



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Resposta Social: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Prestamos Serviços de Qualidade
Aldeia de S. Sebastião

I – ÍNDICE

I – Índice	2
II - Lista de revisões efetuadas	3
III - Lista de abreviaturas	4
IV – Introdução	5
1. Confidencialidade	5
2. Referências	5
3. Promulgação	5
V - Apresentação da organização	6
1. Denominação	6
2. Síntese histórica	6
3. Localização e contactos	6
4. Serviços e atividades	6
5. Definição de partes interessadas	7
6. Responsabilidade e autoridade	7
VI – Orientações	8
1. Visão	8
2. Missão	8
3. Estratégia	8
4. Política da qualidade	8
5. Campo de aplicação	9
6. Exclusões	9
7. Representante da instituição	9
8. Comunicação interna e externa	9
VII - Sistema de Gestão da Qualidade	10
1. Estrutura documental	10
1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade	10
1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade	10
1.3. Revisão e atualização do Manual de Gestão da Qualidade	10
VIII – Organograma	11
VIII - Modelo de gestão por processos	12
1. Interação das categorias dos processos	13
2. Interação de processos (anexo 1)	14
3. Lista de processos e documentos (anexo 2)	19
4. Lista de Documentos Internos (anexo3)	35

II – Lista de revisões efetuadas

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	Elaboração do Manual da qualidade	TODAS	01-10-2012
2	Revisão do Manual da Qualidade	8,11,35	13-03-2014
3	Alteração na Interação de processos e na lista de documentos	ANEXOS AO MANUAL	19/03/2015
4	Revisão ao Organograma	11	02/03/2016
5	Alteração na Interação de processos e na lista de documentos	ANEXOS AO MANUAL	18/03/2016
6	Alteração do representante da Instituição	9	16/05/2016
7	Revisão ao Organograma	11	16/05/2016

III – Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	DG	Documento de Gestão	PI	Plano Individual
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	DM	Documento de Medição	PCI	Plano de Cuidados Individual
GQ	Gestor da Qualidade	PM	Processo de Medição		
DS	Documento de Suporte	ERPI	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas		
PS	Processo de Suporte	PCO	Plano de Comunicação Organizacional		
DR	Documento de Realização	QA	Quality Alive		
PR	Processo de Realização ¹	PADAPT	Plano de Adaptação/Programa de Acolhimento		
PG	Processo de Gestão	PA	Plano de Atividades		

¹ Nota: definimos como Processos Chave todos os Processos de Realização (PR).

IV – Introdução

1. Confidencialidade

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da A.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser atualizado de forma permanente, para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade. Não é permitida a sua utilização, através de cópia, suporte informático ou qualquer outro suporte, sem a autorização expressa da Direção da A.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião.

2. Referência normativa

Modelo da Avaliação da qualidade – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

3 Promulgação

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

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

V – Apresentação da organização

1. Denominação

A.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião

2. Síntese Histórica

A Associação Desportiva, Cultural e Social de Aldeia de S. Sebastião, foi constituída em 18/12/1991, conta atualmente com 1800 sócios, tendo uma abrangência geográfica de âmbito distrital.

O eixo de intervenção principal é a componente social, nomeadamente no apoio a jovens, idosos e famílias carenciadas, tendo iniciado a componente social com o centro de dia e apoio ao domicílio em 1995.

Desde 1998 a Associação é também parceira do IPDJ na realização de atividades direcionadas para jovens, que envolvem nos períodos de férias escolares a ocupação de cerca de 100 Jovens diários, possuindo para o efeito alvará atualizado para a realização de campo de férias.

3. Localização e Contactos

Largo da Igreja nº 6, 6355-041 Aldeia de S. Sebastião.

Telefone – 271 511 064

4. Serviços e Atividades

AA.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- Serviço de Apoio Domiciliário;
- Centro de Dia;
- Organização de programas ocupacionais de jovens;

5. Definição de partes interessadas

As partes interessadas da instituição são: clientes, colaboradores, parceiros, financiadores, fornecedores.

6. Responsabilidade e Autoridade

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

VI – Orientações

1. Visão

Ser uma Instituição modelo de reconhecimento Nacional, prestadora de serviços e cuidados humanizados, na promoção da qualidade de vida dos seus clientes.

2. Missão

Participar ativamente na melhoria da qualidade humana em todos os serviços prestados, desenvolvendo a nossa atividade focada no cliente e nas suas necessidades.

3. Estratégia

- Implementar o sistema de qualidade;
- Melhorar a relação com a comunidade envolvente;
- Criar estratégias para a sustentabilidade económica da organização;
- Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua;
- Promover e potenciar a continuidade dos serviços, assegurando a qualidade das intervenções e garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e todas as partes envolvidas;
- Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;
- Melhorar a comunicação organizacional, com a aposta em melhor eficiência e responsabilidade individual;
- Implementar medidas de gestão e organização internas.

4. Política da Qualidade

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

5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assenta no Modelo da Avaliação da qualidade – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à norma acima referida.

7. Representante da instituição

A Direção da A.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião designa Marta Santos como responsável operacional pelo SGQ, devendo cumprir o conteúdo funcional definido no Manual de Funções.

8. Comunicação Interna e Externa

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

VII – Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura Documental

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

1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

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

A sua distribuição pode ser efetuada em suporte de papel ou suporte digital.

Aquando de alterações realizadas no MGQ deverá efetuar-se a substituição do documento, passando a designar-se o anterior de “Obsoleto”.

