

Norma Portuguesa

NP 4531
2014

Sistema de gestão da resposta social atendimento e acompanhamento social

Requisitos

Système de gestion des interventions de soins sociaux et de suivi social

Exigences

Social care and social monitoring response management system

Requirements

ICS

03.080; 03.120.10

HOMOLOGAÇÃO

Termo de Homologação n.º 231/2014, de 2014-11-04

CORRESPONDÊNCIA

ELABORAÇÃO

CT 186 (IPQ)

EDIÇÃO

2014-11-14

CÓDIGO DE PREÇO

X008

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

Sumário	Página
Preâmbulo	4
0.Introdução	5
1 Objetivo e campo de aplicação	8
2 Referências normativas.....	8
3 Termos e definições	8
4 Contexto da organização	13
5 Sistema de Gestão	14
6 Responsabilidade da Gestão	16
7 Gestão de recursos.....	19
8 Realização do serviço	21
8.2 Processo relacionado com o cliente.....	21
9 Medição, análise e melhoria	24
Anexo A (informativo) Correspondência com a NP EN ISO 9001	27
Bibliografia	30

Preâmbulo

A presente Norma foi elaborada pela Comissão Técnica de Normalização CT 186 “*Respostas Sociais e cuidados continuados integrados*”, cujo secretariado é assegurado pelo Instituto Português da Qualidade (ONN/IPQ).

Esta Norma foi desenvolvida para estruturar o serviço de atendimento e acompanhamento social tornando-se um referencial sujeito à melhoria contínua.

0.Introdução

0.1 Generalidades

O atendimento e acompanhamento social é uma resposta social que visa apoiar os indivíduos/famílias, residentes numa determinada área geográfica, na prevenção e/ou resolução de problemas geradores ou gerados por situações de pobreza e exclusão social e, na promoção da inserção e desenvolvimento pessoal e social e, em certos casos, atuar em situações de emergência.

O atendimento e acompanhamento social constitui-se num espaço privilegiado de manifestação e interpretação diagnosticada das necessidades e dos problemas que subjazem na comunidade local, problemas estes que pela sua natureza tendencialmente persistente exigem uma intervenção continuada, global e estruturada.

O atendimento e acompanhamento social pretende contribuir para o desenvolvimento de processos emancipatórios, nos quais há a formação de uma consciência crítica dos sujeitos em relação à sua realidade situacional e perceção da mesma, tendo como base uma parceria igualitária entre o indivíduo/família e o profissional.

Esta resposta social tem como objetivos:

- informar, orientar e encaminhar;
- apoiar indivíduos e famílias em situação de dificuldade e/ou emergência social;
- assegurar o acompanhamento social dos indivíduos e famílias no desenvolvimento das suas potencialidades, contribuindo para a sua autonomia, autoestima e gestão do seu projeto de vida;
- mobilizar recursos adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- prevenir situações de exclusão;
- dotar os indivíduos e famílias dos meios e recursos que possibilitem planear a sua vida de forma organizada e autónoma.

Tratando-se de fases de intervenção fundamentais e comuns a várias respostas sociais – típicas e atípicas – o atendimento e o acompanhamento social devem adotar formas de atuação mensuráveis pautadas por princípios com o objetivo de monitorizar a sua eficácia e eficiência com vista à melhoria contínua e à satisfação do cliente.

Esta resposta social deve pautar-se pelo profissionalismo nos domínios técnico e deontológico. Os princípios e os valores aos quais se vincula são a salvaguarda da dignidade humana, o respeito pela liberdade individual, o respeito pela privacidade e confidencialidade da informação e o desenvolvimento da solidariedade, equidade e justiça social.

Num atendimento e acompanhamento social de qualidade estão implícitos valores éticos consignados na Carta Deontológica do Serviço Público dos quais se destacam:

- respeito;
- competência;
- legalidade;
- responsabilidade;
- integridade.

Deveres para com os clientes:

- informar de forma clara e objetiva sobre as condições de admissão, os direitos e deveres dos clientes, compromissos inerentes ao funcionamento do serviço, bem como outros recursos existentes na comunidade restrita e/ou alargada;
- tratar com respeito e garantir a confidencialidade, nomeadamente no que se refere à sua vida privada e situação social;
- promover a participação ativa do cliente na elaboração e concretização do seu projeto de vida com vista à sua autonomia e respeitando a sua autodeterminação;
- disponibilizar o serviço de atendimento e acompanhamento social, em todas as situações que exijam uma intervenção social.

Princípios do atendimento e acompanhamento social considerando 3 dimensões:

Individual – direito à individualidade, solidariedade, dignidade, respeito pelos seus ritmos e culturas.

Organização – melhoria contínua, profissionalização, participação e trabalho em equipa.

Comunidade – transparência, participação e compromisso, justiça social e intervenção em parceria.

– **Envolvimento total**

Qualquer cliente espera ser atendido e acompanhado com elevado profissionalismo.

– **Competência**

O cliente espera que o profissional responsável pelo atendimento e acompanhamento saiba o que deve fazer e como deve fazer.

– **Confidencialidade**

O atendimento e acompanhamento do cliente deve ser realizado num gabinete ou em contexto domiciliário salvaguardando e respeitando a sua privacidade.

– **Disponibilidade**

O atendimento e acompanhamento deve acontecer de forma cordial e personalizada, promovendo no cliente sentimentos de satisfação.

– **Acesso à informação**

O cliente deve ter acesso às informações enquadradas na sua situação social, de forma clara e objetiva.

Para efetuar um bom atendimento e acompanhamento social o profissional necessita de:

- capacidade de criar empatia;
- desenvolver uma comunicação assertiva;
- autodomínio;
- resistência física e psicológica;
- competência técnica adequada ao perfil da função que desempenha;
- empenho na melhoria contínua.

A presente Norma pode ser utilizada por qualquer organização na gestão dos seus processos de atendimento e acompanhamento social e pretende estabelecer um referencial normativo que contribua para que as organizações melhorem o seu desempenho e ainda uma melhoria do nível de satisfação dos clientes.

0.2 Compatibilidades com outras normas de sistemas de gestão

Os princípios de gestão da qualidade preconizados nas normas da série NP EN ISO 9000 foram tidos em consideração durante o desenvolvimento desta Norma e a sua estrutura seguiu, sempre que possível, a da norma NP EN ISO 9001.

1 Objetivo e campo de aplicação

Esta Norma contém requisitos de um sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social que permite a uma organização desenvolver e implementar uma política, objetivos e ações coerentes, tendo em conta as exigências legais, regulamentares e outros que a organização subscreva.

