



# **Manual de Acolhimento**

**\***

## **Colaborador / Voluntário**



# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

### Índice

1.	História da Instituição .....	4
2.	Visão, Missão, Valores e Objetivos Gerais .....	6
2.1.	Visão .....	6
2.2.	Missão.....	6
2.3.	Valores.....	6
2.4.	Objetivos Gerais .....	7
3.	Qualidade.....	8
4.	Organograma.....	11
5.	Recursos Humanos .....	12
6.	Instalações .....	13
7.	Respostas Sociais / Serviços .....	14
7.1.	Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) .....	14
7.2.	Intervenção Precoce na Infância (IPI) .....	16
7.3.	Atendimento/Acompanhamento Social (AAS) .....	16
7.4.	Centro de Apoio a Pessoas com Mobilidade Condicionada .....	17
7.5.	Apoio Alimentar .....	17
7.6.	Centro de Recursos .....	18
8.	Direitos e Deveres dos Colaboradores ou Voluntários.....	18
9.	Direitos e Deveres da Instituição .....	19
10.	Disposições Gerais .....	19
10.4.	Ética e Conduta Profissional.....	22
10.5.	Linguagem.....	22
10.6.	Competências Sociais .....	23
10.7.	Partilha de informação com o exterior.....	23
10.8.	Chamadas Telefônicas .....	24
11.	Legislação e Regulamentação Específica.....	24
12.	Outras Informações .....	25
12.1.	Higiene e Segurança no Trabalho .....	25
12.2.	Formação Profissional .....	25
12.3.	Avaliação de Desempenho .....	26
12.4.	Sugestões e Melhorias.....	26
12.5.	Documentos Internos de Suporte.....	27

# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

---

### Boas Vindas

Caro Colaborador ou Voluntário,

É com o maior prazer que lhe damos as Boas-Vindas e lhe desejamos o maior sucesso na sua atividade na NECI.

A partir de agora é um novo membro e contamos consigo para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos ao nosso cliente, pois só assim conseguimos responder às suas necessidades.

Profissionalismo, atitude positiva, dedicação e empenho serão os elementos fundamentais à qualidade dos nossos serviços e satisfação dos nossos clientes.

Para tornar mais fácil a sua integração, preparámos este Manual, onde pode encontrar as informações mais relevantes de que irá necessitar, junto com outros documentos disponíveis na Instituição, nomeadamente, o Regulamento Interno e Manuais de Funcionamento das respostas sociais, bem como, o Manual de Avaliação de Desempenho.

Este documento foi feito a pensar em si, sendo nossa intenção fornecer-lhe uma imagem, o mais aproximada possível, da NECI e prestar-lhe todas as informações que possam contribuir para que a sua colaboração seja pautada por um bom desempenho.

Sem pretender ser exaustivo, este Manual deve ser entendido como um guia orientador do funcionamento da Instituição.

As dúvidas que lhe possam surgir, após leitura do mesmo, devem ser preferencialmente colocadas ao seu superior hierárquico ou colaborador de referência, no caso de voluntariado.

Mais uma vez, seja Bem-Vindo!

A Direção

### 1. História da Instituição

*Decorria o ano 1990. A Presidente e o Vice-Presidente da NECI de hoje (Dra. M<sup>a</sup> Eduarda Santos e Prof. José Manuel Campos) trabalhavam no Ministério da Educação a exercer funções de coordenação, em Lagos, respetivamente no Ensino Especial (que abrangia a área geográfica de Lagos, Aljezur e Vila do Bispo) e PIPSE (Programa Interministerial de Promoção do Sucesso Educativo). Ambos sentiam profundamente a lacuna, nestes concelhos, de uma instituição virada para a problemática da deficiência.*

Cientes das dificuldades, uniram as suas mãos às mãos dos pais e iniciaram a caminhada de fundar uma Associação, sem fins lucrativos, que minimizasse os problemas das crianças com Necessidades Educativas Especiais e suas famílias.

Não havia estrada, nem caminho, nem sequer um carreirinho, por isso esta caminhada foi feita a corta-mato, com arbustos que picavam e doíam, mas também encontrámos flores lindas, com cheiro intenso, isto quer dizer que assistimos, vivemos e sentimos a mais linda história de solidariedade, amor e carinho, que vale a pena contar.

