



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado pela Direção:

João Ricardo

Data: 27/02/2022

Página 1

Capítulo I

Natureza e Objetivos Gerais

- 1-** A Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António com sede na Rua da Liga dos Amigos, em Aldeia de Santo António, Concelho do Sabugal, foi fundada por escritura pública em 2 de Novembro de 1998, sendo uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva Nº 505 048 078, com os Estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o nº 23/2001, do livro das Associações de Solidariedade Social em 5 de Abril de 2001, com publicação no Diário da República III Série, nº 176/99, de 20 de Julho de 1999.
- 2-** A instituição desenvolve a sua atividade nas respostas sociais de Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
- 3-** Este Regulamento Interno aplica-se a todos os funcionários da Instituição e segue os termos gerais dos Contratos de Trabalho e da Convenção Coletiva do Trabalho das IPSS e é válido até nova reformulação.

Capítulo II

Funcionários

- 1-** Consideram-se, para todos os efeitos como funcionários, as pessoas que tenham um vínculo profissional com a instituição.
- 2-** Aos trabalhadores em regime de prestação de serviços, aos voluntários, aos trabalhadores oriundos de programas de organismos públicos, privados ou estagiários não se aplica este Regulamento.

Capítulo III

Categoria e Funções

- 1-** Os funcionários são distribuídos por diferentes profissões e categorias profissionais em função das respostas sociais onde estão inseridos e respeitando as funções referenciadas na Convenção Coletiva de Trabalho das I.P.S.S.
- 2-** Os vencimentos base dos funcionários respeitam o valor mínimo estipulados para cada categoria na Convenção Coletiva de Trabalho.
- 3-** Os funcionários da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António distribuem-se pelas seguintes categorias profissionais:
 - Secretária Geral Executiva;
 - Diretora Técnica;

- Enfermeira;
- Psicóloga;
- Responsável pela manutenção e conservação de infraestruturas;
- Animadora;
- Ajudantes de Ação Direta;
- Auxiliares dos Serviços Gerais;
- Ajudante de Ocupação;
- Cozinheira;
- Ajudante de Cozinha.

Capítulo IV **Organização**

- 1-** Cada funcionário tem no mínimo um superior hierárquico. A escala de hierarquia inicia-se na Assembleia Geral, na Direção, continua na Secretária Geral Executiva, na Diretora Técnica, na Enfermeira, na Psicóloga e no Responsável Pela Manutenção e Conservação de Infraestruturas e termina nos funcionários, de acordo com o organograma em anexo;
- 2-** Os funcionários devem cumprir as diretrizes do seu superior hierárquico, tal como este é o primeiro responsável pelos funcionários a seu cargo;
- 3-** Todos os funcionários possuem uma ficha de funções e responsabilidades respeitando a certificação SGS, devidamente assinado pelo trabalhador e pela Direção;
- 4-** A Direção deve reunir com a Direção Técnica, Secretária Geral Executiva, Psicóloga e Enfermeira pelo menos uma vez por mês ou sempre que considerar necessário;
- 5-** A Direção deve decidir os assuntos mais urgentes num período de tempo que não ponha em causa o bom funcionamento da Instituição;
- 6-** Os funcionários devem apresentar-se de acordo com as normas da instituição: o pessoal (exceto administrativos) quando em serviço, interno ou externo, deve utilizar o vestuário, fornecido pela instituição de acordo com o seu serviço, e terão a identificação de quem o utiliza e da instituição.

Capítulo V

Direitos e Deveres da Direção e dos Trabalhadores

1- Sem prejuízo de outras obrigações a Direção deve:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o trabalhador;
- b) Pagar mensalmente a retribuição que deve ser justa e adequada ao trabalho;
- c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral (Código de Conduta e Assédio no Trabalho);
- d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do trabalhador, nomeadamente proporcionando-lhe formação profissional e respeitando as categorias profissionais;
- e) Respeitar a autonomia técnica dos trabalhadores que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas de trabalhadores;
- g) Prevenir riscos e doenças profissionais tendo em conta a proteção da segurança e saúde do trabalhador, nomeadamente através da existência de seguros de acidentes de trabalho;
- h) Adotar no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho as medidas que decorram da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- i) Fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequada à prevenção de riscos de acidente e doença;
- j) O empregador tem o dever de informar o trabalhador sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho, nomeadamente no que respeita às suas funções e responsabilidades, sempre que ocorram alterações;
- k) Manter permanentemente atualizado o registo de pessoal;
- l) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da instituição;
- m) Fazer cumprir este regulamento e o contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

2. Sem prejuízo de outras obrigações o trabalhador deve:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam, ou entrem em relação com a instituição;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;

- c) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) 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;
- e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não divulgando informações referentes à instituição e/ou utentes;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pela instituição;
- g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela instituição;
- h) Cooperar para a manutenção do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho e sistema HACCP;
- i) Cumprir este regulamento interno.

