

ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE ESPADANEDO

Manual de Gestão da Qualidade



I- Índice

I - Índice	2
II - Lista de revisões efetuadas	3
III - Lista de abreviaturas	4
IV - Introdução	5
1. Confidencialidade	5
2. Referências	5
3. Promulgação	5
V - Apresentação da organização	5
1. Denominação	5
2. Síntese histórica	6
3. Localização e contactos	6
4. Serviços e atividades	6
5. Definição de partes interessadas	6
6. Responsabilidade e autoridade	6
VI - Orientações	7
1. Visão	7
2. Missão	7
3. Estratégia	7
4. Política da qualidade	8
5. Campo de aplicação	8
6. Exclusões	8
7. Representante da instituição	8
8. Comunicação interna e externa	8
VII - Sistema de Gestão da Qualidade	8
1. Estrutura documental	8
1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade	9
1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade	9
1.3. Revisão e atualização do Manual de Gestão da Qualidade	9
2. Modelo de gestão por processos	9
2.1. Interação das categorias dos processos	10
2.2. Interação de processos (Anexo 1)	11
2.3. Lista de processos e documentos (Anexo 2)	12
VIII - Organigrama	28

II – Lista de revisões efetuadas

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	Elaboração do Manual da Qualidade	TODAS	2012/03/27
2	Revisão da Política da Qualidade; Anexo 1- Interação entre processos; Anexo 2- Lista de processos e documentos.	8; 11 A 17; 18 A 40	2013/04/03
3	Revisão das Estratégias de Organização;	7	2014/04/02
4	Acrescentar respostas sociais; Síntese Histórica; Retirar mails obsoletos; Nome da Gestora da Qualidade	4, 6 E 8;	2015/04/10
5	Interação de processos de CAO, LRE e SAD	Anexo 1	2015/04/10

III – Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	PI	Plano Individual
GQ	Gestor da Qualidade	PCI	Plano de Cuidados Individual
DS	Documento de Suporte	PADAPT	Plano de Adaptação
PS	Processo de Suporte	PA	Plano de Atividades
DR	Documento de Realização	ASU	Atividade Socialmente Útil
PR	Processo de Realização ¹	PASU	Plano de Atividades Socialmente Úteis
DM	Documento de Medição	PCO	Plano de Comunicação Organizacional
PM	Processo de Medição	LRE	Lar Residencial
DG	Documento de Gestão	SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
PG	Processo de Gestão		
QA	Quality Alive		

¹ Nota: definimos como Processos Chave todos os Processos de Realização (PR).

IV – Introdução

1. Confidencialidade

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser atualizado de forma permanente, para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade. Não é permitida a sua utilização, através de cópia, suporte informático ou qualquer outro suporte, sem a autorização expressa da Direção da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo.

2. Referência normativa

EQUASS Assurance.

3. Promulgação

A Direção da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade como fundamental fator no desenvolvimento da relação com os seus clientes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O Manual de Gestão da Qualidade assume-se como instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo e a sua promulgação por parte da Direção confere-lhe carácter obrigatório.

V – Apresentação da organização

1. Denominação

Associação de Solidariedade Social de Espadanedo (ASSE).

2. Síntese Histórica

A Associação de Solidariedade Social de Espadanedo (ASSE), instituição particular de solidariedade social, foi fundada em 2006 por registo notarial no Cartório Notarial de Cinfães e reconhecida como IPSS em 11/01/2007, no registo lavrado pela inscrição nº 14/07, fls. 108 verso e 109 do Livro nº11 das Associações de Solidariedade Social, pela Direção Geral da Segurança Social. Esta instituição tem como objetivo principal o apoio e integração da pessoa portadora de deficiência residentes no concelho de Cinfães.

Iniciou os seus serviços em Outubro de 2008 com a valência de CAO dando resposta a 15 clientes. Em Julho de 2010 houve uma retificação do Protocolo de Cooperação com a Segurança Social estando neste momento a instituição a dar resposta a 20 clientes, em Dezembro de 2013 foi atribuído um aumento de 7 acordos, ficando assim abrangidos 27 clientes. Em 2015 foram acrescentadas as respostas sociais, Lar Residencial e Serviço de Apoio Domiciliário, com capacidade para 24 e 40 clientes.

3. Localização e Contactos

A Associação de Solidariedade Social de Espadanedo funciona atualmente na Rua do Souto nº1 4690-167 Espadanedo – Cinfães

Telef: 255 649027

Mails: geral@assespadanedo.com;

4. Serviços e Atividades

A Associação de Solidariedade Social de Espadanedo desenvolve serviços e atividades na seguinte área:

Lar Residencial;

Centro de Atividades Ocupacionais;

Serviço de Apoio ao Domiciliário.

5. Definição de partes interessadas

As partes interessadas da instituição são: clientes, significativos, colaboradores, parceiros, financiadores e fornecedores.

6. Responsabilidade e Autoridade

A responsabilidade e autoridade no Sistema de Gestão da Qualidade estão definidas no Manual de Gestão da Qualidade, bem como nas instruções de trabalho e mapeamento das tarefas inscritas em cada um dos diferentes processos do SGQ.

VI- Orientações

1. Visão

Ser uma organização de referência na resposta às necessidades e dificuldades das pessoas portadoras de deficiência e na qualidade dos serviços prestados.

2. Missão

Promover a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência, mantendo os níveis de rigor e de responsabilidade pela sua integridade e privacidade, fomentando a sua inclusão social.

3. Estratégia

- Renovar o sistema da qualidade com o objetivo de manter a certificar da organização;
- Delinear e promover estratégias de intervenção, assegurando a qualidade, que garantam a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes;
- Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na sua formação e melhoria continua;
- Melhorar a comunicação organizacional, apostando numa melhor eficiência e responsabilidade individual;
- Criar condições de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável na organização;
- Diversificar respostas e intervenções, efetuando candidaturas ao POPH e a outros programas operacionais;
- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;
- Criar redes de voluntariado, amigos e ações em conjunto com a comunidade envolvente de modo a efetivar a proximidade e a inclusão das pessoas portadoras de deficiência;
- Reforçar os sistemas de informação (interno e externo), comunicação e imagem.

4. Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das outras entidades interessadas. Para garantir a execução desta política, a organização deve controlar a conformidade dos processos.

5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma EQUASS Assurance aplica-se à prestação dos serviços das respostas sociais- Lar Residencial, Centro de Atividades Ocupacionais e Serviço de Apoio Domiciliário.

6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à Norma EQUASS Assurance.

7. Representante da instituição

A Direção da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo designa Dra. Ana Carvalho como responsável operacional pelo SGQ, devendo cumprir o conteúdo funcional definido no Manual de Funções.

8. Comunicação Interna e Externa

Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, a Associação de Solidariedade Social de Espadanedo comunicará pelos canais e meios disponíveis os resultados do desempenho do SGQ, através da Direção e do Gestor da Qualidade. A divulgação dos resultados será dirigida aos clientes, aos colaboradores, aos fornecedores, aos parceiros, aos financiadores e outras partes interessadas.

VII – Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade integra conjunto de documentos que constituem a sua estrutura formal. O sistema documental do SGQ integra o Manual de Gestão da Qualidade, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os setores de atividade. Proporciona informações normativas e procedimentais, por um lado, e dados e informações

processuais na forma de registos da qualidade, por outro lado. Documentos e registos permitem, respetivamente, apresentar a forma e revelar o funcionamento do SGQ, sendo estes controlados no âmbito da ferramenta informática de gestão Quality Alive.

1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

A Distribuição do Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade.

A sua distribuição pode ser efetuada em suporte de papel ou suporte digital.

Aquando de alterações realizadas no MGQ deverá efetuar-se a substituição do documento, passando a designar-se o anterior de “Obsoleto”.

1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

A aprovação do MGQ é efetuada pela Direção da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo. A coordenação da sua conceção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.

1.3. Revisão e Atualização do Manual de Gestão da Qualidade

O Manual de Gestão da Qualidade será revisto sempre que tal se justifique. Em caso de revisão, os manuais em circulação devem ser recolhidos e considerados obsoletos. É da responsabilidade da Direção a aprovação das alterações ao MGQ.

2. Modelo de Gestão por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade construído pela Associação de Solidariedade Social de Espadanedo organiza-se através do modelo de gestão por processos, variáveis segundo a sua natureza: realização, suporte, gestão e medição.

O SGQ organiza-se e desenvolve-se com base na metodologia PDCA – (Plan – Do – Check – Act), orientada para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua do sistema.

Sustentada neste conjunto de princípios a Associação de Solidariedade Social de Espadanedo gere o seu SGQ, com base no seguinte:

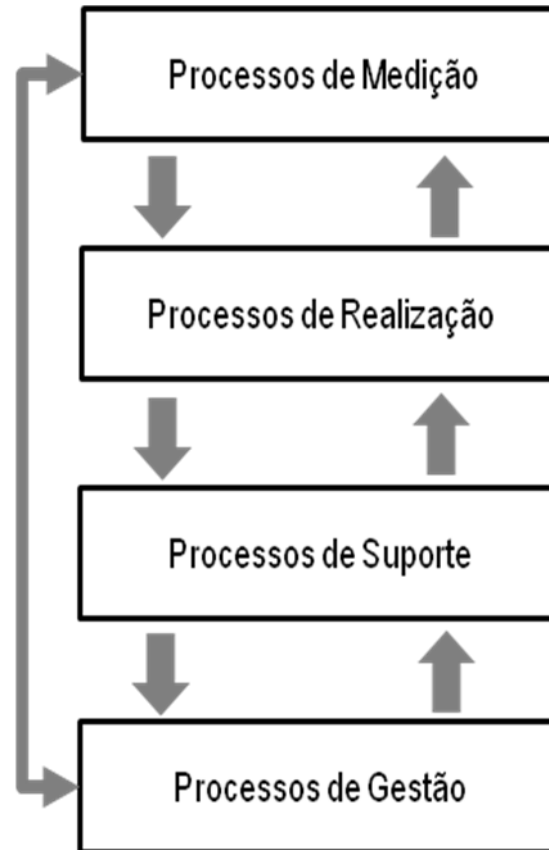
Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

Fazer – Executar as tarefas e ações de acordo com os processos definidos com uma permanente focalização no cliente.

