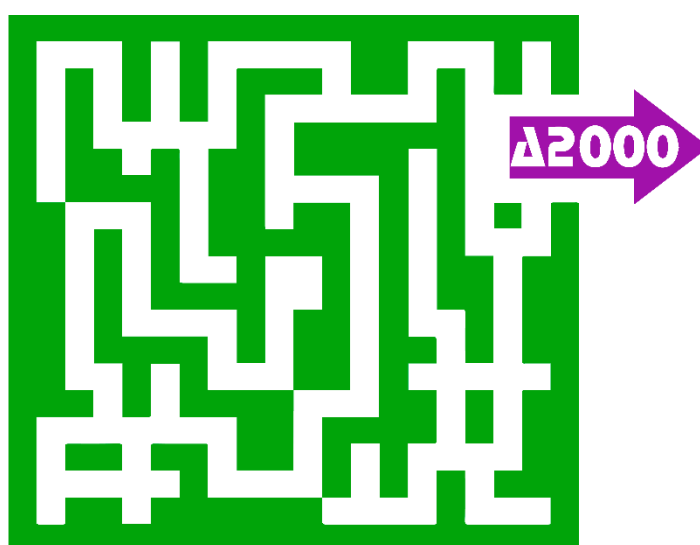


MANUAL DA QUALIDADE

PARTE II – MANUAL DE FUNÇÕES



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000

Rua S. João Bosco, n.º 478
5050-346 Poiares – Peso da Régua

Tel.: 254 822 046 / Tlm.: 935 575 882

Fax: 254822047

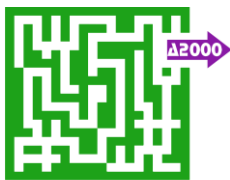
E-mail: a2000@a2000.pt

Web site: www.a2000.pt

Aprovado pela Direção em 17 de agosto/2020

Índice

INTRODUÇÃO	4
ÓRGÃOS COLEGAIS	10
Designação da Função – Órgão colegial: Assembleia Geral.....	10
Designação da Função – Órgão colegial: Conselho Fiscal	12
Designação da Função – Órgão colegial: Direção	13
STAFF	15
Designação da Função: Advogado	15
Designação da Função: Gestor da Qualidade	16
Designação da Função: Fundraiser	17
Designação da Função: Técnico de Comunicação e Multimédia	18
DIRETORES	19
Designação da Função: Diretor Executivo	19
Designação da Função: Diretor de Serviços.....	21
Designação da Função: Diretor Técnico	22
SERVIÇO ADMINISTRATIVO	24
Designação da Função: Chefe dos Serviços Administrativos	24
Designação da Função: Técnico Oficial de Contas (TOC)	25
Designação da Função: Técnico Administrativo	26
Designação da Função: Assistente Administrativo	27
Designação da Função: Técnico de Informática	28
Designação da Função: Auxiliar de Serviços Gerais	29
SERVIÇOS	30
Designação da Função: Coordenador de Serviço.....	30
Designação da Função: Técnico de Reabilitação	32
Designação da Função: Técnico Superior de Serviço Social (TSSS)	33
Designação da Função: Sociólogo	34
Designação da Função: Psicólogo.....	35
Designação da Função: Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI).....	36
Designação da Função: Animador Social	37
Designação da Função: Professor/ Formador	38
Designação da Função: Terapeuta da Fala	39



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

Designação da Função: Fisioterapeuta	40
Designação da Função: Psicomotricista	41
Designação da Função: Terapeuta Ocupacional	42
Designação da Função: Gerontóloga	44
Designação da Função: Professor de Educação Física	45
Designação da Função: Técnico de Apoio	46
Anexo 1 - Definição das Competências	48
Anexo 2 - Incentivos	56



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA



ER-1072/2012



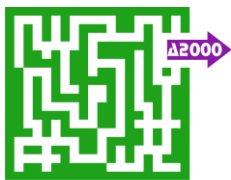
INTRODUÇÃO

O Manual de Funções é o documento que subjaz ao processo de Recrutamento, Seleção e Retenção da A2000 (Processo 10 descrito na Manual da Qualidade) que se baseia numa Política de Seleção, Recrutamento e Retenção que compreende:

- O **Recrutamento e Seleção de colaboradores** com transparência, promovendo a igualdade de oportunidades e de não discriminação, respeitando os requisitos legais aplicáveis e as competências e atitudes imprescindíveis ao desempenho da função, destacando as seguintes:
 - **Conhecimentos profissionais**
 - **Responsabilidade**
 - **Empatia / Sensibilidade para com as questões sociais**
 - **Gestão Emocional / Otimismo**
 - **Flexibilidade / Iniciativa**
 - **Capacidade de trabalhar em equipa**
 - **Criatividade / Empreendedorismo;**

- A **melhoria de competências** técnicas e do desempenho (Cf. Anexo 1 – Definição das Competências), através de: um quotidiano organizacional empoderador ao nível da aquisição de ferramentas e instrumentos que potenciem uma atitude profissional autónoma, solidária, respeitadora das diferenças, atenta às necessidades da comunidade, criativa, participativa e impulsionadora de mudança; disponibilização de tempo para a frequência de formação e atualização dos colaboradores, de forma contínua, facilitando a obtenção de maiores níveis de satisfação.

- O **reconhecimento dos colaboradores** que revelem clara e inequivocamente um desempenho extraordinário das suas funções, através da avaliação anual de desempenho (instrumento que evidencia a qualidade e empenho individual num processo de melhoria contínua) e da atribuição de incentivos, num processo de melhoria contínua que se pretende motivante e fomentadora de rentabilidade. (Cf. Anexo 2 – Incentivos)



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

Saliente-se que, é transversal a todos os colaboradores no desempenho da sua função:

- a) **Melhorar continuamente o desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;**
- b) **Ir ao encontro da Visão, Missão, Valores e Políticas da organização, bem como da estratégia inerente à mesma;**
- c) **Exercer quaisquer outras funções que no âmbito das suas aptidões e competências se relacionem com a função;**

O Manual de Funções apresenta o **Organograma Funcional da A2000** com todas as funções que é possível desempenhar-se no âmbito dos seus serviços, o que significa que nem sempre estejam a ser desempenhadas em simultâneo.



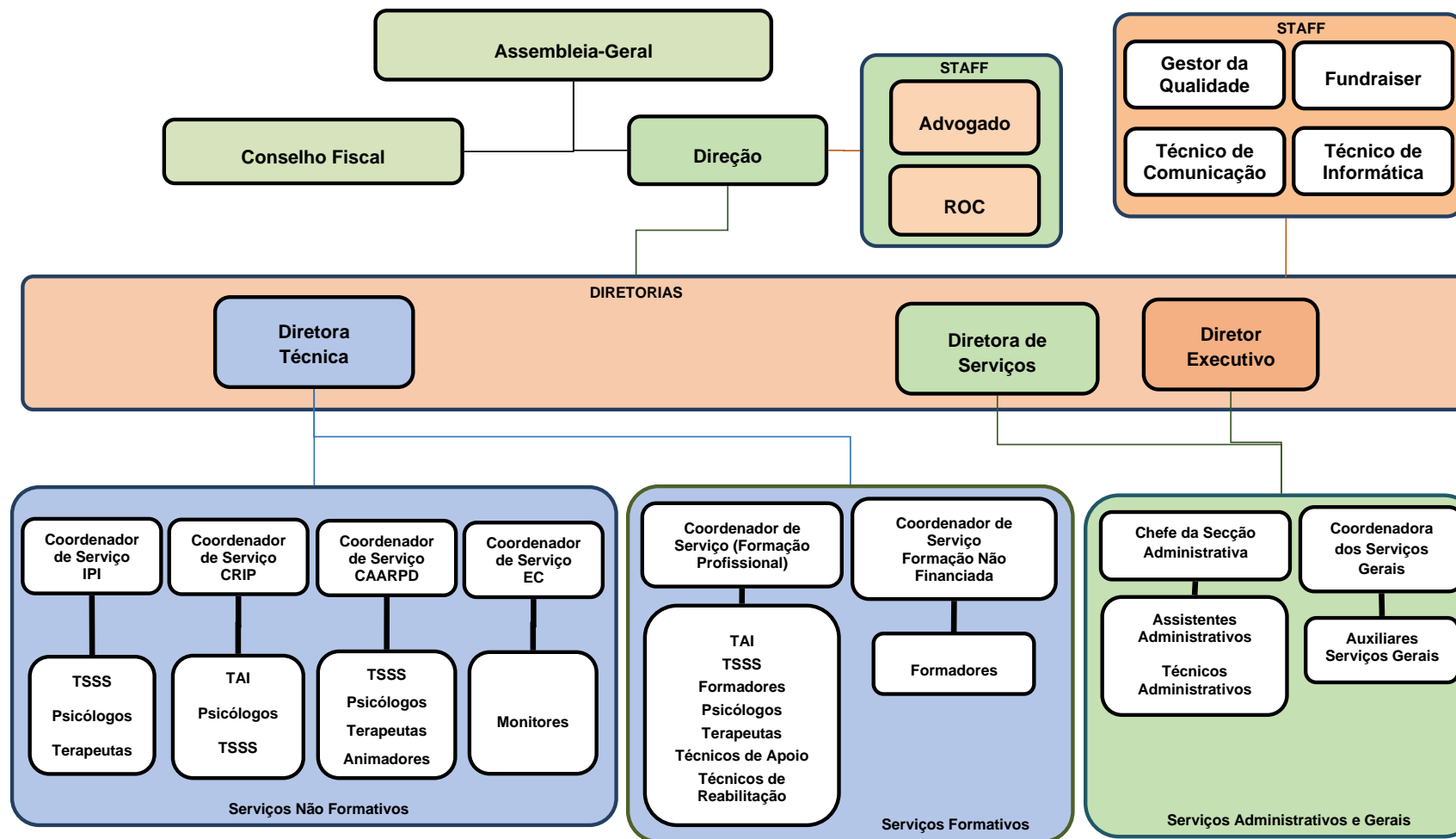
ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA

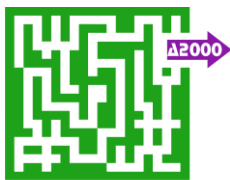


ER-1072/2012



Organograma





ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

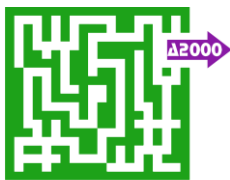
MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

Como se pode observar no organograma da A2000 os colaboradores distribuem-se por diferentes equipas. A Diretora Técnica / Gestora da Formação dirige as equipas técnicas afetas aos serviços (formativos e não formativos), bem como orienta a gestão da qualidade e a área da comunicação, o Diretor Executivo é o responsável pelos Serviços Administrativos e pela atividade de fundraising.