Capítulo VI

Conduta Disciplinar

- 1- Um funcionário fica sujeito a análise disciplinar quando:
 - a) Manifesta falta de respeito pelos superiores ou pelo regulamento;
 - b) Destrói ou extravia géneros ou materiais da instituição;
 - c) Se recusa a realizar as suas tarefas;
 - d) Executa as suas tarefas com desleixo;
 - e) Tem uma conduta incorreta com colegas, utentes ou demais pessoas;
 - f) Mentira e/ou levanta falsos testemunhos;
 - g) Falta ou não é pontual;
 - h) Utiliza linguagem verbal ou não-verbal imprópria;
 - i) Comete algum ato ilegal ou imoral.
- 2- A análise disciplinar reverte-se das seguintes formas de sanção disciplinar:
 - a) Repreensão oral;
 - b) Repreensão escrita;
 - c) Sanção pecuniária;
 - d) Perda de dias de férias;
 - e) Suspensão do trabalho com perda de retribuição de antiguidade;
 - f) Despedimento sem qualquer indemnização ou compensação.
- 3- São causas de despedimento justo (art.º 396º do Código do Trabalho):
 - a) Desobediência ilegítima às ordens dadas por responsáveis hierarquicamente superiores;

- b) Desinteresse repetido pelo cumprimento, com a diligência devida das obrigações inerentes ao cargo;
- c) Faltas não justificadas ao trabalho que determinem diretamente prejuízos ou riscos graves, ou quando o número de faltas injustificadas atingir, num ano, cinco seguidas ou dez interpoladas.

Capítulo VII

Faltas

1- Falta é a ausência do trabalhador durante o tempo correspondente a um dia normal de trabalho. Os tempos inferiores serão registados para serem somados e serão considerados falta quando perfizerem o tempo correspondente a um dia normal de trabalho.

2- Também são consideradas faltas as provenientes da recusa infundada de participação, durante o período normal de trabalho, em ações de formação.

3- Os dias de faltas serão descontados no ordenado quando:

- 1. Faltas injustificadas;
- 2. As dadas por motivo de doença;
- 3. As dadas por motivo de acidente no trabalho.

4- Os funcionários podem faltar pelos seguintes motivos previstos na lei (faltas justificadas):

- a) As dadas por altura do casamento, até onze dias seguidos, excluindo os dias de descanso intercorrentes;
- b) As motivadas por falecimento de cônjuge, parentes ou afins - 5 dias por pais/sogros, marido/esposa, filhos e genros/noras; 2 dias por avós, irmãos, cunhados e netos;
- c) As motivadas pela prática de atos necessários e inadiáveis, no exercício de funções em associações sindicais ou instituições de previdência e na qualidade de delegado ou de membro de comissão de trabalhadores;
- d) As motivadas pela prestação de provas em estabelecimento de ensino;
- e) As motivadas por impossibilidade de prestar trabalho devido a facto que não seja imputável ao trabalho, nomeadamente doença, acidente ou cumprimento de obrigações legais, ou a necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar.

5- Qualquer falta terá que ser autorizada pela Secretária Geral Executiva e formalmente comunicada à Direção, caso aplicável.

- 6-** O funcionário só pode ausentar-se do serviço ou chegar mais tarde se tiver autorização para tal, se isto não acontecer considera-se falta injustificada.
- 7-** Se um funcionário der 3 faltas injustificadas por ano fica sujeito a processo disciplinar.
- 8-** Os trabalhadores estudantes têm direito às regalias estipuladas pela Lei.
- 9-** Efeitos das faltas injustificadas: as faltas injustificadas constituem violação do dever de assiduidade e determinam a perda de retribuição correspondente ao período de ausência, o qual será descontado em recibo de vencimento.

Capítulo VIII

Horários

- 1-** Compete à Secretária Geral Executiva da Instituição definir os horários dos trabalhadores desta instituição, dentro dos condicionalismos legais.
- 2-** Na elaboração dos horários de trabalho devem ser ponderadas as preferências manifestadas pelos trabalhadores.
- 3-** Os funcionários trabalham as horas assentes no contrato de trabalho em regime fixo, ou por turnos, de acordo com as necessidades da instituição e respetiva categoria.
- 4-** A instituição pode adotar o regime de jornada contínua, nos casos em que tal modalidade se mostre adequada às necessidades de funcionamento. Neste caso, o trabalho é prestado ininterruptamente tendo o funcionário direito a um intervalo de 30 minutos para refeição dentro do estabelecimento, que será considerado como trabalho efetivamente prestado.
- 5-** A jornada de trabalho diária deve ser interrompida por um intervalo de descanso de duração não inferior a uma hora, nem superior a duas, de modo a que os trabalhadores não prestem mais de cinco horas de trabalho consecutivo.
- 6-** O trabalho suplementar só pode ser prestado quando a instituição tenha de fazer face a acréscimos eventuais e transitórios de trabalho.
- 7-** Trabalho suplementar é todo aquele que é prestado fora do horário de trabalho e será remunerado de acordo com a legislação em vigor.
- 8-** O dia de descanso semanal obrigatório tem de coincidir com um domingo, pelo menos de 7 em 7 semanas.
- 9-** O dia de descanso semanal obrigatório e o dia de descanso complementar serão consecutivos, pelo menos, uma vez de sete em sete semanas.

