

modelo  
de avaliação da qualidade

# lar de infância e juventude



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



Governo da República  
Portuguesa



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.

A entrada em vigor da Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo, de 1 de Setembro de 1999 (Lei n.º 147/99), criou os alicerces para uma profunda mudança nas práticas e concepções sobre a realidade das crianças e jovens acolhidos em meio institucional, cuja protecção e salvaguarda do seu bem estar é da competência das famílias, da comunidade e do Estado.

A responsabilidade de assegurar à maioria das crianças e jovens um ambiente securizante, um crescimento físico e psicológico saudável, a promoção do equilíbrio emocional e do desenvolvimento cognitivo e afectivo, implicam, não só, um reforço das competências de todos os interventores no sistema de protecção de crianças e jovens em perigo, como também um forte investimento na qualificação das respostas sociais, com a introdução de práticas e modelos de organização e de gestão da qualidade.

A intervenção social e comunitária a ser levada a cabo deverá conciliar a urgência e a qualidade da intervenção, tendo em conta a idade da criança ou jovem, o seu género, origens sociais, percursos de vida e características individuais de personalidade, perspectivando sempre a rápida reposição de todos os direitos que não estejam devidamente acautelados no seio familiar.

É pois nesta perspectiva que as respostas sociais de acolhimento de crianças e jovens se devem posicionar, proporcionando os cuidados e protecção que lhes são essenciais, cujos serviços deverão ser assegurados por equipas técnicas multidisciplinares, que priorizem os estudos e diagnósticos sócio-familiares, psicológicos e pedagógicos, visando a definição e concretização do mais adequado projecto de vida para cada criança ou jovem, em estreita ligação à sua família e em articulação permanente com as instituições envolvidas.

A introdução do presente manual de qualidade representa pois um desafio, na forma como se pretende conceber o papel das respostas sociais no âmbito da promoção e protecção das crianças e jovens em perigo, de modo a garantir a prestação de serviços sociais de qualidade, adequados às necessidades identificadas.

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 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 crianças e jovens acolhidos em meio institucional.

Idália Serrão de Menezes Moniz

Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação

1.	<b>INTRODUÇÃO</b>	4
2.	<b>CONCEITOS DE REFERÊNCIA</b>	6
3.	<b>MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS RESPOSTAS SOCIAIS</b>	7
3.1.	<b>Visão Geral</b>	7
3.2.	<b>Sistema de Qualificação das Respostas Sociais</b>	8
3.3.	<b>Critérios do Modelo</b>	9
	Critério 1. Liderança, Planeamento e Estratégia	9
	Critério 2. Pessoas	11
	Critério 3. Parcerias e Recursos	13
	3.1. Gestão de Parcerias	13
	3.2. Gestão de Recursos Financeiros	14
	3.3. Gestão da Informação	15
	3.3.1. Informação e comunicação com o cliente	15
	3.3.2. Reclamações	17
	3.3.3. Informação e comunicação interna	17
	3.3.4. Registos	18
	3.3.4. Gestão dos documentos e dados	19
	3.4. Gestão das Instalações, Equipamentos e Materiais	20
	3.4.1. Instalações	20
	3.4.2. Equipamentos	20
	3.4.3. Materiais	21
	3.5. Segurança	23
	<b>Critério 4. Processos do Lar de Infância e Juventude</b>	25
	4.1. Generalidades	25
	4.2. Acolhimento	26
	4.3. Avaliação Diagnóstica	31
	4.4. Plano Sócio-Educativo Individual (PSEI)	32
	4.5. Organização e Gestão das Actividades Socioculturais	34
	4.6. Cuidados Pessoais e de Saúde	36
	4.7. Nutrição e Alimentação	38
	4.8. Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana	41
	4.9. Medição, Análise e Melhoria	44
	<b>Critério 5. Resultados Clientes</b>	46
	<b>Critério 6. Resultados Pessoas</b>	48
	<b>Critério 7. Resultados Sociedade</b>	49
	<b>Critério 8. Resultados Chave do Desempenho</b>	51
4.	<b>METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO</b>	52

# 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 conseqüentemente 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 empreende 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, dos quais 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 Clientes

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 justifiquem 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 e clara, com caracteres facilmente legíveis 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. criança/ jovens, 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 das crianças/jovens, 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 as crianças/jovens ?	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. criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência, 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 criança/jovem x%, obter a certificação em x tempo, aumentar o n.º actividades que correspondem às necessidades individuais das crianças/jovens 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 as acções de melhoria definidos?	B					
n) O Plano da Qualidade é comunicado a todas as partes interessadas (p.e. criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência, colaboradores, parceiros)?	B					

Legenda: Niv – Nível de qualificação / S - Sim / N – Não/ P – Parcial / NA – Não aplicável  
 Modelo de Avaliação da Qualidade do Lar de Infância e Juventude - 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 (p.e “famílias amigas/afecto”, apoio lúdico/educativo)?	C					
d) Estão definidas as funções e as responsabilidades de cada colaborador (incluindo voluntários e estagiários)?	C					
e) Está definida a forma como são asseguradas as funções e as responsabilidades em caso de ausência ou impedimento dos colaboradores (incluindo voluntários e estagiários)?	C					
f) O pessoal que se encontra directamente a trabalhar com a criança/jovem, 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?	B					
h) Está definida a metodologia para o recrutamento e selecção dos colaboradores?	C					
i) O recrutamento é efectuado, de acordo com os objectivos estratégicos da Resposta Social?	A					
j) A metodologia de recrutamento contempla, nomeadamente, a realização de testes psicotécnicos?	B					
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?	A					
n) A metodologia referente à avaliação de desempenho prevê um sistema de reconhecimento dos colaboradores?						

## CRITÉRIO 2 — PESSOAS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
o) Está definida uma metodologia para a identificação das necessidades de formação, a elaboração do plano de formação e a avaliação da eficácia da formação?	B					
p) Existe evidência de que os colaboradores são incentivados a ter iniciativas e a participar 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 a avaliação psicológica de todos os colaboradores e em caso de necessidade é promovido o seu acompanhamento?	A					

## 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 da criança/jovem?	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 sobre a 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 métodos de validação dos instrumentos;						
• Análise e tratamento dos dados recolhidos.						
j) Na sequência da avaliação da satisfação dos parceiros, são elaborados relatórios com conclusões, recomendações e acções a tomar?	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					
• 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					
• 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 revistos anualmente?	A					
f) Existe um sistema de gestão de contas de devedores e de credores dentro dos objectivos da Resposta Social? O sistema inclui por exemplo:	C					
• Emissão de recibos relativos a doações						
• 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 de Infância e Juventude - 2007



## CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

### 3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>3.3.1. Informação e Comunicação com o Cliente</b>						
a) Está definida a forma de identificação dos colaboradores que contactam (presencial e telefónico) com o cliente (criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência)?	C					
b) Estão disponíveis em local bem visível e acessível de acordo com a legislação em vigor:	C					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome do Director Técnico da Resposta Social</li> <li>• Quadro de colaboradores e respectivos horários</li> <li>• Horário de atendimento</li> <li>• Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social</li> <li>• Regulamento interno (facultada cópia, quando solicitada)</li> <li>• Mapa das ementas e dietas</li> <li>• Indicação de existência do livro de reclamações</li> </ul>						
c) Existe informação disponível e acessível para o cliente (criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência) e é facultada cópia sempre que solicitado, sobre:	C					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de actividades socioeducativas/culturais</li> <li>• Metodologia de admissão</li> <li>• Serviços disponíveis</li> <li>• Metodologia de avaliação diagnóstica</li> <li>• Forma de actuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos</li> <li>• Metodologias de reclamações e sugestões</li> <li>• Acordo de Cooperação</li> <li>• Organograma</li> <li>• Mapa de férias dos colaboradores</li> </ul>						

## CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

### 3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre a qualificação profissional dos colaboradores</li> <li>• Identificação das entidades a contactar em caso de necessidade (por ex., INEM, Centro de Saúde, Bombeiros, autoridades policiais)</li> </ul>						
d) Sempre que solicitado a criança/jovem pode aceder à seguinte informação:	C					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação do(s) colaborador(es) de referência e seu(s) substituto(s)</li> <li>• Identificação do encarregado de educação</li> <li>• Identificação dos colaboradores dos parceiros intervenientes na prestação do serviço</li> <li>• Processo individual</li> <li>• Original do Acordo de Promoção e Protecção</li> <li>• Informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades (p.e. teatro, banco, centros de saúde)</li> <li>• Regras e condições de acompanhamento da criança/jovem ao exterior</li> <li>• Regras e condições gerais de segurança para o apoio na aquisição de bens e serviços em nome da criança/jovem</li> </ul>						
e) Em todos os contactos com a criança/jovem é respeitada a sua etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida?	C					
f) É considerado em todos os contactos com a criança/jovem, o respeito pela sua privacidade e dignidade?	C					
g) É assegurada a confidencialidade relativamente a todas as informações fornecidas pela criança/jovem, sua família/pessoas de referência constantes no seu processo individual?	C					
h) É assegurada a regularidade, a privacidade e a confidencialidade dos contactos pessoais da criança/ jovem com a família, pessoas de referência e a CPCJ, o Ministério Público, o Juiz e o seu advogado?	C					
i) Existe um procedimento documentado que estabeleça as acções a implementar, em caso de quebra de confidencialidade?	C					
j) Na avaliação inicial são identificadas as necessidades /dificuldades específicas na comunicação com a criança/jovem?	C					

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

## CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

### 3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
k) Quando identificada a necessidade/dificuldade (p.e., surdez, cegueira), são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com a criança/jovem?	B					
l) Está estabelecido um sistema que permita ao cliente (criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência) a apresentação de ideias e de sugestões (p.e. caixa de sugestões, reuniões com o cliente)?	C					
m) Está definida uma metodologia para o tratamento das sugestões de melhoria?	C					
n) A metodologia de recolha de informação e de apresentação de ideias é comunicada a todas as partes interessadas (p.e colaboradores, criança/jovem, parceiros)?	B					
o) São divulgados ao cliente (criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência) os resultados da implementação das sugestões de melhoria?	A					
<b>3.3.2. Reclamações</b>						
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 (criança/jovem e/ou representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência) 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 da criança/jovem?	C					
<b>3.3.3. Informação e Comunicação Interna</b>						
a) Os responsáveis pela prestação directa e indirecta dos serviços à criança/jovem (p.e cozinha, lavandaria) recebem, em tempo útil, a 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 a criança/jovem, entre colaboradores do Lar e entre estes e os serviços externos que prestam serviços? O registo de informação fazem parte do processo individual do criança/jovem?	C					
d) São realizadas periodicamente (p.e semanal, quinzenal) reuniões das equipas técnica e educativa (colaboradores e coordenação) para análise da informação e dos resultados obtidos na prestação dos serviços, troca de informação relevante sobre a criança/jovem, definição de formas de actuação e prevenção de situações anómalas detectadas?	C					
e) Sempre que se justifique, 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 as equipas técnica e educativa e de direcção, para análise da 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					
<b>3.3.4. Registos</b>						
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)						

## CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

### 3.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"><li>Recuperação (fácil acesso ao pessoal autorizado)</li><li>Protecção (condições de arquivo que não permitam a sua degradação)</li><li>Tempo de retenção</li><li>Eliminação</li></ul>						
c) Está elaborada e actualizada a lista de todos os registos?	B					
<b>3.3.5. Gestão dos Documentos e Dados</b>						
a) Está definido um procedimento documentado para a gestão dos documentos e de dados, onde estejam estabelecidos os critérios, métodos e responsabilidades para: <ul style="list-style-type: none"><li>Elaboração, aprovação, edição, revisão e distribuição dos documentos</li><li>Eliminação dos documentos obsoletos</li><li>Controlo da documentação de origem externa</li><li>Sistema de segurança da informação (p.e. passwords, backups, arquivo com acesso condicionado)</li></ul>	B					

## CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

### 3.4. GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>3.4.1. Instalações</b>						
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) As crianças/jovens 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					
<b>3.4.2. Equipamentos</b>						
a) Estão identificados os equipamentos (p.e. viaturas de transporte colectivo de crianças e adultos, equipamentos de cozinha, ajudas técnicas) 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, equipamento de refrigeração dos alimentos, material das actividades ocupacionais, ajudas técnicas, geradores eléctricos de emergência, caldeiras)?	B					
e) Está definido um plano de limpeza e desinfeção 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					
<b>3.4.3. Materiais</b>						
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:  • Alimentos  • Medicamentos  • Consumíveis para prestação de serviços, produtos de limpeza, material de higiene pessoal	B					
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					



### CRITÉRIO 3 — PARCERIAS E RECURSOS

#### 3.4. GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

	Niv	S	N	P	NA	Observações
e) A segurança dos stocks de materiais são controlados e regularmente monitorizados?	C					
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 de intrusão, vigilância, devidamente autorizado pelas autoridades competentes?	B					
b) A central do sistema está ligada à PSP ou a uma empresa de segurança?	B					
c) Está estabelecida uma metodologia para:	C					
• Controlo dos acessos ao exterior e interior do edifício						
• Identificação, protecção e segurança dos bens da criança/jovem						
• Chaveiros e materiais relacionados						
• Articulação com autoridades policiais e número de telefone para urgências (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 de:	C					
• 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					
<b>3.5.1. Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos</b>						
a) Está definida uma política relativa à gestão dos comportamentos das crianças/jovens, que promova o seu bem-estar e desenvolvimento global?	C					
b) Está definida uma metodologia para a gestão e a prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos? A metodologia contempla a forma de actuação, nomeadamente:	C					
• Quando a criança/jovem 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"><li>• Na gestão de situações de conflito entre as crianças/jovens;</li><li>• Quando é detectado que as crianças/jovens são vítimas de maus-tratos, por parte dos familiares ou outros.</li><li>• Quando o colaborador é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou verbal, por parte dos clientes e/ou familiares</li></ul>						
c) Está definida uma metodologia de informação às autoridades competentes das situações de negligência, abusos e maus-tratos?	C					
<b>3.5.2. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho</b>						
a) É cumprida a legislação relativa às condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho?	C					
<b>3.5.3. Segurança Contra Incêndios</b>						
a) É cumprida a legislação relativa à Segurança em caso de Incêndios?	C					
b) Existe um sistema de detecção de incêndios?	C					
c) O sistema de detecção de incêndios está ligado à rede de Bombeiros?	B					
d) Efectuam-se exercícios práticos de simulações de incêndio, envolvendo os colaboradores e as crianças/jovens?	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 transportadas?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

### 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 as 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 da criança/jovem?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.2. ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.2.1. Atendimento dos representantes das entidades com competência em matéria de Infância e Juventude</b>						
a) Está definido o responsável pelo atendimento dos representantes das entidades?	C					
b) Está definido um local específico para o atendimento geral dos representantes das entidades?	C					
c) São transmitidas informações sobre o Lar e seu funcionamento?	C					
d) Os representantes das entidades têm conhecimento, nomeadamente: do regulamento interno, critérios de admissão e de priorização das candidaturas, existência de lista de espera, horários de funcionamento, serviços e actividades disponíveis, abrangência do seguro disponibilizado pelo estabelecimento, da documentação a apresentar para realizar a candidatura?	C					
e) É realizada uma visita às instalações do Lar?	C					
<b>4.2.2. Análise do Pedido de Acolhimento</b>						
a) Estão definidos os responsáveis pela avaliação e decisão sobre o acolhimento da criança/jovem no Lar quando não existe gestão centralizada de vagas?	C					
b) Estão definidos os responsáveis pelo acolhimento da criança/jovem no Lar em situação de Procedimentos Urgentes consignados na legislação em vigor?	C					
c) Estão definidos os critérios de acolhimento (p.e. idade, género) e priorização (p.e. situação de urgência, saúde, dificuldade de aprendizagem) no Lar?	C					
d) É realizada a avaliação sumária das necessidades da criança/jovem (p.e. entrevista presencial)?	C					
e) É assegurada a participação da criança/jovem na avaliação sumária das suas necessidades?	C					
f) É constituído um registo de acolhimento que integre os elementos necessários à sua avaliação, nomeadamente:	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.2. ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedido de acolhimento pela entidade com competência em matéria de Infância e Juventude</li> <li>• Peças Processuais, designadamente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- dados pessoais</li> <li>- informação sobre situação de saúde</li> <li>- motivos para a admissão no Lar</li> <li>- identificação de necessidades especiais (p.e. comunicação, locomoção)</li> </ul> </li> <li>• Acordo de Promoção e Protecção</li> <li>• Resultados da Avaliação sumária</li> </ul>						
<b>4.2.3. Lista de Espera</b>						
a) Está estabelecida uma lista de espera para a admissão das crianças/jovens quando não existe gestão centralizada de vagas?	C					
b) Estão definidos os critérios para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorização, na definição da lista de espera</li> <li>• Retirada da lista de espera</li> </ul>	C					
c) Os critérios de priorização e retirada da lista de espera são divulgados?	B					
d) Está estabelecida uma metodologia de informação periódica às entidades, sobre a posição das crianças/jovens em lista de espera e da sua retirada da lista?	B					
e) A lista de espera é periodicamente actualizada?	B					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.2. ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.2.4. Acordo de Promoção e Protecção</b>						
a) Está definida uma metodologia para a colaboração e articulação entre a entidade solicitante e o Lar, estabelecendo as actividades a desenvolver para a execução, acompanhamento e revisão da medida? Nomeadamente:						
• Periodicidade para a avaliação do progresso do desenvolvimento da criança/jovem	C					
• Periodicidade para avaliação do progresso da família	C					
• Periodicidade de reuniões para avaliação do cumprimento dos prazos estipulados para cada acção	C					
• Periodicidade das visitas do representante da entidade solicitante às crianças/jovens	B					
• Prazos para a elaboração de proposta de revisão periódica da medida	C					
<b>4.2.5. Acolhimento Inicial</b>						
a) Estão definidos os conteúdos e os responsáveis pelo programa de acolhimento inicial da criança/jovem?	C					
b) Estão definidos os conteúdos e os responsáveis pelo programa de acolhimento inicial da criança/jovem em situação de Procedimento Urgente consignado na legislação em vigor?	C					
c) Está definido o profissional qualificado, responsável pelo acompanhamento da criança/jovem?	C					
d) Estão definidas as funções e responsabilidades do profissional responsável?	C					
e) É dado a conhecer a equipa de profissionais que irão contactar directamente com a criança/jovem?	C					
f) 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 interventores na prestação do serviço?	C					



## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.2. ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
g) São criadas condições que garantam a participação do representante da entidade solicitante/ familiar/ pessoa de referência no programa de acolhimento da criança/jovem?	C					
h) É realizada uma visita com a criança/jovem às instalações do Lar?	C					
i) Estão definidos os critérios para atribuição dos quartos (p.e. nível etário, género)?	C					
j) São definidos os espaços individuais onde a criança/jovem irá permanecer, bem como a sua organização?	C					
k) Estão definidos os critérios para personalização dos espaços individuais?	C					
l) É garantido que a criança/jovem possa trazer objectos pessoais para o Lar?	C					
m) Os objectos pessoais da criança/jovem (p.e. relógio, telemóvel, fios de ouro, etc.) são devidamente identificados, verificados, protegidos e salvaguardados?	C					
n) São estabelecidos com a criança/jovem os horários das visitas, convívios (p.e amigos)?	C					
o) É realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial?	C					
p) Estão definidos os responsáveis e intervenientes pela avaliação do programa?	C					
q) São mantidos registos, datados e assinados, relativos ao acolhimento inicial? Os registos fazem parte integrante do Processo Individual da criança/jovem?	C					
r) Está estabelecida uma metodologia de informação ao representante da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência, dos registos relativos ao acolhimento inicial?	C					
s) É estabelecido um plano de visitas com a família/pessoas de referência (preferências, horários, etc.)?	C					
<b>4.2.6. Processo Individual da Criança/Jovem</b>						
a) Após a admissão é elaborado o Processo Individual da criança/jovem, que deve conter, nomeadamente:	C					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acordo de Promoção e Protecção, identificação do representante da entidade solicitante (CPCJ, tribunal) e do responsável no Lar pelo acompanhamento da execução da medida de acolhimento institucional</li> </ul>						

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.2. ACOLHIMENTO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados de identificação da criança/jovem e da pessoa de contacto (familiar ou outro) em caso de necessidade</li> <li>• Estabelecimento de ensino que frequenta e dados de identificação do responsável</li> <li>• Dados do processo de admissão</li> <li>• Pessoas autorizadas para o seu acompanhamento ao exterior</li> <li>• Registos da avaliação diagnóstica</li> <li>• Relatórios de desenvolvimento, realizados em articulação com entidades externas, no caso de crianças/jovens com necessidades educativas especiais</li> <li>• Informação médica (p.e. dieta, medicação, alergias, médico assistente, situação de vacinas, grupo sanguíneo)</li> <li>• Informações escolares</li> <li>• Plano Sócio-Educativo Individual (PSEI) da criança/jovem, suas avaliações e revisões</li> <li>• Plano Cooperado de Intervenção (PCI)</li> <li>• Registos da realização dos processos</li> <li>• Registos de integração da criança/jovem</li> <li>• Registos de avaliação e revisão do PSEI</li> <li>• Registos de saídas não autorizadas</li> <li>• Diligências e contactos com outras entidades</li> </ul>						
b) A criança/jovem tem acesso ao seu Processo Individual? Quando solicitado é facultada cópia?	C					
c) O acesso ao Processo Individual é efectuado com acompanhamento de um técnico?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.3. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Está definida a metodologia de avaliação diagnóstica das necessidades e expectativas da criança/jovem?	C					
b) A metodologia prevê a recolha de informação relevante junto da entidade solicitadora e/ou outras (p.e. escola, serviços de saúde)?	C					
c) Está definida a equipa e o respectivo coordenador responsáveis pela avaliação diagnóstica?	C					
d) Os responsáveis pela avaliação diagnóstica estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
e) Estão definidas as áreas para a avaliação diagnóstica? Considera-se, nomeadamente as áreas:	C					
• Emocional e cognitiva						
• Necessidades e interesses da criança/jovem (p.e. social, intelectual, cultural)						
• Contexto familiar						
• Escolar						
• Saúde						
• Contexto institucional						
f) Na avaliação diagnóstica da criança/jovem com necessidades especiais (p.e. défice cognitivo, debilidade, paralisia cerebral) é assegurada, sempre que necessária, a articulação com colaboradores de entidades e serviços exteriores ao Lar, que acompanham estas crianças/jovens?	C					
g) É assegurada a participação e respeitada a vontade da criança/jovem na avaliação das suas necessidades e expectativas?	C					
h) São criadas condições para a participação do representante da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência na avaliação diagnóstica da criança/jovem?	C					
i) São mantidos registos, datados e assinados, da avaliação? Os registos fazem parte integrante do Processo Individual da criança/jovem?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.4. PLANO SÓCIO-EDUCATIVO INDIVIDUAL (PSEI)

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.4.1. Plano Sócio-Educativo Individual</b>						
a) É elaborado o Plano Sócio-Educativo Individual (PSEI), de acordo com a avaliação diagnóstica das necessidades e expectativas da criança/jovem, no prazo máximo de 30 dias após a admissão da criança/jovem?	C					
b) O PSEI contém, nomeadamente os seguintes elementos:	C					
• Dados de identificação da criança/jovem						
• Identificação das actividades, estratégias e recursos a adoptar						
• Identificação, âmbito de participação e responsabilidades dos elementos interventores na implementação do PSEI (p.e. criança/jovem, família, colaboradores, instituições parceiras)						
• Cuidados de saúde e/ou de reabilitação a prestar pelos colaboradores do Lar e entidades externas						
• Prazos para a implementação das acções previstas						
• Identificação de riscos e as acções a implementar						
• Critérios de avaliação						
• Periodicidade da avaliação/revisão do PSEI						
c) Estão definidos os responsáveis pela elaboração, implementação, avaliação e revisão do PSEI?	C					
d) Está definido o responsável pela coordenação do PSEI?	C					
e) O PSEI é elaborado com a participação criança/jovem?	C					
f) Na elaboração do PSEI é assegurada, sempre que necessário, a articulação com os colaboradores de entidades e serviços exteriores ao Lar, que acompanham a criança/jovem?	B					
g) É elaborado um Plano Cooperado de Intervenção (PCI), especificando as intervenções das entidades externas que integram o PSEI?	B					
h) Existe evidência de que a entidade solicitante/familiar/pessoa de referência e a criança/jovem tem conhecimento do PSEI?	C					
i) Está prevista a assinatura do PSEI, por parte de todos os intervenientes na sua elaboração?	C					

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

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.4. PLANO SÓCIO-EDUCATIVO INDIVIDUAL (PSEI)

	Niv	S	N	P	NA	Observações
j) É realizada semestralmente, e sempre que se justifique, a avaliação e revisão do PSEI?	C					
k) A avaliação e revisão do PSEI é realizada com a colaboração de todos os intervenientes, incluindo a criança/jovem?	C					
l) O PSEI é actualizado de acordo com os resultados da sua avaliação/revisão?	C					
m) Os intervenientes e serviços com responsabilidade na implementação do PSEI têm conhecimento, em tempo adequado, das suas revisões?	C					
n) É efectuado um registo da avaliação e revisão do PSEI?	C					
o) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à avaliação e revisão do PSEI? Os registos fazem parte integrante do Processo Individual da criança/jovem?	C					
<b>4.4.2. Preparação da Saída e Acompanhamento</b>						
a) Estão definidos os conteúdos e os responsáveis por um programa de saída da criança/jovem do Lar de acordo com o estabelecido no PSEI? O programa especifica, nomeadamente, as acções a desenvolver:	C					
• Com as famílias	C					
• Para o retorno ao seu meio natural de vida (família, autonomia, adopção)	C					
• Com entidades externas	C					
• Para gestão emocional ( p.e dinâmicas de grupo) dos grupos de pares e colaboradores, relativa à situação de saída	B					
b) É assegurado que a criança/jovem possa visitar o Lar sempre que o desejar?	C					
c) O programa de saída é elaborado em articulação com a entidade solicitante/familiar/ pessoa de referência e/ou outras entidades?	C					
d) Estão definidas as acções a desenvolver em caso de morte ou saída da criança/jovem por doença?	C					
e) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à saída da criança/jovem do Lar?	C					
f) Os registos fazem parte integrante do Processo Individual?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.5. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DAS ACTIVIDADES - PROJECTO EDUCATIVO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<p>a) É elaborado anualmente um plano de actividades -Projecto Educativo destinado a cada criança/jovem ou grupo de crianças/jovens, considerando, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A avaliação das necessidades e expectativas das crianças/jovens</li> <li>• Plano de Actividades da Organização</li> <li>• Planos Sócio-Educativos Individuais</li> <li>• Recursos existentes na comunidade, próxima e alargada</li> <li>• Recursos disponibilizados pelos parceiros, formais e informais</li> <li>• Resultados das avaliações das actividades realizadas em períodos anteriores</li> </ul>	C					
b) Estão definidos os responsáveis pela elaboração, implementação, avaliação e revisão do Projecto Educativo?	C					
c) Os responsáveis estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
d) É promovida a participação da criança/jovem e/ou do representante da solicitante/familiar/pessoa de referência na elaboração do Projecto Educativo?	B					
<p>e) O Projecto Educativo é desdobrado em planos de actividades para cada criança/jovem ou grupo considerando actividades tipo? Nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lúdicas e recreativas (p.e realização de actividades de cerâmica, pintura)</li> <li>• Culturais (p.e ir ao cinema, teatro, concertos, museus)</li> <li>• Desportivas (p.e ginástica, natação, atletismo)</li> <li>• Formativas/Informativas (p.e participar em conferências, seminários, música, leitura)</li> <li>• Sociais (p.e passeios colectivos ou actividades desenvolvidas por outras organizações)</li> </ul>	C					
f) Para cada actividade sociocultural-tipo e produtos estão definidos os objectivos, descrição, local de realização, calendarização, horários, recursos (internos e externos) e responsáveis?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.5. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DAS ACTIVIDADES - PROJECTO EDUCATIVO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
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					
h) Estão definidas as regras para a participação das crianças/jovens em actividades não previstas no plano?	C					
i) É da responsabilidade da criança/jovem e/ou do representante da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência a decisão de participação nas actividades inscritas no Projecto Educativo?	C					
j) Quando há alteração ao plano de actividades socioculturais, está definida uma metodologia que assegure que a criança/jovem e todos os intervenientes, são informados dessas alterações e que estas são aceites?	C					
k) São asseguradas as condições para a participação da criança/jovem nas actividades a realizar no exterior (p.e. transporte, acompanhamento, seguros)?	C					
l) Estão definidos os responsáveis e respectivas funções, pela acompanhamento das crianças/jovens 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 semestralmente, e sempre que se justifique, a avaliação e revisão do Projecto Educativo?	C					
o) A avaliação e revisão do Projecto Educativo é realizada com a colaboração de todos os intervenientes, incluindo a criança/jovem?	B					
p) Os intervenientes e serviços com responsabilidade na implementação do Projecto Educativo têm conhecimento, em tempo adequado, das suas revisões?	B					
q) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à participação da criança/jovem na realização das actividades e à avaliação/revisão do Projecto Educativo?	C					
r) Os registos fazem parte integrante do Processo Individual da criança/jovem?	C					



## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.6. CUIDADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.6.1. Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem</b>						
a) Estão definidos os cuidados de higiene e imagem para cada criança/jovem, de acordo com a avaliação diagnóstica às suas necessidades?	C					
b) Estão definidas as regras relativas aos cuidados de higiene e imagem de acordo com as necessidades de cada criança/jovem (p.e. idade, capacidades motoras)?	C					
c) É promovida e desenvolvida a autonomia progressiva das crianças/jovens na realização dos cuidados de higiene e imagem?	C					
d) Os responsáveis pela higiene e cuidados de imagem das crianças/jovens estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
e) É assegurado o carácter individual dos utensílios e instrumentos utilizados nos cuidados de higiene pessoal e imagem?	C					
f) Estão definidas as regras relativas aos cuidados de higiene específicos (p.e. antes e após as refeições, higiene oral, mudança de fralda)?	C					
g) É assegurado o apoio às crianças/jovens com necessidades especiais (p.e. enurese nocturna, encropese)?	C					
h) São mantidos registos datados e assinados, relativos à higiene e cuidados de imagem das crianças/jovens?	C					
i) Os registos fazem parte integrante do Processo Individual da criança/jovem?	C					
<b>4.6.2. Cuidados de Saúde</b>						
a) Estão definidos os cuidados de saúde a ter com a criança/jovem de acordo com a avaliação das suas necessidades? Nomeadamente:	C					
• Cuidados clínicos e de enfermagem						
• Acesso a cuidados especiais de saúde (p.e acompanhamento psicológico, psiquiátrico)						
• Acesso e/ou prestação de cuidados de reabilitação						
• 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					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.6. CUIDADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

	Niv	S	N	P	NA	Observações
c) São identificados os serviços e/ou colaboradores externos necessários à prestação dos cuidados de saúde?	C					
d) Está definida uma metodologia para a 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 da criança/jovem?	C					
g) São mantidos registos, datados e assinados, relativos aos cuidados de saúde das crianças/jovens?	C					
h) Os registos fazem parte integrante do Processo Individual de saúde da criança/jovem?	C					
i) O processo individual de saúde está arquivado em espaço próprio e de acesso reservado apenas ao pessoal de saúde?	C					
j) São promovidas regularmente acções de educação para a saúde e prevenção de comportamentos de risco (obesidade, DST, Planeamento Familiar, etc.)?	C					
<b>4.6.3. Assistência Medicamentosa</b>						
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 criança/jovem, de acordo com a prescrição, declaração médica ou termo de responsabilidade da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência?	C					
d) Os medicamentos trazidos pelas crianças/jovens 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 da criança/jovem?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.7. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.7.1. Ementa</b>						
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 é o responsável pela preparação da ementa?	C					
d) A ementa é elaborada semanalmente?	C					
e) As ementas são elaboradas com aconselhamento de um nutricionista ou outro profissional de saúde?	B					
f) As refeições são variadas e adequadas às necessidades da criança/jovem (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 poder ser consultada pelas crianças/jovens e pelo representante da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência?	C					
i) As crianças/jovens são informadas das eventuais alterações à ementa?	C					
j) As dietas são afixadas junto do local de confecção das refeições?	C					
l) Os horários das refeições são definidos considerando o ritmo de vida e os hábitos das crianças/jovens (p. e. jovens que trabalham)?	C					
m) É facultado ao representante da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência a possibilidade de tomar refeições com a criança/jovem?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.7. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.7.2. Preparação, Confeção e Distribuição das Refeições</b>						
a) Estão estabelecidos os métodos e regras para a preparação, confeção e distribuição de refeições?	C					
b) Estão definidos os responsáveis pela preparação, confeção e distribuição das refeições?	C					
c) Os responsáveis pela preparação, confeção e distribuição das refeições estão qualificados para o desempenho das suas funções?	C					
d) Em todas fases de preparação, confeção e distribuição de refeições são cumpridos os requisitos legais aplicáveis?	C					
e) São estabelecidas regras de boas práticas na preparação e confeção dos alimentos?	B					
f) Está definido o responsável pela prova das refeições (verificação 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 do Lar 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 das crianças/jovens?	C					
j) Está definida a forma de actuação em caso de ocorrência de situações que inviabilizem o normal fornecimento de refeições?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.7. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.7.3. Apoio na Alimentação e Promoção da Autonomia</b>						
a) Estão definidas regras e é assegurado o apoio na alimentação das crianças/jovens de acordo com as suas necessidades (p.e. idade, capacidades motoras)?	C					
b) É promovida a autonomia progressiva da criança/jovem 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					
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 na promoção da autonomia? Está definida a periodicidade da avaliação?	C					
f) O familiar/pessoa de referência é envolvido na avaliação?	B					
g) O familiar/pessoa de referência 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 Pocesso Individual da criança/jovem?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.8. APOIO NAS ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.8.1. Tratamento da Roupa</b>						
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"> <li>• Recolha (periodicidade, métodos de recolha e identificação da roupa)</li> <li>• Verificação e selecção (verificação do tipo de nódoas, material e selecção do tipo de lavagem aconselhado)</li> <li>• Lavagem (programa, temperatura e detergente)</li> <li>• Secagem (métodos de secagem possíveis em cada época)</li> <li>• Reparação (arranjos)</li> <li>• Engomagem (selecção de temperaturas)</li> <li>• Distribuição (periodicidade, verificação da identificação, método de distribuição)</li> </ul>						
c) Quando o tratamento das roupas é realizado por entidade externa ao Lar, estão estabelecidas regras para:	C					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha (periodicidade, métodos de recolha e identificação da roupa)</li> <li>• Recepção</li> <li>• Armazenamento</li> <li>• Separação</li> <li>• Distribuição e entrega da roupa</li> </ul>						
d) São mantidos registos, datados e assinados, relativos às diferentes fases da prestação do serviço?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.8. APOIO NAS ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.8.2. Deslocações ao Exterior</b>						
a) Estão definidas as regras e as condições para as deslocações ao exterior das crianças/jovens (p.e escola, realização de actividades pessoais, visitas à família)?	C					
b) Quando especificado no PSEI é assegurado e está definido o responsável pelo acompanhamento da criança/jovem ao exterior?	C					
c) Sempre que o Lar assegure o transporte das crianças/jovens ao exterior, este está de acordo com a legislação em vigor?	C					
<b>4.8.3. Apoio na Aquisição de Bens e Serviços</b>						
a) Estão definidas as regras e o âmbito de intervenção dos colaboradores e das crianças/jovens na aquisição de bens e serviços (p.e. vestuário, calçado, brinquedos, objectos pessoais, cabeleireiro)?	C					
b) Está assegurada a participação das crianças/jovens na aquisição de bens e serviços?	C					
c) No Lar são registadas todas as transacções financeiras realizadas pelos colaboradores, em nome da criança/jovem? São solicitados e arquivados os comprovativos das aquisições de bens e serviços?	C					
<b>4.8.4. Apoio na Realização das Tarefas Domésticas</b>						
a) É promovida a participação das crianças/jovens na realização das tarefas domésticas no Lar?	C					
b) É assegurado que a realização de tarefas domésticas não interfere com os direitos da criança/jovem à educação, descanso, lazer, participação em actividades recreativas?	C					
c) Estão definidas as tarefas domésticas a realizar por cada criança/jovem considerando as suas características (p.e. idade, desenvolvimento, capacidades motoras)?	C					
d) Estão definidas as regras para a realização das tarefas domésticas por cada criança/jovem?	C					
e) Estão definidos os responsáveis pela supervisão e apoio na realização das tarefas domésticas pelas crianças/jovens?	C					
f) São mantidos registos, datados e assinados, relativos à realização das tarefas domésticas?	C					

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.8. APOIO NAS ACTIVIDADES INSTRUMENTAIS DA VIDA QUOTIDIANA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<b>4.8.5. Acompanhamento Escolar</b>						
a) Está identificado o encarregado de educação da criança/jovem?	C					
b) Estão definidas as funções e responsabilidades do encarregado de educação?	C					
c) É assegurado o acompanhamento e apoio na realização das tarefas escolares (p.e. hora diária de estudo/treino de competências escolares)?	C					
d) É assegurado o apoio psicopedagógico adequado em situações relacionadas com problemas de desenvolvimento, com dificuldades de aprendizagem, com competências e potencialidades específicas da criança/jovem?	C					
e) É realizada a avaliação do progresso escolar da criança/jovem?	C					
f) O representante da entidade solicitante/familiar/pessoa de referência e do equipamento escolar são envolvidos na avaliação?	C					
g) São mantidos registos, datados e assinados, relativos ao acompanhamento e avaliação do progresso escolar?	C					
<b>4.8.6. Momentos de Descanso e Lazer</b>						
a) Estão definidas as regras relativas aos momentos de descanso das crianças/jovens, de acordo com as suas necessidades (p.e. idade, ritmos de desenvolvimento)? Nomeadamente:	C					
• Horários para o recolher nocturno						
• Horários para os momentos de descanso						
b) Está definido o responsável pela organização dos momentos de descanso das crianças/jovens?	C					
c) Está definido um espaço próprio que assegure a privacidade das crianças/jovens para a realização de actividades pessoais (p.e. ouvir música, ler, escrever, convívio com amigos)?	C					



## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 4.9. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

	Niv	S	N	P	NA	Observações
a) Está definida a metodologia para a medição e a monitorização dos processos chave identificados?	B					
b) Está definida uma metodologia para o envolvimento das crianças/jovens, colaboradores e dos parceiros/comunidade (p.e. inquéritos, entrevistas) na melhoria dos processos e serviços?	A					
c) Está definida uma metodologia de avaliação do grau de satisfação da criança/jovem, relativamente aos serviços prestados pelo Lar? A metodologia contempla:	B					
• Tipificação das crianças/jovens						
• Periodicidade (mínima anual)						
• Indicadores relacionados com a satisfação da criança/jovem						
• Sistemas de recolha de informação (p.e. questionários, entrevistas, reuniões) e métodos de validação dos instrumentos						
• Análise e tratamento dos dados recolhidos						
d) São estabelecidos indicadores internos com o objectivo de medir o grau de satisfação das crianças/jovens, tais como:	A					
• Número de reclamações						
• Tempo de resposta às reclamações						
• Número de sugestões recebidas e adoptadas						
• Compromissos de qualidade						
e) São mantidos os registos relativos à avaliação do grau de satisfação das crianças/jovens?	B					
f) Na sequência da avaliação do grau de satisfação das crianças/jovens são elaborados relatórios com 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 de Infância e Juventude - 2007

## CRITÉRIO 4 — PROCESSOS DO LAR DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

### 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 realizados às crianças/jovens	B					
• Análise de inquéritos realizados aos parceiros/comunidade	B					
• Análise de inquéritos realizados 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 de não conformidade/anómalas/mau funcionamento do serviço?	B					
k) É assegurada a supervisão externa para análise e melhoria dos processos (p.e análise e discussão de casos, formas de actuação, funcionamento do serviço)?	B					
l) 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 da criança/jovem relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação global</li> <li>• Cortesia e igualdade de tratamento</li> <li>• Receptividade</li> <li>• Acessibilidade</li> <li>• Profissionalismo</li> <li>• Comunicação e Informação</li> <li>• Flexibilidade</li> <li>• Recolha de sugestões</li> <li>• Tratamento das reclamações</li> <li>• Comportamento dos colaboradores</li> <li>• Participação da família</li> <li>• Prestação dos serviços</li> <li>• Relação entre a Resposta Social e os diversos intervenientes</li> </ul>	B					

## CRITÉRIO 5 — RESULTADOS CLIENTES

	Niv	S	N	P	NA	Observações
<p>b) Existem indicadores de resultados relativos à avaliação de outros aspectos relacionados indirectamente com a satisfação das crianças/jovens, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de reclamações e respectivo tratamento</li> <li>• Tempo médio de resposta às reclamações</li> <li>• Número de acções de formação para melhoria da comunicação com as crianças/jovens</li> <li>• Número de acções para envolvimento das crianças/jovens na melhoria dos processos e serviços</li> <li>• Número de sugestões recebidas e adoptadas</li> <li>• Compromissos com a qualidade (cartas da qualidade)</li> <li>• Número de acções para melhorar o rigor e a transparência da informação</li> </ul>	A					
c) Os resultados da avaliação da satisfação das crianças/jovens são comparados com os resultados obtidos em períodos anteriores?	A					
d) Os resultados da avaliação da satisfação das crianças/jovens são comparados com resultados obtidos dentro e fora da organização (benchmarking)?	A					
e) Os resultados da avaliação da satisfação das crianças/jovens 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"> <li>• Ambiente de trabalho</li> <li>• Condições de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho</li> <li>• Informação/Comunicação</li> <li>• Perspectivas de carreira</li> <li>• Sistemas de avaliação</li> <li>• Sistemas de reconhecimento</li> <li>• Formação</li> <li>• Satisfação geral</li> <li>• Motivação</li> </ul>	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"> <li>• Níveis de absentismo ou doença</li> <li>• Rotatividade do pessoal</li> <li>• Número de horas de formação</li> <li>• Número de promoções internas</li> </ul>	A					
<p>c) Os resultados da avaliação do grau de satisfação dos colaboradores são comparados com os resultados obtidos em períodos anteriores?</p>	A					
<p>d) Os resultados da avaliação do grau de satisfação dos colaboradores são comparados com resultados obtidos dentro e fora da organização (benchmarking)?</p>	A					
<p>e) Os resultados da avaliação do grau de 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 de Infância e Juventude - 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					
• 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					
• 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"><li>• Redução de desperdícios</li><li>• Utilização de materiais reciclados</li><li>• Medidas de reciclagem de materiais</li><li>• Medidas de poupança de energia</li><li>• Utilização de energias renováveis</li><li>• Grau de compromisso com padrões ambientais</li></ul>	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 da criança/jovem	B					
• Resultados de auditorias internas e externas	A					
• Resultados de inspecções	B					
• Grau de 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 “Niv.” 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 “Niv.” 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 “Niv.” 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 nos 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 seis meses de funcionamento ou de implementação dos requisitos estabelecidos no Modelo.

Se a Resposta Social tiver implementado parcialmente (não a totalidade) os 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 dos Níveis C e B.

Se a resposta Social tiver implementado parcialmente (não a totalidade) os 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 dos Níveis C, B e A.

---

**A, B, C** **Auditoria de Acompanhamento** – corresponde às auditorias efectuadas anualmente após atribuição do certificado de Qualificação dos Níveis C, B ou A. Tem como objectivo confirmar se o SGQ se mantém adequado e continua a cumprir os requisitos estabelecidos para os níveis 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 auditoria 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 por 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:

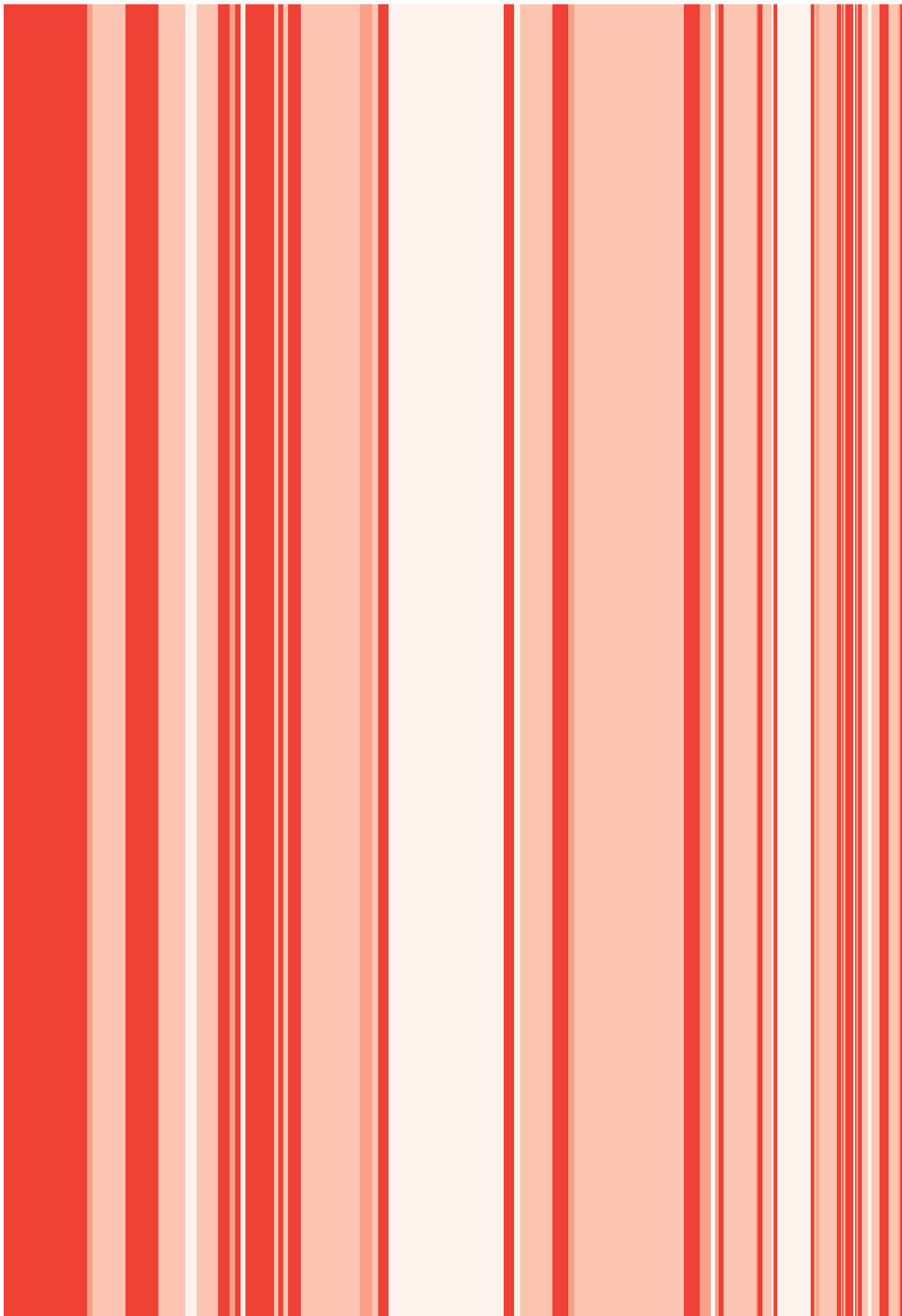
Certificado de Qualificação Nível C

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 (socioeducativas, socio-pedagógicas)** – 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*

**Pessoa(s) próxima(s) 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.

**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 de forma 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 à 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 numa 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 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** – É o resultado esperado da concretização de todas as acções definidas em sede de PSEI, podendo ser (re) integração familiar, adopção, autonomia, etc.

## 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 os 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 estrutura 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)

**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*

