



Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã

Manual Apoio

Processo:
Revisão:

Página 1 de 22

Regulamento Interno dos Colaboradores

REGULAMENTO INTERNO DOS COLABORADORES



Regulamento Interno dos Colaboradores

Índice

| | |
|---|----|
| CAPITULO I | 3 |
| OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO | 3 |
| CAPITULO II | 3 |
| ÓRGÃOS SOCIAIS | 3 |
| CAPITULO III | 4 |
| GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO | 4 |
| CAPITULO IV | 8 |
| GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS..... | 8 |
| CAPITULO V | 14 |
| DIREITOS, DEVERES E GARANTIAS..... | 14 |
| CAPITULO VI | 16 |
| FUNCIONAMENTO GERAL | 16 |
| CAPITULO VII | 21 |
| SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES..... | 21 |
| CAPITULO VIII | 22 |
| DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 22 |



Regulamento Interno dos Colaboradores

CAPITULO I

OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1º

Finalidade

O Regulamento Interno tem como finalidade regulamentar o funcionamento da Instituição a todos os níveis, tendo em consideração o compromisso, os acordos estabelecidos com as diversas entidades oficiais e particulares e os estatutos profissionais dos vários Colaboradores.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

O Regulamento Interno aplica-se a todos os Órgãos Sociais, aos Colaboradores, qualquer que seja o seu vínculo à Instituição e todos os Irmãos da Irmandade de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã.

CAPITULO II

ÓRGÃOS SOCIAIS

Artigo 3º

Princípios Gerais

- a) São Órgãos Sociais de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã: a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal e a Mesa Administrativa.
- b) A duração do mandato é de quatro anos. O Provedor só pode ser eleito três mandatos consecutivos.

Artigo 4º

Assembleia Geral

A composição, competências e funcionamento da Assembleia Geral encontram-se definidas nos artigos 20º, 21º, 22º, 23º, 24º e 25º do Compromisso da Irmandade de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã.

Artigo 5º

Conselho Fiscal

A composição, competência e funcionamento de Conselho Fiscal encontram-se definidas nos artigos 30º, 31º e 32º do Compromisso da Irmandade de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 6º

Mesa Administrativa

- a) A composição e competências da Mesa Administrativa encontram-se definidas nos artigos 26º, 27º e 28º do Compromisso da Irmandade de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã
- b) A Mesa Administrativa reúne ordinariamente todas as segundas-feiras e extraordinariamente quando convocada pelo Provedor, por iniciativa deste ou da maioria dos seus membros.
- c) Os assuntos a submeter à Mesa Administrativa pelas diferentes Respostas Sociais, ou qualquer Colaborador individualmente, devem sempre ser encaminhados pelo Diretor Técnico da Resposta Social, ficando no entanto salvaguardado o acesso direto em casos devidamente fundamentados.

CAPITULO III

GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Artigo 7º

Visão

A Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã é uma Instituição de carácter social e cultural que visa a prestação de serviços a crianças, jovens, adultos e idosos, atendendo às necessidades de cada um em particular sem distinção de etnia, religião, classe social e económica.

Artigo 8º

Missão

A Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã pretende ser um espaço de excelência e referência onde se viva e sinta a igualdade de direitos, deveres e oportunidades para todos.

Artigo 9º

Valores

- a) Manter uma atitude responsável e colaborativa.
- b) Praticar a humanização no atendimento e nas relações, com equidade.
- c) Atuar com ética.
- d) Cultivar a transparência e o respeito nas relações com a comunidade.
- e) Promover um ambiente que ofereça dignidade e confiança aos seus Colaboradores.
- f) Otimizar a gestão de recursos e processos na construção da sustentabilidade da Instituição.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 10º

Qualidade

Através da implementação de uma Gestão pela Qualidade, a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã pretende:

- Definir e manter uma política da qualidade na Instituição
- Auscultar, com o apoio dos diversos serviços, as necessidades e satisfação dos utentes/clientes analisando, tratando e divulgando os resultados obtidos
- Realizar uma constante autoavaliação da qualidade
- Apoiar cada serviço na identificação das necessidades de melhoria, definição de planos de ação e sua implementação
- Implementar ações corretivas e preventivas ou de melhoria contínua dos diferentes serviços
- Gerir e propor a utilização de metodologias e ferramentas da qualidade adaptadas à especificidade de cada serviço
- Construir alavancas de desenvolvimento da melhoria contínua da qualidade
- Aprender a gerir o tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões dos utentes, divulgando as ferramentas e métodos de análise para tratamento e divulgação dos dados recolhidos
- Promover iniciativas de divulgação dos conceitos da qualidade, bem como das ações de sensibilização para a qualidade junto dos Colaboradores da instituição

Artigo 11º

Modelo e Instrumentos de Gestão

- a) A gestão da Instituição orienta-se por um modelo perspetivado para a realização da sua missão e para a consecução dos objetivos definidos no plano estratégico e resultados, que, em cada momento se propõe alcançar, através de um ajustado consumo de recursos, sempre apoiado numa avaliação custo/benefício.
- b) Todos os instrumentos de gestão são aprovados pela Mesa Administrativa ou Assembleia Geral, a partir de propostas da Mesa administrativa, dos Diretores Técnicos ou de qualquer Colaborador de acordo com a lei e o Compromisso da Irmandade de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã.
- c) São aprovados pela Assembleia Geral:
 - Plano anual de Atividades
 - Orçamento anual de exploração previsional e investimentos
 - Relatório anual de contas
 - Regulamento Interno da Instituição
 - Regulamentos Internos das Respostas Sociais
- d) São aprovados pela Mesa Administrativa:
 - Planos Anuais de atividades das Respostas Sociais
 - Planos de formação e outros planos de desenvolvimento
 - Projetos
- e) A responsabilidade pela elaboração e apresentação dos instrumentos de gestão compete à Mesa Administrativa.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 12ª

Níveis de Responsabilidades

- a) Os níveis de responsabilidades têm por referência os órgãos, cargos ou categorias profissionais que constituem sedes de decisão da estrutura organizativa de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã, em matérias associadas às competências de Gestão e definem o nível subordinado em que pode ser delegada a capacidade de tomada de decisão.
- b) Constituem sedes de decisão, para além dos Órgãos Sociais de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã, o Diretor Técnico das Respostas Sociais e o Encarregado Geral, assegurando a supervisão técnica e de funcionamento.
- c) É da competência do Diretor Técnico:
- Representar a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã no âmbito das suas competências ou a pedido da Mesa Administrativa
 - Coordenar a equipa técnica da Resposta Social que dirige
 - Elaborar propostas, a apresentar à Mesa Administrativa, relativas a projetos, alterações e investimentos, procedendo à respetiva implementação
 - Deliberar sobre todos os assuntos de gestão corrente, omissos no presente regulamento
- d) O Diretor Técnico, Encarregado Geral assim como os seus substitutos são elementos nomeados pela Mesa Administrativa, a quem compete definir as regras de funcionamento da respetiva resposta social, assegurando a sua gestão.

Artigo 13º

Delegação de Responsabilidades

- a) A delegação de responsabilidades consiste na possibilidade de determinadas decisões poderem ser atribuídas a níveis subordinados àqueles a quem a responsabilidade foi atribuída.
- b) A delegação de responsabilidades está sujeita a definição prévia e é sempre formalizada em documento próprio e quando se justifique, sujeito a aprovação pela Mesa administrativa.
- c) A delegação de responsabilidades baseia-se nos seguintes princípios:
- Incentivar uma gestão descentralizada, suportada por Colaboradores qualificados e responsáveis para mobilizarem os meios atribuídos e conduzirem as atividades de modo a atingirem os objetivos propostos
 - Privilegiar critérios de eficácia, centralizando ou descentralizando a decisão de acordo com o que em cada caso se considere prioritário: centralizar para obter ganhos de escala na utilização de recursos e capacidade de negociação
 - Descentralizar para obter autonomia e rapidez de decisão; centralizar quando o cunho estratégico ou valor da decisão envolve risco ou tenha grande impacto; descentralizar para assegurar a autonomia dos Colaboradores na condução dos seus próprios objetivos, salvaguardando os princípios de coordenação e de não conflitualidades de interesses.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 14º

Respostas Sociais

- a) A Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã mobiliza um conjunto integrado de recursos – humanos, materiais e financeiros – para desenvolver uma pluralidade de Respostas Sociais, que concretizam, de diversas formas, a sua missão.
- b) Estrutura-se em rede flexível de equipas de trabalho multifuncionais, interagindo organizadamente, segundo a natureza das tarefas.
- c) A Instituição funciona em dois edifícios distintos, um com a área da infância e outro com a área da geriatria.
- d) Na área da Infância desenvolvem-se as Respostas Sociais de Creche, Jardim de Infância, CATL e Intervenção Precoce e na área de Geriatria as de ERPI, Centro de Dia e Apoio Domiciliário.

Artigo 15º

Funcionamento geral das Respostas Sociais

- a) As Respostas Sociais são constituídas por equipas multidisciplinares, intervindo interativa e complementar na prestação de serviços, para prover a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes.
- b) As equipas desenvolvem as suas atividades com base em objetivos definidos, adotam as estratégias mais eficazes para os atingir mobilizando eficientemente os recursos necessários.
- c) Às Diretoras Técnicas e Encarregada Geral compete assegurar o cumprimento dos objetivos e consecução dos resultados das equipas, no quadro de orientações estratégicas de gestão estabelecidas pela Mesa Administrativa.
- d) Constituem responsabilidades das Diretoras Técnicas e Encarregada Geral:
 - A planificação, orientação e controlo das atividades
 - A gestão dos recursos humanos
 - A elaboração de diagnósticos de funcionamento das Respostas Sociais e apresentação das propostas de desenvolvimento e das metodologias e instrumentos de trabalho a utilizar
 - Propor a aquisição de material técnico ou de desgaste para o funcionamento das respetivas Respostas Sociais.