São transversais a todos os serviços:

- **Diretor Técnico / Gestor da Formação** que é responsável por assegurar a gestão e coordenação geral da atividade formativa ou não formativa; responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos aos serviços; as relações externas; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os stakeholders; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade. É o Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação e garante que as práticas de gestão implementadas na entidade estejam em harmonia com os requisitos de certificação e de qualidade. Este deve manter vínculo contratual com a A2000 a tempo completo. Deve possuir habilitação superior na área das Ciências Sociais, com experiência superior a 3 anos nas funções técnicas em gestão e organização de formação ou Formação mínima de 150 horas em gestão e organização de formação e área pedagógica.
- **Diretor Executivo** que é responsável por assegurar a gestão financeira e administrativa da organização, assegurando: o planeamento orçamental; a gestão financeira e dos recursos físicos e humanos. Administra a equipa dos serviços contabilísticos e administrativos. Articula diretamente com o Diretor Técnico e com os responsáveis máximos da entidade e com os parceiros. Participa na promoção das ações de revisão e melhoria contínua e na implementação dos mecanismos de qualidade.
- **Pessoal de atendimento / Serviço Administrativo** que asseguram o atendimento diário, a tempo completo, nas instalações onde há contacto com o público. O atendimento diário envolve o presencial e telefónico, no horário de funcionamento definido, bem como o serviço de expediente e administrativo. Este serviço pode ser assegurado por um ou mais colaboradores, com vínculo contratual à entidade. Devem possuir a escolaridade obrigatória ou formação específica na área administrativa e/ou de secretariado.
- **Técnico Oficial de Contas (TOC)** que assegura a contabilidade da entidade. É responsável pela planificação e execução da contabilidade da organização, acompanha, observa, regista, analisa e comunica todos os fatores relevantes para o funcionamento financeiro da organização. É o elemento de ligação entre a organização e o Fisco, sendo como tal o responsável oficial pelas contribuições empresariais perante o Estado. Esta função pode ser exercida por um colaborador ou uma empresa prestadora do serviço com a responsabilidade técnica, contabilística e fiscal, detentor do reconhecimento oficial apropriado. O vínculo é estabelecido por contrato de trabalho ou de prestação de serviços. A habilitação exigida é a de Licenciatura reconhecida pela Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas.



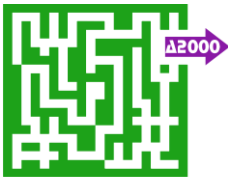
ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

Colaboram nos Serviços Formativos:

- **Coordenador de Serviço** que é responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras. Deve manter vínculo contratual com a A2000 a tempo completo. Deve possuir habilitação superior, com experiência superior a 3 anos nas funções de desenvolvimento de atividades pedagógicas, ou Formação mínima de 150 horas na área pedagógica ou profissionalização no ensino.
- **Formadores** que são responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitoria das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação. Devem manter vínculo contratual adequado ao cronograma de formação da unidade formativa que vai ministrar. Devem possuir formação científica ou técnica e pedagógica nas áreas de educação e formação para as quais seja solicitada a certificação. Devem, ainda, ter experiência profissional mínima de 3 anos nas áreas de educação e formação desenvolvidas (para formadores que assegurem metade das horas anuais de formação da entidade formadora).
- **Outros agentes** que são responsáveis pelo desenvolvimento de outras atividades a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribuem para o desenvolvimento global desse processo. Por exemplo: tutores/supervisores da entidade de FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho), mediadores, consultores, técnicos de recrutamento e seleção, técnicos de acompanhamento, técnicos de apoio psicossocial, técnicos de integração, entre outros. Devem possuir qualificações adequadas às funções que desempenham, às modalidades, formas de organização e destinatários.

Colaboram nos Serviços Não Formativos:

- **Coordenador de Serviço** que é responsável pelo apoio à gestão das atividades assegurando: a articulação com o Diretor Técnico; articulação com a equipa de colaboradores na fase de conceção dos programas operacionais; acompanhamento dos clientes e da equipa na fase de execução das ações; a resolução de questões operacionais e organizativas das ações, entre outras. Deve manter vínculo contratual com a A2000 a tempo completo. Deve possuir habilitação superior, com experiência nas funções de gestão e desenvolvimento de atividades de promoção de desenvolvimento com públicos desfavorecidos e diversos (crianças, pessoas com deficiência, idosos), ou Formação na área de animação, deficiência, gestão de equipas e de interesses.
- **Técnicos** que são responsáveis pela preparação e desenvolvimento das ações, assegurando a preparação das atividades; a elaboração de recursos lúdico-pedagógicos para desenvolvimento das ações; realizar planos de sessão, relatórios, avaliações, entre outros; a execução das ações, através da aplicação de métodos de intervenção adequados aos destinatários e seus objetivos de desenvolvimento. Devem manter vínculo contratual adequado ao cronograma do projeto que integra. Devem possuir formação científica ou técnica nas áreas das ciências sociais, ou da deficiência, ou de animação, ou de terapias. Deve, ainda, ter experiência profissional nas referidas áreas.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

- **Voluntários** que, devido a seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedicam parte do seu tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividades lúdico-pedagógicas ou de bem-estar social. O voluntário doa o seu tempo e conhecimentos, realiza um trabalho gerado pela energia de seu impulso solidário sendo supervisionado por um Técnico da A2000. O seu grau de comprometimento pode variar, alguns participam em ações mais permanentes, que implicam um maior compromisso, e existem também ações pontuais, esporádicas, que mobilizam outro perfil de indivíduos.

ÓRGÃOS COLEGAIS

Designação da Função – Órgão colegial: Assembleia Geral

Conceito: constituída por todos os sócios e dirigida pela respetiva Mesa que se compõe de um Presidente, um 1º Secretário e um 2º Secretário.

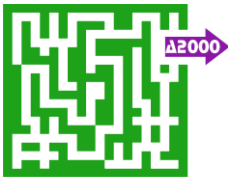
Compete à Mesa da Assembleia Geral dirigir, orientar e disciplinar os trabalhos da Assembleia, representá-la e designadamente: decidir sobre os protestos e reclamações respeitantes aos atos eleitorais, sem prejuízo de recurso nos termos legais; conferir posse aos membros dos corpos gerentes eleitos.

Responsabilidades:

- a) Definir as linhas fundamentais de atuação da Associação;
- b) Eleger e destituir, por votação secreta, os membros da respetiva Mesa e da Direção e do Conselho Fiscal;
- c) Apreciar e votar anualmente o Orçamento e Programa de Ação para o exercício seguinte, bem como o Relatório e Contas de Gerência;
- d) Deliberar sobre a aquisição onerosa e a alienação, a qualquer título, de bens imóveis e de outros bens patrimoniais de rendimento ou de valor histórico ou artístico;
- e) Deliberar sobre a alteração dos Estatutos e sobre a extinção, cisão ou fusão da Associação;
- f) Deliberar sobre a aceitação de integração de uma instituição e respetivos bens;
- g) Autorizar a Associação a demandar os membros dos corpos gerentes por atos praticados no exercício das suas funções;
- h) Aprovar a adesão a uniões, federações ou confederações;
- i) Decidir sobre quaisquer recursos de decisões da Mesa da Assembleia Geral.

Requisitos básicos:

- a) Ser associado da A2000 há pelo menos 6 meses.
- b) Ter as quotas em dia
- c) Não estar suspenso.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

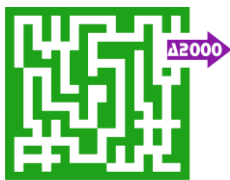
Manual de Funções

Requisitos específicos ao desempenho da função:

Não aplicável.

Substituição em caso de ausência:

Na falta ou impedimento de qualquer dos membros da Mesa da Assembleia Geral, competirá a esta eleger os respetivos substitutos de entre os associados presentes os quais cessarão as suas funções no termo da reunião.



Designação da Função – Órgão colegial: Conselho Fiscal

Conceito: composto por um presidente e dois vogais efetivos, existindo ainda dois suplentes, os membros do Conselho Fiscal, devem zelar pela observância das disposições legais e regulamentares, dos estatutos e das normas emitidas pelas autoridades de supervisão, bem como das políticas gerais, normas e práticas instituídas internamente.

Responsabilidades:

- Vigiar pelo cumprimento da lei e dos Estatutos;
- Exercer a fiscalização sobre a escrituração e documentos da instituição sempre que o julgue conveniente;
- Assistir ou fazer-se representar por um dos seus membros às reuniões do órgão executivo, sempre que o julgue conveniente;
- Dar parecer sobre planos de atividades, relatórios, contas e orçamentos e sobre todos os assuntos que o órgão executivo submeta à sua apreciação.

Requisitos básicos:

- Ser associado da A2000 há pelo menos 6 meses;
- Ter as quotas em dia.

Requisitos específicos ao desempenho da função:

Não aplicável.

