

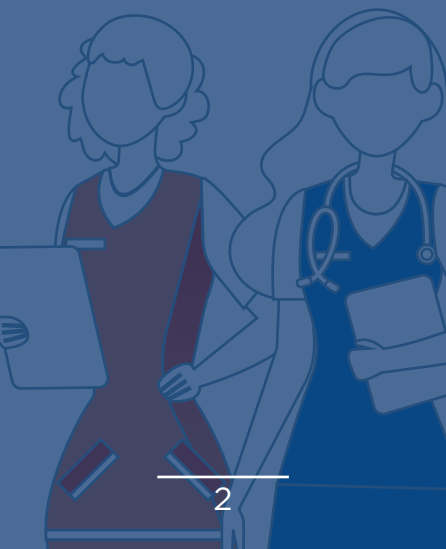
2021

MANUAL DO COLABORADOR



W C I D N

APRESENTAÇÃO.....	3
CARTA DA DIRETORIA.....	4
NOSSA HISTÓRIA.....	5
NOSSOS VALORES.....	7
NOSSA FORMA DE ATENDIMENTO.....	8
CÓDIGO DE CONDUTA.....	9
GESTÃO DE PESSOAS.....	12
CONTATOS.....	16



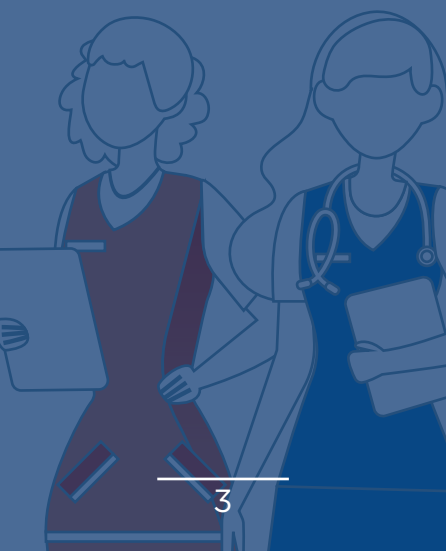
APRESENTAÇÃO

A Organização Social Mãos Amigas lhes dá as boas-vindas!

Criamos esse manual para te ajudar a conhecer um pouco melhor o nosso modelo de trabalho e os aspectos e valores que são fundamentais para nós e no desenvolvimento dos serviços que prestamos. Por isso, é de grande importância que você conheça bem os aspectos que indicamos aqui.

Também esperamos' que esse instrumento sirva para que alcancemos uma padronização de procedimentos, instruções e que tire suas dúvidas a respeito da organização e seu funcionamento. Dessa forma, falando diretamente com cada colaborador e colaboradora, acreditamos que podemos constituir relações de compromisso mútuo, com as pessoas a quem atendemos e com a sociedade.

As informações contidas neste manual lhe ajudarão no desenvolvimento de suas atribuições no cotidiano de trabalho. Por isso, desejamos que você o aproveite ao máximo. Ele foi feito especialmente para você!



CARTA DA DIRETORIA

A Organização Social Mãos Amigas vem atender a uma demanda que, infelizmente, o Poder Público nem sempre é capaz de realizar sozinho: promover serviços públicos de qualidade. E, para isso, o elemento fundamental para se alcançar esse objetivo é contar com colaboradores qualificados. Por isso queremos dialogar com você, que faz a Mãos Amigas cumprir esse desafio no dia a dia.

Temos experiência no atendimento público, com especial destaque na área de saúde. Sempre estamos nos atualizando e cumprindo metas e protocolos de qualidade internacionais. Nosso compromisso é com a qualidade e com a satisfação da população. E, para isso acontecer, contamos também com o seu apoio e atenção às orientações e protocolos indicados neste manual.

Acreditamos que nossa força está na dedicação e compromisso de todos nós, juntos, para oferecer os melhores serviços e atendimentos à população a quem nos dirigimos. Esse é o objetivo fundamental de nossa atuação.

Conte com a Mãos Amigas como nós contamos com você.