Os requisitos desta Norma são genéricos e aplicáveis a todas as organizações públicas ou privadas, que prestem serviços de atendimento e acompanhamento social, independentemente do tipo, dimensão ou personalidade jurídica, que pretendam:

- a) estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão da resposta social atendimento e acompanhamento social;
- b) assegurar-se da conformidade com a política do atendimento e acompanhamento social que estabelecer;
- c) demonstrar conformidade com esta Norma.

Todos os requisitos desta Norma devem ser incorporados no sistema de gestão da organização. O grau de aplicação depende de diversos fatores tais como: a política do atendimento e acompanhamento, os objetivos, a natureza das suas atividades e as condições em que funciona.

No caso de algum requisito desta Norma não poder ser aplicado, devido à natureza do serviço a prestar, tais requisitos podem ser considerados exclusões. As razões que fundamentam a sua não aplicabilidade devem ser documentadas no sistema.

2 Referências normativas

Os documentos a seguir referenciados são indispensáveis à aplicação desta Norma. Para referências datadas, apenas se aplica a edição citada. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo as emendas).

NP 4469-1	<i>Sistema de gestão da responsabilidade social – Parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização</i>
NP EN ISO 9000	<i>Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário (ISO 9000:2005)</i>

3 Termos e definições

Para os fins da presente Norma aplicam-se os seguintes termos e definições:

3.1 ação corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.

NOTA 1: *Pode existir mais do que uma causa para a não conformidade.*

NOTA 2: *As ações corretivas têm lugar para evitar recorrências enquanto que as ações preventivas têm como objetivo prevenir ocorrências.*

NOTA 3: *Há que distinguir correção e ação corretiva.*

3.2 ação preventiva

Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

NOTA 1: *Pode existir mais do que uma causa para uma potencial não conformidade.*

NOTA 2: *As ações preventivas têm lugar para prevenir ocorrências, enquanto que as ações corretivas têm como objetivo evitar recorrências.*

3.3 acompanhamento social

É um processo interativo e holístico de intervenção social, delimitado no tempo que permite ao indivíduo/famílias reconsiderar os seus recursos, a sua identidade e as suas relações, na perspetiva de uma progressiva emancipação e transformação social, com vista à inserção e desenvolvimento pessoal e social.

3.4 ambiente de trabalho

Conjunto de condições sob as quais o trabalho é executado.

NOTA: Incluem-se nestas condições fatores físicos, sociais, psicológicos e ambientais (tais como a temperatura, os sistemas de reconhecimento, os aspetos ergonómicos e a composição do ar atmosférico).

3.5 atendimento social

É um processo que visa a avaliação diagnóstica da situação socioeconómica e familiar dos indivíduos/famílias, bem como, encontrar resposta quando não é necessário um acompanhamento continuado.

3.6 auditoria

Processo sistemático, independente e documentado, para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.

NOTA 1: As auditorias internas, por vezes denominadas “auditorias de primeira parte”, são realizadas por ou em nome da própria organização, para revisão pela gestão ou por outras razões internas, podendo constituir o suporte para uma declaração de conformidade pela organização. Em muitos casos, especialmente em pequenas organizações, a independência pode ser demonstrada pela não responsabilidade pela atividade auditada.

NOTA 2: As auditorias externas incluem as que geralmente se denominam por “auditorias de segunda parte” e por “auditorias de terceira parte”. As auditorias de segunda parte são realizadas por partes com interesse na organização, tais como clientes ou pessoas em seu nome. As auditorias de terceira parte são realizadas por organizações externas independentes, tais como as que proporcionam certificações ou registos de conformidades com a ISO 9001 ou com a ISO 14001.

NOTA 3: Sempre que dois ou mais sistemas de gestão são auditados conjuntamente, a auditoria é denominada “auditoria combinada”.

NOTA 4: Sempre que duas ou mais organizações cooperam para realizar uma auditoria a um único auditado, esta é denominada “auditoria conjunta”.

3.7 autoridade

Corresponde ao poder hierárquico de dirigir e ou coordenar os colaboradores e levá-los a agir de acordo com a política e objetivos da organização.

3.8 cliente

Pessoa individual ou coletiva que pode assumir diferentes designações tais como utente, beneficiário, cliente interno/externo e outros, ao qual o serviço é dirigido e pelo qual se justifica a existência da organização.

3.9 colaborador

Trabalhadores com relação jurídica ou económica de subordinação e outros desempenhando funções ligadas às atividades da organização, como sejam trabalhadores por conta própria, estagiários, voluntários ou com outras formas de vinculação.

NOTA 1 à secção: Adaptado à NP 4469-1.

3.10 competência

Conhecimentos (saber), habilidades (fazer) e atitudes (querer) necessários ao desempenho de determinadas atividades ou funções.

3.11 comunicação (interna e externa)

Processo que engloba todos os planos e práticas comunicativas de uma determinada organização, quer interna (colaboradores e acionistas), quer externa (outras organizações e entidades), tendo por base a sua estratégia, missão, visão, valores, política institucional, estratégia e objetivos.

3.12 conformidade

Cumprimento de um requisito (3.39).

3.13 correção

Ação para eliminar uma não-conformidade detetada.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.14 documentação

Informação e respetivo meio de suporte (papel, eletrónico, fotografia, vídeo) ou uma das suas combinações.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.15 eficácia

Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.

3.16 eficiência

Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

3.17 envolvimento das partes interessadas

Relação de colaboração mutua entre uma organização e as suas partes interessadas para alcançar resultados mutuamente satisfatórios.

3.18 ética profissional

É o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam os imperativos da sua conduta.

3.19 exclusão social

Conceito multidimensional que faz referência a um processo de perda de integração ou participação do indivíduo na sociedade, num ou em vários âmbitos – ambiental, cultural, económico, político e social.

3.20 fornecedor

Organização ou pessoa que fornece um produto/serviço.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.21 gestão de topo

Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.

3.22 infraestruturas

Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para o funcionamento de uma organização.

3.23 medição

Processo (3.36) para determinar um valor.

3.24 melhoria contínua

Processo continuado de melhoria do desempenho e da eficácia do sistema de gestão, de acordo com a política e objetivos do atendimento e acompanhamento social.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 14001.

3.25 missão

Razão de ser de uma organização, traduzida no seu âmbito de intervenção.

3.26 monitorização

Determinar o estado de um sistema, de um processo (3.36) ou de uma atividade.

NOTA: Para determinar o estado, poderá haver a necessidade de verificar, supervisionar ou observar de forma crítica por forma a poder decidir-se com objetividade sobre a continuidade ou necessidade de reformulação.

