



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

PLATAFORMA PAJE - APOIO A JOVENS (EX)ACOLHIDOS

OUTUBRO/2022

MP-PAJE-01

Índice

<i>Enquadramento do Manual</i>	3
<i>Sobre a Associação</i>	4
<i>Missão</i>	4
<i>Visão</i>	4
<i>Valores</i>	5
<i>Objetivos</i>	5
<i>Eixos de intervenção</i>	6
<i>Organograma</i>	6
<i>Localização e Contactos</i>	7
<i>Procedimento - Atendimento dos Utentes</i>	8
<i>Procedimento - Sugestões e Reclamações</i>	13
<i>Processos da PAJE</i>	18
<i>Mapa de processos</i>	19
<i>Processos de Gestão</i>	20
<i>Processos Operacionais</i>	28
<i>Processos de Suporte</i>	37
<i>Política de Confidencialidade</i>	48
<i>Declaração de Compromisso Termo de Responsabilidade</i>	51
<i>Minutas e Formulários</i>	56

Enquadramento do Manual

O presente manual de procedimentos pretende funcionar como um instrumento de apoio para todos os técnicos, estagiários e voluntários da PAJE. Ele contém as descrições dos principais processos da Associação, bem como os métodos de trabalho e as melhores práticas para realizar uma tarefa ou como lidar com uma situação específica.

É seu objetivo orientar as pessoas ao serviço da Associação para o modo como trabalho deve ser realizado e explicitar como se devem relacionar e comunicar, tomando decisões eficazes e economizando tempo, no sentido de promover um serviço de qualidade e garantir a satisfação dos utentes e outras partes interessadas relevantes.

Não hesite em contactar a nossa equipa para qualquer esclarecimento ou dúvida.

Seja bem-vindo à PAJE!

Sobre a Associação



A **PLATAFORMA PAJE - APOIO A JOVENS (EX)ACOLHIDOS** é uma associação sem fins lucrativos, fundada em maio de 2016, com o objetivo de orientar, apoiar e formar jovens com historial de acolhimento residencial promovendo uma autonomização bem-sucedida, transições favoráveis e inclusão social.

A PAJE é a primeira plataforma em Portugal a dedicar-se exclusivamente ao apoio de pessoas que viveram em casas de acolhimento e que funciona como a rede de suporte que nem sempre existe.

Missão

A PAJE tem o propósito de dar expressão organizada ao dever de solidariedade e de justiça social entre os indivíduos que em crianças foram vítimas, tendo vivido um longo período em acolhimento residencial. Propõe-se **orientar, apoiar, e formar jovens e adultos com vivência de acolhimento residencial**, promovendo uma autonomização bem-sucedida, transições favoráveis e inclusão social.

Visão

Todas as pessoas têm o direito de se desenvolverem em toda a plenitude das suas capacidades e aptidões especiais, independentemente da sua história de vida.

Acompanhar e atender às emergências sociais de cada novo tempo, colocando o seu capital de experiência, estratégias e recursos ao serviço do desenvolvimento sustentável e da coesão social.

Criar, alimentar e empreender parcerias de cooperação com o Estado, com as entidades públicas e privadas e sociedade civil, numa afirmação saudável da democracia participativa e do exercício de cidadania.

Valores

- *Respeito*
- *Inclusão*
- *Igualdade*
- *Ética*
- *Cidadania*
- *Responsabilidade social*
- *Humanismo*
- *Individualidade*
- *Partilha*
- *Compromisso*
- *Conhecimento*
- *Inovação*

Objetivos

- *Amparar e encaminhar jovens adultos ex-acolhidos no sentido da sua plena autonomização.*
- *(Re)criar histórias de vida, servindo de "porto de abrigo" e fornecendo apoio informal.*
- *Trabalhar a autonomização dos jovens que ainda se encontram acolhidos reforçando o trabalho já realizado pelos cuidadores e evitando situações de vulnerabilidade no futuro.*
- *Formar cuidadores, promovendo boas práticas e melhorando a compreensão.*
- *Promover investigação científica, aperfeiçoando o conhecimento e a perceção/divulgação sobre o acolhimento residencial.*

Eixos de intervenção

Apoio a Jovens Ex-acolhidos

- *Inclusão social*
- *Inclusão profissional*
- *Aconselhamento e acompanhamento*
- *Reabilitação*
- *Apoio pontual e auxílio em situações de desespero*

Casas de Acolhimento

- *Jovens em pré-autonomia (intervenção e formação)*
- *Cuidadores (partilha de boas práticas, sensibilização e capacitação)*
- *Supervisão (equipas técnicas e educativas)*

Valor Humano

- *Mobilização de Voluntários*
- *Sensibilização da Sociedade*
- *Investigação Científica*

Organograma

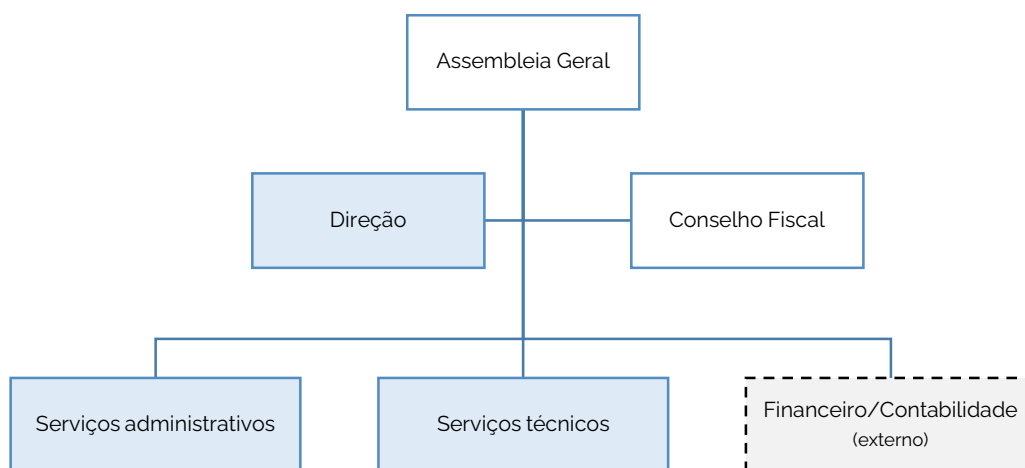


Figura 1 - Estrutura organizacional da PAJE

Localização e Contactos

PLATAFORMA PAJE - APOIO A JOVENS (EX)ACOLHIDOS

Horário: dias úteis das 09:00h às 18:00h

Morada: Alameda da Feira, S/N – 3045-382 S. Martinho do Bispo

Telefone: 913 142 204

Email: geral@paje.pt

Transportes de acesso: Autocarros SMTUC n.ºs 14, 14T, 21A, 22F

Coordenadas: 40°12'55.1"N 8°27'32.9"W – 40.215293, -8.459138

Procedimentos de Atendimento dos Utentes

Atendimento

Objetivo

Assegurar que todos os técnicos, estagiários e voluntários da PAJE que fazem o atendimento de utentes procedam de forma regular, uniforme, fiável, eficaz e eficiente na prestação dos serviços da Associação.

Definições

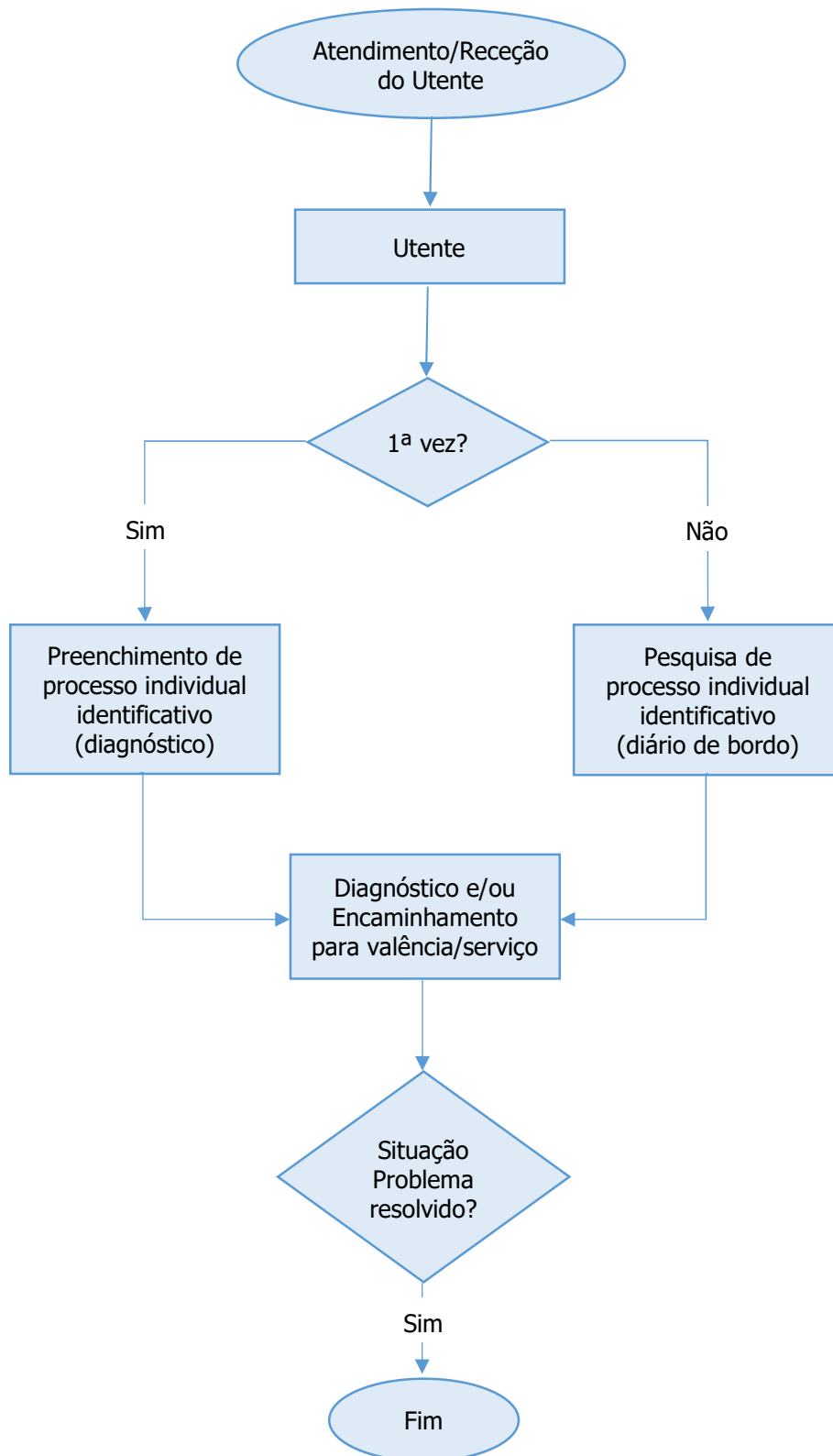
Atendimento: *Contacto estabelecido com o utente, presencial ou não presencial, desde o seu acolhimento/receção, diagnóstico de necessidades e encaminhamento, com o objetivo de o apoiar e orientar nas suas necessidades e expectativas. O atendimento prolonga-se desde a entrada até a saída do atendimento da valência que o utente/parceiro requereu.*

Utente: *Pessoa (criança/jovem em acolhimento e jovem/adulto ex-acolhido) que poderia receber ou de facto recebe um produto ou serviço da Associação e que se destina a, ou é requerido, por essa pessoa.*

