MANUAL DE FUNÇÕES

Serviço de Transporte de Doentes não Urgentes

MANUAL DE FUNÇÕES



EDIÇÃO N.º 4 / 17 de Outubro de 2025

O Presidente da Direção,

Índice

I. OBJETIVO 4
II. ORGANOGRAMA DA EMPRESA 6
III. ÓRGÃOS E FUNÇÕES EXISTENTES 7
Serviço de Transportes de Doentes não Urgentes 7
Apresentação 8
Fardas: Exigidas apenas aos motoristas / socorristas 8
Regras de Higiene Pessoal 9
V. ÂMBITO DO SGQ, POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE 10
Âmbito 10
Política da Qualidade 11
Objetivos da Qualidade 12
VI. FICHAS DE FUNÇÕES 13

I. OBJETIVO

Este documento, designado por **MANUAL DE FUNÇÕES**, é um documento do Sistema de Gestão da Qualidade da ASFE SAÚDE e tem por objetivos:

Ser um complemento do Manual da Qualidade da ASFE SAÚDE;

Comunicar a todas as pessoas da organização quais as suas funções, responsabilidades e autoridades;

Contribuir para uma melhoria do funcionamento da instituição, designadamente, ao nível do relacionamento interpessoal e da comunicação interna.

NOTAS:

O Manual de Funções é emitido pela Direção e será revisto sempre que se julgue necessário para a sua melhoria, atualização e adequação às funções da Instituição.

Para o bom entendimento deste Manual de Funções, e dos seus objetivos, elencamos várias sub-cláusulas da norma **NP EN ISO 9001:2015** que são uma referência para o Sistema de Gestão da Qualidade da ASFE SAÚDE:

Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

A gestão de topo deve assegurar que são comunicadas, atribuídas e compreendidas, as responsabilidades e as autoridades para funções que são relevantes dentro da organização.

Generalidades

A organização deve determinar e providenciar os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Pessoas

A organização deve determinar e providenciar as pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu sistema de gestão da qualidade e para a operacionalização e o controlo dos seus processos.

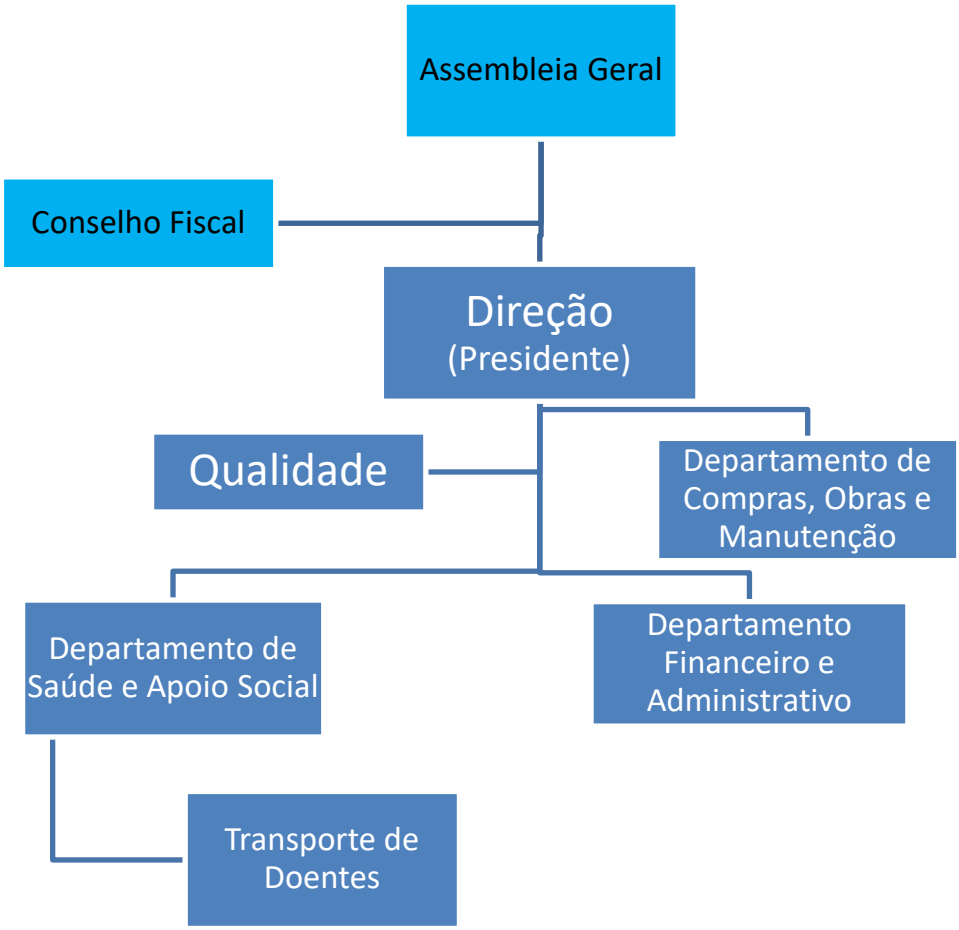
Competências

A organização deve:

Determinar as competências necessárias das pessoas que, sob o seu controlo, executam tarefas que afetam o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade;

Assegurar que essas pessoas são competentes com base em educação, formação e experiência adequada.