3.27 não conformidade

Não satisfação de um requisito (3.39).

3.28 noção de risco

Probabilidade da ocorrência de um acontecimento específico, furtuito ou continuado, e da gravidade das consequências desse mesmo acontecimento, ao nível da dignidade, integridade física e psíquica, emocional do indivíduo/família.

3.29 objetivo

Algo que se procura obter ou atingir.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.30 objetivo da qualidade

Algo que se procura obter ou atingir relativo à qualidade.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.31 organização

Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.

EXEMPLOS: Companhia, corporação, firma, empresa, instituição de solidariedade social, comerciante individual, associação, qualquer das suas partes ou combinações.

NOTA 1: A cadeia é geralmente ordenada.

NOTA 2: Uma organização pode ser pública ou privada.

NOTA 1 à Secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.32 parcerias

É um princípio estratégico de ação da organização que presta serviços no âmbito da resposta social. Deve ser assumido como um meio de promover as sinergias na identificação e resolução das necessidades dos clientes, identificação, divulgação, disponibilização, rentabilização e dinamização dos recursos existentes ou a criar na comunidade. Pressupõe a definição de papéis e compromissos para a viabilização das soluções adequadas à melhor qualidade de vida dos clientes.

3.33 performance

Resultado mensurável a nível de resultados quantitativos e qualitativos referentes à gestão de atividades, e processos.

3.34 plano individual

Documento contratualizado entre todos os intervenientes, onde se encontram definidos para cada cliente, os objetivos da intervenção, a metodologia a desenvolver, e no qual se registam os resultados obtidos no decurso da intervenção.

3.35 política de atendimento e acompanhamento social

Declaração de intenções e orientações de uma organização relacionadas com o atendimento e o acompanhamento social, formalmente expressas pela gestão do topo.

NOTA 1 à secção: Adaptado à NP 4469-1.

3.36 processo

Conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes que transforma entradas em saídas.

NOTA 1: As entradas de um processo são geralmente as saídas de outros processos.

NOTA 2: Numa organização, os processos são normalmente planeados e executados sob condições controladas de modo a acrescentar valor.

NOTA 3: Um processo no qual a conformidade do produto/ serviço resultante não possa ser pronta ou economicamente verificada é frequentemente denominado “processo especial”.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.37 registo

Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.

NOTA 1: Podem usar-se registos para, por exemplo, documentar a rastreabilidade e para fornecer evidências de verificação, de ação preventiva e de ação corretiva.

NOTA 2: De uma forma geral os registos não necessitam de ser sujeitos a controlo de revisão, embora possam existir registos da continuidade que são analisáveis.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.38 regulamento interno

O regulamento interno de uma organização é um documento onde se encontram identificadas um conjunto de regras de carácter genérico sobre os princípios e funcionamento da mesma.

3.39 requisito

Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000.

3.40 responsabilidade

Cumprimento de forma empenhada das funções que lhe são cometidas e assunção das consequências das decisões tomadas, atividades realizadas e produtos obtidos.

3.41 resposta social

Conjunto de atividades, do âmbito do sistema de ação social, concretizados por uma entidade ou unidade orgânica, a partir de um serviço ou equipamento e que, autonomamente ou em articulação com outras áreas de intervenção, se estruturam de forma a atingir objetivos previamente definidos.

3.42 satisfação do cliente

Perceção do cliente sobre o grau de obtenção e adequação das respostas às suas necessidades e expetativas.

NOTA 1 à secção: Adaptado da NP EN ISO 9000

3.43 sistema de gestão de atendimento e acompanhamento social

Conjunto de elementos interrelacionados e interatuantes para estabelecer e concretizar a política e objetivos de atendimento e acompanhamento social e processos para atingir esses objetivos.

NOTA 1 à secção: Adaptado à NP 4469-1.

3.44 situação de emergência social

Situação de grande vulnerabilidade e desproteção resultante de não estarem asseguradas as condições mínimas de vida com dignidade e que constituam um perigo real, atual ou iminente para a integridade física, psíquica e emocional do indivíduo/família necessitando de intervenção/resposta imediata ou urgente.

3.45 sociedade

Todos os que são, ou acreditam ser, afetados pela organização, para além dos colaboradores, clientes e parceiros.

3.46 valores

Os entendimentos e expetativas que descrevem como os colaboradores da organização se comportam e sobre as quais se baseiam todas as relações do negocio (p. ex. confiança, apoio e verdade).

3.47 visão

Aspirações de uma organização relativamente ao seu estado futuro desejado e devidamente alinhado com a sua missão.

4 Contexto da organização

4.1 Compreender a organização e o seu contexto

A organização deve determinar as dimensões internas e externas que são relevantes para a sua finalidade e que afetam a sua capacidade para alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão de atendimento e acompanhamento social.

4.2 Compreender as necessidades/expectativas das partes interessadas

A organização deve determinar:

- a) as partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social;
- b) os requisitos, destas partes interessadas, relevantes para o atendimento e acompanhamento social.

4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social

A organização deve determinar os limites e aplicabilidades do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social para estabelecer o seu âmbito.

Ao determinar este âmbito, a organização deve considerar:

- a) questões externas e internas referidas em 4.1;
- b) requisitos referidos em 4.2;
- c) interfaces e dependências entre as atividades desempenhadas pela organização, e aquelas que são desempenhadas por outras organizações.

O âmbito deve estar disponível como informação documentada.

4.4 Sistema de gestão de atendimento e acompanhamento social

A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gestão de segurança da informação, de acordo com os requisitos desta Norma.

5 Sistema de Gestão

5.1 Requisitos gerais

A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma. O âmbito do sistema de gestão de atendimento e acompanhamento social deve abranger toda a organização.

A organização deve:

- a) determinar os processos necessários para o sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social e para a sua aplicação em toda a organização;
- b) determinar a sequência e interação destes processos;
- c) determinar critérios e métodos necessários para assegurar que tanto a operação como o controlo destes processos são eficazes;
- d) assegurar a disponibilidade de recursos e de informação necessários para suportar a operação e a monitorização destes processos;
- e) monitorizar, medir onde aplicável e analisar estes processos;
- f) implementar ações necessárias para atingir os resultados planeados e a melhoria contínua destes processos.

Estes processos devem ser geridos pela organização de acordo com os requisitos desta Norma.