Iniciaram a sua cruzada com a constituição da Associação, traduzida em várias deslocações a Lisboa e Faro. Não foi fácil! A pressa e vontade de avançar não estavam em consonância com a burocracia do doloroso e moroso processo de legalização da instituição. Por isso, enquanto trabalhavam para este objetivo formaram uma Comissão Instaladora.

Solicitaram à Câmara Municipal de Lagos um espaço e a autarquia solidária e sensibilizada por este projeto, cedeu a escola primária dos Montinhos da Luz. Com apenas uma sala de aula e desativada há oito anos, o edifício emergia de grande matagal e encontrava-se bastante degradado.

Lá dentro, via-se o sol e sentia-se a chuva através de telhas e vidros partidos ou ausentes. A loiça sanitária estava inutilizada e a canalização rebentada. Mas o coração de ambos pulava de alegria e satisfação.

Para a angariação de fundos e com o lema “Ajudem-nos, mas divirtam-se” a Comissão Instaladora promoveu uma série de eventos diversificados, sempre com grande animação e participação de toda a comunidade quer portuguesa quer estrangeira.

Iniciou-se apenas com uma Resposta Social, o Centro de Atividades Ocupacionais, com apenas 5 jovens, a partir dos 16 anos, sem qualquer apoio Estatal, o qual só se veio a verificar com a celebração do acordo de cooperação em 1994, o qual só foi possível após o reconhecimento da instituição como IPSS. Posteriormente, aumentaram-se as respostas com um projeto integrado no Programa Ser Criança, direcionado para a reabilitação das crianças a partir do nascimento, que terminou em 2002/3, tendo a Instituição se responsabilizado financeiramente pela continuidade da prestação deste serviço, até que surge a Intervenção Precoce, enquanto resposta social, em colaboração com três ministérios (Saúde, Segurança Social e Educação).

E foi assim com a ajuda de todos e dos três concelhos que a **NECI** nasceu e cresceu e atualmente funciona com várias valências: Centro de Atividades Ocupacionais, Intervenção Precoce na Infância, Atendimento/Acompanhamento Social; e os serviços: Centro de Apoio a Pessoas com Mobilidade Condicionada, Apoio Alimentar e Centro de Recursos.

## 2. Visão, Missão, Valores e Objetivos Gerais

### 2.1. Visão

A NECI pretende ser uma entidade de referência na sociedade, primando pela satisfação e melhoria da qualidade de vida dos seus clientes, colaboradores e outras partes interessadas, através da prestação de serviços de excelência, otimizando a intervenção das respostas sociais existentes e alargando a sua rede de serviços.

### 2.2. Missão

A NECI tem como missão contribuir para a melhoria da qualidade de vida e para a plena inclusão na sociedade da pessoa com deficiência, incapacidade, *handicap* ou atraso de desenvolvimento na infância, bem como, de indivíduos e famílias em situação de fragilidade social e/ou económica, valorizando as suas potencialidades e promovendo as suas competências.

### 2.3. Valores

- Respeito: pela diferença e características de cada cliente, colaborador e outras partes interessadas.
- Confidencialidade: assegurando o sigilo e respeito pelas privacidades individuais e de todos os dados e informações que sejam confiadas no desenvolvimento das atividades.
- Profissionalismo: no desempenho das funções com rigor, integridade, consciência e responsabilidade zelando por uma prática ajustada e diferenciada, tendo por base os requisitos legais e regulamentares da atividade institucional.
- Responsabilidade social: zelando e garantindo o acesso de todos ao exercício de uma cidadania plena, assegurando o acesso aos seus direitos e deveres de forma justa e equitativa.
- Qualidade: como um referencial para a otimização e melhoria contínua dos serviços prestados, como forma de favorecer comportamentos éticos,

promovendo a honestidade, transparência e justiça social na atividade institucional.

### 2.4. Objetivos Gerais

Com vista à concretização dos seus fins, a NECI de uma forma global visa:

- a) Defender e promover os direitos e interesses das pessoas com deficiência e/ou em situação de fragilidade social e/ou económica, contribuindo para que tenham uma vida digna;
- b) Promover as competências, a satisfação pessoal e a qualidade de vida dos clientes, suas famílias e/ou responsáveis legais, zelando pela igualdade de oportunidades no acesso aos seus direitos de cidadania;
- c) Promover uma melhor integração e adaptação no meio familiar e social das pessoas com deficiência ou outras populações em intervenção;
- d) Intervir junto dos indivíduos, família e comunidade através do acolhimento, auxílio, atendimento/acompanhamento social, ou outras respostas sociais já existentes ou que venham a ser criadas.