Verificar – Medir e monitorizar os processos de uma forma permanente, comparando os resultados com os objetivos estabelecidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

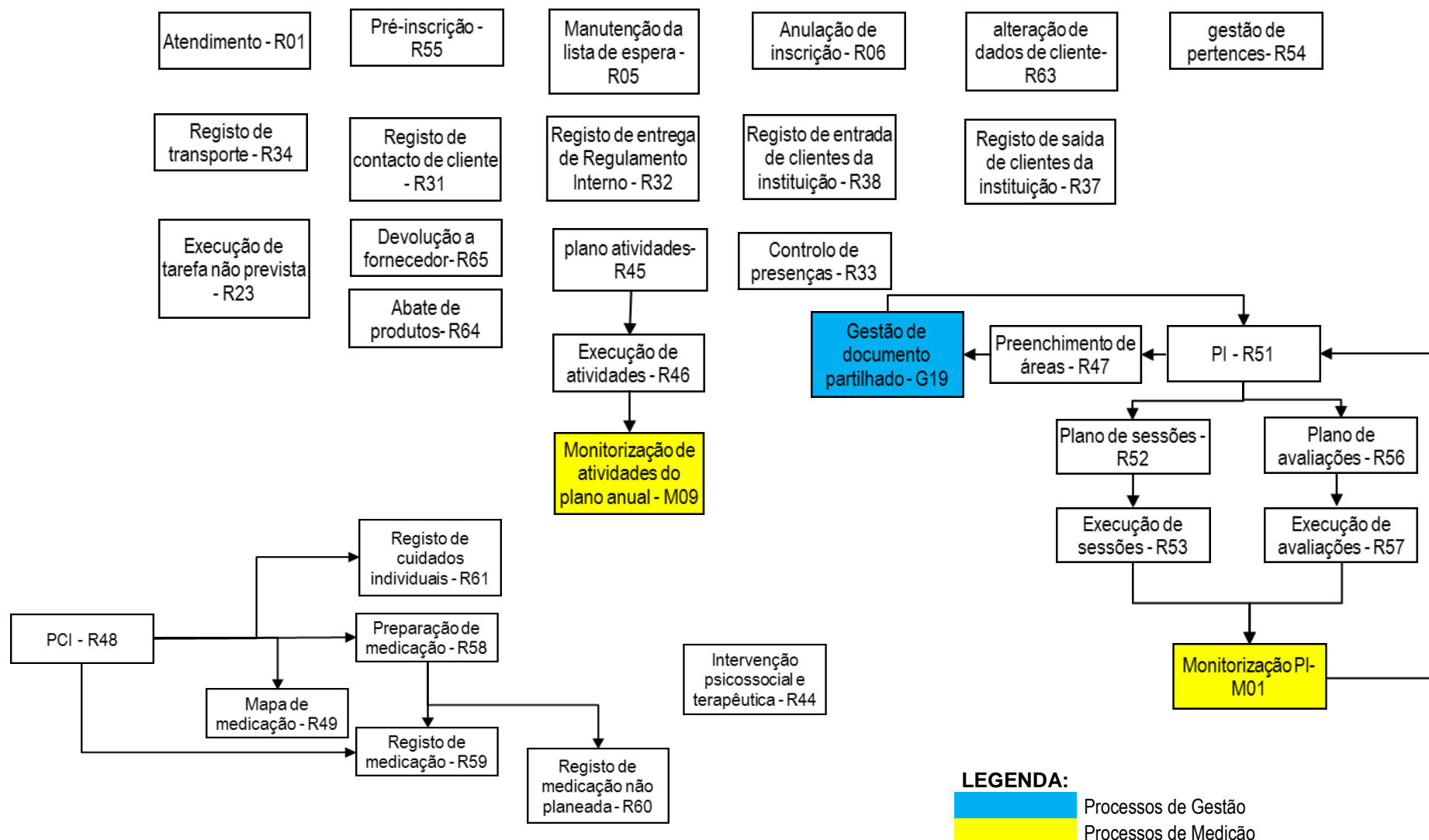
Agir – Implementar as melhorias necessárias com o objetivo de melhorar de forma contínua o desempenho do sistema, respondendo de forma adequada às necessidades e expectativas dos clientes.

2.1. Interação das categorias dos processos

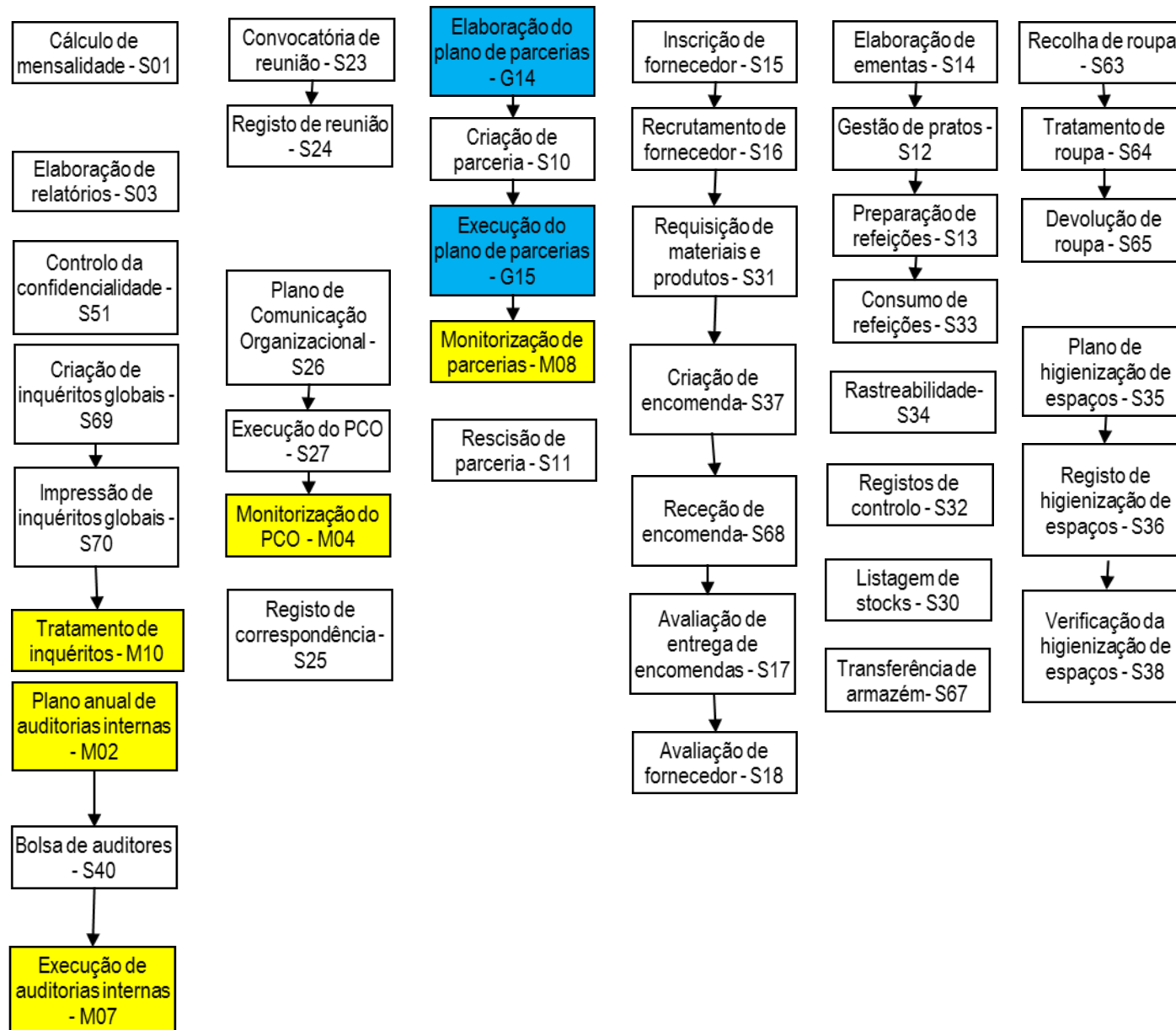


Anexo 1 – Interação de processos

Interação de Processos de Realização - Geral

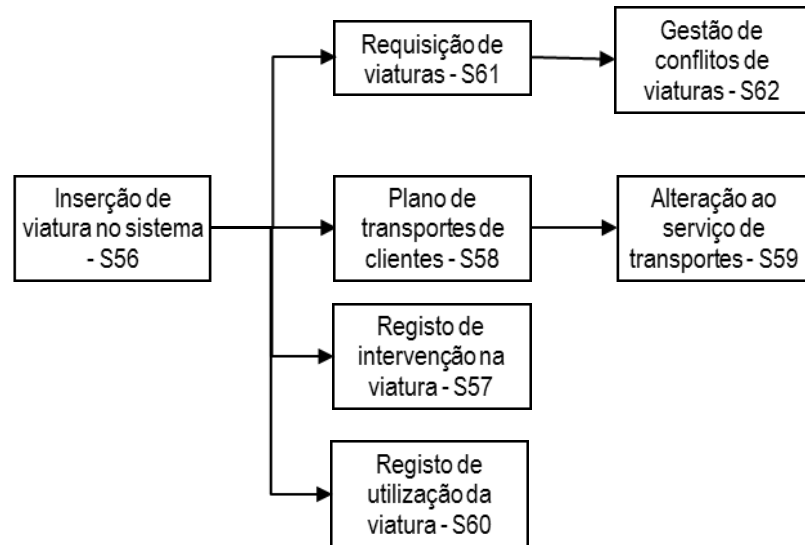


Interação de Processos de Suporte

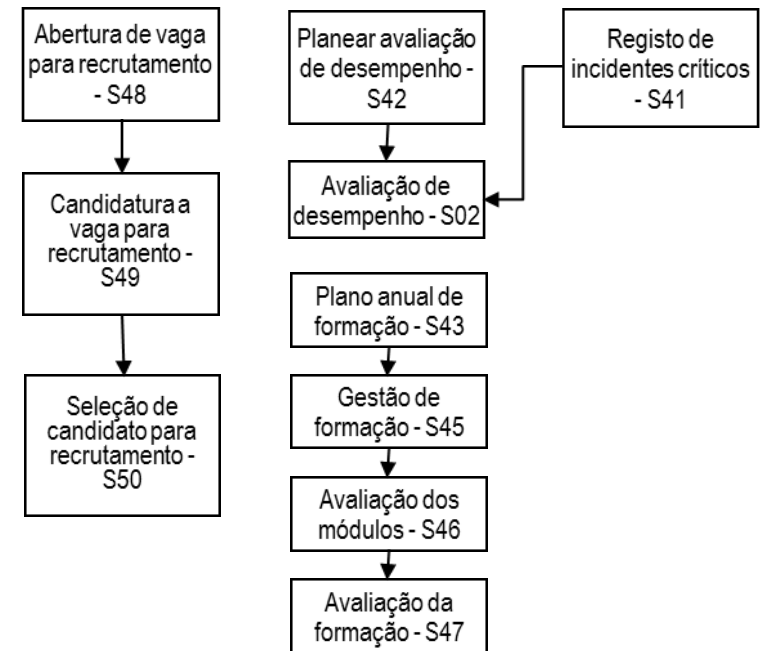


Interação de Processos de Suporte (continuação)

Gestão de Viaturas



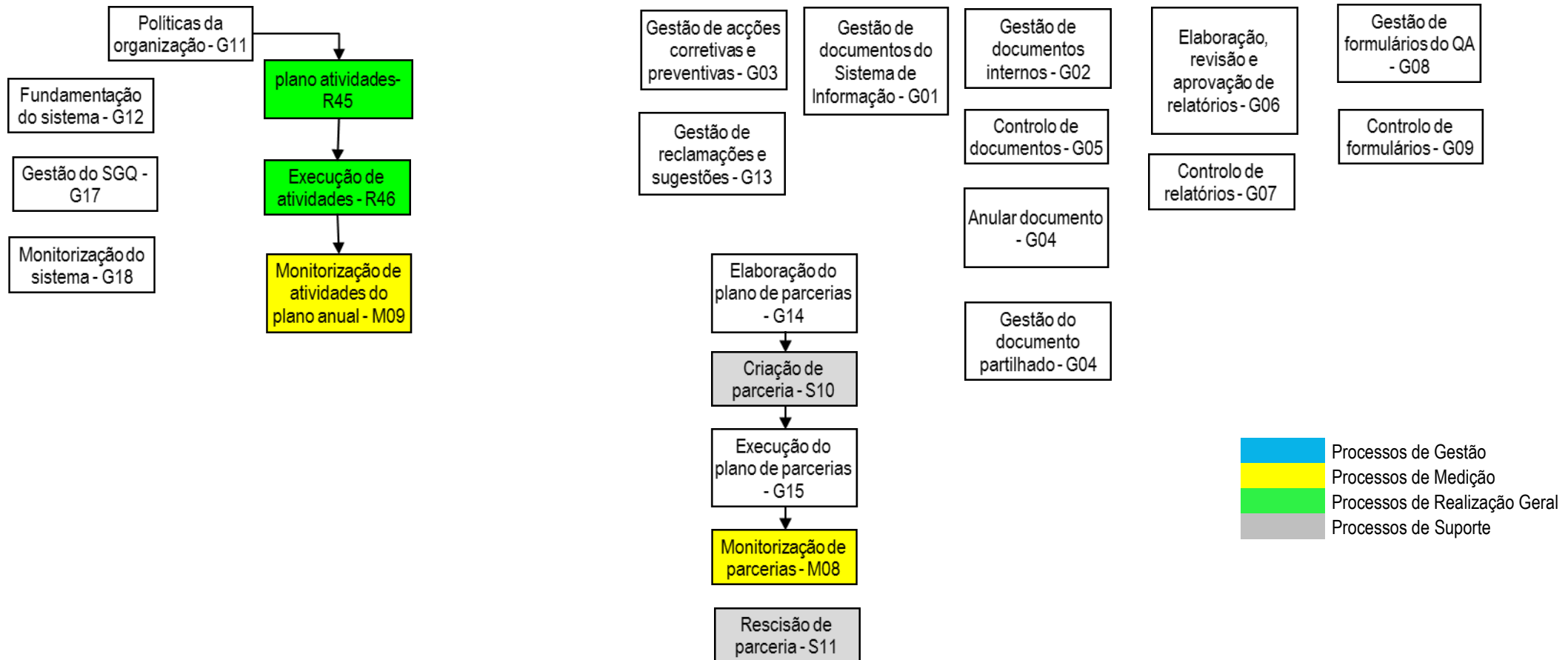
Recursos humanos



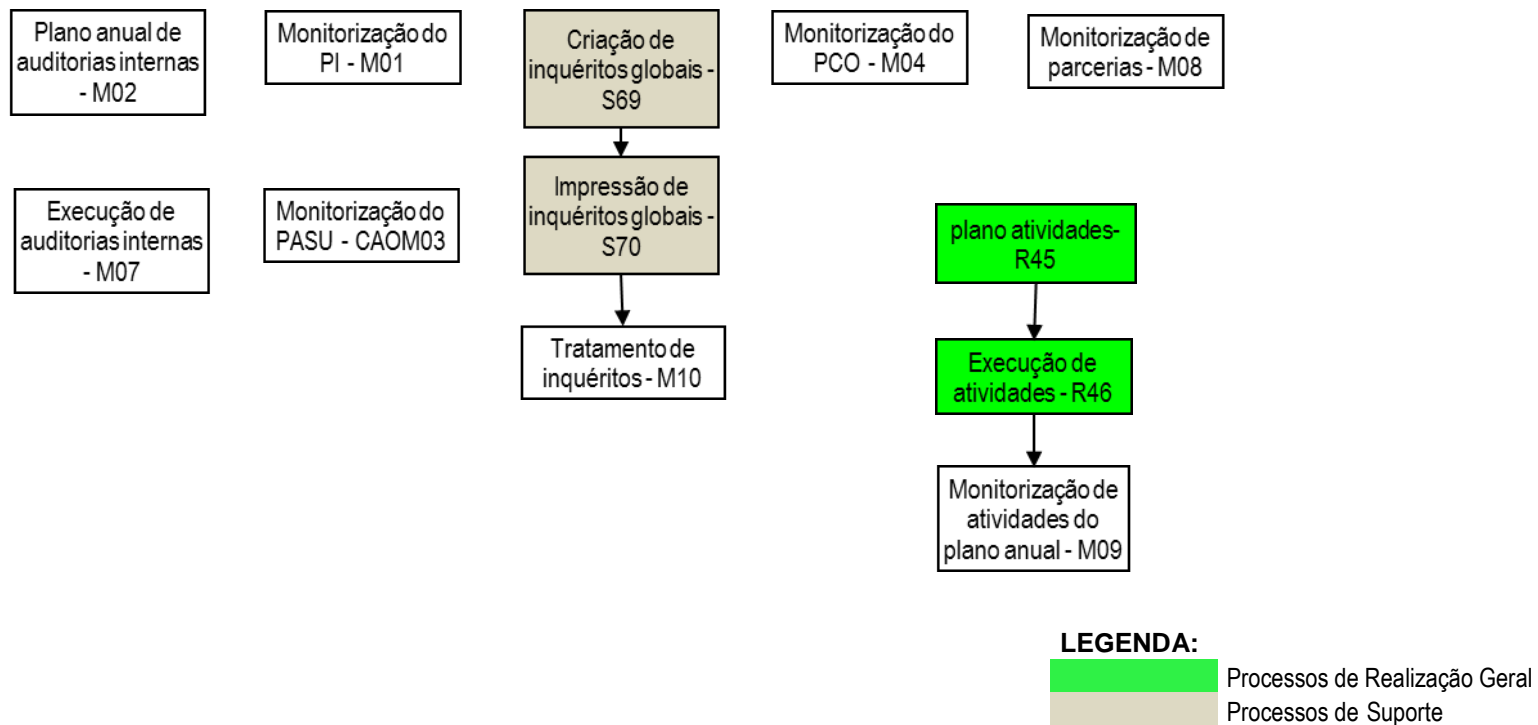
LEGENDA:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