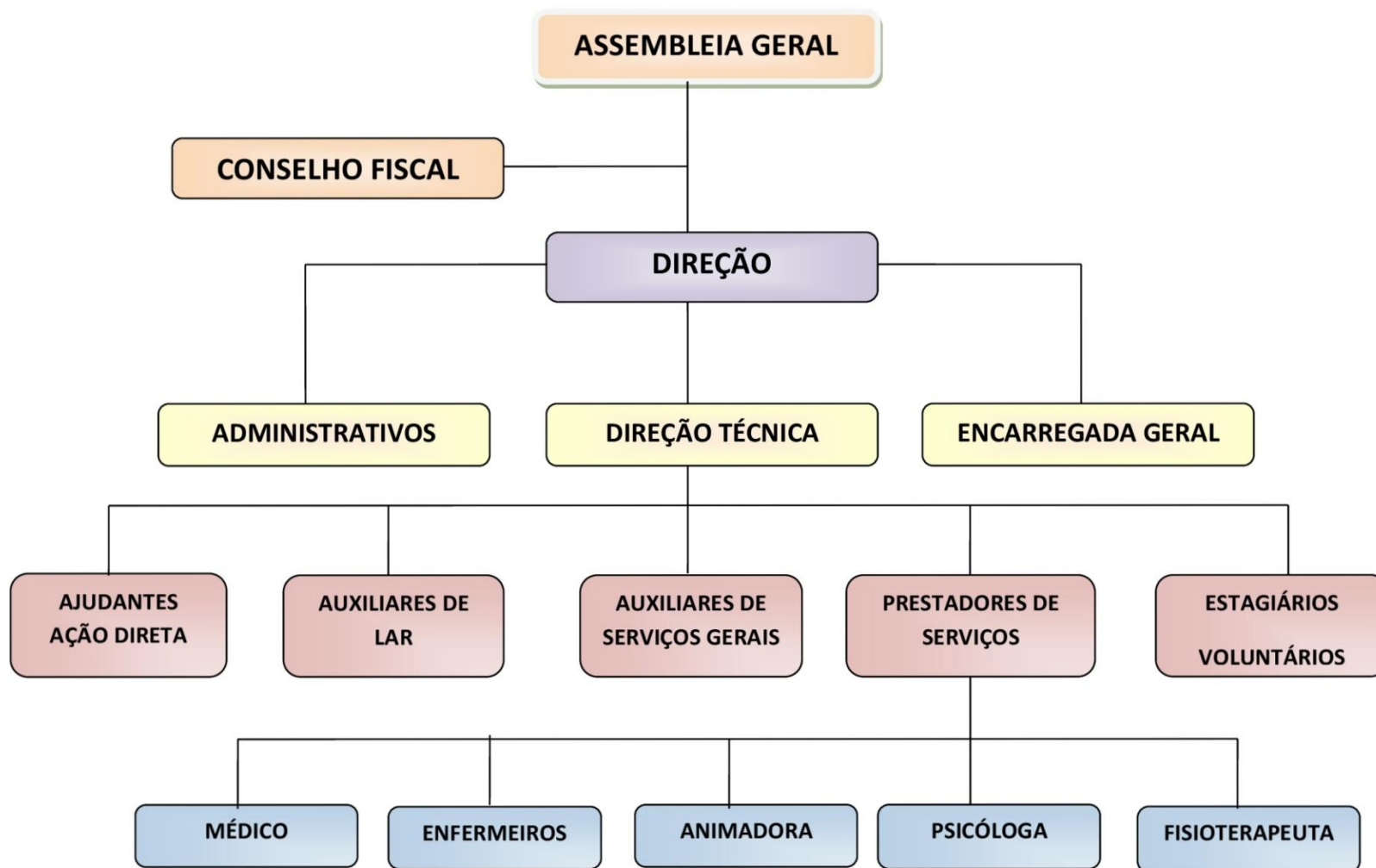
1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

A aprovação do MGQ é efetuada pela Direção da A.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião. A coordenação da sua conceção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.

1.3. Revisão e Atualização do Manual de Gestão da Qualidade

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

VIII- Organograma



IX. Modelo de Gestão por Processos

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

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

Sustentada neste conjunto de princípios a A.D.C.S. de Aldeia de S. Sebastião gere o seu SGQ, com base no seguinte:

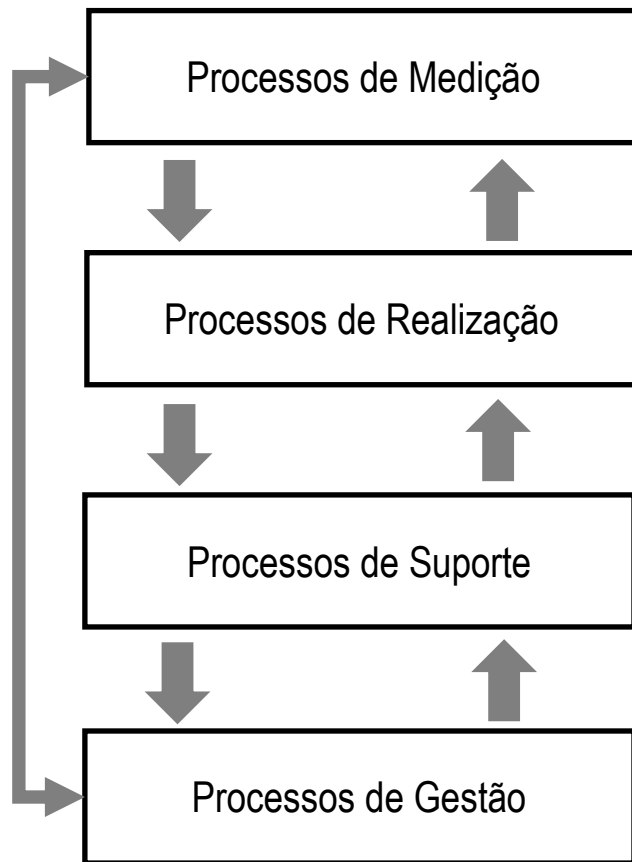
Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

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

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

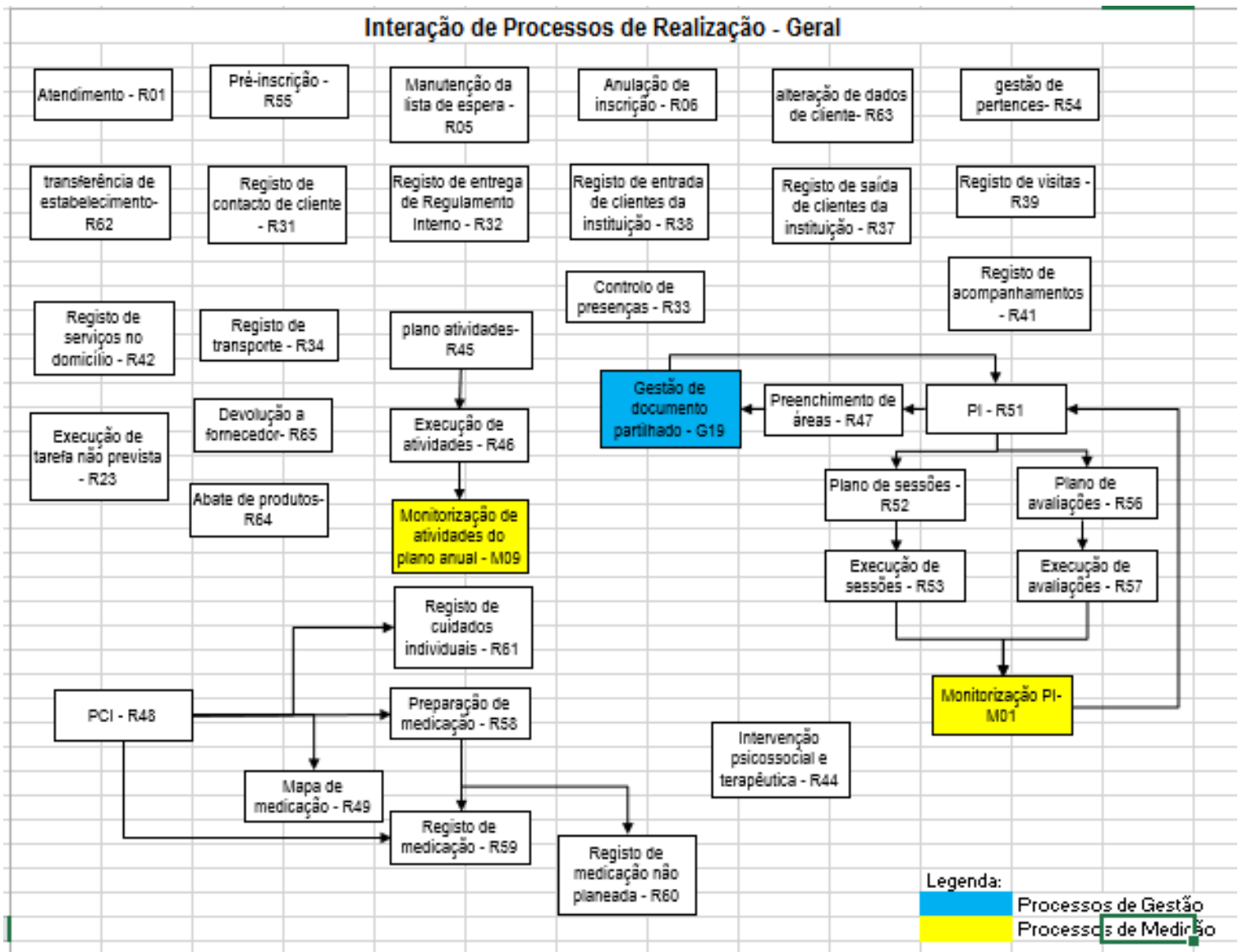
Agir – Implementar as melhorias necessárias com o objetivo de melhorar de forma contínua o desempenho do sistema, respondendo de forma adequada às necessidades e expectativas dos clientes.