5.2 Requisitos da documentação

5.2.1 Generalidades

A documentação do sistema de gestão da resposta social do atendimento e acompanhamento social deve incluir:

- a) declaração documentada quanto à missão, visão e valores;
- b) declaração documentada quanto à política da qualidade do atendimento e acompanhamento social;
- c) declaração documentada quanto aos objetivos da organização, no que aos seus serviços diz respeito, que permitem concretizar a política da qualidade;
- d) manual da qualidade do atendimento e acompanhamento social;
- e) estatutos da organização;
- f) regulamento interno da organização e da respetiva resposta social;
- g) procedimento documentado de acolhimento de clientes;
- h) procedimento documentado de acolhimento de profissionais, voluntários e estagiários;
- i) procedimentos documentados e registos requeridos por esta Norma;
- j) documentos, incluindo registos, determinados pela organização como necessários para assegurar o planeamento, a operação e o controlo eficazes dos seus processos.

***NOTA:** Onde aparecer o termo procedimento documentado nesta Norma quer-se dizer que o procedimento está estabelecido, documentado, implementado e mantido. Um único documento poderá abordar os requisitos de um ou mais procedimentos.*

5.2.2 Manual da qualidade do atendimento e acompanhamento social

A organização deve estabelecer e manter um manual da qualidade do atendimento e acompanhamento social que inclua:

- a) a caracterização da organização e da sua atividade em geral;
- b) o campo de aplicação do sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social, descrevendo os serviços fornecidos pela organização e cujo atendimento e acompanhamento social se aplica;
- c) a política do atendimento e acompanhamento social;
- d) o organograma geral;
- e) a justificação para qualquer exclusão dos requisitos da Norma;
- f) a descrição dos processos do atendimento e acompanhamento social;
- g) a descrição da interação entre os processos do atendimento e acompanhamento social;
- h) a caracterização dos processos do atendimento e acompanhamento social;
- i) a apresentação dos modelos dos documentos, instrumentos e registos referenciados em cada processo.

5.2.3 Controlo de documentos

Os documentos requeridos pelo sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social devem ser controlados. Deve ser estabelecido um procedimento documentado para definir os controlos necessários:

- a) aprovar os documentos quanto à sua adequação, antes de ser editados;
- b) rever periodicamente os documentos em utilização;
- c) atualizar os documentos quando necessários;
- d) reaprovar os documentos atualizados antes de serem republicados;
- e) assegurar que as alterações aos documentos são identificadas;
- f) assegurar que o estado atual da revisão dos documentos é identificado;
- g) assegurar que as versões relevantes dos documentos aplicáveis se encontram disponíveis para utilização;
- h) assegurar que os documentos se mantêm legíveis;
- i) assegurar que os documentos se mantêm facilmente identificáveis;
- j) assegurar que os documentos de origem externa, definidos pela organização como necessários para o planeamento e operação do atendimento e acompanhamento social, são identificados;
- k) assegurar que os documentos de origem interna e externa, têm a sua distribuição controlada;
- l) prevenir a utilização de documentos obsoletos;
- m) identificar os documentos obsoletos de forma apropriada se forem retidos por qualquer motivo.

5.2.4 Controlo de registos

Os registos estabelecidos para proporcionar evidências da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do atendimento e acompanhamento social devem ser controlados. A organização deve estabelecer um procedimento documentado para definir o controlo necessário para a identificação, armazenagem, proteção, recuperação, retenção e eliminação dos registos. Os registos devem manter-se legíveis, identificáveis e rastreáveis.

6 Responsabilidade da Gestão

6.1 Comprometimento da gestão

A gestão de topo deve proporcionar evidências do seu comprometimento no desenvolvimento e implementação do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social e na melhoria contínua da sua eficácia ao:

- a) comunicar à organização a importância de se ir ao encontro dos requisitos do cliente, bem como das exigências estatutárias e regulamentares;
- b) estabelecer a missão da organização;
- c) estabelecer a visão da organização;
- d) estabelecer os valores da organização;
- e) estabelecer a política da qualidade do atendimento e acompanhamento social;
- f) assegurar que os objetivos da organização são estabelecidos;
- g) conduzir revisões pela gestão;
- h) assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para desenvolver e manter o sistema de gestão da resposta social do atendimento e acompanhamento social.

6.2 Focalização no cliente

A gestão de topo deve assegurar que os requisitos do cliente são determinados e que se foi ao seu encontro, tendo em vista aumentar a satisfação do cliente.

6.3 Liderança e estratégia

6.3.1 Missão e visão

A gestão de topo deve assegurar que a missão e a visão da organização:

- a) são estabelecidas, documentadas, comunicadas e compreendidas dentro da organização;
- b) estão escritas em linguagem simples e clara, com carateres facilmente legíveis de modo a que os intervenientes entendam;
- c) são publicamente acessíveis e disponíveis permanentemente a todos os intervenientes;
- d) são utilizadas como instrumento de motivação, identidade e unidade interna;
- e) são revistas para se manterem adequadas.

6.3.2 Valores

A gestão de topo deve assegurar que os valores da organização:

- a) são identificados, documentados, comunicados e compreendidos dentro da organização;
- b) são escritos em linguagem simples, com carateres facilmente legíveis e claros de modo a que os intervenientes entendam;
- c) são utilizados como instrumento de motivação, identidade e unidade interna;
- d) estão publicamente acessíveis e disponíveis permanentemente a todos os intervenientes;
- e) são revistos para se manterem adequados.

6.3.3 Política da qualidade do atendimento e acompanhamento social

A gestão de topo deve assegurar que a política do atendimento e acompanhamento social:

- a) é apropriada ao propósito da organização, refletindo a sua missão, visão e valores (cultura organizacional);
- b) inclui um comprometimento de cumprir os requisitos do cliente, exigências estatutárias e regulamentares;
- c) inclui um comprometimento de melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social;
- d) proporciona um enquadramento para o estabelecimento e a revisão dos objetivos;
- e) está escrita em linguagem simples, com carateres facilmente legíveis e clara de modo a que os intervenientes entendam;
- f) é comunicada dentro da organização;
- g) está publicamente acessível e disponível permanentemente a todos os intervenientes;
- h) é revista para se manter apropriada.

6.4 Planeamento

A gestão de topo deve estabelecer, documentar, implementar e manter atualizado o planeamento da resposta social do atendimento e acompanhamento social.

O planeamento da resposta social do atendimento e acompanhamento social deve ser conduzido de forma a cumprir os compromissos da política e dos objetivos da organização.

Deve prevenir efeitos não desejados e alcançar a melhoria contínua, pelo que deve identificar riscos e oportunidades presentes na organização e no seu contexto através de ações para isso planeadas.

6.4.1 Objetivos

A gestão do topo deve estabelecer, implementar e manter os objetivos da resposta social do atendimento e acompanhamento social documentados e consistentes com a política da organização. Os objetivos devem ser mensuráveis através de indicadores de desempenho.

