



# REGIME GERAL DA PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO RGPC



## PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS (PPR)

Versão: 01

Data da versão: 13/02/2025

Elaborado por: Área de Planeamento e Administração

Data da aprovação: 13/02/2025

Aprovado por: Mesa Administrativa

**APROVADO**



MANUL DE POLÍTICAS

CÓDIGO DE CONDUITA E PRINCIPIOS ÉTICOS

REGULAMENTO DOS CANAIS DE DENÚNCIA INTERNA

PROGRAMA DE FORMAÇÃO



# PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS

**(PPR)**



## Introdução

O Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, determina que todas pessoas coletivas com sede em Portugal que empreguem 50 ou mais trabalhadores devem implementar medidas de prevenção da corrupção, e dispor dos seguintes instrumentos de prevenção da corrupção: Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC); Código de Ética e Conduta; Canais de denúncia; e Plano de formação e comunicação;

Esta mesma recomendação determina, ainda, que o PPRCIC deve contemplar:

1. Identificação dos riscos de corrupção e infrações conexas relativos a cada área;
2. Identificação das medidas adotadas para prevenção dos riscos; que minimizam a probabilidade de ocorrência ou o previsível impacto dos riscos identificados.
3. Identificação dos responsáveis que gerem o plano de gestão de riscos;
4. Elaboração de um relatório de execução anual;

Neste sentido, no dia 9 de dezembro de 2021, foi publicado o Decreto-Lei n.º 109 e 109-E/2021 que criou o **Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC)** e aprovou o **Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC)**, concretizando, assim, uma das medidas a implementar prevista na Estratégia Nacional Anticorrupção 2020-2024, aprovada nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2021 de 6 abril.

Quer o MENAC quer o RGPC têm um âmbito de aplicação definido: visam a prevenção de determinados crimes, como, a corrupção, o recebimento e oferta indevidos de vantagem, o peculato, a participação económica em negócio, a concussão, o abuso de poder, a prevaricação, o tráfico de influência, o branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito.

Enquanto instituição de cariz social, a SCMA encontra-se, naturalmente, comprometida com o regular cumprimento das suas políticas sociais e normativas, particularmente, no que respeita aos padrões éticos comportamentais adotados, às políticas de transparência e conformidade legal de todas as suas áreas de atuação.

Sendo a corrupção e as infrações conexas os atos que mais afetam, de forma negativa, o bom funcionamento das Instituições, bem assim a transparência e a integridade da sua atuação, a SCMA apresenta o presente PPRCIC, como um elemento fundamental em matéria de prevenção de corrupção, traduzindo o compromisso da Instituição com a prevenção e responsabilidade da sua atuação nas mais variadas áreas de intervenção consolidando o respeito pela conduta moral nas relações institucionais.

O presente PPR foi elaborado em função dos seguintes tópicos:

- I. CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE;
- II. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS E INFRAÇÕES CONEXAS E RESPECTIVAS MEDIDAS DE CONTROLO E CORRETIVAS;
- III. APLICAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO PPR.
- IV. INSTRUMENTOS DE CONTROLO TRANSVERSAL

## **I. CARACTERIZAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARGANIL**

A Santa Casa da Misericórdia de Arganil, fundada em 1647, é uma associação de fiéis, constituída na ordem jurídica canónica, com o objetivo de satisfazer as carências sociais e praticar atos de culto católico.

Adquiriu personalidade jurídica civil, está reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e foi constituída por tempo ilimitado, tendo a sua sede em Arganil.

A Santa Casa da Misericórdia coopera na medida das suas possibilidades e na realização dos seus fins, com quaisquer outras entidades públicas ou privadas, promove a colaboração e entendimento com as autoridades e população local, em tudo o que respeita à manutenção e ao desenvolvimento de obras sociais existentes.

A sua atividade social não se confina apenas ao campo da segurança social, intervindo também ao nível de áreas como a saúde, a educação e a cultura.

Todos os projetos e atividades desenvolvidas, contribuem para o Concelho e para a região, não apenas em termos sociais e humanos, mas também em termos económicos.

O presente PPRCIC aplica-se a todos os trabalhadores, independentemente do cargo e/ou função, de todas a Áreas Funcionais e Serviços que incorporam a SCMA.

A organização interna da Santa Casa da Misericórdia da Arganil é composta por três órgãos: Assembleia Geral, Mesa Administrativa e Conselho Fiscal/Definitório, tendo os seus membros carácter voluntário, nos termos da Lei e dos Estatutos, coexistindo depois com profissionais regulares e remunerados.

### **Contexto da SCMA**

No âmbito da coordenação e gestão da Santa Casa da Misericórdia de Arganil, no seu todo e de cada uma das suas valências, encontram-se os propósitos da prática das catorze obras de Misericórdia, espirituais e corporais, relacionados com a sua natureza histórica, no campo social e de saúde e as estratégias enunciadas no compromisso da Irmandade, os Regulamentos Internos do Complexo Social e de Saúde bem como as orientações da União das Misericórdias Portuguesas e das entidades de tutela (Ministério da Solidariedade e Segurança Social, Ministério da Saúde).

### **Visão, Missão, Valores**

#### **Visão**

Ser uma instituição reconhecida socialmente:

- Pela excelência dos apoios e cuidados prestados nas suas diversas valências;
- Pela promoção de uma cultura de aprendizagem e aperfeiçoamento contínuo;
- Pelo incentivo à adoção das melhores práticas;
- Pela orientação para a obtenção de resultados sociais e/ou de saúde;
- Para a satisfação dos utentes, profissionais, familiares, parceiros e comunidade;
- Pela procura de um modelo de proteção e intervenção social, privilegiando uma visão integrada do ser humano.

### **Missão**

Assegurar:

- Um conjunto de cuidados de apoio social e de saúde de qualidade,
- Que promovam a autonomia e a qualidade de vida a todos os utentes e sociedade em geral;
- A proteção dos cidadãos na velhice/ou em situação de dependência, apoio a famílias, crianças e jovens;
- O aumento da funcionalidade da pessoa em situação de dependência;
- Através de um processo ativo e contínuo de reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social.

### **Valores**

Solidariedade de cariz global e universalizante da humanidade – 14 obras de Misericórdia, 7 corporais, 7 espirituais, que abrangem todos os Homens, sem discriminação e o Homem todo, em corpo e espírito:

- Eficiência
- Eficácia
- Qualidade
- Sustentabilidade
- Melhoria contínua
- Visão holística da pessoa
- Inter/multidisciplinaridade
- Individualidade
- Humanização

### **Sede e Delegações**

- A Santa Casa da Misericórdia de Arganil tem a sua sede social na Rua Comendador Cruz Pereira em Arganil.
- Todas as estruturas que compõem a Instituição têm o seu núcleo no edifício sede.
- A valência de Centro de Dia possui uma delegação/Resposta Social na freguesia de Secarias.
- A Unidade de Cuidados Continuados Integrados – Hospital Dr. Fernando Vale, funciona na Rua Condessa das Canas em Arganil.

### **Equipamentos Sociais/Complexo Social**

- \* ERPI/CD/SAD Comendador Cruz Pereira

- \* Centro de Dia da freguesia de Secarias
- \* Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)

### **Equipamentos Sociais/Complexo Saúde**

- \*Unidade de Cuidados Continuados Integrados – Hospital Dr. Fernando Vale.
- \*Hospital de Beneficência Condessa das Canas;
- \*Unidade de Medicina Física e de Reabilitação.

### **Equipamentos Culturais e Desportivos/Complexo Desportivo e Cultural**

- \*Igreja da Misericórdia;
- \*Academia Condessa das Canas
- \* Piscinas “Zé Miguel Coimbra” e
- \* Campo Polivalente
- \*Campo de Futebol Eng<sup>a</sup> Eduardo Ralha
- \*Jornal “A Comarca de Arganil”

### **Atividade operacional**

A sua esfera de atuação abrange várias áreas, pelo que a operacionalização da sua atividade é moldada por fatores internos e externos. Por sua vez, esses fatores podem influenciar positiva ou negativamente os seus objetivos, o seu propósito, o seu desempenho e a sua sustentabilidade.

O esforço da SCMA em garantir uma abordagem transversal nas suas diversas vertentes, de forma a fundamentar devidamente a tomada de decisão, passa pelo conhecimento geral e transparente da sua intervenção nas áreas onde desenvolve a atividade.

Assim, de acordo com o plano de atividades, apresenta áreas operacionais, incluindo os Serviços Partilhados que prestam serviços especializados transversais a toda a Instituição.

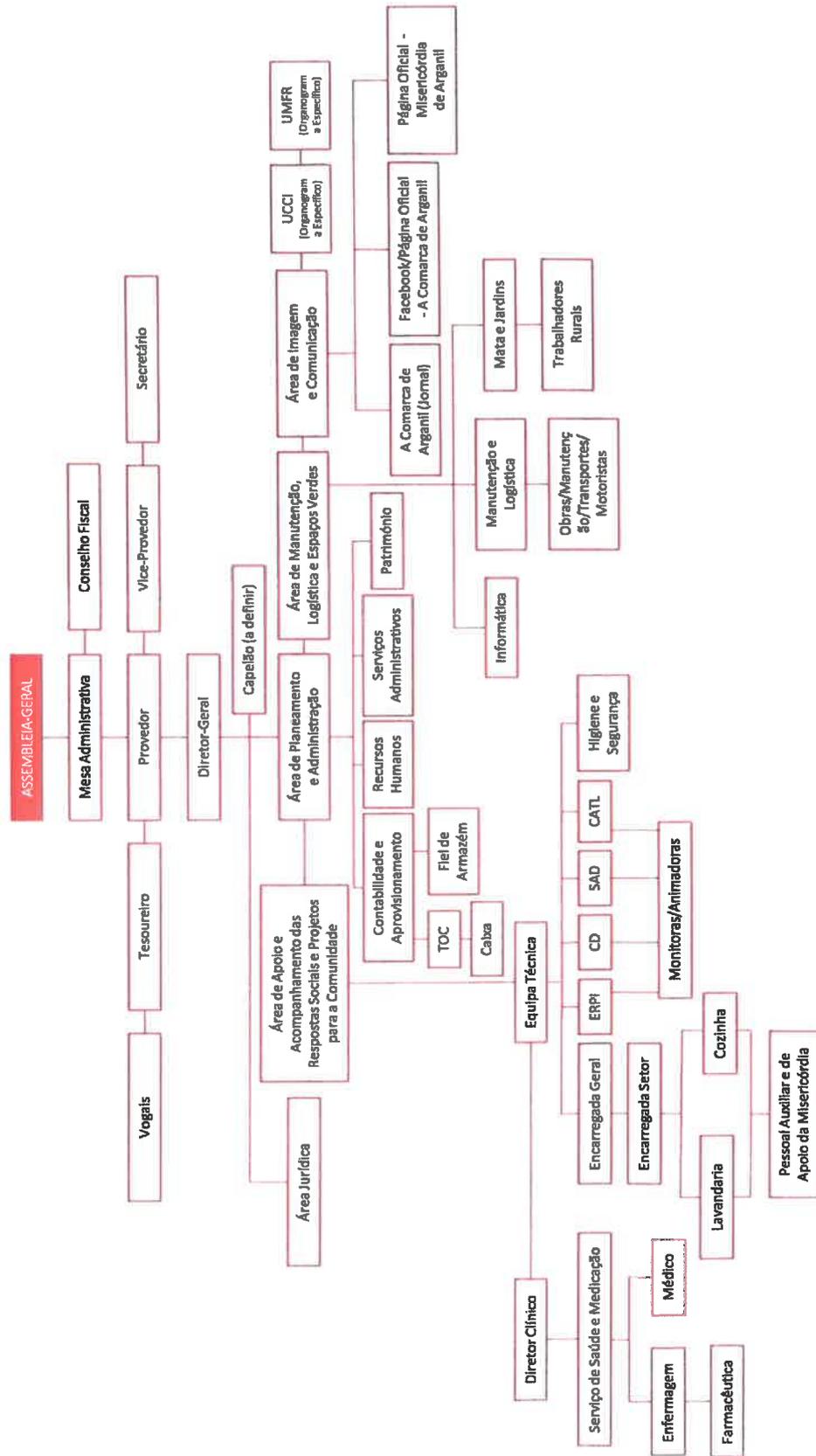
Em cada área existe uma ou mais Unidades Funcionais, tal como representadas na estrutura orgânica da SCMA, ilustradas no organograma do presente documento.

### **Organograma**

O organograma, ilustrado na figura infra, promove o estabelecimento de uma visão holística da Instituição, e proporciona a capacidade de compreender a sua estrutura e forma de trabalhar.