Substituição em caso de ausência:

- Os suplentes simultaneamente tornar-se-ão efetivos à medida que se derem vagas e pela ordem em que tiverem sido eleitos;
- No caso da vacatura de cargo de Presidente, será o mesmo preenchido pelo primeiro vogal e este por um suplente.

Designação da Função – Órgão colegial: Direção

Conceito: A Direção é o órgão executivo e é constituída por cinco membros dos quais um Presidente, um Vice-Presidente, um Secretário, um Tesoureiro e um Vogal. Compete-lhe gerir a Associação e representá-la.

Responsabilidades:

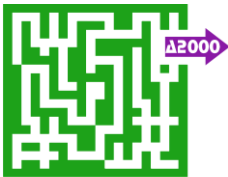
- a) Garantir a efetivação dos direitos dos clientes;
- b) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do órgão de fiscalização o Relatório e Contas da gerência, bem como o Orçamento e Programa de Ação para o ano seguinte;
- c) Superintender na administração e assegurar/ fiscalizar a organização e o funcionamento dos serviços, bem como escrituração dos livros nos termos da lei;
- d) Organizar o quadro do pessoal, contratar e gerir o pessoal da Associação;
- e) Representar a Associação em juízo ou fora dele;
- f) Zelar pelo cumprimento da lei, dos Estatutos e das deliberações dos órgãos da Associação;
- g) Aprovar todos os documentos impressos associados ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- h) Apreciar e decidir sobre as propostas de admissão de associados;
- i) Negociar e contratar nos termos legais, pressupondo, obviamente, a pré-aprovação da Assembleia Geral, quaisquer empréstimos, financiamentos e quaisquer operações de crédito com as entidades oficiais, estabelecimentos de crédito, ou particulares, outorgando em nome da Associação.
- j) Ir ao encontro da Visão, Missão, Valores e Políticas da organização, bem como da estratégia inerente à mesma;
- k) Promover a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade pela Organização.

Requisitos básicos:

- a) Ser associado da A2000 há pelo menos 6 meses.
- b) Ter as quotas em dia.

Requisitos específicos ao desempenho da função:

Não aplicável.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

Substituição em caso de ausência:

- a) Haverá número de suplentes simultaneamente igual ao número de membros que constituem a Direção que se tornarão efetivos à medida que se derem vagas e pela ordem em que tiverem sido eleitos;
- b) No caso de vacatura do Presidente será a mesma preenchida pelo Vice-Presidente e este substituído por um suplente.

STAFF

Designação da Função: Advogado

Conceito: proporciona informação jurídica sobre matérias de divergência e promove a defesa dos interesses da organização perante os tribunais, na perspetiva global de fomentar a justiça social, reportando-se à Direção.

Responsabilidades:

- Emitir pareceres jurídicos sobre matérias sempre que solicitado pelos Órgãos Sociais;
- Aconselhar e assessorar os Órgãos Sociais;
- Informar ou esclarecer os colaboradores sobre matérias de interesse por forma a aqueles encaminharem os clientes eficazmente.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura em Direito;
- Estar inscrito na Ordem dos Advogados.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Determinação;
- Gestão do Tempo.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo.

Designação da Função: Gestor da Qualidade

Conceito: coordena a implementação do sistema de gestão da qualidade, em colaboração direta com o Diretor Técnico, recolhendo regularmente informações para a sua revisão e atualização, informando sempre superiormente dos impactos de documentos de origem externa (legislação normas, etc.) sobre o sistema de gestão da qualidade da A2000.

Responsabilidades:

- d) Implementar e monitorizar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- e) Elaborar o Manual da Qualidade e respetivos procedimentos da estrutura documental do sistema em colaboração com as áreas da organização envolvidas;
- f) Proceder às respetivas alterações aquando das revisões efetuadas;
- g) Conceber, rever e distribuir os impressos e documentos;
- h) Arquivar os originais de todos os impressos e documentos;
- i) No processo de Reclamações efetuar acompanhamento da implementação das medidas propostas e avaliação da sua eficácia;
- j) Melhorar continuamente o desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura;
- b) Experiência profissional mínima de 3 anos, claramente comprovada ou formação específica na área;

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Organização;
- c) Trabalho de equipa;
- d) Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Fundraiser

Conceito: concebe e promove iniciativas com o objetivo de angariar fundos para a organização, representando-a perante os doadores, sob a orientação do Diretor Executivo.

Responsabilidades:

- a) Captar recursos/financiamentos usando estratégias que conduzem as organizações, as pessoas, as empresas ou outros atores a doar voluntariamente apoios financeiros;
- b) Executar a estratégia da comunicação da A2000 no relacionamento com os doadores;
- c) Gerir informaticamente a base de dados dos doadores/potenciais doadores;
- d) Conceber e propor campanhas e/ou eventos de angariação de fundos;
- e) Participar na conceção de um plano de marketing organizacional e responsabilizar-se pela sua execução.

Requisitos básicos à contratação:

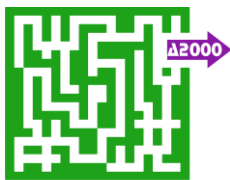
- a) Aparência cuidada e um forte poder de comunicação e persuasão.
- b) Preferencialmente Licenciatura.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Autonomia;
- c) Criatividade;
- d) Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo.



Designação da Função: Técnico de Comunicação e Multimédia

Conceito: concebe e executa projetos de multimédia, em diversos domínios, no sentido de criar soluções de comunicação da organização. Faz a gestão quotidiana de *sites* e redes sociais tendo por objetivo tratar e difundir a informação, sob a orientação do Diretor Técnico.

Responsabilidades:

- a) Elaborar trabalhos de Design Audiovisual;
- b) Criar e tratar sons e imagens, fixas e animadas, para incorporar em produtos multimédia, utilizando programas informáticos específicos;
- c) Conceber e finalizar campanhas publicitárias da organização;
- d) Efetuar a captação, digitalização e tratamento de imagens, sons e texto;
- e) Fazer edição vetorial (cartazes, *flyers*, publicidade, folhetos...);
- f) Descrever e aplicar as estratégias e objetivos de marketing digital.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura na área da publicidade.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Trabalho em equipa;
- c) Criatividade;
- d) Gestão do tempo;

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo.

DIRETORES

Designação da Função: Diretor Executivo

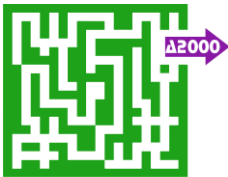
Conceito: Elemento responsável pela gestão administrativa e financeira da instituição sob as ordens da Direção e em completa articulação com o Diretor Técnico e o Diretor de Serviços.

Responsabilidades:

- a) Superintender a administração da Associação, orientando e monitorizando os respetivos serviços;
- b) Despachar os assuntos normais de expediente e outros que careçam de solução urgente, nomeadamente correspondência trocada com clientes, fornecedores, empresas e outros;
- c) Responder perante a Direção pela correta aplicação das verbas afetas ao funcionamento corrente;
- d) Coordenar o processo de recrutamento e seleção de colaboradores da Instituição;
- e) Apresentar à Direção propostas no âmbito de promoções e sanções a funcionários;
- f) Apresentar à Direção propostas no âmbito de:
 - Política de aquisição de bens e serviços para o funcionamento corrente;
 - Contratação e despedimento de funcionários.
- g) Autorizar a aquisição de equipamento, material pedagógico / didático para os diversos projetos;
- h) Estabelecer contactos com entidades e realizar as parcerias organizacionais necessárias;
- i) Representar a Direção em reuniões e eventos externos, sempre que solicitado;
- j) Coordenar e realizar os relatórios de execução financeira, semestral e anual, e realizar o orçamento do Programa de Ação;
- k) Atribuir responsabilidades aos colaboradores da área administrativa e do *staff* que lhe está associado.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura e / ou experiência profissional, nomeadamente em gestão;
- b) Experiência profissional claramente comprovada no mínimo de 3 anos;
- c) Ser associado da A2000 há pelo menos 12 meses;
- d) Ter as quotas em dia.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Liderança.
- b) Comunicação.
- c) Organização.
- d) Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção.

Designação da Função: Diretor de Serviços

Conceito: Elemento responsável pela gestão administrativa e financeira da instituição sob as ordens da Direção e em completa articulação com o Diretor Executivo e o Diretor Técnico.

Responsabilidades:

- Dirige toda a atividade administrativa, nas áreas de Gestão de Recursos Humanos, Gestão de expediente e arquivo, Gestão Financeira, Patrimonial e de aquisições;
- Coordenar a aquisição de equipamentos, bens e serviços;
- Coordenar a elaboração dos projetos de orçamento de acordo com as orientações;
- Preparar e apresentar ao Diretor Executivo os assuntos relativos à gestão financeira e administrativa;
- Coordenar e realizar os relatórios de execução financeira, semestral e anual, e realizar o orçamento do Programa de Ação;
- Atribuir responsabilidades aos colaboradores da área administrativa e dos serviços gerais que lhe estão associados.
- Implementar as normas laborais e de saúde, higiene e segurança no trabalho.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura e / ou experiência profissional, nomeadamente em gestão;
- Experiência profissional claramente comprovada no mínimo de 3 anos;
- Ser associado da A2000 há pelo menos 12 meses;
- Ter as quotas em dia.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Liderança.
- Comunicação.
- Organização.
- Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção.

Designação da Função: Diretor Técnico

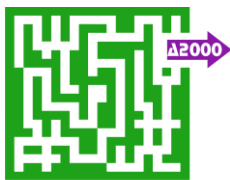
Conceito: responsável pela aplicação das políticas da organização e pela sua gestão e coordenação técnica, sob as ordens da Direção e em completa articulação com o Diretor Executivo e o Diretor de Serviços.

