

Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM

Manual de apoio ao
procedimento concursal para a
categoria de Assistente
Operacional

Ficha Técnica

Manual de apoio ao procedimento concursal para a categoria de Assistente Operacional
2019

Edição

Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM

Rua das Pretas n.º 1

9004-515 Funchal

Telf. 291212300, Fax 291212302

iasaude@iasaude.madeira.gov.pt

<http://www.iasaude.pt>



Índice

Introdução	2
Apresentação.....	2
Missão	2
Orgânica do IASAÚDE, IP-RAM	3
Carreira de Assistente Operacional	4
Princípios e deveres dos trabalhadores.....	5
A Comunicação.....	8
O atendimento e a imagem do profissional.....	11
Acidentes em serviço e das doenças profissionais	17
Anexos.....	20
- Movimentação manual de carga.....	21
- Trabalhar com produtos perigosos	23
- Descritivo das competências – Lista de competências de Assistente Operacional.....	25
Referências.....	29





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

Introdução

O presente manual foi elaborado no sentido de apoiar os candidatos aos procedimentos concursais para a categoria de assistente operacional do Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM (IASAÚDE, IP-RAM).

Apresentação

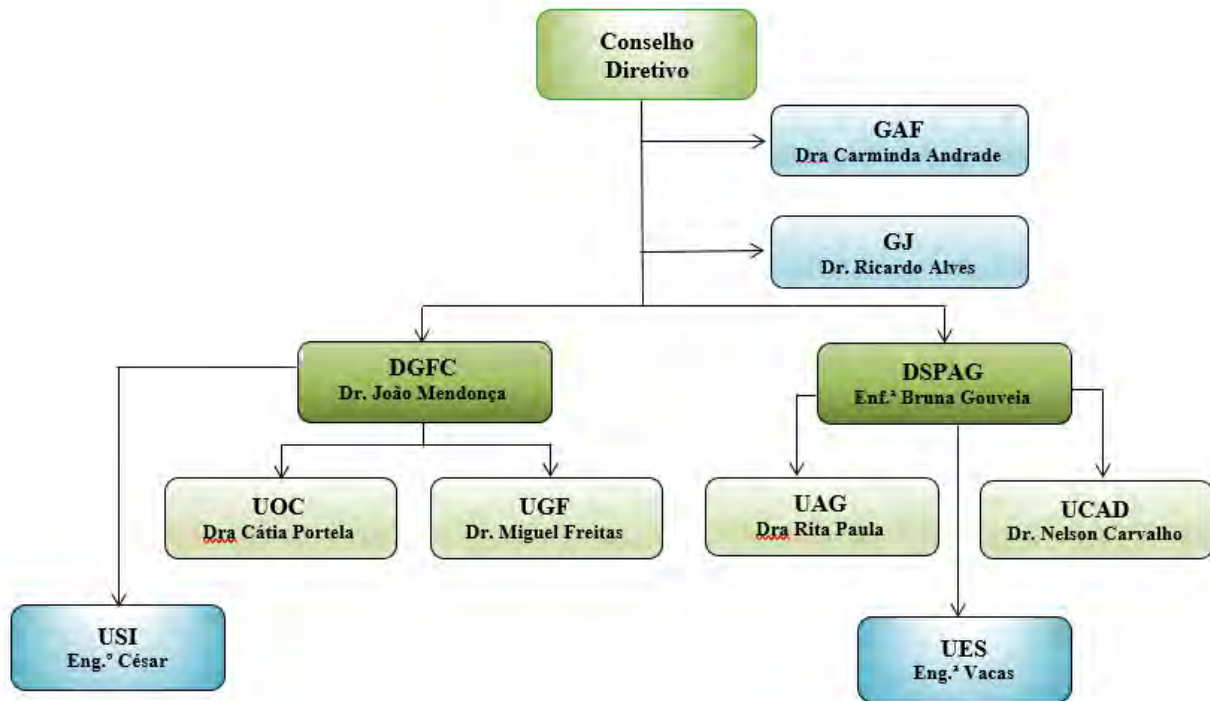
O Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM, é um Instituto Público, criado em 2008, integrado na administração indireta da Região Autónoma da Madeira, sob superintendência e tutela da Secretaria Regional da Saúde (SRS), dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

Missão

O IASAÚDE, IP-RAM tem por missão apoiar a definição de políticas, prioridades e objetivos para o setor da saúde e consumo, na procura de ganhos em saúde e de um elevado nível de proteção dos direitos e interesses dos consumidores, assegurando a melhor articulação entre os diversos serviços e organismos.



Orgânica do IASAÚDE, IP-RAM



CD – Conselho Diretivo	UCAD – Unidade Operacional de Intervenção em Comportamentos Aditivos e Dependências
DGFC – Departamento de Gestão Financeira e Contratualização	UES – Unidade Flexível de Engenharia Sanitária
DSPAG – Departamento de Saúde, Planeamento e Administração Geral	GJ – Gabinete Jurídico
UOC – Unidade Operacional de Contratualização	GAF – Gabinete de Assuntos Farmacêuticos
UGF – Unidade Operacional de Gestão Financeira	USI – Unidade Flexível de Sistemas de Informação
UAG – Unidade Operacional de Administração Geral	



Carreira de Assistente Operacional

A carreira de assistente operacional encontra-se caracterizada no Anexo à Lei n.º 35/2014 de 20 de junho.

Categories:

- Encarregado geral operacional
- Encarregado operacional
- Assistente operacional

Conteúdos funcionais

Encarregado geral operacional

- Funções de chefia do pessoal da carreira de assistente operacional.
- Coordenação geral de todas as tarefas realizadas pelo pessoal afeto aos sectores de atividade sob sua supervisão.

Encarregado operacional

- Funções de coordenação dos assistentes operacionais afetos ao seu sector de atividade, por cujos resultados é responsável.
- Realização das tarefas de programação, organização e controlo dos trabalhos a executar pelo pessoal sob sua coordenação.
- Substituição do encarregado geral nas suas ausências e impedimentos.