# ORGANOGRAMA GERAL

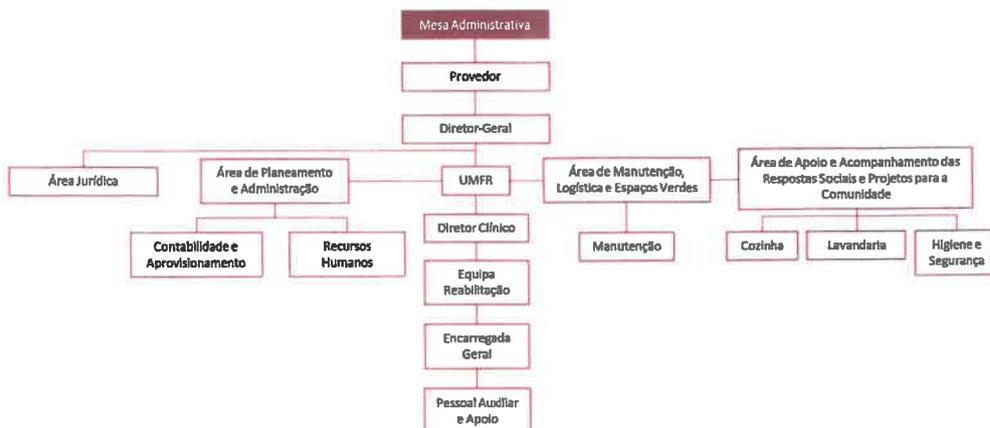


13/07/2025



## ORGANOGRAMA - COMPLEXO DE SAÚDE

Unidade de Medicina Física e Reabilitação (UMFR)

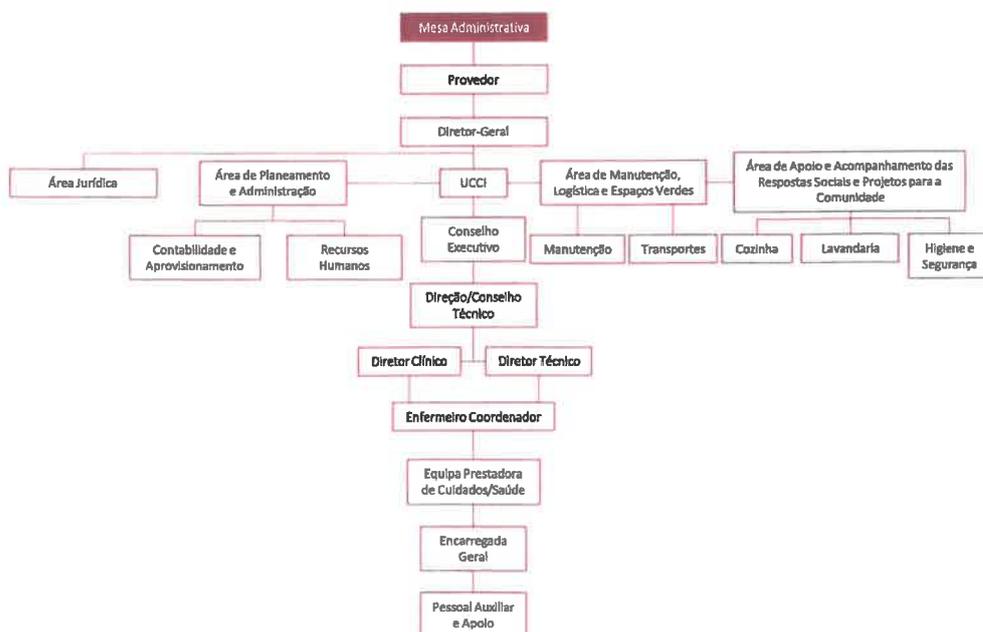


Janeiro 2025



## ORGANOGRAMA - COMPLEXO DE SAÚDE

Unidade de Cuidados Continuados Integrados - Hospital Dr. Fernando Valle (UCCI)



Janeiro 2025

**RESPOSTAS**

**Acompanhamento Técnico**



<b>COMPLEXO SOCIAL</b>	
Santa Casa da Misericórdia de Arganil	
<b>DIRETOR TÉCNICO</b>	<b>DIRETOR CLÍNICO</b>

**TÉCNICOS RESPONSÁVEIS | ACOMPANHAMENTO**

ERPI	CENTRO DE DIA	SAD	CATL - INFÂNCIA E JUVENTUDE	PROJ. INTERV. COMUNIT.
Apelo Social	Sede / Coordenação/Apelo Social	Apelo Social e Coordenação	Coordenadora Estabelecimento	Coordenação
Sector 1 e 2	Francisca Ferreira	Inês Xavier	Prof.ª Joana Ribeiro	Vera Simões
Aida Ferreira	Secarias / Coordenação/Apelo Social	Apelo Psicológico	Terapia Ocupacional	Cantinas Sociais
Sector 3	Francisca Ferreira	Luis Ribeiro/ Beatriz Tavares	Joana Videira	Inês Xavier
Aida Elias	Apelo Psicológico	Enfermagem		
Apelo Psicológico	Luis Ribeiro/ Beatriz Tavares	Rita Reis		
Aida Elias /Luis Ribeiro/ Beatriz Tavares	Animação	(podendo ter apoio de outros enfermeiros)		
Enfª Coordenadora	Joana Ribeiro / Monitoras	Saúde Holística   Equipa Multidisciplinar		
Filomena Amaral	Enfermagem	Vera Simões		
Animação	Conforme escala			
Joana Ribeiro / Monitoras	Terapeuta Ocupacional			
Terapeuta Ocupacional	Joana Videira			
Joana Videira	Saúde Holística   Equipa Multidisciplinar			
Saúde Holística   Equipa Multidisciplinar	Vera Simões			
Vera Simões				

<b>COMPLEXO SAÚDE</b>	
Santa Casa da Misericórdia de Arganil	
<b>UNIDADE DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO</b>	<b>HOSPITAL DE BENEFICÊNCIA CONDESSA DAS CANAS</b>
<b>DIRETOR CLÍNICO</b>	<b>DIRETOR TÉCNICO</b>
<b>MÉDICA FISIATRA DE APOIO</b>	<b>DIRETOR CLÍNICO</b>

Fisioterapeutas	Atendimento e Processamento Administrativo	Fisioterapia	Enf. Coordenador
Vanessa Santos	Graça Pimentel	Adriana Brito	A definir
Daniela Pereira	Pessoal de Apoio	Enf. Coordenador	
Carolina Ferreira	Lurdes Bento	Paula Cruz	
	Patricia Mateus	Animação	
		Joana Ribeiro / Monitoras	

\*Condicionado às condições finais de funcionamento

**DIRETOR GERAL DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARGANIL**

Dr. Nuno Gomes

**Arganil, Janeiro de 2025**  
**Pe/A Mesa Administrativa,**



# ÁREAS FUNCIONAIS

## 1) ÁREA DE APOIO E ACOMPANHAMENTO DAS RESPOSTAS SOCIAIS E PROJETOS PARA A COMUNIDADE

Responsável

Diretora Técnica: Aida Elias

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
  - Aida Elias / Aida Sérgio
- Centro de Dia (Sede e Secanias)
  - Francisca Ferreira
- Serviço de Apoio Domiciliário
  - Inês Xavier
- Centro de Atividades e Tempos Livres/Atividades de Animação e Apoio à Família/Animação
  - Joana Ribeiro
- Qualidade e Segurança
  - Maria de Jacob
- Cantinas Sociais:
  - Inês Xavier
- Apoio de Terapia Ocupacional
  - Joana Videira
- Encarregada Geral:
  - Lurdes Vitória
- Grupo de Saúde Holística | Equipa Multidisciplinar
  - Vera Simões

## 2) ÁREA DE PLANEAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Responsável

Diretora Técnica: Daniela Duarte

- Contabilidade
  - Daniela Duarte
- Recursos Humanos
  - Fernanda Ferreira
- Património
  - José Moreira
- Responsável pela Proteção de Dados
  - Fernanda Ferreira

## 3) ÁREA JURÍDICA

Responsável

Paulo Santos

- Acompanhamento Jurídico
- Contratos de Pessoal e Utentes
- Contratos de Arrendamento
- Processos Judiciais
- Apoio diverso

## 4) ÁREA DE MANUTENÇÃO, LOGÍSTICA E ESPAÇOS VERDES

Responsável Interino

António Tavares

- Manutenção
  - António Tavares
- Informática
  - António Tavares
- Espaços Verdes
  - Rui Francisco

## 5) ÁREA DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM

Responsável

Nuno Gomes

- JORNAL "A COMARCA DE ARGANIL"
  - Diretor
    - Nuno Gomes
  - Serviços Administrativos/Assinantes
    - Cláudia Gomes
  - Journalistas
    - José Moreira/Paulo Mattoso
  - Paginador/Designer | Gestão de Redes Sociais (A Comarca de Arganil)
    - Daniel Ferreira
  - Página Oficial "A Comarca de Arganil"
    - Daniel Ferreira
  - José Moreira/Paulo Mattoso (Produtores de Conteúdos/Notícias)
  - Página Oficial "Santa Casa da Misericórdia de Arganil"
    - José Manuel Moreira
    - Inês Xavier
  - Gestão de Redes Sociais "Santa Casa da Misericórdia de Arganil"
    - José Manuel Moreira
    - Ana Patrícia Dias

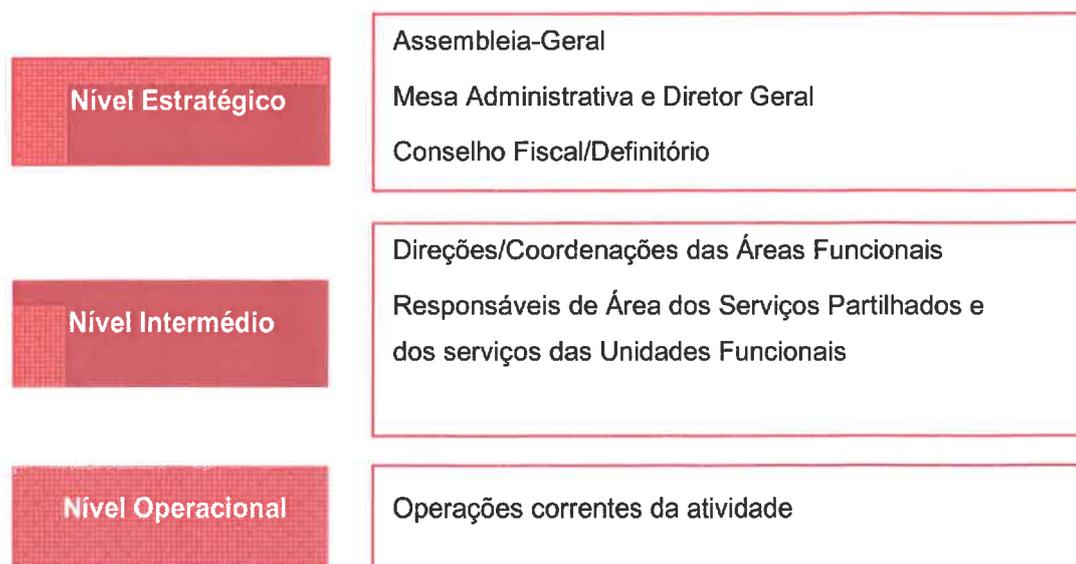
Ao nível interno, a gestão das relações laborais da SCMA vincula-se pelos normativos, nomeadamente, regulamentos, políticas, procedimentos, despachos e ordens de serviços emanados pelo Provedor, Mesários ou Mesa Administrativa, no âmbito das delegações de competências e respetivos estatutos, em concordância com o modelo normativo definido. Para além disso, existem as deliberações dos órgãos de gestão, decorrentes das competências e Estatutos.

A nível externo, a SCMA, por força da Regulamentação Coletiva de Trabalho, está vinculada ao Contrato Coletivo de Trabalho, assim como à legislação geral aplicável, de que são exemplos o Código do Trabalho e o Código dos Contratos Públicos na parte definida pela lei. Por outro lado, face à dimensão e respetivo contexto, a SCMA relaciona-se com vários parceiros e entidades, através da celebração de protocolos, contratos, acordos, programas e convenções, pelo que também se rege pelas cláusulas e disposições

constantes em cada um desses instrumentos. Veja-se, a título de exemplo, os Acordos de Cooperação com o Instituto da Segurança Social, resultantes da implementação de equipamentos sociais existentes nas áreas de Infância e Juventude, Saúde e Apoio Social Social.

### Funções e responsabilidades

A SCMA apresenta-se através de três diferentes níveis de gestão, conforme se identifica a seguir.



## **II. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS E INFRAÇÕES CONEXAS E RESPETIVAS MEDIDAS DE CONTROLO E CORRETIVAS.**

### **1.1. Metodologia**

A Gestão de Risco deverá ser um pilar na atuação da Mesa Administrativa da Santa Casa Misericórdia da Arganil e é desenvolvida através da gestão e controlo das oportunidades e ameaças que podem afetar os objetivos da Santa Casa Misericórdia da Arganil numa perspetiva de continuidade dos seus fins principais.

A Mesa Administrativa é responsável pela adoção e implementação dos programas de cumprimento normativo no presente regime, sem prejuízo da competência conferida por lei a outros órgãos, monitorizando a eficácia do sistema de gestão de risco com a implementação de procedimentos para identificar, avaliar e gerir os riscos com potencial impacto nos seus utentes, fornecedores e outros parceiros.

### **IDENTIFICAR, ANALISAR E CLASSIFICAR RISCOS**

A SCMA procede à identificação, análise, classificação dos riscos e de situações que possam propiciar atos de corrupção e infrações conexas em todas as áreas de atividade.

Na classificação deve-se valorizar a probabilidade de ocorrência e o impacto previsível dos mesmos.

### **DEFINIR E ADOTAR MEDIDAS CORRETIVAS E PREVENTIVAS**

Deve-se definir e adotar as medidas preventivas e corretivas, priorizando a respetiva execução, por forma a reduzir a probabilidade de ocorrência e o respetivo impacto dos riscos e situações identificados.

### **CONTROLAR**

A Mesa Administrativa da SCMA, procede à nomeação de um responsável pela garantia do cumprimento normativo.

### **DIVULGAR**

A SCMA assegura a divulgação do PPRCIC e dos relatórios referidos supra aos seus colaboradores, no prazo de 10 dias contados desde a sua implementação, bem como, sempre que houver alguma revisão.

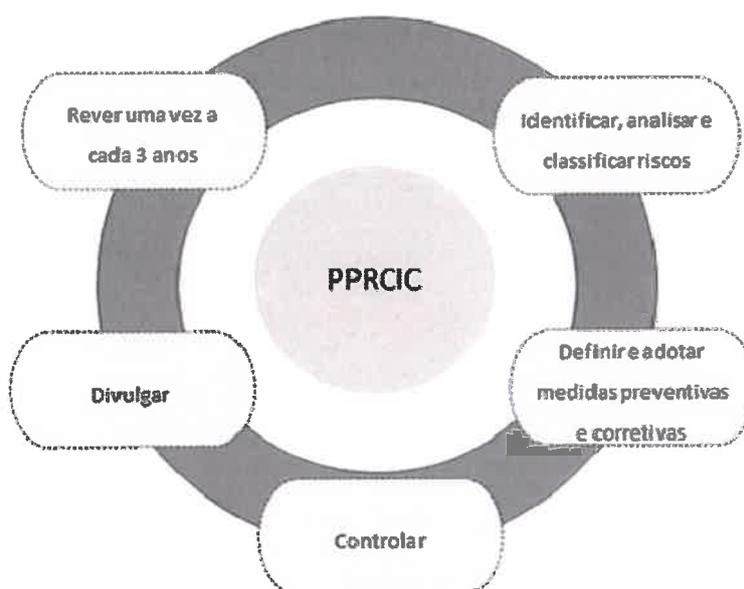
A divulgação é feita através dos canais de comunicação internos e divulgado e comunicado

externamente, através do site oficial da SCMA.

## REVER

O responsável pelo cumprimento normativo revê a cada três anos, ou no caso de alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica da SCMA, que assim o justifique.

Assim, a SCMA adotou e implementou o ciclo apresentado na figura infra, em conformidade com o regime normativo aplicável.



