



# Santa Casa da Misericórdia de Almada

*Desde 1555 a fazer o bem*

## Código de Conduta

### A SCMA E O TRABALHADOR

*Este documento cumpre o dever de informação ao trabalhador previsto no artº 106º e segs do Código do trabalho*

# Índice

## Mensagem do Provedor

1. Nota Introdutória
2. Apresentação Institucional
  - a) As origens da Misericórdia, Obras de Misericórdia e ação
  - b) Equipamentos e serviços
  - c) O Sistema de Gestão da Qualidade- SGQ

## PARTE I

3. Princípios éticos
  - a) O que se espera do trabalhador (Deveres)
  - b) O que a SCMA tem para oferecer (Direitos)
  - c) Relação entre trabalhadores
  - d) Relações com utentes, famílias e público em geral
  - e) Relação com recursos e meio ambiente
  - f) Relações com entidades externas
  - g) Postura profissional e apresentação pessoal
4. Conflito de interesses
5. Sigilo Profissional
6. Não discriminação e igualdade de tratamento
7. Incumprimento do código - consequências

## PARTE II

8. Formalidades e Procedimentos:
  - a) Contrato de trabalho
  - b) Horário de trabalho
  - c) Registo de ponto
  - d) Apresentação, fardamento e identificação
  - e) Publicação da imagem do trabalhador
  - f) Faltas
  - g) Férias
  - h) Feriados
  - i) Refeição
  - j) Acidentes de trabalho
  - k) Saúde, higiene e segurança no trabalho
  - l) Utilização de materiais e demais equipamentos
  - m) Atualização de dados biográficos/ pessoais
  - n) Proteção dos dados e RGPD

**9. Políticas de RH**

Recrutamento e seleção  
Formação profissional  
Avaliação de desempenho  
Remunerações e carreiras  
Outras regalias sociais e benefícios  
GAC Gabinete de Apoio ao Colaborador

**10. Comunicação com os trabalhadores**

**11. Fontes de informação para o trabalhador**

## **Mensagem do Provedor**

### **Santa Casa da Misericórdia de Almada – desde 1555 a fazer o bem**

A Santa Casa da Misericórdia de Almada, fundada em maio de 1555, é uma associação privada de fiéis, cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia, reconhecida na ordem jurídica canónica, com o objetivo de satisfazer carências sociais e de praticar atos de culto católico, de harmonia com o espírito tradicional, informado pelos princípios da doutrina e moral cristãs.

Nos primeiros tempos, os irmãos da Misericórdia dedicavam-se a ajudar os mais necessitados da sociedade de forma anónima e completamente desinteressada, usando uma capa com capuz pela cabeça para não serem reconhecidos. Faziam o bem ao próximo pela sua fé em Deus, acreditando que ajudar os outros também os recompensaria com o céu à sua própria morte.

A Misericórdia de Almada foi servida nos primeiros tempos por almadenses ilustres, como por exemplo Fernão Mendes Pinto, D. João de Portugal e Manuel de Sousa Coutinho, conhecido como Frei Luís de Sousa.

A prática das Obras de Misericórdia continua a ser a razão de ser das Misericórdias nos nossos dias, que se concretiza em atividades nas áreas da ação social, da saúde, da educação, da promoção social das pessoas, em especial dos que mais precisam.

Até às últimas décadas séc. XX, o trabalho social das Misericórdias era feito por voluntários. Mas entretanto as Misericórdias cresceram, e o trabalho é feito por pessoas contratadas, que assumem o trabalho social como uma profissão. Contudo, continuam a ser dirigidas por órgãos sociais constituídos por irmãos (sócios), da mesma forma, aliás, que as outras associações de solidariedade ou coletividades, e por isso não perderam o cunho voluntário, sem contrapartida de remuneração.

Fazer o bem, praticar as obras de misericórdia, deve ser também o lema dos trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Almada.

E é por isso, que os trabalhadores desta Santa Casa são desafiados a conjugar, na sua prática laboral, o profissionalismo com um sentimento de carinho e amor aos nossos utentes.

Como Provedor, quero dizer-lhe, a si que é admitido/a como trabalhador/a desta grande instituição, que pode estar ciente de que esta Santa Casa o/a quer acolher bem, e que está preparada para lhe proporcionar boas condições de trabalho e a formação necessária para que o seu trabalho seja recompensador para si e frutuoso para os utentes que vai servir.

Conto também com o seu profissionalismo e dedicação, e que “vestirá a camisola” da Santa Casa da Misericórdia de Almada.

Seja bem-vindo/a

## **1. Nota Introdutória**

O presente documento pretende ser um instrumento de integração e enquadramento dos trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Almada num conjunto de valores éticos de referência, que devem estar presentes no desempenho da sua atividade e nas relações diárias entre colaboradores, e destes com utentes e público externo á instituição.

Inclui-se igualmente informação útil e transversal sobre as práticas mais correntes de gestão dos Recursos Humanos na instituição, que enquadram os trabalhadores nos seus direitos e deveres gerais.

Este documento deve ser interpretado em conjunto com os demais regulamentos, procedimentos e instruções internos, bem como a legislação aplicável a cada momento.

Pretende-se que este documento, pela informação que presta ao trabalhador, seja elemento facilitador de um desempenho profissional adequado, contribuindo para a sua realização profissional e para excelência dos serviços prestados aos utentes da Santa Casa da Misericórdia de Almada.

## 2. Apresentação Institucional

### a) As origens da Misericórdia, as Obras de Misericórdia e a Ação

A Santa Casa da Misericórdia de Almada é uma associação privada de fiéis, reconhecida na ordem jurídica canónica com o objetivo de satisfazer carências sociais e de praticar atos de culto católico de harmonia com o espírito tradicional inspirado pelos princípios da doutrina e moral cristãs.

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Almada foi fundada em maio de 1555. A história da origem desta Misericórdia insere-se no âmbito do advento das Misericórdias fundadas em Portugal com o apoio da Rainha D. Leonor.