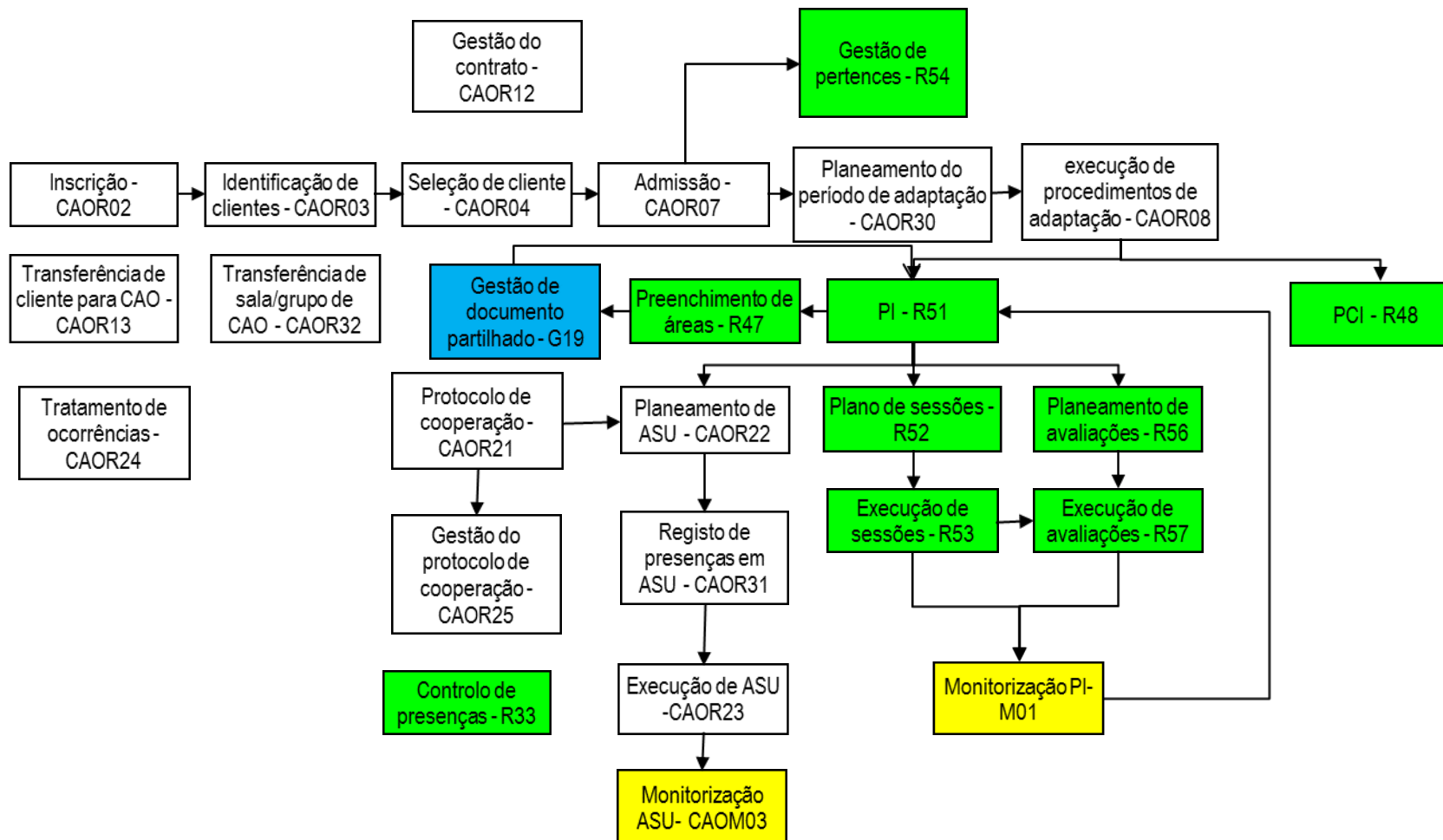
Interação de Processos de Gestão



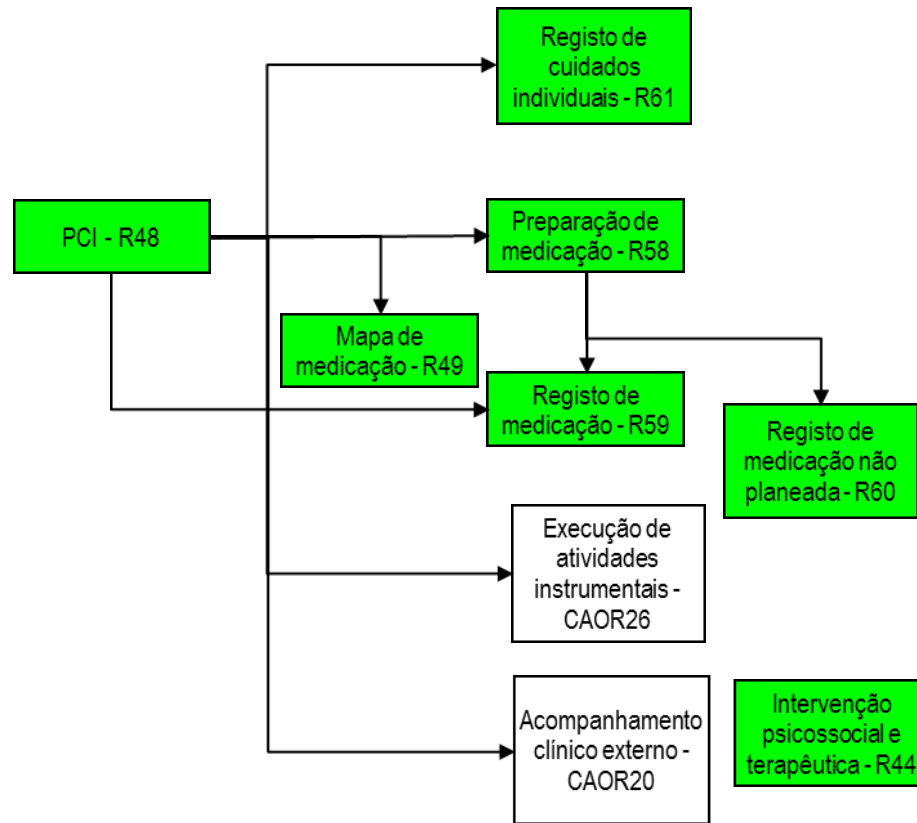
Interação de Processos de Medição – Geral



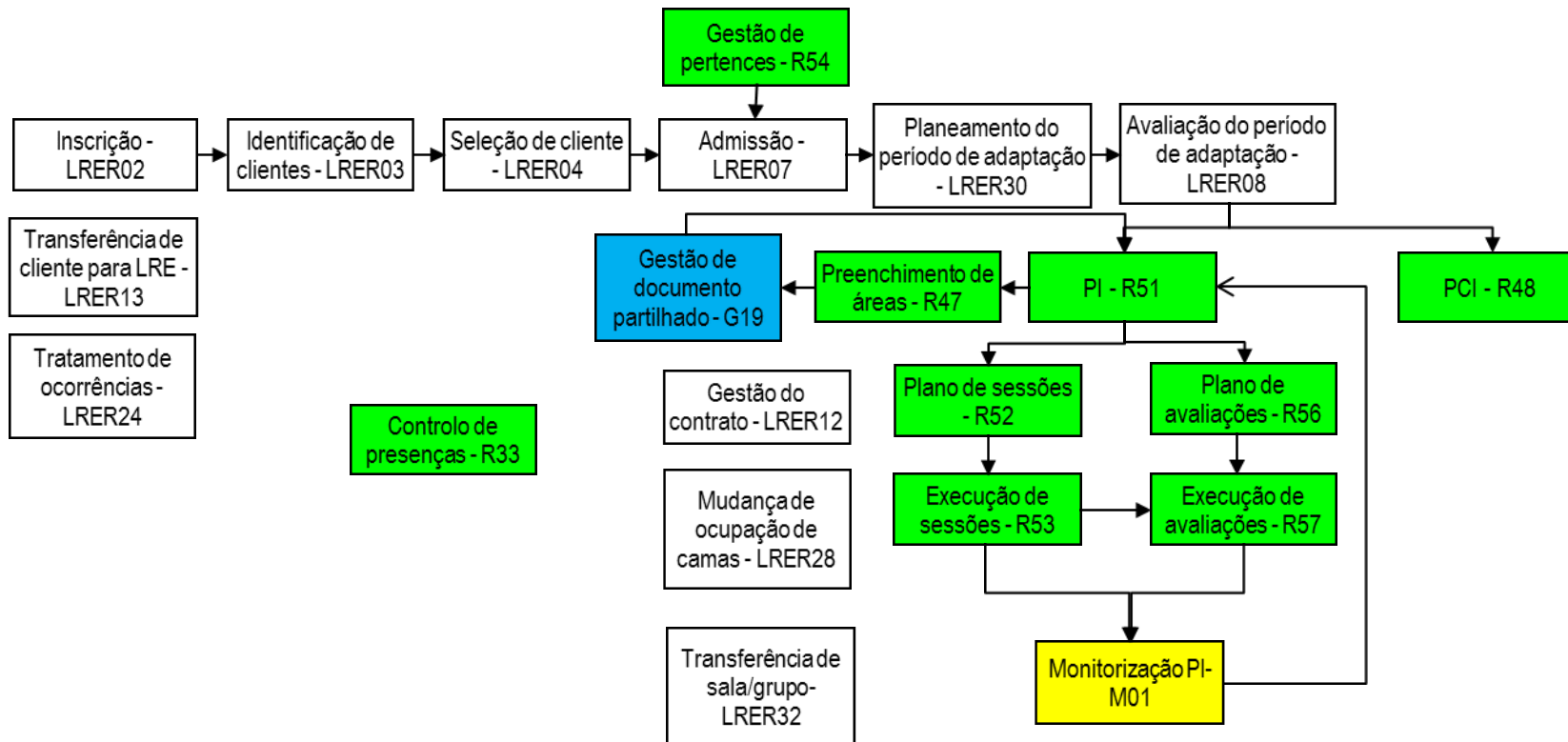
Interação de Processos de Realização - Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)