## O RISCO

Segundo o Committee of Sponsoring Organizations, a gestão do risco é um processo conduzido pela organização, com o objetivo de desenvolver e implementar instrumentos que facilitem a identificação, avaliação e monitorização de fatores que possam comprometer a sua estratégia. Este processo deve ser contínuo e dinâmico, aplicado à definição das estratégias em toda a organização, tendo em conta as estratégias definidas e os objetivos estratégicos, tácitos ou operacionais a implementar.

O desafio da gestão tem sido perceber como, inúmeros tipos de risco, a gestão do risco devem ser parte da função de todos os gestores, independentemente da área de negócio onde a organização atua.

Os riscos podem ainda ser divididos por categorias, como descrito de seguida.

- **Financeiros:** relacionados com os mercados financeiros, créditos, gestão da liquidez e risco de

fraude – Exemplo: fraude, redução de verbas;

- **Reputacionais:** associados à reputação e imagem corporativa – Exemplo: perda de imagem corporativa;
- **Estratégicos, de produto e mercado:** relacionados com a definição e implementação da estratégia, evolução da concorrência ou variações da procura – Exemplo: concorrência não criar valor;
- **Envolvente social, económica e política:** inerentes ao contexto económico, sociocultural e político onde a Instituição atua – Exemplo: aumento das necessidades sociais;
- **Gestão de recursos humanos:** relacionados com a atração, gestão e retenção de capital humano e a sua produtividade – Exemplo: falta de formação.
- **Operacionais:** relacionados com as operações da Instituição, como desempenho operacional, procedimentos e controlos inadequados, comunicação e liderança – Exemplo: excesso de burocracia, capacidade de resposta ao nível da inovação;
- **Compliance:** de sanções legais ou regulamentares, de perda financeira que a organização pode sofrer como resultados da falha no cumprimento da aplicação de leis, acordos, regulamentos internos e externos, código de conduta e/ou políticas;
- **Segurança:** relacionados com a proteção da integridade, disponibilidade e/ou confidencialidade dos ativos da Instituição.

Concebida segundo a natureza das atividades da organização, esta metodologia pode ser formal ou informal, quantitativa ou qualitativa, centralizada à entidade ou descentralizada às unidades de atuação no terreno.

A metodologia apresentada na figura anterior deve ocorrer de forma assertiva e imparcial, devidamente apoiada por processos de comunicação/consulta e monitorização/revisão que devem acontecer em todas as fases da gestão do risco

### 1.1.1. **Matriz de Risco**

A Santa Casa Misericórdia da Arganil definiu uma matriz de risco, na qual combina a probabilidade de ocorrência de uma situação e o seu impacto, com base numa escala pré-definida de criticidade do risco (Raro, Pouco Provável, Provável, Frequente e Muito frequente).

Atendendo às especificidades associadas ao risco de corrupção e infrações conexas, a Santa Casa Misericórdia da Arganil teve em consideração a probabilidade da respetiva ocorrência e impacto.

Probabilidade	Definição	Impacto	Definição
1	Raro - remota	1	Muito reduzido - impacto insignificante na atividade
2	Pouco provável - anual	2	Reduzido - impacto ligeiro na atividade
3	Provável - várias vezes ao ano	3	Moderado - impacto limitado na atividade
4	Frequente - mensal	4	Elevado - impacto sério na atividade
5	Muito frequente - semanal/diária	5	Muito elevado - impacto desastroso na atividade

### TRATAMENTO DO RISCO

O objetivo é identificar e implementar as medidas necessárias para tratar os riscos que se encontram com um nível mais elevado. O processo tem 4 fases:

- Identificar as opções de tratamento;
- Selecionar a opção mais adequada;
- Desenvolver planos de tratamento e por último,
- Implementar e rever os planos.

O tratamento do risco obtém-se seguindo escala infra.

Tipo de Tratamento	Descrição
Aceitar	Não tomar nenhuma medida para alterar a probabilidade ou o impacto do risco
Evitar	Eliminar o risco através da eliminação da sua causa
Transferir	Transferir a responsabilidade do risco para um terceiro
Modificar	Reduzir a probabilidade ou o impacto

## 1.2 Identificação de áreas e fatores de risco

No pressuposto incontornável de que todas as organizações, no exercício da sua atividade, assumem riscos inerentes e indissociáveis dessas mesmas atividades realizadas e dos serviços prestados, uma adequada e organizada gestão de risco ao nível das atividades principais ou ao nível de funções e setores permite identificar e prevenir atempadamente comportamentos/situações com potencial danoso, muitas vezes suscetível de impactar negativamente os resultados e a missão das nossas organizações.

Por conseguinte, após a aplicação da metodologia descrita no capítulo anterior, foram analisados pela Santa Casa Misericórdia da Arganil as principais áreas suscetíveis de envolver a ocorrência de fenómenos corruptivos e práticas conexas:

- a) Acesso a informação privilegiada;
- b) Aquisição e licenciamento de bens imóveis;
- c) Aquisição e licenciamento de bens móveis;
- d) Contratação de serviços/compra de bens;
- e) Gestão de contas a receber;
- f) Gestão de contas a pagar;
- g) Negociação de operações de carácter financeiro;
- h) Gestão de contencioso legal e fiscal;
- i) Gestão do immobilizado;
- j) Incentivos;
- k) Recursos humanos (processamento de salários, despesas e abonos);
- l) Plano das prestações de serviços aos utentes;
- m) Relatórios financeiros;
- n) Doações e donativos.

Após análise das áreas de atividade supramencionadas, foram identificadas algumas fontes de risco:

- a) Fraude na obtenção de subsídio ou subvenção;
  - b) Falta de isenção e imparcialidade na análise dos processos;
  - c) Utilização/divulgação de informação privilegiada/confidencial;
  - d) Pagamentos indevidos;
  - e) Recebimentos indevidos;
- Favorecimento de entidades externas (corrupção ativa);

- f) Aquisição de bens e serviços desnecessários; e
- g) Atribuição de benefícios em troca de vantagens/benefícios (corrupção passiva).

### 1.3 Avaliação do Risco

Tendo em consideração as principais áreas suscetíveis de envolver a ocorrência de fenómenos de corrupção e práticas conexas e os principais fatores de risco, deve ser analisada a avaliação do nível de criticidade de cada risco tendo em consideração a sua classificação em termos de probabilidades de ocorrência e o seu impacto. Nas situações de risco elevado ou muito elevado é prioritária a execução das medidas de prevenção mais exaustivas. A avaliação deverá ser realizada considerando:

- a) O risco inerente, antes da aplicação de qualquer controlo;
- b) O nível de controlo existente na SCMA com as medidas preventivas e corretivas existentes;
- c) O risco residual, ou seja, o risco após aplicação dos controlos existentes na Instituição.

### 1.4 Medidas de controlo

De forma a mitigar os riscos de corrupção e infrações conexas identificados a Santa Casa Misericórdia da Arganil implementou um conjunto de controlos transversais, maioritariamente preventivos e corretivos, aplicáveis a todas as áreas de atividade:

- a) Manual de Políticas da SCMA
- b) Código de Conduta e Princípios Éticos
- c) Regulamento dos Canais de Denúncia Interna
- d) Programa de Formação
- e) Regulamentos Internos das Valências /Respostas Sociais e equipamentos da SCMA

## III. APLICAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO PPR

A Mesa Administrativa da Santa Casa Misericórdia da Arganil nomeia o Responsável pelo Cumprimento Normativo, nos termos da al. e) do nº 2 do art.º 6 do DL nº 109-E/2021, de 09 de dezembro, designando-o como responsável geral pela aplicação, execução, controlo, monitorização e revisão do PPR.

O cargo de Responsável pelo Cumprimento Normativo é exercido por um elemento do Órgão Executivo, neste caso o Vice-provedor, que dispõe de acesso à informação interna e aos recursos técnicos e humanos necessários, dispondo de autoridade para solicitar aos diversos setores, devendo atuar com independência e autonomia decisórias. O Responsável pelo Cumprimento Normativo presta igualmente os esclarecimentos necessários sobre a aplicação da Política para a Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas e promove a realização de auditorias internas regulares com vista à avaliação do cumprimento da mesma.

- a) Elaboração no mês de abril do ano seguinte, podendo requerer a participação de elementos dos serviços da instituição na sua redação, a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo, nomeadamente, a quantificação do grau, das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.
- b) Elaboração no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco.

#### **Revisão do PPR**

O PPR é revisto a cada três anos, ou sempre que se opere uma alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica da organização que justifique a revisão.

A Santa Casa Misericórdia da Arganil assegura a publicidade do PPR e dos relatórios aos seus trabalhadores devendo fazê-lo através da intranet e na sua página oficial na internet, no prazo de 10 dias contados desde a sua implementação e respetivas revisões.

#### **IV. INSTRUMENTOS DE CONTROLO TRANSVERSAL**

- Reuniões trimestrais com todas as Áreas Funcionais da Instituição;
- Avaliação da execução trimestral do Orçamento e identificação de possíveis e justificação para tal.

# MANUAL DE POLÍTICAS DA SCMA



## POLÍTICA DE INTERVENÇÃO SOCIAL E DE SAÚDE

- a) Garantir a **participação dos utentes** e seus familiares/cuidadores em todo o processo da prestação de cuidados desde a avaliação das necessidades expetativas e potencialidades, passando pela definição de objetivos planificação de atividades e serviços e avaliação do plano individual de intervenção;
- b) Assegurar a **igualdade de oportunidades**;
- c) Fomentar a inclusão e **Empowerment** dos utentes, promovendo o desenvolvimento das suas competências e autonomias;
- d) Fomentar e garantir a autodeterminação dos utentes valorizando a sua voz e as suas vontades e promovendo as suas tomadas escolhas e tomadas de decisão;
- e) Promover os **Direitos e Deveres** de utentes e trabalhadores;
- f) Foco de atuação estratégico centrado na **orientação para o utente**, através de processos de trabalho que envolvem avaliações regulares das necessidades dos utentes, bem como as suas expectativas, a satisfação com os serviços prestados e impacto das mesmas na sua **qualidade de vida**;
- g) Preocupação constante em prestar um conjunto de serviços que respondam às necessidades específicas de cada período e contexto de vida dos seus utentes, **abrangência de serviços**, numa abordagem multidisciplinar por um corpo técnico diversificado e de trabalhadores que intervém de forma holística;
- h) Garantia e promoção da inovação das técnicas e metodologias de intervenção social e de saúde nos públicos-alvo.

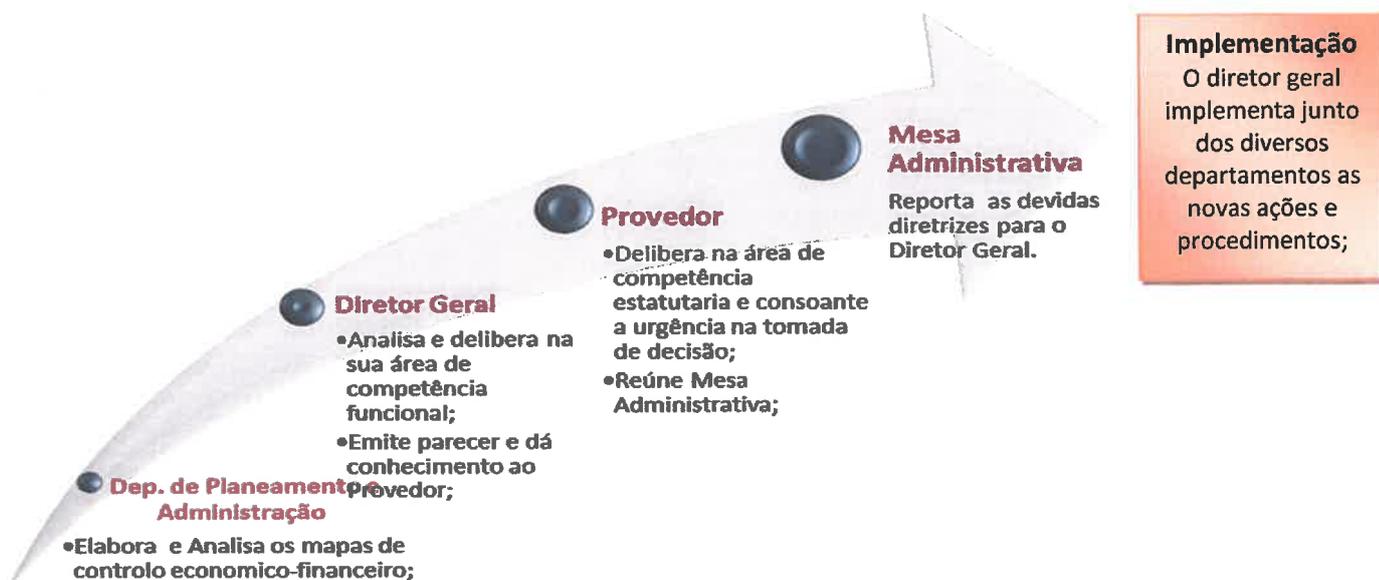
## POLÍTICA DE ECONOMIA SOCIAL E GESTÃO FINANCEIRA

1. Apostar no desenvolvimento sustentável da SCMA, nomeadamente no que se refere à racionalização dos recursos previsíveis, mantendo a sua atividade social e de saúde junto da comunidade em que se insere, sem colocar em risco a sua necessária autossustentabilidade;
2. Garantir um processo de gestão financeira transparente e eficaz;
3. Promover uma gestão eficaz dos recursos garantindo o cumprimento da legislação em vigor e a satisfação das necessidades dos utentes e todas as partes interessadas.

A **gestão financeira** da Santa Casa da Misericórdia de Arganil envolve um conjunto de ações e procedimentos administrativos que visam maximizar os resultados económico-financeiros, tendo sempre

por base o seu cariz social, definido pelas suas normas Estatutárias e a legislação aplicável às entidades de Economia Social.