6.4.2 Levantamento das necessidades e as expetativas focalizadas no cliente

A gestão do topo deve assegurar que a organização presta o serviço baseado nas necessidades e expetativas dos clientes com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida.

A organização deve assegurar o levantamento das necessidades e expetativas do cliente de forma a desenvolver um plano individual que possa prevenir ou resolver problemas que provoquem ou sejam provocadas por situações de exclusão social.

6.4.3 Gestão e avaliação das necessidades e expetativas do cliente

A gestão do topo deve estabelecer, implementar, manter e documentar os programas de intervenção consistentes com as necessidades e expetativas dos seus clientes. Os programas de intervenção devem incluir as tarefas necessárias, a informação, a orientação e os recursos necessários para atingir os objetivos.

A organização deve avaliar o sucesso dos seus programas de intervenção com base em indicadores de desempenho previamente definidos.

Quando necessário, os programas de intervenção devem ser alterados para permanecerem coerentes com as necessidades e expetativas dos seus clientes.

6.4.4 Preparação e resposta a emergência

A gestão de topo deve estabelecer, implementar e manter um procedimento para as situações de emergência e prevenir situações de exclusão social, bem como examinar e testar periodicamente e quando necessário, o procedimento para responder as situações de emergência.

6.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação

6.5.1 Gestão de topo

A gestão de topo deve assegurar que as responsabilidades e as autoridades são definidas e comunicadas dentro da organização. Deve ainda:

- a) definir o organograma,
- b) descrever as funções de cada elemento;
- c) descrever os processos, as responsabilidades e autoridades.

6.5.2 Representante da gestão

A gestão de topo deve designar um representante da gestão para garantir a implementação, manutenção e melhoria do sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social.

6.5.3 Comunicação com o cliente (interna/externa)

A organização deve assegurar e estabelecer o processo de comunicação apropriado e eficaz na comunicação interna e externa em todas as fases do processo.

A organização deve estabelecer, implementar e manter a partilha e distribuição de informação relevante, precisa e atualizada, de forma clara e transparente. A organização deve assegurar procedimentos de comunicação entre os vários níveis e funções da organização, bem como para os seus clientes e partes interessadas.

A organização deve estabelecer, implementar e manter o feedback com os seus clientes e partes interessadas, relativamente ao serviço oferecido e prestado.

A organização deve implementar mecanismos de avaliação periódica dos procedimentos da comunicação interna e externa.

7 Gestão de recursos

7.1. Provisão de recursos

A organização deve determinar e proporcionar os recursos necessários para:

- a) implementar e manter o sistema de gestão da resposta de atendimento e acompanhamento social e melhorar continuamente a sua eficácia;
- b) aumentar a satisfação do cliente indo ao encontro das suas necessidades e expectativas.

7.2 Recursos humanos

7.2.1 Generalidades

Um fator determinante para a qualidade da prestação do serviço, não é apenas a qualificação e desenvolvimento dos colaboradores, mas também um processo de recrutamento estruturado e transparente. A seleção do pessoal deve realizar-se conforme os perfis estabelecidos, mediante um sistema documentado que garanta o princípio da não discriminação e a competência profissional nas funções que deve desempenhar. Igualmente importante são as condições de trabalho dos colaboradores e voluntários, de forma a potenciar o seu bom desempenho.

A organização deve atuar em conformidade com a legislação nacional obrigatória, proporcionando condições de trabalho apropriadas, um nível de qualificação e número de colaboradores adequado e acordado.

As estratégias de envolvimento dos colaboradores potenciam as pessoas a darem o seu melhor no trabalho, reconhecendo que tal só é possível se as mesmas se sentirem respeitadas, envolvidas, ouvidas, bem lideradas e valorizadas por aquelas para quem, e com quem trabalham.

A organização deve implementar mecanismos que avaliem a satisfação, a motivação e o desempenho dos colaboradores.

7.2.2 Competência e formação

A organização deve assegurar que os colaboradores têm a formação e as habilitações necessárias para o cumprimento das suas funções e garantir o acesso e incentivar os mesmos a utilizar as oportunidades e os

apoios ao desenvolvimento disponibilizados, de acordo com as necessidades identificadas. Neste sentido deve esforçar-se para melhorar a preparação e o desempenho dos seus colaboradores nos planos da ética, da empatia e da técnica, de acordo com um plano de formação e supervisão.

Periodicamente a organização deve avaliar os resultados da gestão do pessoal, de acordo com a política, objetivos, legislação e regulamentação.

A organização deve manter registos apropriados da escolaridade, formação, saber fazer e experiência e avaliar a eficácia das ações de formação empreendidas.

7.2.3 Consciencialização

As pessoas que realizam trabalho sob o controlo da organização devem estar cientes:

- a) da política de atendimento e acompanhamento social;
- b) da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social, incluindo os benefícios de um melhor desempenho do atendimento e acompanhamento social;
- c) das implicações da não conformidade com os requisitos do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social.

7.3 Infraestruturas

A organização deve assegurar de acordo com os diplomas legais as infraestruturas necessárias para atingir a conformidade com os requisitos da resposta social do atendimento e acompanhamento social, garantindo que o atendimento seja realizado num espaço acolhedor, que garanta a privacidade, dignidade e uma relação igualitária.

A resposta social de atendimento e acompanhamento social poderá funcionar nos espaços da organização gestora do processo e/ou dos parceiros, bem como no domicílio do cliente, ou em qualquer outro espaço que reúna as condições necessárias.

7.4 Ambiente de trabalho

A organização deve determinar e gerir o ambiente de trabalho necessário para atingir a conformidade com os requisitos da resposta social do atendimento e acompanhamento social.

7.5 Parcerias/partes interessadas

A organização deve definir uma metodologia para estabelecimento de parcerias com as entidades/organizações, de acordo com as necessidades e os objetivos estratégicos do atendimento e acompanhamento social que contemple:

- a) a celebração de protocolos com cada um dos parceiros e definição do âmbito de intervenção, os papéis de cada um dos intervenientes e a respetiva duração;
- b) a realização de uma avaliação periódica da participação dos parceiros relativamente aos protocolos estabelecidos;
- c) a definição de uma metodologia de avaliação da satisfação dos parceiros e elaboração de relatórios com as conclusões, recomendações e ações a serem tomadas;
- d) evidência de ações efetivamente implementadas e contribuição das mesmas para a melhoria da satisfação dos parceiros.