NOSSA HISTÓRIA

Fundada em 2010, a Organização Social MÃOS AMIGAS atua na gestão de equipamentos e serviços públicos. Desde então, desenvolve um modelo de gerenciamento altamente especializado, com rígidos controles de qualidade e transparência para oferecer um serviço que garanta resultados concretos para gestores públicos e para a comunidade atendida.

A Mãos Amigas atua nas áreas de Educação, Cultura, Esporte, Meio Ambiente e Saúde, sempre buscando implementar uma governança inovadora e inteligente, que vise alcançar as metas contratuais, sem desassociá-la da promoção da qualidade, humanização e sustentabilidade.

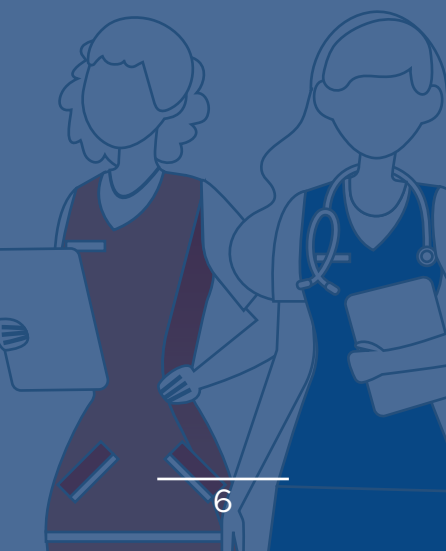
A expertise em todos os segmentos de atuação não impede de reconhecer o destaque que a Instituição vem alcançando na gestão dos equipamentos hospitalares e de Saúde. Neste setor, busca dar suporte ao Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo o atendimento universal, integral, humanizado e qualificado para cada paciente. Para isso, oferece uma equipe de administradores hospitalares altamente qualificados e experientes, colaboradores qualificados e reconhecidos, além de investimentos contínuos em equipamentos, tecnologia processos gerenciais.

Excelência na gestão se faz com processos transparentes, política de integridade, código de ética e forte política de compliance. Isso explica os resultados obtidos pela MÃOS AMIGAS em projetos de gestão, confirmado junto a gestores públi-

cos e órgãos de controle e fiscalização, com a busca constante da otimização e transparência no uso dos recursos públicos.

O impacto positivo na comunidade em que atua é um compromisso e um diferencial da Organização. Apoio para crescimento social e sustentável desses locais por meio de ações no entorno de suas atividades trazem mais benefícios e satisfação para todos.

Esse é nosso compromisso!



NOSSOS VALORES

Missão

Promover soluções na área da Saúde, Educação e Assistência Social, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos no Brasil.

Visão

Zelar pela qualidade na implementação de soluções para as instituições e profissionais da saúde. Dando apoio a vida da comunidade onde são implantados, gerando qualidade comprovada no atendimento e gestão participativa para a melhoria dos serviços prestados.

Valores

Profissionalismo - Excelência técnica, responsabilidade pessoal e coletiva para atingir os objetivos definidos e oferecer o melhor atendimento, sob um modelo de gestão inteligente e moderno.

Qualidade - Atenção permanente ao aperfeiçoamento de produtos e serviços, visando a satisfação dos clientes internos e externos e alcançar as metas apontadas.