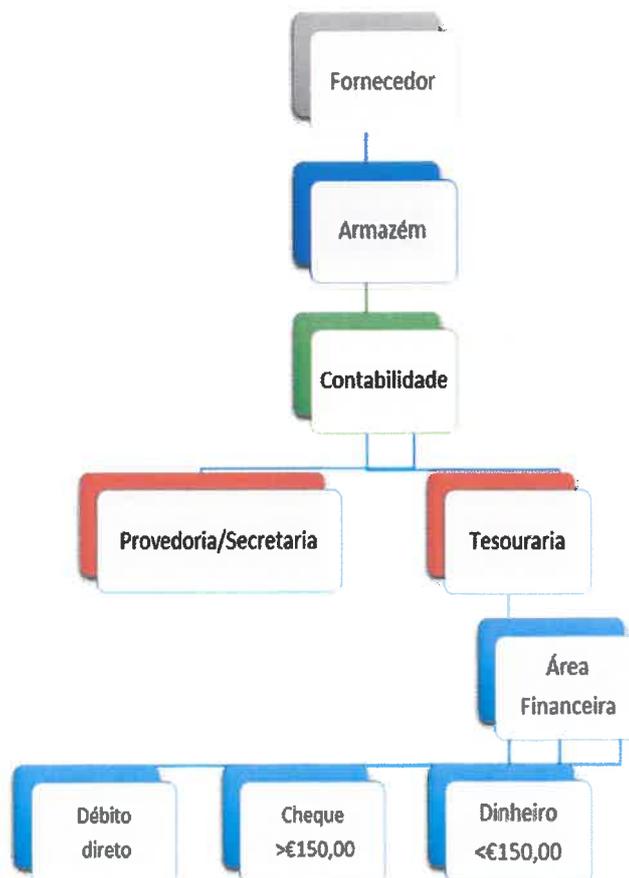
No entanto, procura-se atingir os objetivos através da eficiência operacional e do controlo das atividades financeiras, permitindo garantir a sustentabilidade a médio e longo prazo.



A SCMA possui Revisor Oficial de Contas, apresentando anualmente as suas contas a Certificação.

Onde se lê De. Planeam..., deve ler-se "Área de Planeam..."  
Onde se lê ≤ 150,00 e ≥ 150,000, deve ler-se ≤ 200,00 e ≥ 200,00

### PROTOCOLO – Área Financeira – Fornecedores



1. Fornecedor emite fatura;
2. Armazém confere/confirma a receção da mercadoria;
3. Contabilidade valida a legalidade do documento;
4. Provedor/ Secretário autoriza o pagamento;
5. Tesoureiro analisa, confere e coloca a pagamento conforme os montantes e grau de prioridade conjuntamente com a sugestão da Contabilista Certificada;
6. Área Financeira conforme parecer superior e disponibilidade, liberta as verbas.

## **PROCEDIMENTO - Compras**

### **Objetivo**

Definir as estratégias no que concerne à gestão de compras na SCMA.

### **Âmbito**

Aplica-se a todos os trabalhadores de modo especial ao responsável pelo Aprovisionamento, inserido na área Funcional de Planeamento e Administração.

### **Modo de Proceder**

#### **Levantamento de Necessidades**

Para qualquer compra é necessário proceder-se a um levantamento das necessidades e dos recursos existentes. Cabe ao(à) Coordenador(a)/Diretor Técnico/Responsável da Resposta Social/Serviço efetuar este levantamento, a fim de evitar gastos supérfluos.

O levantamento anual de necessidades é efetuado de acordo com as necessidades e expectativas para cada Resposta Social/ Serviço da SCMA.

Para cada necessidade de compra deve ser preenchido uma requisição onde se define o material a adquirir e a respetiva quantidade. A requisição é feita ao armazém por cada um dos responsáveis de setor de acordo com o livro de requisições em vigor.

Ficam excluídas as compras correntes respeitantes a material já contratado por concurso ou análise de propostas e a alimentos para confeção de refeições.

### **Compras**

As compras da SCMA seguem o exposto nos estatutos e a legislação em vigor e dividindo-se em três grupos específicos:

Para além do Provedor, Diretor Geral e/ou elementos designados pela Mesa administrativa, apenas a pessoa Responsável da Área Funcional de Planeamento e Administração está autorizado a efetuar compras, por delegação de competências ou após autorização do Provedor, Diretor Geral, ou Mesa Administrativa.

Todas as compras da SCMA são pagas através de cheque ou transferência bancária. Só será utilizado dinheiro do fundo de maneo em situações extremas, nas quais não seja possível utilizar outra forma de pagamento que não em dinheiro vivo e caso haja montante disponível.

### **Compras Inferiores a 200€**

No caso de compras de valor inferior 200€ a compra pode ser efetuada automaticamente por quem seja responsável para o efeito, nomeadamente (o) administrativo(a) ou o(a) Coordenador(a)/ Diretor Técnico/Responsável da Resposta Social/Serviço, após autorização da pessoa Responsável pela Área Funcional de Planeamento e Administração, do Diretor Geral, Provedor ou Mesa Administrativa.

No caso de um colaborador pagar com meios próprios terá, obrigatoriamente, que apresentar recibo de pagamento na secretaria para que lhe seja repostos o montante gasto.

Neste ponto não se aplicam as compras referentes a investimento.

### **Compras Superiores a 200€**

No seguimento do descrito no número anterior, as necessidades de material que ultrapassem os 200€ e inferiores a 1000€ necessitam de parecer do(a) Coordenador(a) da Resposta Social ou do(a) Responsável de Serviço e autorização do Diretor Geral.

Estas compras são pagas, obrigatoriamente por cheque ou por transferência bancária.

Excluem-se deste ponto as compras relativas a produtos pré-contratualizados, consumíveis informáticos e gastos com a alimentação.

Quando a necessidade de compra diz respeito a bens consumíveis e no caso de existirem promoções ou oportunidades de compra que da pessoa Responsável pela Área Funcional de Planeamento e Administração aufera da sua mais-valia, não necessitam de parecer da Mesa Administrativa, bastando a autorização do Diretor Geral, este procedimento aplica-se apenas aos bens consumíveis.

### **Superiores a 1000€**

No caso de se tratar de uma necessidade de material que ultrapasse o montante de 1000€ segue-se o procedimento descrito anteriormente mas, acrescentam-se dois orçamentos justificativos do montante em questão. A pessoa Responsável pela Área Funcional de Planeamento e Administração é responsável pela apresentação dos orçamentos ao Diretor Geral que por sua vez os apresenta à Mesa administrativa.

Estas compras serão, obrigatoriamente, liquidadas por cheque ou transferência bancária e conforme disposto nos regulamentos da Instituição. Este procedimento aplica-se apenas aos bens consumíveis e despesa corrente. Nas compras de valores superiores a 5000€ integradas em Projetos de Financiamento, aplica-se o código dos contratos coletivos.

## Fornecedores

A avaliação de Fornecedores é efetuada anualmente. No caso de existir avaliação negativa de um fornecedor, este será informado do sucedido e serão transmitidos os pontos a melhorar. Na próxima avaliação, se o fornecedor continuar com avaliação negativa e não se encontrarem sinais de melhoria, este será retirado da lista de fornecedores, podendo novamente integrá-la, apenas, passados três anos.

Quando não existirem fornecedores selecionados para um determinado tipo de produto ou serviço é efetuada uma consulta ao mercado.

## POLITICA DE RECURSOS HUMANOS

A SCMA define como política de recursos humanos os seguintes princípios:

1. Garantir a definição de requisitos, competências, funções e responsabilidades para cada uma das categorias profissionais dos trabalhadores;
2. Desenvolver um processo claro e transparente no recrutamento de trabalhadores, dando cumprimento ao princípio da Igualdade de Género e de Oportunidades de acesso ao emprego, rejeitando todas as práticas abusivas e discriminatórias;
3. Promover o recrutamento de Pessoas com Deficiência, de acordo com as disponibilidades e lugares disponíveis, como primeira forma de inclusão, garantindo as condições físicas necessárias;
4. Proceder ao acolhimento dos trabalhadores de modo a promover desde a primeira hora o conhecimento da organização, o envolvimento e motivação;
5. Garantir a avaliação de desempenho dos trabalhadores de forma regular de modo a promover o seu desenvolvimento profissional e envolvimento na organização. e premiar a excelência e o mérito;
6. Assegurar a promoção e o desenvolvimento das capacidades individuais através de planos de formação definidos de acordo com os reais interesses e necessidades dos trabalhadores em ordem à melhoria da qualidade de vida dos utentes e da qualidade dos serviços;
7. Medir os níveis de satisfação e motivação de forma regular e implementar estratégias para o seu crescimento;
8. Garantir o desenvolvimento dos trabalhadores, baseado na procura constante da sua valorização, motivação e atualização;
9. Desenvolver sistemas de gestão que assegurem a saúde, segurança e bem-estar dos trabalhadores;
10. Promover o envolvimento dos trabalhadores a todos os níveis da organização.

## PROCEDIMENTO – RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E ADMISSÃO DE RH

### Objetivo

Definir o sistema e processo de recrutamento, seleção e admissão de trabalhadores para a Santa Casa da Misericórdia de Arganil de modo a garantir o recrutamento dos recursos necessários a seleção e retenção das pessoas mais qualificadas e com melhores competências e o envolvimento e participação contínuo.

### Âmbito

Aplica-se a toda a organização, de modo especial aos responsáveis de setor e departamento, técnicos e auxiliares de intervenção direta com o utente

### Modo de Proceder

O recrutamento, seleção e admissão de pessoas consiste num conjunto de técnicas e procedimentos que visam atrair candidatos mais qualificados para determinada categoria profissional da SCMA.

### Necessidade de Colaborador

É importante acima de tudo, detetar, com exatidão, a necessidade de contratar um colaborador para o desempenho de determinadas funções e avaliar em que categorias profissionais se enquadram as mesmas.

Cada categoria profissional tem as suas funções previamente definidas e é com base no perfil de funções que são procurados os candidatos que reúnam as competências específicas para desempenhar o cargo ou a função.

A Seleção dos trabalhadores é efetuada pelos recursos humanos em colaboração com o responsável do serviço para onde entrará a pessoa selecionada. Participa ainda no processo o Diretor Geral.

### Recrutamento Interno

Sempre que existe disponibilidade e/ou um trabalhadores da SCMA que possuam o perfil definido para o cargo ou função, o recrutamento é feito internamente.

### Recrutamento externo

O mercado de trabalho é informado de que existe uma oportunidade de emprego para determinada categoria profissional e quais os requisitos importantes para o desempenho da função. A SCMA conta com o IEFP como parceiro privilegiado no recrutamento e seleção externa de trabalhadores. São

ainda realizados anúncios nos jornais locais, utilizados os sites de oferta de empregos, quando a natureza específica da função assim o exige.

### **Avaliação Curricular**

Na primeira fase de seleção é feita a análise e avaliação curricular. É dado especial relevo para a experiência profissional apresentada e a formação obtida de acordo com o perfil funcional e definição de funções. Com base na avaliação curricular são selecionados candidatos para a entrevista individual

### **Entrevista individual**

Na entrevista individual participam os recursos humanos em colaboração com o responsável do serviço para onde entrará a pessoa selecionada e o Diretor Geral. É definido previamente um guião de entrevista, e eventualmente um pequeno questionário, que vincula a informação recolhida, após assinatura pelo candidato, onde para além da recolha de informação relevante, igual para todos os candidatos, permite um período de tempo mais alargado de interação com o candidato.

### **Seleção e decisão**

Nesta fase, procede-se a um estudo comparativo dos dados apurados relacionando o perfil pré-estabelecido para o cargo e as competências e características oferecidas pelos candidatos. É tomada a decisão do candidato selecionado e contactado o mesmo para comparecer na Instituição.

### **Acolhimento e Integração**

Acolher um novo colaborador na Instituição é acima de tudo proporcionar-lhe as melhores condições de integração para que no mais curto espaço de tempo ele se sinta membro da organização.

O novo elemento deve ser acolhido no 1º dia pelo Responsável Técnico que fará uma visita de apresentação da casa e dos colegas de trabalho, nessa visita pela SCMA é imprescindível existir um contacto com o Diretor Geral da Instituição, por forma a que ele sinta que esse gesto corresponde à importância que se atribui ao novo colaborador.

O processo de Acolhimento visa, dar a conhecer a organização, receber no grupo o novo elemento, consciencializá-lo para a sua missão na organização e acima de tudo a conduta ética que se espera. É neste momento que se dá a conhecer o Manual de Acolhimento e o Código de ética.

O elemento do R.H. inicia aqui a preparação/ solicitação de toda a documentação necessária para a constituição do Processo Individual e as formalidades administrativas para a realização do contrato. Deve ser destacado um colaborador pela encarregada do Setor que ajudará a sua integração na

SCMA através de algumas informações de ordem funcional e acompanhamento das tarefas, por um período não inferior a uma semana, com formação em contexto de trabalho

Salvo em situações em que tal não é possível o novo colaborador é acompanhado durante uma semana pelo seu responsável ou colega de função que lhe ministra a formação em contexto de trabalho.

### **Responsabilidades**

A Seleção dos trabalhadores é efetuada pelos recursos humanos em colaboração com o responsável do serviço para onde entrará a pessoa selecionada. Participa ainda no processo o Diretor Geral.

A responsabilidade de cumprir este procedimento é ainda de cada um dos responsáveis de setor e departamento a que são definidas funções de gestão de planos relatórios

## **POLÍTICA DE ÉTICA**

A política de ética da SCMA preconiza orientar a sua atuação tendo por base os valores do humanismo cristão e os princípios de defesa e promoção da dignidade das pessoas patentes na Declaração Universal dos Direitos do Homem e na Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Crianças.

A concretização destes princípios implica o cumprimento de diretrizes que orientam todos os intervenientes no que concerne à definição e adoção de práticas assentes na melhoria contínua e na disseminação de comportamentos eticamente aceites.

1. A SCMA é uma Instituição com uma identidade própria, resultado da sua longa história e uma cultura institucional que radica na sua autonomia e independência de influências de interesses externos;
2. A SCMA promove um ambiente de trabalho sustentado por normas, condutas e comportamentos éticos e deontológicos que respeitem e promovam a dignidade dos utentes, famílias e trabalhadores, bem como a preservação da sua natureza histórica;
3. SCMA enquanto entidade dotada de ereção canónica visa satisfazer carências sociais, tendo por base as catorze obras de misericórdia, setes espirituais e sete corporais, de harmonia com o seu espírito tradicional, enformada pelos princípios da doutrina e moral cristã;
4. A SCMA definiu um conjunto de valores e princípios como integridade, privacidade, confidencialidade e sigilo profissional, para orientação das atividades de todos os recursos humanos da organização;
5. No exercício das suas funções os trabalhadores devem:

- Integrar os valores éticos e deontológicos;
  - Apoiar a sua intervenção de acordo com uma abordagem holística;
  - Prestar um serviço com a máxima qualidade e orientação para o utente;
  - Reconhecer a importância da autonomia e individualidade de cada pessoa;
  - Respeitar o direito à diferença e igualdade de tratamento;
  - Recusar discriminar qualquer tipo de relações laborais e sociais;
6. Criar as condições necessárias à adoção de práticas, políticas e procedimentos impedindo a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, do género, da religião, da orientação sexual, da origem étnica ou social e do tipo ou grau de deficiência;
  7. Garantir a confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis dos clientes, trabalhadores, significativos e outras partes interessadas através de regras estabelecidas, constantes da instrução de trabalho do procedimento da confidencialidade, onde está expresso o modo de acesso, partilha e atualização de dados;
  8. Tendo todas as pessoas o direito à privacidade e proteção dos seus dados, a SCMA coloca a defesa da confidencialidade como uma prioridade absoluta, garantindo a defesa deste direito, a todas as partes interessadas, enquanto elementos da organização.