1. Interação das categorias dos processos

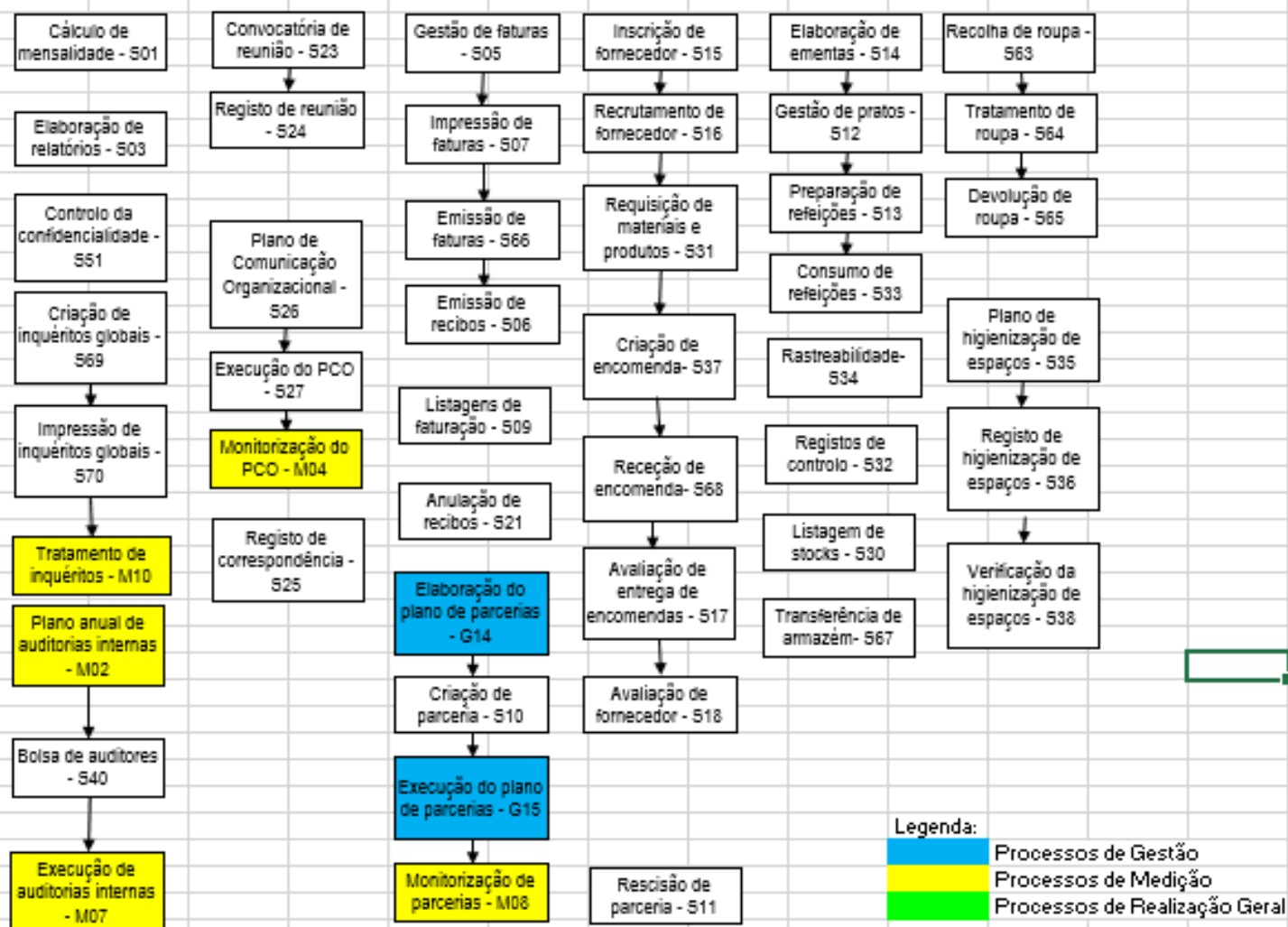


2. Interação de processos (anexo 1)

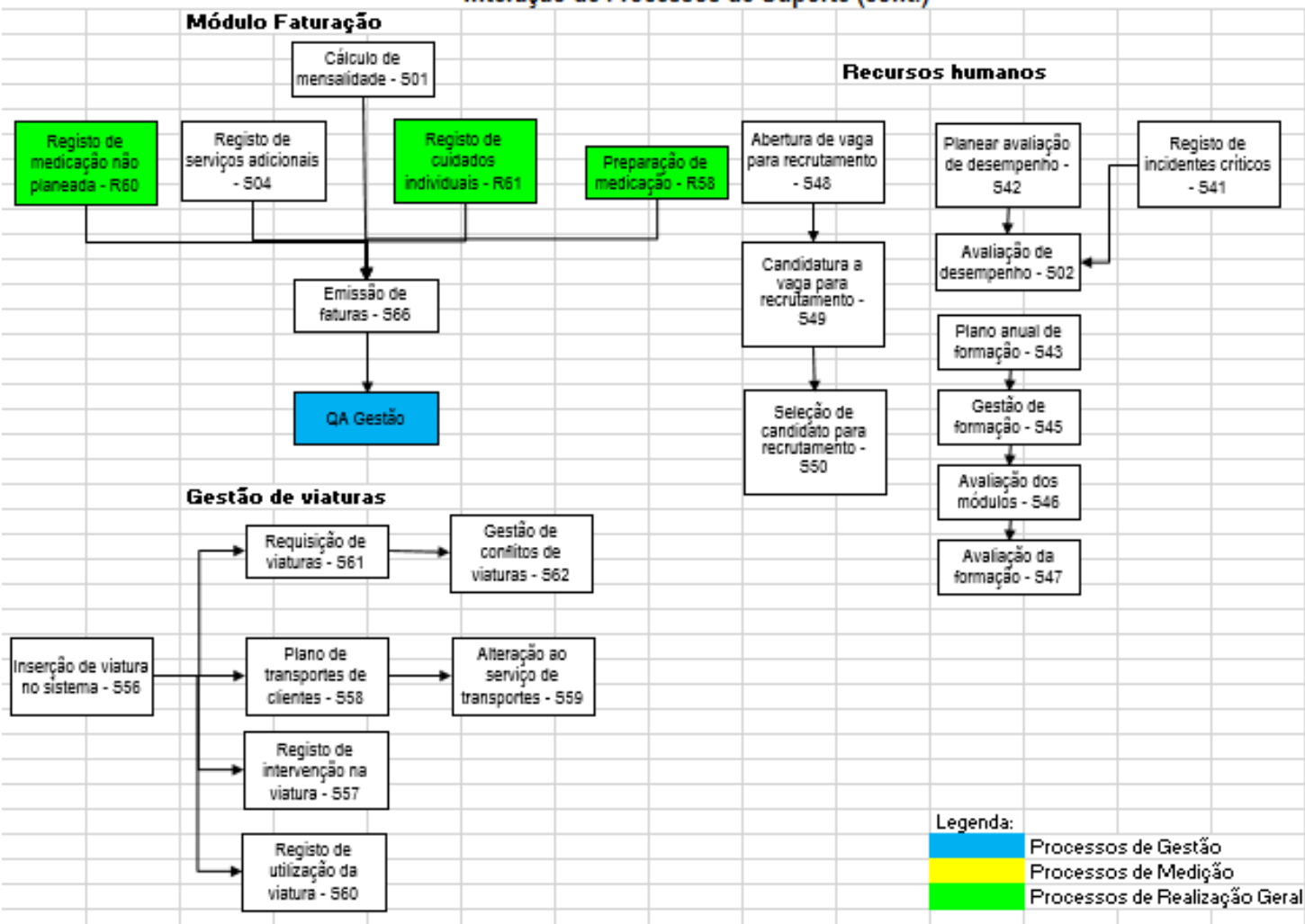