Serviço: *Atividade(s) realizada(s) na interface entre a Associação e o utente relacionadas com a valência que o utente requereu (p. ex apoio psicológico, jurídico, formação, etc.). É a interação entre a PAJE com o utente ao longo da prestação do serviço.*

Diagnóstico e encaminhamento: *Processo de determinar as necessidades do utente, a prioridade da intervenção com base na descrição da situação/problema, e encaminhamento para o serviço ou valência adequada no sentido da superação da necessidade.*

Fluxograma



Atividades e responsabilidades

Atividade	Responsável	Suporte
1. Atendimento/Receção do utente: - Acolher o utente com amabilidade e cortesia. - Escutar as suas necessidades com atenção. - Apresentar soluções disponíveis.	Serviço administrativo/ atendimento	---
Se 1ª vez: - Solicitar o preenchimento do diagnóstico de necessidades aos utentes que pela primeira vez, usufruam de qualquer tipo de serviço/valência da PAJE. - Confirmar dados recolhidos no ato de inscrição.	Técnico(a)	Form-03
Utente já existente: - Pesquisar processo individual de utente. - Confirmar se dados do utente se encontram atualizados. - Assegurar a organização, arquivo e acesso restrito ao processo individual do utente (em suporte informático ou em papel).	Técnico(a)	Form-03 Form-04
Disponibilizar o Código de Conduta (direitos e deveres) aos utentes que deslocam pela primeira vez à Associação.	Técnico(a)	Código de Conduta
2. Diagnóstico e encaminhamento Encaminhar o utente para o serviço ou valência competente.	Técnico(a)	---
<u>Prestar apoio ao utente (realização do serviço)</u> - Durante a realização do serviço o técnico deve proceder ao registo das informações relevantes e decisões no diário de bordo (processo individual do utente) resultantes da intervenção ou acompanhamento realizado.	Técnico(a)	Form-04

Registos gerados

Identificação	Indexação	Responsável	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de eliminação
FORM-03 Diagnóstico de Necessidades	Pasta de utentes	Técnico	Permanente	---	---
FORM-04 Diário de Bordo	Pasta de utentes	Técnico	Permanente	---	---
Mapa de Dados Estatísticos Anual (MDE_ano)	Pasta de dados estatísticos Relatório Atividades PAJE	Direção	Permanente	---	---

Qualidade no Atendimento

Para um melhor desempenho no dia-a-dia, os responsáveis pelo atendimento devem ter em conta as seguintes qualidades pessoais:

- **Disposição para atender**, isto é, quem realiza o atendimento deve gostar do que faz, e deve-se apresentar sempre disponível para satisfazer as necessidades dos utentes, nomeadamente nos esclarecimentos de dúvidas relativamente as valências existentes na Associação bem como fazer o adequado encaminhamento para as mesmas.
- **Prudente, adaptável e segura**, ao trabalhar na Associação, serão expostas a uma infinidade de utentes com diferenças, de vulnerabilidade socioeconómica, saúde e exclusão social e que podem solicitar os diferentes serviços da Associação. Quem realiza o atendimento tem de estar preparado(a) para todas as situações e deve optar sempre pelo meio mais ético no encaminhamento dos mesmos, bem como estar seguro(a) no que está a afirmar.
- **Simpatia e delicadeza**, quem realiza o atendimento tem de controlar as suas emoções, e deve proporcionar ao utente um atendimento delicado, simpático e agradável.
- **Honesta e responsável**, estas qualidades são fundamentais para um bom desempenho para quem realiza o atendimento. Além do gosto pelo trabalho, tem de ser cumpridor, pois é depositada uma grande confiança na sua função, por ser o primeiro contato com o utente.
- **Respeitadora**, além de controlar as suas emoções terá de mostrar respeito pelos utentes que procuram os serviços da Associação, independentemente, da raça, religião, costumes e ideologias. Todos os utentes deverão ser tratados da mesma forma.
- **Raciocínio rápido**, ao realizar o atendimento são expostas a uma grande quantidade de decisões num curto espaço de tempo. Assim, além do raciocínio rápido, importa escolher a valência mais adequada, a fim de concretizar o apoio que tanto necessita o utente.
- **Capacidade de resposta**, o utente colocará todo o tipo de questões procurando ter respostas relativamente às suas dúvidas. Deste modo, as respostas deverão ser exatas e as informações devem ser concisas.

Sugestões e Reclamações

Objetivo

Definir as regras, procedimentos e responsabilidades a aplicar no tratamento de eventuais sugestões e reclamações recebidas ou apresentadas pelos utentes/parceiros de forma a desencadear ações de melhoria para os serviços prestados pela Associação e do desempenho das suas pessoas.

Definições

Ação corretiva: Ação tomada para eliminar as causas da não conformidade, evitando, assim, a sua recorrência.

Correção: Ação tomada para eliminar/tratar uma não conformidade.

Não conformidade: Não satisfação de um requisito (necessidade ou expectativa implícita ou obrigatória).

Parceiro: pessoa ou organização que, ao abrigo de um protocolo de cooperação para alcançar objetivos comuns, participa em iniciativas da PAJE e/ou recebe/beneficia de um serviço da Associação destinado ou requerido por essa pessoa ou organização.

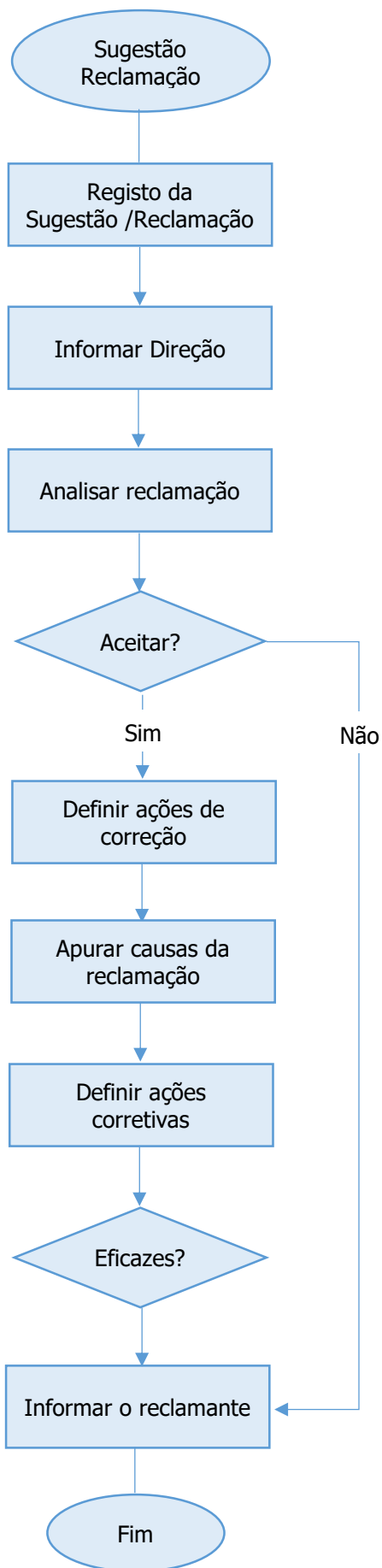
Reclamação: demonstração de descontentamento (insatisfação) de um utente/parceiro em relação à prestação de um serviço, produto ou prática da Associação, relativamente à qual é esperada, explícita ou implicitamente, uma resposta ou resolução.

Serviço: atividade(s) realizada(s) na interface entre a Associação e o utente/parceiro relacionadas com a valência que o utente/parceiro requereu (p. ex apoio psicológico, jurídico, formação, etc.). É a interação entre a PAJE com o utente ao longo da prestação do serviço.

Sugestão: proposta ou aconselhamento que pode contribuir para a melhoria do desempenho da PAJE, isto é, para o aperfeiçoamento da capacidade da Associação e das suas pessoas para disponibilizar os resultados desejados, mas não implica a obrigatoriedade de resposta por parte dos mesmos.

Utente: Pessoa (criança/jovem em acolhimento e jovem/adulto ex-acolhido) que poderia receber ou de facto recebe um produto ou serviço da Associação e que se destina a, ou é requerido, por essa pessoa.

Fluxograma



Atividades e responsabilidades

Atividade	Responsável	Suporte
<p>1. Registo de sugestões e reclamações</p> <p>As sugestões ou reclamações, de origem interna ou externa, podem ser apresentadas por escrito através de correio, e-mail (<i>geral@paje.pt</i>), ou pessoalmente, através do formulário disponível no local de atendimento, e ou utilizando o Livro de Reclamações.</p>	<p>Técnicos</p> <p>Estagiários</p> <p>Voluntários</p>	<p>Correio</p> <p>Email</p> <p>FORM-05</p> <p>Livro de reclamações</p>
<p>2. Registar a reclamação</p> <p>As sugestões ou reclamações deverão ser redigidas, descrevendo os factos que motivam a sugestão, a reclamação ou o elogio e, se possível, indicando/sugerindo a solução ou ação corretiva considerada oportuna, podendo ser utilizado o impresso "Ficha de sugestões e reclamações".</p> <p>Para que as sugestões ou reclamações sejam respondidas, é indispensável a identificação do reclamante, com nome e um número de identificação (contribuinte ou cartão do cidadão), e a indicação do seu telefone e endereço postal e/ou eletrónico.</p> <p>Não existindo endereço eletrónico, será conveniente a indicação de um número de telefone/telemóvel para uma comunicação mais rápida e direta.</p> <p>As sugestões ou reclamações que cheguem à PAJE sem identificação e/ou sem forma de contacto com o respetivo autor, não poderão ser considerados para efeitos de resposta.</p>	<p>Secretária da direção/ Serviços administrativos</p>	<p>FORM-05</p>
<p>3. Informar</p> <p>A Direção deve ser informada do conteúdo da reclamação/sugestão para que se desencadeie e coordene o tratamento da reclamação.</p>	<p>Secretária da direção/ Serviços administrativos</p>	
<p>4. Analisar a reclamação</p> <p>A Direção analisa a reclamação, solicitando a informação que necessitar de forma a apurar a validade, ou não, da reclamação.</p>	<p>Direção</p>	<p>FORM-05</p>
<p>5. Definir ações de correção</p> <p>Se a reclamação for aceite, a Direção define ações de correção (medidas tomadas no imediato) para controlar e corrigir a não conformidade. Essas ações devem ser registadas no ficheiro "Tratamento de Reclamações".</p> <p>O reclamante é informado por escrito (email) da decisão da aceitação ou não aceitação da reclamação e dos motivos que justificam a tomada de decisão.</p>	<p>Direção</p>	<p>FORM-06</p> <p>Email</p>
<p>6. Apurar causas</p> <p>São apuradas as causas (prováveis) da reclamação e o seu impacto, é avaliado se existem outras não</p>	<p>Direção</p>	<p>FORM-06</p>

conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer. As causas determinadas são registadas no ficheiro "Tratamento de Reclamações".		
<p>7. Definir ações corretivas</p> <p>São definidas ações corretivas necessárias e para eliminar a causa-raiz da não conformidade verificada de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência em qualquer lugar.</p>	Direção	FORM-06
<p>8. Informar o utente/parceiro</p> <p>Informa o reclamante, por escrito, da decisão final do resultado da sua reclamação com a máxima brevidade, mencionando as causas e ações implementadas para a sua resolução. Não havendo identificação do reclamante esta atividade não se aplica.</p> <p>Por fim, procede-se ao encerramento da reclamação, garantindo o arquivo do processo de reclamação encerrado.</p>	Direção	FORM-06 Email
<p>9. Avaliar a eficácia das ações corretivas</p> <p>É estabelecido o prazo para rever a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas. O prazo e o responsável pela avaliação da eficácia são registados no ficheiro "Tratamento de Reclamações".</p>	Direção	FORM-06
<p>10. Melhoria</p> <p>Anualmente, a Direção procede à análise das informações quanto ao desempenho da Associação (tratamento estatístico), incluindo tendências relativas a sugestões de melhoria, não conformidades (reclamações) e ações corretivas empreendidas, procedendo á tomada de decisões que conduzam é melhoria contínua do desempenho da PAJE.</p>	Direção	