II. ORGANOGRAMA DA EMPRESA



III. ÓRGÃOS E FUNÇÕES EXISTENTES

Serviço de Transportes de Doentes não Urgentes

O presente manual apresenta apenas as principais responsabilidades e atribuições de cada função descrita. Os requisitos para a função que são apresentados correspondem ao pretendido para novas admissões.

Sendo a ASFE SAÚDE uma IPSS, dispõe de estatutos formulados, nos termos da legislação em vigor e aprovados pela Segurança Social, estando as funções de cada órgão da Instituição, a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal e a Direção, definidas nos seus estatutos.

Órgãos	Funções	N.º de Colaboradores
Assembleia Geral: Presidente / 1.º Secretário/ 2.º Secretário	Deliberar sobre todas as matérias não compreendidas nas atribuições legais ou estatutárias dos outros órgãos.	3
Direção: Presidente / Vice-Presidente / Secretário / Tesoureiro / Vogal	Gerir todas as áreas e representar a Associação.	5
Área da Qualidade	Gestor da Qualidade / Responsável HACCP / Auditor Interno	3
Área Operacional – Departamento de Saúde e Apoio Social	Diretora de Serviços	1
	Gestor de Frota e Coordenação Geral	1
	Coordenador (equipas e serviços)	6
	Enfermeiros	0
	Motorista	82
	Socorrista	48
	Centralista	4
	Administrativo	2
Área Comercial – Departamento de Compras	Responsável de Compras	2
Área Financeira – Departamento Financeiro e Administrativo	Responsável Financeiro	1
	Recursos Humanos (Processamento de salários, admissão de colaboradores e serviços administrativos)	3

IV. RELAÇÕES DE TRABALHO NA ASFE SAÚDE Serviço de Transportes de Doentes não Urgentes

Regras internas aplicáveis a todos os colaboradores afetos ao serviço de transporte de doentes.

A aquisição da farda é feita pela ASFE SAÚDE, a limpeza é obrigação do colaborador, o uso da farda é obrigatório durante todo o período de trabalho.

APRESENTAÇÃO

- O cabelo deve manter-se sempre limpo; no caso de ter cabelo comprido deverá apanhá-lo;
- Os homens devem fazer a barba todos os dias; barba por fazer não está permitido no entanto aceita-se barba completa;
- Apenas é permitido o uso de maquilhagem fresca e natural;
- A joalharia permitida são apenas, aliança de casado/a, brincos sólidos (não argolas ou outro tipo parecido) de 0,5 cm de diâmetro e com fecho em rosca;
- Todos os colaboradores têm que andar com identificação visível.

FARDAS: EXIGIDAS APENAS AOS MOTORISTAS / SOCORRISTAS

- Calças pretas com bolsos laterais;
- Camisola, tipo pólo, de manga curta ou manga comprida, com logótipo da ASFE, preferencialmente dentro das calças;
- Botas, sapato ou sapatilha de cor escura, de preferência com sola antiderrapante (adquiridos pelo próprio colaborador);

- Casaco polar de cor azul e/ou blusão escuro e/ou colete escuro, todos com logótipo da ASFE SAÚDE;
- Cinto, opcional, mas sempre de cor escura;
- Os outros artigos de vestuário usados sob os artigos de fardamento devem ser de cor lisa e semelhante à respetiva peça, não devendo conter estampagens, símbolos, publicidade ou imagens percetíveis através da peça de fardamento que se lhe sobrepõe;
- Não é permitido alterar as especificações, os padrões e modelos dos artigos de fardamento, bem como introduzir quaisquer adaptações ou alterações, acessórios, insígnias, emblemas, enfeites ou peças que não estejam previstas;
- Nos dias de cerimónia a farda é calça preta, com camisa branca;

NOTA: Todos os funcionários/as deverão usar uniforme sempre limpo no início de cada turno. As centralistas e as administrativas, como fazem atendimento na receção principal (rececionista), devem usar a farda que está definida no Guia de Acolhimento dos Colaboradores, para a unidade de internamento.

REGRAS DE HIGIENE PESSOAL

- Tomar banho e usar desodorizante não muito ativo (os clientes ou colegas não devem ser afetados pelo nosso próprio odor corporal de transpiração ou maus hálitos);
- Utilizar o uniforme limpo e engomado;
- Manter a cara e as mãos sempre limpas, unhas cortadas e limpas, sem extensões ou outros artefactos;

V. ÂMBITO DO SGQ, POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

ÂMBITO

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade é relativo à seguinte atividade:

Serviço de Transporte de Doentes não Urgentes

Requisitos Não Aplicáveis

O SGQ está concebido e implementado com referência à norma **NP EN ISO 9001:2015**, à exceção dos seguintes requisitos das cláusulas e subcláusulas:

 # 8.5.1, alínea f) – Validação e Revalidação Periódica da Capacidade dos Processos de Produção e de Prestação do Serviço

A justificação para a exclusão da alínea f) (validação e revalidação periódica da capacidade dos processos de produção e de prestação do serviço) da subcláusula **8.5.1 – Controlo da produção e de prestação do serviço,** prende-se com o facto de a norma referir, nesta alínea, que se devem **validar quaisquer processos de fornecimento do serviço em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição.** Ora, a **ASFE SAÚDE** considera que todos os processos operacionais, que utiliza, permitem uma medição e monitorização do serviço.

POLÍTICA DA QUALIDADE

ASFE SAÚDE considera a ***Qualidade*** como um importante fator de sucesso para a obtenção de resultados e como estratégia para alcançar a satisfação dos seus clientes. Assim, a Direção define a sua ***Política da Qualidade*** segundo os seguintes princípios:

Manter e melhorar continuamente um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2015;

Garantir que a Qualidade dos serviços é orientada, no essencial, para satisfazer as expetativas dos clientes, cumprindo os seus requisitos, mantendo a excelência e a qualidade do serviço. A nossa maior preocupação é oferecer um serviço eficaz e de qualidade;

Promover o trabalho de equipa, competência e responsabilidade em todos os níveis da Instituição e em todos os locais onde presta serviços, respeitando e aplicando as diretrizes e procedimentos contidos no Manual da Qualidade. Em todas as áreas da Empresa, os diversos trabalhos são executados por pessoal devidamente qualificado;

Otimizar os processos da organização, das pessoas e suas competências e meios operacionais;

Estabelecer anualmente objetivos da qualidade que promovam o envolvimento de todos os colaboradores e que sejam periodicamente acompanhados e revistos.

Estes princípios são estruturados e desenvolvidos de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 e a Política da Qualidade é sustentada num sistema formal de comunicação, planeamento de ações e controlo de implementação integrado na gestão corrente da **ASFE SAÚDE.**

A Política da Qualidade definida é revista anualmente durante a revisão do SGQ.

A Direção da **ASFE SAÚDE** compromete-se a comunicar e a fazer compreender esta Política da Qualidade junto de todos os colaboradores da empresa.

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade são quantificados e estão indexados aos indicadores de monitorização e medição dos processos do SGQ e são comunicados a todos os colaboradores através da Declaração Anual de Política e Objetivos da Qualidade.

Nas reuniões periódicas do Grupo da Qualidade (Direção, Gestor da Qualidade e coordenador geral) é feita a análise e acompanhamento dos objetivos, podendo ser determinadas ações, no caso de existirem desvios que ponham em causa atingir os objetivos definidos. A análise e o acompanhamento dos objetivos são registados em impresso próprio e é feito o registo da reunião do Grupo da Qualidade.

VI. FICHAS DE FUNÇÕES

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Direção (Presidente, Vice-Presidente, Secretário, Tesoureiro e Vogal)

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Direção

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Assembleia Geral

ATIVIDADES/TAREFAS

As funções do órgão da Direção estão definidas nos estatutos competindo-lhe, nomeadamente, gerir a Associação e representá-la, incumbindo-lhe designadamente:

a) Garantir a efetivação dos direitos dos beneficiários;
b) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do órgão de fiscalização o relatório e contas de gerência, bem como o orçamento e programa de ação para o ano seguinte;
c) Assegurar a organização e o funcionamento dos serviços, bem como a escrituração dos livros, nos termos da lei;
d) Organizar o quadro do pessoal e contratar e gerir o pessoal da associação;
e) Representar a associação em juízo ou fora dele;
f) Zelar pelo cumprimento da lei, dos estatutos e das deliberações dos órgãos da associação.

Tem como responsabilidade definir e fazer cumprir a Política da Qualidade da ASFE SAÚDE, em colaboração com todos os órgãos da instituição. Estabelece os objetivos da qualidade e a estratégia da empresa.

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Não aplicável
Formação Específica: Não aplicável
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer Não aplicável
OBSERVAÇÕES A função da Direção é desempenhada apenas por sócios da instituição, com pelo menos 2 anos de associados, não se definindo quaisquer requisitos de competência para o exercício da mesma. **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Gestor da Qualidade

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Área da Qualidade

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Direção

ATIVIDADES/TAREFAS

Em conjunto com a Direção e os outros órgãos da empresa colabora na definição da política e objetivos da qualidade;

- É responsável pelo Processo "Gestão do SGQ", assegurando a existência de dados que permitam realizar a sua medição e monitorização;

- Elabora, revê, arquiva e emite (distribui) a documentação do SGQ; mantém os arquivos dos registos da qualidade;

- Coordena as reuniões de acompanhamento dos objetivos da qualidade;

- Coordena e colabora na implementação dos outros processos do SGQ;

- Elabora o programa anual de auditorias e assegura a sua concretização. Acompanha a execução de auditorias externas;

- Identifica causas de não conformidades e decide sobre as ações a implementar para a sua resolução;

- Implementa ações corretivas e preventivas no Processo "Gestão do SGQ" e colabora com os responsáveis dos outros processos;

- Define o conteúdo do Manual da Qualidade e assegura que o mesmo seja compreendido, implementado e mantido a todos os níveis da organização.

- Procede sempre que necessário à revisão do sistema de gestão da qualidade.

- É o interlocutor da empresa com entidades externas em todos os assuntos relacionados com a gestão da qualidade (ISO 9001:2015) e com a certificação da empresa.

Substituição de Funções:
O Gestor da Qualidade, nas suas faltas ou impedimentos, é substituído pelo Gestor de Frota e Coordenador Geral;

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Licenciatura
Formação Específica: Formação na área de Gestão
Experiência Profissional: Mínimo de 2 anos em funções de Coordenação.
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Conhecimentos na área da qualidade
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	EDIÇÃO N.º 4 17/10/2025

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Diretora de Serviços

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Departamento de Saúde e Apoio Social

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Direção

ATIVIDADES/TAREFAS

- Colabora com os órgãos sociais na promoção da política e objetivos da instituição, enquanto IPSS;
- Dirige, estuda e organiza, nos limites dos poderes de que está investido, as atividade da ASFE SAÚDE;
- Colabora na determinação da Politica da empresa;
- Planeia o recrutamento de novos colaboradores;
- Coordena as reuniões de acompanhamento dos objetivos da qualidade;
- Elabora relatórios e instrui os processos para as reuniões da Direção;
- Colabora na fixação da política financeira e exerce a verificação de custos;
- Elabora proposta, relatórios e planos de necessidade, levando à otimização e redução de custos;
- Coordena, analisa as peças dos procedimentos e em conjunto com o Coordenador Geral elabora propostas, para a prestação de serviços de transporte de doentes, no âmbito dos concursos públicos via plataformas;
- Elabora em conjunto com o departamento de recursos humanos e o coordenador geral o Plano Anual de Formação.
- Identifica causas de não conformidades e decide sobre as ações a implementar para a sua resolução;
- Colabora na manutenção da estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a instituição de maneira eficaz;
- Colabora na elaboração do Plano de Atividades e orçamento da instituição;

Substituição de Funções:
O Diretor de serviços, nas suas faltas ou impedimentos, é substituído pelo Gestor de Frota e Coordenador Geral;

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Licenciatura
Formação Específica: Formação na área de Gestão e Desenvolvimento Organizacional
Experiência Profissional: Mínimo de 3 anos de experiência em funções de Direção e Coordenação.
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Conhecimentos na área da qualidade
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Gestor de Frota e Coordenador Geral

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

Monitorização dos serviços de transporte:

Elaborar, organizar e alterar documentos relacionados com a atividade (registos, procedimentos, e instruções de trabalho);

Orientar as equipas para operacionalização dos processos de transporte, cumprimento dos procedimentos e prazos;

Reunir periodicamente com a Direção de Serviços e os coordenadores, para avaliação dos registos, procedimentos e instruções de trabalho, com comunicação dos resultados à Direção da ASFE SAÚDE;

Programar e proporcional formação profissional a todos os colaboradores, certificada por entidades competentes;

Colaboração com sectores e outras áreas:

Reunir-se periodicamente com os restantes serviços, tendo por base a partilha de informações e conhecimento como boas práticas;

Colaborar no acolhimento do utente/cliente;

Realizar avaliação dos colaboradores afetos aos transportes.

Gestão de Equipas:

Elaboração dos horários, tendo em conta férias, substituições, trocas e a bolsa de horas;

Registo de falta e comunicação aos recursos humanos;

Planificar as atividades e tarefas diárias;

Atribuição e registo de equipa e viaturas no programa on-line;

Colaborar no recrutamento/seleção e no acolhimento de novos colaboradores;

Reunir periodicamente com a Diretora de Serviços os Coordenadores;

Divulgar informação interna/externa a todos os colaboradores;

Registar as sugestões/reclamações dos colaboradores e comunicar as mesmas superiormente;

Monitorizar os serviços e desenvolver boas práticas.

Saber Gerir conflitos e promover resolução autónoma dos problemas das equipas.

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

Organização e distribuição das tarefas:

Elaborar mapas dos utentes transportados, atribuição dos carros, quantificação dos quilómetros percorridos, abastecimento com combustível;

Controle do equipamento e stock de material necessário às ambulâncias.

Gestão de Clientes:

Elaborar propostas de novos clientes, designar o coordenador do serviço e participar no acolhimento;

Elaborar e organizar o serviço de transporte, garantindo a adequada prestação de cuidados;

Atender e realizar o acompanhamento dos Clientes;

Gestão de recursos materiais e físicos:

Verificar o estado de conservação e a higiene do espaço físico dos socorristas e dos recursos materiais (ambulâncias, equipamentos, fardas);

Propor a aquisição de materiais e equipamentos, mediante a apresentação dos orçamentos;

Promover a remodelação e reequipamento dos espaços.

Substituição de Funções:

O Gestor de Frota e Coordenador Geral substitui o Gestor da Qualidade e a Diretora de Serviços, nas suas faltas ou impedimentos é substituído pelo coordenador mais antigo, que estiver em funções;

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: 12.º Ano
Formação Específica: Tripulante de Ambulância de Socorro (TAS)
Experiência Profissional: 4 anos de experiência como coordenador
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Não aplicável
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Coordenador (Equipas e Serviços)

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

Monitorização dos serviços de transporte:

Elaborar, organizar e alterar documentos relacionados com a atividade (registos, procedimentos, e instruções de trabalho);

Orientar as equipas para operacionalização dos processos de transporte, cumprimento dos procedimentos e prazos;

Reunir periodicamente com a Direção de Serviços e os coordenadores, para avaliação dos registos, procedimentos e instruções de trabalho, com comunicação dos resultados à Direção da ASFE SAÚDE;

Gestão de Equipas:

Reformular os horários/ funções, tendo em conta férias, faltas, substituições e trocas;

Verificar escalas e registos de viaturas e transportes atribuídos;

Registo de faltas e comunicação ao Coordenador Geral e Direção;

Atribuição e registo de equipa e viaturas no programa on-line;

Reunir periodicamente com o Coordenador Geral;

Divulgar informação interna/externa a todos os colaboradores;

Registar as sugestões/reclamações dos colaboradores e comunicar as mesmas superiormente;

Monitorizar os serviços e desenvolver boas práticas.

Mediar a comunicação e saber Gerir conflitos e promover resolução autónoma dos problemas das equipas.

Organização e distribuição das tarefas:

Elaborar/reformular mapas dos utentes transportados, atribuição dos carros;

Controle do equipamento e stock de material necessários às ambulâncias.

Recolher os diários de viaturas e requisições por forma a obter a conformidade do serviço prestado junto das administrativas;

Gestão de Clientes:

Elaborar e organizar o serviço de transporte, garantindo a adequada prestação de cuidados;

Atender e realizar o acompanhamento dos Clientes;

	FICHA DE FUNÇÕES	EDIÇÃO N.º 4 17/10/2025

Gestão de recursos materiais e físicos:

Verificar o estado de conservação e a higiene do espaço físico dos socorristas e dos recursos materiais (ambulâncias, equipamentos, fardas);

Propor a aquisição de materiais e equipamentos, mediante a apresentação dos orçamentos;

Promover a remodelação e reequipamento dos espaços.

Colaboração com sectores e outras áreas:

Colaborar no acolhimento do utente/cliente;

Realizar avaliação dos colaboradores afetos aos transportes.

Substituição de Funções:

O coordenador com mais antigo, substitui o Gestor de Frota e Coordenador Geral nas suas faltas ou impedimentos.

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: 12.º Ano
Formação Específica: Tripulante de Ambulância de Transporte (TAT)
Experiência Profissional: 4 anos de experiência como Tripulante de Ambulância
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Não aplicável
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Enfermeiro

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

Segundo o Regulamento do Exercício Profissional do Enfermeiro, Decreto-Lei n.º 161/96, de 4 de Setembro (com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei nº 104/98 de 21 de Abril), que em território nacional é vinculativo para todas as entidades empregadoras dos sectores público, privado, cooperativo e social:

- O Enfermeiro é o profissional habilitado com um curso de enfermagem legalmente reconhecido, a quem foi atribuído um título profissional que lhe reconhece competência científica, técnica e humana para a prestação de cuidados de enfermagem gerais ao indivíduo, família, grupos e comunidade, aos níveis da prevenção primária, secundária e terciária.

- O Enfermeiro Especialista é o enfermeiro habilitado com um curso de especialização em enfermagem ou com um curso de estudos superiores especializados em enfermagem, a quem foi atribuído um título profissional que lhe reconhece competência científica, técnica e humana para prestar, além de cuidados de enfermagem gerais, cuidados de enfermagem especializados na área da sua especialidade.

- Os cuidados de enfermagem são caracterizados por:

1) Terem por fundamento uma interação entre enfermeiro e utente, indivíduo, família, grupos e comunidade;

2) Estabelecerem uma relação de ajuda com o utente;

3) Utilizarem metodologia científica, que inclui:

a) A identificação dos problemas de saúde em geral e de enfermagem em especial, no indivíduo, família, grupos e comunidade;

b) A recolha e apreciação de dados sobre cada situação que se apresenta;

c) A formulação do diagnóstico de enfermagem;

d) A elaboração e realização de planos para a prestação de cuidados de enfermagem;

e) A execução correta e adequada dos cuidados de enfermagem necessários;

f) A avaliação dos cuidados de enfermagem prestados e a reformulação das intervenções;

4) Englobarem, de acordo com o grau de dependência do utente, as seguintes formas de atuação:

a) Fazer por substituir a competência funcional em que o utente esteja totalmente incapacitado;

b) Ajudar a completar a competência funcional em que o utente esteja parcialmente incapacitado;

c) Orientar e supervisionar, transmitindo informação ao utente que vise mudança de comportamento para a aquisição de estilos de vida saudáveis ou recuperação da saúde, acompanhar este processo e introduzir as correções necessárias;

d) Encaminhar, orientando para os recursos adequados, em função dos problemas existentes, ou promover a intervenção de outros técnicos de saúde, quando os problemas identificados não possam ser resolvidos só pelo enfermeiro;

e) Avaliar, verificando os resultados das intervenções de enfermagem através da observação, resposta do utente, familiares ou outros e dos registos efetuados.

- As intervenções dos enfermeiros podem ser consideradas **autónomas e interdependentes.** Consideram-se **autónomas** as ações realizadas pelos enfermeiros, sob sua única e exclusiva iniciativa e responsabilidade e **interdependentes** as ações

realizadas pelos enfermeiros de acordo com as respetivas qualificações profissionais, em conjunto com outros técnicos, para atingir um objetivo comum, decorrentes de planos de ação previamente definidos pelas equipas multidisciplinares em que estão integrados e das prescrições ou orientações previamente formalizadas.

Perante o disposto anteriormente compete aos enfermeiros de cuidados gerais em contexto de transporte de doentes não urgentes, da ASFE SAÚDE as seguintes funções:

- Identificar e efetuar diagnósticos de enfermagem de acordo com as necessidades e problemas do foro da saúde do utente em situação não urgente a transportar entre contextos hospitalares;

- Planear, organizar, coordenar, executar e avaliar as intervenções de enfermagem para a promoção da saúde, a estabilização da situação clínica e a promoção da segurança do utente em situação não urgente a transportar entre contextos hospitalares, desenvolvendo uma prática profissional e ética no seu campo de intervenção.

- Utilizar técnicas próprias da profissão de enfermagem com vista à manutenção e recuperação das funções vitais, nomeadamente respiração, alimentação, eliminação, circulação, comunicação, integridade cutânea e mobilidade.

- Proceder à administração da terapêutica prescrita, detetando os seus efeitos e atuando em conformidade, devendo, em situação de emergência, agir de acordo com a qualificação e os conhecimentos que detêm, tendo como finalidade a manutenção ou recuperação das funções vitais.

- Efetuar registos dos cuidados de enfermagem fidedignos, éticos e científicos.

- Promover práticas de cuidados que respeitam os direitos humanos e as responsabilidades profissionais.

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Licenciatura - Curso de enfermagem
Formação Específica: Conhecimento de SBV
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Não aplicável
OBSERVAÇÕES: Funções retiradas do Decreto-Lei n.º 161/96, d. 4.-(.-l. (21 de Abril de 1998). *REPE - REGULAMENTO DO EXERCICIO PROFISSIONAL DO ENFERMEIRO.* Obtido em 29 de Jan de 2015, de ORDEM DOS ENFERMEIROS: http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/documents/repe_vf.pdf **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Motorista / Tripulante de Ambulância

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

Realização dos transportes em ambulância:

Transportar de forma segura e eficiente, clientes e bens da instituição, cumprindo os desígnios de cada transporte eficazmente;

Realização dos transportes calendarizados (conforme escala de serviço) nos horários previstos;

Manter o bem-estar dos doentes transportados;

Garantir a segurança da tripulação e dos utentes/clientes transportados;

Prestar assistência e cuidados em caso de emergência /sinistrados;

Contatar com os órgãos competentes CODU, INEM, Bombeiros, PSP/ GNR, Proteção Civil, outros;

Aplicar o conhecimento para qual foi treinado para prestar o primeiro socorro e auxiliar os profissionais do atendimento pré-hospitalar, no local de emergência;

Aplicar corretamente os conhecimentos de Suporte Básico de Vida quando necessário;

Comunicar com o seu Coordenador, Coordenador Geral e Gestor de frota é fundamental para o proveito dos serviços;

Transportar os clientes em passeios organizados no âmbito do plano de atividades das valências ASFE SAÚDE;

Realizar tarefas de várias naturezas fora da instituição: idas a farmácia, correios, bancos, compras; de acordo com o solicitado.

Gestão de frota:

Verificar a conformidade da viatura antes da sua utilização, nomeadamente, nível da água, do óleo, pressão dos pneus e luzes;

Limpar e manter as viaturas e os equipamentos em condições de utilização;

Realizar revisões e inspeções;

Abastecer os veículos;

Assegurar o preenchimento do diário de viatura / transportes;

Garantir que toda a documentação relacionada com os respetivos transportes é entregue nos respetivos serviços.

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Mínima obrigatória em Portugal
Formação Específica: Tripulante de Ambulância de Transporte e averbamento do Grupo 2 (veículos prioritários)
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Conhecimentos na área da saúde
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Socorrista / Tripulante de Ambulância

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

Realização dos transportes em ambulância:

Transportar de forma segura e eficiente, clientes e bens da instituição, cumprindo os desígnios de cada transporte eficazmente;

Realização dos transportes calendarizados (conforme escala de serviço);

Manter o bem-estar dos doentes transportados;

Garantir a segurança da tripulação e dos utentes/clientes transportados;

Prestar assistência e cuidados em caso de emergência /sinistrados;

Contactar com os órgãos competentes CODU, INEM, Bombeiros, PSP/ GNR, Proteção Civil, outros;

Aplicar o conhecimento para qual foi treinado para prestar o primeiro socorro e auxiliar os profissionais do atendimento pré-hospitalar, no local de emergência;

Aplicar corretamente os conhecimentos de Suporte Básico de Vida quando necessário;

Comunicar com o seu Coordenador, Coordenador Geral e Gestor de frota é fundamental para o proveito dos serviços;

Transportar os clientes em passeios organizados no âmbito do plano de atividades das valências ASFE SAÚDE;

Realizar tarefas de várias naturezas fora da instituição: idas a farmácia, correios, bancos, compras; de acordo com o solicitado.

Gestão de frota:

Apoiar o motorista na verificação da viatura;

Limpar e manter as viaturas e os equipamentos em condições de utilização;

Abastecer os veículos;

Assegurar o preenchimento do diário de viatura / transportes;

Garantir que toda a documentação relacionada com os respetivos transportes é entregue nos respetivos serviços.

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Mínima obrigatória em Portugal
Formação Específica: Tripulante de Ambulância de Transporte (TAT)
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Conhecimentos na área da saúde
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	EDIÇÃO N.º 4 17/10/2025

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Centralista

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

- Atender as chamadas telefónicas e efetuar o registo de novos pedidos de transporte de doentes;
- Comunicar ao coordenador o novo pedido de transporte e registar o mesmo no programa on-line;
- Atender as chamadas telefónicas dos utentes e esclarecer as questões relacionadas com o transporte;
- Selecionar e elaborar mapas, com os serviços de transporte de doentes, por entidades de faturação;
- Apoiar o coordenador geral na elaboração e organização da escala de serviço;
- Comunicar a escala de serviço para o dia seguinte, por email, para os motoristas e socorristas que estão de serviço e ajustar os mapas às necessidades de cada entidade de faturação;
- Comunicar ao coordenador geral e/ou coordenador todas as alterações que forem efetuadas ao longo do dia/noite;
- Preparar as pastas dos motoristas/socorristas com a escala do dia seguinte e recolher toda a documentação (diários de viatura, declarações de presença, verbetes, requisições) para entrega no serviço de faturação;
- Conferir listagem de faturação de doentes, juntar as requisições por ordem alfabética para entrega no serviço de faturação;
- Apoiar o serviço de faturação, com conferência de requisições, verificar prazos de validar, carimbos em falta e solicitar às respetivas entidades o que está em falta;
- Imprimir toda a documentação necessária para bom funcionamento dos serviços e entregar aos responsáveis;
- Apoio administrativo ao Diretor de Serviços, Coordenador Geral e Coordenadores;

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Mínima obrigatória
Formação Específica: Não aplicável
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Utilização de Sistemas Informáticos
OBSERVAÇÕES: **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Administrativo

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Transporte de Doentes

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Departamento de Saúde e Apoio Social

ATIVIDADES/TAREFAS

- Atender as chamadas telefónicas e efetuar o registo de novos pedidos de transporte de doentes;
- Comunicar ao coordenador o novo pedido de transporte e registar o mesmo no programa on-line;
- Atender as chamadas telefónicas dos utentes e/ou familiar e esclarecer as questões relacionadas com o transporte;
- Selecionar e elaborar mapas, com os serviços de transporte de doentes, por entidades de faturação;
- Comunicar a escala de serviço para o dia seguinte, por email, para os motoristas e socorristas que estão de serviço e ajustar os mapas às necessidades de cada entidade de faturação;
- Realizar a faturação dos serviços prestados aos utentes.
- Comunicar ao coordenador geral e/ou coordenador todas as alterações que forem efetuadas ao longo do dia/noite;
- Conferir listagem de faturação de doentes, juntar as requisições por ordem alfabética;
- Apoio administrativo e logístico a todas as valências da instituição;
- Apoio administrativo ao Diretor de Serviços;
- Arquivo de correspondência.

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: 12.º Ano
Formação Específica: Não aplicável
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Utilização de Sistemas Informáticos
OBSERVAÇÕES **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Responsável de Compras

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Comercial

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Direção

ATIVIDADES/TAREFAS

- Em conjunto com a Direção e os outros órgãos da empresa colabora na definição da política e objetivos da qualidade;
- Interpreta e entende os requisitos dos fornecedores, de modo a satisfazer as necessidades e expetativas da ASFE SAÚDE;
- Assegura o conhecimento e atualização da legislação e regulamentação aplicável à instituição;
- Define a estratégia comercial com base no orçamento anual de compras;
- Estabelece a política de fornecedores de produtos e serviços, consulta e negoceia com fornecedores e dá orientações sobre as compras;
- Analisa as propostas e toma decisão de aquisição a novos fornecedores;
- Receção, verificação e registo dos bens encomendados;
- Atualização de stocks;
- Pedidos de orçamento e inspeção de todos os aparelhos de RMM;
- Registo e avaliação de fornecedores;
- Elabora, ordena e prepara os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras;
- Compila dados para monitorização e medição do processo FP 01 – Gestão Comercial;

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Não aplicável
Formação Específica: Não aplicável
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Não aplicável
OBSERVAÇÕES: **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Responsável Financeiro

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Departamento Financeiro e Administrativo

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Direção (Presidente)

ATIVIDADES/TAREFAS

- Compete ao Departamento Financeiro apoiar a Direcção, com a informação de apoio à decisão
- Avalia a situação financeira da empresa e as operações financeiras;
- Responsável pela Gestão/controlo diário do plano de tesouraria: bancos e caixa;
- Negociações com a banca: remessas bancárias, cartas de crédito, contratos de leasings, contas correntes, etc;
- Gestão do Planeamento estratégico da instituição e elaboração de relatórios de Controlo da Gestão;
- Controle da contabilidade, análise das contas correntes de fornecedores e clientes, respetiva verificação do correto lançamento na contabilidade externa;
- Pagamento e controlo das faturas a clientes e de fornecedores: verificação dos lançamentos dos fornecedores e confirmação dos recebimentos de clientes;
- Elabora informação económico-financeira de suporte a projetos, objeto de financiamento externo
- Dá cumprimento às obrigações fiscais da organização

Substituição de Funções:
O Responsável Financeiro, nas suas faltas ou impedimentos, é substituído pelo Presidente e/ou Tesoureiro da ASFE SAÚDE

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: Licenciatura
Formação Específica: Contabilista Certificado (CC)
Experiência Profissional: Pelo menos 2 anos de experiência
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Financeiros, Contabilísticos e de Gestão
OBSERVAÇÕES Todos os documentos financeiros são autorizados, validados pela direção, maioritariamente pelo Presidente e Tesoureiro **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Recursos Humanos

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Departamento Financeiro e Administrativo

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Direção

ATIVIDADES/TAREFAS

Compete aos Recursos Humanos, assegurar a gestão do mapa de pessoal, em todas as suas vertentes.

- Assegura a gestão dos recursos humanos, coordenando o recrutamento e a formação;
- Assegura os processos administrativos no que respeita à admissão, mobilidade interna, rescisão, exoneração e aposentação dos colaboradores;
- Assegura a inscrição de trabalhadores na Segurança Social e demais entidades;
- Marcação e controlo da Medicina do trabalho
- Responsável pela comunicação de novos trabalhadores à contabilidade e ao Seguro;
- Regista na ficha de registo individual de competências, as formações internas ou externas que lhe seja comunicada;
- Pesquisa, seleção, registo e/ou comunicação de candidatos ao Centro de Emprego (Internet; Anúncios Publicados);
- Acompanhamento dos estágios; estímulos e benefícios aos colaboradores e à ASFE SAÚDE.
- Planeia, dirige e coordena a política da instituição em matéria de recursos humanos e relações laborais;
- Elabora relatórios de desempenho da área administrativa para análise da Direção;
- Gestão do material de escritório;
- Classifica, regista e distribui correspondência;
- Planeia e controla as consultas de inspeção médica a realizar aos trabalhadores;
- Registo de colaboradores na plataforma do INEM;
- Marcações de vistorias e inspeções das viaturas, junto do INEM e do IMT;
- Utilização das plataformas informáticas para os concursos públicos (Vortal; saphety Gov, entre outras).

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade: 12.º Ano de escolaridade
Formação Específica: Não aplicável
Experiência Profissional: Não aplicável
Conhecimentos Específicos/Saber Fazer: Utilização de Sistemas Informáticos
OBSERVAÇÕES: **Documentação obrigatória na admissão:** Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo

	FICHA DE FUNÇÕES	**EDIÇÃO N.º 4** **17/10/2025**

DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO

Auditor Interno

ÁREA/ÓRGÃO DA EMPRESA

Departamento de Qualidade

RELAÇÃO HIERÁRQUICA E FUNCIONAL

Direção

ATIVIDADES/TAREFAS

- É o trabalhador que elabora o Plano de Auditoria Interna, procede à revisão da documentação e processos do SGQ;
- Avalia a conformidade e eficácia do sistema com os critérios da auditoria;
- Avalia a eficácia do sistema de acordo com o cumprimento dos requisitos regulamentares, estatutários, legais e contratuais aplicáveis às atividades da empresa (identificação, controlo e verificação da conformidade);
- Avalia a eficácia do sistema de acordo com os objetivos definidos e julga a capacidade da organização em providenciar de forma sistemática um produto e/ou um serviço de acordo com os requisitos aplicáveis;
- Identifica potenciais áreas de melhoria e não conformidades no sistema da organização;
- Elabora o Relatório de Auditoria Interna;
- Auditor interno não pode auditar os processos em que está afeto.

REQUISITOS PARA A FUNÇÃO

Escolaridade:
Licenciatura

Formação Específica:
- Formação mínima de 40 horas em Qualidade – ISO 9001:2015

Experiência Profissional:
- Experiência mínima de 2 anos como Auditor Interno a SGQ – ISO 9001:2015.

Conhecimentos Específicos/Saber Fazer:
- Utilizar processador de texto, folha de cálculo e correio eletrónico.
- Capacidade de análise crítica, de gestão e de decisão.
- Sigilo e Assertividade

OBSERVAÇÕES:
Documentação obrigatória na admissão: Documentação mencionada no Acolhimento, Boletim de vacinas, registo criminal e carta de condução

Elaborado por: Gestora da Qualidade, Celeste Silva	**Aprovado por**: Presidente da Direção, Gil Ricardo