

MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Modelo

CRITÉRIOS MEIOS

CRITÉRIO 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

CRITÉRIO 1. LIDERANÇA, PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

► Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Resposta Social (C)

Missão – o que somos, que fazemos, para quem, como fazemos

Visão – como a instituição deseja ser no futuro

Valores - devem orientar o comportamento de cada um quando a visão é posta em prática (ex: dignidade humana, confiança, competência)

Política da Qualidade - Conjunto de intenções e orientações da instituição relacionadas com a qualidade e expressas formalmente pela Direcção

CRITÉRIO 1. LIDERANÇA, PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

- ▶ A Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Resposta Social são:
 - ▶ Escritas em linguagem simples, com caracteres facilmente legíveis e clara de modo a que os clientes entendam (C)
 - ▶ Expostas em lugar visível para os clientes, colaboradores e público em geral (C)
 - ▶ Disponíveis permanentemente (p.e. em suporte informático e/ou papel) a todos os intervenientes (B)

CRITÉRIO 1. LIDERANÇA, PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

- ▶ Organograma da Resposta Social (C)
- ▶ Definição das funções, responsabilidades e autonomias para cada nível de gestão (C)
- ▶ Definição dos objectivos estratégicos e operacionais da Resposta Social (C)
- ▶ Objectivos da Resposta Social estabelecidos com base na análise de informação relevante... (A)
- ▶ Os objectivos operacionais desdobrados em planos e actividades para cada serviço (C)
 - Decreto Lei N.º 78/88 de 03 de Março (PCIPSS)

CRITÉRIO 1. LIDERANÇA, PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA

- ▶ Os serviços e colaboradores, tem conhecimento dos objectivos, planos e actividades, da sua responsabilidade (C)
- ▶ Os objectivos, planos e actividades de cada serviço foram estabelecidos através de negociação interna com os colaboradores e em articulação com os clientes (B)
- ▶ São elaborados relatórios para verificar se estão a ser atingidos os objectivos definidos (C)
- ▶ Está estabelecida uma metodologia de comunicação dos objectivos estratégicos, planos e relatórios de actividade a todas as partes interessadas (B)
- ▶ Estão estabelecidos e são quantificados da qualidade...(B)
- ▶ Está definido um Plano de Qualidade onde são identificados e planeados os recursos necessários para atingir os objectivos da qualidade e acções de melhoria definidas (B)
- ▶ O plano de qualidade é comunicado a todas as partes interessadas (B)

Modelo

CRITÉRIOS MEIOS

CRITÉRIO 2. PESSOAS

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

CRITÉRIO 2. PESSOAS

- ▶ Definição de perfis dos grupos profissionais e voluntários
 - ▶ Funções e responsabilidades dos colaboradores (incluindo voluntários)
 - ▶ Metodologia para o recrutamento e selecção
 - ▶ Acolhimento
 - ▶ Sistema de avaliação de desempenho
 - ▶ Sistema de reconhecimento
 - ▶ Formação
 - ▶ Avaliação da satisfação dos colaboradores
 - ▶ Cumprimento da legislação de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
- Lei N.º 7/2009 de 12/02 (Código do Trabalho)
 - Contrato Colectivo de Trabalho
 - Lei N.º 71/98 de 03/11 (Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado)
 - Boletim do Trabalho e Emprego (N.º 32 de 27/08/2008 – Anexo I)
 - Legislação específica RS

Modelo

CRITÉRIOS MEIOS

CRITÉRIO 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

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DE PARCERIAS

- ▶ É realizado, periodicamente, um levantamento dos recursos existentes na comunidade?
- ▶ São identificadas as entidades/organizações (p.e. hospitais, centros de saúde, associações recreativas e desportivas...) com as quais pode estabelecer parcerias?
- ▶
- ▶ d) São estabelecidos protocolos com cada um dos parceiros e está definida a respectiva intervenção específica e duração?

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

- ▶ Elaboração de orçamento anual de acordo com o Plano Acção/Actividades a desenvolver (C)
- ▶ Elaboração periódica de um relatório financeiro (C)
- ▶ Registo actualizado da situação fiscal perante o Estado (C)
- ▶ Procedimentos documentados para todas as funções financeiras e contabilísticas (C)
- ▶ Procedimentos revistos anualmente e sempre que necessário (B)
- ▶ Sistema para gestão de contas de devedores e de credores dentro dos objectivos da RS (C)
 - Decreto Lei N.º 119/83 de 25/05 (Estatuto das IPSS)
 - Decreto Lei N.º 78/89 de 03/03 (Plano de Contas das IPSS)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Informação e Comunicação com o Cliente

- ▶ Definida a forma de identificação dos colaboradores que contactam com o cliente (C)
- ▶ Informação disponível e acessível, de acordo com a legislação em vigor (C)
 - ▶ Nome Director Técnico
 - ▶ Quadro de colaboradores e respectivos horários
 - ▶ Horário de funcionamento e das actividades
 - ▶ RI
 - ▶ ...
- Decreto Lei N.º 64/2007 de 14/03 (Regime de Licenciamento e de Fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social)
- Despacho Normativo N.º 12/98 de 25/02 (Normas Reguladoras Condições instalação e funcionamento dos Lares de Idosos)
- Circular n.º 10/2005 de 20/12 DGFC (Publicitação dos apoios financeiros da SS)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Informação e Comunicação com o Cliente

- ▶ Informação disponível e acessível para o cliente e facultada cópia sempre que solicitado (C):
 - ▶ Plano de actividades
 - ▶ Metodologia de candidatura/admissão
 - ▶ Metodologia avaliação das necessidades
 - ▶ Serviços disponíveis
 - ▶ Horário de funcionamento
 - ▶ ...

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Informação e Comunicação com o Cliente

- ▶ O cliente tem acesso à seguinte informação (C):
 - ▶ Identificação do(s) colaborador(es) de referência e seu(s) substitutos
 - ▶ Identificação do responsável pelo acompanhamento e supervisão
 - ▶ Identificação dos colaboradores dos parceiros intervenientes na prestação do serviço
 - ▶ Processo individual
 - ▶ Original do contrato
 - ▶ ...

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Informação e Comunicação com o Cliente

- ▶ Em todos os contactos com o cliente é respeitada a etnia, cultura, religião, língua, sexo, orientação sexual e estilo de vida (C)
 - ▶ É considerado em todos os contactos com o cliente, o respeito pela sua privacidade e dignidade (C)
 - ▶ É assegurada a confidencialidade relativamente a todas as informações fornecidas pelo cliente (C)
 - ▶ ...
- **CRP**
 - Guião Técnico DGAS – Lar de Idosos
 - **Manual Boas Práticas – CID**
 - Despacho Normativo N.º 12/98 de 25/02 (Normas Reguladoras Condições instalação e funcionamento dos Lares de Idosos)
 - **Lei N.º 67/98 de 26710 (Lei de Protecção de Dados Pessoais)**

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Reclamações

- ▶ Livro de Reclamações (C)
- ▶ Definida a metodologia de gestão de todas as reclamações (C)
- ▶ O cliente é informado em cada fase do tratamento da sua reclamação (C)
- ▶ Registos (C)
 - Decreto Lei N.º 156/05 de 15/09 (Livro de Reclamações) com as alterações introduzidas pelo DL N.º 371/07 de 06/11

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Informação e comunicação internas

- ▶ Os responsáveis pela prestação directa e indirecta dos serviços ao cliente recebem em tempo útil a informação necessária ao desempenho das suas funções (C)
 - ▶ Sistema que assegure a transmissão diária de informação (p.e. livro ocorrências) (C)
 - ▶ São realizadas periodicamente reuniões entre a equipa técnica e a gestão, para análise da informação e dos resultados obtidos (C)
 - ▶ ...
- Lei N.º 7/2009 de 12/02 (Código do Trabalho) – Art. 106º “Dever de Informação”
 - Manual Boas Práticas CID (Informação Escrita – Registos de ocorrências)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DA INFORMAÇÃO - Registos

- ▶ É cumprida a legislação relativa à protecção de dados (C)
- ▶ ...
 - Lei N.º 67/98 de 26710 (Lei de Protecção de Dados Pessoais)

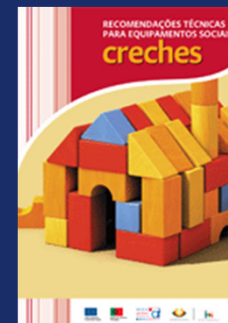
GESTÃO DA INFORMAÇÃO – Gestão dos documentos e dados

- ▶ Está definido um procedimento documentado para a gestão dos documentos e dados... (B)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS


<http://www.seg-social.pt/left.asp?03.06.21>



- ▶ Cumprimento legal relativo à acessibilidade (C)
- ▶ Cumprimento legal relativo às condições de funcionamento (C)
 - Decreto Lei N.º 163/2006 de 08/08 (Regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio)
 - Decreto Lei N.º 64/2007 de 14/03 (Regime de Licenciamento e de Fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

- ▶ Manutenção
- ▶ Limpeza, desinfeção e desinfestação das instalações
- ▶ Cumprimento legal relativo aos equipamentos e materiais
- ▶ Planos de limpeza e desinfeção dos equipamentos da cozinha
- ▶ Manuseamento, embalagem, armazenamento e protecção de produtos

- Decreto Lei N.º 331/93 de 25/09 (Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º [89/655/CEE](#), do Conselho, de 30 de Novembro de 1989, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho – Art. 5º - Características gerais dos equipamentos de trabalho + anexo I)
- Decreto Lei N.º 67/98 de 18/03 (Higiene dos Géneros alimentícios) e alterações introduzidas pelo DL N.º 425/99 de 21/10 (Géneros alimentícios)
- Decreto Lei N.º 113/06 de 12/06 (Regras de execução, na ordem jurídica nacional, dos Regulamentos (CE) [852/2004](#) e [853/2004](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros alimentícios de origem animal, respectivamente)
- Procedimentos (cozinhas de pequena dimensão) 

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

SEGURANÇA

- ▶ Segurança das instalações (controlo de acessos, chaveiros, articulação com autoridades policiais, etc)
- ▶ Planos operacionais:
 - ▶ Surtos de infecção
 - ▶ Violência
 - ▶ Fuga
 - ▶ Roubo
- ▶ Zonas de isolamento
- ▶ Formas de actuação em situações de emergência

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

SEGURANÇA – Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

- ▶ Política para a garantia dos direitos dos clientes e/ou pessoas significativas para a prevenção de situações de negligência... (C)

- ▶ Metodologia para a prevenção e gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos (C)
 - Manual Boas Práticas – CID

 - Lei N.º 147/99 de 01/09 (Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo)

 - Lei N.º 112/2009 de 16/09 Violência Doméstica (Regime Jurídico prevenção da violência doméstica, à protecção e à assistência das suas vítimas (revoga Lei N.º 107/99 de 03/08 e DL N.º 323/2000 de 29/09)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

SEGURANÇA – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (C)

- Lei N.º 7/2009 de 12/02 (Código do Trabalho)
- Decreto Lei N.º 441/91 de 01/10 (Regime Jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho) + alterações introduzidas pelo DL N.º 133/99 de 21/04
- Decreto Lei N.º 347/93 de 01/10 (Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva N.º 89/654/CEE de 30/11 – Prescrições mínimas de segurança, higiene e saúde nos locais de trabalho) + alterações introduzidas pelo DL N.º 26/94 de 01/02 (Regime de organização e funcionamento das actividades de segurança, higiene e saúde no trabalho) + Lei N.º 7/95 de 29/03 (altera o DL N.º 26/94 de 01/02)
- Decreto Lei N.º 141/95 de 14/06 (Prescrições mínimas p/a sinalização de segurança, e saúde no trabalho)
- Decreto Lei N.º 29/02 de 14/02 (Programa de adaptação dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho)
- Decreto Lei N.º 50/05 de 25/02 (Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º [2001/45/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Junho, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho, e revoga o [Decreto-Lei n.º 82/99](#) de 16 de Marco)

CRITÉRIO 3. PARCERIAS E RECURSOS

SEGURANÇA – Segurança Contra Incêndios

▶ Cumprida a legislação relativa à segurança contra incêndios (C)

▶ Sistema de detecção contra incêndios (C)

▪ Decreto Lei N.º 220/2008 de 12/11 (Regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios)

▪ MANUAL PARA A ELABORAÇÃO DE PLANOS DE SEGURANÇA ESTABELECIMENTOS DE APOIO SOCIAL A PESSOAS IDOSAS
Autoridade Nacional de Protecção Civil

<http://www.proteccaocivil.pt/cadernos/4.pdf>