Tal como acontecia nas outras Misericórdias, cada irmão comprometia-se com juramento sobre os Santos Evangelhos a bem cumprir todos os deveres consignados no Compromisso e a observar todas as obras de Misericórdia, tanto espirituais, como corporais:

<i>Espirituais</i>	<i>Corporais</i>
Dar bom conselho	Dar de comer a quem tem fome
Ensinar os ignorantes	Dar de beber a quem tem sede
Corrigir os que erram	Vestir os nus
Consolar os tristes	Dar pousada aos peregrinos
Perdoar as injúrias	Assistir aos enfermos
Sofrer com paciência as fraquezas do nosso próximo	Visitar os presos
Rogar a Deus por vivos e defuntos	Enterrar os mortos

O próprio termo Misericórdia pressupõe algo mais do que a simples prestação de auxílio social, podendo também associar-se-lhe uma componente sentimental e espiritual. *Misericórdia significa: dar o coração aos mais carenciados (Miser+Cuore+Dia)*

### A Ação da Misericórdia

A Santa Casa da Misericórdia de Almada desenvolveu a sua atividade ao longo dos séculos junto das pessoas mais desfavorecidas e carenciadas, continuando atualmente a assegurar esta atividade através dos vários equipamentos sociais distribuídos pelo concelho de Almada.

Como reforço da sua atividade, a SCMA tem promovido, por si ou em parceria com outras instituições e serviços, vários projetos e candidatura a programas diversos.

## b) Equipamentos e Serviços

	<p><b>Centro Integrado Arco-íris-CIAI- 2012</b></p> <p><b>Localização:</b> Praceta Santa Casa da Misericórdia de Almada, 2825-022 Almada <b>Contacto:</b> 212 919 500 <b>Respostas sociais:</b> Creche, Centro de dia e Centro de convívio, Cantina Social</p> <p>A partir do CIAI é gerido o: <b>Centro Comunitário PIA I-</b> Jardim de Infância</p>
	<p><b>Centro Social da Trafaria- 2004</b></p> <p><b>Localização:</b> Avenida 25 de Abril, 78, 2825-893 Trafaria <b>Contacto:</b> 212919500 <b>Respostas sociais:</b> Creche, Pré-escolar, Centro de dia, Gabinete de Inserção profissional, Equipa de acompanhamento a famílias beneficiárias de RSI</p>
	<p><b>Complexo Social "A Casinha"- 2012</b></p> <p><b>Localização:</b> Terreiro Alfredo Marceneiro, 6, 2815-813 Sobreda <b>Contacto:</b> 212532759 <b>Respostas sociais:</b> Creche, Pré-escolar e Creche familiar (serviço de Amas)</p>
	<p><b>Lar D. Nuno Álvares Pereira- 1977</b></p> <p><b>Localização:</b> Avenida professor Egas Moniz, nº5, 2800-067 Almada <b>Contacto:</b> 212756428 <b>Respostas e utentes:</b> Centro de Acolhimento Residencial</p>
	<p><b>Centro Comunitário do PIA II- 1991</b></p> <p><b>Localização:</b> Rua do Moinho, 7 a 11, 2825-016 Caparica <b>Contacto:</b> 212946940 <b>Respostas sociais:</b> atendimento social de 1ª linha, Acompanhamento psicológico, acompanhamento social, Gabinete de Inserção Profissional, Equipa de acompanhamento a famílias beneficiárias de RSI, Gabinete de Apoio ao Empreendedor</p>
	<p><b>Serviço de Apoio Domiciliário- 1982</b></p> <p><b>Localização:</b> sediado no Lar Granja Luís Rodrigues, Costas de Cão, 2825-045 Caparica <b>Contacto:</b> 210113920 <b>Respostas sociais:</b> serviço ao domicílio de prestação de cuidados e serviços ajustados às necessidades do idoso ou pessoas em situação de dependência</p>

	<p><b>Centro de Apoio Integrado a Idosos de São Lázaro- 2000</b></p> <p><b>Localização:</b> Rua D. José de Mascarenhas, 40-42, 2800-119 Almada <b>Contacto:</b> 212740996 <b>Respostas sociais:</b> estrutura residencial para idosos</p>
	<p><b>Lar granja Luís Rodrigues- Década de 50</b></p> <p><b>Localização:</b> Costas de Cão, 2825-045 Caparica <b>Contacto:</b> 210113920 <b>Respostas sociais:</b> Estrutura residencial para idosos</p>
	<p><b>Sede- Serviços Centrais</b></p> <p>Os serviços centrais da SCMA funcionam nas instalações do CAII, Rua D José de Mascarenhas, 40-42, 2800-119 Almada <b>Contacto:</b> 212740996 <b>Serviços:</b> Provedoria e Administração da SCMA, Contabilidade, Informática, Controlo de gestão, Tesouraria, Recursos Humanos, Património</p>
  	<p><b>Património e Outros Serviços da SCMA:</b></p> <p><b>Igreja da Misericórdia-</b> situa-se nas instalações do CAII, Rua D José de Mascarenhas, 40-42, 2800-119 Almada</p> <p><b>CRAT-</b> Centro de Recursos de Ajudas Técnicas, situa-se nas instalações do Lar Granja Luís Rodrigues, Costas de Cão, 2825-045 Caparica- Presta aconselhamento técnico e aluguer ou venda de ajudas técnicas, dispõe também de variedade de descartáveis, produtos de higiene e suplementos alimentares a preços mais acessíveis.</p> <p><b>Espaço Santa Casa-</b> Av<sup>a</sup> professor Egas Moniz, n<sup>o</sup>2<sup>o</sup>B, Almada (perto da Escola D. António da Costa) - Disponibiliza bens de 1<sup>a</sup> necessidade a preços simbólicos (roupa, calçado, têxtil lar, brinquedos), comercializa produtos do Centro de Recursos de Ajudas Técnicas</p> <p><b>Oficina domiciliária</b> <b>Contacto:</b> 210113920 Presta serviço de pequenos arranjos e adaptações no domicílio a utentes idosos ou a outras pessoas que necessitem de pequenas reparações em casa, a preços mais acessíveis</p> <p><b>Serviço de Transporte Adaptado</b> <b>Contacto:</b> 210113920 Serviço de transporte personalizado e adaptado a pessoas idosas e/ou pessoas com mobilidade reduzida.</p>



### **c) O Sistema de Gestão da Qualidade**

A SCMA iniciou a implementação deste modelo de gestão em 2006, tendo obtido a primeira certificação em 2009. O ponto de partida foi a definição da política da qualidade a adotar na SCMA, decidida pela Mesa Administrativa, com consulta aos colaboradores.

Todos os trabalhadores devem identificar-se com a política da qualidade da instituição, conhecê-la e transpô-la para a sua atividade diária. A política da qualidade consubstancia-se na Missão, Visão e Valores.