Responsabilidades:

- a) Conceber, planear e organizar os Projetos de Formação e de outros Serviços;
- b) Coordenar a operacionalidade das Equipas Técnicas atribuindo responsabilidades;
- c) Apresentar proposta ao Diretor Executivo sobre a aquisição de equipamentos, materiais pedagógicos/ e didáticos;
- d) Manter informada a Direção sobre o funcionamento da Associação;
- e) Representar a Direção em reuniões e eventos externos, sempre que solicitado;
- f) Assinar, em representação da Direção, as convenções de estágio e os acordos de formação prática em contexto de trabalho;
- g) Exercer o poder disciplinar sobre os clientes até ao limite de repreensão escrita;
- h) Elaborar, com a Equipa Técnica, propostas de aplicação de sanções a clientes, a apreciar pela Direção;
- i) Participar no processo de recrutamento e seleção de colaboradores;
- j) Efetuar a avaliação de desempenho e de satisfação de todos os colaboradores;
- k) Efetuar o Plano Anual de Formação dos Colaboradores;
- l) Elaborar e apresentar à Direção o Programa de Ação;
- m) Monitorizar a execução do Programa de Ação e Orçamento, da qual resulta a realização dos Relatórios Semestral e Anual;
- n) Promover a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade pela Organização;
- o) Rececionar as Reclamações e executar o procedimento.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura na área das Ciências Sociais;
- b) Formação específica compatível com as funções de gestão de recursos humanos e de equipas; trabalho com populações desfavorecidas e multiproblemáticas.
- c) Experiência profissional claramente comprovada, no mínimo de 3 anos;
- d) Ser associado da A2000 há pelo menos 12 meses.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Liderança.
- b) Comunicação.
- c) Organização.
- d) Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção.

SERVIÇO ADMINISTRATIVO

Designação da Função: Chefe dos Serviços Administrativos

Conceito: coordena, dirige e orienta a atividade do serviço administrativo sob orientação do Diretor Executivo, assegurando todo o funcionamento logístico da organização.

Responsabilidades:

- Coordenar toda a atividade administrativa, nas áreas de Gestão de Recursos Humanos, Gestão de expediente e arquivo, Gestão Financeira, Patrimonial e de aquisições;
- Dirigir e orientar o pessoal afeto ao serviço administrativo no exercício das suas tarefas;
- Proceder à aquisição de equipamentos, bens e serviços;
- Propor as medidas tendentes à modernização, eficiência e eficácia dos serviços de apoio administrativo;
- Assegurar a elaboração dos projetos de orçamento de acordo com as orientações;
- Preparar e apresentar ao Diretor Executivo os assuntos relativos à gestão financeira e administrativa;
- Organizar os procedimentos de contratação pública;
- Implementar das normas laborais e de saúde, higiene e segurança no trabalho.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura em área relacionada com a função e/ou experiência profissional mínima de 3 anos claramente comprovada;
- Conhecimentos aprofundados de programas informáticos de contabilidade e salários.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Mediação;
- Liderança.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção sob proposta do Diretor de Serviços.

Designação da Função: Técnico Oficial de Contas (TOC)

Conceito: responsável pela planificação e execução da contabilidade da organização, em completa articulação com o Chefe dos Serviços Administrativos.

Responsabilidades:

- Planificar, organizar e coordenar a execução da contabilidade segundo os planos de contas oficialmente aplicáveis, respeitando as normas legais e os princípios contabilísticos vigentes;
- Acompanha, observa, regista, analisa e comunica todos os fatores relevantes para organização contabilística da Associação. É o elemento de ligação entre a organização e o Fisco, sendo como tal o responsável oficial pelas contribuições e impostos perante o Estado.
- Assinar, juntamente com o representante legal da A2000 as respetivas declarações fiscais, as demonstrações financeiras ou outros documentos de prestação de contas, fazendo prova da sua qualidade, nos termos e condições regulamentares, sem prejuízo da competência e das responsabilidades cometidas pela lei comercial e fiscal aos respetivos órgãos sociais;
- Desempenhar funções de consultoria nas áreas da respetiva formação.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura na área de contabilidade e gestão;
- Estar inscrito na Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Organização;
- Gestão do Tempo;
- Autonomia;
- Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo.

Designação da Função: Técnico Administrativo

Conceito: realiza tarefas de carácter administrativo, sob as orientações do Chefe de Serviços Administrativos.

Responsabilidades:

- a) Participar na execução das várias tarefas inerentes ao serviço administrativo
- b) Efetuar a gestão do economato da organização;
- c) Efetuar todos procedimentos necessários para a aquisição de bens e serviços;
- d) Verificar e confrontar requisição com fatura;
- e) Registrar as despesas por fornecedor, para efeitos de contratação pública;
- f) Organizar processos do pessoal e manter atualizado o cadastro, bem como o registo e controlo da assiduidade dos trabalhadores;
- g) Selecionar e tratar a documentação contabilística;
- h) Manter documentos arquivados e organizados;
- i) Processar mapas de honorários para formadores externos;
- j) Efetuar atendimento ao público;
- k) Gerir a utilização e manutenção dos equipamentos e viaturas;
- l) Difundir e implementar as normas laborais e de saúde, higiene e segurança no trabalho, na organização.

Requisitos básicos à contratação:

- a) 12º ano de escolaridade e / ou experiência profissional comprovada;
- b) Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- c) Conhecimento de métodos, sistemas, procedimentos e equipamentos de trabalho.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Organização;
- b) Gestão do Tempo;
- c) Autonomia;
- d) Trabalho em equipa.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção sob proposta do Chefe dos Serviços Administrativos.

Designação da Função: Assistente Administrativo

Conceito: realiza, desenvolve e assegura tarefas e rotinas na área administrativa, sob as orientações do Chefe de Serviços Administrativos.

Responsabilidades:

- a) Participar na execução das várias tarefas inerentes ao serviço administrativo;
- b) Efetuar atendimento ao público;
- c) Selecionar e tratar a documentação contabilística;
- d) Fazer arquivo e/ou registo de entrada e saída da documentação;
- e) Manter documentos arquivados e organizados;
- f) Controlar as contas correntes com as entidades bancárias;
- g) Processar os vencimentos e demais abonos do pessoal;
- h) Processar as bolsas de formação dos projetos em curso;
- i) Organizar processos referentes a seguros;
- j) Efetuar o controlo do Plano de Manutenção de viaturas e equipamentos;
- k) Realizar serviço externo.

Requisitos básicos à contratação:

- a) 12º ano de escolaridade e / ou experiência profissional comprovada;
- b) Conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- c) Conhecimento de métodos, sistemas, procedimentos e equipamentos de trabalho.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Organização;
- b) Gestão do Tempo;
- c) Autonomia;
- d) Trabalho em equipa.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção sob proposta do Chefe dos Serviços Administrativos.

Designação da Função: Técnico de Informática

Conceito: responsável por executar serviços de programação de computadores, gestão das redes, processamento de dados, facultando suporte técnico, sob orientação do Chefe dos Serviços Administrativos.

Responsabilidades:

- Efetuar todas as fases de concretização do desenvolvimento de uma aplicação informática: levantamento e análise de funções, planeamento, organização e implementação dos projetos de sistemas informáticos de gestão interna;
- Efetuar a instalação, configuração, reparação e manutenção dos equipamentos e sistemas informáticos, bem como orientar os utilizadores nas especificações necessárias para a correta utilização;
- Ministrar formação aos colaboradores do *software* desenvolvido internamente e outros de interesse ao exercício das funções de cada um;
- Melhorar continuamente o desempenho e eficácia dos sistemas informáticos implementados;
- Propor medidas tendentes à modernização, eficiência e eficácia dos serviços informáticos;
- Elaborar, atualizar e manter a documentação técnica necessária para o funcionamento e manutenção dos equipamentos informáticos e periféricos (computadores e redes).

Requisitos básicos à contratação:

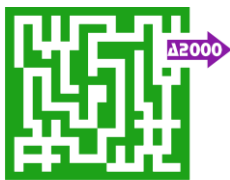
- Licenciatura na área de Informática;
- Certificado de Técnico de Informática;
- Conhecimentos ao nível do diagnóstico, planeamento e intervenção ao nível informático.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Gestão do tempo;
- Autonomia;
- Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo.



Designação da Função: Auxiliar de Serviços Gerais

Conceito: executar trabalhos de limpeza e conservação em geral, transporte de clientes e colaboradores (se necessário), bem como tarefas de apoio aos serviços administrativos, sempre que necessário, sob as diretrizes do Chefe de Serviços Administrativos.

Responsabilidades:

- Efetuar tarefas de conservação, manutenção e limpeza de espaços, equipamentos e viaturas;
- Realizar, de acordo com normas legais, o transporte de clientes e/ou colaboradores;
- Colaborar na execução de tarefas administrativas e outras sempre que solicitado.

Requisitos básicos à contratação:

- Escolaridade mínima obrigatória;
- Carta de condução de categoria B, com experiência mínima de 2 anos.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação
- Organização;
- Autonomia;
- Gestão do Tempo.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Executivo.

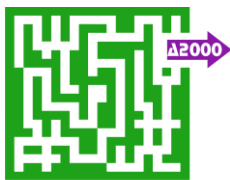
SERVIÇOS

Designação da Função: Coordenador de Serviço

Conceito: responsável pelo apoio à gestão do serviço, seu controlo e avaliação. Os coordenadores de serviços asseguram, em articulação com o Diretor Técnico: a coordenação das equipas multidisciplinares quer no planeamento das ações, quer na dinamização das diferentes atividades e intervenções; o acompanhamento técnico-pedagógico a clientes e colaboradores na execução do serviço; a resolução de questões técnico-pedagógicas e organizativas das diferentes ações e atividades.