### **POLÍTICA DE PARCERIAS**

A Santa Casa da Misericórdia de Arganil dinamiza alguns dos seus serviços e respostas sociais em articulação direta ou indireta com outras entidades, estabelecendo, para o efeito uma rede de parcerias orientada pelas definições políticas e estratégias seguidamente enunciadas:

- Desenvolver as atividades de Parceria de acordo com as diretrizes preconizadas nos Acordos/Protocolos/Contratos celebrados;
- Promover e avaliar a satisfação das Entidades Parceiras;
- Respeitar o compromisso assumido pelos nossos Parceiros quanto à sua missão;
- Acolher os nossos Parceiros de modo a manter a cadeia de motivação das Parcerias, assegurando a sua continuidade e a abrangência dos serviços;
- Proceder à avaliação das ações de Parceria, bem como garantir a excelência nas relações de Parceria;

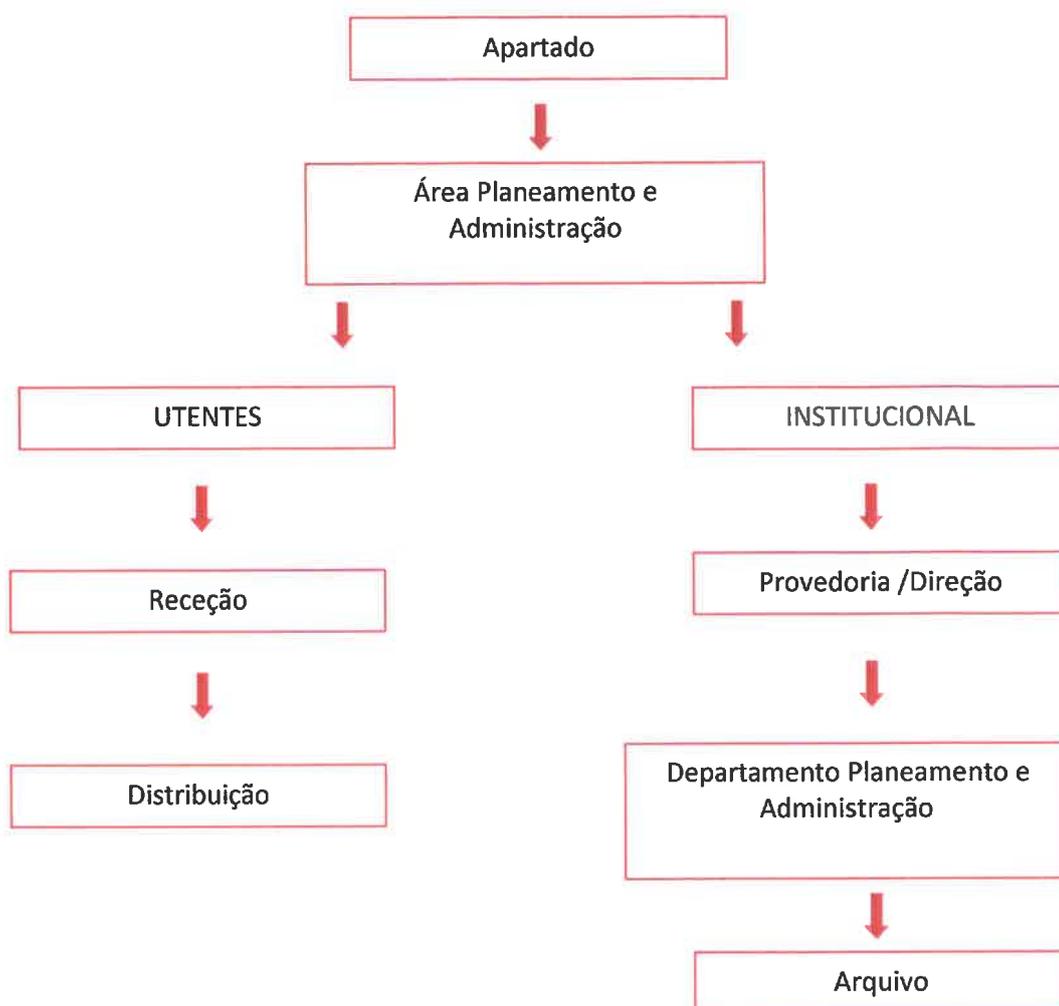
- Participar no desenvolvimento social e económico da comunidade local;
- Construir Parcerias ativas com Instituições e com Outras Organizações de cariz económico-social, para a promoção do desenvolvimento;
- Pautar, por princípios éticos de transparência, honestidade e integridade, as relações com as autoridades competentes e as restantes partes interessadas.

### **POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E PUBLICIDADE**

A Santa Casa da Misericórdia de Arganil promove a comunicação e a disseminação das suas práticas através de uma estratégia de comunicação, marketing e publicidade assente em:

- a) Assegura a divulgação da imagem da Instituição e das suas atividades a todas as partes interessadas, utilizando por exemplo os meios de comunicação social;
- b) Assegurar que a sua Política de Comunicação e a disseminação de toda a informação, de carater relevante, sejam efetuadas de forma não discriminatória para os diferentes intervenientes;
- c) Assegurar a realização de eventos no exterior envolvendo todas as partes interessadas, promovendo uma sociedade inclusiva;
- d) Desenvolver uma Estratégia de Marketing - em Parcerias - com autarquias e outras organizações de modo a potenciar o conhecimento externo da instituição;
- e) Adotar as recomendações e orientações da legislação, garantindo os direitos de imagem e de direitos de autor, cumprido os princípios da confidencialidade;
- f) Assegurar a comunicação interna e externa com clareza e atualidade.

## PROTOCOLO – Tratamento da correspondência Recebida



1. Recolha da correspondência no Apartado dos CTT por um colaborador do Área. de Planeamento e Administração;
2. Separação da correspondência institucional e dos utentes e sua entrega na Receção e na Provedoria|Direção;
3. Devolução da correspondência institucional ao Área de Planeamento e Administração para registo e dar cumprimento aos despachos da Provedoria|Direção e arquivo;
4. Trabalhadores da Receção distribuem a correspondência pelos Utentes.

## **POLITICA AMBIENTAL**

A Santa Casa da Misericórdia de Arganil enquanto entidade ambientalmente responsável define a sua política ambiental com base nos seguintes princípios:

- a) Contribuir ativamente para a preservação do meio ambiente, cumprindo a legislação em vigor e desenvolvendo estratégias para o aperfeiçoamento das práticas de trabalho que minimizem os impactos ambientais;
- b) Privilegiar as atitudes e medidas preventivas que possam controlar eventuais impactos ambientais resultantes, direta ou indiretamente, das atividades e serviços realizados;
- c) Promover, desenvolver e utilizar processos, práticas, materiais ou produtos que evitem, reduzam ou controlem a poluição;
- d) Otimizar a gestão dos resíduos gerados no desenvolvimento das atividades, designadamente através do desenvolvimento continuado de uma política de redução, reutilização e reciclagem dos mesmos;
- e) Disseminar a política ambiental e as práticas desenvolvidas pelos Trabalhadores, utentes e Parceiros;
- f) Desenvolver os procedimentos de avaliação do desempenho ambiental e dos impactos ambientais da realização da atividade;
- g) Garantir a manutenção da Mata das Misericórdias assim como todo o espaço verde envolvente de modo a promover um ambiente de maior qualidade para todas as partes interessadas;
- h) Dinamizar a utilização responsável da mata das misericórdias pelos Utentes, trabalhadores e população em geral;
- i) Proporcionar o desenvolvimento de atividades lúdicas e culturais numa lógica de valorização e proteção ambiental;

## **POLÍTICA PARA A PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS**

A Santa Casa Misericórdia da Arganil exerce a sua atividade de acordo com elevados padrões de responsabilidade e ética profissional, regendo-se pelos princípios da integridade, transparência, honestidade, lealdade, rigor e boa-fé.

A Santa Casa Misericórdia da Arganil adotou um programa de cumprimento normativo com vista a prevenir, detetar e sancionar atos de Corrupção e Infrações Conexas, levados a cabo contra ou através da entidade, a qual, em cumprimento do Decreto-Lei nº 109-E/2021, de 9 de dezembro (Regime Geral de Prevenção da Corrupção ou RGPC) é composto pelos seguintes elementos (em conjunto, “Programa de Cumprimento Normativo”):

- I – um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR)
- II – uma Política Anticorrupção;
- III – um programa de formação interna, e
- IV – um canal de denúncias e respetivo Regulamento de Comunicação de Infrações.

Assim, a presente Política estabelece o conjunto de princípios, valores e regras de atuação transversais à sua atividade social, em matéria de ética profissional e prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, conforme previsto no RGPC, a qual deve ser lida em conjunto com o Código de Conduta e Princípios Éticos, do Plano de Prevenção de Riscos, do Regulamento de Canais de Denúncia Internos e do Programa de Formação disponíveis em [www.scmarganil.pt](http://www.scmarganil.pt)

**1. Para efeitos da presente Política, os seguintes termos e expressões terão o significado que se referem em seguida:**

- a) **Código de Conduta e Princípios Éticos:** documento que integra um conjunto de princípios que regem a atividade, fundamentalmente de cariz social da entidade e um conjunto de regras de natureza ética e deontológica a observar pelos membros dos Órgãos Sociais e por todos os trabalhadores, na sua relação com os utentes, fornecedores e outros parceiros. Destina-se também a entidades terceiras, contratadas ou atuando em nome da entidade, nos casos em que esta possa ser responsabilizado pelas suas ações.
- b) **Corrupção e Infrações Conexas:** os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, previstos no Código Penal, bem como, outros diplomas que no futuro venham a disciplinar matérias que, pela sua natureza, se devam considerar aqui abrangidas.
- c) **Parceiros:** Os fornecedores, mandatários e outras pessoas que prestem serviço na entidade a qualquer título, de forma permanente ou ocasional.

## 2. **Âmbito de Aplicação**

A presente política enquadra as práticas que, nos termos da lei, respeitem a entidades públicas e privadas e a todos os trabalhadores e membros dos Órgãos Sociais da Santa Casa Misericórdia da Arganil.

## 3. **Responsável pelo Cumprimento Normativo**

A Mesa Administrativa da Santa Casa Misericórdia da Arganil designa, nos termos da lei, um Responsável pelo Cumprimento Normativo que garante e controla a execução do Programa de Cumprimento Normativo, neste caso, o Vice-provedor.

O Responsável pelo Cumprimento Normativo exerce as suas funções de modo independente, permanente, e com autonomia decisória, devendo ser assegurado, pela entidade, que dispõe de informação interna e dos meios humanos e técnicos necessários ao bom desempenho da sua função.

Este Responsável deverá prestar todos os esclarecimentos necessários sobre a aplicação da Política Anticorrupção e promoverá a realização de auditorias internas regulares com vista a avaliação do cumprimento da mesma.

## 4. **Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas – Regras de conduta e atuação**

A Santa Casa Misericórdia da Arganil repudia qualquer prática de corrupção, suborno ou infração conexa, de forma ativa ou passiva, e outras formas de influência indevida ou condutas ilícitas, impondo o cumprimento rigoroso desses princípios em todas as suas relações internas ou externas, seja com entidades privadas ou entidades públicas.

Todos os trabalhadores e membros dos Órgãos Sociais devem cumprir as normas aplicáveis, nacionais e internacionais, de combate à Corrupção e Infrações Conexas, sendo expressamente proibidos todos e quaisquer comportamentos que possam consubstanciar a prática do crime de corrupção ou de qualquer infração conexa previstos na lei. Em particular a todos, Órgãos Sociais e trabalhadores, é expressamente proibido:

- a) Aceitar quaisquer vantagens ou ofertas como contrapartida do tratamento preferencial de qualquer terceiro, para influenciar uma ação ou decisão;
- b) Oferecer ou aceitar, em qualquer circunstância e independentemente do valor, dinheiro, cheques e outros bens sujeitos a restrições legais;
- c) Influenciar as decisões dos parceiros de negócio por qualquer forma ilegal ou que pareça contrariar as normas aplicáveis;

d) No exercício da atividade da Santa Casa Misericórdia da Arganil, podem ser frequentes as interações com funcionários públicos, administrativos, agentes governamentais e demais organismos públicos, devendo tais interações ser pautadas pela maior retidão, transparência bem como, pelo estrito cumprimento de todas as normas legais e deveres deontológicos aplicáveis, e das disposições da presente Política.

Para efeitos da presente Política, e sem prejuízo do disposto no Código de Conduta e Princípios Éticos da Santa Casa Misericórdia da Arganil no que aos brindes e ofertas respeita, apenas poderão ser realizadas ofertas que se enquadrem nas condutas socialmente adequadas e conformes aos usos e costumes. Um benefício é aceitável se for oferecido como sinal de educação e boas maneiras, conforme os costumes locais, na medida em que esse benefício esteja relacionado com a atividade profissional e não tenha intenção ou propósito de persuadir ou obter um tratamento preferencial ou vantagem ilegítima do destinatário ou de influenciar indevidamente o seu comportamento.

#### **5. Contribuições Políticas**

É absolutamente proibido fazer donativos ou contribuições políticas, em dinheiro ou em espécie, em qualquer circunstância, por conta e/ou em nome da Santa Casa Misericórdia da Arganil ou de forma que aparente ser feito por conta ou em nome da Santa Casa Misericórdia da Arganil, a partidos políticos, candidatos a cargos políticos ou organizações políticas.