Assistente operacional

- Funções de natureza executiva, de carácter manual ou mecânico, enquadradas em diretivas gerais bem definidas e com graus de complexidade variáveis.
- Execução de tarefas de apoio elementares, indispensáveis ao funcionamento dos órgãos e serviços podendo comportar esforço físico.
- Responsabilidade pelos equipamentos sob sua guarda e pela sua correta utilização, procedendo, quando necessário, à manutenção e reparação dos mesmos.

Principais tarefas a executar, de acordo com o perfil profissional em vigor no Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM:

- Executar serviços internos e externos, entregando documentos, correspondência e processos;
- Operar com máquinas de reprografia (reprodução de documentos diversos em diversos tamanhos, digitalização, ampliação ou redução, controlando a sua utilização);





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

- Serviço externo: entrega e receção de correspondência e outros documentos em locais diversos, nomeadamente, repartições públicas, entidades, receber e transmitir informações diversas e exatas, bem como efetuar as tarefas que lhe sejam solicitadas;
- Protocolar a entrega e receção de documentos;
- Prestar informações simples, orientar e encaminhar pessoas ao local desejado para as secções ou pessoas em particular e anunciá-las;
- Executar trabalho de carregamento, descarregamento e transporte de diverso material;
- Efetuar os procedimentos de limpeza necessários à manutenção de materiais, equipamentos e instalações do IASAÚDE, IP-RAM, sempre que solicitado;
- Registrar e efetuar as chamadas telefónicas e respetivos números.

Para o exercício destas atividades, torna-se essencial deter alguns conhecimentos básicos em matéria de desenvolvimento pessoal, por forma a tornar a comunicação e interação no decorrer da atividade laboral diária com os diversos grupos profissionais que fazem parte do IASAÚDE, IP-RAM e ainda com os nossos clientes, que frequentemente se deslocam aos nossos serviços.

Princípios e deveres dos trabalhadores

Princípios éticos da Administração Pública

Princípio do serviço público

Os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

Princípio da legalidade

Os funcionários atuam em conformidade com os princípios constitucionais de acordo com a lei e o direito.

Princípio da justiça e imparcialidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

Princípio da igualdade

Os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.





Princípio da proporcionalidade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

Princípio da colaboração e boa fé

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa Fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

Princípio da informação e qualidade

Os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

Princípio da lealdade

Os funcionários, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

Princípio da integridade

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

Princípio da competência e responsabilidade

Os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

Deveres

Deveres gerais do empregador público e do trabalhador

O empregador público e o trabalhador, no cumprimento das respetivas obrigações, assim como no exercício dos correspondentes direitos, devem agir de boa-fé.

O empregador público e o trabalhador devem colaborar na obtenção da qualidade do serviço e da produtividade, bem como na promoção humana, profissional e social do trabalhador.

Deveres do empregador público

Sem prejuízo de outras obrigações, o empregador público deve:

- ✓ Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o trabalhador;
- ✓ Pagar pontualmente a remuneração, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
- ✓ Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral;





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

- ✓ Contribuir para a elevação do nível de produtividade do trabalhador, nomeadamente proporcionando-lhe formação profissional;
- ✓ Respeitar a autonomia técnica do trabalhador que exerça atividades cuja regulamentação ou deontologia profissional a exija;
- ✓ Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos trabalhadores;
- ✓ Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do trabalhador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho;
- ✓ Adotar, no que se refere à segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o órgão ou serviço ou para a atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- ✓ Fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
- ✓ Manter permanentemente atualizado o registo do pessoal em cada um dos seus órgãos ou serviços, com indicação dos nomes, datas de nascimento e de admissão, modalidades de vínculo, categorias, promoções, remunerações, datas de início e termo das férias e faltas que impliquem perda da remuneração ou diminuição dos dias de férias.
- ✓ O empregador público deve proporcionar ao trabalhador ações de formação profissional adequadas à sua qualificação, nos termos de legislação especial.

Deveres do trabalhador

Prosecução do interesse público

O dever de prossecução do interesse público consiste na sua defesa, no respeito pela Constituição, pelas leis e pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.

Isenção

O dever de isenção consiste em não retirar vantagens, diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, para si ou para terceiro, das funções que exerce.

Imparcialidade

O dever de imparcialidade consiste em desempenhar as funções com equidistância relativamente aos interesses com que seja confrontado, sem discriminar positiva ou negativamente qualquer deles, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos.

Informação

O dever de informação consiste em prestar ao cidadão, nos termos legais, a informação que seja solicitada, com ressalva daquela que, naqueles termos, não deva ser divulgada.





Zelo

O dever de zelo consiste em conhecer e aplicar as normas legais e regulamentares e as ordens e instruções dos superiores hierárquicos, bem como exercer as funções de acordo com os objetivos que tenham sido fixados e utilizando as competências que tenham sido consideradas adequadas.

Obediência

O dever de obediência consiste em acatar e cumprir as ordens dos legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal.

Lealdade

O dever de lealdade consiste em desempenhar as funções com subordinação aos objetivos do órgão ou serviço.

Correção

O dever de correção consiste em tratar com respeito os utentes dos órgãos ou serviços e os restantes trabalhadores e superiores hierárquicos.

Assiduidade e Pontualidade

Os deveres de assiduidade e de pontualidade consistem em comparecer ao serviço regular e continuamente e nas horas que estejam designadas.

A Comunicação

A comunicação interpessoal é um método de comunicação que promove a troca de informações entre duas ou mais pessoas.

O importante na comunicação interpessoal é o cuidado e a preocupação dos interlocutores na transmissão dos dados ou das informações para que se obtenha o sucesso no processo.

Comunicação verbal e não-verbal

A comunicação é uma inevitabilidade cultural. Consciente ou inconscientemente, ela acompanha todas as nossas atitudes. Obviamente a forma privilegiada de comunicação é a verbal mas, paralelamente existe ainda a comunicação não-verbal.

Toda a linguagem é acompanhada de elementos não-verbais, cujo domínio muitas vezes nos escapa, que interferem com a comunicação oral, clarificando-a, exemplificando-a ou até mesmo contradizendo-a.

É o caso da aparência física de cada indivíduo. Não sendo um aspeto diretamente controlável por nós, assume um papel de extrema importância.





A atitude corporal e a gesticulação, são outros dos aspetos da comunicação não-verbal.

É o caso concreto dos gestos e das posturas que adotamos. Posturas demasiado deficientes podem ser um indício de atitudes comunicacionais que não se encaixam com a imagem que queremos transmitir aos outros.

Outro caso específico é o padrão expressivo do rosto. O modo como deixamos transparecer as nossas emoções podem condicionar a comunicação da pessoa que temos à nossa frente.

Diálogo formal e informal

O diálogo formal dentro ou fora da empresa, deve obedecer a um conjunto de regras imprescindíveis ao correto funcionamento da comunicação. As palavras simples e ditas de forma educada e ainda o bom senso poderão criar um clima agradável.

O saber ouvir é uma grande virtude que todos devemos cultivar, mantendo uma atitude atenta e interessada, mostrando-se sempre tolerante e paciente face a um “monólogo” aborrecido. A cultura geral poderá também permitir às pessoas que estabelecem o diálogo, debater ou falar sobre um assunto sem levantar questões polémicas e sem emitir juízos de valor.

Duas qualidades importantes na condução do diálogo são a paciência e prudência.

A comunicação eficaz

Para que a comunicação se processe de forma eficaz, implica a existência de determinados elementos essenciais para o processo: um emissor, um recetor e a mensagem, a qual é codificada pelo primeiro e decodificada pelo segundo.

A circulação da mensagem é feita mediante canais (como por exemplo o ar no caso da fala ou o papel no caso da escrita) e é constantemente afetada por ruídos (físicos, sonoros, visuais, sociais ou psicológicos).

O Feedback permite que o processo assuma um efeito reversível. Por definição, temos:

- Emissor - quem produz a mensagem;
- Código - sistema de referência com base no qual se produz a mensagem;
- Mensagem - informação produzida e transmitida segundo as regras do Código;
- Contexto - em que a mensagem é inserida e ao qual ela se refere;
- Canal - meio físico-ambiental que possibilita a transmissão da mensagem;
- Recetor - quem recebe e interpreta a mensagem;
- Feedback - a relação entre o emissor e o recetor é bilateral e reversível, no sentido de que cada um dos participantes possa tomar o papel do outro.



Esquema da Comunicação



A escuta ativa

A escuta ativa é uma técnica de comunicação que implica que, num diálogo, o ouvinte comece por interpretar e compreender a mensagem que recebe. Parece óbvio que quem ouve deva prestar atenção ao que lhe transmitem, mas a verdade é que uma boa parte da informação de uma conversa não chega corretamente ou é mal interpretada pelo ouvinte. Isso acontece por excesso de informação, falta de concentração, stress ou pelas mais diversas razões.

Existe um conjunto de regras que devem ser observadas para que a Escuta Ativa possa atingir níveis máximos de produtividade para ambas as partes:

- **Saber deixar falar:** o recetor não pode ouvir e falar ao mesmo tempo, pelo que deve suspender o seu discurso para que o outro diga o que tem a dizer, no sentido de perceber claramente o que está a ser dito;
- **Colocar-se em empatia:** para poder compreender o que o emissor diz, será necessário pôr-se no lugar deste, assumindo o seu quadro de referências, para poder compreender o sentido da mensagem;
- **Centrar-se no que é dito:** toda a atenção de quem ouve, deve estar dirigida para quem fala, no sentido de poder captar toda a ambiência do discurso;
- **Manter os canais abertos:** o recetor deve colocar-se de frente para o emissor, no sentido deste último perceber que os canais de comunicação estão totalmente disponíveis para o escutar;
- **Eliminar qualquer juízo imediato:** um juízo demasiado rápido pode despertar reações de defesa no emissor e ser causador da interrupção do processo de comunicação;
- **Não interromper o outro:** o recetor deve resistir à antecipação do que ele julga que o emissor vai dizer, por muito desagradável que seja a capacidade de expressão do emissor;



- **Não deixar transparecer as emoções pessoais:** o recetor deve manter-se atento e interessado, devendo controlar sempre a exteriorização das suas emoções, pois estas podem alterar o processo de comunicação e o sentido da mensagem;
- **Resistir ao efeito de halo:** o recetor deve concentrar-se no que é dito, independentemente de gostar ou não de quem o diz, pois por tendência, consideramos que pessoas das quais não gostamos dizem coisas menos interessantes do que pessoas pelas quais nós temos um maior afeto;
- **Reformular:** sempre que a mensagem se tome complicada ao nível do significado, recapitular, voltar a dizer o que foi dito, por forma a certificar-se que a mensagem foi transmitida e entendida com sucesso.

O Atendimento e a imagem do profissional

A imagem da instituição que é apreendida pelo utente, muitas vezes é aquela que teve numa relação de prestação de serviços ou a imagem que ficou da pessoa que fez o atendimento, quer tenha sido pessoal ou telefonicamente.

Qualquer que seja a sua função, todo o profissional que esteja em contacto com o utente, transmite uma imagem da empresa ou serviço de forma positiva ou negativa.

Que contornos abrange essa imagem?

- O aspeto
- A forma de se expressar
- Os gestos
- As posturas
- O modo de se comportar

Imagem Pessoal

O culto da imagem pessoal é cada vez mais significativo nos dias que correm. Este culto leva mulheres e homens a preocuparem-se, por razões sociais e/ou profissionais, a cultivarem o bem vestir.

A imagem exterior é a primeira forma de apresentação, mesmo antes de falarmos ou de fazer qualquer gesto.

Causar boa impressão é necessariamente um trunfo para os que vão integrar o mundo de trabalho em qualquer ramo profissional, desencadeando boas relações pessoais e profissionais.





Alguns critérios a ter em conta:

Comodidade - qualquer estilo ou peça deve estar adequado ao tipo de movimentos que faz durante o dia de trabalho, permitindo liberdade de movimentos.

Adequação aos contextos - O nosso vestuário e acessórios devem estar adequados ao lugar, situação e ao meio.

Sobriedade - o exagero na apresentação ou no vestuário, o excesso de adornos, complementos, maquilhagem, etc., poderão causar uma má imagem.

No caso de determinadas tarefas, poderá ser conveniente o uso de farda ou de vestuário apropriado que o serviço disponibilizará ao trabalhador.

Caraterísticas pessoais

Seja para exercer trabalho polivalente, seja para o exercício de funções extremamente específicas, há caraterísticas pessoais que sempre foram anotadas nos contactos tidos e que, por isso, não podemos deixar de referir como essenciais. Tudo isto tem a ver com a personalidade.

Delicadeza no trato

Ser cortês é uma qualidade que a todos é exigida, quer na vida particular quer na vida profissional, independentemente da posição ou cargo desempenhado na sociedade.

Esta exigência é ainda mais sentida no campo profissional quando as funções desempenhadas se prendem com as comunicações.

Ser cortês é conhecer e aplicar um conjunto de normas de conduta social que facilitam o bom entendimento, respeitando a pessoa com quem se comunica.

Pequenos conflitos podem muitas vezes ser evitados se, no relacionamento entre as pessoas forem observadas essas normas.

A delicadeza no trato, embora tenha a ver com o respeito pelo semelhante, não se limita unicamente a essa observância com as situações.

É indelicado:

- Abrir uma porta que está fechada, sem bater e pedir autorização para o fazer, independentemente da relação que nos liga à pessoa que está do outro lado;
- Não cumprimentar ou não responder a uma saudação que nos é dirigida;
- Quando ao cumprimentar uma pessoa, integrada num grupo, não se saúda de igual modo os restantes elementos;
- Não ouvir ou não respeitar as ideias que outros, independentemente do nosso ponto de vista, nos queiram transmitir;





- Quando se interfere num assunto e a conversa não nos diz diretamente respeito.

Bom humor e amabilidade

Todos nós temos maus momentos na nossa vida, mas temos de ter a inteligência emocional necessária para saber separar a vida pessoal da profissional por forma a não projetar sobre os outros os nossos problemas pessoais ou os nossos momentos de mau humor.

Ter bom humor é saber sorrir perante as dificuldades, é saber brincar com as contrariedades. É encarar as situações que a vida nos proporciona com seriedade, mas com otimismo.

Ser amável é não deixar que as nossas atitudes venham a ser conduzidas por estados de espírito negativos e ao mesmo tempo conhecer as normas de relacionamento cordial.

Boa presença

A boa presença tem a ver com o vestir cuidado, com a higiene corporal, com o refletir de uma beleza interior, de um estado de espírito positivo.

Em qualquer situação a nossa imagem é sempre negativa se não tivermos connosco os devidos cuidados de higiene corporal e se também não refletirmos um estado de espírito positivo.

A boa presença é ainda o respeito da personalidade do utilizador do vestuário conjugada com as exigências do ambiente profissional onde ele está ou será inserido. Deste equilíbrio, resultará uma presença agradável, integrada e não agressiva.

Devemos cuidar do nosso aspeto profissional e respeitar a nossa individualidade.

Controlo da emotividade e ponderação de atitudes

Este aspeto é fundamental no relacionamento entre as pessoas e na resolução dos problemas. Embora todos sintamos uma necessidade constante de nos vermos livres das "imposições" que nos asfixiam, devemos sempre, em situações profissionais, saber controlar as nossas emoções agindo de forma equilibrada.

As atitudes que são assumidas sem a devida reflexão dão, a maior parte das vezes, origem a erros, a falhas, muitas vezes com repercussões graves no aspeto profissional.

É necessário aprender a controlar a emotividade e agir racionalmente, com segurança e serenidade perante situações inesperadas, difíceis, delicadas e tempestuosas.

Espírito de iniciativa e facilidade de decisão

Ter espírito de iniciativa e facilidade de decisão pode entender-se como:

- Atuar com rapidez, oportunidade e conhecimento suficiente da situação;





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

- Ter reflexão rápida e ação pronta;
- Ter resposta rápida para situações que é necessário resolver;

Mas atenção que ter iniciativa não é simplesmente agir; decidir com facilidade não é só tomar atitudes rápidas. Decidir, é ser-se capaz de passar à ação após conveniente reflexão e ponderação das situações.

Sentido de responsabilidade

Ter sentido de responsabilidade é:

- Saber "movimentar-se" dentro de um conjunto de direitos e obrigações inerentes à posição que se ocupa ou à função que se desempenha;
- Saber encarar uma tarefa com sentido profissional;
- Compreender que, no trabalho, é necessária concentração;
- Impedir que problemas particulares tenham interferência na atividade profissional.

Pontualidade

Ser pontual é não só chegar a horas, como também cumprir com método e a tempo, uma tarefa previamente calendarizada. É criar um bom hábito que, a não existir, provoca imensos transtornos (quebras de ritmo no trabalho, desorganização e desarticulação nos serviços, tensões nervosas e agressividade, mau ambiente, falta de produtividade, etc.).

Ser pontual é definir o prazo para entregar um trabalho ou para executar uma tarefa, considerando o imprevisto

Atendimento

Atendimento ao público

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contacto. Quem pratica o atendimento, deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O bom atendimento é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os animos, quando necessário.





Tarefas a realizar:

Fornecer informação

Apure tudo o que o utente pretende, fazendo-lhe as perguntas necessárias e certifique-se de que ele compreendeu tudo.

Filtragem dos visitantes

Para realizar corretamente esta tarefa, deve saber em que critérios se deve basear para fazer entrar ou não um visitante. Esses critérios serão previamente definidos pela direção de topo.

Para poder aplicá-los deverá inquirir qual o motivo da visita, podendo até através desse primeiro contacto transmitir a informação que o utente necessita, evitando tempos de espera desnecessários.

Lembre-se que deve acompanhar a sua atuação sempre com um sorriso e com uma atitude simpática, pois dessa forma reduz os possíveis efeitos negativos da filtragem do visitante.

A Receção

Sinta um interesse real pela pessoa que acaba de chegar. Lembre-se que o sorriso é o melhor elemento para expressar cordialidade e que é essencial no primeiro contacto, principalmente se a pessoa que chegar for um desconhecido.

Tente ser um bom ouvinte, respeitando os princípios da escuta ativa. Interrompa aquilo que está a fazer quando chega um visitante, cumprimente-o, sorria e ofereça-lhe, de imediato, os seus serviços.

Não se esqueça que a primeira impressão é aquela que prevalece.

Algumas considerações a ter em conta:

- O atendimento do utente que chega é primordial;
- Seja discreto;
- Seja cordial.

Atendimento telefónico

O atendimento telefónico deve transmitir uma imagem profissional de eficácia e capacidade de organização.

Como efetuar o atendimento telefónico?

O telefone é o primeiro elo de ligação da instituição com o exterior. É a primeira impressão que o utente possui do serviço e, por vezes, a que prevalece.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

Sendo um dos meios mais utilizados no contacto instituição-exterior, deverá assumir alguns comportamentos, tais como:

- Identificar-se e utilizar o nome do cliente;
- Assumir a responsabilidade pela resposta;
- Não negar informações;
- Não apressar a chamada;
- Ser sincero;
- Manter o utente informado;
- Ter as informações à mão.

Tratamento de reclamações

O que é uma reclamação?

É uma situação em que o utente revela insatisfação das necessidades que previamente esperava ver solucionadas.

Gerir reclamações

O profissional deve possuir uma grande capacidade para lidar com situações de insatisfação. Deve ser paciente e sereno para poder lidar da melhor forma possível com a situação.

A correta orientação de uma reclamação irá beneficiar os dois lados – o da instituição e o do utente. É muito importante numa reclamação saber ouvir o utente, demonstrando sempre interesse no que está a ser transmitido.

Para isso, existem alguns pontos a ter em conta:

- Interesse naquilo que o utente diz;
- Ter em conta os vários pontos de vista;
- O facto de ter sido feita uma reclamação é sempre benéfico para todos os envolvidos;
- Recolher toda a informação necessária para poder resolver o problema;
- Encaminhar o cliente para o serviço que irá atender a reclamação;
- Agradecer ao utente a paciência demonstrada e desculpar-se pelo erro cometido.

Acidentes em serviço e das doenças profissionais

O regime jurídico dos acidentes em serviço e das doenças profissionais ocorridos ao serviço da Administração Pública encontra-se previsto no Decreto – Lei n.º 503/ 99, de 20 de novembro.





Âmbito de aplicação

- O diploma é aplicado a todos os trabalhadores que exercem funções públicas, nas modalidades de nomeação ou de contrato de trabalho em funções públicas, nos serviços da administração direta e indireta do Estado.
- Aos trabalhadores que exercem funções públicas nos serviços das administrações regionais e autárquicas e nos órgãos e serviços de apoio do Presidente da República, da Assembleia da República, dos tribunais e do Ministério Público e respectivos órgãos de gestão e de outros órgãos independentes.
- É ainda aplicável aos membros dos gabinetes de apoio quer dos membros do Governo quer dos titulares dos órgãos referidos no número anterior.

Acidente em Serviço

É todo o acidente de trabalho que se verifique no decurso da prestação de trabalho pelos trabalhadores da Administração Pública. Os acidentes de trabalho no âmbito dos trabalhadores da administração pública denominam-se “acidentes em serviço”.

Doença profissional

A lesão corporal, perturbação funcional ou doença que seja consequência necessária e direta da atividade exercida pelo trabalhador e não represente normal desgaste do organismo.

Empregador ou entidade empregadora

O dirigente máximo do serviço ou organismo da Administração Pública que tenha a competência própria prevista na lei para a gestão e administração do pessoal.

Incidente

Todo o evento que afeta o trabalhador, no decurso do trabalho ou com ele relacionado, do qual não resultam lesões corporais diagnosticadas de imediato, ou em que estas só necessitem de primeiros socorros. Significa que o incidente refere-se às chamadas “situações de quase” acidente em que não se verificam de imediato lesões corporais ou doenças, ainda que mais tarde possam vir a ser reconhecidas como acidente de trabalho.

Acontecimento perigoso

Todo o evento que pode constituir risco de acidente ou de doença para os trabalhadores, no decurso do trabalho, ou para a população em geral. Significa que um acontecimento é considerado perigoso





quando, apesar de não ocorrerem vítimas, se verifica a existência de determinados acontecimentos anormais que podem vir a constituir perigo para a saúde e segurança dos trabalhadores.

Participação

O procedimento previsto na lei, mediante o qual são prestadas as informações relativas ao acontecimento perigoso, ao incidente, ao acidente em serviço ou à doença profissional.

Registo

É o procedimento mediante o qual é anotada a informação relativa aos incidentes, acidentes em serviço, doenças profissionais e acontecimentos perigosos;

Incapacidade temporária parcial

A situação em que o trabalhador sinistrado ou doente pode comparecer ao serviço, embora se encontre ainda impossibilitado para o pleno exercício das suas funções habituais. Significa que um trabalhador com ITP pode trabalhar, mas em tarefas/atividades compatíveis com o seu estado.

Incapacidade temporária absoluta

A situação que se traduz na impossibilidade temporária do trabalhador sinistrado ou doente comparecer ao serviço, por não se encontrar apto/a para o exercício das suas funções. Significa que um trabalhador com ITA se encontra ausente do trabalho.

Incapacidade permanente parcial

A situação que se traduz numa desvalorização permanente do trabalhador, que implica uma redução definitiva na respetiva capacidade geral de ganho. Significa que, nesta situação, o trabalhador pode trabalhar na mesma ou noutra atividade de acordo com as capacidades que não ficaram atingidas pelo acidente ou pela doença profissional.

Incapacidade permanente absoluta

A situação que se traduz na impossibilidade permanente do trabalhador para o exercício das suas funções habituais ou de todo e qualquer trabalho. Na situação de IP para o exercício das suas funções habituais o trabalhador pode continuar a trabalhar numa atividade diferente da que desenvolvia.

Alta

A certificação médica do momento a partir do qual se considera que as lesões ou doença desapareceram totalmente ou se apresentam insuscetíveis de modificação com tratamento adequado.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

Recidiva

Lesão ou doença ocorridas após a alta relativa a acidente em serviço em relação às quais seja estabelecido nexo de causalidade com o mesmo;

Agravamento

Lesão ou doença que, estando a melhorar ou estabilizadas, pioram ou se agravam.

Recaída

Lesão ou doença que, estando aparentemente curadas, reaparecem.

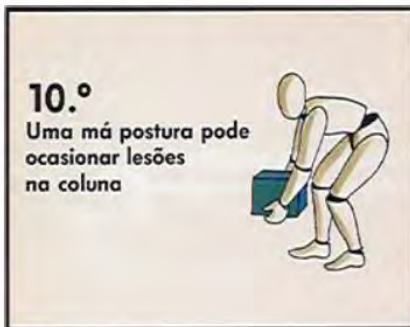




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

ANEXOS





Se cumprir estes 10 princípios evita:

- Muitas dores nas costas
- Muitas idas ao médico

Legislação aplicável:

Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro;
- Aprova a revisão do Código do Trabalho

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro;
- Regime jurídico de promoção da segurança e saúde no trabalho

Decreto-Lei n.º 330/93, de 25 de setembro;
- Prescrições mínimas de segurança e de saúde na movimentação manual de cargas

Para mais informações:

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspeciva
Serviço de Segurança e Saúde Ocupacional
Rua de João Gago, n.º 4
9000-071 Funchal

Telef: 291 214 780
Fax: 291 231 455

higieneseguranca.dirtra.sre@gov-madeira.pt

5-setembro 15

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

MOVIMENTAÇÃO MANUAL DE CARGAS



SECRETARIA REGIONAL DA
INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspeciva

A movimentação manual de cargas em segurança exige a adoção de posturas corretas.

Existem meios mecânicos para auxiliar a movimentação de cargas.

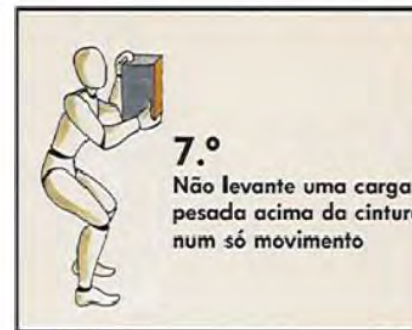
Acima de 20 kg ou 30 kg as cargas são consideradas muito pesadas e a movimentação manual pode originar:

- dores de costas
- roturas musculares
- entorses
- lesões na coluna

Se vai levantar e transportar cargas deve ter em conta:

- a condição física do trabalhador
- o peso da carga
- o centro de gravidade da carga
- a forma da carga
- a altura a que tem de ser levantada
- a distância a percorrer
- a possibilidade ou não de dividir a carga
- a duração e frequência do transporte

É fundamental seguir estes 10 princípios:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

☺ **O empregador deve:**

- ◆ Avaliar cuidadosamente as condições e características específicas dos locais de trabalho e respetivos riscos. Os riscos devem ser minimizados ou, se possível, suprimidos.
- ◆ Como complemento fornecer a proteção individual adequada.
- ◆ Garantir informação atualizada sobre os riscos e medidas de proteção e prevenção bem como as instruções em caso de perigo.
- ◆ Garantir a formação adequada e suficiente no domínio da segurança e higiene no trabalho.
- ◆ Garantir que os produtos perigosos estão em recipientes bem rotulados, em particular quando são reacondicionados na empresa.
- ◆ Assegurar a vigilância adequada da saúde dos trabalhadores em função do risco.
- ◆ Estabelecer as medidas adequadas em matéria de primeiros socorros.

☺ **O trabalhador deve:**

- ◆ Zelar pela sua segurança e saúde ou de terceiros.
- ◆ Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho.
- ◆ Utilizar corretamente as substâncias perigosas, para o que deve sempre cumprir as instruções do rótulo.
- ◆ Comunicar as avarias e deficiências suscetíveis de originarem perigo grave ou eminente.

Legislação aplicável:

Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro;
- Aprova a revisão do Código do Trabalho

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro
- Regime jurídico de promoção da segurança e saúde no trabalho

Decreto-Lei n.º 98/2010, de 11 de agosto
- Relativas à classificação, embalagem e rotulagem das substâncias perigosas para a saúde humana ou para o ambiente, com vista a colocação no mercado

Decreto-Lei n.º 63/2008, de 02 de abril,
- Relativas à classificação, embalagem e rotulagem das substâncias e preparações perigosas

Decreto-Lei n.º 290/2001, de 16 de novembro;
- Exposição profissional a agentes químicos

Para mais informações:

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva
Serviço de Segurança e Saúde Ocupacional
Rua de João Gago, n.º 4
9000-071 Funchal

Telef.: 291 214 780
Fax: 291 231 455

higienseguranca.dirtra.sre@gov-madeira.pt

3-janeiro 15

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

TRABALHAR COM PRODUTOS PERIGOSOS



SECRETARIA REGIONAL DA
INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
Direção Regional do Trabalho e da
Ação Inspetiva



O rótulo é, para o utilizador, a primeira informação sobre o produto. Os produtos perigosos devem estar em recipientes adequados e o rótulo deve indicar o fornecedor, o conteúdo (nome e finalidade), os perigos e cuidados de utilização.

👉 O que se entende por substâncias perigosas:

São substâncias que podem apresentar uma ou várias das características seguintes:

- ◆ Podem provocar incêndios e explosões



- ◆ São perigosas para a saúde



- ◆ São corrosivas ou irritantes



- ◆ São perigosas para o ambiente



Os problemas de armazenagem, utilização, eliminação ou rejeição destas substâncias encontram-se em praticamente

todas as atividades, sejam elas de caráter agrícola, industrial, comercial ou de investigação científica.

👉 Prevenção na utilização de substâncias perigosas – prioridade à proteção coletiva:

Se utilizar substâncias perigosas deve **reduzir os riscos**, intervindo na conceção do posto de trabalho, e substituindo-as por substâncias menos perigosas.

Uma proteção coletiva consiste em conceber postos de trabalho **sãos, sem riscos de fugas** de fumos ou de produtos perigosos, (evitar a dispersão no ambiente) e em dotar o local onde decorrerá a operação com um **arejamento adequado**, completado, se necessário, por uma ventilação e/ou exaustão eficaz.

Se isto se revelar insuficiente, recorra então a uma proteção individual conveniente:

- ◆ Para a pele (luvas, aventais, fatos de trabalho, etc.)
- ◆ Para as vias respiratórias (máscaras filtrantes, aparelhos respiratórios, etc. tendo em atenção a escolha dos filtros corretos)
- ◆ Para os olhos (óculos ou máscara)

👉 Rótulo e ficha de segurança:

Antes de começar a trabalhar com produtos perigosos é necessário **ler atentamente o rótulo e a ficha de segurança**, que darão indicações sobre as medidas de precaução a tomar.

A rotulagem é obrigatória e útil para a empresa pois:

- ◆ Informa imediatamente sobre a utilização do produto
- ◆ Permite evitar confusões e erros de manipulação
- ◆ Ajuda a organizar a prevenção
- ◆ É um guia para a compra dos produtos
- ◆ É um auxiliar da armazenagem dos produtos
- ◆ É precioso em caso de acidente
- ◆ Dá conselhos sobre a gestão dos resíduos e a proteção do ambiente

👉 Vias de entrada no organismo:

A absorção pelo organismo efetua-se principalmente por uma ou várias das seguintes vias:

- ◆ Digestiva (pela boca)

Normalmente, a ingestão, acontece por acidente ou imprudência.

- ◆ Percutânea (pela pele)

Alguns produtos agem no local de contacto com a pele, as mucosas e os olhos, tendo uma via privilegiada de penetração quando há lesões ou feridas.

- ◆ Respiratória (pelos pulmões)

É a via de penetração mais frequente, pois os poluentes podem estar misturados com o ar que respiramos, e a partir dos pulmões chegarem à corrente sanguínea e provocar perturbações nos diferentes órgãos.



Descritivo das competências

LISTA DE COMPETÊNCIAS ASSISTENTE OPERACIONAL

N.º	Descrição da Competência
1	<p>REALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS: Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Procura atingir os resultados desejados.• Realiza com empenho as tarefas que lhe são distribuídas.• Preocupa-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.• É persistente na resolução dos problemas e dificuldades.
2	<p>ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO PÚBLICO: Capacidade para exercer a sua atividade respeitando os valores e normas gerais do serviço público e do setor concreto em que trabalha. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Assume os valores e regras do serviço, atuando com brio profissional e promovendo uma boa imagem do setor que representa.• Tem, habitualmente, uma atitude de disponibilidade para com os diversos utentes do serviço e procura responder às suas solicitações.• No desempenho das suas atividades, trata de forma justa e imparcial todos os cidadãos.• Respeita critérios de honestidade e integridade, assumindo a responsabilidade dos seus atos.
3	<p>CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIA: Capacidade para aplicar, de forma adequada, os conhecimentos e experiência profissional essenciais para o desempenho das suas tarefas e atividades. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplica, adequadamente, conhecimentos práticos e profissionais necessários às exigências do posto de trabalho.• Emprega, corretamente, métodos e técnicas específicos da sua área de atividade.• Identifica e utiliza os materiais, instrumentos e equipamentos apropriados aos diversos procedimentos da sua atividade.• Preocupa-se em alargar os seus conhecimentos e experiência profissional para melhor corresponder às exigências do serviço.
4	<p>ORGANIZAÇÃO E MÉTODO DE TRABALHO: Capacidade para organizar as suas tarefas e atividades e realizá-las de forma metódica. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verifica, previamente, as condições necessárias à realização das tarefas.• Segue as diretivas e procedimentos estipulados para uma adequada execução do trabalho.• Reconhece o que é prioritário e urgente, realizando o trabalho de acordo com esses critérios.• Mantém o local de trabalho organizado, bem como os diversos produtos e materiais que utiliza.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

N.º	DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA
5	<p>TRABALHO DE EQUIPA E COOPERAÇÃO: Capacidade para se integrar em equipas de trabalho e cooperar com outros de forma ativa.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Integra-se em equipas de trabalho, dentro e fora do seu contexto habitual.• Tem habitualmente uma atitude colaborante nas equipas de trabalho em que participa.• Partilha informações e conhecimentos com os colegas e disponibiliza-se para os apoiar, quando solicitado.• Contribui para o desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho.
6	<p>COORDENAÇÃO: Capacidade para coordenar, orientar e dinamizar equipas de trabalho com vista à concretização de objetivos comuns.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Exerce, em regra, o papel de orientador e dinamizador de equipas de trabalho.• Assume, normalmente, responsabilidades e tarefas exigentes.• Toma decisões e responde por elas.• É ouvido e considerado pelos colegas de trabalho.
7	<p>RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: Capacidade para interagir, adequadamente, com pessoas com diferentes características, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tem um trato cordial e afável com colegas, superiores e os diversos utentes do serviço.• Trabalha com pessoas com diferentes características.• Perante conflitos mantém um comportamento estável e uma postura profissional.• Afirma-se perante os outros, sem ser autoritário nem agressivo.
8	<p>ADAPTAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA: Capacidade para se ajustar a novas tarefas e atividades e de se empenhar na aprendizagem e desenvolvimento profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manifesta interesse em aprender e atualizar-se.• Vê na diversidade de tarefas oportunidades de desenvolvimento profissional.• Reage, normalmente, de forma positiva às mudanças e adapta-se, com facilidade, a novas formas de realizar as tarefas.• Reconhece os seus pontos fracos e as suas necessidades de desenvolvimento e age no sentido da sua melhoria, propondo formação e atualização.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

N.º	DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA
9	<p>INOVAÇÃO E QUALIDADE: Capacidade para executar atividades e tarefas de forma crítica e de sugerir novas práticas de trabalho para melhorar a qualidade do serviço. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Executa as tarefas de forma crítica identificando os erros e deficiências.• Propõe soluções alternativas aos procedimentos tradicionais.• Sugere novas práticas de trabalho com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço.• Resolve com criatividade problemas não previstos.
10	<p>OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS: Capacidade para utilizar os recursos e instrumentos de trabalho de forma eficaz e eficiente de modo a reduzir custos e aumentar a produtividade. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Preocupa-se com o aproveitamento dos recursos postos à sua disposição.• Adota procedimentos, a nível da sua atividade individual, para redução de desperdícios e de gastos supérfluos.• Utiliza os recursos e instrumentos de trabalho de forma correta e adequada, promovendo a redução de custos de funcionamento.• Zela pela boa manutenção e conservação dos materiais e equipamentos, respeitando as regras e condições de operacionalidade.
11	<p>INICIATIVA E AUTONOMIA: Capacidade de atuar de modo proativo e autónomo no seu dia a dia profissional e de ter iniciativas no sentido da resolução de problemas. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tem, habitualmente, uma atitude ativa e dinâmica.• Em regra responde com prontidão a propostas de novas tarefas ou outras solicitações profissionais.• Concretiza de forma autónoma as atividades que lhe são distribuídas.• Toma iniciativa no sentido da resolução de problemas que surgem no âmbito da sua atividade.
12	<p>RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O SERVIÇO: Capacidade para reconhecer o contributo da sua atividade para o funcionamento do serviço, desempenhando as suas tarefas e atividades de forma diligente e responsável. Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compreende a importância da sua função para o funcionamento do serviço e procura responder às solicitações que lhe são colocadas.• Responde com prontidão e com disponibilidade.• É cumpridor das regras regulamentares relativas ao funcionamento do serviço, nomeadamente no que se refere à assiduidade e horários de trabalho.• Responsabiliza-se pelos materiais e equipamentos que tem a seu cargo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

N.º	DESCRIÇÃO DA COMPETÊNCIA
13	<p>TOLERÂNCIA À PRESSÃO E CONTRARIEDADES: capacidade para lidar com situações de pressão e com as contrariedades de forma adequada e profissional.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantém-se produtivo mesmo em ambiente de pressão.• Perante situações difíceis mantém o controlo emocional e discernimento profissional.• Consegue gerir de forma equilibrada as exigências profissionais.• Aceita as críticas e contrariedades.
14	<p>ORIENTAÇÃO PARA A SEGURANÇA: capacidade para compreender e integrar na sua atividade profissional as normas de segurança, higiene, saúde no trabalho e defesa do ambiente, prevenindo riscos e acidentes profissionais e/ou ambientais.</p> <p>Traduz-se, nomeadamente, nos seguintes comportamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumpre normas e procedimentos estipulados para a realização das tarefas e atividades, em particular as de segurança, higiene e saúde no trabalho.• Emprega sistemas de controlo e verificação para identificar eventuais anomalias e garantir a sua segurança e a dos outros.• Tem um comportamento profissional cuidadoso e responsável de modo a prevenir situações que ponham em risco pessoas, equipamentos e o meio ambiente.• Utiliza veículos, equipamentos e materiais com conhecimento e segurança.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE, IP-RAM

Referências:

- DLR n.º 22/2008/M, de 26 de junho, alterado pelo DLR n.º 10/2011/M, de 21.04 e DLR n.º 14/2012/M, de 09.07 – criação do Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM;
- Portaria n.º 178/2012, de 31 de dezembro – Estatutos do Instituto de Administração da Saúde, IP-RAM
- Lei n.º 35/2014, de 20 de Junho – Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas;
- Portaria n.º 359/2013, de 13 de dezembro – Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho na Administração Pública (Lista de Competências);
- Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro - Regime Jurídico dos Acidentes em Serviço e das Doenças Profissionais no Âmbito da Administração Pública;
- Manual de apoio às ações de formação “Técnicas de atendimento ao público” e de “Gestão de conflitos e relações interpessoais”, promovidas pelo IASAÚDE, em colaboração com a DTIM.

Webgrafia:

- <https://www.madeira.gov.pt/drtai/Estrutura/Assuntos-Laborais/ctl/Read/mid/4019/InformacaoId/14036/UnidadeOrganicaId/24>
- <https://www.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=9BB1D4D0-0607-4588-BCAD-894DBC499AFF&MEN=i>

