

POLITICA DA QUALIDADE

O CRIC compromete-se a prestar um serviço integrado com vista à promoção da qualidade de vida, da dignidade, e da igualdade.

O C.R.I.C. compromete-se a prestar informação e formação aos seus colaboradores com vista à melhoria contínua dos seus serviços através do aumento das competências individuais e da melhoria do clima organizacional.

O C.R.I.C. compromete-se, de acordo com a sua missão, a colaborar com a comunidade através do estabelecimento de parcerias, na resolução de problemas sociais.

O C.R.I.C. compromete-se a garantir procurando a melhoria contínua dos seus serviços, a satisfação dos seus clientes, colaboradores e comunidade, de acordo com a sua missão

POLITICA 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 sub-políticas 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

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 1 de 4
Equipa Qualidade	Data: Novembro 2015	Direção	Data: 28-12-2015	

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 de cada colaborador e aos que obtiveram um valor igual ou superior a 3,5 será dado mais um dia de férias, podendo este ser gozado no dia do aniversário do colaborador ou no dia de aniversário de um familiar (por ex. filhos). Deverão ficar registados em acta de Direcção 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**

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**

Voluntários: Fomentar o espírito de voluntariado empenhado e responsável, acolhendo o tempo e as competências que cada voluntário tem para oferecer, através das ações do grupo de voluntários. O trabalho dos voluntários é reconhecido através de menção no Relatório de Actividades e de louvor na Assembleia Geral em que o mesmo é aprovado.

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 2 de 4
Equipa Qualidade	Data: Novembro 2015	Direção	Data: 28-12-2015	

POLITICA DE PREVENÇÃO E CONTROLO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS TRATOS E DISCRIMINAÇÃO

O C.R.I.C. assume a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que se propõe implementar um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus tratos e discriminação dos clientes.

A emergência dum exercício profissional informado e focado na qualidade da prestação de serviços para as pessoas com deficiências, incapacidades e risco social conduz à preocupação com as questões de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, bem como a necessidade de adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. Assim:

- ✓ Preenchimento da grelha de Prevenção de Maus Tratos, na fase de Admissão do cliente com atualização sempre que haja suspeitas;
- ✓ Devem ser criados espaços de comunicação para que o cliente/significativos informem os responsáveis pela organização da existência de situações de negligência, abuso de direitos, maus tratos e discriminação;
- ✓ Sempre que sejam detetadas situações neste âmbito por parte dos colaboradores, o responsável da Resposta Social deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação, a definir e a aplicar pela Direção da Instituição;
- ✓ Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação ao cliente por parte de significativos, os colaboradores devem informar o responsável da resposta. Este último deve avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e os significativos. De acordo com a situação os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente e os significativos a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não descriminação do cliente;
- ✓ Nas situações em que este tipo de ações seja praticado por clientes contra outros clientes, a Instituição assume a plena responsabilidade da reparação dos danos;
- ✓ Promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos, providenciando a capacidade de gestão de conflitos.

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 3 de 4
Equipa Qualidade	Data: Novembro 2015	Direção	Data: 28-12-2015	

POLÍTICA DE ÉTICA

O C.R.I.C. define, implementa, controla e reporta a todas as partes interessadas o seu compromisso relativo à Política de Ética. Esta é orientada pelo valores morais fundamentais necessários para garantir o respeito pela dignidade dos clientes, suas famílias e cuidadores, protegendo-os de riscos desnecessários e promovendo a justiça social.

A Política de Ética do C.R.I.C. é garantida através do cumprimento dos seguintes documentos, processos e procedimentos:

- Código de Ética;
- Carta de Direitos e Deveres do Cliente;
- Prevenção e Gestão de Negligência, Abusos e Maus-tratos;
- Plano de segurança e saúde;
- Procedimento de Confidencialidade.

POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO

O CRIC considera que todos têm o direito a participar.

Desta forma, consideramos ser muito importante permitir que todos possam dar a sua opinião sobre os assuntos relacionados com a Instituição, através da escuta das opiniões e das sugestões da comunidade, parceiros, colaboradores, famílias e clientes.

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.

Cópia não controlada quando impresso

Cópia não controlada quando impresso				
Elaborado		Aprovado		Página 4 de 4
Equipa Qualidade	Data: Novembro 2015	Direção	Data: 28-12-2015	