

manual  
de processos-chave

# centro de actividades ocupacionais

- Processo **01** Candidatura
- Processo **02** Admissão e Acolhimento
- Processo **03** Projecto de Desenvolvimento Individual
- Processo **04** Cuidados em Situação de Emergência e na Administração Terapêutica
- Processo **05** Nutrição e Alimentação
- Processo **06** Transporte de Clientes
- Processo **07** Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Inclusão

## 1. ENQUADRAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL – CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

A preocupação das políticas sociais na área das pessoas com deficiências e incapacidades, continuando a ser a mesma de sempre – a vida dessas pessoas, a sua existência enquanto membros de pleno direito da sociedade que integram – tem conhecido uma evolução substancial nas últimas décadas, com novas perspectivas conceptuais, com novas filosofias de abordagem e de enquadramento, assistindo-se assim a uma mudança de paradigmas ao nível das políticas e das práticas de trabalho, cada vez mais orientadas para a promoção da cidadania e da qualidade de vida, reconhecendo e conferindo direito, através de oportunidades para a sua concretização, nomeadamente através do acesso a serviços de apoio especialmente destinados a estes cidadãos.

Neste contexto, a garantia dos direitos das pessoas com deficiências e incapacidades exige, em determinadas situações, a oferta de serviços de apoio que viabilizam a sua integração social e profissional, bem como a criação de soluções de complementaridade ou de alternativa à situação familiar que contribuam efectivamente para a sua autonomia, valorização pessoal e desenvolvimento das suas capacidades e potenciais. Desta forma, considera-se que a qualidade e a segurança das respostas sociais para as pessoas com deficiências e incapacidades são um passo fundamental para a promoção de uma sociedade justa, desenvolvida e inclusiva.

Para as pessoas com deficiências e incapacidades com significativas limitações da actividade e restrições na participação, decorrentes de alterações nas estruturas e funções (pessoas com deficiências graves), cuja integração sócio-profissional no mercado regular de emprego ou em centro de emprego protegido se encontra condicionada, mas que evidenciam potencial para uma integração social activa, está prevista uma resposta social adequada à diversidade e especificidade das suas necessidades e do seu desenvolvimento – o programa de actividades ocupacionais.

Os Centros de Actividades Ocupacionais (CAO) para pessoas com deficiências e incapacidades, constituem-se como uma resposta social, tendo como principal objectivo promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade através do desempenho de actividades socialmente úteis, sempre que possível na comunidade, com vista ao desenvolvimento das suas capacidades, como seres activos, criativos e criadores. Estas actividades não implicam uma vinculação às exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

Ao longo do tempo, esta resposta social, tem conhecido uma evolução, hoje com dinâmicas de trabalho que assumem uma abordagem sistémica, envolvendo diferentes parcerias e contextos na resolução dos problemas e na adequação das respostas às dimensões de complexidade dos seus clientes.

As modalidades de actividades ocupacionais compreendem:

- actividades socialmente úteis – actividades que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades e potencial da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando sempre que possível uma possível transição para programas de integração sócio-profissional;
- actividades estritamente ocupacionais - actividades que visam manter a pessoa activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio e bem-estar físico, emocional e social.

Constituem-se como objectivos principais das modalidades de resposta de actividades ocupacionais:

- promover os níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
- promover estratégias de reforço da auto-estima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade e autonomia;
- prestar apoio na integração social, através do desenvolvimento de actividades socialmente úteis, eventualmente facilitadoras do acesso à formação profissional e ao emprego;
- privilegiar a interacção com a família e significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;
- contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em actividades e contextos sociais.

Para que haja uma optimização das sinergias que se desenvolvem no contexto dos Centros de Actividades Ocupacionais, tendo em consideração os clientes, os colaboradores, as estruturas e o seu funcionamento, torna-se necessário que resulte deste conjunto uma intervenção pautada por critérios de qualidade, de que se destacam os seguintes:

- garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos clientes, tais como, autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade, igualdade de oportunidades e não discriminação;
- respeitar as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes e significativos;
- respeitar o projecto de vida de cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança afectiva, física e psíquica durante a sua permanência no CAO;
- promover o envolvimento e o estabelecimento de uma parceria e articulação estreita com o cliente e/ou significativos, a fim de recolher a informação necessária sobre as necessidades, expectativas, capacidades e competências, co-responsabilizando-os no desenvolvimento de actividades/acções no âmbito dos serviços prestados;
- promover a participação dos clientes e significativos, envolvendo-os no planeamento, monitorização e avaliação das respectivas actividades;
- desenvolver todas as relações a estabelecer entre o cliente e todos os intervenientes (colaboradores internos e externos, voluntários, entre outros) com ética, respeito pelos direitos e deveres, rigor e profissionalismo;
- compreender a individualidade e personalidade de cada cliente, para criar um ambiente que facilite a interacção, a criatividade e a resolução dos seus problemas. Só desta forma o cliente se pode sentir bem no âmbito dos serviços prestados pelo CAO, i.e. se os mesmos tiverem em conta a sua maneira de ser e estar, identidade, hábitos de vida, religião, cultura, condições de vida, entre outros aspectos. Isto implica:
  - pensar o cliente como um ser afectivo e activo, que, independentemente da sua situação, possui um projecto de vida e tem o direito de ser respeitado na sua identidade e individualidade. Personalizar os serviços, gerindo de forma flexível e individualizada cada projecto de vida, constituiu-se como um imperativo;
  - organizar dinâmicas de trabalho que proporcionem oportunidades para que o cliente possa comunicar os seus sentimentos e formular posicionamentos pessoais, sobre o que o envolve;
  - criar um ambiente calmo, flexível e responsável, adaptado aos interesses e necessidades de cada cliente, permitindo-lhe continuar o seu desenvolvimento individual;
  - considerar e demonstrar continuamente ao cliente, as várias dimensões de valor criado pelo seu envolvimento e desenvolvimento em actividades ocupacionais;



- orientar a prestação de serviços continuamente para o cliente, diagnosticando as suas necessidades e expectativas, os seus potenciais de desenvolvimento e criando oportunidades para o seu desenvolvimento e optimização.

## 2. ENQUADRAMENTO DO MANUAL DOS PROCESSOS

A gestão da qualidade é entendida cada vez mais como o maior e fundamental desafio da gestão, agregando e integrando todas as suas dimensões.

No essencial, é hoje comumente aceite que qualquer empresa ou organização existe para satisfazer necessidades e expectativas dos seus clientes e significativos, bem como das outras partes interessadas, através de processos de trabalho que começam por identificar clara e pormenorizadamente essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação, de forma eficaz e eficiente.

A definição dessas necessidades e expectativas, a avaliação dos resultados alcançados, a determinação do grau de satisfação gerado por esses resultados, configuram-se como direitos e oportunidades fundamentais dos clientes e/ou significativos, garantindo o seu envolvimento e participação.

A qualidade da gestão constitui-se assim como condição fundamental para a criação de valor social, como factor de desenvolvimento económico e social, fim último do sistema e das organizações que promovem a inclusão social e a qualidade de vida das pessoas com deficiências e incapacidades.

Num cenário de crescente exigência e de desafios, da rápida e permanente inovação, da alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem actualmente a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objectivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado, da satisfação dos clientes, financiadores e outras partes interessadas e consequentemente a sustentabilidade da própria organização.

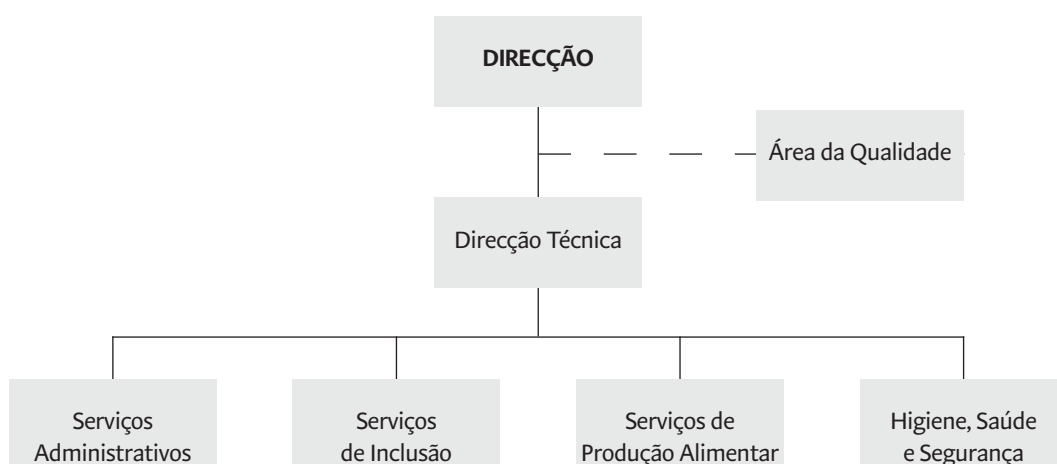
Um Sistema de Gestão da Qualidade orienta o funcionamento e a gestão das organizações para quatro princípios fundamentais:

- focalização nas pessoas, com o objectivo de conseguir a máxima satisfação do cliente;
- abordagem global ao sistema de gestão, assumindo-se como parte integrante da estratégia da organização;
- visão horizontal de funções e departamentos, que envolve todos os colaboradores, do topo à base, estendendo-se a montante e a jusante da prestação de serviços, incluindo clientes, significativos e restantes partes interessadas;

- aprendizagem e adaptação à mudança contínua como chave do sucesso organizacional.

Tendo por base as diferentes tipologias das organizações que se constituem como Centros de Actividades Ocupacionais, independentemente do número de clientes e da natureza da actividade, o modelo organizacional deve integrar os seguintes serviços ou áreas funcionais de responsabilidade:

- Administrativos;
- Actividades de inclusão;
- Produção alimentar;
- Higiene, Saúde e Segurança.



O quadro de pessoal deve integrar colaboradores que possuam as competências requeridas para a realização ajustada das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

O número de colaboradores a integrar depende do número e características dos clientes, dos serviços a prestar, no quadro dos requisitos normativos e específicos inerentes às modalidades de Centro de Actividades Ocupacionais.

Para que uma organização funcione de forma eficaz e eficiente, necessita de identificar, organizar e gerir todas as actividades que promove, de forma sequencial, integrada e interligada, assegurando que as actividades que desenvolve correspondem às melhores práticas aplicáveis.

Neste contexto, sendo o âmbito de intervenção a prestação de serviços sociais para pessoas com deficiência e incapacidades e em concreto a resposta CAO, o presente Manual pretende apresentar

alguns elementos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o estabelecido no Critério 4 – Processos, do Modelo de Avaliação da Qualidade.

Para o desenvolvimento deste Modelo, foram identificados 7 processos chave na prestação do serviço, independentemente da sua natureza e dimensão:

1. Candidatura
2. Admissão e Acolhimento
3. Projecto de Desenvolvimento Individual
4. Cuidados em Situação de Emergência e na Administração Terapêutica
5. Nutrição e Alimentação
6. Transporte
7. Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Inclusão

Para cada um destes processos chave foram definidos:

- objectivo, campo de aplicação, indicadores, modo operatório e caracterização do processo;
- **instruções de trabalho** que descrevem as actividades associadas a cada processo, baseadas num conjunto de boas práticas que se pretendem facilitadoras para a implementação dos respectivos processos;
- **impressos** que são instrumentos de suporte ao registo, monitorização e avaliação das actividades realizadas.
- identificação de todos os intervenientes em cada actividade (modo operatório), conforme quadro seguinte:

## LEGENDA DO PONTO 4 — MODO OPERATÓRIO

- R – Responsável pela execução da actividade
- P – Participante na actividade
- I – Destinatário do output

<b>Cliente</b> (utilizador final que usufrui dos serviços prestados pela Resposta Social)	C
<b>Significativos</b> (familiares, responsáveis pelo cliente, tutores, entre outros)	S
<b>Organização</b> (Resposta Social, onde o cliente está integrado)	O
<b>Direcção da Organização</b>	DO
<b>Director técnico</b> (Técnico com curso superior ou equivalente e competências pessoais e técnicas adequadas ao exercício da função)	DT
<b>Equipa técnica</b> (Técnicos qualificados: Psicólogo, Assistente social, Fisioterapeuta, Médico com experiência na área da reabilitação, Terapeuta Ocupacional, Monitores com formação específica)	ET
<b>Equipa de pessoal auxiliar</b> (Profissionais de Apoio: Cozinheiro, Ajudante de cozinha, Empregados Auxiliares, Motorista, Administrativos e outros considerados necessários)	EPA
<b>Parceiros</b> (outras Organizações que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	P

Cliente	C
Significativos	S
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director técnico	DT
Equipa técnica	ET
Equipa de pessoal auxiliar	EPA
Parceiros	P

*Cada organização, deverá definir o responsável por cada actividade do processo, devendo constar esta identificação nos regulamentos da organização.*



Para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, compete à entidade prestadora do serviço adoptar/adequar o conjunto de sugestões aqui apresentadas à missão e objectivos da respectiva organização que gere, nomeadamente através:

- da identificação de outros processos-chave que considere necessários ao seu funcionamento, para além dos definidos no Modelo de Avaliação da Qualidade;
- de outras instruções de trabalho para melhor operacionalizar os seus processos;
- de outros impressos mais adequados aos seus processos de trabalho e de gestão.

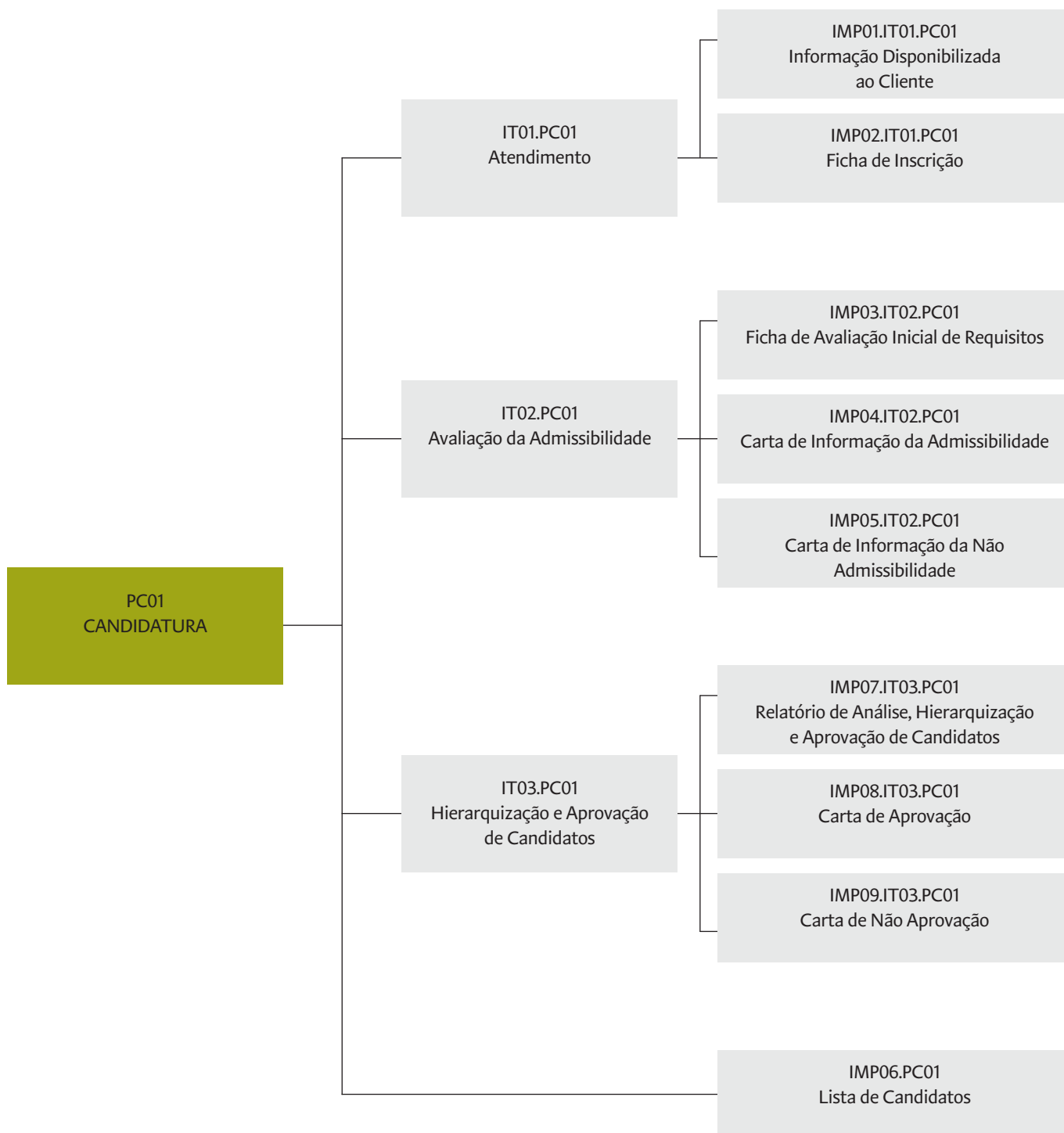
Independentemente das soluções adoptadas, a definição do Sistema de Gestão da Qualidade a implementar deve ter sempre presente o objectivo macro de melhorar a qualidade dos serviços desta Resposta Social.

## APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

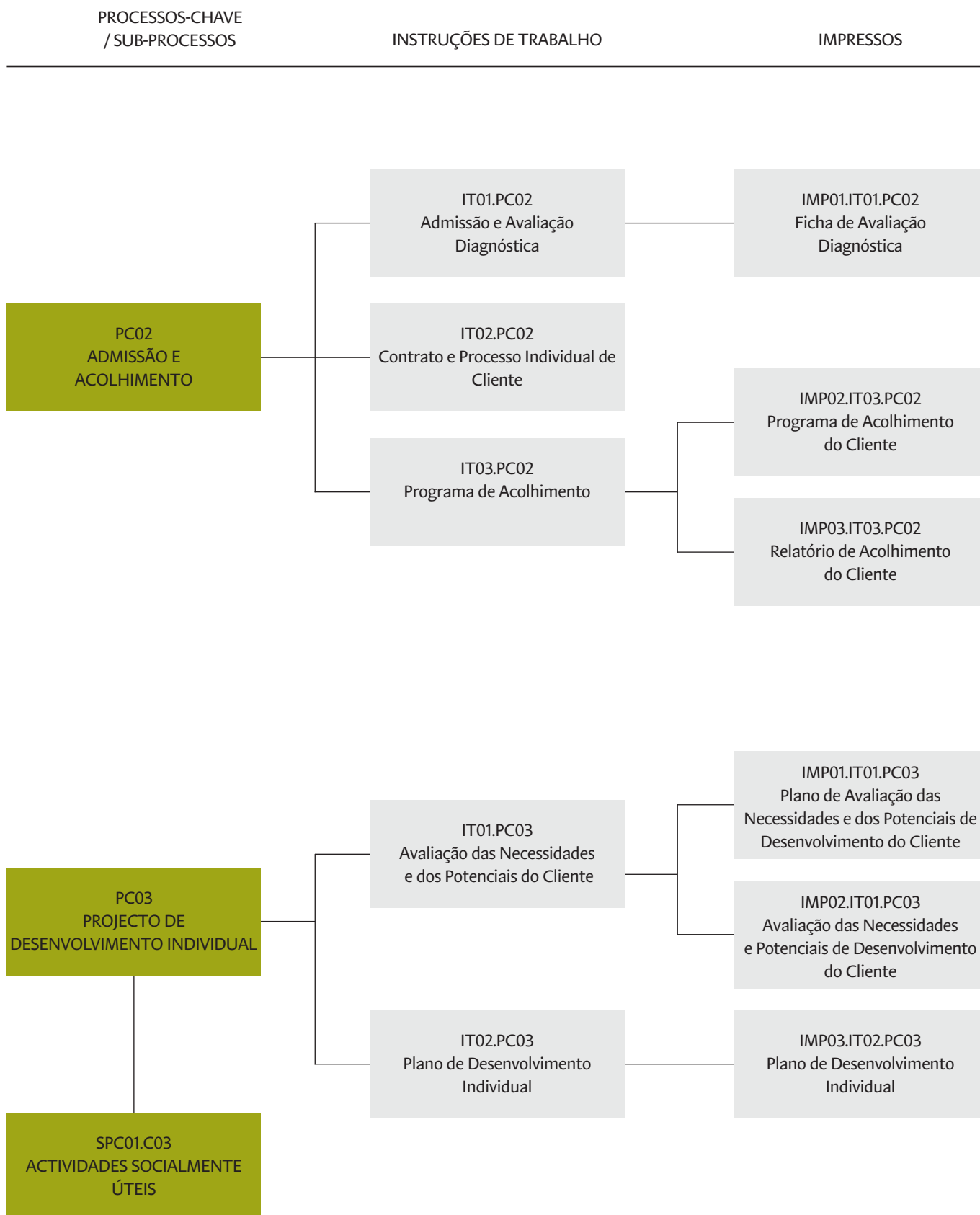
PROCESSOS-CHAVE  
/ SUB-PROCESSOS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS



## APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

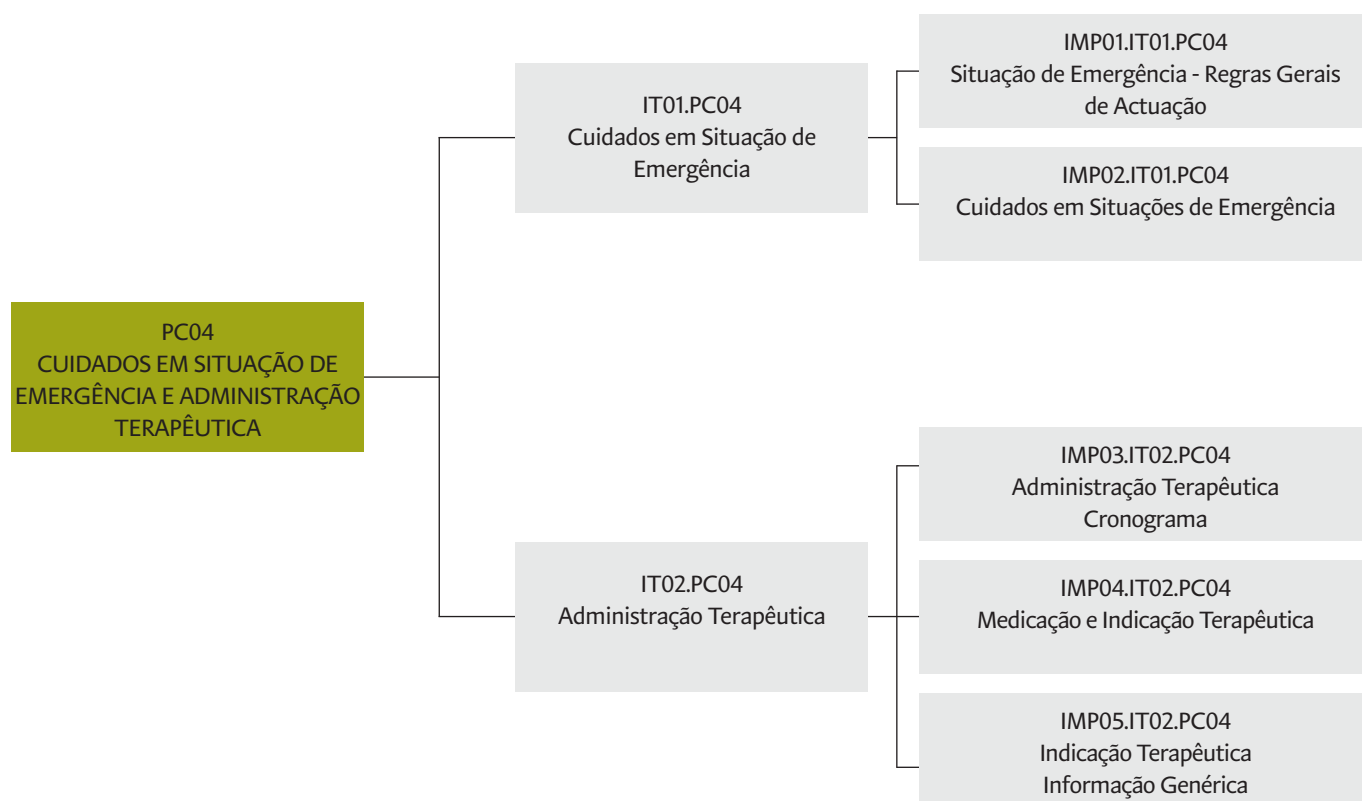


## APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

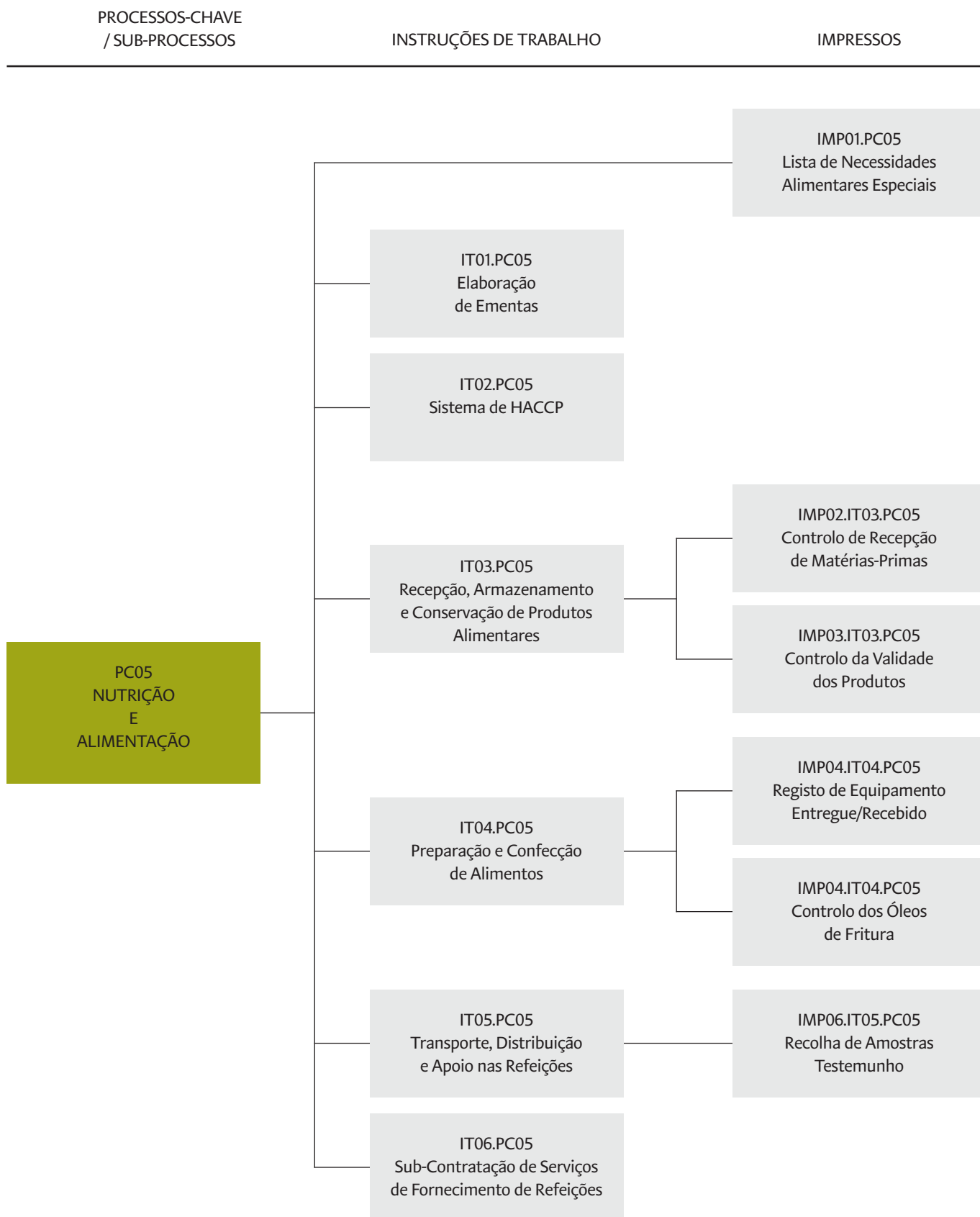
PROCESSOS-CHAVE  
/ SUB-PROCESSOS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS



APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

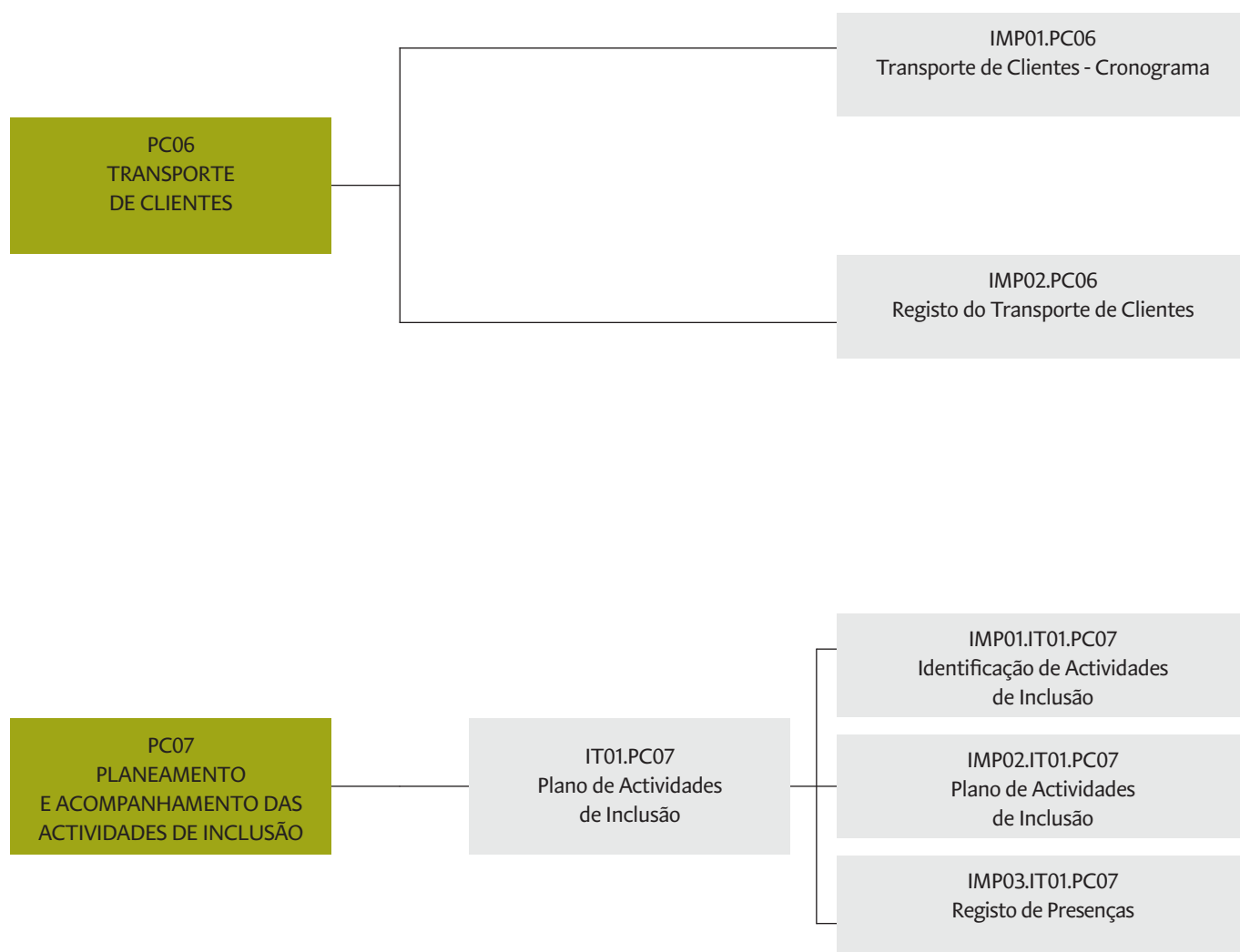


## APRESENTAÇÃO GLOBAL DA DOCUMENTAÇÃO

PROCESSOS-CHAVE  
/ SUB-PROCESSOS

INSTRUÇÕES DE TRABALHO

IMPRESSOS







PC01  
**Candidatura**

## PC01 Candidatura

### 1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para as actividades de atendimento, análise, priorização e aprovação dos indivíduos integrados na lista dos candidatos ao Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fase de selecção e aprovação dos candidatos a integrar no CAO.

### 3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Necessidades e expectativas do cliente</p>	<pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; CONTACTO[CONTACTO DO CLIENTE]     CONTACTO --&gt; PRESTACAO[PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E INSCRIÇÃO]     PRESTACAO --&gt; AVALIACAO[AVALIAÇÃO INICIAL DOS REQUISITOS]     AVALIACAO --&gt; ADMISSIVEL{É ADMISSÍVEL?}     ADMISSIVEL -- NÃO --&gt; NAO[INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE]     ADMISSIVEL -- SIM --&gt; SIM[INFORMAÇÃO DE ADMISSIBILIDADE]     NAO --&gt; P1((1))     SIM --&gt; P2((2))     SIM --&gt; P3((3))                     </pre>	<p>Registo do contacto</p>	EPA	EPA + C + S	C + S	Ver IT01.PC01 - Atendimento
<p>Dados do cliente</p> <p>Informação sobre a organização</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP01.IT01.PC01 Informação Disponibilizada ao Cliente</p> <p>IMP02.IT02.PC01 Ficha de Inscrição</p>		<p>Informação Disponibilizada ao Cliente preenchida</p> <p>Ficha de Inscrição preenchida</p>	EPA	EPA + C + S	C + S	Ver IT01.PC01 - Atendimento
<p>Dados do Cliente</p> <p>IMP03.IT02.PC01 Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos</p>		<p>Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos preenchida</p>	DT	ET + C + S	C + S	É realizada uma avaliação inicial (triagem administrativa) de acordo com os critérios de admissibilidade  Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade
<p>Resultado da avaliação inicial de requisitos</p> <p>IMP05.IT02.PC01 Carta de Não Admissibilidade</p>		<p>INFORMAÇÃO DA NÃO ADMISSIBILIDADE</p>	DT		C + S	Caso o cliente, não seja admissível ele é informado e procede-se para a fase de análise da existência de vaga  Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade
<p>Resultado da avaliação inicial de requisitos</p> <p>IMP04.IT02.PC01 Carta de Admissibilidade</p>	<p>INFORMAÇÃO DE ADMISSIBILIDADE</p>	DT		C + S	Caso o cliente, seja admissível ele é informado e procede-se para a fase de análise da existência de vaga  Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade	

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
	<pre> graph TD     2((2)) --&gt; D1{EXISTEM VAGAS NA ORGANIZAÇÃO?}     D1 -- NÃO --&gt; P1[INTEGRAÇÃO ACTUALIZADA NA LISTA DE CANDIDATOS]     P1 --&gt; P2[GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS]     3((3)) --&gt; P2     P2 --&gt; P3[ANÁLISE, HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO]     P3 --&gt; D2{CANDIDATO APROVADO?}     D2 -- NÃO --&gt; P4[COMUNICAÇÃO DA NÃO APROVAÇÃO DO CANDIDATO]     D2 -- SIM --&gt; P5[COMUNICAÇÃO DA APROVAÇÃO DO CANDIDATO]     P4 --&gt; D3{ACEITA?}     P5 --&gt; D3     D3 -- NÃO --&gt; P6[ARQUIVO]     1((1)) --&gt; P6     P6 --&gt; P7[ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL DA ADMISSÃO]     P7 --&gt; FIM([FIM])                     </pre>					
Capacidade da Resposta Social IMP06.PC01 Lista de Candidatos		Lista de Candidatos preenchida	ET		O	A inscrição do cliente na lista dos candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. O cliente é informado da sua integração na lista Ver IT02.PC01 - Avaliação de Admissibilidade
Lista de Candidatos	SIM		DT		O	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Ficha de Inscrição; Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos Critérios de Admissibilidade dos Candidatos Lista de Candidatos IMP07.IT03.PC01 Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos		Relatório e Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos preenchido	DO	DT + ET	C + S	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP09.IT03.PC01 Carta de Não Aprovação	SIM	Carta de Não Aprovação preenchida	DO	DT + EPA	C + S	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP08.IT03.PC01 Carta de Aprovação Decisão do Cliente Decisão do Cliente		Carta de Aprovação preenchida	DO	DT + EPA	C + S	O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente sempre que exista uma vaga Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos
Ficha de Inscrição Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de candidatos Carta de Aprovação	SIM	PC02 Processo de Admissão e Candidatura	DT	EPA + DT + ET	O	Ver IT03.PC01 - Hierarquização e Aprovação de Candidatos

## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<b>Entrada</b>	<b>Origem</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidades e expectativas dos clientes e/ou significativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Candidato e Significativos</li> <li>Outros Serviços/Departamentos da Organização</li> <li>Outras organizações públicas e/ou privadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Critérios de admissibilidade</li> <li>Legislação e normativos aplicáveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidade</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visão, Missão e Valores da Organização</li> <li>Capacidade do CAO</li> <li>Lista de Candidatos</li> <li>Critérios para hierarquização e aprovação dos candidatos</li> <li>Regulamentos Internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organização</li> </ul>
<b>Saída</b>	<b>Destino</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidades e expectativas dos clientes e/ou significativos satisfeitas</li> <li>Cumprimento da legislação e normativos vigentes</li> <li>Candidato aprovado</li> <li>Lista de Candidatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Candidato e Significativos</li> <li>Responsável pelo processo de admissão</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhamento para outra Organização (quando aplicável)</li> </ul>
<b>Documentos de Referência</b>	
<b>Instruções de trabalho</b>	<b>Impressos</b>
IT01.PC01 Atendimento	IMP01.IT01.PC01 Informação Disponibilizada ao Cliente IMP02.IT01.PC02 Ficha de Inscrição
IT02.PC01 Avaliação da Admissibilidade	IMP03.IT02.PC01 Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos IMP04.IT02.PC01 Carta de Informação da Admissibilidade IMP05.IT02.PC01 Carta de Informação da Não Admissibilidade IMP06.PC01 Lista de Candidatos
IT03.PC01 Hierarquização e Aprovação de Candidatos	IMP07.IT03.PC01 Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos IMP08.IT03.PC01 Carta de Aprovação IMP09.IT03.PC01 Carta de Não aprovação
<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>% de clientes admissíveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>número de clientes admissíveis/número de pedidos de inscrição x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>% total de inscrições realizadas no período de 5 dias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>número de respostas a pedidos de inscrição analisados até 5 dias/número total de inscrições x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo médio de permanência em lista de candidatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tempo de permanência de cada cliente entre a entrada na lista e a saída/ número total de clientes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>% de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação dos candidatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>número de reclamações relativas ao processo de hierarquização e aprovação/número total de reclamações x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>% de serviços procurados para os quais a organização não tem oferta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>número de clientes encaminhados para a comunidade / nº total de clientes que contactam a Organização x 100</li> </ul>
<b>Gestor do processo</b>	
Director(a) Técnico(a)	



## IT01.PC01 Instrução de Trabalho — Atendimento

### 1. DOCUMENTAÇÃO A AFIXAR NA RECEPÇÃO

- Cópia do alvará de licenciamento/licença de funcionamento ou da autorização provisória de funcionamento, caso se trate de estabelecimento privado lucrativo.
- Horário de funcionamento do CAO.
- Identificação da Direcção Técnica.
- Mapa dos colaboradores, respectivos horários e mapa de férias.
- Regulamento interno.
- Mapa de ementas.
- Existência de livro de reclamações.
- Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social.
- Regulamento das comparticipações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais.

Poderão também encontrar-se afixados/disponíveis, outros documentos considerados relevantes, nomeadamente:

- Missão, visão e valores da Organização;
- Critérios de admissão da Organização;
- Plano de actividades;
- Informação geral (p.e., seminários, conferências, legislação comunitária ou internacional, boas práticas nacionais e internacionais).

## IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO

**2. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

A prestação de informação pode ser realizada por contacto presencial ou por contacto telefónico, sendo que em ambas as situações deve estar definido um horário para o efeito e claramente identificado o colaborador responsável por essa actividade. No caso do cliente e significativos solicitarem informação técnica e/ou de maior complexidade, deverão estar definidos e implementados mecanismos de articulação para dar resposta às solicitações, que incluam a definição de domínios e a identificação dos responsáveis (p.e., director técnico, técnico com funções atribuídas). A prestação de informação, assim como os documentos disponibilizados, ficam registados no IMP01.IT01.PC01 – Informação Disponibilizada ao Cliente.

**2.1. Contacto presencial**

No contacto presencial, o espaço de recepção do cliente e significativos deve contemplar características como conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada, climatização apropriada. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.

A informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer pelo responsável do atendimento (RA) são:

- Boletim informativo da Organização (quando aplicável) com informação relevante e actualizada, escrito de forma clara e acessível;
- Informação global sobre o(s) serviço(s) pretendido(s);
- Critérios de admissão;
- Regras de gestão da lista de candidatos;
- Serviços existentes e respectivo horário de funcionamento;
- Rigor sobre a confidencialidade das informações;
- Informação sobre o regulamento das participações dos clientes e seus familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais;
- Outros esclarecimentos requeridos pelo cliente e significativos;
- Outra documentação que a Organização considere relevante para apoiar uma escolha informada por parte do cliente e significativos.

Neste primeiro contacto com o cliente e significativos, o RA disponibiliza o impresso IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição, dando as informações para o seu preenchimento e referindo a documentação necessária para formalizar a sua inscrição no estabelecimento (Rede Pública, Solidária ou com fins lucrativos):

- Cópia do bilhete de identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de contribuinte fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;

**IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO**

- Cópia do cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência”.

O preenchimento de alguns itens deverá ser efectuado pelo cliente e significativos, sendo outros preenchidos pelo colaborador da Organização, que pode corresponder ao RA ou ao colaborador da equipa técnica, consoante o perfil funcional do primeiro. O colaborador deverá mostrar-se sempre disponível para prestar apoio no preenchimento da ficha, assim como rectificar o seu preenchimento.

Neste impresso, as questões apresentadas são questões exemplificativas que visam demonstrar o tipo de informação que se pretende obter e registar. Assim, compete ao colaborador do CAO responsável pelo preenchimento, ou pelo apoiar do preenchimento, adequar as questões às especificidades do cliente em causa (p.e., simplificar a linguagem; substituir expressões mais genéricas por expressões referentes à situação concreta do cliente). Este facto é também válido para os restantes impressos, assumindo especial pertinência com o aumento da complexidade das informações solicitadas e do conhecimento que se detém do cliente.

**2.2. Contacto telefónico**

A prestação da informação por contacto telefónico deverá ser feita de forma breve e sucinta de acordo com o pedido de informação por parte do cliente e significativos, destacando-se alguns itens que deverão ser considerados em qualquer contacto:

- Tipo de serviços prestados;
- Horário de atendimento ao cliente e de funcionamento dos serviços;
- Critérios de admissão;
- Existência de vaga e de regras de gestão da lista de candidatos;
- Disponibilização da ficha de inscrição e de documentação a apresentar no acto da inscrição, bem como da necessidade de uma visita à Organização para conhecer o modo de funcionamento do mesmo.

No caso do contacto ser efectuado através de outras formas (p.e., correio electrónico), a Organização deverá ter instituído o processo e os mecanismos de resposta ao mesmo.

**2.3. Recepção do pedido de inscrição**

Na recepção do pedido de inscrição, o RA deve verificar se o impresso IMP02.IT01.PC01 – Ficha de Inscrição se encontra devidamente preenchido e quais os documentos em anexo, fornecidos pelo cliente e significativos:

- se sim, o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;

**IT01.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ATENDIMENTO**

- se não, o colaborador deverá prestar o apoio e esclarecimentos necessários ao preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega da informação/documentação em falta;
- entregar ao cliente e significativos um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data e o colaborador que realizou a recepção da ficha de inscrição;

O cliente e significativos são informados sobre a fase seguinte do processo de inscrição, onde se procederá à avaliação de requisitos iniciais através de uma entrevista, a qual, se não ocorrer no mesmo momento da inscrição, será realizada no prazo de 5 dias úteis. No caso do cliente não possuir o relatório de “Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência” são também agendadas as avaliações necessárias para o efeito.

A documentação do cliente é disponibilizada pelo RA ao técnico que realizará a entrevista diagnóstica.

## IT02.PC01

### Instrução de Trabalho — Avaliação da Admissibilidade

#### 1. AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

##### 1.1 Avaliação Inicial de Requisitos

A avaliação inicial de requisitos tem como objectivo avaliar o cumprimento dos requisitos mínimos de admissibilidade na Resposta Social em causa, conforme o definido no impresso IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.

No caso do cliente possuir o relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência”:

- Com data recente, é realizada a entrevista;
- Com data superior a 1 ano, ou no caso de terem havido alterações significativas quanto à situação do cliente, procede-se à marcação de um conjunto de avaliações que permitam a realização do mesmo.

A marcação das mesmas ocorre também no caso de não existir o supracitado relatório. A realização das avaliações é da responsabilidade da equipa técnica do CAO.

O espaço onde se realiza a avaliação deve garantir todas as formalidades necessárias, para que esta decorra num ambiente calmo, confortável, com luminosidade e climatização apropriadas, e onde seja garantida a confidencialidade das informações prestadas pelo cliente.

De acordo com os normativos legais, o relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência” contém obrigatoriamente os seguintes elementos:

- Identificação do candidato;
- Estudo devidamente fundamentado da situação do candidato nos aspectos físico, psíquico e social, tendo em vista, designadamente, a possibilidade de integrar o CAO;

## IT02.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

- Identificação da equipa técnica de avaliação e certificação.

Na entrevista entre o colaborador e o cliente, para avaliação dos requisitos iniciais, será desejável que estejam presentes:

- Uma pessoa próxima do cliente, caso o cliente necessite e/ou deseje;
- O técnico da Organização encaminhadora, caso exista, e se considere uma mais valia para o processo.

Esta entrevista tem como principais objectivos:

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento da Ficha de Inscrição;
- Explorar o pedido e as expectativas do cliente e significativos;
- Efectuar o levantamento das necessidades do cliente e significativos. As informações obtidas são devidamente registadas no impresso IMP03.IT02.PC01 – Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Esclarecer eventuais dúvidas do cliente e significativos sobre o processo de candidatura;
- Esclarecer eventuais dúvidas sobre a informação/documentação fornecida;
- Proporcionar uma visita geral às instalações ao cliente e significativos.

### 1.2. Critérios de Admissibilidade

Nos estabelecimentos das redes pública, solidária ou com fins lucrativos, os critérios de admissibilidade são os previstos no enquadramento jurídico em vigor e que constam do Regulamento Interno do Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), designadamente:

- Idade do cliente;
- Impossibilidade temporária ou permanente para o exercício de uma actividade produtiva;
- Sem enquadramento no âmbito do emprego protegido;
- Sem enquadramento no âmbito do mercado social de emprego;
- Sem enquadramento no âmbito de qualquer outra medida de política de emprego vigente;
- Proximidade do local de habitação/residência.

A Organização poderá definir, para além destes, outros critérios (p.e., regulamentos/estatutos inerentes à constituição da própria Organização; protocolos estabelecidos). Para os critérios definidos é preenchida uma matriz de ponderação e pontuação.

Se o cliente cumprir os critérios de admissibilidade, o colaborador fornece ao cliente um comprovativo em como satisfaz os requisitos de admissibilidade, impresso IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade.



## IT02.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DA ADMISSIBILIDADE

O cliente é ainda informado se existe vaga para o seu pedido:

- Caso a resposta seja positiva, é comunicado que este será analisado pela direcção técnica de acordo com os critérios de hierarquização e que, no prazo máximo de dez dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão da Direcção da Organização, conforme definido, na instrução de trabalho IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos.
- Caso a resposta seja negativa, o cliente é informado (de acordo com o impresso IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade) caso assim o deseje, que irá ser integrado em Lista de Candidatos, e informado do modo de funcionamento desta, conforme definido, na instrução de trabalho IT03.PC01 – Hierarquização e Aprovação de Candidatos.

Se o cliente não cumpre os critérios de admissibilidade, o colaborador procederá ao fornecimento de informação sobre as razões da não admissibilidade no CAO, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Organização. Se não for o caso, deve disponibilizar informação ao cliente de outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

Nesta situação é igualmente fornecido ao cliente um comprovativo, indicando as razões de não satisfação dos requisitos de admissibilidade – impresso IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade. A Ficha de Inscrição relativa ao cliente é arquivada administrativamente, pelo menos durante o período de um ano.

### 1.3. Clientes sinalizados pela Rede Social de Suporte

Existem casos de reencaminhamento de clientes que se encontram em situação de emergência social e que carecem de resposta imediata da Organização, nomeadamente daquelas que têm protocolo com a Segurança Social.

Nestas situações, a Organização sinalizadora, parceira da rede social, contacta com a Organização de acolhimento e, em conjunto, é promovida uma visita ao local onde se encontra o cliente, com a finalidade de analisar a situação e proceder ao levantamento das suas necessidades.

A prestação de informação e a recepção do pedido de inscrição é efectuado nesta visita.

## **IT03.PC01**

### **Instrução de Trabalho — Hierarquização e Aprovação dos Candidatos**

#### **1. GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS**

##### **Introdução na Lista de Candidatos**

O gestor do processo informa o cliente e significativos da integração do mesmo na lista de candidatos, caso este o deseje, conforme o definido no impresso IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade.

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Organização através do preenchimento do impresso IMP06.PC01 – Lista de Candidatos.

A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente e significativos periodicamente, ou sempre que solicitado, da sua posição na lista.

##### **Informação ao Cliente**

O responsável pela gestão da lista de candidatos informa todos os clientes e respectivos significativos sempre que exista uma vaga.

## IT03.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DOS CANDIDATOS

### Actualização da Lista de Candidatos

A Organização, periodicamente, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la, por exemplo, por terem sido integrados em outra Resposta Social.

Quando o cliente e significativos comunicam que foram alteradas as condições em que esse foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.

Quando o cliente e significativos informam que o primeiro não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, a Organização procede ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e à consequente actualização da lista.

### Gestão das Vagas

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar, novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, o responsável pela gestão da lista remete, para a equipa técnica, a Lista de Candidatos.

Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, a Organização deverá executar, num prazo máximo de dez dias úteis, a respectiva actualização da situação dos candidatos e sua nova hierarquização (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos). Depois desta actualização, os dados destes clientes são remetidos, pelo responsável pela gestão da lista de candidatos, para a equipa técnica.

## 2. HIERARQUIZAÇÃO DE CANDIDATOS

Após a recepção dos dados dos clientes candidatos, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à sua hierarquização, de acordo com:

- Ficha de inscrição (IMP02.IT01.PC01) e documentos anexos;
- Ficha de avaliação inicial de requisitos (IMP03.IT02.PC01);
- Critérios de admissibilidade dos candidatos;
- Critérios de hierarquização;
- Lista de candidatos.

### IT03.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DOS CANDIDATOS

Sempre que necessário, poderão ser realizados contactos com o cliente e significativos, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura.

Na definição dos critérios de hierarquização dos candidatos, a Organização, para além de ter presente os critérios de admissibilidade constantes na IT02.PC01 – Avaliação da Admissibilidade, identifica o conjunto de critérios que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhes uma ponderação de acordo com a prioridade social associada, apresentando-se de seguida, a título exemplificativo, um conjunto de critérios passíveis de utilização:

- Grau de dependência;
- Capacidade para o eventual exercício de actividade socialmente útil;
- Limitações da estrutura familiar (p.e., relações familiares precárias e conflituosas, elevada faixa etária dos elementos da estrutura familiar e/ou prestadores de cuidados, incapacidade dos pais para prestar apoio ao desenvolvimento, etc);
- Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
- Frequência de outros serviços da Organização;
- Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente.

No final desta análise, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Direcção, conforme o previsto no impresso IMP07.IT03.PC01 – Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos. A elaboração do relatório será efectuada no prazo máximo de cinco dias úteis, sendo posteriormente encaminhado para a Direcção da Organização, para decisão.

### 3. APROVAÇÃO DO CANDIDATO

Após a recepção do relatório técnico, a Direcção da Organização deverá, num prazo de três dias úteis, identificar o candidato aprovado para admissão.

O candidato aprovado é informado, conforme o previsto no IMP08.IT03.PC01 – Carta de Aprovação.

Os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, conforme o impresso IMP09.IT03.PC01 – Carta de Não Aprovação, e integram, novamente, caso assim o manifestem, a Lista de Candidatos.

### IT03.PC01 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DOS CANDIDATOS

Nesta fase é dada a possibilidade ao cliente de se pronunciar se aceita ou não a admissão no CAO:

- Em caso de aceitação, o processo do cliente segue para o responsável pela admissão.
- No caso do cliente não pretender a admissão, o seu processo será arquivado administrativamente, e mantido pelo menos durante um ano. Nesta situação, a Direcção aprova, automaticamente o candidato, que ocupava hierarquicamente o segundo lugar do relatório técnico.

Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente no CAO, não deve exceder os trinta dias úteis.

# Informação Disponibilizada ao Cliente

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

Data \_\_\_\_\_

Contacto presencial  Contacto telefónico

Nome completo

Contacto

Nome da pessoa  
que efectua o contacto

Contacto

Relação com  
o cliente

Tipo de Informação	Informação Disponibilizada	Documento Disponibilizado
Regulamento interno		
CrITÉrios de candidatura e admisso		
Gesto da lista de candidatos		
Regulamento das comparticipaes dos clientes e seus familiares pela utilizao de servios e equipamentos sociais das IPSS		
Modelo de interveno do Centro de Actividades Ocupacionais (servios prestados, etc.)		
Boletim informativo da Organizao		
Horrio de funcionamento da Organizao e de todos os servios		
Ficha de inscrio		
Documentos a entregar com a ficha de inscrio		
Outra especificar:		
Tcnico da Organizao para contacto		

Nota: Assinalar com X a situao verificada



---

**3. Dados de identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (¹)**

---

Nome

Data de nascimento

Parentesco/Relação (²)

Morada

Código Postal

Telefone

Ocupação

Nome

Data de nascimento

Parentesco/Relação (²)

Morada

Código Postal

Telefone

Ocupação

(¹) Pessoa(s) próxima(s) - responsável legal, familiares, vizinhos, amigos, outros

(²) Parentesco - cônjuge, filho(a), neto(a), irmão(ã), outro; Relação - amigo(a), vizinho(a), voluntário(a), outro

Tem alguém que seja da sua relação próxima a frequentar este estabelecimento?

Sim 

Quem? \_\_\_\_\_

Não 

DADOS A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

---

**4. Rede Social de Suporte**

---

O Cliente foi encaminhado por outra Organização?

Sim 

Qual? \_\_\_\_\_

Não 

O Cliente possui relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência”?

Sim 

(Trazer aquando da avaliação inicial de requisitos)

Não 

(Reunir condições para o momento formal de avaliação e certificação, no âmbito da avaliação inicial de requisitos)

O cliente tem usufruído dos serviços de/ou esteve integrado em:

(assinale com uma X)

Identifique qual o Estabelecimento

Apoio domiciliário Estrutura Residencial Emprego Protegido Formação Profissional Outro serviço 

Especifique qual, assim como o Estabelecimento:



**5. Caracterização da(s) Deficiência(s) e Incapacidade(s)**

Questões (assinale com x e especifique)	Sim	Não	Especifique-as
---	-----	-----	----------------

Tipo de deficiência(s) e incapacidade(s)			
--	--	--	--

Verificam-se mudanças nas funções do corpo (fisiológicas) e/ou nas estruturas do corpo (anatômicas)? (p.e., funções mentais; estruturas relacionadas com o movimento)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
--	-----------------------	-----------------------	--

Verificam-se limitações da actividade ou restrições da participação? (p.e., realizar auto cuidados; participar em associações formais)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
---	-----------------------	-----------------------	--

Utiliza ajudas técnicas ou tecnologias de apoio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
--	-----------------------	-----------------------	--

Causa(s) da(s) deficiência(s) e incapacidade(s):			
--	--	--	--

Congénita(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Adquirida(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Conceitos (CIF):

Funções do corpo – funções fisiológicas dos sistemas orgânicos (incluindo as funções psicológicas)

Estruturas do corpo – partes anatômicas do corpo, tais como órgãos, membros e seus componentes.

Limitações da actividade – dificuldades que um indivíduo possa ter na execução de actividades (entendidas como a execução de uma tarefa ou acção)

Restrição na participação – problemas que um indivíduo pode enfrentar, quando está envolvido em situações da vida real, entendendo-se participação como o envolvimento do indivíduo numa situação real.

Médico Assistente:

**6. Foram entregues cópias de todos os documentos necessários?**

Sim  Não

Assinale quais os documentos em falta e, a respectiva data de entrega

Bilhete de Identidade	<input type="radio"/>	Data da entrega
Nº de Contribuinte	<input type="radio"/>	Data da entrega
Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou Pensionista	<input type="radio"/>	Data da entrega
Cartão do Serviço Nacional de Saúde	<input type="radio"/>	Data da entrega
Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência”	<input type="radio"/>	Data da entrega
Outros. Especificar	<input type="radio"/>	Data da entrega

**7. Assinaturas**

Cliente	Data
---------	------

Significativos	Data
----------------	------

Organização	Data
-------------	------

# Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos

Identificação do Estabelecimento

IMP03.IT02.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 2

Data de Inscrição \_\_\_\_\_

N.º de Entrada \_\_\_\_\_

---

## 1. Expectativas

Do Cliente

Dos Significativos

---

## 2. Síntese do Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência”

---

## 3. Sinalização Global dos Serviços a Mobilizar

Serviços a mobilizar (assinalar com x)

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| Actividades estritamente ocupacionais (AEO)                       | <input type="radio"/> |
| Actividades socialmente úteis (ASU)                               | <input type="radio"/> |
| Actividades de desenvolvimento pessoal e social (AD)              | <input type="radio"/> |
| Actividades lúdico-terapêuticas (AL)                              | <input type="radio"/> |
| Refeições   | <input type="radio"/> |
| Apoio de 3ª pessoa (alimentação, necessidades fisiológicas, etc.) | <input type="radio"/> |
| Administração da terapêutica                                      | <input type="radio"/> |
| Transportes   | <input type="radio"/> |
| Outro. Qual?  | <input type="radio"/> |
-

## 4. Critérios de Admissibilidade

A Resposta Social ajusta-se ao pedido do Cliente?

(assinale com uma X)

Sim  Não  Porquê?

A Organização pode dar resposta, internamente, ao pedido do cliente?

(assinale com uma X)

Sim  Não  Reencaminhamento para outra organização, ou prestação de informação adicional (quando aplicável).

### Critérios

	Ponderação	Pontuação
<input type="radio"/> Idade do cliente		
<input type="radio"/> Impossibilidade temporária ou permanente para o exercício de uma actividade produtiva		
<input type="radio"/> Sem enquadramento no âmbito do emprego protegido		
<input type="radio"/> Sem enquadramento no âmbito do mercado social de emprego		
<input type="radio"/> Sem enquadramento no âmbito de qualquer outra medida de política de emprego vigente		
<input type="radio"/> Proximidade do local de habitação/residência		
<input type="radio"/> Outros. Especificar		

## 5. Admissível? (assinale com uma X)

Sim  (1)  
 Não  (2) Porquê?

**Observações:** (assinale outras informações relevantes)

## 6. Assinaturas

Cliente	Data
Significativos	Data
Organização	Data

1 Entrega ou envio do IMP04.IT02.PC01 – Carta de Admissibilidade.

2 Entrega ou envio do IMP05.IT02.PC01 – Carta de Não Admissibilidade.

# Carta de Admissibilidade

Identificação do Estabelecimento

IMP04.IT02.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

## VERSÃO 1 - AO CLIENTE

É com agrado que o/a informamos, que se encontra em situação de poder vir a integrar o Centro de Actividades Ocupacionais desta Organização.

## VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos, que o Sr/ Sr.ª \_\_\_\_\_  
se encontra em situação de poder vir a usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Neste sentido, salvo orientação contrária, ficará automaticamente inscrito/a em lista de candidatos<sup>1</sup>.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o Sr/ Sr.ª \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, através do telefone \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
ou correio electrónico \_\_\_\_\_

Desde já, gratos pela preferência dos nossos Serviços,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

<sup>(1)</sup> Parágrafo a ser incluído nas situações em que o estabelecimento não possua vaga e os clientes reúnam as condições de admissibilidade.

# Carta de Não Admissibilidade

Identificação do Estabelecimento

IMP05.IT02.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

## VERSÃO 1 - AO CLIENTE

Serve o presente para o/a informar, que não se encontra em situação de poder integrar o Centro de Actividades Ocupacionais desta Organização.

## VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

Serve o presente para o/a informar que o Sr/ Sr.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

não se encontra em situação de usufruir dos serviços prestados por esta Organização pela(s) seguinte(s) razões :

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o Sr/ Sr.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, através do telefone \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
ou correio electrónico \_\_\_\_\_

Desde já, gratos pela preferência dos nossos Serviços,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

# Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Análise e Hierarquização dos Candidatos

Data de elaboração: \_\_\_\_\_

página 1 de 3

---

## Equipa Técnica

Nome	Função

---

## Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

---

## Breve Caracterização dos Candidatos

- - 
  - 
  - 
  -
-

# Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Análise e Hierarquização dos Candidatos

página 2 de 3

---

## Parecer Técnico sobre os Candidatos

1.

2.

3.

4.

5.

---

## Comentários

---

## Assinatura da Equipa Técnica

Data de Envio para Aprovação:

# Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos

Identificação do Estabelecimento

IMP07.IT03.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Aprovação do Candidato

Data de Recepção para Aprovação: \_\_\_\_\_

página 3 de 3

---

## Análise da proposta técnica

---

---

### Candidato Aprovado (1)

Nome:	Pontuação

---

### Hierarquização dos Candidatos

Nome	Pontuação
1.	
2.	
3.	
4.	

---

### Assinatura da Equipa Técnica

---

---

---

---

---

---

---

---

Data de Aprovação: \_\_\_\_\_

(1) Envio IMP08.IT03.PC01 Carta de Aprovação e IMP09.IT03.PC01 Carta de Não Aprovação



Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

## VERSÃO 1 - AO CLIENTE

É com agrado que o/a informamos, que foi aprovado/a para poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

## VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos que o Sr./ Sr.ª \_\_\_\_\_  
se encontra aprovado/a para poder usufruir dos serviços prestados por esta Organização.

Para o efeito, propomos que contacte o Sr./ Sr.ª \_\_\_\_\_,  
(identificar cargo/função do colaborador), para o seguinte número de telefone \_\_\_\_\_,  
a fim de acordar a data para a admissão no Centro de Actividades Ocupacionais. Agradecemos que viessem acompanhados dos seguintes elementos:

- Cópias do Bilhete de Identidade, do Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão do Serviço Nacional de Saúde e do Boletim de vacinas actualizado;
- 2 Fotografias;
- Declaração comprovativa de rendimentos: IRS/IRC, recibo do vencimento, etc; do cliente ou do agregado familiar, conforme aplicável;
- Documentos comprovativos das despesas mensais fixas do cliente ou do agregado familiar: valor do imposto sobre o rendimento e taxa social única, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição de habitação, encargos médios mensais com transportes públicos e as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Declaração médica, contendo o grau e tipo de deficiência;
- Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: medicação, limitações à prática desportiva, cuidados e estado de saúde, etc.
- Boletim de vacinas actualizado;
- Micro Radiografia ou RX Pulmonar.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

# Carta de Não Aprovação

Identificação do Estabelecimento

IMP09.IT03.PC01 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

Localidade, data por extenso

Exmo (a). Sr(a).

Utilizar uma das duas versões em função do destinatário:

## VERSÃO 1 - AO CLIENTE

Serve o presente para informar V. Exa. que, de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos ao Centro de Actividades Ocupacionais efectuadas, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razão(ões):

## VERSÃO 2 - SIGNIFICATIVOS

É com agrado que o/a informamos que o Sr./ Sr.ª \_\_\_\_\_  
de acordo com a avaliação técnica e hierarquização dos candidatos ao Centro de Actividades Ocupacionais efectuadas, não é possível, de momento, a aprovação da candidatura, pela(s) seguinte(s) razão(ões):

Neste sentido, salvo orientação contrária, manter-se-á inscrito em lista de candidatos.

Para qualquer informação/esclarecimento complementar ou outro assunto, poderá entrar em contacto com o Sr/ Sr.ª \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, através do telefone \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
ou correio electrónico \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

O(A) Director(a) Técnico(a)

\_\_\_\_\_  
(Nome)

FICHA DE INSCRIÇÃO				NOME DA PESSOA DE CONTACTO				Pontuação dos Critérios Hierarquização		Actualização	
Nº de Inscrição	Nº de Inscrição	Nome do Cliente	Tel/Telem.	Email	Nome	Tel/Telem	Email		Data	Resultado	



PC02  
**Admissão e Acolhimento**

## PC02 Admissão e Acolhimento

### 1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para a integração do cliente no Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), nas componentes de contratualização dos serviços a prestar e acolhimento dos clientes.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores dos serviços intervenientes na avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, na elaboração do contrato, na abertura do *Processo Individual do Cliente* e na definição e implementação do *Programa de Acolhimento*.

### 3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Documentação do cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP.01.IT01.PC02</p> <p>Ficha de Avaliação Diagnóstica</p>	<pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; AVALIAÇÃO[AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS INICIAIS]     AVALIAÇÃO --&gt; DECISÃO{ACEITA INTEGRAÇÃO?}     DECISÃO -- NÃO --&gt; CONECTOR1((1))     DECISÃO -- SIM --&gt; CONTRATO[ELABORAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO]     CONTRATO --&gt; PROCESSO[ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE]     PROCESSO --&gt; PLANEAMENTO[PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]     PLANEAMENTO --&gt; PROGRAMA[PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]     PROGRAMA --&gt; CONECTOR2((2))                     </pre>	Ficha de Avaliação diagnóstica preenchida	DT	ET + C + S	C + S	<p>É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação mais específica sobre o funcionamento da resposta social.</p> <p>Ver IT01.PC02 - Admissão e Avaliação Diagnóstica</p>
<p>Decisão do cliente</p> <p>Contrato de Prestação de Serviços</p>		Contrato elaborado	DO	DT + C + S	C + S + O	<p>Se o cliente aceitar a integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços</p> <p>Ver IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente</p>
<p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Ficha da Avaliação Diadnóstica</p> <p>Contrato</p> <p>Documentação do cliente</p>		Processo Individual do Cliente criado	ET	ET + EPA	O	Ver IT02.PC02 - Contrato e Processo Individual do Cliente
<p>IMP02IT03.PC02</p> <p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>		Programa de Acolhimento do Cliente definido	DT	EPA + ET	C	Ver IT03.PC02 - Programa de Acolhimento
<p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>		Programa de Acolhimento do Cliente implementado	DT	EPA + ET + C	C	Ver IT03.PC02 - Programa de Acolhimento

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
Programa de Acolhimento do Cliente  IMP03.IT03.PC02 Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente	<pre>                     graph TD                         2((2)) --&gt; A[RELATÓRIO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]                         A --&gt; B{CONFIRMAÇÃO DA INTEGRAÇÃO?}                         B -- NÃO --&gt; C[RESCISÃO DO CONTRATO]                         C --&gt; D[ARQUIVO]                         B -- SIM --&gt; E[ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL PELO PDI]                         E --&gt; F([FIM])                         1((1)) --&gt; D                     </pre>	Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente preenchido	DT	EPA + ET + C + S	C +S	Ver IT03.PC02 - Programa de Acolhimento	
Decisão do cliente  Contrato					C + S	DO + DT	Ver IT03.PC02 - Programa de Acolhimento
				DT	EPA + DT + ET	O	Ver IT03.PC02 - Programa de Acolhimento
Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente  Decisão do cliente			Integração do Cliente na Resposta Social	DT		CT	O responsável efectua o contrato com o cliente para confirmação da aceitação de integração  - Se o cliente aceita, o processo individual do cliente é enviado para o responsável pelo processo PC - Projecto de Desenvolvimento Individual.  - Se o cliente não aceita, o processo individual do cliente é arquivado e comunicado a existência de vaga.



## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<b>Entrada</b>	<b>Origem</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Capacidade de resposta do CAO</li> <li>• Regulamentos Internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Direcção Organização</li> <li>• Director Técnico</li> </ul>
<b>Saída</b>	<b>Destino</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das necessidades e expectativas do cliente</li> <li>• Ficha de avaliação diagnóstica</li> <li>• Contrato</li> <li>• Relatório do Programa de Acolhimento</li> <li>• Processo Individual do Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Organização</li> <li>• Responsável pelo PDI</li> </ul>
<b>Documentos de Referência</b>	
<b>Instruções de trabalho</b>	<b>Impressos</b>
IT01.PC02 – Admissão e Avaliação Diagnóstica	IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica
IT02.PC02 – Contrato e Processo Individual do Cliente	
IT03.PC02 – Programa de Acolhimento	IMP02.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente IMP03.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente
<b>Indicadores</b>	
• Número de revisões da ficha de avaliação diagnóstica	• número de fichas revistas/ total de fichas de avaliação diagnóstica x 100
• % de rescisão de contratos por tipo de motivo	• número de rescisão de contratos por tipo de motivo/nº de contratos estabelecidos x 100
• % de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento	• número de reclamações relativas ao processo de admissão e acolhimento/número total de reclamações x 100
• Grau de satisfação dos clientes com o processo de admissão e acolhimento.	
<b>Gestor do processo</b>	
<b>Director(a) Técnico(a)</b>	

### IT01.PC02 Instrução de Trabalho — Admissão e Avaliação Diagnóstica

#### 1. ADMISSÃO

Todo o processo de integração do cliente na Organização encontra-se englobado na IT03.PC02 – Programa de Acolhimento.

#### 2. AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

O gestor do processo marca uma entrevista com o cliente e significativos, com a finalidade de aprofundar as informações recolhidas na fase anterior. O IMP01.IT01.PC02 Ficha de Avaliação Diagnóstica assume-se como um instrumento de registo e, cumulativamente, como guião semi-estruturado para a entrevista, devendo ser adaptado de acordo com a informação já existente sobre o cliente (p.e., Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos; relatórios de outras entidades), evitando a duplicação de procedimentos e pedidos de informação/documentos.

A entrevista pode ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e significativos.

A partir da análise e integração dos dados já recolhidos e através de entrevista com o cliente e significativos, a avaliação diagnóstica deve assegurar a identificação dos seguintes itens:

- Caracterização do agregado familiar do cliente;
- Situação sócio-económica do cliente e agregado;
- Identificação do contexto habitacional;
- Descrição do enquadramento familiar e/ou de suporte do cliente (p.e., dinâmicas familiares; papéis).
- Descrição do percurso escolar do cliente;
- Identificação das competências adquiridas em termos de leitura, escrita e cálculo;
- Exploração analítica da(s) deficiência(s) e incapacidade(s) e respectivo percurso evolutivo;
- Estado de saúde e cuidados de medicina física e de reabilitação (p.e., fisioterapia, terapia da fala, etc.);
- Capacidades funcionais do cliente.

O impresso IMP01.IT01.PC02 – Ficha de Avaliação Diagnóstica consta do Processo Individual do Cliente.

## IT02.PC02

### Instrução de Trabalho — Contrato e Processo Individual do Cliente

#### 1. CONTRATO

##### 1.1. Elaboração

Após a decisão por parte do cliente de integrar o CAO é estabelecido um contrato escrito entre a Organização e o cliente ou significativos.

Para a assinatura do contrato, devem constar do processo do cliente:

- Cópia do BI do cliente;
- Cópia do n.º de contribuinte do cliente;
- Cópia do BI do significativo e documento legal de representação, no caso de o contrato não ser assinado pelo cliente.

No contrato encontram-se reflectidos os direitos e deveres das partes, devendo este conter, entre outros, os seguintes itens:

- Identificação da entidade prestadora dos serviços e do cliente;
- Período de vigência do contrato;
- Direitos e deveres do cliente;

## IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- Direitos e deveres da Organização;
- Condições de alteração, de suspensão e/ou de rescisão do contrato;
- Identificação, em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente;
- Todos os serviços e actividades a efectuar, local e periodicidade dos mesmos;
- Necessidades dietéticas especiais do cliente;
- Contactos para situações de emergência;
- A tomada de conhecimento, por parte do cliente, do regulamento interno, no qual a Organização e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
- Identificação das regras e do responsável pela administração da terapêutica do cliente;
- Identificação das regras de utilização de materiais ou equipamento;
- Acordo com o cliente e significativos, estabelecendo o nível de partilha de informação pessoal com os significativos, colaboradores e/ou outras entidades.

### 1.2. Assinatura

O contrato é assinado em duplicado pelo representante da Organização, pelo cliente e significativos.

Após a assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao cliente e significativos e a outra fará parte integrante do processo individual do cliente.

### 1.3. Alterações ao contrato

Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, é elaborada uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação das partes, passando a constar do processo individual do cliente.

### 1.4. Suspensão e/ou rescisão

São definidos, pela Organização, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Insatisfação do cliente;
- Inadaptação do cliente aos serviços.

Sempre que se verifiquem as situações supra citadas, a Organização procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Organização procede de acordo com o estabelecido:

- Suspensão do contrato, nos casos de situações menos graves;
- Rescisão do contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

**IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

O cliente tem sempre o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Organização, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumpra as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais (p.e., mudança de residência).

**2. PROCESSO INDIVIDUAL**

O Processo Individual do Cliente é constituído pelo conjunto de documentos que caracterizam o cliente, iniciando-se com a Ficha de Inscrição.

Deverão fazer parte deste processo, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com o Centro de Actividades Ocupacionais, entre outros, os seguintes documentos:

- Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
- Ficha de Inscrição;
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência”;
- Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- Contrato;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro);
- Documentos facultados pelo cliente e significativos no processo de candidatura e de admissão;
- Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios médicos;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
- Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento;
- Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respectiva revisão;
- Relatório(s) de monitorização e avaliação do PDI;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades (p.e., livro/folhas de registo);
- Registos das ocorrências de situações anómalas (p.e., livro/folhas de registo);
- Registo de presenças;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos (p.e., documento de rescisão do contrato).

**IT02.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — CONTRATO E PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

O Processo Individual do Cliente é arquivado na Organização em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida. Cada processo individual deverá ser actualizado pelo menos trimestralmente.

O cliente e significativos (sujeito a autorização do cliente) têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

## IT03.PC02 Instrução de Trabalho — Programa de Acolhimento

### 1. PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

O responsável pela integração do cliente no CAO efectua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para o efeito:

- efectuar a recolha e o tratamento de toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente;
- efectuar uma reunião com a equipa técnica para partilha de informação relevante do cliente;
- efectuar uma reunião com os restantes clientes do CAO, preparando-os para a entrada de um novo cliente e planeando com estes a melhor maneira de acolher o novo cliente, permitindo que este se sinta, o mais rapidamente possível, envolvido na Resposta Social;
- efectuar reuniões ou articulações com outras áreas, colaboradores, significativos do cliente, voluntários, entre outros, que considere pertinente, para o sucesso do acolhimento do cliente.

Posteriormente, e com base em todos os elementos identificados, é elaborado o programa, para o qual se utiliza o impresso IMP02.IT03.PC02 – Programa de Acolhimento do Cliente.

**IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO**

Nesse impresso são registados os objectivos e respectivas actividades, que visam estritamente o acolhimento do cliente (p.e., identificação e preparação de um par designado que acompanha o cliente e o apoia no contexto do CAO; visita às instalações; passagem pelas diversas salas de actividades), bem como os que visam a satisfação de necessidades básicas e a participação em actividades mais gerais.

**2. PROGRAMA DE ACOLHIMENTO**

O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e significativos, não devendo ser superior a trinta dias úteis.

O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) Director(a) Técnico(a) do CAO que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes actividades:

- Apresentar a equipa responsável pelo CAO;
- Apresentar as instalações (se ainda não tiver ocorrido);
- Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o CAO;
- Apresentar as restantes áreas organizacionais existentes (caso aplicável);
- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- Observar as reacções do cliente;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas actividades a desenvolver;
- Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do CAO, assim como os direitos e deveres das partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- Divulgar os mecanismos de participação na Organização (p.e., sistema de apresentação de sugestões e reclamações);
- Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

Ainda durante este período, os colaboradores responsáveis pelo acolhimento do cliente podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica – IMP01.IT01.PC02.

Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/



**IT03.PC02 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PROGRAMA DE ACOLHIMENTO**

integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações. Se a situação de inadaptação persistir, o cliente poderá proceder à rescisão do contrato.

Após o período de acolhimento, é efectuada uma avaliação por parte do CAO conjuntamente com o cliente e significativos, sobre o processo de integração e adaptação, utilizando para o efeito o impresso IMP03.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente.

Nessa altura, poderão ser prestadas informações adicionais, ao cliente e significativos, sobre a forma como decorreu a integração e os próximos passos a empreender pelo cliente na Organização. Estas informações passam a constar do seu Processo Individual.

Caso o cliente manifeste o desejo de integração, o processo individual do cliente é encaminhado para o responsável pelo processo PDI, dando assim continuidade à integração do cliente.

Caso o cliente manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas no impresso IMP03.IT03.PC02 – Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente, e procede-se à rescisão do contrato celebrado.

Data da Avaliação: \_\_\_\_\_

## 1. Dados de Identificação do Cliente

Nome: \_\_\_\_\_

Nome a ser tratado: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_\_

Idade Actual: \_\_\_\_\_

Anos

Em caso de urgência contactar:

Nome: \_\_\_\_\_

Contacto(s): \_\_\_\_\_

## Nacionalidade e Língua

Qual a sua nacionalidade? \_\_\_\_\_

Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho? \_\_\_\_\_

Compreende bem o Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ou-

Sente dificuldades em expressar-se em Português (caso seja imigrante)?

Sim

Não

+ou-

Normalmente as pessoas compreendem-no/a (caso seja imigrante)?

Sim

Não

às vezes

## 2. Breve Caracterização Individual e do Agregado Familiar do Cliente

No caso de o cliente viver em agregado familiar:

Nome	Idade	Parentesco	Vive com o cliente		Meio de vida principal(1)
			Sim	Não	
Cliente					

(1) Reforma; Pensão Social; Subsídio Mensal Vitalício; outro.

No caso de o cliente não viver em agregado familiar, descrever enquadramento:

**3. Situação Sócio-Económica do Cliente e/ou Agregado Familiar(2)**

Rendimentos Mensais:			Despesas Mensais:		
Rendimento do trabalho	-	€	Renda/Prestação da casa	-	€
Reforma	-	€	Transportes públicos	-	€
Pensão Social	-	€	Medicação	-	€
Subsídio Mensal Vitalício	-	€	Alimentação	-	€
Complemento por dependência	-	€	Outros	-	€
Prestações por encargos familiares	-	€			
Outros	-	€			
<b>Total:</b>	-	€	<b>Total</b>	-	€

(2) Aplicável a estabelecimentos das Redes Pública e Solidária; campos a serem obrigatoriamente preenchidos com os dados do cliente e dos familiares que compõem o seu agregado.

**4. Contexto Habitacional**

Há quantos anos vive no seu local de residência?

Tem um quarto só para si?      Sim          Não   

Tipo de habitação (No caso de não se encontrar em Estrutura Residencial)

Casa                      
 Apartamento          
 Quarto                  
 Outra                 

Condições Habitacionais	Fogão	<input type="radio"/>	Micro-ondas	<input type="radio"/>
	Frigorífico	<input type="radio"/>	Rádio	<input type="radio"/>
	Esquentador	<input type="radio"/>	TV	<input type="radio"/>
Água Canalizada	Máq. lavar roupa	<input type="radio"/>	Vídeo/DVD	<input type="radio"/>
Luz	Máq. lavar loiça	<input type="radio"/>	Telefone/Telemóvel	<input type="radio"/>
Rede de Esgotos				
Gás				
Aquecimento				

**5. Breve descrição do enquadramento Familiar e/ou de suporte**

Mencionar a família de origem, no caso de não corresponder ao actual agregado familiar.

---

## 6. Breve descrição do Percurso Escolar

---

## 7. Breve descrição das Competências Adquiridas

Leitura

Escrita

Cálculo

---

## 8. Sistematização da(s) Deficiência(s) e Incapacidade(s) e respectivo percurso evolutivo

---

## 9. Saúde

Grupo sanguíneo:

Nome do médico de família/assistente:

Centro de Saúde:

Telefone:

Extensão:

Nome(s) do(s) médico(s) da(s) especialidades(s):

Contacto:

---

Problemas de saúde

Respiratórios	<input type="radio"/>	Intestinais	<input type="radio"/>	Alergias	<input type="radio"/> Especificar
Urinários	<input type="radio"/>	Doenças infecto-contagiosas	<input type="radio"/>	_____	
Reumáticos	<input type="radio"/>	Doenças cancerígenas	<input type="radio"/>	Outros	<input type="radio"/>
Cardíacos	<input type="radio"/>	Sistema nervoso	<input type="radio"/>	_____	
Hipertensão	<input type="radio"/>	Depressivos	<input type="radio"/>	Quais?	
HIV/SIDA	<input type="radio"/>	Auditivos	<input type="radio"/>	_____	
Diabetes	<input type="radio"/>	Visão	<input type="radio"/>	_____	

Medicação e indicação terapêutica

Nome do Medicamento	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar

Medicação S.O.S

Nome do Medicamento	Descrição da Situação S.O.S

Cuidados de medicina física e de reabilitação

Terapia da Fala   
 Terapia ocupacional   
 Fisioterapia   
 Outra. Especificar

Necessidade de dieta alimentar?

Sim  Especificar (ou remeter para relatório médico). \_\_\_\_\_  
 Não

Alergias a alimentos?

Sim  Especificar (ou remeter para relatório médico). \_\_\_\_\_  
 Não

## 10. Avaliação sumária da área funcional do cliente

O cliente necessita de apoio para satisfazer e/ou desenvolver actividades quotidianas?

(assinale com uma X)

Sim  Não

	Executa sem dificuldades	Executa com dificuldades	Executa com muitas dificuldades/ não executa
Cuidados de higiene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vestir/ despir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ir ao WC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Continência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Controlo dos esfíncteres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toma medicamentosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expressão de necessidades básicas/ pedidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compreensão de instruções básicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deslocação em percursos conhecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deslocação em percursos desconhecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11. Observações decorrentes da entrevista: (assinale outras informações relevantes sobre o cliente)

## 12. Assinaturas

Cliente Data

Significativos Data

Organização Data

# Programa de Acolhimento do Cliente

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT03.PC02 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 1

Cliente: / / a: / /

Período de Vigência de: / /

Objectivos	Actividades	Enquadramento nos serviços								Intervenientes		Período temporal		
		Act. estritamente Ocupacionais	Act. socialmente úteis	Act. desenvolvimento pessoal e social	Act. lúdico-terapeúticas	Refeições	Apoio de 3.ª pessoa	Admin. terapêuticas	Transporte	Outra	Responsável	Participantes	Data início	Data fim

Nota: Os objectivos e as actividades remetem para questões estritamente de acolhimento bem como para a satisfação das necessidades do cliente. Esta folha pode ser fotocopiada tantas vezes quantas as necessárias

Observações

# Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente

IMP03.IT03.PC02 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . página 1 de 3

Identificação do Estabelecimento

Nome do Cliente

Processo de Adaptação do Cliente	1.ª Semana**		2.ª Semana		3.ª Semana		4.ª Semana		Observações
	Situação Identificada (1)	Medidas Tomadas (2)	Situação Identificada (1)	Medidas Tomadas (2)	Situação Identificada (1)	Medidas Tomadas (2)	Situação Identificada (1)	Medidas Tomadas (2)	
Relacionamento com os outros clientes									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Relacionamento com *									
Adaptação ao espaço / pessoas externas									
Adequação aos Serviços Mobilizados									
Adequação aos Serviços Mobilizados									
Adequação aos Serviços Mobilizados									
Adequação aos Serviços Mobilizados									
Adequação aos Serviços Mobilizados									

\* Referenciar todos os elementos que se encontram em contacto com o cliente.

\*\* Esta folha compreenderá todas as semanas inerentes ao período de acolhimento

(1) Na identificação das situações de adaptação, importa referir essencialmente aquelas em que se verificou uma maior inadequação ao conjunto de estratégias implementadas pela Equipa do CAO. Neste contexto, importa ter em especial atenção a 1ª semana de integração do Cliente.

(2) Na identificação das medidas tomadas, importa ter em atenção todas as estratégias e ações implementadas pela Equipa do CAO tendentes a uma maior adaptação.





---

**3. Parecer Técnico sobre o Acolhimento**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Observações:** Quando aplicável, assinale outras informações relevantes constadas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Assinaturas**

Cliente	Data de Entrega
Significativo	Data de Entrega
Organização	Data de Entrega

---





PC03  
**Projecto  
de Desenvolvimento  
Individual**

## PC03 Projecto de Desenvolvimento Individual

### 1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras de orientação a observar na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)* do cliente, no Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e serviços intervenientes na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *PDI* do cliente.

### 3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
<p>Processo individual do cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente</p> <p>IMP01.IT01.PC03</p> <p>Plano de Avaliação de Necessidades e dos Potenciais do Desenvolvimento do Cliente</p> <p>IMP02.IT01.PC03</p> <p>Avaliação de Necessidades e dos Potenciais do Cliente</p>	<pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; AVALIAÇÃO[AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E POTENCIAIS DE DESENVOLVIMENTO DO CLIENTE]     AVALIAÇÃO --&gt; INTEGRAÇÃO{INTEGRAÇÃO EM ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS?}     INTEGRAÇÃO -- SIM --&gt; SPC01[SPC01.PC03 ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS]     SPC01 --&gt; C3((3))     C3 --&gt; SPC01     INTEGRAÇÃO -- NÃO --&gt; RECURSOS{EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?}     RECURSOS -- NÃO --&gt; ARTICULAÇÃO[ARTICULAÇÃO PARCERIAS]     RECURSOS -- SIM --&gt; ELABORAÇÃO[ELABORAÇÃO/REFORMULAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL]     ARTICULAÇÃO --&gt; ELABORAÇÃO     ELABORAÇÃO --&gt; C1((1))     ELABORAÇÃO --&gt; C2((2))     ELABORAÇÃO --&gt; C4((4))     C1 --&gt; ELABORAÇÃO     C2 --&gt; ELABORAÇÃO     C4 --&gt; ELABORAÇÃO     </pre>	<p>Plano de Avaliação de Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente preenchido</p> <p>Avaliação de Necessidades e dos Potenciais do Cliente preenchida</p> <p>Actividades Socialmente Úteis Identificadas</p>	DT	ET + C + S	C + S	Ver IT01.PC03 - Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente
<p>Avaliação de Necessidades e Potenciais do Cliente</p> <p>Necessidade de recursos externos</p>		<p>Parcerias Articuladas</p>	DO	DT + P	O	Se não existirem na Organização os recursos necessários para responder às necessidades identificadas, a Organização, no quadro da sua estratégia e princípios, identificará as parcerias/recursos necessários. Ver IT02.PC03 - Plano de Desenvolvimento Individual
<p>Plano de Avaliação de Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente</p> <p>Avaliação de Necessidades e dos Potenciais do Cliente</p> <p>IMP03.IT02.PC03</p> <p>Plano de Desenvolvimento Individual</p>		<p>PDI Elaborado/Reformado</p> <p>SPC01.PC03</p> <p>Actividades Socialmente Úteis</p>	DT	ET + P + C + S	C	Ver IT02.PC03 - Plano de Desenvolvimento Individual

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Necessidades e Potenciais do Cliente  Necessidade de recursos externos  PDI	<pre>                     graph TD                         Start(( )) --&gt; D1{PDI VALIDADO POR TODAS AS PARTES?}                         D1 -- NÃO --&gt; C2((2))                         C2 --&gt; C4((4))                         C4 --&gt; D1                         D1 -- SIM --&gt; I[IMPLEMENTAÇÃO DO PDI]                         I --&gt; M[MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PDI]                         M --&gt; D2{PDI AJUSTADO?}                         D2 -- NÃO --&gt; C4                         D2 -- SIM --&gt; D3{IDENTIFICADAS COMPETÊNCIAS PARA ASU?}                         D3 -- SIM --&gt; C3((3))                         C3 --&gt; C4                         D3 -- NÃO --&gt; A[ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE]                         A --&gt; F([FIM])                     </pre>	PDI validado	DT	C + S + DT + ET + P	C	Ver IT02.PC03 - Plano de Desenvolvimento Individual
PDI		PDI implementado	DT	ET + P + C + S	C	Ver IT02.PC03 - Plano de Desenvolvimento Individual
PDI		PDI monitorizado, revisto e avaliado		ET + P + C + S	C	Ver IT02.PC03 - Plano de Desenvolvimento Individual
PDI  Registo de actividades e resultados			Processo individual do cliente actualizado		DT + CT + EPA	O



## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

Entrada		Origem
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações recolhidas no Processo de Candidatura</li> <li>• Informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente</li> <li>• Ficha de avaliação diagnóstica</li> <li>• Resultados da monitorização e avaliação do PDI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Director Técnico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecto técnico da Organização</li> <li>• Objectivos operacionais das áreas/sectores (saúde, alimentação, actividades culturais, entre outros)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direcção da Organização</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento</li> <li>• Relatórios e informações provenientes de outras Entidades/ departamentos da Organização</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável pelo Acolhimento</li> <li>• Parceiros</li> </ul>
Saída		Destino
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Desenvolvimento Individual executado</li> <li>• Rescisão do contrato</li> <li>• Resultados dos clientes</li> <li>• Serviços prestados</li> <li>• Rescisão do contrato</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Parceiros</li> <li>• Director Técnico</li> <li>• Equipa Técnica</li> <li>• Equipa de Pessoal Auxiliar</li> </ul>
Documentos de Referência		
Subprocesso	Instruções de trabalho	Impressos
	IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente	IMP01.IT01.PC03 Plano de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente IMP02.IT01.PC03 Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente
	IT02.PC03 – Plano de Desenvolvimento Individual	IMP03.IT02.PC03 Plano de Desenvolvimento Individual
SPC01.PC03	IT01.SPC01.PC03 - Actividades Socialmente Úteis	
Indicadores		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de revisões do PDI (incluindo as relativas às ASU)</li> <li>• Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PDI (incluindo as relativas às ASU)</li> <li>• Grau de cumprimento do PDI (incluindo as relativas às ASU)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de acções executadas/número de acções planeadas, por objectivo x 100</li> <li>• número de objectivos atingidos /número total de objectivos previstos x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de execução dos objectivos previstos (incluindo as relativas às ASU)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de reclamações relativas ao Plano de Desenvolvimento Individual/ número total de reclamações x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de reclamações relativas ao Plano de Desenvolvimento Individual</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de satisfação dos clientes face ao Plano de Desenvolvimento Individual</li> </ul>		
Gestor do processo		
Director(a) Técnico(a)		

### IT01.PC03

## Instrução de Trabalho — Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente

Depois de confirmada a integração do cliente no CAO e da actualização do seu Processo Individual, procede-se à avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

No contexto da avaliação diagnóstica foram recolhidas várias informações sobre o cliente. Durante o *Programa de Acolhimento* este conhecimento inicial foi exponenciado. Obtiveram-se dados pertinentes, quer por terem sido recolhidos em contexto real, face a situações concretas, quer devido ao maior período de tempo e à diversidade de intervenientes, quando comparados com a entrevista de avaliação diagnóstica.

Neste sentido, os colaboradores do CAO registaram toda a informação acerca do cliente, como por exemplo:

- Balanço diário das actividades;
- Comportamentos evidenciados e/ou alterações comportamentais;
- Interações sociais;
- Interações familiares;
- Interações com os outros clientes;
- Interações com os colaboradores do CAO;
- Alterações do estado físico e de saúde;
- Registo de situações anómalas.

**IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

Estes registos podem resultar de vários documentos, produzidos pela Organização, desde folha de ocorrências, diário do cliente, diário do monitor, registos da equipa técnica, actas de reuniões, reclamações ou sugestões do cliente e significativos, entre outros.

Estes registos são analisados e tratados em reuniões de equipa do CAO, podendo incluir o cliente e os seus significativos sempre que se torne necessário.

Complementarmente, a informação constante do *Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente* permite identificar o que este mais valorizou positivamente e o que, na sua opinião, poderia beneficiar de áreas de investimento pessoal e organizacional.

Para a avaliação podem ainda ser consideradas outras fontes, nomeadamente relatórios técnicos e informações provenientes de outras organizações com conhecimento relevante sobre o cliente, bem como relatórios e informações específicas desenvolvidas por departamentos sectoriais da Organização, caso o cliente se encontre ou tenha frequentado esses serviços.

Assim, é realizada a integração de toda esta informação no sentido de se proceder ao Plano de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente – IMP01.IT01.PC03.

Este plano será o documento orientador da acção durante a fase de avaliação, com um período de referência máximo de 6 meses. No plano procede-se à sistematização dos serviços contratualizados e à identificação das actividades de avaliação que vão ser executadas. As actividades de avaliação podem ser dotadas de um cariz mais particular, traduzível, por exemplo, na aplicação de determinado instrumento de avaliação, ou mais integradas no contexto das intervenções (p.e., participação nas salas de actividade para despiste de interesses, capacidades e competências).

A avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente visa, nomeadamente:

- Aprofundar informações anteriormente recolhidas (p.e., desenvolvimento cognitivo);
- Despistar interesses e motivações do cliente;
- Despistar capacidades e competências do cliente;
- Identificar a hipótese de integração do cliente em actividades socialmente úteis, no caso de não ter sido ainda identificada (a partir dos despistes supracitados).

No âmbito da identificação das actividades com vista à avaliação podem ser utilizadas diferentes estratégias/métodos, tais como:

- Observação clínica;
- Observação e análise dos comportamentos e atitudes;

**IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES  
E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

- Análise do desempenho nas actividades ocupacionais;
- Análise das opiniões expressas pelo cliente no âmbito da integração diária das actividades executadas.

Neste sentido, são múltiplos os instrumentos que se podem utilizar. A título exemplificativo mencionam-se:

- Documentos de registo definidos pela Organização (p.e., registo das reuniões com a família; diário do monitor);
- Grelhas de observação;
- Escalas (p.e., Escala de Comportamento Adaptativo, de Nihira, Leland & Lambert);
- Instrumentos de avaliação clínica.

Dado que uma parte significativa dos instrumentos de avaliação psicológica e de exploração vocacional, validados para a população portuguesa, assentam em actividades de registo, que envolvem habitualmente as competências de leitura e escrita, como boa prática, opta-se frequentemente pela promoção do contacto dos clientes com experiências reais, sendo a partir da observação e análise do referido contacto que se procede à avaliação. Uma outra boa prática consiste em, a partir de instrumentos não validados, proceder-se à sua adaptação, podendo a Organização proceder a tal actividade, ou fomentar o interesse da actividade junto de outras entidades (p.e., institutos de investigação). Não obstante, poder-se-ão utilizar alguns instrumentos não validados apenas como estímulo para uma entrevista ou observação e sem o carácter paramétrico que lhes está comumente associado.

Todos os registos de avaliação efectuados são inseridos no Processo Individual do Cliente.

A partir da análise de toda a informação recolhida, o gestor do processo, em sede de reunião com o cliente e significativos, procede à sistematização das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente, efectuando o seu registo no IMP02.IT01.PC03 – Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente.

Deste modo, é possível identificar as áreas:

- Que exigem uma resposta/intervenção para colmatar, compensar ou manter determinado aspecto – **necessidades**;
- Que podem beneficiar de intervenção, no sentido de desenvolver o cliente até ao seu expoente máximo – **potenciais**.

Para a identificação das necessidades e dos potenciais utiliza-se como matriz de análise o Modelo de Qualidade de Vida. Assim, é garantida a abrangência do diagnóstico, numa perspectiva holística do indivíduo. Depois de realizada a avaliação e identificação das necessidades e potenciais do cliente,

### IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

procede-se à elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), conforme estipulado na IT02.PC03 – Plano de Desenvolvimento Individual.

A Qualidade de Vida é um conceito amplo e complexo que inter-relaciona o meio ambiente com aspectos físicos, psicológicos, nível de independência, relações sociais e crenças pessoais. *Schalock* (*Schalock*, 2000, citado por CRPG, 2004<sup>(1)</sup>) propôs que a qualidade de vida fosse definida como um conceito que reflecte as condições de vida percebidas como desejáveis pelo indivíduo em oito domínios fundamentais:

- Bem-estar emocional,
- Relacionamento interpessoal,
- Bem-estar material,
- Desenvolvimento pessoal,
- Bem-estar físico,
- Autodeterminação,
- Inclusão social,
- Direitos.

Com o intuito de favorecer a inteligibilidade e a aplicação do conceito estas dimensões foram reestruturadas nos três domínios que a seguir se explanam (CRPG, 2004, adaptado).

#### **Desenvolvimento pessoal**

Reporta ao conjunto de relações que configuram as estruturas de competência, articulando-se com os padrões de acção humana. Este processo caracteriza-se por um mecanismo através do qual os indivíduos ganham competência, controlo e influência sobre um conjunto de assuntos significativos, no âmbito das múltiplas relações com os contextos em que se inscrevem. Deste modo, a dimensão comporta a percepção de competência pessoal numa dada situação interaccional, seja no contexto das relações interpessoais, seja no exercício da autodeterminação. Nesta perspectiva, pode-se analisar as percepções pessoais sobre a densidade e qualidade da rede de suporte social, desenvolvimento de competências de comunicação, autonomia, auto-eficácia, liderança e *advocacy*.

#### **Bem-estar**

Respeita às condições de vida percebidas como desejáveis pelo indivíduo em três domínios fundamentais: bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material. Nesta dimensão releva-se a forma como as pessoas pensam sobre si próprias, incluindo domínios específicos de percepção de aceitação da deficiência, satisfação da interacção com os contextos de vida e percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização num conjunto de domínios, tais como: mobilidade, lazer, actividades de vida diária, bens, rendimentos, entre outros.

(1) CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia. (2004). *Contributos para um Modelo dos Impactos das Intervenções do Fundo Social Europeu no Domínio das Pessoas com Deficiência em Portugal*. Vila Nova de Gaia: Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.

## IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE

### Inclusão social

Refere-se às oportunidades para controlar as interações com os contextos circundantes e influenciar as decisões com impacto nos projectos de vida. Esta dimensão incorpora um conjunto de mecanismos, através dos quais os indivíduos aprendem a identificar relações próximas entre os seus objectivos e as formas para os atingir, ganhando um acesso e controlo mais amplos sobre os recursos. Nesta perspectiva, interessa promover os impactos nos domínios da empregabilidade/ocupacional, cidadania e direitos.

De modo a apoiar a operacionalização do modelo, apresentam-se os indicadores agrupados pelos respectivos domínios (CRPG, 2004, adaptado).

Domínios	Indicadores (*)	
<b>Desenvolvimento pessoal</b>	Relações interpessoais	Percepção da densidade e qualidade da rede de suporte social Percepção da densidade e qualidade das interações emocionalmente significativas Percepção de desenvolvimento pessoal no desempenho de papéis relativamente a problemas emocionais/ de saúde Sociabilidade – percepção de desenvolvimento no domínio das competências sociais e de comunicação Percepção da realização pessoal Percepção da autonomia Responsabilidade – percepção sobre a relação entre os compromissos estabelecidos e os investimentos realizados Nível de responsividade da interacção com a estrutura familiar/significativos Percepção de progressão/desenvolvimento – relação entre oportunidades/investimentos de educação/aprendizagem ao longo da vida Percepção de competências de adaptação ao trabalho – relação entre o nível de mudança/esforço investido Percepção da tolerância à frustração Percepção de auto-eficácia
	Autodeterminação	Liderança – percepção sobre as oportunidades/investimento no exercício de papéis na comunidade Percepção sobre oportunidades/investimento/resultado no exercício da tomada de decisões Percepção de controlo pessoal Percepção de desenvolvimento dos objectivos/valores pessoais Advocacy – percepção do conhecimento e defesa dos direitos individuais e de grupo Empowerment psicológico – percepção sobre o controlo dos agentes sociais e sobre a capacidade para influenciar os cursos de acção desses mesmos agentes

**IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES  
E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

<b>Domínios</b>	<b>Indicadores (*)</b>
<b>Bem-estar</b>	<p>Emocional</p> <p>Percepção individual de segurança</p> <p>Percepção individual de estabilidade</p> <p>Percepção individual de stresse</p> <p>Conceito de si próprio</p> <p>Percepção individual de progressão do nível de aceitação da deficiência e incapacidade</p> <p>Percepção individual de satisfação da interacção com os contextos de vida</p> <p>Percepção individual de solidão</p>
	<p>Físico</p> <p>Percepção individual de saúde</p> <p>Percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização nos seguintes domínios:</p> <p>a) alimentação</p> <p>b) lazer</p> <p>c) mobilidade</p> <p>d) actividades da vida diária</p> <p>e) competência para cuidar de si próprio</p> <p>f) competência de manutenção e de segurança no lar</p> <p>g) actividade física</p> <p>Percepção de progressão em relação aos sintomas de doença crónica/aguda</p>
	<p>Material</p> <p>Percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização nos seguintes domínios de:</p> <p>a) bens</p> <p>b) rendimentos</p>
<b>Inclusão Social</b>	<p>Empregabilidade/ Ocupacional</p> <p>Percepção pessoal sobre o conhecimento dos recursos de apoio no domínio ocupacional/ de empregabilidade.</p> <p>Percepção pessoal sobre o nível de mobilização/resultado dos serviços de apoio no domínio ocupacional/ de empregabilidade.</p> <p>Carreira – nº de experiências de actividades ocupacionais (no mesmo contexto e em contextos diferentes) e grau de satisfação associado.</p> <p>Mobilidade – nº de actividades ocupacionais desempenhadas e grau de satisfação associado; possibilidade de encaminhamento para estruturas de formação/ emprego.</p> <p>Percepção pessoal sobre o sentido de progressão das competências mobilizadas na realização de actividades ocupacionais.</p> <p>Percepção de investimento no desempenho de actividades de carácter ocupacional.</p>

**IT01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES  
E DOS POTENCIAIS DO CLIENTE**

Domínios	Indicadores (*)				
<b>Inclusão Social</b> (cont.)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="327 369 550 817">Cidadania</td> <td data-bbox="550 369 1469 817">           Associativismo – oportunidades/investimento no exercício de papéis em associações comunitárias            Percepção das oportunidades de participação/investimento na rede de apoio, no domínio das actividades de:            a) voluntariado            b) políticas            Percepção de desenvolvimento do domínio/interesse de assuntos da actualidade            Auto-eficácia colectiva/individual – percepção da relação entre investimento/resultado na participação comunitária            Percepção pessoal de tolerância social         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="327 817 550 1140">Direitos</td> <td data-bbox="550 817 1469 1140">           Percepção pessoal de oportunidades/investimento no exercício de papéis de domínio político            Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização dos recursos comunitários            Percepção pessoal na adesão às normas cívicas            Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização de oportunidades no domínio da educação e da esfera cívica         </td> </tr> </table>	Cidadania	Associativismo – oportunidades/investimento no exercício de papéis em associações comunitárias Percepção das oportunidades de participação/investimento na rede de apoio, no domínio das actividades de: a) voluntariado b) políticas Percepção de desenvolvimento do domínio/interesse de assuntos da actualidade Auto-eficácia colectiva/individual – percepção da relação entre investimento/resultado na participação comunitária Percepção pessoal de tolerância social	Direitos	Percepção pessoal de oportunidades/investimento no exercício de papéis de domínio político Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização dos recursos comunitários Percepção pessoal na adesão às normas cívicas Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização de oportunidades no domínio da educação e da esfera cívica
Cidadania	Associativismo – oportunidades/investimento no exercício de papéis em associações comunitárias Percepção das oportunidades de participação/investimento na rede de apoio, no domínio das actividades de: a) voluntariado b) políticas Percepção de desenvolvimento do domínio/interesse de assuntos da actualidade Auto-eficácia colectiva/individual – percepção da relação entre investimento/resultado na participação comunitária Percepção pessoal de tolerância social				
Direitos	Percepção pessoal de oportunidades/investimento no exercício de papéis de domínio político Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização dos recursos comunitários Percepção pessoal na adesão às normas cívicas Percepção de progressão em relação ao conhecimento/mobilização de oportunidades no domínio da educação e da esfera cívica				

(\*) Os indicadores apresentados remetem para a percepção do indivíduo, dado que a Qualidade de Vida é um conceito dotado de uma componente subjectiva. Não obstante, devem ser consideradas as percepções dos significativos, bem como analisadas informações factuais relativas aos indicadores apresentados.

Considerando que o Modelo da Qualidade de Vida se constitui como um referencial de análise para os vários momentos de monitorização e avaliação, alguns dos indicadores podem ser mais ajustados para uma fase mais inicial do projecto de desenvolvimento individual e outros para fases mais posteriores. Devem ainda ser observadas as especificidades dos



### IT02.PC03 Instrução de Trabalho — Plano de Desenvolvimento Individual

O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento identificados em conjunto com o cliente.

Princípios a considerar aquando da elaboração, implementação e avaliação do PDI:

- A individualização e personalização do PDI, respeitando os objectivos, os valores e os interesses, bem como as idiosincrasias do cliente.
- A dimensão holística do indivíduo, constituindo-se as categorizações meras abstracções que visam simplificar os registos e os processos de trabalho. Assim, deve haver uma integração coerente entre os vários objectivos e actividades definidos no PDI.
- A participação activa do cliente e significativos, em todas as fases do processo, enquanto principais agentes decisores.
- O trabalho em rede e em parceria, através da identificação de outras estruturas da comunidade sempre que necessário, privilegiando o mainstreaming das intervenções.
- A co-identificação de acções que promovam a sua autonomia, a inclusão na comunidade e a qualidade de vida.
- A valorização da aprendizagem ao longo da vida e nos seus vários domínios;
- A importância da transferência e generalização das aprendizagens realizadas no CAO para os outros contextos vivenciais do cliente;
- A garantia de que as actividades de desenvolvimento são desafiantes na justa medida em que são acompanhadas de apoio, bem como de momentos posteriores de integração.
- O assumir de uma atitude de apoio por parte dos elementos da equipa, com uma comunicação ajustada e acessível para com o cliente.
- O direito do cliente e significativos consultarem o PDI.
- O direito do cliente e significativos solicitarem uma revisão do PDI.

## IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

### 1. EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

A elaboração do PDI é dinamizada pelo gestor do processo em colaboração e articulação com todos os intervenientes:

- Equipa técnica constituída por elementos dos vários sectores/áreas da Organização e elementos externos;
- O cliente e significativos;
- Outros colaboradores de outros serviços ou organizações.

### 2. ARTICULAÇÃO EM PARCERIA

O trabalho em rede e em parceria constitui-se como uma estratégia assaz pertinente para a operacionalização do PDI, visto que a abordagem holística do indivíduo, e o objectivo de promover a sua inclusão social concorrem para a mobilização de outras estruturas da comunidade. A adopção de tal estratégia pode visar não só a implementação de determinada(s) actividade(s), mas também a aquisição ou cedência de recursos.

Deste modo, consoante os objectivos definidos no PDI, são envolvidas, mobilizadas e dinamizadas estruturas da comunidade, tais como: estruturas residenciais; escolas; entidades de apoio à integração no mercado de trabalho e associações locais. Podem ainda ser mobilizados outros serviços da própria Organização ou colaboradores externos.

No caso de ser estabelecida uma parceria, deverá ser formalizado um protocolo estabelecendo o âmbito e respectivas responsabilidades.

### 3. DADOS DE ENTRADA

Para a formulação do PDI são utilizados os referenciais do CAO e os documentos constantes do Processo Individual do Cliente, a saber:

- Missão e valores organizativos;
- Objectivos operacionais das áreas/serviços (alimentação, actividades ocupacionais, entre outros);
- Informações recolhidas no Processo de Candidatura;
- Informações recolhidas no Processo de Admissão e Acolhimento;
- Informações diárias dos colaboradores que acompanham o cliente;
- Avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente – IMP02.IT01. PC03 - Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente

## IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

**4. ESTRUTURA**

O PDI contém, pelo menos, os seguintes elementos (IMP03.IT02.PC03 – Plano de Desenvolvimento Individual):

- Identificação do cliente constante no Processo Individual;
- Identificação sumária dos serviços a mobilizar;
- Síntese da avaliação diagnóstica;
- Objectivos gerais de intervenção;
- Sinalização das intervenções a realizar com o cliente e respectivos objectivos gerais, objectivos específicos e indicadores;
- Descrição das actividades a realizar por dimensão de intervenção;
- Identificação dos recursos a mobilizar;
- Definição dos responsáveis pela execução e supervisão das actividades;
- Sinalização da participação do cliente e significativos na intervenção;
- Área específica para as Actividades Socialmente Úteis – ver *IT01.PC03.SPC01 Actividades Socialmente Úteis*;
- Identificação dos responsáveis pela elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do PDI;
- Periodicidade da avaliação/revisão do PDI;
- Datas de revisão do Plano;
- Assinatura de todos os intervenientes.

Considerando a função de registo das avaliações do PDI, este apresenta também os elementos:

- Resultados atingidos;
- Identificação do estado de consecução do objectivo, mediante avaliações semestrais;
- Avaliação dos desvios face ao planeado;
- Propostas de reformulação.

**5. ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO**

Os objectivos gerais de intervenção são estabelecidos com o cliente e significativos a partir da missão e valores da Organização, dos objectivos dos serviços de intervenção, da finalidade do PDI; e, principalmente, da avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente.

Os objectivos gerais de intervenção correspondem a níveis de desempenho, i.e. a resultados desejáveis que se pretendem alcançar com a execução das várias actividades, contribuindo, desta feita, para conferir coerência interna ao PDI, tornando-se assim mais fácil a significação e integração do mesmo no que ao cliente diz respeito.

## IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

Estes objectivos, tantos quantos necessários, são agrupados por domínios de intervenção, formulados a partir do Modelo de Qualidade de Vida, e definidos de forma clara e operacional (quantificada e correspondente a um período temporal).

Para cada objectivo específico é/são definido(s) o(s) indicador(es) respectivos, cuja fonte são os vários registos de informação e de monitorização.

O responsável pela avaliação, juntamente com a equipa, define os indicadores de avaliação, assim como os instrumentos metodológicos específicos, tais como:

- Entrevistas/questionários aos clientes e significativos;
- Parecer técnico em domínios específicos (p.e., avaliação cognitiva e funcional do cliente);
- Análise dos resultados da monitorização.

Como exemplo, indica-se a formulação de um objectivo de intervenção e respectivo indicador:

- Garantir, semanalmente, o transporte do cliente:  
*Indicador – taxa de execução semanal do transporte do cliente..*

Para cada domínio de intervenção, e face à identificação dos objectivos específicos, devem estar identificados os seguintes itens: actividades; recursos; responsáveis pela execução e supervisão e participantes.

Os serviços são, nomeadamente:

- Actividades estritamente ocupacionais – actividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente (p.e., cerâmica; tecelagem).
- Actividades socialmente úteis – actividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais ou da prestação de serviços, dotadas de utilidade social, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente e a facilitação da possível transição para programas de integração sócio-profissional (p.e., lavagem de veículos; recepção e atendimento).
- Actividades de desenvolvimento pessoal e social – actividades e dinâmicas que visam promover as competências de relacionamento interpessoal e autodeterminação/ autonomia, o bem-estar e a cidadania e participação social, até ao máximo potencial do cliente (p.e., higiene pessoal; participação em actividades sociais; actividades académico-funcionais; educação para os afectos; utilização dos serviços da comunidade).
- Actividades lúdico-terapêuticas – actividades e dinâmicas que geralmente implicam a activação físico-funcional e a estimulação sensorial que visam promover o bem-estar;

## IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

nomeadamente físico, até ao máximo potencial do cliente (p.e., expressão dramática; fisioterapia; educação física).

- Refeições.
- Apoio de 3ª pessoa.
- Administração da terapêutica.
- Transportes.

A construção do PDI pode começar por ser discutida em sede de reunião de equipa técnica, garantindo que a sua elaboração só é efectuada em conjunto com o cliente e significativos, tendo estes um papel fundamental enquanto agentes decisores. É também na reunião com o cliente e significativos que se encontram outros colaboradores de outros serviços ou entidades, o que não obsta a que estes tenham também participado antecipadamente na primeira reunião supracitada. Assim, o gestor de processo actua como um elemento de articulação, ao serviço do cliente, na dinâmica CAO – Cliente e Significativos – Outras entidades/ profissionais.

O PDI pode ser negociado, com vista à obtenção de um consenso e consequente validação por todas as partes interessadas, mas garantindo sempre o respeito pela individualidade e pela tomada de decisão do cliente e significativos.

Após aprovação, o PDI do cliente é registado, datado, assinado por todas as partes, encontrando-se apto a ser implementado. O original do PDI é integrado no Processo Individual do Cliente, sendo fornecida uma cópia do PDI ao cliente e significativos.

O CAO deve sempre procurar promover a participação e implicação do cliente e significativos nas actividades/serviços que presta, através da sua implicação/co-responsabilização nas actividades. Para o efeito, deve definir e articular previamente com todos os intervenientes (cliente e significativos; outros) as actividades a desenvolver.

O trabalho com os significativos assume um papel de especial relevo por vários motivos, nomeadamente:

- A transferência e generalização das competências desenvolvidas no CAO para os restantes contextos vivenciais (p.e., casa) afigura-se como um objectivo de intervenção só passível de implementação, monitorização e avaliação com uma participação activa dos significativos;
- As mudanças nos contextos vivenciais dos clientes conduzem a alterações no modo como estes se posicionam, como agem e se comportam no CAO, e vice-versa, implicando assim uma constante articulação;
- Os significativos podem necessitar de informação/formação, no sentido de adoptarem estratégias mais funcionais no relacionamento que mantêm com a pessoa em causa, beneficiando quer os próprios, quer os clientes.

**IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL**

Consoante as necessidades e os objectivos identificados, as actividades que implicam os significativos podem assumir diferentes formas, recorrendo a diversas estratégias, como por exemplo:

- A criação de grupos de desenvolvimento destinados a significativos;
- A realização de sessões informativas destinadas a significativos;
- A realização de reuniões periódicas entre os técnicos e os significativos (organizadas por cliente e/ou para a totalidade dos clientes);
- A participação dos significativos em determinadas actividades ou eventos do CAO (p.e., festa de Natal);
- A criação de um documento de registo que acompanha sempre o cliente e que permite a partilha de informação diária entre o CAO e os significativos.

**5.1. Compensações monetárias**

De acordo com os normativos legais vigentes, a realização de tarefas por parte dos clientes pode implicar a atribuição de compensações monetárias. A compensação mensal é calculada em função da natureza das actividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social. Para o cálculo da compensação deve considerar-se:

- A natureza e o período de duração das actividade ou tarefas;
- A eficácia das actividades ou tarefas desenvolvidas.

No caso de não se verificar a eficácia, a compensação monetária que pode ser atribuída terá que ser igual ou inferior a 10% do valor da pensão social.

A Organização deve ter um registo das compensações monetárias pagas aos clientes e ter um procedimento definido e estabilizado sobre o modo como determina o valor das compensações monetárias a atribuir aos seus clientes. Na definição do procedimento deve ter-se em consideração que:

- Devem ser definidos critérios objectivos e mensuráveis;
- A avaliação da eficácia das actividades realizadas deve basear-se em indicadores quantificáveis e ser executada através de instrumentos de avaliação desenvolvidos para o efeito;
- Os valores referenciais a atribuir aos clientes devem ter em conta, caso existam, as receitas da Organização pelo exercício das actividades/tarefas;
- o procedimento definido deve ser compreendido e aceite pelo cliente e significativos, cabendo à Organização assegurar ou criar as condições para que tal ocorra;
- O procedimento deve prever modos de recolha, análise e tomada de decisão sobre as sugestões/ reclamações dos clientes e significativos sobre esta matéria, assegurando que estes conhecem os procedimentos em causa.
- A Organização deve estabelecer mecanismos de controlo que garantam que os requisitos definidos são cumpridos.

## 6. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DO PDI

O PDI é monitorizado e avaliado continuamente através de diferentes dinâmicas:

- Integração diária ou semanal (a definir pela Organização) das actividades executadas. No final de cada dia/semana, em grupo, procede-se à integração das actividades executadas. Para tal, o cliente auto-avalia-se quanto ao seu desempenho e comportamento, sendo também avaliado pelos restantes elementos do grupo.

Neste âmbito pode-se utilizar a estratégia de economia de fichas. O registo é realizado pelo técnico responsável pela actividade, em formulário definido pela Organização, encontrando-se acessível para consulta.

- Avaliação mensal dos objectivos específicos por actividade. A avaliação mensal é realizada pelos técnicos em sede de reunião, baseando-se nos registos diários ou semanais existentes. As questões exploradas no contexto da reunião são partilhadas com o cliente, significativos e parceiros envolvidos (se adequado e/ou aplicável).
- Avaliação semestral dos objectivos. Trata-se de uma avaliação realizada em sede de reunião, em que intervêm a equipa técnica, o cliente e significativos e os parceiros envolvidos (se adequado e/ou aplicável). O registo é efectuado nos campos assinalados para o efeito no IMP03.IT02.PC03 – Plano de Desenvolvimento Individual, constituindo-se este como um guião de apoio à reunião.

Para as avaliações referidas contribuem todos os registos elaborados no contexto da intervenção com o cliente, constantes do Processo Individual do Cliente. O resultado da monitorização e avaliação é analisado e partilhado com o cliente e significativos, sendo registado, datado, assinado por todas as partes e arquivado no Processo Individual do mesmo.

Sempre que as alterações ao PDI justifiquem mudanças nos serviços contratualizados com o cliente, o contrato é revisto. Um exemplo disto pode ser a integração de um cliente em Actividades Socialmente Úteis.

A avaliação do PDI, prevista para ocorrer semestralmente, pode efectuar-se antecipadamente mediante solicitação e/ou verificação de ocorrências que o justifiquem.

A avaliação e revisão ocorrem através do envolvimento de todos os intervenientes (colaboradores directos e indirectos, cliente, significativos e outros), com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades dos clientes que, ao longo do tempo, vão surgindo.

**IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL**

O objectivo da avaliação é medir a eficiência e a eficácia do plano e o impacte que este está a ter no cliente. Por conseguinte, a avaliação deverá permitir medir:

- O impacto dos serviços no acréscimo e promoção da autonomia e qualidade de vida do cliente, i.e. se os objectivos gerais da intervenção, objectivos específicos, actividades e acções promoveram a autonomia e a qualidade de vida do cliente;
- A satisfação do cliente e significativos com o desempenho da execução das actividades e acções;
- A adequação dos objectivos gerais de intervenção, objectivos específicos e actividades às necessidades e expectativas do cliente;
- A adequação dos recursos utilizados;
- A eficiência do plano.

No sentido da melhoria contínua, a Organização deve ainda avaliar a eficácia e a eficiência das actividades que está a desenvolver para os clientes, identificando um referencial de medição e avaliação do seu desempenho.

No âmbito da monitorização e avaliação do PDI pode concluir-se pela cessação da frequência do CAO, decorrente da alteração das condições que permitiram a admissão do cliente, nomeadamente:

- Encaminhamento para outra organização, decorrente dos desenvolvimentos alcançados pelo cliente (p.e., Centro de Emprego Protegido; Centro de Formação Profissional).
- Encaminhamento para outra Organização, decorrente do agravamento das condições psíquicas e físicas do Cliente, que impossibilitem a permanência e frequência das actividades do CAO.

A decisão do encaminhamento é tomada, em parceria estreita, pelo Director Técnico, Equipa Técnica, Cliente e significativos, devendo quando aplicável, ser envolvido um interlocutor da Organização que receberá o cliente.

Aquando da preparação do encaminhamento/saída do cliente, deverão ser tidos em conta:

- A realização e o envio de um relatório técnico discriminado com informações consideradas relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação do novo serviço ao cliente e evitar replicação de fases e processos;
- A preparação do cliente e significativos para o novo contexto vivencial do cliente;
- A preparação dos restantes clientes para a saída do cliente, numa lógica de explicitação dos motivos e gestão emocional do grupo.



**IT02.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL**

Caso o motivo de saída, seja a morte do cliente, a Organização deve ter previsto mecanismos de actuação imediatos, nomeadamente:

- Comunicação do óbito aos restantes clientes e colaboradores, conferindo especial atenção àqueles mais próximos do cliente;
- Preparação e trabalho com o grupo de clientes com vista a uma gestão emocional de forma equilibrada e ajustada.

# Plano de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 2

Período de Vigência de: / / a: / /

Nome do Cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Data de aniversário:

Colaborador de referência:

## SERVIÇOS A MOBILIZAR

### Serviços contratualizados (assinalar com x)

### Observações

Actividades estritamente ocupacionais (AEO)

Actividades socialmente úteis (ASU)

Actividades de desenvolvimento pessoal e social (AD)

Actividades lúdico-terapêuticas (AL)

Refeições

Apoio de 3ª pessoa (alimentação, necessidades fisiológicas, etc)

Administração da terapêutica

Transportes

Outro. Qual?

# Plano de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 2

## Actividades a realizar

Actividades	Objectivos	Acções/Tarefas	Intervenientes		Período temporal		Resultados atingidos	
			Responsável	Participantes	Data Início	Data Fim	Descrição	Data
Actividades estritamente ocupacionais					/ /	/ /		/ /
Actividades socialmente úteis					/ /	/ /		/ /
Actividades de desenvolvimento pessoal e social					/ /	/ /		/ /
Actividades lúdico-terapêuticas					/ /	/ /		/ /
Outras actividades/avaliações					/ /	/ /		/ /

**Observações:**

# Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente

IMP02.IT01.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 1

Identificação do Estabelecimento

Nome do Cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Data de Aniversário:

Colaborador de referência:

## Domínios

### Necessidades e Potenciais (1)

Desenvolvimento Pessoal	<b>Relações interpessoais</b> (p.e., promoção da rede de suporte social, realização pessoal, autonomia)	
	<b>Autodeterminação</b> (p.e., tomada de decisões, advocacy, controlo pessoal)	
Bem-estar	<b>Emocional</b> (p.e., au-to-conceito, aceitação da deficiência ou incapacidade, estabilidade)	
	<b>Físico</b> (p.e., saúde, realização nos domínios: alimentação, lazer, mobilidade, actividades de vida diária, competências para cuidar de si próprio, competências para efectuar a manutenção e segurança do lar, actividade física)	
	<b>Material</b> (p.e., bens, rendimentos)	
Inclusão social	<b>Empregabilidade/ ocupacional</b> (p.e., integração profissional, integração em actividades formativas, integração em actividades ocupacionais)	
	<b>Cidadania</b> (p.e., participação em associações; interesse pelos assuntos da actualidade)	
	<b>Direitos</b> (p.e., conhecimento e mobilização dos recursos comunitários)	

(1) Explícite de forma objectiva, para cada domínio, as necessidades e os potenciais identificados durante o processo de avaliação

# Plano de Desenvolvimento Individual

IMP03.IT02.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 6

Identificação do Estabelecimento

Nome do Cliente:

Nome a ser tratado:

Idade:

Data de aniversário:

Colaborador de referência:

## SERVIÇOS A MOBILIZAR

Serviços contratualizados (assinalar com x)	Observações	Validação da conformidade da prestação do(s) serviço(s) face ao contratualizado		
		1.º Semestre	2.º Semestre	...
Actividades estritamente ocupacionais (AEO)				
Actividades socialmente úteis (ASU)				
Actividades de desenvolvimento pessoal e social (AD)				
Actividades lúdico-terapêuticas (AL)				
Refeições				
Apoio de 3ª pessoa (alimentação, necessidades fisiológicas, etc)				
Administração da terapêutica				
Transportes				
Outro. Qual?				

## ACTIVIDADES

Diagnóstico(1)	Domínios		Objectivos Gerais das Actividades(2) (descrição e data de introdução)	Estado de consecução do objectivo		
	Desenvolvimento pessoal	Relações interpessoais		1.º Semestre	2.º Semestre	...
	Desenvolvimento pessoal	1. Relações interpessoais		/	/	
		2.		/	/	
		3. Autodeterminação		/	/	
		4.		/	/	
	Bem-estar	5. Emocional		/	/	
		6.		/	/	
		7. Físico		/	/	
		8.		/	/	
		9. Material		/	/	
		10.		/	/	
	Inclusão social	11. Empregabilidade/ ocupacional		/	/	
		12.		/	/	
		13. Cidadania		/	/	
		14.		/	/	
		15. Direitos		/	/	

(1) Necessidades; expectativas; serviços contratualizados; competências e potencialidades do cliente, de acordo com a Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente.

(2) A formulação dos objectivos é realizada considerando também as áreas de intervenção: ocupacional; casa; comunidade; lúdico-terapêutica.

# Plano de Desenvolvimento Individual

IMP03.IT02.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 3 de 6

Identificação do Estabelecimento

Actividades	Objectivo(s) específico(s)	(data de introdução)	Indicador(es) de avaliação		Estado de consecução do objectivo		
			Definição	Fonte/ Instrumentos	1.º Semestre	2.º Semestre	...
<b>Actividades estritamente ocupacionais</b>		/ /					
<b>Actividades de desenvolvimento pessoal e social</b>		/ /					
<b>Actividades lúdico-terapêuticas</b>		/ /					
<b>Outras (identificar)</b>		/ /					

Para as "Actividades Socialmente Úteis", preencher secção específica deste documento.

# Plano de Desenvolvimento Individual

IMP03.IT02.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 4 de 6

Identificação do Estabelecimento

Actividades	Acções/tarefas a realizar	Recursos				Responsáveis			Participação/Implicação (S/N)			Observações	Resultado(s) atingido(s) (descrição e data)
		Humanos	Materiais/ Instrumentais (AT)	Financeiros	Parcerias	Execução	Supervisão		Cliente	Familiar	Outro		
							Quando	Output					
Actividades estritamente ocupacionais													/ /
Actividades de desenvolvimento pessoal e social													/ /
Actividades lúdico-terapeúticas													/ /
Outras (identificar)													/ /

Para as "Actividades Socialmente Úteis", preencher secção específica deste documento.

## Informações Gerais

Data prevista para próxima avaliação/revisão do PDI:

Data de Aprovação:

Cliente:

Significativos:

Parceiros:



# Plano de Desenvolvimento Individual

IMP03.IT02.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 5 de 6

Identificação do Estabelecimento

Avaliações Semestrais

---

## 1.º Semestre<sup>(1)</sup>

avaliação dos desvios face ao planeado

---

Propostas de reformulação/revisão e fundamentação<sup>(2)</sup>

Data de avaliação/aprovação

Cliente:

Significativos:

Parceiros:

(1) Repetir o número de vezes necessário.

(2) Implica integração de objectivos e actividades nos quadros anteriores.

# Plano de Desenvolvimento Individual

IMP03.IT02.PC03 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 6 de 6

Identificação do Estabelecimento

Actividades Socialmente Úteis

Objectivos gerais	Objectivos específicos	Principais actividades	Tarefas	Resultados alcançados (descrição e data)	Estado de consecução do objectivo		
					1.º Semestre	2.º Semestre	...
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			
				/ /			

**Local:**

CAO

Domicílio

Estrutura de Atendimento  
Especificar:

Identificação do Tutor:

Ident. técnico resp. pelo acompanhamento:

Periodicidade do acompanhamento:

**Calendarização:**

Dias da semana:

Horário:

Transporte (se aplicável)

Partida  
Local

Chegada  
Local

Observações:

Hora

Hora

Data de aprovação

Cliente:

Significativos:

Parceiros:

## SPC01.PC03 Actividades Socialmente Úteis

### 1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras de orientação a observar na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão das *Actividades Socialmente Úteis (ASU)*, no âmbito do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do Cliente, no Centro de Actividades Ocupacionais.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e Serviços intervenientes na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão das ASU, no âmbito do PDI do cliente.

### 3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

SPC01.PC03 — ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
Processo Individual do Cliente  Plano de Avaliação de Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente  Avaliação de Necessidades e dos Potenciais do Cliente preenchida  PDI	<pre>                     graph TD                         INICIO([INÍCIO]) --&gt; IDENT[IDENTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS E CAPACIDADES PARA A EXECUÇÃO DE ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS (ASU)]                         IDENT --&gt; INTER{INTERESSADO?}                         INTER -- SIM --&gt; ESTR{EXISTEM ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO?}                         INTER -- NÃO --&gt; CONN1((1))                         ESTR -- SIM --&gt; ELAB[ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO EM ASU]                         ESTR -- NÃO --&gt; PARC[ARTICULAÇÕES PARCERIAS]                         ELAB --&gt; ACORDO{HÁ ACORDO ENTRE AS PARTES?}                         ACORDO -- SIM --&gt; CONN1                         ACORDO -- NÃO --&gt; REFORM[REFORMULAÇÃO DA PROPOSTA]                         PARC --&gt; ELAB                         REFORM --&gt; CONN2((2))                     </pre>	Competência e capacidade Para o desenvolvimento de ASU identificada	DT	ET + EPA	C + S	Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis  Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis  Esta actividade só se aplica quando a ASU, é efectuada na comunidade  Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis	
ASU identificada		AUSCULTAÇÃO DO INTERESSE DO CLIENTE  INTERESSADO?	Cliente e significativos auscultados	DT	C + S	C + S	Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis  Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis  Esta actividade só se aplica quando a ASU, é efectuada na comunidade
PDI  Decisão do Cliente  Necessidades de recursos externos		NÃO  ARTICULAÇÕES PARCERIAS	Parcerias Articuladas	DT	ET + P	C	Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis  Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis
Estrutura de Atendimento  Proposta  PDI		SIM  ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO EM ASU  HÁ ACORDO ENTRE AS PARTES?	Proposta elaborada	DT	ET + C + S + P	C	Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do PDI, o <i>Processo Individual do Cliente</i> é actualizado
Decisão do Cliente  Proposta	NÃO  REFORMULAÇÃO DA PROPOSTA	Proposta reformulada	DT	ET + C + S + P	C		

SPC01.PC03 — ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Decisão do Cliente Protocolo	<pre> graph TD     1((1)) --&gt; A[ELABORAÇÃO E ASSINATURA DE PROTOCOLO]     A --&gt; B[ELABORAÇÃO/ACTUALIZAÇÃO DO PDI]     B --&gt; C[ACTUALIZAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE]     C --&gt; D([FIM])     C --&gt; 2((2))     2 --&gt; B                     </pre>	Protocolo elaborado e assinado	DO	ET + C + S + P	C + P + O	Esta actividade só se aplica quando a ASU, é efectuada na comunidade  Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis
PDI		PDI elaborado ou actualizado	DT	ET + C + S + P	C	Ver IT01.PC03SPC01 - Actividades Socialmente Úteis
PDI		Processo individual do cliente actualizado	DT + EP + EPA		O	Sempre que aplicável, após a avaliação e revisão do PDI, o <i>Processo Individual do Cliente</i> é actualizado

### IT01.SPC01.PC03

## Instrução de Trabalho — Actividades Socialmente Úteis

### 1. CARACTERIZAÇÃO

De acordo com os normativos legais vigentes, entendem-se por Actividades Socialmente Úteis (ASU) as que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração sócio-profissional.

As Actividades Socialmente Úteis podem ser desenvolvidas na própria Organização, no domicílio do cliente ou em Estruturas de Atendimento, a saber:

- Estabelecimentos oficiais ou particulares criados para satisfazerem de um modo específico necessidades de interesse geral, sem carácter industrial ou comercial;
- Estabelecimentos e serviços das autarquias locais;
- Estabelecimentos de empresas públicas ou privadas.

### 2. IDENTIFICAÇÃO DE POTENCIAL PARA INTEGRAÇÃO EM ASU

A sinalização para a integração em actividades socialmente úteis prende-se com a identificação de capacidades e competências dos clientes, podendo ocorrer nas seguintes fases:

- Avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente, sendo depois incorporada no momento de elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente;
- Implementação, monitorização e avaliação/revisão do Plano de Desenvolvimento Individual do cliente.

**IT01.SPC01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS**

Após esta identificação, pode ser necessário realizar avaliações complementares e treinos específicos com os clientes, dado que o contexto de integração do cliente para a realização das ASU está dependente das suas características, do tipo de actividades a desenvolver e dos recursos da comunidade.

É também realizada a partilha com o cliente e significativos da possibilidade de integração em Actividades Socialmente Úteis, sendo imprescindível para a efectiva integração do cliente a autorização, por escrito, do cliente ou representante legal.

**3. ARTICULAÇÃO COM PARCERIAS**

No caso de se procurar integrar o cliente em Estruturas de Atendimento, o colaborador responsável por este processo:

- Identifica se existem registos de Estruturas de Atendimento que tenham, por sua iniciativa ou no decorrer de outras prospecções de mercado, sinalizado interesse;
- Identifica se existe potencial de integração no âmbito de uma Estrutura de Atendimento com a qual o CAO já possui uma parceria;
- Efectua uma prospecção de mercado a fim de identificar uma Estrutura de Atendimento na comunidade.

Após identificação da Estrutura de Atendimento, é realizada uma análise sobre a viabilidade da integração, considerando os seguintes elementos:

- Análise da empresa (tipo de empresa; localização, rede de transportes);
- Análise do perfil de competências necessárias ao desenvolvimento das tarefas;
- Análise da utilidade da tarefa para a empresa;
- Análise dos meios e recursos a mobilizar para a efectivação da integração.

**4. CELEBRAÇÃO DE PROTOCOLO**

Caso se verifique a integração em Estrutura de Atendimento, procede-se à celebração de um Protocolo entre a Organização – Estrutura de Atendimento – e o CAO, no qual devem ser identificados os seguintes elementos:

- Identificação das partes outorgantes do protocolo;
- Identificação do cliente para a integração;
- Discriminação das principais actividades, serviços ou tarefas a desenvolver pelo cliente;
- Local onde irão ser desenvolvidas as actividades e respectivo horário;
- Direitos e obrigações de cada parte outorgante do protocolo;
- Início e duração do protocolo;
- Identificação do tutor (colaborador da Estrutura do Atendimento);

**IT01.SPC01.PC03 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ACTIVIDADES SOCIALMENTE ÚTEIS**

- Identificação do técnico do CAO responsável pelo acompanhamento;
- Periodicidade do acompanhamento;
- Comparticipação financeira.

Nos casos em que a integração não ocorra no âmbito de uma Estrutura de Atendimento, devem ser identificados os seguintes elementos:

- Identificação do cliente para a integração;
- Discriminação das principais actividades, serviços ou tarefas a desenvolver pelo cliente;
- Local onde irão ser desenvolvidas as actividades e respectivo horário;
- Identificação do tutor;
- Identificação do técnico do CAO responsável pelo acompanhamento;
- Periodicidade do acompanhamento;
- Comparticipação financeira.

**5. INTEGRAÇÃO DO CLIENTE EM ASU**

É elaborada uma proposta para o plano de integração em ASU, pela equipa técnica do CAO, mediante todas as informações recolhidas acerca do cliente e da organização/local de execução da ASU. É apresentada pelo colaborador da Organização em sede de reunião, contando com a participação do cliente e significativos e do representante da organização/local de execução da ASU. Se for aprovada, é assinado o documento por todos os intervenientes. No caso de não ser aprovada, procede-se à sua revisão.

O plano de integração em ASU é inserido na área “Actividades Socialmente Úteis” do IMP03. IT02.PC03 Plano de Desenvolvimento Individual, onde se procede à identificação dos seguintes elementos:

- Objectivos gerais;
- Objectivos específicos;
- Principais actividades e tarefas;
- Resultados atingidos;
- Estado do alcance do objectivo (mediante as avaliações semestrais);
- Local;
- Horário;
- Identificação do tutor;
- Identificação do técnico do CAO responsável pelo acompanhamento;
- Periodicidade do acompanhamento;
- Especificações do transporte a disponibilizar pela Organização, se necessário (horários e locais de partida/chegada);
- Data de aprovação;
- Assinaturas.



## 6. ACOMPANHAMENTO, MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento e avaliação da integração do cliente na ASU é realizado em parceria, pelo tutor, técnico do CAO e cliente, compreendendo:

- Registo por parte do tutor (diário ou semanal), que contenha, entre outras, as seguintes dimensões de análise: avaliação do saber-fazer por actividade ou tarefa; avaliação do saber-ser e do saber-estar.
- Registo por parte do técnico do CAO responsável pelo acompanhamento, que contenha, entre outras, as seguintes dimensões de análise: avaliação da consecução dos objectivos; eficácia das tarefas desempenhadas; satisfação da Estrutura de Atendimento/ local de execução das ASU; motivação e satisfação do cliente. O preenchimento realiza-se sempre que o técnico se desloca à Estrutura de Atendimento/ local de execução das ASU.
- Avaliação global do cliente, em termos de autonomia e valorização pessoal, alvo de abordagem no contexto das avaliações semestrais do PDI.
- Avaliação efectuada, pelo cliente, sobre o seu processo de integração em ASU.

Para proceder à avaliação das actividades são desenvolvidos instrumentos próprios (p.e., check-lists), considerando o tipo de actividades em causa. Antes da execução das actividades por parte dos clientes, estes instrumentos são partilhados com os mesmos, garantindo assim que esses conhecem, a priori, o referencial de avaliação.

Das fases de monitorização e avaliação realizadas pode resultar a reformulação do plano de integração em ASU, registado na área “Actividades Socialmente Úteis” do IMP03.IT02.PC03 Plano de Desenvolvimento Individual, implicando assim a actualização do documento, a sua aprovação e a actualização do Processo Individual do Cliente.



PC04  
**Cuidados em Situação  
de Emergência e  
na Administração  
Terapêutica**

## **PC04**

### **Cuidados em Situação de Emergência e na Administração Terapêutica**

#### **1. OBJECTIVO**

Estabelecer regras orientadoras para a organização dos cuidados em situação de emergência e para a administração da terapêutica dos clientes em Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

#### **2. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Aplica-se aos colaboradores e serviços responsáveis pela prestação dos cuidados em situação de emergência e pela administração da terapêutica.

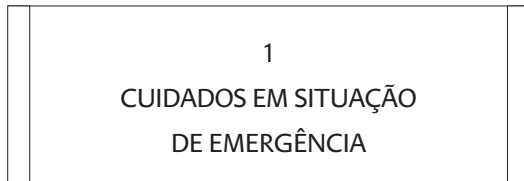
#### **3. INDICADORES DO PROCESSO**

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

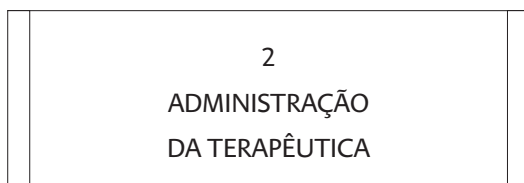
#### 4. MODO OPERATÓRIO

---



##### 1. Cuidados em Situação de Emergência

A instrução de trabalho *IT01.PC04 - Cuidados em Situação de Emergência* define as regras gerais de actuação em situações de emergência.



##### 2. Administração da Terapêutica

A instrução de trabalho *IT02.PC04 - Administração da Terapêutica* define as regras gerais drelativas à medicação e indicações terapêuticas.

## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<b>Entrada</b>	<b>Origem</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes</li> <li>• Resultados do programa de acolhimento</li> <li>• Plano de Desenvolvimento Individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Director Técnico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados da monitorização e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipa Técnica</li> <li>• Equipa de Pessoal Auxiliar</li> </ul>
<b>Saída</b>	<b>Destino</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização, avaliação e revisão do plano de administração terapêutica</li> <li>• Revisão do Plano de Desenvolvimento Individual</li> <li>• Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização</li> <li>• Plano de administração terapêutica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Director Técnico</li> <li>• Equipa Técnica</li> <li>• Equipa de Pessoal Auxiliar</li> </ul>
<b>Documentos de Referência</b>	
<b>Instruções de trabalho</b>	<b>Impressos</b>
IT01.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência	IMP01.IT01.PC04 – Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação
IT02.PC04 – Administração da terapêutica	IMP02.IT01.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência
	IMP03.IT02.PC04 – Administração Terapêutica – Cronograma
	IMP04.IT02.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica
	IMP05.IT02.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica
<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de reclamações face à incorrecta administração terapêutica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de reclamações relativas à incorrecta administração da terapêutica / número total de reclamações x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de planos de administração terapêutica executados de acordo com o programa estabelecido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de planos de administração terapêutica executados de acordo com o programa / número total de planos executados x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de situações de emergência decorrentes da incorrecta administração terapêutica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de situações de emergência decorrentes da incorrecta administração terapêutica / número total de situações de emergência x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de situações de emergência ocorridas, que implicaram alteração de procedimentos</li> </ul>	
<b>Gestor do processo</b>	
Director(a) Técnico(a)	

## **IT01.PC04**

### **Instrução de Trabalho — Cuidados em Situação de Emergência**

#### **1. REGRAS RELATIVAS À ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

O CAO tem identificado as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de actuação (ver impresso IMP01.IT01.PC04 - Situações de Emergência – Regras Gerais de Actuação).

Para cada cliente encontram-se identificadas no IMP02.IT01.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência, as suas situações de emergência passíveis de ocorrência, os procedimentos a adoptar e contactos a efectuar.

Todos os colaboradores e clientes têm conhecimento dos procedimentos a efectuar em caso de emergência. As situações de emergência relativas às instalações são trabalhadas com os clientes na fase de admissão e acolhimento, efectuando-se regularmente simulações, conforme o previsto nos normativos legais vigentes.

Os colaboradores do CAO devem possuir formação em primeiros socorros. Em caso de acidente, os colaboradores respeitam as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a organização cumprir os normativos legais vigentes nesta matéria.

Todas as ocorrências deverão ser registadas no IMP02.IT01.PC04 – Cuidados em Situação de Emergência.

## **IT02.PC04**

### **Instrução de Trabalho — Administração da Terapêutica**

#### **1. REGRAS RELATIVAS À ADMINISTRAÇÃO TERAPÊUTICA**

A administração terapêutica é prestada de acordo com o estabelecido no PDI de cada cliente.

O CAO deve definir o responsável pela gestão, controlo e administração da terapêutica. Sempre que considere necessário, este responsável deve informar, sensibilizar e/ou formar o cliente e significativos para as várias questões no domínio da administração medicamentosa. A administração terapêutica integra-se no planeamento dos serviços a prestar, pela Resposta Social, consoante o definido no IMP03.IT02.PC04 – Administração Terapêutica – Cronograma, onde se identificam os clientes, os responsáveis, a terapêutica a administrar (horários e dias da semana), o qual deve estar disponível em local acessível a todos, colaboradores e clientes

Os colaboradores do CAO devem planificar o apoio na administração terapêutica em função da maior ou menor autonomia do cliente.

Os colaboradores do CAO só deverão administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente ou significativos.

A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração. Esta deve estar registada num documento acessível a todos os intervenientes na administração medicamentosa, conforme o definido no impresso, IMP04.IT02.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica, todas as situações anómalas, detectadas devem registadas no campo observações, do referido impresso, bem como outras informações consideradas pertinentes.



**IT02.PC04 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — ADMINISTRAÇÃO DA TERAPÊUTICA**

Deve ser do conhecimento do cliente, dos colaboradores ou outros intervenientes directos nesta função, a indicação terapêutica, bem como o modo de actuação em situações de emergência relativas aos efeitos secundários da administração dos medicamentos em causa.

Todos os intervenientes na administração medicamentosa devem possuir um conjunto de informações base sobre a indicação terapêutica dos clientes, que devem ser registadas no impresso, IMP04.IT02.PC04 – Medicação e Indicação Terapêutica. Em caso de dúvida na administração medicamentosa, ou outra, os colaboradores deve consultar o impresso IMP05.IT02.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica.

Quando a administração medicamentosa envolve conhecimentos técnicos específicos ou a execução de determinados procedimentos, os colaboradores directamente envolvidos devem ter formação adequada.

No caso do cliente necessitar de controlos periódicos (ex: diabetes) a organização deve assegurar e monitorizar o acesso e execução dos mesmos, bem como, no caso da administração medicamentosa ser realizada, em entidades da comunidade, a Organização deve assegurar e monitorizar o acesso dos clientes aos mesmos.

**2. PRECAUÇÕES SOBRE O USO DOS MEDICAMENTOS QUE O GESTOR DO PROCESSO DEVE OBSERVAR**

No CAO os medicamentos devem ser guardados em local que seja adequado à sua conservação e de forma separada para cada cliente, acessível ao uso apenas daqueles que executam a sua administração:

- Os medicamentos são guardados na embalagem, devendo a mesma ter a respectiva informação terapêutica.
- Alguns medicamentos necessitam de conservar-se no frigorífico, devendo esta informação ser assinalada na caixa.
- Todos os medicamentos devem ter a informação do prazo de validade e serem alvo de controlo. O controle realizado deve ser sempre registado no IMP05.IT02.PC04 – Indicação Terapêutica – Informação Genérica;
- O transporte de medicamentos para o CAO e outros locais deve ser efectuado na respectiva embalagem ou em embalagens de acondicionamento próprias para o efeito.
- Sempre que exista o risco de duplicação da toma medicamentosa, afigura-se útil que a mesma seja preparada previamente de acordo com a indicação terapêutica – utilização de caixas doseadoras. Sempre que o cliente e/ou significativos desconheçam este instrumento de apoio, os colaboradores do CAO devem informar da sua existência, local de compra ou inclusivamente fornecê-lo ao cliente.

# Situação de Emergência — Regras Gerais de Actuação

IMP01.IT01.PC04 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Identificação do Estabelecimento

Situações Tipo	Procedimentos	Intervenientes		Observações
		Nomes	Contactos	

## Contactos Úteis

Entidades	Telefone	Entidades	Telefone
Hospitais		Forças de Segurança	
Centros de Saúde		Outras Entidades e Recursos	
Bombeiros			

Data

Organização

# Cuidados em Situações de Emergência

IMPO2.IT01.PC04 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Identificação do Estabelecimento

Nome

Data

Situações de Emergência Tipificada		Situações de Emergência Imprevistas		
Tipo	Procedimentos	Quais	Procedimentos	Procedimentos Corrigidos

Intervenientes possíveis	Situ. Emergência	Nome	Local	Horários	Telefone Fixo	Telemóvel(is)	Observações
Familiar 1							
Familiar 2							
Amigo							
Vizinho							
Médico Família							
Médico Especialidade:							
Profissionais Saúde:							

Cliente:

Significativos:

Organização:









PC05  
**Nutrição e Alimentação**



### **PC05** **Nutrição e Alimentação**

#### **1. OBJECTIVO**

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio das refeições de acordo com as necessidades do cliente e garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar no Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

#### **2. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Aplica-se a todos os colaboradores que desenvolvem actividades no âmbito da elaboração de ementas, preparação, confecção, distribuição e apoio das refeições e na identificação e análise de perigos/ocorrência de falhas expectáveis neste processo da cadeia alimentar.

No caso do serviço de restauração ser executado em regime de subcontratação, a Organização deve assegurar os mecanismos de controlo e garantia de conformidade da prestação desses serviços com os requisitos identificados neste processo.

#### **3. INDICADORES DO PROCESSO**

São ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos.

A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela organização, em função do modelo organizacional e dos objectivos estratégicos da instituição.

Os indicadores apresentados na matriz do processo são exemplos possíveis.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO	
			R	P	I		
Plano Individual	<pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; IDENT[IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES ALIMENTARES]     IDENT --&gt; SERV{SERVIÇO INTERNO?}     SERV -- NÃO --&gt; 1((1))     SERV -- SIM --&gt; EMENT[ELABORAÇÃO DAS EMENTAS]     EMENT --&gt; HACCP[ELABORAÇÃO DO PLANO HACCP]     HACCP --&gt; AQUIS[AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES/REFEIÇÕES]     AQUIS --&gt; RECEPTION[RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS PRODUTOS ALIMENTARES]     RECEPTION --&gt; PREP[PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DOS ALIMENTOS]     PREP --&gt; TRANSP[TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO]     TRANSP --&gt; FIM([FIM])                     </pre>	Lista das Necessidades Alimentares preenchida	DT	CT	C	A identificação das necessidades alimentares do cliente decorre do Plano Individual do Cliente. A organização define um plano de refeições de acordo com as necessidades, hábitos e preferências individuais do cliente.	
IMP01.PC05 Lista de Necessidades Alimentares		Subcontratação de serviços de nutrição e alimentação					Se a Organização assegurar internamente a execução do processo de nutrição e alimentação, deve executá-lo de acordo com o previsto nas instruções de trabalho definidas.
Recursos da Organização		Recursos internos de nutrição e alimentação					Se a Organização recorrer à sub-contratação destes serviços, deverá proceder em conformidade com o fluxograma a seguir apresentado.
Avaliação nutricional dos clientes; regimes específicos			Ementas elaboradas	DT	ET	C	Ver IT01.PC05 - Elaboração de Ementas
Regras de alimentação equilibrada							
Lista de Necessidades Alimentares							
Princípios e normativos legais			Plano HACCP elaborado	DT	ET + EPA	C	Ver IT02.PC05 - Sistema HACCP
Lista de Necessidades Alimentares			Produtos adquiridos	DT	EPA	C	A aquisição de produtos alimentares é efectuada de acordo com os processo e procedimentos vigentes na Organização ao nível do aprovisionamento (Gestão de Compras).
Processos e Procedimentos Internos							
Encomenda							
IMP02.IT03. PC05 Controlo de Recepção de Matérias-Primas			Controlo de Recepção de Matérias-Primas preenchido	DT	EPA	C	Ver IT03.PC05 - Recepção, Armazenamento e Conservação dos Produtos Alimentares
IMP03.IT03. PC05 Controlo da Validade dos Produtos			Controlo da validade dos produtos preenchido				
Ementas		Registo de equipamento entregue/recebido	DT	EPA	C	A preparação e confecção das refeições para além de cumprirem a legislação em vigor, devem ser efectuadas de acordo com: IT04.PC05 - Preparação e Confecção de Alimentos	
IMP04.IT04. PC05 Registo de Equipamento Entregue/Recibo		Controlo dos Óleos de Fritura preenchido					
IMP05.IT04. PC05 Controlo dos Óleos de Fritura		Alimentos confeccionados					
IMP06.IT05. PC05 Recolha de Amostras de Testemunho		Recolha de Amostra de Testemunho preenchida	DT	EPA	C	O transporte, distribuição e apoio na refeição para além de cumprirem a legislação em vigor, devem de ser efectuadas de acordo com: IT05.PC05 - Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Requisitos exigidos pela Organização  Lista de Necessidades Alimentares	<pre>                     graph TD                         Start((1)) --&gt; A[CONTRATUALIZAR SERVIÇOS]                         A --&gt; B[MONITORIZAR E AVALIAR]                         B --&gt; C{CUMPRE REQUISITOS?}                         C -- NÃO --&gt; B                         C -- SIM --&gt; D{SERVIÇO TERMINADO?}                         D -- SIM --&gt; E[RECLAMAÇÃO]                         D -- NÃO --&gt; B                         E --&gt; F{RECLAMAÇÃO RESOLVIDA?}                         F -- NÃO --&gt; G[RESCISÃO DE CONTRATO]                         F -- SIM --&gt; H([FIM])                         G -- SIM --&gt; B                     </pre>	Contratualização, monitorização e avaliação dos serviços subcontratados efectuada	DT		C	Ver IT06.PC05 Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<b>Entrada</b>	<b>Origem</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidades, hábitos e expectativas dos clientes</li> <li>Clientes com necessidades alimentares específicas e/ou regimes específicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente e Significativos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>N.º de refeições a servir</li> <li>N.º de refeições com apoio de 3ª pessoa</li> <li>Plano Desenvolvimento Individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director Técnico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regras de nutrição e alimentação equilibradas</li> <li>Regras e boas práticas de higiene e segurança alimentar</li> <li>Sistema HACCP implementado/certificado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcção da Organização</li> <li>Fornecedor Subcontratado</li> </ul>
<b>Saída</b>	<b>Destino</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalações em bom estado de higiene e limpeza</li> <li>Refeições servidas, cumprindo com as regras de higiene e saúde alimentar</li> <li>Refeições servidas com apoio de 3ª pessoa</li> <li>Ocorrências no fornecimento de refeições</li> <li>Cumprimento das regras de higiene e saúde alimentar</li> <li>Sistema HACCP implementado/certificado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente e/ou Significativos</li> <li>Equipa Técnica</li> <li>Equipa Pessoal Auxiliar</li> <li>Direcção da Organização</li> <li>Fornecedor Subcontratado</li> </ul>
<b>Documentos de Referência</b>	
<b>Instruções de trabalho</b>	<b>Impressos</b>
	IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares Especiais
IT01.PC05 – Elaboração de ementas	
IT02.PC05 Sistema HACCP	
IT03. PC05 – Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	IMP02.IT03.PC05 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas
	IMP03.IT03.PC05 – Controlo da Validade dos Produtos
IT04. PC05 – Preparação e Confeccção de Alimentos	IMP04.IT04.PC05 – Registo de Equipamento Entregue / Recebido
	IMP05.IT04.PC05 – Controlo dos Óleos de Fritura
IT05. PC05 – Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	IMP06.IT05.PC05 – Recolha de Amostras de Testemunho
IT06. PC05 – Subcontratação de serviços de fornecimento de refeições	
<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Taxa de execução de refeições servidas</li> <li>Taxa de execução de refeições apoiadas por 3ª pessoa</li> <li>% de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação</li> <li>Grau de cumprimento do Plano de Inspeção às Instalações</li> <li>Grau de cumprimento do Plano de HACCP</li> <li>Grau de satisfação dos clientes com a alimentação e nutrição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>número de refeições servidas/n.º de refeições planeadas x 100</li> <li>número de refeições apoiadas/ número de refeições previstas a serem apoiadas x 100)</li> <li>número de reclamações relativas ao processo de nutrição e alimentação/número total de reclamações x 100</li> </ul>
<b>Gestor do processo</b>	
Director(a) Técnico(a)	

## IT01.PC05

### Instrução de Trabalho – Elaboração de Ementas

#### 1. ELABORAÇÃO DE EMENTAS

Uma alimentação saudável e equilibrada é uma das condições necessárias para que se viva uma vida com qualidade.

Na elaboração das ementas é necessário ter em conta as especificidades alimentares de cada cliente, cujo levantamento deverá ser sistematizado no impresso IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares.

De acordo com as regras para uma alimentação saudável, a elaboração das ementas deve ser:

- Equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural dos clientes a que se destina;
- Diversificada e estar de acordo com as necessidades de cada cliente, nomeadamente regimes especiais;
- Atenta às preferências de cada cliente;
- Elaborada com a colaboração de todos os responsáveis no estabelecimento por este processo e com base no aconselhamento de um nutricionista;

## IT01.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO – ELABORAÇÃO DE EMENTAS

- Elaborada, no mínimo, com uma periodicidade semanal.

A ementa e respectivos regimes especiais são divulgados e os clientes são informados em tempo útil das eventuais alterações aos mesmos.

O responsável pelo fornecimento de refeições tem conhecimento, atempadamente, de:

- Ementa;
- Número de refeições a confeccionar;
- Tipo de regimes especiais e quantidade (IMP01.PC05 – Lista de Necessidades Alimentares).

A lista de necessidades alimentares deve ser actualizada sempre que se constate alterações às necessidades identificadas e revista com uma periodicidade mínima trimestral. Da sua revisão deverá ser dado conhecimento a todos os intervenientes no processo (internos e externos).

## 2. REGRAS PARA UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL

No quadro de uma alimentação saudável, apresentam-se de seguida, de forma não exaustiva, algumas regras a ter em conta:

- Promover um consumo adequado de alimentos do grupo dos legumes e frutos, devido à sua riqueza em fibras alimentares, vitaminas e minerais;
- Restringir o consumo de calorias totais (adequar as calorias ingeridas às necessidades reais e à actividade desempenhada pelos clientes);
- Preferir preparados culinários mais saudáveis como cozidos, cozidos a vapor e grelhados;
- Evitar consumir fritos e refogados. Rejeitar sempre as partículas queimadas resultantes da confecção dos alimentos (nomeadamente nos fritos, assados e grelhados);
- Fazer 5 ou 6 refeições diárias, distribuindo assim as calorias a ingerir de forma equilibrada;
- Promover a ingestão de líquidos, preferencialmente água;
- Promover o balanceamento da ingestão de hidratos de carbono e proteínas (origem animal e origem vegetal);
- Gorduras – evitar gorduras animais e consumir preferencialmente gorduras do tipo vegetal;
- Alimentos a limitar – sal, condimentos fortes e bebidas alcoólicas;
- A dieta deve ser atractiva e de fácil mastigação.

Devem ser evitados os erros alimentares a seguir referidos:

- *Elevado consumo de sal*  
Responsável pela elevada prevalência de doenças como a hipertensão arterial, cancro do estômago, doenças cerebro-vasculares e cardio-circulatórias.

## IT01.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO – ELABORAÇÃO DE EMENTAS

- *Elevado consumo de gorduras*  
Poderá ser causa de doenças cardiovasculares e obesidade.
- *Elevado consumo de açúcar e alimentos açucarados*  
Quando consumidos em excesso, podem contribuir para o desenvolvimento de doenças como a obesidade, diabetes e a cárie dentária.
- *Reduzido consumo de alimentos ricos em fibras (hortaliças, legumes e frutos)*  
Excelentes fornecedores de fibras alimentares, vitaminas e minerais. O reduzido consumo destes alimentos está relacionado com o aumento da prevalência de doenças como a obstipação e alguns tipos de neoplasias.
- *Saltar refeições*
  - *Pequeno-almoço*  
Começar o dia sem tomar o pequeno-almoço é um erro alimentar muito frequente. As consequências mais significativas são hipoglicemias matinais, falta de atenção, diminuição do rendimento intelectual, entre outras.
  - *Intercalares (merendas da manhã e da tarde)*  
Contribuem para a perda de massa muscular, que é consumida para produzir a glicose essencial ao funcionamento das células, nomeadamente dos neurónios.

A alimentação deve ter em conta as recomendações da Roda dos Alimentos Portugueses, bem como, ser apoiada e validada por um nutricionista.

### 3. PREPARAÇÃO DE DIETAS ESPECIAIS

Uma alimentação saudável e equilibrada é uma das condições necessárias para que se viva uma vida com qualidade.

Existem algumas doenças em que a dieta tem um papel importante no tratamento médico do cliente, pelo que as alterações devem ser sempre prescritas pelo médico assistente. A título de exemplo mencionam-se alguns tipos de dieta, cuja composição é da responsabilidade do médico ou nutricionista:

- Dieta hipocalórica – indicada para excesso de peso;
- Dieta pobre em sal – dirigida a situações de hipertensão arterial, insuficiência cardíaca, edema, insuficiência renal, etc.;
- Dieta depressora de colesterol – destinada ao controlo do colesterol;
- Dieta para diabéticos – indicada para pessoas diabéticas;
- Dieta protectora gástrica – dirigida a doentes com gastrite, úlceras gástricas ou duodenais;
- Dieta branda – destinada a doentes com incapacidade de tolerar a dieta sólida.

## IT02.PC05 Instrução de Trabalho — Sistema HACCP

### 1. CONCEITOS E PRINCÍPIOS

O Sistema HACCP (*Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos*) é um processo sistemático aplicado na confecção de alimentos, para garantir a inocuidade dos alimentos, baseado em 7 princípios:

- Princípio 1: Análise dos Perigos;
- Princípio 2: Identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) no processo;
- Princípio 3: Estabelecimento dos Limites Críticos;
- Princípio 4: Estabelecimento de um Sistema de Vigilância para o controlo dos PCC;
- Princípio 5: Estabelecimento das Acções Correctivas a serem tomadas quando os PCC estão fora de controlo;
- Princípio 6: Estabelecimento da documentação relativa aos princípios e sua aplicação;
- Princípio 7: Estabelecimento dos procedimentos de verificação para confirmar que o Sistema funciona eficazmente.

Os princípios do HACCP são aplicáveis a todas as fases de confecção de alimentos, sendo a prevenção o pilar fundamental da sua actuação.

O Plano HACCP é o documento escrito baseado nos princípios do HACCP, que estabelece os procedimentos a seguir para assegurar o controlo do processo de confecção de alimentos.



## IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

**2. PLANEAMENTO (PRÉ-REQUISITOS)**

- Comprometimento da Direcção da Organização.
- Respeitar as Normas de Higiene e a legislação sobre segurança alimentar.
- Respeitar as Boas Práticas de Fabrico.
- Utilização exclusiva de óleo vegetal.
- Ter em conta a qualidade das matérias-primas, ingredientes, o papel do processo no controlo de perigos, provável utilização final do produto e categorias de consumidores.
- Deve ser aplicado a cada operação, separadamente.
- Deve ser revisto quando existam alterações em produtos ou processos.
- Recolher informação relevante sobre:
  - Reclamações;
  - Resultados de ensaios;
  - Especificações do produto;
  - Especificações sobre intoxicações alimentares.
- Identificar os perigos:
  - Perigos microbiológicos;
  - Perigos químicos;
  - Perigos físicos.

**3. APLICAÇÃO DO SISTEMA HACCP****Constituição da Equipa HACCP**

A Equipa HACCP é a estrutura operacional indispensável ao desenvolvimento da acção, devendo ser multidisciplinar, incluindo as pessoas directamente envolvidas nas operações diárias. Duma forma prática, após uma formação prévia dos elementos da equipa em HACCP, esta:

- Define os objectivos e o campo de aplicação;
- Aprecia as dificuldades e os limites do seu trabalho;
- Assegura a existência dos meios necessários para o estudo;
- Procede ao inventário e à recolha de informações.

**Descrição do produto/processo**

Trata-se aqui de proceder ao estudo e à descrição completa das matérias-primas, dos ingredientes, dos produtos em laboração e dos produtos acabados. Deve incluir informação relevante sobre segurança, como:

- Composição (matérias primas, ingredientes, etc);
- Relacionar com a possibilidade de crescimento de diferentes organismos patogénicos;
- Estrutura físico-química (sólido, líquido, gel, pH, ...);
- Tratamentos (cozedura, congelação, fumagem, ...);
- Acondicionamento e embalagem (hermético, vácuo, atmosférico, ...);

## IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

- Durabilidade (data de limite de consumo, ...);
- Condições de armazenamento e de distribuição.

Deve elaborar-se uma *Check-List* Receita:

- Que matérias-primas ou ingredientes são utilizados?
- É provável estarem presentes organismos patogénicos nestes materiais? Quais?
- Algum dos ingredientes tem propriedades tóxicas ou contém substâncias tóxicas?
- Caso sejam conservantes, a sua concentração previne o crescimento de micróbios patogénicos?
- Entre outros.

Deve elaborar-se a *Check-List* Processamento:

- O produto pode ser atingido por um contaminante durante a preparação, processamento ou armazenamento?
- Podem ser inactivos microorganismos ou substâncias tóxicas durante o reaquecimento de outros processos?
- Pode algum microorganismo ou toxina contaminar o alimento após este ter sido aquecido?
- Quais as condições de distribuição?
- Entre outros.

**Identificar o Uso Pretendido**

Baseado na utilização esperada do produto pelo utilizador final ou consumidor. Em casos específicos, poderão ter que ser considerados grupos vulneráveis (alimentação institucional, etc.).

Deve elaborar-se a *Check-List* Uso Esperado:

- Espera-se que o alimento seja mantido quente, arrefecido, congelado ou à temperatura ambiente após ser produzido?
- O tempo/temperatura de exposição durante o reaquecimento inactiva microorganismos ou toxinas de preocupação?
- Se o alimento é guardado após reaquecimento, é mantido quente ou à temperatura ambiente?
- O alimento é manuseado ou exposto a potencial contaminação por outro meio?

**Construir o Fluxograma**

O fluxograma é elaborado pela Equipa HACCP e deve cobrir todas as fases, desde a recepção das matérias-primas até à distribuição no local de utilização pelo cliente. Este deve incluir informações técnicas relevantes como:

- Planos dos locais de trabalho e anexos;
- Disposição e características dos equipamentos;

**IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP**

- Sequência das operações;
- Parâmetros técnicos das operações;
- Circulação dos produtos;
- Condições de higiene e circulação do pessoal;
- Entre outros.

**Listar os Perigos Relativos a cada Fase, analisar os Perigos e considerar Medidas para os Controlar**

A equipa deve listar os perigos em cada fase do fluxograma, desde a receção até ao ponto de consumo. A análise consiste, então, para cada perigo considerado ou para cada etapa elementar identificada no fluxograma, em:

- Identificar toda a situação (matéria prima, ingrediente, prática, procedimento, etc.) susceptível de introduzir o perigo considerado ou permitir a multiplicação até um nível inaceitável;
- Elaborar a lista das causas identificadas;
- Avaliar o risco correspondente (probabilidade do aparecimento/ocorrência) do perigo).

Na elaboração da lista, a equipa HACCP deve considerar ainda que:

- Mais do que uma medida preventiva, pode ser necessária para controlar um dado perigo e que vários perigos podem ser controlados por uma mesma medida preventiva;
- Se pode escolher entre várias medidas e que nesse caso há que determinar cuidadosamente a pertinência das medidas identificadas a fim de escolher as medidas melhor adaptadas a cada situação.

**Determinar os Pontos Críticos de Controlo (PCC)**

Os PCC correspondem a pontos, etapas operacionais, procedimentos que podem e devem ser controlados a fim de se eliminar um perigo ou minimizar a probabilidade do seu aparecimento.

Serão considerados PCC, os pontos, etapas operacionais ou procedimentos onde a ausência (ou perda) do controlo arraste um risco inaceitável para o consumidor em termos de segurança.

Dum modo geral, os PCC correspondem, consoante os casos, a:

- uma matéria-prima ou ingrediente vector de um perigo inaceitável quando nenhum tratamento (compreendendo a utilização doméstica) permite eliminar ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável;
- qualquer etapa, intencional ou especificamente, é destinada a eliminar um perigo ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável;
- qualquer etapa onde o perigo considerado pode ser introduzido (contaminação) ou desenvolvido até um nível inaceitável quando nenhuma etapa posterior pode eliminar o perigo ou reduzir a sua ocorrência a um nível aceitável.

## IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP

**Estabelecer Limites Críticos para cada PCC**

Para cada PCC identificado a equipa HACCP deve especificar valores alvo (limites críticos) ou tolerâncias cujo respeito é imperativo para assegurar o controlo efectivo do PCC. Valores alvos ou tolerâncias podem ser relativos a uma (ou várias) característica(s) física(s), química(s), microbiológica(s) ou sensorial(is) do processo e/ou do produto. O estabelecimento de limites críticos podem basear-se em textos regulamentares, Códigos de Boas Práticas ou suporte técnico-científico. Os limites mais usuais incluem:

- Medições de temperatura, tempo, humidade, pH, ...;
- Análise químicas – quantidade de cloro, ...;
- Aparência visual;
- Textura.

**Estabelecer um Sistema de Monitorização**

Trata-se aqui de estabelecer, com precisão, os planos, métodos e dispositivos necessários para efectuar as observações, testes ou medições, permitindo assegurar que cada exigência formulada para cada PCC (procedimentos operacionais, valores alvo ou tolerâncias) é efectivamente respeitada. Assim, será necessário:

- Formalizar o sistema de monitorização estabelecendo os procedimentos operacionais correspondentes;
- Definir as responsabilidades de execução e interpretação dos resultados;
- Estabelecer um sistema apropriado de registo dos resultados.

**Estabelecer um Plano de Acções Correctivas**

O Plano de Acções Correctivas compreende o conjunto de acções que devem ser imediatamente empreendidas quando o sistema de monitorização revela ausência ou perda de controlo dum PCC. Elas devem ser previstas para cada PCC, devem permitir uma reacção imediata, a eliminação do perigo e assegurar o retorno do controlo de cada PCC. As acções correctivas identificadas devem ser objecto de procedimentos operacionais específicos. A sua execução e os resultados correspondentes devem ser objecto de registos apropriados.

**Estabelecer Documentação e manter Registos**

Os procedimentos do HACCP devem ser documentados. Os registos devem ser mantidos. A documentação e os registos devem ser organizados de forma a permitir:

- O fácil acesso pela Equipa HACCP.
- A rastreabilidade de um lote confeccionado.

**Estabelecer Procedimentos de Verificação e Revisão**

Devem ser estabelecidos métodos de verificação e auditoria, procedimentos e testes, incluindo amostragem aleatória, de forma a determinar se o sistema HACCP funciona correctamente.

**IT02.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SISTEMA HACCP**

Exemplos de actividades de verificação:

- Revisão do sistema de HACCP e seus registos.
- Revisão de desvios e disposições dos produtos.
- Confirmação de que os PCC são mantidos sob controlo.

Quando possível, as actividades de validação deve incluir acções para confirmar a eficácia dos elementos do Plano.

O plano HACCP deve ser revisto, para se determinar, se este ainda é apropriado, e é adicional ao processo de verificação. Deve ser definida uma periodicidade e quando ocorram modificações ao nível de:

- Matérias-primas;
- Processos;
- Equipamentos produtivos;
- *Lay-out*;
- Nova informação sobre perigos ou riscos;
- Entre outros.

Para a Certificação de um Sistema de HACCP devem ser consultadas a normas **DS3027: 2002 / ISO 13485 HACCP, Segurança Alimentar, Sistemas de Gestão de Riscos.**

## IT03.PC05

# Instrução de Trabalho — Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares

### 1. RECEPÇÃO DE PRODUTOS

A zona de recepção de géneros alimentícios deverá dispor das condições adequadas, nomeadamente:

- Uma mesa de apoio;
- Balança calibrada (100g a 50.000g);
- Estrados em plástico ou prateleiras;
- Termómetro de contacto.

Na recepção dos géneros alimentícios devem controlar-se os seguintes aspectos:

- Condições de transporte e descarga;
- Conferência da mercadoria de acordo com a nota de encomenda (prazo de entrega, hora de entrega, quantidades entregues).

Condições a serem verificadas na entrega do produto:

#### **Rotulagem dos produtos**

O rótulo deve estar completo, não rasurado, não apagado, escrito em português, conter o nome, prazo de validade, quantidade, condições de conservação (se aplicável), nº de lote, lista de ingredientes (ordem decrescente de quantidade), nome e morada do produtor/fabricante. O rótulo deve ser mantido no último produto até consumo integral do mesmo.

#### **Embalagem dos produtos**

A embalagem primária (exterior) deve estar intacta, limpa e sem quaisquer resíduos. Deve ser feita a desembalagem verificando a integridade dos produtos – se estão intactos, sem defeitos, se não existem pragas nas embalagens interiores.

### IT03.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES

#### Temperatura dos produtos

Alimentos congelados: devem estar abaixo dos  $-18^{\circ}\text{C}$ .

Alimentos frios: devem estar entre  $0^{\circ}\text{C}$  e  $6^{\circ}\text{C}$ .

#### Validade

Data de durabilidade mínima – “Consumir de preferência antes de ...”

Data limite de consumo – “Consumir até...”

#### Estado de conservação

Produtos frescos: controlar as características organolépticas, cor, cheiro, viscosidade, brilho, textura, aspecto e frescura.

Produtos congelados: controlar a existência de gelo no interior da embalagem (não pode conter), pressionar com o dedo (não pode ceder nada).

Mercearia: controlo visual de todos os produtos e da existência de pragas.

## 2. DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

#### São devolvidos os produtos:

- Diferentes dos requisitados;
- Com prazo de validade expirado;
- Com alterações das características organolépticas;
- Molhados ou com manchas de humidade;
- Com manchas de óleos ou outra substância estranha;
- Com indício de infestação (roído ou com dejectos);
- Em embalagens conspurcadas, violadas ou danificadas;
- Em latas ou pacotes amolgados, enferrujados ou violados;
- Em frascos com bolhas de ar no interior;
- Congelados que se apresentem semi-descongelados ou com sinais de cristais de gelo;
- Com rótulo pouco perceptível ou incompleto;
- Cárneos sem selo de salubridade.

## 3. ARMAZENAGEM À TEMPERATURA AMBIENTE

#### Regras de armazenagem:

- O armazém deve ser em local seco e fresco;
- O armazém deve estar fechado e o seu acesso deve ser restrito e controlado;
- O armazém permite uma higienização fácil e eficaz;
- Todos os produtos alimentares estão protegidos do sol/calor, chuva e pragas;
- As zonas de armazenamento devem estar arejadas e em boas condições de conservação (sem fendas ou outros possíveis abrigos de roedores) e limpeza;

### IT03.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — RECEPÇÃO, ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DE PRODUTOS ALIMENTARES

- As embalagens primárias não chegam a entrar na zona de armazenamento, sendo deitadas ao lixo logo na recepção;
- Todos os produtos alimentares devem ser aprovisionados em material adequado à natureza do produto;
- Os produtos alimentares não podem estar em contacto directo com o chão ou paredes;
- Os produtos alimentares são aprovisionados de forma separada e identificados;
- O prazo de validade dos produtos alimentares deve estar visível;
- Os produtos alimentares com data de validade mais antiga são os primeiros a serem consumidos e arrumados de forma acessível;
- A validade dos produtos alimentares deve ser controlada com regularidade, tendo em conta a natureza dos produtos e a origem de fornecimento.

#### 4. REFRIGERAÇÃO

Na arrumação dos produtos deve ter-se em conta que:

- O ar frio deve circular entre os produtos;
- Nunca se devem colocar alimentos quentes no interior das câmaras;
- As portas das câmaras devem ser abertas o mínimo de vezes possível;
- Todos os alimentos devem estar tapados, identificados, em recipientes adequados e organizados por tipo de alimentos de acordo com a disposição de temperatura dos equipamentos;
- Todos os alimentos perecíveis devem encontrar-se à temperatura de 0 a 6°C no caso de refrigeração e no caso de congelados -18°C.

#### 5. CONGELAÇÃO

A câmara de congelação deve estar sempre limpa, sem gelo e sem excesso de alimentos no interior (1/4 livre).

Na arrumação dos produtos deve ter-se em conta que:

- A câmara deve estar organizada por tipos/grupos de alimentos;
- Nunca se devem colocar alimentos não congelados nas câmaras de congelação;
- Os alimentos devem estar protegidos e identificados com o rótulo;
- Os alimentos congelados encontram-se à temperatura -18°C.

O controlo da recepção de matérias-primas é realizado no impresso IMP02.IT03.PC5 – Controlo de Recepção de Matérias-Primas.

O controlo da validade dos produtos é realizado no impresso IMP03.IT03.PC05 – Controlo da Validade dos Produtos.



## IT04.PC05

# Instrução de Trabalho — Preparação e Confecção de Alimentos

Durante a preparação e a confecção dos alimentos, é necessário garantir determinados princípios de higiene, para que se possam prevenir os riscos de transmissão de infecções ou outras doenças de transmissão alimentar. Estes princípios, ou regras, dizem respeito à higiene pessoal dos manipuladores de alimentos, ao modo como os alimentos são manipulados, servidos ou conservados e à higiene das instalações onde os alimentos são armazenados, conservados, preparados ou servidos.

### 1. HIGIENE E SAÚDE DOS COLABORADORES

Todas as pessoas que trabalham na preparação e confecção de alimentos fazem exame médico completo ao iniciar a sua actividade e regularmente, de acordo com a legislação em vigor, e devem respeitar sempre as regras básicas de higiene. A responsabilidade pela sua realização é extensível às entidades empregadoras.

De acordo com a legislação em vigor, devem:

- Utilizar vestuário e calçado (antiderrapante e perfurado) exclusivos do local de trabalho;
- Usar farda branca não contendo bolsos nem botões à frente;
- Usar touca branca, que cubra a totalidade do cabelo;
- Não usar adornos (brincos, relógios, anéis, pulseiras);
- Evitar maquilhagem excessiva e perfumes fortes;
- As unhas devem estar sempre curtas, limpas e sem verniz.

#### IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS

No impresso IMP04.IT04.PC05 – Registo de Equipamento Entregue/Recebido deve ser registado o equipamento entregue e recebido aos/pelos colaboradores.

Qualquer colaborador que esteja constipado, com gripe, febre, diarreia ou vómitos, não deve estar em contacto com os alimentos, devendo realizar outras tarefas durante o período em que se mantenha os sintomas.

#### LAVAGEM DAS MÃOS

Quando se devem lavar as mãos:

- Antes de iniciar o serviço;
- Após a utilização dos sanitários;
- Depois de manipular alimentos crus;
- Após manipular produtos químicos ou produtos de limpeza;
- Depois de comer ou fumar;
- Depois de mexer no cabelo, olhos, boca, nariz ou ouvidos;
- Depois de proteger um espirro, tosse ou se assoar;
- Após tocar em objectos sujos (lixo, dinheiro, embalagens usadas, etc.).

Regras a observar na lavagem das mãos:

- Deve estar disponível água quente e fria e lavatório específico de pedal, para lavar as mãos;
- Utilizar água corrente potável;
- Utilizar sabão líquido bactericida;
- Lavar mãos, antebraços, espaços interdigitais, costas das mãos e por baixo da aliança (caso a tenha);
- Escovar bem as unhas;
- Secar as mãos com toalhetes de papel descartáveis (nunca com pano da loiça ou toalha);
- Se a torneira for manual, fechar com um toalhete de papel (o ideal é que a torneira seja de fecho automático);
- Passar as mãos por desinfectante alcoólico;
- Todo o pessoal deve manter as mãos bem cuidadas e hidratadas.

#### PROTECÇÃO DE FERIDAS

Sempre que se tenha um corte, ferida ou queimadura deve-se proteger com um penso rápido, dedeira ou luva.

O CAO deve possuir uma mala/caixa de primeiros socorros completa (desinfectantes, cicatrizantes, pomada para queimaduras, tesoura, pensos, gaze, etc.), devidamente assinalada e acessível a todos os colaboradores, nomeadamente os afectos à preparação e confecção de alimentos.

## IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS

### 2. HIGIENE DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Regras gerais a observar:

- Nunca usar as mesmas facas e utensílios em alimentos não cozinhados ou não lavados, e em alimentos já cozinhados ou preparados, pelo risco de contaminação;
- Quando se provam alimentos com uma colher, esta deve ser imediatamente lavada;
- Pegar nos talheres sempre pelos cabos;
- Nunca colocar os dedos nos bordos ou no interior de copos, taças ou pratos;
- Usar luvas descartáveis no empratamento manual, ou executá-lo sempre com um utensílio limpo e adequado;
- Manter todos os recipientes convenientemente tapados;
- Manter as superfícies de trabalho adequadamente limpas. Nos intervalos do trabalho não deixar superfícies e utensílios sujos;
- Deve existir um frigorífico para alimentos já cozinhados, lavados ou preparados para consumo directo, e outro frigorífico para alimentos crus ainda não preparados. Se não for possível, os alimentos cozinhados ou já lavados e preparados devem arrumar-se nas prateleiras acima dos alimentos crus ou ainda não preparados, devidamente embalados ou dentro de recipientes adequados e higiénicos, a fim de se evitar a conspurcação dos primeiros;
- No armazenamento e acondicionamento não deve existir contacto entre alimentos de origem vegetal e alimentos de origem animal, pelo risco de conspurcação e contaminação;
- Manter o balde do lixo/resíduos sempre tapado.

#### INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

Estão assinaladas e equipadas com:

- Lavatório;
- Papel higiénico;
- Papel para secagem das mãos;
- Sabão líquido (de preferência bactericida), com doseador;
- Torneiras de accionamento não manual;
- Balde de lixo;
- Escova piaçaba.

#### VESTIÁRIOS

- Possuir chuveiro.
- Estarem limpos e arrumados.
- Os objectos pessoais devem estar guardados dentro dos respectivos cacifos pessoais.

**IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS****ARMAZENAMENTO**

Na zona de armazenagem e manipulação de alimentos é proibido:

- Efectuar a entrada de pessoas estranhas à cozinha sem bata e touca. Por conseguinte, devem existir batas e toucas suplementares, descartáveis para uma eventual situação;
- Tomar ou guardar medicamentos;
- Comer;
- Mascar pastilha elástica;
- Fumar.

**3. HIGIENE NA PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS**

Normas básicas de higiene a serem observadas na manipulação de alimentos:

- Lavar e desinfetar todos os produtos hortícolas e legumes a consumir em cru.
- Os agriões só devem ser consumidos cozidos na sopa; nunca devendo ser utilizados em salada. Este vegetal pode alojar pequenos microrganismos causadores de doenças e são resistentes a esta desinfecção.
- Não misturar alimentos crus com alimentos já confeccionados, nem juntar alimentos de origem vegetal com alimentos de origem animal, durante e após a fase de preparação, de forma a evitar contaminações cruzadas.
- Nunca deixar à temperatura ambiente cremes, maioneses e outros molhos/produtos em cuja confecção sejam utilizados ovos, pelo risco de multiplicação de salmonelas (que existem frequentemente nos ovos). No caso de não serem consumidos logo após a sua preparação, estes produtos devem ser imediatamente refrigerados.
- Os alimentos devem ser servidos e consumidos logo após a sua preparação, nunca devendo ser deixados à temperatura ambiente, sobretudo na Primavera, Verão ou Outono. No caso de não serem logo consumidos, os alimentos devem ser mantidos abaixo de 10°C ou acima de 60°C, ou então congelados, a fim de se evitar o crescimento e multiplicação de agentes causadores de doenças (microrganismos e produtos resultantes da decomposição dos alimentos).
- Nunca se devem conservar, refrigerar ou congelar alimentos preparados ou cozinhados junto de alimentos crus, para evitar os riscos de contaminação.
- Nunca se devem descongelar e voltar a congelar os alimentos.
- Quando for necessário reaquecer os alimentos, deve-se garantir um aquecimento adequado de modo a destruir eventuais microrganismos que se tenham produzido.
- Deve-se respeitar sempre os prazos de validade e as condições adequadas de conservação dos diferentes alimentos. Latas de conserva com a tampa abaulada ou que libertem gás no momento da sua abertura, nunca devem ser consumidas pelo risco de botulismo, que é uma doença muito grave e, por vezes, mortal. Nunca se devem guardar latas de conserva depois de abertas (o seu conteúdo deve ser transferido para recipientes apropriados).

## IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS

### MATERIAIS, UTENSÍLIOS E EQUIPAMENTOS

Todos os materiais, utensílios e equipamentos que entram em contacto com os alimentos são mantidos limpos e:

- São fabricados com materiais adequados (plástico resistente e inox) e mantidos em boas condições de arrumação e em bom estado de conservação, limpeza perfeita e desinfecção, sempre que necessário;
- Estão instalados de modo a permitir a limpeza adequada da área circundante.

### RESÍDUOS ALIMENTARES

- Os resíduos, alimentares ou outros, não devem ser acumulados em locais onde são manipulados alimentos, excepto na medida em que tal seja inevitável para a execução adequada do trabalho.
- Os resíduos alimentares devem ser depositados em contentores fechados e mantidos em condições que permitam fácil limpeza e desinfecção.
- Os colaboradores efectuam a remoção dos resíduos após terem sido servidas as refeições.
- Os resíduos são armazenados em locais que permita boas condições de limpeza e em local próprio no exterior das instalações do estabelecimento. A recolha dos resíduos é efectuada pelas entidades competentes.

### ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- A água utilizada no abastecimento corresponde às características de qualidade da água para consumo humano indicadas na legislação em vigor.
- Sempre que é necessário gelo, o mesmo é fabricado a partir de água potável. O gelo é fabricado, manipulado e armazenado em condições que o protejam de qualquer tipo de contaminação.
- Toda a água utilizada nas instalações alimentares do estabelecimento é própria para consumo humano.

### DESCONGELAÇÃO

A descongelação é realizada em câmara frigorífica, entre 0 e 6°C. Assim, os alimentos são retirados no dia anterior à sua confecção, da câmara de descongelação para a câmara de refrigeração. Os alimentos a descongelar são colocados em grelhas ou placas perfuradas, de tal modo que não toquem no líquido de exsudação que se vai formando aquando da descongelação.

Os alimentos devem ser descongelados em microondas ou sob água corrente fria (nunca quente) ou à temperatura ambiente, isolados por saco de plástico, mesmo nas situações de emergência.

Alguns alimentos são confeccionados sem descongelar, p.e. os legumes.

Os produtos descongelados são utilizados durante as 24h seguintes à sua descongelação. Estes nunca são recongelados, nem arremessados para serem separados.

## IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECCÃO DE ALIMENTOS

### PREPARAÇÃO DE ALIMENTOS CRUS

Existem quatro zonas de trabalho diferentes: carnes cruas, peixe cru, vegetais crus e produtos confeccionados.

Quando forem utilizadas estas zonas, é realizada a limpeza e desinfecção entre as operações.

Existem quatro cores diferentes dos materiais a utilizar, de acordo com as diferentes zonas de trabalho.

### LAVAGEM E DESINFECÇÃO DE FRUTAS E LEGUMES CRUS

Existem dispositivos adequados para a lavagem dos alimentos, designadamente tinas, cubas ou outros equipamentos desse tipo, devidamente limpos, feitos com materiais anti-corrosivos e abastecidos de água potável quente e fria.

Etapas:

- Eliminar sujidade e partes não comestíveis;
- Lavar com água abundante
- Desinfectar utilizando:
  - pastilhas de desinfecção de legumes e frutos. Ter em conta o rótulo – tempo de reacção e dosagem correctos;
  - lixívia neutra (sem detergente e a 3% de Cl activo) na proporção de 1 dl de lixívia, para 10 l de água. Submergir os alimentos durante 15 min. Ver tabela abaixo, para conversões:

Água	Lixívia
5 litro (l)	0,5 decilitro (dl) ou 5 centilitro (cl) ou 50 mililitros (ml)
10l	0,1l ou 1dl ou 100ml
20l	0,2l ou 2dl ou 200ml
30l	0,3l ou 3dl ou 300ml

- Enxaguar abundantemente com água corrente;
- Escorrer bem os produtos;
- No final, limpar e desinfectar, com água e lixívia, os recipientes, facas e tábuas utilizadas.

Se não forem logo consumidos os produtos depois de lavados e desinfectados, são guardados em frio positivo e colocados em recipientes próprios e protegidos.

### CONFECCÃO DE REFEIÇÕES

Evitar contaminação cruzada:

- Segue-se o princípio “Marcha em frente”.

#### **IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFECÇÃO DE ALIMENTOS**

- Não se misturam alimentos de origem animal com os de origem vegetal.
- Não se misturam alimentos crus com alimentos cozinhados.
- Todos os colaboradores que manipulam alimentos lavam e desinfectam as mãos a cada etapa.
- Os utensílios, tábuas de corte e zonas de preparação, são lavadas e desinfectadas a cada etapa.
- Os alimentos são protegidos quando armazenados.

#### **TEMPERATURA**

Os alimentos não permanecem inutilmente à temperatura ambiente:

- A fervura dos alimentos é efectuada a uma temperatura superior a 100°C;
- Os pratos frios são mantidos a uma temperatura entre 0 e 6°C;
- Os pratos quentes são mantidos a uma temperatura superior a 65°C.

#### **CONTROLO DOS ÓLEOS DE FRITURA**

São seguidos os seguintes princípios:

- Os termóstatos são regulados para 160 a 170°C (nunca superior a 180°C);
- o óleo é filtrado após cada fritura e são retiradas as sobras ou depósitos calcinados;
- As fritadeiras são lavadas regularmente e sempre que se mude o óleo;
- É efectuado teste do óleo regularmente (teste colorimétrico);
- Utiliza-se exclusivamente óleo vegetal;
- São controladas as características organolépticas do óleo (cor, viscosidade, cheiro, formação de fumos e espumas);
- Nunca se junta óleo novo ao óleo usado;
- Aquece-se o óleo no início da fritura;
- O óleo usado pode ser reciclado por uma entidade externa, sendo por isso depositado em recipiente próprio devidamente identificado.
- Deve ser efectuado o registo no impresso IMP05.IT04.PC05 – Controlo dos Óleos de Fritura.

#### **SOBRAS E ALIMENTOS DE ALTO RISCO**

Consideram-se sobras os alimentos que foram confeccionados em excesso e não chegaram a ser servidos.

As sobras que podem ser reaproveitadas são:

- Conservadas abaixo de 6°C;
- Separadas de molhos ou sucos;
- Protegidas, isoladas e identificadas;
- Reaquecidas a uma temperatura superior a 75° C antes de consumidas;
- São consumidas em 24 horas.

**IT04.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PREPARAÇÃO E CONFEÇÃO  
DE ALIMENTOS**

Não se podem reaproveitar as seguintes sobras:

- As que quebraram a cadeia de frio ou quente;
- Com molho, recheio, temperos, salsa picada;
- De sobras;
- De alimentos de alto risco – p.e., carne picada, marisco, molho, leite e outros produtos lácteos, ovos e produtos à base de ovos, produtos transformados.



## IT05.PC05

# Instrução de Trabalho — Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições

### 1. TRANSPORTE DE REFEIÇÕES

No caso da Organização efectuar o transporte de alimentos entre estabelecimentos fisicamente separados, deverá observar o constante no presente ponto.

A circulação de mercadorias e a protecção da saúde dos consumidores são princípios fundamentais e indissociáveis a que o transporte dos géneros alimentícios deve estar sujeito. Estes princípios impõem um elevado grau de segurança relativamente à higiene dos produtos.

A preparação, transformação, fabrico, embalagem, armazenagem, transporte, distribuição, manuseamento e colocação à disposição do público consumidor de géneros alimentícios devem realizar-se em condições de higiene, de acordo com a legislação em vigor relativa à Higiene dos Géneros Alimentícios.

**IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO  
E APOIO NAS REFEIÇÕES**

**AUTOCONTROLO**

No transporte de produtos alimentares devem estar identificadas todas as fases da actividade do transporte, de forma a garantir a segurança dos alimentos e velar pela criação, aplicação, actualização e cumprimento de procedimentos de segurança adequados. Nas actividades de autocontrolo deverão ter-se em conta os seguintes princípios:

- a) Análise dos potenciais riscos alimentares nas diversas operações.
- b) Identificação das fases das operações em que se podem verificar riscos alimentares.
- c) Determinação dos pontos críticos para a segurança dos alimentos.
- d) Definição e aplicação de um controlo eficaz e de processos de acompanhamento dos pontos críticos.
- e) Revisão periódica, e sempre que haja alterações dos processos da Organização, da análise de riscos alimentares, dos pontos críticos de controlo e dos processos de controlo e acompanhamento.

**MEIOS DE TRANSPORTE**

As caixas de carga dos veículos de transporte e os contentores utilizados para o transporte de géneros alimentícios devem ser mantidos limpos e em boas condições, com vista a proteger os géneros alimentícios da contaminação. Com o objectivo de assegurar a segurança e salubridade dos alimentos, estes devem, sempre que possível, ser concebidos e construídos de forma a permitir uma limpeza e desinfectação adequadas.

As caixas de carga e os contentores não devem ser utilizados para o transporte de quaisquer outras substâncias que não sejam géneros alimentícios, sempre que disso possa resultar a sua contaminação.

A colocação e protecção dos géneros alimentícios dentro das caixas de carga e dos contentores devem reduzir, ao mínimo, o risco de contaminação.

Os géneros alimentícios a granel no estado líquido, na forma de grânulos ou em pó, devem ser transportados em caixas de carga ou contentores cisternas reservados ao transporte de géneros alimentícios.

Os contentores devem ostentar uma referência claramente visível e indelével, em língua portuguesa, indicativa de que se destinam ao transporte de géneros alimentícios ou a menção «destinado exclusivamente a géneros alimentícios».

## IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

Sempre que as caixas de carga e os contentores forem utilizados para o transporte de quaisquer outras substâncias que não sejam géneros alimentícios, ou para o transporte simultâneo de géneros alimentícios diferentes, e para evitar o risco de contaminação:

- Separar devidamente os produtos, sempre que necessário;
- Proceder a uma limpeza adequada entre os carregamentos.

### TEMPERATURAS NOS TRANSPORTES

Sempre que necessário, para assegurar a segurança e salubridade dos géneros alimentícios, as caixas de carga e os contentores utilizados para o transporte devem estar equipados de forma a manter os géneros alimentícios a temperaturas adequadas, e possuírem mecanismos de controlo da temperatura.

## 2. DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES

Regras a observar na distribuição das refeições:

- Os colaboradores não tocam directamente nos alimentos.
- O seu fardamento encontra-se sempre limpo.
- Utilizam-se utensílios e recipientes apropriados para géneros alimentícios e devidamente higienizados.
- Nunca provar com colher e colocá-la novamente dentro da panela, nunca espirrar para cima dos alimentos, nunca pegar em alimentos confeccionados com as mãos, nunca limpar as mãos ao avental.
- Para cada prato e travessa existem utensílios para retirar os alimentos.
- Os pratos frios são conservados no frio (temp. 6°C).
- Os pratos quentes são mantidos em banho-maria (temp. 65°C).

### AMOSTRAS DE TESTEMUNHO

Em cada refeição (de todos os pratos confeccionados) são efectuadas recolhas de amostras de testemunho, que se guardam durante 72h (3 dias), seguindo os seguintes passos:

- É realizada antes de servir;
- Recolhe-se no mínimo 100 g de alimentos no total, que devem incluir todos os que constituem a refeição;
- Fecham-se os recipientes hermeticamente (sacos descartáveis ou frascos próprios);
- Colocam-se etiquetas com a descrição de todos os ingredientes no interior, data e hora.

No caso de intoxicação alimentar, procede-se ao pedido de análise por laboratório reconhecido. Depois de conhecidos os resultados, tomam-se as acções correctivas necessárias, que devem ser registadas e acompanhadas relativamente à sua implementação e eficácia.

### IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO E APOIO NAS REFEIÇÕES

O IMP06.IT05.PC05 – Recolha de Amostras de Testemunho deve ser utilizado para registar essa recolha.

#### 3. APOIO NA REFEIÇÃO

As refeições devem constituir-se como momentos de prazer e de convívio do cliente.

O responsável pelo processo deve definir as regras para o apoio na alimentação, segurança e promoção da autonomia dos clientes. As regras definidas deverão considerar as diversas necessidades e tipos de clientes.

Os colaboradores do CAO deverão promover sempre a autonomia do cliente, entre outras formas, estimulando-o a decidir o que quer comer, de acordo com a ementa, e a tomar a refeição sozinho.

Sempre que o cliente necessite de ajuda de 3ª pessoa para tomar uma refeição, os colaboradores do CAO devem estar qualificados para o exercício desta função, devendo:

- Preparar cuidadosamente o espaço da refeição;
- Promover a autonomia do cliente e respeitar as suas preferências e necessidades individuais;
- Aquecer os alimentos que não se encontrem à temperatura indicada ou que não satisfaçam o cliente;
- O colaborador deve possuir uma atitude calma e pausada, não apressar a refeição e colocar pouca comida no garfo ou colher para salvaguardar uma boa mastigação e deglutição dos alimentos. O colaborador deverá limpar a boca do cliente, sempre que necessário e posicionar-se de frente para o cliente.
- Aumentar a consistência dos líquidos (p.e., chá, café, sumos, sopas, etc.), sempre que o cliente tenha dificuldades em engolir, através de espessantes, ou seja de produtos de preparação fácil e instantânea, sem paladar e que mantenham constante a espessura dos líquidos ao longo do tempo, não lhe retirando o seu aspecto atractivo;
- Apoiar o cliente após a refeição na higiene básica (p.e., limpar mãos e cara) e na higiene oral.

O gestor do processo deve também definir a forma de actuação dos colaboradores em situações de emergência relativas à ingestão de alimentos, como por exemplo intoxicações alimentares, mau estar, indigestão, engasgamento, entre outros.

As actividades desenvolvidas no apoio nas refeições e promoção da autonomia dos clientes devem ser monitorizadas de acordo com o estabelecido no PDI do cliente.

**IT05.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — TRANSPORTE, DISTRIBUIÇÃO  
E APOIO NAS REFEIÇÕES**

O(s) responsável(is) pela monitorização e avaliação definem, com os colaboradores que exercem a função de apoio de 3ª pessoa, os indicadores respectivos, assim como os instrumentos metodológicos para desenvolver a monitorização e avaliação, tais como:

- Entrevistas/ questionário de satisfação dos clientes e significativos;
- Registos da monitorização semanal.

## IT06.PC05

### Instrução de Trabalho — Subcontratação de Serviços de Fornecimento de Refeições

#### 1. REGRAS RELATIVAS À CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

A Organização, quando procede à subcontratação do fornecimento do serviço de refeições, para além dos procedimentos aplicáveis na Organização para a gestão de compras, deve ter em conta os seguintes elementos fundamentais, que a empresa a subcontratar deve observar, nomeadamente:

- Possuir um Sistema de Gestão da Qualidade implementado e certificado;
- Possuir um Sistema de HACCP implementado e certificado;
- Evidenciar o cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares em termos de legislação na área de segurança e higiene alimentar;
- Evidenciar que possui, ou segue, Códigos Nacionais ou Internacionais de Boas Práticas Alimentares (p.e., Codex alimentarius);
- Evidenciar que possui colaboradores devidamente qualificados e preparados para actuar na área, bem como, que proporciona a estes a respectiva actualização de conhecimentos, sempre que necessária;
- Evidenciar que possui todos os meios materiais e técnicos, devidamente homologados e certificados para o efeito, incluindo garantia ao nível do transporte dos alimentos, confeccionados ou não, e que respeita, na íntegra, a legislação aplicável para esta área;
- Fornecer refeições equilibradas, através da elaboração de ementas supervisionadas por técnicos qualificados (p.e., nutricionista);
- Capacidade e competência técnica para a confecção de um número diversificado de regimes alimentares especiais;
- Entre outros.

## **IT06.PC05 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES**

Se os serviços a prestar pela empresa subcontratada forem executados nas instalações da Organização, esta deve assegurar o integral cumprimento da legislação e normativos em vigor em matéria de segurança alimentar, no que diz respeito às instalações e equipamentos a afectar à preparação e confecção de refeições.

### **2. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS SUBCONTRATADOS**

O CAO deve implementar mecanismos de monitorização e controlo interno periódicos, que garantam que os serviços prestados se encontram em conformidade com os requisitos contratualizados. Os resultados devem ser registados e anexados ao processo do fornecedor, de acordo com os procedimentos vigentes na área de aprovisionamento.

A Organização deve transmitir à entidade subcontratada a Lista de Necessidades Alimentares (IMP01.PC05), contendo a informação relativa ao número e às necessidades alimentares, específicas de cada cliente, para que a empresa subcontratada possa elaborar as respectivas ementas, de acordo com as especificações identificadas. Caso os clientes não possuam necessidades especiais de alimentação, as ementas a elaborar devem respeitar as recomendações da Roda dos Alimentos Portugueses, bem como, as Regras de Boas Práticas para uma Alimentação Saudável.

Caso se verifiquem situações anómalas nos serviços prestados, quer identificadas por reclamação dos clientes, quer identificadas nos processos de monitorização, a Organização deve encetar um processo de averiguação, e analisar com a empresa subcontratada as acções a implementar para colmatar a não conformidade.

Em situações de risco ou maior gravidade poderão ser realizadas auditorias internas ou a requisição de uma nova auditoria de certificação à empresa prestadora do serviço de refeições, junto das entidades competentes para o efeito. Caso se constate pela existência de matéria de facto, que coloque em causa a relação contratual estabelecida, a Organização procede à rescisão contratual de acordo com os procedimentos vigentes na Organização, ao nível do aprovisionamento.





# Controlo de Recepção de Matérias-Primas

Identificação do Estabelecimento

IMP02.IT03.PC05 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

<b>Característica a controlar</b>	<b>Conforme</b>	<b>Não Conforme/Motivo</b>
Produtos de acordo com o requisitado		
Quantidade de acordo com o requisitado		
Prazo de entrega		
Hora de entrega		
Condições de transporte		
Condições de descarga		
Rotulagem		
Embalagem primária		
Embalagem		
Temperatura		
Validade		
Características organolépticas		

Fornecedor

Devolvidos

Data

Organização



# Registo de Equipamento Entregue / Recebido

Identificação do Estabelecimento

IMP04.IT04.PC05 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

---

Foi entregue a \_\_\_\_\_, o

seguinte equipamento para uso pessoal:

- Duas batas brancas adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Duas toucas brancas adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Um par de sapatos brancos adequadas à preparação e confecção de alimentos;
- Uns óculos de protecção, uma máscara nasobucal, umas luvas grossas, umas luvas finas.

Mais se declara, que foram dadas instruções ao funcionário sobre o seu uso e manutenção.

Anualmente será revisto o material que agora se entrega, no sentido de assegurar que o mesmo se mantém adequado ao uso.

Data \_\_\_\_\_

---

Confirmo a recepção do equipamento listado e assumo o compromisso de utilizá-lo correctamente e conservá-lo nas devidas condições de manutenção, higiene e limpeza.

Data \_\_\_\_\_



# Recolha de Amostras de Testemunho

Identificação do Estabelecimento

IMP06.IT05.PC05 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

página 1 de 1

Amostra nº	Data de recolha	Hora de recolha	Alimentos constantes da amostra	Data de eliminação
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

Data

Organização





PC06  
**Transporte de Clientes**



## PC06 Transporte de Clientes

### 1. OBJECTIVO

Estabelecer regras orientadoras para o serviço de transporte de clientes em Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e Serviços responsáveis pelas actividades de transporte de clientes.

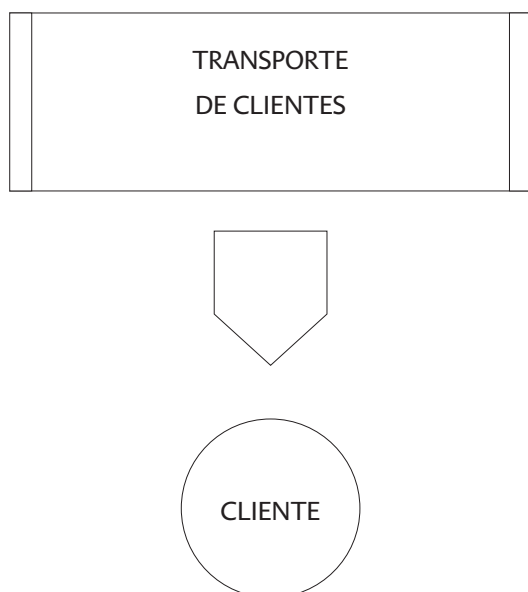
### 3. INDICADORES DO PROCESSO

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

#### 4. MODO OPERATÓRIO

---



##### **Transporte de Clientes**

O CAO deverá definir, para o transporte de clientes, as regras de utilização, condições de higiene, segurança e bem-estar.

Estas regras devem estar de acordo com a legislação em vigor relativa à segurança e transporte de passageiros, em especial de pessoas com mobilidade reduzida.

As necessidades de transporte dos clientes são identificadas no impresso, IMP01.PC06. - Transporte de Clientes - Cronograma.

O registo diário do transporte é efectuado de acordo com o impresso, IMP02.PC06. - Registo do Transporte de Clientes.

Caso ocorra algum incidente crítico durante o serviço de transporte, este deverá ser descrito e registado no impresso IMP02.PC06 e comunicada a sua ocorrência ao técnico responsável pelo CAO.

## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<b>Entrada</b>	<b>Origem</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes</li> <li>• Resultados do programa de acolhimento</li> <li>• Plano de Desenvolvimento Individual</li> <li>• Resultados da monitorização e avaliação dos PDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Director Técnico</li> <li>• Equipa Técnica</li> <li>• Equipa de Pessoal Auxiliar</li> </ul>
<b>Saída</b>	<b>Destino</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de Clientes assegurado</li> <li>• Resultados do acompanhamento e monitorização dos Serviços da Organização</li> <li>• Revisão do PDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente e Significativos</li> <li>• Director Técnico</li> <li>• Equipa Técnica</li> <li>• Equipa de Pessoal Auxiliar</li> </ul>
<b>Documentos de Referência</b>	
<b>Instruções de trabalho</b>	<b>Impressos</b>
	IMP01.PC06 – Transporte de Clientes - Cronograma IMP02.PC06 – Registo do Transporte de Clientes
<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de cumprimento do cronograma do transporte de clientes</li> <li>• % de clientes que faltam ao programa de transporte estabelecido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de clientes que efectuam o programa de transporte/número total de clientes com programa de transporte estabelecido x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidentes críticos ocorridos durante o transporte</li> <li>• % de reclamações relativas ao transporte dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• número de reclamações relativas ao transporte/número total de reclamações x 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de satisfação dos clientes com os serviços de transporte</li> </ul>	
<b>Gestor do processo</b>	
Director(a) Técnico(a)	









PC07  
**Planeamento  
e Acompanhamento  
das Actividades  
de Inclusão**



## **PC07**

# **Planeamento e Acompanhamento das Actividades de Inclusão**

### **1. OBJECTIVO**

Estabelecer as regras orientadoras para a elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão das actividades do Centro de Actividades Ocupacionais (CAO).

### **2. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Aplica-se a todos os colaboradores e serviços intervenientes na elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão das actividades do CAO.

### **3. INDICADORES DO PROCESSO**

Constituem ferramentas essenciais para medir o desempenho dos Processos. A monitorização do processo será realizada através do controlo dos indicadores que devem ser definidos pela Organização, em função do seu modelo organizacional e dos seus objectivos estratégicos.

Os indicadores apresentados na matriz de caracterização do processo são orientadores e exemplificativos.

4. MODO OPERATÓRIO

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Plano de Actividades da Organização PDI IMP01.IT01.PC07 - Identificação das Actividades de Inclusão	<pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; IDENT[IDENTIFICAÇÃO DAS ACTIVIDADES DE INCLUSÃO]     IDENT --&gt; RECURSOS{EXISTEM RECURSOS NECESSÁRIOS?}     RECURSOS -- SIM --&gt; ELAB[ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE INCLUSÃO (PAI)]     RECURSOS -- NÃO --&gt; ARTIC[ARTICULAÇÃO DE PARCERIAS]     ARTIC --&gt; ELAB     ELAB --&gt; VALIDADO{PAI VALIDADO POR TODOS OS INTERVENIENTES?}     VALIDADO -- NÃO --&gt; REFORM[REFORMULAÇÃO DO PAI]     REFORM --&gt; ELAB     VALIDADO -- SIM --&gt; IMPLEMENT[IMPLEMENTAÇÃO DO PAI]     IMPLEMENT --&gt; PRESENÇAS[REGISTO DE PRESENÇAS PREENCHIDO]     PRESENÇAS --&gt; MONIT[MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PAI]     MONIT --&gt; AJUSTADO{PAI AJUSTADO?}     AJUSTADO -- NÃO --&gt; REFORM     AJUSTADO -- SIM --&gt; ARQUIVO[ARQUIVO]     ARQUIVO --&gt; FIM([FIM])                     </pre>	Identificação das Actividades de Inclusão preenchida	DT	ET	O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
Identificação das Actividades CAO Necessidade de recursos externos Lista de Necessidades de Actividades de Inclusão		Parcerias Articuladas	DT	ET + P	O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
Necessidade de recursos externos IMP02.IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão		PAI elaborado	DO	DO + ET + EPA + P + C + S	C + O + P	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
PAI		PAI validado	DT	DT + ET + EPA + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
PAI		PAI reformulado	DT	ET + EPA + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
PAI IMP03.IT01.PC07 - Registo de Presenças		PAI implementado Registo de presenças preenchido	DT	ET + EPA + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
PAI Registo de Presenças		PAI monitorizado, revisto e avaliado	DT	DO + ET + EPA + P + C + S	C + O	Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão
PAI		PAI arquivado Processo individual do cliente actualizado	DT		DT + ET	Após execução do PAI, este é arquivado administrativamente e mantido pelo menos durante um ano. Sempre que aplicável os resultados do PAI são integrados no Processo Individual do Cliente Ver IT01.PC07 - Plano de Actividades de Inclusão

## 5. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO

<b>Entrada</b>	<b>Origem</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação de Actividades de Inclusão</li> <li>Plano de Actividades de Inclusão</li> <li>Resultados da monitorização e avaliação do PAI de períodos anteriores</li> <li>Planos de Desenvolvimentos Individuais dos Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente e Significativos</li> <li>Direcção Organização</li> <li>Parceiros</li> <li>Director Técnico</li> <li>Equipa Técnica</li> <li>Equipa de Pessoal Auxiliar</li> </ul>
<b>Saída</b>	<b>Destino</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de Actividades de Inclusão executado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente e Significativos</li> <li>Parceiros</li> <li>Direcção Organização</li> <li>Director Técnico</li> </ul>
<b>Documentos de Referência</b>	
<b>Instruções de trabalho</b>	<b>Impressos</b>
IT01.PC07 – Plano de Actividades de Inclusão	IMP01.IT01.PC07 – Identificação de Actividades de Inclusão IMP02.IT01.PC07 – Plano de Actividades de Inclusão IMP03.IT01.PC07 – Registo de Presenças
<b>Indicadores</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de revisões do PAI</li> <li>Número de novas actividades não previstas e desencadeadas no decurso da implementação do PAI</li> <li>% de necessidades identificadas e não satisfeitas pelo PAI</li> <li>Grau de satisfação dos clientes e outros participantes face ao PAI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>número total de necessidades identificadas / número total de necessidades satisfeitas com a execução do PAI x 100</li> </ul>
<b>Gestor do processo</b>	
Director(a) Técnico(a)	

## **IT01.PC07**

### **Instrução de Trabalho — Plano de Actividades de Inclusão**

#### **1. ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE INCLUSÃO (PAI)**

O objecto da planificação das actividades de inclusão desenvolvidas pelo CAO, corresponde aos serviços de:

- Actividades estritamente ocupacionais.
- Actividades de desenvolvimento pessoal e social.
- Actividades lúdico-terapêuticas.
- Actividades socioculturais (todas as actividades de carácter geral que não estejam identificadas no PDI dos clientes, p.e., actividades festivas).

##### **1.1. Identificação das Actividades**

A Organização deve identificar todas as actividades de inclusão que executa no âmbito dos serviços que presta aos seus clientes e que devem estar inscritos no PDI destes, bem como outras de carácter mais geral e organizacional (socioculturais), de acordo com o impresso IMP01.IT01.PC07 – Identificação de Actividades de Inclusão.

## IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE INCLUSÃO

### 1.2. Condições Gerais

A Organização, ao planificar, avaliar e rever, as actividades de inclusão definidas para os seus clientes, deve ter em atenção os seguintes princípios/regras:

- Promover a autonomia e a qualidade de vida;
- Respeitar o cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas;
- Promover a participação activa dos clientes e significativos nas diversas fases de planificação das actividades;
- Promover a diversidade de actividades com que o cliente tem contacto, sempre e quando aplicável, numa lógica de inclusão social e *mainstreaming*.

### 1.3. Equipa multidisciplinar

A elaboração do PAI é realizada pelo gestor do processo em colaboração e articulação com:

- Equipa técnica;
- Voluntários;
- Cliente e significativos, parceiros ou colaboradores de outros serviços, sempre que necessário.

### 1.4. Dados de entrada

O PAI é elaborado com base nos seguintes elementos:

- Actividades executadas no âmbito dos serviços prestados ao cliente.
- Planos de Desenvolvimento Individuais.
- Recursos disponíveis na comunidade, próxima e alargada.
- Recursos disponibilizados pelos parceiros, formais e informais.
- Resultados de monitorizações e avaliações do PAI de períodos anteriores.
- Opiniões formuladas pelos clientes nos momentos de integração diária.
- Opiniões formuladas nas reuniões periódicas com os clientes e significativos.

### 1.5. Estrutura

O PAI deve sistematizar de forma simples, segundo cada actividade, os seguintes elementos (de acordo com o IMPO2.IT01.PC07 – Plano de Actividades de Inclusão):

- Objectivos gerais e específicos a serem atingidos em cada actividade;
- Recursos internos e externos necessários à sua execução;
- Responsáveis pela execução e pela supervisão;
- Dados dos resultados de monitorização e avaliação.

O gestor do processo deverá sistematizar os elementos mencionados, preferencialmente, de acordo com a tipologia de actividades acima descritas, adoptando ou construindo para o efeito aquela que considera mais adequada.

**IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE INCLUSÃO**

Caso a Organização identifique que não possui todos os meios necessários para a prossecução das actividades, esta recorre a outros serviços, a colaboradores externos ou à constituição de parcerias, para dar resposta às necessidades. No caso de estabelecer uma parceria, deverá formalizar um protocolo no âmbito da mesma.

Para cada produto são identificados, pelo menos, os seguintes elementos: recursos financeiros, humanos, materiais e parcerias a mobilizar; com respectiva calendarização e responsáveis internos e externos; responsáveis de execução e supervisão.

Após a elaboração do PAI, este deverá ser validado por todas as entidades, de forma a garantir a sua execução de acordo com o planeado. Caso se verifique a necessidade de reformulação, o mesmo deve ser validado, novamente, por todas as partes envolvidas.

Um PAI poderá ainda incorporar um projecto de animação sociocultural. Este último deverá conter as seguintes informações: denominação do projecto; natureza do projecto; descrição do projecto; fundamentação ou justificação; finalidade do projecto; objectivos; metas; destinatários; produtos; localização física e cobertura espacial; especificação operacional das actividades e tarefas a realizar; métodos e técnicas a utilizar; determinação dos prazos e calendários de actividades; determinação dos recursos necessários (humanos, materiais, técnicos, financeiros, estrutura financeira e calendário financeiro); cálculo de custos de elaboração e execução do projecto; coordenação do projecto; indicadores de avaliação do projecto; factores externos e condicionantes ou pré-requisitos para o sucesso e impacto do projecto.

O projecto de animação sociocultural deverá ser igualmente integrado no impresso IMP02.IT01.PC07 – Plano de Actividades de Inclusão.

No âmbito das actividades gerais da Organização deve considerar-se o papel do CAO no que respeita à sensibilização e consciencialização da comunidade para a inclusão das pessoas com deficiências e incapacidades – *disability awareness*. Deste modo, deve procurar-se planear e implementar acções que visem promover a transformação das representações, dos valores e das atitudes da comunidade face às pessoas com deficiências e incapacidades, constituindo-se tais mudanças como elementos promotores da inclusão e da melhoria da qualidade de vida das pessoas (p.e., realizar acções de sensibilização em escolas; organizar actividades para as quais sejam convidadas a participar outras organizações da comunidade).

## IT01.PC07 — INSTRUÇÃO DE TRABALHO — PLANO DE ACTIVIDADES DE INCLUSÃO

### 2. MONITORIZAÇÃO, AVALIAÇÃO E REVISÃO DAS ACTIVIDADES DE INCLUSÃO

As actividades de monitorização, avaliação e revisão deverão envolver sempre todos os intervenientes no processo.

O *Plano de Actividades de Inclusão* é monitorizado continuamente e revisto trimestralmente e/ou sempre que se considerar necessário, através dos registos efectuados pelos clientes e/ou colaboradores nos instrumentos criados para o efeito.

O gestor do processo define com a equipa os indicadores de monitorização e avaliação, tais como:

- Grau de satisfação dos clientes face às actividades de inclusão efectuadas;
- Reclamações e/ou sugestões dos clientes e significativos face às actividades efectuadas;
- Registos por parte da equipa técnica, face ao grau de adequabilidade das actividades.

O objectivo da avaliação é medir a eficácia e a eficiência das actividades de inclusão implementadas, quer ao nível do cliente, quer ao nível da Organização.

Por conseguinte, a avaliação deverá permitir medir:

- O grau de execução das actividades de inclusão definidas;
- A adequabilidade das actividades de inclusão definidas;
- A detecção e definição de actividades de inclusão potenciais;
- A satisfação do cliente e significativos face às actividades de inclusão realizadas;
- A adequação dos recursos utilizados e o custo envolvido na realização das actividades de inclusão;
- Entre outros.

A Organização deve elaborar registos para evidenciar os resultados da monitorização e avaliação do PAI, sendo que estes devem fazer parte integrante do respectivo dossier, constituído para o efeito.

O resultado da avaliação e revisão do PAI deverá ser do conhecimento de todos os intervenientes.

# Identificação de Actividades de Inclusão

IMP01.IT01.PC07 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 2

Identificação do Estabelecimento

## Actividades de Inclusão Actuais

Actividade Tipo	Identificação das Actividades	Actividades Adequadas? (assinalar com x)		Reformulação de actividade	Observações
		Sim	Não. Porquê?		
Actividades estritamente ocupacionais					
Actividades de desenvolvimento pessoal e social					
Actividades lúdico-terapeúticas					
Actividades sócio-culturais					



# Identificação de Actividades CAO

IMP01.IT01.PC07 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 2 de 2

Identificação do Estabelecimento

## Actividades de Inclusão Potenciais

Actividades Tipo	Descrição de Actividades Potenciais	Observações
Actividades estritamente ocupacionais		
Actividades de desenvolvimento pessoal e social		
Actividades lúdico-terapêuticas		
Actividades sócio-culturais		

Observações

Data

Organização:

# Plano de Actividades de Inclusão

IMP02.IT01.PC07 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . Página 1 de 3

Identificação do Estabelecimento

Objectivos gerais

Actividades Tipo	Objectivos Gerais	Recursos <sup>(1)</sup>		Principais resultados	
		Internos	Externos	Monitorização	Avaliação
Estritamente ocupacionais					
Desenvolvimento pessoal e social					
Lúdico-terapeúticas					
Socioculturais					

(1) Identificar o tipo de recursos a mobilizar



# Plano de Actividades de Inclusão

IMP02.IT01.PC07 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS . página 2 de 3

Recursos

Actividade tipo:

Produtos das Actividades	Recursos			Tarefas	Responsáveis			N.º clientes a abranger	Estimativa de Custo
	Internos		Externos		Execução	Supervisão			
	Humanos	Materiais	Financeiros			Parcerias	Quem		
A.									
B.									
C.									
D.									
E.									
F.									
G.									
H.									
I.									
J.									

Observações

Produto(s)	Tarefas	Calendarização												Observações			
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez				
A.																	
B.																	
C.																	
...																	

Data:

Organização:

# Registo de Presenças

IMP03.IT01.PC07 — CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Identificação do Estabelecimento

Tipo de Actividade:

Produto:

Data:

Hora:

Local:

Clientes	Assinatura	Significativos	Assinatura

Observações

Organização





# Anexos



## ANEXO A

### CONSIDERAÇÕES GERAIS

A valorização da dimensão do relacionamento entre os vários intervenientes no Centro de Actividades Ocupacionais afigura-se como um dos aspectos cruciais na qualidade dos serviços prestados, uma vez que promove o desenvolvimento psicossocial global, mais adequado e adaptado aos clientes que usufruem dos serviços.

O relacionamento que os colaboradores mantêm com o cliente é significativo, além de ser uma dimensão muito valorizada pelos mesmos, permite-lhes também o desenvolvimento de sentimentos de segurança e confiança na organização prestadora de serviços e contribui para uma maior adaptação ao contexto de mudança vivencial e adaptação à estrutura e funcionamento do CAO. Os colaboradores devem, pois, procurar manter de forma consistente e continuada com cada cliente um contacto de proximidade.

A parceria entre o cliente, significativos e colaboradores (internos, externos) deve ser caracterizada por uma partilha activa de informação, responsabilização e implicação de todos os intervenientes nas actividades/acções realizadas, com a finalidade de proporcionar um maior benefício ao cliente, assim como a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Direcção do CAO deve prever estratégias de envolvimento do cliente e significativos na gestão do Centro de Actividades Ocupacionais, como forma de desenvolver os serviços que presta na permanente satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, sempre numa óptica de melhoria contínua.

### A. PRINCÍPIOS DE GESTÃO DO CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

Existem políticas de gestão do Centro de Actividades Ocupacionais, subjacentes a todos os processos, que garantem que este:

- Possui um Código de Ética, onde se encontram espelhados os direitos dos clientes, os valores fundamentais da organização, as normas de conduta dos dirigentes, colaboradores e parceiros;
- Respeita e promove os direitos fundamentais dos indivíduos, tais como o direito à cidadania, à autonomia, à participação, à privacidade, à confidencialidade, à individualidade, à paz, à não discriminação, entre outros;
- Promove a igualdade de oportunidades ao nível dos serviços e actividades propostas aos clientes;
- Respeita as diferenças de género, socio-económicas, religiosas, culturais e sexuais dos clientes;
- Respeita o projecto de vida de cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
- Promove o desenvolvimento dos potenciais dos clientes;
- Trata com equidade os clientes;
- Promove o envolvimento dos clientes e/ou significativos na definição das orientações estratégicas e de gestão do Centro de Actividades Ocupacionais, p.e. planificação de actividades, definição de normas gerais de funcionamento e avaliação das mesmas;

- Estabelece de forma continuada a comunicação e informação relativa ao cliente, com o mesmo e/ou significativos;
- Incentiva o envolvimento de técnicos especializados, da comunidade e de voluntários no acompanhamento dos clientes;
- Organiza sistematicamente espaços formais e informais para que os colaboradores reflitam sobre os seus desempenhos, individualmente e entre si, com vista a ajustar e desenvolver as suas práticas profissionais;
- Promove o compromisso dos colaboradores com o cumprimento rigoroso das suas responsabilidades, orientando a execução dos processos de trabalho para as necessidades do cliente, envolvendo-os activamente em todas as fases;
- Possui um sistema de garantia do cumprimento dos direitos dos clientes e dos princípios e valores da organização;
- Promove a permanente actualização e aperfeiçoamento das competências profissionais de todos os que interagem com os clientes;
- Possui um sistema de gestão das reclamações e de sugestões que é divulgado a todas as partes interessadas, fazendo-se reflectir no planeamento e desenvolvimento da prestação de serviços.

## **B. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**

As dinâmicas de trabalho no âmbito da prestação de serviços CAO aos clientes devem apoiar-se num relacionamento dos profissionais com os clientes, balizado por um conjunto de preocupações e de princípios, geradores de um clima organizacional onde o rigor e o profissionalismo coabitam com a cordialidade, com o respeito e com um ambiente de apoio e de estímulo permanentes.

### **1. Comunicação**

- É confidencial e respeita a identidade e individualidade de cada cliente.
- É estabelecida de forma calma, amável, afável, segura e competente.
- Utiliza uma linguagem adequada, simples, clara e adulta.
- É específica e sensível aos sentimentos do cliente.
- O cliente é o centro da comunicação, independentemente do canal utilizado (palavras, gestos, sons, olhar, outro).
- É sustentada numa conversação sobre assuntos do interesse ou necessidade do cliente.
- É compreensiva não expressando juízos de valor.
- Respeita o direito do cliente tomar as suas próprias decisões.
- Estimula o desenvolvimento das capacidades funcionais e cognitivas do cliente.
- As mensagens são realizadas na 1ª pessoa (p.e. “Estou disponível para o apoiar...”).
- Existe um equilíbrio entre o ouvir e o falar.
- Valoriza o contacto visual, sendo que a comunicação não verbal é consistente com a comunicação verbal (p.e. expressões faciais concordantes com a linguagem corporal e com o que está a ser transmitido).
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento são comunicadas e divulgadas antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma alteração no quotidiano do cliente e/ou significativos.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.

## 2. Interação dos colaboradores

- Deve ser estabelecida de forma calma, paciente, atenciosa, alegre, descontraída e competente, de acordo com o desenvolvimento, necessidades e expectativas do cliente.
- Deve ser sustentada pelos princípios e valores do Centro de Actividades Ocupacionais.
- Deve orientar-se para:
  - manter um relacionamento estritamente profissional ao nível das relações e contactos estabelecidos;
  - encorajar, apoiar ou potenciar as iniciativas do cliente no que se refere à sua autonomia, independência, participação, privacidade e confidencialidade;
  - encorajar e apoiar o cliente e/ou significativos na sua co-responsabilização pela realização das actividades, acções ou tarefas individuais e/ou colectivas quotidianas;
  - informar o cliente das actividades, acções e tarefas nas quais o mesmo está implicado de forma directa ou indirecta;
  - preparar os clientes para novas rotinas ou actividades, caso existam.
- É dada especial atenção nas situações em que os clientes e/ou significativos manifestam atitudes e comportamentos passíveis de situações geradoras de mau estar e desequilíbrio.
- Os colaboradores procuram ser “agentes de confiança” junto dos clientes.
- Os colaboradores demonstram disponibilidade para conversar com os clientes, nomeadamente aquando da prestação de serviços, como, cuidados de higiene e apoio na alimentação.
- Os colaboradores estão sensíveis e atentos a todos os clientes.
- Os clientes estão referenciados a um colaborador responsável.
- Existe supervisão e controlo técnico das operações e serviços prestados.

## 3. Interação entre os clientes

- O Centro de Actividades Ocupacionais promove a empatia e a autoconfiança entre os clientes.
- O comportamento dos colaboradores demonstra aos clientes que se espera respeito e igualdade entre si, encorajando-os activamente para que mantenham uma atitude de aceitação das diferenças e especificidades.
- Os clientes são ajudados a desenvolver sentimentos de pertença ao grupo, através do(a):
  - dinamização de actividades inclusivas, nas quais sejam incentivados a estarem num grupo diferenciado de pessoas;
  - envolvimento em actividades que impliquem o trabalho conjunto;
  - promoção da interacção social positiva, p.e., encorajá-los a terem comportamentos de entrelajada, de cooperação, de partilha de sentimentos, dúvidas e de informações.
- Possibilidade de criação de espaços/momentos colectivos para os clientes, favorecendo e apoiando a criação de dinâmicas de grupos espontâneos entre eles.

## C. PARCERIA COM SIGNIFICATIVOS DO CLIENTE (FAMILIAR, RESPONSÁVEL LEGAL, AMIGO, OUTROS)

Para a definição e implementação de dinâmicas de trabalho e de desenvolvimento no âmbito da

prestação de serviços do CAO, o estabelecimento de relações de parceria com os significativos dos clientes é um dos factores primordiais para assegurar a permanente satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, bem como, para promover o atingir dos seus potenciais.

### **1. Comunicação**

- É regular, confidencial e sustentada num plano específico e formal, com vista a informar sobre o quotidiano do cliente.
- O Centro de Actividades Ocupacionais está preparado para se relacionar, comunicar e informar os significativos do cliente, independentemente das suas relações e papéis diferenciados com o cliente, bem como de meios sócio-económicos, culturais e linguísticos de onde são oriundos.
- A informação encontra-se acessível a todas as partes interessadas.
- O conteúdo da informação escrita disponível é revisto e actualizado regularmente, em articulação com todas as partes interessadas: cliente, significativos, colaboradores, entre outros.
- As alterações no conjunto de procedimentos e serviços do estabelecimento são comunicadas e divulgadas antes da sua implementação, incluindo aquelas que não impliquem uma alteração no quotidiano do cliente e/ou significativos.
- Existe a oportunidade para a partilha de informação de forma privada.
- As solicitações ao Centro de Actividades Ocupacionais das pessoas próximas do cliente relativamente a informações respeitantes a este são respondidas de forma adequada e com a sua autorização, sempre que a situação o permita.

### **2. Condições gerais**

- A Organização possui um programa anual que permite o contacto formal entre os colaboradores e os significativos do cliente, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano do estabelecimento, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre os significativos do cliente e os seus colaboradores, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.
- Os significativos do cliente participam na elaboração, implementação, monitorização e avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual, Programa de Acolhimento, assim como na Entrevista de Avaliação Diagnóstica e nos diferentes instrumentos que regulam a actividade da organização;
- As estratégias de actuação com cada cliente e significativos são discutidas entre estes e os colaboradores, de forma individual e construtiva, procurando-se garantir, sempre que possível, uma continuidade dos cuidados prestados na organização e os praticados no seio do agregado familiar, caso se aplique.
- Os colaboradores demonstram assertividade quando falam com os significativos do cliente, nomeadamente no que diz respeito à sua cultura, hábitos, necessidades e expectativas.
- É promovido espaço para que os significativos do cliente se co-responsabilize(m) ou seja(m) envolvidas/implicada(s) nas actividades desenvolvidas pelo cliente. Neste sentido, é/são sempre incentivada(s), p.e. aquando a elaboração do PDI entre outros momentos, a colaborar em actividades específicas da organização ou a partilhar experiências específicas com os clientes, em especial na execução dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cuidados de saúde, refeições, nas actividades socioculturais e instrumentais da vida quotidiana.

## ANEXO B

**PROGRAMA DE GARANTIA DA PREVENÇÃO E CONTROLO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO (¹)**

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade na prestação de serviços para as pessoas com deficiências e incapacidades, conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação, bem como à necessidade de adoptar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida dos clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. A este propósito são de referir os diversos instrumentos normativos e regulamentares que instituem claramente um quadro de referência para as organizações.

O Centro de Actividades Ocupacionais assume assim a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados, pelo que deve ter implementado um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes, consagrando a título exemplificativo:

- os clientes, significativos e os colaboradores, têm acesso ao documento escrito com a política de actuação do CAO quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação dos clientes, (p.e. Código de Ética, Regulamento Interno);
- devem estar definidas as regras e formas de actuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação aos clientes, seja por parte dos colaboradores, seja por parte dos seus significativos;
- existir uma análise rigorosa e uma resposta imediata, uma vez detectados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas;
- devem ser criados espaços de comunicação para que o cliente e significativos informe(m) os responsáveis pela organização da existência de situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos colaboradores;
- deverá proceder-se a uma avaliação interna periódica do comportamento dos colaboradores e do funcionamento do sistema de gestão, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes. De acordo com os resultados, poderão desenvolver-se, entre outras, as seguintes acções:
  - avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
  - identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em acções de formação;
  - promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos;
  - realizar projectos que qualifiquem os serviços;
  - identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e pelos processos de gestão;
  - assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout;
  - encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados e que podem afectar o modo profissional de lidar com os clientes;

(¹) Fonte: texto adaptado de IDS (2002), Prevenção da Violência Institucional perante pessoas idosas e pessoas em situação de dependência, pp.47-50, IDS, Lisboa.

- providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores.
- sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes por parte dos colaboradores, os responsáveis pelo CAO devem auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo e accionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação;
- sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes por parte de significativos, os colaboradores devem informar os responsáveis pela organização. Estes devem avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e os significativos. De acordo com a situação, os responsáveis devem informar, formar e apoiar o cliente e os significativos a superar a situação ou, em casos extremos, accionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.
- a existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com indicação de um responsável pela sua supervisão;
- estabelecer momentos de monitorização e avaliação do programa existente, no qual deverão participar todas as partes interessadas (Direcção da organização, colaboradores, clientes, significativos, etc).

## 1. Grelha de indicadores de violência em respostas sociais

Dimensões	Indicadores
Amenidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divisões frias ou excessivamente quentes</li> <li>- Divisões sem arejamento</li> <li>- Decoração e mobílias sujas e/ou degradadas</li> <li>- Barreiras arquitectónicas internas e externas ao edificado</li> <li>- Iluminação inadequada e/ou restrição de luz natural</li> </ul>
Confinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fechar os clientes fora e dentro de divisões</li> <li>- Fechar o estabelecimento ao exterior impedindo a saída dos clientes</li> <li>- Uso injustificado de objectos imobilizadores (p.e. correias, ligaduras, etc.)</li> <li>- Amarrar injustificadamente os clientes a cadeiras, cadeirões...</li> </ul>
Restrição sensorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deixar os clientes com dificuldades de mobilização, sentados ou deitados, durante largos períodos de tempo</li> <li>- Não providenciar espaços/tempo de ocupação dos clientes</li> <li>- Não providenciar meios de participação e expressão</li> <li>- Não permitir a privacidade</li> <li>- Não abrir o estabelecimento à comunidade</li> </ul>
Privacidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar pormenores da vida do cliente</li> <li>- Permitir ou forçar a violação ou sigilo dos processos sociais e médicos</li> <li>- Apressar o cliente para a satisfação das suas necessidades fisiológicas</li> <li>- Não garantir a privacidade do espaço durante a higiene pessoal dos clientes</li> </ul>
Higiene pessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrir material esterilizado sem ser na altura imediatamente prévia aos cuidados</li> <li>- Deixar os clientes sujos (fezes e urina) durante longos períodos de tempo</li> <li>- Uso de toalhas, escovas de dentes e pentes comuns</li> <li>- Não ter em atenção o pudor dos clientes</li> </ul>
Supervisão/ Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não providenciar colaboradores com competências ajustadas e em número suficiente</li> <li>- Não facilitar oportunidades formativas aos colaboradores</li> <li>- Não se assegurar da integridade e referências profissionais dos colaboradores</li> <li>- Permitir o acompanhamento de pessoas com deficiências e incapacidades por pessoas não qualificadas</li> <li>- Não assegurar a existência permanente de colaboradores para fazer face a situações de emergência</li> </ul>

---

Alimentação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não oferecer variedade de comida e bebida</li><li>- Usar a restrição de alimentos como forma de castigo</li><li>- Misturar vários tipos de comida pouco atraentes ao gosto</li><li>- Servir comida mal cozinhada ou sem estar na temperatura adequada</li><li>- Servir comida estragada e/ou fora do prazo</li><li>- Má apresentação e fraca higiene dos suportes alimentares</li><li>- Não respeitar as dietas alimentares ou necessidades diabéticas</li><li>- Usar substitutos de comida em vez de alimentos</li><li>- Não respeitar a forma como os clientes ingerem os alimentos</li></ul>
Saúde	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não procurar ajuda médica para os clientes, sempre que necessário</li><li>- Não informar o staff clínico e/ou pessoa(s) próxima(s) do cliente sobre alterações do estado de saúde</li><li>- Não providenciar, facilitar ou alertar para a necessidade de ajudas técnicas</li><li>- Não providenciar cuidados preventivos, p.e. cuidar da pele de pessoas incontinentes</li><li>- Ignorar situações em que os clientes se queixam de dores</li><li>- Não limpar óculos e outras próteses externas do cliente</li></ul>
Medicação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Administrar sedativos ou outra medicação, sem ordem médica</li><li>- Reter medicação</li><li>- Dar medicação de um cliente a outro</li><li>- Não respeitar as medicações prescritas</li><li>- Não dar a medicação a horas certas ou nas doses correctas</li></ul>
Sexualidade	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assédio sexual</li><li>- Fazer comentários homofóbicos</li><li>- Falta de respeito pela sexualidade dos clientes, nomeadamente quanto à sua orientação sexual</li></ul>
Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bater e empurrar os clientes</li><li>- Arrastar as pessoas das cadeiras</li><li>- Negligência na ajuda à alimentação</li><li>- Não satisfação das solicitações para as necessidades fisiológicas</li></ul>
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Praguejar com os clientes</li><li>- Chamar aos clientes nomes impróprios</li><li>- Fazer comentários sexistas</li><li>- Fazer comentários racistas</li><li>- Gritar e ameaçar os clientes</li><li>- Conversas entre os colaboradores sobre os clientes, especialmente à frente deles e ignorando-os</li><li>- Mentir e fazer intrigas entre os clientes, bem como entre a(s) pessoa(s) próxima(s)</li></ul>

---



---

Gestão patrimonial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reter o dinheiro dos clientes, sem ser a seu pedido</li><li>- Cobrar dinheiro extra por acções ou tarefas associadas a serviços pagos</li><li>- Retirar dinheiro, valores e objectos dos clientes, sem o seu consentimento</li><li>- Ser cúmplice quando os significativos gerem os recursos financeiros dos clientes, sem ordem do tribunal</li><li>- Encorajar os clientes a dar presentes e outras recompensas aos colaboradores para serem bem tratados</li><li>- Tomar total controlo do dinheiro dos clientes</li></ul>
Segurança	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de equipamento em mau estado</li><li>- Existência de barreiras à acessibilidade</li><li>- Equipamento de segurança, prevenção e combate a incêndios inadequado e fora de prazo</li><li>- Não providenciar sistemas de alarme acessíveis aos clientes</li><li>- Não fazer sessões de informação e esclarecimento sobre segurança, para os clientes</li></ul>

---



---

**3. Categoria do Acidente** (Assinale todas as que se aplicarem)

Data do incidente: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Cliente/Colaborador: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Apelido: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

**1. Agressão física para com**Colaboradores Outros Clientes Si próprio Propriedades (bens) Dano estimado em € Outros (especifique) **2. Intervenção física**Escolta Contenção parcial Contenção em crise Duração: minutos **3. Ausência sem comunicação**Local desconhecido Localizado, sem ter ainda regressado Regresso à organização Duração minutos **4. Agressão física para com**Acidente Si próprio Outro cliente Colaborador da organização Outros (especifique) **5. Medicação**Ataque/dominação Erro de medicação Emergência pró doença ou violência Recusa na toma de medicação **6. Suicídio**Conceptualização verbal Ameaça verbal Tentativa ou gesto físico **7. Ingestão de substâncias**Suspeita ou observada Admitida pelo Cliente Medicação documentada

8. Comportamentos sociais negativos

Ameaça	<input type="radio"/>
Contacto policial	<input type="radio"/>
Ameaças verbais	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

9. Abuso sexual/comportamento impróprio para com

Cliente	<input type="radio"/>
Colaborador	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

10. Alegação de abusos para com

Colaboradores	<input type="radio"/>
Cliente	<input type="radio"/>
Significativos	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

11. Tipo de alegação

Físico	<input type="radio"/>
Sexual	<input type="radio"/>
Negligência	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

12. Ficha de ocorrência enviada

Não ser investigado	<input type="radio"/>
Decisão de investigação pendente	<input type="radio"/>
Vai ser investigado	<input type="radio"/>

13. Acções negativas por parte de colaboradores

Verbal contra cliente	<input type="radio"/>
Física contra cliente	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

14. Colaboradores magoados

Durante o processo de contenção	<input type="radio"/>
Infligido pelo Cliente	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

15. Fonte de observação

Observada pelo colaboradores	<input type="radio"/>
Cliente	<input type="radio"/>
Outros (especifique)	<input type="radio"/>

Assinaturas

Colaboradores	Director Técnico	Cliente	Outro
Ass.	Ass.	Ass.	Ass.
Data:	Data:	Data:	Data:



