

modelo
de avaliação da qualidade
lar
residencial



A centralidade das preocupações ao nível das respostas sociais aos problemas que as sociedades consideram como sendo também da sua responsabilidade, tem estado focalizada muito ao nível das questões da equidade, da disponibilidade e universalidade das respostas, no quadro dos valores próprios do modelo social europeu.

As novas circunstâncias e os novos quadros conceptuais de referência têm introduzido, como novo desafio, a necessidade de conciliar equidade e eficiência, isto é, de aliar àquelas preocupações, as que se prendem com a necessidade de assegurar a satisfação das necessidades e expectativas dos cidadãos, das entidades financiadoras e de outros actores envolvidos, através de uma gestão eficaz e eficiente dos recursos, num quadro de responsabilidade social.

Os cidadãos e a sociedade, em geral, esperam respostas sociais disponíveis e acessíveis a todos os que delas carecem e que tenham capacidade para resolver os seus problemas, isto é, com qualidade.

Às preocupações tradicionais alia-se agora também a questão da gestão da qualidade, enquanto alavanca para o aprofundamento e para o desenvolvimento da capacidade de resposta às crescentes e mais complexas necessidades sociais, no âmbito da solidariedade social.

Aos serviços sociais relativos à deficiência coloca-se, obviamente, este desafio. A convicção de que, também nesta área, é preciso inovar, encontra-se marcadamente presente em vários documentos de referência, ao nível das orientações de política em favor das pessoas com deficiências e incapacidades, designadamente, do Conselho da Europa, da União Europeia e da Organização das Nações Unidas.

Na recente Declaração do Grupo de Alto Nível da União Europeia sobre a Deficiência, acerca da Qualidade dos Serviços Sociais de Interesse Geral, são propostos como princípios orientadores para a promoção da qualidade dos serviços sociais, aplicáveis também aos serviços relativos à deficiência:

- a necessidade da existência de um referencial de qualidade de âmbito europeu, orientado pelo modelo da qualidade total, baseado em valores, princípios e critérios de referência;
- a implementação desse referencial europeu da qualidade nos países membros, de acordo com a diversidade e a especificidade de cada um;
- a focalização dos sistemas de qualidade na promoção e no reconhecimento da melhoria contínua, estimulando a melhoria do desempenho dos prestadores de serviços, em termos de eficácia e eficiência;
- a dinamização e a adopção de sistemas e práticas de gestão da qualidade.

É no quadro destas preocupações, que haveriam de ser assumidas como imperativos éticos e políticos por todos os agentes, que o Governo entende o presente Manual de Qualidade. Como um contributo fundamental para o desenvolvimento das respostas sociais, enquanto guia orientador das melhores práticas profissionais e organizacionais, geradoras de desempenhos que se pretendem cada vez mais ajustados e eficazes.

O compromisso do Governo, como cremos que o de todos os responsáveis aos mais diversos níveis, é o de promover respostas cada vez mais qualificadas aos cidadãos, num quadro de responsabilidade partilhada. É, aliás, esse o objectivo claramente plasmado nas medidas preconizadas no PAIPDI - Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades (2006-2009), no que se refere à qualificação das instituições e dos agentes.

O presente Manual – que haverá de ser declinado por cada organização no quadro da sua estratégia de acção quotidiana – constitui, sem dúvida, um instrumento de trabalho fundamental para apoiar a procura continuada desse bem comum que é o da construção de uma sociedade que respeite e promova a plena cidadania, numa vida com qualidade para as pessoas com deficiências e incapacidades.

Idália Serrão de Menezes Moniz

Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação

1. **INTRODUÇÃO**
2. **CONCEITOS DE REFERÊNCIA**
3. **MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS SOCIAIS**
 - 3.1. **Visão Geral**
 - 3.2. **Sistema de Qualificação das Respostas Sociais**
 - 3.3. **Critérios do Modelo**
 - Critério 1. Liderança, Planeamento e Estratégia**
 - Critério 2. Pessoas**
 - Critério 3. Parcerias e Recursos**
 - 3.1. Gestão de Parcerias
 - 3.2. Gestão de Recursos Financeiros
 - 3.3. Gestão da Informação
 - 3.3.1. Informação e comunicação com o cliente
 - 3.3.2. Reclamações
 - 3.3.3. Informação e comunicação interna
 - 3.3.4. Registos
 - 3.3.4. Gestão dos documentos e dados
 - 3.4. Gestão das Instalações, Equipamentos e Materiais
 - 3.4.1. Instalações
 - 3.4.2. Equipamentos
 - 3.4.3. Materiais
 - 3.4.4. Segurança
 - Critério 4. Processos do Lar Residencial**
 - 4.1. Generalidades
 - 4.2. Candidatura
 - 4.3. Admissão e Acolhimento
 - 4.4. Projecto Individual (PI)
 - 4.5. Planeamento e Acompanhamento das Actividades Socioculturais
 - 4.6. Cuidados Pessoais e de Saúde
 - 4.7. Nutrição e Alimentação
 - 4.8. Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana
 - 4.9. Medição, Análise e Melhoria
 - Critério 5. Resultados Clientes**
 - Critério 6. Resultados Pessoas**
 - Critério 7. Resultados Sociedade**
 - Critério 8. Resultados Chave do Desempenho**
4. **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

1. Introdução

No âmbito do Subsistema da Acção Social gerido pelo ISS, I.P – Instituto da Segurança Social, as actividades de apoio social podem ser desenvolvidas por Estabelecimentos Integrados, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e outras entidades Públicas ou Privadas.

Estas entidades constituem nos dias de hoje, o principal agente dinamizador e promotor de equipamentos e respostas sociais.

Garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade, adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas, é um desafio que implicará o envolvimento e empenho de todas as partes interessadas.

Neste âmbito, em 7 de Março de 2003, foi criado, pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, a União das Misericórdias Portuguesas e a União das Mutualidades Portuguesas, o “Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais”.

Neste contexto e com o objectivo de constituir um referencial normativo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente diferenciar positivamente as Respostas Sociais, o ISS, I.P. através do Departamento de Protecção Social de Cidadania, da então Área de Cooperação e Rede Social, Área de Investigação e Conhecimento e do Gabinete da Qualidade, concebeu Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais - Creche, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Lar Residencial, Centro de Actividades Ocupacionais, Lar de Infância e Juventude e Centro de Acolhimento Temporário.

Este trabalho permitiu uma reflexão importante sobre a organização e funcionamento das Respostas Sociais objecto deste tipo de intervenção e sobre as medidas necessárias a implementar para a organização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), bem como sobre os resultados a obter relativamente aos vários intervenientes na Resposta Social – clientes, colaboradores, parceiros e sociedade e ainda sobre o desempenho chave.

OBJECTIVOS DO MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

O Modelo de Avaliação da Qualidade (adiante designado Modelo) é um referencial normativo que se baseia nos princípios de gestão da qualidade e onde são estabelecidos os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

O Modelo tem por objectivos:

- ser um instrumento de diferenciação positiva das Respostas Sociais, permitindo incentivar a melhoria dos serviços prestados;
- ser um instrumento de auto-avaliação das Respostas Sociais, permitindo rever de uma forma sistemática o desempenho da organização, as oportunidades de melhoria e a ligação entre aquilo que se faz e os resultados que se atingem;
- apoiar no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento, nomeadamente através de:
 - melhoria da eficiência e a eficácia dos seus processos;
 - maior grau de participação dos clientes, nos serviços que lhes são destinados;
 - maior dinamização e efectivação da participação da família no âmbito da Resposta Social;
 - aumento do grau de satisfação das expectativas e necessidades dos clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e de um modo geral de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral;

A opção pela elaboração de uma lista de verificação exaustiva de todos os requisitos associados aos critérios, constitui uma ferramenta que ajuda o serviço a analisar as suas lacunas, a equacionar soluções e a planear a melhoria da qualidade do serviço;

- agregar num referencial normativo, todos os requisitos aplicáveis a uma determinada Resposta Social desenvolvida pelos estabelecimentos, independentemente de se tratar de um Estabelecimento Oficial, IPSS ou Entidade Privada, obtendo-se assim uma harmonização a nível nacional das regras de funcionamento para os serviços prestados pelos estabelecimentos garantido deste modo, o mesmo nível de qualidade do serviço prestado, independentemente da natureza jurídica do estabelecimento;
- ser constituído como um referencial normativo num Sistema de Qualificação das Respostas Sociais.

2. Conceitos de Referência

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Excelência é alcançar resultados que encantam todos os “stakeholders” da organização.

FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

Excelência é criar valor sustentável para o cliente.

LIDERANÇA E CONSTÂNCIA NOS PROPÓSITOS

Excelência é liderança visionária e inspiradora, indissociada de uma constância de propósitos.

GESTÃO POR PROCESSOS E POR FACTOS

Excelência é gerir a organização através de um conjunto de sistemas, processos e factos interdependentes e interrelacionados.

DESENVOLVIMENTO E ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

Excelência é maximizar a contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento.

APRENDIZAGEM, INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUAS

Excelência é desafiar o “status quo” e efectuar a mudança, utilizando a aprendizagem para desencadear a inovação e oportunidades.

DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS

Excelência é desenvolver e manter parcerias com valor acrescentado.

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Excelência é exceder o enquadramento legal mínimo no qual a organização opera e empreender esforços para compreender e responder às expectativas dos “stakeholders” na sociedade.

3. Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais

3.1. VISÃO GERAL

O Modelo baseia-se em oito critérios, sendo quatro respeitantes aos *Meios* e quatro aos *Resultados*.

CRITÉRIOS MEIOS

Critérios que se reportam à forma como as actividades da resposta social são desenvolvidas, ou seja, **o que se faz e como se faz**



1. Liderança, Planeamento e Estratégia

Como a gestão desenvolve e prossegue a missão, a visão e os valores da organização e como a organização formula, implementa e revê a sua estratégia e a converte em planos e acções

2. Pessoas

Como a organização gere, desenvolve e liberta o potencial dos seus colaboradores

3. Parcerias e Recursos

Como a organização planeia e gere as suas parcerias externas e os seus recursos internos de uma forma eficaz e eficiente

4. Processos

Como a organização concebe, gere e melhora os seus processos de modo a gerar valor para os seus clientes

CRITÉRIOS RESULTADOS

Avaliam o produto final das acções empreendidas, ou seja, **o que se conseguiu alcançar** como consequência da gestão que é feita dos Meios



5. Resultados Cliente

O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos seus clientes externos

6. Resultados Pessoas

O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação dos seus colaboradores

7. Resultados Sociedade

O que a organização está a alcançar relativamente à satisfação das necessidades e expectativas da comunidade em que se insere

8. Resultados Chave do Desempenho

O que a organização está a alcançar relativamente ao desempenho planeado



INOVAÇÃO E APRENDIZAGEM

Fundamentalmente o Modelo diz-nos que:

Resultados Excelentes no que se refere ao Desempenho, Clientes, Pessoas e Sociedade são alcançados através da Liderança na condução do Planeamento e Estratégia, das Pessoas, dos Recursos e Parcerias e dos Processos. (EFQM, Modelo de Excelência da EFQM)

O Modelo foi desenvolvido para cada tipo de Resposta Social, no entanto, os requisitos dos critérios 1, 2, 3, 5, 6, 7 e 8 são idênticos independentemente do tipo de Resposta Social.

Os requisitos do critério 4 – Processos, relativos ao que a organização faz para gerir e melhorar os seus processos, foram estabelecidos para cada tipo de Resposta Social (p.e. Creche, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Lar de Infância e Juventude, Centro de Actividades Ocupacionais).

A elaboração deste Modelo teve como referências a norma NP EN ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos e o Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM) e será periodicamente avaliado e revisto, face a alterações que o venha a justificar e aos resultados da sua implementação.

3.2. SISTEMA DE QUALIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS

O Modelo proposto baseou-se numa filosofia de melhoria contínua da qualidade, pelo que para cada critério foram estabelecidos três níveis de exigência para o cumprimento dos requisitos - Nível C, B e A - permitindo a sua implementação gradual ao longo de um determinado período de tempo.

Nível C – cumprimento dos requisitos assinalados no Modelo na coluna “Niv.” com C

Nível B – cumprimento dos requisitos assinalados no Modelo na coluna “Niv.” com C e B

Nível A – cumprimento dos requisitos assinalados no Modelo na coluna “Niv.” com C, B e A

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) tem como objectivo a qualificação das respostas sociais através da avaliação da conformidade dos serviços com os requisitos estabelecidos nos critérios deste Modelo.

Neste sentido, o SQRS prevê a existência de três níveis de qualificação (C, B e A) para as Respostas Sociais.

O SQRS é baseado num conjunto de regras, requisitos e metodologias e será operacionalizado por entidades qualificadoras, externas, independentes e acreditadas no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

A qualificação permitirá, a nível externo, evidenciar que a Resposta Social tem em funcionamento um sistema de gestão que lhe garante a conformidade dos seus serviços com os requisitos deste Modelo.

Desenvolvido todo o Sistema de Qualificação das Respostas Sociais, a celebração de novos Acordos de Cooperação será condicionada ao cumprimento dos requisitos correspondentes ao nível C, estabelecidos neste Modelo.

O cumprimento dos requisitos correspondentes ao nível B e A será voluntário e considerado como um factor de diferenciação positiva das Respostas Sociais, criando-se para o efeito metodologias de divulgação pública das Respostas que obtenham a qualificação nestes dois níveis.

3.3. CRITÉRIOS DO MODELO

CRITÉRIO 1 — LIDERANÇA, PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Estão definidas as declarações da Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Resposta Social?	C					
b) A Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Resposta Social são:						
• Escritas em linguagem simples, com caracteres facilmente legíveis e clara de modo a que os clientes (criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência) entendam?	C					
• Expostas em lugar visível para os clientes, colaboradores e público em geral?	C					
• Estão disponíveis permanentemente (p.e. em suporte informático e/ou papel) a todos os intervenientes (p.e. clientes, colaboradores, parceiros)?	B					
c) Existe um organograma da Resposta Social?	C					
d) Estão definidas as funções, responsabilidades e autonomias para cada nível de gestão?	C					
e) Estão definidos os objectivos estratégicos e operacionais (Plano de Acção/Actividades) da Resposta Social?	C					
f) Os objectivos da Resposta Social são estabelecidos com base na análise de informação relevante, nomeadamente:	A					
• Orientações estratégicas						
• Resultados obtidos na prestação dos serviços						
• Relatórios de auditorias internas e externas						
• Relatórios de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros/ comunidade						
• Orientações dos parceiros com quem a Resposta Social se relaciona						
• Resultados das actividades de medição e monitorização dos processos						
• Reclamações e sugestões de melhoria						
• Acções de fiscalização						

CRITÉRIO 1 — LIDERANÇA, PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
g) Os objectivos operacionais são desdobrados em planos e actividades para cada serviço?	C					
h) Os serviços e colaboradores tem conhecimento dos objectivos, planos e actividades, da sua responsabilidade?	C					
i) Os objectivos, planos e actividades de cada serviço foram estabelecidos através de negociação interna com os colaboradores e em articulação com os clientes?	B					
j) São elaborados relatórios para verificar se estão a ser atingidos os objectivos definidos?	C					
k) Está estabelecida uma metodologia de comunicação dos objectivos estratégicos, planos e relatórios de actividade a todas as partes interessadas (p.e. clientes, família, colaboradores, parceiros)?	B					
l) Estão estabelecidos e são quantificados os objectivos da qualidade (p.e. redução do n.º de reclamações em x%, aumentar a satisfação do cliente x%, obter a certificação em x tempo, aumentar o n.º actividades que correspondem às necessidades individuais dos clientes em x%)?	B					
m) Está definido um Plano da Qualidade onde são identificados e planeados os recursos necessários, para atingir os objectivos da qualidade e acções de melhoria definidas?	B					
n) O Plano da Qualidade é comunicado a todas as partes interessadas (colaboradores, clientes, famílias, parceiros)?	B					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 2 — PESSOAS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) A Resposta Social cumpre os requisitos legais aplicáveis à gestão e contratação de recursos humanos nos termos do Código do Trabalho?	C					
b) Estão definidos os perfis de cada um dos grupos profissionais ?	C					
c) Estão definidos os perfis de cada um dos voluntários?	C					
d) Estão definidas as funções e responsabilidades de cada colaborador (incluindo voluntários e estagiários)?	C					
e) Está definida a forma como são asseguradas as funções e responsabilidades em caso de ausência ou impedimento dos colaboradores (incluindo voluntários e estagiários)?	C					
f) O pessoal que se encontra directamente a trabalhar com o cliente, possui o perfil definido para o desempenho da sua actividade?	C					
g) O Director Técnico da Resposta Social possui formação técnica e académica adequada e, preferencialmente, experiência profissional de relevo para o exercício da sua actividade?	C					
h) Está definida a metodologia para o recrutamento e selecção dos colaboradores?	B					
i) O recrutamento é efectuado, de acordo com os objectivos estratégicos da Resposta Social?	C					
j) A metodologia de recrutamento contempla, nomeadamente a realização de testes psicotécnicos?	A					
k) Existe um manual de acolhimento e está definida a metodologia de integração de novos colaboradores (incluindo voluntários e estagiários)?	B					
l) São definidos os objectivos de desempenho, quer individuais quer de equipa, através de negociação interna com todas as partes interessadas?	B					
m) Está definida a metodologia de desenvolvimento profissional e avaliação de desempenho dos colaboradores e esta é conhecida e aceite pelos colaboradores?	B					
n) A metodologia referente à avaliação de desempenho prevê um sistema de reconhecimento dos colaboradores?	A					

CRITÉRIO 2 — PESSOAS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
o) Está definida uma metodologia para a identificação das necessidades de formação, elaboração do plano de formação e avaliação da eficácia da formação?	B					
p) Existe evidência de que os colaboradores são incentivados, a terem iniciativas e que participam em actividades de melhoria contínua?	A					
q) Está definida uma metodologia de avaliação da satisfação dos colaboradores? A metodologia estabelece:	B					
• Periodicidade (mínima anual);						
• Indicadores relacionados com a satisfação dos colaboradores;						
• Sistemas de recolha de informação (p.e questionários e entrevistas, reuniões ou sistema de sugestões) e o método de validação dos questionários;						
• Análise e tratamento dos dados recolhidos						
r) Na sequência da avaliação da satisfação dos colaboradores, são elaborados relatórios das conclusões, recomendações e acções a serem tomadas?	B					
s) Existe evidência de que as acções foram efectivamente implementadas e contribuíram para a melhoria da satisfação dos colaboradores?	A					
t) São estabelecidos seguros de acidentes no trabalho, para os colaboradores?	C					
u) São promovidas periodicamente acções de gestão emocional dos colaboradores ?	C					
v) São desenvolvidas acções de promoção da saúde mental dos colaboradores (p.e sessões “outdoor”, actividades de desenvolvimento pessoal, etc.) ?	B					
w) É promovida anualmente a avaliação psicológica de todos os colaboradores e em caso de necessidade é promovido o seu acompanhamento?	A					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não/ P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.1. GESTÃO DE PARCERIAS

	S	S	N	P	NA	Observações
a) É realizado, periodicamente, um levantamento dos recursos existentes na comunidade?	B					
b) São identificadas as entidades/organizações (p.e hospitais, centros de saúde, IPSS, associações recreativas e desportivas, bombeiros, PSP/GNR, escolas e universidades, autarquias, ONG's), com as quais se pode estabelecer parcerias?	B					
c) Está definida uma metodologia para estabelecimento de parcerias com as entidades/organizações, de acordo com as necessidades a satisfazer e os objectivos estratégicos da Resposta Social?	B					
d) São estabelecidos protocolos (formais ou informais) com cada um dos parceiros e está definida a respectiva intervenção específica e duração?	B					
e) Está definida a metodologia de participação dos parceiros na avaliação das necessidades do cliente?	B					
f) Está definida a metodologia de participação dos parceiros no planeamento das actividades?	B					
g) É realizada a avaliação periódica da participação dos parceiros relativamente aos protocolos estabelecidos?	A					
h) São elaborados relatórios periódicos da intervenção dos parceiros na concretização dos objectivos estabelecidos?	B					
i) Está definida uma metodologia de avaliação da satisfação dos parceiros? A metodologia estabelece:	B					
• Periodicidade (mínima anual);						
• Indicadores relacionados com a satisfação dos parceiros;						
• Sistemas de recolha de informação (p.e questionários, entrevistas, reuniões) e o método de validação dos questionários;						
• Análise e tratamento dos dados recolhidos						
j) Na sequência da avaliação da satisfação dos parceiros, são elaborados relatórios das conclusões, recomendações e acções a serem tomadas?	B					
k) Existe evidência de que as acções foram efectivamente implementadas e contribuíram para a melhoria da satisfação dos parceiros?	A					

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.2. GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) É estabelecido anualmente um orçamento, de acordo com o Plano de Acção/Actividades a desenvolver?	B					
b) É elaborado periodicamente um relatório financeiro? O relatório inclui, nomeadamente:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Situação financeira actual • Previsão no final do ano • Balanço • Previsão de cash-flow 						
c) Existe um registo actualizado da situação fiscal perante o Estado? O registo inclui, nomeadamente:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Situação de IRC • Situação de IVA • Pagamentos à Segurança Social e às Finanças 						
d) Existem procedimentos e políticas documentadas e actualizadas para todas as funções financeiras e contabilísticas?	B					
e) Essas políticas e procedimentos são revistas anualmente?	A					
f) Existe um sistema para gestão das contas de devedores e de credores dentro dos objectivos da Resposta Social? O sistema inclui por exemplo:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Emissão periódica e actualizada de facturas • Análise dos prazos de cobrança • Procedimentos escritos para recuperação de créditos • Revisão dos créditos de cobrança duvidosa, pelo menos de seis em seis meses 						

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
3.3.1. Informação e Comunicação com o Cliente						
a) Está definida a forma de identificação dos colaboradores que contactam com o cliente (presencial e telefónico)?	C					
b) Estão disponíveis em local bem visível e acessível, de acordo com a legislação em vigor:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Nome do Director Técnico da Resposta Social • Quadro de colaboradores e respectivos horários • Horário de funcionamento e das actividades • Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social • Regulamento interno (facultada cópia, quando solicitada) • Mapa das ementas e dietas • Indicação de existência de Livro de Reclamações • Alvará, licença de funcionamento ou autorização provisória de funcionamento (estabelecimento da rede privada lucrativa) ou Acordo de Cooperação (estabelecimento da rede solidária) • Tabela de comparticipações das famílias e respectiva fórmula de cálculo (estabelecimento da rede solidária ou da rede pública) ou mensalidade (estabelecimento da rede privada lucrativa) • Valor da mensalidade dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos da rede privada lucrativa (quando aplicável) • Minuta do contrato • Identificação das entidades a contactar em caso de necessidade (p.e INEM, centro de saúde, bombeiros, autoridades policiais)? 						
c) Existe informação disponível e acessível para o cliente e é facultada cópia sempre que solicitado, sobre:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Plano de actividades socioculturais • Metodologia de candidatura/admissão • Metodologia de avaliação das necessidades • Metodologias de reclamações e sugestões 						

