

# **Gestão da Qualidade das Respostas Sociais**

## **Manuais de Processos-Chave &**

### **Questionários de Avaliação da Satisfação**



**Instituto da Segurança Social, I.P.**  
**DDS/Unidade de Respostas Sociais**  
**CENTRO DISTRITAL DE LEIRIA**

---

# 1. Manual de Processos-Chave

# 1. Manual de Processos-Chave

---

- ▶ **É um instrumento de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade**

*Nota :*

**Compete à Resposta Social adoptar/adequar o conjunto de sugestões apresentadas nos Manuais à Missão e Objectivos da Organização/Instituição que a Gere.**

# 1. Manual de Processos-Chave

---

- ▶ **Focaliza-se nos Processos-Chave**
- ▶ **É uma proposta/roteiro, sobretudo para instituições menos experientes/ organizadas**
- ▶ **Pode ser adaptado pelas instituições**
- ▶ **Não é obrigatório**

*Ainda assim permite:*

- ▶ **Lógica/modo de organização dos processos que consideramos importante que as instituições apreendam**
- ▶ **Linguagem comum**
- ▶ **Clara relação com o cumprimento dos requisitos constantes do Modelo**

# 1. Manual de Processos-Chave

---

Para cada **Resposta Social**

foram definidos **Processos-Chave**

# 1. Manual de Processos-Chave

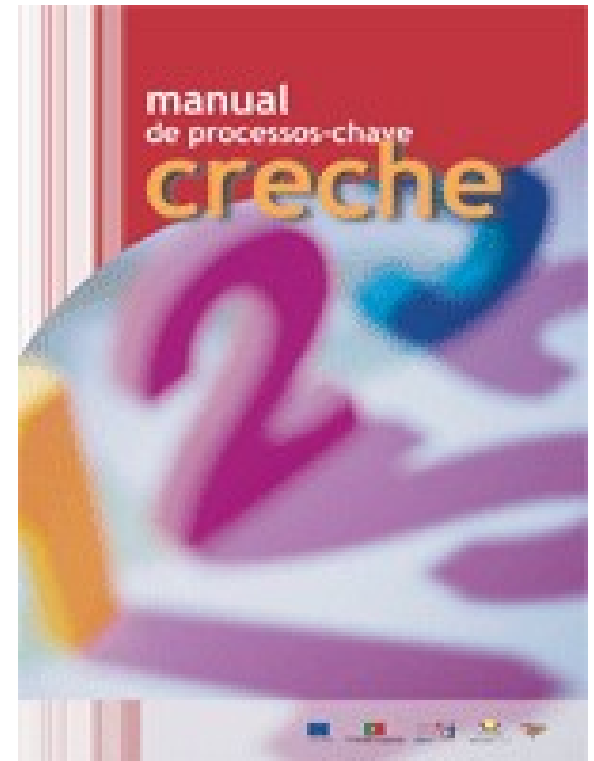
---

Para cada **Processo-Chave** foram definidos:

<b>Objectivo</b>	Descreve de uma forma clara e concisa a intenção do processo
<b>Campo de Aplicação</b>	Descreve as áreas funcionais, funções, produtos, serviços ou itens aos quais o processo/instrução se aplica
<b>Indicadores do Processo</b>	Identificação dos parâmetros que demonstram se os objectivos de performance de um determinado processo, estão a ser alcançados
<b>Modo Operatório/ (Fluxograma das actividades)</b>	Descreve as actividades, responsabilidades, documentos e impressos utilizados

# 1. Manual de Processos-Chave

## Creche



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

**PC01**

Candidatura

**PC02**

Admissão

**PC03**

Plano de Desenvolvimento Individual

**PC04**

Recepção e Entrega da Criança

**PC05**

Planeamento e Acompanhamento das Actividades

**PC06**

Cuidados Pessoais

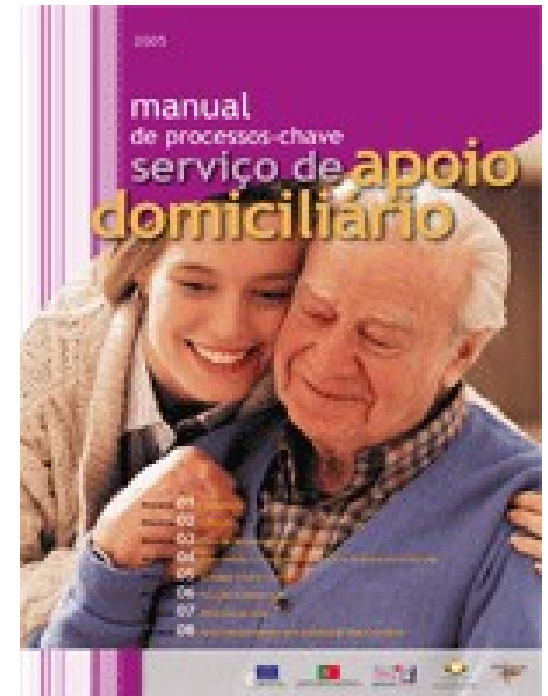
**PC07**

Nutrição e Alimentação



# 1. Manual de Processos-Chave

## Serviço de Apoio Domiciliário



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

**PC01**

Candidatura

**PC05**

Cuidados Pessoais  
e de Saúde

**PC02**

Admissão

**PC06**

Nutrição e Alimentação

**PC03**

Plano de Desenvolvimento  
Individual

**PC07**

Apoio Psicossocial

**PC04**

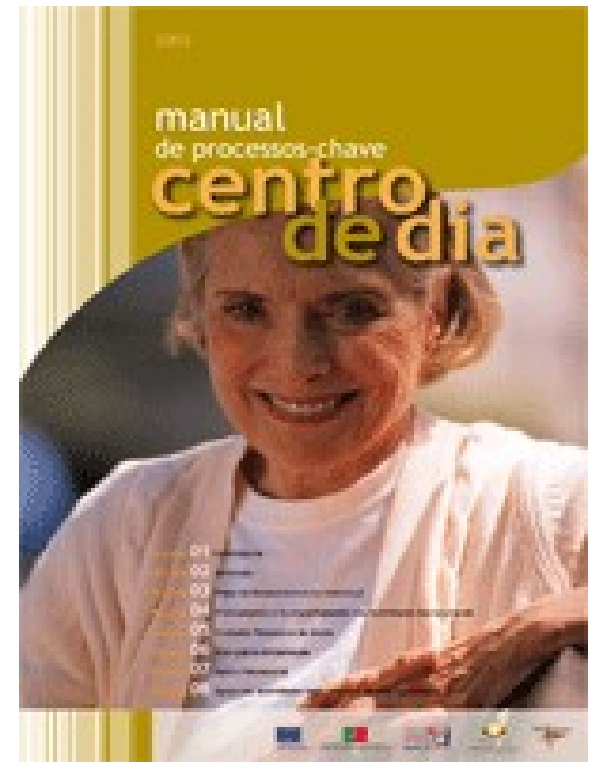
Planeamento e  
Acompanhamento  
das Actividades Socioculturais

**PC08**

Apoio nas Actividades  
Instrumentais da  
Vida Quotidiana

# 1. Manual de Processos-Chave

## Centro de Dia



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

**PC01**

Candidatura

**PC05**

Cuidados Pessoais  
e de Saúde

**PC02**

Admissão

**PC06**

Nutrição e Alimentação

**PC03**

Plano de Desenvolvimento  
Individual

**PC07**

Apoio Psicossocial

**PC04**

Planeamento e  
Acompanhamento  
das Actividades Sócio culturais

**PC08**

Apoio nas Actividades  
Instrumentais da  
Vida Quotidiana

# 1. Manual de Processos-Chave

## Estrutura Residencial para Idosos



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

PC01

Candidatura

PC05

Nutrição e Alimentação

PC02

Admissão e Acolhimento

PC06

Apoio nas Actividades  
Instrumentais da  
Vida Quotidiana

PC03

Plano  
Individual

PC07

Planeamento e  
Acompanhamento  
das Actividades de  
Desenvolvimento Pessoal

PC04

Cuidados Pessoais  
e de Saúde

# 1. Manual de Processos-Chave

## Centro de Actividades Ocupacionais



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

**PC01**

Candidatura

**PC05**

Nutrição e Alimentação

**PC02**

Admissão e Acolhimento

**PC06**

Transporte de Clientes

**PC03**

Projecto de  
Desenvolvimento Individual

**PC07**

Planeamento e  
Acompanhamento  
das Actividades de  
Inclusão

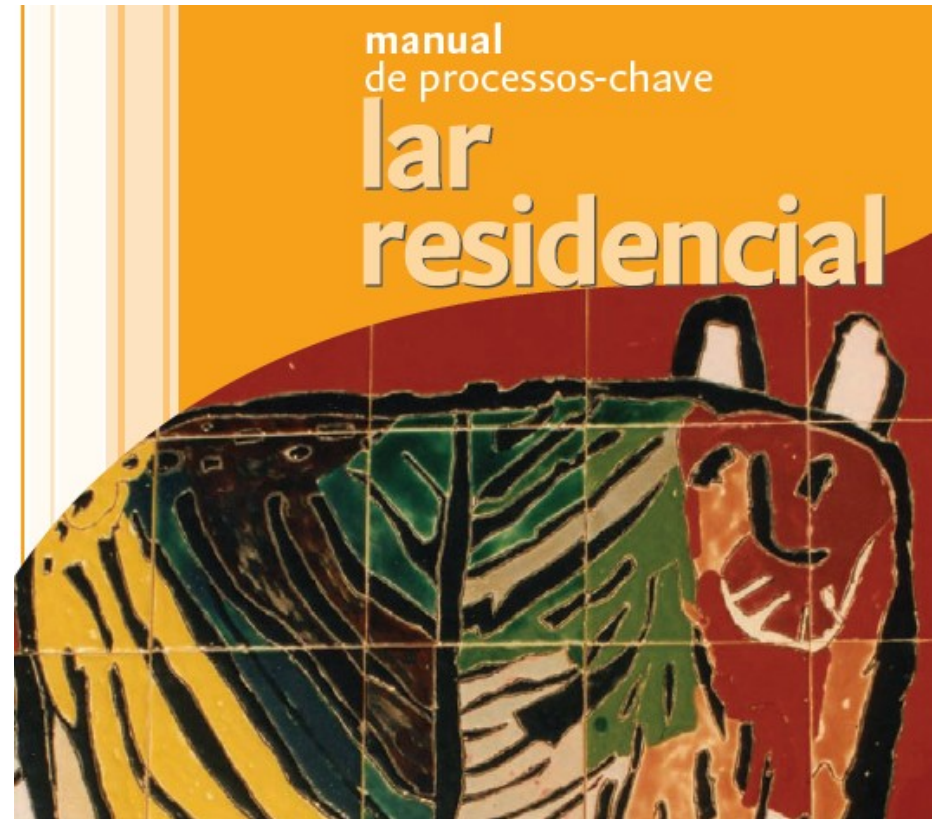
**PC04**

Cuidados em Situação  
de Emergência e na  
Administração da Terapêutica



# 1. Manual de Processos-Chave

## Lar Residencial



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

**PC01**

Candidatura

**PC05**

Nutrição e Alimentação

**PC02**

Admissão e Acolhimento

**PC06**

Apoio nas Actividades  
Instrumentais da  
Vida Quotidiana

**PC03**

Projecto Individual

**PC07**

Planeamento e  
Acompanhamento das  
Actividades Sócio culturais

**PC04**

Cuidados Pessoais  
e de Saúde

# 1. Manual de Processos-Chave

## Lar de Infância e Juventude & Centro de Acolhimento Temporário



# 1. Manual de Processos-Chave

## Processos-chave

**PC01**

Acolhimento

**PC05**

Cuidados Especiais

**PC02**

Avaliação Diagnóstica

**PC06**

Nutrição e Alimentação

**PC03**

Plano Sócio-Educativo  
Individual

**PC04**

Organização e Gestão  
das Actividades –  
Projecto Educativo

# 1.1. Número, Semelhanças e Diferenças

---

## ▶ Número de Processos-Chave

- ▶ 6 (CAT e LIJ)
- ▶ 7 (Creche; ERPI; CAO e Lar Residencial)
- ▶ 8 (SAD e Centro de Dia)

## ▶ Semelhanças

## ▶ Diferenças

---

## 1.1.1. Semelhanças

## 1.1.1. Semelhanças

---

### ▶ Admissão

- ▶ Contrato
- ▶ Constituição do processo individual
- ▶ Diagnóstico inicial
  - ▶ *Componente administrativa/burocrática*

### ▶ Acolhimento

- ▶ Plano de acolhimento inicial
  - ▶ *Componente técnica*

## 1.1.1. Semelhanças

---

### ► Plano ou Projecto de Desenvolvimento Individual/ Plano ou Projecto Individual/ Plano Sócio-Educativo Individual

- Aprofundamento do diagnóstico das necessidades e expectativas
- Planeamento da intervenção técnica
- Registos dos serviços prestados
- Monitorização/avaliação
- Revisão/alteração
  - *Componente/fundamentação técnica*



## 1.1.1. Semelhanças

- ▶ **Cuidados Pessoais/ Cuidados Pessoais e de Saúde/ Cuidados em Situação de Emergência e na Administração Terapêutica/ Cuidados Especiais**
  - ▶ Cuidados de higiene
  - ▶ Cuidados de imagem
  - ▶ Cuidados de saúde (situação de emergência + administração terapêutica)
  - ▶ Apoio na alimentação
  - ▶ Momentos de descanso
  - ▶ *Componente/fundamentação técnica*

## 1.1.1. Semelhanças

---

# O Planeamento e Acompanhamento das Actividades, designadamente:

1. Socioculturais;
2. De Desenvolvimento Pessoal;
3. De Inclusão;
4. Organização e Gestão
5. Projecto Educativo
6. Recursos;
7. Periodicidade

► *Abordagem mais organizativa/macro*

## 1.1.1. Semelhanças

---

### ► **Nutrição e Alimentação**

- **Conjunto de actividades; recursos; etc. que a instituição deve mobilizar para que esteja assegurada a Higiene e a Segurança Alimentar (HACCP)**

► *Abordagem mais organizativa/macro*

---

## 1.1.2. Diferenças

## 1.1.2. Diferenças

---

### ► **Candidatura** (Creche; CD; SAD; ERPI; CAO e LR)

- **Atendimento**
- **Inscrição**
- **Admissibilidade**
- **Gestão da lista de espera (selecção e priorização das candidaturas)**

## 1.1.2. Diferenças

---

### ► Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana (SAD/ CD/ ERPI/ LR)

- Varia consoante as respostas/capacidades vs. incapacidades

## 1.1.2. Diferenças

---

### ■ Transporte de clientes (CAO)

- Noutras RS, constante de outros processos

### ■ Apoio psicossocial (SAD/ CD)

- Noutras RS, dimensão do Plano Individual

### ■ Recepção e Entrega Diária da Criança (Creche)

- Específico da Creche

---

## 1.2. Transversalidades



## 1.2. Transversalidades

---

- ▶ **Focalização no cliente (dimensões física, psíquica, emocional, intelectual, espiritual, social, etc.)**
- ▶ **Diagnóstico das necessidades, potenciais e expectativas do cliente**
- ▶ **Planeamento, validação, monitorização e avaliação**
- ▶ **Importância dos registos**

## 1.2. Transversalidades

---

- ▶ **Definição das responsabilidades dos diferentes colaboradores da instituição (participantes, gestor do processo, etc.)**
- ▶ **Participação do cliente e/ou significativos**
- ▶ **Estabelecimento de parcerias, sempre que necessário – com definição de protocolo, responsabilidades, recursos, etc.**
- ▶ **Definição e identificação de boas-práticas**

---

## 1.3. Desafios

## 1.3. Desafios

---

- ▶ **Capacidade de organização/planeamento**
- ▶ **Multidisciplinaridade**
- ▶ **Qualificação do pessoal**
- ▶ **Humanização das práticas**

## 1.3. Desafios

---

- ▶ **Respeito pela individualidade, privacidade, identidade e confidencialidade do cliente e informações relacionadas com ele**
- ▶ **Participação/responsabilidade de todos os colaboradores, independentemente do seu nível hierárquico/função**

---

## **2. Avaliação da Satisfação - QUESTIONÁRIOS -**

## 2. Questionários de Avaliação da Satisfação

---

- ▶ São instrumentos de apoio na avaliação do Modelo de Avaliação da Qualidade, quanto a:
  1. *Satisfação dos Clientes*
  2. *Satisfação das Pessoas*

*Nota:*

*O tratamento dos resultados obtidos permitirá monitorizar a percepção dos clientes, colaboradores e parceiros acerca do desempenho da organização, detectar áreas de melhoria e novas áreas a atingir*