Registos gerados

Identificação	Indexação	Responsável	Arquivo ativo	Arquivo passivo	Forma de eliminação
FORM-05 Sugestões e Reclamações	Pasta de reclamações_ano	Direção	Permanente	---	---
FORM-06 "Tratamento de Reclamações"	Pasta de reclamações_ano	Direção	Permanente	---	---
Emails	Correio eletrónico Pasta de reclamações_ano	Direção	Permanente	---	---

Responsabilidades

Direção

- Avaliar os motivos que originaram a reclamação e decidir a aceitação (ou não) da mesma.
- Assegurar (ou delegar) o tratamento das reclamações de modo a corrigir a situação e a satisfazer as necessidades do Cliente.
- Analisar as causas prováveis da reclamação.
- Aprovar ações de correção e eventuais ações corretivas propostas.
- Assegurar (ou delegar) os registos das ações/decisões no ficheiro "Tratamento de Reclamações_ano".
- Aprovar a resolução da reclamação.
- Proceder ao encerramento da reclamação.
- Assegurar (ou delegar) o arquivo dos processos de reclamação encerrados.
- Avaliar a implementação e a eficácia das ações corretivas resultantes da reclamação.
- Efetuar o tratamento estatístico das reclamações (base anual).

Secretária da direção/ Serviços administrativos:

- Identificar situações reais ou potenciais que possam colocar em causa os requisitos do serviço.
- Receber e registar reclamações de origem interna ou externa.
- Reportar à Direção qualquer sugestão/reclamação de origem interna ou externa.
- Apoiar à análise das reclamações.
- Garantir o cumprimento das diretivas da direção no caso de delegação de tarefas no tratamento das reclamações.

Técnicos, estagiários e voluntários:

- Identificar situações reais ou potenciais que possam colocar em causa os requisitos do serviço.
- Receber reclamações de origem externa.
- Reportar à Direção qualquer sugestão/reclamação de origem interna ou externa.
- Garantir o cumprimento das diretivas da direção no caso de delegação de tarefas no tratamento das reclamações.

Processos da PAJE

Mapa de processos

Os processos da PAJE abrangem todas as atividades da Associação, que, por sua vez, se encontram agregadas de acordo com os seguintes processos:

Processos de Gestão: relacionados com a gestão da Associação, definindo as orientações estratégicas e os objetivos a alcançar;

Processos Operacionais: diretamente relacionados com a realização da prestação de serviços, decorrem da gestão estratégica e operam com base nos recursos fornecidos pelos processos de suporte.

Processos de Suporte: dão apoio aos processos operacionais e de gestão, assegurando os recursos necessários.

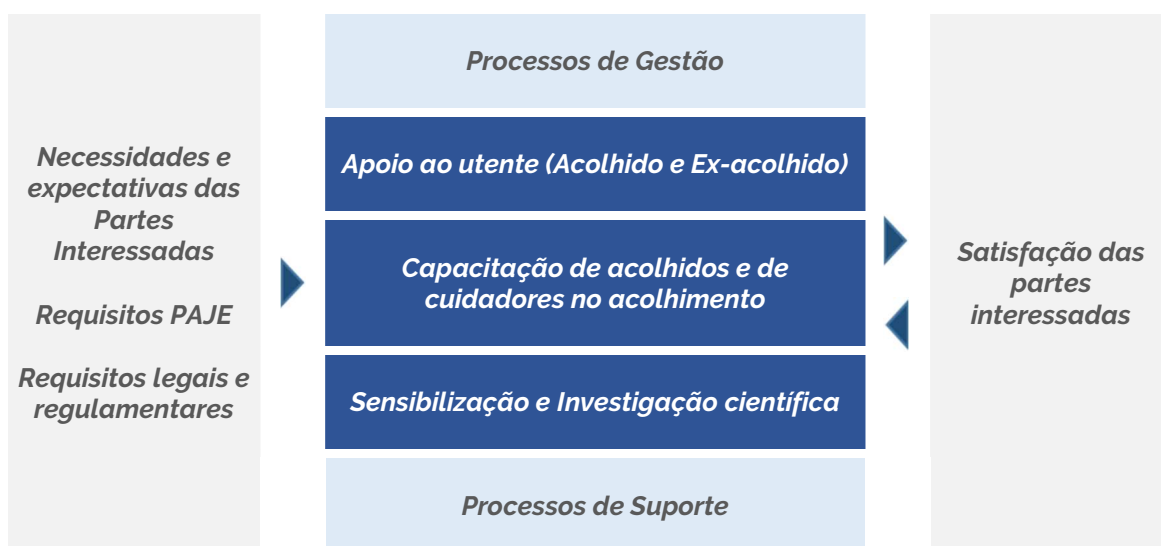


Figura 2 - Mapa de processos da PAJE

Processos de Gestão

Os processos de gestão compreendem as atividades desenvolvidas pela PAJE para orientar a Associação, melhorar a sua capacidade de evoluir positivamente, verificar a coerência dos objetivos previstos e antecipar alterações no meio onde opera. Englobam a definição de uma estratégia e de políticas (orientações e compromissos) e a realização das ações implementadas para a PAJE atingir os seus objetivos.

PG.01 - Liderança, Planeamento e Estratégia**Responsável:****Direção**

Missão: Dirigir, controlar e representar a PAJE ao mais alto nível. Estabelecer a direção e conduzir a Associação desenvolvendo e prosseguindo a sua missão, visão e os valores da organização, assegurando que todos conhecem e caminham no mesmo sentido, com comprometimento e responsabilidade.

Atividade	Suporte
<p>A Direção é um órgão colegial de caráter executivo, ao qual compete gerir a Associação e tomar as decisões relativas ao seu funcionamento, zelar pelo cumprimento da lei, dos estatutos, dos regulamentos e das deliberações da Assembleia Geral.</p> <p>1 – Planeamento anual</p> <p><u>Plano de Atividades (programa de ação)</u></p> <p>Compete à Direção da PAJE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer a estratégia Institucional, os padrões de atuação e definir os objetivos compatíveis com a orientação estratégica da Associação, os seus estatutos e a legislação aplicável. • Elaborar o Plano de Atividades e Orçamento - planeamento de tesouraria - para cada ano civil. • Monitorizar a execução física e financeiro do Plano de Atividades, através da obtenção de dados e análise das informações coletadas relativas ao desempenho do processo/serviço, a submeter ao Conselho fiscal. <p>2 – Avaliação de desempenho anual</p> <p><u>Relatório de Atividades</u></p> <p>O Relatório de Atividades descreve as principais atividades desenvolvidas pela Plataforma PAJE no decorrer de cada ano civil, nos três eixos definidos no plano de intervenção.</p> <p><u>Relatório de Contas</u></p> <p>O Relatório Atividades e Contas é um documento produzido anualmente onde se apresentam as atividades e o desempenho da Associação e as suas contas. As contas são apresentadas em mapas contabilísticos específicos, nomeadamente o Balanço, a Demonstração de Resultados e o respetivo Anexo.</p> <p>Compete à Direção da PAJE, no final de cada ano civil, elaborar Relatório de Atividades e o Relatório de Contas do exercício, com o apoio de contabilista certificado.</p>	<p>Estatutos da Associação</p> <p>Plano de Atividades Orçamento Mapas financeiros</p> <p>Relatório de Atividades</p> <p>Relatório de Contas</p>

PG.02 - Gestão das pessoas (RH)**Responsável:****Direção**

Missão: Gerir, desenvolver e libertar o potencial das pessoas ao serviço da Associação através do seu desenvolvimento e envolvimento.

Atividade	Suporte
<p>Compete à Direção organizar o quadro de pessoal e contratar e gerir o pessoal da Associação.</p> <p>1 – Recrutamento e seleção</p> <p>O levantamento de necessidades de recrutamento é realizado tendo em conta aspetos relacionados com a execução do Plano de Atividades e de acordo com a estratégia da Associação.</p> <p>Havendo a necessidade de contratar pessoas para desempenhar funções específicas deve ser determinado, à partida, qual o perfil de competências que interessa recrutar, tendo em conta os objetivos específicos e operacionais.</p> <p>As principais fontes de recrutamento são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anúncio - Candidaturas espontâneas - Bolsa de recrutamento - Bolsa de voluntários <p>Compete ao/à secretário/a de Direção elaborar o anúncio com base no perfil de funções, validando previamente os conteúdos e requisitos com a Direção.</p> <p><u>Métodos de seleção:</u> Depois da fase de recrutamento a PAJE aplica uma combinação de vários métodos de seleção, práticos, objetivos e válidos (análise curricular e realização de entrevistas).</p> <p><u>Registos de Processos de Recrutamento:</u> A PAJE está ainda obrigada a manter durante cinco anos o registo dos processos de recrutamento efetuados. Este registo deve conter, separado por sexo os seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - anúncios de oferta de emprego; - número de candidaturas para apreciação curricular; - número de candidatos presentes em entrevistas de pré-seleção; - número de candidatos aguardando ingresso. <p>2 – Integração</p> <p>O objetivo desta fase é fornecer as melhores condições de integração para que, o mais rapidamente possível, se sinta membro da PAJE e se ajuste rápida e eficazmente à Associação. Dar a conhecer a Associação, acolher no grupo o novo membro, permitindo-lhe a partilha de sentido, a integração na função, e consciencializá-lo para a missão, visão e valores da PAJE.</p>	<p>Plano de Formação Registos de execução da formação</p> <p>Registos de avaliação de desempenho</p> <p>FORM-07 FORM-11</p>

Sempre que uma pessoa entra na estrutura da PAJE, deve ser designado um anfitrião responsável pelo seu acolhimento e integração. Esta integração deverá incluir:

- Apresentação da PAJE
- Apresentação detalhada do projeto/área que irá integrar, clarificando perante todos o papel do novo colaborador;
- Apresentação (informal) da equipa e instalações onde irá desenvolver as suas atividades.

No âmbito da formalização, a preparação da integração do novo colaborador poderá incluir:

- A preparação do espaço físico e do respetivo material de apoio;
- A preparação de toda a documentação necessária às formalidades administrativas.

3 – Desenvolvimento pessoal e profissional

Com vista ao desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores (técnicos e voluntários), é elaborado anualmente um Plano de Formação a partir das necessidades identificadas, bem como a necessidade de se reforçar competências de acordo com estratégia da Associação.

Diagnóstico das necessidades de formação (DNF)

O objetivo do DNF é constituído pelas necessidades de aperfeiçoamento dos técnicos, voluntários e estagiários da PAJE e consiste na recolha de informações através de inquérito, da observação pessoal e consulta à direção superior.

A identificação das necessidades de formação e desenvolvimento dos colaboradores da organização irá ser realizada com uma periodicidade anual.

