MANUAL DE FUNÇÕES

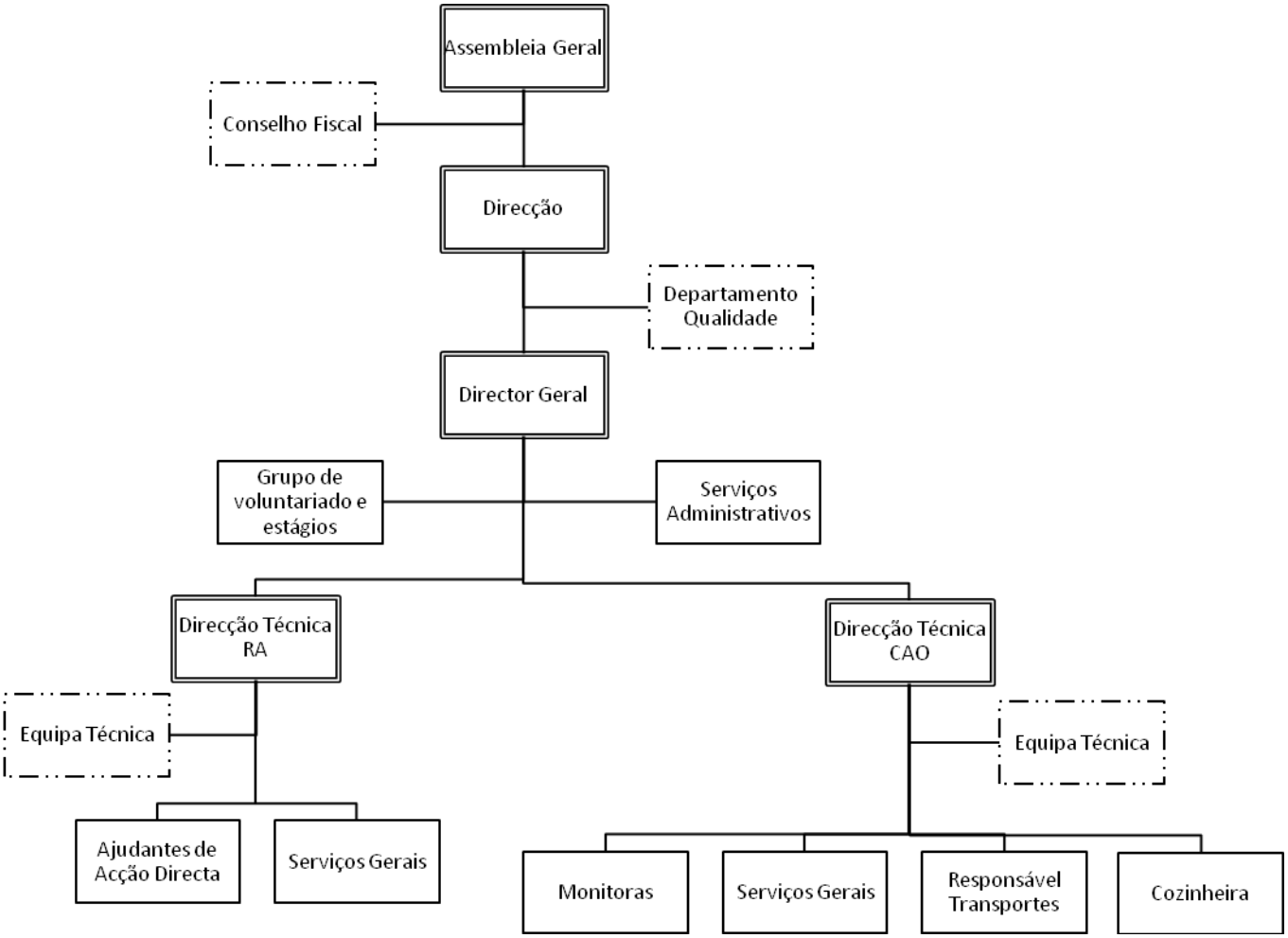
Manual de Funções 1
1. Lista de Alterações Efectuadas 3
2. Organogramas 4
3. Descrição de Funções 7
4. Política de Recursos Humanos 28
5. Política de Confidencialidade 29
6. Política de Privacidade 29

1. Lista de Alterações Efectuadas

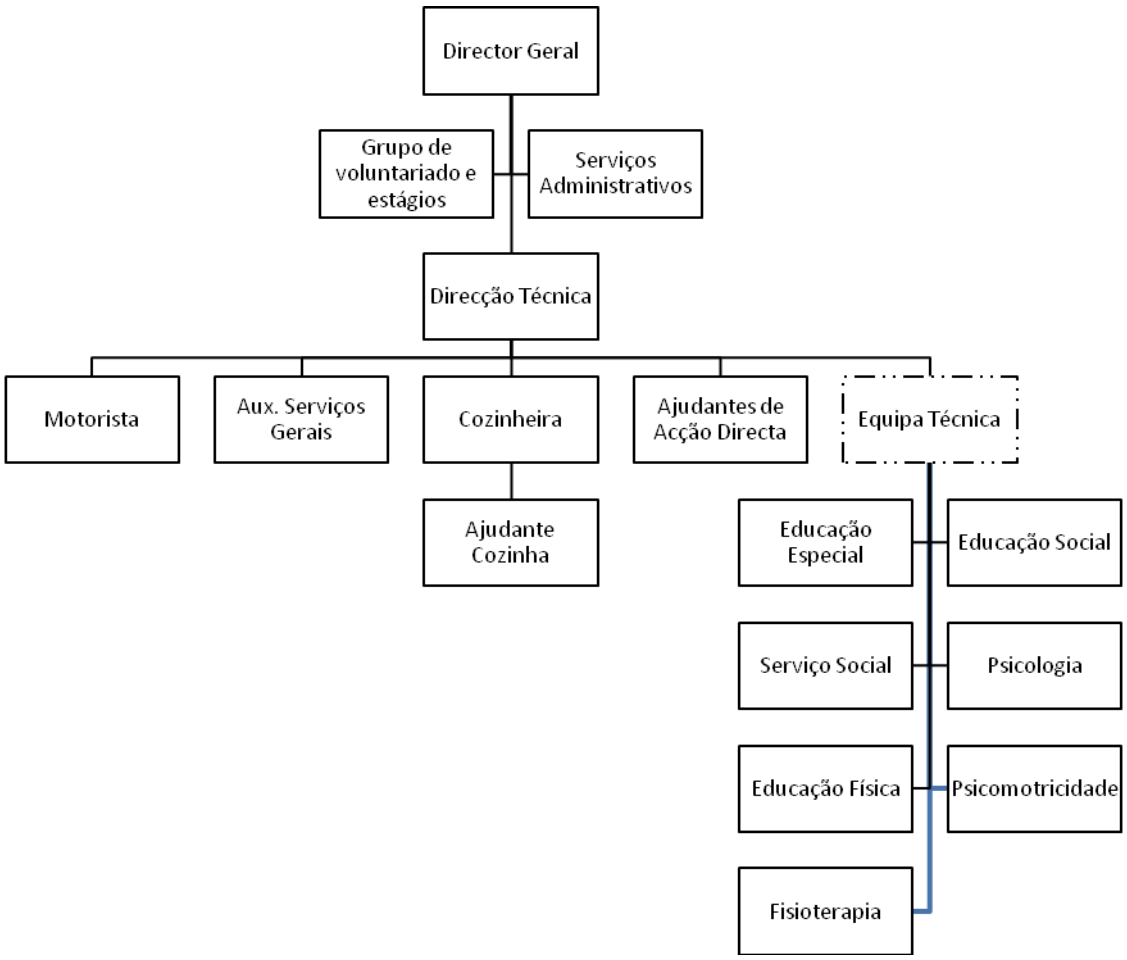
Páginas Revistas	Data da Revisão	Descrição da Alteração
04	09-05-2013	Alteração do Organograma Geral
05	09-05-2013	Alteração do Organograma do CAO
07-26	09-05-2013	Alteração competências colaboradores com a inclusão de competência no âmbito da qualidade de vida dos clientes
07-27	15-01-2014	Alteração de competências gerais dos colaboradores
6	13-11-2015	Inclusão do organograma da RA
5	13-11-2015	Alteração do organograma CAO. Sai Fisioterapia
7-26	13-11-2015	Inclusão das competências específicas para cada função
14-15	13-11-2015	Fusão das funções Tesoureiro e Assistente Administrativo
27-28	27-03-2017	Clarificação da metodologia associadas à retenção de colaboradores
19	26-10-2017	Introdução de nova ficha de função: Psicomotricista
04	10-05-2019	Alteração do Organograma Geral
05	10-05-2019	Alteração do organograma CAO
06	10-05-2019	Alteração do organograma RA
11	10-05-2019	Introdução de informação relativa aos pré-requisitos da função de Técnico Superior de Serviço Social: Licenciatura e ou Mestrado em Serviço Social
27	10-05-2019	Introdução de idade mínima nos pré-requisitos relativo à função de voluntário
29	10-05-2019	Atualização da Política de Recursos Humanos
29	10-05-2019	Introdução da Política de Confidencialidade
29	10-05-2019	Introdução da Política de Privacidade
29	10-05-2019	Introdução de quadro de observações (relativo à Carta de Condução)

2. Organogramas

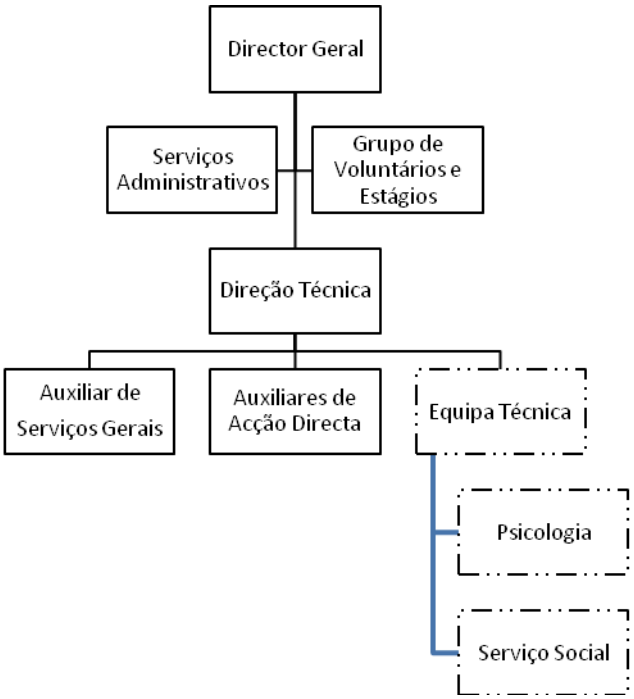
a) Organograma Geral



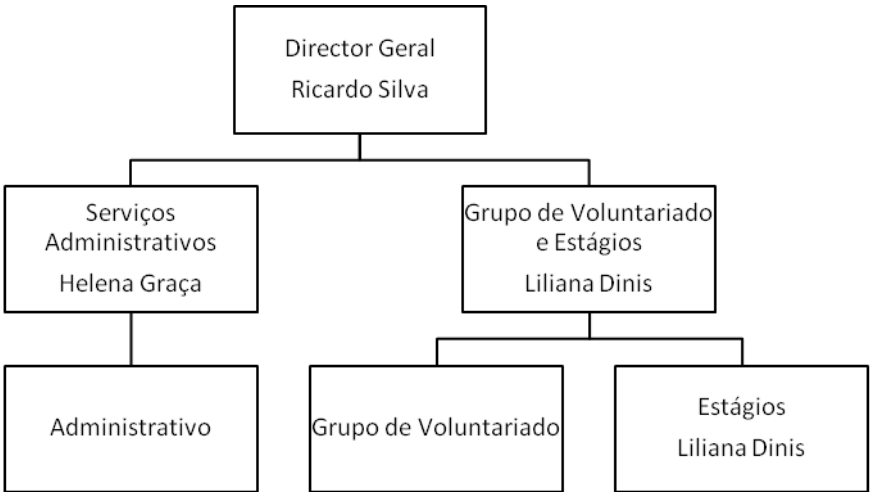
b) ORGANOGRAMA CAO



c) ORGANOGRAMA RA



d) ORGANOGRAMA SERVIÇOS DE APOIO



3. Descrição de Funções

Função:	Diretor Geral

Requisitos mínimos:

- Mínimo de 5 anos de experiência profissional preferencialmente na área social
- Capacidade de liderança, gestão de equipas e resistência ao stress;
- Disponibilidade para deslocações e estadias nacionais e internacionais;
- Conhecimentos de informática na óptica do utilizador;
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente Inglês.

Responsabilidades/Autoridades:

- Controlar o que faz, de acordo com a Política de Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Propor a aquisição de equipamentos e a realização de obras de manutenção e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Incentivar a realização ou participação de colaboradores em acções de formação adequadas;
- Assegurar o cumprimento das directivas emanadas da Direcção da Instituição
- Coordenar o desenvolvimento global da Instituição;
- Assegurar a gestão dos recursos humanos e infra-estruturas;
- Elaborar o inventário do material existente sob a sua , comunicando ao DSO situações de obsolescência, roubo ou outras situações;
- Avaliar o desempenho dos elementos dos responsáveis das várias respostas existentes;
- Coordenar e validar os processos e procedimentos de candidatura a apresentar aos vários organismos responsáveis pela execução das medidas de apoio à actividade da organização;
- Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno da Instituição;
- Representar o CRIC junto dos seus *stakeholders*;
- Assegurar o cumprimento das directivas e legislação aplicáveis ao sector;
- Apresentar à Direcção o Plano de Actividades Anual;
- Assegurar a promoção da Qualidade de vida dos clientes através da coordenação dos serviços.

Reporta a:	Direcção

Substituído por:	Direcção ou outro por esta delegado		
Competências Gerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Gestão de recursos humanos e físicos Capacidade de Liderança Conhecimentos de Contabilidade Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Gestor da Qualidade

Requisitos mínimos:

- Formação em Implementação de sistemas de Gestão da Qualidade (mínimo 24 horas) ou acompanhamento da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade no 3.º Sector;
- Experiência profissional mínima de 1 ano na instituição;
- Bom relacionamento humano, dinamismo e flexibilidade

Responsabilidades/Autoridades:

- Elaborar, em conjunto com as diferentes áreas, toda a documentação necessária para o Sistema de Gestão da Qualidade EQUASS (SGQE);
- Divulgar a Política da Qualidade;
- Gerir os arquivos e a distribuição de toda a documentação da qualidade;
- Comprovar a execução das intervenções previstas nos processos e procedimentos;
- Acompanhar os níveis de cumprimento dos objectivos e indicadores de desempenho dos vários processos;
- Analisar não conformidades e reclamações;
- Propor e acompanhar a implementação das acções correctivas, preventivas e de melhoria;
- Identificar, em conjunto com as restantes áreas, as necessidades de formação, gerir o Plano de Formação aprovado e a avaliação da eficácia da formação;
- Programar auditorias e sua gestão;
- Compilação dos dados a considerar em revisão do SGQE e gestão das acções resultantes;
- Assegurar que o SGQE é estabelecido, implementado, mantido e actualizado;
- Programar e gerir o cumprimento de ações que visem a promoção da qualidade de vida dos clientes.
- Reportar à Direcção a eficácia e adequação do SGQE.

Reporta a:	Direcção

Substituído por:	Direcção ou outro por esta delegado		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Gestão de recursos humanos e físicos Capacidade de Liderança Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Diretor Técnico

Requisitos mínimos:

- Licenciatura (antiga) ou mestrado (após Bolonha) na área das Ciências Sociais e Humanas
- Conhecimentos de informática na óptica do utilizador
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês
- Disponibilidade para deslocações e estadias, nacionais e internacionais
- Capacidade de liderança, facilidade de trabalhar em equipa, dinamismo e flexibilidade

Responsabilidades/Autoridades:

- Estudar, organizar e dirigir, dentro dos limites dos poderes de que está investida, as actividades da instituição;
- Colaborar na determinação da política da instituição;
- Planear as tarefas dos trabalhadores de forma eficiente;
- Planear a utilização mais conveniente de equipamento, materiais, instalações e capitais;
- Orientar dirigir e fiscalizar a actividade da instituição segundo os planos estabelecidos
- Orientar as visitas à instituição;
- Velar pelo cumprimento da política adoptada e das normas e regulamentos prescritos;
- Manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a instituição de maneira eficaz;
- Colaborar na fixação da política financeira e realizar a verificação dos custos;
- Agendamento de actividades administrativas ligadas com a Direcção;
- Representar a Direcção nos seus impedimentos faltas ou ausências;
- Análise de candidaturas de potenciais clientes;
- Aprovação de selecção de candidatos;
- Aprovação de selecção de pessoal técnico;
- Representação da organização junto dos parceiros e comunidade em geral;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Promover a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Planear ações, em articulação com a equipa técnica e colaboradores, que visem a promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção		
Substituído por:	Direcção ou outro por esta delegado		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Gestão de recursos humanos e físicos Capacidade de Liderança Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Psicólogo

Requisitos mínimos:

- Licenciatura (antiga) ou mestrado (após Bolonha) em Psicologia
- Conhecimentos de informática, na óptica do utilizador
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês
- Disponibilidade para deslocações e estadias nacionais
- Capacidade de trabalhar em equipa, dinamismo, capacidade de liderança e sensibilidade para o trabalho com pessoas

Responsabilidades/Autoridades:

- Estudar o comportamento dos clientes, através de técnicas específicas (que, por vezes, terá de elaborar);
- Proceder à realização do diagnóstico dos comportamentos e a explicações para tais comportamentos;
- Analisar problemas que resultam da relação dos indivíduos (clientes entre si, clientes e familiares, clientes e equipa técnica, equipa técnica entre si)
- Analisar a evolução cognitiva, comportamental e relacional dos clientes;
- Comunicar, a toda a equipa, os resultados a que chegou e aconselhá-la sobre as atitudes a tomar na alteração de determinados comportamentos com os clientes;
- Realizar, com toda a equipa técnica, os métodos e os documentos de intervenção da instituição;
- Utilizar estratégias para manter coesa a equipa técnica;
- Fazer a selecção de clientes e de pessoal técnico;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Intervir psicossocialmente para a promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Técnico Superior de Serviço Social ou outro que a Direcção Designe		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Técnico Superior de Serviço Social

Requisitos mínimos:

- Licenciatura e ou Mestrado em Serviço Social
- Conhecimentos de informática, na óptica do utilizador
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês
- Disponibilidade para deslocações e estadias nacionais
- Capacidade de trabalhar em equipa, dinamismo, capacidade de liderança e sensibilidade para o trabalho com pessoas

Responsabilidades/Autoridades:

- Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de actuação do Serviço Social da instituição;
- Organizar os processos de caracterização sócio-familiar dos clientes;
- Proceder à análise de problemas sociais directamente relacionados com os serviços da instituição;
- Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- Estudar com os clientes e suas famílias as possíveis respostas para os seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor)
- Ajudar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável;
- Analisar os níveis de satisfação dos clientes e suas famílias relativamente aos serviços prestados pela instituição;
- Coadjuvar a realização de entrevistas de avaliação de novos clientes, elaborando o respectivo Relatório Social;
- Proceder ao encaminhamento e acompanhamento dos clientes a consultas, sempre que se justifique;
- Efectuar a prospecção de mercado para colocação de clientes em contexto de trabalho;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Participar na elaboração de relatórios de acompanhamento de projectos;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Garantir os direitos sociais na promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica		
Substituído por:	Técnica Superior de Educação Social		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Professor Educação Especial

Requisitos mínimos:

- Licenciatura em Professor do 1º ciclo do Ensino Básico ou equivalente com Mestrado em Educação Especial;
- Conhecimentos de informática, na óptica do utilizador;
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês;
- Disponibilidade para deslocações e estadias nacionais;
- Capacidade de trabalhar em equipa, dinamismo e sensibilidade para o trabalho com pessoas.

Responsabilidades/Autoridades:

- Preparar e desenvolver sessões que permitam, aos clientes que sabem ler, evitar o analfabetismo regressivo e, os que não sabem ler nem escrever, tenham uma leitura funcional que permita aumentar o seu nível de autonomia;
- Desenvolver diversos projectos de intervenção pedagógica com os clientes;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Realizar iniciativas no âmbito da leitura e escrita que visem a promoção da auto-determinação e qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Técnica Superior de Educação Social		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Técnico Superior de Educação Social

Requisitos mínimos:

- Licenciatura em Educação Social
- Conhecimentos de informática, na óptica do utilizador
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês
- Disponibilidade para deslocações e estadias nacionais
- Capacidade de trabalhar em equipa, dinamismo e sensibilidade para o trabalho com pessoas

Responsabilidades/Autoridades:

- Estudar com os clientes e seus familiares as possíveis soluções para os seus problemas;
- Proceder à análise de problemas sociais directamente relacionados com os serviços da instituição;
- Acompanhar processos de socialização e inserção das pessoas reforçando as suas competências pessoais, sociais e profissionais;
- Analisar os níveis de satisfação dos clientes e suas famílias relativamente aos serviços prestados pela instituição;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do Centro de Actividades Ocupacionais;
- Participar em reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Colaborar na prospecção, estudo e avaliação de planos de promoção social, na identificação de necessidades de preenchimento de tempos livres e em estudos sobre a caracterização do meio social;
- Colaborar no Centro de Actividades Ocupacionais, apoiando actividades de índole cultural, educativa e recreativa na ocupação de tempos livres dos clientes, com vista à melhoria das condições de vida;
- Assegurar, de acordo com as orientações definidas, a articulação entre os equipamentos sociais e as famílias e as outras instituições e serviços da comunidade, dinamizando e/ou participando em reuniões;
- Desenvolver nos utentes competências que lhes permitam uma positiva integração social no contexto em que vivem.
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do utente;
- Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente;
- Participar em Reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Garantir os direitos sociais na promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Técnico Superior de Serviço Social		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Tesoureiro / Assistente Administrativo

Requisitos mínimos:

- 12º Ano de escolaridade
- Conhecimentos de informática, na óptica do utilizador
- Ser responsável e ter capacidade de trabalhar em equipa
- Facilidade de relacionamento com o público;

Responsabilidades/Autoridades:

- Ser responsável pelos serviços de caixa que lhe são confiados;
- Conferir as existências da caixa;
- Preparar os fundos para serem depositados no banco e toma as disposições necessárias para os levantamentos;
- Verificar periodicamente se o valor em caixa coincide com todos registos;
- Pagar as facturas de despesas feitas por técnicos da instituição, relacionadas com as actividades que se desenvolvem;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Assegurar a promoção da qualidade de vida dos clientes através de uma correta gestão financeira.
- Controlar o que faz, de acordo com a Política de Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Controlar as entradas e saídas da Instituição;
- Proceder à recepção/atendimento ao público (clientes, pais, clientes, outros);
- Efectuar a gestão das tarefas a serem feitos pelos motoristas no exterior, de acordo com as solicitações dos diversos sectores;
- Preparar a expedição/envio da correspondência;
- Efectuar o tratamento e arquivo da correspondência interna/externa;
- Proceder à elaboração dos ofícios para expedição, solicitados pelos diversos sectores;
- Efectuar a participação de seguros de acidentes de trabalho e pessoais;
- Conferir e pagar a fornecedores;
- Realizar reconciliações bancárias;
- Efectuar o recebimento e controle das mensalidades dos clientes;
- Apoiar nas candidaturas/projectos/programas efectuados pela Instituição;
- Efectuar os depósitos bancários, bem como a elaboração dos respectivos recibos;
- Executar a gestão/controle do Fundo Maneio, referente ao pagamento das compras efectuadas a pronto pagamento, pelos colaboradores, bem como a elaboração do respectivo documento de “Caixa”.
- Efectuar o controlo da assiduidade dos colaboradores;
- Cumprir o processamento de salários colaboradores e bolsas a clientes;
- Realizar a conferência dos mapas contabilísticos;
- Actualizar os dossiers individuais dos colaboradores;
- Efectuar o Envio e Pagamento às entidades estatais;
- Cumprir o controlo e pedido de reembolso do IVA;
- Colaborar com as colegas dos outros sectores sempre que necessário;

- Elaborar o inventário do material existente sob a sua , comunicando à coordenação situações de obsolescência, roubo ou outras situações;
- Providenciar os actos inerentes à Medicina no Trabalho (mapas necessários e controle de consultas médicas);
- Participar em reuniões convocadas pelo Director de Suporte Organizacional e Director Geral, implementando os objectivos delineados nesse contexto;
- Executar outras actividades pontuais, emanadas pela Direcção, de acordo com o enquadramento legal aplicável.
- Participar administrativamente na promoção de qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Director Geral		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos de Contabilidade Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Monitora

Requisitos mínimos:

- Curso de Animação Sociocultural, com equivalência ao 12º ano
- Conhecimentos de informática na óptica do utilizador
- Disponibilidade para deslocação e estadias nacionais
- Capacidade de trabalhar em equipa, dinamismo e sensibilidade para o trabalho com pessoas

Responsabilidades/Autoridades:

- Planear, preparar, desenvolver e avaliar sessões com os clientes na área da produção de trabalhos no Atelier de Expressão Plástica, usando métodos e técnicas pedagógicas adequadas;
- Planear, preparar, desenvolver e avaliar sessões de teatro com os clientes;
- Elaborar o programa a desenvolver nas duas áreas atrás mencionadas, definindo objectivos e conteúdos, de acordo com as competências dos indivíduos e com as metas a atingir;
- Definir critérios, metodologias e técnicas, essencialmente demonstrativas, de acordo com os objectivos e as capacidades dos clientes;
- Definir, preparar e elaborar meios e suportes didácticos de apoio, tais como documentação, materiais, equipamentos, ferramentas, visitas de estudo;
- Desenvolver as sessões, transmitindo e desenvolvendo conhecimentos de natureza eminentemente prática, demonstrando a execução exacta de cada tarefa e promovendo a respectiva repetição e correcção;
- Avaliar o desempenho dos clientes e adaptar a sua actuação em função dessa avaliação;
- Corrigir comportamentos inadequados dos clientes;
- Organizar e desenvolver actividades de animação junto dos clientes da instituição;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do utente;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em Reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Desenvolver atividades e iniciativas que promovam a qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Técnico Superior de Educação Social		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimento de técnicas de expressão plástica Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador

Função:	Professor de Educação Física		

Requisitos mínimos:

- Licenciatura em Educação Física
- Conhecimentos de informática na óptica do utilizador
- Disponibilidade para deslocação e estadias nacionais
- Capacidade para trabalhar em equipa, dinamismo e sensibilidade para o trabalho com pessoas

Responsabilidades/Autoridades:

- Lecionar aulas de Educação Física, em todas as modalidades que se acharem convenientes;
- Fazer a programação e avaliação mensal dos clientes;
- Realizar registos das aulas leccionadas;
- Promover a expressão física/motora, enquanto meio para a reeducação pessoal e funcional;
- Promover e colaborar em actividades de âmbito desportivo e cultural;
- Estimular o talento inato, em cada utente, para determinada modalidade;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em Reuniões de Pessoal Técnico e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Promover a qualidade de vida dos clientes mediante iniciativas de carácter desportivo/lúdico (garante de bem-estar).

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Fisioterapeuta		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita Carta de condução

Função:	Fisioterapeuta

Requisitos mínimos:

- Licenciatura em Fisioterapia
- Conhecimentos de informática, óptica do utilizador
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês
- Capacidade para trabalhar em equipa, dinamismo e sensibilidade para o trabalho com pessoas em situação de deficiência

Responsabilidades/Autoridades:

- Avaliar, identificar problemas, definir objectivos de intervenção e delinear planos de intervenção ajustados às necessidades do cliente;
- Efectuar a prevenção, avaliação e tratamento de problemas músculo-esqueléticos e neurológicos;
- Realizar o diagnóstico em Fisioterapia tendo em conta os principais problemas do cliente;
- Promover a máxima funcionalidade e autonomia do cliente, contribuindo para uma melhor qualidade de vida e para a sua inclusão social;
- Realizar registos diários da sua actividade e monitorizar a evolução dos clientes em termos de resultados obtidos com a sua intervenção;
- Fornecer orientações aos restantes colaboradores que interagem com o cliente ajudando na compreensão da sua condição de saúde, no seu manuseio e posicionamento;
- Aconselhar na atribuição e aquisição de ajudas técnicas, quando necessário, com vista a facilitar o desempenho do cliente nas actividades da vida diária;
- Identificar barreiras arquitectónicas que interfiram com a mobilidade e participação do cliente nos seus contextos de vida e orientar na escolha de soluções seguras, eficazes e funcionais;
- Verificar as necessidades de materiais de apoio e reabilitação;
- Dinamizar sessões de Hidroterapia individuais ou em grupo, consoante as necessidades dos clientes;
- Planear e executar projectos no âmbito da promoção da saúde e inclusão das pessoas em situação de deficiência;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em Reuniões da Equipa Técnica e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Assegurar a promoção da saúde no âmbito da promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica		
Substituído por:	Não aplicável		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Carta de condução Conhecimentos de informática na óptica do utilizador Conhecimentos de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Psicomotricista

Requisitos mínimos:

- Licenciatura em Reabilitação Psicomotora
- Conhecimentos de informática, óptica do utilizador
- Conhecimentos de línguas, preferencialmente inglês
- Capacidade para trabalhar em equipa, dinamismo e sensibilidade para o trabalho com pessoas em situação de deficiência

Responsabilidades/Autoridades:

- Avaliar, identificar problemas, definir objectivos de intervenção e delinear planos de intervenção ajustados às necessidades do cliente;
- Realizar o diagnóstico Psicomotor tendo em conta os principais problemas do cliente;
- Promover a máxima funcionalidade e autonomia do cliente, contribuindo para uma melhor qualidade de vida e para a sua inclusão social;
- Realizar registos diários da sua actividade e monitorizar a evolução dos clientes em termos de resultados obtidos com a sua intervenção;
- Identificar barreiras arquitectónicas que interfiram com a mobilidade e participação do cliente nos seus contextos de vida e orientar na escolha de soluções seguras, eficazes e funcionais;
- Verificar as necessidades de materiais de apoio e reabilitação;
- Planear e executar projectos no âmbito da promoção da saúde e inclusão das pessoas em situação de deficiência;
- Participar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades do CAO;
- Participar em Reuniões da Equipa Técnica e implementar os objectivos delineados nessas reuniões;
- Controlar o que faz, de acordo com a Politica da Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Gestor de Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Assegurar a promoção da saúde no âmbito da promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica		
Substituído por:	Não aplicável		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Carta de condução Conhecimentos de informática na óptica do utilizador Conhecimentos de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Cozinheira
Requisitos mínimos:	

- Carteira profissional de cozinheira
- Capacidade para trabalhar em equipa, dinamismo e espírito de liderança
- Conhecimentos em HACCP

Responsabilidades/Autoridades:

- Controlar o que faz, de acordo com a Política de Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Colaborar quando solicitada no processos do Plano de Desenvolvimento Individual, Actividades Socioculturais, Cuidados Pessoais e de Saúde, Nutrição e Alimentação e Apoio nas Actividades de Vida Quotidiana.
- Solicitar ao Responsável da Resposta, que transmita ao Gestor da Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria dos serviços prestados;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Assegurar acompanhamento diurno e nocturno dos clientes internamente e externamente;
- Zelar e cuidar dos recursos inerentes à Resposta e demais áreas adjacentes;
- Promover o respeito entre os diversos intervenientes e zelar pelo seu bem-estar;
- Trabalhar em estreita articulação com responsável pela Resposta e demais profissionais da Instituição
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades da Resposta;
- Participar na elaboração, implementação, acompanhamento e avaliação do Plano Individual;
- Apoiar na nutrição e alimentação do cliente;
- Apoiar nos cuidados pessoais e de saúde do cliente;
- Apoiar nas actividades instrumentais da vida quotidiana do cliente;
- Registar e avaliar diariamente o desempenho dos clientes, com supervisão técnica.
- Colaborar com as colegas dos outros sectores sempre que necessário;
- Colaborar com os técnicos na prossecução dos objectivos do plano de desenvolvimento individual do cliente.
- Elaborar o inventário do material existente sob a sua , comunicando à coordenação situações de obsolescência, roubo ou outras situações;
- Participar em reuniões da Resposta e em reuniões convocadas pelo Director Geral, implementando os objectivos delineados nesse contexto;
- Garantir a qualidade de vida dos clientes ao nível da saúde e atividades quotidianas.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Ajudante de Cozinha		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Carta de condução Conhecimentos de preparação e confecção de produtos alimentares Conhecimentos de HACCP

Função:	Auxiliar de Serviços Gerais / Empregada de Limpeza

Requisitos mínimos:

- 9º ano de escolaridade;
- Facilidade de relacionamento com pessoas com (multi)deficiência e incapacidades;
- Capacidade de trabalho em equipa e resistência ao stress.

Responsabilidades/Autoridades:

- Controlar o que faz, de acordo com a Política de Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Solicitar ao Responsável da Resposta, que transmita ao Gestor da Qualidade a necessidade de revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria do serviço prestado;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Assegurar a limpeza e higienização de todos os espaços da Instituição;
- Proceder ao controlo, requisição e substituição dos materiais consumíveis de limpeza e higienização;
- Proceder à limpeza e arrumação de todos os utensílios utilizados na alimentação dos clientes;
- Assegurar o bom funcionamento da área de lavandaria;
- Colaborar com as colegas dos outros sectores sempre que necessário;
- Elaborar o inventário do material existente sob a sua , comunicando à coordenação situações de obsolescência, roubo ou outras situações;
- Participar em reuniões convocadas pelo Director de Suporte Organizacional e Director Geral, implementando os objectivos delineados nesse contexto;
- Executar outras actividades pontuais, emanadas pela Direcção, de acordo com o enquadramento legal aplicável;
- Garantir a promoção da qualidade de vida dos clientes no âmbito da higiene e segurança.

Reporta a:	Responsável da Resposta

Substituído por:	Auxiliar de Serviços Gerais		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	

Função:	Ajudantes de Acção Directa
Requisitos mínimos:	

- 12º ano de escolaridade;
- Facilidade de relacionamento com pessoas com (multi)deficiência e incapacidades;
- Capacidade de trabalho em equipa e resistência ao stress;
- Disponibilidade para deslocações e estadias nacionais;
- Conhecimentos de informática na óptica do utilizador.

Responsabilidades/Autoridades:

- Controlar o que faz, de acordo com a Política de Qualidade e com os respectivos procedimentos;
- Colaborar quando solicitada no processos do Plano de Desenvolvimento Individual, Actividades Socioculturais, Cuidados Pessoais e de Saúde, Nutrição e Alimentação e Apoio nas Actividades de Vida Quotidiana.
- Solicitar ao Responsável da Resposta, que transmita ao Gestor da Qualidade a revisão dos procedimentos sempre que o seu cumprimento se mostre inadequado aos fins em vista;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado;
- Procurar o estabelecimento de acções que visem a melhoria dos serviços prestados;
- Assegurar a gestão do seu serviço e a sua melhoria contínua;
- Assegurar acompanhamento diurno e nocturno dos clientes internamente e externamente;
- Zelar e cuidar dos recursos inerentes à Resposta e demais áreas adjacentes;
- Promover o respeito entre os diversos intervenientes e zelar pelo seu bem-estar;
- Trabalhar em estreita articulação com responsável pela Resposta e demais profissionais da Instituição
- Participar na elaboração e implementação do Plano de Actividades da Resposta;
- Participar na elaboração, implementação, acompanhamento e avaliação do Plano Individual;
- Apoiar na nutrição e alimentação do cliente;
- Apoiar nos cuidados pessoais e de saúde do cliente;
- Apoiar nas actividades instrumentais da vida quotidiana do cliente;
- Registar e avaliar diariamente o desempenho dos clientes, com supervisão técnica.
- Fazer a recepção/encaminhamento de e para os transportes;
- Orientar os clientes durante os períodos de lazer e saídas ao exterior;
- Colaborar com as colegas dos outros sectores sempre que necessário;
- Elaborar o inventário do material existente sob a sua , comunicando à coordenação situações de obsolescência, roubo ou outras situações;
- Participar em reuniões da Resposta e em reuniões convocadas pelo Director Geral, implementando os objectivos delineados nesse contexto;
- Promover a qualidade de vida dos clientes no âmbito dos serviços de apoio.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Ajudantes de Acção Directa		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem	Competências Específicas:	Carta de condução de ligeiros Conhecimentos de informática na óptica do utilizador

	Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral		

Função:	Motorista

Requisitos mínimos:

- Carteira profissional de motorista
- Formação Específica (legislação)

Responsabilidades/Autoridades:

- Assegurar o transporte dos clientes para todas as actividades da instituição;
- Assegurar o transporte dos clientes de e para o domicilio
- Realizar a manutenção das viaturas designadamente a execução de lavagens, registo de quilometragens e registo de revisões feitas;
- Zelar pela preservação, manutenção e limpeza das viaturas;
- Apoiar na colocação dos clientes nas viaturas;
- Assegurar as condições de segurança no transporte dos clientes;
- Adoptar as providências necessárias em caso de avaria ou acidentes;
- Informar Director Técnico sobre as revisões ou problemas respeitantes do funcionamento da carrinha;
- Assegurar o transporte à oficina sempre que necessário;
- Promover uma condução defensiva que garanta o bem-estar dos clientes e assegurar um transporte seguro concorrente para a promoção da qualidade de vida dos clientes.
- Executar outras actividades pontuais, emanadas pela Direcção, de acordo com o enquadramento legal aplicável.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Auxiliar de Serviços Gerais ou outro designado pela Direção Técnica		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Carta de condução de ligeiros Carta de condução de pessados de passageiros

Função:	Ajudante de Cozinha
Requisitos mínimos:	

- 4º ano de escolaridade
- Capacidade para trabalhar em equipa e dinamismo
- Conhecimentos em HACCP

Responsabilidades/Autoridades:

- Controlar o que faz, de acordo com a Política de Qualidade e com os respectivos procedimentos de acordo com os requisitos do HACCP e necessidades alimentares dos clientes;
- Confeccionar as refeições dos clientes;
- Proceder à lavagem, arrumação e manutenção da loiça equipamento de cozinha;
- Assegurar o bom aprovisionamento dos géneros alimentares necessários;
- Apoiar na distribuição das refeições e no acompanhamento na alimentação dos clientes;
- Proceder à limpeza e arrumação da dispensa;
- Fornecer toda a informação solicitada pelos auditores, cooperar e responder ao que lhe é perguntado e mostrar somente o que lhe é solicitado:
- Promover a qualidade de vida dos clientes na área alimentar e higiene de equipamentos de cozinha.

Reporta a:	Cozinheira

Substituído por:	Auxiliar de Serviço Gerais		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Conhecimentos em HACCP

Função:	Coordenador de Estágios

Requisitos mínimos:

- Licenciatura na área das Ciências da Educação
- Experiência de coordenação de estágios
- Experiência profissional na área da inclusão

Responsabilidades/Autoridades:

- Acolher os estagiários na instituição
- Supervisionar as actividades propostas no estágio
- Identificar, reportar e resolver ocorrências durante o estágio
- Efectuar a avaliação do estágio;
- Promover a quaçidade de vida dos clientes estabelecendo projetos de estágios que vão de encontro à auto-determinação dos alunos e à promoção da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Direcção Técnica		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Gestão de recursos humanos e físicos Capacidade de Liderança Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Conhecimento de línguas Facilidade de comunicação escrita

Função:	Coordenador do grupo de Voluntários

Requisitos mínimos:

- Curso de voluntariado
- Experiência de voluntariado

Responsabilidades/Autoridades:

- Acolher os voluntários da instituição
- Acompanhar as equipas de voluntários
- Efectuar reuniões mensais de voluntários
- Planeamento de acções a efectuar pelos voluntários
- Encaminhar casos sinalizados pelos voluntários para a Direcção Técnica;
- Coordenar iniciativas que promovam a qualidade de vida dos clientes ao nível de apoio nas atividades/iniciativas.

Reporta a:	Direcção Técnica

Substituído por:	Direcção Técnica		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Gestão de recursos humanos e físicos Capacidade de Liderança Conhecimentos de Informática na óptica do utilizador Facilidade de comunicação escrita

Função:	Voluntário

Requisitos mínimos:

- Idade mínima: 18 anos
- Experiência de voluntariado
- Disponibilidade

Responsabilidades/Autoridades:

- Divulgar o trabalho da instituição junto da comunidade
- Angariar novos sócios
- Participar na angariação de fundos para a instituição
- Participar na venda de trabalhos da instituição
- Participar na organização e realização de eventos realizados pela instituição
- Colaborar nas actividades de suporte da Instituição (lavandaria, etc)
- Colaborar em actividades e prestação de serviço aos clientes (implica possuir formação específica e é analisado caso a caso);
- Colaborar em iniciativas Institucionais que visem a melhoria das atividades e concorram para uma melhoria da qualidade de vida dos clientes.

Reporta a:	Responsável do Voluntariado

Substituído por:	Não aplicável		
CompetênciasGerais:	Capacidade de Trabalho em equipa Capacidadade de aplicação de conhecimento Relacionamento Interpessoal Relacionamento com o cliente Dinamismo/proactividade Capacidade de resposta às solicitações Abertura mudança/ aprendizagem Orientação para a qualidade Facilidade de comunicação oral	Competências Específicas:	Não aplicável

4. Política de Recursos Humanos

Os colaboradores são um elemento fundamental para a obtenção da satisfação dos clientes e para o bom desempenho organizacional. Assim a Política de Recursos Humanos do C.R.I.C. abrange todas as áreas inerentes à valorização e desenvolvimento profissional. Refere-se ainda que todas as políticas têm por base o cumprimento da Legislação Laboral em vigor.

A Política de Recursos Humanos é abrangente contemplando subpolíticas como sendo: Política de Recrutamento e Seleção; Política de igualdade de oportunidades e não discriminação e Política de Reconhecimento dos colaboradores.

Política de Recrutamento e Seleção

A Política de Recrutamento e Seleção do C.R.I.C. respeita o emanado no Manual de Funções, tendo os candidatos que respeitar as competências, conhecimentos, capacidades/aptidões para o desempenho da função a que se candidata.

Política de igualdade de oportunidades e não discriminação

Através da política de igualdade de oportunidades é oferecido a todos os colaboradores a mesma possibilidade de melhorar as suas funções e melhor se adaptar ao seu contexto de trabalho, através da metodologia de avaliação de desempenho, avaliação da motivação e plano de formação.

Todos os candidatos a colaboradores terão mesma oportunidade de admissão, uma vez a seleção e recrutamento se basear nas competências e requisitos emanados no Manual de Funções e estas permitirem uma avaliação equitativa e transparente.

Reconhecimento dos colaboradores

O C.R.I.C. como forma de reconhecer o trabalho desenvolvido pelos seus colaboradores, avalia anualmente o desempenho e as competências e aos que obtiveram um valor superior ou igual a 3,5 será dado mais um dia de férias, podendo este ser gozado em qualquer dia à escolha por parte do colaborador, desde que tenha autorização por parte da Direção. Deverão ficar registados em ata de Direção os nomes dos colaboradores a quem se dará um dia extraordinário de férias como recompensa pelo seu bom desempenho.

Os princípios transversais às políticas de recursos humanos são:

- **Envolvimento e Participação -** Dar oportunidade aos colaboradores de se envolverem no planeamento, desenvolvimento e avaliação das atividades e serviços do C.R.I.C.;
- **Cooperação -** Garantir que o trabalho de equipa seja efetivo e estimular a partilha e aprendizagem coletiva;

- **Desenvolvimento profissional -** Apostar no desenvolvimento permanente de competências procurando o rigor e a justiça através da avaliação das formações e seu impacto através da avaliação da eficácia das mesmas;
- **Equidade -** Apresentar equidade na seleção e recrutamento através do cumprimento dos procedimentos de forma a garantir a admissão de colaboradores com competências técnicas, atitude ética e profissional de forma a respeitar todos os valores e condutas defendidas pelo C.R.I.C.;
- **Estagiários -** Ampliar a integração e articulação dos estagiários: o C.R.I.C. tem o compromisso social de dar oportunidade aos jovens estudantes a inclusão no mercado de trabalho, aprendizagem e integração profissional através de estágio.
- **Voluntários -** Fomentar o espírito de voluntariado empenhado e responsável, acolhendo o tempo e competências que cada voluntário tem para oferecer, através das ações do grupo de voluntários. O trabalho dos voluntários será reconhecido através de menção no Relatório de Atividades e do louvor na Assembleia Geral em que o mesmo é apresentado.

5. Política de Confidencialidade

A Instituição define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade dos dados recolhidos junto dos clientes/significativos, obrigando todos os colaboradores ao sigilo profissional e agindo em conformidade com os dispositivos legais e as orientações emanadas pela Comissão Nacional da Proteção de Dados. A Política de confidencialidade é revista a cada dois anos com colaboradores e clientes.

6. Política de Privacidade

O CRIC define e controla a política de privacidade garantindo, desta forma, a proteção das pessoas singulares no que respeita ao tratamento dos seus dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Observações
1. Em todas as funções acima definidas, urge a necessidade de definir um pré-requisito comum a todos os colaboradores do CRIC: a Carta de Condução. 2. Nesse sentido, salienta-se que todos os colaboradores deverão utilizar as viaturas para uso estritamente profissional / serviço externo; 3. O colaborador deverá ter a responsabilidade de manter o documento atualizado e de o apresentar sempre que for exigido.