Interação de Processos de Realização - Geral



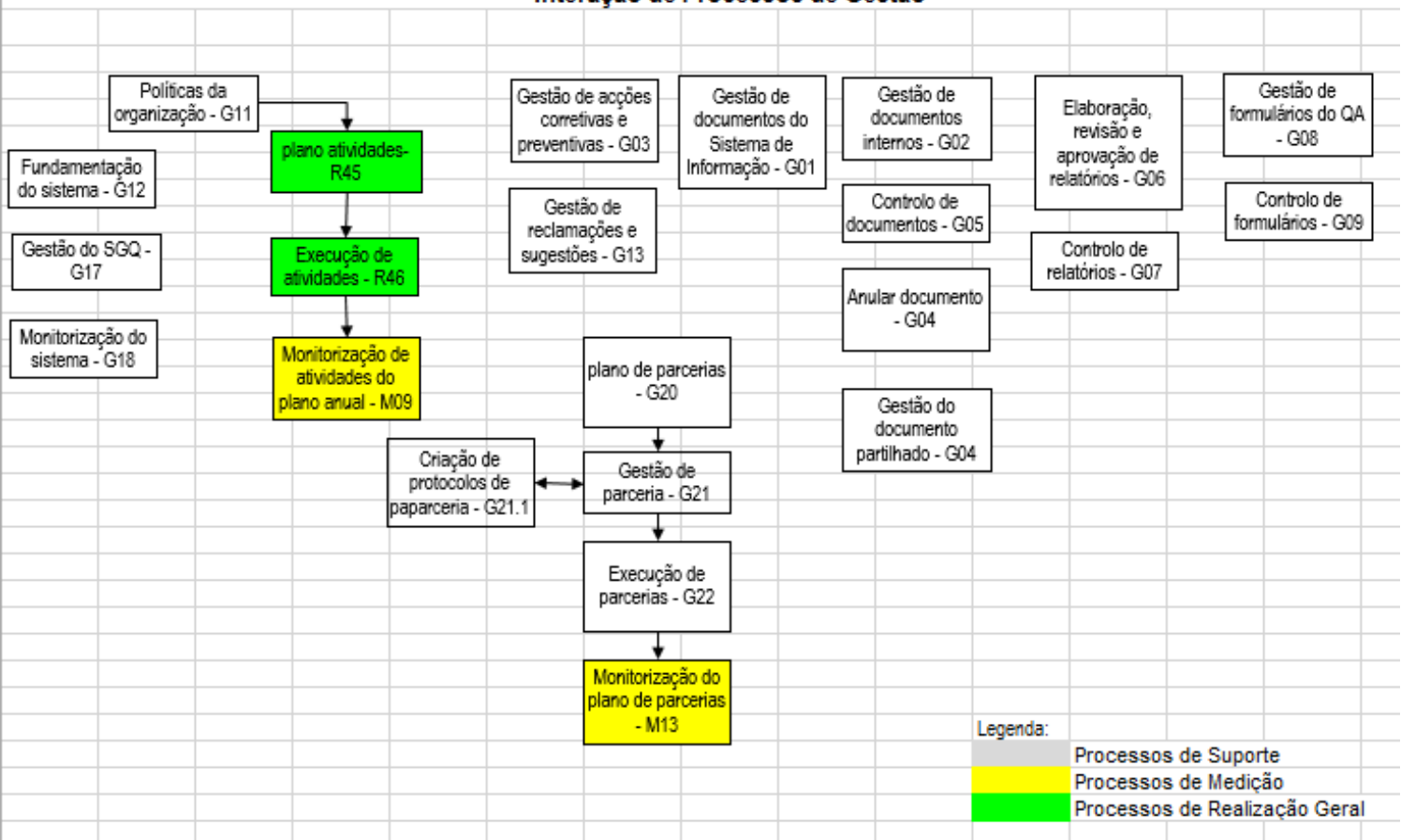
Interação de Processos de Suporte



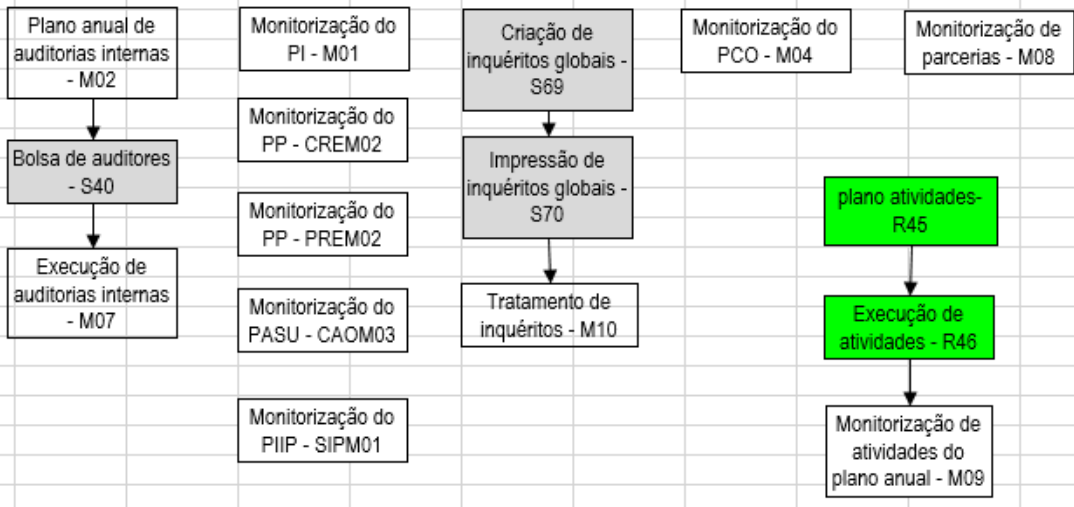
Interação de Processos de Suporte (cont.)