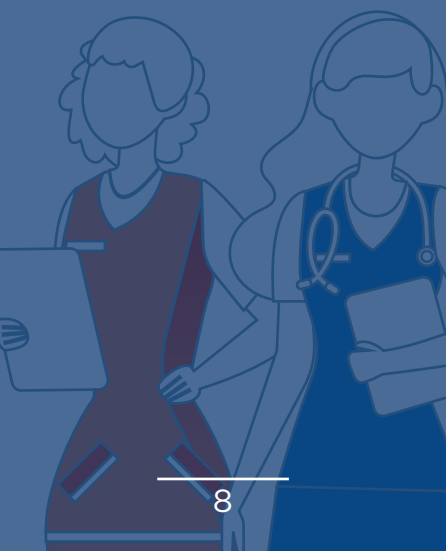
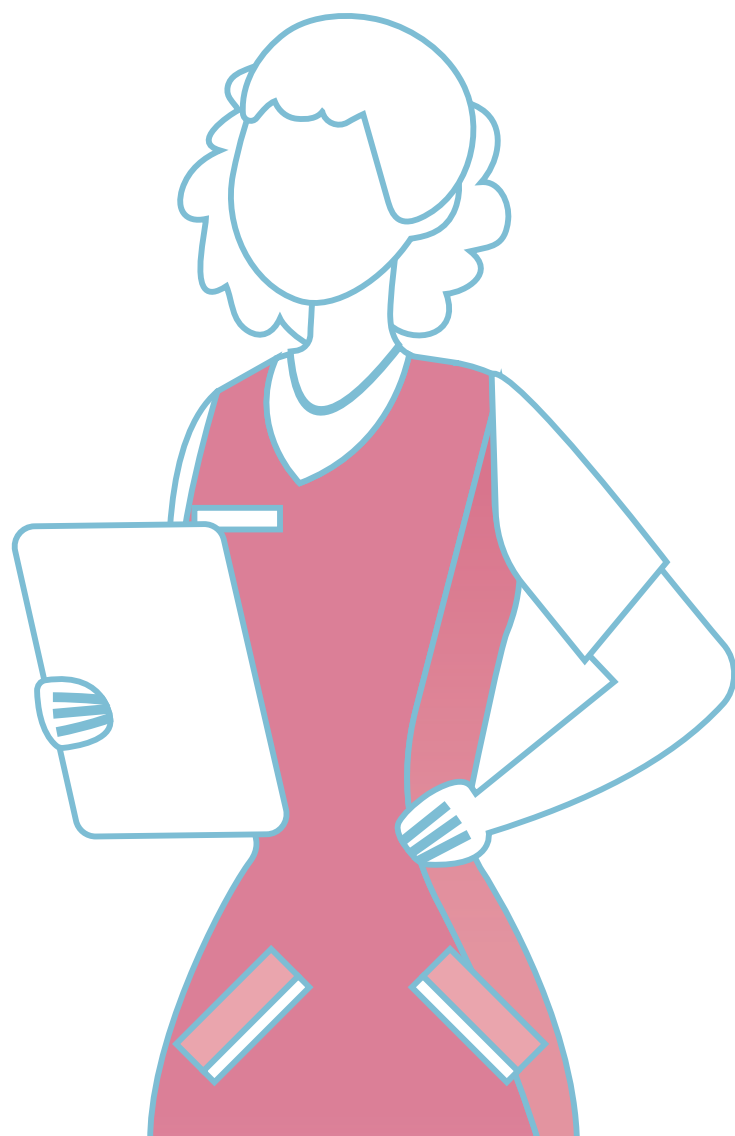
Responsabilidade Social - Valorização e respeito ao ser humano e ao meio ambiente: nossos pontos fundamentais!

Política de Qualidade - Garantir a qualidade interna para conquista da qualidade externa, através do comprometimento da Direção e de todos os colaboradores. Temos o objetivo de ser a melhor em nosso segmento, através da melhoria contínua e atendimento humanizado conforme as diretrizes de nossa missão e visão.

NOSSA FORMA DE ATENDIMENTO

O atendimento humanizado, baseado no respeito e na dignidade, é o compromisso da Organização Social Mãos Amigas com cada pessoa assistida. Ela deverá ser atendida com serviços de excelência, garantindo sempre o tratamento adequado, de acordo com as orientações técnicas e sanitárias dos respectivos responsáveis.

O préstimo deverá ser feito de forma transparente, com acesso às informações fornecidas diretamente aos assistidos e garantia de confidencialidade quanto aos seus dados, sendo vedada a divulgação e a utilização de dados e informações pessoais para fins diferentes daqueles que se propõem.



CÓDIGO DE CONDUTA

Se aplica a todas e todos os colaboradores, diretoria, fornecedores, parceiros e demais pessoas relacionadas ao funcionamento da Organização Social Mãos Amigas. Tem o objetivo de assegurar uma atuação dentro de uma prática ética e alinhada com a missão, visão, valores e política de qualidade da organização.

A violação dos seus termos sujeita os responsáveis em sanções, que são: advertência verbal ou formal, suspensão ou demissão. As medidas serão aplicadas de acordo com o tipo e grau da violação.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS:

1. Lisura nos procedimentos e atuação, adotando medidas de combate a prática de atos de corrupção e de uso indevido de dados;
2. Compromisso com o cumprimento das normas e orientações internas e com as instruções técnicas relativas a cada categoria profissional;
3. Respeito e atenção com o público assistido pelas ações da Organização Social Mãos Amigas, oferecendo sempre a atenção adequada a todos;
4. Proatividade e motivação para se qualificar sempre que possível, visando oferecer um atendimento cada vez melhor;
5. Promoção de relações harmoniosas e de respeito entre os colaboradores, visando alcançar a máxima eficiência no desenvolvimento de suas atividades.

NA ATUAÇÃO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL MÃOS AMIGAS, É PROIBIDO:

1. Exigir ou aceitar vantagem para a realização de serviços ou atendimentos, ainda que de forma indireta;
2. Utilizar recursos de forma inadequada com as normas estabelecidas ou que promova desperdício/desgaste não previsto;
3. Promover práticas de assédio dentro ou fora do ambiente de trabalho, de forma presencial ou por mediação eletrônica;
4. Promover atitudes discriminatórias ou preconceituosas por quaisquer motivos ou causas;
5. Realizar quaisquer tipos de atividades particulares ou de terceiros dentro do ambiente de trabalho;
6. Divulgar dados e informações internas ou de caráter confidencial, independente de obtenção de vantagem;
7. Promover qualquer forma de agressão, física, verbal ou psicológica, independente da motivação;
8. Realizar procedimentos ou ações que não correspondam às atribuições de suas funções;
9. Manifestar-se em nome da organização em redes sociais, imprensa ou qualquer outro meio de comunicação social sem prévia autorização.

**DA MESMA FORMA, SÃO CONDUTAS
APROVADAS E ESPERADAS PELA
ORGANIZAÇÃO SOCIAL MÃOS AMIGAS
DE SEUS COLABORADORES:**

1. Responsabilidade quanto a função exercida;
2. Proatividade e motivação para se aperfeiçoar constantemente;
3. Zelo na utilização de recursos e no cuidado com o patrimônio;
4. Capacidade e articulação para o trabalho em equipe e solução coletiva de desafios;

Nos casos em que ocorram desvios de conduta, orientamos que a denúncia seja realizada junto à coordenação da Organização Social Mãos Amigas. No entanto, é importante que as denúncias sejam embasadas e, se possível, tenham meios de comprovação.



GESTÃO DE PESSOAS

A Organização Social Mãos Amigas busca promover um ambiente de trabalho seguro, sadio, respeitoso e agradável. E afastar qualquer tipo de situação que configure assédio, intimidação, discriminação, preconceito ou abuso.

O respeito à privacidade, à individualidade e à liberdade dos colaboradores é compromisso da Instituição. Bem como a consolidação de canais de informações, sugestões e denúncias, inclusive com a garantia de sigilo e confidencialidade, quando necessário.

OUTRAS INFORMAÇÕES:

Vínculo empregatício: todos os colaboradores da Organização Social Mãos Amigas são admitidos mediante contrato de trabalho regido pela CLT e pelos respectivos Acordos Coletivos de Trabalho.

Jornada de Trabalho: determinada em contrato de trabalho e informada no ato de admissão, a jornada de trabalho deve ser cumprida rigorosamente dentro do estipulado. Horas extras só devem acontecer em casos excepcionais e mediante autorização da chefia imediata e devem atender as convenções coletivas e acordos com os sindicatos de cada categoria.

Registro de ponto: é obrigatório o registro de ponto na entrada no trabalho, no início e término do intervalo para almoço e no final do expediente. Em casos imprevistos que não permitam realizar o registro, o colaborador deverá contatar a chefia ime-

diata para que seja registrada Ocorrência de Ponto e não ocorra desconto na remuneração.

Em jornadas iguais ou superiores a 8 horas diárias, haverá intervalo de uma hora para refeição e descanso. Em jornadas entre 6 e 8 horas, o intervalo é de 15 minutos diários.

Faltas e atrasos: ausências não justificadas geram descontos na remuneração, além de comprometer o funcionamento da Organização e comprometer a participação em atividades relacionadas a crescimento profissional. O abono de faltas só será realizado mediante apresentação de atestados médicos ou justificativas previstas em lei.

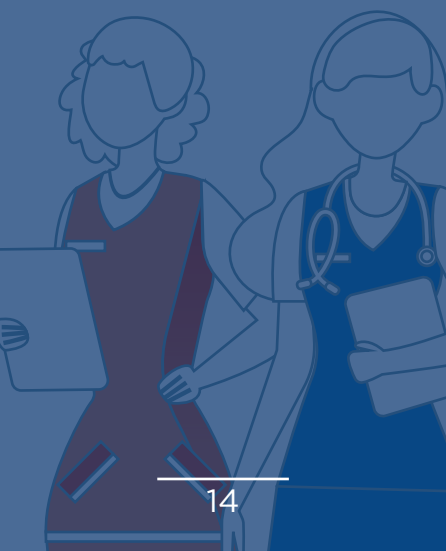
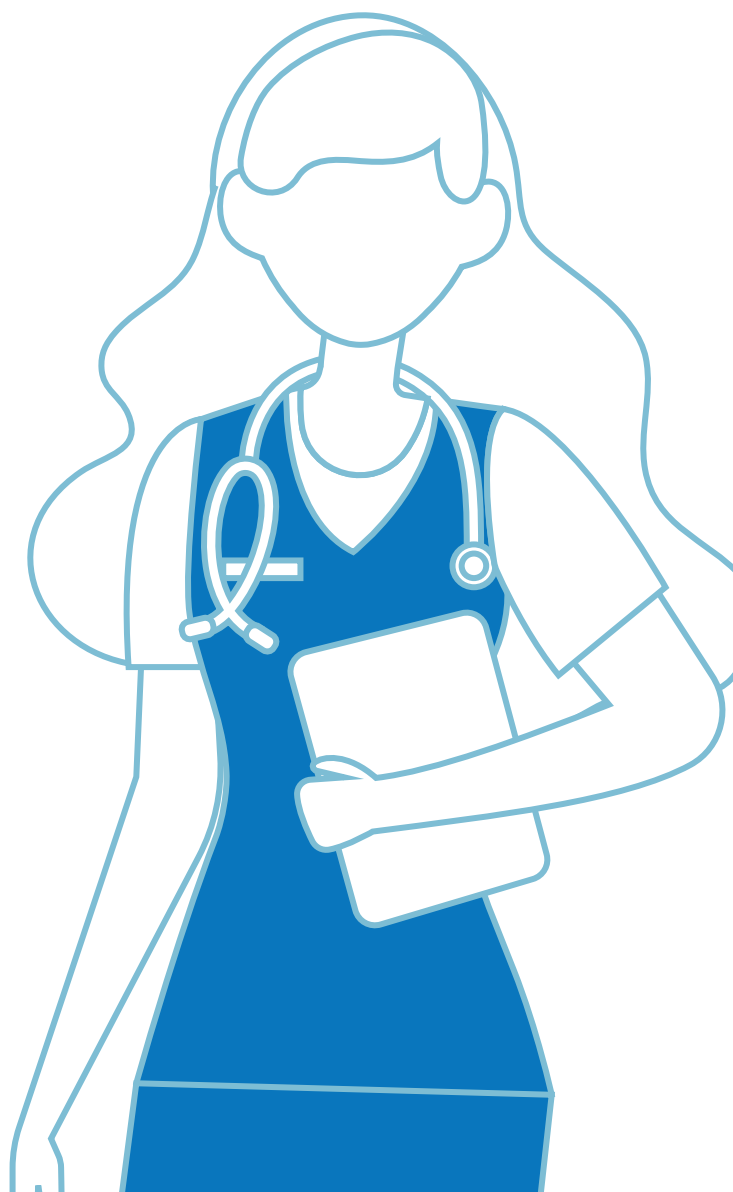
Segundo o artigo 473 da CLT, são consideradas justificativas legais, sem prejuízo financeiro:

- Falecimento (cônjuge, pais, filhos, irmãos ou pessoa declarada em CTPS que viva sob sua dependência econômica): até dois dias consecutivos, comprovados mediante cópia de atestado de óbito;
- Casamento: até três dias consecutivos, comprovado mediante cópia da certidão de matrimônio;
- Nascimento de filho: até 10 dias, para homens, comprovado mediante cópia da certidão de nascimento. Para mulheres, vale a licença-maternidade, descrita a seguir;
- Doação de sangue: por um dia a cada 12 meses de trabalho, comprovada mediante atestado de doação;
- Jurados e testemunhas: a ausência deve ser justificada mediante apresentação da carta de con-

vocação e da certidão de comparecimento no tribunal;

- Trabalho nas eleições: pessoas convocadas para trabalho nas eleições tem direito a dois dias de folga para cada dia a serviço do TRE. A comprovação se dá mediante apresentação de atestado emitido pelo cartório eleitoral.

Licença-maternidade: a gestante tem direito a 120 dias de licença-maternidade, conforme previsto em lei. Deve ser solicitada através da entrega de Atestado de Licença Maternidade ou da Certidão de Nascimento ao departamento de pessoal. Também está prevista a dispensa pelo tempo necessário para realização de exames e consultas durante a gestação.



BENEFÍCIOS

- Vale-transporte: é concedido ao funcionário que necessita de deslocamento em transporte público para ir até o local de trabalho. Para tal, no entanto, há um desconto de 6% do valor do salário-base, conforme previsto na CLT.

- Vale-alimentação: concedido a todos os colaboradores da Organização Social Mãos Amigas, mediante desconto previsto em lei.

Férias: O colaborador tem direito a férias após o cumprimento de 12 meses trabalho. Sua duração é de até 30 dias e está diretamente relacionada com a quantidade de faltas não justificadas ocorridas no período de aquisição. A programação de férias será informada pelo gestor do setor/unidade, mas pode sofrer alteração em caso de necessidade da Organização. O gestor também é responsável em confirmar a cessão das férias, que devem ser assinadas dois dias antes de seu início. Neste mesmo período é realizado o pagamento das férias.

Uniforme e crachá: a Organização Social Mãos Amigas oferece uniforme a todos os seus colaboradores, adequados a função e responsabilidade de cada categoria de trabalho. É obrigação do colaborador utilizar o uniforme completo e manter a conservação e higienização do mesmo. O mesmo se aplica ao crachá de identificação. Ao final do contrato de trabalho, todos os itens devem ser devolvidos a Organização.

CONTATOS

Santos

(13) 3041-5322

maosamigas@maosamigas.org.br

Recursos Humanos

rh.sede@maosamigas.org.br

Embu das Artes

(11) 4321-0767

Núcleo Técnico

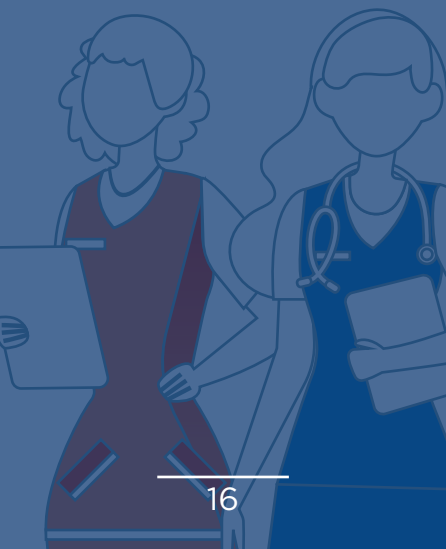
nucleotecnico.embu@maosamigas.org.br

Recursos Humanos

rh.embu@maosamigas.org.br

Ouvidoria

ouvidoria.embu@maosamigas.org.br





Rua Liberdade, 86 - Boqueirão
Santos - SP - CEP 11025-030

Tel: (13) 3041-5322

Site: www.maosamigas.org.br



@osmaosamigas