Com base nessa informação, é criado o Plano Anual de Formação, instrumento onde se precisam os objetivos e as atividades de formação a desenvolver num prazo anual.

Integram o plano ações de formação, cursos e outras atividades igualmente importantes, tais como: seminários, encontros de quadros, painéis, visitas, estágios, atividades de desenvolvimento de projetos, etc.

A formação pode incidir sobre diversas vertentes: desenvolvimento pessoal, desenvolvimento profissional ou desenvolvimento organizacional – isto é, em última análise, desenvolvimento de competências individuais e coletivas.

DNF

Plano de Formação

Registos de execução da formação

Atividade	Suporte
<p>Associados</p> <p>A manifestação de interesse e inscrição como sócio da Plataforma PAJE é realizada através do preenchimento da ficha de inscrição disponível no website institucional da Associação, através do link: https://www.paje.pt/quer-ajudar/#1476693836185-3467c56f-9965</p> <p>Os associados só podem exercer os seus direitos se tiverem em dia o pagamento das suas cotas.</p> <p>Só poderão ser elegíveis para os órgãos sociais, os associados que, cumulativamente, estejam em pleno gozo dos seus direitos associativos, sejam maiores de idade e tenham, pelo menos, um ano de vida associativa.</p>	<p>FORM-01</p> <p>Estatutos da Associação</p> <p>Regulamento Interno</p>

PG.03 - Gestão de parceiros**Responsável:****Direção**

Missão: Planejar, desenvolver, gerir e manter as parcerias externas e os recursos internos de uma forma eficaz e eficiente.

Atividade	Suporte
<p>1 – Parcerias interinstitucionais</p> <p>A cooperação interinstitucional e com a comunidade é um elemento fundamental para a PAJE e dá-se através do estabelecimento de acordos de colaboração e a participação em redes estratégicas de cooperação.</p> <p>Compete à Direção a celebração, formal e informal, de protocolos de cooperação com outras instituições - instituições de acolhimento de jovens, entidades públicas de administração local, instituições de ensino, empresas, pequenos negócios, associações, outras.</p>	<p>PO.02 - Capacitação de acolhidos e de cuidadores no acolhimento</p> <p>PO.03 - Sensibilização e Investigação científica</p> <p>FORM-12</p> <p>FORM-13</p>

PG.04 - Gestão da comunicação e informação**Responsável:****Direção**

Assegurar o estabelecimento de canais de comunicação interna e externa apropriados à Associação.

Atividade	Suporte
<p>1 – Gestão da comunicação e da informação</p> <p>A <u>comunicação interna</u> é fundamental como garantia de alinhamento das pessoas face à orientação estratégica da Associação e os resultados a avançar.</p> <p>A <u>comunicação externa</u> é igualmente essencial para a PAJE para:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Posicionar a PAJE junto dos vários stakeholders externos; iii) Contribuir para a valorização PAJE; ii) Reforçar a notoriedade nacional e internacional da Associação, por forma a possibilitar a atração de novos sócios e voluntários. <p>O website da PAJE, constitui o ponto principal de acesso a informação pública institucional. Na página da Instituição encontram-se disponíveis a missão e objetivos da Associação, o Plano de Atividades, os Estatutos, dentre outras informações.</p> <p>A PAJE tem também forte presença na rede social Facebook, utilizando esta plataforma para divulgação de notícias, eventos e para comunicar com os seus utentes.</p> <p>As ações de divulgação, informação e atualização de conteúdos do site institucional e redes sociais, são realizadas por voluntários da PAJE e carecem de validação prévia da Direção.</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Dinamização de visitas; ii) Divulgação da oferta de serviços; iii) Participação em eventos nacionais e internacionais; iv) Realização de workshops; v) Visitas a escolas secundárias, etc. <p>2 – Informação pública e sua publicitação</p> <p>A prestação regular de informação pública, com clareza e transparência, é um dever da PAJE. O sucesso da Associação alicerça-se numa comunicação efetiva com todas as partes interessadas, internas e externas, e devido à importância do tema prevê a dinamização de diversas ações relativas à comunicação em seu Plano de Atividades e Orçamento.</p> <p>A comunicação institucional tem como principal objetivo contribuir para aumentar a visibilidade da PAJE, através da divulgação das atividades desenvolvidas ou de participação em diferentes iniciativas e projetos, e tem um impacto direto na capacidade de captação de novos sócios e voluntários e, ainda, um impacto significativo na capacidade de estabelecimento de parcerias e protocolos.</p>	<p>Website institucional</p> <p>Redes sociais</p> <p>Imprensa</p> <p>Folhetos, etc.</p>

Processos Operacionais

Os processos operacionais dizem respeito à principal atividade da Associação e contribuem diretamente para a realização dos serviços ou produtos, desde a identificação das necessidades dos utentes/parceiros até à sua satisfação.

PO.01 - Apoio ao utente (Acolhido e Ex-acolhido)

Eixo I de intervenção

Responsável:

Direção
técnica

Missão: Apoiar jovens e adultos com historial de acolhimento através de respostas personalizadas e adequadas às necessidades específicas dos utentes.

Atividade	Suporte
<p>1 – Atendimento ao Utente</p> <p>A PAJE presta apoio aos utentes que estabelecem contacto direto com a Associação, por sua iniciativa ou através do encaminhamento de Casas de Acolhimento, famílias e outras entidades em matéria de infância e juventude.</p> <p>As solicitações dos utentes podem ser feitas de forma presencial, por telefone, e-mail, ou redes sociais (Facebook).</p> <p>Caberá ao responsável pelo atendimento avaliar as necessidades do utente (problema-situação apresentada), obtendo algumas informações-chave para fins de registo e categorização do pedido.</p> <p>Tratando-se da 1ª vez que o utente procura/solicita os serviços da PAJE, o/a responsável pelo atendimento deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar o preenchimento do levantamento de necessidades aos utentes. • Confirmar dados recolhidos no ato de inscrição. • Disponibilizar o Regulamento e Código de Conduta (direitos e deveres). <p>Tratando-se de um utente já existente (registado), o/a responsável pelo atendimento deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar processo individual de utente já inscrito na PAJE. • Confirmar se dados do utente se encontram atualizados. <p>Nota: garantir a organização, arquivo e acesso restrito ao processo individual do utente (em suporte informático ou em papel).</p>	<p>FORM-03</p> <p>FORM-08</p> <p>Regulamento Interno</p> <p>Código de Conduta</p>
<p>2 – Diagnóstico: entendendo a situação</p> <p>Na segunda etapa, o/a técnico(a) deverá entender a situação apresentada, fazendo algumas perguntas para identificar a natureza do problema e sua dimensão. Aqui, é importante mostrar ao utente que a Associação está empenhada em encontrar uma solução, nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusão no mercado de trabalho • Acompanhamento psicológico 	<p>FORM-03</p> <p>FORM-04</p> <p>FORM-08</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na área social e da saúde • Reabilitação social • Apoio jurídico • Apoio financeiro em situações pontuais de continuidade e de desespero • Alojamento de emergência • Aconselhamento • Burocracias • Alimentação <p>Nesta fase, com base nas informações prestadas, poderá ser apresentada uma primeira tentativa de solucionar o problema do utente.</p> <p>Caso não seja possível solucionar o problema nesta primeira tentativa, a solicitação do utente deverá passar para um nível mais especializado (ponto 3), pelo encaminhamento para o serviço ou valência competente.</p> <p>Com o histórico dos contactos anteriores do utente, caso ele tenha feito um, fica mais fácil se contextualizar.</p> <p><u>Auxílio monetário (emergência)</u></p> <p>Sempre que seja prestado apoio financeiro em situações pontuais de continuidade e de desespero, o utente deve assinar um termo de responsabilidade (onde se indique o montante e os fins do empréstimo) e é estabelecido um plano de pagamentos acordado entre as partes. O controlo da devolução do montante em dívida é feito através da folha de conta corrente.</p>	<p>FORM-09</p> <p>FORM-10</p>
<p>3 – Encaminhamento: solucionando o problema</p> <p>O encaminhamento para um profissional mais especializado tem como objetivo prestar um apoio direcionado e mais eficiente e eficaz para o utente.</p> <p>Os técnicos devem proceder ao registo de todas as informações relevantes e decisões no diário de bordo (processo individual do utente) resultantes da intervenção ou acompanhamento realizado.</p>	<p>FORM-04</p>
<p>4 – Confirmação da resolução do problema</p> <p>Com a conclusão do atendimento/serviço de apoio, é importante confirmar que o problema foi, de facto, solucionado. Para isso, o técnico deve perguntar ao utente se a situação-problema por ele apresentada está resolvida e se ele tem alguma dúvida.</p>	
<p>5 – Avaliação da satisfação</p>	<p>Questionário de avaliação da satisfação do utente</p>

<p><i>No final de cada serviço deve ser realizada a avaliação da satisfação do utente. Dessa forma, será possível avaliar a qualidade desse processo e saber o que precisa de ser melhorado.</i></p>	
--	--

PO.02 - Capacitação de acolhidos e de cuidadores no acolhimento

Eixo II de intervenção

Responsável:

**Direção
técnica**

Missão: Melhorar o perfil de saída de crianças, adolescentes e jovens acolhidos e capacitar cuidadores (e candidatos) para as boas práticas promotoras do bem-estar e desenvolvimento integral das crianças e jovens no acolhimento.

Atividade	Suporte
<p>1 – Estabelecimento de parcerias</p> <p>O estabelecimento de parcerias de âmbito operacional e de desenvolvimento permitem o desenvolvimento estratégico das organizações face a interesses comuns e a abrangência dos serviços prestados e da inovação.</p> <p>Neste sentido, compete à Direção, planejar, desenvolver, gerir e manter as parcerias externas e os recursos internos de uma forma eficaz e eficiente, com quaisquer entidades (associações ou outras pessoas coletivas) que se disponham a colaborar e a prosseguir os fins da Associação.</p>	<p>PG.03 - Gestão de parceiros</p> <p>FORM-12</p> <p>FORM-13</p>
<p>2 – Intervenção em Casas de Acolhimento</p> <p>A PAJE desenvolve ações de sensibilização e de formação (qualificação) de profissionais e serviços no sentido de promover a autonomização dos jovens e melhorar procedimentos (boas práticas) no período de acolhimento.</p> <p>Após o levantamento das necessidades específicas das entidades parceiras (beneficiárias do serviço), compete à Direção técnica, diretamente ou por delegação, planejar e desenvolver as ações de sensibilização e de formação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação de cuidadores (técnicos e não técnicos) • Formação de potenciais cuidadores • Mentoria de crianças e jovens acolhidos (jovens em pré-autonomia) 	<p>FORM-12</p> <p>FORM-13</p> <p>Diagnóstico de necessidades (Entidades)</p>
<p>3 – Projetos</p> <p>A PAJE desenvolve projetos inovadores que estimulam e promovem as competências individuais dos utentes, tais como: atividades de vida diária, atividades socialmente úteis para jovens e adultos em risco social, etc., e promove programas de desenvolvimento de competências e/ou acompanhamento e ocupação de tempos livres.</p> <p>A PAJE desenvolve, ainda, iniciativas de intercâmbio cultural e comunitário através da implementação de atividades de lazer, recreativas, culturais, desportivas e ocupacionais:</p>	<p>FORM-12</p> <p>FORM-13</p> <p>Diagnóstico de necessidades (Entidades)</p>