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> • Forma de actuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos • Serviços disponíveis, preçário e sua forma de actualização • Horário da prestação de serviços • Acordo de Cooperação (estabelecimento da rede solidária) • Organograma • Mapa de férias dos colaboradores • Informação sobre a qualificação profissional dos colaboradores • Identificação das entidades a contactar em caso de necessidade (p.e., INEM, centro de saúde, bombeiros, autoridades policiais)? 						
d) Sempre que solicitado o cliente pode aceder à seguinte informação:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Identificação do(s) colaborador(es) de referência e seu(s) substituto(s) • Identificação do responsável pelo acompanhamento e supervisão • Identificação dos colaboradores dos parceiros intervenientes na prestação do serviço • Processo individual • Original do contrato • Informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades (p.e. teatro, banco, centros de saúde) • As regras e condições de acompanhamento do cliente ao exterior • As regras e condições gerais de segurança para o apoio na aquisição de bens e serviços em nome do cliente 						
e) Em todos os contactos com o cliente é respeitada a etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida?	C					
f) É considerado, em todos os contactos com o cliente, o respeito pela sua privacidade e dignidade?	C					
g) É assegurada a confidencialidade relativamente a todas as informações fornecidas pelo cliente?	C					
h) Existe um procedimento documentado que estabeleça as acções a implementar, em caso de quebra de confidencialidade?	C					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
i) Na avaliação inicial são identificadas as necessidades/dificuldades específicas na comunicação com o cliente?	C					
j) Quando identificada a necessidade/dificuldade (p.e. surdez, cegueira), são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com o cliente?	B					
k) Está estabelecido um sistema que permita ao cliente, a apresentação de ideias, sugestões (p.e. caixa de sugestões, reuniões com os clientes)?	C					
l) Está definida uma metodologia para o tratamento das sugestões de melhoria?	C					
m) A metodologia de recolha de informação e de apresentação de ideias é comunicada a todas as partes interessadas (p.e colaboradores, clientes, parceiros)?	B					
n) São divulgados aos clientes e/ou seus significativos os resultados da implementação das sugestões de melhoria?	A					
3.3.2. Reclamações						
a) Existe um Livro de Reclamações?	C					
b) Está definida uma metodologia de gestão de todas as reclamações escritas ou verbais (p.e. recepção, análise, resolução e tratamento de reclamações)?	C					
c) O cliente é informado em cada fase do tratamento da sua reclamação?	C					
d) São efectuados registos de todas as reclamações, bem como das acções necessárias relativas ao seu tratamento?	C					
e) Dado o caso, os registos das reclamações, fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					
3.3.3. Informação e Comunicação Interna						
a) Os responsáveis pela prestação directa e indirecta dos serviços ao cliente (p.e cozinha, lavandaria) recebem, em tempo útil, informação necessária ao desempenho das suas funções?	C					
b) Está definido um sistema de organização do fluxo de informação interna e externa?	B					

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
c) Está estabelecido um sistema (p.e livro de ocorrências) que assegure a transmissão diária de informação (p.e informação entre turnos) relevante sobre o cliente, entre colaboradores do Lar e entre estes e os serviços externos que prestam serviços? O registos de informação fazem parte do processo individual do cliente?	C					
d) São realizadas periodicamente (p.e quinzenal, mensal) reuniões das equipas técnica (colaboradores e coordenação) para análise da informação e dos resultados obtidos na prestação dos serviços, troca de informação relevante sobre o cliente, definição de formas de actuação e prevenção de situações anómalas detectadas?	C					
e) É promovida a participação dos colaboradores externos (p.e saúde, educação/formação) nas reuniões?	B					
f) São realizadas periodicamente (p.e trimestral, semestral) reuniões entre a equipa técnica e a gestão, para análise de informação e dos resultados obtidos?	B					
g) São elaborados resumos/actas das decisões tomadas em reunião e estão disponíveis?	C					
h) São identificados de forma regular, sistemas que permitam uma melhoria do nível de qualidade, rapidez e precisão da informação, tendo em conta o desenvolvimento de novas tecnologias de informação?	A					
3.3.4. Registos						
a) É cumprida a legislação relativa à protecção de dados pessoais?	C					
b) Está definido um procedimento documentado para controlo dos registos, onde estejam estabelecidos os critérios, métodos e as responsabilidades para:	B					
• Identificação (agregação dos registos de forma a serem facilmente identificados)						
• Armazenamento (local, suporte e condições de armazenamento em locais próprios e seguros que garantam a sua confidencialidade)						
• Recuperação (fácil acesso ao pessoal autorizado)						
• Protecção (condições de arquivo que não permitam a sua degradação)						

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
• Tempo de retenção						
• Eliminação						
c) Está elaborada e actualizada uma lista de todos os registos?	B					
3.3.5. Gestão dos Documentos e Dados						
a) Está definido um procedimento documentado para a gestão dos documentos e dados, onde estejam estabelecidos os critérios, métodos e responsabilidades para:	B					
• Elaboração, aprovação, edição, revisão e distribuição dos documentos						
• Segregação dos documentos obsoletos						
• Controlo da documentação de origem externa						
• Sistema de segurança da informação (p.e. passwords, backups, arquivo com acesso condicionado)?						

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.4. GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
3.4.1. Instalações						
a) É cumprida a legislação relativa às condições de acessibilidade de pessoas com mobilidade condicionada?	C					
b) É cumprida a legislação relativamente às condições de instalação e funcionamento da Resposta Social?	C					
c) São asseguradas as condições adequadas para a prática das actividades planeadas (p.e. salas, iluminação, condições ambientais)?	C					
d) É elaborado um plano de manutenção das instalações?	B					
e) Estão definidos planos de limpeza, desinfeção e desinfestação das instalações?	C					
f) Está definido um plano para a arrumação dos espaços (p.e. espaços comuns, quartos)?	C					
g) Está definida a periodicidade para a limpeza, desinfeção, desinfestação e arrumação dos espaços?	C					
h) Os clientes e colaboradores tem conhecimento da periodicidade de limpeza das instalações sanitárias e da desinfestação das instalações?	C					
i) Estão definidos os responsáveis pela limpeza, desinfeção, desinfestação das instalações e arrumação dos espaços?	C					
j) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à realização da limpeza, desinfeção, desinfestação das instalações e arrumação dos espaços?	C					
3.4.2. Equipamentos						
a) Estão identificados os equipamentos (p.e. viaturas de transporte colectivo, equipamentos de cozinha, equipamento de refrigeração dos alimentos, material das actividades ocupacionais, ajudas técnicas, geradores eléctricos de emergência, caldeiras) utilizados pela Resposta Social?	B					
b) Os equipamentos cumprem a legislação aplicável?	C					
c) É elaborada uma ficha/registo com a sua caracterização, fornecedor e contacto em caso de avaria?	B					

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.4. GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
d) Está definido um plano de manutenção e verificação regular dos equipamentos (p.e viaturas, equipamentos de cozinha)?	B					
e) Está definido um plano de limpeza e desinfecção diária dos equipamentos de cozinha (p.e. grelhadores, fornos)?	C					
f) As regras de segurança dos equipamentos estão afixadas em local visível e com caracteres facilmente legíveis?	C					
g) São identificados os dispositivos de medição que necessitam de calibração (p.e termómetros)?	C					
h) Estão identificados quanto ao seu estado de calibração?	C					
i) É elaborado um plano de calibração para estes dispositivos?	B					
j) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à manutenção, intervenções, calibrações e verificações dos equipamentos?	B					
3.4.3. Materiais						
a) Está definida uma metodologia para a identificação, manuseamento, embalagem, armazenamento e protecção dos produtos utilizados na prestação dos serviços? Nomeadamente para os seguintes produtos:	B					
• Alimentos						
• Medicamentos						
• Consumíveis para prestação de serviços, produtos de limpeza, material de higiene pessoal						
b) Os materiais e mobiliário cumprem a legislação e normas técnicas aplicáveis?	C					
c) A zona de armazenamento dos alimentos (despensa de alimentos, arcas congeladoras e câmaras frigoríficas) está separada das zonas de armazenagem de produtos de limpeza ou químicos, zona para vasilhame e zona para o depósito do lixo?	C					
d) Os níveis dos stocks de materiais são controlados e regularmente monitorizados?	C					
e) A segurança dos stocks de materiais são controlados e regularmente monitorizados?	C					

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.4. GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
f) Estão definidos os métodos e os responsáveis, pelo processo de compra de produtos e serviços (p.e. lavandaria, manutenção, catering, transporte, formação, animação)?	C					
g) Os documentos de compra especificam claramente os requisitos/características dos produtos e serviços a adquirir?	C					
h) Estão definidos os métodos e os responsáveis pela verificação/inspeção dos produtos (p.e. géneros alimentícios) e serviços adquiridos (p.e transporte, lavandaria, catering)?	C					
i) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à verificação/inspeção dos produtos e serviços adquiridos?	C					
j) Está definida a metodologia para avaliação e selecção periódica dos fornecedores de produtos e/ou serviços?	B					
k) Existe uma lista dos fornecedores seleccionados?	A					

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.5. SEGURANÇA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Na Resposta Social existe um sistema de detecção contra intrusão, vigilância, devidamente autorizado pelas autoridades competentes?	B					
b) A central do sistema está ligada à PSP ou empresa de segurança?	B					
c) Está estabelecida uma metodologia para :	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Controlo dos acessos exterior e interior ao edifício • Identificação, protecção e segurança dos bens da criança/jovem • Chaveiros e aspectos relacionados • Articulação com autoridades policiais e n.º de urgência (p.e. bombeiros, 112) 						
d) Estão implementadas medidas de segurança nocturna (p.e rondas periódicas de inspecção)	C					
e) Estão estabelecidos planos operacionais para a prevenção e controlo:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Surtos de infecção • Violência • Fuga 						
f) Em casos de surtos de infecção está prevista a existência de zonas de isolamento?	C					
g) Estão definidas as formas de actuação, em situação de emergência (p.e. acidentes, hemorragias, epilepsia)?	C					
3.5.1. Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos						
a) Está definida uma política relativa à gestão dos comportamentos dos clientes, que promova o seu bem-estar e desenvolvimento global?	C					
(b) Está definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos? A metodologia contempla a forma de actuação, nomeadamente:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Quando o cliente é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica e verbal, por parte dos colaboradores 						

CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

3.5. SEGURANÇA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> • Na gestão de situações de conflito entre os clientes • Quando é detectado que os clientes são vítimas de maus-tratos, por parte dos familiares ou outros • Quando o colaborador é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou verbal, por parte dos clientes e/ou significativos 						
c) Está definida uma metodologia de informação às autoridades competentes das situações de negligência, abusos e maus-tratos?	C					
3.5.2. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho						
a) É cumprida a legislação relativa às condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho?	C					
3.5.3. Segurança Contra Incêndios						
a) É cumprida a legislação relativa à Segurança Contra Incêndios?	C					
b) Existe um sistema de detecção contra incêndios?	C					
c) O sistema de detecção contra incêndios está ligado à rede de Bombeiros?	B					
d) Efectuam-se exercícios práticos de simulações de incêndio, envolvendo os colaboradores e os clientes?	C					
e) Todas as simulações são avaliadas e é elaborado um relatório escrito?	B					
f) Estão estabelecidas regras para a evacuação de pessoas (colaboradores, crianças/jovens, visitantes) que necessitem de ser transportados?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.1. GENERALIDADES

