

REGULAMENTO INTERNO

Centro de Atividades Ocupacionais

Em execução a partir de 9 outubro de 2018

Este documento expressa as formas de atuação da AFACIDASE. Retrata regras que permitirão relações de entendimento e atuação recíprocas entre clientes /famílias e instituição.

AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela

Edifício do Beiral - Bairro de S. Domingos | 6260 - 022 Manteigas

t. 275 981 434 / f. 275 981 434 / m. 964 861 925

e-mail: geral@afacidase.pt | direcao@afacidase.pt | social@afacidase.pt | desporto@afacidase.pt

www.afacidase.pt

Frederico
Quil
Alta
Serra



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

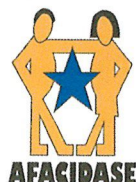
Índice

PREÂMBULO	6
CAPÍTULO I	10
DISPOSIÇÕES GERAIS	10
NORMA I - Âmbito de Aplicação	10
NORMA II - Legislação Aplicável	10
NORMA III - Objetivos do Regulamento	10
NORMA IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	13
CAPÍTULO II	14
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	14
NORMA V - Condições de Admissão	14
NORMA VI – Candidatura	14
NORMA VII - Critérios de Admissão	15
NORMA VIII - Admissão	15
NORMA IX - Acolhimento dos Novos Clientes	16
NORMA X - Processo Individual do Cliente	16
NORMA XI - Listas de Espera	17
CAPÍTULO III	18
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	18



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

NORMA XII – Instalações.....	18
NORMA XIII - Horários de Funcionamento.....	18
NORMA XIV - Entrada e Saída de Visitas / Clientes.....	19
NORMA XV - Pagamento da Mensalidade.....	19
NORMA XVI - Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades.....	19
NORMA XVII – Refeições.....	20
NORMA XVIII - Equipamentos/Materiais Necessários.....	20
NORMA XIX - Atividades Socialmente Úteis.....	21
NORMA XX - Passeios ou Deslocações.....	21
NORMA XXI - Quadro de Pessoal e Voluntariado.....	22
NORMA XXII -Direção Técnica.....	27
CAPÍTULO IV.....	31
DIREITOS E DEVERES.....	31
NORMA XXIII - Direitos dos Clientes.....	31
NORMA XXIV - Direitos dos (as) Colaboradores (as).....	32
NORMA XXV - Direitos dos Voluntários.....	32
NORMA XXVI - Deveres dos Clientes.....	34
NORMA XXVII - Deveres dos colaboradores.....	34
NORMA XXVIII - Deveres dos voluntários.....	35



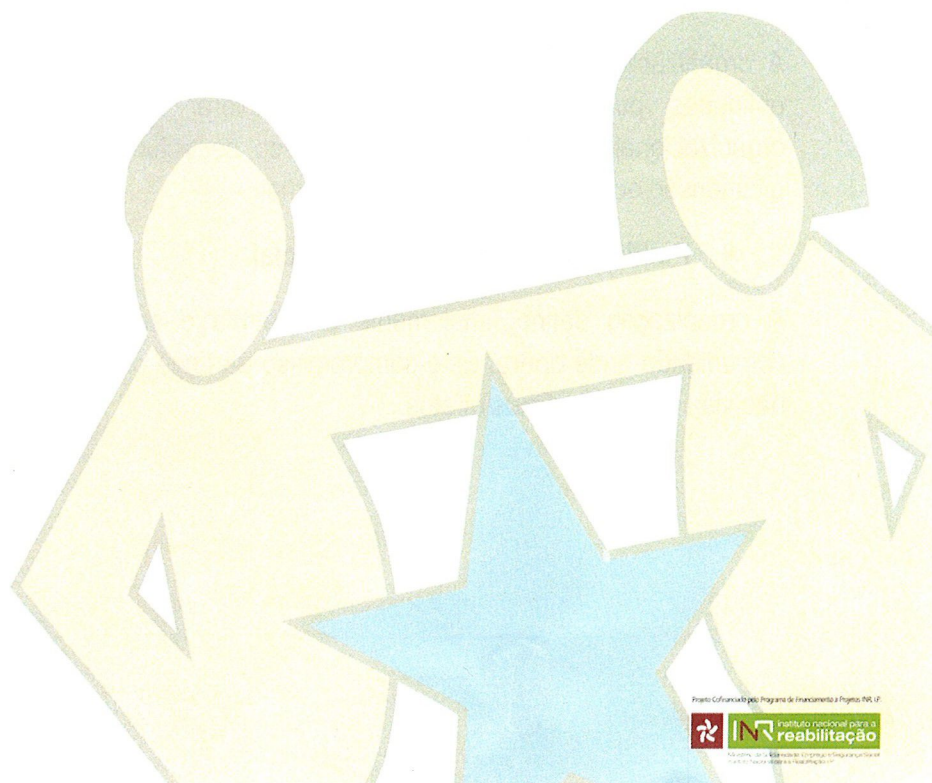
Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

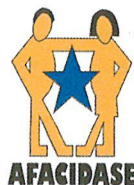
NORMA XXIX - Responsabilidades do representante legal e significativos	36
NORMA XXX - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço.....	42
NORMA XXX I - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	42
NORMA XXXII - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes	43
NORMA XXXIII - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	43
NORMA XXXIV - Contrato.....	43
NORMA XXXV - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	43
NORMA XXXVI - Livro de Reclamações	44
CAPÍTULO V	45
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	45
NORMA XXXVII - Alterações ao Regulamento.....	45
NORMA XXXVIII - Integração de Lacunas	45
NORMA XXXIX - Disposições Complementares	45
ANEXO I	47
CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	47
ANEXO II	49
PLANOS INDIVIDUAIS	49
ANEXO III	52
CÓDIGO DE ÉTICA	52



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

ANEXO IV	55
MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	55
ANEXO V	65
ORGANOGRAMA	65





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

PREÂMBULO

A AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no lugar no concelho de Manteigas, gerida por uma Direção e fiscalizada por um Conselho Fiscal e tem por objetivo a defesa e promoção dos direitos do cidadão com deficiência, nas áreas da educação, trabalho, segurança social e saúde segundo uma planificação integrada de serviços de apoio. Tem como missão **apoiar e integrar pessoas com necessidades promovendo o seu desenvolvimento e inclusão na comunidade**, como visão **ser uma organização modelo na inclusão social da pessoa com deficiência, no desenvolvimento das suas capacidades e na criação de respostas sociais sustentáveis**, e os seguintes valores: **confidencialidade, integridade, privacidade, empreendedorismo, solidariedade e rigor**.

A AFACIDASE orienta-se pelas seguintes políticas:

- **Política da qualidade**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

- **Política de parcerias**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

- **Política de responsabilidade social**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- **Política da ética**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.

- **Política da participação**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

- **Política dos recursos humanos**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

a) Política de Recrutamento e Seleção

Os processos de recrutamento e seleção devem permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano; permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da organização: promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos, dispensando outros critérios discriminatórios e estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função.

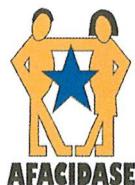
Os critérios de recrutamento são os seguintes: cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo. Os critérios de seleção são os seguintes: nível de conhecimentos revelados para o grupo funcional e nível de competências revelado para o cargo.

b) Política de Avaliação de Desempenho

Os processos de Avaliação de Desempenho devem permitir identificar desvios positivos e/ou negativos que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções; promover a melhoria de desempenho dos colaboradores da organização através da adoção de planos de melhoria pessoal e facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

c) Política da Qualificação Profissional

Os processos de gestão da formação devem estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores; promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores e adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Política de Gestão de carreiras: Os processos de gestão de carreiras devem respeitar as convenções coletivas de trabalho; permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura; adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da organização e ao desempenho das equipas e reter os colaboradores mais promissores e capacitados.

d) Política de Remuneração e Reconhecimento

A organização deve cumprir as orientações formais legais, estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.

- **Política da qualidade de vida**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

- **Política da confidencialidade**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços; possa ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes.

- **Política da higiene, saúde e segurança no trabalho**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.

- **Política ambiental**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a padrões ambientais orientado para a melhoria do desempenho ambiental.

- **Política da justiça social e inclusão ativa**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à justiça social – através da equidade nas oportunidades, nomeadamente no que diz respeito ao processo de admissão, cálculo de mensalidade, atividades internas e externas – e inclusão ativa, através de práticas que garantam o *empowerment* e autodeterminação dos clientes, tendo por base a inclusão laboral.



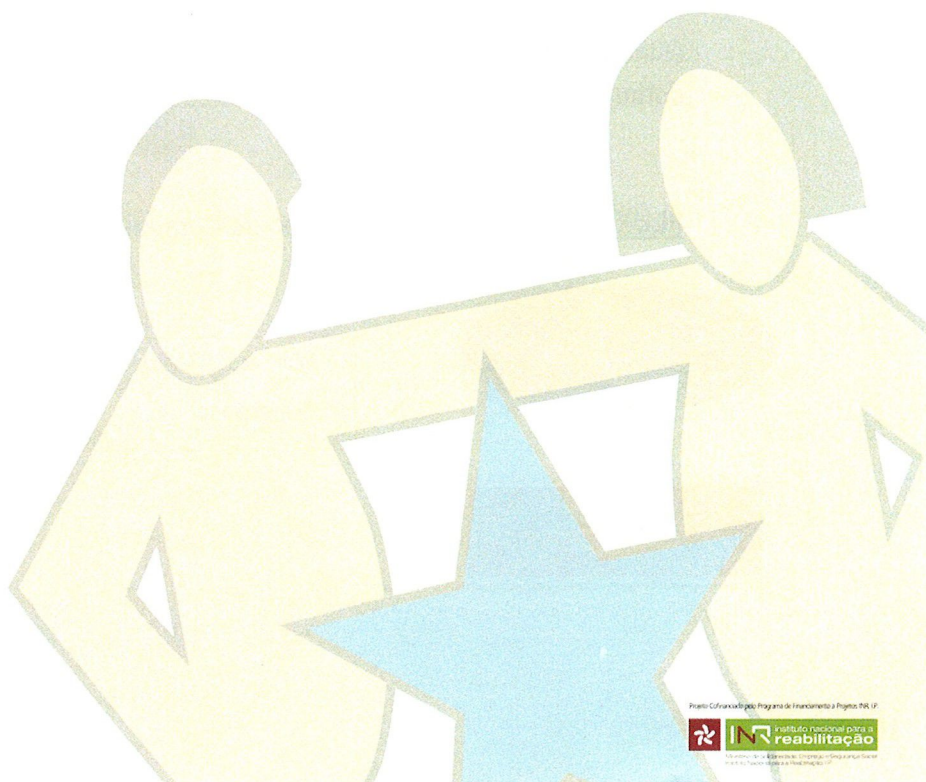
Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

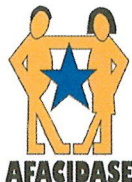
- **Política de igualdade de oportunidades e conciliação da vida familiar e profissional**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à igualdade de oportunidades – assegurando a igualdade de tratamento e de acesso a todos os candidatos, independentemente do género, raça, etnia, religião, convicções políticas, grau de incapacidade, idade ou orientação sexual, assim como a igualdade de oportunidades aos colaboradores, através (por exemplo) da igualdade de oportunidades de formação – assim como à conciliação da vida familiar e profissional – através da flexibilidade de horários, despenalização de faltas ao trabalho por motivos familiares e possibilidade de prestação de apoio psicológico em situações familiares adversas.

- **Política da privacidade e proteção de dados**

A organização define, recolhe, armazena e trata os seus dados pessoais exclusivamente para os fins específicos, de acordo com a lei prevista do RGPD.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - Âmbito de Aplicação

O Centro de Atividades Ocupacionais designado por Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldade de Adaptação da Serra da Estrela - AFACIDASE, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social da Guarda, em 5/12/2013, pertencente a AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela, Instituição Particular de Solidariedade Social e rege-se pelas seguintes normas.

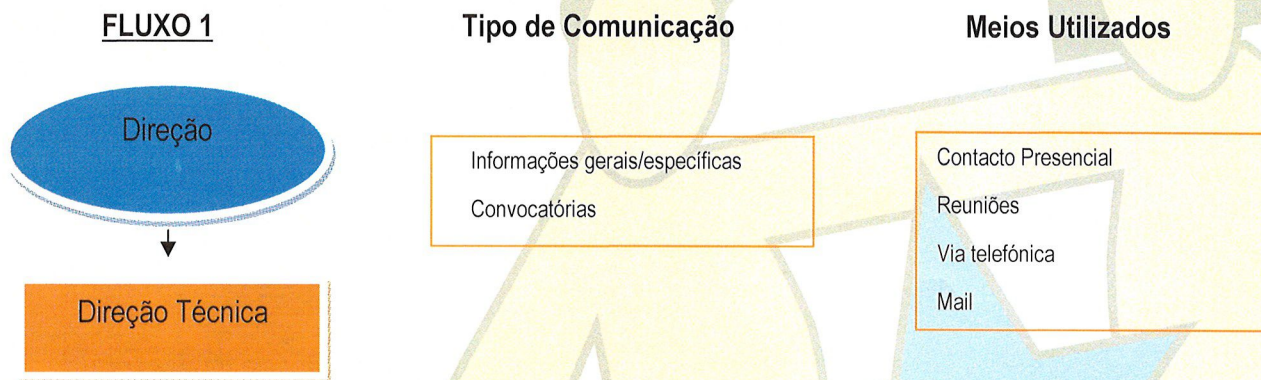
NORMA II - Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 18/89 de 11 de Janeiro (modalidades de apoio a pessoas com deficiência); DESP.52/SESS/90 de 16 de Julho (regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes); Portaria nº 432/2006 de 3 de Maio (regulamente as atividades desenvolvidas nos centros de atividades ocupacionais).

NORMA III - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados (*Carta de direitos e deveres – ANEXO I*)
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços através também do **procedimento de comunicação interna** e externa que se segue:

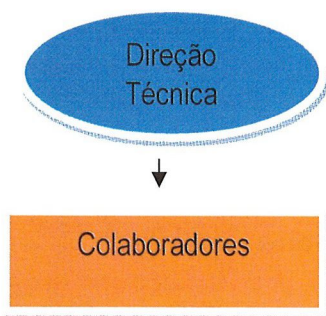




Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela



FLUXO 2



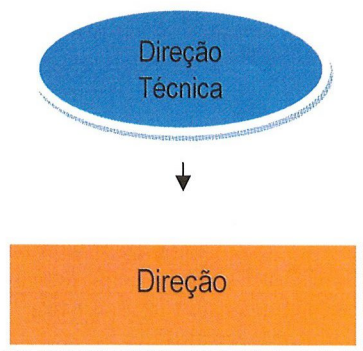
Tipo de Comunicação

Informações provenientes da Direção
Informações internas da Resposta social

Meios Utilizados

Afixação em Placard
Contacto Presencial
Reuniões
Registo de Informação Interna (Livro de Ocorrência)

FLUXO 3



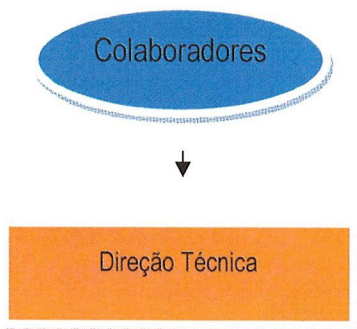
Tipo de Comunicação

Informações sobre a dinâmica interna
Ocorrências

Meios Utilizados

Contacto Presencial
Reuniões
Via telefónica
Mail

FLUXO 4



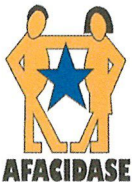
Tipo de Comunicação

Informações gerais/específicas
Requerimentos
Sugestões/Reclamações

Meios Utilizados

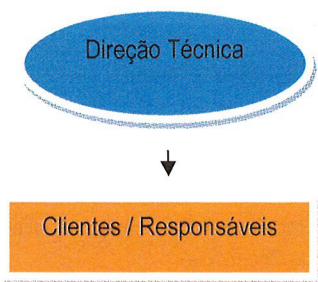
Registo de Informação Interna
Reuniões
Via telefónica
Registo de Sugestões
Registo de Reclamações
Contacto Presencial

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

FLUXO 5



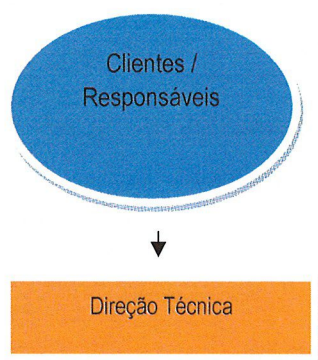
Tipo de Comunicação

Informações gerais/específicas

Meios Utilizados

Ofícios
Email
Reuniões
Via telefónica
Registo de contacto de cliente

FLUXO 6



Tipo de Comunicação

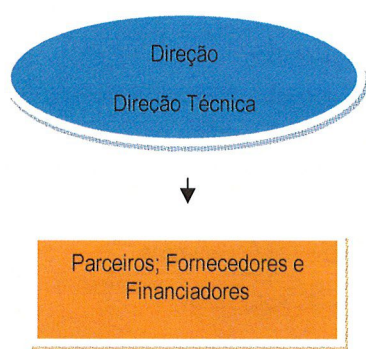
Informações gerais/específicas
Sugestões/Reclamações

Meios Utilizados

Registo de contacto de cliente
Registo de Sugestões
Registo de Reclamações
Via Telefónica
Infopais (trimestral)

Processo Comunicação para o Exterior

FLUXO 7



Tipo de Comunicação

Informações gerais/específicas
Cumprimento de obrigações
Projetos/Parcerias/Colaboração e
Cooperação. Institucional
Requerimento de produtos e serviços

Meios Utilizados

Ofícios
Email
Reuniões
Contacto Presencial
Redes Sociais
Site





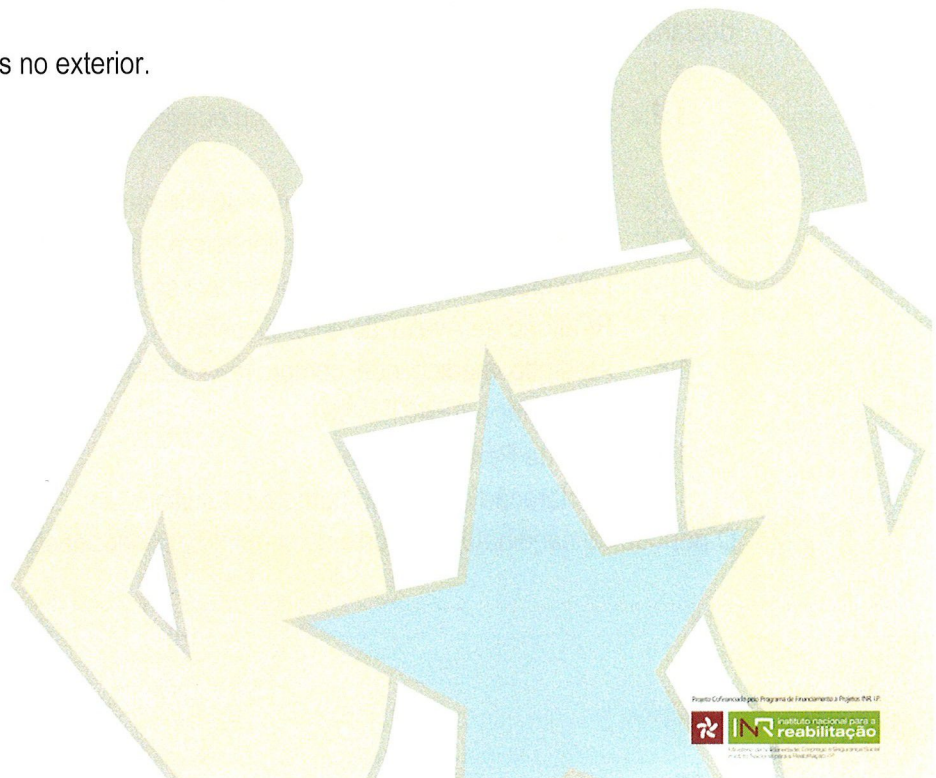
Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais política de Participação em que a organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

NORMA IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Atividades Ocupacionais assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Alimentação (duas refeições almoço e lanche);
 - 1.2 Cuidados de Higiene (quando o cliente se encontrar impossibilitado de por si só os realizar condignamente);
 - 1.3 Acompanhamento e zelo pelo estado geral de saúde;
 - 1.4 Apoio bio-psico-social;
 - 1.5 Transporte;
 - 1.6 Ocupação de tempos livres com animação e convívio, desenvolvendo atividades de lazer, em contexto pedagógico e socializante, tendo em conta as necessidades individuais.

2. A AFACIDASE realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Ateliês Ocupacionais (Trabalhos manuais; costura; autonomia doméstica; doçaria, tapeçaria, reciclagem e jardinagem)
 - 2.2. Ateliê artístico (música e arte);
 - 2.3. Ateliês educativos (informática e aula);
 - 2.4. Ateliês desportivos e de relaxamento (desporto adaptado; hidroterapia; hipoterapia; snoezelen);
 - 2.5. Atividades recreativas no exterior.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de deficiência intelectual e/ou multideficiência, desde que se enquadrem na estrutura organizacional existente, com características pró-ativas (o que não impossibilita ter um grupo com elevadas incapacidades profundas);
3. Ausência de retaguarda familiar e/ou condições sócio-familiares impeditivas de um satisfatório desenvolvimento bio-psico-social;
4. Residir, preferencialmente, no distrito de implantação da organização;
5. Reunir condições psicomotoras e sociais que possibilitem a integração nos grupos já existentes, por forma a assegurar um acompanhamento satisfatório (com benefícios bilaterais).
6. Sem enquadramento no âmbito de qualquer medida de política de emprego vigente.

NORMA VI – Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão Único do cliente e do representante legal;
 - 1.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.3. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - 1.4. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.5. Relatório de Avaliação e certificação da situação de incapacidade ou deficiência;
 - 1.6. Atestado médico que comprove a ausência de doenças infecto-contagiosas e condições para frequentar a AFACIDASE;
 - 1.7. Vale da Pensão mensal;
 - 1.8. Declaração de IRS do agregado familiar.
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: das 9.00h às 17.00h todos os dias úteis.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9.00h às 17.00h todos os dias úteis.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues em sede da AFACIDASE até duas semanas depois da candidatura.
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

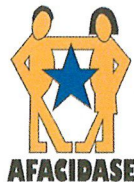
NORMA VII - Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Ser residente na área do concelho de Manteigas;
2. Isolamento/desajustamento familiar;
3. Incapacidade temporária do cliente ou família;
4. Grau de dependência;
5. Ordem de inscrição;
6. Reunir outros requisitos que sejam objeto de análise pela equipa técnica responsável pela valência;
7. A admissão será, sempre condicionada, às características do cliente e às condições do serviço;
8. Cada requisito é pontuado de 0 a 10, sendo feita a média dos requisitos.

NORMA VIII - Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a direção técnica e equipa técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Primeira mensalidade.
5. A AFACIDASE entende que deve promover aos seus clientes uma melhor qualidade de vida sendo esta para a organização: uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera como os seus padrões de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo,



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural (Minayo, Hartz & Buss, 2005). Este conceito é muito amplo, atravessa várias ciências e tem diferentes aplicações. Segundo Ferrans & Powers (Ribeiro, 2006), qualidade de vida é o sentimento pessoal de bem-estar que provém da satisfação ou insatisfação com aspetos da vida que se revestem de importância para a pessoa.

Para a Organização Mundial de Saúde (OMS, 1998) a qualidade de vida pode ser definida como a maneira que o individuo percebe a sua posição na vida, no seu contexto cultural e sistema de valores nos quais ele vive, os seus objetivos, padrões e preocupações, sendo um conceito subjetivo e com posições positivas ou negativas. A construção do conceito Qualidade de vida alicerçada nos moldes em que é atualmente considerado iniciou o seu percurso nos anos 70. A perspetiva ecológica (Bronfenbrenner, 1977) e os modelos sistémicos defendem a importância dos fatores do meio, do ambiente e dos contextos para o desenvolvimento humano. Deste quadro conceptual extrai-se a necessidade de adotar os conceitos de qualidade de vida e bem-estar não só às condições biológicas e físicas, mas também às emocionais e cognitivas, bem como aspetos relacionais e de interação dentro da família e ainda ao contexto (político ou religioso por exemplo).

6. Na organização existe um manual de qualidade de vida que será a base para definição dos planos individuais dos clientes e dos planos de atividades.

NORMA IX - Acolhimento dos Novos Clientes

No acolhimento, os novos clientes terão uma especial atenção no sentido de elaboração diagnóstica e reconhecimento das suas necessidades individuais e grupais.

Assim este tempo engloba a apoio à integração no grupo de colaboradores e clientes; a adaptação aos novos espaços na tentativa de satisfazer as suas necessidades sócio-afetivas e ainda a interiorização das regras e ritmos da resposta. Deste acolhimento (4 semanas) resultará um relatório de adaptação do cliente à resposta social que fará parte do seu processo individual.

NORMA X - Processo Individual do Cliente

1. Toda a documentação descrita na norma IV;
2. Situação social do cliente;
3. Registo de observação sobre a evolução da sua situação;
4. Contrato de prestação de serviços entre o cliente/familiar e a instituição;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

5. Plano de desenvolvimento individual (o plano individual do cliente é composto por três documentos: Plano Individual, Plano de Cuidados Individual e Plano de Sessões) Esta divisão documental deve-se à periodicidade de revisão dos documentos, o plano individual é revisto anualmente, o plano de cuidados é revisto sempre que haja necessidade e o plano de sessões anualmente ou sempre que se alterem as atividades desenvolvidas. O Plano individual é criado com base em duas escalas (frequência e tipo e de apoio) que, combinadas, dão origem a uma terceira (escala de autonomia). (ANEXO II)

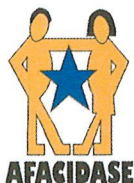
Neste plano é também selecionado o colaborador de referência e comunicação ao cliente, utilizando o seguinte procedimento:

Procedimentos	Responsável
1. Na elaboração do plano individual do cliente deve ser definido um, ou mais, colaboradores de referência do mesmo.	Direção Técnica
2. A seleção do referido colaborador segue os seguintes critérios: a) Estar afeta à mesma resposta social do cliente; b) Existir uma relação privilegiada com o cliente e seus significativos; c) Ser colaborador contratado efetivo.	Direção Técnica
3. A comunicação desta informação ao cliente é realizada aquando da elaboração e revisão do Plano Individual.	Direção Técnica

6. Declaração uso de imagem e protecção de dados.

NORMA XI - Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas ou outras razões consideradas pertinentes, deverá ser comunicado ao representante legal via carta, relatando os motivos porque não pode ingressar na Instituição. O cliente ficará inscrito na lista de espera, caso haja consenso entre as partes.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII – Instalações

A Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela - AFACIDASE está sediada no Bairro de São Domingos e as suas instalações são compostas por:

- a) Sala do Ateliê de trabalhos manuais;
- b) Despensa de apoio à cozinha;
- c) Cozinha com equipamento para confeção de refeições e pastelaria;
- d) Despensa do dia;
- e) Refeitório com capacidade para 30 pessoas;
- f) Economato;
- g) Salão de convívio;
- h) Sala de atendimento às famílias e apoio psicossocial;
- i) Sala de atividades;
- j) Sala de música;
- k) Biblioteca e sala de estudo;
- l) 8 Casas de banho adaptadas;
- m) Capela utilizada para diversos fins, nomeadamente, realização de reuniões, ações de formação, conferências, entre outros;
- n) Sala de snoezelen;
- o) Sala de exposição dos produtos realizados pelos jovens, colaboradores e voluntários;
- p) Sala de espera para visitantes e funcionários;
- q) Gabinete dos serviços administrativos e equipa técnica;
- r) Sala de costura;
- s) Sala informática.

Todos estes espaços podem ser utilizados pelos clientes desde que autorizados e com supervisão.

NORMA XIII - Horários de Funcionamento

- 1. A Valência de CAO funcionará de Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 18h00
- 2. A Valência encerrará:
 - a) Feriados Nacionais;
 - b) Feriado Municipal;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- c) Dias 24 e 31 de dezembro;
- d) Sexta-feira Santa (Páscoa);
- e) Segunda – Feira de Páscoa;
- 3. O serviço poderá encerrar por determinação da Direção em casos de força maior, devidamente justificados e/ou imposição ou recomendação dos serviços oficiais de saúde ou outras entidades públicas.

NORMA XIV - Entrada e Saída de Visitas / Clientes

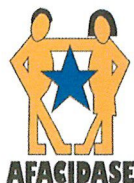
As visitas aos clientes podem ser feitas durante todo o horário de funcionamento da instituição. Devem, contudo, dirigir-se ao gabinete técnico no sentido de aferir se não irá interferir com nenhuma atividade do jovem.

NORMA XV - Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado nos primeiros dez dias do mês na Secretaria da Instituição, preferencialmente por transferência bancária.

NORMA XVI - Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A participação mensal do cliente será calculada de acordo com o definido na circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014. Assim, através da declaração de IRS (que deve ser entregue pelas famílias anualmente à instituição), em que será aferido o rendimento *per capita* através da divisão por 12 meses do rendimento do agregado familiar e subtraídas as despesas mensais fixas e o resultado dividido pelo número de pessoas do agregado.
2. Ter em atenção que segundo a referida circular são despesas fixas a ser consideradas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; e a participação dos descendentes e outros familiares, na resposta de ERPI.
3. O valor mínimo da prestação será de 125 € tendo em conta que será avaliada entre 40% a 65% do rendimento *per capita*.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

4. As prestações serão alteradas anualmente por forma a acompanhar os fluxos financeiros do agregado familiar.
5. Caso existam familiares diretos a frequentar o CAO, um terá a comparticipação mensal definida, os restantes terão uma comparticipação reduzida em 20%.
6. Serão pagos 12 meses, podendo alguns casos ser revistos tendo em conta a ausência prolongada do cliente (mais de 15 dias seguidos). Sendo reduzida a mensalidade em 10% de acordo com a Circular 4.
7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os responsáveis serão avisados 30 dias antes da alteração.

NORMA XVII – Refeições

1. O almoço é servido entre as 12.30 horas e as 14.00 horas no refeitório da instituição, podendo este horário sofrer esporádicas alterações mediante as atividades a realizar.
2. Os lanches são servidos entre as 16.00 horas e as 17.00 horas no refeitório da instituição, podendo este horário sofrer esporádicas alterações mediante as atividades a realizar;
3. São previstas, na realização das ementas, as exigências dos clientes, tanto por questões de saúde como pelos gostos pessoais individuais.
4. O mapa semanal de ementas encontra-se afixado em local visível na instituição.

NORMA XVIII - Equipamentos/Materiais Necessários

a) Equipamento para a prática de atividade física adaptada/desporto adaptado:

- Fato de treino e calçado adequado à prática, material necessário para o duche e respetiva muda de roupa.

b) Equipamento de hidroterapia e natação adaptada:

- Fato de banho ou calções, touca, toalha de banho, óculos natação (opcional) chinelos, artigos de higiene (champô, gel de banho e outros considerados necessários) e muda de roupa interior.

c) Vestuário:

- Muda de roupa, para qualquer eventualidade;
- Boné, para uso em atividades outdoor.

d) Material para higiene pessoal:

- Escova/pasta de dentes;
- Fraldas e pensos higiénicos, se necessárias para o uso diário.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- e) Nos restantes ateliês o cliente deve utilizar uma bata de trabalho;
- f) Caso o cliente necessite de tomar medicação, esta deve ser entregue na sua embalagem de origem, ou nas respetivas caixas de medicação, acompanhada de prescrição médica ou informação escrita sobre a forma de administração.

NORMA XIX - Atividades Socialmente Úteis

As Atividades Socialmente Úteis (ASUS) serão desenvolvidas pelo CAO na estrutura do ateliê de doçaria na sede da AFACIDASE ou noutros setores dentro e fora da instituição que se avaliem ser benéficos para as aprendizagens e desenvolvimento dos clientes.

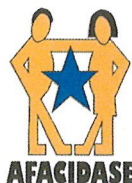
- a) Os grupos de trabalho são divididos por dias da semana;
- b) O trabalho no ateliê de doçaria requer a execução das seguintes atividades: arrumar material, limpeza geral, lavar loiça, preparar bolos para ensacar, apoiar na confeção de bolos e entrega de bolos.
- c) O trabalho efetuado em outras áreas será devidamente definido entre as partes em protocolo próprio.
- d) As recompensas para as ASUS desenvolvidas na instituição têm o valor diário de 3€, sendo feitos os registos dos dias de trabalho e o valor total será acautelado para as necessidades do jovem.
- e) O pagamento das ASUS tem ficheiro próprio onde são registadas as entradas e saídas de dinheiro, e este só poderá ser utilizado em benefício e atividades diretas do cliente (colónia de férias, consultas especializadas, aquisição de bens que o cliente pretenda, etc.) o dinheiro é gerido pelo cliente e equipa técnica na instituição, sendo sempre negociado com os responsáveis a utilização do mesmo.
- f) Os jovens/clientes a frequentar as ASUS- Atividades Socialmente Úteis, têm protocolo próprio para a execução das mesmas, folha de presenças, declaração de recebimentos e avaliação das ASUS.

NORMA XX - Passeios ou Deslocações

Poderão ser efetuados passeios, deslocações ou férias que contenham além do lazer, intercâmbios, socializações e aprendizagens. Desde que julgadas oportunas e convenientes, estas atividades poderão ocorrer no país ou no estrangeiro.

Nestes casos, o representante legal será avisado antecipadamente, para consentimento na participação do cliente, e contribuindo nos custos específicos associados.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

O cliente só poderá participar na atividade com a devida autorização assinada e condições de participação cumpridas (material necessário e pagamento da atividade caso haja algum valor a pagar).

NORMA XXI - Quadro de Pessoal e Voluntariado

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O recrutamento e seleção de Recursos Humanos é feito da seguinte forma:

PROCEDIMENTOS	Responsável
1. Procede à abertura de vaga e à definição do perfil profissional adequado para a função, contendo: requisitos obrigatórios e requisitos preferenciais.	Diretora Técnica
2. Recruta o candidato interna ou externamente, pesquisando as candidaturas espontâneas entradas nos últimos 12 meses, separando as que cumpram os requisitos definidos no manual de funções.	Diretora Técnica
3. Avalia a candidatura de acordo com os critérios definidos. Se duas ou mais candidaturas cumprirem os requisitos definidos para cada vaga, são abandonadas as restantes candidaturas. Caso contrário, a análise curricular prossegue com todas as candidaturas.	Direção e Diretora Técnica
4. Contacta os candidatos pré-selecionados, via telefone ou e-mail, para saber se mantêm interesse na seleção. Se após esta fase ficar apenas uma candidatura, tornam-se a alargar os critérios de pré-seleção às candidaturas que não cumprem os requisitos preferenciais se as houver. Se não houver mais candidaturas em presença, e o contrato não for de curta duração, faz-se pesquisa de candidatos no site do IEFP e retoma-se o processo, com os candidatos que responderem. Se o contrato for de curta duração, menos de seis meses, para uma substituição ou um projeto temporário, o processo pode prosseguir com um só candidato pré-selecionado.	Diretora Técnica
5. Procede à análise curricular detalhada, com atribuição de pontuação a cada um dos parâmetros definidos no perfil de requisitos preferenciais.	Direção e Diretora Técnica
1. Realiza a entrevista aos dois candidatos melhor pré-classificados, começando pelo primeiro. A entrevista servirá para esclarecer os diversos aspetos do currículo (podendo levar eventualmente a rever alguma pontuação anterior), avaliar a personalidade do candidato face às exigências do lugar, e compreender a sua motivação. Da entrevista resultará uma nota que com as outras comporá a nota final. Se a diferença de pontuação entre o primeiro e o segundo candidato não puder ser superada, pode omitir-se a continuação das entrevistas.	Direção e Diretora Técnica
7. Elabora o relatório do processo e submete ao plenário da direção a proposta de contratação. Se houver proximidade de pontuação entre o primeiro e o(s) seguinte(s) candidatos, o responsável pelo processo dará conta do facto no seu relatório e remeterá a decisão final para o plenário.	Diretora Técnica
8. Ficará admitido quem tiver a maior pontuação, a pessoa aprovada é informada por via telefónica os não aprovados são informados por e-mail.	



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Ressalvas

Quando se tratar de uma contratação de curta duração para um lugar de baixa complexidade, por ex. para substituir um colaborador com incapacidade temporária ou em férias, pode optar-se por uma pesquisa rápida de currículos recentes e simplificar os parâmetros de escolha.

Nestes casos a contratação pode ser rectificada à posteriori pela direção.

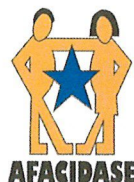
Quando se tratar dum contrato de prestação de serviços de carácter eventual, poderá adotar-se uma simplificação análoga à da alínea anterior.

3. Todos os grupos funcionais têm definidas as suas competências ao nível ético, performativo e relacional transversais aos vários grupos e as competências operacionais do seu cargo.

Sendo as competências operacionais base para cada grupo funcional as que se apresentam de seguida:

I. Administrativos:

- a) Controlar e apurar dividas de e a terceiros;
- b) Limpezas do espaço que lhe for destinado;
- c) Elaborar e arquivar documentos relativos ao pessoal ou à instituição;
- d) Elaborar e verificar mapas de controlo interno;
- e) Encaminhar documentos e/ou informações dentro da instituição e para o exterior;
- f) Fazer arquivo eletrónico;
- g) Fazer arquivo físico;
- h) Fazer atendimento presencial;
- i) Fazer atendimento telefónico e transmitir se for o caso à pessoa ou serviços competentes;
- j) Tratar da manutenção do espólio móvel da associação;
- k) Quando necessário, execução de funções na cozinha, ou outros;
- l) Realização de ementas;
- m) Realiza transporte dos clientes;
- n) Realização de procedimentos de contratação de serviços;
- o) Receber e enviar correspondência;
- p) Receber e enviar correio eletrónico;
- q) Receber pedidos de informação e transmitir aos serviços competentes;
- r) Utilização de aplicações informáticas especifica;
- s) Utilizar folha de cálculo;

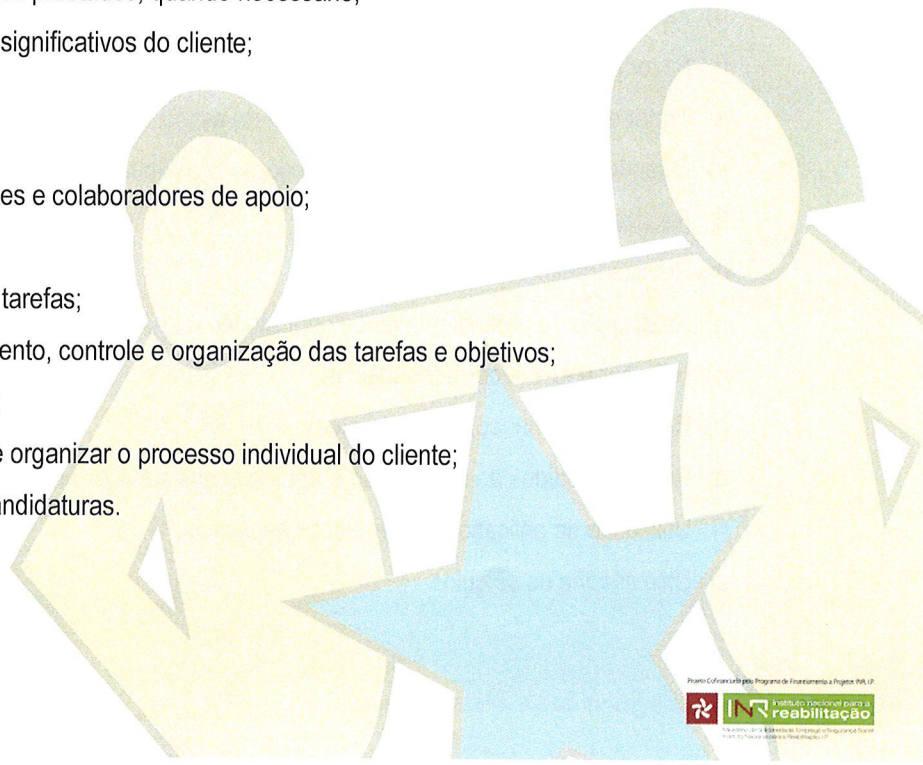


Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- t) Utilizar processador de texto;
- u) Verificar e proceder ao pagamento de cotas e atualizações de sócios;
- v) Verificar stock e reposição;
- w) Verificação e cumprimentos dos processos de HACCP.

II. Diagnóstico e Terapêutica:

- a) Acompanhamento dos jovens nos ateliês definidos;
- b) Acompanhamento de clientes a consultas e/ou tratamentos;
- c) Acompanhamento dos planos individuais de trabalho;
- d) Adequar técnicas individuais e/ou em grupo para melhorar/promover competências pessoais, sociais e/ou profissionais do cliente;
- e) Aplicar conhecimentos de informática;
- f) Aplica normas e procedimentos da qualidade;
- g) Articula com outros serviços, entidades, empresas públicas e privadas;
- h) Avalia o PI;
- i) Efetua vigilância e supervisiona os clientes;
- j) Elabora relatórios e efetua registos;
- k) Evidencia sensibilidade na relação direta com o cliente, garantindo o seu bem-estar;
- l) Executa planos de intervenção e/ou terapêuticos;
- m) Implementa e regista os cuidados prestados, quando necessário;
- n) Intervém com famílias e outros significativos do cliente;
- o) Monitoriza o PI;
- p) Organiza e dinamiza eventos;
- q) Orienta e supervisiona os clientes e colaboradores de apoio;
- r) Participa na elaboração do PI;
- s) Planeia, controla e organiza as tarefas;
- t) Possui capacidade de planeamento, controle e organização das tarefas e objetivos;
- u) Realiza transporte dos clientes;
- v) Responsabilidade de elaborar e organizar o processo individual do cliente;
- w) Responsabilidade de efetuar candidaturas.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

III. Apoio operacional:

- a) Acompanha e orienta os clientes nas atividades desenvolvidas fora e dentro da instituição;
- b) Desenvolve o ateliê de doçaria;
- c) Efetua registos do programa de HACCP;
- d) Elabora planos e registos de sessão, com base no definido no PI;
- e) Estabelece contactos com familiares de clientes, quando solicitado por superior hierárquico;
- f) Evidencia sensibilidade na relação direta com o cliente, garantindo o seu bem-estar;
- g) Participa na avaliação de planos individuais;
- h) Prepara, limpa e arruma os materiais e ou áreas utilizadas no desenvolvimento das atividades (incluindo refeições);
- i) Realiza transporte dos clientes;
- j) Requisita e controla a receção e o uso de artigos de higiene e conforto e o material necessário para o desenvolvimento das atividades;
- k) Utiliza métodos e técnicas adequadas aos objetivos, às temáticas e às características individuais dos clientes.

IV. Voluntários (o trabalho voluntário é contratualizado):

- a) Acompanha os jovens em atividades no exterior;
- b) Apoiar nas atividades que estiverem a ser desenvolvidas;
- c) Apoiar os clientes nos ateliês;
- d) Criar produtos no ateliê de costura;
- e) Criar produtos de artesanato com os jovens;
- f) Realiza transporte dos clientes.
- g) Realizar serviço em prol da instituição.

V. Todos os grupos funcionais devem cumprir com as seguintes competências:

Competências éticas: (Código de ética Anexo III)

- Atuar segundo a identidade e valores da organização;
- Cumprir e respeitar normas legais e organizacionais;
- Respeitar espaços e tempos afetos à fruição dos clientes;
- Restringe o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que eles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- Tomar decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definidos nos procedimentos.

Competências Performativas:

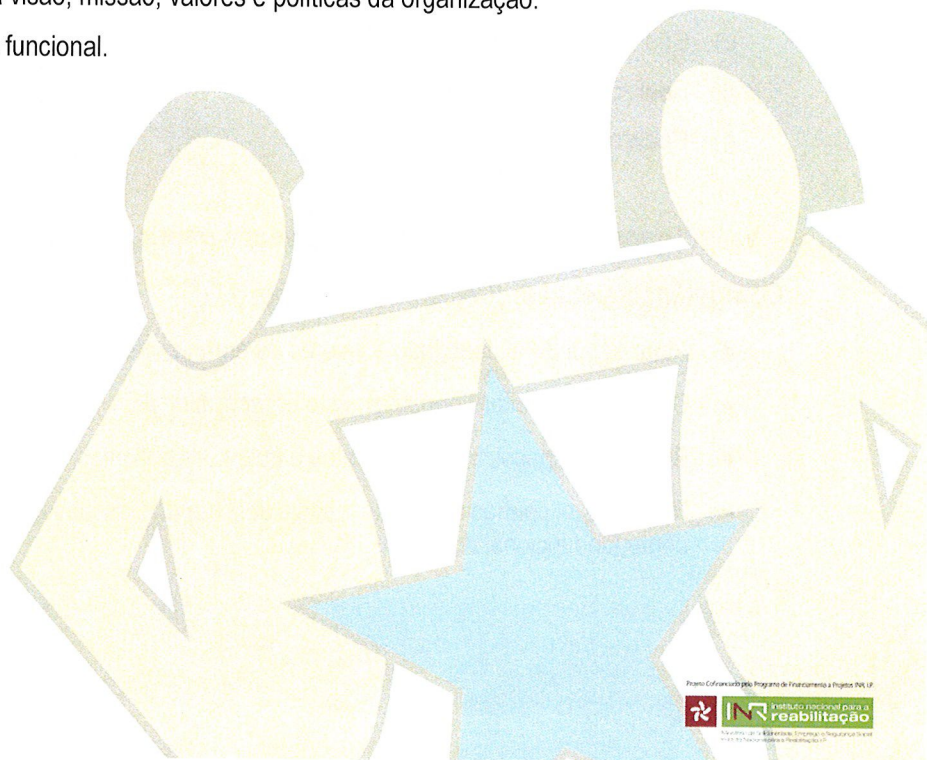
- Aderir às inovações e tecnologias com valor significativo para a melhoria do funcionamento de serviço e do desempenho individual;
- Apresentar e executa iniciativas que contribuam para a sustentabilidade e boa imagem da instituição;
- Apresentar sugestões com proposta de melhoria continua do serviço e/ou função;
- É flexível, adaptando-se a tarefas e horários não habituais necessários/fundamentais ao normal funcionamento da instituição;
- Melhora continuamente o seu desempenho frequentando ações e ou cursos de formação;
- Utiliza de forma eficaz e eficiente, os recursos.

Competências Relacionais:

- Adequa o comportamento às diversas situações;
- Colaborar e trabalhar em equipa;
- Comunicar assertivamente por escrito e verbalmente, sendo capaz de expor ideias e opiniões, de modo correto e positivo, respeitando a opinião do outro;
- Gerir conflitos.

Conhecimento organizacional:

- Conhecimento e reprodução da visão, missão, valores e políticas da organização.
- Entendimento do seu conteúdo funcional.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

4. A AFACIDASE tem definida e implementa a política de reconhecimento dos colaboradores e voluntários:

4.1 - Colaboradores

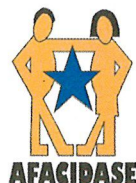
Procedimentos	Responsável
1. Após o término do processo de avaliação de desempenho analisa os resultados obtidos e conclui qual o colaborador com maior percentagem. (resultado aferido da avaliação de desempenho S02)	Direção e Diretores técnicos
2. Elabora registo de reunião com resultados. (S24) e ata da direção	Direção e Diretores técnicos
3. Reconhece e informa no início do ano seguinte, em reunião de direção e em assembleia geral: - Um colaborador na totalidade das respostas.	Direção
4. A recompensa: a) Ajudas de custo no valor de 50€.	Colaborador reconhecido
5. Elabora registo de reunião com resultados. (S24 e ata de direção)	Direção e Diretores técnicos

NORMA XXII -Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Decreto-lei nº 85 de 3 de Maio de 2006, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

São funções da Direção Técnica:

- Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- Cabe ao Diretor Técnico criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, do economato, dos serviços clínicos de apoio ao estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- Coordenação do HACCP;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- g) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);
- h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- k) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- m) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;
- n) Representar a organização nos eventos e reuniões com parceiros;
- o) Desenvolver e acompanhar os planos individuais e os planos individuais de trabalho;
- p) Definição e desenvolvimento dos eventos da instituição.
- q) Assegurar a confidencialidade de todas as partes segundo o procedimento que se segue:

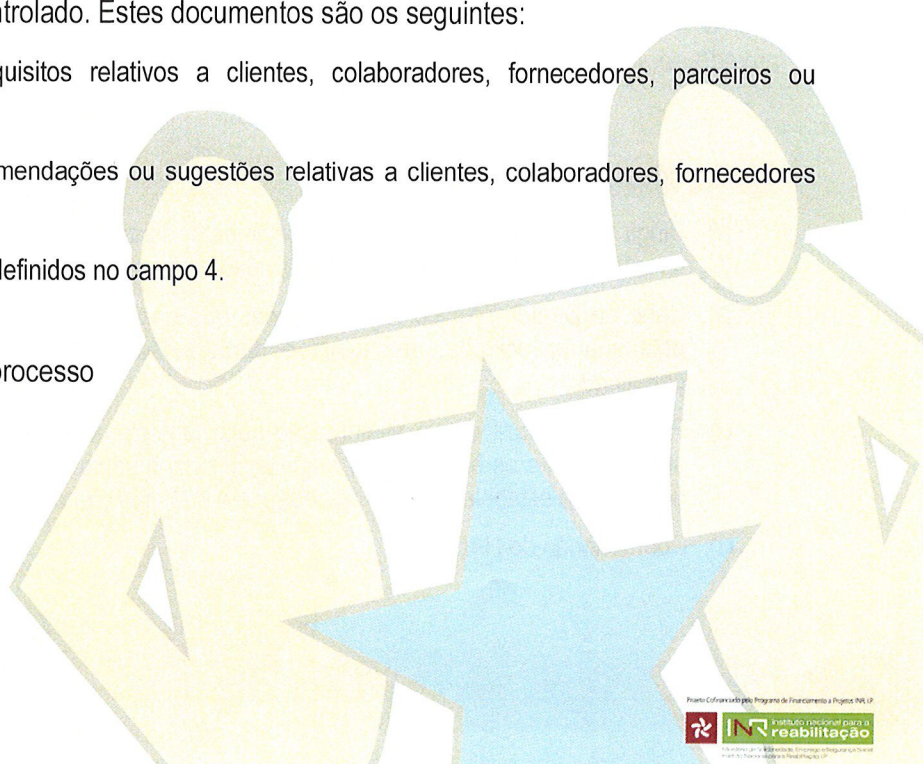
1. Este processo regula o acesso a documentos, que incluam dados ou informações, na forma de registos ou relatórios, importantes para os processos da organização, que se encontram fora da plataforma informática e carecem de acesso controlado. Estes documentos são os seguintes:

- a) Documentos que estabelecem requisitos relativos a clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros ou financiadores (especificações);
- b) Documentos que estabelecem recomendações ou sugestões relativas a clientes, colaboradores, fornecedores ou parceiros (orientações).

Os documentos sujeitos a controlo são definidos no campo 4.

2. Responsabilidade de gestão do processo

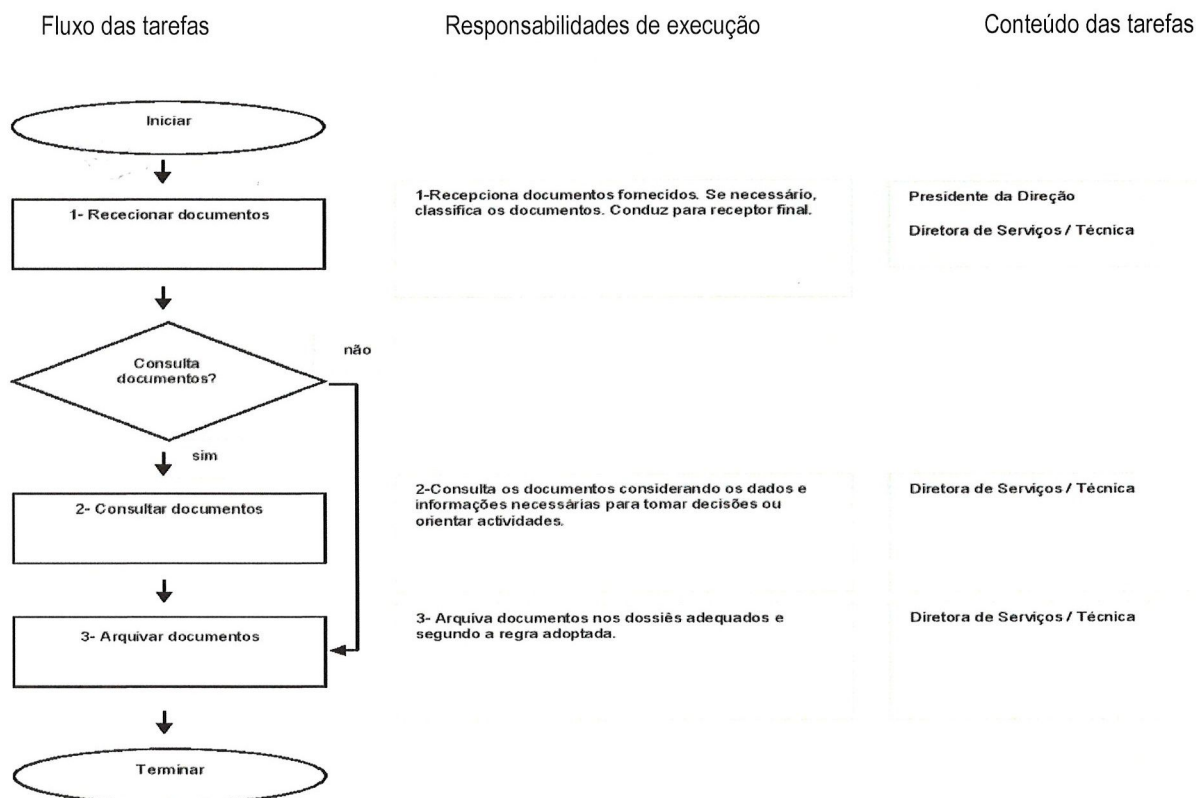
Diretora de serviços / técnica





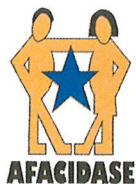
Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

3. Processo



4. Documentos de acesso controlado

Documentos	Grupo funcional com acesso permitido
Correspondência Recebida (S25)	Presidente da Direção Diretora Técnica Administrativa
Correspondência Enviada (S25)	Presidente da Direção Diretora Técnica Administrativa
E-mail institucional	Presidente da Direção Diretora Técnica Administrativa
Processos Individuais dos Clientes	Presidente da Direção Diretora Técnica Diagnóstico e Terapêutica
Processos Clínicos Individuais	Diagnóstico e Terapêutica Diretora Técnica

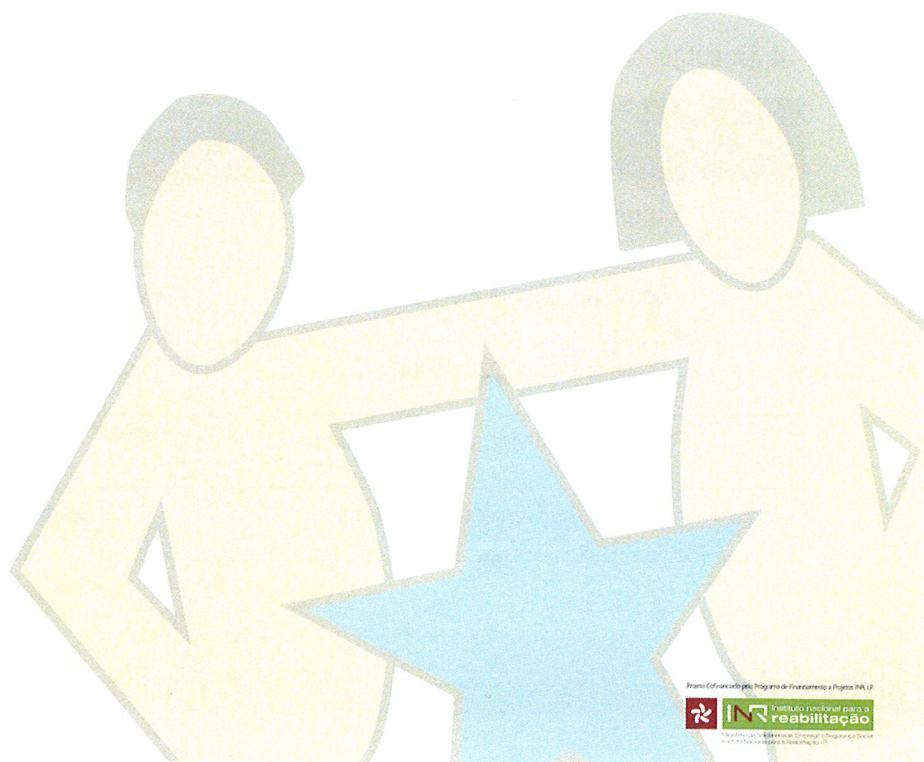


Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Dossier Documentos da Instituição	Presidente da Direção Diretora Técnica Diagnóstico e Terapêutica Administrativa
Dossier Correspondência Recebida Segurança Social (S25)	Presidente da Direção Diretora Técnica
Dossier Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	Presidente da Direção Diretora Técnica Todos os colaboradores
Processos Individuais de Colaboradoras	Presidente da Direção Diretora Técnica
Dossier de Contratos Celebrados	Presidente da Direção Diretora Técnica
Dossier de Candidaturas	Presidente da Direção Diretora Técnica Assistente Social

5.Revisão

Este procedimento é revisto com periodicidade máxima de 2 anos, com colaboradores e clientes da organização.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

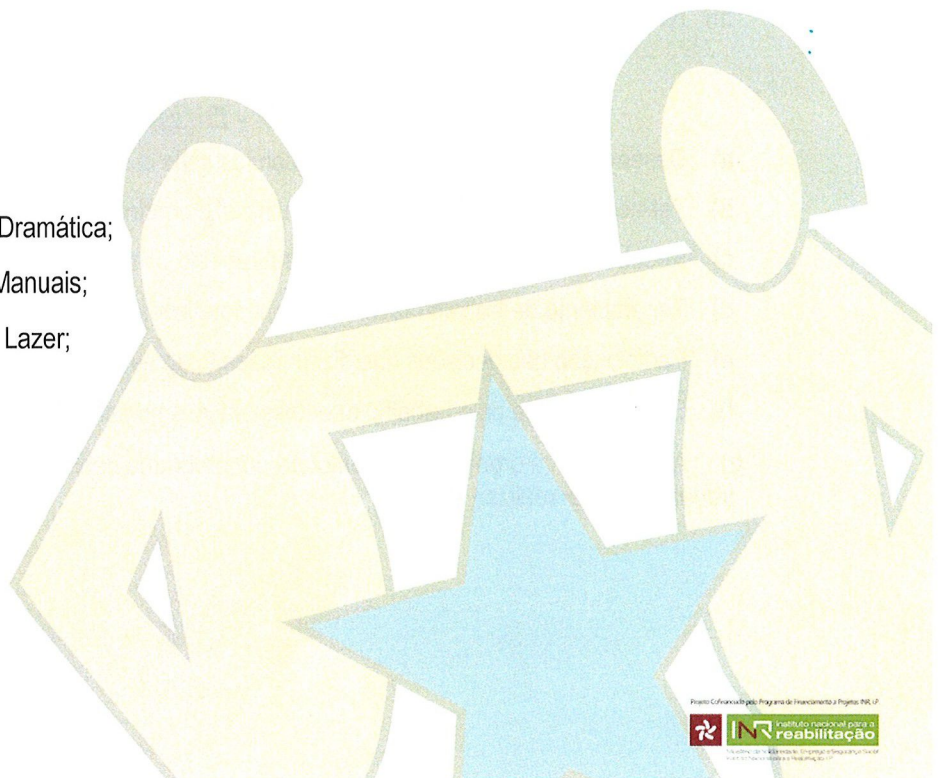
CAPÍTULO IV

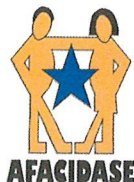
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII - Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
- c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) À educação e reabilitação física, social e psicológica;
- e) A animação sócio-cultural;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições.
- g) O Centro de Atividades Ocupacionais tem à disposição dos clientes as seguintes áreas:
 - Refeitório;
 - Sala de Convívio;
 - Casas de Banho;
 - Sala de Atividades;
 - Sala de Expressão Dramática;
 - Sala de Trabalhos Manuais;
 - Sala Ocupacional – Lazer;
 - Cozinha;
 - Ginásio
- h) Direito a reclamar.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

NORMA XXIV - Direitos dos (as) Colaboradores (as)

- a) Ser adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita;
- b) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes no seu processo individual;
- c) Ser informado sobre as normas de utilização e de segurança dos materiais, equipamentos e dinâmica da instituição;
- d) Dispor de boas condições de higiene e equipamentos para o bom exercício das suas funções;
- e) Ser informado sobre as iniciativas em que possa participar e de que a AFACIDASE tenha conhecimento;
- f) Ser tratado com respeito e correção por qualquer outro funcionário;
- g) Participar em ações de formação e/ou congressos devendo para o efeito fazer chegar um pedido ao diretor técnico. A decisão da participação em ações de formação e/ou congressos será tomada em conjunto com a direção, sendo deliberado também pela direção o responsável pelos encargos da formação;
- h) Ter conhecimento do seu vencimento e das suas faltas;
- i) Exercer atividade sindical nos termos da lei;
- j) Gozar de descansos semanais, complementares e férias;
- k) Ser ouvido (a) nas suas sugestões e críticas que se prendam com as suas tarefas;
- l) Ser informado acerca das funções para as quais foi contratado;
- m) Receber remuneração e abonos devidos.

NORMA XXV - Direitos dos Voluntários

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

É direito de todas as partes intervenientes a participação, planeamento e avaliação de serviços, definidos no seguinte procedimentos:

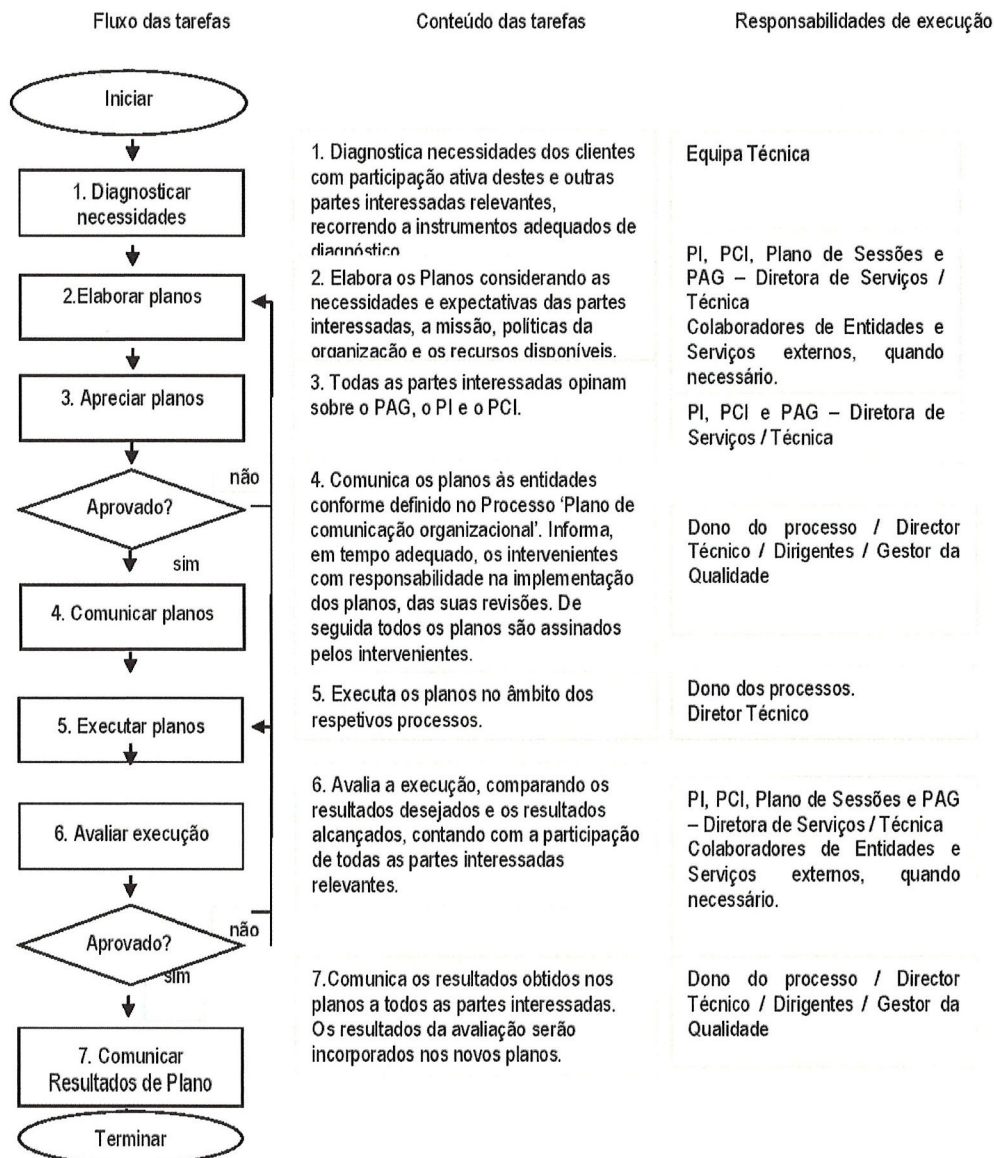
1. Âmbito

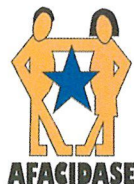
Este processo regula a participação de todas as partes interessadas nos seguintes processos: PI (Plano Individual), elaborado para cada cliente, PCI (Plano de Cuidados Individuais), elaborado para cada cliente e PAG (Plano de Atividades Geral) elaborado para cada Resposta Social ou estabelecimento.

2. Responsabilidade de gestão do processo

Equipa da qualidade.

3. Processo





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

NORMA XXVI - Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Comunicar à responsável pela Valência, qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança nas prestações de serviços;
- c) Comunicar igualmente à responsável pela Valência os dias das consultas médicas, de férias em caso de falta do respetivo cliente, pelos responsáveis pelo mesmo;

NORMA XXVII - Deveres dos colaboradores

- a) Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e tarefas que lhe são atribuídas, devendo obrigatoriamente assinar o livro de ponto diariamente o que se encontra nos serviços administrativos;
- b) Participar de acordo com as suas competências e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- c) Cumprir com as tarefas que lhes forem distribuídas;
- d) Privilegiar a saúde, segurança e bem-estar das pessoas com deficiência e suas famílias;
- e) Zelar pela preservação e asseio da AFACIDASE, nomeadamente, no que diz respeito às instalações, material didático, equipamento específico de reabilitação, mobiliário, espaços exteriores, fazendo uso adequado dos mesmos;
- f) Assumir um papel ativo na AFACIDASE apresentando sugestões sempre que as entender passíveis de contribuir para a melhoria do seu funcionamento;
- g) Contribuir para a criação de um bom ambiente de trabalho, estabelecendo relações interpessoais, assentes no respeito pela individualidade de cada um (a), no espírito de entre ajuda, disciplina e na retidão evitando conflitos de interesses;
- h) Ser recetivo a críticas relativas ao seu trabalho ou à sua conduta, aceitando sugestões que visem o melhoramento do mesmo;
- i) Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos clientes e respetiva família (assinatura de um termo de confidencialidade);
- j) Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos que compõem esta comunidade;

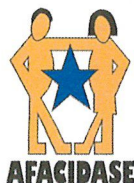


Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- k) Alertar os responsáveis para a presença de pessoas estranhas na AFACIDASE, exceto as devidamente identificadas;
- l) Defender o bom-nome da instituição em qualquer espaço e circunstância;
- m) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho e utilizar a farda sempre que aplicável;
- n) Participar ativamente na organização.

NORMA XXVIII - Deveres dos voluntários

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais (assinatura do termo de confidencialidade);
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- i) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- j) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- k) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- l) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- m) Extinguir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- n) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
- o) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- p) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- q) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.
- r) Colaborar com os profissionais da organização, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
- s) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- t) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- u) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- v) Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.

NORMA XXIX - Responsabilidades do representante legal e significativos

São responsabilidades do representante legal e significativos:

1. Assegurar os objetos de higiene pessoal necessários para que esta se proceda de forma correta. Assim como, conceder ao cliente o vestuário necessário para que este tenha condições de realizar as suas atividades de modo adequado e não se verifiquem carências físicas. São consideradas carências e/ou maus-tratos os seguintes comportamentos:

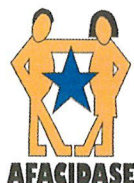
Grelha de indicadores de negligência, abusos, maus-tratos, violência e discriminação na instituição

Dimensões	Indicadores
Amenidades	Divisões frias ou excessivamente quentes; Divisões sem arejamento; Decoração e mobílias sujas e / ou restrição de luz natural; Barreiras arquitetónicas internas e externas ao edificado; Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural; Dormir em colchões, lençóis molhados, sujos ou em mau estado.
Confinamento	Fechar os clientes fora e dentro das divisões; Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes; Uso injustificado de objetos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.); Amarrar injustificadamente os clientes à cama, cadeira, cadeirões...
Restrição Sensorial	Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo; Não providenciar espaços/tempo de ocupação quotidiana dos clientes; Não providenciar meios de participação e expressão;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

	<p>Não permitir a privacidade; Não abrir o estabelecimento à comunidade.</p>
Privacidade/Confidencialidade	<p>Relatar pormenores da vida do cliente; Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos; Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas; Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal do cliente; Não permitir que o cliente esteja em privado com os significativos.</p>
Higiene Pessoal	<p>Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados; Banhar vários clientes com a mesma água, esponja ou luvas; Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo; Uso de toalhas, esponjas, escovas de dentes, corta unhas, pinças, Lâminas e pentes comuns; Não ter em atenção o pudor dos clientes; Não higienizar dentadura, óculos e outras próteses externas do cliente.</p>
Supervisão/pessoal	<p>Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente; Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores; Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores; Permitir o acompanhamento de pessoas com deficiências e incapacidade por pessoas não qualificadas; Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência.</p>
Alimentação	<p>Não oferecer variedade de comida e bebida; Usar a restrição de alimentos como forma de castigo; Misturar vários tipos de comida pouco atraente ao gosto; Servir comida mal cozinhada e/ou fora do prazo; Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares; Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas; Dar comida ou bebida que não seja do gosto do cliente; Usar substitutos de comida em vez de alimentos.</p>



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Saúde	<p>Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário;</p> <p>Não informar o Gabinete Médico Enfermagem e/ou significativo do cliente sobre alterações do estado de saúde;</p> <p>Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas;</p> <p>Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes;</p> <p>Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores;</p>
Medicação	<p>Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica;</p> <p>Reter medicação;</p> <p>Dar medicação de um cliente a outro;</p> <p>Não respeitar as medicações prescritas;</p> <p>Não dar a medicação a horas certas ou nas doses corretas.</p>
Sexualidade	<p>Assédio Sexual;</p> <p>Abuso Sexual;</p> <p>Fazer comentários homofóbicos;</p> <p>Violação</p> <p>Falta de respeito pela sexualidade dos clientes,</p>
Aspetos físicos	<p>Bater e empurrar os clientes;</p> <p>Arrastar as pessoas das cadeiras;</p> <p>Negligência na ajuda à alimentação;</p> <p>Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas.</p>
Comunicação	<p>Praguejar com os clientes;</p> <p>Chamar aos clientes nomes;</p> <p>Fazer comentários sexistas;</p> <p>Fazer comentários racistas;</p> <p>Gritar e ameaçar os clientes;</p> <p>Conversas entre os colaboradores, especialmente à frente deles e ignorando-os;</p> <p>Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre pessoas próximas.</p>
Gestão patrimonial	<p>Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido;</p>

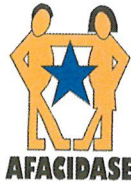


Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

	<p>Cobrar dinheiro extra por ações ou tarefas associadas a serviços pagos;</p> <p>Retirar dinheiro, valores e objetos dos clientes, sem o seu consentimento;</p> <p>Por as economias dos clientes na conta pessoal de colaboradores ou dirigentes.</p> <p>Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal.</p> <p>Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados</p> <p>Tomar total controlo do dinheiro dos clientes.</p>
Segurança	<p>Uso de Equipamentos em mau estado;</p> <p>Existência de barreiras à acessibilidade;</p> <p>Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo;</p> <p>Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes;</p> <p>Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes.</p>

E tendo como procedimentos de prevenção o seguinte:

PROCEDIMENTOS NO ÂMBITO DA PREVENÇÃO	Responsável
1. Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática. (S43 – Plano de Formação)	Direção de Serviços
2. Identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em ações de formação. (S43 – Plano de Formação)	Direção de Serviços
3. Conhecer e estar sensibilizado para as características e necessidades específicas dos Clientes é um indispensável primeiro passo, pelo que são essenciais cursos de formação neste domínio para todos os Colaboradores. (S43 – Plano de Formação)	Todos os Colaboradores
4. Saber identificar sinais e sintomas, de forma a deteta-los em tempo útil. (S43 – Plano de Formação)	Todos os Colaboradores
5. Promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos e experiência. (S24 – Registo de reuniões)	Todos os Colaboradores
6. Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e pelos processos de Gestão. (G11 – Formulação e revisão das políticas)	Todos os Colaboradores
7. Assegurar a rotação regular dos Colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout.	Direção de Serviços



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

8. Encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados e que podem afetar o modo profissional de lidar com os clientes.	Direção de Serviços
9. Providenciar a capacidade de Gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores.	Direção de serviços
10. A existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com identificação de um responsável pela sua supervisão. (CAOR24)	Direção de Serviços
11. Os procedimentos disciplinares e legais em caso de maus-tratos ou negligência devem estar bem definidos e os Clientes e Colaboradores devem conhecê-los na íntegra. É importante que todos sintam que podem denunciar situações de maus-tratos sem risco de retaliação.	Técnica de Jurisdição Pedido ao serviço de segurança social
12. A prevenção passa também pelo planeamento de cuidados, elaborados tendo em conta os problemas e a situação individual de cada Cliente. Os Colaboradores devem ser encorajados a falar à Direção de Serviços ou Supervisores sobre as suas preocupações ou frustrações, de forma a reduzir tensões. (G03 Ações corretivas e preventivas)	Direção de Serviços
13. Realizar projetos de prevenção situações de violência, negligência, abusos, maus-tratos e discriminação	Direção de Serviços

PROCEDIMENTOS NO ÂMBITO DA EXISTÊNCIA DE MAU TRATO E/OU NEGLIGÊNCIA

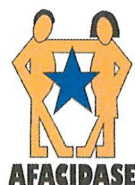
Responsável

1. Os Clientes podem ser maltratados ou negligenciados pelos prestadores de cuidados ou serviços por si próprios ou por qualquer outro Cliente ou pessoa com quem mantém contacto. Detetar uma dessas situações nem sempre é fácil, por isso deve-se ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos.	Todos os Colaboradores
2. Se tiver razões para pensar que um Colaborador não responde às necessidades de um ou mais Clientes, é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade, deve conversar com ele e posteriormente com o superior hierárquico. No entanto, não é aconselhável fazer acusações sem ter presenciado uma situação de maus-tratos ou negligência ou, pelo menos, ter indícios claros da sua existência.	Todos os Colaboradores
3. Se verificar que um Colaborador está a maltratar ou negligenciar um Cliente: 3.1. Tente acalmar o ambiente; 3.2. Peça de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o trate de forma humilhante nem agressiva, pois isso pode dificultar a situação; 3.3. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e ao Cliente do perigo e pedir calmamente ajuda.	Todos os Colaboradores
4. Em situações de maus-tratos deve-se imediatamente comunicar o caso à Direção de Serviços ou Direção da Associação e estes registarem a ocorrência; o propósito de comunicar um mau trato é proteger as pessoas de comportamentos abusivos.	Direção de Serviços Direção



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

<p>5. Quando um cliente maltrata um colega ou colaborador da instituição:</p> <p>5.1. Há que lhe explicar que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia;</p> <p>5.2. A formação dos Colaboradores deve abranger medidas de prevenção e reação aos maus-tratos por parte de Clientes;</p> <p>5.3. Toda a comunidade da instituição tem o dever de prevenir os maus-tratos.</p>	<p>Todos os Colaboradores</p>
<p>6. Após encaminhar o caso, a pessoa responsável deve avaliar a situação:</p> <p>6.1. Se possível, observar o facto que constitui mau trato;</p> <p>6.2. Ouvir em separado as pessoas supostamente envolvidas no caso – vítima, agressor, testemunhas, para além de outros Colaboradores que possam contribuir para o apuramento da verdade;</p> <p>6.3. Perguntar diretamente sobre violências, abusos de contenção inadmissíveis ou eventual negligência;</p> <p>6.4. Averiguar do relacionamento entre Cliente e eventual agressor;</p> <p>6.5. Fazer uma avaliação detalhada do caso, tendo em conta os elementos clínicos, funcionais, os indícios de reflexos emocionais, intelectuais e sociais, os sinais de disfuncionalidade.</p> <p>7. Existem situações como é o caso dos maus-tratos físicos em que é importante considerar alguns aspetos:</p> <p>7.1. Sempre que estes ocorrem, é imprescindível a deslocação a uma unidade de saúde ou de medicina legal, uma vez que lesões aparentemente insignificantes, ou mesmo não visíveis no imediato, podem implicar ameaça à saúde do Cliente, constituem elementos de prova e fonte de observações médicas que facilitem intervenções futuras;</p> <p>7.2. É também importante lembrar o Cliente que não deve, nas situações acima referidas, tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão. Podem eliminar-se com esses atos elementos muito relevantes para a compreensão e prova do ocorrido.</p> <p>7.3. O Cliente tem que ser elucidado sobre a quem e como apresentar queixa, no caso de ocorrência de maus-tratos ou violência dos direitos essenciais (ver infra procedimentos legais), e estar conscientes de que não serão, por isso, objeto de qualquer represália ou discriminação. Todas as queixas devem ser escutadas, analisadas, investigadas e objeto de decisão num espaço de tempo razoável.</p>	<p>Técnica de Psicologia Clínica disponível em parceria</p> <p>Técnica de Jurisdição</p> <p>Pedida ao serviço de segurança social</p> <p>Direção de Serviços</p> <p>Técnica de Jurisdição pedida aos serviços de segurança social</p>
<p>8. Quando os maus-tratos ocorrem fora da instituição os procedimentos a implementar nestas situações são semelhantes aos anteriormente referidos. Levantam-se, porém, questões específicas delicadas, uma vez que a instituição tem mais dificuldade em controlar o que se passa no exterior:</p> <p>8.1. A prevenção assume por isso um papel fulcral. Torna-se indispensável explicar-se aos Clientes, sobretudo aos que têm maiores dificuldades de compreensão, quais os comportamentos inaceitáveis por parte dos outros, como devem proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas ou situações onde está a sós com terceiros) e o que fazer se tais situações ocorrerem.</p> <p>8.2. Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar (férias, fins-de-semana). Impõe-se que se avaliem, nomeadamente, as características da família, o grau de consciência, a qualidade do afeto, o sentido de responsabilidade dos familiares em relação ao Cliente e a sua capacidade de defesa.</p> <p>8.3. Com base nessa avaliação é possível atuar de forma a reduzir e intervir precocemente na deteção de situações de perigo e agir em conformidade</p>	<p>Diretora de Serviços</p> <p>Técnica de Psicologia Clínica em parceria</p>



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

9. Não são só os Colaboradores que podem ter tendências a maltratar. Os maus-tratos podem ser cometidos por Clientes, sobre Colaboradores ou outros residentes. Neste caso, como em qualquer situação de maus-tratos, a vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma correta.	Todos os Colaboradores
10. Sempre que um Colaborador for agredido, para uma boa intervenção, importa compreender porque é que os Clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.	Direção de Serviços Direção
11. Os Colaboradores devem proteger-se de situações de violência, que podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem saber quais os Clientes que tendencialmente se podem tornar violentos e que tipo de situações pode levar à violência.	Todos os Colaboradores

2. Comunicar ao responsável pela resposta social, qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação do serviço;
3. Comunicar igualmente ao responsável pela resposta social os dias das consultas médicas, de férias ou em caso de falta do respetivo cliente, com a devida antecedência;
4. Participar de forma ativa e presencial na vida da AFACIDASE, de forma a acompanhar o cliente e contribuir para um reforço estimulador e positivo na dinâmica da associação.
5. Participar no planeamento e avaliação dos serviços;
6. Pagar atempadamente a comparticipação familiar.

NORMA XXX - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da AFACIDASE:

1. Exigir respeito pelas instalações, pelos bens comunitários e pelos bens pessoais.
2. Exigir o cumprimento dos horários e dos ritmos que estejam estabelecidos para o funcionamento da AFACIDASE.
3. Exigir a responsabilização pelo contratualmente definido e por outros deveres inerentes à sua relação com a associação e com os seus clientes.

NORMA XXX I - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da AFACIDASE:

- a) Respeitar a vontade do cliente e assegurar que o exercício da atividade contribui para o seu bem-estar e satisfação pessoal;
- b) Selecionar os clientes que reúnam condições para o exercício de atividades nas estruturas de atendimento;



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- c) Obter prévia autorização, dada por escrito, dos representantes legais dos clientes;
- d) Celebrar contrato de seguro de acidentes pessoais para os clientes relativamente às atividades que desenvolvam na estrutura;
- e) Assegurar o transporte dos clientes para os locais onde é exercida a atividade e respetivo regresso;
- f) Assegurar o apoio e o acompanhamento no local onde é desenvolvida a atividade, a fim de introduzir as modificações que vierem a ser consideradas adequadas no plano individual de readaptação de cada cliente;
- g) Não permitir aos clientes o desenvolvimento de atividades que, pela sua natureza, possam prejudicar a saúde e segurança ou pôr em risco a sua integridade física, estando para isso definido um procedimento de prevenção e resolução de abusos, referido neste documento no ponto 1 da Norma XXIV.

NORMA XXXII - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Não é permitido aos clientes trazer objetos de valor para a organização, não se responsabilizando esta por qualquer dano ou extravio.

NORMA XXXIII - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

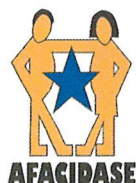
A prestação de cuidados vigora por tempo indeterminado, até que seja comunicado à entidade gestora da AFACIDASE a vontade de cessar a prestação de cuidados (ex. ingresso noutra instituição; alteração de morada, descontentamento com os serviços prestados...), por comunicação escrita com o mínimo de trinta dias de antecedência.

NORMA XXXIV - Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXV - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços poderá acontecer por denúncia (ex. desajuste entre as necessidades do cliente, desadequação do comportamento perante a instituição ou outras) ou por morte do cliente. A comunicação do facto deverá revestir a forma escrita com o mínimo de trinta dias de antecedência, salvo exceções que justifiquem menor tempo.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

NORMA XXXVI - Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

Existe ainda em sede da instituição um livro e caixa de sugestões. Estas podem ainda ser feitas chegar à direção técnica da AFACIDASE via telefone, e-mail, facebook e pelo site da organização.

As reclamações e sugestões serão tratadas da seguinte forma:

Procedimentos	Responsável
1. Recolhe as sugestões/reclamações oralmente ou por escrito.	Todos os colaboradores
2. Verifica semanalmente a Caixa de Sugestões/Reclamações e o Livro de Reclamações.	Direção Técnica
3. Comunica à Direção Técnica, preferencialmente, ou ao Gestor da Qualidade, o conteúdo da sugestão/reclamação.	Todos os colaboradores
4. Regista a reclamação no G13 – Gestão de sugestões e reclamações	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
5. Analisa a legitimidade da reclamação/sugestão.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
6. Analisa a sugestão/reclamação, decidindo sobre a necessidade de implementação de ações para o seu tratamento.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
7. Define: a) Ações de correção, de modo a eliminar tão urgentemente quanto necessário a não conformidade; b) Ações corretivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade verificada; c) Ações preventivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade potencial.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
8. Implementa as ações adotadas.	Responsável definido por Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
9. Avalia e regista os resultados das ações implementadas, considerando os objetivos de melhoria previstos e alcançados.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
10. Regista a decisão de implementar (ou não) novo plano de melhoria.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
11. Informa o reclamante/sugestor dos resultados do tratamento da sua sugestão/reclamação, por meio adequado à gravidade, no prazo máximo de 1 mês após a receção da sugestão/reclamação.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
11. Publica, anualmente, os resultados, conforme previsto no Plano de Comunicação Organizacional.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII - Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

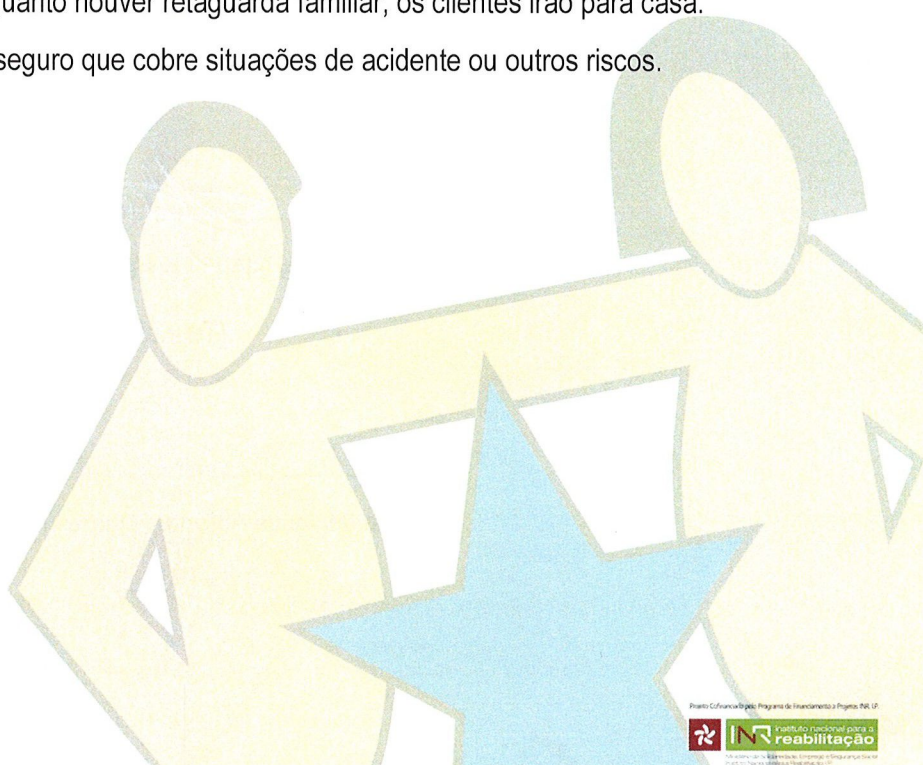
NORMA XXXVIII - Integração de Lacunas

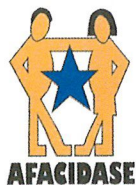
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIX - Disposições Complementares

Nos períodos de encerramento e enquanto houver retaguarda familiar, os clientes irão para casa.

Os clientes estão protegidos por um seguro que cobre situações de acidente ou outros riscos.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

NORMA XXXX - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 09/10/2018

A Direção:

Maria José A. Craveiro Garcez

(Presidente de Direção)

Paulo José Niné Massano

(Vice – Presidente)

Maria da Conceição Ferrão Costa Pinheiro

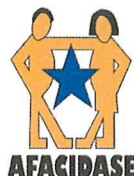
(Secretária)

Serena da Glória Lopes da Cunha Martins

(Tesoureira)

Olívia de Jesus Abrantes Quaresma de Carvalho

(Vogal)



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

ANEXO I

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Capítulo 1º Objeto e âmbito

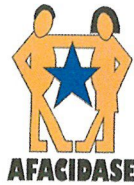
A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela, relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com todas as convenções internacionais sobre direitos humanos.

- a) A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;
- b) Este documento constitui fonte de orientação normativa e não pode ser usado para legitimar qualquer omissão ou má prática.

Capítulo 2º Direitos dos clientes

São direitos dos clientes

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e ou da respetiva família;
- c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) À educação e reabilitação física, social e psicológica;
- e) A animação sócio-cultural;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições.
- g) O Centro de Atividades Ocupacionais tem à disposição dos clientes as seguintes áreas:
 - Refeitório;
 - Sala de Convívio;
 - Casas de Banho;
 - Sala de Atividades;
 - Sala de Expressão Dramática;
 - Sala de Trabalhos Manuais;



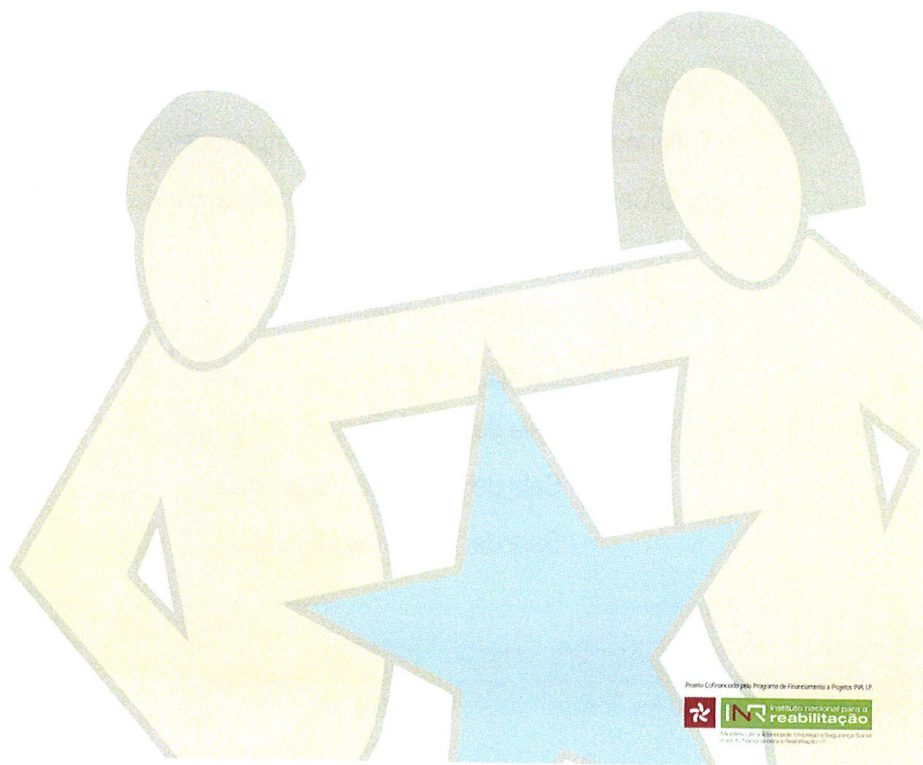
Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- Sala Ocupacional – Lazer;
 - Cozinha;
 - Ginásio
- h) Direito a reclamar.

Capítulo 3º Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Comunicar à responsável pela Valência, qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança nas prestações de serviços;
- d) Comunicar igualmente à responsável pela Valência os dias das consultas médicas, de férias em caso de falta do respetivo cliente, pelos responsáveis pelo mesmo;





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

ANEXO II

PLANOS INDIVIDUAIS

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Definição de procedimentos de elaboração e avaliação dos planos individuais.

2. PROCEDIMENTO

O Plano individual do cliente é composto por três documentos:

- PI (Plano individual);
- PCI (Plano de Cuidados Individual);
- Plano de sessões.

Esta divisão justifica-se pela diferente dinâmica de elaboração e revisão de cada plano:

- PI (Plano Individual): elaboração e avaliação semestral;
- PCI (Plano de Cuidados Individual): sempre que necessário;
- Plano de sessões: com periodicidade diferente, consoante o tipo de atividade.

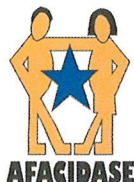
Sendo estes elaborados numa plataforma informática, foi necessário subdividi-los em três processos diferentes.

No que respeita ao PCI e ao Plano de sessões, porque a informação está sujeita a alterações muito frequentes e, de acordo com concordância estabelecida com o cliente, estes documentos não carecem de assinatura obrigatória, sendo esta apenas realizada no documento PI (Plano individual) e abrangendo os três documentos. De qualquer forma, será sempre atualizado o cliente e os seus significativos sobre as alterações a estes planos.

A elaboração dos planos individuais dos clientes é realizada em três fases:

- Discussão do Plano individual de cada cliente com a Equipa Técnica;
- Elaboração do PI do cliente na plataforma QA;
- Apresentação e discussão do Plano individual entre Direção Técnica, clientes e significativos;
- Alteração, se necessário, do PI do cliente na plataforma QA.

A avaliação dos planos individuais dos clientes (admitidos há mais 6 meses) é realizada com periodicidade semestral, juntamente com o cliente e/ou pessoas significativas do cliente, com o objetivo de avaliar a evolução de cada cliente em várias áreas, entre elas, a autonomia e o apoio na alimentação.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Neste momento de avaliação, também é realizada uma avaliação global das ocorrências registadas nesse período, juntamente com o cliente e/ou pessoas significativas do cliente.

É criado um documento com todos os resultados da avaliação, para que o cliente e/ou pessoas significativas do cliente tenham conhecimento verbal e escrito dos resultados da avaliação.

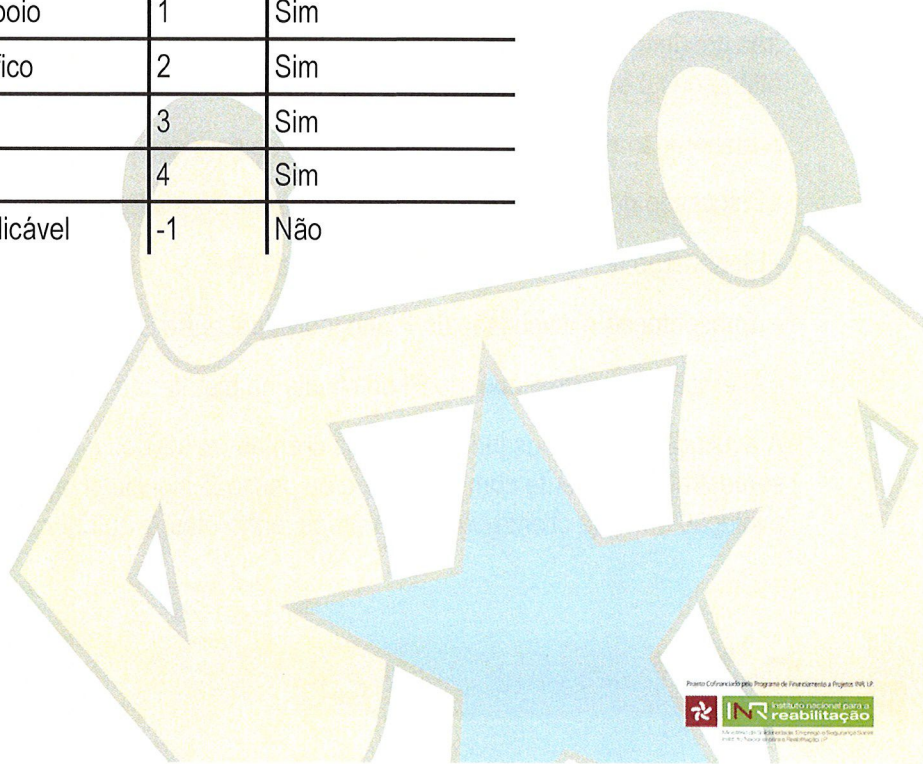
O Plano individual é criado com base em duas escalas (frequência e tipo de apoio) que, combinadas, dão origem a uma terceira (escala de autonomia). Cada uma dessas escalas tem um valor associado para que possam ser feitos cálculos internos, assim:

- **Escala “Frequência de Apoio”**

Grau	Valor	Entra para cálculos
Sem Apoio	1	Sim
Ocasional	2	Sim
Frequente	3	Sim
Contínuo	4	Sim
Não aplicável	-1	Não

- **Escala “Tipo de Apoio”**

Grau	Valor	Entra para cálculos
Sem Apoio	1	Sim
Específico	2	Sim
Parcial	3	Sim
Global	4	Sim
Não aplicável	-1	Não





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

- Escala “Autonomia”

Grau	Valor
Não aplicável	0
Máxima	1,5
Média	2,5
Mínima	3,5
Crítica	100

Para calcular o grau da escala de autonomia é feita uma média das duas escalas seleccionadas anteriormente e devolvido o primeiro valor da escala de autonomia acima do valor dessa média.

Assim temos como exemplos:

GF = Grau frequência de apoio = Contínuo = 4

GT = Grau tipo de apoio = Específico = 2

Autonomia = $(GF + GT / 2) = (4 + 2 / 2) = 3$

O valor da escala de autonomia imediatamente acima da média calculada é “Mínima” - 3,5

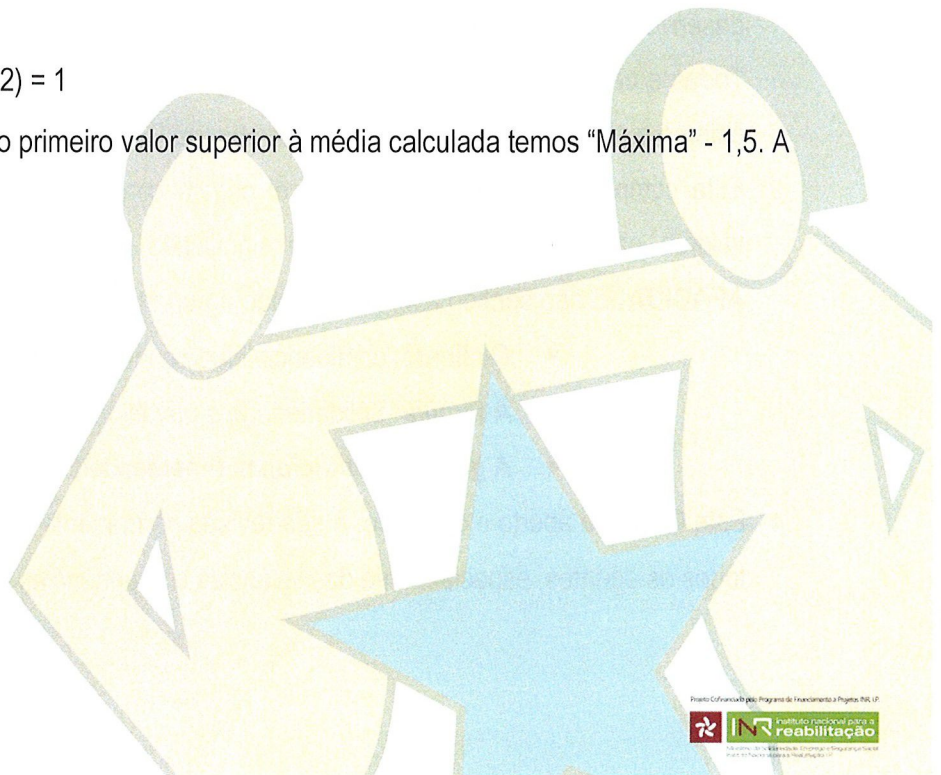
Outro exemplo:

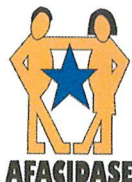
GF = Sem apoio = 1

GT = Sem apoio = 1

Autonomia = $(GF + GT / 2) = (1 + 1 / 2) = 1$

Procurando na escala de autonomia o primeiro valor superior à média calculada temos “Máxima” - 1,5. A autonomia deste cliente é máxima.





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

ANEXO III

CÓDIGO DE ÉTICA

PREÂMBULO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código aplica-se a todos os colaboradores da **AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela**, entendendo-se como tal todas as pessoas que colaboram com a instituição, qualquer que seja o seu nível hierárquico e vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis. Aplica-se ainda a todas as pessoas que prestem serviço à instituição a título ocasional ou permanente.

A **AFACIDASE** garante o acesso ao Código de Ética a todas as partes interessadas, através da sua disponibilização sempre que solicitado.

FINALIDADE

1. O Código de Ética estabelece princípios e regras gerais de conduta que asseguram o cumprimento dos valores estabelecidos para o exercício da atividade da **AFACIDASE** dando corpo à identidade da **AFACIDASE**, reforçando a sua cultura organizacional e promovendo a concretização da sua missão.
2. A Missão da **AFACIDASE** consiste em apoiar e integrar pessoas com necessidades promovendo o seu desenvolvimento e inclusão na comunidade de acordo com os valores definidos neste Código de Ética. Todas e cada uma das pessoas que a integram a contribuem com o seu papel específico, com o seu esforço e recursos, para o alcance deste objetivo.
3. Esta complementaridade só é possível com a construção e manutenção diária de um sistema de valores partilhado que dá sentido e significado a todas as ações. Os valores defendidos pela **AFACIDASE** dão sentido à Missão e estão agrupados em três áreas:
 - **O cliente:** confidencialidade e integridade.
 - **A família:** Solidariedade e privacidade.
 - **A gestão institucional:** Empreendedorismo e rigor.
4. Este Código é aberto e dinâmico. A sua revisão permanente deve-se ao envolvimento e participação de todos os agentes, especialmente das vivências e experiências dos seus destinatários.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

5. O Código de Ética é mais um instrumento que se coloca ao dispor das pessoas que integram a nossa Instituição para alcançar a meta a que nos propomos. Apelamos à ética, a todos os valores partilhados pela **AFACIDASE**, onde têm origem os nossos direitos e obrigações, para gerar ou modificar comportamentos. A técnica ajudará, mas a técnica sem a ética nunca será suficiente. A qualidade só é possível com a junção das duas.

OBJETIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética da **AFACIDASE** enuncia valores, princípios e normas para que sirvam de guia ao comportamento dos distintos atores. O Código de Ética aplica-se a todas as pessoas que têm qualquer tipo de responsabilidade na tarefa de melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, independentemente do seu papel, lugar de desempenho ou pessoas que sirvam.

O Código de Ética pretende, no fundo, ser um conjunto de razões e motivos que abram horizontes e olhares, apontem lugares de segurança onde enraizem com confiança as nossas opções e decisões. Não se trata apenas de melhorar as práticas, mas, sobretudo, de melhorar e certificar atitudes.

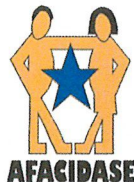
SUBSIDIARIEDADE

A observância do presente Código de Ética não impede a aplicação simultânea das regras de conduta específicas de grupos profissionais específicos.

PRINCÍPIOS ÉTICOS DO PROFISSIONAL

Valores	Princípios
Privacidade	Controlo da Informação Comunicação dos dados Válidos Fiabilidade dos Processos
Integridade	Interação sensata Normalidade dos processos Alinhamento da conduta com a visão e a missão Fiabilidade dos processos Comunicação eficaz e eficiente
Confidencialidade	Controlo da Informação

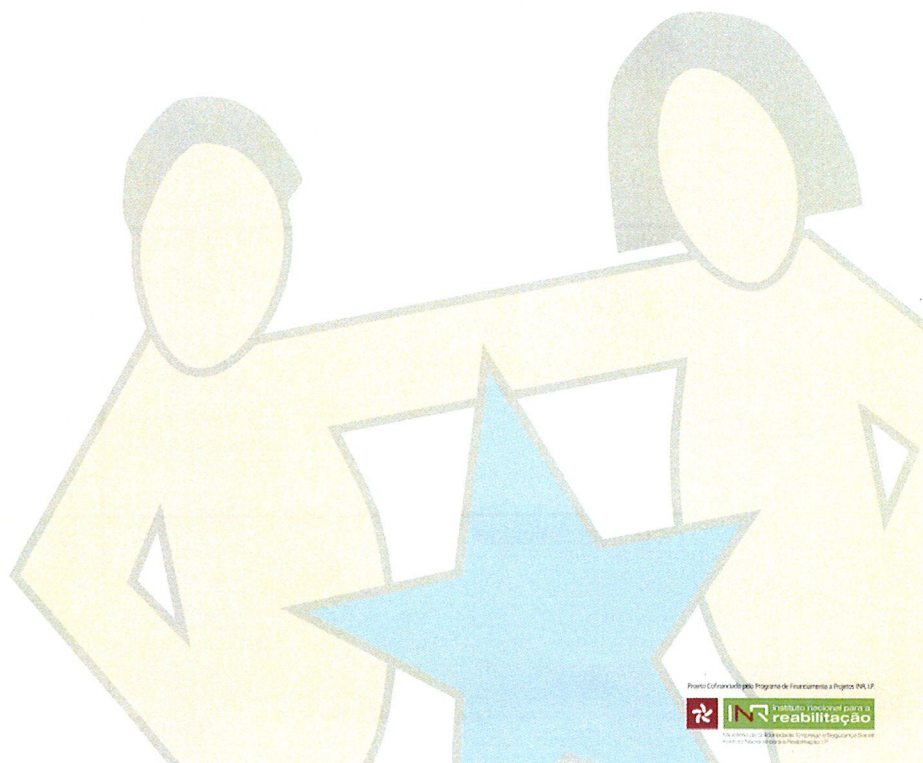
Handwritten signatures in blue ink.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

	Alinhamento da conduta com a visão e a missão Comunicação de dados válidos
Rigor	Alinhamento da conduta com a visão e a missão Normalidade dos processos
Empreendedorismo	Sustentabilidade da organização Articulação da segurança, saúde e higiene
Solidariedade	Cooperação na resolução de problemas Amigabilidade da organização

- Confidencialidade: restringe o conhecimento de dados dos clientes e colaboradores às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo.
- Integridade: o brio profissional deve orientar toda a ação.
- Solidariedade: Agir tendo em conta o bem comum.
- Empreendedorismo: trabalhar tendo em conta a sustentabilidade e inovação;
- Rigor: realizar as suas funções de forma assertiva e igualitária.
- Privacidade: respeitar e valorizar as questões pessoais e íntimas de clientes, colaboradores e direção.

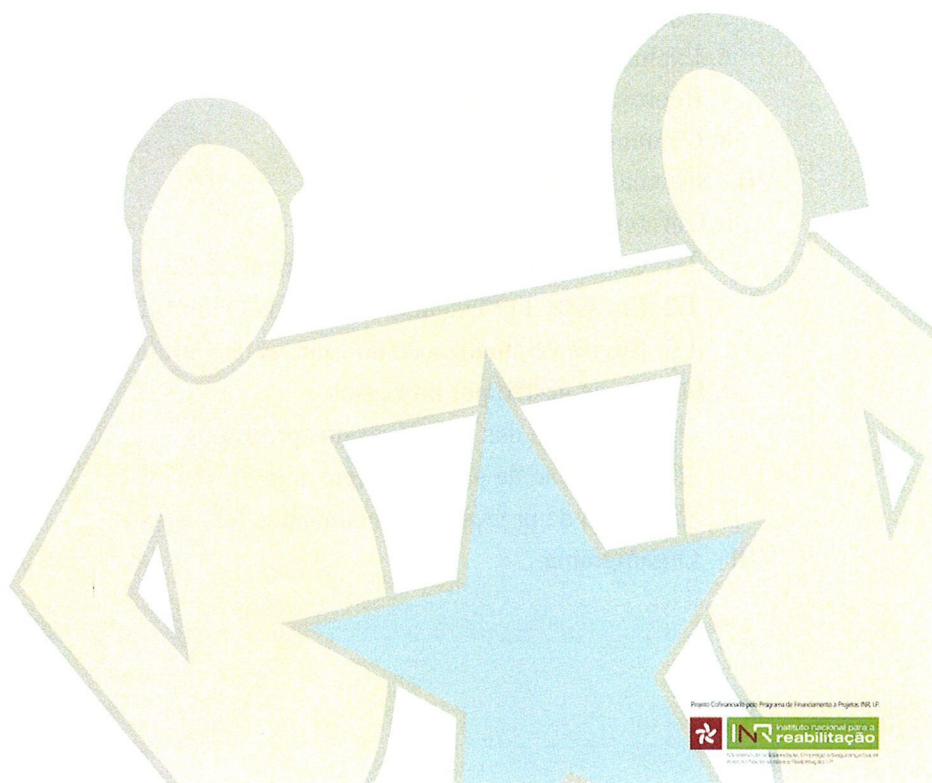


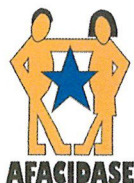


Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

ANEXO IV

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

I – ÍNDICE

I – Índice

II - Lista de revisões efetuadas

III - Lista de abreviaturas

IV – Introdução

1. Confidencialidade
2. Referências
3. Promulgação

V - Apresentação da organização

1. Denominação
2. Síntese histórica
3. Localização e contactos
4. Serviços e atividades
5. Definição de partes interessadas
6. Responsabilidade e autoridade

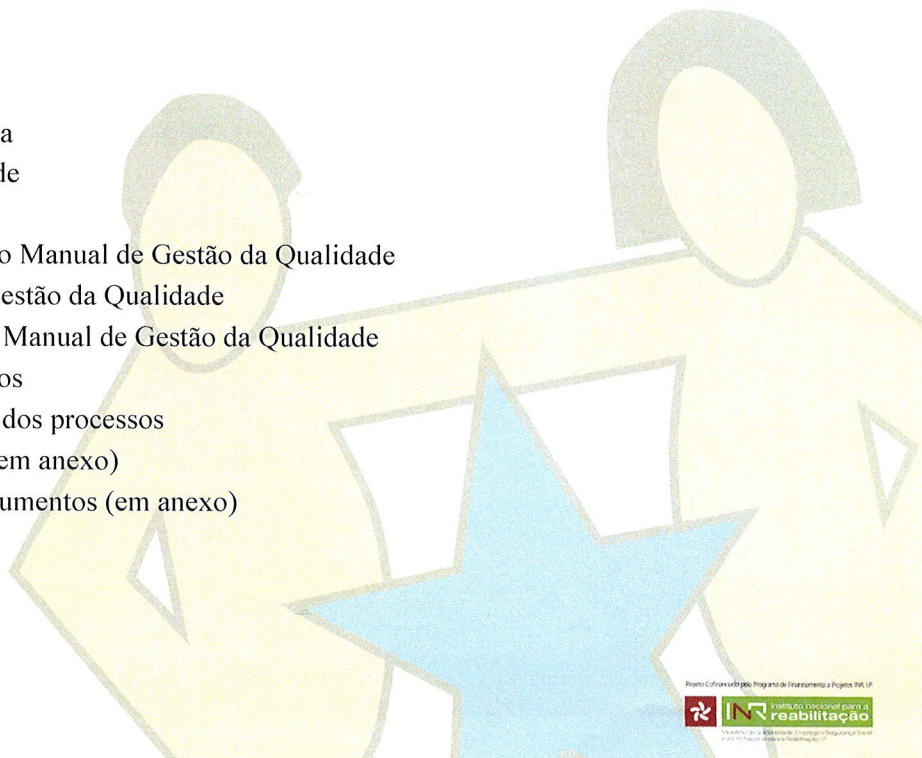
VI – Orientações

1. Visão
2. Missão
3. Estratégia
4. Política da qualidade
5. Campo de aplicação
6. Exclusões
7. Representante da instituição
8. Comunicação interna e externa

VII - Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura documental
 - 1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade
 - 1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade
 - 1.3. Revisão e atualização do Manual de Gestão da Qualidade
2. Modelo de gestão por processos
 - 2.1. Interação das categorias dos processos
 - 2.3. Interação de processos (em anexo)
 - 2.4. Lista de processos e documentos (em anexo)

VIII – Organigrama

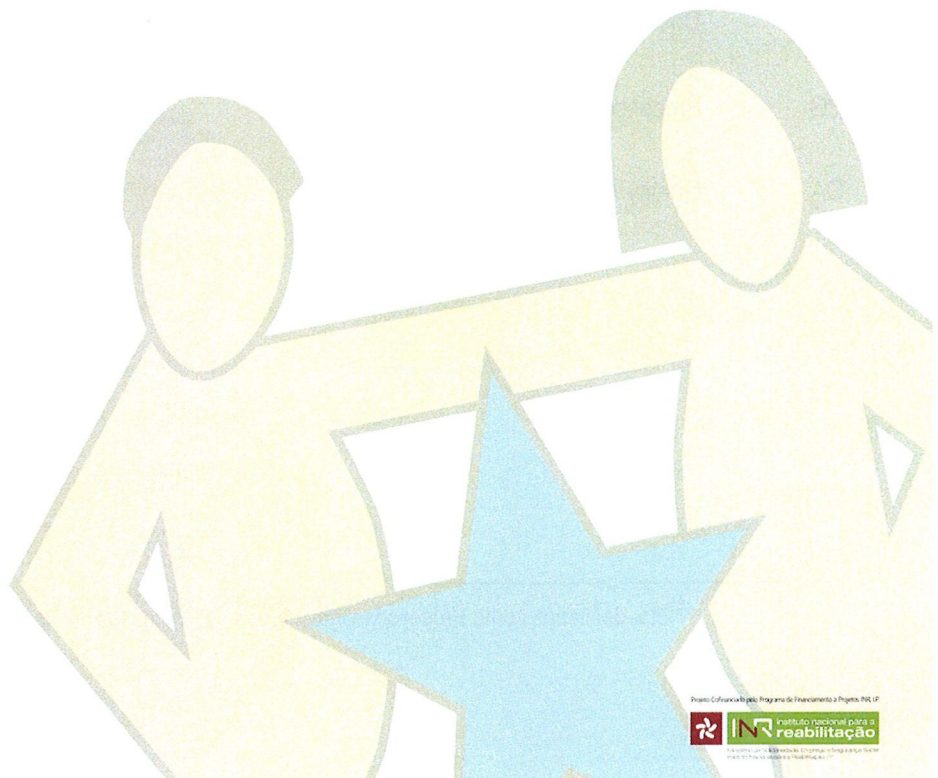


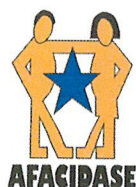


Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

II – Lista de revisões efetuadas

	<i>Descrição</i>	Páginas revistas	Data
	Elaboração do Manual da qualidade	TODAS	21/09/2012
	Revisão do Manual	5	15/03/2016
	Revisão do Manual	6	11/04/2018





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	CEX	Clientes externos
GQ	Gestor da Qualidade	PI	Plano Individual
DS	Documento de Suporte	PCI	Plano de Cuidados Individual
PS	Processo de Suporte	PADAPT	Plano de Adaptação
DR	Documento de Realização	PA	Plano de Atividades
PR	Processo de Realização ¹	ASU	Atividade Socialmente Útil
DM	Documento de Medição	PASU	Plano de Atividades Socialmente Úteis
PM	Processo de Medição	PCO	Plano de Comunicação Organizacional
DG	Documento de Gestão		
PG	Processo de Gestão		
QA	Quality Alive		

¹

Nota: definimos como Processos Chave todos os Processos de Realização (PR).



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

IV – Introdução

1. *Confidencialidade*

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades de Adaptação da Serra da Estrela e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser atualizado de forma permanente, para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade. Não é permitida a sua utilização, através de cópia, suporte informático ou qualquer outro suporte, sem a autorização expressa da Direção da AFACIDASE.

2. *Referência normativa*

EQUASS Assurance

3. *Promulgação*

A Direção da AFACIDASE assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade como fundamental fator no desenvolvimento da relação com os seus clientes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O Manual de Gestão da Qualidade assume-se como instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da AFACIDASE e a sua promulgação por parte da Direção confere-lhe carácter obrigatório.

V – Apresentação da organização

1. *Denominação*

AFACIDASE – Associação de Familiares e Amigos do Cidadão com Dificuldades da Serra da Estrela

2. *Síntese Histórica*

A AFACIDASE foi criada a 15 de maio de 2001 por um grupo de pais de crianças com deficiência, preocupados com o futuro e integração dos seus filhos. Manteigas é um concelho relativamente pequeno com apenas 4 freguesias, no entanto com um número elevado de casos de deficiência (cerca de 60 casos), tornando-se a ação da AFACIDASE imprescindível para o concelho.

Ao longo dos anos a sua ação tem-se baseado no apoio direto a jovens com deficiência a partir dos 16 anos em regime de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e como atividades de tempos livres (ATL) para crianças com necessidades educativas especiais que frequentam a escola. Este apoio é dado a todos os níveis através de ateliês lúdicos, formativos e de integração profissional desenvolvidos na sede da associação.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

As várias atividades desenvolvidas ao longo destes anos têm como objetivo sensibilizar e formar famílias e comunidade em geral para a problemática da deficiência.

3. Localização e Contactos

AFACIDASE

Bairro de São Domingos

6260 – 022 Manteigas

Tel. 275981434

Fax. 275981434

Tele. 364 861 925

e-mail: geral@afacidase.pt | direcao@afacidase.pt | social@afacidase.pt | desporto@afacidase.pt

4. Serviços e Atividades

A AFACIDASE desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas:

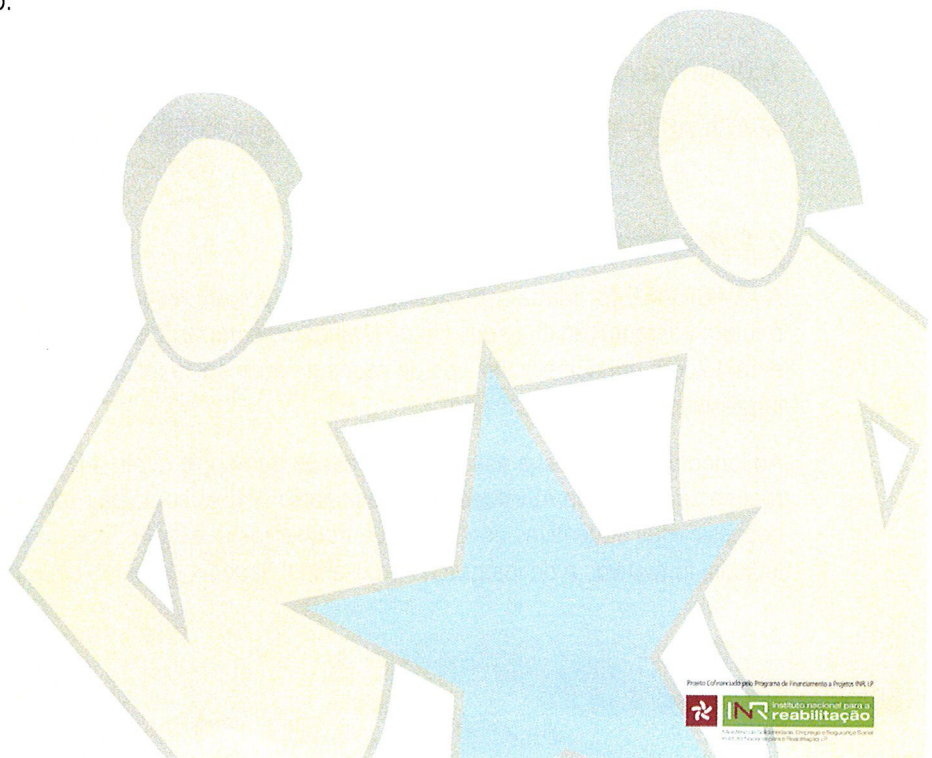
- Centro de Atividades Ocupacionais

5. Definição de partes interessadas

As partes interessadas da instituição são:

- Clientes,
- Responsáveis;
- Colaboradores,
- Parceiros,
- Financiadores,
- Fornecedores

6. Responsabilidade e Autoridade





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

A responsabilidade e autoridade no Sistema de Gestão da Qualidade estão definidas no Manual de Gestão da Qualidade, bem como nas instruções de trabalho e mapeamento das tarefas inscritas em cada um dos diferentes processos do SGQ.

VI – Orientações

1. Visão

Ser uma Organização modelo na inclusão social da pessoa com deficiência, no desenvolvimento das suas capacidades e na criação de respostas sociais sustentáveis

2. Missão

Apoiar e integrar pessoas com necessidades promovendo o seu desenvolvimento e inclusão na comunidade.

3. Estratégia

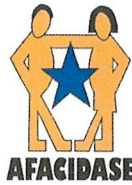
- a) Promover a integração social e laboral da pessoa deficiente, promovendo serviços de assistência educativos e laborais, apoio domiciliário e social adequados às necessidades do deficiente.
- b) Procurar melhorar a qualidade de vida do cidadão com dificuldades de adaptação, desenvolvendo fórmulas que estimulem a sua autonomia social e laboral;
- c) Defender os direitos do deficiente perante todas as instituições públicas e privadas;
- d) Orientar e formar pais e familiares do deficiente;
- e) Sensibilizar a comunidade das necessidades deste coletivo, tanto a nível social, como a nível humano.

4. Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Equass Assurance aplica-se à prestação dos serviços de Centro de Atividades Ocupacionais.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à Equass Assurance.

7. Representante da instituição

A Direção da AFACIDASE designa Paula Cristina Pais Rodrigues Borges como representante da Equipa da Qualidade, composta por ela própria, Ângela Leitão Carvalho e Filipa Daniela Santos Registo, operacionais pelo SGQ, devendo a equipa cumprir o conteúdo funcional definido no Manual de Funções.

8. Comunicação Interna e Externa

Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, a AFACIDASE comunicará pelos canais e meios disponíveis os resultados do desempenho do SGQ, através da Direção e do Gestor da Qualidade. A divulgação dos resultados será dirigida aos clientes, aos colaboradores, aos fornecedores, aos parceiros, aos financiadores e outras partes interessadas.

VII – Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade integra conjunto de documentos que constituem a sua estrutura formal. O sistema documental do SGQ integra o Manual de Gestão da Qualidade, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os sectores de atividade. Proporciona informações normativas e procedimentais, por um lado, e dados e informações processuais na forma de registos da qualidade, por outro lado. Documentos e registos permitem, respetivamente, apresentar a forma e revelar o funcionamento do SGQ, sendo estes controlados no âmbito da ferramenta informática de gestão Quality Alive.

1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

A Distribuição do Manual de Gestão da Qualidade é da Responsabilidade do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade.

A sua distribuição pode ser efetuada em suporte de papel ou suporte digital. Aquando de alterações realizadas no MGQ deverá efetuar-se a substituição do documento, passando a designar-se o anterior de “Obsoleto”.

1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

A aprovação do MGQ é efetuada pela Direção da AFACIDASE. A coordenação da sua conceção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

1.3. Revisão e Atualização do Manual de Gestão da Qualidade

O Manual de Gestão da Qualidade será revisto sempre que tal se justifique. Em caso de revisão, os manuais em circulação devem ser recolhidos e considerados obsoletos. É da responsabilidade da Direção a aprovação das alterações ao MGQ.

2. Modelo de Gestão por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade construído pela AFACIDASE organiza-se através do modelo de gestão por processos, variáveis segundo a sua natureza: realização, suporte, gestão e medição.

O SGQ organiza-se e desenvolve-se com base na metodologia PDCA – (Plan – Do – Check – Act), orientada para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua do sistema.

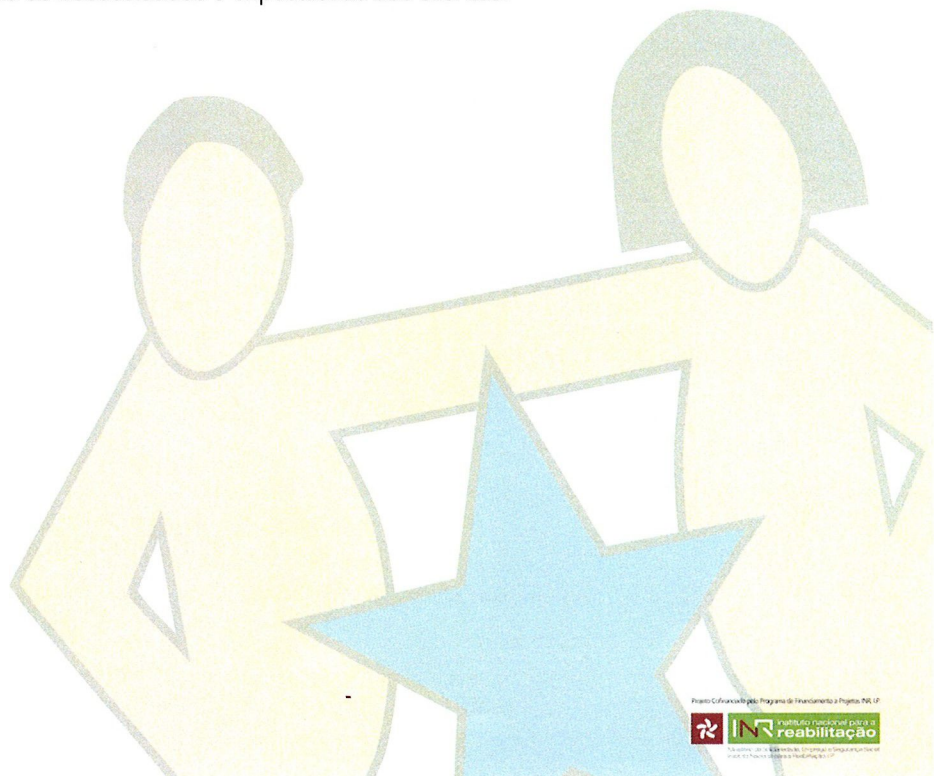
Sustentada neste conjunto de princípios a AFACIDASE gere o seu SGQ, com base no seguinte:

Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

Fazer – Executar as tarefas e ações de acordo com os processos definidos com uma permanente focalização no cliente.

Verificar – Medir e monitorizar os processos de uma forma permanente, comparando os resultados com os objetivos estabelecidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

Agir – Implementar as melhorias necessárias com o objetivo de melhorar de forma contínua o desempenho do sistema, respondendo de forma adequada às necessidades e expectativas dos clientes.

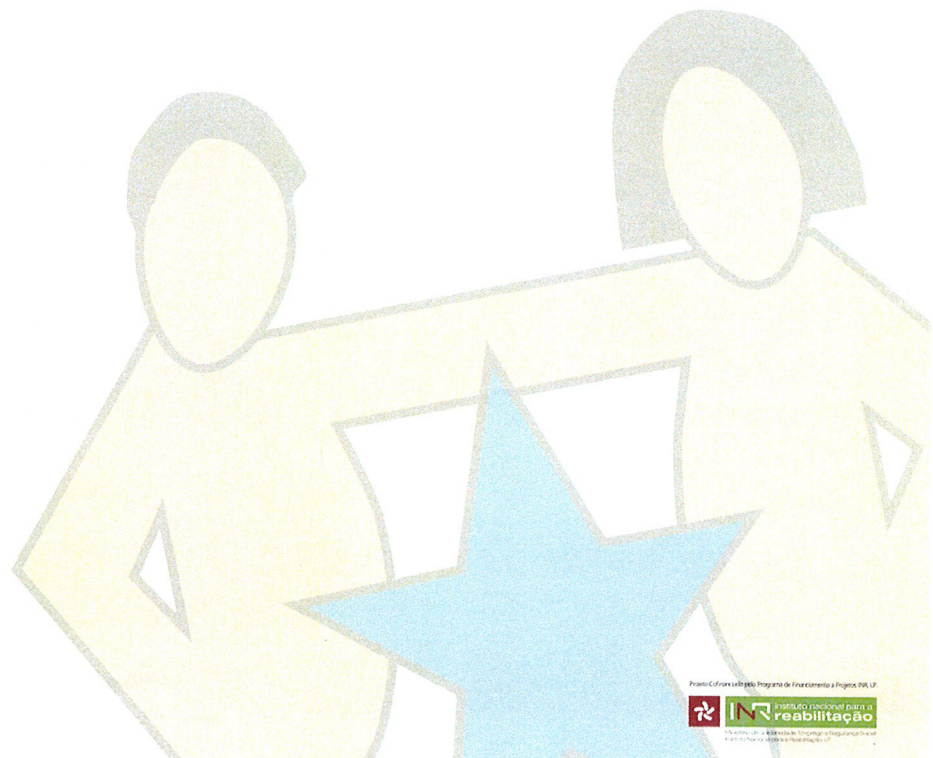
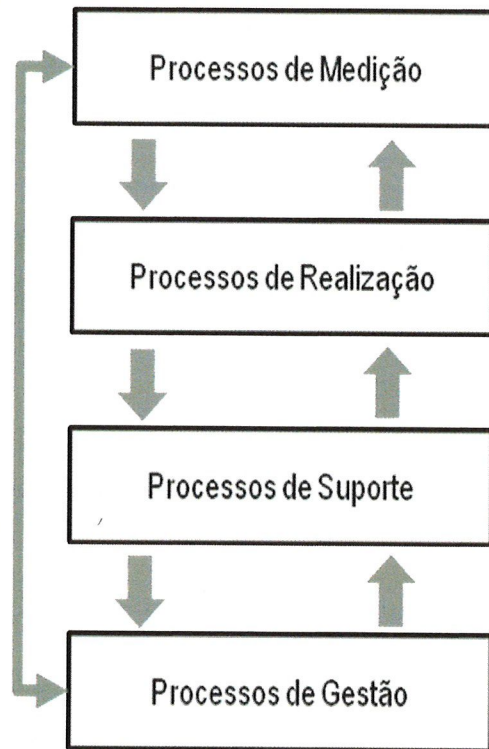


Handwritten signatures in blue ink.



Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

2.1. Interação das categorias dos processos





Associação de Familiares e Amigos do Cidadão
com Dificuldades de Adaptação da Serra Da Estrela

ANEXO V

ORGANOGRAMA