#### **Quem somos?**

A Santa Casa da Misericórdia de Almada é uma associação privada de fiéis, com personalidade jurídica civil e reconhecida na ordem jurídica canónica, cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia, e com o objetivo de satisfazer carências sociais e de praticar atos de culto católico, de harmonia com o espírito tradicional, informado pelos princípios de doutrina e moral cristãs.

#### **Missão**

**Promover junto da comunidade, respostas sociais qualificadas através de ações de acolhimento, reparação e prevenção, com vista à promoção da inserção e desenvolvimento pessoal, espiritual, social e exercício de cidadania.**

#### **Visão**

Prestar um serviço de excelência, garantindo a sustentabilidade económica, cultural, social e ambiental, com reconhecimento de boas práticas no âmbito da economia social.

#### **Valores**

**Humanização dos serviços** – Assente no respeito pela pessoa, pelo direito à diferença e na igualdade de oportunidades;

**Transparência e ética profissional** – Atuando de forma responsável e transparente em todas as atividades do quotidiano, agindo de forma íntegra e profissional, respeitando as normas e regras definidas;

**Cidadania** – Incentivando a participação dos utentes, colaboradores e comunidade no planeamento, execução e avaliação da intervenção, contribuindo para a melhoria do serviço e definição de propostas de medidas de política ao nível local e/ou nacional;

**Solidariedade** – Desenvolvendo uma prática de justiça e responsabilidade social junto dos utentes, dos trabalhadores e da comunidade;

**Cooperação** – Apostando numa forte relação com a comunidade e com entidades públicas e privadas, numa perspetiva de corresponsabilização e complementaridade de recursos, criando mais valor social;

**Inovação** – No respeitante aos processos, métodos e respostas, ajustando-se aos novos desafios tecnológicos e necessidades sociais;

**Sustentabilidade** – Garantindo a continuidade da Instituição com autonomia na gestão dos recursos disponíveis.

Com o objetivo de alcançar a nossa Visão e prestar um serviço de excelência, a Santa Casa da Misericórdia de Almada tem vindo a desenvolver o seu sistema de gestão da qualidade de uma forma faseada, mas consistente e integrada.

A Santa Casa da Misericórdia de Almada tem, neste momento certificadas as seguintes respostas sociais / serviços:

- Centro de S. Lázaro - estrutura residencial para idosos;
- Centro Social da Trafaria - creche
- Centro Integrado "Arco-íris" - creche, centro de dia e centro de convívio
- Complexo A Casinha- Creche Familiar e creche;
- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Lar D. Nuno Álvares Pereira – Centro de Acolhimento Residencial;
- Cantina Social;
- Espaço Santa Casa;
- Gabinetes de Inserção Profissional;
- Centro de recursos de ajudas técnicas



Esta certificação assenta no referencial: NP 4543 sistema de gestão de respostas sociais, aplicável a todo o seu âmbito de certificação.

O crescimento em segurança do nosso Sistema, permite mais confiança e maior conforto aos nossos utentes e colaboradores, através da consolidação de práticas que visam, acima de tudo, a satisfação dos interesses e necessidades específicas de cada utente / família.

O estágio a que chegamos resulta de grande empenhamento de toda a organização. Foi preciso que tanto a estrutura dirigente de topo, a Mesa Administrativa – Provedor e cada um dos outros membros, como a estrutura dirigente executiva e todos (mesmo todos), os trabalhadores da instituição, se motivassem para este desafio e vissem nele não só um meio eficaz de garantir uma melhor prestação de serviço aos utentes, mas também uma forma gratificante de relacionamento emocional com o trabalho, garantindo igualmente a sustentabilidade da instituição.

A eficácia do referencial normativo em uso, têm permitido o desenvolvimento de ações de aferição interna e externa, que procuram diariamente a melhoria dos serviços, a constante preocupação com a deteção e implementação de medidas preventivas nas diferentes áreas e a diminuição progressiva de ocorrências/não conformidades e reclamações.

Tendo em conta que a melhoria contínua é uma forma estruturada de aprender, tem sido uma preocupação diária da nossa organização crescer através de pequenas, mas frequentes mudanças, permitindo um amanhã um pouco melhor.

## PARTE I

### 3. Princípios

#### a) O que se espera do trabalhador (Deveres)

O trabalhador da SCMA deve ser uma pessoa assídua e pontual ao serviço, ser educado, simpático e empenhado em estabelecer relações harmoniosas com dirigentes, colegas e utentes.

Deverá guardar lealdade à instituição, ser autêntico nas suas atitudes, digno de confiança e de respeito.

No seu trabalho diário deve contribuir para uma melhoria contínua do serviço prestado aos utentes.

#### b) O que a SCMA tem para oferecer (Direitos)

A SCMA tem para oferecer ao trabalhador um bom ambiente de trabalho, uma retribuição certa e adequada, obedecendo às normas em vigor. Uma valorização profissional e pessoal contínua, nomeadamente proporcionando formação.

Respeito pela autonomia e criatividade do trabalhador no exercício da sua atividade, nos limites da sua função.

Fornecer ao trabalhador a informação adequada à prevenção de riscos de acidentes de trabalho e doença.

Respeito pelos direitos dos trabalhadores consagrados na lei.

#### c) Relações entre Trabalhadores

No relacionamento entre si, os trabalhadores devem observar os princípios de respeito, cooperação e lealdade, o que implica não apenas o desempenho das funções profissionais que lhes estão atribuídas pela Instituição, mas igualmente o cumprimento das instruções dos superiores hierárquicos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados, mas também a transparência e a abertura no trato pessoal com superiores, colegas e subordinados.



Os trabalhadores devem promover a troca de informação útil e fomentar o espírito de equipa, devendo manter os colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respetivo contributo, na procura conjunta da excelência do resultado coletivo.



São contrárias ao princípio de lealdade que se espera dos colaboradores da Instituição a omissão ou recusa de informação a superiores e colegas, indispensáveis para um bom funcionamento dos serviços, sobretudo com o objetivo de obter vantagens pessoais, assim como lhe estão vedadas a participação em atividades que concorram com as desenvolvidas com a Santa Casa da Misericórdia de Almada.



O fornecimento de informações falsas, inexatas ou exageradas, também não são permitidas, devendo os dirigentes ou coordenadores instruir os seus subordinados de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

#### d) Relações com utentes, famílias e público em geral

Os trabalhadores devem prestar os serviços que lhes são atribuídos com respeito pela dignidade e individualidade de todos os utentes, ajustados às suas necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade.

