratar, de forma célere e imparcial as situações detetadas.

Normas e Procedimentos

□ Livro de Ponto

O registo de presenças é efetuado em livro que existe para o efeito. Este encontra-se na sala dos Serviços Administrativos da AIPAR, tendo cada colaborador a obrigatoriedade de assinar a sua folha de presenças, a cada entrada e saída de serviço, diariamente.

□ Marcação de Férias

Os serviços Administrativos irão solicitar ao trabalhador que faça a sua marcação de férias no mapa destinado para o efeito nos prazos previstos na legislação.

Para marcar as férias é dada prioridade ao trabalhador que tem crianças pequenas e/ou em idade escolar, à antiguidade do/a trabalhador/ae ao funcionamento do serviço.

Os trabalhadores de cada serviço devem articular as férias para que o mesmo se mantenha em funcionamento.

O mapa de férias é depois verificado pela Direção da AIPAR que poderá sugerir alterações do mesmo, na óptica da gestão dos recursos humanos.

Este mapa, após aprovação da Direção, será afixado em local acessível aos trabalhadores.

Devido a situações imprevistas ao funcionamento dos serviços da AIPAR e dos próprios trabalhadores, o trabalhador deve, quando for gozar as suas férias, preencher um pedido de autorização para gozo de dias e entregá-lo nos Serviços Administrativos da AIPAR, com pelo menos cinco (5) dias de antecedência, a fim de ter o despacho do responsável dos Recursos Humanos ou da Direção.

□ Caixa de Primeiros Socorros

A AIPAR possui Caixas de Primeiros Socorros localizados em diversos locais de acordo com o quadro n.º 1, de forma a prestar a melhor assistência quer aos seus trabalhadores, quer aos seus clientes e/ou significativos, caso aconteça algum acidente de trabalho.

Este objeto de prestação de auxílio a outrem está em local acessível a todos em armário devidamente sinalizado e identificado.

Cada Kit tem uma listagem do material aí existente que deve ser preenchida consoante as orientações existentes na referida listagem.

Cada trabalhador é **responsável pela utilização do conteúdo** da caixa de Primeiros Socorros e informar os Serviços Administrativos da AIPAR quando algum do material existente estiver quase a terminar ou tenha terminado, para que seja repostado.

Existem Caixas de Primeiros Socorros nos seguintes locais para os diversos utilizadores:

Quadro n.º 1 – Caixa de Primeiros Socorros

Local	Destinatários
Sala dos funcionários	Trabalhadores da cozinha e dos serviços gerais
Corredor WC dos funcionários	Clientes do CAT e do CACI Outros Trabalhadores
Hall Piso 1	Clientes do CACI Trabalhadores
Hall Piso 2	Clientes CAT Trabalhadores
Hall Piso 3	Trabalhadores



□ **Requisição de Material/Equipamentos e outros**

Sempre que haja necessidade de materiais, equipamentos e outros recursos, para o desempenho da sua função, o trabalhador deve fazer a requisição do mesmo junto dos Serviços Administrativos da AIPAR.

No caso de alimentos e material de cozinha, o trabalhador deve falar pessoalmente ou através de uma nota dirigida ao/à responsável pela aquisição das compras.

□ **Identificação do/a trabalhador/ajunto do público**

□ **Apresentação pessoal do trabalhador**

O trabalhador deve manter uma boa postura e cuidados com a sua apresentação pessoal.

□ **Cartão de identificação**

Todos os trabalhadores devem estar sempre identificados com um cartão de identificação.

No cartão de identificação deve constar o nome, a função e a resposta social onde exerce funções. No caso de exercer funções em mais do que uma resposta social, o trabalhador poderá ter direito a mais de que um cartão de identificação.

□ **Fardamento**

A aquisição da farda é da responsabilidade da Associação, sendo a sua limpeza da responsabilidade do/a trabalhador/a.

O uso da farda é obrigatório durante todo o período de trabalho – dentro ou fora do espaço da Instituição.

Em caso de falta de zelo, cuidado ou negligência pela manutenção do fardamento, verificada pela Direção Técnica, o/a trabalhador/a é responsável pela aquisição de um novo fardamento, pertença da associação.

□ **Uso de telefone e telemóveis**

A utilização do telefone fixo da Instituição para efetuar chamadas externas está limitada a questões de organização e gestão do serviço da Associação e de cada resposta social.

Os telemóveis entregues pela Instituição ao trabalhador – como recurso profissional – devem estar sempre acessíveis: ligados e com bateria carregada, durante o horário laboral.

Estes telemóveis (baterias, carregadores e demais acessórios) devem ser sempre devolvidos no final do contrato de trabalho, ou em qualquer altura que a sua devolução seja solicitada.

□ **Atendimento ao público**

O atendimento ao público deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização. É uma ferramenta de trabalho, pelo que a sua utilização requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo.

A cortesia é fundamental para atender o público.



Seja agradável e educado/a dando-lhe atenção. Siga este princípio desde o início até ao momento da despedida.

□ **Atendimento Presencial**

Assim sendo, deverá seguir a seguinte indicação para fazer o atendimento ao público presencialmente

"Bom dia/Boa tarde/ Boa noite, em que posso ser útil?"

Perguntar se é para alguma resposta social ou para outro serviço. Se a pessoa souber com quem vem falar, perguntar quem se deve anunciar e qual o assunto.

Utilizar os meios de comunicação internos, afixados na sala de funcionários, para informar o trabalhador em causa.

Se não souber para quem é, deverá pedir que aguarde um pouco, no hall perto da porta enquanto tenta saber quem o/a poderá ajudar.

Encaminhar para o/a trabalhador/a ou resposta social.

Se não for para a Associação dever-se-á indicar, caso se saiba, do local para onde se deve dirigir.

□ **Atendimento Telefónico**

Um telefonema deve ser conduzido pelas mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial, mas como a sua tradução é feita, apenas, através da voz, requer uma atenção particular.

A cortesia é fundamental para atender todos os telefonemas.

Seja agradável e educado dando-lhe atenção. Siga este princípio desde o início até ao momento de desligar.

Assim sendo, deverá seguir a seguinte indicação para fazer o atendimento telefónico vindo do exterior:

"Proteção à Rapariga/AIPAR, bom dia/boa tarde/boa noite, fala (primeiro e último nome do trabalhador), em que posso ser útil?"

Perguntar se é para alguma resposta social ou para outro serviço. Encaminhar para o trabalhador ou resposta social, se for o caso, utilizando os meios de comunicação internos, que se encontra em cada resposta social e na sala de funcionários.

Se o trabalhador em questão estiver em serviço externo ou ocupado/a, poderá acontecer uma de três situações:

- perguntar se quer deixar mensagem, solicitando o nome, contacto telefónico para retorno de telefonema, e a mensagem propriamente dita;*
- ser facultado o número de contacto de serviço (caso o tenha);*
- ser facultado o endereço de correio electrónico (presente na listagem de meios de comunicação interna) – no caso de ser um profissional de outra entidade.*

Se o trabalhador estiver ausente por férias/doença ou outro motivo justificável:

- Informar que está ausente até ao dia X e perguntar se quer deixar mensagem, solicitando o nome, contacto telefónico para retorno de telefonema, e a mensagem propriamente dita;*
- ser facultado o endereço de correio electrónico (presente na listagem de meios de comunicação interna) – no caso de ser um profissional de outra entidade.*



□ Viaturas AIPAR¹

Para as deslocações efetuados no âmbito de trabalho e que se recorra a viaturas pertencentes à AIPAR, estas deverão ser requisitadas com a devida antecedência, num quadro existente para o efeito na sala de funcionários.

O trabalhador sempre que sair com a viatura deverá ir ao armário da sala de funcionários buscar os documentos e chave da mesma, bem como no fim voltar a colocar no mesmo sítio, com a folha de registos devidamente preenchida e assinada.

Em **questões urgentes**, deve-se verificar a disponibilidade das viaturas e caso estejam requisitadas ver a possibilidade de alterações, antes de levar a viatura.

Sempre que se constatar que o depósito de combustível está menos de meio, deverá ser apontada essa informação no quadro a fim de se proceder ao abastecimento do depósito atempadamente.

- Quando a viatura estar na oficina para revisão, essa informação deverá constar no quadro de requisição das viaturas;

- Em caso de acidente ou avaria com a viatura deve contactar-se de imediato a Diretora Técnica da resposta social/ a administrativa e a Direção da Associação, para se proceder aos devidos procedimentos.

- O seguro, inspeção e outras questões obrigatórias por lei, é da responsabilidade da instituição;

- Em caso de infração ao código da estrada por parte do/a trabalhador/acondutor, esta é da responsabilidade por o mesmo.

- Cada trabalhador/conductor deve contribuir para manutenção e limpeza da viatura.

□ Comunicação Interna

A comunicação interna² dos/as trabalhadores/as é efetuada através das seguintes formas:

- Telefone interno (extensões telefónicas), cuja listagem está afixada em placard na sala de funcionários;

- Informações internas, que deverão ser lidas e assinadas como tiveram conhecimento, geralmente afixadas na sala de funcionários;

- Emails através dos endereços eletrónicos das respostas sociais;

- Utilização de telemóveis de serviço;

- Reuniões entre os Diretores Técnicos de cada resposta social e os trabalhadores da mesma;

- Reuniões de Equipa Técnica;

- Reuniões da Direção com os trabalhadores, marcadas através de informação interna.

¹ Anexo A

² Anexo B



Nas respostas sociais Centro de Acolhimento Temporário "Proteção à Rapariga" e Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, os trabalhadores devem consultar, sempre que entram ao serviço, o **Livro de Registo**, para estar ao corrente da gestão da Instituição.

Todos devem estar atentos a eventuais informações que sejam colocadas periodicamente no **placard de afixação** na sala dos funcionários.

Qualquer trabalhador da Instituição pode expressar a sua opinião através do preenchimento de **uma sugestão ou reclamação**, disponível em papel na sala de funcionários, junto ao placard de afixação e colocá-lo na caixa de sugestões disponível, ou enviá-la no formato eletrónico para o e-mail: proteccaoarapariga@gmail.com.

□ **Divulgação da Imagem da Instituição**

Fortalecer a imagem e o nome institucional, é uma meta constante da AIPAR, junto da comunidade.

A Associação é representada pela Direção ou por quem esta designe, em diversos eventos de interesse público, da realização parcerias com as entidades públicas e privadas e da procura de mecenas.

Para além disso, a AIPAR divulga as suas atividades através da rede social Facebook (<https://www.facebook.com/Associacaodeprotecaoaraparigaefamilia>) e da página WEB (www.protecaoarapariga.pt).

Ética e conduta profissional

A ética é um domínio fundamental na afirmação das dimensões humana e social do indivíduo e ganha particular relevância quando na relação interpessoal há pessoas com incapacidades e dificuldades, que precisam de apoio nas tomadas de decisão ou simplesmente no exercício dos direitos básicos de cidadania.

Numa sociedade cada vez mais exigente ao nível do respeito pela dignidade humana e pelos direitos que lhe estão inequivocamente associados, é fundamental que se reafirme como referencial a qualidade e dignidade que deve ser posto em tudo que se constrói ou pensa para e com estas pessoas.

Uma Instituição ética é aquela que, de forma assumida e objetiva, faz do utente e da sua participação, o eixo referencial de toda a sua atividade.

No modelo ético de intervenção, os trabalhadores são, fundamentalmente, mediadores que ajudam os utentes a escolher caminhos, especialistas que dão apoio certo no momento exato.

As Instituições devem ser especialmente rigorosas nas questões de ética.

Deve haver uma cultura de respeito por princípios claros e sólidos, que leve todos a agir de forma ética. Essa postura deverá ser vista como natural dentro da instituição, isto é, devem agir eticamente, não para evitar consequências negativas, mas porque adotam como intrinsecamente seus, os valores da ética e do respeito pelo próximo.

A criação de uma cultura ética evita atitudes anti-éticas e as suas consequências morais, sociais e legais. É um fortíssimo fator de promoção de uma imagem pública positiva.



Código de Conduta Profissional

De acordo com o art.º 127.º n.º 1 K) do Código do Trabalho, os trabalhadores têm direito à igualdade no acesso ao trabalho, não podendo haver qualquer forma de discriminação, em função dos fatores previstos na legislação em vigor:

1. A todos os trabalhadores da empresa é garantido o direito à igualdade quer no acesso ao trabalho, quer neste, não podendo haver qualquer forma de discriminação, em função dos fatores previstos na lei.
2. Nenhum trabalhador da empresa pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever, em função de fator de discriminação, legalmente definido.
3. Constituem fatores de discriminação: ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas ou filiação sindical.
4. Na empresa ficam vedadas quaisquer práticas que possam, legalmente, constituir assédio no trabalho.
5. A proibição do assédio abrange as fases de recrutamento do trabalhador e de execução do contrato de trabalho, incluindo-se a formação a promoção, a carreira profissional e condições de trabalho.
6. Considera-se assédio no trabalho qualquer comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso, no próprio emprego ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger o trabalhador, afetar a sua dignidade ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
7. Particularmente, constitui assédio sexual, igualmente proibido, o comportamento indesejado pelo trabalhador, de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger o trabalhador, afetar a sua dignidade ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou, simplesmente, desestabilizador.
8. A proibição dos comportamentos referidos é dirigida a todas as pessoas da empresa, nomeadamente os que estejam em funções de administração, direção, responsáveis por quaisquer serviços, sectores ou pessoas e os que não tenham quaisquer funções hierárquicas sobre quaisquer outros trabalhadores.
9. Beneficiam da proteção da proibição da discriminação e do assédio todos os trabalhadores da empresa, qualquer que seja a sua posição nela, categoria profissional, antiguidade ou tipo de contratação.
10. As políticas da empresa de recrutamento, salarial, promoções, formação e de condições de trabalho obedecerão aos princípios de igualdade e de não discriminação previstas na lei, com proibição do assédio.
11. Constitui obrigação de todos os trabalhadores da empresa, tenham ou não funções de direção ou responsabilidade sobre secções, departamentos ou pessoas, participar ao superior hierárquico e aos serviços de recursos humanos, quaisquer factos de que tenham conhecimento, no âmbito da empresa, que ofendam o direito igualdade e à não discriminação dos trabalhadores em função de fatores de discriminação acima apresentados ou à proibição do assédio, sob qualquer forma, no acesso ao trabalho ou neste.



12. Será objeto de procedimento disciplinar, com possibilidade de aplicação de grave sanção, qualquer comportamento de qualquer trabalhador que constitua assédio a qualquer trabalhador ou que discrimine, ilegalmente, qualquer trabalhador, sem prejuízo de responsabilidade penal, que ao caso possa caber.

13. O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contra ordenacional, desencadeado por assédio, até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório.

14. Quem, efetivamente, praticar atos de discriminação no âmbito da empresa fica pessoalmente responsável pelas coimas que sejam aplicadas a esta, tendo de proceder ao ressarcimento dos montantes pagos.

15. O presente Código de Boa Conduta entra em vigor imediatamente.

Aquando da sua integração na AIPAR, o trabalhador, deve ler e assinar o código de Conduta Profissional. O trabalhador tem direito a ter uma fotocópia do referido documento.

□ Outros Deveres

Sobre a matéria em apreciação, e estritamente sobre outros deveres consagrados na Lei em vigor que importa cumprir, damos a conhecer que o trabalhador deve:

- Exercer com competência, zelo, pontualidade e assiduidade as funções que lhe estiverem confiadas;
- Respeitar e tratar com educação o empregador, os colegas de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos ou negócios;
- Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho e que lhe forem confiados pelo empregador;
- Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
- O trabalhador deverá ter presente que o cumprimento dos seus deveres contribui para o seu sucesso e, por conseguinte, evolução profissional. Todavia, a violação dos mesmos confere à entidade patronal o direito de exercer o poder disciplinar, nos termos legais;
- Conduta cívica, com abstenção de todos os atos, palavras ou atitudes contrárias à ordem e moral pública;



- Conduta no local de trabalho, que comporta a obrigação da prática de atos necessários de forma a manter a convivência profissional;
- Não é permitido ao trabalhador aceitar ofertas em dinheiro dos clientes ou familiares. Qualquer oferta deste tipo reverterá a favor da instituição que emitirá o respetivo recibo de donativo;
- Reportar sempre ao superior hierárquico, qualquer facto digno de menção, seja de natureza profissional ou pessoal.

Comemorações

As atividades e festas da instituição estão planeadas no plano anual de atividades, realizado anualmente. Podem ocorrer outras comemorações não programadas.

Visão do Futuro

Na instituição, 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.



Contactos gerais da Associação



963566674



289 865 891



289 865 893



proteccaoarapariga@gmail.com

Contactos da Direção



965 274 084 (Presidente da Direção da AIPAR)

Localização



Rua Monsenhor Henrique Ferreira da Silva, n.º10 8005- 137 Faro





ANEXOS

Anexo A –Utilização das Viaturas da AIPAR

Anexo B - Meios de Comunicação Interna

Anexo C – Orientações para utilização da impressora



Anexo A – Orientações para a utilização das Viaturas da AIPAR

- As viaturas devem ser requisitadas atempadamente, no quadro afixado para esse efeito, que se encontra no piso -1, indicando o nome do trabalhador, a hora prevista de partida e chegada e local de deslocação;
- Existe um grupo de WhatsApp da AIPAR, onde os trabalhadores deverão também dar essa informação, no que concerne aos veículos de 5 portas;
- A ordem das requisições, deve ser respeitada, não devendo outro trabalhador levar os veículos, sem verificar se está ou não requisitado;
- No caso de se verificar que há um veículo requisitado para um determinado horário e que não saiu no horário estipulado, deverá ser articulado com o requisitante para ver se poderão ou não levar a viatura;
- Em caso de **SITUAÇÕES URGENTES** e não existindo um veículo disponível, o trabalhador deve articular para que haja disponibilidade da viatura;
- O trabalhador autorizado a conduzir as viaturas da AIPAR, é responsável pela manutenção e abastecimento do mesmo;
- O trabalhador deve comunicar aos serviços administrativos da AIPAR, a necessidade de abastecimento do veículo, de preferência quando o depósito estiver a um quarto da sua capacidade. Caso não seja possível efetuar-se no mesmo dia, deverá ser colocada mensagem no WhatsApp, para que conhecimento geral a fim de que o próximo a pegar no veículo, abasteça o veículo;
- Eventuais anomalias ou situações desconhecidas com as viaturas (ex: pneus em baixo, barulho estranho, falta de luz, entre outros) devem ser comunicadas ao responsável pela manutenção da viatura para que se atue em conformidade. A Direção da AIPAR deve ser informada da situação.
- No caso de acidente, deverá ser comunicado de imediato à Direção da AIPAR, para que para conhecimento e para se acionar os meios adequados à resolução da situação;
- A inspeção, seguro e outras obrigações legais são tratadas pelos serviços administrativos



Anexo B - Meios de Comunicação Interna

DIREÇÃO DA AIPAR

Cargo/Função	PESSOA DE CONTACTO	Contactos	
		Número	Email
Presidente da Direção	Dr.ª Filomena Rosa	965274084	proteccaoarapariga@gmail.com

GERAL da AIPAR

Contactos			
Telefone	Fax	Telemóvel	Email
289 865 891	289 865893	963566674	proteccaoarapariga@gmail.com (Direção AIPAR) proteccaoarapariga2@gmail.com (Serviços Administrativos)

Área/Serviço/Resposta Social	Extensão interna	Local
Secretaria	500	Piso 0
CAT - Direção Técnica	505	Piso 3
CAT - Equipa Técnica	504	Piso 3
CAT – Equipa Educativa	501	Piso 0
CAT – Serviços Gerais	501	Piso 0
Cozinha / Cantina Social	501	Piso 0/-1
CAFAP - Equipa Técnica	502	Piso 3
CACI – Direção Técnica	503	Piso 1
CACI – Equipa Técnica	503	Piso 1
CACI - Equipa Auxiliar	503	Piso 1
Apartamento de Autonomização	502	Piso 3

Anexo C - Orientações para utilização da impressora

Face ao número de respostas sociais e serviços já existentes na instituição, deveremos procurar fazer uma melhor rentabilização da impressora da instituição pelo que todos deverão ter em atenção os seguintes procedimentos:

- TONNERS

- Os tonners encontram-se num armário dos Serviços Administrativos tendo que ser solicitado atempadamente.
- Quando forem imprimir e **aparecer a mensagem de que há pouco tonner**, devem informar a secretária da AIPAR a fim de que seja garantido que existem tonners de substituição;
- Sempre que **mudarem um tonner**, por favor, **coloquem o vazio na caixa** existente para esse efeito, e informem os serviços administrativos que mudaram o tonner, para que se possa proceder à aquisição de mais material.

- PAPEL

- O papel a utilizar para impressão num armário dos Serviços Administrativos tendo que ser solicitado atempadamente
- Quem colocar a última resma de papel existente no armário, deve informar os serviços administrativos para que se possa proceder à aquisição de mais material.

- IMPRESSÕES

- A impressão dos documentos, deve ter em atenção as questões ambientais, devendo evitar-se a impressão de documentos muito grandes, exceto os que são obrigatórios, como formulários, planos ou relatórios que necessitam de ser assinados.
- Deve ter-se em atenção as especificidades do equipamento. A impressora existente na instituição apenas permite a impressão em folhas A4 regulares.
- A fim de evitar situações de obstrução, os documentos que contenham páginas cobertas inteiramente de tinta (ex: desenhos, capas de livros, imagens, entre outros) devem ser impressas à parte, em formato de fotografia, sejam a preto e branco ou a cores.
- Para uma melhor utilização da impressora e organização do trabalho, os **documentos impressos serão colocados** num espaço próprio. Antes de imprimirem novamente, deverão confirmar se o documento já está impresso.
- Por favor verifiquem todos os documentos impressos para que o espaço esteja sempre organizado e arrumado.