Artigo 16º

Espaços de Trabalho

- a) A definição da organização dos espaços de trabalho é feita de acordo com os princípios e recursos institucionais definidos, obedecendo a critérios de boa organização dos recursos, de asseio e de estética ambiental.
- b) O livre acesso aos espaços de trabalho e de intervenção direta com os clientes apenas é permitido aos profissionais da Instituição, carecendo de autorização prévia do Diretor / Encarregada Geral, o acesso de familiares, Encarregados de Educação, fornecedores e outras pessoas externas aos Estabelecimentos.



Regulamento Interno dos Colaboradores

CAPITULO IV
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Artigo 17º

Definição do Quadro e Critérios de Admissão

- a) O quadro de pessoal de Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã é estabelecido de acordo com os indicadores em vigor para cada Resposta Social/Serviço que se consubstancia no seguinte:
- Contratos de Trabalho
 - Contratos de Prestação de Serviços, para atividades que não justificam o tempo completo ou se revestem de carácter transitório ou pontual, ou ainda para atividades que exijam perfis de competências específicas não disponíveis na Instituição
 - Estágios Curriculares e profissionais
 - Colaboradores oriundos de Programas de organismos públicos
 - Outros
- b) A gestão dos recursos humanos orienta-se pelos seguintes critérios:
- Exigência e rigor, relativamente ao seu desempenho
 - Conciliação dos interesses da Instituição com os interesses dos Colaboradores sempre que possível
 - Confiança na competência dos Colaboradores para o desempenho das funções atribuídas
 - Progressão nas carreiras, tendo como referencial o empenho e a qualidade do desempenho, sempre de acordo com a legislação em vigor e AE entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e o SPGL – Sindicato dos Professores da Grande Lisboa
- c) Os procedimentos relativos à admissão de novos Colaboradores estão definidos no Processo – Recursos Humanos.

Artigo 18º

Acolhimento

O Acolhimento a novos Colaboradores encontra-se descrito no Manual de Acolhimento.

Artigo 19º

Gestão da colaboração

- a) Enquanto projeto coletivo que envolve o conjunto de todos os que nele participam, a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã entende a participação empenhada e competente, a dedicação e a disponibilidade dos seus Colaboradores, como fatores decisivos para o sucesso organizacional.
- b) A compensação da colaboração assenta no princípio do reconhecimento diferenciado, em função da qualidade dos desempenhos.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 20º

Formação e Desenvolvimento

- a) No sentido de fazer face aos contínuos desafios colocados pelo contexto social e pelas necessidades e expectativas dos clientes, a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã assegura um contínuo esforço de inovação e desenvolvimento das competências dos seus Colaboradores.
- b) Constituem-se como eixos fundamentais desta estratégia, o apoio contínuo à resolução de problemas no dia-a-dia, a promoção do desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores e o Plano Anual de Formação.
- c) O Plano Anual de Formação é elaborado com base no levantamento de necessidades de formação e a sua implementação formativa é efetuado, sempre que possível na Instituição.
- d) O que diz respeito à formação de Colaboradores está devidamente definido no Plano de Formação.
- e) A Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã respeita o estipulado na legislação em vigor relativo à formação dos Colaboradores.

Artigo 21º

Funções Profissionais

- a) As funções de cada Colaborador reportam-se à atividade contratada e compreendem ainda funções que lhe sejam afins ou funcionalmente ligadas a definir pela Mesa Administrativa e para as quais o Colaborador detenha qualificação profissional adequada sempre de acordo com a legislação em vigor.
- b) As funções profissionais, os horários e os locais de trabalho, são estabelecidos pela Mesa Administrativa sob proposta dos Diretores Técnicos das Respostas Sociais/Encarregada Geral podendo ser alterados em função das necessidades da Instituição e da evolução verificada ao nível das atividades e do conteúdo do trabalho a desenvolver, cumprindo sempre a legislação em vigor.
- c) Se as funções que o Colaborador desempenha exigirem deslocações ao exterior, estas serão previamente autorizadas pela Mesa Administrativa ou pelo Diretores Técnicos /Encarregada Geral da respetiva Resposta Social/Serviço.
- d) Em conformidade com a legislação aplicável, os Colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã, estão impedidos de exercer noutras entidades ou organismos, em acumulação, funções de índole profissional que estejam estritamente relacionadas com aquelas que exercem na Instituição.
- e) Poderão, excecionalmente, ser autorizadas acumulações do género referido, sob decisão da Mesa Administrativa, mediante proposta fundamentada.
- f) A definição de funções é descrita no AE entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e o SPGL – Sindicato dos Professores da Grande Lisboa e no Manual de Funções da Instituição.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 22º

Organização dos Serviços

- a) Cada Colaborador tem no mínimo um superior hierárquico.
- b) A escala de hierarquia inicia-se na Mesa Administrativa, continua no DT da Resposta Social e segue na EG, de acordo com o organograma da Instituição.
- c) Os Colaboradores devem cumprir as diretrizes do seu superior hierárquico, assim como este é o primeiro responsável pelos Colaboradores a seu cargo.
- d) Os Diretores Técnicos devem apresentar anualmente, ou, sempre que se justifique ou seja solicitado superiormente um relatório das atividades realizadas, bem como, os desvios em relação ao programado.
- e) Os Colaboradores, quando em serviço, devem utilizar equipamento individual adequado e exigido às funções e a devida identificação pessoal e profissional.

Artigo 23º

Categoria Profissional

- a) A categoria profissional dos Colaboradores é referenciada ao AE entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e o SPGL – Sindicato dos Professores da Grande Lisboa e à legislação em vigor.
- b) A Instituição deve manter atualizados os processos individuais dos Colaboradores onde constam os seus dados pessoais e profissionais.
- c) Os Colaboradores podem assumir determinados cargos/funções propostos pela Mesa Administrativa por períodos de tempo limitados e que não impliquem qualquer alteração na sua categoria profissional ou vencimento.

Artigo 24º

Vencimentos

- a) O vencimento dos Colaboradores é reportado ao respetivo contrato de trabalho, AE entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e o SPGL – Sindicato dos Professores da Grande Lisboa e legislação em vigor.
- b) O subsídio de refeição é pago em géneros (refeições), consumidos na Instituição e pecuniariamente ao Colaborador quando em serviço externo.
- c) Os vencimentos devem ser pagos até ao dia 30 de cada mês.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 25º

Horários de Funcionamento das Respostas Sociais

a) As Respostas Sociais da Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã compreendem os seguintes horários de funcionamento:

- Creche, Jardim de Infância e CATL (Das 07.45 às 19.00 horas de Segunda a Sexta-feira)
- Intervenção Precoce (17.30 semanais)
- SAD (Das 08.00 às 16.30, de Segunda a Sexta-Feira)
- Centro de Dia (Das 8.00 às 18.00, de Segunda a Sexta-Feira)
- ERPI (funcionamento permanente)

Artigo 26º

Horários dos Colaboradores

- a) Os Colaboradores cumprem o horário previsto no seu contrato de trabalho.
- b) Os horários de trabalho são definidos de acordo com as necessidades de cada Resposta Social/Serviço e afixados em local visível.
- c) Alterações ao horário de trabalho são acordadas com Colaboradores e Diretores Técnicos das Respostas Sociais / Encarregada Geral, nunca descurando o período de descanso de 11h.

Artigo 27º

Serviço no Exterior

- a) Quando um Colaborador, para realizar o seu trabalho, tiver que se deslocar em viatura própria, ser-lhe-á atribuído um valor por quilómetro a definir pela Mesa Administrativa.
- b) Se, quando em serviço externo, houver impedimento do Colaborador almoçar na Instituição ser-lhe-á atribuído o devido valor pecuniário.

Artigo 28º

Faltas e Licenças

- a) As faltas podem ser justificadas ou injustificadas de acordo com a legislação em vigor (Cf. Anexo I).
- b) As faltas justificadas podem ser ou não remuneradas.
- c) As faltas injustificadas determinam sempre a perda de retribuição.
- d) Os Diretores Técnicos das Respostas Sociais/Encarregada Geral podem propor à Mesa Administrativa a remuneração a título excepcional de faltas justificadas não remuneradas, com base na justificação apresentada. Na aplicação deste regime de exceção, serão tidos em consideração o empenho, bem como, a disponibilidade e grau de cooperação do Colaborador com a Instituição.
- e) Os Diretores Técnicos das Respostas Sociais/Encarregada Geral podem propor à Mesa Administrativa a compensação do número de horas despendidas extra horário pelos seus Colaboradores.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 29º

Comunicação e Justificação de Faltas

- a) Qualquer falta terá que ser formalmente comunicada, através do impresso disponibilizado nos serviços administrativos (Cf. Anexo II).
- b) As faltas, quando previsíveis, são obrigatoriamente comunicadas com a antecedência mínima de cinco (5) dias. Quando imprevistas, as faltas são obrigatoriamente comunicadas pelo Colaborador no momento da ocorrência e/ou logo que possível, aos Serviços Administrativos.
- c) Nos quinze (15) dias seguintes à comunicação da falta pode exigir-se prova dos factos invocados para a justificação. A prova da situação de doença é feita por estabelecimento hospitalar ou por Atestado Médico.
- d) Todas as faltas deverão ser obrigatoriamente comunicadas ao Diretor Técnico/ Encarregada Geral, da respetiva Resposta Social, oralmente ou por escrito, em tempo útil, para que este proceda atempadamente à sua substituição.
- e) A ausência do Colaborador do seu local de trabalho durante 10 dias úteis seguidos sem apresentar qualquer justificação à MA da Instituição, será considerada abandono do trabalho e implicará a presunção de denúncia do contrato, sem aviso prévio, por parte do Colaborador.
- f) Os impressos de solicitação e justificação de faltas citados na alínea a), deverão ser entregues nos serviços administrativos. A não receção do impresso de justificação de faltas dentro dos prazos estabelecidos poderá dar origem à marcação de faltas injustificadas.
- g) Os serviços administrativos no final de cada mês procederão, para os devidos efeitos, ao tratamento estatístico das faltas. Verificada a existência de tempos ou dias não devidamente justificados, estes poderão ser imediatamente julgados como injustificados com todas as consequências daí inerentes.

Artigo 30º

Férias

- a) O Colaborador tem direito aos dias de férias de acordo com a legislação em vigor.
- b) O período de gozo das férias dos Colaboradores é determinado em articulação com o DT/EG em função das necessidades da Instituição e dos interesses dos Colaboradores.
- c) Sendo impossível a conciliação referida, prevalecem os interesses da Instituição.
- d) A Mesa Administrativa pode fixar períodos para gozo de férias da maioria dos Colaboradores por motivos diversos designadamente limpeza, obras e outros informando os Colaboradores até Fevereiro de cada ano.
- e) Os restantes dias de férias a gozar, são requeridos durante o mês de Março do ano em que vão ser gozadas e carecem autorização da Mesa Administrativa (Cf. Anexo III).
- f) O calendário de férias é afixado, após aprovação pela Mesa administrativa até final do mês de Abril de cada ano.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 31º

Registo de Presenças

- a) O controlo da permanência na Instituição é efetuado por sistema biométrico, através de terminais de leitura Biométrica, colocados em cada um dos edifícios (Sede - Largo Mestre Anacleto e Lar - Rua Rainha D. Leonor).
- b) Eventuais falhas de marcação, da responsabilidade dos Colaboradores, serão equiparadas a ausência se não forem justificadas no próprio dia em que ocorram.

Artigo 32º

Infrações Disciplinares

- a) Considera-se infração disciplinar o não cumprimento culposo dos deveres descritos no AE entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e o SPGL – Sindicato dos Professores da Grande Lisboa, para além dos que constam na legislação laboral aplicável e no presente Regulamento.
- b) As infrações praticadas pelos Colaboradores contra os direitos dos clientes ou a perda da confidencialidade serão consideradas faltas graves e podem conduzir a processos disciplinares com vista ao despedimento.
- c) São previstas as seguintes sanções, por incumprimento dos deveres estabelecidos:
 - Repreensão verbal
 - Repreensão escrita
 - Suspensão
 - Despedimento por Justa Causa
- d) Os procedimentos previstos na alínea anterior são da responsabilidade da Mesa Administrativa.



Regulamento Interno dos Colaboradores

CAPITULO V
DIREITOS, DEVERES E GARANTIAS

Artigo 33º


Normas Internas

a) Deveres da Instituição

- Cumprir com o Acordo de Empresa assinado entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e os Sindicatos, e com o Contrato Coletivo de Trabalho previsto para o sector
- Pagar a retribuição devida pelo trabalho efetuado
- Acompanhar e apoiar o Colaborador no seu processo de integração e aprendizagem
- Tratar com urbanidade os Colaboradores e incentivar à melhoria e aperfeiçoamento do seu desempenho profissional
- Respeitar a personalidade individual
- Cumprir as normas de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho

b) Deveres do Colaborador

- Exercer com competência, zelo, pontualidade e assiduidade as funções que lhe forem atribuídas
- Respeitar, tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, utentes e familiares, bem como com as demais pessoas com as quais venha a interagir
- Exercer as suas funções salvaguardando o respeito e o cumprimento das regras éticas, garantindo o sigilo profissional relativamente às informações tidas como confidenciais que venha a obter no decurso das suas funções
- Zelar pela limpeza, conservação e manutenção dos materiais e equipamentos da Instituição
- Adotar uma atitude e comportamento assertivo e cordial perante os outros e em particular com as crianças, colegas e utentes
- Cumprir as normas de higiene, saúde e segurança no trabalho
- Estar disponível para frequentar as acções de formação propostas pela Instituição
- Sempre que possível participar nas actividades promovidas pela Instituição
- Os Colaboradores que exerçam a sua atividade por turnos, ficam obrigados a não abandonar o seu posto de trabalho sem serem substituídos

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã</p> <p>Manual Apoio</p> | <p>Processo: Revisão:</p> <p>Página 15 de 22</p> |
| <p>Regulamento Interno dos Colaboradores</p> | | |

c) Direitos do Colaborador

- Os direitos dos Colaboradores, são os que decorrem das cláusulas do seu contrato de trabalho, do AE entre a Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã e o SPGL – Sindicato dos Professores da Grande Lisboa, os previstos na legislação em vigor e os constantes nos Regulamentos internos de cada Resposta Social, tanto em termos remuneratórios, como férias, faltas e outras regalias sociais
- Os Colaboradores têm ainda direito a: Participar ativamente na Instituição e serem ouvidos nas sugestões e críticas; Serem atendidos nas suas solicitações e esclarecidos nas suas dúvidas por quem de direito na Instituição; Usufruir de instalações e equipamentos com as condições necessárias ao bom exercício das suas funções; Ter acesso à legislação do seu interesse e às normas e documentos do sistema de gestão da qualidade em vigor na instituição; Beneficiar e participar em ações de formação que contribuam para o seu aperfeiçoamento e enriquecimento profissional.

Artigo 34º

Processo Administrativo

Elementos pessoais:

- Na admissão, o Colaborador deve facultar um conjunto de elementos pessoais (fotocópia de cartão de cidadão ou BI, do certificado de habilitações académicas, certificados de formações e outros que o qualifiquem profissionalmente). Caso se verifique, ou se venha posteriormente a constar a falta de veracidade dos elementos facultados, será considerada uma violação grave dos deveres para com a Instituição
- Sempre que o Colaborador altere os seus dados pessoais, fica obrigado a comunica-los de imediato à Instituição. Para além do carácter obrigatório, a atualização de dados pessoais do Colaborador torna-se indispensável para o normal funcionamento da Instituição, permitindo o regular processamento de salários entre outros procedimentos formais que são necessários efetuar.

Artigo 35º

Fardamento e Identificação

A Instituição fornece o fardamento e identificação ao Colaborador, sendo este de uso obrigatório. Por sua vez o Colaborador é responsável pela conservação do mesmo.



Regulamento Interno dos Colaboradores

CAPITULO VI
FUNCIONAMENTO GERAL

Artigo 36º

Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

As atividades de segurança, higiene e saúde no trabalho constituem, ao nível da Instituição e por imperativo legal, um elemento determinante da prevenção de riscos profissionais e da promoção da saúde dos Colaboradores.

- a) A Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã deve ser um local onde se respeitem as regras fundamentais da higiene, pelo que devem ser adotados comportamentos adequados à sua conservação e à mais salutar utilização das Instalações.
- b) De acordo com a legislação em vigor, é proibido fumar nos espaços interiores dos edifícios.
- c) Além das normas elementares de segurança, a respeitar em todos os locais de utilização comum, deverão ser cumpridas escrupulosamente aquelas que são próprias de cada espaço e que serão aí afixadas em local próprio.
- d) Compete à Mesa Administrativa, à Firma especializada em Higiene e Segurança no Trabalho contratualizada, para o efeito e ainda aos DT/EG, desenvolver esforços no sentido de:
 - Identificar, avaliar e controlar periodicamente os riscos para a segurança e a saúde nos locais de Trabalho
 - Promover a vigilância da saúde, bem como a organização e manutenção de registos relativos a cada Colaborador
 - Elaborar e afixar os Planos de Higiene e de Segurança
 - Organização dos meios destinados à prevenção e proteção coletiva e individual
 - Coordenação das medidas a adotar em caso de perigo grave e eminente
 - Afixação de medidas de segurança nos locais de trabalho
 - Informação e formação sobre os riscos para a segurança e saúde, bem como, as medidas de proteção e de prevenção

Artigo 37º

Medicina no Trabalho

São realizados os seguintes exames médicos, no âmbito da higiene e saúde no trabalho:

- Exame inicial, aquando da admissão dos Colaboradores
- Exames periódicos (quem tiver entre os 18 e 50 anos, tem de se submeter ao exame de dois em dois anos, sendo que os restantes Colaboradores farão exames médicos anualmente).
- Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos meios utilizados, no ambiente e na organização do trabalho, suscetíveis de repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de acidente ou doença.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 38º

Dever de cooperação

Nos termos da lei, todos os Colaboradores devem cooperar para que seja assegurada a segurança, higiene e saúde nos locais de trabalho, em especial:

- Tomar conhecimento da informação e participar na formação, proporcionadas pela Instituição, sobre segurança, higiene e saúde no trabalho; Comparecer aos exames médicos e realizar os testes que visem garantir a segurança e saúde no trabalho; Prestar informações que permitam avaliar, no momento da admissão, a sua aptidão física e psíquica para o exercício das funções correspondentes à respetiva categoria profissional, bem como sobre os factos ou circunstâncias que visem garantir a sua segurança e saúde, sendo reservada ao médico do trabalho a utilização da informação de natureza médica.

Artigo 39º

Gestão da Informação Sobre os Clientes

A natureza do trabalho na Instituição implica a utilização de dados de natureza pessoal relativos aos clientes, merecedores do maior respeito, cuja consulta e utilização é reservada aos técnicos que integram as equipas da Instituição, dentro de regras estabelecidas em cada Resposta Social, ficando assim vedada a qualquer outro colaborador. Todos os Colaboradores com acesso às informações dos clientes têm de assegurar a sua confidencialidade.

Artigo 40º

Gestão da Informação Geral

Tratando-se de informação global, política ou estratégica, ou de um relacionamento no plano institucional, será da responsabilidade da Mesa Administrativa.

Tratando-se de relacionamento com técnicos ou clientes, as informações de carácter técnico serão prestadas pelos Diretores Técnicos/Encarregada Geral da respetiva Resposta Social. Outro tipo de informações, de carácter meramente operacional e imediato, poderão ser prestadas pelas pessoas que contactam com o público nos locais de receção ou telefone.

Dada a relevância estratégica da prestação de informações sobre a Instituição, estas deverão ser objeto de um tratamento rigoroso, profissional e competente em todas as circunstâncias.



Regulamento Interno dos Colaboradores

Artigo 41º

Gestão da Comunicação

A comunicação constitui uma ferramenta fundamental. Como tal, deve ser objetiva, isenta, profissional e ajustada às necessidades.

A comunicação pode ser interna ou externa.

- a) As formas de comunicação interna podem assumir diferentes designações, consoante o seu conteúdo e finalidade: Ordem de Serviço: contém orientações ou diretivas de carácter normativo e emana da Mesa Administrativa; Comunicado Interno/Informação Interna: contém informação sobre matérias e factos relevantes para o funcionamento da Instituição, emanadas da MA ou de qualquer outro nível de responsabilidade.

As comunicações internas são distribuídas pelos destinatários ou afixadas nos locais existentes para o efeito, vinculando essa divulgação pública, os seus destinatários. A afixação de documentos no interior da Instituição, de iniciativa dos Colaboradores, carece de autorização prévia da MA.

- b) A comunicação externa entre a SCML e outras entidades/organizações será feita sempre no plano institucional - entidade a entidade - e organizada nos seguintes moldes: As comunicações escritas – ofícios, relatórios e outras – terão em consideração os seus grandes vetores de qualidade, rigor técnico e qualidade de linguagem; Cada comunicação escrita referirá o assunto e será identificada por uma referência própria pelos serviços administrativos. Os documentos escritos de comunicação com o exterior serão assinados pela MA, ou por quem tenha competência delegada. Os documentos de carácter técnico, são assinados pelos responsáveis pela sua elaboração. Quando se tratarem de documentos ou informações dirigidos ao (à) cliente ou seus significativos são assinados pelo DT que autoriza a saída da informação.

Todos os documentos de comunicação externa carecem de 2 cópias a arquivar uma nos serviços administrativos, outra no dossier técnico respetivo.

Relativamente à informação e comunicação a SCML observará o definido no procedimento específico.

Artigo 42º

Normas de utilização dos meios de telecomunicações

A SCML dispõe de meios eletrónicos de telecomunicações que constituem importantes instrumentos de trabalho, os quais devem ser usados comedidamente, em função das necessidades.

- a) A expedição e receção de comunicações/documentos, via fax ou email, é assegurada pelos Serviços Administrativos e DT de cada Resposta Social (dentro da especificidade técnica das suas funções).
- b) A utilização daqueles meios pelos Colaboradores para fins particulares, só deve acontecer em casos pontuais, de manifesta necessidade e urgência, com prévia autorização do DT /EG de cada Resposta Social.
- c) O correio eletrónico interno constitui uma ferramenta de trabalho importante que deverá ser utilizada sempre que possível, para reduzir os contactos telefónicos, as deslocações e a mobilização de recursos humanos, bem como as interrupções que daí decorrem. Utiliza-se o correio eletrónico externo para



Regulamento Interno dos Colaboradores

comunicações de âmbito profissional, no decorrer das atividades e enquanto colaboradores da SCML, estando vedada para outros fins, salvo em situações pontuais e urgentes, devidamente autorizados. O acesso à Internet será disponibilizado no posto de trabalho, aos Colaboradores cujas funções o justifiquem. Os restantes Colaboradores, clientes, poderão aceder a partir de postos de acesso coletivos, existentes na Instituição, cumprindo as regras gerais de funcionamento previstas para os respetivos espaços. A Internet nos postos de trabalho será apenas utilizada para consultas, pesquisas e atualizações de informação diretamente relacionadas com as atividades de cada Colaborador, estando completamente proibida a sua utilização para outros fins e a qualquer título e em horário de trabalho, proibição que se estende também ao uso de telemóvel.

A rede informática da SCML destina-se a facilitar e agilizar a comunicação entre Colaboradores e entre os Serviços, carecendo a sua eficácia e segurança de uma correta utilização.

Os computadores e as impressoras, em rede ou não, deverão ser utilizados cumprindo as normas gerais de segurança, garantindo assim o seu bom funcionamento e longevidade.

Artigo 43º

Normas de utilização das Instalações e Serviços

- a) A utilização de instalações por terceiros carece de autorização da MA, não sendo de equacionar qualquer cedência que ponha em causa o normal funcionamento da Instituição.
- b) A utilização de viaturas da Instituição para efeito de deslocações para o exterior, bem como as condições de cedência de viaturas, está sujeita à autorização da MA e/ou DT de cada Resposta Social.
- c) A utilização dos meios de cópia será feita apenas para fins de serviço e de forma racional, na estrita medida das necessidades. Tal utilização ocorrerá no âmbito do trabalho das Respostas Sociais sendo, por consequência, regulada pelos respetivos serviços administrativos e DT.
- d) Para a realização das atividades e prossecução dos objetivos da SCML, disponibilizam-se os bens e serviços julgados necessários, os quais devem ser usados de forma ajustada, evitando-se desperdícios.
- e) Os bens e serviços a adquirir serão propostos de acordo com as tipologias e autorizada a sua compra pela MA.
- f) A MA poderá delegar nos Diretores Técnicos/Encarregada Geral, competência para procederem à aquisição de matérias-primas indispensáveis ao funcionamento das respetivas Respostas Sociais. Os Diretores Técnicos/Encarregada Geral, poderão subdelegar competências nos seus Colaboradores para os efeitos antes referidos.
- g) Todas as aquisições serão efetuadas através de requisição, segundo o impresso em uso na Instituição.
- h) A SCML dispõe de refeitórios onde são servidas as refeições. Devem respeitar-se as regras de convivência social e de conservação dos equipamentos, nomeadamente, aguardando pela sua vez e arrumando com cuidado o tabuleiro e loiças no final da refeição.
- i) As instalações e equipamentos deverão ser utilizados de forma a manter-se em bom estado de conservação devendo os Colaboradores adotar posturas que garantam o uso adequado e seguro e a longevidade dos equipamentos e instalações (Cf. Anexo IV).
- j) Para assegurar o direito ao ambiente, no quadro de um desenvolvimento sustentável, cabe a todos os Colaboradores:



Regulamento Interno dos Colaboradores

- Promover o aproveitamento racional dos recursos naturais, salvaguardando a sua capacidade de renovação, com respeito pelo princípio da solidariedade entre gerações
- Respeitar e fazer respeitar os valores ambientais e integrá-los nas suas atividades e objetivos
- Prevenir e controlar a poluição, promovendo a qualidade ambiental como condição para a qualidade de vida
- Contribuir para a política de recolha seletiva de lixos e para a utilização racional dos recursos, designadamente da água, da energia e do papel

Artigo 44º

Avarias e/ou anomalias

Os Colaboradores são obrigados a comunicar ao seu superior hierárquico qualquer anomalia que se verifique nos equipamentos que utiliza, através do preenchimento de Ficha de Caracterização de Avarias, conforme descrito no Processo de Gestão de Manutenção (Cf. Anexo V).

Artigo 45º

Comportamento e conduta

O Colaborador deve adotar sempre uma postura profissional, quer na execução das tarefas, quer no cuidado com a sua apresentação pessoal. O Colaborador deve ter em mente que o cliente é a razão da existência dos serviços prestados. As suas necessidades estão em primeiro lugar, e se surgir alguma situação que o Colaborador não consiga resolver, deve manter a calma e solicitar o apoio do seu superior hierárquico ou de quem o substitua.



Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã

Manual Apoio

Processo:
Revisão:

Página 21 de 22

Regulamento Interno dos Colaboradores

CAPITULO VII
SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 46º

Sugestões e Reclamações

A Instituição possui Livro de Reclamações, segundo a legislação em vigor.

Paralelamente existe um sistema interno de apresentação de sugestões, reclamações, ocorrências e não conformidades. Se algum colaborador, cliente ou demais partes interessadas da SCML pretender efetuar uma crítica ou sugestão deverá recorrer aos serviços administrativos solicitando o respetivo impresso (Cf. Anexo V).

O tratamento das críticas, sugestões, ocorrências e não conformidades é definido em procedimento próprio podendo dar origem a ações preventivas ou corretivas e ou ao desenvolvimento ou criação de novos serviços.



Regulamento Interno dos Colaboradores

CAPITULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 47º

Disposições Finais

- a) As definições e determinações relativas a matérias constantes do Regulamento, bem como eventuais alterações pontuais às suas disposições, serão estabelecidas sob a forma de Anexos.
- b) As orientações e disposições de carácter operacional serão transmitidas pela MA através dos instrumentos de comunicação em vigor.
- c) Os casos omissos no presente regulamento serão objeto de deliberação da MA.

Artigo 48º

Elaboração e Aprovação do Regulamento

O presente regulamento foi elaborado pela Equipa da Qualidade de Santa Casa da Misericórdia da Lourinhã e sujeito a apreciação e aprovado em Assembleia Geral realizada no dia 16 de Março de 2017, entrando em vigor no dia seguinte à sua aprovação e conseqüente assinatura.

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lourinhã.

O Provedor: _____

O Vice – Provedor: _____

O Tesoureiro: _____

O Secretario: _____

O Vogal: _____

O Presidente da Assembleia Geral

(Armando Teodoro Oliveira)