8 Realização do serviço

8.1 Planeamento da realização

A organização deve planear e desenvolver os processos necessários para a realização do serviço. O planeamento da realização do serviço deve ser consistente com os requisitos dos outros processos do sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social com especial enfoque nas necessidades e expectativas dos clientes.

No planeamento da realização do serviço, a organização deve determinar, conforme apropriado, o seguinte:

- a) objetivos e requisitos para o serviço nos vários contextos;
- b) avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
- c) a necessidade de identificar e estabelecer processos e documentos, bem como identificar e proporcionar os recursos específicos para a realização do serviço;
- d) as atividades requeridas de medição, análise e melhoria;
- e) os registos necessários para proporcionar a evidência de que os processos de realização e o serviço resultante são consonantes com os requisitos.

A saída deste planeamento deve assumir uma forma apropriada aos métodos de operação da organização.

8.2 Processo relacionado com o cliente

8.2.1 Determinação dos requisitos relacionados com o serviço

A organização deve determinar:

- a) os requisitos especificados para o serviço, incluindo os requisitos para a contratualização do serviço e formas de alteração ou rescisão;
- b) os requisitos necessários para a utilização do serviço;
- c) as exigências legais, estatutárias e regulamentares aplicáveis ao serviço;
- d) quaisquer requisitos adicionais considerados necessários pela organização.

A organização deve assegurar:

- a) que é definida uma metodologia para todas as fases do atendimento e do acompanhamento social;
- b) que o atendimento social se organize nas seguintes fases: acolhimento; pré-diagnóstico e resposta ao pedido;
- c) que o acompanhamento social se organize nas seguintes fases: diagnóstico social, contratualização do plano individual; acompanhamento e avaliação da execução do plano e avaliação do plano individual;
- d) que toda a documentação seja mantida em registos atualizados, datados e assinados e integrados no processo do cliente.

8.2.2 Revisão dos requisitos relacionados com o serviço

A organização deve rever os requisitos relacionados com o serviço. Esta revisão deve ter lugar antes da organização assumir o compromisso de fornecer um serviço ao cliente e deve assegurar que:

- a) os requisitos do serviço estão definidos;
- b) a organização tem aptidão para ir ao encontro dos requisitos definidos.

Devem ser mantidos os registos dos resultados da revisão e das ações que resultem da revisão.

Quando o cliente proporciona declarações não documentadas de requisitos, os requisitos do cliente devem ser confirmados pela organização antes da aceitação.

Quando os requisitos do serviço forem alterados, a organização deve assegurar que os documentos relevantes são corrigidos e que o pessoal relevante toma consciência dos requisitos alterados.

8.3 Conceção e desenvolvimento

8.3.1 Entradas para a conceção e desenvolvimento

Devem ser determinadas as entradas relativas aos requisitos do serviço e mantidos os correspondentes registos. Estas entradas devem incluir:

- a) requisitos funcionais e de desempenho;
- b) exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;
- c) onde aplicável, informação resultante de conceções anteriores semelhantes;
- d) outros requisitos essenciais para a conceção e o desenvolvimento.

As entradas devem ser revistas quanto à sua adequação. Os requisitos devem ser completos, sem ambiguidades e não estar em conflito entre si.

8.3.2 Gestão da conceção e desenvolvimento

A organização deve planear, realizar e controlar os projetos de conceção e desenvolvimento.

A organização deve determinar:

- a) a equipa do projeto de conceção e desenvolvimento (incluindo a definição das responsabilidades e autoridades de cada um dos seus elementos, sejam internos ou externos à organização);
- b) descrição dos objetivos do projeto e dos resultados esperados;
- c) as fases do projeto de conceção e desenvolvimento, incluindo os prazos, recursos e interfaces necessários;
- e) atividades de verificação e validação, incluindo quando apropriado critérios de revisão, seleção e aprovação dos resultados e de gestão das alterações.

8.3.3 Saídas da conceção e desenvolvimento

As saídas da conceção e do desenvolvimento devem ser apresentadas de uma forma adequada à verificação por comparação com as entradas para a conceção e o desenvolvimento e devem ser aprovadas antes de emitidas.

As saídas da conceção e do desenvolvimento devem:

- a) ir ao encontro dos requisitos das entradas para a conceção e o desenvolvimento;
- b) proporcionar informação apropriada para operacionalizar o serviço, de acordo com os objetivos definidos;
- c) estabelecer os critérios de aceitação do serviço;
- d) incluir os resultados de atividades de revisão, verificação e validação.

8.4 Compras

8.4.1 Processo de compra

A organização deve assegurar que o produto/serviço comprado está conforme com os requisitos de compra especificados. O tipo e a extensão do controlo aplicado ao fornecedor e ao produto/serviço comprado devem depender do efeito do produto/serviço comprado na subsequente realização de produto/serviço ou no produto/serviço final.

8.4.2 Seleção e avaliação de fornecedores

A organização deve avaliar e selecionar fornecedores com base nas suas aptidões para fornecerem produtos e serviços de acordo com os requisitos da organização. Devem ser estabelecidos critérios para seleção e avaliação dos fornecedores de produtos ou serviços subcontratados de modo a cumprirem os requisitos especificados. Os registos dos resultados de avaliações e de quaisquer ações necessárias resultantes das avaliações devem ser mantidos.

8.4.3 Informação de compra

A informação de compra deve descrever o produto ou o serviço a ser comprado incluindo, quando apropriado, a competência técnica dos fornecedores e a qualificação do pessoal prestadora dos serviços a contratar.

8.4.4 Verificação dos produtos e serviços comprados

A organização deve estabelecer e implementar as atividades de inspeção ou outras necessárias para assegurar que os produtos e serviços comprados vão ao encontro dos requisitos de compra especificados.

8.5 Fornecimento do serviço

8.5.1 Controlo do fornecimento do serviço

A organização deve planear e levar a cabo o fornecimento do serviço sob condições controladas. Conforme aplicável, as condições controladas devem incluir:

- a) a disponibilidade de informação que descreva as características do serviço;
- b) a disponibilidade de instruções de trabalho, conforme necessário;
- c) a utilização de recursos apropriados;
- d) a disponibilidade e utilização de instrumentos de monitorização;
- e) a implementação de monitorização e medição dos processos;
- f) as formas de envolvimento e participação do cliente;
- g) a identificação de responsáveis pela supervisão.

8.5.2 Situações de negligência, abuso e maus tratos

A organização deve adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais num quadro de absoluto respeito pelos direitos humanos e a promoção da qualidade de vida. Deverá, assim, garantir a existência de um programa de gestão e de prevenção e controlo da negligência, dos abusos, dos maus tratos e da discriminação de todos os intervenientes no processo.