Responsabilidades:

- a) Conceber, planear e organizar as atividades a desenvolver pelo serviço;
- b) Coordenar a equipa técnica: preparar, organizar e participar nas reuniões periódicas de Equipa Técnica (transmitir informação sobre as ações previstas, definir rotinas, distribuir tarefas, requisitar materiais para a prossecução dos projetos) e com clientes, sempre que necessário;
- c) Preparar e organizar o *dossier* técnico-pedagógico nos moldes requeridos pelas entidades gestoras, bem como os demais documentos exigidos;
- d) Assegurar a articulação entre a Equipa Técnica e o grupo de clientes, assim como entre estes e a organização;
- e) Coordenar pedagogicamente as ações e atividades e avaliá-las, de acordo com os critérios e instrumentos de avaliação criados para o efeito;
- f) Articular com o Diretor Técnico: informar, dar parecer, propor a aquisição de recursos humanos, equipamentos ou materiais para as atividades previstas para o serviço;
- g) Estabelecer contactos com o exterior, no âmbito das suas funções e do serviço que coordena;
- h) Selecionar, acolher e acompanhar o cliente no seu percurso evolutivo;
- i) Participar na elaboração e avaliação dos PI's;
- j) Decidir das queixas orais apresentadas pelos clientes de forma rápida, adequada e eficaz;
- k) Promover ações preventivas de auscultação das ideias e sugestões dos clientes durante a execução do serviço;
- l) Fazer adaptar os métodos e técnicas do serviço às reais necessidades dos clientes, com a colaboração e o contributo dos técnicos nas áreas em que estes são competentes;



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

- m) Organizar e melhorar as condições em que a prestação do serviço se verifica, nomeadamente no que diz respeito às instalações e equipamentos e aos materiais disponíveis.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura na área das ciências sociais;
- No caso dos serviços formativos experiência profissional claramente comprovada, no mínimo de 3 anos, no desenvolvimento de atividades pedagógicas ou formação mínima de 150 horas na área pedagógica ou profissionalização no ensino; e Certificado de Competências Pedagógicas (CCP).
- No caso dos serviços não formativos, experiência profissional claramente comprovada, no mínimo de um ano, no desenvolvimento de projetos sociais.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Liderança;
- Mediação.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Técnico de Reabilitação

Conceito: responsável por assessorar a equipa pedagógica ao nível da organização da formação e da prossecução dos objetivos formativos e individuais do formando, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- Preparar, organizar e manter atualizado o *dossier* técnico-pedagógico nos moldes requeridos pelas entidades gestoras, bem como os demais documentos exigidos;
- Articular com todos os elementos da equipa no sentido de manter o fluxo de informação administrativa atualizado de forma eficaz;
- Participar na elaboração, execução e avaliação dos PI's;
- Acompanhar, orientar, apoiar e avaliar o cliente na prossecução do seu PI através de medidas preventivas e reabilitativas, em articulação com a equipa técnica;
- Apoiar individualmente na execução das atividades pedagógicas com o objetivo de melhorar o comportamento e o grau de aquisição de conhecimentos;
- Colaborar na execução das atividades de apoio psicossocial;
- Disponibilizar informações, potenciais capacidade e rentabilizar recursos.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura na área das ciências sociais;
- Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) ou compromisso de realização do mesmo durante o 1º ano de contrato.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Empatia;
- Trabalho em equipa.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Técnico Superior de Serviço Social (TSSS)

Conceito: tem como função promover uma melhor adaptação dos indivíduos, famílias e outros grupos ao meio social em que vivem, auxiliando-os na resolução dos problemas sociais identificados, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- Elaborar diagnóstico social dos clientes (identificar potencialidades, necessidades e expectativas do cliente);
- Participar na elaboração e execução do Plano Individual do Cliente (PI);
- Acompanhar, orientar, apoiar e avaliar o cliente na prossecução do seu PI através de medidas preventivas e reabilitativas, em articulação com a equipa técnica;
- Prestar apoio psicossocial;
- Fazer aconselhamento e acompanhamento social e pedagógico;
- Disponibilizar informações, potenciar capacidades e rentabilizar recursos.

Requisitos básicos à contratação:

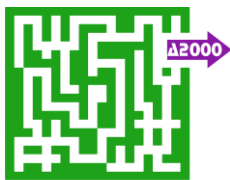
- Licenciatura em Serviço Social;

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Empatia;
- Mediação;
- Trabalho em Equipa.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.



Designação da Função: Sociólogo

Conceito: estuda e analisa relações sociais, económicas e políticas, com vista à elaboração, implementação e avaliação de programas/serviços socialmente úteis, sob orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- Elaborar, implantar, executar programas e projetos atinentes à realidade social, económica e política;
- Participar na conceção, planeamento, implementação e monitorização de atividades formativas ou não formativas;
- Conceber, implementar e coordenar os processos de avaliação.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura em Sociologia;
- Conhecimento do código deontológico da profissão.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Criatividade;
- Trabalho em equipa.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Psicólogo

Conceito: diagnostica, avalia e intervém terapêuticamente na modificação de comportamentos desajustados ou disruptivos. Cooperar ativamente com a equipa multidisciplinar, sob as diretrizes do superior hierárquico (Coordenador de Serviço).

Responsabilidades:

- a) Participar na avaliação, diagnóstico e orientação pessoal e profissional dos clientes;
- b) Analisar a influência dos fatores hereditários, ambientais e psicossociais sobre o indivíduo, na sua dinâmica inter e intrapsíquica e nas suas relações sociais, para determinar um diagnóstico e, conseqüentemente, um adequado atendimento psicológico;
- c) Acompanhar terapêuticamente os clientes, quer individualmente quer em grupo;
- d) Realizar atendimentos, visitas domiciliárias ou discussão de casos com vista à orientação ou acompanhamento psicoterapêutico;
- e) Participar na definição dos Planos Individuais dos Clientes (PI's);
- f) Participar nas reuniões de equipa técnica promovendo a identificação e compreensão de fatores emocionais que possam interferir no bem-estar geral do cliente;
- g) Participar no planeamento e efetuar atividades culturais, terapêuticas e de lazer com a finalidade da reinserção social dos clientes;
- h) Elaborar relatórios e pareceres técnicos na sua área de especialidade;
- i) Cumprir o código deontológico dos psicólogos.

Requisitos básicos à contratação:

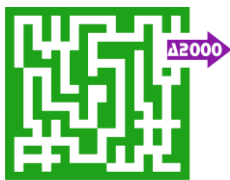
- a) Licenciatura em Psicologia;
- b) Inscrição na Ordem dos Psicólogos Portugueses;

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Empatia;
- c) Criatividade;
- d) Determinação.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

Designação da Função: Técnico de Acompanhamento e Inserção (TAI)

Conceito: promove e facilita o processo de adaptação do cliente na Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT), permitindo a consolidação de competências profissionais com vista à integração no mercado de trabalho, sob orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- Participar na elaboração e execução do Plano Individual do Cliente (PI);
- Identificar as competências e necessidades do cliente em articulação com a equipa técnica e com o auxílio dos significativos, quando aplicável;
- Realizar prospeção de mercado com vista à colocação dos clientes em FPCT;
- Facilitar o processo de adaptação do cliente à entidade de FPCT e desta ao próprio cliente garantindo a sua plena integração;
- Acompanhar e avaliar o percurso dos clientes no local de FPCT;
- Apoiar no processo de colocação e integração dos clientes no mercado de trabalho;
- Divulgar os serviços na área de intervenção geográfica da A2000.

Requisitos básicos à contratação:

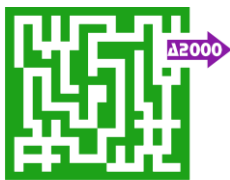
- Licenciatura na área das Ciências Sociais ou experiência profissional comprovada, no mínimo de 3 anos.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Mediação;
- Empatia;
- Autonomia.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção sob proposta do Diretor Técnico.



Designação da Função: Animador Social

Conceito: promove um conjunto de práticas sociais que têm como finalidade estimular a iniciativa, bem como a participação das comunidades no processo do seu próprio desenvolvimento e na dinâmica global da vida sociopolítica em que estão integrados, sob orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação;
- b) Desenvolver atividades de carácter desportivo, cultural e educativo;
- c) Intervir, juntamente com outros profissionais, em grupos de risco, com comportamentos desviantes;
- d) Elaborar relatórios das atividades;
- e) Incentivar e estimular grupos ou comunidades para participarem no desenvolvimento do seu próprio meio;
- f) Transmitir conhecimentos educativos e culturais;
- g) Contribuir para o desenvolvimento da capacidade de autonomia, criatividade e iniciativa de grupos ou comunidades.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura ou formação técnica e específica na área.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Criatividade;
- c) Mediação;
- d) Liderança.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Professor/ Formador

Conceito: tem como objetivo transmitir determinados conhecimentos escolares ou tecnológicos, utilizando métodos pedagógicos e técnicas adequadas a cada indivíduo, avaliando o seu grau de aquisição pelo instrumento que considerar mais adequado, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- Preparar, planificar e avaliar cada unidade formativa de acordo com os conteúdos programáticos, seguindo as orientações do Guia para o Formador;
- Ministrar formação respeitando os processos de aprendizagem da população alvo, ou seja, adequando os métodos e técnicas pedagógicas aos indivíduos;
- Efetuar o levantamento das competências iniciais para programar a intervenção no sentido de superar as dificuldades de aprendizagem;
- Efetuar acompanhamento individualizado com o objetivo de melhorar o comportamento e o grau de aquisição de conhecimentos;
- Participar na elaboração dos Planos Individuais dos Clientes (PI's) e avaliação dos mesmos.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura e/ou outra habilitação adequada ao desempenho da função que implique formação de nível igual ou superior ao nível dos formandos nos domínios em que se desenvolve a formação;
- Experiência profissional mínima de 3 anos nas áreas de educação e formação desenvolvidas (para formadores que assegurem, no mínimo, metade das horas anuais de formação);
- Certificado de Competências Pedagógicas (CCP).