10- Considera-se noturno o trabalho prestado no período que decorre entre as 21 horas de um dia e as 7 horas do dia imediato. O trabalho noturno será remunerado de acordo com a legislação em vigor.

Capítulo IX

Férias

1- O período normal de férias tem a duração mínima de 22 dias úteis por ano.

2- A duração do período de férias é aumentada nos seguintes casos:

- a) Três dias de férias, até ao máximo de uma falta ou de dois meios-dias;
- b) Dois dias de férias até ao máximo de duas faltas ou quatro meios-dias,
- c) Um dia de férias até ao máximo de três faltas ou seis meios-dias;
- d) Dia de aniversário da/do colaborador/a;

3- As férias, podem ser gozadas em um ou mais períodos, desde que sejam gozados no mínimo 10 dias úteis consecutivos.

4- Na marcação das férias, os períodos mais pretendidos serão rateados, beneficiando, alternadamente, os trabalhadores em função dos períodos gozados nos dois anos anteriores.

5- Os trabalhadores admitidos por contrato a termo, têm direito a um período de férias equivalente a dois dias úteis por cada mês completo de serviço, conforme legislação.

Capítulo X

Avaliação

1- Os funcionários serão avaliados uma vez por ano, em dezembro/janeiro.

3- A avaliação será feita tendo por base o SGQ;

4- A avaliação é pessoal e confidencial. Cada funcionário só pode aceder à sua classificação final.

Capítulo XI

Formação

1- A instituição elabora um plano de necessidades de formação e segue os transmites do SGQ.

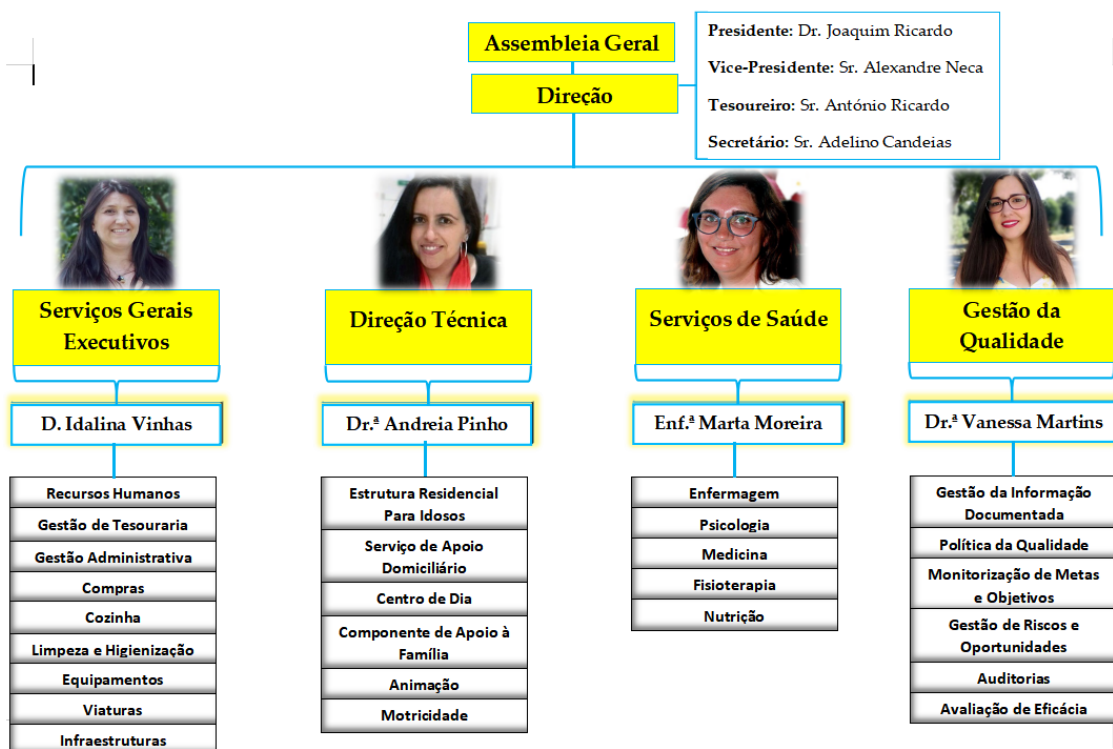
Capítulo XII

Omissões

Todas as questões que surjam e que não tenham cobertura neste documento, serão resolvidas pela Instituição de acordo com o Código do Trabalho, a legislação aplicada às IPSS, os Regulamentos das Respostas Sociais e com o parecer dos Técnicos e da Direção da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António.