- *Voar para a Autonomia - Sensibilizar os jovens para a importância da preparação para a vida pós-acolhimento, incrementando a sua autonomia emocional, funcional e de gestão. Desenvolver as competências necessárias para a transição para a vida adulta, fora do acolhimento.*
- *Follow-up - Permite prolongar a missão da Casa de Acolhimento através de um novo olhar para o jovem e contextos onde ele se insere, tendo em vista uma maior e melhor reintegração social dos jovens acolhidos aquando da sua saída do acolhimento, permitindo um acompanhamento mais estruturado no pós-acolhimento.*
- *PAJEar por Coimbra - Tem como objetivos principais proporcionar uma vivência diferente aos jovens; dar-lhes a conhecer a PAJE; Partilha de experiências entre jovens de Casas de Acolhimento diferentes; manter e fomentar a ligação com as Casas de Acolhimento.*
- *Semana Realizada - Proporcionar aos jovens em pré-autonomia, a vivência de uma semana similar à da sua saída, evitando saídas precipitadas do sistema de acolhimento.*
- *Ser Acolhido...para saber Acolher - Dar suporte e apoio às equipas das Casas de Acolhimento, garantindo altos padrões de qualidade na autonomização dos jovens, através da pré-autonomização; Promover um ambiente de trabalho saudável e favorável para o alcance dos objetivos de cada Casa de Acolhimento.*
- *(En)caminhar para a Inclusão - Este modelo de intervenção, que se inicia antes da saída do jovem, visa ajudar as Casas de Acolhimento a melhorar a qualidade do serviço, sendo benéfico para os jovens, para que passam ter um acompanhamento mais estruturado no pós-acolhimento, e prestigante para as Casas que os acolheram.*
- *OUTogether - Tem como foco o processo de saída do acolhimento residencial e como objetivos: a) aumentar a cooperação nacional e transnacional no âmbito das políticas de proteção a crianças em acolhimento; b) desenvolver as aptidões necessárias para que as crianças e jovens possam viver de forma independente e autónoma – preferencialmente, antes da saída das casas de acolhimento; e c) melhorar o apoio integrado prestado a crianças e jovens após a sua saída das casas de acolhimento.*
- *From Voice to Action – Dar voz aos jovens, cumprindo um direito explanado na Convenção sobre os Direitos da Criança. Organiza-se em 3 assembleias por cada casa de acolhimento parceira, sendo estas: 1ª assembleia) o sistema de promoção e proteção (desde a visão mais macro, até ao funcionamento da casa de acolhimento);*

<p>2ª assembleia) a escola e o seu papel na vida das crianças e jovens em acolhimento residencial; 3ª assembleia) as emoções e sentimentos de cada criança e jovem acerca da sua vivência fora do seu meio natural de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projeto Escolas SITI - Escolas Sensibilizadas para a Importância dos Traumas na Infância, visa sensibilizar a comunidade educativa para as consequências imediatas e ao longo da vida das experiências adversas na infância. 	
<p>4 – Avaliação da satisfação</p> <p>No final de cada intervenção deve ser realizada a avaliação da satisfação do beneficiário em relação ao impacto da intervenção. Dessa forma, será possível avaliar a qualidade desse processo e saber o que precisa de ser melhorado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da satisfação do participante (crianças, jovens, cuidadores) • Avaliação da satisfação da entidade beneficiária (Casa de Acolhimento) 	<p>Questionário de avaliação da satisfação do participante</p> <p>Questionário de avaliação da satisfação da entidade parceira/beneficiária</p>

PO.03 - Sensibilização e Investigação científica Eixo III de intervenção	Responsável:	Direção técnica
<i>Missão: Consciencializar os decisores políticos, as comunidades escolares/educativas, comunidades académicas e a sociedade em geral para a temática do acolhimento de crianças e jovens e criação de condições para o seu desenvolvimento integral adequado. Promover a participação em eventos, projetos e outras iniciativas de índole técnica e científica.</i>		

Atividade	Suporte
<p>1 – Produção e divulgação científica</p> <p><i>A PAJE realiza estudos, participa em pesquisas científicas ou em projetos de investigação com o objetivo de conhecer a realidade no domínio do acolhimento residencial, da inclusão social e da autonomização dos jovens ex-acolhidos.</i></p> <p><i>Os resultados do trabalho de investigação deverão ser divulgados e comunicados sob diferentes formas de publicações.</i></p>	<p><i>Registos de participação em congressos, seminários, projetos</i></p> <p><i>Publicações científicas</i></p> <p><i>Materiais psicoeducativos</i></p>
<p>2 – Intervenção social e política</p> <p><i>A PAJE promove atividades de carácter científico, social e cultural sobre os temas relacionados com a atividade e os objetivos da Associação, entre outros.</i></p> <p><u><i>Intervenção em comunidades escolares e educativas</i></u></p> <p><i>Realização de ações de formação e sensibilização em estabelecimentos de ensino sobre as especificidades do acolhimento residencial e dificuldades de autonomizar para a inclusão social (diferenciação positiva; combate à estigmatização).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Escolas SITI - Escolas Sensibilizadas para a Importância dos Traumas da Infância.</i> <p><u><i>Sensibilização dos decisores políticos</i></u></p> <p><i>A PAJE trabalha com decisores políticos, procurando que as políticas públicas protejam adequadamente os jovens e adultos com passado de acolhimento residencial.</i></p> <p><u><i>Formas de intervenção</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Monitorização - vigilância e controlo social das políticas públicas, de modo a garantir a equidade e defesa dos interesses crianças, jovens e adultos acolhidos e ex-acolhidos.</i> • <i>Análise - investigar a causa dos problemas, as consequências de determinadas políticas públicas (ex.:</i> 	<p><i>Escolas SITI</i></p> <p><i>Materiais psicoeducativos</i></p> <p><i>Publicações científicas</i></p>

<p><i>Estudos de Caso). Estudar propostas alternativas e suas implicações.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informação - produção e difusão de relatórios e publicações, com os resultados da análise e monitorização e com recomendações de políticas públicas.</i> • <i>Envolvimento e consulta - encorajar o debate, a troca de ideias e propostas de ação.</i> • <i>Integra grupos internacionais de investigação (INTRAC) e LIPIS-PUC-Rio de Janeiro e Centros de investigação nacional (CEIS20-UC CEAD IPCDHS-UC).</i> 	
<p>3 - Participação em eventos académicos e científicos</p> <p><i>Compete à Direção, avaliar a pertinência:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>da participação da PAJE em eventos técnicos e científicos e outros eventos de cariz académico de âmbito local, regional, nacional e internacional;</i> • <i>da integração da PAJE em redes de conhecimento e decisão, de âmbito nacional e internacional.</i> 	<p><i>Registos de participação em congressos, seminários, projetos (eventos científicos)</i></p>
<p>4 - Avaliação da satisfação</p> <p><i>No final de cada intervenção deve ser realizada a avaliação da satisfação do beneficiário em relação ao impacto da intervenção. Dessa forma, será possível avaliar a qualidade desse processo e saber o que precisa de ser melhorado.</i></p>	<p><i>Questionário de avaliação da satisfação da entidade parceira/beneficiária</i></p>

Processos de Suporte

Os processos de suporte representam as atividades internas, invisíveis aos utentes/parceiros, para garantir o bom funcionamento da Associação. Estes processos contribuem para o bom funcionamento dos outros processos fornecendo-lhes os recursos necessários.

PS.01 - Gestão administrativa e financeira**Responsável:****Direção****Missão:** Coordenação dos meios financeiros, humanos e materiais da PAJE.

Atividade	Suporte & Orçamento
<p>1 – Funções</p> <p>Compete à Direção assegurar a organização e o funcionamento dos serviços e equipamentos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o regulamento interno; • Elaborar o código de conduta; • Elaborar o Plano de Atividades (programa de ação), e o orçamento anual; • Coordenar e assegurar os processos de contabilidade nos termos da lei em vigor; • Elaborar a proposta de Relatório e Contas garantindo a consolidação de todas as peças relativas aos documentos de prestação de contas anuais; • Avaliar os orçamentos de candidaturas e os orçamentos dos projetos aprovados, acompanhando a sua execução física e financeira. <p><u>Presidente da Direção</u></p> <p>O Presidente é responsável pela conduta e pelo cumprimento de um conjunto de orientações que permitem atingir os objetivos traçados, assim como, pela condução das reuniões de direção verificando o conveniente tratamento de todas as questões a discutir.</p> <p><u>Secretário da Direção</u></p> <p>O secretário é responsável pelo funcionamento das diferentes atividades da Associação. É seu dever organizar o trabalho rotineiro da associação. As decisões de gestão e o modo como as atividades não ser geridas devem constituir uma estratégia integrada e coordenada com o orçamento para alcançar os objetivos financeiros estabelecidos.</p> <p><u>Tesoureiro</u></p> <p>O tesoureiro é responsável pelas transações financeiras da Associação. Os seus deveres consistem em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fazer a gestão das quotas (quando não existe alguém responsável por esta tarefa); • Pagar contas; • Examinar gastos; • Manter em dia os livros de contas (quando não existe alguém responsável pela contabilidade); • Dar informações sobre a posição financeira da organização; 	<p>Regulamento Interno</p> <p>Código de Conduta</p> <p>Plano de Atividades</p> <p>Relatório Anual</p> <p>Relatório de Contas</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Preparar o relatório e contas a apresentar à Assembleia Geral; • Aconselhar quanto ao uso de fundos para fins especiais e sobre as finanças da organização em geral. 	
<p>2 – Procedimentos financeiros/contabilísticos</p> <p>A Associação dispõe de contabilidade organizada, periodicamente deve enviar os documentos devidamente organizados numa pasta para o TOC (Técnico Oficial de Contas) classificar e apurar os impostos.</p> <p>Será prudente garantir que qualquer gasto elevado ou não habitual seja convenientemente autorizado e registado em ata, para deste modo precaver problemas futuros.</p>	<p>Livro de caixa Recibos/Faturas Comprovativos de compras Registos associados</p>
<p>3 – Procedimentos administrativos</p> <p>A organização dos processos administrativos deve ser uma preocupação da Direção. O sistema a adotar, deve ser simples e metódico. Devem ser organizadas pastas para dar resposta aos seguintes assuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assuntos pendentes; • Assuntos tratados; • Ficheiros de correspondência; • Minutas; • Folhas do fundo de maneo; • Base de dados dos vários associados; • Documentação da constituição da Associação; • Contratos vários (títulos de propriedade, arrendamento (s), cartão de pessoa coletiva, água/luz/telefones, seguros, etc.). <p>Sugere-se que a correspondência recebida/enviada seja arquivada por ordem cronológica, após registo em livro próprio. Nesse registo deve constar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número de entrada; • A identificação da entidade que envia ou para onde é enviada a carta; • A data. 	
<p>4 – Orçamentação</p> <p>O orçamento é o instrumento de natureza económica elaborado com o objetivo de prever determinadas quantias que serão utilizadas para as diversas atividades da Associação. Ele consiste num resumo sistemático, ordenado e classificado das despesas previstas e das receitas projetadas para cobrir essas despesas.</p> <p>As receitas podem classificar-se da seguinte forma:</p>	<p>Orçamento (Plano Financeiro)</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Quotização; • Subsídios recebidos; • Donativos; • Outras receitas. <p>As despesas, de forma simples, compõem-se pelo montante de dinheiro que a associação gasta no desenvolvimento das suas atividades e podem-se classificar da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despesas de compras ou consumos de materiais e equipamentos necessários à realização das atividades; • Despesas com o fornecimento de serviços de terceiros (água, eletricidade, transportes, materiais de conservação); • Despesas de impostos (diretos e indiretos); • Despesas com pessoal (salários, encargos com as Finanças e Segurança Social, seguros); • Despesas financeiras (juros, taxas bancárias); • Outras despesas e encargos. 	
<p>5 – Património</p> <ul style="list-style-type: none"> • O património é constituído pelos bens expressamente afetos pelos associados fundadores, pelos bens ou equipamentos doados por entidades públicas ou privadas e pelos demais bens e valores que sejam adquiridos pela Associação. 	
<p>6 – Centro de Documentação</p> <p><u>Compete ao(a) Secretário(a) da Direção:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir a gestão e arquivo de modo controlado da documentação administrativa relevante da Associação; • Proceder ao registo, classificação, indexação dos documentos, tendo em vista a sua rápida, eficaz e eficiente recuperação; • Coordenar a migração da informação que se encontra em outros suportes para suportes digitais; • Assegurar a coordenação de sistema de gestão da documentação e a reprodução de documentos com interesse para as várias áreas Associação; • Assegurar a gestão e atualização de toda a documentação administrativa aplicável na Associação; • Avaliar e organizar os fundos documentais de interesse administrativo, probatório e/ou histórico com vista à digitalização, eliminação e/ou conservação dos mesmos. 	<p>Documentos e registos</p>