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Estão identificados os processos-chave do Lar?	C					
b) Estão descritos e documentados os processos-chave do Lar?	B					
c) Estão definidas as funções e responsabilidades dos colaboradores (incluindo voluntários e estagiários) relativamente às actividades e tarefas a realizar?	C					
d) São cumpridos todos os requisitos legais e/ou regulamentares aplicáveis aos processos?	C					
e) Estão identificados indicadores para cada processo-chave?	B					
f) Estão definidos os objectivos operacionais para os processos-chave do Lar?	C					
g) Na realização dos processos são consideradas Boas Práticas existentes?	B					
h) São mantidos registos datados e assinados relativos à realização dos processos?	C					
i) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.2. CANDIDATURA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.2.1. Atendimento						
a) Está definido responsável pelo atendimento dos clientes e/ou significativos?	C					
b) São asseguradas condições de privacidade, confidencialidade e conforto, no atendimento do cliente?	C					
c) São transmitidas informações sobre o Lar e seu funcionamento? O cliente e/ou os seus significativos tem conhecimento, nomeadamente: do regulamento interno, preço das actividades, participações ou mensalidade praticada, critérios de admissão e priorização das candidaturas, lista de espera, horários de funcionamento, serviços e actividades disponíveis, admissão de animais de estimação, os objectos pessoais permitidos, abrangência do seguro disponibilizado pelo estabelecimento, documentação a apresentar para realizar a candidatura?	C					
d) É realizada uma visita às instalações do Lar?	C					
4.2.2. Selecção dos Candidatos						
a) Estão definidos os responsáveis pela avaliação e decisão sobre a candidatura do cliente ao Lar?	C					
b) Estão definidos, em Regulamento Interno, os critérios de admissibilidade do Lar?	C					
c) Estão definidos os critérios de priorização do Lar (p.e. sinalização pela rede social de suporte)?	C					
d) É realizada a avaliação inicial dos requisitos do cliente (p.e entrevista presencial)?	C					
e) É assegurada a participação do cliente e/ou dos seus significativos na avaliação inicial dos seus requisitos?	C					
f) É constituído um registo de candidatura que integre os elementos necessários à sua avaliação, nomeadamente:	C					
• Motivos para a frequência do Lar						
• Dados pessoais						
• Informação sobre situação de saúde						
• Motivos para a admissão no Lar						

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.2. CANDIDATURA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none">Identificação de necessidades especiais (p.e. comunicação, locomoção)Resultados da avaliação inicial						
4.2.3. Lista de Candidatos						
a) Está estabelecida uma lista de candidatos ao Lar?	C					
b) Estão definidos os critérios para: <ul style="list-style-type: none">Priorização no posicionamento na lista de candidatosRetirada da lista de candidatos	C					
c) Os critérios de priorização e retirada da lista de candidatos são divulgados?	B					
d) Está estabelecida uma metodologia de informação periódica aos clientes e/ou significativos sobre a sua posição na lista de candidatos e da sua retirada da lista?	B					
e) A lista de espera é periodicamente actualizada?	B					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.3. ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.3.1. Avaliação Diagnóstica						
a) Está definida a metodologia de avaliação diagnóstica das necessidades e expectativas do cliente?	C					
b) A metodologia prevê a recolha de informação relevante junto da entidade solicitadora e/ou outras respostas/serviços que o cliente tenha usufruído (p.e. escola, CAO)?	C					
c) Estão definidos os responsáveis pela avaliação diagnóstica (a equipa e respectivo coordenador)?	C					
d) Os responsáveis pela avaliação diagnóstica estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
e) Estão definidos os critérios para a avaliação diagnóstica? Considera-se, nomeadamente:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Caracterização do agregado familiar do cliente; • Situação sócio-económica do cliente e agregado familiar; • Identificação do contexto habitacional; • Descrição das condições de vida do cliente; • Relatório médico com indicação da situação actual de saúde e indicação terapêutica; • Cuidados de medicina físico-funcional (p.e., fisioterapia, terapia da fala); • Capacidades funcionais do cliente; • Diferentes necessidades e interesses do cliente ao nível quotidiano, social, cultural, emocional, de saúde, físico, económico e espiritual; • Hábitos, estilo de vida, preferências e expectativas sobre as actividades quotidianas do cliente (alimentares, ocupação do tempo, actividades lúdicas, culturais) • Representações do cliente sobre a deficiência ou incapacidade, o seu projecto de vida, as suas necessidades e expectativas relativamente aos serviços e colaboradores da resposta social. 						
f) Na avaliação diagnóstica do cliente com necessidades especiais (p.e. Deficiência mental profunda) é assegurada, sempre que necessária, a articulação com os significativos, colaboradores de entidades e serviços exteriores ao Lar, que acompanham estes clientes?	C					
g) É assegurada a participação e respeitada a vontade do cliente e/ou dos seus significativos, na avaliação das suas necessidades e expectativas?	C					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S – Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.3. ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
h) São mantidos registos, datados e assinados, da avaliação? Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					
4.3.2. Contrato						
a) O Lar estabelece um contrato escrito com o cliente e/ou significativos, onde são definidos os termos e condições relativos à prestação do serviço, especificando: <ul style="list-style-type: none"> • Direitos e deveres de ambas as partes • Data de início do contrato • Condições de renovação, alteração, suspensão e/ou rescisão da prestação do contrato • Serviços e actividades a prestar, local e periodicidade das mesmas • Preço dos serviços a prestar e modalidade de pagamento • Identificação das regras de utilização em caso de cedência de materiais ou equipamento, como ajudas técnicas (p.e preço, tempo de utilização, danificação) • Identificação em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente 	C					
b) O regulamento interno é anexado ao contrato? O contrato é assinado por ambas as partes?	C					
c) É entregue o original do contrato ao cliente e arquivada uma cópia no processo individual?	C					
d) O contrato prevê um acordo com o cliente, relativamente à partilha da informação pessoal com os significativos, colaboradores e/ou outras entidades?	C					
e) Quando há alteração ao contrato, o Lar assegura-se de que a documentação relevante é alterada e que o cliente e intervenientes, são informados dessas alterações e que estas são aceites e assinadas por ambas as partes?	C					
f) São mantidos registos, datados e assinados, relativos às alterações ao contrato? Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.3. ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.3.3. Processo Individual do Cliente						
a) Após a admissão é elaborado o processo individual do cliente, que deve conter, nomeadamente:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de informação disponibilizada ao cliente • Ficha de Inscrição • Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos • Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação • Cópia do contrato; • Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro) • Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão (Fotocópia BI; NISS; NIF; SNS (ou outro subsistema de saúde); • Dados de identificação e caracterização social do cliente; • Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência; • Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/ necessidade; • Ficha de Avaliação Diagnóstica; • Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente; • Relatório de Avaliação de Necessidades e Potenciais; • Plano Individual (PI) e respectiva revisão; • Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI; • Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades (p.e. livro/folhas de registo); • Registos das ocorrências de situações anómalas (p.e. livro/folhas de registo); 						

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.3. ADMISSÃO E ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> • Registo de permanências no estabelecimento; • Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos; 						
b) O cliente tem acesso ao processo individual? Quando solicitado é facultada cópia?	C					
4.3.4. Programa de Acolhimento						
a) Estão definidos os conteúdos e os responsáveis pelo programa de acolhimento inicial do cliente?	C					
b) Está definido um profissional responsável pelo acompanhamento do cliente?	C					
c) Estão definidas as funções e responsabilidades do profissional responsável?	C					
d) É dado a conhecer a equipa de profissionais que irão contactar directamente com o cliente?	C					
e) São dadas a conhecer as regras de funcionamento do Lar, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço?	C					
f) São criadas condições para a participação dos significativos do cliente no programa de acolhimento?	C					
g) É realizada uma visita com o cliente às instalações do Lar?	C					
h) Estão definidos os critérios para atribuição dos quartos por perfis de dependência, convivência e relação?	C					
i) Estão definidos os critérios para a personalização dos espaços privados, nomeadamente utilização de mobiliário do cliente, respeitando sempre os direitos dos outros clientes, no caso de quartos partilhados?	C					
j) É permitido o acesso de significativos aos quartos, nomeadamente para ajuda na instalação do cliente, acompanhamento nocturno (sempre que solicitado), respeitando sempre a intimidade e descanso dos outros clientes?	C					
k) Os objectos pessoais do cliente (p.e. de higiene pessoal) são devidamente identificados, verificados, protegidos e salvaguardados?	C					
l) É realizada uma avaliação do programa de acolhimento?	C					
m) São mantidos registos, datados e assinados, relativos ao programa de acolhimento? Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					
n) Está estabelecida uma metodologia de informação aos significativos dos registos relativos ao programa de acolhimento?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.4. PROJECTO INDIVIDUAL

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.4.1. Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente						
a) Está definida a metodologia de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente?	C					
b) Está definida a equipa e respectivo coordenador responsáveis pela avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente?	C					
c) Os responsáveis pela avaliação estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
d) Estão definidos os critérios para a avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente? Considera-se, nomeadamente as seguintes dimensões:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Bem-estar emocional • Relacionamento interpessoal • Bem-estar material • Desenvolvimento pessoal • Bem-estar físico • Autodeterminação • Inclusão social • Direitos. 						
4.4.2 Plano Individual						
a) É elaborado o Plano Individual (PI) do cliente, no prazo máximo de 30 dias após a admissão do cliente?	C					
b) O PI contém, nomeadamente os seguintes elementos:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação do cliente • Objectivos gerais de intervenção e respectivos indicadores • Descrição das actividades a realizar por dimensão de intervenção • Sinalização das intervenções a realizar com o cliente e respectivos objectivos gerais, objectivos específicos e indicadores 						

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.4. PROJECTO INDIVIDUAL

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> Identificação, âmbito de participação e responsabilidades dos elementos interventores na implementação do PI (p.e. cliente, família, colaboradores, instituições parceiras) Identificação de riscos e as acções a implementar 						
c) Estão definidos os responsáveis pela elaboração, implementação, coordenação, avaliação e revisão do PI?	C					
d) Os responsáveis estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
e) O PI é elaborado com a participação do cliente e/ou dos seus significativos?	C					
f) Na elaboração do PI é assegurada, sempre que necessário, a articulação com os colaboradores de entidades e serviços exteriores ao Lar?	B					
g) Existe evidência de que o cliente e/ou os significativos tem conhecimento do PI?	C					
h) Está prevista a assinatura do PI, por parte de todos os intervenientes na sua elaboração?	C					
i) É realizada semestralmente, e sempre que se justifique, a avaliação e revisão do PI?	C					
j) A avaliação e revisão do PI é realizada com a colaboração de todos os intervenientes, incluindo o cliente e/ou significativos?	C					
k) Os intervenientes e serviços com responsabilidade na implementação do PI, têm conhecimento, em tempo adequado, das suas revisões?	C					
l) É efectuado um registo da avaliação e revisão do PI?	C					
m) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à avaliação e revisão do PI? Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					
4.4.3. Preparação da Saída e Acompanhamento						
a) Estão definidos os conteúdos e os responsáveis por um programa de saída do cliente do Lar? Nomeadamente o programa especifica as acções a desenvolver :	C					
<ul style="list-style-type: none"> Com entidades externas 						