8.5.3 Propriedade do cliente

A organização deve cuidar da propriedade do cliente enquanto esta estiver sob o seu controlo ou a ser utilizada pela organização. A organização deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar a propriedade do cliente proporcionada para utilização durante o fornecimento do serviço. Se qualquer propriedade do cliente se perder, danificar ou de outra forma for tida como inapropriada para utilização, a organização deve reportá-lo ao cliente e manter registos.

A organização deve assegurar a confidencialidade relativamente a todas as informações fornecidas pelo cliente através da definição de uma metodologia. Em caso de quebra de confidencialidade devem ser estabelecidas e implementadas ações.

NOTA: A propriedade do cliente pode incluir propriedade intelectual e dados pessoais.

9 Medição, análise e melhoria

9.1 Generalidades

A organização deve assegurar o planeamento e implementação dos processos de monitorização, análise e melhoria.

9.2 Monitorização e medição

9.2.1 Satisfação do cliente

A organização deve definir uma metodologia para monitorizar e avaliar a satisfação do cliente. Os métodos para obtenção dos dados e a utilização desta informação devem ser estabelecidos.

Os registos dos resultados da avaliação da satisfação do cliente devem ser mantidos.

9.2.2 Satisfação dos profissionais/colaboradores

A organização deve definir uma metodologia para monitorizar e avaliar a satisfação dos profissionais/colaboradores com os serviços prestados ao cliente/família e os resultados alcançados. Os métodos para obtenção dos dados e a utilização desta informação devem ser estabelecidos.

Os registos dos resultados da avaliação da satisfação dos profissionais/colaboradores devem ser mantidos.

9.2.3 Auditorias internas

A organização deve assegurar a realização de auditorias internas em intervalos planeados. A organização deve estabelecer um procedimento documentado e planear um programa de auditorias.

Os critérios, o âmbito, a frequência e os métodos de auditoria devem ser definidos. A seleção dos auditores e a condução das auditorias devem assegurar objetividade e imparcialidade ao processo de auditoria. Os auditores não devem auditar o seu próprio trabalho.

Os registos das auditorias e dos seus resultados devem ser mantidos.

A gestão responsável pela área auditada deve assegurar que são empreendidas sem demora indevida, quaisquer correções e ações corretivas necessárias para eliminar as não conformidades detetadas e as suas causas.

As atividades de seguimento devem incluir a verificação das ações empreendidas.

9.2.4 Não conformidades

A organização deve preparar e documentar o procedimento para controlo de atividades não conformes.

Os registos de natureza das não conformidades e de quaisquer ações subsequentes que sejam empreendidas, incluindo permissões obtidas, devem ser mantidos.

9.2.5 Análise de dados

A organização deve determinar, recolher e analisar dados apropriados para:

- a) demonstrar a adequação e a eficácia do sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social;
- b) avaliar onde pode ser efetuada a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social;
- c) verificar as características e tendências dos processos e serviços, incluindo a oportunidade para ações preventivas e ações de melhoria.

Isto deve incluir dados gerados como resultado de monitorização e de medição, bem como de outras fontes relevantes.

A análise dos dados deve proporcionar informação que permita consubstanciar todas as entradas preconizadas na secção 9.3. da presente Norma.

9.3 Revisão pela gestão

A gestão de topo deve analisar toda a informação de entrada para a revisão pela gestão em intervalos definidos e planeados.

Esta revisão deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao sistema de gestão da resposta social atendimento e acompanhamento social incluindo a política do atendimento e acompanhamento social e os objetivos do atendimento e acompanhamento social.

Os registos das revisões pela gestão devem ser mantidos.

9.3.1 Entrada para a revisão

A entrada para a revisão pela gestão deve incluir informação sobre:

- a) resultados de auditorias;
- b) retorno da informação do cliente;
- c) comunicações de partes interessadas;
- d) desempenho do processo e conformidade do serviço;
- e) estado das ações preventivas e corretivas;
- f) seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- g) alterações que possam afetar o sistema de gestão da resposta social atendimento e acompanhamento social;
- h) recomendações para melhoria.

9.3.2 Saída da revisão

A saída da revisão pela gestão deve incluir quaisquer decisões e ações relativas a:

- a) melhoria da eficácia do sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social e dos seus processos;
- b) melhoria do serviço relacionada com requisitos do cliente;
- c) necessidades de recursos.

9.4 Melhoria

9.4.1 Melhoria contínua

A organização deve melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da resposta social atendimento e acompanhamento social através da utilização da política atendimento e acompanhamento social, dos objetivos do atendimento e acompanhamento social, dos resultados das auditorias, da análise dos dados, das ações corretivas e preventivas e da revisão pela gestão.

9.4.2 Ações corretivas

A organização deve empreender ações para eliminar as causas das não conformidades com o fim de evitar repetições. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades.

Deve ser estabelecido um procedimento documentado para definir requisitos para:

- a) rever as não conformidades (incluindo reclamações do cliente);
- b) determinar as causas das não conformidades;
- c) avaliar a necessidade de ações que assegurem a não repetição das não conformidades;
- d) determinar e implementar as ações necessárias;
- e) registar os resultados das ações empreendidas;
- f) rever a eficácia das ações corretivas empreendidas.

9.4.3 Ações preventivas

A organização deve determinar as ações para eliminar as causas de potenciais não conformidades, tendo em vista prevenir a sua ocorrência. As ações preventivas devem ser apropriadas aos efeitos dos potenciais problemas.

Deve ser estabelecido um procedimento documentado para definir requisitos para:

- a) determinar potenciais não conformidades e suas causas;
- b) avaliar a necessidade de ações para prevenir a ocorrência de não conformidades;
- c) determinar e implementar as ações necessárias;
- d) registar os resultados das ações empreendidas;
- e) rever a eficácia das ações preventivas empreendidas.

Anexo A

(informativo)

Correspondência com a NP EN ISO 9001

O Quadro seguinte identifica a relação e a correspondência entre esta Norma e a NP EN ISO 9001.

O objetivo desta comparação é demonstrar que os dois sistemas podem ser utilizados em conjunto, para as organizações que já implementaram uma destas Normas e pretendem implementar ambas.