### 3. Qualidade

Na NECI todos trabalham para a garantia e controlo da qualidade dos serviços prestados junto dos seus clientes e outras partes interessadas.

Porque a clareza da nossa intervenção e a definição de um modelo de trabalho são imprescindíveis para a organização e estruturação da nossa atividade, atendendo à dimensão que a Instituição apresenta atualmente, temos implementado um modelo de gestão por processos. Este permite, a padronização de rotinas pelo “desenho” das atividades a desenvolver e, por vezes, com recurso a procedimentos que especificam as metodologias a adotar nas diferentes situações, sendo que pretende uma uniformização de formas de agir, sem que se perca a especificidade necessária a cada situação. Tem como principal benefício, o fato de todos os colaboradores estarem informados e orientados para as suas funções.

Como formalização e reconhecimento do trabalho desenvolvido a NECI está certificada pelo Sistema EQUASS ASSURANCE - Qualidade dos Serviços Sociais, que é uma iniciativa da EPR – Plataforma Europeia de Reabilitação. Encontramo-nos também a implementar um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, procurando integrar outros referenciais de reconhecimento dos nossos serviços, garantindo a concretização dos seus objetivos numa perspetiva de melhoria contínua.

No âmbito da sua atuação, a NECI procura cumprir a sua missão, comprometendo-se a desenvolver uma Política da Qualidade assente nos eixos estratégicos:

#### 1. Satisfação do Cliente

- Garantir a maturidade crescente da organização e dos serviços prestados, numa prática de melhoria contínua;
- Contribuir para a promoção da Qualidade de vida da sua população alvo, ao nível da superação das suas expectativas e satisfação das suas necessidades;



- Fomentar a participação dos clientes, parceiros e outras partes interessadas na dinamização do funcionamento institucional, procurando o respeito e satisfação das necessidades individuais;

- Contribuir para a sustentabilidade ambiental.

### **2. Aprendizagem e Desenvolvimento**

- Garantir a satisfação dos seus colaboradores;
- Promover o trabalho de equipa, incentivando os seus colaboradores para a inovação e aperfeiçoamento;
- Promover o desenvolvimento profissional dos colaboradores, assegurando a sua participação em ações de formação e desenvolvendo planos de desenvolvimento para aqueles que necessitem;

### **3. Processos Internos**

- Assegurar elevados padrões de qualidade nos serviços prestados, em conformidade com requisitos legais, estatutários e técnicos aplicáveis à sua atividade;
- Manter um Sistema Organizacional coordenado que assegure a credibilidade interna e que mereça a confiança dos clientes, das entidades oficiais e de todas as partes interessadas;
- Rever periodicamente o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Recrutar, seleccionar e avaliar continuamente os fornecedores, promovendo uma relação de respeito e confiança.

### **4. Rede de Parcerias**

- Privilegiar o desenvolvimento contínuo de redes de parceria, por forma a dar uma resposta integrada às necessidades identificadas ao longo da intervenção e maximizando o seu valor acrescentado;
- Promover a colaboração externa e o voluntariado no sentido de fomentar a cooperação e os laços de pertença e integração na Comunidade, promovendo e/ou partilhando ações conjuntas;

- Dar continuidade à abertura institucional, mantendo total disponibilidade para receber aqueles que nos queiram visitar e/ou colaborar connosco, bem como, a participar em ações desenvolvidas pela e para a comunidade e/ou outras entidades.

A NECI assume o compromisso de executar os pressupostos decorrentes desta Política da Qualidade, integrada no Sistema de Gestão da Qualidade, que servirão de enquadramento à definição dos objetivos institucionais e como impulso e aperfeiçoamento da sua atividade, numa perspetiva de melhoria contínua da sua eficácia.



### 5. Recursos Humanos

A NECI, na sua prestação de serviços, depende fundamentalmente dos seus colaboradores, sendo estes o principal recurso para prestar serviços de qualidade aos seus clientes e atingir os seus objetivos organizacionais.

Desde sempre, que a NECI tem a preocupação de proporcionar aos seus Colaboradores as condições ideais de desenvolvimento profissional (porque o saber-fazer não é suficiente), para que estejam corretamente capacitados para responder às necessidades e exigências da sociedade atual e dos seus clientes.

Assim, priorizam-se como fatores determinantes no âmbito dos Recursos Humanos:

- o princípio da qualificação, desenvolvimento e melhoria contínua, através da oferta de formação contínua e específica às funções desempenhadas;
- a possibilidade de participação ativa;
- a disponibilização de boas condições de trabalho, em função dos recursos institucionais, possibilitando o seu bom desempenho profissional, de acordo com as suas funções, e a sua motivação para o desempenho do trabalho com brio profissional.

A área de recursos humanos está organizada, dispondo de um processo, procedimentos e documentação de suporte que permite desenvolver consistentemente formas de recrutamento, seleção, admissão, acompanhamento e desenvolvimento profissional e participação ativa, pela avaliação individual das condições disponibilizadas pela Instituição e oportunidades de melhoria através das sugestões.

Sempre que possível a NECI privilegia o recrutamento de colaboradores residentes na área geográfica de intervenção ou concelhos limítrofes, com o intuito de promover a empregabilidade na sua área de localização. Também procura recorrer à estreita colaboração com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, Entidade ativamente colaborante na área de recursos humanos.

## 6. Instalações

A NECI é composta por um edifício único, que está estruturado por três pisos.

No **primeiro piso**, encontra-se:

- Sala de Direção;
- Sala de Reuniões;
- Secretaria.

O **rés-do-chão**, é composto por:

- Recepção;
- Salas Temáticas e Ginásio de Centro de Atividades Ocupacionais;
- Sala Polivalente da Intervenção Precoce na Infância;
- Salas de Estimulação Sensorial (Snoezellen e Hidroterapia);
- Gabinetes Técnicos;
- Centro de Recursos;
- Refeitório.

A **Cave** é o piso inferior da Instituição, que integra espaço de arquivo documental e armazém.

Presentemente, encontra-se em construção o segundo edifício da Instituição que integrará a resposta social Lar Residencial, e que futuramente será contíguo ao edifício em funcionamento.

## 7. Respostas Sociais / Serviços

A NECI ao longo dos seus anos de existência tem vindo a crescer constantemente e a oferecer cada vez mais serviços e apoios aos seus clientes. Tendo iniciado a sua atividade com a resposta social **Centro de Atividades Ocupacionais**, atualmente, a NECI já dispõe de mais duas respostas sociais - **Intervenção Precoce na Infância e Atendimento/ Acompanhamento Social**, junto com os serviços de **Apoio Alimentar, Centro de Apoio a Pessoas com Mobilidade Condicionada e Centro de Recursos**.

Futuramente, a NECI disporá também da resposta social - **Lar Residencial**, que irá colmatar uma grande necessidade de alguns clientes da Instituição e de outros potenciais, residentes na área geográfica de intervenção da NECI.

### 7.1. Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)

O Centro de Atividades Ocupacionais constitui uma Resposta Social com a finalidade de disponibilizar condições que contribuam para a qualidade de vida de jovens e adultos com deficiência, através do desenvolvimento de diferentes atividades e do apoio na superação das necessidades, de forma a permitir o desenvolvimento possível das capacidades, promovendo competências sociais e respeitando as características e a individualidade de cada cliente.

Destina-se a 30 jovens e adultos, com idade igual ou superior a 16 anos de idade, de ambos os sexos, com deficiência grave, que não reúnam as condições para o exercício, temporário ou permanente, de uma atividade produtiva.

De acordo com as capacidades, necessidades e potencialidades de cada cliente é construído o Plano de Desenvolvimento Individual, onde constam as atividades que cada cliente integra, podendo estas ser:

- Atividades Estritamente Ocupacionais – trapologia, artes plásticas e multimédia;
- Atividades Socialmente Úteis – atividades da vida diária, jardinagem, reciclagem e outras;
- Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social – programas de desenvolvimento de competências sociais e pessoais;
- Atividades Lúdico terapêuticas – desporto adaptado, equitação terapêutica e adaptada, hidroterapia, asinoterapia, e outras;
- Atividades Socioculturais – participação em eventos diversos na comunidade, celebração de efemérides.

São também prestados os seguintes serviços:

- Alimentação (almoço e lanche);
- Apoio de 3ª pessoa (higiene pessoal, alimentação, toma medicamentosa)
- Apoio terapêutico (fisioterapia, terapia da fala, psicologia)
- Apoio social;
- Transportes.

### 7.2. Intervenção Precoce na Infância (IPI)

A Intervenção Precoce na Infância é uma resposta social, de natureza atípica, que assenta num conjunto de medidas de apoio integrado centradas na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, designadamente no âmbito da Educação, da Saúde e da Ação Social e cuja atividade assenta no disposto no Decreto-Lei n.º 281/2009, de 6 de Outubro.

Destina-se a apoiar crianças entre os 0 e os 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo que condicionam a participação nas atividades típicas para a respetiva idade e contexto social ou com risco grave de atraso de desenvolvimento, bem como as suas famílias, desde que elegíveis no âmbito dos critérios definidos pelo Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI).

A valência de Intervenção Precoce na Infância está integrada na Equipa Local de Intervenção (ELI) de Lagos, com sede no Centro de Saúde de Lagos.

No âmbito desta resposta social, a NECI assegura a realização de um conjunto de atividades, entre as quais se destacam:

- Avaliação de equipa das crianças e necessidades das famílias;
- Elaboração, implementação e acompanhamento do Plano Individual de Intervenção Precoce (PIIP);
- Prestação de apoio psicológico, terapêutico e social às crianças acompanhadas e respetivas famílias, no sentido de reforçar as suas competências parentais;
- Articulação com os serviços da comunidade.

### 7.3. Atendimento/Acompanhamento Social (AAS)

O Atendimento/Acompanhamento Social constitui uma Resposta Social com a finalidade de apoiar os indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica mobilizando os mecanismos e redes de apoio disponíveis, na instituição e na comunidade, para combater o isolamento social, promover o acesso aos direitos de cidadania e proporcionar a melhoria das suas condições de vida.



# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

---

O Atendimento/Acompanhamento Social assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Atendimento social aos indivíduos e famílias;
- Orientação dos indivíduos e famílias para os recursos disponíveis na Instituição e/ou da Comunidade;
- Acompanhamento/orientação dos indivíduos no acesso aos direitos de cidadania e políticas sociais.
- Identificação dos indivíduos e famílias para atribuição de géneros alimentícios a indivíduos e famílias no âmbito dos programas Banco Alimentar Contra a Fome do Algarve e Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados, de acordo com as regras e procedimentos específicos de cada programa.

### **7.4. Centro de Apoio a Pessoas com Mobilidade Condicionada**

Destinado à população, residente e não residente, com mobilidade condicionada, temporária e/ou permanente, de todas as idades. Proporciona a possibilidade de tomar banho no mar em segurança, com o apoio de monitores e material adequado. Funciona durante a época balnear, nos meses de junho, julho, agosto e setembro, durante todos os dias da semana, na Praia da Luz, Freguesia da Luz, Concelho de Lagos.

### **7.5. Apoio Alimentar**

O Apoio Alimentar é um serviço da NECI que pretende dar apoio alimentar a pessoas carenciadas da comunidade de Lagos e clientes da NECI, no âmbito do Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC) e no âmbito do Banco Alimentar Contra a Fome do Algarve.

# **Manual de Acolhimento**

## **Colaborador / Voluntário**

---

### **7.6. Centro de Recursos**

É um serviço resultante da aquisição de material terapêutico e didático, pela Instituição ou por oferta da comunidade, que se destina ao empréstimo temporário aos residentes, na área geográfica de intervenção da NECI e que deles necessitem.

Integra também um Banco de roupas, utilidades para crianças e outros objetos que nos sejam oferecidos pela comunidade e que estando em condições de reutilização são oferecidos às famílias.

## **8. Direitos e Deveres dos Colaboradores ou Voluntários**

Os direitos e deveres dos Colaboradores ou Voluntários da NECI estão descritos no Regulamento Interno da Instituição, disponível para consulta nos Serviços Administrativos da Instituição, do qual se identificam os artigos abaixo como de conhecimento crucial para o Colaborador ou Voluntário:

- Direitos dos Voluntários;
- Deveres dos Voluntários;
- Direitos dos Colaboradores;
- Deveres dos Colaboradores;
- Deveres Gerais das Partes.

Além dos artigos acima referidos, aplica-se também neste âmbito, o disposto no ponto Disposições Gerais, deste Manual.

## **9. Direitos e Deveres da Instituição**

Os direitos e deveres da Instituição estão descritos no Regulamento Interno da Instituição, destacando-se os seguintes artigos:

- Direitos da Instituição;
- Deveres da Instituição;
- Deveres Gerais das Partes.

No que respeita aos deveres da Instituição para com os seus colaboradores esta aposta no bem-estar, formação técnica e humana, nos Incentivos ao bom desempenho e produtividade do Colaborador (ver Manual da Avaliação de Desempenho), no sentido de fomentar a assertividade e o bom desempenho envolvendo e motivando todos na Instituição.

É regra da instituição o cumprimento da legislação de enquadramento aos seus recursos humanos, nomeadamente no que respeita à regularização da atividade profissional, garantia das condições de saúde, higiene e segurança no trabalho.

## **10. Disposições Gerais**

Este capítulo, remete para a definição de responsabilidades que, além de direitos e deveres, remetem para assuntos que pela sua especificidade ao nível da organização, transparência e responsabilização na prestação de serviços, carecem de especial referência.

# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

---

### 10.1. Assiduidade e Pontualidade

Solicita-se aos colaboradores e voluntários o máximo cumprimento pelos seus horários atendendo que deles depende o funcionamento da Instituição, bem como, a prestação de serviços aos clientes.

É obrigatório que os Colaboradores assinem diariamente o Livro de Ponto, os Voluntários assinem a Folha de Presenças (Imp.197), os colaboradores ao abrigo de programas de integração laboral os impressos próprios das entidades responsáveis pelos programas em causa.

### 10.2. Férias e Faltas

As **férias** apenas respeitam aos **Colaboradores** da Instituição; o seu direito de gozo tem como enquadramento regulamentar o disposto no Código de Trabalho e legislação suplementar do mesmo âmbito.

Todos os Colaboradores têm que proceder à marcação prévia das suas férias em impresso próprio, sendo este diferente em função da condição do colaborador:

- Proceda-se ao preenchimento do Pedido de Férias (Imp.006), nos caso de Colaboradores com contrato de trabalho sem termo ou no caso de contrato a termo, quando este tiver uma duração superior a 6 meses e o seu início tenha ocorrido no primeiro trimestre do ano civil;
- Quando se tratar de colaboradores com contrato de trabalho a termo, com duração igual ou inferior a 6 meses, ou por necessidade de gozo de férias, por motivos imprevisíveis e desde que o período não seja superior a cinco dias, deve-se proceder ao registo da Justificação de Faltas (Imp.015).

No caso de **faltas** de **Colaboradores** aplica-se também o disposto no Código de Trabalho e legislação suplementar do mesmo âmbito, sendo que o Colaborador deve sempre proceder ao registo do pedido de Justificação de Falta (Imp.015). Este, deve ser entregue ao Responsável da Resposta Social/ Serviço a que o colaborador está afeto, num período mínimo de 48 horas no caso de uma situação previsível ou até 48

# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

---

horas após a falta, no caso de esta ser imprevisível. Para que a mesma seja considerada justificada, o Colaborador tem sempre que entregar o comprovativo da mesma.

No caso de **faltas** dos **voluntários** estes devem sempre que possível informar o responsável da resposta social/ serviço a que estão afetos, com a maior brevidade possível para que a sua ausência não condicione a prestação de serviços, no âmbito do funcionamento da Instituição.

### 10.3. Apresentação Profissional

No desempenho das funções, deve o Colaborador ou Voluntário apresentar-se com aspeto limpo e cuidado, com vestuário adequado. No caso de serem fornecidas fardas, devem as mesmas ser preservadas, dando-lhes o uso adequado. Para além disto:

- Não devem usar bijuteria em excesso nem maquilhagem exagerada;
- É proibido o uso saias e calções curtos, assim como decotes exagerados e transparências e o calçado deve ser adequado às funções desempenhadas não colocando em causa a segurança e qualidade da prestação de serviços ao cliente, nem a imagem profissional enquanto representação da Instituição;
- O cabelo e as unhas devem estar sempre limpos;
- Em atividades de praia é aconselhável o uso de fato de banho;
- Não é permitido fumar junto de clientes, qualquer que seja a natureza do espaço físico (interior/exterior) e desde que no campo visual do cliente;
- Não é aconselhável comer junto de clientes, tendo cada colaborador direito a uma pausa de 15 minutos no período normal de trabalho, que pode utilizar para o efeito, sendo que tal não deve acontecer em simultâneo, prejudicar a atividade da Instituição e deixar os clientes sem acompanhamento;
- É obrigatório o uso do cartão de identificação, tanto no interior do Instituição, como em serviços ao exterior.

### 10.4. Ética e Conduta Profissional

A NECI tem sistematizados e formalizados os princípios éticos e deontológicos que se impõem à atividade institucional, no Manual de Conduta e Ética Profissional.

O respeito pela dignidade dos clientes e seus significativos, pela adoção de princípios e valores orientadores dos comportamentos profissionais é um domínio de rigor pelo qual os dirigentes da Instituição primam, destacando-se entre outros aspetos, os valores da confidencialidade, rigor, privacidade e integridade.

Este domínio aplica-se, sem exceção a todos os utilizadores da Instituição.

### 10.5. Linguagem

A linguagem utilizada no decorrer das funções deve ser correta, sendo proibido a utilização de palavras menos próprias.

Atendendo à especificidade das características de cada cliente do Centro de Atividades Ocupacionais, poderão ser necessárias orientações do Psicólogo relativamente à forma de comunicação e ação com os clientes.

Não é permitido fazer discriminação no tratamento dos diversos clientes. Todos têm a sua dignidade.

É proibido ofender e/ou fazer uso de violência psicológica.

# **Manual de Acolhimento**

## **Colaborador / Voluntário**

---

### **10.6. Competências Sociais**

A NECI é uma Instituição que acolhe pessoas com diferentes características em função das suas diferentes respostas sociais e dos serviços que presta à comunidade, contribuindo para que todos tenham uma vida digna.

Com isto, é obrigação de todo e qualquer colaborador ou voluntário respeitar a integridade física e moral de todos os clientes; quando se verificar alguma dificuldade deste âmbito deve-se solicitar orientações ao superior hierárquico a fim de orientar sobre os procedimentos a adotar.

### **10.7. Partilha de informação com o exterior**

Para além da Direção e dos elementos autorizados para tal, nenhum colaborador está autorizado a fazer declarações ou a responder a quaisquer perguntas dos órgãos de comunicação social, sobre temas e/ou a acontecimentos específicas. Deve-se manter sigilo profissional.

Qualquer assunto sobre o funcionamento da Instituição e das suas relações com o exterior são sigilosos, só podendo ser transmitidos a outras fontes mediante orientações dos Dirigentes ou, caso estejam relacionados com o cliente e/ou funcionamento rotineiro da Instituição mediante orientações do superior hierárquico.

Os documentos internos da Instituição não podem ser facultados a fontes externas, salvo mediante autorização da Direção.

Neste âmbito, deve-se ter em consideração o disposto no Manual de Conduta e Ética Profissional, sobre o assunto em questão.

# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

---

### 10.8. Chamadas Telefónicas

Os telefones e telemóveis da Instituição são de uso profissional, não devendo ser usados para fins pessoais; no entanto, em casos de necessidade e urgência poder-se-á solicitar à Receção a chamada.

Todos os colaboradores e voluntários podem-se fazer acompanhar pelo seu telefone pessoal nas atividades da instituição, devendo este ser mantido em silêncio e a sua utilização apenas em situações pontuais, não devendo interferir com a prestação do serviço ao cliente.

### 11. Legislação e Regulamentação Específica

Em termos de Legislação Laboral, faz-se cumprir o disposto no Código do Trabalho aprovado pela Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro, que está disponível para consulta na Secretaria da Instituição.

Ao nível do Voluntariado, faz-se cumprir a Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro, que estabelece as bases de enquadramento jurídico do voluntariado e o Decreto-Lei n.º 389/99 de 30 de Setembro e **Decreto-Lei n.º 176/2005, de 25 de Outubro**, criando as condições que permitam promover e apoiar o voluntariado, disponíveis para consulta na Secretaria da Instituição.

No âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho a NECI procura respeitar e cumprir a legislação em vigor nomeadamente a Lei n.º 102/2009, disponível para consulta na Secretaria da Instituição.

A NECI, sendo uma IPSS, regula-se, no que diz respeito aos direitos e deveres de ambas as partes, “empregador e empregado”, pelo Contrato Coletivo de Trabalho aplicado ao setor das IPSS, nomeadamente o Boletim de Trabalho nº32/2008 e publicações seguintes.



## 12. Outras Informações

### 12.1. Higiene e Segurança no Trabalho

No âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho, a NECI procura promover e criar um ambiente de trabalho seguro e saudável, procurando:

- disponibilizar condições de segurança das instalações e equipamentos;
- prevenir riscos para os seus colaboradores e para terceiros que possam ser afetados pela atividade da Instituição;
- assegurar práticas e modos de atuação com respeito pelas normas de segurança em vigor;
- minimizar as consequências de possíveis acidentes, assegurando uma adequada capacidade de intervenção dos meios existentes;
- disponibilizar os meios humanos, técnicos e financeiros necessários e suficientes para o desenvolvimento, em segurança, de toda a atividade da instituição.

### 12.2. Formação Profissional

A formação profissional de colaboradores ou voluntários é uma área que a Instituição considera muito pertinente, desde que a mesma tenha mais-valia para o desempenho profissional do colaborador e prestação de serviços do voluntário e para a melhoria da qualidade dos serviços. Tal é medido através da avaliação da eficácia da formação.

Todos os colaboradores e voluntários, no seu processo de admissão, têm direito a um programa de acolhimento considerado como formação inicial para o desempenho das suas funções.

A Instituição poderá desenvolver formação interna, quando exista um número significativo de colaboradores para a sua frequência ou, quando tal não se verifique, permitirá o acesso dos mesmos à frequência de formação desenvolvida por entidades externas.

# Manual de Acolhimento

## Colaborador / Voluntário

---

### 12.3. Avaliação de Desempenho

A NECI porque reconhece os colaboradores como uma fonte de avaliação do desempenho organizacional dispõe de um processo de Avaliação de Desempenho (ver Manual do Processo de Avaliação de Desempenho).

Este permite aferir de forma objetiva e quantificável o empenho e contributo dos Colaboradores para a realização dos objetivos da NECI.

A Avaliação de Desempenho visa, em síntese:

- Avaliar o contributo de cada Colaborador;
- Alinhar os objetivos dos Colaboradores e equipas com as estratégias da Instituição;
- Orientar a ação dos Colaboradores de acordo com as prioridades da Instituição;
- Coordenar esforços, aumentar as sinergias e o compromisso dos Colaboradores para o cumprimento dos resultados da Instituição;
- Favorecer o diálogo e comunicação;
- Fomentar a melhoria contínua dos serviços da Instituição;
- Contribuir para a melhoria da imagem e serviços da NECI.

### 12.4 Sugestões e Melhorias

A NECI apela a todos, nomeadamente os seus colaboradores e voluntários para que contribuam para a inovação, crescimento institucional e prestação de serviços de qualidade ao cliente, participando na identificação de áreas de melhoria e fazendo sugestões; para tal, devem utilizar o Impresso 0.47 - Ficha de melhorias e entrega-lo devidamente preenchido nos Serviços Administrativos da Instituição, para análise e parecer da Direção.

No caso de assuntos de menor relevância que se considerem não carecer de registo, estes devem ser transmitidos por correio electrónico ou verbalmente ao superior hierárquico que procederá ao seu tratamento conforme a natureza da informação transmitida.

### 12.5 Documentos Internos de Suporte


A NECI dispõe para conhecimento do Colaborador ou Voluntário, e utilização como orientadores da prática profissional, os seguintes documentos:

- Regulamento Interno;
- Manual de Acolhimento do Colaborador ou Voluntário;
- Manual do Processo de Avaliação de Desempenho;
- Manual de Conduta e Ética;
- Carta de Direitos do Cliente;
- Manual de Funcionamento do Atendimento/ Acompanhamento Social;
- Manual de Funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais;
- Manual de Funcionamento da Intervenção Precoce na Infância.

A Presidente da Direção

O Vice-Presidente da Direção

A Gestora da Qualidade

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Maria Eduarda Santos  
\_\_\_\_\_  
Prof. José Manuel Campos  
\_\_\_\_\_  
Dra. Maria Manuela Abreu



## Manual de Acolhimento

### Colaborador / Voluntário

---



## SORRI

Sorri sempre

Ainda que o teu sorriso

Seja triste

Porque

Mais vale um sorriso triste

Do que a tristeza

De não saber

**NECI - Núcleo de Educação da Criança  
Inadaptada**

**Telefone:** 282 788 692

**Fax:** 282 788 725

**E-mail:** [info@neci.pt](mailto:info@neci.pt)

**Web:** [www.neci.pt](http://www.neci.pt)