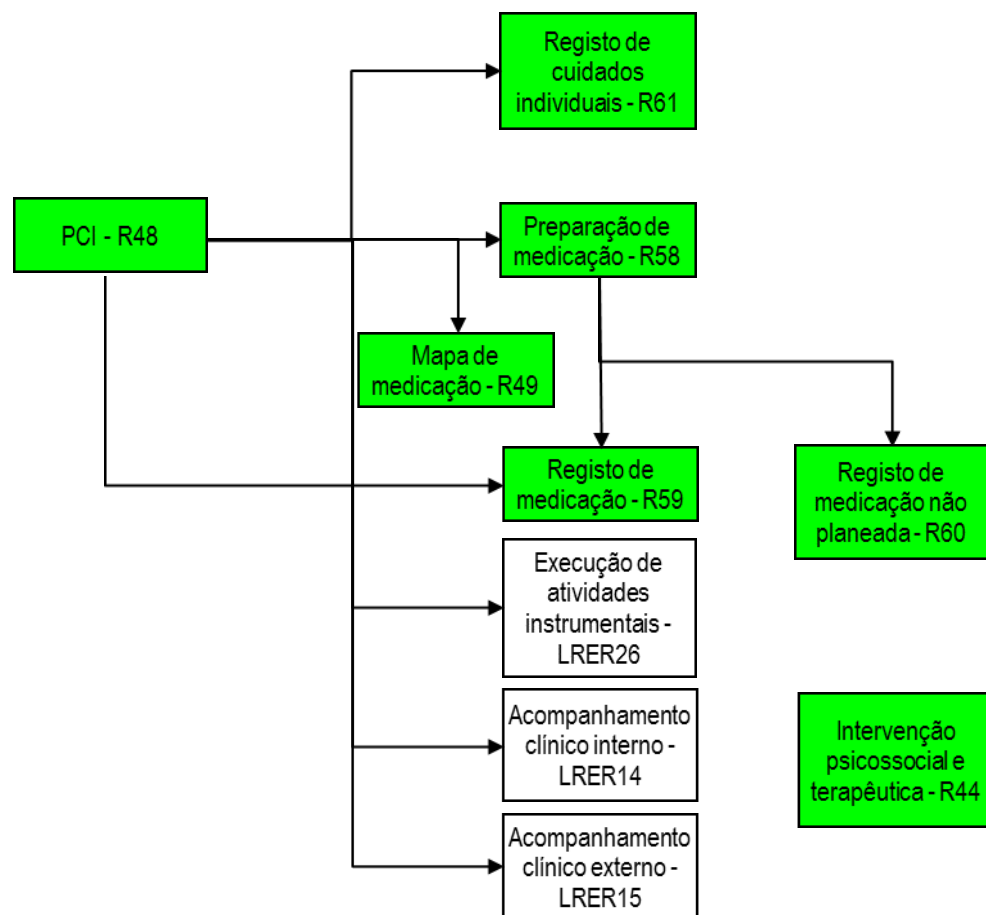
Interação de Processos de Realização - Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) - cont.



Interação de Processos de Realização - Lar Residencial (LRE)



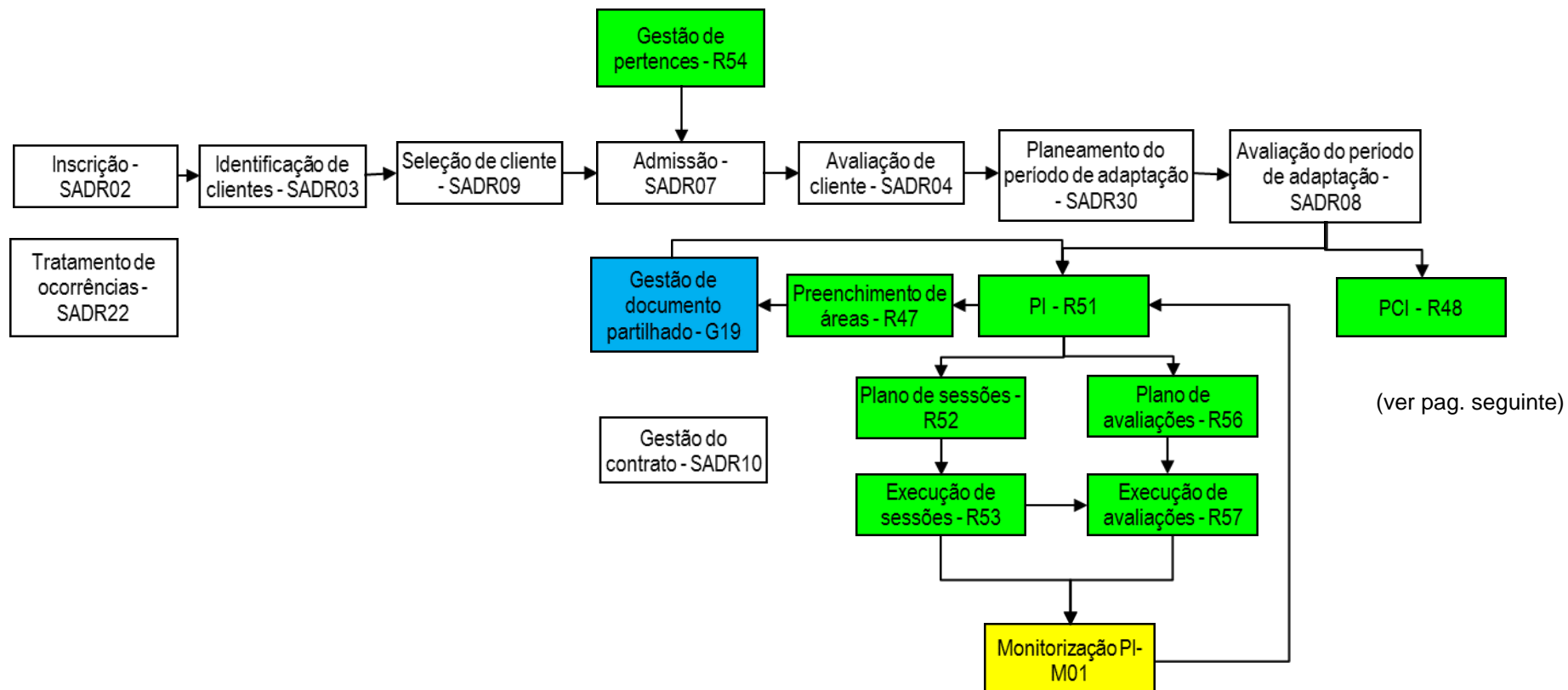
Interação de Processos de Realização - Lar Residencial (LRE) cont.



Legenda:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

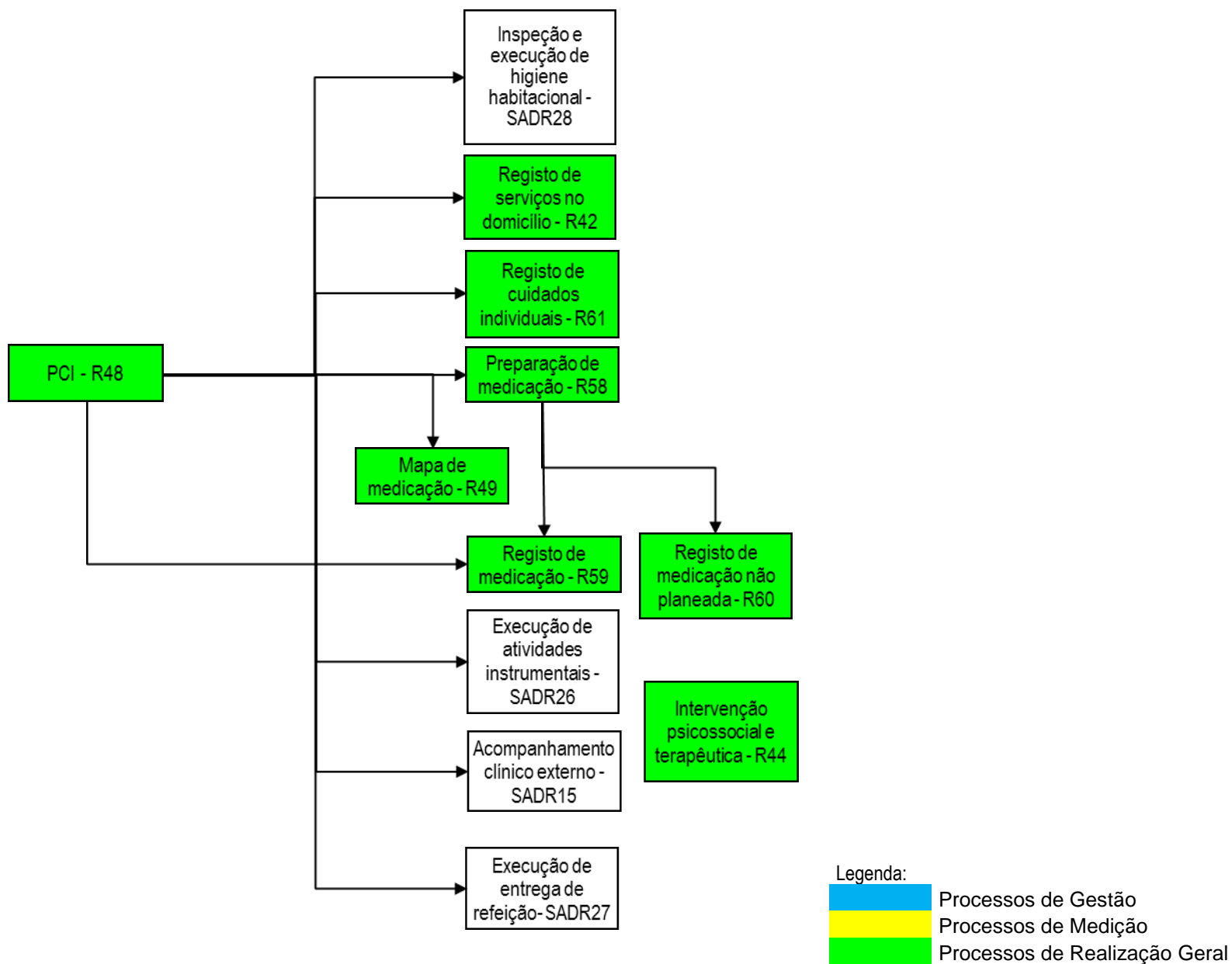
Interação de Processos de Realização - Serviço de Apoio domiciliário (SAD)



Legenda:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

Interação de Processos de Realização - Serviço de Apoio domiciliário (SAD) cont.



Anexo 2 – Lista de processos e documentos

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Autoriz.	Código do documento (Form./Rel.)
R01	Geral	Atendimento	Informar cliente		Coordenação, Chefe de Serviços, Escriturário	
			** Relatório **	ITR.01.01		IT1
			** Relatório **	Nome do documento		IT2
			Registar contacto	Registo de Contacto	Coordenação, Chefe de Serviços, Escriturário	dr01.01
			** Relatório **	Relatório de Registo de Contato		dr01.02.rel
			Realizar visita		Coordenação, Escriturário, Chefe de Serviços	
			Registar solicitação documentos	Solicitação de Documentos - Geral	Coordenação, Escriturário, Chefe de Serviços	dr01.02
			** Relatório **	Solicitação de documentos		an05_dr02.14
R05	Geral	Manutenção da lista de espera	Identificar resposta social	Identificação de Resposta Social	Coordenação, Escriturário, Chefe de Serviços	dr05.03
			Questionar interesse			
			** Relatório **	Carta a questionar sobre o interesse em permanecer em Lista de Espera		DR05.01
			Planear gestão da lista de espera	Plano de gestão da lista de espera	Coordenação, Chefe de Serviços	dr05.02
			Registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	Coordenação, Chefe de Serviços, Escriturário	dr02.12
R06	Geral	Anulação inscrição	Identificar cliente	Identificação de cliente	Coordenação, Chefe de Serviços, Escriturário	dr06.01

			Anular inscrição	Registo motivo de eliminação inscrição	Coordenação, Chefe de Serviços, Escriturário	dr.02.12
R23	Geral	Execução de tarefa não prevista				
			Executar tarefa não prevista	Registo de tarefa não prevista	Geral	dr23.01
R31	Geral	registo de contato de cliente				
			Registo de contacto de cliente	registo de contacto de cliente	Geral	dr31.01
			** Relatório **	Registo de Contacto de cliente		dr31.02
R32	Geral	registo de entrega do regulamento interno de funcionamento				
			registo de entrega do regulamento interno	Registo de entrega de regulamento interno	Coordenação, Chefe de Serviços, Escriturário	dr32.01
			** Relatório **	Regulamento Interno CAO		MD1019
			** Relatório **	ITR02.02		
			** Relatório **	Regulamento Interno SAD		MQ1
			** Relatório **	Regulamento interno		IT5
			** Relatório **	Regulamento interno FPR		MD1023
			** Relatório **	lap_doc_interno		MD1021
			** Relatório **	Declaração de entrega do regulamento interno		DR32.02
R33	Geral	controlo de presenças				
			Registar presenças	Lista de presenças	Tad	dr33.01
			Selecionar resposta social	Seleção de resposta social	Tad	dr33.02
R37	Geral	registo de saída				
			registar saída	Registo de saídas	Geral	dr37.01
			assinatura do responsável		ADMIN	
			** Relatório **	Registo de saída assinatura		DR37.02
R38	Geral	registo de entrada				
			registar entrada	Registo de entradas	Geral	dr38.01
			assinatura responsável		Geral	
			** Relatório **	Registo de entrada assinatura		DR38.02

R44	Geral	Intervenção psicossocial e terapêutica	efetuar atendimento	Registo de Atendimento de Consulta - Geral	Tad	dr44.01
			** Relatório **	Registo de intervenção psicossocial e terapêutica		R44.02
			agendar consultas	Agendamento de Consultas	Tad	dr44.03
R45	Geral	plano atividades	elaborar ou rever PA	Plano de Atividades - Planeamento	_pag_elab	dr45.01
			indicar atividades	Plano de Atividades - Indicação de atividades	_pag_elab	dr45.02
			selecionar ano		_pag_elab	=
			aguardar preenchimento	Plano de Atividades - Consulta de estado de definição	Geral	dr45.07
R46	Geral	execução de atividades	seleção de atividade	Execução de Atividades - Seleção atividade	DTCAO	dr46.01
			** Relatório **	Questionário de Satisfação de Clientes - PAG		dr46.05
			registo avaliação	Execução de Atividades - Avaliação	DTCAO	dr46.02
			registo participantes	Execução de Atividades - Participantes	DTCAO	dr46.03
			** Relatório **	Execução de atividade		dr46.04
R47	Geral	preenchimento areas	perfil	preencher área do perfil	Tad	dr47.02
			preencher áreas	Preencher área do Plano Individual	Tad	dr47.03_PI
R48	Geral	planeamento de cuidados individual	selecionar cliente para PCI	identificar cliente para PCI	Tad	dr48.01
			* elaboracao, revisao e aprovaçao de documentos do si	planear PCI		dr48.02
R49	Geral	elaboração do mapa de medicação	elaborar mapa de medicação	parametrizar mapa de medicação	Tad	dr49.01
			** Relatório **	Mapa de medicação		dr49.02

R51	Geral	Planeamento individual	selecionar cliente para PI	iniciar PI	Tad	dr51.01
			aguardar preenchimento	verificar preenchimento das áreas	DRH	dr51.03
			preparar PI	preparar PI	Tad	dr51.02
			* gestao documento partilhado	aprovar PI		dr51.04
R52	Geral	planeamento de sessões v2	planear sessões	planear sessões	Geral	dr52.01
			selecionar resposta social	Indicar resposta social	Geral	dr52.02
R53	Geral	execução de sessões v2	selecionar sessao	indicar sessão a executar	Geral	dr53.01
			execucao sessao	Execução de sessões - Executar sessão	Geral	dr53_02_executar_sessao
R54	Geral	gestão de pertences	indicar cliente	indicar cliente para gestão de pertences	Geral	dr54.01
			gerir pertences	gerir pertences	Geral	dr54.02
R55	Geral	pré-inscrição	pré-inscrever cliente	ficha de pré-inscrição	Tad	dr55.01
			registar responsável	Preencher dados adicionais	Tad	dr55.02
			** Relatório **	Ficha de Pré-inscrição		DR55_02
R56	Geral	planeamento de avaliações	selecionar resposta social	indicar resposta social para plano de avaliação	Geral	dr56.01
			planear avaliações	planear avaliações de clientes	Geral	dr56.02
R57	Geral	execução de avaliações	selecionar avaliação	indicar sessão a executar	Geral	dr57.01
			execucao avaliação	executar avaliação	Geral	dr57.02
R58	Geral	preparação de medicação	preparar medicação	Preparar medicação	Geral	dr58.02
R59	Geral	registo de medicação				

		registo de medicação	Registo de medicação	Geral	dr59.01
R60	Geral	registo de medicação não planeada			
			registo de medicação não planeada	Geral	dr60.01
R61	Geral	registo de cuidados individuais			
			registo de cuidados individuais	Geral	dr61.01
R62	Geral	transferência de estabelecimento			
			transferir cliente de estabelecimento	Tad	dr62.01
R63	Geral	alteracao de dados de cliente			
			indicar cliente alterar dados	Cliente para alteração de dados Registo de alteração de dados de cliente	Geral Geral dr63.01 dr63.02
R64	Geral	abate produtos			
			Abater produtos	Abate de produtos	Geral dr64.01
R65	Geral	devolucao a fornecedor			
			indicar fornecedor	Indicar fornecedor para devolução de produtos	Geral dr65.01
			devolucao fornecedor	Devolução de produtos a fornecedor	Geral dr65.02
R67	Geral	renovação de contrato			
			alterar dados contrato	Elaboração do Contrato de Prestação de Serviços	ADMIN dr07.12
			selecionar cliente	Seleção de cliente para alteração dos parâmetros do Contrato de Prestação de Serviços	ADMIN dr07.13
			assinar contrato ou adenda		ADMIN
			** Relatório ** ** Relatório **	Contrato prestação de serviços Contrato de prestação de serviços	contrato_geral dr07.12_rel

R68	Geral	definição de atividades do PAG				
			definir atividades	Plano de Atividades - Definição de atividades	_pag_elab	dr45.03
			definir destinatários	Definição de destinatários e recursos	_pag_elab	dr45.04
R69	Geral	parametrização das fases dos indicadores do PI				
			parametrizar fases	Parametrização de fases	Geral	dr69.02
			indicar resposta social	Indicação de resposta social	Geral	dr16.02
R70	Geral	registo de diligências				
			identificar cliente	Identificação de cliente para registo de diligências	Geral	dr70.01
			registar diligências	Registo de Diligências/Contactos Efetuados	Geral	dr70.02
			** Relatório **	Relatório de Diligências (Snipi)		DR.70.02.REL
			** Relatório **	Relatório de Diligências		DR.70.01.REL
R71	Geral	gestão de significativos				
			indicar cliente	Identificação de cliente para gestão de significativos	Geral	dr71.01
			gerir significativos	Gestão de Significativos	Geral	dr71.02
R72	Geral	elaboração de relatório de apólice(s)				
			elaborar relatório	Preencher Relatório/Fax Relativo a Seguro	Geral	dr72.01
			** Relatório **	Informação relativa a apólice (Fax - seguro)		DR72.01.REL
			** Relatório **	Inclusão/exclusão de segurado na Apólice		DR72.02.REL
R73	Geral	registo de turno				
			início de turno	Início do turno	Geral	dr73.01
			final de turno	Fim do turno	Geral	dr73.02
R74	Geral	gestão de autorizações				
			definir autorização	Gestão de autorizações do cliente	Geral	dr74.01
R75	Geral	tratamento de ocorrências				
			registar ocorrência	Registo de Ocorrência	Geral	dr75.01
			avaliar ocorrência	Avaliação da Ocorrência	Geral	dr75.02
			tratar ocorrência	Tratamento de Ocorrência	Variável	dr75.03

			executar tarefa não prevista ** Relatório **	Registo de tarefa não prevista	Variável	dr23.01
			registar informação ** Relatório **	Relatório de Ocorrência Registo de Informação ao Cliente Ocorrência - Informação aos Clientes	Geral	DR.22.04.REL dr75.04 DR.19.06.REL
R76	Geral	Gestão de Responsáveis	selecionar cliente gerir responsáveis	Selecionar Cliente Responsáveis de entrega das crianças/Contactos Emergência e Próximos de clientes	Geral Geral	dr76.01 dr76.02

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
S01	Suporte	Cálculo de mensalidade	Indicar Resposta Social Cálculo de mensalidade Centro de Dia ou CAO Validar mensalidade ** Relatório ** Visualizar relatório	Indicação de parâmetros Cálculo de mensalidade do Centro de Dia ou CAO Validação do cálculo de mensalidade Adenda ao Contrato de Prestação de Serviços Relatório do cálculo de mensalidade	ds01.01 ds01.05 ds01.06 DS01.08_ad DS.01.09
S02	Suporte	Avaliação de desempenho de colaboradores	Listar avaliações pendentes Colaboradores para avaliar Registar decisões	Lista de avaliações de desempenho pendentes Registo de Decisões	ds02.07 ds02_02 ds02_09
S03	Suporte	Elabora relatórios	Elaborar relatório ** Relatório ** ** Relatório **	Elaborar Relatório Relatório (Vertical) Relatório (Horizontal)	ds03.02 ds03.01_vertical ds03.01_horizontal

S10	Suporte	Criação de parceria	Definir entidades	Definição de entidades parceiras	ds10.01
			Criar protocolo	Criação do protocolo de parceria	ds10.02
			** Relatório **	Protocolo de parceria	DS10.05
			Marcar assinatura	Marcação da assinatura do protocolo	ds10.03
			Formalizar protocolo	Formalização do protocolo de parceria	ds10.04
S11	Suporte	Rescisão de parcerias	Rescisão de protocolo	Rescisão de parceria	ds11.01
S12	Suporte	Gestão de pratos	Registar pratos	Registo de pratos	ds12.01
S13	Suporte	Preparação de refeições	Confecionar refeição		ds13_01
			** Relatório **	Refeições a confeccionar	DS13.02
S14	Suporte	Elaboração de ementas	Elaborar o plano de ementas	Planificação das Ementas	ds14.01
S15	Suporte	Inscrição de fornecedor	Inscriver fornecedor	Inscrição de fornecedores	ds15.01
			Gestão de produtos	Gestão de fornecedores	ds15_02
S16	Suporte	Recrutamento de fornecedor	Selecionar fornecedor	Seleção de fornecedores	ds16_02
			Definir ponderações	Definição de percentagens	DS.16.01
S17	Suporte	Avaliação de entrega de encomendas	Avaliar fornecedores	Registo de Dados de Desempenho	ds17.01
			** Relatório **	Registo de dados de desempenho	ds17.01_rel
S18	Suporte	Avaliação de fornecedores	Seleção de sector atividade	Definição do período de avaliação	ds18.01
			Qualificação fornecedores	Qualificação de fornecedores	ds18.02
			Homologação de fornecedores	Homologação de fornecedor	ds18.03
			Comunicar lista fornecedores homologados	Lista de fornecedores homologados	ds18.04
			Consultar lista de fornecedores homologados		

			Comunicação fornecedores	Comunicação da classificação aos fornecedores	ds18.05
S19	Suporte	Criação de inquéritos	Criar inquérito	Criação de Inquéritos	ds19.01
S20	Suporte	Impressão de inquéritos	Selecionar inquérito ** Relatório **	Impressão de inquéritos Relatório de Inquérito	ds20.01 ds19.01
S23	Suporte	Convocatória de reunião	Convocar reunião ** Relatório **	Elaboração de convocatória Convocatória de reunião	ds23.01 DS23.02
S24	Suporte	Registo de reunião	Registar reunião ** Relatório **	Registo de reunião Registo de Reunião	ds24.01 DS24.02
S25	Suporte	Registo de correspondência	Registar correspondência	Registo de correspondência	ds25.01
S26	Suporte	Planeamento da comunicação organizacional	Tipo de comunicação * Elaboração, revisão e aprovação de documentos do si	Identifica Tipo de Comunicação Plano de Comunicação Organizacional	ds26.02 ds26.01
S27	Suporte	Execução do PCO	Executar PCO	Execução do PCO	ds27.01
S30	Suporte	Listagem de stocks	listar stocks ** Relatório **	Listagem de Stocks Relatório de Listagem de Stocks	DS30_01 DS30.01
S31	Suporte	Requisição de materiais e produtos	Registar requisição Tratar aprovação Informar aprovação de requisição		ds31_01 ds31.02
S32	Suporte	Registos de controlo	Efetuar registo	Registo de controlo	ds32.01

S33	Suporte	Consumo de refeições	Registar as presenças	Identificação do momento da refeição	ds33.01
S34	Suporte	Rastreabilidade	Registar rastreabilidade	Registo de rastreabilidade	ds34.01
S35	Suporte	Plano de higienização de espaços	Preparar planeamento de higiene Elaborar ou rever plano de higiene	Preparação da elaboração do plano de higiene de espaços Plano de higienização de espaços	ds35.01 ds35.02
S36	Suporte	Registo de higienização de espaços	Registar higienização Verificar higienização	Registo de higienização de espaços Verificação da higienização de espaços	ds36.01 ds36.02
S40	Suporte	Bolsa de auditores	Bolsa de auditores	Bolsa de Auditores	ds40.01
S41	Suporte	Registo de incidentes críticos	Incidente crítico	Registo de Incidente Crítico	ds41.01
S42	Suporte	Definir avaliação de desempenho	Definir avaliação	Definir Avaliação de Desempenho	s42.01
S43	Suporte	Plano anual de formação	Plano anual de formação Verificar documento Aprovar documento	Plano Anual de Formação Verificação de documento Aprovação de documento	ds43.02 dg01.02 dg01.03
S45	Suporte	Gestão de formação	Identificar necessidades Elaborar formação Módulos da formação Competências a desenvolver Lista de formandos Elaborar ou anular formação	Identificar Necessidades e Tipo da Formação Elaborar Formação Módulos da Formação Competências a Desenvolver Lista de Formandos Elaborar ou Anular Formação	ds45.01 ds45.02 ds45.05 ds45.04 ds45.08 ds45.03
S46	Suporte	Avaliação de módulo	Seleciona módulo	Selecionar Módulo a Executar	ds46.01

			Avaliar módulo ** Relatório **	Avaliação do Módulo Avaliação de Módulo de Formação	ds46.02 DS46_01
S47	Suporte	Avaliação de formação	Seleciona formação Avaliar formação ** Relatório **	Selecionar Formação a Avaliar Avaliação da Formação Resultados de avaliação dos módulos	ds47.01 ds47_02
S48	Suporte	Abertura de vaga para recrutamento	Abre vaga para recrutamento	Abertura de vaga para recrutamento	ds48.01
S49	Suporte	Candidatura a vaga para recrutamento	Candidatar a vaga Avaliar candidatura Realizar entrevista	Candidatura a vaga Avaliação de candidatura a vaga Registo de entrevista de candidatura a vaga	ds49.01 ds49.02 ds49.03
S50	Suporte	Seleção de candidato para recrutamento	Selecionar vaga Elaborar lista de seleção Preencher dados de colaborador	Selecionar vaga a preencher Seleção de candidato para vaga Dados do colaborador	ds50.03 ds50.01 ds50.02
S56	Suporte	Inserção de viatura no sistema	Inserir viatura	Ficha de viatura	ds56.01
S57	Suporte	Registo intervenção viatura	Registar intervenção	Ficha de intervenção na viatura	ds57.01
S58	Suporte	Plano de transportes clientes	Preparar planeamento transportes * Elaboração, revisão e aprovação de documentos do si	Preparação da elaboração de plano de transportes Plano de transportes clientes	ds58.02 ds58.01
S59	Suporte	Alteração ao serviço de transportes	Alterar serviço	Alteração ao plano de transportes	ds59.01
S60	Suporte	Registo de utilização de viatura	Registar utilização	Registo de utilização de transporte	ds60.01
S61	Suporte	Requisição de viaturas			

			Requisitar viatura	Requisição de viatura	ds61.01
			Informar requisitante		
			Aprovar requisição	Aprovação de requisição de viatura	ds61.02
			Alocar viatura	Alocação de viatura	ds61.03
S62	Suporte	Gestão conflitos de viaturas			
			Registrar alterações	Gestão de conflitos de viaturas	ds62.01
S67	Geral	Transferência de armazém			
			Transferir produtos	Transferir produtos	ds67.01
Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
G01	Gestão	Elaboração, revisão e aprovação de documentos do si			
			Elaborar ou rever documento		
			Verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			Aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
			Registrar documento		
G02	Gestão	Elaboração, revisão e aprovação de documentos internos			
			Registrar documento		
			Elaborar ou rever documento		
			Verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			Aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
G03	Gestão	Ações corretivas e preventivas			
			Abrir PACP	Plano de ações corretivas e preventivas	dg03.01
			Registrar implementação	Plano de ações corretivas e preventivas - implementação	dg03.02
			Avaliar eficácia	Plano de ações corretivas e preventivas - avaliação	dg03.03
G04	Gestão	Anular documento			

			Anular documento		
G07	Gestão	Controlo relatório	Registar relatório		
G08	Gestão	Elaboração, revisão e aprovação de formulários	Registar formulário Elaborar ou rever formulário Verificar formulário Aprovar formulário	Verificação de documento Aprovação de documento	dg01.02 dg01.03
G09	Gestão	Controlo formulários	Registar formulário		
G10	Gestão	Elaboração, revisão e aprovação de PI	Elaborar ou rever PI Verificar documento Aprovar documento	Verificação de documento Aprovação de documento	dg01.02 dg01.03
G11	Gestão	Formulação e revisão das políticas	Elaborar ou rever políticas Verificar documento Aprovar documento Selecionar políticas	Definição de políticas Verificação de documento Aprovação de documento Seleção de políticas	dg11.01 dg01.02 dg01.03 dg11.02
G12	Gestão	Fundamentação do sistema	Elaborar fundamentos Verificar documento Aprovar documento Registar documento	Fundamentação do sistema Verificação de documento Aprovação de documento	dg12.01 dg01.02 dg01.03
G13	Gestão	Gestão de reclamações e sugestões	Registar reclamação sugestão Diagnosticar Informar ** Relatório **	Registo de sugestão ou reclamação Registo de sugestão ou reclamação - diagnóstico Registo de sugestão ou reclamação - informação Informação ao reclamante ou sugestor	dg13.01 dg13.02 dg13.03 DG13.04
G14	Gestão	Planeamento parcerias			