NP EN ISO 9001		NP 4531	
Introdução	0	0	Introdução
Generalidades	01	01	Generalidades
Abordagem por processos	02		
Relacionamento com a NP EN ISO 9004	03		
Compatibilidade com outros sistemas de gestão	04	02	Compatibilidade com outros sistemas de gestão
Objetivo e campo de aplicação	1	1	Objetivo e campo de aplicação
Generalidades	1.1		
Aplicação	1.2		
Referência normativa	2	2	Referência normativa
Termos e definições	3	3	Termos e definições
-	-	4	Contexto da organização
-	-	4.1	Compreender a organização e o seu contexto
-	-	4.2	Compreender as necessidades/expectativas das partes interessadas
-	-	4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão do atendimento e acompanhamento social
Sistema de gestão da qualidade	4	5	Sistema de gestão da resposta social de atendimento e acompanhamento social
Requisitos gerais	4.1	5.1	Requisitos gerais
Requisitos da documentação	4.2	5.2	Requisitos da documentação
Generalidades	4.2.1	5.2.1	Generalidades
Manual da qualidade	4.2.2	5.2.2	Manual da qualidade
Controlo dos documentos	4.2.3	5.2.3	Controlo dos documentos
Controlo dos registos	4.2.4	5.2.4	Controlo dos registos
Responsabilidade da gestão	5	6	Responsabilidades da gestão
Comprometimento da gestão	5.1	6.1	Comprometimento da gestão
Focalização no cliente	5.2	6.2	Focalização no cliente
-	-	6.3	Liderança e estratégia
-	-	6.3.1	Missão e visão
-	-	6.3.2	Valores
Política da qualidade	5.3	6.3.3	Política da qualidade
Planeamento	5.4	6.4	Planeamento

(continua)

(continuação)

Objetivos da qualidade	5.4.1	6.4.1	Objetivos da qualidade
-	-	6.4.2	Levantamento das necessidades e as expectativas focalizadas no cliente
-	-	6.4.3	Gestão e avaliação das necessidades e expectativas do cliente
-	-	6.4.4	Preparação e resposta a emergências
Planeamento do sistema de gestão da qualidade	5.4.2	-	
Responsabilidade, autoridade e comunicação	5.5	6.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação
Responsabilidade e autoridade	5.5.1	6.5.1	Gestão de topo
Representante da gestão	5.5.2	6.5.2	Representante da gestão
Comunicação interna	5.5.3	6.5.3	Comunicação com o cliente (interna/externa)
Revisão pela gestão	5.6	9.3	Revisão pela gestão
Generalidades	5.6.1	-	-
Entrada para a revisão	5.6.2	9.3.1	Entrada para a revisão
Saída da revisão	5.6.3	9.3.2	Saída da revisão
Gestão de recursos	6	7	Gestão de recursos
Provisão de recursos	6.1	7.1	Provisão de recursos
Recursos humanos	6.2	7.2	Recursos humanos
Generalidades	6.2.1	7.2.1	Generalidades
Competência, formação e consciencialização	6.2.2	7.2.2	Competência e formação
-	-	7.2.3	Consciencialização
Infraestruturas	6.3	7.3	Infraestruturas
Ambiente de trabalho	6.4	7.4	Ambiente de trabalho
-	-	7.5	Parcerias / Partes interessadas
Realização do produto	7	8	Realização do serviço
Planeamento da realização do serviço	7.1	8.1	Planeamento da realização do serviço
Processo relacionado com o cliente	7.2	8.2	Processo relacionado com o cliente
Determinação dos requisitos relacionados com o serviço	7.2.1	8.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o serviço
Revisão dos requisitos relacionados com o serviço	7.2.2	8.2.2	Revisão dos requisitos relacionados com o serviço
Comunicação com o cliente	7.2.3	-	-
Conceção e desenvolvimento	7.3	8.3	Conceção e desenvolvimento
Planeamento da conceção e do desenvolvimento	7.3.1	-	-
Entrada para conceção e desenvolvimento	7.3.2	8.3.1	Entrada para conceção e desenvolvimento
-	-	8.3.2	Gestão da conceção e desenvolvimento
Saídas da conceção e desenvolvimento	7.3.3	8.3.3	Saídas da conceção e desenvolvimento
Revisão da conceção e desenvolvimento	7.3.4	-	-

(continua)

(conclusão)

Verificação da conceção e do desenvolvimento	7.3.5	-	-
Validação da conceção e do desenvolvimento	7.3.6	-	-
Controlo de alterações na conceção e no desenvolvimento	7.3.7	-	-
Compras	7.4	8.4	Compras
Processo de compra	7.4.1	8.4.1	Processo de compra
-	-	8.4.2	Seleção e avaliação de fornecedores
Informação de compra	7.4.2	8.4.3	Informação de compra
Verificação do produto comprado	7.4.3	8.4.4	Verificação dos produtos e serviços comprados
Produção e fornecimento do serviço	7.5	8.5	Fornecimento do serviço
Controlo da produção e do fornecimento do serviço	7.5.1	8.5.1	Controlo do fornecimento do serviço
-	-	8.5.2	Situações de negligência, abuso e maus tratos
Validação dos processos de produção e do fornecimento do serviço	7.5.2	-	-
Identificação e rastreabilidade	7.5.3	-	-
Propriedade do cliente	7.5.4	8.5.3	Propriedade do cliente
Preservação do serviço	7.5.5	-	-
Controlo do equipamento de monitorização e de medição	7.6	-	-
Medição, análise e melhoria	8	9	Medição, análise e melhoria
Generalidades	8.1	9.1	Generalidades
Monitorização e medição	8.2	9.2	Monitorização e medição
Satisfação dos clientes	8.2.1	9.2.1	Satisfação do cliente
-	-	9.2.2	Satisfação dos profissionais/colaboradores
Auditoria interna	8.2.2	9.2.3	Auditoria interna
Monitorização e medição dos processos	8.2.3	-	-
Monitorização e medição do serviço	8.2.4	-	-
Controlo do produto não conforme	8.3	9.2.4	Não conformidades
Análise de dados	8.4	9.2.5	Análise de dados
Melhoria	8.5	9.4	Melhoria
Melhoria continua	8.5.1	9.4.1	Melhoria continua
Ações corretivas	8.5.2	9.4.2	Ações corretivas
Ações preventivas	8.5.3	9.4.3	Ações preventivas

Bibliografia

- NP EN ISO 9001 *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)*
- NP 4512 *Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia - Requisitos*
- NP ISO 26000 *Linhas de orientação da responsabilidade social*
- SA 8000 *Responsabilidade Social 8000*
- Icong – Instituto para la calidad de las ONG (2011), Norma ONG Calidad (Versão 4), Noviembre 2011
- Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais do Instituto da Segurança Social, IP
- EQUASS – European Quality Assurance for Social Services
- Instituto da Segurança Social, IP (2012), Guia Prático, Respostas Sociais, Família e Comunidade, Família e Comunidade em Geral
- Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM