



**CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA
FREGUESIA DE ALVARES**

REGULAMENTO GERAL



Alvares, 1 de Dezembro de 2016

"A solidariedade é o sentimento que melhor expressa o respeito pela dignidade humana."

(Franz Kafka)

INDICE

Enquadramento geográfico	4
Enquadramento institucional	5
Capítulo I	
Natureza e fins	6
Capítulo II	
Órgãos dirigentes	7
Capítulo III	
Modelo Intervenção da Ação Social	10
Capítulo IV	
Recursos Humanos	12
Capítulo V	
Deveres e direitos da Organização	20
Capítulo VI	
Deveres e direitos dos colaboradores	22
Capítulo VII	
Deveres e direitos dos voluntários	23
Capítulo VIII	
Modelo Organizacional e circuitos de comunicação	23
Capítulo IX	
Contrato de trabalho e avaliação de desempenho	30
Capítulo X	
Férias, faltas e horários	31
Capítulo XI	
Sanções disciplinares	33
Capítulo XII	
Sistema de Gestão da Qualidade	35
Capítulo XIII	
Outras considerações	37
Capítulo XIV	
Legislação em Vigor	37

ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO

A freguesia de Alvares, localizada no concelho de Góis, na região do Pinhal Interior Norte, ocupa uma área territorial de 102,07 km², com uma densidade populacional de 9,8 hab/ km², constituída por diversas aldeias dispersas e isoladas ao longo do seu território. No último século, esta freguesia registou um intenso surto migratório que contribuiu para alterar a realidade sociodemográfica da região, nomeadamente para reduzir progressivamente a população residente e para aumentar o envelhecimento da população, quer na base (redução das taxas de natalidade), quer no topo (aumento da esperança média de vida).

Devido às características geomorfológicas, a atividade económica esteve essencialmente ligada à pastorícia, à apicultura, à produção florestal e a uma agricultura de subsistência. Apesar do reduzido volume de negócios, na freguesia, existe uma zona industrial, constituída por empresas de pequena dimensão. Existe, também, um conjunto de serviços públicos e privados fundamentais nesta região como: o Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares, a IV Secção dos Bombeiros Voluntários de Góis, duas extensões do Centro de Saúde de Góis (localizadas em Alvares e Cortes), um posto de correios e multibanco a funcionar na Junta de Freguesia, uma farmácia, entre outros.

Locais de interesse da freguesia:

- ✓ Pedra Letreira;
- ✓ Igreja Paroquial;
- ✓ Espaço Museológico;
Casa do Ferreiro e Museu de Arte Sacra
- ✓ Ribeira do Sinhel;
- ✓ Praias fluviais;
- ✓ Minas da Escádia Grande;
- ✓ Turismo rural;
- ✓ Albufeira do Cabril.



ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares é uma Organização Particular de Solidariedade Social, criada por iniciativa da Fábrica da Igreja e ereta canonicamente por Decreto Ordinário Diocesano de Coimbra, registada na Direção Geral de Ação Social, no livro 1 das Fundações, sob o n.º 14/82, folhas 71 verso e 72, com Estatutos próprios aprovados em 13-09-1993, pessoa coletiva n.º 501234020, com sede na Freguesia de Alvares, Concelho de Góis e Distrito de Coimbra.

Ao longo dos anos, a Organização foi alargando o seu âmbito de intervenção, criando novas respostas sociais e desenvolvendo parcerias com vários projetos e programas de desenvolvimento local e de combate à pobreza e exclusão social, mas também com várias entidades públicas e privadas. Atualmente, o Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares prossegue a sua ação através de dois equipamentos sociais – Lar de Cortes e o Lar São Mateus-

Esta Organização assume um importante papel social, no contexto sociodemográfico onde está inserida, sendo o principal empregador da freguesia, contando com a colaboração de 60 funcionários, contribuindo, de certa forma, para inverter ou para atenuar o processo de desertificação humana.

CAPITULO I

NATUREZA E FINS

Norma 1 - Enquadramento

1. O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares é uma Organização Particular de Solidariedade Social, criada por iniciativa da Fábrica da Igreja e ereta canonicamente por Decreto Ordinário Diocesano de Coimbra, registada na Direção Geral de Ação Social, no livro 1 das Fundações, sob o n.º 14/82, folhas 71 verso e 72, com Estatutos próprios aprovados em 13-09-1993, pessoa coletiva n.º 501234020, com sede na Freguesia de Alvares, Concelho de Góis e Distrito de Coimbra.

Norma 2 - Objetivos

1. Contribuir para a promoção integral do indivíduo, melhorando a sua qualidade de vida social e cultural, evitando todo o tipo de discriminação e exclusão social.

Norma 3 - Âmbito de ação

1. O Centro Paroquial tem como finalidade apoiar crianças, jovens, idosos e a comunidade em geral. Para o efeito, a Organização possui dois equipamentos sociais – Lar de Cortes e o Lar São Mateus.

Quadro n.º1 - Valências da Organização

LAR DE CORTES	LAR DE SÃO MATEUS
Lar	Lar
Serviço de Apoio Domiciliário	Serviço de Apoio Domiciliário
Creche	
Jardim de Infância	

Norma 4 - Programas e projetos

1. A Organização coopera enquanto entidade parceira nos seguintes projetos e programas:

- ✓ Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;
- ✓ Rendimento Social de Inserção (RSI);
- ✓ Rede Social;
- ✓ Conselho Local de Ação Social (CLAS)
- ✓ Cantina Social.
- ✓ POAPMC

CAPITULO II

ORGÃOS DIRIGENTES

Norma 5 - Órgãos Diretivos

1. Os Órgãos de Gestão do Centro Paroquial são:
 - ✓ Direção
 - ✓ Conselho Fiscal

2. A Direção do Centro Paroquial é constituída pelos seguintes elementos:
 - ✓ Presidente
 - ✓ Vice-Presidente
 - ✓ 1.º Secretário
 - ✓ 2.º Secretário
 - ✓ Tesoureiro

3. O Conselho Fiscal é constituído pelos seguintes elementos:
 - ✓ Presidente
 - ✓ Vogal
 - ✓ Vogal

4. A Assembleia Geral é constituída pelo Conselho Pastoral.

Norma 6- Funções da Direção

1. Compete à Direção, como órgão de administração do Centro, gerir a instituição e representá-la, incumbindo-lhe, designadamente:
 - a) Garantir a efetivação dos direitos dos beneficiários;
 - b) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do órgão de fiscalização o relatório e contas de gerência, bem como o orçamento e programa de ação para o ano seguinte e remeter tais documentos ao Ordinário do lugar;
 - c) Assegurar a organização e o funcionamento dos serviços e equipamentos, nomeadamente promovendo a organização e elaboração da contabilidade, nos termos da lei;
 - d) Organizar o quadro do pessoal e contratar e gerir o pessoal do Centro;
 - e) Representar o Centro em juízo ou fora dele;
 - f) Zelar pelo cumprimento da lei, dos estatutos e das deliberações dos órgãos do Centro;

- g) Gerir o património do Centro, nos termos da lei;
- h) Elaborar e manter atualizado o inventário do património do Centro, e o registo dos bens imoveis;
- i) Manter sob a sua guarda e responsabilidade os bens e valores do Centro;
- j) Emitir parecer sobre a aceitação de heranças, legados e doações, pedindo licença ao Ordinário do lugar para as aceitar ou rejeitar;
- k) Providenciar sobre fontes de receita do Centro;
- l) Deliberar sobre propostas de alteração dos estatutos e de modificação ou extinção do Centro, a apresentar ao Bispo diocesano;
- m) Elaborar os regulamentos internos do Centro;
- n) Aprovar o Regulamento da Liga de Amigos;
- o) Celebrar contratos de compra e venda e demais contratos conforme as normas canónicas e civis aplicáveis;
- p) Celebrar acordos de cooperação com serviços oficiais, depois de obtida licença do Ordinário do lugar;
- q) Fornecer ao Conselho Fiscal os elementos que este lhe solicitar para cumprimento das suas atribuições;
- r) Executar as demais funções que lhe estejam atribuídas pelos presentes Estatutos e que decorram da lei aplicável, designadamente da legislação canónica universal e particular.

2. A Direção pode delegar poderes de representação e administração para a prática de certos atos ou de certas categorias de atos em qualquer dos seus membros, ou constituir representantes para esse efeito, designadamente profissionais qualificados do Centro.

Norma 7- Funções do Presidente

1. Compete ao Presidente da Direção:

- a) Superintender na administração do Centro, orientando e fiscalizando os respetivos serviços;
- b) Convocar e presidir às reuniões da Direção, dirigindo os respetivos trabalhos;
- c) Assinar e rubricar os termos de abertura e encerramento e rubricar o livro de atas da Direção;
- d) Despachar os assuntos normais de expediente e outros que careçam de solução urgente, sujeitando estes últimos à confirmação da Direção na primeira reunião seguinte.

Norma 8 - Funções do Vice-presidente

1. Compete coadjuvar o Presidente no exercício das suas atribuições e substituí-lo nas suas ausências e impedimentos.

Norma 9- Funções do 1.º Secretário, coadjuvado pelo 2.º Secretário

1. Compete ao 1.º Secretário, coadjuvado pelo 2.º Secretário:
- a) Lavrar as atas das reuniões da Direção;
 - b) Preparar a agenda de trabalhos para as reuniões da Direção, organizando os processos dos assuntos a serem tratados;
 - c) Superintender nos serviços de secretaria;
 - d) Na falta de Vice-Presidente, substituir o Presidente nas suas faltas ou impedimentos.

Norma 10 – Tesoureiro

Compete ao Tesoureiro:

- a) Receber e guardar os valores do Centro;
- b) Promover a escrituração de todos os livros de receita e de despesa;
- c) Assinar as autorizações de pagamento e as guias de receita conjuntamente com o Presidente;
- d) Apresentar mensalmente à Direção o balancete em que se discriminarão as receitas e as despesas do mês anterior;
- e) Superintender nos serviços de contabilidade e tesouraria.

Norma 11- Funções do Conselho Fiscal

1 – Compete ao Conselho Fiscal o controlo e fiscalização do Centro, podendo, nesse âmbito, efetuar à Direção as recomendações que entenda adequadas com vista ao cumprimento da lei, dos estatutos e dos regulamentos e, designadamente:

- a) Exercer a fiscalização sobre a escrituração e demais documentos do Centro, sempre que o julgue necessário e conveniente;
- b) Dar parecer sobre o relatório e contas do exercício, bem como sobre o programa de ação e orçamento para o ano seguinte;
- c) Dar parecer sobre quaisquer assuntos que a Direção submeta à sua apreciação;
- d) Vigiar pelo cumprimento da lei, dos estatutos e dos regulamentos;

e) Dar parecer quanto à aquisição, administração e alienação dos bens eclesiais do Centro.

2 – Os membros do Conselho Fiscal podem assistir às reuniões da Direção quando para tal forem convocados pelo presidente deste órgão, desde que tal convocação seja deliberada pela Direção.

CAPITULO III

MODELO DE INTERVENÇÃO DA ACÇÃO SOCIAL

Norma 12 - Princípios subjacentes à intervenção dos Técnicos Superiores de Serviço Social

1. O Técnico Superior de Serviço Social é um profissional a quem compete, mediante a utilização das teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, mediar a conceção, organização e a prestação de cuidados no âmbito social, cultural e relacional, nas diferentes fases do ciclo de vida, a indivíduos, famílias, grupos e comunidades.

2. Numa tentativa de estabelecer prioridades de intervenções, em ordem a respeitar os mais diversos estilos de vida, enquanto opções saudáveis de integração social, optou-se por perspetivar a realidade social numa dimensão sistémica em que o “utente/família identificado/a” está integrado/a num conjunto de sistemas, pelo que se impõe uma atuação pautada pela interdisciplinaridade e subsidiariedade, tendo em vista uma intervenção que assegure os seguintes princípios:

- a) Direito à justiça social do cliente, grupos e comunidades;
- b) Respeito pela individualidade e autodeterminação do cliente;
- c) Respeito pela privacidade, confidencialidade e uso responsável da informação prestada pelos clientes;
- d) Apoiar os clientes para que estes assumam a responsabilidade de resolução dos seus problemas, despertando para a consciencialização das suas capacidades e competências individuais;
- e) Respeito pelos Direitos Humanos consignados na Declaração Universal e outras convenções;
- f) Respeito pelos princípios das "Normas Éticas Internacionais para os Assistentes Sociais", adotadas pela Associação Profissional Nacional.

3. A intervenção no âmbito da Ação Social procura articular os princípios éticos e deontológicos do Serviço Social com os objetivos definidos pela Organização. Para o efeito, foi elaborado pelas Técnicas Superiores de Serviço social da Organização um Manual de Procedimentos Técnicos.

Norma 13 - Plano de atividades sócio recreativo

1. A Animação Cultural visa estimular as capacidades físicas, psíquicas e afetivas dos clientes, reforçando o sentimento de pertença e valorização social. Para o efeito, compete ao animador sócio recreativo apresentar propostas e sugestões que despertem o interesse dos clientes na Organização;
2. O plano de atividades será elaborado anualmente, em consonância com a faixa etária dos clientes, bem como as suas capacidades, especificidades, necessidades e interesses. Este plano é um documento dinâmico e flexível, podendo sofrer alterações ao longo do ano;
3. Com base no plano anual, todos os meses será elaborada uma Planificação de Atividades Mensal, contemplando as atividades a desenvolver, tipo de materiais a utilizar e a respetiva calendarização;
4. O plano de atividades sócio recreativo deverá ser sujeito periodicamente a uma avaliação, mediante a aplicação de fichas de avaliação aos clientes, colaboradores e voluntários, cuja análise permitirá a elaboração de um relatório final.

Norma 14 - Plano de Intervenção em situações de emergência e maus tratos

1. Os maus tratos são ações ou omissões que desrespeitam os direitos fundamentais do ser humano, podendo ser de natureza física, emocional, psicológica, financeira, abandono, negligência. Os maus tratos podem ser cometidos de forma intencional, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, mas são em qualquer situação inaceitável.
2. Tendo em vista a prevenção e/ou a minimização dos riscos de ocorrência de situações de maus tratos, a Organização deverá:
 - a) Promover ações de sensibilização sobre os direitos fundamentais do ser humano e sobre a ética profissional;
 - b) Promover ações de minimização e/ou erradicação dos fatores potenciadores de situações de riscos de maus tratos;
 - c) Promover a identificação de sintomas de maus tratos;
 - d) Intervir imediatamente após a identificação de um sintoma de maus tratos, com vista a pôr-lhe termo.
3. Caso ocorra uma situação de maus tratos, será realizada uma intervenção que implicará:
 - a) Ouvir individualmente os envolvidos e possíveis testemunhas;
 - b) Registrar a ocorrência;

- c) Comunicar a ocorrência à Direção, tendo em vista a definição da sanção a aplicar e/ou o tipo de encaminhamento a efetuar para apuramento da responsabilidade;
 - d) Acautelar possíveis retaliações;
 - e) Colaborar no processo de cumprimento da sanção disciplinar aplicável.
4. A Organização possui uma política de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos clientes, de acordo com a legislação em vigor e os Manuais de Qualidade da Segurança Social.

Norma 15 - Plano de intervenção em situações de reclamação/ sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Organização;
2. Depois de efetuada a reclamação deverá ser destacado o original e remetido no prazo de 5 dias à entidade reguladora competente;
3. Sempre que algum cliente e/ou seu responsável pretender apresentar sugestões poderá fazê-lo num livro próprio existente na Organização para esse fim.

CAPÍTULO IV

RECURSOS HUMANOS

FUNÇÕES DO PESSOAL TÉCNICO

Norma 16 - Ao Diretor Técnico compete:

1. Dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, nomeadamente:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
 - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais, recreativas e ocupacionais dos idosos.

Norma 17 - Ao Diretor Pedagógico compete:

1. A Direção Pedagógica deste Jardim de Infância compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Norma 18 - Ao Técnico Superior de Serviço Social compete:

1. Estudar com os indivíduos/famílias as soluções possíveis para os seus problemas, enquanto sistemas estruturais e funcionais com necessidades individuais e coletivas específicas;
2. Elaborar com os indivíduos/famílias planos de intervenção que assegurem o efetivo exercício dos seus direitos, liberdades e garantias;
3. Acompanhar de forma personalizada todos os clientes, no âmbito do seu plano individual de intervenção social, nomeadamente através da negociação, promoção, autoavaliação e reavaliação;
4. Assegurar e fazer respeitar a confidencialidade da informação recolhida junto dos clientes;
5. Estudar e definir, esquemas e regras de atuação do serviço social da Organização, tendo em vista respeitar os mais diversos estilos de vida, enquanto opções saudáveis de integração social;
6. Proceder à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com os serviços da Organização;
7. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informações/esclarecimentos de natureza técnica, tendo em vista a melhoria do funcionamento dos serviços da Organização;
8. Promover reuniões de trabalho com os clientes e pessoal;
9. Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
10. Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para avaliação periódica da prestação de serviços;
11. Elaborar o Plano Anual de Atividades da Organização no âmbito da ação social;
12. Representar a Organização sempre que lhe for delegada pela Direção essa competência, em todas as situações que exijam os seus conhecimentos técnicos, nomeadamente em projetos como: a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, o Rendimento Social de Inserção, a Rede Social, a Comissão Social de Freguesia, Fundo de Ajuda Alimentar a Carenciados e Cantina Social, entre outros.
13. Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão nas diferentes valências da Organização;
14. Proceder a visitas domiciliárias tendo em vista a coordenação e a orientação do pessoal afeto no âmbito da valência de Serviço de Apoio Domiciliário;
15. Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração na

Organização;

16. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, salvaguardando a informação de carácter confidencial;
17. Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares e a comunidade em geral;
18. Elaborar pareceres técnicos no âmbito da Instituição;
19. Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno.

Norma 19 - À Educadora de Infância compete:

1. Organizar e aplicar os meios educativos adequados em ordem ao desenvolvimento integral da criança, nomeadamente psicomotor, afetivo, intelectual, social e moral;
2. Acompanhar a evolução da criança e estabelecer contactos com os pais no sentido de se obter uma ação educativa integrada, na valência de Creche e Jardim-de-infância;
3. Supervisionar e gerir as auxiliares de ação educativa na sua dependência direta, bem como transmitir orientações pedagógicas adequadas às funções que exercem.

Norma 20 - Ao Enfermeiro compete:

1. Planear, coordenar e supervisionar o funcionamento do serviço de saúde, de acordo com o médico;
2. Gerir e providenciar material de enfermagem;
3. Colaborar na consulta médica;
4. Gerir, educar, supervisionar e administrar a medicação dos clientes;
5. Organizar processos clínicos dos clientes e realizar registos de enfermagem;
6. Elaborar planos de cuidados (diagnósticos, intervenções e avaliação de Enfermagem) para cada cliente, de acordo com as suas necessidades humanas fundamentais e/ou as suas atividades de vida diária;
7. Executar procedimentos de Enfermagem diretos ao cliente;
8. Educar e supervisionar as auxiliares de Ação Direta, no que concerne aos procedimentos de atuação direta com clientes, nomeadamente: posicionamento e mobilização, prevenção de úlceras de pressão, administração de medicação, alimentação, determinação de sinais vitais (tensão arterial, frequência respiratória e frequência cardíaca, temperatura e dor), determinação da glicémica capilar, administração de insulina, cuidados de higiene e conforto a clientes totalmente dependentes, entre outros;
9. Gerir dietas, de acordo com a prescrição médica;

10. Planear e executar procedimentos de atuação referentes à promoção da autonomia e prevenção da independência, mantendo ou melhorando a sua capacidade funcional.

Norma 21 - Ao Técnico de Contabilidade compete:

1. Colaborar na organização dos serviços de contabilidade;
2. Colaborar no estudo a planificação dos circuitos contabilísticos;
3. Colaborar na análise dos diversos sectores da atividade da Organização, de forma a assegurar uma recolha de elementos precisos, com vista à determinação de custos e resultados de exploração;
4. Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado;
5. Examinar o correio recebido, separar, classificar e compilar os dados que são necessários para preparar as respostas;
6. Arquivar recibos, cartas ou outros documentos;
7. Registrar as receitas e as despesas, assim como outras operações contabilísticas;
8. Estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior;
9. Executar tarefas relativas a determinados assuntos de pessoal, de legislação ou fiscais;
10. Preparar as folhas de pagamento.

FUNÇÕES DO PESSOAL TÉCNICO AVENÇADO:

Norma 22 - Ao Médico compete;

1. Efetuar exames médicos, requisitar exames auxiliares de diagnóstico, fazer diagnósticos e enviar o doente para Médicos especialistas, se necessário, para exames ou tratamentos específicos;
2. Instituir terapêutica medicamentosa e outras adequadas às diferentes doenças, afeções e lesões do organismo;
3. Organizar e manter atualizado o processo clínico de cada utente.

Norma 23 - Ao Técnico de Contas compete:

1. Organizar e dirigir os serviços de contabilidade;
2. Estudar a planificação dos circuitos contabilísticos, analisando os diversos sectores da atividade da Organização, de forma a assegurar uma recolha de elementos precisos, com vista à determinação de custos e resultados de exploração;

3. Fornecer os elementos contabilísticos necessários à definição da política orçamental;
4. Organizar e assegurar o controlo de execução do orçamento;
5. Elaborar ou certificar os balancetes e outras informações contabilísticas a submeter à administração ou a fornecer a serviços públicos;
6. Proceder ao apuramento de resultados, dirigindo o encerramento das contas e a elaboração do respetivo balanço, que apresenta e assina;
7. Elaborar o relatório explicativo que acompanha a apresentação de contas ou fornecer indicações para essa elaboração;
8. Efetuar as revisões contabilísticas necessárias, verificando os registos para se certificar da correção da respetiva escrituração.

PESSOAL NÃO TÉCNICO

Norma 24 - Ao Encarregado Geral (Serviços Gerais) compete:

1. Coordenar e orientar a atividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob a sua responsabilidade, nomeadamente:
 - 1.1- Coordenar e distribuir o pessoal segundo as necessidades dos serviços;
 - 1.2- Zelar pelo cumprimento das regras de eficiência, disciplina, segurança e higiene no trabalho;
 - 1.3- Estabelecer em colaboração com os responsáveis dos restantes sectores, os horários de trabalho, as escalas e as dispensas de pessoal, bem como o modo de funcionamento dos serviços.
2. Requisitar e proceder à aquisição de produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços, sendo responsável pelo regular abastecimento da Organização;
3. Verificar periodicamente as existências de produtos e outros bens tendo em vista a sua aquisição, reparação ou substituição;
4. Receber e verificar a quantidade e qualidade dos produtos discriminados nas notas de encomenda;
5. Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas;
6. Manter em ordem o inventário;
7. Armazenar, conservar, controlar e fornecer às secções as mercadorias e artigos necessários ao seu funcionamento;
8. Elaborar e afixar a ementa de acordo com as necessidades dietéticas dos clientes;
9. Propor a admissão de pessoal sempre que necessário.

Norma 25- À Escriturária compete:

1. Assistir na receção, recebendo, atendendo e prestando algumas informações a clientes, seus familiares e público em geral;
2. Atender e encaminhar as chamadas telefónicas;
3. Receber numerário e outros valores e verificar se a sua importância corresponde à indicada nas notas de venda ou nos recibos;
4. Proceder a operações de caixa e registo do movimento;
5. Preparar os fundos destinados a serem depositados e tomar as disposições necessárias para os levantamentos;
6. Redigir cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado.

Norma 26 - À Auxiliar de Enfermagem compete:

1. Colaborar na prestação de cuidados aos clientes, sob a orientação do médico e/ou enfermeiro, nomeadamente:
 - a) Transmitir à equipa de saúde e ou restantes colaboradores, por escrito as ocorrências e situações anómalas referentes aos respetivos sectores.
 - b) Preparar e administrar a medicação oral, tópica, subcutânea, entre outras;
 - c) Efetuar medições da temperatura corporal, tensão arterial, glicémia, entre outras.
 - d) Na alimentação, especialmente na preparação de refeições ligeiras e suplementos alimentares, bem como na implementação das dietas;
 - e) Manter as condições de higienização e desinfeção das instalações/ equipamentos do sector da saúde;
2. Proceder ao acondicionamento de materiais perfuro-cortantes e outros materiais contaminados ou contendo fluidos orgânicos;
3. Assegurar a reposição dos materiais de uso clínico de acordo com os níveis de consumo previamente estabelecidos;
4. Fazer cumprir as regras respeitantes às visitas aos doentes, zelando pelo bem-estar e pela segurança destes

Norma 27 - Aos Auxiliares de Educação compete:

1. Colaborar na alimentação, cuidados de higiene e conforto, vigilância e assistência às crianças durante o transporte de e/para a Organização;
2. Colaborar nos trabalhos de arrumação e de limpeza do sector da infância.

Norma 28 - À Animadora Cultural compete:

1. Organizar, coordenar e ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos Utentes no âmbito dos objetivos da Instituição;
2. Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas,
3. Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização dos Utentes, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

Norma 29 - Às Ajudantes de Ação Direta compete:

1. Receber os clientes e colaborar na sua integração inicial;
2. Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes, dentro e fora da Organização, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os, tendo em vista o seu bem-estar físico e psíquico;
3. Colaborar nas tarefas de alimentação do utente à mesa ou no quarto, centrando a sua atenção nos clientes menos autónomos;
4. Colaborar na administração de medicação;
5. Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes, nomeadamente ao nível da aplicação de cremes, loções, execução de pequenos pensos segundo instruções previamente recebidas;
6. Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
7. Proceder à limpeza e arrumação dos espaços utilizados pelos clientes na Organização e no domicílio do utente;
8. Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procedendo ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
9. Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
10. Conduzir se habilitado, as viaturas da Organização, sempre que se justifique o transporte de clientes, alimentação, entre outras situações;
11. Reportar à Organização ocorrências relevantes no âmbito do exercício das suas funções, referentes aos clientes, espaço físico e equipamentos, tendo em vista a sua apreciação e encaminhamento;
12. Auxiliar nos cuidados pós-morte dos clientes.

Norma 30 - Aos Auxiliares de Serviços Gerais compete:

1. Colaborar em todas as tarefas desenvolvidas na Organização que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional, nomeadamente:

- 1.1- Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
- 1.2- Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- 1.3- Auxiliar os clientes nas tarefas de alimentação, higiene e ocupação de tempos livres.

Norma 31 - À Cozinheira compete:

1. Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
2. Colaborar na elaboração de ementas;
3. Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo também responsável pela sua conservação;
4. Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução de operações culinárias;
5. Executar ou zelar pela limpeza do seu sector e respetivos utensílios;
6. Arrumar os produtos em câmaras frigoríficas, prateleiras e outros locais apropriados.

Norma 32 - Às Ajudantes de Cozinha compete:

1. Trabalhar sob as ordens da cozinheira, auxiliando-a nas suas tarefas: limpar e cortar legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
2. Preparar guarnições para pratos;
3. Executar e colaborar nos trabalhos de limpeza do seu sector;
4. Colaborar no serviço de refeitório;
5. Substituir a cozinheira na ausência desta.

Norma 33 - Às Lavadeiras compete:

1. Receber, tratar, distribuir e arrumar as roupas;
2. Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas dos clientes ou dos serviços;
3. Proceder à secagem da roupa;
4. Executar vários trabalhos de costura manuais e/ou à máquina; com exceção de ajustes e modificações de vestuário;
5. Proceder à limpeza e arrumação do seu sector;
6. Auxiliar, sempre que necessário, no apoio ao idoso.

VOLUNTÁRIOS

Norma 34 – Aos voluntários compete:

1. Os voluntários são pessoas que de uma forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado numa determinada Organização;
2. O trabalho voluntário na Organização deverá ser planeado com os responsáveis pelos serviços, devendo ser previamente definido um programa de acordo com as aptidões do voluntário, as necessidades da Organização e a legislação em vigor.

CAPITULO V

DEVERES E DIREITOS DA ORGANIZAÇÃO

Norma 35 - Deveres da Organização para com os colaboradores e voluntários

1. Cumprir o Contrato Coletivo de Trabalho e a legislação do trabalho em vigor;
2. Pagar pontualmente a retribuição;
3. Respeitar e tratar os trabalhadores com urbanidade e probidade;
4. Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral;
5. Contribuir para a elevação do nível de produtividade do trabalhador, nomeadamente, proporcionando-lhe formação profissional;
6. Respeitar a autonomia técnica do trabalhador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
7. Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos trabalhadores bem como facilitar o exercício, nos termos legais, de atividade sindical na Organização;
8. Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da saúde e segurança do trabalhador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais, transferindo a respetiva responsabilidade para uma seguradora;
9. Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram para a Organização da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
10. Fornecer ao trabalhador a informação e formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença e proporcionar aos trabalhadores as condições necessárias à realização do exame médico anual;
11. Manter permanentemente atualizado o registo do pessoal em cada um dos seus estabelecimentos, com indicação dos nomes, datas de nascimento e admissão, modalidades dos contratos, categorias, promoções, retribuições, datas de início e termo das férias e faltas que impliquem perda da retribuição ou diminuição dos dias de férias.

Norma 36- Deveres da Organização para com os clientes e responsáveis

1. Satisfazer as necessidades físicas, psíquicas, sociais e espirituais dos clientes;
2. Tratar com respeito e dignidade os clientes e/ou seus responsáveis;
3. Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes e/ou seus responsáveis;
4. Ouvir os clientes e/ou seus responsáveis;
5. Respeitar as convicções políticas, religiosas e culturais dos clientes e/ou seus responsáveis;
6. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus responsáveis na vida da Organização;
7. Informar o cliente e os seus responsáveis sobre as decisões tomadas que lhes digam respeito;
8. Informar os responsáveis pelo cliente sobre todas as alterações que surjam a respeito do seu estado de saúde, integração social e comportamento inadequado;
9. Emitir recibos relativos aos serviços prestados;
10. Prestar contas aos clientes e seus responsáveis sobre a conta corrente existente na Organização;
11. Entregar, após o falecimento do cliente, os bens que ficaram sob a responsabilidade da Organização aos seus legítimos herdeiros.

Norma 37- Direitos da Organização

1. Obrigar ao cumprimento do Regulamento Interno por parte dos clientes e/ou seus responsáveis, colaboradores e voluntários;
2. Ser tratado com urbanidade e probidade pelos clientes e/ou seus responsáveis, colaboradores e voluntários;
3. Exigir lealdade por parte dos clientes e/ou seus responsáveis, colaboradores e voluntários;
4. Responsabilizar os clientes e seus responsáveis pelo pagamento das participações.

CAPITULO VI

DEVERES E DIREITOS DOS COLABORADORES

Norma 38 - Deveres dos colaboradores

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Organização;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. 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;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à Organização ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
6. Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
7. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Organização e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, promovendo ou executando todos os atos tendentes à melhoria da produtividade e participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal;
8. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
9. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
10. O dever de obediência, a que se refere ao ponto 4, respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos;
11. O dever de estar presente nas reuniões da Organização sempre que convocado.

Norma 39 - Direitos dos colaboradores

É proibido ao empregador:

1. Obstar, injustificadamente, à prestação efetiva do trabalho;
2. Exercer pressão sobre o trabalhador para que atue no sentido de influir desfavoravelmente nas condições de trabalho dele ou dos companheiros;
3. Ceder trabalhadores do quadro de pessoal próprio para utilização de terceiros, salvo

nos casos especialmente previstos;

4. Fazer cessar o contrato e readmitir o trabalhador, mesmo com o seu acordo, havendo o propósito de o prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.

DEVERES E DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

Norma 40- Deveres dos voluntários

1. Conhecer e respeitar os estatutos e metodologias de trabalho da Organização;
2. Observar os princípios deontológicos por que se rege a sua atividade;
3. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
5. Participar em programas de formação, para um melhor desempenho do seu trabalho;
6. Minimizar os conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
8. O dever de estar presente nas reuniões da Organização sempre que convocado.

Norma 41- Direitos dos voluntários

1. Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos e motivações;
2. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
3. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
4. Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
5. Acordar com a Organização um programa de voluntariado, que regule os termos e condições;
6. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua.

CAPITULO VIII

MODELO ORGANIZACIONAL E CIRCUITOS DE COMUNICAÇÃO

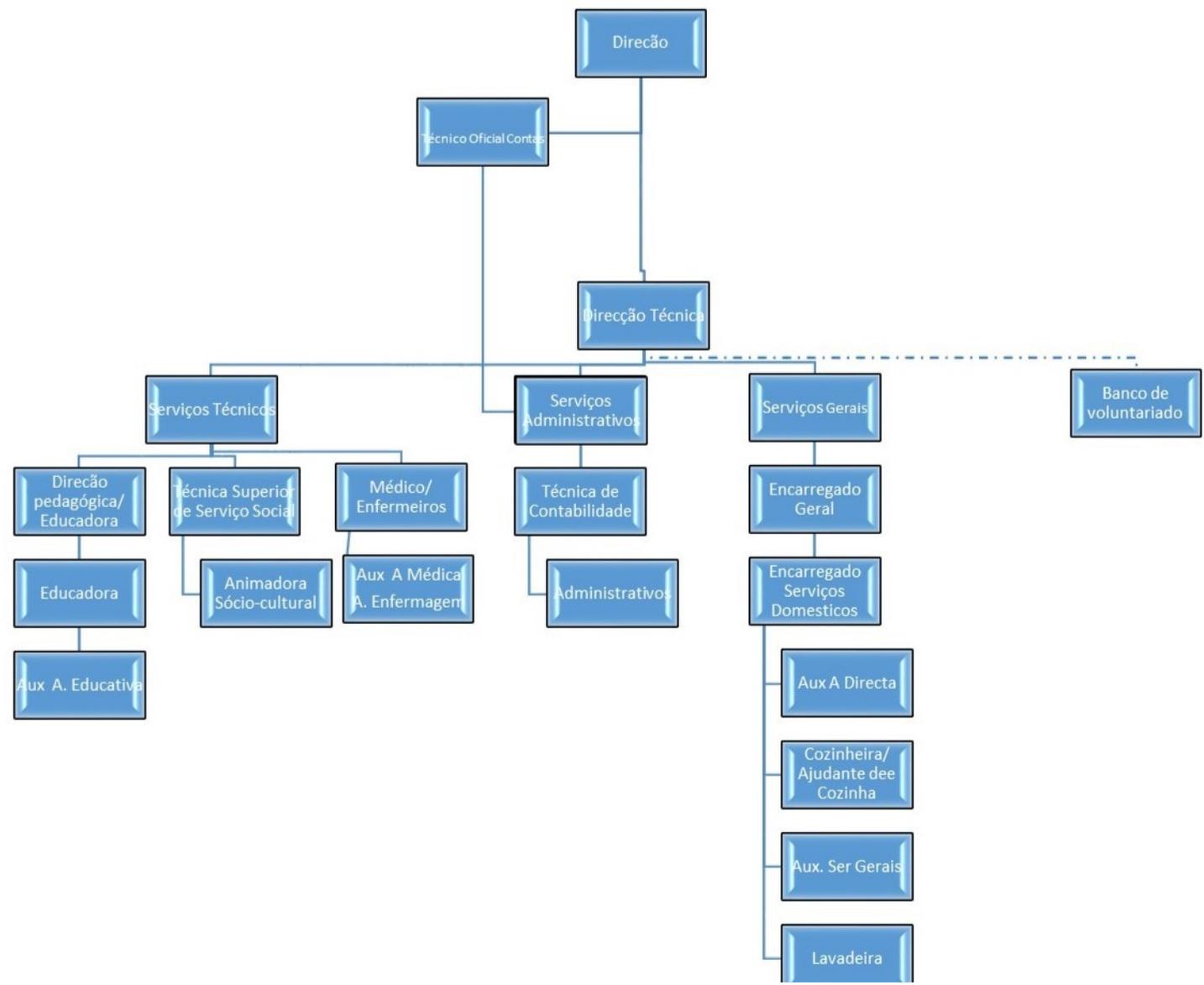
Norma 42 - Organigrama

1. Este modelo organizacional *“define a cadeia de comando, ou seja a linha de autoridade que interliga as posições da Organização e define quem se subordina a quem.”*

(Chiavenato, pag. 85)

Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares

Regulamento Geral



Norma 43 – Circuito de Comunicação

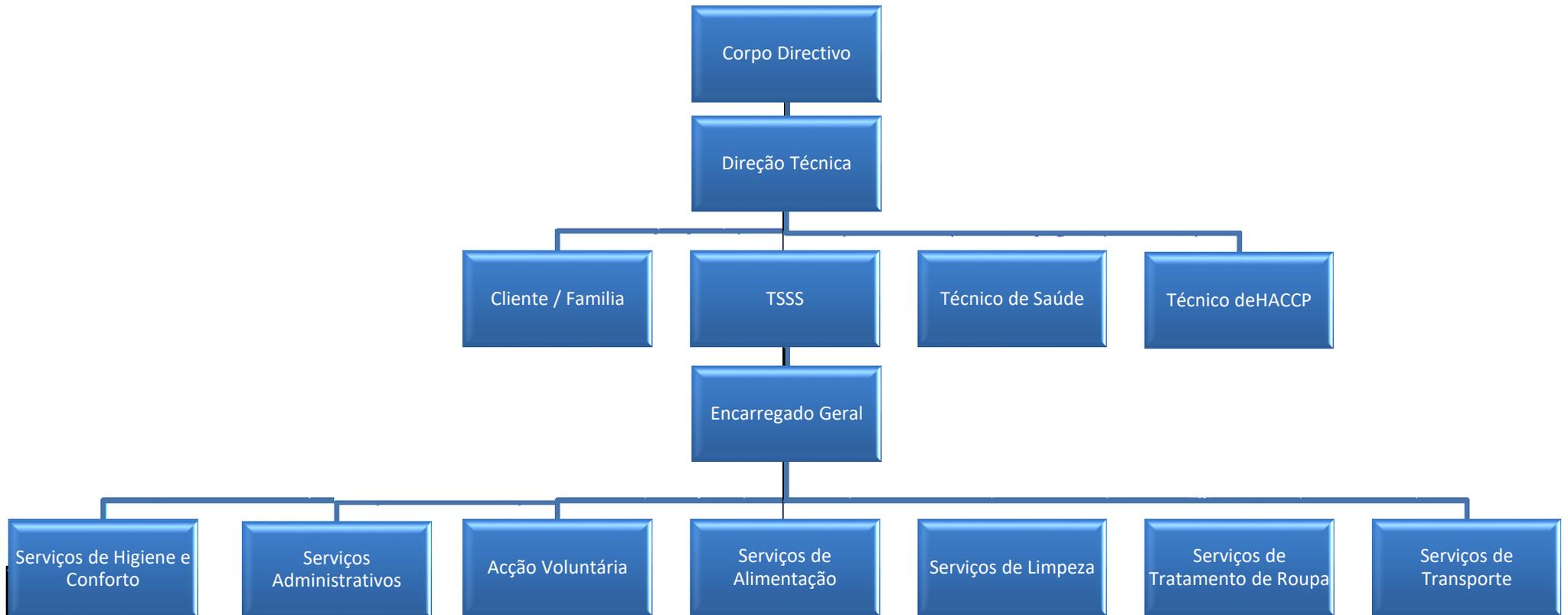
1. A elaboração deste circuito de comunicação visa o planeamento das práticas de comunicação interna e externa, com vista a promover a coesão interna em torno dos valores da Organização.

ACOLHIMENTO SOCIAL GERAL



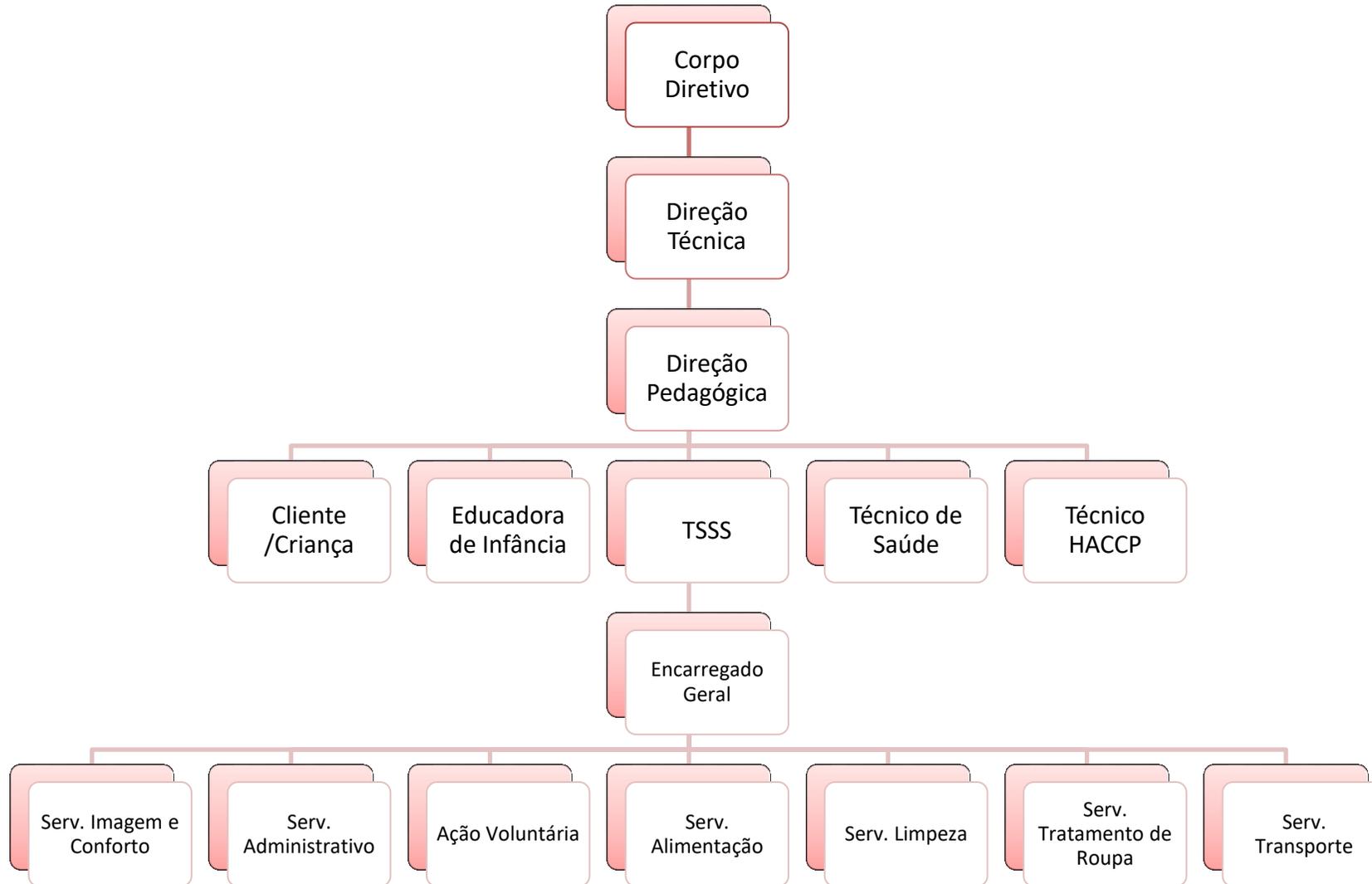
Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares
Regulamento Geral

ACOLHIMENTO SOCIAL POR VALÊNCIA: TERCEIRA IDADE



Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares
Regulamento Geral

ACOLHIMENTO SOCIAL POR VALÊNCIA: INFÂNCIA



CAPITULO IX

CONTRATO DE TRABALHO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Norma 44 - Contrato de trabalho

1. Os contratos de trabalho realizados na Organização terão como base o Código de Trabalho, assim como o período experimental do trabalhador.
2. As categorias profissionais serão executadas de acordo com o estipulado no Contrato Coletivo de Trabalho em vigor e em conformidade com a respetiva categoria profissional, não se descurando a atual Lei da Flexibilidade e da Polivalência.
3. Relativamente ao Subsídio de Férias, Subsídio de Natal, Licenças sem Retribuição será aplicada a legislação em vigor para o efeito.
4. O empregador deve proporcionar ao trabalhador ações de formação profissional adequadas à sua qualificação.
5. O trabalhador deve participar de modo diligente nas ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas, salvo se houver motivo atendível, devendo neste caso o trabalhador, obrigatória e expressamente, solicitar a sua dispensa.

Norma 45 - Avaliação de desempenho

1. Com vista à melhoria de qualidade dos serviços e da produtividade do trabalho, bem assim como, designadamente, para efeitos de progressão na carreira profissional, as entidades patronais podem instituir um sistema de avaliação do desempenho dos seus trabalhadores, devendo dar adequada publicidade aos parâmetros a utilizar na decisão.
2. Para efeito da avaliação de desempenho, as instituições terão em conta, nomeadamente, a quantidade e a qualidade do trabalho desenvolvido; a assiduidade e a pontualidade; o domínio da função e o grau de autonomia e de iniciativa; o interesse demonstrado no aperfeiçoamento profissional; a dedicação e a disponibilidade reveladas na consecução dos objetivos estatutários, bem como o espírito de colaboração com os restantes trabalhadores e superiores hierárquicos.
3. A avaliação será realizada uma vez por ano, numa escala de 1- Mau; 2- Insuficiente; 3- Suficiente; 4- Bom; 5- Muito Bom e 6- Excelente.
4. Os termos em que decorrerá a Avaliação de Desempenho encontram-se definidos num regulamento específico.

CAPITULO X

FALTAS, FÉRIAS E HORÁRIOS

Norma 46 - Faltas

1. A falta pode ser justificada ou injustificada.
2. São consideradas faltas justificadas:
 - a) As dadas, durante 15 dias seguidos, por altura do casamento;
 - b) A motivada por falecimento de cônjuge, parente ou afim, nos termos do artigo 251.º;
 - c) A motivada pela prestação de prova em estabelecimento de ensino, nos termos do artigo 91.º;
 - d) A motivada por impossibilidade de prestar trabalho devido a facto não imputável ao trabalhador, nomeadamente observância de prescrição médica no seguimento de recurso a técnica de procriação medicamente assistida, doença, acidente ou cumprimento de obrigação legal;
 - e) A motivada pela prestação de assistência inadiável e imprescindível a filho, a neto ou a membro do agregado familiar de trabalhador, nos termos do artigo 49.º, artigo 50.º ou artigo 252.º, respetivamente;
 - f) A motivada por deslocação a estabelecimento de ensino de responsável pela educação de menor por motivo da situação educativa deste, pelo tempo estritamente necessário, até quatro horas por trimestre, por cada um;
 - g) A de trabalhador eleito para estrutura de representação coletiva dos trabalhadores, nos termos do artigo 409.º;
 - h) A de candidato a cargo público, nos termos da correspondente lei eleitoral;
 - i) A autorizada ou aprovada pelo empregador;
 - j) A que por lei seja como tal considerada.
3. Sem prejuízo de outras disposições legais, determinam a perda de retribuição as seguintes faltas justificadas:
 - a) Por motivo de doença, desde que o trabalhador beneficie de um regime de segurança social de proteção na doença;
 - b) Por motivo de acidente no trabalho, desde que o trabalhador tenha direito a qualquer subsídio ou seguro;
 - c) A prevista no artigo 252.º, do Código de Trabalho;
 - d) As previstas na alínea j) do n.º 2 do artigo 249.º quando excedam 30 dias por ano;
 - e) As autorizadas ou aprovadas pelo empregador.

4. A falta injustificada constitui violação do dever de assiduidade e determina perda da retribuição correspondente ao período de ausência.
5. A falta injustificada a um ou meio período normal de trabalho diário, imediatamente anterior ou posterior a dia ou meio-dia de descanso ou a feriado, constitui infração grave.
6. No caso de apresentação de trabalhador com atraso injustificado:
 - a) Sendo superior a sessenta minutos e para início do trabalho diário, o empregador pode não aceitar a prestação de trabalho durante todo o período normal de trabalho;
 - b) Sendo superior a trinta minutos, o empregador pode não aceitar a prestação de trabalho durante essa parte do período normal de trabalho.
7. A ausência, quando previsível, é comunicada ao empregador, acompanhada da indicação do motivo justificativo, com a antecedência mínima de cinco dias.
8. Caso a antecedência prevista no número anterior não possa ser respeitada, nomeadamente por a ausência ser imprevisível com a antecedência de cinco dias, a comunicação ao empregador é feita logo que possível.

Norma 47- Férias

1. O trabalhador tem direito, em cada ano civil, a um período de férias retribuídas, que se vence em 1 de Janeiro.
2. O direito a férias, em regra, reporta-se ao trabalho prestado no ano civil anterior.
3. O período anual de férias tem a duração mínima de 22 dias úteis.
4. A duração do período de férias é aumentada no caso de o trabalhador não ter faltado ou ter apenas faltas justificadas no ano a que as férias se reportam, nos seguintes termos:
 - a) Três dias de férias, até uma falta ou dois meios-dias;
 - b) Dois dias de férias, até duas faltas ou quatro meios-dias;
 - c) Um dia de férias, até três faltas ou seis meios-dias.

Norma 48- Horário de trabalho

1. Compete ao empregador determinar o horário de trabalho, dentro dos limites da lei, designadamente do regime de período de funcionamento aplicável.
2. Consoante as categorias profissionais e os interesses da Organização, os horários de trabalho poderão ser fixos, rotativos ou, nalguns casos, existir isenção de horário.
3. A jornada contínua consiste na prestação ininterrupta de trabalho, salvo num período de descanso de 30 minutos para refeição dentro do próprio estabelecimento ou serviço, que, para todos os efeitos, se considera tempo de trabalho.

4. O trabalhador tem direito a um período de descanso de, pelo menos onze horas seguidas entre dois períodos diários de trabalho consecutivos.
5. De acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho, a jornada de trabalho é estabelecida mediante as categorias profissionais da seguinte forma:

Quadro 2 - Horas semanais de trabalho de acordo com as categorias profissionais

Categorias Profissionais	Horas
Diretor Técnico	35
Diretor Pedagógico	35
Técnico Superior de Serviço Social	35
Educadora de Infância	35
Enfermeiro	35
Técnica de Contabilidade	38
Encarregado Geral (Serviços Gerais)	40
Encarregado de Serviços Domésticos	40
Escriturária	38
Auxiliar de Enfermagem	38
Auxiliares de Educação	38
Animador cultural	38
Auxiliar Ação Direta	37
Cozinheira	40
Ajudante Cozinheira	40
Lavadeiras	40
Auxiliar Serviços Gerais	40

CAPÍTULO XI

SANÇÕES DISCIPLINARES

Norma 49- Sanções disciplinar

1. O empregador tem poder disciplinar sobre o trabalhador, enquanto vigorar o contrato de trabalho. De acordo com o artigo 328, alínea 1, a), do Código de Trabalho, as sanções disciplinares são:

- ✓ Repreensão;
- ✓ Repreensão registada;
- ✓ Sanção pecuniária;

Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares
Regulamento Geral

- ✓ Perda de dias de férias;
- ✓ Suspensão do trabalho com perda de retribuição e antiguidade;
- ✓ Despedimento sem qualquer indemnização.

2. A sanção disciplinar deve ser proporcional à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator, não devendo ser aplicada mais de uma sanção pela mesma infração.

3. Segundo o artigo 351º, do Código de Trabalho constitui justa causa de despedimento o comportamento culposo do trabalhador que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho. Constituem, nomeadamente, justa causa de despedimento os seguintes comportamentos do trabalhador:

- a)* Desobediência ilegítima às ordens dadas por responsáveis hierarquicamente superiores;
- b)* Violação de direitos e garantias de trabalhadores da empresa;
- c)* Provocação repetida de conflitos com trabalhadores da empresa;
- d)* Desinteresse repetido pelo cumprimento, com a diligência devida, de obrigações inerentes ao exercício do cargo ou posto de trabalho a que está afeto;
- e)* Lesão de interesses patrimoniais sérios da empresa;
- f)* Falsas declarações relativas à justificação de faltas;
- g)* Faltas não justificadas ao trabalho que determinem diretamente prejuízos ou riscos graves para a empresa, ou cujo número atinja, em cada ano civil, cinco seguidas ou 10 interpoladas, independentemente de prejuízo ou risco;
- h)* Falta culposa de observância de regras de segurança e saúde no trabalho;
- i)* Prática, no âmbito da empresa, de violências físicas, injúrias ou outras ofensas punidas por lei sobre trabalhador da empresa, elemento dos corpos sociais ou empregador individual não pertencente a estes, seus delegados ou representantes;
- j)* Sequestro ou em geral crime contra a liberdade das pessoas referidas na alínea anterior;
- k)* Incumprimento ou oposição ao cumprimento de decisão judicial ou administrativa;
- l)* Reduções anormais de produtividade.

CAPITULO XII

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Norma 50 – Sistema de Gestão de Qualidade

1. A Organização procura implementar um Sistema de Gestão da Qualidade, tendo em vista melhora a eficácia e a eficiência dos serviços da Organização, procurando atingir as expectativas e as necessidades dos clientes, colaboradores, voluntários, parceiros e a comunidade em geral.
2. O Sistema de Gestão da Qualidade abrange e integra todos os sectores da Organização, procurando definir regras e dinâmicas organizacionais que promovam a qualidade dos serviços e, conseqüentemente melhorem o grau de satisfação de todos os intervenientes envolvidos no processo.

Norma 51 – Sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho

1. De acordo com o capítulo IV, do Código de Trabalho, a Organização dispõem de um sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, com vista a prevenir riscos profissionais e a promover a saúde dos trabalhadores;
2. A execução de medidas em todas as fases da atividade da Organização, destinadas a assegurar a segurança e saúde no trabalho, assenta nos seguintes princípios de prevenção:
 - a) Planificação e organização da prevenção de riscos profissionais;
 - b) Eliminação dos fatores de risco e de acidente;
 - c) Avaliação e controlo dos riscos profissionais;
 - d) Informação, formação, consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes;
 - e) Promoção e vigilância da saúde dos trabalhadores.

Norma 52 – Sistema de higiene pessoal

1. Antes de admitir os seus colaboradores, a Organização reserva-se ao direito de exigir exames médicos;
2. Posteriormente à admissão dos seus colaboradores, a Organização passará a promover exames médicos para todos os seus colaboradores de acordo com a legislação em vigor;
3. Por motivos de minimização dos riscos para a saúde dos clientes, colaboradores e voluntários exige-se que a higiene corporal de todos seja uma prioridade, nomeadamente a higiene do cabelo, unhas e mãos;
4. Excetuando os Administrativos e os Técnicos, os restantes colaboradores sempre que se encontrem de serviço, devem apresentar-se, dentro e fora das instalações, devidamente

fardados e equipados, de acordo com as normas da Organização;

5. Excetuando os Administrativos e os Técnicos, aos restantes colaboradores estão proibidos de usar chinelos, brincos, pulseiras, fios e anéis que possam colocar em causa a saúde dos clientes, colaboradores e voluntários.

Norma 53 – Sistema de higiene das instalações

1. A higiene das instalações obedece a um planeamento prévio e detalhado afixado em locais adequados para o efeito;

2. A Organização dispõe de mapas de higiene das instalações, competindo o seu preenchimento ao Colaborador que executou o serviço e a respetiva verificação ao Encarregado dos Serviços Gerais.

Norma 54 – Sistema de recolha e acondicionamento de resíduos

1. Por motivos de proteção e segurança ambiental a Organização procede ao acondicionamento seletivo de todos os resíduos que produz:

- a) **Resíduos sólidos** – o encaminhamento de resíduos como vidro, papel/cartão e plástico faz-se diretamente para os contentores públicos destinados para o efeito;
- b) **Óleo alimentar usado** – é acondicionado em recipiente próprio para o efeito e recolhido por uma empresa especializada;
- c) **Resíduos do serviço médico e de enfermagem** – de acordo com a sua natureza são acondicionados em recipientes próprios e recolhidos por uma empresa especializada.

Norma 55 – Sistema de controlo de pragas

1. A Organização dispõe dos serviços de uma empresa que lhe assegura a realização regular da desinfestação e desinfeção das instalações.

Norma 56 – Sistema de Segurança Alimentar

1. Tendo em vista o desenvolvimento de Boas Práticas de Higiene e de Segurança Alimentar, esta Organização tem implementado o sistema HACCP (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos) que consiste num processo sistemático de identificação dos perigos e da probabilidade da sua ocorrência em todas as fases de produção dos produtos alimentares.

2. Os princípios do HACCP são aplicáveis a todas as fases de manipulação/confeção de alimentos, sendo a prevenção o pilar fundamental da sua atuação.

3. O Sistema HACCP baseia-se em 7 princípios fundamentais:
 - a) Análise dos Perigos;
 - b) Identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) no processo;
 - c) Estabelecimento dos Limites Críticos;
 - d) Estabelecimento de um Sistema de Vigilância para o controlo dos PCC;
 - e) Estabelecimento das Ações Corretivas a serem tomadas quando os PCC estão fora de controlo;
 - f) Estabelecimento da documentação relativa aos princípios e sua aplicação;
 - g) Estabelecimento dos procedimentos de verificação para confirmar que o Sistema funciona eficazmente.
 - h) Promoção de ações de formação na área da higiene e segurança alimentar.

CAPÍTULO XIII

OUTRAS CONSIDERAÇÕES

Norma 57 – Outras considerações

1. Em situações de férias, faltas, trocas deverá ser preenchida a comunicações interna.
2. Não é permitido o uso abusivo de telemóveis durante o horário de trabalho.
3. Para todas as situações omissas neste regulamento relativas ao exercício da atividade do pessoal será aplicada a legislação em vigor.

CAPÍTULO XIV

LEGISLAÇÃO EM VIGOR

Norma 58- Legislação em vigor

1. Este documento está de acordo com a seguinte legislação:
 - a) Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro de 2009 – Código do Trabalho;
 - b) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
 - c) Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro de 1998 – Lei do Voluntariado;
 - d) Decreto-lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro - Estatuto das IPSS;
 - e) Despacho normativo n.º 75/92, de 23 de Abril – Estabelece as normas reguladoras de cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
 - f) Decreto-lei 70/2010, de 16 Junho;
 - g) Decreto-lei n.º 133/99, de 21 de Abril: Regime Jurídico de enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho;

- h) Decreto-Lei n.º 67/98, de 18 de Março: Estabelece as normas gerais de higiene a que devem estar sujeitos os géneros alimentícios;
- i) Regulamento (CE), N.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004: higiene dos géneros alimentícios.

Norma 59 – Situações omissas ao contrato

- 1. Todas as situações omissas neste Regulamento serão analisadas e decididas pela Direção da Organização.

Norma 60 - Entrada em vigor

- 1. Depois de aprovado em reunião de Direção, o presente regulamento entra em vigor a partir de 1 de Dezembro de 2016.

A Direção