ANEXO

Organograma da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António



Funções da Diretora Técnica

- Dirigir, coordenar e orientar os serviços da instituição e velar pelo seu bom e eficiente funcionamento;
- Promover ou recomendar a adaptação de medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos utentes;
- Manter a direção da instituição informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões inerentes às respostas e aos seus utentes que aquela submeta à sua apreciação;
- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à segurança social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- Fomentar a participação dos utentes, nomeadamente dos idosos, na vida diária da instituição;
- Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos utentes e colaboradores e dar-lhes o devido andamento;
- Incentivar a relação Utente/Família/Centro/Comunidade;
- Colaborar com entidades locais e grupos organizados da freguesia, especialmente nas iniciativas de carácter social;
- Promover e desenvolver ações de marketing que possibilitem a divulgação do nome e atividades da instituição;
- Gerir e dinamizar o site da instituição, em colaboração com outros técnicos;
- Apoio nos cuidados de enfermagem, na ausência da enfermeira da instituição:
 - Acompanhar os utentes a consultas médicas de especialidade e realização de exames no exterior para compreender melhor o estado clínico dos utentes, sendo o transporte pago à instituição pelo utente;
- Recolher e tratar os dados do sistema de gestão da qualidade, assim como os indicadores de medição e monitorização dos processos que são da sua responsabilidade.

Funções da Secretária Geral Executiva

- Registrar, diariamente, todos os dados relativos à gestão financeira da instituição, no ficheiro “Movimentos Financeiros”:
 - Folha de Caixa:
 - Entradas de dinheiro ou cheque;
 - Saídas de dinheiro ou depósitos para os bancos.
 - Movimentos Financeiros:
 - Depósitos de dinheiro ou cheques:
 - As transferências/pagamentos a fornecedores, prestadores de serviços, colaboradores, impostos/taxas e serviços diversos;
 - As transferências/recebimentos de: mensalidades de utentes, outros materiais de utentes, outros serviços de utentes, quotas, donativos, participações oficiais, serviços prestados diversos e diversos.
- No final de cada dia deve deixar no gabinete da direção “Folha de Caixa/Movimentos Financeiros” com os respetivos comprovativos;
- Realizar a faturação a clientes, recebimento de mensalidades e emissão dos respetivos recibos;
- Efetuar os pagamentos a fornecedores (após aprovação da direção).
- Executar tarefas de expediente geral da instituição, de acordo com procedimentos estabelecidos:
 - Rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos destinatários, em função do tipo de assunto e prioridade;
 - Arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo da instituição;
 - Proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados;
 - No final de cada dia, deve deixar no gabinete da direção a informação de todas as comunicações que entraram e saíram da instituição.
- Gerir os recursos humanos:
 - Elaborar o horário de trabalho do pessoal e enviar o mesmo para conhecimento da direção;

- Reportar e dar a conhecer/aprovar todas as faltas, trocas de horários/turnos e pedidos de férias à direção;
- Preparar os ordenados e enviar, mensalmente, à direção do valor de salários a pagar;
- Proceder ao pagamento de salários após aprovação da direção;
- Elaborar o mapa de férias do pessoal e após aprovação da marcação de férias por parte da direção, proceder à afixação do mesmo;
- Colaborar com a direção na resolução de conflitos.
- Gerir as Compras (responsável pelo setor da cozinha):
 - Informar os preços e a negociação com fornecedores à direção;
 - Atualizar os stocks dos produtos da cozinha;
 - Realizar todas as compras da instituição;
 - Analisar e conferir as faturas recebidas com os preços acordados;
 - Apresentar as faturas à direção para pagamento;
 - Proceder à elaboração de ementas;
- Gerir os serviços administrativos:
 - Acompanhar as auditorias de HACCP e arquivar os respetivos registos;
 - Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à instituição, nomeadamente, clientes e fornecedores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;
- Recolher e tratar os dados do sistema de gestão da qualidade, assim como os indicadores de medição e monitorização dos processos que são da sua responsabilidade.

Funções da Enfermeira

- Proceder à gestão de medicação e das receitas médicas:
 - Efetuar registos e preparar a medicação terapêutica semanal, de acordo com as guias de tratamento de cada utente;
 - Administrar a medicação dos utentes e garantir que eles a deglutem;

- Analisar mudanças clínicas que possam ocorrer no quadro de saúde dos utentes para ajustar a medicação a essas mudanças, tendo sempre em consideração as prescrições médicas associadas;
- Efetuar o controle de Stock de medicação de SOS e de cada utente;
- Solicitar receitas médicas ao médico da instituição, aquando da medicação em falta e posteriormente enviar para a farmácia com quem a instituição tem acordo de parceria efetuando a conferência dos mesmos quando recebidos;
- Solicitar receitas ao médico especialista, quando a medicação tem uma comparticipação com portaria;
- Prestar cuidados de enfermagem:
 - Recolher sangue aos utentes dependentes e levar, posteriormente, as colheitas ao centro de saúde de referência;
 - Executar todos os tratamentos necessários, de acordo com o quadro clínico do utente;
 - Executar todas as técnicas necessárias, de acordo com o quadro clínico do utente;
- Intervir em situações de emergência: noites, fins de semana e dias de folga fazendo, sempre que necessário, o devido acompanhamento do utente ao centro de saúde de referência;
- Gestão de consultas, relação com médicos e acompanhamento de utentes:
 - Proceder à marcação de consultas para o médico de família e ou médicos de especialidade, tendo em consideração o estado de saúde do utente;
 - Contactar com os médicos de família ou médicos de especialidade – comunicando as situações clínicas dos utentes;
- Sempre que ocorrer uma situação de agudização clínica deve contactar o médico que coopera com a instituição e proceder de acordo com as orientações deste;
- Acompanhar os utentes a consultas médicas de especialidade e realização de exames ao exterior para compreender melhor o estado clínico do utente, sendo o transporte pago à instituição pelo utente;
- Gestão dos processos dos utentes:
 - Aquando da entrada de um novo utente na instituição, solicitar ao utente e/ou familiar uma tabela terapêutica, assim como relatórios da situação clínica do utente;
 - Manter os registos atualizados nos processos dos utentes e os guias de tratamento atualizados;

- Contactar com os familiares e/ou cuidadores para apresentar cuidados/necessidades e informar acerca do estado de saúde do utente;
- Proceder à triagem dos utentes com necessidade de serem vistos pelo médico da instituição;
- Acompanhar o médico da instituição aquando da sua vinda às instalações da instituição;
- Elaborar a escala de banhos;
- Monitorizar os cuidados de higiene de cada utente;
- Recolher e tratar os dados do sistema de gestão da qualidade, assim como os indicadores de medição e monitorização dos processos que são da sua responsabilidade.

Funções da Psicóloga

- Prestar cuidados de saúde psicológica aos utentes:
 - Estudar o comportamento e os mecanismos mentais do individuo e proceder a investigações sobre problemas psicológicos em domínios tais como o fisiológico, social, pedagógico e patológico, utilizando técnicas específicas;
 - Analisar os problemas resultantes da interação entre indivíduos, instituições e grupos e estudar todas as perturbações internas e relacionais que afetam o indivíduo;
 - Encaminhar para consultas em caso de necessidade de intervenção medicamentosa;
 - Realizar a avaliação psicológica dos utentes e, sempre que necessário e/ou solicitado, realização do respetivo relatório psicológico;
 - Proceder à realização de intervenção psicoterapêutica individual aos utentes, com a colaboração, sempre que necessário e pertinente, das colaboradoras, familiares/cuidadores e restante equipa técnica;
 - Realizar ventilação emocional em situações de crise ou descompensações temporárias, permitindo a expressão livre dos sentimentos, pensamentos e emoções dos utentes;
 - Realizar psicoeducação quando requisitada pelos serviços de saúde tendo em consideração aspetos promocionais da saúde e preventivos da doença;

- Promover atividades de estimulação cognitiva junto dos utentes para que estes preservem ou melhorem o seu desempenho e/ou as suas funções cognitivas;
- Quando necessário e/ou pertinente, criar grupos terapêuticos com características e problemáticas semelhantes;
- Estimular e atuar, sempre que possível e necessário, em alguns domínios gerais dos utentes, tais como: orientação pessoal, temporal e espacial, linguagem, praxias, gnosias, atenção, memória e funções executivas;
- Desenvolver outras atividades que considere relevantes objetivando o desenvolvimento das capacidades funcionais e cognitivas dos utentes;
- Acompanhar as alterações que se verifiquem no estado dos utentes que afetem o seu bem-estar e atuar por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento e/ou solidão;
- Ajudar na organização de atividades de caráter lúdico e social com os utentes em parceria com a restante equipa técnica;
- Atualizar e gerir, sempre que necessário, o relógio de ponto:
 - Acompanhar os técnicos aquando de reparações e/ou ajustes ao equipamento;
 - Tratar os dados recolhidos do relógio de ponto referente às entradas e saídas das colaboradoras;
 - Enviar os dados para a Secretária Geral Executiva;
- Apoio nos cuidados de enfermagem na ausência da enfermeira da instituição:
 - Acompanhar os utentes a consultas médicas de especialidade e realização de exames no exterior para compreender melhor o estado clínico do utente, sendo o transporte pago à instituição pelo utente;
 - Proceder à triagem dos utentes com necessidade de serem vistos pelo médico da instituição com a orientação da enfermeira;
 - Acompanhar o médico da instituição aquando da sua vinda às instalações da instituição;
 - Efetuar registos e preparar a medicação terapêutica semanal, de acordo com as guias de tratamento de cada utente;
 - Administrar a medicação aos utentes e garantir que estes a deglutem, ou nomear alguém responsável para o efeito;