#### **6. Contratação de Terceiros**

Com o objetivo de assegurar que os terceiros contratados pela Santa Casa Misericórdia da Arganil respeitem a presente política e a legislação existente em matéria de prevenção de corrupção e infrações conexas, a Santa Casa Misericórdia da Arganil definiu um conjunto de princípios e regras que, sem prejuízo da aplicação das normas legais ou de quaisquer outras normas internas aplicáveis, devem ser observados nos processos de contratação.

Assim, para efeitos do supra exposto, devem ser observados, nomeadamente, os seguintes princípios orientadores:

- a) A contratação de terceiros pressupõe uma necessidade legítima dos bens e serviços a adquirir;
- b) A escolha dos potenciais fornecedores assenta em critérios objetivos, claros e imparciais;
- c) O terceiro contratado deve ser considerado adequado numa perspetiva de grau de exposição ao risco de corrupção;
- d) As condições aceites pela Santa Casa da Misericórdia de Arganil, incluindo preço e condições de pagamento, estão em linha com as práticas do mercado, exceto se alguma razão legítima o justificar;

e) Os terceiros contratados aceitam a Política para a Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas da Instituição.

## 7. Incumprimento

O incumprimento das regras constantes na presente Política pelos Órgãos Sociais ou por trabalhador será considerado uma infração grave, a qual, dependendo do grau de culpa do infrator e da gravidade da infração, poderá dar lugar à aplicação de seguintes sanções disciplinares, as quais podem ser aplicadas, com ou sem divulgação no âmbito da entidade:

- a) Repreensão não registada;
- b) Repreensão registada;
- c) Sanção pecuniária;
- d) Perda de dias de férias;
- e) Suspensão do trabalho com perda de retribuição e de antiguidade;
- f) Despedimento com justa causa.

No caso de incumprimento das regras constantes na presente Política por parceiros e outros terceiros, são motivo para aplicação de penalizações e/ou resolução do contrato adequada e proporcional à infração.

O não cumprimento das normas da Política pelos Órgãos Sociais poderá ainda conduzir à responsabilização administrativa ou civil dos infratores, e ainda, consoante a gravidade da infração e a culpabilidade do infrator, dar origem a sanções criminais.

Os crimes de Corrupção e Infrações Conexas referidos nesta Política são puníveis, consoante o enquadramento legal e decisão judicial, com penas de multa e com penas de prisão até um máximo de 12 anos.

O Responsável pelo Cumprimento Normativo deverá elaborar um relatório por cada infração cometida, do qual conste a identificação das regras violadas a sanção aplicada e as medidas adotadas ou a adotar pela Santa Casa Misericórdia da Arganil no âmbito do seu sistema de controlo interno.

## 8. Canal Interno de Denúncia

A Santa Casa Misericórdia da Arganil dispõe de um Canal de Denúncia Interna e dá seguimento a denúncias de atos de corrupção e infrações conexas, nos termos da Lei 93/2021, de 20 de dezembro. A receção e o reencaminhamento de denúncias seguem o procedimento aplicável às denúncias estabelecido no Regulamento de Canais de Denúncia Internos, disponível em <https://scmarganil.pt/canal-de-denuncia/>.

## 9. Formação Interna

A Santa Casa Misericórdia da Arganil assegura a realização de um programa de formação interna periódica sobre o conteúdo da presente Política, aos membros dos Órgãos Sociais e aos trabalhadores, visando o conhecimento e compreensão de todas as normas e procedimentos no âmbito da prevenção da corrupção e infrações conexas.

A formação ministrada deve ser adaptada às funções desempenhadas pelos trabalhadores e Órgãos sociais em causa, tendo em conta os diversos graus de exposição aos riscos identificados.

## 10. Vigência e Revisão

A presente Política entra em vigor na data da sua aprovação pela Mesa Administrativa e deverá ser revista a cada 3 (três) anos e sempre que exista qualquer alteração, nomeadamente na estrutura orgânica da Santa Casa Misericórdia da Arganil, que justifique a sua revisão.

Qualquer alteração à Política deverá ser aprovada pela Mesa Administrativa e devendo ser divulgada, na sua versão mais atual através da intranet da Santa Casa Misericórdia da Arganil e estar disponível para consulta no site oficial [www.scmarganil.pt](http://www.scmarganil.pt)

# CÓDIGO DE CONDUCTA E PRINCIPIOS ÉTICOS



## **Nota Introdutória**

*“A ética é o que de mais justo existe”* (Megale, 1989:169)

O Código de Conduta e Princípios Éticos da Santa Casa da Misericórdia de Arganil estabelece o conjunto de princípios e valores éticos norteadores da dinâmica institucional.

Epistemologicamente, a palavra ética deriva do vocábulo grego *ethos*, referindo-se ao **modo de ser, ao carácter, à realidade interior de onde provêm os atos humanos.**

A questão da ética encontra-se diretamente relacionada com a moral e a deontologia profissional, traduzindo-se num fenómeno multifatorial que leva à interiorização de valores morais e sociais que disciplinam e regulam os comportamentos das pessoas nas organizações.

Para a Santa Casa da Misericórdia de Arganil, enquanto instituição de cariz social, cujo âmbito de atuação se destina, fundamentalmente, a pessoas em situação de vulnerabilidade, a promoção da ética e deontologia assume um paradigma prioritário, contribuindo para a coesão dos valores adotados por todos os intervenientes institucionais.

Deste modo, investir na consolidação do valor da ética profissional implica o alcance de respostas adequadas às várias situações, evidenciando a função dos princípios morais que orientam e fundamentam o próprio comportamento nas relações laborais.

Estes valores não se prendem com ideais utópicos, mas transformam-se numa força operativa, capaz de responder a um estilo de vida saudável para as pessoas que a praticam ao mesmo tempo que potenciam o combate a injustiças.

O Código de Conduta e Princípios Éticos entrará em vigor em 13 de Fevereiro de 2025, após a sua aprovação pela Mesa Administrativa e substituiu o Código de Ética aprovado em 1 de Março de 2014.

## **Objetivo do Código de Conduta e Princípios Éticos**

O código é um conjunto de diretrizes que se aplica a todos os trabalhadores, sem distinção de nível hierárquico, que visa assegurar o relacionamento ético, indicando como conduzir as situações de forma responsável e idônea.

## **Disposições Gerais**

Tendo por base a identidade da Santa Casa da Misericórdia de Arganil, importa enunciar as principais linhas orientadoras da dinâmica funcional instituída:

**Missão:** Assegurar a prestação de cuidados individualizados e personalizados em meio institucional a indivíduos e famílias que, por motivo de doença, idade, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

**Visão:** Promover as respostas sociais de forma sustentada, integrada numa rede de parceiros sociais. Ser um modelo de referência enquanto Instituição, aproximando pessoas através da consolidação de afetos, do desenvolvimento humano e de valorização do indivíduo e da qualidade dos serviços prestados

**Valores:** A Santa Casa da Misericórdia de Arganil pauta a sua atividade de forma a contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias assegurando a satisfação das necessidades básicas do Utente: alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto e lazer.

### **Âmbito de Aplicação**

O presente Código aplica-se a todos os **trabalhadores** da **Santa Casa da Misericórdia de Arganil**, entendendo-se, como tal, todas as pessoas que colaboram com a instituição qualquer que seja o seu nível hierárquico e vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis. Aplica-se ainda a todas as pessoas que prestem serviço à instituição a título ocasional ou permanente.

A aplicabilidade deste documento estende-se, ainda, a **utentes, famílias e parceiros** numa lógica de **reforço da coesão de todas as relações institucionais**.

## Valores Éticos

Valores	Princípios	Interlocução entre os valores e os princípios
<b>Compreensão</b>	Cooperação na resolução de problemas	Através da cooperação de cada colaborador, tendo em conta que o mesmo assimilou conceitos, numa atitude tolerante de equipa, que promove eficazmente a resolução de problemas, reforçando a sua mais-valia em equipa, com os utentes e a mesa administrativa.
<b>Dignidade</b>	Ser pessoa é sê-lo sempre, em permanência e plenitude	Valor consignado na declaração do Direitos Humanos como sendo crucial, universal e inviolável no que concerne a todos os valores éticos e morais, cuja sua promoção e defesa implica o respeito pelas capacidades de cada um.
<b>Confidencialidade</b>	Controlo da informação	O sigilo profissional de todos pressupõe o princípio de controlo da informação relativa à instituição, nomeadamente no que concerne à privacidade dos utentes institucionalizados e da informação de áreas diferenciadas da instituição.
<b>Espírito de Equipa</b>	Amigabilidade	Carácter fundamental na promoção do espírito de equipa que reforce/estime as atitudes dos colaboradores e órgãos sociais com a pretensão de promover resultados, visando objetivos comuns.
<b>Humanização</b>	Valorização dos aspetos biológicos, psicológicos e afetivos	Assegurar a prestação de serviços e cuidados privilegiando a harmonia, o envolvimento, a empatia e o afeto, com respeito pelas especificidades e diferenças de cada utente enquanto ser individual que é.
<b>Honestidade</b>	Comunicação de dados válidos	Considerando que o valor da honestidade associada ao comportamento sincero e coerente, no sentido de respeitar os valores da justiça e da verdade, impõe-se que seja imperativa a partilha e/ou registo de dados considerando o papel da comunicação crucial.
<b>Inovação</b>	Promoção de melhoria contínua	O princípio da melhoria contínua só é possível se considerarmos o papel da inovação no desenvolvimento de novas abordagens, iniciativas e conceitos que tenham como estratégia promover serviços de qualidade bem como a sua melhoria sistemática e sustentável.
<b>Integridade</b>	Verdade e transparência na prática das ações	Fomentar a coerência entre as dimensões teóricas e os comportamentos práticos visando a articulação sistemática entre os planos, normas e regulamentos e as ações concretas.

<b>Lealdade</b>	Atitude de verdade, transparência e sinceridade nas relações humanas	Valor concretizado através do conhecimento e cumprimento de todas as normas em vigor na instituição, salvaguardando a credibilidade e boa imagem da instituição quer em exercício de funções quer em situações análogas.
<b>Privacidade</b>	Respeito pela individualidade	Princípio fulcral e inviolável na dignificação da vida privada, honra e imagem de todos os intervenientes, no que respeita a situações de saúde, relações interpessoais e familiares, correspondências, contactos telefónicos e outros.
<b>Qualidade</b>	Articulação da segurança, saúde e higiene	Garante a identificação dos perigos e avaliação de riscos, implementando condições físicas e humanas para uma resposta adequada às situações de emergência, assegurando a todos os intervenientes, vigilância médica adequada face às atividades desenvolvidas.
<b>Respeito</b>	Comunicação eficaz e eficiente	O princípio da comunicação eficaz e eficiente está intrínseco ao conceito relacionado com o dever e obrigação, impondo-se uma conduta de respeito a todos os intervenientes dentro da instituição.
<b>Responsabilidade Social</b>	Alinhamento da conduta com a missão e visão	Tendo em conta que a instituição focaliza o serviço em prol dos utentes institucionalizados e a comunidade, deverá impor-se o princípio de conduta alicerçado na <b>integração social e promoção da qualidade de vida.</b>
<b>Rigor</b>	Fiabilidade dos processos	Entendendo que o rigor e profissionalismo imperam na missão da instituição, entende-se que o princípio da fiabilidade dos processos seja pressuposto de garantia de estratégia.
<b>Sustentabilidade</b>	Normalidade dos processos	Apostar na normalização dos diferentes processos, reforçando alternativas de financiamento, tomada de decisões em conformidade com as normas e promovendo uma gestão que aposte em projetos alternativos.
<b>Melhoria Contínua</b>	Necessidades Identificadas	É imperativo que a melhoria contínua esteja interligada com a deteção de necessidades identificadas levadas a cabo de forma capaz, tendo em conta o reconhecimento de riscos institucionais, apostando na inovação, criatividade, aprendizagem e valores.
<b>Conflitos</b>	Gestão de relações baseada na honestidade e	Os conflitos emergem nas mais variadas situações do quotidiano, importa assim aprender a conviver com eles e a encetar comportamentos assertivos que minorem os seus efeitos, promovendo um ambiente laboral propício ao pleno exercício de

transparência função.

<b>Proteção Ambiental</b>	<b>Eficiência</b>	A instituição deverá promover o desenvolvimento de técnicas de gestão com vista a uma maior eficiência, bem como no que concerne na recolha e seleção dos resíduos gerados.
<b>Preservação da Natureza</b>	<b>Sustentabilidade ambiental</b>	Sendo a instituição detentora de um espaço natural designado pela Mata das Misericórdias, pela riqueza ambiental que dispõe compete, a todos os intervenientes zelar pela promoção e preservação do mesmo, com o intuito de contribuir para um estilo de vida saudável e a sua subsistência.
<b>Participação e Auto - Determinação</b>	<b>Capacidade de decisão e gestão de expectativas</b>	Todas as intervenções desenvolvidas pela instituição deverão promover a participação ativa de todos os intervenientes, com respeito pelas decisões, expectativas e aspirações dos mesmos.

## CONFIDENCIALIDADE

### Objetivo

Definir o sistema e processo de garantia da confidencialidade na Santa Casa da Misericórdia de Arganil

### Âmbito

Aplica-se a toda a organização de modo especial aos responsáveis de setor e departamento, técnicos e auxiliares de intervenção direta com o utente

### Modo de Proceder

Na SCMA a confidencialidade é um princípio ético de extrema importância, a sua violação constitui matéria disciplinar grave. Deste modo todos os trabalhadores, utentes e parceiros da SCMA bem como todas as partes interessadas estão obrigadas à defesa e promoção da garantia da confidencialidade. A SCMA entende a privacidade como o direito fundamental das pessoas ao controlo sobre a recolha, armazenamento, acesso, uso e transmissão dos seus dados pessoais. Neste sentido a confidencialidade são todas e quaisquer medidas e mecanismos para manter a privacidade dos indivíduos, proporcionando uma estrutura que permita dar acesso a informação privada, a quem tem autorização para tal. A SCMA entende os dados pessoais como qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados); E titular como a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social. A SCMA cumpre toda a legislação em vigor nesta matéria e pediu as devidas autorizações à CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados.