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Empatia;
- Gestão do Tempo.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Terapeuta da Fala

Conceito: profissional que atua em conjunto com uma equipa multidisciplinar com objetivo de promover a comunicação e linguagem (verbal e não-verbal), assim como prevenir potenciais problemas de desenvolvimento, voz, deglutição, motricidade oro-facial e leitura e escrita, tornando a população alvo mais autónoma e evitando perturbações mais graves proporcionando uma melhor qualidade de vida, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- a) Participar em atividades de prevenção, avaliação, diagnóstico, intervenção e investigação científica de áreas como: comunicação, linguagem, articulação, disfluência, voz, motricidade oro-facial, deglutição e leitura e escrita;
- b) Desenvolver programas de rastreio à população da comunidade envolvente;
- c) Desenvolver atividades individuais e/ou em grupo em contexto de gabinete ou de trabalho/escola/casa;
- d) Realizar atendimentos, visitas domiciliárias ou discussão de casos com vista à orientação ou acompanhamento terapêutico;
- e) Participar em reuniões com equipa técnica com o objetivo de criar planos individualizados de acordo com as necessidades específicas de cada cliente;
- f) Participar na definição dos Planos Individuais dos Clientes (PI's);
- g) Elaborar relatórios e pareceres técnicos na sua área de especialidade.

Requisitos básicos à contratação:

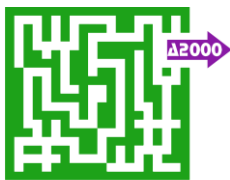
- a) Licenciatura em Terapia da Fala;
- b) Cédula Profissional – Inscrição no Ministério da Saúde como Técnico de Diagnóstico e Terapêutica;

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Organização;
- c) Empatia;
- d) Gestão do Tempo.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.



Designação da Função: Fisioterapeuta

Conceito: presta serviços a pessoas com o fim de maximizar o potencial de movimento e funcionalidade, para promoção da qualidade de vida, respeitando sempre as necessidades do indivíduo, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- a) Recolher e interpretar informações pertinentes acerca do doente, usando processos apropriados de avaliação;
- b) Definir um diagnóstico em fisioterapia, avaliando problemas gerais e específicos
- c) Selecionar apropriadamente a intervenção e aplicá-la, tendo em conta os objetivos definidos, o prognóstico e o envolvimento social do doente e o seu tratamento global tendo como base a evidência científica;
- d) Avaliar os resultados da intervenção tendo em conta a apreciação global do doente, família e outros membros da equipa;
- e) Manter atualizados e organizados os registos de tratamento e de progresso do doente.

Requisitos básicos à contratação:

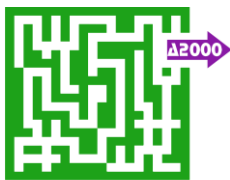
- a) Licenciatura em Fisioterapia;
- b) Cédula Profissional – Inscrição no Ministério da Saúde como Técnico de Diagnóstico e Terapêutica;

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Organização;
- c) Empatia;
- d) Gestão do Tempo.

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.



Designação da Função: Psicomotricista

Conceito: Tem como função pesquisar, ajudar, prevenir e cuidar do Ser Humano na aquisição, no desenvolvimento e nos distúrbios da integração somatopsíquica, sob ordens do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- Diagnosticar as necessidades do cliente ao nível da condição psicomotora, cognitiva e autonomia;
- Desenvolver atividades lúdicas, didáticas e pedagógicas, de forma a promover as competências anteriores;
- Elaborar o relatório de avaliação e a proposta de intervenção psicomotora com o cliente;
- Participar na elaboração e implementação dos Planos Individuais dos Clientes (PI's);
- Planificar as sessões e as atividades físicas com os clientes/significativos;
- Intervir terapêuticamente junto dos clientes;
- Articular com os parceiros.

Requisitos básicos à contratação:

- Licenciatura em Reabilitação Psicomotora / Motricidade Humana com frequência comprovada no Estágio Complementar do Curso de Aprofundamento em Reabilitação Psicomotora.

Competências específicas ao desempenho da função:

- Comunicação;
- Organização;
- Empatia;
- Gestão de tempo.

Substituição em caso de ausência:

- A designar pela Direção sob proposta do Diretor Técnico

Designação da Função: Terapeuta Ocupacional

Conceito: avalia, trata e habilita clientes com disfunção física, mental, de desenvolvimento ou social, utilizando técnicas terapêuticas integradas em atividades selecionadas consoante o objetivo pretendido, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

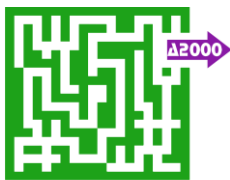
- a) Realizar atendimentos, visitas domiciliárias ou discussão de casos com vista à recolha e interpretação de informações pertinentes acerca do cliente, usando processos apropriados de avaliação orientação ou acompanhamento terapêutico;
- b) Promover maior autonomia na realização das AVD`s (higiene e cuidados pessoais, relacionamento com os outros, trabalho/escola e lazer);
- c) Prevenir a incapacidade, através de estratégias adequadas com vista a proporcionar ao cliente o máximo de desempenho e autonomia nas suas funções pessoais, sociais e profissionais;
- d) Utilizar ajudas técnicas ou adaptações para substituir as funções perdidas do cliente, no caso de não ser possível recuperá-las;
- e) Estudar e propor a aquisição ou desenvolvimento de ajudas técnicas, em ordem a contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Intervir no meio familiar, social ou profissional do cliente, aconselhando os familiares e/ou cuidadores;
- g) Modificar o ambiente físico de forma a eliminar as barreiras arquitetónicas e adaptar o espaço às necessidades do cliente;
- h) Participar na criação de planos individualizados de acordo com as necessidades específicas de cada cliente, em articulação com a equipa técnica.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura em Terapia Ocupacional
- b) Cédula Profissional – Inscrição no Ministério da Saúde como Técnico de Diagnóstico e Terapêutica;

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Organização;
- c) Empatia;



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

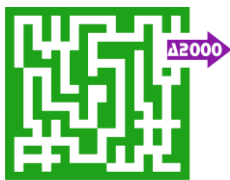
MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

d) Gestão do Tempo.

Substituição em caso de ausência:

a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.



Designação da Função: Gerontóloga

Conceito: avalia, intervêm e estuda cientificamente o fenómeno do envelhecimento humano, assim como possíveis problemas a ele associado com o objetivo de promover uma melhor qualidade de vida, através da organização de serviços de prestação de cuidados a idosos e apoio às famílias, sob orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- a) Conhecer os processos normais de envelhecimento detetando atempadamente desvios de carácter patológico;
- b) Gerir, administrar e organizar serviços de preservação do bem-estar das comunidades no envelhecimento;
- c) Organizar, coordenar e desenvolver programas/atividades de prevenção, promoção e manutenção das capacidades e competências físicas e cognitivas, do idoso;
- d) Elaborar relatórios das atividades;
- e) Avaliar problemas de envelhecimento, qualidade de vida e bem-estar nas populações idosas;
- f) Participar na elaboração, implementação e atualização dos Planos Individuais dos Clientes (PI's);
- g) Intervir na comunidade, junto dos idosos e do meio envolvente;
- h) Acompanhar e/ou encaminhar os idosos em situações agudas, reabilitação e finitude.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura em Gerontologia.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Organização
- b) Criatividade
- c) Empatia
- d) Comunicação

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Professor de Educação Física

Conceito: organiza e promove a prática desportiva adaptada para pessoas com deficiência e idosos, de forma segura e dinâmica com o objetivo da melhoria da saúde, quer física quer mental, no âmbito da planificação da equipa, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

- a) Promover a atividade física;
- b) Diagnosticar as barreiras físicas e psicológicas do cliente, de modo a traçar objetivos a curto, médio e longo prazo;
- c) Desenvolver programas individuais, atendendo às necessidades de cada cliente e, de acordo com as suas forças e vulnerabilidades;
- d) Motivar o cliente a fazer exercício físico utilizando estratégias cativantes;
- e) Promover a autonomia do cliente na execução dos exercícios/atividades;
- f) Prevenir lesões e anomalias físicas;
- g) Capacitar os elementos da equipa técnica acerca de exercícios e atividades; do dia-a-dia promotoras de desenvolvimento físico;
- h) Avaliar o desempenho dos clientes e reformular os seus planos individuais.

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura em Ciências do Desporto.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Trabalho em equipa;
- b) Determinação;
- c) Comunicação;
- d) Empatia;

Substituição em caso de ausência:

- a) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.

Designação da Função: Técnico de Apoio

Conceito: Responsável por assessorar a equipa pedagógica ao nível da organização, avaliação da formação e da prossecução dos objetivos formativos, sob a orientação do Coordenador de Serviço.

Responsabilidades:

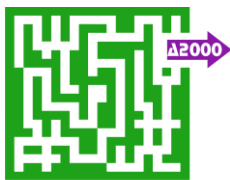
- a) Elaborar ou reformular programas de formação, definindo competências terminais, metodologias e temáticas;
- b) Colaborar no planeamento de candidaturas;
- c) Organizar as ações de formação, recrutando formadores e informando-os sobre os objetivos globais e disponibilizando os meios necessários ao desenvolvimento das ações;
- d) Organizar e distribuir os conteúdos programáticos, recorrendo às técnicas pedagógicas, estratégias, recursos e materiais didáticos adequados;
- e) Propor, dinamizar e supervisionar atividades de aprendizagem em grupo;
- f) Avaliar as componentes do processo formativo, numa perspetiva de introdução de ajustamentos e melhorias no processo formativo;
- g) Avaliar os resultados obtidos em função dos objetivos previamente determinados;
- h) Verificar se estão a ser cumpridos os objetivos definidos para a ação;
- i) Controlar a assiduidade dos/as formandos/as e dos/as formadores/as;
- j) Assegurar-se de que estão a ser garantidos os recursos físicos e materiais necessários ao bom desenrolar da ação;
- k) Sistematizar a documentação de suporte à formação
- l) Assegurar a organização e manutenção do dossier técnico-pedagógico;

Requisitos básicos à contratação:

- a) Licenciatura na área das ciências sociais;
- b) Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) ou compromisso de realização do mesmo durante o 1º ano de contrato.

Competências específicas ao desempenho da função:

- a) Comunicação;
- b) Organização;
- c) Empatia;



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Manual de Funções

d) Trabalho em equipa.

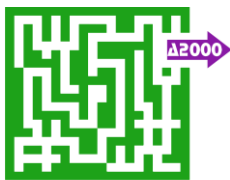
Substituição em caso de ausência:

b) A designar pela Direção, sob proposta do Diretor Técnico.

Anexo 1 - Definição das Competências

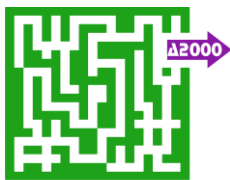
Segue-se a indicação de cada Competência, sua definição e comportamentos reveladores para os níveis de avaliação “Cumpre” e “Supera as expectativas”.

		RESPONSABILIDADE	
		<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Comportamento reveladores	Definição	O colaborador, consciente das suas competências, decide com base nas informações disponíveis assumindo as consequências das suas ações.	O colaborador, consciente das suas competências, decide com base nas informações disponíveis assumindo as consequências das suas ações. Compreende ainda a importância da sua função para a qualidade do serviço, zelando pelo bom funcionamento da organização.
		- Cumpre as responsabilidades atribuídas, de acordo com o Manual de Funções.	- Mediante as responsabilidades atribuídas pela sua função, responde prontamente às exigências prevendo a médio e longo prazo as consequências das suas decisões/ações, informando os superiores atempadamente das consequências e necessidades de recursos daí advindas.
		- Cumpre o Regulamento Interno e os procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade.	- No desempenho da sua função revela comprometimento com a causa/ação, respeito pela confidencialidade e ética, tomando iniciativas que levam mais além do que o esperado, ao nível estritamente técnico.
		- Toma decisões no desempenho quotidiano da sua função, e responde por elas.	- Contextualiza a sua função no todo organizacional prevendo as consequências das suas ações, os constrangimentos envolvidos e as estratégias conjuntas a implementar de forma a prestar um serviço coerente com a missão, rigoroso e de qualidade.
	- Executa as medidas de melhoria do Plano de Qualidade que lhe são designadas.	- Propõe melhorias e participa na sua implementação.	



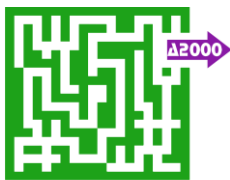
EMPATIA / SENSIBILIDADE À DIFERENÇA		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador revela capacidade de compreender e tratar os que o rodeiam com simpatia e respeito valorizando a sua dignidade.	O colaborador compreende e revela disponibilidade para ajudar respeitando e valorizando a dignidade do outro. Aqueles com quem lida, por conseguinte, revelam grande confiança e proximidade com o colaborador.
Comportamento reveladores	- Revela igual disponibilidade e capacidade para lidar com diferentes atitudes e comportamentos.	- Perceciona as dificuldades dos outros e age de forma a criar um clima cordial e de cooperação com clientes e com colaboradores.
	- Escuta, valoriza, regista e dá a conhecer as informações necessárias a possíveis envolvidos, por forma a responder eficazmente ao esperado.	- Cria oportunidades/atividades para que os clientes exerçam os seus direitos alcançando maiores níveis de autoestima/autoconhecimento e qualidade de vida.
	- Presta esclarecimentos, faz encaminhamentos quando deteta algum problema.	- Promove atividades que fomentem a participação e o empowerment dos clientes.
	- Adapta-se a situações distintas e a pessoas/grupos diversos, não revelando dificuldades em desempenhar as suas funções.	- Face às situações comportamentais mais difíceis revela disponibilidade e criatividade para apoiar e conduzir o outro no sentido da resolução das suas dificuldades, obtendo o reconhecimento por parte de quem apoiou.

GESTÃO EMOCIONAL / OTIMISMO		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador revela tendência para atender sobretudo ao lado positivo das coisas.	O colaborador encara as coisas pelo seu lado positivo e acredita sempre num desfecho favorável, mesmo em situações muito difíceis.
Comportamento reveladores	- Revela confiança, conduzindo a sua ação em direção às metas traçadas.	- A sua segurança é reconhecida, revelando sempre capacidade de enfrentar as dificuldades com serenidade e/ou criatividade.
	- Não se centra no problema, centra-se nas soluções, conseguindo tomar decisões em situações de stress emocional.	- Perante situações de stress emocional consegue liderar conduzindo a decisões racionais, pois os problemas são encarados como desafios motivantes que promovem a emissão de soluções criativas.
	- Consegue adequar as emoções à situação, não se deixando influenciar por "estados de espírito" pessoais, nem desmotivando perante as dificuldades.	- Não deixa transparecer emoções pessoais em contexto de trabalho, criando e planeando intervenções/soluções e envolvendo com facilidade outras pessoas numa ação positiva e entusiasmante
	- Consegue adequar as emoções à situação, não se deixando influenciar por "estados de espírito" do interlocutor, mantendo-se focado nos objetivos.	- Encara com entusiasmo as dificuldades, contagiando os seus pares e realçando tudo o que já foi alcançado, levando-os a acreditarem na superação das metas.



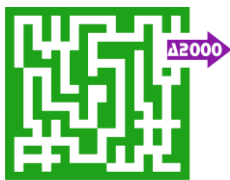
TRABALHO EM EQUIPA		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de trabalhar/cooperar com os outros para objetivos comuns.	O colaborador é capaz de trabalhar/cooperar com os outros para objetivos comuns, criando sinergias de grupo para a prossecução de objetivos coletivos.
Comportamento reveladores	- Partilha informação/ metodologias/ estratégias com os colegas.	- Participa ativamente com sugestões e propostas de trabalho.
	- Partilha e está comprometido com os objetivos do grupo.	- Toma decisões em equipa, ouvindo todos os elementos e desenhando ações de forma concertada.
	- Respeita as regras do grupo e o trabalho de cada um.	- Mobiliza à participação ativa dos pares por forma a ultrapassar obstáculos e inovar nas soluções.
	- Implementa as decisões da equipa, mesmo que diferentes do seu ponto de vista pessoal.	- Na relação com os outros é um elemento motivador que incentiva e valoriza cada um, mobilizando a equipa para novas metas.

FLEXIBILIDADE / INICIATIVA		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de se ajustar às transformações da instituição e /ou do seu posto de trabalho em prol da melhoria contínua, bem como se adapta às exigências do trabalho e dos clientes.	O colaborador é capaz de se ajustar às transformações da instituição e /ou do seu posto de trabalho em prol da melhoria contínua, bem como se adapta às exigências do trabalho e dos clientes e ainda propõe mudanças funcionais e organizacionais.
Comportamento reveladores	- Possui formação e/ou experiência do exercício de diferentes funções.	- Mostra segurança pessoal e profissional face a diferentes solicitações profissionais.
	- Revela capacidade de propor ações espontaneamente.	- Revela capacidade de criar e executar ações espontaneamente.
	- Aceita/colabora/participa em diferentes atividades da organização, com igual qualidade, correspondendo às solicitações.	- Autopropõe-se para executar, com igual qualidade e motivação, diferentes atividades da organização.
	- Identifica oportunidades de melhoria no contexto da sua função.	- Propõe a criação ou implementação de mudanças/ melhorias inovadoras nas respostas sociais da organização.



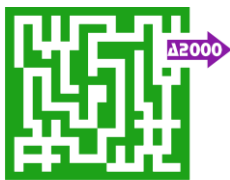
CRIATIVIDADE / EMPREENDEDORISMO		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é dinâmico e tem aptidão para criar novas soluções.	O colaborador é dinâmico, corajoso e tem aptidão para implementar soluções inovadoras, persuadindo e mobilizando os recursos necessários.
Comportamento reveladores	- Tem os conhecimentos necessários ao exercício da função, propondo neste âmbito mudanças que considere promotoras de melhoria.	- Domina os conhecimentos técnicos da sua função e as políticas da organização, pelo que tem uma atitude pró-ativa (não espera que as coisas aconteçam, faz as coisas acontecerem): propõem mudanças de âmbito organizacional.
	- Faz propostas de inovação ao nível das metodologias e técnicas de intervenção.	- Concebe, planifica e implementa mudanças funcionais ou organizacionais inovadoras.
	- Envolve-se na conceção de mudanças solicitadas pelos superiores hierárquicos	- Mobiliza as pessoas para a prossecução dos seus objetivos de inovação ou na resolução de problemas não previstos.
	- Participa na implementação das propostas de melhoria inovadoras.	- É atrevido, arriscando novas metas, novas estratégias, novas metodologias, novos serviços.

GESTÃO DO TEMPO		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador faz um uso eficiente do horário de trabalho que dispõe, planeando atempadamente as tarefas necessárias para o desempenho das suas funções.	O colaborador faz um uso eficiente do horário de trabalho que dispõe, planeando atempadamente as tarefas necessárias para o desempenho das suas funções, mesmo em situações imprevistas com curtos prazos.
Comportamento reveladores	- Conhece as suas dificuldades (procrastinação, perfeccionismo, dificuldade em dizer “não”, dificuldade em estabelecer prioridades, dificuldade em delegar) e define métodos para as ultrapassar.	- Coloca em prática o seu método de gestão do tempo, conseguindo envolver a equipa no processo de economizar tempo.
	- Agenda as suas prioridades de acordo com os objetivos traçados pela organização.	- Face aos objetivos previstos, planeia, prioriza e agenda antecipadamente as ações, de modo a prevenir que possíveis imprevistos interfiram no seu trabalho.
	- Cumpre sempre os prazos, executando as tarefas com a qualidade esperada.	- Executa bem as tarefas com antecipação, face ao prazo estabelecido.
	- Controla o seu tempo pessoal, com eficiência.	- Gere o seu tempo e dos elementos com quem trabalha de forma disciplinada sem stress.



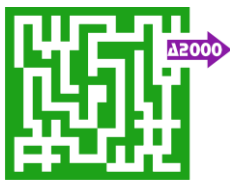
ORGANIZAÇÃO		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de estruturar o trabalho de forma a concluir um determinado propósito sistemática e sequencialmente de acordo com as regras instituídas.	O colaborador é capaz de estruturar o trabalho de forma a concluir um determinado propósito sistemática e sequencialmente propondo melhorias processuais e formas mais eficazes de organização do trabalho.
Comportamento reveladores	- Executa as suas tarefas de forma ordenada e sequencial.	- Define e implementa métodos de trabalho diferentes de acordo com as necessidades e com as tarefas a realizar.
	- Conhece e cumpre os processos, os regulamentos e as legislações inerentes à sua função.	- É capaz de analisar criticamente os procedimentos e propor alterações/ melhorias de modo a aumentar a eficiência e eficácia da sua função.
	- Respeita o planeamento e as prioridades da organização.	- Antecipa prioridades/ações, as quais realiza metodicamente.
	- Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.	- Envolve os elementos da equipa no planeamento nas mudanças metodológicas ou processuais, por forma a otimizar o trabalho.

AUTONOMIA		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de executar as suas tarefas de forma independente, no âmbito das suas responsabilidades.	O colaborador é capaz de executar as suas tarefas de forma independente, mostrando iniciativa e tomando decisões adequadas no âmbito da sua função.
Comportamento reveladores	- Revela possuir os conhecimentos suficientes para desempenhar as suas funções.	- Possui conhecimentos e experiência significativos para desempenhar as suas funções de forma autossuficiente e com prontidão.
	- Face às atividades atribuídas, seleciona sozinho as informações e as diferentes ferramentas por forma a responder adequadamente às solicitações.	- Toma iniciativas sendo proactivo na resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.
	- Tem habitualmente uma atitude ativa executando as tarefas atribuídas autonomamente, reportando superiormente informação necessária.	- Mobiliza os recursos necessários à concretização do objetivo, efetuando os contactos necessários, persistindo na decisão tomada.
	- Avalia e propõe melhorias no sentido de aumentar a eficácia da sua função.	- Propõe a realização de novas atividades para as quais investiga procurando mais informação e ferramentas para a resolução efetiva dos problemas e na prossecução de mudanças.



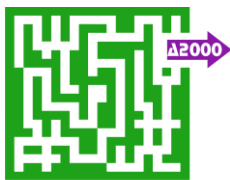
LIDERANÇA		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de motivar os membros do grupo, mobilizando-os para objetivos comuns.	O colaborador é capaz de motivar os membros do grupo, mobilizando-os para objetivos comuns, promovendo o desenvolvimento das suas competências.
Comportamento reveladores	- Recolhe informação sobre o grupo (clientes, colaboradores) em que está inserido.	- Estabelece uma relação de confiança e segurança com cada um dos elementos do grupo, com o objetivo de perceber os fatores motivacionais de cada um.
	- Assume responsabilidades definindo com rigor as metas a alcançar e qual o período de tempo de execução.	- Mobiliza com facilidade a equipa em direção a uma meta organizacional, distribuindo responsabilidades e promovendo a participação e decisão conjunta que permita aos elementos evidenciar as suas melhores competências.
	- Identifica os erros como fonte de melhoria.	- Partilha conhecimento e experiências e promove o desenvolvimento e valorização pessoal/profissional dos liderados.
	- Reconhece e valoriza o bom trabalho.	- Gere interesses e pontos de vista diferentes revelando competências na resolução de conflitos

MEDIAÇÃO		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de interferir com imparcialidade no sentido de gerir eventuais divergências.	O colaborador é capaz de interferir com imparcialidade no sentido de gerir eventuais divergências sendo também capaz de auxiliar a compreensão e reflexão dos assuntos sanando os problemas.
Comportamento reveladores	- Possui os conhecimentos suficientes para intervir em situações de conflito.	- Possui conhecimento técnico e autodomínio emocional para aplicar as técnicas de mediação facilitadora e de negociação de soluções mutuamente satisfatórias.
	- Mobiliza todos os meios/processos para favorecer a comunicação entre as partes envolvidas na divergência.	- Utiliza estratégias criativas conduzindo as partes à resolução dos problemas.
	- Em situação de divergências intervém conseguindo solucionar ou encontrar um compromisso mutuamente satisfatório.	- Aplica uma metodologia estruturada de mediação facilitadora na resolução justa de problemas, inibindo-se de emitir opinião, sendo imparcial.
	- Deteta situações potencialmente problemáticas e informa os seus superiores, para que sejam definidas estratégias preventivas.	- Previne situações de divergência conduzindo as partes à reflexão sobre a problemática, analisando vantagens e desvantagens, conduzindo a consensos produtivos.

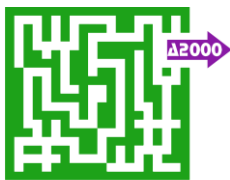


FLEXIBILIDADE / INICIATIVA		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de se ajustar às transformações da instituição e /ou do seu posto de trabalho em prol da melhoria contínua, bem como se adapta às exigências do trabalho e dos clientes.	O colaborador é capaz de se ajustar às transformações da instituição e /ou do seu posto de trabalho em prol da melhoria contínua, bem como se adapta às exigências do trabalho e dos clientes e ainda propõe mudanças funcionais e organizacionais.
Comportamento reveladores	- Possui formação e/ou experiência do exercício de diferentes funções.	- Mostra segurança pessoal e profissional face a diferentes solicitações profissionais.
	- Revela capacidade de propor ações espontaneamente.	- Revela capacidade de criar e executar ações espontaneamente.
	- Aceita/colabora/participa em diferentes atividades da organização, com igual qualidade, correspondendo às solicitações.	- Autopropõe-se para executar, com igual qualidade e motivação, diferentes atividades da organização.
	- Identifica oportunidades de melhoria no contexto da sua função.	- Propõe a criação ou implementação de mudanças/melhorias inovadoras nas respostas sociais da organização.

COMUNICAÇÃO		
	<u>Cumpre</u> com o critério	<u>Supera</u> as expectativas
Definição	O colaborador é capaz de transmitir e receber informação clara e útil no tempo adequado, utilizando canais de comunicação apropriados.	O colaborador é capaz de transmitir e receber informação clara e útil em tempo adequado, utilizando canais de comunicação e alternativas comunicacionais apropriadas.
Comportamento reveladores	- É claro, objetivo e direto na expressão das suas opiniões, oralmente e por escrito e, usando diferentes suportes (papel e digital)	- Emite informação oral e escrita com rigor e precisão, de cariz formal e técnico, usando diferentes suportes (papel e digital)
	- Ouve e não faz julgamentos de valor, do interlocutor, durante a comunicação.	- Recolhe, interpreta, descodifica e contextualiza a informação, tem em conta a opinião do outro e alcança consensos.
	- É capaz de defender as suas ideias sem violar os direitos dos restantes.	- Exprime com assertividade (direta e honestamente, sem hostilidade) as suas opiniões e solicita feedback ao interlocutor para se certificar de que foi compreendido.
	- É capaz de receber/interpretar e dar informação a diferentes indivíduos ou grupos, adequando a linguagem.	- Domina diferentes linguagens (Braille, Língua Gestual, línguas estrangeiras, ...)



		DETERMINAÇÃO	
		Cumpr <u>e</u> com o critério	Sup <u>e</u> ra as expectativas
Definição		O colaborador demonstra perseverança na execução das suas tarefas.	O colaborador demonstra perseverança na execução das suas tarefas, não desmotivando face aos obstáculos.
Comportamento reveladores	- Tem conhecimento técnico sobre as tarefas e acredita na importância da execução da sua função para que o serviço seja prestado com qualidade.		- Tem uma visão global da função de cada um na estrutura organizacional, contextualizando as consequências das suas decisões no trabalho dos outros e na prestação final do serviço.
	- É objetivo na definição das suas metas.		- Mobiliza todos os recursos necessários para alcançar a meta.
	- Toma decisões com facilidade face a imprevistos.		- Não desiste perante as dificuldades, calculando o risco na sua prossecução.
	- Face aos obstáculos, define novas estratégias de abordagem, não abandonando o objetivo.		- Impulsiona e envolve os outros na prossecução dos seus objetivos organizacionais.



Anexo 2 - Incentivos

A atribuição, aos colaboradores, de qualquer incentivo assenta na Avaliação do Desempenho, que é o instrumento que melhor evidencia a qualidade e o empenhamento individual numa melhoria contínua.

O colaborador fica excluído do Sistema de Incentivos, no ano em que tenha alguma das seguintes classificações:

- Na avaliação das competências, obteve uma ou mais avaliações do tipo **Precisa Melhorar**.

- Na avaliação **GLOBAL** do Plano de Desenvolvimento obteve uma pontuação inferior a **80%**.

Para obter um Incentivo, o colaborador deve, durante 3 anos consecutivos, obter avaliações que reúnam as seguintes condições:

1

CRITÉRIO: Obteve na avaliação global um valor entre 80% e 84,5%.

INCENTIVO: mais 1 dia de férias, para além do período legal de férias, a gozar no ano seguinte.

2

CRITÉRIO: Obteve na avaliação global um valor entre 85% e 90,5%.

INCENTIVO: mais 2 dias de férias, para além do período legal de férias, a gozar no ano seguinte.

3

CRITÉRIO: Obteve na avaliação global um valor entre 91% e 100%.

INCENTIVO: Prémio de desempenho no valor de 150€ a atribuir no 1º trimestre do ano seguinte.