Interação de Processos de Gestão



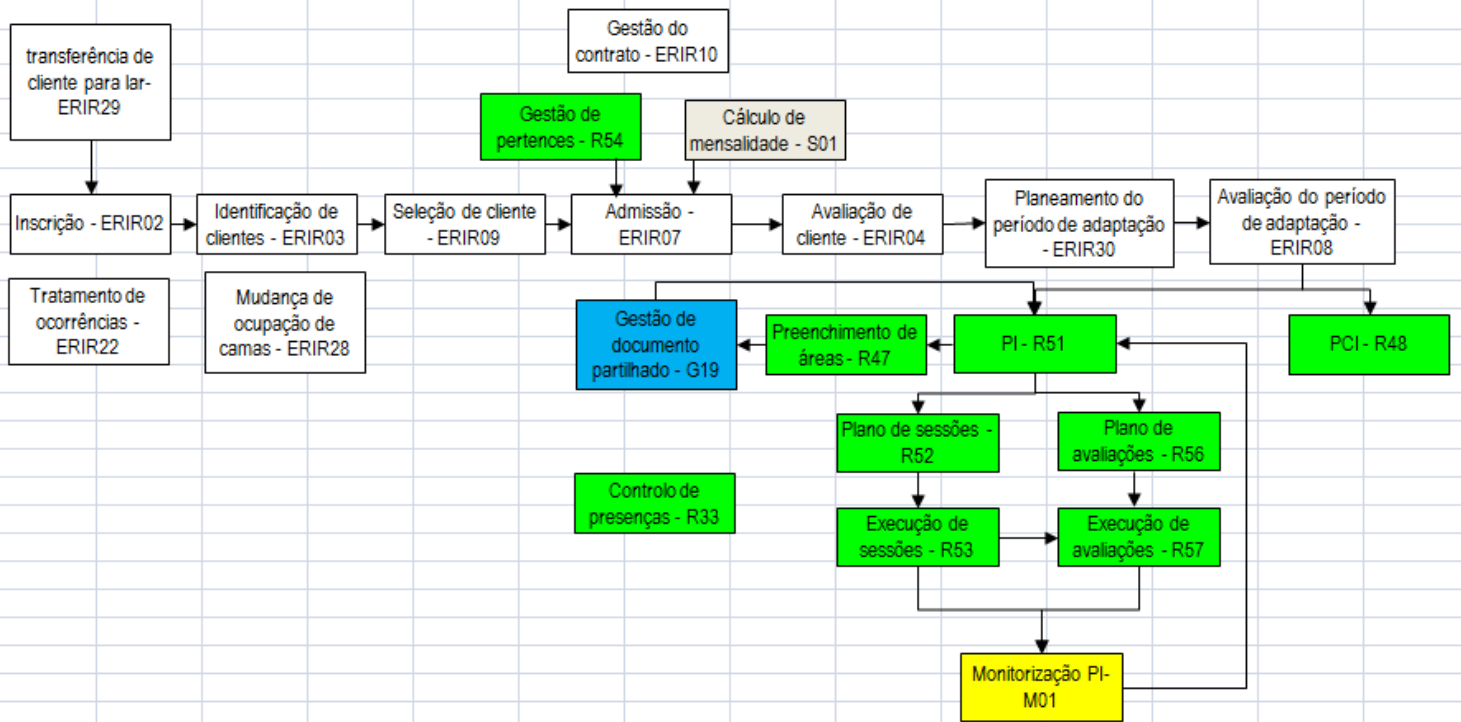
Interação de Processos de Medição - Geral



Legenda:

	Processos de Realização Geral
	Processos de Suporte

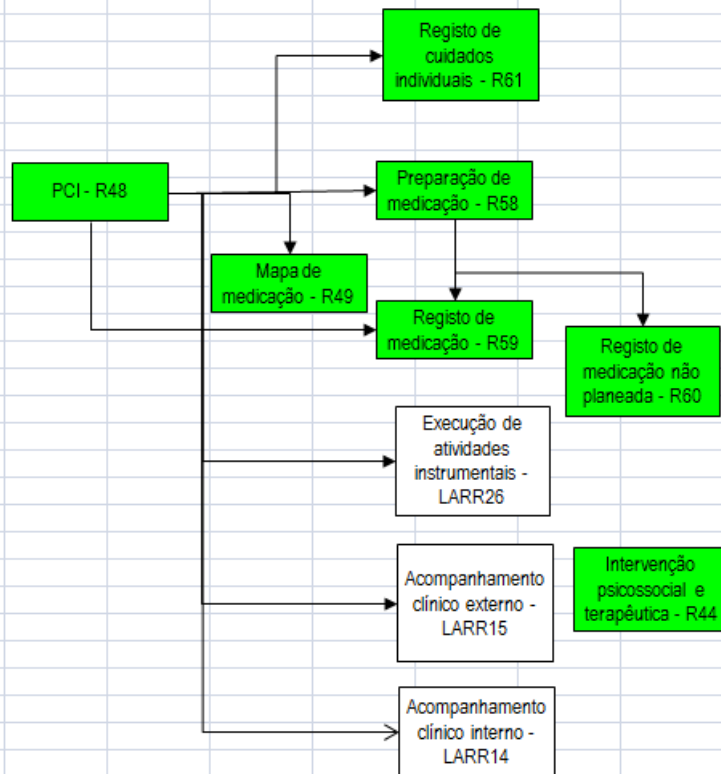
Interação de Processos de Realização - Estrutura Residencial para Idosos (ERI)



Legenda:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

Interação de Processos de Realização - Estrutura Residencial para Idosos (ERI) cont.