PS.02 - Gestão da infraestrutura (Compras)	Responsável:	Direção
<p>Missão: disponibilizar os recursos materiais e a infraestrutura necessários ao desenvolvimento adequado dos serviços desenvolvidas pela Associação. Determinar os controlos a aplicar aos fornecedores externos estabelecendo e aplicando critérios para a sua seleção, monitorização e avaliação de desempenho.</p>		

Atividade	Suporte
<p>1. Identificação de necessidades</p> <p>Qualquer colaborador pode identificar necessidades de abastecimentos e efetuar um pedido de aquisição de produtos, equipamentos e serviços à Direção a quem compete aprovar a aquisição do pedido efetuado.</p> <p>Sempre que detetada uma avaria ou outra situação anómala nas instalações, materiais e equipamentos, deve proceder-se à sua comunicação interna à Direção, no sentido de se proceder à sua reparação ou chamar manutenção externa.</p> <p>É da responsabilidade da Direção disponibilizar todos os recursos necessários ao bom desenvolvimento adequado dos serviços e desenvolvidas pela PAJE, incluindo a manutenção das instalações e equipamentos da Associação.</p>	<p>Email</p> <p>"Requisição de Material e/ou Serviço"</p>
<p>2. Identificação de fornecedores</p> <p>Após a aprovação da requisição, a Direção ou colaborador por ele designado, identifica pelo menos dois fornecedores regulares ou alternativos que podem fornecer o produto ou serviço requerido e procede à consulta junto destes.</p> <p>Preferencialmente, a PAJE, recorre a fornecedores regulares, que devem assegurar a conformidade dos produtos e serviços fornecidos (lista de fornecedores).</p>	<p>Pesquisa na web</p>
<p>3. Seleção dos fornecedores</p> <p>Para a seleção de fornecedores externos (qualificação) de produtos e serviços são aplicados critérios de seleção</p> <p>Critérios principais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise de preços • Disponibilidade de fornecimento • Facilidade de pagamento <p>Critérios secundários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento • Assistência técnica 	<p>Critérios de Qualificação/Avaliação de Fornecedores</p>

<p>4. Comunicação com os fornecedores</p> <p>No caso da contratação de serviço deve ser solicitada uma proposta de acordo com as características pretendidas.</p> <p>São contactados os possíveis fornecedores (dois no mínimo) para saber as condições de fornecimento e garantias oferecidas.</p> <p>A consulta ao mercado é realizada via correio eletrónico identificando no assunto "pedido de cotação/orçamento".</p> <p>Após o envio do email o requisitante deve confirmar por telefone, junto do fornecedor, a receção do pedido.</p>	<p>Email</p> <p>"Pedido de cotação/orçamento"</p>
<p>5. Negociação</p> <p>Após a receção da resposta do fornecedor, deverá ser selecionada a melhor proposta/orçamento tendo como base o melhor preço, prazo de entrega e requisitos de qualidade.</p> <p>Sempre que necessário, procede-se ao estabelecimento de negociações sobre o preço, disponibilidade, possibilidades de customização, calendários/prazos de fornecimento e contratos.</p>	<p>Email</p> <p>"Pedido de cotação/orçamento"</p> <p>Proposta/Orçamento</p>
<p>6. Compra</p> <p>Concluída a fase de negociação, é emitida a nota de encomenda para aquisição de todos os materiais e serviços que a PAJE precisa via correio eletrónico (preferencial/sempe que possível) para o fornecedor selecionado. No assunto o requisitante deve identificar no assunto "Pedido de Compra/Encomenda".</p> <p>Todas as compras, incluindo as prestações de serviços, devem ser validadas pela Direção.</p> <p>Os pagamentos devem ser efetuados mediante os requisitos de compra pré-estabelecidos.</p>	<p>Email</p> <p>"Pedido de Compra/Encomenda"</p>
<p>7. Levantamento ou receção de produtos</p> <p>No ato de levantamento ou receção de encomendas (materiais, equipamentos, produtos) deve ser verificada a conformidade dos bens com os requisitos da qualidade de acordo com os requisitos de compra e assinando a guia de transporte/fatura recebida e material rececionado (se aplicável).</p> <p>Em caso de deteção de algum tipo de não conformidade (falhas, defeitos, etc.) dos produtos o responsável pela receção da encomenda deve informar a direção e o fornecedor.</p>	<p>Doc. Transporte</p> <p>(Fatura/Nota de encomenda)</p> <p>Guia de Remessa (se aplicável)</p>

PS.03 - Gestão de candidaturas e projetos**Responsável:****Direção**

Missão: Desenvolvimento, gestão e supervisão candidaturas e projetos, desde o planeamento, conceção e desenvolvimento, implementação, acompanhando também a monitorização e avaliação de toda a componente de operacionalização.

Atividades	Suporte
<p>1. Análise do Aviso</p> <p>Com a identificação da "Abertura de Avisos", o Direção procede à leitura do Aviso, análise do Regulamento, e avalia o seu potencial interesse e toma a decisão quanto à realização da candidatura.</p> <p>Em caso de decisão positiva a Direção avança para elaboração da candidatura (ponto 2). A criação/elaboração pode ser realizada por delegação interna - responsável de candidatura - ou por entidade externa subcontratada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • São atribuídos os prazos e metas a atingir; • São calendarizadas reuniões de acompanhamento para realização de "ponto de situação" de candidaturas. 	<p>Aviso Regulamento(s)</p>
<p>2. Conceção e Desenvolvimento</p> <p>A Direção define o responsável pela elaboração da candidatura, atribui funções e responsabilidades, prazos, tarefas e objetivos.</p> <p>São identificados os parceiros/potenciais parceiros para o Projeto e outras partes interessadas.</p> <p>O responsável pela elaboração da candidatura inicia a elaboração do plano de trabalhos (plano de candidatura).</p>	<p>Plano de Candidatura</p>
<p>3. Elaboração da Candidatura</p> <p>O responsável pela elaboração da candidatura elabora (cria) o plano de candidatura para posterior apresentação às partes interessadas.</p> <p>O responsável pela elaboração da candidatura identifica e prepara o suporte documental necessário e obrigatório - Dossier de candidatura.</p> <p>O responsável pela elaboração da candidatura, coadjuvado por assistente financeiro (interno ou externo), elabora o orçamento do projeto.</p> <p>O responsável pela elaboração da candidatura apresenta a candidatura para validação pela Direção.</p>	<p>Plano de Candidatura e Orçamento</p> <p>Documentação obrigatória</p> <p>Dossier de candidatura</p>

<p>4. Revisão</p> <p>A candidatura, quando finalizada, deve ser revista pela Direção. Como boa prática, o responsável pela elaboração da candidatura deverá ter em atenção, para caso haja necessidade de alteração/revisão, entregar as candidaturas para aprovação da Direção uma semana antes da data limite de submissão.</p>	<p>Dossier de candidatura</p>
<p>5. Validação</p> <p>A Direção procede à avaliação da candidatura verificando a sua conformidade com os requisitos de concurso e procedimentos e normas da PAJE.</p> <p>Em caso de aprovação – submete a candidatura ou autoriza a submissão, por delegação. É realizado o preenchimento do formulário/plataforma.</p> <p>Em caso de reprovação – solicita a resposta aos requisitos/critérios em falta ao responsável pela elaboração da candidatura.</p>	<p>Dossier de candidatura</p> <p>Plataforma de candidatura</p>
<p>6. Submissão da candidatura e acompanhamento</p> <p>Após a submissão, segue-se o período de análise pelo Organismo Financiador/Investidor Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em caso de parecer positivo (aprovação) – início a execução do Projeto (ponto 7). • O responsável pela elaboração da candidatura coloca o dossier de candidatura na pasta "candidaturas aprovadas e, no ficheiro de monitorização de projetos altera o estado para Projeto "aprovado". • Em caso de parecer negativo (rejeição) – é feita a análise aos motivos de recusa de candidatura pela Direção e pelo responsável pela elaboração da candidatura e é avaliada a contestação (ou não) da decisão. • Em caso de decisão positiva (contestação) – o responsável pela elaboração da candidatura elabora a fundamentação e submete a contestação no prazo estabelecido para o efeito. • Em caso de decisão negativa (aceitação da decisão) – o responsável pela elaboração da candidatura coloca o dossier de candidatura na pasta "candidaturas não aprovadas). • No ficheiro de monitorização de projetos altera o estado para Projeto "não aprovado". 	<p>Candidatura</p> <p>Plataforma de concursos</p> <p>Pasta digital</p> <p>"Candidaturas e Projetos_ano"</p>

<p>7. Realização / Execução do Projeto</p> <p>Com a aprovação da candidatura, a mesma passa a estar sob responsabilidade do Coordenador de Projeto definido pela Direção da PAJE.</p> <p>O Coordenador de Projeto dá início à implementação no terreno. Tem início o planeamento das atividades previstas em projeto.</p> <p>A gestão de toda a logística necessária para o desenvolvimento e concretização do projeto é discutida com a Direção.</p> <p>O Coordenador de Projeto é autónomo para resolver todas as barreiras que encontrar nas fases de implementação (ex.: convocar reuniões extraordinárias com equipa interna ou instituições parceiras).</p>	<p>Plano de Atividades</p> <p>Registos associados</p>
<p>7.1 Execução física</p> <p>Compete ao Gestor de Projeto a implementação e intervenção do projeto aprovado, gerir os recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros (em estreita cooperação com o coordenador administrativo e financeiro), bem como capacitar e orientar a equipa no terreno.</p> <p>A equipa de projeto procede ao registo de evidências produzidas do projeto e documentos associados – registo das tarefas, atividades e sub-atividades associadas ao Projeto e gestão documental.</p>	<p>Registos do Projeto</p>
<p>7.2 Execução financeira</p> <p>O coordenador financeiro (interno ou externo) prepara o pedido de reembolso. Previamente avalia se o pedido contém os elementos obrigatórios à submissão e envia para o Coordenador de Projeto e para a Direção.</p> <p>O coordenador financeiro submete pedidos de reembolso em Balcão ao Financiador/Investidor Social sendo sempre possível criar tarefas à equipa de projetos. Previamente avalia se o pedido contém os elementos obrigatórios à submissão.</p> <p>Após submissão, aguarda reembolso. Com o reembolso, o Gestor de Projeto procede à validação da quantia enviada e recebida (conta corrente do projeto).</p>	<p>Registos do Projeto</p> <p>Conta corrente do projeto</p> <p>Pedidos de reembolso</p>
<p>8. Encerramento</p> <p>Com a conclusão do projeto é realizada a reunião de avaliação final do projeto (resultados, pontos positivos e negativos e impactos gerados).</p>	<p>Relatório final do projeto</p> <p>Saldo Final</p> <p>Dossier do projeto</p>

<p>O Gestor de projeto procede à elaboração do Relatório final do projeto (Termo de encerramento). No ficheiro de monitorização de projetos altera o estado para "Projeto Concluído".</p> <p>É efetuado o pedido de pagamento do saldo final da operação em formulário próprio.</p> <p>Confirmação da execução da operação (pagamento) e aceitação do saldo final.</p> <p>Organização e arquivo final do da informação do projeto (Dossier do Projeto)</p> <p>Um projeto considera-se concluído quando cumpridas todos os objetivos propostos em candidatura, concluídos os reembolsos e respetiva avaliação de impacto.</p>	
<p>9. Acompanhamento e Avaliação</p> <p><u>Não conformidades e reclamações</u></p> <p>Quaisquer ocorrências relevantes ou não conformidades detetadas no serviço ou nas atividades de gestão do mesmo são tratadas de acordo com os requisitos do procedimento documentado da PAJE. As não conformidades ou ocorrência relevantes devem ser reportadas ao Coordenador do Projeto e à Direção.</p> <p>A PAJE deve garantir a correção de não conformidades, incluindo as resultantes de reclamações. As evidências do registo e tratamento de reclamações e não conformidades devem ser arquivadas em pasta específica.</p> <p><u>Monitorização do Projeto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de ações decorrentes da medição e monitorização: • Monitorização do cronograma • Controlo de documentos legais • Controlo e monitorização de documentos parceiros • Registo de avaliação do processo • Monitorização do desempenho do projeto • Controlo da calendarização de atividades • Controlo de custos /financeiro • Gestão dos riscos • Gestão da Avaliação de impacto e Qualidade • Gestão e monitorização dos resultados contratualizados <p><u>Documentos e Registos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Registos de alterações • Registos de decisões • Registos de incidentes e riscos • Registos de execução financeira e física 	<p>Registos de Não Conformidades</p> <p>Registos de Reclamações</p> <p>Tratamento de Não Conformidades e Reclamações</p> <p>Documentos e registos do projeto</p>

10. Acompanhamento (pós-conclusão)Avaliação de impacto do Projeto

Sempre que aplicável, a PAJE procede à avaliação de impacto social dos seus projetos que inclui os processos de análise, monitorização, e gestão de consequências sociais intencionais e não intencionais, positivas ou negativas, das iniciativas/projetos ou qualquer processo de mudanças sociais provocadas por essas atividades/intervenções.

A avaliação de impacto social é uma forte ferramenta de investigação para a compreensão dos impactos ex ante de projetos, tentando sempre arranjar a melhor estratégia de suporte e incentivo a todos os stakeholders envolvidos.

Para cada projeto é definido um modelo de intervenção de avaliação de impacto. Este documento tem como objetivo apoiar o processo de monitorização das etapas de planeamento, execução e avaliação deste projeto social tendo por base o método do Quadro Lógico, utilizado tanto para planejar o projeto [de forma preliminar para embasar a criar a base de elaboração da iniciativa/projeto; e de forma detalhada depois da sua aprovação, para orientar o acompanhamento dele] como para a sua monitorização e avaliação.

A lógica esperada para a atuação do projeto de modo a provocar os resultados desejados assenta na "teoria da mudança". Assente na explicitação da cadeia hierárquica dos objetivos (indicadores e metas) que precisam ser atingidos, tendo em vista a hipótese causal assumida para o projeto.

Para cada projeto é definido um cronograma onde se estabelecem os momentos de avaliação intercalar/balanço. São fornecidas informações para o reporte da evolução e/ou estado do Projeto.

Os conteúdos apresentados no Relatório de Progresso pretendem dar uma imagem o mais aproximada possível da iniciativa, pelo que se inclui de uma descrição da execução do Projeto através dos pontos que se consideram mais apropriados para explicar o desenvolvimento da iniciativa em causa.

No final de cada projeto recomenda-se a avaliação de todos os impactos do projeto no sentido de prestar aconselhamento a várias partes interessadas sobre os resultados alcançados, as mudanças geradas/impactos produzidos, as boas práticas e/ou práticas inovadoras implementadas, com o intuito de detetar ou comprovar que os impactos foram, pelo menos em parte, gerados pelo projeto.

É apresentado um documento (relatório final) que fornece informação para o reporte dos resultados e impacto social: conjunto de mudanças significativas e duradouras (outcomes) no público-alvo, introduzidas por uma ação ou conjunto de ações específicas.

Modelo de Intervenção e de Avaliação de Impacto do Projeto

Manual de Procedimentos

Cronograma do Projeto

Relatório(s) de Progresso

Relatório de Avaliação Final

Política de Confidencialidade

Política de Confidencialidade

A PAJE, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, assume a confidencialidade da informação dos seus colaboradores, parceiros e utentes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços e/ou que possam ser usados na construção de uma imagem negativa, estereotipada, indesejada e ilegítima.

Todos os colaboradores da PAJE (técnicos, estagiários e voluntários) estão abrangidos por um dever de sigilo e confidencialidade relativamente aos dados que tenham acesso (em papel ou armazenados num sistema informático) no âmbito da prestação dos serviços da Associação, estando devidamente informados da importância do cumprimento desse dever legal de sigilo sendo-lhes exigida a correspondente responsabilidade.

Os dados pessoais dos colaboradores, parceiros e utentes são recolhidos após a manifestação de vontade livre que o titular dos dados aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os seus dados pessoais sejam objeto de tratamento. Os dados podem, ainda, ser divulgados a entidades públicas se necessários ou para o cumprimento de uma obrigação legal.

Os dados pessoais dos colaboradores, parceiros e utentes são conservados pela PAJE, apenas pelo período estritamente necessário às finalidades de tratamento previamente comunicadas ao titular dos dados, exceto quando a legislação aplicável obrigue a manutenção dos dados pessoais por período superior.

De acordo com a lei de proteção de dados em vigor, os titulares dos dados podem exercer os seus direitos de acesso, retificação ou apagamento dos seus dados pessoais, restrição de tratamento, direito de oposição ao tratamento e direito à portabilidade dos seus dados, através de solicitação escrita para o endereço eletrónico: geral@paje.pt.

A par do contacto acima mencionado, o utente e os colaboradores da PAJE terão sempre o direito de apresentar o seu pedido ou reclamação à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).



COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SEGREDO PROFISSIONAL

Para os devidos efeitos, eu _____,
portador(a) do cartão de identificação/cidadão com o nº _____,
emitido em ___/___/_____ e válido até ___/___/_____, na qualidade de colaborador,
estagiário, voluntário (riscar o que não interessa) da Plataforma PAJE - Apoio a Jovens
(Ex)Acolhidos, assumo o compromisso de manter a confidencialidade e sigilo sobre todas
as informações reveladas pela Associação e pelos seus utentes, a que tiver acesso no
exercício das minhas funções, independentemente do suporte utilizado.

Por uma eventual quebra do presente Termo de Confidencialidade e Segredo Profissional,
declaro assumir quaisquer consequências e penalizações que possam daí advir.

Coimbra, _____, de _____ de _____

(Assinatura do colaborador, estagiário, voluntário)

FORM-07

Declaração de Compromisso

Termo de Responsabilidade

TERMO DE RESPONSABILIDADE DO UTENTE

Para os devidos efeitos, eu _____,
portador(a) do cartão de identificação/cidadão com o nº _____,
emitido em ___/___/_____ e válido até ___/___/_____, utente da Plataforma PAJE - Apoio
a Jovens (Ex)Acolhidos, declaro por minha honra ter recorrido à Associação por minha
livre e espontânea vontade e, após a leitura e esclarecimentos prestados sobre os
procedimentos da PAJE e Regulamento Interno em vigor, aceito as regras e disposições
neles contidas.

Autorizo a PAJE a proceder ao tratamento dos meus dados pessoais, recolhidos apenas
para finalidade compatível com a explicitada no momento da recolha, necessários para
a prestação dos serviços intimamente ligado à sua Missão e, quando necessário, colocar
essa informação à disposição de terceiros (entidades reguladoras e da tutela) nos termos
da lei em vigor.

S. Martinho do Bispo, _____, de _____ de _____

(Assinatura do/a Utente)



**TERMO DE RESPONSABILIDADE
EMPRÉSTIMO FINANCEIRO**

Para os devidos efeitos, eu _____,
portador(a) do cartão de identificação/cidadão com o nº _____,
emitido em ___/___/_____ e válido até ___/___/_____, utente da Plataforma PAJE - Apoio
a Jovens (Ex)Acolhidos, por minha honra, declaro ter recebido da Associação, a título de
empréstimo, a quantia de **0,00€** (quantia por extenso).

Este empréstimo destina-se a (indicar os fins do empréstimo),

Mais declaro que este montante será devolvido de acordo com as minhas possibilidades,
podendo ser em prestações de valor não fixo, e de acordo com o plano de pagamento
estabelecido por acordo entre as partes.

S. Martinho do Bispo, _____, de _____ de _____

(Assinatura do/a Utente)

|Doutor João Pedro Gaspar |

PAJE-Plataforma de Apoio a Jovens (Ex) Acolhidos)

FORM-09



FOLHA DE CONTA CORRENTE

(Empréstimo financeiro a Utente)

Processo N.º	000/2022
Utente N.º	000

A preencher pelos Serviços

N.º	Data	Descrição	Crédito (Entregas)	Débito (Dívida)	Saldo	Assinatura do utente
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	
	__/__/____		€	€	€	

*O montante do empréstimo foi disponibilizado ao utente, a seu pedido, tendo sido definido um plano de pagamentos e assinado um termo de responsabilidade.

Assinar na data do pagamento da última prestação

Martinho do Bispo, ____, de _____ de _____

PAJE-Plataforma de Apoio a Jovens (Ex) Acolhidos

Utente

FORM-10



**TERMO DE RESPONSABILIDADE
COLABORADORES, TÉCNICOS E VOLUNTÁRIOS**

Para os devidos efeitos, eu _____,
portador(a) do cartão de identificação/cidadão com o nº _____,
emitido em ___/___/_____ e válido até ___/___/_____, |colaborador, técnico, estagiário,
voluntário (riscar o que não interessa)| da Plataforma PAJE - Apoio a Jovens (Ex)Acolhidos,
declaro por minha honra que, após a leitura e os esclarecimentos prestados sobre a
Declaração da Política de Proteção da Criança e Jovem (DPPCJ), o Manual de
Procedimentos e Código de Conduta e Regulamento interno em vigor, aceito as regras e
disposições neles contidos.

Autorizo a PAJE a proceder ao tratamento dos meus dados pessoais, recolhidos apenas
para finalidade compatível com a explicitada no momento da recolha (procedimentos
administrativos e prestação dos serviços intimamente ligado à sua Missão) e, quando
necessário, colocar essa informação à disposição de terceiros (entidades reguladoras e
da tutela) nos termos da lei em vigor.

S. Martinho do Bispo, _____, de _____ de _____

(Assinatura do colaborador, estagiário, voluntário)

Minutas e Formulários

ACORDO DE PARCERIA

Serve o presente documento para estabelecer parceria entre a **PAJE – Plataforma de Apoio a Jovens (Ex)Acolhidos**, neste ato representada por *[Nome completo]*, na qualidade de *[função/cargo]*;

e

Designação da entidade parceira, neste ato representada por *[Nome completo]*, na qualidade de *[função/cargo]*;

Assim, no âmbito da responsabilidade social de ambas as entidades, com o propósito de contribuir para uma sociedade mais igualitária, inclusiva e integradora, a parceria é celebrada nos seguintes termos:

[#1

#2 |

Cabe à Plataforma PAJE – Apoio a Jovens (Ex) Acolhidos divulgar gratuitamente esta parceria.

S. Martinho do Bispo, _____, de _____ de _____

[Doutor João Pedro Gaspar |

PAJE-Plataforma de Apoio a Jovens (Ex) Acolhidos)

Entidade Parceira

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

Entre:

Primeiro Outorgante: Plataforma PAJE – Apoio a Jovens (Ex)acolhidos – Associação, contribuinte fiscal n.º 513967419, com sede Alameda da Feira, S/N – 3045-382 S. Martinho do Bispo, em Coimbra, adiante designada por **PAJE**, representada por João Pedro Marceneiro Gaspar, na qualidade de Presidente.

E

Segundo Outorgante: Designação da entidade, contribuinte fiscal n.º 000000000, com sede em/na [escrever morada], representada por [Nome completo], na qualidade de [cargo/função].

É estabelecido o presente protocolo, nos termos e para os efeitos previstos.

Considerando o interesse mútuo no desenvolvimento de ações que promovam a melhoria das condições das suas populações alvo, as partes acordam o seguinte:

Cláusula Primeira

Âmbito do Protocolo

O presente protocolo tem por objetivo regulamentar as relações entre as partes outorgantes.

Cláusula Segunda

Finalidade

Promover o trabalho em rede no sentido de potenciar a sinergia das ações.

Cláusula Terceira

Objetivo Geral

Promover a cooperação interinstitucional.

Cláusula Quarta

Público-Alvo

Pelo presente protocolo, são abrangidos os beneficiários de ambos os outorgantes, bem como os seus colaboradores e voluntários.

Cláusula Quinta

Responsabilidade do 1º Outorgante

- a) Participar nas reuniões de parceria;
- b) Divulgar informação técnica e pedagógica.

c) Disponibilizar, sempre que possível, recursos humanos para eventos de carácter científico, cultural ou social promovidos pelo 1º outorgante;

d) Proceder à divulgação de iniciativas que sejam do interesse do 1º outorgante;

Cláusula Sexta

Responsabilidade do 2º Outorgante

a) Participar nas reuniões de parceria;

b) Disponibilizar sempre que possível, espaços para atividades a desenvolver pelo 2º outorgante;

c) Disponibilizar, sempre que possível, meios necessários para colocar em prática atividades a desenvolver pelo 2º outorgante;

d) Proceder à divulgação de iniciativas que sejam do interesse do 2º outorgante.

Cláusula Sétima

Duração do Acordo

a) O presente protocolo terá a duração de um ano, renovando-se automaticamente por iguais períodos, se nenhuma das partes o denunciar;

b) O presente protocolo começa a vigorar a partir da data da sua assinatura.

Feito em duplicado, ficando um exemplar para cada uma das partes acordantes.

S. Martinho do Bispo, _____, de _____ de _____

|Doutor João Pedro Gaspar |

PAJE-Plataforma de Apoio a Jovens (Ex) Acolhidos

|Entidade Parceira |



LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

(Registo individual de Utente)

Processo N.º	000/2022
--------------	----------

A preencher pelos Serviços

Dados de contacto

Nome:			
Data de nascimento:			
Morada:			
Telefone:		Email:	

Rede de suporte

Estado civil:		Descendentes:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Quantos?
Relação conjugal:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim		
Relação familiar:	(Mantém contacto, satisfação ou não...)		
Relação com pares:	(Satisfação nas relações de amizade...)		
Telefone:		Email:	

Educação/Emprego

Nível de escolaridade:	
Percurso escolar:	(Razões de chumbo, comportamento, etc.)
Despesas c/ educação:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Quais:
Situação profissional	<input type="checkbox"/> Empregado <input type="checkbox"/> Desempregado <input type="checkbox"/> À procura de 1º emprego <input type="checkbox"/> Estudante <input type="checkbox"/> Outra. Qual?
Percurso profissional:	(Esteve frequentemente desempregado...)
Subsídios/ Apoios:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Qual:
Observações:	

Lazer

Utilização tempo livre	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Como?
Interesses	(Satisfação nas relações de amizade...)
Observações:	

FORM-03

Habitação

Possui habitação:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Tipo? <input type="checkbox"/> Arrendamento <input type="checkbox"/> Habitação partilhada <input type="checkbox"/> Habitação de familiar(s)
Condições:	Quarto com cozinha...
Despesas associadas:	
Observações:	

Saúde

Médico de família:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim
Doenças	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Quais?
Medicação:	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Qual?
Seguido em consultas	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Especialidade?
Despesas de saúde	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Quais?
Observações:	

Dependências

Consumo de drogas / álcool, outros	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Qual(is)?
Consumo no passado?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim. Qual(is)?
Antecedentes familiares (consumo)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim
Observações:	

Necessidades identificadas:	<input type="checkbox"/> Apoio social <input type="checkbox"/> Apoio psicológico <input type="checkbox"/> Apoio jurídico <input type="checkbox"/> Apoio financeiro <input type="checkbox"/> Apoio ao emprego <input type="checkbox"/> Apoio saúde <input type="checkbox"/> Reabilitação <input type="checkbox"/> Aconselhamento <input type="checkbox"/> Outro: Qual?
Outros comentários:	

Data:	
Responsável PAJE:	
Equipa PAJE:	



DIÁRIO DE BORDO

(Registo de acompanhamento de Utente)

Processo N.º	000/2022
--------------	----------

A preencher pelos Serviços

Identificação do Utente

Nome completo:	
----------------	--

Identificação do Técnico

Nome completo:	
Área / Valência:	Psicologia

Registos de acompanhamento

Data	Questões / situações-problema abordados	Plano de Ação
 00/00/2022		

Data	Questões / situações-problema abordados	Plano de Ação
 00/00/2022		

Data	Questões / situações-problema abordados	Plano de Ação
 00/00/2022		

Data	Questões / situações-problema abordados	Plano de Ação
 00/00/2022		

| |

FORM-04



FICHA DE INSCRIÇÃO - SÓCIO

(Inscrição provisória)

Sócio N.º	000
Data de inscrição	00/00/2022

A preencher pelos Serviços

Dados de contacto

Nome completo:			
Data de nascimento:			
Naturalidade:		Nacionalidade:	
Morada completa:			
Código postal:		Localidade:	
Telefone:		Email:	
Cartão de cidadão N.º		Validade:	

Observações:

Comprovativo de pagamento da Joia (3€) e da Quota (12€ = 1€/mês)

Enviar o comprovativo de pagamento juntamente com a ficha de inscrição para tesouraria@paje.pt

IBAN: PT50 0036 0033 99100709980 05

____/____/____

(Data)

(Assinatura)

FORM-01



FICHA DE INSCRIÇÃO - VOLUNTÁRIO

Voluntário N.º	000
Data de inscrição	00/00/2022

A preencher pelos Serviços

Dados de contacto

Nome completo:			
Data de nascimento:			
Naturalidade:		Nacionalidade:	
Morada completa:			
Código postal:		Localidade:	
Telefone:		Email:	
Cartão de cidadão N.º		Validade:	
Profissão:		Hab. literárias:	
Área de formação:			

Voluntariado

Tem experiência em voluntariado?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	Tempo de experiência?	
Onde? (indicar instituições onde realizou o voluntariado)			
Que funções desempenhou?			
Porque pretende ser voluntário da PAJE?			
Como obteve conhecimento da PAJE?	<input type="checkbox"/> Amigos/Conhecidos/Familiares <input type="checkbox"/> Web/Site/Reses sociais <input type="checkbox"/> Evento/Iniciativa <input type="checkbox"/> Cartazes/Folhetos de divulgação		
Qual a sua disponibilidade?	<input type="checkbox"/> Permanente/tempo integral <input type="checkbox"/> Pontual/Ocasional		

____/____/____

(Data)

(Assinatura do candidato)



REGISTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Código de tratamento interno

A preencher pelos Serviços

Selecione (x) a sua opção: **Sugestão** **Reclamação**

1. IDENTIFICAÇÃO

Nome/Organização*:			
Morada completa:			
Código postal:		Localidade:	
Telefone/Telemóvel:		Email*:	
Pessoa de contacto*:			

* Campo obrigatório. Os dados pessoais são recolhidos apenas para a finalidade de tratamento e gestão desta reclamação.

2. DESCRIÇÃO DA SUGESTÃO/RECLAMAÇÃO/SITUAÇÃO:

Data a que reporta a situação-problema: ____/____/____

Descreva sucintamente a situação ou circunstâncias dos factos:

3. PROPOSTA DE MELHORIA/RESOLUÇÃO SOLICITADA:

5. ANEXOS (Se aplicável)

Por favor, anexe e/ou identifique os arquivos ou quaisquer outros documentos relacionados com o assunto reportado

Data, assinatura

Data ____/____/20__

Assinatura: _____

FORM-05



TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Código de tratamento interno

A preencher pelos Serviços

Responsável pela receção	Data
	__/__/__
Meio de recebimento (entrada): <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Internet (site) <input type="checkbox"/> Telefone <input type="checkbox"/> Correio <input type="checkbox"/> Pessoalmente Dados do reclamante - ver formulário de registo da reclamação	__/__/__
Responsável pelo tratamento	Data
	__/__/__

Natureza da reclamação (situação-problema)

Análise das causas
Causas possíveis:
Causas apuradas:

Avaliação da reclamação
Reclamação aceite: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Ações / medidas tomadas para controlar e corrigir	Data
Cliente informado do registo da reclamação: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Meio de comunicação: <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Telefone Responsável: _____ Função: _____	__/__/__
Meio de recebimento (entrada): <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Internet (site) <input type="checkbox"/> Telefone <input type="checkbox"/> Correio <input type="checkbox"/> Pessoalmente Dados do reclamante - ver formulário de registo da reclamação	__/__/__
<input type="checkbox"/> Investigação: Ações/medidas aplicadas:	Data/Prazo

Responsável pela implementação das ações	<i>Data</i>
	__/__/__

Resolução da reclamação
<p>Reclamante solicitou resolução / apresentou proposta de solução: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Se sim, qual?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Ação proposta pelo reclamante foi aplicada? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Reclamante ficou satisfeito? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Reclamante foi informado / recebeu feedback ao longo do tratamento da reclamação? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>

As ações / medidas implementadas foram eficazes?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Justificação:
Em caso negativo, indicar quaisquer ações/medidas necessárias:	

Responsável pela avaliação da eficácia das medidas	<i>Data</i>
	__/__/__

Responsável pelo fecho da reclamação	<i>Data</i>
	__/__/__
<p>Cliente informado do fecho da reclamação: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Meio de comunicação: <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Telefone</p>	__/__/__