Devem sempre procurar potenciar a autonomia do utente, enquanto ser social e respeitar, o seu ritmo, devendo assumir como prioridade a satisfação das necessidades e expectativas exequíveis dos mesmos, estando obrigados a contribuir com um elevado padrão de qualidade de serviço, nomeadamente pela prontidão e disponibilidade postas na execução da tarefa a seu cargo.

Quando interpelados com questões técnicas por pessoas de referência/familiares ou público em geral, as respostas devem ser dadas pelo técnico de referência ou superior hierárquico.

Os trabalhadores, quando se dirigem aos utentes, devem fazê-lo respeitosamente no tom e na forma de tratamento, demonstrando bondade, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia sendo proibido o uso de alcunhas e o tratamento por tu com os utentes adultos.

É proibida qualquer influência nos utentes ou seus familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e aceitar dele objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos. É igualmente contrário à relação esperada, e por isso proibido, aceitar presentes ou valores monetários de utentes ou familiares pelos serviços prestados.

#### **e) Relação com recursos e meio ambiente**

A valorização do meio ambiente é um dos aspetos integrantes na intervenção da Instituição, constituindo um dever cívico contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade, que procura preservar a natureza e os recursos para as gerações vindouras.



Os trabalhadores devem adotar práticas de proteção ambiental promovidas pela instituição e promover uma gestão eco eficiente, de forma a minimizar o impacto ambiental das atividades e a utilização responsável dos recursos da Santa Casa da Misericórdia de Almada.



É esperado que cada trabalhador, no âmbito das suas funções, promova a redução, reutilização e reciclagem dos bens e materiais utilizados.

Os bens e materiais fornecidos pela instituição devem ter bom uso, ser utilizados na quantidade estritamente necessária para os objetivos, sem desperdícios ou para seu uso pessoal.

#### **f) Relações com entidades externas**

Os contactos, formais ou informais, com representantes de instituições públicas, privadas ou congéneres, de âmbito nacional ou estrangeiras, devem sempre refletir os fins, missão e objetivos da Instituição, não podendo favorecer interesses de terceiros, recusando qualquer benefício ou privilégio de carácter pessoal.

Os trabalhadores devem pautar o seu relacionamento por padrões que dignifiquem os valores da Santa Casa da Misericórdia de Almada, nomeadamente, cooperação, cortesia, inovação, integridade, transparência e ética profissional.

Os trabalhadores não deverão, por sua própria iniciativa ou a pedido de terceiros, prestar declarações ou conceder entrevistas aos meios de comunicação social, fornecer informações consideradas como confidenciais, a estas ou a outras entidades, que não estejam ao dispor do público em geral, sem autorização expressa da Direção.

### **g) Postura profissional e Apresentação pessoal**

Na SCMA o contacto com o utente é diário e constante e a satisfação das suas necessidades é o objetivo de cada dia de trabalho. Importa, pois, que os trabalhadores em tudo sejam o reflexo do cuidado que se requer na prestação de cuidados diretos ou indiretos ao utente.

Com respeito pela personalidade e gosto pessoal dos seus trabalhadores, há atitudes e cuidados na apresentação pessoal e postura que a SCMA considera desejáveis para uma melhor prestação dos cuidados e atendimento aos utentes e público em geral.

Assim **no contacto com o utente, ou público** interno ou externo à organização **o trabalhador deve:**

- Ser cordial e amável. Em todas as circunstâncias deve evitar provocar e/ou alimentar conflitos
- Demonstrar interesse pelo utente, estar disponível e tentar antecipar as suas necessidades
- Ser assertivo, sem nunca mostrar desagrado ou intolerância
- Evitar conversas de ordem pessoal com colegas de trabalho na presença de utentes ou familiares
- Demonstrar segurança em todas as situações, não se deixando intimidar pela gravidade que perceciona das mesmas
- Não utilizar o telemóvel durante a prestação de cuidados ou atendimento ao utente, ou público. Os contactos telefónicos de ordem pessoal devem ser feitos no intervalo de descanso.
- Nos atendimentos telefónicos ao público em geral ser paciente, atento e saber ouvir, procurando sempre encaminhar para a solução, respeitando os procedimentos instituídos
- Utilizar o telemóvel de serviço (quando seja atribuído), bem como a internet, (quando a ela tenha acesso no local de trabalho), pautando-se por regras de bom senso e profissionalismo
- Manter o material de fardamento limpo e em bom estado de conservação, vestindo-o com apuro e sem acessórios desnecessários
- Quando a atividade não implique o uso de fardamento a opção deve ser por vestuário adequado à atividade exercida e público com quem trabalha, devendo preocupar-se em passar uma imagem que inspire confiança e profissionalismo quando contacta com o utente ou público
- Usar o calçado adequado à sua atividade diária, reservando o uso de chinelos para atividades balneares ou outras em que seja recomendado o seu uso
- O vestuário, as unhas e o cabelo devem ser cuidados e arranjados, bem como a maquilhagem e uso de acessórios. Devem também ser respeitadas as boas práticas recomendadas para atividades profissionais específicas, (por exemplo o uso de touca para pessoal que manipula alimentos, as unhas curtas para pessoal dos cuidados diretos a

idosos ou crianças, cuidado no uso de anéis e brincos que possam atrapalhar o exercício da atividade, ou constituir perigo para a segurança dos utentes, etc...)

#### **4. Conflitos de interesses**

Existe um potencial conflito de interesses quando os interesses pessoais do trabalhador estão em choque, ou podem entrar em choque, com os interesses da Santa Casa da Misericórdia de Almada. Se um dos nossos trabalhadores colocar os seus interesses pessoais acima dos da SCMA, isso pode prejudicar a Instituição e ser passível de ação disciplinar. Este conflito de interesses pode surgir, sobretudo em casos de segundos empregos.

A Santa Casa da Misericórdia de Almada respeita os interesses pessoais e a vida privada dos seus trabalhadores. No entanto, valoriza uma atitude que evite conflitos entre os interesses pessoais e os interesses da Instituição. As decisões devem ser tomadas exclusivamente com base em critérios objetivos e não se deixarem influenciar por interesses e relações pessoais.

A acumulação de funções equiparadas, fora da instituição, depende de autorização prévia Benefícios, na forma de presentes, hospitalidade e convites são habituais nas relações institucionais. Sempre que estes benefícios sejam utilizados por terceiros para influenciar decisões internas, não devem ser aceites. Se considerar que a recusa pode ser mal interpretada, conjuntamente com os superiores hierárquicos deve ser encontrada solução. Caso seja necessário, o presente deverá ser entregue ao responsável da Instituição, e essa entrega, para sua proteção, deverá ser documentada.

#### **5. Sigilo profissional**

Na atividade diária da SCMA os trabalhadores frequentemente têm acesso, ou manipulam informação sensível, da instituição e dos seus utentes.

Todos os trabalhadores têm o dever de promover e guardar sigilo profissional sobre as informações de carácter confidencial de que venham a ter conhecimento, ou a que tenham acesso, seja de que forma for, durante a prestação do seu trabalho.

Não podem divulgar informações que violem a privacidade dos seus utentes e outros trabalhadores, incluindo imagem. O dever de sigilo mantém-se durante todo o tempo de permanência na instituição e após cessação do mesmo. É expressamente proibida a publicação em redes sociais de imagens pessoais ou outros conteúdos que violem o dever de confidencialidade, ou interfiram com o direito à reserva de imagem de utentes ou outros trabalhadores.

#### **6. Não discriminação e igualdade de tratamento**

A Santa Casa da Misericórdia de Almada assume o compromisso de proporcionar um ambiente para que não ocorra nenhum tipo de discriminação por sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, deficiência ou qualquer outra condição pessoal, física ou social, e no qual a diversidade seja respeitada e valorizada. Consequentemente:

- Todos os trabalhadores deverão favorecer, com a sua atuação, ambientes de trabalho nos quais as políticas de igualdade estabelecidas na Santa Casa da Misericórdia de Almada sejam respeitadas.

- Todos os trabalhadores que têm responsabilidade profissional sobre outras pessoas devem ser objetivos na seleção, promoção, bem como no estabelecimento das suas condições salariais, na sua capacitação e na sua avaliação, devendo todas essas ações ser praticadas num ambiente livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio e com base exclusivamente no desempenho individual, no valor profissional e na capacidade da pessoa.

## **7. Incumprimento do código de ética**

Este documento constitui um compromisso recíproco entre os trabalhadores e a Santa Casa da Misericórdia de Almada, nomeadamente nas matérias de natureza ética que nele constam.

O desrespeito, ou incumprimento por parte do trabalhador dos comportamentos e atitudes desejáveis que neste documento se explicam, pode dar origem a procedimentos legalmente previstos, designadamente de índole disciplinar.

## PARTE II

### 8. Formalidades e Procedimentos

No dia-a-dia de trabalho, há aspetos essenciais que regulam a atuação dos trabalhadores em qualquer organização.

Sem desvalorizar o período de integração, os esclarecimentos das Chefias e Direções de equipamentos/ serviços, bem como dos serviços centrais da SCMA, disponíveis para os seus trabalhadores, os seguintes procedimentos sobre as várias matérias devem ser tidos em conta por todos, ainda que adequados à especificidade do equipamento/ serviço, quando necessário ao seu bom funcionamento.

#### a) Contrato de trabalho

A relação laboral estabelecida entre a SCMA e o trabalhador é definida através de contrato de trabalho, que assume a forma escrita na generalidade dos casos, sendo sempre entregue um exemplar ao trabalhador.

O contrato de trabalho enquadra-se numa das 3 situações:

**Contrato sem termo, ou contrato a termo indeterminado**- quando o trabalhador é admitido para preencher um posto de trabalho do quadro de pessoal da SCMA

**Contrato a termo certo**- quando o trabalhador é admitido para executar uma tarefa ou serviço específico cujas datas de início e fim são ambas determinadas

**Contrato a termo incerto**- quando o trabalhador é admitido para executar uma tarefa ou serviço específico cuja data de início é determinada, mas a data de fim não é possível determinar inicialmente

Poderá estar integrado na instituição através de outras modalidades que não se traduzem num contrato de trabalho. Nesse caso terá um contrato/ acordo escrito, que regula as regras básicas da atividade que desenvolve na instituição.

#### b) Horário de trabalho

O horário de trabalho é fixado pela SCMA de acordo com a necessidade do serviço e cumprindo as regras legais. Ao trabalhador compete ser pontual no horário de entrada e saída e respeitar o intervalo de descanso estabelecido no horário.

Na generalidade dos horários de trabalho não estão definidos tempos para pausas para além do intervalo de descanso (almoço/ jantar), uma vez que não as há. No entanto, a satisfação de necessidades individuais de ordem fisiológica é permitida no tempo necessário para a sua satisfação, devendo priorizar-se o intervalo de descanso (almoço/ jantar) para a satisfação das mesmas.

#### c) Registo de ponto

O registo de ponto é obrigatório na modalidade que esteja instituída no local de trabalho: relógio de ponto na generalidade dos equipamentos, ou registo de ponto, onde não existe equipamento eletrónico.

A marcação de ponto é feita nos momentos de entrada, saída e intervalo de descanso, bem como nas outras situações comunicadas pela chefia hierárquica.



Os equipamentos de registo de ponto com tecnologia biométrica em uso na SCMA, cumprem os requisitos legais na matéria, nomeadamente registo na CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

#### **d) Fardamento e Identificação**

Nos serviços em que o uso de farda é obrigatório esta é cedida ao trabalhador no momento da admissão, responsabilizando-se por esta mediante impresso escrito. Cabe ao trabalhador zelar pela sua conservação e limpeza.

Em algumas categorias profissionais definidas, ou quando se justifique, é igualmente entregue ao trabalhador um cartão de identificação para utilização quando em serviço. Este deve ser mantido pelo trabalhador para utilização quando necessário identificar-se ao serviço da SCMA. Em caso de extravio ou se o cartão ficar danificado, o facto deve ser comunicado à chefia.

Todo o material de fardamento e cartão de identificação do trabalhador são obrigatoriamente devolvidos à instituição em caso de cessação de contrato de trabalho. O mesmo se aplica a quaisquer instrumentos de trabalho específicos disponibilizados pela SCMA, no exercício da atividade laboral.

Quando existir necessidade de substituição de fardamento, cartão de identificação ou utensílios de trabalho, deve ser devolvido o material que entretanto se degradou, registando-se no impresso de responsabilização.

O uso da farda deve ser reservado ao efetivo exercício das funções. Saídas ao exterior com farda, fora do âmbito do efetivo exercício das funções devem ser evitadas, para salvaguardar as adequadas condições de higiene.

Em situações que se verifique alternância de funções que impliquem mudança de fardamento, a mesma deve mudar-se sempre.

#### **e) Publicação da imagem do trabalhador**

A Santa Casa da Misericórdia de Almada utiliza como meio de divulgação das suas atividades e serviços, os novos suportes de comunicação mais comuns para divulgação da imagem institucional: site na internet e página institucional no facebook. Além destes, utiliza também os meios mais tradicionais como os folhetos e os órgãos de comunicação locais, como jornais e revistas regionais.

É usual a publicação de notícias e divulgação de atividades e serviços acompanhadas de imagens que retratam as atividades diárias da instituição, nelas se retratando utentes e trabalhadores.

A fim de garantir a salvaguarda do direito à imagem do trabalhador da SCMA, o mesmo tem o direito à reserva da sua imagem, sem prejuízo autorizar previamente por escrito à Direção técnica a sua divulgação.

#### **f) Faltas**

As faltas ou ausências devem ser comunicadas à instituição (através da chefia direta) com 5 dias de antecedência preenchendo o impresso existente para o efeito, ao qual anexará posteriormente a justificação da falta ou ausência. Quando imprevistas, as faltas justificadas

são comunicadas de imediato, assim que possível e a justificação entregue no 1º dia de trabalho após a falta.

Em qualquer circunstância, o envio de mensagem escrita (SMS) para chefia ou outros colaboradores não justifica a falta ou ausência.

Nas situações em que se verifique o prolongamento de baixa médica, o trabalhador deve informar de imediato a continuidade da baixa. A previsão do fim da mesma sempre que seja possível é também comunicada de imediato, para serem geridas as substituições no serviço. Todas as ausências fora dos casos previstos na lei, ainda que justificadas, podem ser descontadas na retribuição, (por exemplo: atrasos nas entradas).

### **g) Férias**

O período de férias anual é de 22 dias úteis e é marcado de comum acordo entre a instituição e o trabalhador sempre que possível, cabendo à instituição a decisão na falta de acordo.

O direito a férias é irrenunciável, ou seja, nunca pode ser trocado por remuneração, em nenhuma circunstância.

Nos serviços em que não existe encerramento, as férias dos trabalhadores são marcadas de forma rotativa, (por escala), para que os meses de férias mais pretendidos abranjam todos os colaboradores periodicamente.

Consoante o tipo de contrato de trabalho, o período de férias pode sofrer alterações:

- No ano em que inicia o contrato, o trabalhador tem direito a 2 dias de férias por cada mês de trabalho, após ter completado 6 meses de trabalho, no máximo de 20 dias úteis. Se o ano terminar antes de decorridos os 6 meses, o trabalhador poderá gozar os dias correspondentes até 30 de Junho do ano seguinte.
- No caso de contrato a termo certo, ou incerto, inferior a 6 meses, o trabalhador tem direito a 2 dias por cada mês completo de trabalho que podem ser gozados antes da saída.
- Por decisão da Mesa Administrativa da SCMA pode haver lugar à majoração dos dias de férias dependendo da assiduidade do trabalhador. Assim, é presentemente concedida majoração do período de férias anual no caso de o trabalhador ao serviço durante todo o ano a que reportam as férias não ter faltado, ou ter dado apenas faltas justificadas, nos seguintes termos:

3 dias de férias, se deu até uma falta justificada ou dois meios dias

2 dias de férias, se deu até duas faltas justificadas ou quatro meios dias

1 dia de férias, se deu até três faltas justificadas ou seis meios dias

### **h) Feriados**

Os dias feriados, quando trabalhados, são remunerados conforme legislação em vigor. Estão abrangidos pela obrigatoriedade de trabalhar nos dias feriados os trabalhadores que assegurem serviços em equipamentos que funcionam 24 horas e/ou os 7 dias da semana.

### **i) Refeição**

A SCMA assegura o fornecimento da refeição principal completa aos trabalhadores dentro do seu horário de trabalho (almoço ou jantar).

Em situações concretas, em alguns serviços específicos, estão autorizados o pequeno-almoço, lanche ou ceia aos trabalhadores cujo horário de trabalho compreenda entrada até às 8:30, saída após as 17:30 e ceia para entradas a partir das 23:30.

## **j) Acidentes de trabalho**

Todos os trabalhadores da SCMA estão cobertos por um seguro de acidentes de trabalho para sua atividade profissional, cuja apólice e seguradora constam do recibo de vencimento.

Em caso de acidente de trabalho o trabalhador comunica de imediato ao seu superior hierárquico que articula com o serviço de Recursos Humanos para fazer a participação do acidente. A instituição não se responsabilizará por qualquer evento que não tenha sido objeto de participação de acidente à seguradora através dos serviços e procedimentos definidos internamente.

## **k) Saúde, higiene e segurança no trabalho**

### **Saúde**

Os trabalhadores da SCMA têm acesso ao Serviço de Medicina no Trabalho, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente tendo acesso a consulta com médico do trabalho e realização e exames complementares periodicamente. É dever do trabalhador comparecer na consulta de medicina no trabalho na data e hora marcada e que lhe é comunicada atempadamente através dos serviços.

### **Higiene e segurança no trabalho**

A política de prevenção consiste na consciencialização duma cultura de segurança, mantendo-se um ambiente de trabalho saudável e seguro, com aceitação das melhores práticas do setor e o cumprimento da legislação nacional e europeia, no firme propósito da eliminação dos riscos laborais previsíveis que possam originar incêndios, danos materiais e ambientais e/ ou lesões físicas ou doenças.

A firme colaboração de todos é fundamental para o desenvolvimento duma cultura de prevenção e que faça da melhoria ativa das condições de Segurança, Higiene e Saúde um modo de vida, com impacto tanto ao nível profissional como pessoal.

Em outras matérias respeitantes à higiene e segurança no trabalho, o trabalhador deve participar nas formações e ações que lhe são propostas, bem como cumprir com as regras instituídas para promover a realização do trabalho nas melhores condições de higiene e segurança para o próprio e para os utentes, nomeadamente utilizando corretamente os equipamentos de proteção individual que são disponibilizados.

## **l) Utilização de materiais e demais equipamentos informáticos e de comunicação**

Quando os trabalhadores, no exercício da sua atividade profissional, façam uso de equipamento informático e de comunicação pertença da SCMA, nomeadamente computadores (e periféricos), telemóveis e telefones, devem ter em conta as seguintes regras:

### **Uso empresarial e pessoal:**

- Os computadores são destinados a atividades relacionadas com o seu trabalho e não deverão ser cedidos a terceiros, sob quaisquer circunstâncias ou justificações, salvo se partilhado por

equipas de trabalho. A responsabilidade pelo uso incorreto ou imprudente dos equipamentos e sistemas é atribuída ao(s) utilizador(es) registado(s).