Legenda:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

3. Lista de processos e documentos (anexo 2)

Processos de Realização

DS.03.380 LISTA DE DOCUMENTOS				
Categoria: Realização - (Geral)				
Código	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
R01	atendimento	registar contacto	Registo de Contacto	dr01.01
		registar solicitação documentos	Solicitação de Documentos - Geral	dr01.02
R05	manutenção da lista de espera	identificar resposta social	Identificação de Resposta Social	dr05.03
		planear gestão da lista de espera	Plano de gestão da lista de espera	dr05.02
		registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
R06	anulação inscrição	identificar cliente	Identificação de cliente	dr06.01
		anular inscrição	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
R23	execução de tarefa não prevista	executar tarefa não prevista	Registo de Tarefa Não Prevista	registo_tarefa_nao_previs ta
R31	registo de contato de cliente	registo de contacto	registo de contacto de cliente	dr31.01
R32	registo de entrega do regulamento interno de funcionamento	registo de entrega do regulamento interno	Registo de entrega de regulamento interno	dr32.01
R33	controlo de presenças	selecionar resposta social	Seleção de resposta social	dr33.02
		registar presenças	Lista de presenças	dr33.01
R34	registo de transporte	selecionar resposta social	Seleção de resposta social	dr34.01
		transporte interno	Registo de transporte interno	dr34.02
		transporte externo	Registo de transporte externo	dr34.03
R37	registo de saída	registar saída	Registo de saídas	dr37.01
R38	registo de entrada	registar entrada	Registo de entradas	dr38.01
R39	registo das visitas	registar visitas	Registo de visitas	dr39.01
R44	Intervenção psicossocial e terapêutica	efetuar atendimento	Registo de Intervenção Psicossocial e Terapêutica	dr44.01
		agendar consultas	Agendamento de Consultas	dr44.03
R45	plano atividades	selecionar ano	Plano de Atividades - Decisão	dr45.05
		elaborar ou rever PA	Plano de Atividades - Planeamento	dr45.01
		indicar atividades	Plano de Atividades - Indicação de atividades	dr45.02
		aguardar preenchimento	Plano de Atividades - Consulta de estado de definição	dr45.07
R46	execução de atividades	seleção de atividade	seleção de atividade	dr46.01
		registo avaliação	Execução de Atividades - Avaliação	dr46.02
		registo participantes	Execução de Atividades - Participantes	dr46.03
R47	preenchimento areas	perfil	Preencher área do Perfil	dr47.02
		preencher áreas	Preencher área do Plano Individual	dr47.03
R49	elaboração do mapa de medicação	elaborar mapa de medicação	Parametrizar mapa de medicação	qualia_dr49.01
R51	Planeamento individual	selecionar cliente para PI	iniciar PI	dr51.01
		preparar PI	Preparar PI	dr51.02
		aguardar preenchimento	verificar preenchimento das áreas	dr51.03
		elaborar ou rever PI	Dados do PI	dr51.04
		verificar PI	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar PI	Aprovação de documento	dg01.03
R52	planeamento de sessões v2	selecionar resposta social	Indicar resposta social	dr52.02
		planear sessões	Plano de sessões	dr52.01
R53	execução de sessões v2	selecionar sessão	indicar sessão a executar	dr53.01

		execucao sessão	Executar Sessão	dr53.02
R54	gestão de pertences	indicar cliente	indicar cliente para gestão de pertences	dr54.01
		gerir pertences	Gertão de pertences	dr54.02
R56	planeamento de avaliações	selecionar resposta social	indicar resposta social para plano de avaliação	dr56.01
		planear avaliações	planear avaliações de clientes	dr56.02
R57	execução de avaliações	selecionar avaliação	Selecionar Avaliação	dr57.01
		execução avaliação	Executar Avaliação	dr57.02
R58	preparação de medicação	preparar medicação	Preparar medicação	dr58.02
R59	registo de medicação	registo de medicação	Registo de medicação	dr59.01
R60	registo de medicação não planeada	registo de medicação não planeada	Registo de medicação não planeada	dr60.01
R61	registo de cuidados individuais	registo de cuidados individuais	Registo de cuidados individuais	qualia_dr61.01
S64	tratamento de roupa	lavar roupa	Preparar máquina de roupa	ds64.01
		verificar roupa	Verificar roupa lavada	ds64.02
R65	devolucao a fornecedor	indicar fornecedor	Indicar fornecedor para devolução de produtos	dr65.01
		devolucao fornecedor	Devolução de produtos a fornecedor	dr65.02
R68	definição de atividades do PAG	definir atividades	Plano de Atividades - Definição de atividades	dr45.03
		definir destinatários	Definição de destinatários e recursos	dr45.04
R73	Registo de turno	início de turno	Início do turno	dr73.01
		final de turno	Fim do turno	dr73.02
R83	revisão de critérios de seleção	selecionar cliente	Seleção de cliente para revisão dos critérios de seleção	dr83.01
		rever critérios	Rever critérios de seleção	dr83.02
S101	registo de equipamento	registar equipamento	Registo de equipamento	ds101.01
Categoria: Realização - (Resposta social: ERI)				
Código	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
ERIR02	inscrição - lar	inscrever cliente	Ficha de Inscrição	ficha_inscricao
		registar dados adicionais	Registo de Dados adicionais	an01_dr02.14
		solicitar documentos	Solicitação de Documentos - ERI	an01_dr02.13
		rececionar documentos	Registo de Documentos Entregues	an01_dr02.02
		validar inscrição	Parecer da Inscrição	an01_dr02.03
		marcar avaliação autonomia	Registo de Marcação da avaliação autonomia física	an01_dr02.10
		determinar autonomia física	Escala de Barthel	an01_dr02.06
		avaliar candidatura	Crítérios de seleção	an01_dr02.07
		registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
ERIR03	identificação clientes - lar	identificar clientes	Lista de clientes para seleção	an01_dr03.01
ERIR04	avaliação de cliente - lar	marcar entrevista de avaliação	Marcação de avaliação multidimensional	an01_dr04.01
		índice de Katz	Índice de Katz de AVD (avaliação multidimensional)	an01_dr04.02
		índice ativ vida diária	Índice para as atividades instrumentais da vida diária (avaliação multidimensional)	an01_dr04.03
		índice recursos sociais	Escala de recursos sociais (avaliação multidimensional)	an01_dr04.04
		índice de Geronte	Índice de Geronte (avaliação multidimensional)	an01_dr04.05
		índice estado mental	Avaliação breve do estado mental (avaliação multidimensional)	an01_dr04.06
		determinar autonomia física	Escala de Barthel	an01_dr02.06
ERIR07	admissão - lar	preencher ficha admissão	Ficha de Admissão	qualia_an01_dr07.01
		marcar assinatura contrato	Marcação de Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços	an01_dr07.10
		elaborar contrato	Elaboração do Contrato de Prestação de Serviços	dr07.12
		assinar contrato	Formalização do contrato de prestação de serviços	an01_dr07.06
		realizar acolhimento 1º dia	Registo de acolhimento 1º dia	an01_dr07.11
		marcar consulta médica	Marcação de consulta médica de diagnóstico inicial	an01_dr07.07
		realizar consulta médica	Ficha clínica individual	an01_dr07.04