			Elaborar plano parcerias	Plano de parcerias	dg14.01
			Verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			Aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
			Registrar documento		
G15	Gestão	Execução parcerias			
			Executar plano parcerias	Execução do plano de parcerias	dg15.01
G17	Gestão	Gestão do SGQ			
			Indicar participantes	Indicação de participantes	dg17.01
			Selecionar áreas	Indicação das áreas a rever	dg17.02
			Registrar revisão	Registo de revisão do sistema	dg17.03
			Validar ata	Validação da ata de revisão	dg17.04
G18	Gestão	Monitorização do sistema			
			Monitorizar sistema	Monitorização do sistema	dg18.01

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
M01	Medição	Monitorização do PI	Identificar cliente	Indicar cliente a monitorar o PI	dm01.01
			Avaliar resultados PI	Monitorar a execução do PI	dm01.02
			** Relatório **	Monitorização do PI	dm01.03
M02	Medição	Auditorias internas	Plano anual de auditorias	Programa de Auditorias Internas	dm02_01
			Verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			Aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
			Preencher inquérito	Tratamento de Respostas	dm03_05
M04	Medição	Monitorização do pco			
			Monitorizar PCO	Monitorização do PCO	dsm04.01

M07	Medição	Execução auditorias internas	Selecionar auditoria	Selecionar Auditoria e Equipa Auditadora	dm07_01
			Definir resposta social	Selecionar Resposta Social	dm07_04
			Execução de auditoria	Execução de Auditoria Interna	dm07_02
			Relatório de auditoria	relatório de auditoria	dm07_03
M08	Medição	Monitorização das parcerias	Monitorizar parcerias	Monitorização de parcerias	dm08.01
M09	Medição	Monitorização de atividades do plano anual	Monitorizar atividade	Plano de Atividades - Monitorização	dm09.02
			** Relatório **	Relatório de monitorização da atividade	dm09.04
			Selecionar atividade	Monitorização de Atividades - Seleção	dm09.01

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
CAOM03	CAO	Monitorização do PASU CAO	Identificar cliente	Identificação de cliente para monitorização do PASU	an33_dm03.02
			Avaliar resultados PASU	Monitorização do PASU	
CAOR02	CAO	Inscrição CAO	Inscrever cliente	Ficha de inscrição	an33_dr02.01
			Registar filiação	Registo de filiação	an33_dr02.13
			Registar dados adicionais	Preencher dados adicionais	an33_dr02.14
			Rececionar documentos	Registo de Documentos Entregues	an33_dr02.03
			Validar inscrição	Avaliar candidatura	an33_dr02.04
			Realizar avaliação inicial	Registo de entrevista de pré-diagnóstico	an33_dr02.08
			Avaliar candidatura	Critérios de seleção	an33_dr02.09
			** Relatório **	Dados para Avaliar Candidatura	an33_dr02.01_rel
			Solicitar documentos	Solicitação de Documentos - CAO	an33_dr02.16
			Informar inscrição não aceite	Carta ao responsável do cliente a informar que a inscrição não foi aceite - CAO	an33_dr02.05_rel
			Informar cliente da data	Carta ao responsável do cliente a informar que a inscrição foi aceite e a marcar a data de realização da entrevista de pré-diagnóstico - CAO	an33_dr02.07_rel

			Informar inexistência de vaga	Carta a informar que não existe vaga e se encontra em lista de espera e a questionar interesse em permanecer em lista de espera - CAO	an33_dr02.11
			Marcar avaliação inicial	Marcação de entrevista de pré-diagnóstico	an33_dr02.06
			Registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
			Definir grupo	Indicar sala ou grupo	an33_dr02.15
CAOR03	CAO	Identificação clientes CAO			
			Constituir sala ou grupo	Constituição de sala	an33_dr03.01
			Identificar cliente para seleção	Lista de Clientes para Seleção	an33_dr03.02
CAOR04	CAO	Seleção de cliente CAO			
			Selecionar cliente	Parecer de seleção	an33_dr04.01
				Carta ao responsável do cliente a informar que foi selecionado, a confirmar o seu interesse e a marcar a data para a formalização da admissão -CAO	an33_dr04.02_rel
			Informar cliente selecionado	Carta ao responsável do cliente a informar que não foi selecionado e a questionar sobre interesse em permanecer em lista de espera - CAO	an33_dr04.03_rel
			Informar cliente não selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
			Registar interesse cliente selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
			Registar interesse cliente não selecionado		
CAOR07	CAO	Admissão CAO			
			Preencher ficha admissão	Ficha de Admissão	an33_dr07.01
			Assinar contrato	Formalização da assinatura de contrato	an33_dr07.03
			Elaborar contrato	Contrato de Prestação de Serviços - CAO	an33_dr07.02
			Marcar assinatura contrato	Marcação da Assinatura de Contrato	an33_dr07.04
			Dados do agregado familiar	FAD - Agregado Familiar/Contexto Habitacional	an33_dr07.05
			Antecedentes e desenvolvimento	Antecedentes e percurso desenvolvimental	an33_dr07.06
			Percurso escolar	FAD - Percurso escolar/Nacionalidade e Língua	an33_dr07.07
			Situação atual	FAD - Situação Atual	an33_dr07.08
			Comportamentos e interesses	FAD - Comportamentos e Interesses	an33_dr07.10
			Relações familiares	FAD - Relações familiares / Práticas educativas familiares	an33_dr07.11
			Observações finais	FAD - Observações finais	an33_dr07.12
CAOR08	CAO	Adaptação CAO			
			Selecionar cliente	Seleção de cliente para adaptação	an33_dr08.02
			Avaliar período de adaptação	Relatório de acolhimento	an33_dr08.01
CAOR12	CAO	Gestão de contrato CAO			
				Registo de Suspensão / Reativação / Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços	an33_dr12.01
			Selecionar ação		

			Oficializar suspensão Oficializar reativação Oficializar rescisão	Ofício de Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços - CAO Ofício de Reativação do Contrato de Prestação de Serviços - CAO Ofício de Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços - CAO	an33_dr12.02 an33_dr12.03 an33_dr12.04
CAOR13	CAO	Transferência de cliente para CAO	Inscrever cliente Registrar filiação Registrar dados adicionais Definir grupo Indicar cliente	Ficha de inscrição Registo de filiação Preencher dados adicionais Indicar sala ou grupo Indicar cliente a transferir	an33_dr02.01 an33_dr02.13 an33_dr02.14 an33_dr02.15 an33_dr13.01
CAOR20	CAO	Acompanhamento clínico externo CAO	Registrar consulta externa Registrar marcação Notificar responsável cliente	Registo de consulta Marcação de consulta externa Carta a informar da necessidade de marcação de consulta / exames externos - CAO	an01_dr13.03 an01_dr15.01 an33_dr20.01
CAOR21	CAO	Elaboração de protocolo de coope- ração CAO	Definir ASU Elaborar protocolo Assinar protocolo Distribuição monetária	Definição de Atividade Socialmente Útil Protocolo de Cooperação Formalização de Assinatura de Protocolo Distribuição da Compensação Monetária	an33_dr21.01 an33_dr21.02 an33_dr21.03 an33_dr21.04
CAOR22	CAO	Planeamento de atividades social- mente úteis CAO	Identificar cliente * Elaboração, revisão e aprovação de documentos do si	Identificação de Cliente Planeamento de Atividades Socialmente Úteis	an33_dr22.02 an33_dr22_01
CAOR23	CAO	Execução de atividades socialmen- te úteis CAO	Identificar atividade Registrar acompanhamento	Identificação de Atividade Registo de Acompanhamento de ASU	an33_dr23.01 an33_dr23_02
CAOR24	CAO	Tratamento de ocorrências CAO	Registrar ocorrência Avaliar ocorrência Tratar ocorrência	Registo de ocorrência Avaliação de ocorrência Tratamento de ocorrência	an33_dr24.01 an33_dr24.02 an33_dr24.03

			Executar tarefa não prevista Registrar consumos	Registo de tarefa não prevista qualia_saida_produtos	dr23.01 qualia_saida_produtos
CAOR25	CAO	Gestão do protocolo de cooperação de CAO	Identificar protocolo Registrar rescisão de protocolo ** Relatório **	Identificação do Protocolo de Cooperação Registo de Rescisão do Protocolo de Cooperação Rescisão Protocolo ASU	an33_dr25.01 an33_dr25_02 CAOR25_01
CAOR26	CAO	Execução de atividade instrumental CAO	Executar atividade instrumental Selecionar cliente	Registo de atividades instrumentais Seleção de cliente	an33_dr26.01 an33_dr26.02
CAOR30	CAO	Planeamento do período de adaptação CAO	Selecionar cliente para PADAPT * Elaboração, revisão e aprovação de documentos do si	Seleção de Cliente Plano de Adaptação	an33_dr10.02 an33_dr30.01
CAOR31	CAO	Registo de presenças de atividades	Identificar protocolo Registrar presenças	Identificação do Protocolo Registo de presenças	an33_dr31.01 an33_dr31.02
CAOR32	CAO	Transferência de sala/grupo de CAO	Transferir cliente de sala	Transferir cliente de sala/grupo	an33_dr32.01

VIII- ORGANOGRAMA