#### **Software:**

- O software necessário para realização do trabalho é instalado pelo serviço de informática da SCMA. Qualquer necessidade de software específico deve ser solicitada ao serviço competente. Não é autorizada a instalação de software, pelos utilizadores dos equipamentos.

#### **Responsabilidades por danos, perdas e roubo:**

- Os trabalhadores são responsáveis pelos equipamentos que utilizam, devendo cuidar para que não sejam danificados, perdidos ou roubados
- Os danos resultantes do uso normal, serão reparados ou restaurados pelo serviço da SCMA.
- Os danos causados por uso negligente, responsabilizam o(s) trabalhador(es)
- Em caso de perda, furto ou roubo, o trabalhador que tem o equipamento no momento do acontecimento é responsável por informar de imediato a instituição, a fim de serem acionados procedimentos de segurança, nomeadamente perca e acesso indevido a informação sensível

#### **Proteção de segurança**

- Como procedimento de segurança à entrada de vírus no sistema informático da instituição, o trabalhador deve fazer uso correto da internet e email, nomeadamente consulta/ utilização de sites para fins exclusivamente profissionais e respeitando as regras gerais de segurança de uso da internet e do email (evitar abrir emails e sites desconhecidos, de entretenimento, jogos, publicidade etc)
- Os trabalhadores a quem é atribuída conta de email @scma.pt e/ou telemóvel de serviço, são responsáveis pelo seu uso correto, nomeadamente restringindo o seu uso para assuntos profissionais. Não devem ser utilizados para tratar de assuntos pessoais do trabalhador
- As passwords atribuídas a cada utilizador são pessoais e intransmissíveis. Para salvaguarda do próprio trabalhador, não deve ceder a terceiros acessos, com os seus dados de utilizador.
- A utilização dos telefones da SCMA serve para o exercício da atividade profissional. Uma necessidade pontual de chamada telefónica de caráter pessoal deve ser pedida nas secretarias de cada equipamento social. Evite dar o número de telefone do seu local e trabalho para assuntos pessoais
- Os utilizadores de computadores que tenham documentos/pastas gravados em computador pessoal, são responsáveis pelos backups/ salvaguarda regular dessa informação. Em caso de avaria do computador, ou perda da informação, não é possível ao serviço de informática recuperar a informação perdida.
- A partilha de documentos no âmbito de trabalho em equipa(s) é feita exclusivamente pela utilização do Onedrive, seguindo as regras definidas internamente
- Sempre que se afastar do computador, deve bloquear a sessão (por exemplo, através do conjunto de teclas Windows (■) +L, pressionadas simultaneamente). Essa ação aplica-se em qualquer sítio que esteja, ainda que dentro SCMA.

*A segurança informática de toda a SCMA, depende das ações individuais de cada um.*

### **m) Atualização de dados biográficos/ pessoais/ fiscais**

Na admissão, os trabalhadores da SCMA fornecem os dados e documentos pessoais necessários ao seu processo individual e ao enquadramento nas entidades oficiais relacionadas com o trabalho, nomeadamente Segurança Social e Finanças.

Durante o tempo que permaneça na SCMA, compete ao trabalhador comunicar ao serviço, sempre que ocorram alterações nos dados fornecidos inicialmente, nomeadamente alterações de morada, estado civil, composição do agregado familiar, atualização de documento de identificação, etc... devendo fazê-lo por escrito.

É da responsabilidade do trabalhador as consequências que para si possam advir da falta de comunicação de alteração dos dados pessoais.

### **n) Proteção dos dados e RGPD**

A Santa Casa da Misericórdia de Almada cumpre e faz cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril (RGPD) e demais legislações complementares. Os dados recolhidos, são utilizados para processamento interno na Santa Casa da Misericórdia e na medida do estritamente necessário, poderão ser disponibilizados às entidades privadas e oficiais, designadamente às obrigatórias por lei e outras entidades para atividades complementares à atividade. Os dados serão conservados para estas finalidades, durante o tempo determinado por lei, após a sua inatividade.

São Direitos do titular dos dados:

Direito de acesso, retificação, apagamento e limitação do tratamento;

Direito de se opor ao processamento;

Direito de retirar o consentimento;

Direito de não sujeição a decisões automatizadas;

Direito de portabilidade dos dados;

Direito de conhecimento da existência de uma violação de dados;

Direito de reclamar à autoridade de controlo;

Nos termos da legislação referida está definido o EPD – Encarregado de Proteção de Dados da Instituição que poderá ser contactado através do email [epdscma@scma.pt](mailto:epdscma@scma.pt).

No cumprimento do dever de informação sobre recolha de dados a SCMA:

- procede à recolha e gravação de imagens nas partes comuns das instalações, que poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, bem como utiliza meios tecnológicos de vigilância à distância nas viaturas da instituição (geolocalização).
- Procede ainda à recolha e ao tratamento de dados biométricos para controlo de assiduidade, bem como à sua conservação durante o período de tempo necessário à prossecução das finalidades a que se destina

A recolha e tratamento dos dados na SCMA é alvo de análise prévia que respeita os princípios do RGPD, nomeadamente os princípios de:

- licitude, lealdade e transparência
- limitação das finalidades
- minimização dos dados
- exatidão
- limitação da conservação
- integridade e confidencialidade
- responsabilidade

## **9. Políticas de RH**

O crescimento contínuo da SCMA e o conseqüente aumento do número de trabalhadores fizeram surgir preocupações de ordem técnica na Gestão dos Recursos Humanos que têm sido analisados e melhorados para acompanhar as necessidades da organização, nomeadamente ao nível do Recrutamento e Seleção de colaboradores, Formação Profissional, SHST, Remunerações e carreiras, Outras regalias e benefícios e Avaliação de desempenho.

### **Recrutamento e Seleção**

O processo de Recrutamento e seleção da SCMA assenta na identificação de profissionais cujo perfil mais se adequa ao posto de trabalho. A procura de candidatos incide sobretudo nas candidaturas espontâneas existentes em bolsa de recrutamento interna, alimentada pelas candidaturas espontâneas recebidas. Para além desta fonte, recorre-se igualmente aos G.I.P.s (Gabinetes de Inserção Profissional) e colocação de anúncios em sites de emprego. É igualmente promovido o Recrutamento interno, ou seja, a procura de candidatos entre o pessoal que já colabora com a instituição quando há necessidades mais permanentes de pessoal nomeadamente para novos projetos ou novos postos de trabalho.

### **Formação profissional**

A formação profissional dos trabalhadores da SCMA é uma preocupação das Chefias e Direções de serviço que promovem e incentivam a frequência das ações de formação, quer organizadas internamente, quer organizadas por entidades externas.

Quando a formação é frequentada externamente e a SCMA assume os custos da inscrição, as despesas de deslocação e alimentação são da responsabilidade do formando.

O horário de formação pode ser laboral, pós-laboral ou misto, devendo o trabalhador comparecer nas ações para as quais é sinalizado nomeadamente nas que contribuem para o melhor desempenho da função ou da organização.

Anualmente, é feito o Plano de formação, tendo por base as necessidades identificadas na avaliação de desempenho e necessidades identificadas pelos serviços. A formação profissional frequentada pelos trabalhadores da SCMA é alvo de avaliação.

A SCMA facilita igualmente a frequência dos diversos graus de ensino e aumento de qualificações concedendo o estatuto de trabalhador estudante sempre que possível. O estatuto de trabalhador estudante é pedido por escrito pelo trabalhador à SCMA, juntando ao pedido os documentos legalmente previstos para o efeito.

### **Avaliação de desempenho**

Anualmente é feita avaliação individual do desempenho a cada trabalhador, pela Chefia direta. Este é o momento, por excelência, para uma conversa franca e construtiva sobre o que

é esperado do seu desempenho, quais os seus pontos fortes e quais os que precisam de ser melhorados. Este é também o momento privilegiado para transmitir as suas aspirações profissionais e necessidades de formação sentidas.

Este sistema torna-se tão mais rico quanto maior e mais concreta for a informação recolhida, permitindo ir ao encontro das expectativas individuais e de realização profissional e pessoal de cada trabalhador.

É na sequência da avaliação do desempenho que são apresentadas as propostas de promoção/progressão nas carreiras, dependentes do bom e efetivo serviço em todas as categorias profissionais.

### **Remunerações e carreiras**

Tabela salarial e remunerações

A SCMA aplica as tabelas salariais constantes do Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho aplicável, como remuneração mínima a auferir pelos trabalhadores.

Segundo o modelo desta tabela, cada trabalhador ao entrar na instituição é integrado no nível de remuneração correspondente à sua categoria profissional. O tempo de antiguidade também influencia a remuneração. A cada 5 anos de antiguidade o trabalhador completa um escalão, progredindo horizontalmente na tabela salarial.

Parte integrante da remuneração é a refeição em espécie a que o trabalhador tem direito durante o seu período normal de trabalho.

É também atribuído o subsídio de turno aos trabalhadores cujo horário praticado o justifique. Assim, os trabalhadores na generalidade terão o seu pacote de remuneração, constituído da seguinte forma:

- Remuneração base
- Subsídio de turno (15% quando faz 2 turnos, 25% quando faz 3 turnos, ou 2 total ou parcialmente noturnos)
- Refeição

Consoante a natureza e exigência das funções podem ser atribuídas outras remunerações, como por exemplo: isenção de horário de trabalho, deslocações, subsídio de transporte ou complemento de desempenho

### **Outras regalias sociais e benefícios**

A SCMA define ainda um conjunto de regalias e benefícios, como medidas de incentivo aos seus trabalhadores: (OS 01/2014)

- a) Redução na mensalidade de creche, jardim-de-infância, amas de creche familiar a filhos de trabalhadores da SCMA, conforme regulamentos
- b) Redução na mensalidade de lar de idosos e centro de dia a ex-trabalhadores da SCMA, conforme regulamentos
- c) Laboratório de análises clínicas da União das Misericórdias Portuguesas (recolha no Centro de São Lázaro), análises clínicas sem pagamento de taxas moderadoras
- d) Prémio de condução anual, conforme Regulamento dos Transportes
- e) Oferta de cabaz de nascimento, com produtos básicos para recém-nascidos
- f) Homenagem nos 25 anos de serviço à SCMA
- g) Majoração do período de férias no caso de o trabalhador não ter faltado, ou ter dado apenas faltas justificadas no ano a que as férias se reportam

- h) Protocolos com entidades diversas, com vista à disponibilização de compras/ serviços com vantagens para colaboradores da SCMA

### **O GAC - Gabinete de Apoio ao Colaborador**

Em 2013 a SCMA criou o Gabinete de Apoio ao Colaborador (GAC).

O GAC destina-se a apoiar os colaboradores da SCMA, com contrato de trabalho, prestação de serviços, ou integrados na instituição através de Programas do IEFP.

O apoio é prestado por técnicos da instituição com formação base **nas áreas de serviço social, psicologia e cidadania**. Pretende-se que o atendimento e acompanhamento tenham caráter pontual e não duradouro, proporcionando a resolução, ou encaminhamento para a solução a curto prazo da questão que é colocada.

Os colaboradores podem aceder ao GAC por iniciativa do serviço onde trabalham, ou através de contacto telefónico direto ou por *email* para o Serviço de Recursos Humanos, que fará a marcação.

Todo o processo é garantido de confidencialidade para o trabalhador que recorre ao GAC.

## **10. Comunicação com os trabalhadores**

A participação dos trabalhadores na condução da vida da organização é incentivada através de várias práticas, atividades e iniciativas de caráter localizado, nos vários equipamentos/ serviços, ou institucional, abrangendo toda a organização.

Com regularidade os trabalhadores podem participar na vida institucional:

- Através das várias reuniões de equipa, serviços e inter-serviços,
- Participação nas atividades de coesão e convívio
- Participação no Fórum de trabalhadores
- Consulta do site e facebook institucional: [www.scma.pt](http://www.scma.pt) e em facebook SCMA- Santa Casa da Misericórdia de Almada e da Intranet
- Questionário de avaliação da satisfação dos trabalhadores (anual)
- Caixa de sugestões existente no equipamento social
- Livro de informações existente no equipamento social

## **11. Fontes de informação úteis**

Na gestão da vida laboral há fontes de informação que podem ser úteis para assuntos diversos.

Para além dos serviços da SCMA disponíveis para prestar esclarecimento aos seus trabalhadores, a internet permite aceder a vários sites oficiais com informação útil, como por exemplo:

[www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) – Segurança Social

[www.act.gov.pt](http://www.act.gov.pt) – Autoridade para as Condições de Trabalho

[www.portaldocidadao.pt](http://www.portaldocidadao.pt) – Portal do Cidadão

[www.cite.gov.pt](http://www.cite.gov.pt) – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

[www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt) – Portal das Finanças