- Efetuar, sempre que necessário, a solicitação de medicamentos e/ou produtos necessários à farmácia com que a instituição tem acordo de parceria.
- Organizar e gerir o sistema de gestão da qualidade (SGQ):
 - Manter atualizada a informação documentada que suporta a eficiência e eficácia dos processos que constituem o sistema de gestão da qualidade;
 - Apoiar a direção no planeamento e escolha da equipa auditora para a execução das auditorias internas ao sistema de gestão da qualidade;
 - Acompanhar a execução das auditorias do organismo certificador;
 - Em conjunto com os restantes serviços propor ações para tratamento das constatações resultantes das auditorias, coordenando a sua implementação e controlando a eficácia das mesmas;
 - Coordenar o acompanhamento da evolução dos indicadores de medição e monitorização de todos os processos e reportar, sempre que necessário e/ou pertinente, os resultados à direção;
 - Coordenar as reuniões semestrais para acompanhamento dos indicadores de medição e monitorização, objetivos da qualidade e do programa de gestão;
 - Recolher todos os dados necessários para a realização da revisão pela gestão em reunião da direção;
 - Colaborar ativamente na implementação do SGQ, nomeadamente no preenchimento dos impressos para registo de modo a atingir os objetivos da Qualidade.
- Colaborar ativamente na implementação do SGQ, nomeadamente no preenchimento dos impressos para registo de modo a atingir os objetivos da Qualidade.

Funções da Gestora de Qualidade

- Organizar e gerir o sistema de gestão da qualidade (SGQ):
 - a. Manter atualizada a informação documentada que suporta a eficiência e eficácia dos processos que constituem o sistema de gestão da qualidade;

- b. Apoiar a direção no planeamento e escolha da equipa auditora para a execução das auditorias internas ao sistema de gestão da qualidade;
- c. Acompanhar a execução das auditorias do organismo certificador;
- d. Em conjunto com os restantes serviços propor ações para tratamento das constatações resultantes das auditorias, coordenando a sua implementação e controlo da eficácia das mesmas.
- e. Coordenar o acompanhamento da evolução dos indicadores de medição e monitorização de todos os processos e reportando os resultados à Direção;
- f. Coordenar as reuniões semestrais para acompanhamento dos indicadores de medição e monitorização, objetivos da qualidade e do programa de gestão;
- g. Recolher todos os dados necessários para a realização da revisão pela gestão em reunião da direção;
- h. Colaborar ativamente na implementação do SGQ, nomeadamente no preenchimento dos impressos para registo de modo a atingir os objetivos da Qualidade.

Funções do Responsável pela manutenção e conservação de infraestruturas

- Executar as atividades de conservação e manutenção das infraestruturas, nomeadamente:
 - Veículos:
 - Realizar a limpeza semanal bem como a verificação do estado operacional;
 - Controlar a execução das inspeções, seguros e outras atividades de manutenção preventiva;
 - Controlar os gastos com as manutenções corretivas;
 - Controlar os quilómetros e o consumo de combustível;
 - Manter atualizados todos os registos da atividade;
 - Equipamentos (internos/externos):
 - Assegurar a operacionalidade, cuidando da sua conservação e manutenção
 - Planear a execução das manutenções preventivas;
 - Controlar os gastos com as manutenções corretivas;
 - Solicitar junto da direção a intervenção dos técnicos externos para a execução das tarefas de manutenção;

Gestão de Recursos Humanos



- Equipamentos de segurança:
- Assegurar e solicitar junto da direção a intervenção dos técnicos externos;
- Instalações
 - Zelar pela sua limpeza, conservação e manutenção, internamente e externamente;
- Limpezas:
 - Manter todos os espaços internos e externos devidamente cuidados;
 - Recolher e entregar os registos de higienização das instalações;
 - Manter os planos de higienização e limpeza atualizados;
- Registrar as entradas e saídas dos produtos de limpeza e higienização das instalações de modo a evitar roturas e enviar, no final de cada semana, a nota interna (requisição) com os produtos a adquirir à secretária geral executiva;
- Manter a oficina arrumada e organizada;
- Comunicar mensalmente à direção toda a atividade desenvolvida, assim como identificar propostas de melhoria para garantir o bom funcionamento das instalações e equipamentos;
- Proceder à medição e registo diário dos consumos de água e eletricidade;
- Colaborar na higiene dos utentes sempre que lhe seja solicitado;
- Executar outros serviços, sempre que lhe seja solicitado;
- Recolher e tratar os dados do sistema de gestão da qualidade, assim como os indicadores de medição e monitorização dos processos que são da sua responsabilidade.

Funções da Animadora

- Elaborar o plano anual de atividades com a colaboração da equipa técnica e dos próprios utentes e em conjugação com outras respostas sociais da instituição;
- Planear, organizar e promover as atividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, tendo em conta as necessidades dos utentes, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interação social;
- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível concelhio, com a cooperação da equipa técnica;

- Desenvolver atividades cujo objetivo principal é o de manter as capacidades funcionais e cognitivas dos idosos, estimuladas pela atividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente entretenimento e animação;
- Conceber os materiais necessários para o desenvolvimento das atividades de animação;
- Promover o intercâmbio geracional entre os idosos e/ou crianças de várias instituições, envolvendo todos estes elementos numa conjugação de saberes e de partilha de tradições;
- Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação dos utentes que afetem o seu bem-estar e atuar por forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras;
- Elaborar o relatório anual de avaliação do Plano de Atividades Anual, identificando ações de melhoria a implementar no plano do ano seguinte;
- Apoio nos cuidados de enfermagem na ausência da enfermeira da instituição:
 - Acompanhar os utentes a consultas médicas de especialidade e realização de exames no exterior para compreender melhor o estado clínico do utente, sendo o transporte pago à instituição pelo utente;
 - Administrar a medicação aos utentes e garantir que estes a deglutem;
 - Realizar os pensos dos utentes de acordo com as indicações da enfermeira da instituição;
- Atividades inerentes aos cuidados pessoais, de higiene e saúde do idoso:
 - Prestar cuidados de higiene aos utentes;
 - Detetar sinais ou situações anómalas referentes às situações de saúde, higiene e conforto dos utentes, comunicando as mesmas à equipa técnica e de saúde;
 - Proceder ao acompanhamento de refeições, tendo em atenção os cuidados a ter com cada utente e o local (instituição ou domicílio);
 - Higienizar as habitações dos utentes de serviço de apoio domiciliário;
 - Prestar cuidados de higiene aos utentes de serviço de apoio domiciliário;
 - Proceder à descrição detalhada das roupas provenientes do domicílio dos utentes que usufruem do serviço de apoio domiciliário;
- Recolher e tratar os dados do sistema de gestão da qualidade, assim como os indicadores de medição e monitorização dos processos que são da sua responsabilidade.

Funções da Ajudantes de Ação Direta

- Atividades inerentes aos cuidados pessoais, de higiene e saúde do idoso:
 - Ministras, quando necessário, a medicação prescrita;
 - Prestar cuidados de higiene aos utentes;
 - Detetar sinais ou situações anómalas referentes às situações de saúde, higiene e conforto dos utentes, comunicando as mesmas à equipa técnica e de saúde;
 - A colaboradora que realiza o serviço de apoio domiciliário, na ausência da enfermeira da instituição, deve proceder à preparação semanal da medicação dos utentes e, quando for necessário, realizar os pensos dos utentes (tanto de serviço de apoio domiciliário como da estrutura residencial para idosos).
- Proceder ao tratamento de roupas;
- Proceder ao acompanhamento de refeições, tendo em atenção os cuidados a ter com cada utente e o local (instituição ou domicílio);
- Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação sempre que necessário;
- Reportar ao responsável pela conservação e manutenção de infraestruturas qualquer anomalia que seja verificada nas viaturas, nas infraestruturas ou em qualquer outro equipamento da instituição ou em casa dos utentes de serviço de apoio domiciliário (sempre que seja viável);
- Requisitar, junto da enfermeira os produtos sem participação;
- Colaborar na prevenção do isolamento e da solidão dos utentes, de acordo com as orientações da equipa técnica (estimular a manutenção do relacionamento com os outros, encorajando os utentes a participar em atividades da vida diária e de lazer adequadas à situação e idade do cliente, nomeadamente, proporcionando-lhe momentos de leitura, jogos e convívio);
- Higienizar as habitações dos utentes de serviço de apoio domiciliário;
- Prestar cuidados de higiene aos utentes de serviço de apoio domiciliário;
- Proceder à descrição detalhada das roupas provenientes do domicílio dos utentes que usufruem do serviço de apoio domiciliário;
- Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações, atividades de animação e serviços de saúde, sempre que seja necessário;

Gestão de Recursos Humanos



- Zelar pelo material da instituição;
- Zelar pela conservação e limpeza do edifício;
- Sempre que se mostre necessário, a colaboradora deve dar continuidade e desempenhar atividades e tarefas inerentes às funções de outras colegas de trabalho por forma a garantir a qualidade do serviço prestado e a satisfação do cliente;
- Além do referido, sempre que a ajudante de ação direta, no turno da tarde, seja a responsável de turno deve ainda:
 - Gerir o dia-a-dia e a gestão de tempo com a equipa;
 - Aceder ao carrinho da medicação e/ou sala de armazenamento da medicação onde se encontram também os medicamentos armazenados no frio e disponibilizar os medicamentos para administração aos utentes;
 - Administrar a medicação aos utentes e assegurar que a medicação é deglutida e, em seguida registar a sua administração;
 - Avaliar glicémias e administrar a respetiva insulina;
 - Articular com a enfermeira a primeira resposta a dar perante situações de emergência ou problemas de saúde que ocorram durante o período de trabalho;
 - Comunicar aos superiores hierárquicos qualquer problema que ocorra durante o turno de acordo com a área de atuação;
 - Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação adequada do serviço que está a ser realizado;
 - Incentivar a equipa de trabalho a participar ativamente na implementação, consolidação e melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade e participar ativamente no preenchimento dos registos da qualidade que são da sua responsabilidade.

Funções da Auxiliares dos Serviços Gerais

- Proceder, diariamente, à higienização e arrumação dos espaços, instalações e equipamentos, controlando a manutenção das condições de higiene e salubridade – instalações da instituição;
- Efetuar o serviço de limpeza dos espaços externos da instituição;

- Requisitar, junto do responsável pela conservação e manutenção de infraestruturas, os artigos necessários à boa prossecução da sua atividade, nomeadamente artigos para a organização e higiene dos espaços e dos utentes;
- Realizar no exterior os serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações, atividades de animação e serviços de saúde, de acordo com instruções recebidas;
- Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação sempre que necessário;
- Colaborar na prevenção do isolamento e da solidão dos utentes, de acordo com as orientações da equipa técnica (estimular a manutenção do relacionamento com os outros, encorajando-o a participar em atividades da vida diária e de lazer adequadas à situação do utente);
- Participar em atividades de animação e entretenimento, adequadas à situação e idade do cliente, nomeadamente, proporcionando-lhe momentos de leitura, jogos e convívio);
- Proceder ao tratamento de roupas;
- Requisitar, junto da enfermeira, os produtos sem comparticipação;
- Reportar ao responsável pela conservação e manutenção de infraestruturas qualquer anomalia detetada nas infraestruturas da instituição;
- Sempre que se mostre necessário, deve dar continuidade e desempenhar atividades e tarefas inerentes às funções de outras colegas de trabalho por forma a garantir a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos utentes;
- Participar ativamente no preenchimento dos registos da qualidade que são sua responsabilidade.

Funções da Ajudante de Ocupação

- Realizar atividades lúdico-pedagógicas tendo em vista a ocupação das crianças no prolongamento de horário por forma a:
 - Assegurar a execução do plano de trabalho a ser realizado;
 - Transmitir informações sobre os seus comportamentos, quer individuais quer grupais, e manter atualizado o registo das situações do grupo;

- Colaborar nas atividades manuais, artesanais, oficinais, artísticas e sócio recreativas a fim de obter dos utentes o máximo de funcionalidades e independência na vida social;
- Colaborar na montagem das exposições dos trabalhos das crianças, bem como nas decorações aquando de festas.
- Realizar o transporte escolar de acordo com o protocolo estabelecido com município;
- Participar ativamente no preenchimento dos registos da qualidade que são sua responsabilidade.

Funções da Cozinha

- Colaborar com a secretária geral executiva na elaboração de ementas sugerindo receitas e pratos (sopa, segundo prato e sobremesa, alimentos para os pequenos almoços e lanches);
- Gerir as matérias-primas e os stocks:
 - Identificar os produtos alimentares e outros produtos necessários à confeção das refeições e solicitar os mesmos junto da secretária geral executiva;
 - Receber os produtos alimentares e outros produtos necessários à confeção das refeições, conferindo a encomenda, características dos produtos e temperaturas;
 - Proceder ao armazenamento dos produtos alimentares;
 - Assegurar a conservação dos produtos alimentares, cumprindo com requisitos do HACCP;
- Confeccionar as refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar):
 - Preparar e cozinhar os alimentos destinados a cada refeição, tendo em consideração a ementa, os pratos de dieta e necessidades especiais dos utentes;
 - Empratar e guarnecer os recipientes para servir as refeições;
- Garantir as práticas definidas no âmbito do HACCP e preencher regularmente os impressos próprios;
- Garantir a higienização e limpeza dos equipamentos:
 - Proceder à higienização e limpeza dos equipamentos (fogões, fornos, exaustores, frigoríficos e demais utensílios de cozinha);
 - Reportar ao responsável da manutenção das infraestruturas as avarias nos equipamentos;

Gestão de Recursos Humanos



- Prestar cuidados de higiene e organização do espaço de cozinha:
 - Proceder à limpeza das instalações da cozinha e seus utensílios (conforme HACCP);
 - Manter em dia o inventário da cozinha;
- Reportar à responsável de cada serviço as ocorrências relevantes no âmbito da sua atividade;
- Incentivar a equipa de trabalho a participar ativamente na implementação, consolidação e melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade e participar ativamente no preenchimento dos registos da qualidade que são sua responsabilidade.

Funções da Ajudante de Cozinha

- Apoiar na gestão de matérias-primas e stocks:
 - Receber e conferir os produtos alimentares e outros produtos necessários à confeção das refeições, conferindo a encomenda, características dos produtos, temperaturas e preços;
 - Proceder ao armazenamento dos produtos alimentares;
 - Assegurar a conservação dos produtos alimentares, cumprindo com requisitos do HACCP;
- Apoiar na confeção das refeições: preparação dos alimentos destinados à confeção de refeições e no empratamento e guarnecimento dos recipientes para servir as refeições, de forma ordeira e harmoniosa;
- Proceder à distribuição das refeições;
- Dar apoio ao serviço de refeitório;
- Proceder à limpeza das instalações da cozinha, anexos e seus utensílios (conforme HACCP);
- Garantir o cumprimento das práticas definidas no âmbito do HACCP e preencher regularmente os impressos;
- Reporta à responsável de cada serviço as ocorrências relevantes no âmbito da sua atividade;
- Participar ativamente no preenchimento dos registos da qualidade que são sua responsabilidade.