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.4. PROJECTO INDIVIDUAL

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none">• Para gestão emocional (p.e dinâmicas de grupo) dos grupos de pares e colaboradores, relativa à situação de saída do cliente• Em caso de morte ou saída do cliente por doença						
b) O programa de saída é elaborado em articulação com os significativos do cliente?	C					
c) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à saída do cliente do Lar?	C					
d) Os registos fazem parte integrante do processo individual?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.5. PLANEAMENTO E ACOMPANHAMENTO DAS ACTIVIDADES SÓCIOCULTURAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<p>a) É elaborado anualmente um plano de actividades sócio culturais (PAS) destinado a cada cliente ou grupo de clientes, considerando, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação das necessidades e expectativas das clientes • Plano de Actividades da Organização • Planos Individuais • Recursos existentes na comunidade, próxima e alargada • Recursos disponibilizados pelos parceiros, formais e informais • Resultados das avaliações das actividades realizadas em períodos anteriores 	C					
b) Estão definidos os responsáveis pela elaboração, implementação, avaliação e revisão do PAS?	C					
c) Os responsáveis estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
d) É promovida a participação do cliente e/ou significativos na elaboração do PAS?	C					
<p>e) O PAS é desdobrado em planos de actividades para cada cliente ou grupo considerando actividades tipo? Nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lúdicas e recreativas (p.e realização de jogos, música, leitura) • Culturais (p.e ir ao cinema, teatro, concertos, museus) • Desportivas (p.e ginástica, natação, yoga, hidroterapia) • Formativas/Informativas (p.e participar em conferências, seminários) • Sociais (p.e passeios colectivos ou actividades desenvolvidas por outras organizações) 	C					
f) Para cada actividade sócio cultural tipo e produtos estão definidos os objectivos, descrição, local de realização, calendarização, horários, recursos (internos e externos) e responsáveis?	C					
g) O Lar assegura-se de que estão reunidas todas as condições para a prática de determinadas actividades (p.e. seguro obrigatório, atestado médico de aptidão)?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.5. PLANEAMENTO E ACOMPANHAMENTO DAS ACTIVIDADES SÓCIO-CULTURAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
h) Estão definidas as regras para a participação dos clientes em actividades não previstas no PAS?	C					
i) É da responsabilidade do cliente e/ou significativos a decisão de participação nas actividades inscritas no PAS?	C					
j) Quando há alteração ao PAS, está definida uma metodologia que assegure que o cliente e todos os intervenientes são informados dessas alterações e que estas são aceites?	C					
k) São asseguradas as condições para a participação do cliente nas actividades a realizar no exterior (p.e. transporte, acompanhamento, seguros)?	C					
l) Estão definidos os responsáveis e respectivas funções, pelo acompanhamento dos clientes nas actividades a realizar no exterior?	C					
m) Está definida a forma de actuação em situações de emergência, relacionadas com a realização das actividades?	C					
n) É realizada trimestralmente, e sempre que se justifique, a avaliação e revisão do PAS?	C					
o) A avaliação e revisão do PAS é realizada com a colaboração de todos os intervenientes, incluindo o cliente e/ou significativos?	B					
p) Os intervenientes e serviços com responsabilidade na implementação do PAS, têm conhecimento, em tempo adequado, das suas revisões?	B					
q) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à participação do cliente na realização das actividades avaliação/revisão do PAS?	C					
r) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.6 CUIDADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.6.1 Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem						
a) Estão definidos os cuidados de higiene e imagem para cada cliente de acordo com o Plano Individual?	C					
b) Os responsáveis pela higiene e cuidados de imagem dos clientes estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
c) Estão definidas as regras relativas aos cuidados de higiene e imagem de acordo com as necessidades de cada cliente (p.e. idade, capacidades motoras)?	C					
d) Estão definidas as regras relativas aos cuidados de higiene e imagem a clientes com necessidades especiais (p.e situação de dependência, dificuldade de controlo de esfíncteres)?	C					
e) Estão definidas as regras relativas aos cuidados de higiene e imagem específicos (p.e higiene oral, pele, unhas das mãos e dos pés, barba, cabelo)?	C					
f) Quando especificado é assegurado que o cliente diabético recebe cuidados aos pés, por profissional competente?	C					
g) É promovida e desenvolvida a autonomia progressiva dos clientes na realização dos cuidados de higiene e imagem?	C					
h) Estão definidas as regras para a supervisão dos cuidados de higiene e imagem realizados pelos clientes com essa autonomia?	B					
i) É assegurado o carácter individual dos utensílios e instrumentos utilizados nos cuidados de higiene pessoal e imagem?	C					
j) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à higiene e cuidados de imagem das clientes?	C					
k) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					
4.6.2 Cuidados de Saúde						
a) Estão definidos os cuidados de saúde para a cliente de acordo com Plano Individual? Nomeadamente:	C					
• Cuidados clínicos e de enfermagem						
• Acesso a cuidados especiais de saúde						
• Acesso e/ou prestação de cuidados de reabilitação						

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.6 CUIDADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

	Niv	S	N	P	NA	Observações
• Apoio na execução dos planos individuais de saúde (p.e consultas médicas)						
b) Os responsáveis pela prestação dos cuidados de saúde estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
c) São identificados os serviços e/ou colaboradores externos necessários à prestação dos cuidados de saúde?	C					
d) Está definida uma metodologia de coordenação dos cuidados de saúde a prestar pelo Lar e pelos serviços externos?	C					
e) É assegurada a articulação com o médico de família, na prestação dos cuidados de saúde?	C					
f) Está definida a forma de actuação em situações de emergência médica ou de doença do cliente?	C					
g) São mantidos registos, datados e assinados, relativos aos cuidados de saúde dos clientes?	C					
h) Os registos fazem parte integrante do processo individual de saúde do cliente?	C					
i) O processo individual de saúde está arquivado em espaço próprio e de acesso reservado apenas ao pessoal de saúde?	C					
4.6.3 Assistência Medicamentosa						
a) Está definida a forma e âmbito de prestação de um serviço de assistência medicamentosa?	C					
b) Está definido o responsável pela gestão, controlo da assistência medicamentosa e administração de medicamentos?	C					
c) Sempre que necessário, é definido um plano de administração terapêutica, para cada cliente, de acordo com a prescrição, declaração médica ou termo de responsabilidade do significativo?	C					
d) Os medicamentos trazidos pelos clientes são identificados, manuseados de forma segura, armazenados numa área específica, segura e salvaguardas as condições de preservação?	C					
e) Estão definidas as regras para a administração segura de medicamentos e detecção de eventuais efeitos secundários?	C					
f) Está definida a forma de actuação em situações de emergência, relacionadas com os efeitos secundários da administração de medicamentos?	C					
g) São mantidos registos, datados e assinados, da administração de medicamentos e dado o caso, da ocorrência de situações anómalas?	C					
h) Os registos fazem parte integrante do processo individual do cliente?	C					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S – Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.7 NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.7.1 Ementa						
a) Está definido o responsável pelo serviço de refeições no Lar?	C					
b) O responsável pelo serviço de refeições, tem conhecimento, em tempo útil, de:	C					
• Ementa						
• Número de refeições a confeccionar						
• Tipo de dietas e respectivo número						
c) Está definido quem o responsável pela preparação da ementa?	C					
d) A ementa é elaborada semanalmente?	C					
e) As ementas são elaboradas com aconselhamento dum nutricionista ou outro profissional de saúde?	B					
f) As refeições são variadas e adequadas às necessidades do cliente (idade, desenvolvimento, estado de saúde)?	C					
g) São elaboradas dietas especiais, prescritas pelo médico e/ou dietista?	C					
h) A ementa é divulgada ou fixada em local visível de forma a poderem ser consultadas pelos clientes e/ou significativos?	C					
i) Os clientes são informados das eventuais alterações à ementa?	C					
j) As dietas são afixadas junto do local de confecção das refeições?	C					
k) Os horários das refeições são definidos considerando o ritmo de vida e os hábitos dos clientes?	C					
l) É facultado aos significativos dos clientes a possibilidade de tomar refeições com o cliente?	C					
4.7.2 Preparação, Confecção e Distribuição das Refeições						
a) Estão estabelecidos os métodos e regras para a preparação, confecção, distribuição de refeições?	C					
b) Estão definidos os responsáveis pela preparação, confecção e distribuição das refeições?	C					
c) Os responsáveis pela preparação, confecção e distribuição das refeições, estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.7. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
d) Em todas fases de preparação, confecção e distribuição de refeições são cumpridos os requisitos legais aplicáveis?	C					
e) São estabelecidas regras de boas práticas na preparação e confecção dos alimentos?	B					
f) Está definido o responsável pelas provas das refeições (verificar estado de cozedura, sabor e temperatura)?	B					
g) Estão estabelecidas regras relativas ao empratamento e distribuição das refeições? Nomeadamente, no que diz respeito a:						
• Higiene na preparação do prato	C					
• Disposição cuidada e harmoniosa dos alimentos no prato	B					
• Manutenção da temperatura do prato	C					
h) Quando as refeições são adquiridas no exterior estão estabelecidas regras para:	C					
• Recepção						
• Preservação e armazenamento						
• Aquecimento						
• Empratamento e distribuição						
i) É assegurada a hidratação ou fornecimento de líquidos de acordo com as necessidades dos clientes?	C					
j) Está definida a forma de actuação em caso de ocorrência de situações que inviabilizem o normal fornecimento de refeições?	C					
4.7.3 Apoio na Alimentação e Promoção da Autonomia						
a) Estão definidas as regras e é assegurado o apoio na alimentação dos clientes de acordo com as suas necessidades (p.e. capacidades motoras, deglutição)?	C					
b) É promovida a autonomia progressiva do cliente na sua alimentação?	C					
c) Está definida a forma de actuação em situações de emergência, relacionadas com a ingestão de alimentos (p.e. intoxicações, mau estar, engasgamento)?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.7. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
d) O pessoal responsável pelo apoio está qualificado para o desempenho das suas funções?	C					
e) É realizada a avaliação do apoio na alimentação e promoção da autonomia? Está definida a periodicidade da avaliação?	C					
f) O cliente e/ou significativos do cliente são envolvidos na avaliação?	B					
g) O cliente e/ou significativos tem conhecimento, verbal e escrito dos resultados da avaliação?	B					
h) São mantidos registos, datados e assinados, relativos ao apoio prestado e dado o caso, da ocorrência de situações de emergência?	C					
i) Os registos fazem parte do processo individual do cliente?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.8 APOIO NAS ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
4.8.1 Tratamento da Roupa						
a) Os responsáveis pelo tratamento das roupas estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
b) Estão estabelecidos os métodos e regras para o tratamento da roupa no Lar, nomeadamente para :	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Recolha (periodicidade, métodos de recolha e identificação da roupa) • Verificação e selecção (verificação do tipo de nódoas, material e selecção do tipo de lavagem aconselhado) • Lavagem (programa, temperatura e detergente) • Secagem (métodos de secagem possíveis em cada época) • Reparação (arranjos) • Engomagem (selecção das temperaturas) • Distribuição (periodicidade, verificação da identificação, método de distribuição) 						
c) Quando o tratamento das roupas é realizado por entidade externa ao Lar, estão estabelecidas regras para:	C					
<ul style="list-style-type: none"> • Recolha (periodicidade, métodos de recolha e identificação da roupa) • Recepção • Armazenamento • Separação • Distribuição e entrega da roupa 						
d) São mantidos registos, datados e assinados, relativos às diferentes fases da prestação do serviço?	C					
4.8.2 Acompanhamento ao Exterior						
a) Quando especificado no PI é assegurado e está definido o responsável pelo acompanhamento do cliente ao exterior?	C					
b) Os responsável pelo acompanhamento ao exterior está qualificado para o desempenho das suas funções?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.8 APOIO NAS ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
c) Estão definidas as regras de acompanhamento (p.e. interior do passeio, braço para apoio) e condições (p.e ajudas técnicas, tempo de permanência no exterior) em que o cliente se pode deslocar ao exterior?	C					
d) As regras e condições de acompanhamento são divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou significativos e dos colaboradores?	C					
e) Sempre que o Lar assegure o transporte dos clientes ao exterior, este está de acordo com a legislação em vigor?	C					
f) São mantidos registos, datados e assinados, relativos ao acompanhamento ao exterior e, dado o caso, da ocorrência de situações anómalas?	C					
g) Os registos fazem parte do processo individual do cliente?	C					
4.8.3 Apoio na Aquisição de Bens e Serviços						
a) No PI está definido o âmbito de intervenção dos colaboradores na aquisição de bens e serviços em nome do cliente?	C					
b) Estão definidas as regras e condições gerais de segurança para o apoio na aquisição de bens e serviços?	C					
c) As regras e condições gerais de segurança são divulgadas, comunicadas e validadas junto do cliente e/ou significativos e dos colaboradores?	C					
d) No Lar são registadas todas as transacções financeiras realizadas pelos colaboradores, em nome do cliente? São solicitados os comprovativos das aquisições de bens e serviços?	C					
e) Os registos fazem parte do processo individual do cliente?	C					

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.9. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Está definida a metodologia para a medição e monitorização dos processos chave identificados?	B					
b) Está definida uma metodologia para o envolvimento dos clientes, colaboradores e dos parceiros/comunidade (p.e. inquéritos, entrevistas) na melhoria dos processos e serviços?	A					
c) Está definida uma metodologia de avaliação da satisfação dos clientes, relativamente aos serviços prestados pelo Lar? A metodologia contempla:	B					
• Tipificação dos clientes						
• Periodicidade (mínima anual)						
• Indicadores relacionados com a satisfação do cliente						
• Sistemas de recolha de informação (p.e. questionários, entrevistas, reuniões) e o método de validação dos questionários						
• Análise e tratamento dos dados recolhidos						
d) São estabelecidos indicadores internos com o objectivo de medir o grau de satisfação dos clientes, tais como:	A					
• N.º de reclamações						
• Tempo de resposta às reclamações						
• N.º de sugestões recebidas e adoptadas						
• Compromissos de qualidade						
e) São mantidos os registos relativos à avaliação da satisfação dos clientes?	B					
f) Na sequência da avaliação da satisfação dos clientes são elaborados relatórios das conclusões, recomendações e acções a serem tomadas?	B					
g) Está estabelecido um procedimento para a realização de auditorias internas?	A					
h) Está estabelecido um procedimento que defina o modo de resolução de não conformidades/situações anómalas?	B					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S – Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR RESIDENCIAL

4.9. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
i) Está estabelecida uma metodologia para a recolha e análise dos dados, resultantes, nomeadamente, de:						
• Actividades de medição e monitorização dos processos	B					
• Realização de auditorias internas e externas	A					
• Análise de inquéritos aos clientes	B					
• Análise de inquéritos aos parceiros/comunidade	B					
• Análise de inquéritos aos colaboradores	B					
• Análise de reclamações	B					
• Análise de sugestões de melhoria	B					
• Acções de fiscalização	B					
j) São implementadas acções correctivas e preventivas face aos resultados da recolha e análise de dados e sempre que são detectadas situações não conformidade/anómalas/mau funcionamento do serviço ?	B					
k) Existe evidência de que as acções foram efectivamente implementadas e contribuíram para a melhoria do desempenho do Lar?	A					

CRITÉRIO 5 — RESULTADOS CLIENTES

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<p>a) Existem resultados que evidenciem o grau de satisfação do clientes relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação global • Cortesia e igualdade de tratamento • Receptividade • Acessibilidade • Profissionalismo • Comunicação e Informação • Flexibilidade • Recolha de sugestões • Tratamento das reclamações • Comportamento dos colaboradores • Participação da família/significativos • Prestação dos serviços • Relação entre a Resposta Social e os diversos intervenientes 	B					
<p>b) Existem indicadores de resultados relativos à avaliação de outros aspectos relacionados indirectamente com a satisfação dos clientes, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N.º de reclamações e respectivo tratamento • Tempo médio de resposta às reclamações • N.º de acções de formação para melhoria da comunicação com o cliente • N.º de acções para envolvimento dos clientes na melhoria dos processos e serviços • N.º de sugestões recebidas e adoptadas 	A					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 5 — RESULTADOS CLIENTES

	Niv	S	N	P	NA	Observações
• Compromissos com a qualidade (cartas da qualidade)						
• N.º de acções para melhorar o rigor e a transparência da informação						
c) Os resultados da avaliação da satisfação dos clientes são comparados com os resultados obtidos em períodos anteriores?	A					
d) Os resultados da avaliação da satisfação dos clientes são comparados com resultados obtidos dentro e fora da organização (benchmarking)?	A					
e) Os resultados da avaliação da satisfação do cliente e das acções implementadas estão disponíveis e são do conhecimento de todas as partes interessadas?	A					

CRITÉRIO 6 — RESULTADOS PESSOAS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<p>a) Existem resultados que evidenciem o grau de satisfação e motivação dos colaboradores, relativamente a aspectos da gestão da Resposta Social, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabalho • Condições de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho • Informação/Comunicação • Perspectivas de carreira • Sistemas de avaliação • Sistemas de reconhecimento • Formação • Satisfação geral • Motivação 	B					
<p>b) Existem indicadores de resultados relativos à avaliação de outros aspectos relacionados indirectamente com a satisfação dos colaboradores, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Níveis de absentismo ou doença • Rotatividade do pessoal • N.º de horas de formação • N.º de promoções internas 	A					
<p>c) Os resultados da avaliação da satisfação dos colaboradores são comparados com os resultados obtidos em períodos anteriores?</p>	A					
<p>d) Os resultados da avaliação da satisfação dos colaboradores são comparados com resultados obtidos dentro e fora da organização (benchmarking)?</p>	A					
<p>e) Os resultados da avaliação da satisfação dos colaboradores estão disponíveis e são do conhecimento de todos os colaboradores?</p>	A					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não / P – Parcial / NA – Não aplicável
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar Residencial - 2007

CRITÉRIO 7 — RESULTADOS SOCIEDADE

7.1. DESEMPENHO SOCIAL

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) É divulgada à comunidade informação sobre as actividades da Resposta Social?	A					
b) Estão estabelecidas formas de participação da comunidade, nas actividades da Resposta Social? Tais como:	A					
<ul style="list-style-type: none"> • Plenários • Reuniões temáticas • Festas comemorativas • Cursos de formação • Planeamento das actividades • Execução das actividades • Emissão de sugestões para melhoria do funcionamento 						
c) São desenvolvidas acções que promovam o envolvimento da Resposta Social, na comunidade, nomeadamente através do apoio (p.e. financeiro ou outro) a actividades locais e sociais?	A					
d) Estão desenvolvidas formas específicas de apoio (p.e. proporcionar estágios, oferta de emprego)?	B					
e) Existem dados concretos, sobre a opinião que a comunidade envolvente tem sobre a Resposta Social, nomeadamente:	A					
<ul style="list-style-type: none"> • Importância para a população • Relação com a população envolvente • Oferta de emprego, estágios • Impacto da Resposta Social na melhoria da qualidade de vida da comunidade • Grau de satisfação 						

CRITÉRIO 7 — RESULTADOS SOCIEDADE

7.2. DESEMPENHO AMBIENTAL

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Está definida uma política ambiental e existem resultados relativos ao desempenho ambiental, relativos nomeadamente a : <ul style="list-style-type: none">• Redução de desperdícios• Utilização de materiais reciclados• Medidas de reciclagem de materiais• Medidas de poupança de energia• Utilização de energias renováveis• Grau de compromisso com padrões ambientais	A					

CRITÉRIO 8 — RESULTADOS CHAVE DO DESEMPENHO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Existem resultados que evidenciem o desempenho da Resposta Social, face aos objectivos estabelecidos, nomeadamente:						
• Resultados de desempenho dos processos-chave	B					
• Impacto na promoção da autonomia do cliente	B					
• Resultados de auditorias internas e externas	A					
• Resultados de inspecções	B					
• Satisfação dos parceiros	B					
• Melhor utilização das tecnologias de informação	A					
• Envolvimento das partes interessadas	B					
b) Existem resultados relativos ao desempenho financeiro da Resposta Social, nomeadamente:	B					
• Grau de execução orçamental						
• Grau de realização dos objectivos financeiros						
• Resultados de auditorias financeiras						
c) Os resultados de desempenho chave são comparados com os resultados obtidos em períodos anteriores?	A					
d) Os resultados de desempenho chave são comparados com resultados obtidos dentro e fora da organização (benchmarking)?	A					

4. Metodologia de Avaliação

4.1. NÍVEIS DE QUALIFICAÇÃO

Para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nas Respostas Sociais de acordo com a totalidade dos requisitos estabelecidos no Modelo de Avaliação da Qualidade, estão previstos três Níveis de Qualificação, que correspondem a três níveis de exigência relativamente ao cumprimento dos requisitos do Modelo, permitindo a sua gradual implementação:

Qualificação Nível C – a Resposta Social deverá obrigatoriamente cumprir os requisitos estabelecidos para o Nível C, assinalados no Modelo na coluna “Nív.” com C.

Qualificação Nível B – a Resposta Social deverá obrigatoriamente cumprir os requisitos estabelecidos para o Nível C e B, assinalados no Modelo na coluna “Nív.” com C e B.

Qualificação Nível A – a Resposta Social deverá obrigatoriamente cumprir os requisitos estabelecidos para o Nível C, B e A, assinalados no Modelo na coluna “Nív.” com C, B e A (corresponde ao cumprimento de todos requisitos do Modelo)

Dependendo do grau de desenvolvimento do SGQ, a Resposta Social pode, por exemplo, solicitar uma Qualificação de Nível B ou A no 1.º ano.

4.2. AUDITORIAS

Para a qualificação por níveis das Respostas Sociais, a metodologia de avaliação prevista no Sistema de Qualificação das Respostas Sociais, tem por base a realização de auditorias efectuadas por uma entidade externa reconhecida no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Para avaliar e acompanhar o grau de implementação dos requisitos estabelecidos para a qualificação para os três níveis, serão realizadas as seguintes auditorias:

NIVEL**AUDITORIAS**

C **Auditoria de Concessão Nível C** – avalia se o SGQ cumpre todos os requisitos estabelecidos para a qualificação de Nível C. Esta auditoria só poderá ocorrer após 6 meses de funcionamento ou de implementação dos requisitos estabelecidos no Modelo..

Se a Resposta Social tiver implementado parcialmente (não a totalidade) dos requisitos correspondentes a um nível superior de Qualificação (B ou A), pode solicitar a sua avaliação durante a auditoria e como tal constará do Relatório de Auditoria. No entanto não será emitido o Certificado de Qualificação de nível superior, dado que, pressupõe o cumprimento da totalidade dos requisitos estabelecidos.

B **Auditoria de Concessão Nível B** – avalia se o SGQ, cumpre todos os requisitos estabelecidos para a Qualificação de Nível C e B.

Se a resposta Social tiver implementado parcialmente (não a totalidade) dos requisitos correspondentes à Qualificação para o Nível A, pode solicitar a sua avaliação durante a auditoria e como tal constará do Relatório de Auditoria. No entanto, não será emitido o Certificado de Qualificação Nível A, dado que, pressupõe o cumprimento da totalidade dos requisitos estabelecidos.

A **Auditoria de Concessão Nível A** – avalia se o SGQ cumpre todos os requisitos obrigatórios estabelecidos para a Qualificação de Nível C, B e A.

A, B, C **Auditoria de Acompanhamento** – corresponde às auditorias efectuadas anualmente, após atribuição do certificado de Qualificação de Nível C, B ou A. Tem como objectivo confirmar que o SGQ se mantém adequado e continua a cumprir os requisitos estabelecidos para o nível de qualificação C, B ou A. Esta auditoria não implica a verificação da totalidade dos requisitos e terá uma duração inferior à auditoria de concessão/renovação.

Auditoria de Renovação – corresponde à auditoria efectuada de três em três anos, após atribuição do certificado de Qualificação C, B ou A. Tem como objectivo confirmar se o SGQ se mantém adequado e continua a cumprir todos requisitos estabelecidos para o nível de qualificação C, B ou A.

Poderão ainda ser realizadas, os seguintes tipos de auditorias de acordo com o seu âmbito:

Auditorias de Seguimento – corresponde às auditorias efectuadas quando há necessidade de verificar “in loco” a implementação de acções correctivas para ultrapassar não conformidades detectadas em auditorias anteriores.

Auditorias Extraordinárias – corresponde às auditorias efectuadas na sequência de reclamações, participações públicas ou de alterações significativas na estrutura da Resposta Social.

4.3. EQUIPA AUDITORA

A Equipa auditora é constituída por um auditor coordenador e peritos técnicos com competências na área técnica da Resposta Social.

4.4. RELATÓRIO DE AUDITORIA

No relatório da auditoria constarão, entre outros elementos, as não conformidades e/ou as observações constatadas durante a auditoria. As não conformidades devem ser classificadas como mais ou menos críticas.

4.5. PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS

No plano de acções correctivas a elaborar pela Resposta Social constarão as acções a desenvolver para superação das não conformidades/observações indicadas no relatório de auditoria, bem como a responsabilidade e o respectivo prazo para implementação.

4.6. ATRIBUIÇÃO DE CERTIFICADO

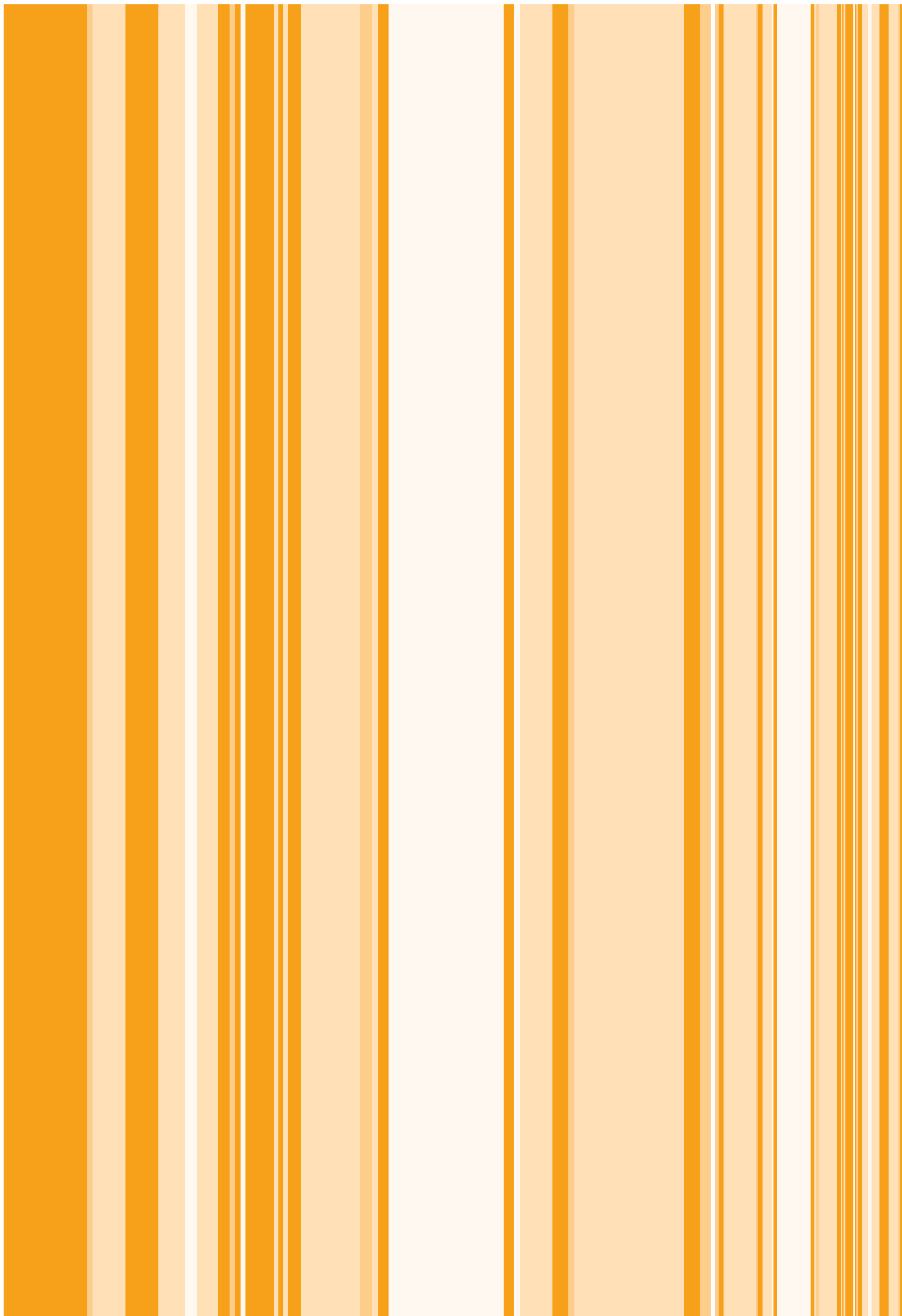
Para evidenciar o cumprimento dos requisitos estabelecidos nos três níveis serão emitidos os seguintes certificados:

Certificado de Qualificação Nível C

Certificado de Qualificação Nível B

Certificado de Qualificação Nível A

Tendo em conta o grau de implementação do Modelo, a Resposta Social poderá optar inicialmente, pela qualificação num nível superior ao C.



Glossário

A

Abusos e maus tratos – Acções ofensivas ou o não provimento dos direitos fundamentais da pessoa, afectando a sua qualidade de vida, nomeadamente no que concerne a agressões físicas, violência psicológica, abuso sexual, e omissão de acções indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais.

Acção Correctiva – Acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.
NP EN ISO 9000:2000

Nota 1: Pode existir mais do que uma causa para uma não conformidade.

Nota 2: As acções correctivas têm lugar para evitar recorrências enquanto que as acções preventivas têm como objectivo evitar ocorrências.

Nota 3: Correção e acção correctiva têm significados diferentes.

Acção Preventiva – Acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
NP EN ISO 9000:2000

Nota 1: Pode existir mais do que uma causa para uma potencial não conformidade.

Nota 2: As acções preventivas têm lugar para prevenir ocorrências enquanto que as acções correctivas têm como objectivo evitar recorrências.

Acolhimento – Processo através do qual os novos clientes são integrados na organização.

Actividades – Conjunto de acções organizadas tendentes a determinado objectivo.

Admissão – Processo através do qual são identificadas as necessidades e expectativas do cliente e é estabelecido o contrato com o mesmo.

Assistência medicamentosa – Consiste na prestação directa do esquema prescrito pela acção médica.

Auditoria – Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.

Nota: As auditorias internas, por vezes denominadas “auditorias de primeira parte”, são realizadas por ou em nome da própria organização, por razões internas.

As auditorias externas compreendem as que geralmente se denominam de “auditorias de segunda parte” e por “auditorias de terceira parte”.

As auditorias de segunda parte são realizadas pelas partes com interesse na organização, tais como, clientes.

As auditorias de terceira parte são realizadas por organizações externas independentes, tais como organizações que fazem certificações.

NP EN ISO 9000:2000

Avaliação – Exame sistemático do grau em que um produto, processo ou serviço cumpre os requisitos especificados.

B

Balanço – É um sumário da situação da organização, nomeadamente dos seus investimentos (Activo), e da origem do capital para o financiamento desses investimentos: Capital próprio e Capital alheio (Passivo).

Benchmarking – Técnica ou processo sistemático de comparação de resultados e processos organizacionais entre duas ou mais organizações. O objectivo é que através da aprendizagem sobre melhores práticas, estas sejam aplicadas, bem como sejam alcançados os mesmos níveis de desempenho ou superiores. Pode desenvolver-se dentro da mesma organização, entre alguns dos seus departamentos (benchmarking interno), ou entre diferentes organizações a nível nacional ou internacional.

Glossário CAF 2003

C

Calibração - Conjunto de operações que estabelecem, em condições especificadas, a relação entre valores de grandezas indicados por um instrumento de medição ou sistema de medição, ou valores representados por uma medida materializada ou um material de referência e os correspondentes valores realizados por padrões.

DIR CNQ 17/94

Cash-flow - Corresponde ao fluxo gerado de tesouraria da organização. O cash-flow bruto corresponde aos resultados operacionais acrescidos das amortizações e das provisões. Por sua vez o cash-flow líquido é o somatório dos resultados líquidos com as amortizações e provisões.

Certificação - Procedimento segundo o qual uma terceira parte dá uma garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.

NP EN 45020:2001

Certificado de Qualificação – Documento emitido por entidade qualificadora de acordo com as regras de um sistema de qualificação, que evidencia a conformidade do sistema implementado com o referencial de base do sistema de qualificação.

Cliente – Organização ou pessoa que recebe um produto (serviço).

NP EN ISO 9000:2000

Nota: No Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, o conceito de cliente abrange as seguintes entidades: cliente, criança/jovem e família, representante legal do cliente ou outro designado pelo cliente.

Competência – Conhecimentos (saber), habilidades (fazer) e atitudes (querer) necessários ao desempenho de determinadas actividades ou funções.

Conformidade – satisfação de um requisito.

NP EN ISO 9000:2000

Contrato – É um documento jurídico, no qual estão definidos os direitos e deveres, entre pelo menos, duas entidades, a que presta os serviços e aquela que os recebe (cliente).

Documento que vincula duas partes nos seus direitos e nas suas responsabilidades.

Correcção – Acção para eliminar uma não conformidade detectada.

Nota 1: Uma correcção pode ser efectuada em conjunto com uma acção correctiva

Nota 2: Uma correcção pode ser, por exemplo, um reprocessamento ou reclassificação

NP EN ISO 9000:2000

Cuidados pessoais – Consiste na prestação de serviços directos ao cliente ao nível da higiene, alimentação e cuidados de saúde.

D

Desempenho – A medida das realizações alcançadas por um indivíduo, equipa, organização ou processo.

Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Documento – Informação e respectivo meio de suporte

Nota 1: O meio de suporte pode ser papel, magnético, electrónico, ou disco óptico de computador, fotografia ou amostra de referência, ou uma das suas combinações

Nota 2: Um conjunto de documentos, p.ex. especificações e registos, é frequentemente denominado “documentação”

Nota 3: Alguns requisitos (ex. requisitos de legibilidade) são aplicáveis a todos os tipos de documentos. Contudo, podem existir diferentes requisitos para especificações (ex.: requisitos para controlo das revisões) e para registos (ex.: requisitos de recuperação)

NP EN ISO 9000:2000

E

Entidade Qualificadora – Entidade acreditada pelo Organismo Nacional de Acreditação (ONA) para qualificar de acordo com o referencial de um sistema de qualificação reconhecido no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Evidência Objectiva – Dados que suportam a existência ou a veracidade de algo.

Nota: Uma evidência objectiva pode ser obtida através de observação, medição, ensaio ou outros meios.
NP EN ISO 9000:2000

Estratégia – Plano de acção para cumprir os objectivos da organização.

G

Gestão – Actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.
NP EN ISO 9000:2000

Gestão da Qualidade – Actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.
NP EN ISO 9000:2000

Gestão das instalações, equipamentos e materiais – Actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita ao sistema de instalações, equipamentos, materiais e serviços necessários para o funcionamento de uma organização.

I

Indicadores – Forma de quantificar (normalmente numérica) o resultado de um plano de acções, actividades ou processos.

Indicadores de desempenho – Informações numéricas que quantificam o desempenho de produtos, de processos e da organização como um todo. Os indicadores são utilizados para acompanhar os resultados ao longo do tempo e para prever o desempenho futuro.

Inspeção – Avaliação da conformidade por observação e julgamento acompanhados, de forma apropriada, por medições, ensaios ou comparações.
NP EN ISO 9000:2000

M

Marca de qualificação – Marca legalmente registada, aplicada por entidade qualificadora, acreditada no âmbito do SPQ, de acordo com as regras e os procedimentos específicos de um Sistema de Qualificação.

Melhoria contínua – Actividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos.

NP EN ISO 9000:2000

Nota: O processo de estabelecimento de objectivos e detecção de oportunidades de melhoria, é um processo contínuo que utiliza as constatações e conclusões das auditorias, análise de dados, as revisões pela gestão ou outros meios, levando geralmente à tomada de acções correctivas ou de acções preventivas.

Missão – Declaração que descreve os propósitos ou a razão de ser de uma organização. Descreve porque é que o negócio ou a função existe.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Modelo de Avaliação da Qualidade – Documento que estabelece os requisitos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade dos Estabelecimentos e Respostas Sociais.

Monitorização dos Processos - Metodologia estabelecida para demonstrar a aptidão dos processos para atingir os resultados planeados. A monitorização é efectuada através da medição sistemática dos indicadores da qualidade definidos e a sua avaliação face aos objectivos estabelecidos para os processos.

N

Não Conformidade – Não satisfação de um requisito.
NP EN ISO 9000:2000

Negligência – Omissão de acções indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais a nível físico, orgânico, psicológico, afectivo social e cultural.

O

Objectivo da Qualidade – Algo que se procura obter ou atingir relativo à qualidade.

Nota 1: Os objectivos da qualidade de uma organização são geralmente baseados na sua política da qualidade

Nota 2: Os objectivos da qualidade são geralmente especificados para funções e níveis relevantes da organização
NP EN ISO 9000:2000

Objectivos Operacionais – A formulação mais concreta dos objectivos ao nível da unidade. Um objectivo operacional pode ser imediatamente transformado num conjunto de actividades.

Glossário CAF 2003

P

Parcerias – Uma relação de trabalho entre duas ou mais partes que gera valor acrescentado para o cliente. Os parceiros podem ser fornecedores, distribuidores, “joint ventures” e alianças.

Nota: Os fornecedores podem nem sempre ser reconhecidos como parceiros formais
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Parte Interessada – Todos os que têm interesse na organização, nas suas actividades e nas suas realizações. Podem ser incluídos os clientes, parceiros, colaboradores, accionistas, governo e entidades reguladoras.

Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Participação – A palavra participação, remete para o termo latino “particeps”, definida como a acção do que tem, toma ou forma parte de algo e recebe algo em troca. Participar equivale a partilhar com os outros uma ideia, uma coisa. O termo também pode ser utilizado no sentido de notificar, informar, convidar. A participação remete para uma intervenção que embora possa ser particularizada é, necessariamente, colectiva, que inclui todos os nela colaboram, tanto na sua origem e implementação como nos seus resultados. A participação é um conceito complexo que encontra as suas raízes na cidadania, nos direitos e deveres dos indivíduos e incorpora as dimensões económicas, financeiras, sociais, políticas e culturais. No contexto das respostas e serviços sociais o espaço à participação é uma dimensão que remete para a cidadania e autonomia dos clientes (indivíduo e suas famílias) em todos os serviços e actividades que lhes dizem respeito.

Perfis de grupos profissionais – Conjunto de competências e qualificações comuns a um grupo de indivíduos que desempenham determinadas actividades.

Perfis de voluntários – Conjunto de competências e qualificações comuns a um grupo de indivíduos que desempenham determinadas actividades em regime de voluntariado.

Pessoas/Colaboradores – Todos os indivíduos que trabalham na organização incluindo os trabalhadores a tempo inteiro, em “part time”, temporários e a contrato
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Planeamento da Qualidade – Parte da gestão da qualidade orientada para o estabelecimento dos objectivos da qualidade e para a especificação dos processos operacionais e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objectivos.

Nota: Estabelecer planos da qualidade pode fazer parte do planeamento
NP EN ISO 9000:2000

Plano da Qualidade – Documento que especifica quais os procedimentos e recursos associados a aplicar, por quem e quando, num projecto, produto, processo ou contrato específicos.
NP EN ISO 9000:2000

Plano de Acção/Actividades – Documento que especifica os objectivos da organização, quais as actividades/acções a desenvolver por quem e quando e os recursos associados, para atingir esses objectivos.

Plano de Desenvolvimento Individual – Documento contratualizado entre todos os intervenientes, onde se encontram definidos para cada cliente, os objectivos da intervenção, a metodologia a desenvolver, e no qual se registam os resultados obtidos no decurso da intervenção.

Política da Qualidade - Conjunto de intenções e orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo.

NP EN ISO 9000:2000

Nota: Em geral a política da qualidade é consistente com a política global da organização e proporciona um enquadramento para o estabelecimento dos objectivos da qualidade.

Processo – Conjunto de actividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas

NP EN ISO 9000:2000

Nota: Uma organização é uma rede interdependente de processos. Existem diversas abordagens relativamente à classificação dos processos e cada organização identifica os processos mais adequados á sua organização podendo por exemplo existir: Processos chave (ou de negócio ou críticos), Processos de suporte e Processos de gestão (ou de suporte) sendo:

Processos-chave - processos que caracterizam e justificam a actividade duma organização, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente externo.

Estes processos influenciam directamente a qualidade dos produtos e serviços prestados (p.e. admissão, cuidados pessoais, nutrição e alimentação).

Processos de suporte - São aqueles que estão centrados em apoiar os clientes internos, e apoiam os processos chave. Estão sujeitos a directivas/orientações internas, sendo essenciais ao funcionamento da organização (p.e. gestão de recursos humanos, aprovisionamentos, manutenção, administrativo-financeiro).

Processos de Gestão - Estabelecem a estrutura de gestão da organização e são condicionantes imprescindíveis de todos os outros processos. Fazem convergir toda a organização para todos os outros processos, estabelecendo, nomeadamente, as formas de actuação internas, as relações com a sociedade e as formas de operação (p.e. gestão da qualidade, gestão estratégica da organização, gestão de sistemas de apoio à decisão).

Processo de qualificação – Processo para demonstrar a aptidão para satisfazer requisitos especificados.

NP EN ISO 9000:2000, modif

Produto – resultado de um processo.

Nota 1: Existem quatro categorias genéricas de produtos: Serviços, Software, Hardware e Materiais processados.

Serviço é o resultado, geralmente intangível, de pelo menos uma actividade necessariamente realizada na interface entre o fornecedor e o cliente. o serviço pode incluir, por exemplo:

– uma actividade realizada num produto tangível disponibilizado pelo cliente (ex. reparação de um automóvel)

– uma actividade realizada num produto intangível disponibilizado pelo cliente (ex. declaração de rendimentos para efeitos fiscais)

– a entrega de um produto intangível (ex.

fornecimento de informações no contexto de transmissão de conhecimentos)

– a criação de bom ambiente para o cliente (ex. em hotéis e restaurantes

Software consiste em informação, é geralmente intangível e pode apresentar-se sob a forma de simulações, transacções ou procedimentos.

Hardware (e materiais processados) é geralmente tangível, sendo a sua quantidade uma característica contável.

NP EN ISO 9000:2000

Programa de saída – Plano onde são estabelecidas as acções a desenvolver e recursos associados, que tem como objectivo preparar o cliente e respectivas famílias, para o fim da presença do cliente no estabelecimento.

Projecto de vida – Tudo aquilo que os indivíduos/clientes individualmente decidem num determinado momento da sua vida alcançar e/ou vivenciar.

R

Recursos – Todos os elementos de suporte à organização, planos e actividades. Estes podem ser de carácter financeiro, humano, material e imaterial.

Registo – Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas.

NP EN ISO 9000:2000

Regulamento Interno – O regulamento interno de uma organização é um documento onde se encontram identificadas um conjunto de regras de carácter genérico sobre acerca dos princípios e funcionamento da mesma.

Relatório de Actividades – Documento onde se avalia, num determinado período de tempo, o grau de implementação/execução das actividades previstas num Plano de Actividades/Acção da organização, projecto, processo.

Requisitos – Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

Nota 1: Deve-se usar um qualificativo para indicar a especificidade de um requisito, p.e. requisito de serviço, requisito de sistema da qualidade, requisito do cliente.

Nota 2: Um requisito especificado é um requisito que está expresso, p.e. num documento.

Nota 3: Os requisitos podem ser originados por diferentes partes interessadas.

NP EN ISO 9000:2000

Resposta Social – Conjunto de actividades, do âmbito do sistema de acção social, concretizados por uma entidade ou unidade orgânica, a partir de um serviço ou equipamento e que, autonomamente ou em articulação com outras áreas de intervenção, se estruturam de forma a atingir objectivos previamente definidos.

S

Satisfação de Clientes – Percepção dos clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.
NP EN ISO 9000:2000

Satisfação das Pessoas – Percepção dos colaboradores da organização quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.

Serviços Sociais – Serviços que visam contribuir para a melhoria do nível de vida dos beneficiários assegurando-lhes o acesso às prestações do sistema de acção social complementar.
(art.º 32.º do Decreto-Lei n.º 194/91, de 25 de Maio)

Significativos do cliente – Todos os indivíduos que estabelecem relações próximas com o cliente de tipo afectivo, social ou outro tipo, como sejam os familiares, amigos, vizinhos, representante legal, entre outros.

Sistema de Gestão – Estrutura constituída pelos processos e procedimentos utilizados para garantir que a organização consegue realizar todas as tarefas necessárias para alcançar os seus objectivos.

Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Sistema de Gestão da Qualidade – Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.

NP EN ISO 9000:2000

Sistema de Qualificação – Conjunto de requisitos, regras e metodologias suportado em documentos de referência próprios, validados no âmbito do SPQ e operacionalizado por entidades qualificadoras, acreditadas para o efeito.

Sistema de Qualificação das Respostas Sociais – Sistema com regras próprias de procedimentos e gestão, para efectuar a qualificação por níveis das Respostas Sociais.

Sistema Português da Qualidade - Estrutura organizacional que engloba, de forma integrada, as entidades envolvidas na qualidade e que assegura a coordenação dos três Subsistemas - da Normalização, da Qualificação e da Metrologia.
Decreto-Lei N.º 140/2004 de 2004-06-08

Sociedade – Todos os que são, ou acreditam ser, afectados pela organização, para além dos colaboradores, clientes e parceiros.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

V

Valores - Os entendimentos e expectativas que descrevem como os colaboradores da organização se comportam e sobre as quais se baseiam todas as relações do negócio (por ex. confiança, apoio e verdade).

Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Visão – A declaração que descreve como a organização deseja ser no futuro.

Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

