



# Manual da Qualidade 2019





O presente manual é fruto da revisão dos manuais da qualidade anteriores construídos como elementos estruturantes de todo o sistema de gestão da qualidade da Santa Casa da Misericórdia de Pombal.

Foi elaborado de acordo com o referencial EQUASS, a legislação em vigor, as normas do Instituto de Solidariedade e Segurança Social e do Ministério da Educação.

É um instrumento orientador para todas as partes interessadas e envolvidas na prestação de serviços.

Foi construído pela equipa de projeto de implementação do sistema de gestão da qualidade com a participação e envolvimento dos colaboradores e utentes.

Aplica-se a todos os equipamentos da Santa Casa da Misericórdia de Pombal bem como a todas as respostas sociais e serviços.

Aprovado pela Mesa Administrativa.

Pombal, 19 de janeiro de 2019

O Provedor  
da Santa Casa da Misericórdia de Pombal

---



# ÍNDICE

I Parte.....	5
1. Introdução .....	5
1.1. – Objetivo .....	5
1.2. – Âmbito e aplicação .....	5
1.3. – Abreviaturas .....	5
1.4. – Vocabulário .....	7
2.Santa Casa da Misericórdia de Pombal.....	9
2.1. – Breve Apresentação .....	9
2.2. – Localização e Contactos .....	9
2.3. – Respostas Sociais .....	11
3.Colaboradores .....	14
3.1 – Quadro de Pessoal.....	14
3.2. – Organograma .....	15
4. Sistema Documental.....	16
4.1. – Introdução .....	16
4.2. – Documentação Estratégica .....	17
4.2. – Manuais .....	17
4.3. – Processos Chave .....	17
Interação entre Processos.....	18
4.4. – Procedimentos .....	18
4.4. – Tabelas de Monitorização.....	19
4.5. – Fluxograma do SGQ.....	20
II Parte .....	21
1. Liderança .....	21
1.1. – Missão, Visão e Valores.....	21
1.2 Políticas Organizacionais - Política da Qualidade .....	21
1.3 Comunicação .....	22
1.4 Planeamento.....	23
1.5 Contributo para a Sociedade/Comunidade .....	24
2. Recursos Humanos.....	25
2.1 Gestão dos Recursos Humanos.....	25



2.2	Qualificação e desenvolvimento dos Recursos Humanos .....	25
2.3	Envolvimento dos Colaboradores .....	25
3.	Direitos .....	27
3.1	Direitos e Deveres .....	27
3.2	Autodeterminação .....	27
4.	Ética e Confidencialidade.....	28
4.1	Política de Ética.....	28
4.2	Papéis e Responsabilidade .....	28
5.	Parcerias.....	29
6.	Participação .....	30
6.1	Envolvimento dos Utentes .....	30
6.2	Capacitação dos Utentes.....	30
7.	Orientação para o Utente.....	31
7.1	Identificação das Necessidades e expetativas dos utentes.....	31
7.2	Planeamento Individual .....	31
8.	Abrangência .....	33
8.1	Prestação de Serviços .....	33
8.2	Continuidade dos Serviços .....	35
8.3	Abordagem Holística .....	35
9.	Orientação para os resultados .....	36
9.1	Medição de Resultados .....	36
9.2	Avaliação dos Resultados .....	36
9.3	Comunicação dos Resultados.....	37
10.	Melhoria Continua .....	37
10.1	Ciclo da Melhoria Continua .....	37
10.2	Inovação .....	38



## I Parte

### 1. Introdução

#### 1.1. - Objetivo

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento síntese de todo o Sistema de gestão da qualidade (SGQ) da Santa Casa da Misericórdia de Pombal (SCMP). Tem por objetivo facilitar o entendimento e aplicação do SGQ por parte de todos os intervenientes, contribuindo para a qualidade dos serviços e o ciclo de melhoria contínua.

Contém toda a informação necessária sobre o SGQ da SCM de Pombal, nomeadamente a Política da Qualidade, os processos chave, procedimentos e restantes planos e manuais.

#### 1.2. - Âmbito e aplicação

O presente manual aplica-se a todos os equipamentos da SCMP, nomeadamente Casa da Criança (CC) e Lar Rainha Santa Isabel (LAR) e a todas as respostas sociais e serviços que aí funcionam, nomeadamente Creche, Pré-Escolar, Centro de Dia (CD), Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

O cumprimento do definido no MQ é da responsabilidade de todas as partes interessadas sobretudo, colaboradores, parceiros e utentes dentro do âmbito.

#### 1.3. - Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
AL	Ajudante de Lar
AAE	Auxiliar de Ação Educativa
ADM	Administrativo(a)
AN	Animadora Sociocultural
ASG	Auxiliar de Serviços Gerais
CC	Casa da Criança
CI	Comunicação Interna
CP	Coordenador Pedagógico
CT	Coordenador Técnico
DP	Diretora Pedagógica



<b>DT</b>	Diretora Técnica
<b>EI</b>	Educadora de Infância
<b>MA</b>	Mesa Administrativa
<b>ERPI</b>	Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas
<b>FIS</b>	Fisioterapeuta
<b>IMP</b>	Impresso
<b>ISS</b>	Instituto de Segurança Social
<b>Lar</b>	Lar Rainha Santa Isabel
<b>LE</b>	Lista de Espera
<b>M</b>	Motorista
<b>MA</b>	Manual
<b>MQ</b>	Manual da Qualidade
<b>OL</b>	Operadora de Lavandaria
<b>P</b>	Psicólogo(a)
<b>PC</b>	Processo-Chave
<b>PD</b>	Procedimento
<b>PDI</b>	Plano de Desenvolvimento Individual (Infância)
<b>PI</b>	Plano Individual (Idosos)
<b>QoL</b>	Qualidade de Vida
<b>RQ</b>	Responsável da Qualidade
<b>SAD</b>	Serviço de Apoio Domiciliário
<b>EQUASS</b>	European Quality for Social Services
<b>SCMP</b>	Santa Casa da Misericórdia de Pombal
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>TM</b>	Tabela de Monitorização
<b>TSS/AS</b>	Técnica de Serviço Social/Assistente Social
<b>MÉD.</b>	Médica
<b>ENF</b>	Enfermeiros
<b>TAD</b>	Técnica de Apoio à Gestão
<b>REC</b>	Rececionista
<b>AAD</b>	Ajudante de Apoio Domiciliário



<b>COZ</b>	Cozinheira
<b>AJ. COZ.</b>	Ajudante de Cozinha
<b>OP. LAV.</b>	Operadora de Lavandaria
<b>COST.</b>	Costureira

#### 1.4. - Vocabulário

A tabela seguinte apresenta a clarificação temática mais relevante de acordo com o referencial EQUASS, em alguns termos seguimos as indicações da norma NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
<b>Ação corretiva</b>	Ação para eliminar a causa de uma não - conformidade
<b>Ação de melhoria</b>	Ação desenvolvida para a melhorar os serviços, incluiu as ações corretivas e preventivas
<b>Ação preventiva</b>	Ação para eliminar a causa de uma potencial não - conformidade
<b>Competência</b>	Capacidade demonstrada de aplicar conhecimentos e de saber fazer
<b>Documento</b>	Informação e respetivo meio de suporte
<b>Gestão da qualidade</b>	Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à Qualidade
<b>Melhoria contínua</b>	Atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos
<b>Não-conformidade</b>	Não satisfação de um requisito
<b>Políticas</b>	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas, formalmente expressas pela gestão de topo
<b>Procedimento</b>	Modo especificado de realizar uma atividade e/ou um processo
<b>Processo - Chave</b>	Processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas e inter atuantes que transformam entradas em saídas; processo - chave é o processo que tem impacto direto na satisfação dos requisitos dos clientes.
<b>Produto</b>	Resultado de um Processo
<b>Qualidade</b>	Grau de satisfação de requisitos, dado por um conjunto de características intrínsecas
<b>Registo</b>	Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas
<b>Requisito</b>	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória
<b>Satisfação dos Utentes</b>	Perceção dos utentes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos



TERMO	DEFINIÇÃO
<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à Qualidade
<b>Stakeholders</b>	Todas as partes interessadas no trabalho realizado pela SCMP: Utentes; Colaboradores, familiares, parceiros, financiadores, comunidade geral, fornecedores, entre outros.





## 2.Santa Casa da Misericórdia de Pombal

### 2.1. - Breve Apresentação

A Santa Casa da Misericórdia de Pombal foi criada no séc. XVII e vive orientada por uma missão de solidariedade e generosidade, assente no apoio à família, à infância e à velhice sem quaisquer distinções da sua condição económica ou social.

O Lar Rainha Santa Isabel tem 3 respostas Sociais:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)
- Centro de Dia (CD)
- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

A Casa da Criança tem 2 respostas sociais:

- Creche
- Pré-escolar

### 2.2. - Localização e Contactos

#### Casa da Criança

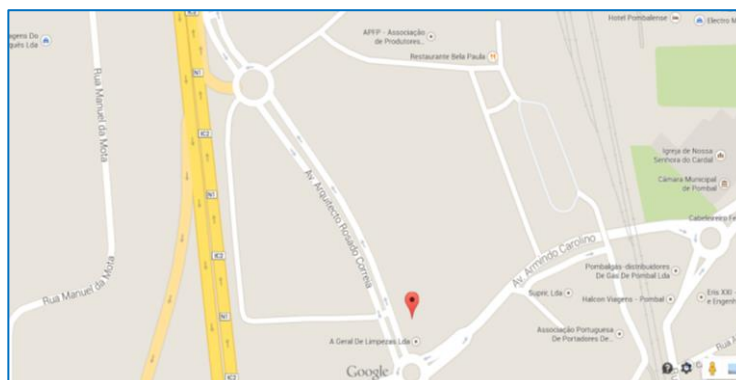
**Morada:** Av. Arquitecto Rosado Correia – 3100-532 Pombal

**Contactos:**

Tel: 236 212 234 Fax: 236 219696

E-mail: [casacriancapombal@gmail.com](mailto:casacriancapombal@gmail.com)

Site: [www.scmpombal.pt](http://www.scmpombal.pt)





## Lar Rainha Santa Isabel

**Morada:** Urbanização D. Inês – Travessa da Misericórdia – 3100-526 Pombal

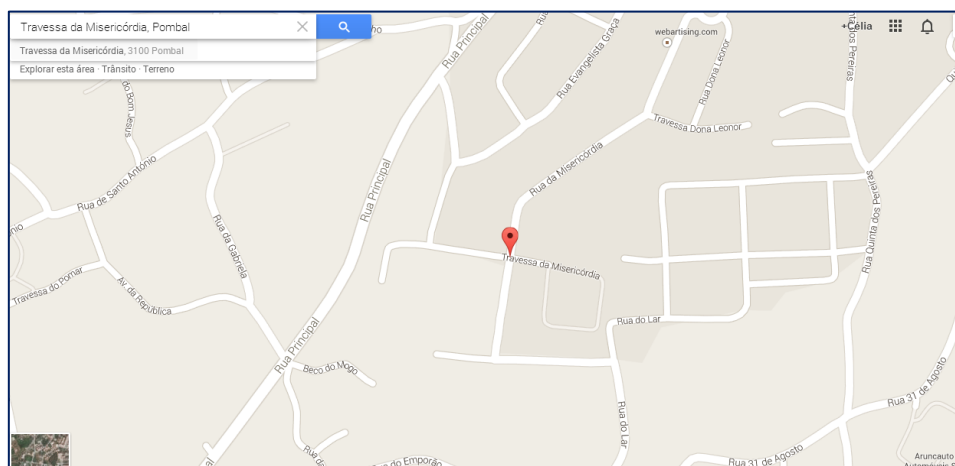
**Contactos:**

Tel: 236 200 640 Fax: 236 200 641

E-mail: [santacasamisericordiapombal@gmail.com](mailto:santacasamisericordiapombal@gmail.com)

Site: [www.scmpombal.pt](http://www.scmpombal.pt)

**Imagem:**





## **2.3. – Respostas Sociais**

### **CASA DA CRIANÇA**

#### **CRECHE**

A creche constitui uma das primeiras experiências da criança num sistema organizado, exterior ao seu círculo familiar, onde irá ser integrada e no qual se pretende que venha a desenvolver determinadas competências e capacidades.

Ao instituir-se legalmente a assistência social à criança como direito de cidadania, a Constituição Portuguesa reconhece o status de política social, colocando na agenda pública a necessidade de definição de diretrizes, normas, regras e princípios que devem estruturar a sua implementação.

Todas as crianças possuem o seu próprio padrão de desenvolvimento. Apesar de diferentes investigações terem identificado “normas” ou “estádios” de desenvolvimento, bebés e crianças muito pequenas necessitam que lhes seja dado espaço, tempo, afetos e apoio que lhes permita realizar o seu próprio desenvolvimento.

#### **PRÉ-ESCOLAR**

A educação pré-escolar é a primeira etapa da educação básica, desenvolvida em complemento com a família. Destina-se a crianças entre os 3 anos e a idade de ingresso na escolaridade obrigatória.

É ministrada em estabelecimentos de educação pré-escolar da rede nacional (pública e privada, com e sem fins lucrativos).

A Casa da Criança, como estabelecimento de educação pré-escolar, é uma instituição que assegura atividades vocacionadas para o desenvolvimento das crianças, proporcionando-lhes:

- Atividades educativas, da responsabilidade do educador de infância;
- Atividades da componente de apoio à família;
- Atividades de animação sócio-educativa;
- Serviço de refeição.



## LAR RAINHA SANTA ISABEL

### **CENTRO DE DIA**

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio habitual de vida, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.

Ao instituir-se o Centro de Dia, no âmbito das respostas sociais, procurou-se que o mesmo possibilitasse uma oferta de serviços de proximidade diversificada, permitindo que o cidadão permanecesse, o maior tempo possível, no seu meio habitual de vida, retardando e invertendo a lógica de integração em ERPI, como a única resposta possível.

Simultaneamente, o Centro de Dia é uma resposta que possibilita às pessoas novos relacionamentos e elos de ligação com o exterior, através do estabelecimento de contactos com os colaboradores, voluntários, clientes e pessoas da comunidade.

### **ERPI – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOAS**

A estrutura residencial para pessoas idosas constitui-se como uma resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento coletivo, num contexto de “residência assistida”, para pessoas com idade correspondente à idade estabelecida para a reforma, ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social, sem dependências causadas por estado agravado de saúde do qual decorra a necessidade de cuidados médicos, de enfermagem, sociais e psicológicos, pretendem integração numa instituição, podendo aceder a serviços de apoio biopsicossocial, orientados para a promoção da qualidade de vida e para a condução de um envelhecimento sadio, autónomo, ativo e plenamente integrado.

Constituem-se como objetivos principais desta resposta:

- Promover qualidade de vida;
- Proporcionar serviços permanentes a adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- Privilegiar a interação com a família e/ou significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
- Promover estratégias de reforço da autoestima, de valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autónoma para a organização das atividades da vida diária.



## **SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

O Serviço de Apoio Domiciliário constitui uma resposta social organizada a que as pessoas em situação de dependência podem ter acesso para satisfação de necessidades básicas e específicas, apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana e atividades sócio recreativas. Este conjunto de serviços é prestado no domicílio habitual de vida do utente, contribuindo para a promoção da sua autonomia e a prevenção de situações de dependência ou do seu agravamento.

Os objetivos da resposta social SAD visam proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento individual dos utentes, num clima de segurança afetiva, física e psíquica, durante o tempo de utilização da resposta social, através de um atendimento individualizado e personalizado, da colaboração estreita com a (s) pessoa (s) próxima (s), quando existente e desejável pelo utente, numa partilha de responsabilidades em todo o processo de acompanhamento.



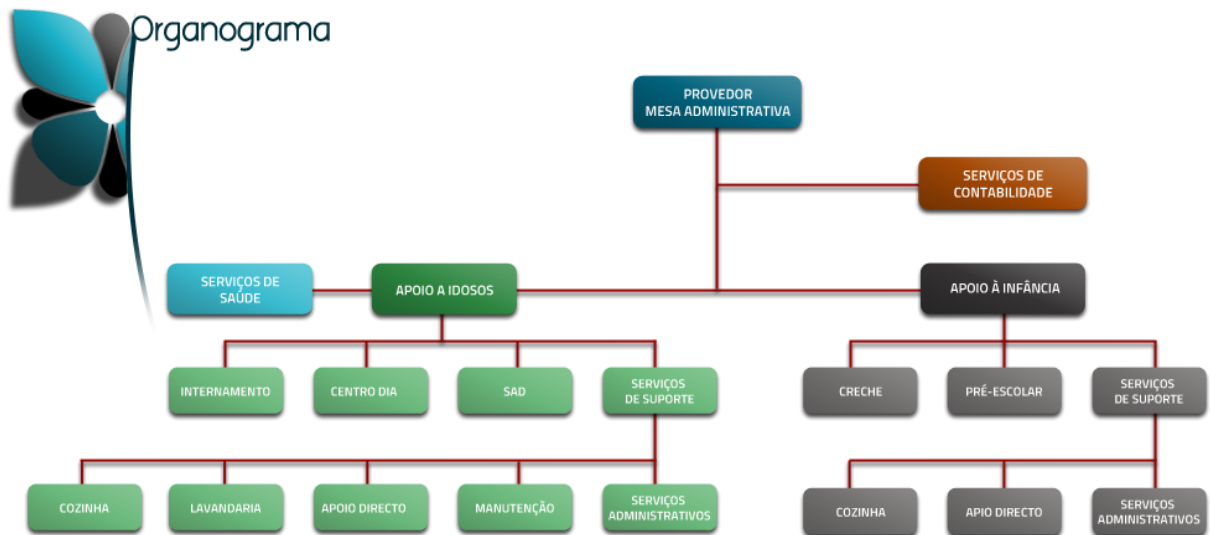
### 3.Colaboradores

#### 3.1 - Quadro de Pessoal

Quantidade	CATEGORIA	RESPOSTA SOCIAL
1	Diretora Técnica	CD, ERPI, SAD
1	Responsável da Qualidade	
2	T.S.S.S	CD, ERPI, SAD
1	Psicóloga	CD, ERPI, SAD
1	Enc. Serv. Gerais	CD, ERPI, SAD
1	Animadora Sociocultural	CD, ERPI, SAD
2	Administrativa	CD, ERPI, SAD
8	Ajudante de Lar e Centro de Dia	ERPI
8	Ajudante de Apoio Domiciliário	SAD
2	Cozinheira	CD, ERPI, SAD
2	Ajudante de Cozinha	CD, ERPI, SAD
1	Costureira	CD, ERPI, SAD
1	Op. Lavandaria	CD, ERPI, SAD
19	Auxiliares	CD, ERPI, SAD
1	Motorista	CC, CD, ERPI, SAD
6	Educadora de Infância	Pré-Escolar e Creche
8	Auxiliar de Ação Educativa	Pré-Escolar e Creche
5	Auxiliar de Serviços Gerais	Pré-Escolar e Creche
1	Cozinheira	Creche e Pré-Escolar
1	Ajudante Cozinheira	Creche e Pré-Escolar
2	Enfermeiros	CD, ERPI, SAD
1	Médica	CD, ERPI, SAD
2	Fisioterapeuta	CD, ERPI, SAD
1	Rececionista	CD, ERPI, SAD
1	Técnica de Apoio à Gestão	CD, ERPI, SAD



### 3.2. - Organograma



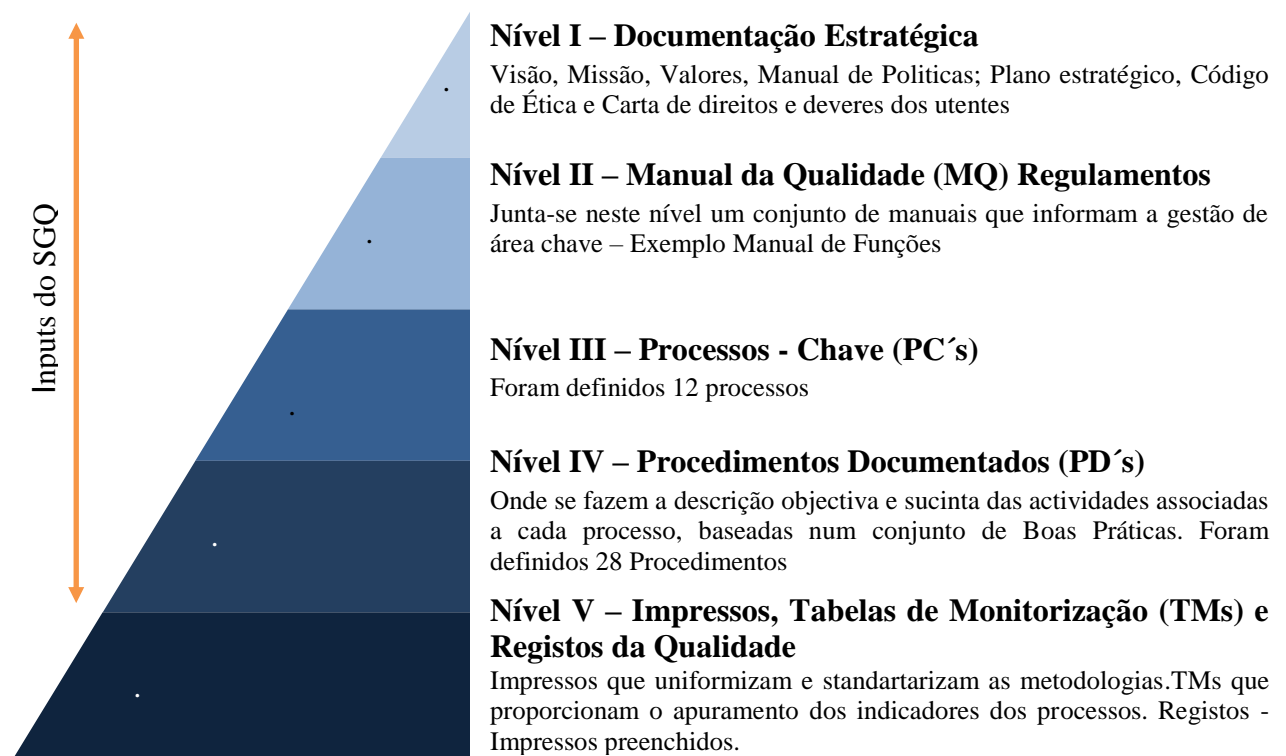


## 4. Sistema Documental

### 4.1. - Introdução

O Sistema documental que se concretiza no SGQ foi construído de acordo com as exigências legais em vigor e o referencial EQUASS tendo em conta a experiência da prestação de serviços e as metodologias empregues na SCMP.

São definidos 5 Níveis de documentação:







## **4.2. – Documentação Estratégica**

Nome dos Documentos
Visão Missão e Valores
Análise SWOT – organizada por resposta social e um geral da organização
Plano estratégico – incluindo tabela de monitorização semestral
Código de ética
Carta de Direitos e deveres dos Utentes Idosos
Carta de Direitos e deveres dos Utentes Infância

## **4.2. – Manuais**

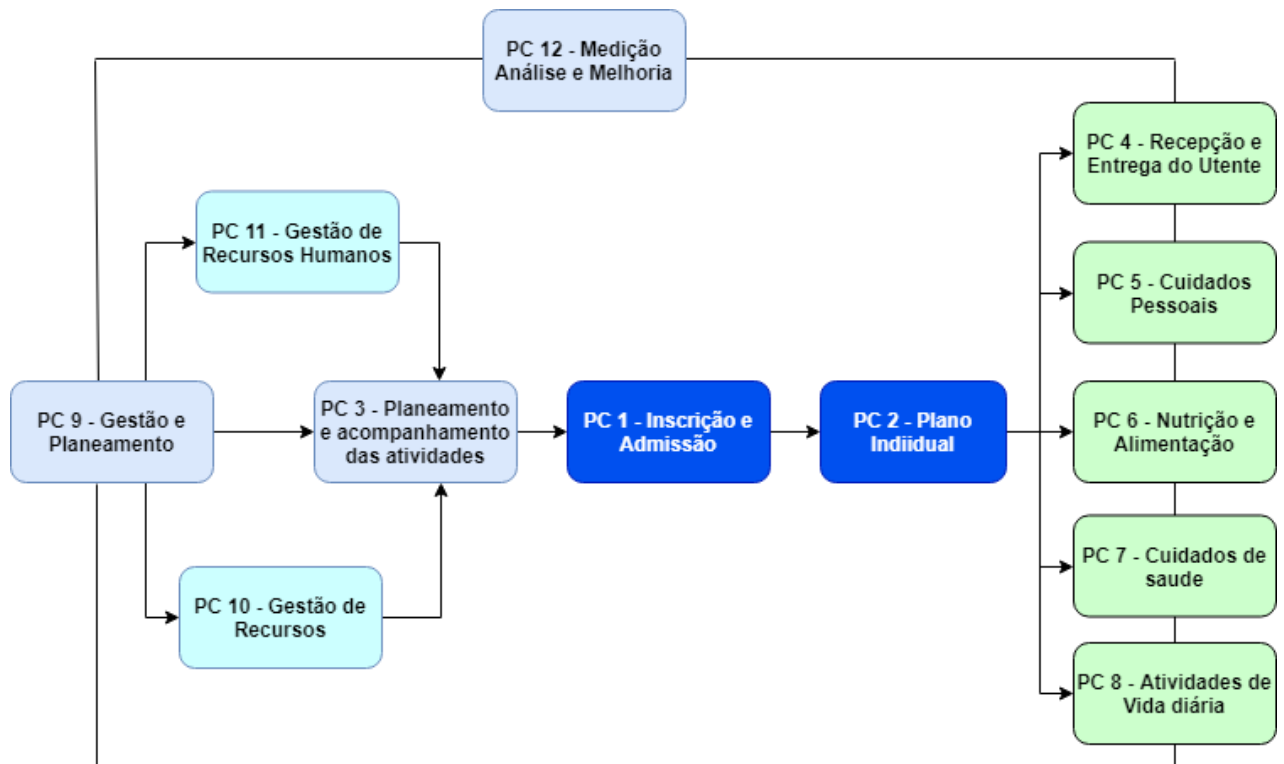
Código	Descrição
MA_01	Manual de Políticas
MA_02	Manual de Veículos
MA_03	Manual de Funções
MA_04	Manual da Qualidade
MA_05	Prevenção de maus tratos na Infância
MA_06	Manual de Prevenção de Riscos nos Idosos

## **4.3. – Processos Chave**

Código	Descrição
PC 01	Inscrição e Admissão
PC 02	Plano Individual
PC 03	Planeamento e Acompanhamento das Atividades
PC 04	Receção e entrega de utentes
PC 05	Cuidados Pessoais
PC 06	Nutrição e Alimentação
PC 07	Cuidados de Saúde
PC 08	Atividades de Vida Diária
PC 09	Gestão e Planeamento
PC 10	Gestão de Recursos
PC 11	Gestão de Recursos Humanos
PC 12	Processo de Medição Análise e Melhoria



## Interação entre Processos



## 4.4. – Procedimentos

Código	Descrição
PD_01	Planeamento
PD_02	Controlo Documental
PD_03	Louvores, Sugestões, Reclamações, Não conformidades e Ocorrências
PD_04	Confidencialidade
PD_05	Comunicação
PD_06	Gestão de Recursos
PD_07	Gestão de Parcerias
PD_08	Gestão de Recursos Humanos
PD_09	Auditorias
PD_10	Medição da Satisfação
PD_11	Melhoria Continua
PD_12	Atendimento e Inscrição
PD_13	Gestão da Lista de Espera
PD_14	Avaliação das Necessidades Potenciais e Interesses dos Utentes
PD_15	Elaboração Implementação e Avaliação do PI
PD_16	Atividades de Vida Diária
PD_17	Avaliação de Desempenho Colaboradores
PD_18	Formação dos Recursos Humanos
PD_19	Planeamento e Acompanhamento de Atividades
PD_20	Receção e entrega do utente



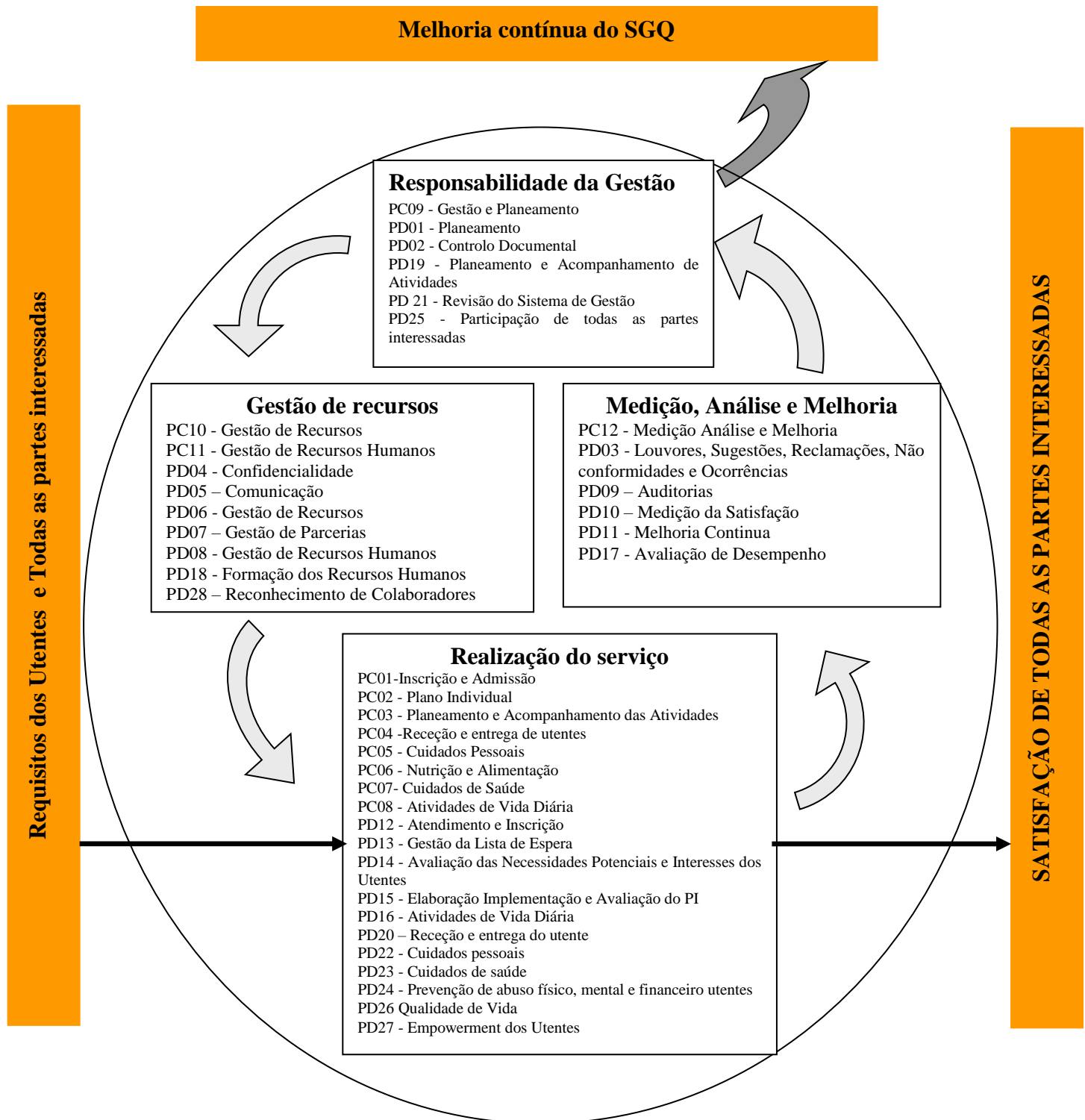
PD_21	Revisão do Sistema de Gestão
PD_22	Cuidados pessoais
PD_23	Cuidados de saúde
PD_24	Prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos utentes
PD_25	Participação de todas as partes interessadas
PD_26	Qualidade de Vida
PD_27	Empowerment dos Utentes
PD_28	Reconhecimento de Colaboradores

#### **4.4. – Tabelas de Monitorização**

Código	Descrição
TM01	Louvores, Sugestões, reclamações, Ocorrências e Não conformidades
TM02	Grau de Satisfação
TM03	Taxa de Sucesso do PI_Idosos
TM03	Taxa de Sucesso do PDI_Infância
TM04	Monitorização das Parcerias
TM05	Mapa Geral de Indicadores
TM06	Formação de recursos Humanos
TM07	Monitorização das atividades
TM08	Taxa de sucesso do Plano anual das Respostas Sociais
TM09	Monitorização cuidados de saúde
TM10	Monitorização da QoL e Funcionalidade
TM11	Caraterização de Utentes-Idosos
TM12	Monitorização de metas de aprendizagem - Creche
TM13	Monitorização de metas de aprendizagem – Pré Escolar
TM14	Ações de Inovação e Desenvolvimento
TM15	Monitorização do Plano Estratégico



### 4.5. – Fluxograma do SGQ





## II Parte

### 1. Liderança

#### 1.1. – Missão, Visão e Valores

**MISSÃO** - Instituição social sem fins lucrativos que presta apoio à população sénior e à infância, promovendo de uma forma solidária a qualidade de vida dos utentes integrados nas respostas sociais lar de idosos, centro de dia, serviço de apoio domiciliário, creche e pré-escolar.

Assumimos como missão a integridade, respeitabilidade e a satisfação das partes interessadas como princípios de atuação.

**VISÃO**- Ser reconhecida pela capacidade de inovação, promovendo a melhoria e suprimindo as necessidades sociais da população, assente na certificação de qualidade e na sustentabilidade dos serviços.

#### **VALORES**

**Integridade** – na dedicação à missão, respeito pelos colegas e utentes, responsabilidade na ação e imparcialidade no tratamento

**Dignidade** – na aceitação e no respeito pela individualidade de colegas e utentes

**Inovação** – no desenvolvimento de práticas com vista à melhoria continua

**Solidariedade** – como um ato de bondade para com todos os utentes.

#### 1.2 Políticas Organizacionais - Política da Qualidade

A SCMP definiu 8 políticas compiladas no Manual de Políticas da Organização MA01\_Manual de Políticas:

- Política da Qualidade
- Política de Apoio Social
- Política de Recursos Humanos
- Política de Ética
- Política de Envolvimento Ativo
- Política de Autodeterminação do utente
- Política de Parcerias
- Política de Comunicação e Marketing

#### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

- Cumprir os indicadores, critérios e princípios do referencial EQUASS e *Codex Alimentarius*
- Responder às necessidades da comunidade nas vertentes de apoio à infância e população idosa
- Fomentar um espírito de cooperação e empenho nos colaboradores e voluntários.



- Assegurar o respeito pelos direitos da pessoa humana.
- Garantir a individualidade de cada utente proporcionando a igualdade de acesso a bens e serviços.
- Estabelecer uma rede de parcerias locais e regionais para a promoção da diversidade e abrangência de serviços.
- Dinamizar ações que promovam a participação dos colaboradores, utentes, familiares, parceiros e comunidade local.
- Desenvolver os serviços prestados de acordo com as necessidades, expectativas e potencialidades de cada um dos utentes atendidos
- Implementar práticas adequadas à satisfação das necessidades de todas as partes envolvidas e aumento da qualidade de vida dos utentes
- Promover a inovação dos serviços e o ciclo da melhoria contínua.

### **1.3 Comunicação**

De forma a dar conhecimento dos seus documentos orientadores, declarativos e regulamentares a SCMP recorre aos seguintes meios de divulgação:

- Contactos Pessoais
- Web Site
- Brochuras
- Placards Informativos
- Email
- Telefone
- Comunicação escrita
- Documentação do sistema – Regulamentos, Processos, Procedimentos, Manuais, Impressos Tabelas de monitorização, Planos e Relatórios.
- Reuniões internas com as equipas de trabalho
- Encontros anuais (Natal) com todos os colaboradores;
- Reuniões com Utentes
- Reuniões com Parceiros
- Processo do Utente
- Revista “Somos Misericórdia”
- LCD

Dando expressão à comunicação com todas as partes interessadas na recolha do seu feedback como meio de participação a SCMP implementou:

- Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação de Utentes
- Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação de Colaboradores
- Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação de Parceiros
- Sistema de apresentação de Louvores, Sugestões, Reclamações, Ocorrências e Não conformidades, para além do previsto na legislação para gestão das reclamações.

De modo a gerir as metodologias e formas de comunicação atrás descritas, o SGQ apresenta os seguintes documentos:



- MA01\_Manual de Políticas: Política de Comunicação e Marketing
- PC12 - Medição Análise e Melhoria
- PD02\_Controlo Documental
- PD03\_louvores,sugestões,reclamações, não conformidades, e ocorrências
- PD04\_Confidencialidade
- PD05\_Comunicação
- PD10\_Medição da Satisfação
- PD25\_Participação de todas as partes interessadas

## **1.4 Planeamento**

Os mecanismos de planeamento assentam na prática da SCMP, na sua estrutura hierárquica e funcional. Assim, a Mesa Administrativa assume a definição de todas as orientações estratégicas (Missão, Visão, Valores, Política da Qualidade, Planeamento Estratégico e Orçamentos). Define funções, responsabilidades e promove delegações sempre que assim o delibere, também assume a provisão de recursos e disponibilização de meios.

O planeamento estratégico e operacional anual é da responsabilidade da Mesa administrativa coordenada pelo Provedor e com a participação dos colaboradores e todas as estruturas da SCMP.

A SCMP está comprometida com a melhoria continua e cumpre o ciclo de melhoria continua em todos os níveis de planeamento.

### **P (Plan) – Planeamento:**

Durante esta fase, são efetuadas o levantamento das necessidades e expetativas de todas as partes interessadas com enfoque principal nos utentes. São estabelecidos os objetivos, indicadores e metas. Em todos os planos são identificados os objetivos gerais, específicos, atividades, indicadores, metas, responsáveis e cronograma.



### **D (Do) – Executar:**

Para todos os objetivos estabelecidos nos Planos, compete aos responsáveis a respetiva execução e cumprimento do cronograma planeado bem como munirem-se dos recursos necessários para o sucesso da sua execução. Os recursos técnicos, humanos e materiais poderão ser internos ou externos à Organização nomeadamente através da utilização da rede de parcerias existentes. Durante a execução das atividades a SCMP, compromete-se a disseminá-las a todas as partes interessadas.

### **C (Check) – Verificar:**

Mediante os objetivos, indicadores, metas e cronograma, compete aos responsáveis, munirem-se de registos e/ou instrumentos de monitorização para análise, verificação e avaliação das atividades planeadas e respetivo cronograma. Os indicadores são monitorizados continuamente de modo a permitir analisar os desvios ocorridos e deste modo proceder às revisões dos planos.

**A (Act) – Revisão:**

Compete a todos os responsáveis, a recolha e entrega em tempo útil dos resultados previstos. Os resultados, são avaliados, discutidos e afixados em local próprio e analisados em reuniões de equipa. Para cada plano, é efetuado um relatório onde constam os resultados, metas e desvios obtidos. Todos os relatórios são disseminados em reuniões de equipa e afixados em local próprio. Compete aos responsáveis, a análise profunda dos desvios bem como a criação das dinâmicas e estratégias de forma a reduzi-los.

A SCMP possui um plano estratégico a 3 anos, planos anuais elaborados por resposta social, plano de formação interna com periodicidade anual, plano da qualidade, plano de manutenção, entre outros.

Foram definidos no sistema os seguintes documentos onde se definem as metodologias de planeamento para a SCMP:

- PC09 - Gestão e Planeamento
- PD01 - Planeamento
- PD02 - Controlo Documental
- PD19 - Planeamento e Acompanhamento de Atividades
- PD 21 - Revisão do Sistema de Gestão
- PD25 - Participação de todas as partes interessadas

### **1.5 Contributo para a Sociedade/Comunidade**

A SCMP presta todos os seus serviços numa perspetiva solidária, ações na área social e da saúde agindo de forma concertada e integrada na Comunidade que a envolve, melhorando as condições e qualidade de vida da sua população que se situa ao nível do concelho de Pombal. A SCMP tem declarados, no seu compromisso e missão, os seus âmbitos de atuação na sociedade e na comunidade em que se insere.

Para além do atendimento das necessidades dos mais carenciados na atualidade, procuramos contribuir e responder com serviços adequados às reais necessidades das pessoas do nosso tempo, respeitando a individualidade, expectativas e potencialidades de cada um.

Neste sentido estamos representados nos fóruns locais (Rede Social, e Conselho Local de Ação Social – CLAS), regionais (Secretariado regional da UMP) e nacionais (Conselho Nacional da UMP).

Procuramos o feedback das partes interessadas na sociedade, através do sistema de sugestões e de inquéritos de satisfação.

Respondemos às solicitações dos parceiros para eventos e iniciativas e com eles organizamos e promovemos na comunidade iniciativas de carácter lúdico e religioso.





## 2. Recursos Humanos

### 2.1 Gestão dos Recursos Humanos

De modo a gerir os Recursos Humanos, para além do cumprimento da legislação laboral, temos definido Políticas, Manuais, Processos e Procedimentos para todas as fases da gestão dos Recursos Humanos: Recrutamento, Seleção, Acolhimento de colaboradores, Avaliação de desempenho e Formação.

Os recursos humanos da SCMP são o grande “motor” da Instituição. São geridos tendo em conta o estabelecido na legislação laboral e nos documentos do Sistema;

- Código de Ética
- MA01\_Manual de Políticas (política de Recursos Humanos)
- MA03\_Manual de Funções
- PC11 - Gestão de Recursos Humanos
- PD08 - Gestão de Recursos Humanos
- PD17 - Avaliação de Desempenho
- PD18 - Formação dos Recursos Humanos
- PD28 – Reconhecimento dos colaboradores

Nos documentos encontra-se definida toda a metodologia a ter em conta nas atividades de seleção, recrutamento e acolhimento de colaboradores, avaliação de desempenho e formação, definição de funções, entre outras situações.

Ao nível dos Recursos Humanos, a Instituição tem definida uma Política dos Recursos Humanos nela estando espelhadas todas as especificidades relacionadas com os colaboradores. O Manual das Funções foi também desenhado no sentido de descrever as funções associadas a cada categoria profissional.

O Código de Ética é o documento orientador de toda a ação dos colaboradores sobretudo da sua interação com cada um dos utentes.

### 2.2 Qualificação e desenvolvimento dos Recursos Humanos

A preocupação e compromisso com a qualificação e desenvolvimentos dos recursos humanos são respondidos através da formação, de onde se destaca o levantamento das necessidades de formação identificadas pelos colaboradores, a sua participação em reuniões (interna e externas), conferências, seminários, workshops, entre outros.

No âmbito da qualificação e desenvolvimento profissional, a SCMP, tem documentado um Plano de Formação anual para todos os colaboradores. Paralelamente e como parte integrante da gestão de recursos humanos, está a avaliação das competências gerais dos colaboradores através da avaliação de desempenho.

Toda a metodologia referente à qualificação e desenvolvimento dos recursos humanos da SCMP encontra-se definida nos documentos atrás referidos.

### 2.3 Envolvimento dos Colaboradores

Desde sempre é política da SCMP manter os colaboradores envolvidos, informados e motivados. Tem sido nossa prática fomentar a sua retenção mantendo toda a equipa motivada. Para tal, a SCMP desenvolve mecanismos para obter feedback deste envolvimento.



Ao nível dos colaboradores, os resultados deste envolvimento/participação podem ser recolhidos através dos questionários de satisfação e de motivação, aplicados num momento do ano, preferencialmente no primeiro trimestre, do qual resultam os contributos para a melhoria contínua.

No contexto de trabalho, o envolvimento faz-se sentir de diferentes formas, quer seja na gestão das equipas, no planeamento diário, nos planos individuais, nas sugestões, na partilha e na comunicação, bem como no processo de criação e desenvolvimento de novos serviços.

A definição de funções permite o trabalho em autonomia aumentando assim o empenho, motivação e envolvimento de todos os colaboradores.



## 3. Direitos

### 3.1 Direitos e Deveres

A assunção dos direitos e deveres dos Utentes está expressa na Carta de Direitos e Deveres dos Utentes, desenvolvida com base nas recomendações internacionais e nacionais para as pessoas idosas e para as crianças.

Dado a especificidade das duas principais tipologias de públicos atendidos pela SCMP foram criadas duas cartas de direitos e deveres dos utentes:

- Carta de Direitos e Deveres Utentes - Crianças
- Carta de Direitos e Deveres Utentes - Idosos

Estas cartas são divulgadas a todas os *Stakeholders*.

Destacamos, também, a formação dada aos colaboradores, utentes e famílias para a sua divulgação efetuada.

A SCMP tem promovido o respeito pelos direitos e deveres dos utentes e colaboradores. Os direitos e deveres encontram-se firmados no Regulamento Interno das respostas sociais e nos Guia de Acolhimento.

Os Direitos e Deveres dos utentes contemplam na sua generalidade a igualdade de tratamento independentemente da idade, deficiências e incapacidades, género, raça, religião ou crença e orientação sexual.

De modo a proceder ao ciclo de melhoria contínua e a garantir uma avaliação aprofundada da promoção dos direitos dos utentes a SCMP definiu nos questionários de avaliação de satisfação dos utentes um grupo de perguntas específico para as questões relacionadas com os direitos.

### 3.2 Autodeterminação

A SCMP está empenhada em promover a autodeterminação dos seus utentes. O direito à autodeterminação, corresponde no direito internacional, ao princípio de que as nações têm o direito de decidir livremente sobre a sua soberania e estatuto político internacional, sem interferências externas. Neste sentido uma das políticas do Manual de Políticas da Instituição é precisamente a Política de Autodeterminação do Utente.

No que se refere aos utentes a autodeterminação significa dar liberdade de escolha das próprias ações. São exemplos do apoio à autodeterminação, a elaboração conjunta da Carta de Direitos com os utentes de acordo com os pressupostos dos direitos dos idosos e das crianças, de acordo com os princípios das Nações Unidas e em conformidade com a Legislação Nacional da Constituição da República Portuguesa.

A Instituição definiu também um sistema de controlo de reclamações, ocorrências, não conformidades, sugestões para que o utente possa expressar livremente a sua opinião acerca dos serviços. Para a promoção da sua autodeterminação, procura-se envolver o utente na elaboração do plano individual, ou seu representante, através do levantamento das suas necessidades, potencialidades, expetativas, cujo objetivo principal é a melhoria da qualidade de vida.



A SCMP avalia anualmente o seu desempenho em relação ao respeito do direito à autodeterminação dos seus utentes através dos questionários de satisfação e reuniões de avaliação com as equipas de colaboradores, os utentes e famílias.

## 4. Ética e Confidencialidade

### 4.1 Política de Ética

A política de Ética da SCMP encontra-se definida no Manual de Políticas e documentada no Código de Ética, construído pela equipa de implementação do SGQ, sendo esta constituída por diversas categorias profissionais e comunicado a todas as pessoas envolvidas.

A política de ética encontra-se identificada no placar central da Instituição, sendo disseminada regularmente nas ações de divulgação/reuniões com os colaboradores. De modo a reforçar e assegurar o cumprimento das questões éticas e deontológicas a SCMP entrega a todos os colaboradores uma declaração de ética que é assinada por cada um deles no início da prestação de serviço.

De forma a garantir que os pressupostos do Código de Ética estão a ser cumpridos e que a metodologia estabelecida está a ser eficaz.

É efetuada uma avaliação periódica da mesma, integrada no ciclo de avaliação anual do sistema de gestão.

Dada a complexidade das questões éticas no relacionamento entre os colaboradores e utentes e nas boas práticas de intervenção a SCMP no seu SGQ definiu os seguintes documentos orientadores:

- Código de Ética
- MA01\_Manual de Políticas (Politica de Ética)
- MA05\_Prevenção de maus tratos na Infância
- IMP012\_Declaração de Ética
- PC11 - Gestão de Recursos Humanos
- PD04 - Confidencialidade
- PD05 – Comunicação
- PD24 - Prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos utentes
- PD25 - Participação de todas as partes interessadas

O comportamento ético dos colaboradores é ainda avaliado pelos utentes nos questionários de avaliação da satisfação pergunta 13 - Ética e apresentação dos colaboradores

### 4.2 Papéis e Responsabilidade

Cada colaborador desempenha a função de acordo com a sua categoria profissional e com o estabelecido no Manual de Funções e o definido no seu contrato de trabalho.

Neste manual, encontra-se identificada, para todas as categorias profissionais:

- Dependência Hierárquica
- Substituição em caso de ausência
- Função
- Missão / Objetivo da Função



- Responsabilidades Profissionais
- Competências (Saber – Ser/estar; Saber-Saber; Saber – Fazer)
- Requisitos da Função

A conduta humana de cada colaborador é regida pelos princípios do Código de Ética e pelas linhas orientadoras de boas práticas baseadas no rigor, na imparcialidade e no profissionalismo. Deste modo, todos os colaboradores deverão apoiar e servir, procurando sempre alcançar a satisfação e a qualidade dos serviços junto da população que apoia, intervindo técnica e humanamente para melhor satisfazer as necessidades de todos os utentes.

## 5. Parcerias

A SCMP estabelece parcerias formais através de protocolos, que são geridos de parte a parte pelos membros das parcerias, e parcerias informais materializados na realização e colaboração no decorrer das atividades.

Na procura de conhecer e envolver os parceiros na missão e compromisso é feita a identificação, promovidas reuniões para a articulação de meios e levantamento dos seus contributos bem como a avaliação do grau de satisfação de parceiros. A Instituição avalia também anualmente o valor acrescentado dos seus parceiros quanto à partilha de recursos, relacionamento, melhoria dos serviços e cumprimento dos objetivos.

Existe uma permanente comunicação e articulação com a rede de parceiros, nomeadamente através de meios de comunicação disponíveis (e-mail, ofícios, e contatos presenciais e/ou telefónicos). Aquando da divulgação de resultados fazemos a comunicação via e-mail ou através de ofícios.

O envolvimento da comunidade, faz-se sentir através das diversas iniciativas promovidas pela Instituição e que em muito têm contribuído para a preservação e prolongamento das tradições religiosas e culturais da SCMP e da cidade de Pombal. O impacto dos serviços prestados é avaliado anualmente.

Por se tratar de uma área de particular importância para o desenvolvimento dos serviços e promoção da qualidade de vida dos utentes a SCMP definiu no seu Manual de Políticas uma política específica para as parcerias.

No sistema encontramos os seguintes documentos e instrumentos para a gestão das parcerias:

- MA01\_Manual de Políticas: Política de Parcerias
- PC10 - Gestão de Recursos
- PD07 – Gestão de Parcerias
- PD25 - Participação de todas as partes interessadas
- TM04 - Monitorização das Parcerias



## 6. Participação

### 6.1 Envolvimento dos Utentes

No que se refere aos utentes, a melhor forma de expressão do seu envolvimento é a participação nas atividades de desenvolvimento pessoal promovidas pela SCMP (lúdico-recreativo, cultural, social, intelectual, espiritual/religioso, quotidiano, desportivo e festivo). Os utentes são envolvidos na elaboração dos PI's, bem como as suas famílias ou representantes. Neste sentido, todos os serviços prestados são previamente acordados com os utentes ou com os seus representantes de forma a melhor responder às suas necessidades individuais. Assim, a SCMP procura ainda promover este envolvimento através de:

- Reuniões com a Direção Técnica, como parte do planeamento dos serviços e da realização do seu Plano Individual;
- Reuniões com as famílias;
- Aplicação de questionários de satisfação;
- Implementação do sistema de gestão das reclamações, não conformidades, ocorrências e sugestões;
- No incentivo à participação de cada pessoa nas atividades proporcionadas pela Instituição;

O Envolvimento ativo dos utentes está presente em vários documentos do SGQ dos quais destacamos:

- MA01\_Manual de Políticas: Política de envolvimento ativo
- PC02 - Plano Individual
- PC03 - Planeamento e Acompanhamento das Atividades
- PD05 – Comunicação
- PD25 - Participação de todas as partes interessadas

### 6.2 Capacitação dos Utentes

A SCMP facilita e encoraja o *empowerment* dos utentes em todos os aspetos-chave dos seus serviços. Este *empowerment*, é uma condição para a participação e refere-se ao processo de obtenção de oportunidades básicas, o estímulo à capacitação, ao encorajamento e desenvolvimento de capacidades que permitam, o mais possível, a sua auto-suficiência. A Instituição procura promover este *empowerment* atribuindo ao utente apoio, suporte e formação que possibilite a sua liberdade de escolha, a possibilidade de expressar as suas ideias em vários domínios, permitindo-lhe desenvolver atitudes e aspirações pessoais, indo de encontro às suas expectativas. As evidências a este nível, são recolhidas essencialmente através de questionários de satisfação, PI's e atividades e iniciativas desenvolvidas, envolvendo sempre que possível os utentes na defesa dos direitos, na eliminação das barreiras à integração, na promoção ativa da igualdade de oportunidades e de participação. Toda a metodologia relativa ao envolvimento encontra-se definida no PD27 - *Empowerment* dos Utentes.

Todas as atividades, serviços, iniciativas desenvolvidas na SCMP permitem também incentivar ao *empowerment* e fomentar a autodeterminação de todos os agentes intervenientes.



## 7. Orientação para o Utente

### 7.1 Identificação das Necessidades e expetativas dos utentes

A SCMP considera que é essencial o conhecimento atualizado e constante das necessidades e expetativas dos seus utentes, tanto atuais como potenciais. Neste sentido, de forma a garantir que responde às necessidades e expetativas dos seus utentes, a Direção Técnica e pedagógica identifica as necessidades dos utentes atuais e potenciais, numa frequência anual e sempre que se justifique, recorrendo a inquéritos, entrevistas, Planos Individuais, sessões com os utentes, assim como analisando a documentação que é elaborada por entidades externas com relevância nas áreas de intervenção.

Para que os serviços da SCMP possam progredir, são também tidas em conta as necessidades e expetativas, de partes interessadas relevantes, nomeadamente, das famílias/significativos, colaboradores e parceiros.

As necessidades e expetativas dos utentes atuais estão definidas em cada um dos planos individuais e são sistematizadas nos planos anuais das respostas sociais.

As necessidades e expetativas dos potenciais utentes encontram-se definidas nas fichas de inscrição e nas análises SWOT que compõem os planos estratégicos. Contribuem para esta sistematização de necessidades os diagnósticos sociais da rede social do concelho e as diretivas recolhidas junto dos parceiros e entidades de tutela.

A identificação e levantamento das necessidades de cada um dos utentes é feita por meio de um conjunto variado de instrumentos técnicos sistematizados nos documentos seguintes:

- PC01-Inscrição e Admissão
- PC02 - Plano Individual
- PD12 - Atendimento e Inscrição
- PD13 - Gestão da Lista de Espera
- PD14 - Avaliação das Necessidades Potenciais e Interesses dos Utentes
- PD15 - Elaboração Implementação e Avaliação do PI
- PD26 - Qualidade de Vida
- PD27 - *Empowerment* dos Utentes

### 7.2 Planeamento Individual

A SCMP assegura a definição de um plano individual para cada um dos utentes que compreende o ciclo de melhoria continua. Todas as partes interessadas participam na elaboração dos planos individuais. Dada a existência de duas tipologias de públicos abrangidos, crianças e idosos, foram definidos dois modelos de planos individuais:

- IMP025\_Plano de Desenvolvimento Individual Infância
- IMP063\_Plano Individual Idosos

O PI é uma ferramenta essencial que está integrada no processo individual de cada utente. Visa organizar, operacionalizar, evidenciar e dar respostas às necessidades, expetativas e potencialidades identificadas no questionário de avaliação da qualidade de vida / perfil de desenvolvimento e na informação recolhida junto do utente e/ou seu representante. Todos



os PI's são aprovados pelo utente/família e avaliados/revistos anualmente ou sempre que se justifique.

O planeamento individual de cada utente é realizado de acordo com os documentos de referência:

- MA01\_Manual de Políticas: Política de Apoio Social
- PC02 - Plano Individual
- PD15 - Elaboração Implementação e Avaliação do PI
- PD25 - Participação de todas as partes interessadas
- PD26 - Qualidade de Vida
- PD27 - *Empowerment* dos Utentes
- TM10 - QoL e Funcionalidade
- TM03 - Taxa de Sucesso do PI\_Infância
- TM03 - Taxa de Sucesso do PI\_Idosos

A SCMP presta serviços focalizados na pessoa de cada um dos seus utentes no seguimento do plano individual. Em articulação com os documentos referenciados o SGQ tem definido os seguintes documentos que possibilitam um entendimento e descrição de todos os serviços.

- PC03 - Planeamento e Acompanhamento das Atividades
- PC04 -Receção e entrega de utentes
- PC05 - Cuidados Pessoais
- PC06 - Nutrição e Alimentação
- PC07- Cuidados de Saúde
- PC08 - Atividades de Vida Diária
- PD16 - Atividades de Vida Diária
- PD19 - Planeamento e Acompanhamento de Atividades
- PD20 – Receção e entrega do utente
- PD22 - Cuidados pessoais
- PD23 - Cuidados de saúde
- PD25 - Participação de todas as partes interessadas
- PD26 - Qualidade de Vida
- PD27 - *Empowerment* dos Utentes





## 8. Abrangência

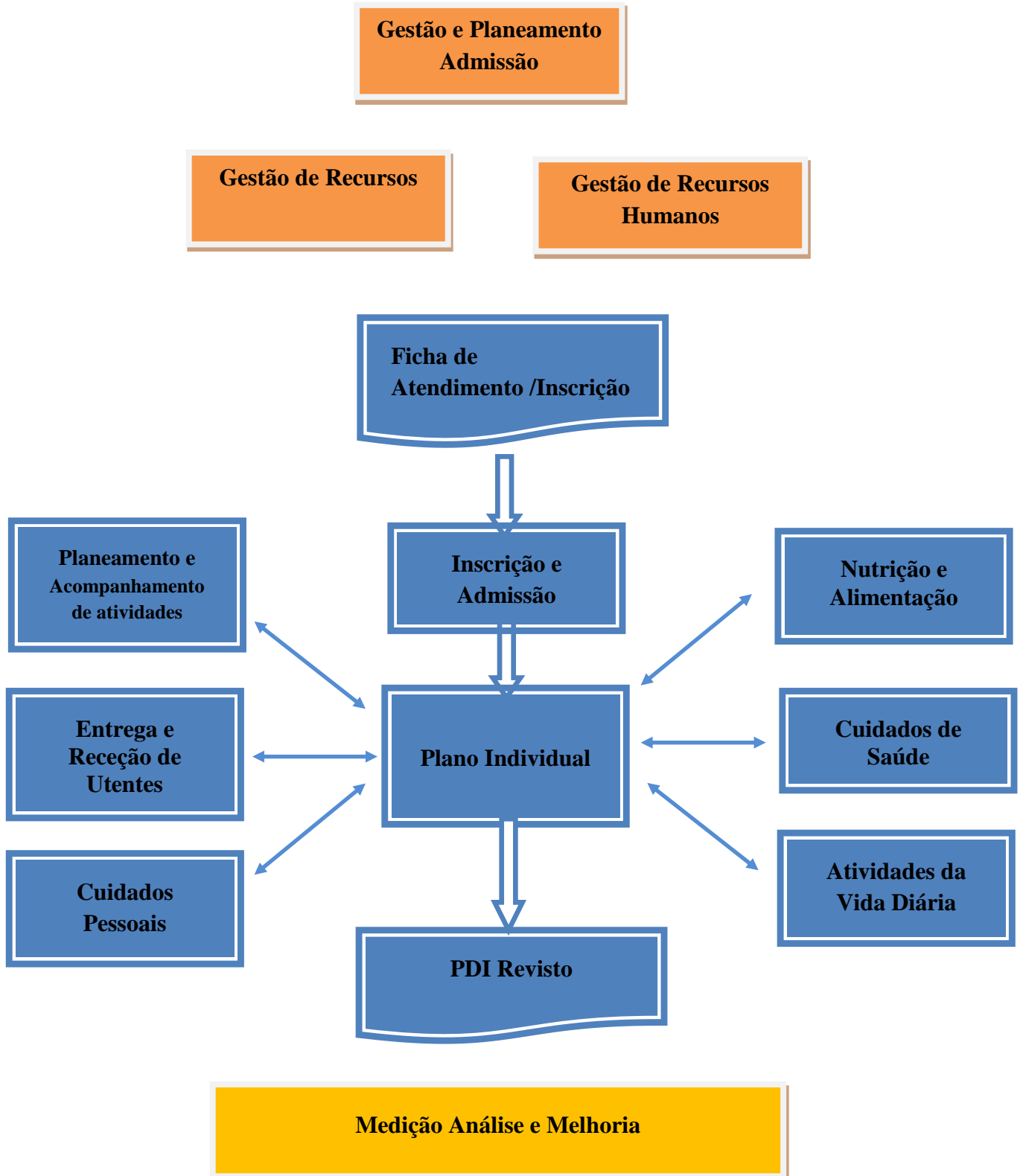
### 8.1 Prestação de Serviços

A SCMP definiu um conjunto de 12 Processos e 27 procedimentos como se definiu no capítulo 4 da Parte I deste manual. Seguem uma lógica matricial com aplicação às diferentes respostas sociais de acordo com a tabela seguinte:

Código	Processo	Aplicação				
		Creche	Jardim Infância	SAD	CD	ERPI
PC01	Inscrição admissão	X	X	X	X	X
PC02	Plano Individual	X	X	X	X	X
PC03	Planeamento e Acompanhamento de Atividades	X	X	X	X	X
PC04	Receção e entrega de Utentes	X	X			
PC05	Cuidados Pessoais	X	X	X	X	X
PC06	Nutrição e Alimentação	X	X	X	X	X
PC07	Cuidados de Saúde			X	X	X
PC08	Atividades de vida diária			X	X	X
PC09	Gestão e Planeamento	X	X	X	X	X
PC10	Gestão de Recursos	X	X	X	X	X
PC11	Gestão de Recursos Humanos	X	X	X	X	X
PC12	Medição Análise e Melhoria	X	X	X	X	X

O centro da atividade da SCMP são os serviços aos seus utentes pelo que o seguinte mapa estabelece a interação de processos.

Em cada um dos processos encontram-se definidos os documentos a ele associados nomeadamente procedimentos e impressos.





## **8.2 Continuidade dos Serviços**

A SCMP considera que a continuidade da prestação dos serviços é conceito chave para uma maior satisfação do utente, familiares, colaboradores, parceiros e todos os stakeholders, assim como é essencial para uma correta prestação do serviço. A Instituição tem assim identificados, documentados os processos chave num contínuo de serviços como anteriormente se definiu.

A SCMP, avalia anualmente os serviços prestados em geral, monitorizando a sua viabilidade e implementando medidas que permitam assegurar esta continuidade. Sempre que se verificarem bloqueios à sua execução, a Instituição assegura que estes sejam reportados às partes envolvidas. A continuidade ininterrupta de programas e a eficácia das iniciativas encontram-se espelhados no Relatório de atividades.

A continuidade de serviços é ainda garantida na passagem dos utentes entre respostas sociais de acordo com as suas necessidades exemplos:

- Creche – Pré-escolar
- SAD – Centro de Dia - ERPI

A continuidade de serviços é ainda garantida por meio de parcerias e encaminhamento externo.

## **8.3 Abordagem Holística**

Para que os serviços possam ser prestados de uma forma holística, a SCMP conta com uma equipa técnica multidisciplinar alargada dos quais se destacam:

- Assistentes sociais
- Psicólogos
- Educadoras
- Animação Sociocultural
- Médicos
- Enfermeiros
- Fisioterapeutas

As parcerias externas possibilitam ainda um maior alargamento e diversidade de serviços e áreas de intervenção.

No que se refere à qualidade de vida a SCMP definiu referenciais para a área das crianças e para a área dos idosos bem como um conjunto de instrumentos de avaliação. Todos os planos individuais são elaborados de acordo com os domínios e área dos referenciais de qualidade de vida.

Como documentos orientadores e operacionais o SGQ compreende os seguintes:

- PD26 - Qualidade de Vida
- IMP022\_Ficha de Avaliação Diagnóstica Infância
- IMP023\_Ficha de Avaliação Creche
- IMP024\_Ficha de Avaliação Pré Escolar
- IMP046\_Ficha de Avaliação Diagnóstica\_Centro de Dia
- IMP048\_Ficha de Avaliação Diagnóstica\_SAD



- IMP049\_Ficha de Avaliação da Funcionalidade Qualidade de Vida \_ Idosos
- IMP050\_Ficha de Avaliação Diagnóstica\_ERPI
- TM10 - QoL e Funcionalidade

## 9. Orientação para os resultados

### 9.1 Medição de Resultados

A SCMP está orientada para o apuramento de resultados da sua intervenção. Assim em cada processo são definidos indicadores de monitorização, bem como em todos os planos em que se encontram definidos objetivos são clarificados os indicadores e metas a eles associados. São estabelecidos, anualmente, objetivos e indicadores de forma a manter e desenvolver o processo de melhoria contínua, permitindo um aumento na qualidade dos serviços prestados bem como a medição adequada e objetiva da satisfação das partes interessadas. A medição de resultados é feita de forma contínua através de instrumentos de monitorização, das quais se destacam:

- TM01 - Louvores, Sugestões, Reclamações, Ocorrências e Não Conformidades
- TM02 – Grau de Satisfação
- TM03 – Taxa de Sucesso do PI\_Idosos
- TM03 - Taxa de Sucesso do PDI\_Infância
- TM04 – Monitorização das Parcerias
- TM05 – Mapa Geral de Indicadores
- TM06 – Formação de recursos Humanos
- TM07 – Monitorização das atividades
- TM08 – Taxa de sucesso do Plano anual das Respostas Sociais
- TM09 – Monitorização cuidados de salde
- TM10 – Monitorização da QoL e Funcionalidade
- TM11 –Caracterização de Utentes-Idosos
- TM12 – Monitorização de Metas aprendizagem Creche
- TM 13 – Monitorização de Metas de aprendizagem Pré-escolar
- TM14 – Ações de Inovação e Desenvolvimento
- TM15 – Monitorização do Plano estratégico

### 9.2 Avaliação dos Resultados

Os resultados apurados de acordo com a metodologia atrás definida são avaliados trimestralmente através do TM05 – Mapa Geral de Indicadores, sendo desenvolvidas reuniões com colaboradores, utentes e famílias para a sua avaliação e reflexão.

De modo a avaliar os objetivos previamente estabelecidos a SCMP desenvolve mecanismos de avaliação da satisfação das partes interessadas. Toda a metodologia estabelecida de orientação para os resultados encontra-se definida no PC12 - Medição Análise e Melhoria.

Todos os serviços prestados pela SCMP são sujeitos a uma monitorização e medição, através de apuramento de indicadores. A sua análise assenta na comparação entre as metas



definidas e os resultados alcançados, o que permite mostrar evidências e demonstrar a eficiência dos processos-chave. A avaliação dos resultados permite a discussão de pontos fortes e pontos fracos, refletir sobre o caminho percorrido e redefinir novas estratégias tendo sempre como objetivo principal a promoção do bem-estar e satisfação dos utentes e a melhoria dos serviços.

### **9.3 Comunicação dos Resultados**

Uma vez analisados e concluída a sua monitorização, através dos instrumentos de monitorização desenhados pela SCMP são comunicados os resultados a todas partes interessadas. Estes resultados incluem perceções pessoais, conquistas/realizações e podem ser disseminados através de quadros de indicadores ou relatórios.

## **10. Melhoria Contínua**

### **10.1 Ciclo da Melhoria Contínua**

A SCMP tem documentado e implementado um sistema de melhoria cumprindo o estabelecido no ciclo PDCA abrangendo todos os níveis da Organização. Para tal, define objetivos para projetos de melhoria e inovação e mede os seus resultados sistematizando-os nos relatórios de atividades.

A SCMP tem sempre presente o ciclo de melhoria contínua em todos os seus processos e atividades de salientar:

- Análise dos questionários de satisfação (utentes, colaboradores, parceiros)
- Análise dos Louvores, Sugestões, Reclamações, Ocorrências e não conformidades
- Avaliações de desempenho
- Resultados dos processos chave
- Taxa de sucesso dos planos de atividades
- Auditorias

De destacar que o ciclo de melhoria contínua é aplicado desde a elaboração no plano individual dos utentes, sendo este elaborado, revisto e avaliado com a participação de todas as partes interessadas (utentes, famílias, colaboradores, parceiros)

A melhoria contínua é sistematizada num documento fundamental da vida da organização - Plano da qualidade.

Uma vez ao ano a SCMP realiza com a participação de todas as partes interessadas a revisão do sistema de gestão do qual é elaborada uma ata com a síntese da análise dos resultados obtidos e a definição de ações de melhoria a desenvolver.

A SCMP tem descrito procedimentos que ajudam o cumprimento do ciclo de melhoria contínua dos quais se destacam:

- PC09 - Gestão e Planeamento
- PC12 - Medição Análise e Melhoria
- PD01 - Planeamento
- PD03 - Louvores, Sugestões, Reclamações, Não conformidades e Ocorrências
- PD09 – Auditorias



- PD10 – Medição da Satisfação
- PD11 - Melhoria Continua
- PD17 - Avaliação de Desempenho
- PD21 - Revisão do Sistema de Gestão

## **10.2 Inovação**

A SCMP considera a Inovação, como ações de melhoria na Organização, ou serviços, que não se enquadram nas metodologias correntes e instituídas, e que têm como base as necessidades específicas dos utentes.

Cada processo de inovação e desenvolvimento, documentado e gerido sendo avaliada a sua eficácia.