### Política de confidencialidade

Por se tratar de uma dimensão da máxima importância para a promoção e garantia da dignidade da pessoa humana a SCMA entendeu colocar dentro da sua política de ética um conjunto de afirmações em que se consubstancia a sua política de confidencialidade:

- a) A confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis dos clientes, trabalhadores, significativos e outras partes interessadas é garantida, na SCMA, através das regras estabelecidas, constantes da instrução de trabalho do procedimento da confidencialidade, onde está expresso o modo de acesso, partilha e atualização de dados.
- b) Tendo todas as pessoas o direito à privacidade e proteção dos seus dados, a SCMA coloca a defesa da confidencialidade como uma prioridade absoluta, garantindo a defesa deste direito, a todas as partes interessadas, enquanto elementos da organização

### **Definição de regras e procedimentos**

A primeira estratégia da promoção da confidencialidade é definição de regras e procedimentos de acesso, consulta e gestão aos diferentes tipos de informação e dados pessoais. Concretamente, a este ponto estão ligados os procedimentos dos manuais de boas práticas e o código de conduta e princípios éticos da organização. A organização tem dois procedimentos de Gestão Documental e de Gestão da Informação, intimamente ligados à garantia, promoção e defesa da confidencialidade na SCMA. Aí se encontram definidas as regras de acesso e consulta aos documentos pessoais, processos de saúde e outros dados sensíveis. Todos os procedimentos que dizem respeito ao tratamento da informação e à gestão da confidencialidade cumprem a legislação em vigor e seguem as orientações da CNPD.

### **Declaração de Ética**

Além do que é descrito nos regulamentos internos, contrato de trabalho e normas de funcionamento da organização, todos os trabalhadores, em adenda ao seu contrato de trabalho comprometem-se numa declaração de ética na promoção e defesa da confidencialidade.

### **Tratamento de Dados sensíveis**

Para o tratamento dos dados pessoais, a SCMA tem autorização da CNPD e presta ao titular dos dados, no momento da recolha, informação sobre:

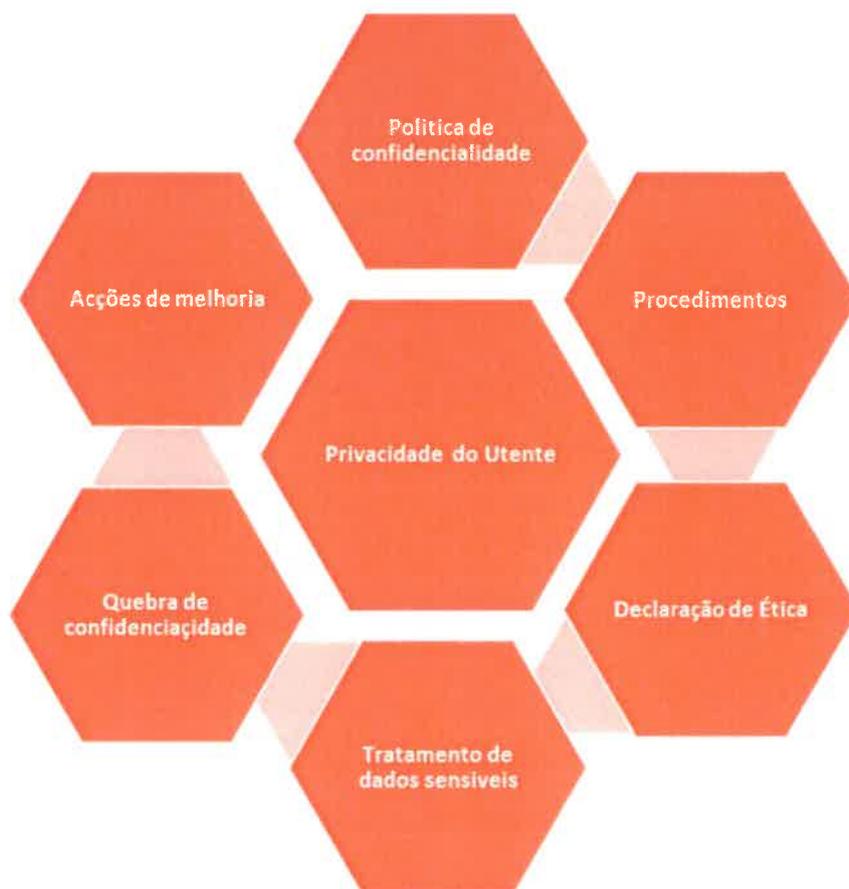
- a identidade do responsável pelo tratamento
- finalidades do tratamento (internas e externas)
- os destinatários de categorias de dados
- a existência e as condições do direito de acesso e de retificação

### **Atuação em situação de quebra de confidencialidade**

Sempre que se verificar uma quebra de confidencialidade é registada a situação nos canais de denúncia internos regulamentados, e tratada segundo o procedimento específico. Sempre que a situação de quebra de confidencialidade estiver como origem um colaborador da SCMA, poderá ser instaurado um processo disciplinar.

### **Ações de melhoria**

A SCMA tem implementado um ciclo de melhoria continua e a apresentação de sugestões por parte de todas as partes interessadas será dada especial atenção à promoção e implementação de sugestões para a melhoria da garantia da confidencialidade na organização.



### **Indicadores**

- Grau de satisfação dos Utentes com a confidencialidade
- Grau de satisfação dos trabalhadores com a Confidencialidade
- Nº de sugestões para a melhoria da confidencialidade
- Nº de ações de melhoria implementadas referentes à confidencialidade
- Nº de ocorrências em matéria de Confidencialidade
- Nº de processos disciplinares tendo por base a quebra de confidencialidade

### **Disposições Finais**

#### **Aplicabilidade do Código de Conduta e Princípios Éticos**

Todos os intervenientes têm a responsabilidade de por em prática os valores, princípios e compromissos deste código de ética através de uma postura construtiva.

Sempre que se verificarem incumprimentos negligentes todos estão obrigados a:

- Denunciar, nos canais próprios internos, qualquer situação que considere discriminatória que ocorra dentro ou fora da instituição;

- Denunciar, nos canais próprios internos, quem quer que seja, sempre que se verifique uma violação dos direitos;
- Expressar a sua opinião, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos sejam infringidos, utilizando os canais de comunicação disponíveis;
- Informar os responsáveis de todas as anomalias de funcionamento detetadas, em especial no que diz respeito aos maus-tratos e negligência.

Os trabalhadores devem reportar qualquer comportamento que esteja em conflito com este Código ao Vice-Provedor, que em articulação com a Provedoria, deliberarão as diligências a tomar.

A confidencialidade e proteção jurídica de quem reporta serão salvaguardadas, de acordo com a regulamentação própria.

Qualquer dúvida de interpretação do Código será esclarecida pelo Vice-Provedor, e na ausência deste competirá aos Recursos Humanos, que em tempo útil agilizará os procedimentos necessários com este, em conformidade com as normas, regulamentos e legislação em vigor.

No que concerne, aos incumprimentos deste documento será da responsabilidade das entidades previamente identificadas a avaliação dos mesmos, e a adoção dos procedimentos previstos na lei, podendo em alguns casos, dar origem à instrução de um processo judicial.

### **Revisão do Código de Conduta e Princípios Éticos**

O Código é analisado pelos Órgãos Sociais, para eventual revisão, no início de cada mandato, ou sempre que se operem alterações nas atribuições ou na estrutura orgânica da Instituição que justifique a revisão dos princípios, valores e regras de atuação de todos os dirigentes e trabalhadores em matéria de ética profissional, tendo em consideração as normas penais referentes à corrupção e às infrações conexas e os riscos de exposição da Santa Casa Misericórdia da Arganil a estes riscos.

#### **1. Publicidade do Código de Conduta e Princípios Éticos**

As entidades abrangidas asseguram a publicidade do Código de Conduta aos seus trabalhadores, devendo fazê-lo através da intranet e na sua página oficial na internet, no prazo de dez dias contados desde a sua implementação e respetivas revisões. As entidades públicas que não estejam sob direção, superintendência ou tutela de membro do Governo comunicam o seu Código de Conduta e o relatório referido no nº 5 apenas ao MENAC, no prazo de 10 dias contados desde a sua implementação e respetivas revisões ou elaboração.



# REGULAMENTO DOS CANAIS DE DENÚNCIA INTERNA



## **REGULAMENTO DOS CANAIS DE DENÚNCIA INTERNA**

### **Santa Casa da Misericórdia de Arganil**

Considerando que

A Lei n.º 93/202 1, de 20 de dezembro, estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 20 19/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União Europeia.

Nos termos do referido regime, as pessoas coletivas que empreguem 50 ou mais trabalhadores, conforme sucede com a Santa Casa da Misericórdia de Arganil, estão obrigadas a dispor de canais de denúncia interna adequados e proporcionais à sua área e âmbito de atividade.

**É aprovado o presente Regulamento dos Canais de Denúncia Interna da Santa Casa da Misericórdia de Arganil, nos termos seguintes:**

#### **Artigo 1.º**

O presente Regulamento tem por objeto definir o funcionamento dos canais de denúncia interna da Santa Casa da Misericórdia de Arganil (SCMA) e estabelecer a forma de funcionamento e seguimento das denúncias apresentadas através do mesmo.

#### **Artigo 2.º**

Os canais de denúncia interna da SCMA permitem a apresentação de denúncias, anónimas ou com a identificação do denunciante, por parte de pessoa singular com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional.

#### **Artigo 3.º**

1. Os canais de denúncia interna permitem a apresentação de denúncias, por escrito ou verbalmente.
2. A denúncia por escrito é efetuada através de um formulário disponível online em [www.scmarganil.pt](http://www.scmarganil.pt) cuja informação é descarregada diretamente no email [confidente@scmarganil.pt](mailto:confidente@scmarganil.pt), sendo, única e exclusivamente, gerido e acedido pelo responsável pelo cumprimento do normativo da SCMA, o qual é responsável por garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos



denunciante e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

3. Deve ser garantida a independência, a imparcialidade, a confidencialidade, a proteção de dados, o sigilo e a ausência de conflitos de interesses no desempenho das funções pelas pessoas ou serviços designados para efeitos do número anterior.
4. A apresentação de denúncia verbal é efetuada por telefone e, a pedido do denunciante, em reunião presencial.
5. As denúncias apresentadas verbalmente, através de linha telefónica com gravação ou outro sistema de mensagem de voz gravada, são registadas, obtido o consentimento do denunciante, mediante gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável, ou transcrição completa e exata da comunicação.
6. Caso o canal de denúncia verbal usado não permita a sua gravação, a SCMA lavra uma ata fidedigna da comunicação.
7. Caso a denúncia seja apresentada em reunião presencial, a SCMA assegura, obtido o consentimento do denunciante, o registo da reunião mediante gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável ou ata fidedigna.
8. A SCMA permite ao denunciante ver, retificar e aprovar a transcrição ou ata da comunicação ou da reunião, assinando-a.

#### **Artigo 4.º**

1. A denúncia a apresentar através dos canais de denúncia interna da SCMA deve relatar situações referentes a omissões ou comportamentos irregulares e/ou ilícitos, as quais podem ter por objeto infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações.
2. Através dos canais de denúncia interna da SCMA é possível revelar situações que configurem infrações, pela prática de ato ou omissão, que constituam crimes ou contraordenações, referentes, nomeadamente, aos domínios da:
  - a) Contratação pública;
  - b) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
  - c) Segurança e conformidade dos produtos;

- d) Segurança dos transportes;
- e) Proteção do ambiente;
- f) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- g) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- h) Saúde pública;
- i) Defesa do consumidor;
- j) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança de redes e dos sistemas de informação;
- k) Interesses financeiros da União Europeia;
- l) Regras do mercado interno, incluindo regras de concorrência e auxílios estatais;
- m) Criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada;
- n) Corrupção e infrações conexas, nomeadamente os crimes de corrupção ativa e passiva, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito.

#### **Artigo 5.º**

1. Beneficia de proteção o denunciante que, de boa-fé, e tendo fundamento sério para crer que as informações são, no momento da denúncia ou da divulgação pública, verdadeiras, denuncie ou divulgue publicamente uma infração nos termos estabelecidos no presente Regulamento.
2. É proibido praticar atos de retaliação contra o denunciante.
3. A proteção de que beneficia o denunciante é extensível às pessoas que o auxiliem na denúncia, a terceiro com ele relacionado e/ou outras pessoas que de alguma forma estão ligadas ao denunciante.

#### **Artigo 6.º**

1. Para cada denúncia apresentada será iniciado um procedimento interno para verificação inicial da credibilidade das situações denunciadas e apuramento da entidade competente para prosseguir com o seguimento da denúncia.



2. No prazo de 7 (sete) dias, a SCMA notifica o denunciante da recepção da denúncia e informa-o, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridade competente, forma e admissibilidade de denúncia externa, nos termos legais.

#### **Artigo 7.º**

Sempre que a situação relatada constitua matéria da competência de uma entidade externa, será a mesma encaminhada para a entidade competente, para que a denúncia siga os seus trâmites legais, sendo disso dado conhecimento ao denunciante, devidamente fundamentado, no prazo máximo de três meses.

#### **Artigo 8.º**

1. Quando seja da competência da SCMA dar seguimento ao procedimento da denúncia, em função do tipo de infração denunciada, e após a notificação a que se refere o n.º 2 do artigo 6.º, a SCMA inicia as diligências e pratica todos os atos necessários para a verificação dos factos alegados na denúncia.
2. Com o objetivo de apurar a veracidade e responsabilidade pelos factos alegados na denúncia, a SCMA inicia um inquérito interno, recolhendo a prova necessária, documental e eventual inquirição de testemunhas, para tomar as medidas punitivas e/ou corretivas necessárias e devidamente fundamentadas.
3. A SCMA dispõe do prazo máximo de 3 (três) meses para comunicar ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.
4. A qualquer momento, o denunciante pode requerer que a SCMA lhe comunique o resultado da análise efetuada à denúncia.
5. Na sequência de requerimento apresentado pelo denunciante nos termos do número anterior, a SCMA encontra-se obrigada a comunicar-lhe o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

#### **Artigo 9.º**

À denúncia anónima será conferido o mesmo seguimento e tratamento previsto nos artigos anteriores, com a exceção da realização de notificações e comunicações ao denunciante por manifesta impossibilidade.

#### **Artigo 10º**

Terminando todas as diligências probatórias, é emitida uma decisão, devidamente fundamentada, devendo, também, sempre que necessário, ser previstas medidas preventivas para minimizar a possibilidade da ocorrência de situações semelhantes.

#### **Artigo 11.º**

A gestão e a realização de todos os atos relacionados com o procedimento que se inicia com cada denúncia apresentada nos termos do presente regulamento compete ao responsável pelo cumprimento do normativo da SCMA.

#### **Artigo 12.º**

As denúncias e os procedimentos a que derem lugar serão registados e conservados pelo período mínimo de 5 (cinco) anos ou durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes aos mesmos.

#### **Artigo 13.º**

Quando se conclua que o denunciante agiu de má-fé, por apresentar denúncia sobre factos que estava ciente serem falsos e em manifesto desprezo pela verdade, poderá o mesmo incorrer em responsabilidade criminal e/ou disciplinar quando se trate de denúncia apresentada por trabalhador(a) da SCMA.

#### **Artigo 14.º**

1. A pessoa denunciada tem o direito de ter conhecimento da existência da denúncia, sem que tal comprometa as diligências necessárias ao apuramento da verdade.
2. Sempre que ocorra o arquivamento da denúncia, seja pelos factos descritos não terem ocorrido, ou por não configurarem violação de normas, o denunciado terá direito a que assim conste oportunamente no processo e Registo de Denúncias.

#### **Artigo 15.º**

O tratamento de dados pessoais ao abrigo do presente Regulamento observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, na Lei n.º 58/20 19, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679, e na Lei n.º 59/20 19, de 8 de agosto, que aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais.

#### **Artigo 16.º**



Em tudo quanto o presente regulamento for omissis aplicar-se-á a legislação em vigor aplicável.

Arganil, 20 de Dezembro de 2024

A Mesa Administrativa da

Santa Casa da Misericórdia de Arganil

## **PROCEDIMENTO**

### **Prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos utentes trabalhadores**

#### **Objetivo**

Definir a metodologia de Prevenção de abusos físicos, mentais e financeiros dos utentes a serem desenvolvidos na Santa Casa da Misericórdia de Arganil.

#### **Âmbito**

Aplica-se a toda a organização de modo especial à equipa de enfermagem, aos diretores técnicos, responsáveis, coordenadores ajudantes e auxiliares prestadores dos cuidados pessoais.

#### **Modo de Proceder**

Qualquer trabalhador da SCMA está obrigado a levantar uma não conformidade/ocorrência nos termos dos Canais de Denúncia Internos sempre que detete sinais de negligência e/ou maus-tratos

No caso da situação de negligências e/ou maus-tratos ocorrer no exercício das funções dos trabalhadores da SCMA, nos equipamentos sociais/centros ou no domicílio do utente, deverá ser instaurado um inquérito para averiguação da origem das mesmas, que poderá culminar num processo disciplinar ao trabalhador, tendo em vista a aplicação das sanções que a situação exigir, incluindo o procedimento de acordo com a lei, denunciando a situação às autoridades policiais.

No caso do conhecimento de eventuais situações de negligências e/ou maus-tratos ocorrerem na SCMA ou no domicílio do utente e forem praticadas por familiar, representante ou qualquer outra pessoa, independentemente de poder ser instaurado, sempre que possível, um inquérito para averiguação e origem das mesmas, a situação será denunciada de imediato às autoridades policiais.

Sempre que surjam situações de agressão por parte dos utentes a outros utentes aos trabalhadores e a outras pessoas, que sejam decorrentes da sua patologia, numa primeira fase, e caso seja possível, os trabalhadores deverão tentar dominar as situações através do diálogo ou de outras estratégias de controlo comportamentais para os estabilizar. Após o controlo das situações, deverão preencher o SCMA015 - Louvores, Sugestões, Ocorrências e não conformidades ou pelo Canal de Denúncia no sítio



da internet do site oficial da Instituição ([www.scmarganil.pt](http://www.scmarganil.pt)) , de modo a que as situações sejam analisadas, tratadas e medida a eficácia do seu tratamento.

Caso não seja possível o controlo das situações através do diálogo ou de outras estratégias de controlo comportamentais, os trabalhadores deverão chamar por auxílio de alguém próximo e tentar imobilizar o utente, de acordo com as regras usuais de imobilização, se for caso disso.

Estas situações de agressividade dos utentes devem ser comunicadas à Direção Técnica e Direção Clínica que, em articulação com toda a equipa, informarão o familiar ou seu representante do ocorrido e, em situações graves à Mesa Administrativa da SCMA.

Estas situações podem passar por encaminhamento para estratégias clínicas ou institucionais.

O tipo de negligência e maus-tratos mais frequentes são os que a seguir se descrevem com as respetivas consequências mais usuais:

<b>Tipos de maus-tratos</b>	<b>Consequências</b>
<b>Físicos</b> – agressões, recurso a meios de contenção física inadequada	Dores, feridas, fraturas, queimaduras e outros efeitos no corpo; Medo, depressão, sentimento de insegurança, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto.
<b>Psicológicos e emocionais</b> – insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada, manipular as suas emoções, obrigá-la a participar em atividades lúdicas, religiosas, desportivas ou outra contra a sua vontade ou sem lhe dar hipótese de escolha, não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão, Sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, discriminação, mal-estar.
<b>Sexuais</b> - forçar algum a sofrer ou praticar um ato sexual contra sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade de o residente oferecer resistência.	Vergonha, depressão, tristeza, Auto desvalorização, sentimentos injustificados de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade. Dores, feridas, perdas de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
<b>De efeitos patrimoniais</b> - apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens do residente.	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança de dependência, de medo do futuro, depressão. Violação do direito ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.
<b>Através do uso de medicamentos</b> - uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com	Agravamento da saúde, confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e



o fim de controlar ou retraind alguém, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	desinteresse pela vida.
---	-------------------------

<b>NEGLIGÊNCIA</b>	Consiste num acto de omissão, feito intencionalmente ou não, no cumprimento das necessidades vitais para como idoso, ou impedi-lo de estar com as pessoas que quiser estar. Pode ser física, psicológica, económica, etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Úlceras de pressão;</li><li>→ Má nutrição e desidratação;</li><li>→ Vestido inadequadamente;</li><li>→ Ignorar o idoso e/ou excluí-lo das suas actividades;</li></ul>
<b>PSICOLÓGICO</b>	Incluiu agressões verbais, abuso emocional, obrigar o idoso a presenciar maus-tratos infligidos a outras pessoas, provocar mau estar psicológico, assim como qualquer outro acto de intimidação e humilhação, cometido sobre o idoso, como formas de infantilismo, tratando-o como se fosse uma criança.	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Impotência, indefesa e/ou medo inexplicáveis;</li><li>→ Indecisão para falar abertamente;</li><li>→ Comportamento fora do normal;</li><li>→ Emocionalmente desgostado ou agitado;</li></ul>
<b>ABANDONO</b>	Abandono de um idoso, por parte de uma pessoa que tenha assumido a responsabilidade do seu cuidado ou que tenha a sua custódia.	<ul style="list-style-type: none"><li>→ O idoso é abandonado num hospital, ou outros estabelecimentos públicos ou privados;</li></ul>
<b>VIOLAÇÃO DOS DIREITOS</b>	Consiste em privar o idoso dos seus direitos básicos que lhe correspondem legalmente.	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Ocultação ou abertura de correspondência;</li><li>→ Não permitirem a ida à igreja;</li><li>→ Não permitirem que o idoso mantenha a porta da sua casa aberta;</li></ul>
<b>ECONÓMICO</b>	Implica roubo, uso ilegal ou inapropriação das propriedades ou recursos de um idoso.	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Levantamentos bancários e gasto ilegal e de testamentos;</li><li>→ Assinatura ilegal de cheques;</li></ul>

A todos os trabalhadores cabe a tarefa de sinalizar situações que possam ser indicadoras de uma situação de negligência abuso e maus tratos.

A todos é pedido uma atenção preventiva sinalizando situações que possam potenciar a ocorrência de uma situação de negligência abuso e maus tratos e agir preventivamente.

Como forma de prevenir situações desta natureza a SCMA tem por filosofia a intervenção de proximidade pelo atendimento social e psicológico a todos os intervenientes, utentes, famílias e parceiros.

Aplica ainda, uma inventariação dos bens do utente, dados a conhecer e colocados à guarda da Instituição, por sua vontade e declaração assinada.

Por estes a Instituição adquire o dever de guarda e responsabilidade.

### Fluxograma

#### PROCEDIMENTOS

Em caso de suspeita de ocorrência de situação de maus-tratos a idosos por parte de familiares/cuidadores e profissionais

**PREVENÇÃO PRIMÁRIA:** aplicação do formulário / entrevista à presumível vítima para despiste de Maus-Tratos (sozinho e posteriormente na presença do possível agressor) - Aplicado pelos profissionais de saúde e /ou apoio social.

**PREVENÇÃO SECUNDÁRIA:** exame objetivo para identificação de sinais de Maus-Tratos) - Aplicado preferencialmente pelo médico, mas na sua ausência pode ser realizado pelos profissionais de saúde e /ou apoio social

pós avaliação multidisciplinar

Caso não se confirme:

Arquivar todos os dados recolhidos no Processo Individual de Utente

Caso se confirme:

- Registrar todos os dados recolhidos, no Processo Individual de Utente;
- Dar conhecimento à Diretora Técnica, Diretor Clínico e Enfermeiro Coordenador, convocar para reunião extraordinária, solicitando a presença do Diretor Geral da SCMA;
- Elaboração de Informação de Serviço dirigida à Mesa Administrativa da SCMA, para encaminhamento da situação para as instâncias sociais competentes: GNR, APAV e Ministério Público;
- Dar conhecimento do processo às entidades concelhias da área de residência do utente: Centro de Saúde e Segurança Social



### **Indicadores associados**

- Nº de situação detetadas por tipologia
- Nº de atendimentos sociais

### **Responsabilidades**

A responsabilidade de cumprir o procedimento é de todos os trabalhadores da SCMA de modo especial a equipa de enfermagem, pessoal auxiliares, ajudantes de lar, auxiliares de ação educativa

### **Documentos associados**

Canais de Denúncia internos



# PROGRAMA DE FORMAÇÃO



## FORMAÇÃO

### Objetivo

O presente Programa define a metodologia da Santa Casa da Misericórdia de Arganil no que respeita à formação contínua dos seus recursos humanos.

### Âmbito

Aplica-se a todos os trabalhadores de modo especial ao Responsável da Área de Planeamento e Administração ou em quem ele delegar.

### Modo de Proceder

#### Levantamento das necessidades de formação

O levantamento das necessidades de formação é feito tendo por base os seguintes instrumentos:

- a) Levantamento das necessidades de formação – é realizada entre os meses de setembro e outubro pelos Diretores Técnicos, Coordenadores responsáveis de serviço ou área, segundo o impresso específico. Cada um dos responsáveis pelo seu preenchimento deve indicar para cada colaborador ou grupo de trabalhadores, os temas e objetivos de formação. Este formulário deve ser preenchido e discutido com cada uma das equipas. Depois de preenchido é reportado ao responsável da Área de Planeamento e Administração a fim de ser integrado no plano anual de formação.
- b) Avaliação de desempenho – a avaliação de desempenho evidencia as necessidades de formativas para cada um dos trabalhadores da Santa Casa. Estas, devem ser sistematizadas por forma a encontrar ações e metodologias formativas adequadas.
- c) Resultados dos questionários de avaliação de satisfação – com base nos resultados alcançados, devem ser evidenciadas as ações ou áreas de formação que possam contribuir para o aumento e melhoria da satisfação de todas as partes interessadas.
- d) Resultados das Reclamações, sugestões, ocorrências e não conformidades – de igual modo são também um contributo para a evidência das áreas e temáticas que importam promover na instituição.

#### Plano anual de Formação

Com base nos instrumentos acima descritos, o responsável pelo departamento de recursos humanos, ou em quem ele delegar, elabora o plano anual de formação que é parte integrante do ciclo de planeamento da Santa Casa.

O plano de formação é elaborado em impresso próprio e deve estar afixado e disponível para consulta de todos os trabalhadores.



No plano de formação são descritas as áreas formativas previstas, os objetivos e destinatários, bem como o tipo de formação (interna ou externa) e ainda o respetivo cronograma e responsável pela sua implementação.

Em cada ano o plano de formação deve conter obrigatoriamente ações de formação previstas para as seguintes temáticas:

- Disseminação dos SGQ e RGPC
- Qualidade de vida
- Ética e Boas práticas de intervenção
- Direitos e deveres dos utentes
- Promoção do Empowerment e Participação

O próprio plano de formação possibilita a sua monitorização sistemática quanto ao apuramento da eficácia das ações de formação e ao estado do seu desenvolvimento. No final e cada ano é elaborado relatório das ações de formação evidenciando os ganhos adquiridos e os resultados dos indicadores alcançados.

### **Desenvolvimento de ações de formação**

As ações de formação vão sendo desenvolvidas de acordo com o planeamento elaborado e tendo por base as possibilidades de recursos humanos e financeiros disponíveis internamente bem como nos programas de financiamento específicos ou nas ofertas formativas externas.

Deve ser promovida a formação em contexto de trabalho utilizando o Know-how organizacional.

Para cada ação de formação é elaborado o plano de sessão e realizado o registo dos participantes.

O arquivo destes documentos deve ser feito em dossier próprio, arquivado no departamento de recursos humanos, de modo a garantir a avaliação da anual da formação.

Sempre que a formação é feita externamente ou implementadas por entidades externas que tenham lugar à emissão de certificado de formação, o mesmo deve ser policopiado e arquivada cópia no processo individual do colaborador e no dossier anual de formação.

### **Avaliação da eficácia das ações de formação**

Todas as ações de formação devem ser avaliadas de acordo com o formulário SCMA052 – avaliação da formação, onde se avalia a ação de formação e o desempenho do formador. Sempre que está definida a avaliação da eficácia da ação de formação deve a mesma ser avaliada.



A Avaliação da eficácia das ações de formação possibilita a evidência da aquisição ou não dos conteúdos formativos e do desenvolvimento de competências por parte dos formandos (trabalhadores da Santa Casa participantes nas ações de formação).

Sempre que para um ou mais trabalhadores se verificou que ação de formação foi ineficaz, deve ser programada nova ação com uma nova abordagem metodológica que garanta a eficácia da mesma.

### **Indicadores associados**

- Percentagem de trabalhadores envolvidos em ações de formação;
- Volume de participação de trabalhadores em ações de formação
- Volume de horas de formação a trabalhadores (Internas e Externas)
- Nº de Ações de Formação (Internas e externas)
- Nº de Horas de Formação (Interna e externa)

### **Responsabilidades**

Todos os trabalhadores são responsáveis pelo cumprimento do procedimento de modo especial, o responsável pelos recursos humanos, os coordenadores de serviços, Responsáveis de áreas e os Diretores.