ERIR08	adaptação - lar	selecionar cliente	Identificação de cliente	an01_dr24.01
		avaliar período de adaptação	Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente	an01_dr08.01
ERIR09	seleção de cliente - lar	selecionar cliente	Parecer de seleção	an01_dr09.01
		registrar interesse cliente selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
ERIR10	suspensão - reativação - rescisão de contrato - lar	selecionar ação	Registo de suspensão / reativação / rescisão de contrato	an01_dr10.01
ERIR14	acompanhamento clínico interno - lar	marcar consulta médica	Marcação de consulta médica de diagnóstico inicial	an01_dr07.07
		avaliar estado cliente	Registo de Consulta	an01_dr13.03
		registrar marcação	Marcação de Consultas / Exames Externos	an01_dr15.01
ERIR15	acompanhamento clínico externo - lar	registrar consulta externa	Registo de Consulta	an01_dr13.03
		registrar marcação	Marcação de Consultas / Exames Externos	an01_dr15.01
ERIR22	tratamento de ocorrências - lar	registrar ocorrência	Registo de ocorrência	an01_dr22.01
		avaliar ocorrência	Avaliação de ocorrência	an01_dr22.02
		tratar ocorrência	Tratamento de Ocorrência	an01_dr22.03
		executar tarefa não prevista	Registo de Tarefa Não Prevista	registo_tarefa_nao_previs ta
ERIR26	execução de atividade instrumental - lar	selecionar cliente	Identificação de cliente	an01_dr24.01
		executar atividade instrumental	Registo de atividades instrumentais	an01_dr26.01
ERIR28	mudança de ocupação de camas - lar	mudança de ocupação de cama	Registo de mudança de ocupação de cama	an01_dr28.01
ERIR30	planeamento do período de adaptação - lar	selecionar cliente para PADAPT	Identificação de cliente	an01_dr24.01
Categoria: Realização - (Resposta social: Clientes Externos)				
Código	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
CEXR02	inscrição de cliente externo	inscrever cliente externo	Ficha de Inscrição	an99_dr02.01

Processos de Suporte

DS.03.380 LISTA DE DOCUMENTOS				
Categoria: Suporte				
Código	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
S01	cálculo de mensalidade	indicar Resposta Social	Indicação de parâmetros	ds01.01
		Creche ou Pré-Escolar	Cálculo de mensalidade da Creche ou Pré-escolar	ds01.02
		Lar	Cálculo da mensalidade de lares	ds01.03
		SAD	Cálculo de mensalidade do SAD	ds01.04
		Centro de Dia ou CAO	Cálculo de mensalidade do Centro de Dia ou CAO	ds01.05
		Outras respostas	Cálculo de mensalidade	ds01.07
		Escalões	Cálculo de mensalidade por escalões	ds01.10
		Outro	Cálculo de mensalidade com recurso aos benefícios fiscais	ds01.02_beneficios
	validar mensalidade	Validação do cálculo de mensalidade	ds01.06	
S10	Criação de parceria	definir entidades	Definição de entidades parceiras	ds10.01
		criar protocolo	Criação do protocolo de parceria	ds10.02
		marcar assinatura	Marcação da assinatura do protocolo	ds10.03
		formalizar protocolo	Formalização do protocolo de parceria	ds10.04
S11	Rescisão de parcerias	rescisão de protocolo	Rescisão de parceria	ds11.01
G14	planeamento parcerias	elaborar plano parcerias	Plano de parcerias	dg14.01

		verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
S15	inscrição de fornecedor	inscrever fornecedor	Ficha de inscrição de fornecedores	ds15.01
		avaliar fornecedor	Avaliação Inicial do Fornecedor	ds15.03
		gerir produtos	Gestão de produtos do fornecedor	ds15.02
S16	recrutamento de fornecedor	definir percentagens	Definição de percentagens	ds16.01
		selecionar fornecedor	Seleção de fornecedores	ds16_02
S17	avaliação de entrega de encomendas	avaliar fornecedores	Registo de dados de desempenho	ds17.01
S18	avaliação de fornecedores	qualificar fornecedores	Avaliação periódica de fornecedores	ds18.01
		homologar fornecedores	Homologação de fornecedores	ds18.03
S23	convocatória de reunião	convocar reunião	Elaboração de convocatória	ds23.01
S24	registo de reunião	registar reunião	Registo de reunião	qualia_ds24_01
S25	registo de correspondência	registar correspondência	Registo de correspondência	ds25.01
S26	planeamento da comunicação organizacional	tipo de comunicação	Tipo de Comunicação	ds26.02
S27	execução do PCO	executar PCO	Execução do Plano de Comunicação Organizacional	qualia_ds27.01
S35	plano de higienização de espaços	preparar planeamento de higiene	Preparação da elaboração do plano de higiene de espaços	ds35.01
S36	registo de higienização de espaços	registar higienização	Registo de higienização de espaços	ds36.01
S37	criação de encomenda	criar encomendas	Encomenda	qualia_ds37_01
		configurar mensagem	Configuração de mensagem de email	qualia_ds37_02
S38	verificação da higienização de espaços	registar verificação	Verificação da higienização de espaços	ds38.01
S40	bolsa de auditores	bolsa de auditores	Bolsa de Auditores	ds40.01
S43	plano anual de formação	plano anual de formação	Plano Anual de Formação	ds43.02
		verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
S45	gestão de formação	elaborar ou anular formação	Elaborar ou Anular Formação	ds45.03
		identificar necessidades	Identificar Necessidades e Tipo da Formação	ds45.01
		elaborar formação	Elaborar Formação	ds45.02
		competências a desenvolver	Competências a Desenvolver	ds45.04
		módulos da formação	Módulos da Formação	ds45.05
		lista de formandos	Lista de Formandos	ds45.08
S46	avaliação de módulo	seleciona módulo	Selecionar Módulo a Executar	ds46.01
		avaliar módulo	Avaliação do Módulo	ds46.02
S47	avaliação de formação	seleciona formação	Selecionar Formação a Avaliar	ds47.01
		avaliar formação	Avaliação da Formação	ds47_02
S48	abertura de vaga para recrutamento	abre vaga para recrutamento	Abertura de vaga para o processo de recrutamento	ds48.01
S49	candidatura a vaga para recrutamento	candidatar a vaga	Candidatura a vaga	ds49.01
		avaliar candidatura	Avaliação de candidatura a vaga	crit_selec_vaga
		realizar entrevista	Registo de entrevista de candidatura a vaga	ds49.03
S50	seleção de candidato para recrutamento	selecionar vaga	Selecionar vaga a preencher	ds50.03
		elaborar lista de seleção	Seleção de candidato para vaga	ds50.01
		preencher dados de col.	Dados do colaborador	ds50.02
S56	inserção de viatura no sistema	inserir viatura	Ficha de viatura	ds56.01
S57	registo intervenção viatura	registar intervenção	Ficha de intervenção na viatura	ds57.01
S60	registo de utilização de viatura	registar utilização	Registo de utilização de transporte	qualia_ds60_01
S66	Emissão de faturas	gerar faturas	Cientes para faturar	ds66.01
S67	Transferência de armazém	transferir produtos	Transferência de produtos entre armazéns	ds67.01
S68	Receção de encomenda	indicar encomenda	Seleção de encomenda	ds68.01
		rececionar encomenda	Registo de receção de encomenda	ds68.02

S69	criação de inquéritos globais	criar inquerito	Criação de Inquéritos	ds69.01
		definir questões	Criação de Inquéritos - Questões	ds69.02
S70	impressão de inquéritos globais	selecionar inquerito	Selecionar inquérito para impressão	ds70.01
S78	remoção de viatura do sistema	remover viatura	Remoção de viatura	ds78.01
S79	planeamento rondas	elaborar plano rondas	Plano de rondas	ds79.01
		verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
S80	registo de rondas	registar ronda	Registo de rondas	ds80.01
S82	planeamento de higienização de espaços	elaborar plano de higienização	Plano de Higienização de Espaços	ds82.01
		verificar plano	Verificação de documentos	dg01.02
		aprovar plano	Aprovação de documentos	dg01.03
S83	execução de higienizações de espaços	executar higienização de espaço	Registo de higienização de espaços	ds83.01
S84	verificação de higienização de espaços	registar verificação	Verificação da higienização de espaços	ds84.01
S90	registo de incidentes críticos v2	incidente crítico	Registo de Incidente Crítico	ds90_01
S91	Abertura de inquérito	abrir inquérito	Abertura de inquérito	ds91.01
		definir obrigatórios	Abertura de Inquérito - Definição questões obrigatórias	ds91.03
		selecionar pessoas	Lista de Seleccionados para aplicar os Inquéritos	ds91.02
S92	Preenchimento de questionário	preencher questionário	Preenchimento de questionários	ds92.01
S106	plano de avaliacao de desempenho	criar avaliação	Seleção ou criação de avaliação de desempenho	ds106.01
		definir tipos e funções	Tipos de avaliação e funções a avaliar	ds106.03
		definir avaliação	Definição da Avaliação de Desempenho	ds106.02
		verificar documento	Verificação de documentos	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documentos	dg01.03
S107	execuções de avaliações de desempenho	listar avaliações pendentes colaboradores para avaliar	Lista de Avaliações de Desempenho Pendentes	ds107.01 ds107.02
		registar decisões	ds107.03	ds107.03
S120	remover equipamento	remover equipamento	Remoção de equipamentos	ds120.01
S131	validação horas extras	validar horas extras	Validação de Horas Extras	val_hora_extra
S132	disputa horas extras	disputar horas extras	Disputa de Horas Extras	disp_hora_extra
S135	gestão salarial	identificacao registo mensal	Identificação de Rubricas Variáveis	ident_reg_premios
		registar valores mensais	Registo de Rubricas Variáveis	reg_premios
		verificar folha salarial	Folha Salarial	folha_salarial
S149	anulação horas extras	anular horas extras	Anulação de Horas Extras	anul_hora_extra

Processos de Gestão

DS.03.380 LISTA DE DOCUMENTOS				
Categoria: Gestão				
Código	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
G01	elaboracao, revisao e aprovacao de documentos do si	verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
G11	formulação e revisao das politicas	definir metas	Definição de políticas	dg11.01
G12	Fundamentação do sistema	elaborar fundamentos	Fundamentação do sistema	dg12.01
		verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
G13	gestão de reclamações e sugestões	registar reclamação sugestão	Registo de Sugestão/Reclamação/Elogio	dg13.01
		diagnosticar	Registo de Sugestão / Reclamações - Diagnóstico	dg03.02
		informar	Registo de sugestão ou reclamação - informação	dg13.03
G15	execução parcerias	executar plano parcerias	Execução do plano de parcerias	dg15.01
G17	gestão do SGQ	indicar participantes	dg17.01	dg17.01
		selecionar áreas	Indicação das áreas a rever	dg17.02
		registar revisão	Registo de revisão do sistema	dg17.03
		validar ata	Validação da ata de revisão	dg17.04
G18	Monitorização do sistema	monitorizar sistema	Monitorização do sistema	dg18.01

G23	registo de reclamações e sugestões	registar reclamação sugestão	Registo de Sugestão / Reclamação	qualia_dg23.01
G104	gestão da melhoria	abrir BM	Boletim de melhoria - Avaliação	dg104.02
		avaliação BM	dg104.01	dg104.01
G105	implementação de ações de melhoria	implementar ação	dg105.01	dg105.01
		avaliar ação	dg105.02	dg105.02
S137	disputa férias	disputar férias	Disputa de Férias	disp_ferias
S138	validação faltas	Autorização Validação Faltas	Autorização de Validação de Faltas	aut_faltas
		Validação Faltas	Validação de Faltas	val_faltas
S139	controlo_ferias	Controlo de Férias Efetivas	Controlo de Férias Efetivo	control_ferias
S140	controlo_adiantamentos	Validação de Adiantamentos	Validação de Adiantamentos	val_adiantamentos
S141	permuta_ferias	Permuta Dias Ferias	Permuta Dias de Férias	permuta_dias_ferias
		Permuta Dias Ferias Marcados	Permuta Férias Marcadas	permuta_ferias
S142	anulacao férias	anular férias	Anulação de Férias	anul_ferias
S146	permuta banco horas	Permutar Banco de Horas	Permuta Banco de Horas	permuta_banco_horas
S147	fecho_contrato	identificacao fecho contas	Identificação de Fecho Contas	ident_fecho_contas
		Registar Valores	Registo de Valores de Fecho de Contrato	fecho_contrato
		Verificar Valores	Folha Fecho Contrato	folha_fecho_contrato
S148	processar valores retroativos	processar retroativos	Processar Valores Retroativos	salario_retroativos
		anular retroativos	Anular Valores Retroativos	salario_anul_retroativos

Processos de Medição

DS.03.380 LISTA DE DOCUMENTOS				
Categoria: Medição				
Código	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento
M01	monitorização do PI	identificar cliente	Indicar cliente a monitorar o PI	dm01.01
		avaliar resultados PI	Relatório de Monitorização do PI	dm01.02
M02	auditorias internas	plano anual de auditorias	Plano Anual de Auditorias	dm02_01
		verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
		aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
M04	monitorização do pco	monitorizar PCO	Monitorização do PCO	dm04.01
M07	execução auditorias internas	selecionar auditoria	Selecionar Auditoria e Equipa Auditora	dm07_01
		executar auditoria	Execução de Auditoria	dm07.02
		concluir auditoria	Relatório de Auditoria	dm07.03
M08	monitorização das parcerias	monitorizar parcerias	Monitorização de parcerias	dm08.01
M09	monitorização de atividades do plano anual	selecionar atividade	Monitorização de Atividades - Seleção	dm09.01
		monitorizar atividade	Plano de Atividades - Monitorização	dm09.02
		agrupar metas	Plano de Atividades - Monitorização agrupada	dm09.03
M10	tratamento inquéritos	preparar inquérito	Preparação do inquérito	dm10.01
		selecionar pessoas	Lista de Seleccionados para aplicar os Inquéritos	dm10.02
		validar questionários	Validação de Respostas	dm10.03
		tratar respostas	Tratamento de Respostas	dm10.04
		medir necessidades	Medição das Necessidades	dm10.05
		medir expectativas	Medição das Expectativas	dm10.06
M14	comparação de necessidades e expectativas e satisfação	definir filtros	Definição de filtros para análise comparativa	dm14.01
		comparar nec. e sat.	Análise comparativa	dm14.02