

Norma Portuguesa

NP 4536
2014

Sistemas de gestão das respostas sociais para infância e juventude Requisitos

Systèmes de management des services sociaux pour les enfants et les jeunes
Exigences

Children and youth social care services management system
Requirements

ICS
03.120.10

HOMOLOGAÇÃO
Termo de Homologação n.º 232/2014 de 2014-11-05

CORRESPONDÊNCIA

ELABORAÇÃO
CT 186 (IPQ)

EDIÇÃO
2014-11-14

CÓDIGO DE PREÇO
X013

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da ualidade

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

(em branco)

Sumário	Página
Preâmbulo	4
0 Introdução	5
2 Referências Normativas	7
3 Termos e definições	7
4 Sistema de gestão	12
5 Responsabilidade da gestão	14
6 Gestão de recursos	17
7 Realização do serviço.....	20
8 Medição, análise e melhoria.....	27
Anexo A (normativo) Creche/creche familiar	31
Anexo B (normativo) Educação pré-escolar	36
Anexo C (normativo) Centro de atividades de tempos livres	40
Anexo D (normativo) Centro de acolhimento temporário/lar de infância e juventude	44
Bibliografia.....	49

Preâmbulo

O texto da presente Norma relativa às respostas sociais na área da “Infância e Juventude” foi elaborado pela Comissão Técnica de Normalização CT 186 “*Respostas Sociais e Cuidados Continuados Integrados*”, cujo secretariado é assegurado pelo Instituto Português da Qualidade (ONN/IPQ).

A presente Norma pretende estabelecer um referencial normativo que contribua para a implementação de um sistema de gestão, assim como para a melhoria do desempenho das respostas sociais ligadas à área da infância e juventude.

Considera-se abrangido no âmbito desta Norma as seguintes respostas sociais:

- creche/creche familiar;
- educação pré-escolar;
- centro de atividades de tempos livres;
- centro de acolhimento temporário/lar de infância e juventude.

Para cada uma destas respostas referenciadas foi elaborado um Anexo que faz parte integrante da presente Norma.

Os requisitos de um sistema de gestão aplicáveis devem complementar os obrigatórios de forma a garantir a promoção dos direitos e proteção das crianças e dos jovens integrados nestas respostas sociais.

0. Introdução

0.1 Generalidades

Esta Norma tem por objetivo servir de documento de orientação para a implementação de um sistema de gestão em organizações que prestem serviços a crianças e jovens nos seus vários contextos.

Atendendo ao aumento das exigências familiares e socioeconómicas, torna-se fundamental a prestação de um serviço assente em princípios de gestão que promovam o necessário desenvolvimento harmonioso e integrado das crianças e jovens, com vivências participadas e ativas de cidadania.

A conceção e implementação do sistema de gestão da qualidade de uma organização são influenciadas:

- a) pelo ambiente da organização, por mudanças nesse ambiente e por riscos associados;
- b) por necessidades várias;
- c) por objetivos particulares;
- d) pelos serviços que presta;
- e) pelos processos que identifica e gere;
- f) pela sua dimensão e estrutura organizacional.

Não é intenção desta Norma impor uniformidade na estrutura ou na documentação dos sistemas de gestão.

Os requisitos do sistema de gestão especificados nesta Norma são complementares às exigências definidas na legislação (carácter obrigatório). Os requisitos de um sistema de gestão devem complementar os obrigatórios de forma a garantir a promoção dos direitos e da proteção das crianças e dos jovens integrados nestas respostas sociais.

Esta Norma pode ser utilizada pelas partes interessadas, internas e externas, incluindo organismos de certificação, para avaliar a aptidão da organização para ir ao encontro dos direitos e da proteção da criança e do jovem, estatutários e regulamentares aplicáveis e aos requisitos definidos pelas próprias organizações.

0.2 Abordagem por processos

Um sistema de gestão permite criar o enquadramento para a melhoria contínua ao monitorizar a satisfação de todos os intervenientes, internos e externos. A presente Norma fomenta a adoção de uma abordagem por processos.

Para que uma organização funcione de forma eficaz, tem que determinar e gerir numerosas atividades interligadas. Uma atividade ou conjunto de atividades utilizando recursos e gerida de forma a permitir a transformação de entradas e saídas, pode ser considerada como um processo. Frequentemente a saída de um processo constitui diretamente a entrada do processo seguinte.

A aplicação de um sistema de processos numa organização, juntamente com a identificação e as interações destes processos e a sua gestão para produzir o resultado desejado, pode ser referida como sendo a ‘abordagem por processos’.

Quando utilizada dentro de um sistema de gestão, tal abordagem enfatiza a importância:

- a) de entender e ir ao encontro dos requisitos;
- b) da necessidade de considerar processos em termos de valor acrescentado;
- c) de obter resultados do desempenho e da eficácia do processo;
- d) da melhoria contínua dos processos baseada na medição dos objetivos.

Compete à organização prestadora do serviço identificar outros eventuais processos que complementem ou clarifiquem os identificados.

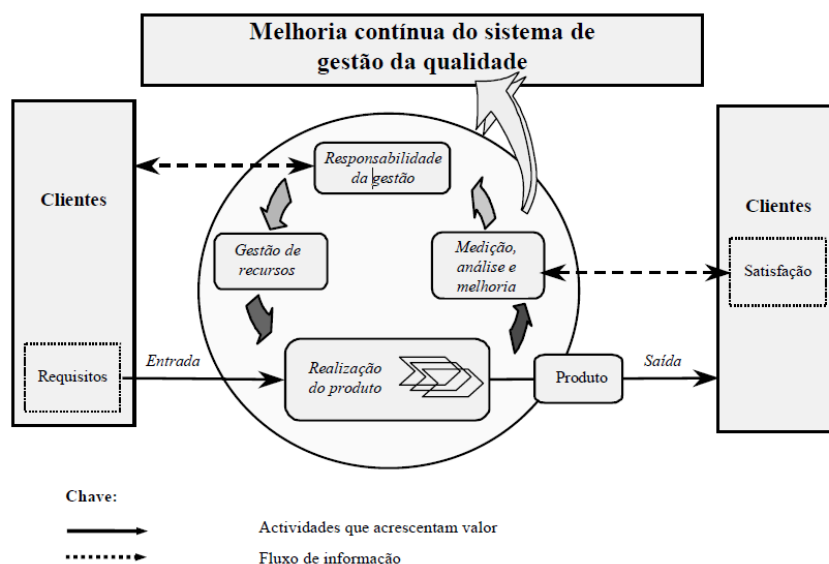


Figura 1 – Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processos.

0.3 Alinhamento com a Norma NP EN ISO 9001

A presente Norma especifica os requisitos para um sistema de gestão para organizações com respostas sociais na área da infância e juventude. A presente Norma pode ser aplicada internamente pelas organizações com vista à certificação, para fins contratuais, ou outros.

Encontra-se alinhada com a norma NP EN ISO 9001.

Esta Norma não inclui requisitos específicos a outros sistemas de gestão, tais como os particulares de gestão ambiental, gestão da segurança e da saúde no trabalho, segurança alimentar, gestão financeira ou gestão de riscos. Contudo, esta Norma permite que uma organização alinhe ou integre o seu próprio sistema de gestão com requisitos de outros sistemas de gestão, tais como os anteriormente relacionados.

1 Objetivo e campo de aplicação

Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão em que uma organização:

- a) necessita demonstrar a sua aptidão para, de forma consistente, proporcionar um serviço que vá ao encontro das necessidades das crianças e jovens, estatutários, regulamentares e legais aplicáveis;
- b) visa aumentar a satisfação das crianças e jovens e seus representantes através da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para a melhoria contínua do sistema e para garantir a conformidade com os requisitos definidos pela organização, exigências estatutárias, regulamentares e legais aplicáveis.

NOTA 1: As exigências estatutárias e regulamentares podem ser expressas por requisitos que a organização ou quem a tutela subscreva assim como exigências legais.

NOTA 2: Todos os requisitos desta Norma são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todas as organizações. Aspetos específicos estão refletidos nos respetivos Anexos.

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 EN ISO 9000	<i>Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário (ISO 9000:2005)</i>
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 14001	<i>Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização (ISO 14001:2004)</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 situação não desejável.

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 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”.

3.4 centro de acolhimento temporário

Resposta social de acolhimento urgente e temporário (por menos de 6 meses) de crianças e jovens em perigo. Resulta de uma medida de promoção e proteção aplicada pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ou pelo Tribunal.

3.5 centro de atividade de tempos livres

Resposta social de natureza socioeducativa e cultural, vocacionada para acompanhar crianças e jovens em complemento dos períodos escolares.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 competência

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

3.9 conformidade

Cumprimento de um requisito.

3.10 correção

Ação para eliminar uma não conformidade detetada.

NOTA 1: Uma correção pode ser efetuada em conjunto com uma ação de contenção e com uma ação corretiva.

NOTA 2: Uma correção pode ser, por exemplo, reproprocessamento ou reclassificação.

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

3.11 creche

Resposta social de natureza socioeducativa destinado a acolher crianças até aos três anos.

3.12 creche familiar

Resposta social constituída por um conjunto de amas, enquadradas numa organização, com atividades no âmbito da faixa etária correspondente à creche.

3.13 criança/jovem

Todo o ser humano até à idade de 18 anos, salvo se atingir a maioridade noutra idade, de acordo com a legislação de cada país.

NOTA: Artigo 1.º da Convenção sobre os Direitos da Criança.

3.14 desempenho

A medida das realizações alcançadas por um indivíduo, equipa, organização ou processo.

3.15 documentação

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

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

3.16 educação pré-escolar

Resposta social que se destina às crianças com idades compreendidas entre os três anos e a idade de ingresso no ensino básico e é ministrada em estabelecimentos de educação pré-escolar.

3.17 eficácia

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

3.18 eficiência

Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

3.19 fornecedor

Organização ou pessoa que fornece um produto/serviço.

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

3.20 gestão de topo

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

3.21 infraestrutura

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

3.22 lar de infância e juventude

Repota social de acolhimento de crianças e jovens em situação de perigo, por mais de 6 meses. Resulta de uma medida de promoção e proteção aplicada pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ou pelo Tribunal.

3.23 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.

3.24 missão

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

3.25 não conformidade

Não satisfação de um requisito.

3.26 objetivo

Algo que se procura obter ou atingir.

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

3.27 objetivo da qualidade

Algo que se procura obter ou atingir relativo à qualidade.

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

3.28 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.

3.29 parceria

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.

3.30 plano de atividades

Documento que especifica os objetivos da organização, quais as atividades/ações a desenvolver, por quem e quando e os recursos associados, para atingir esses objetivos.

3.31 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.

3.32 política

Intenções e orientações de uma organização conforme expresso formalmente pela sua gestão de topo.

3.33 processo

Conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes que transformam 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.

3.34 processo subcontratado

Processo que a organização necessita para o seu sistema mas é executado por uma organização externa.

3.35 projeto de vida

Resultado esperado da concretização de todas as ações definidas no plano individual, podendo ser (re)integração familiar, adoção, autonomia, entre outras.

3.36 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.

3.37 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.

3.38 relatório de atividade

Documento onde se avalia, num determinado período de tempo o grau de implementação/execução das atividades previstas num plano de atividades/ação da organização, projeto e processo.

3.39 requisito

Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

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

3.40 resposta social

Conjunto de atividades do âmbito do sistema de ação social, concretizados por uma organização 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.

3.41 representante legal

O que representa alguém, conforme a lei ou prescrito por lei.

3.42 satisfação do cliente

Perceção do cliente sobre o nível de cumprimento das suas necessidades e expectativas.

NOTA 1: As reclamações do cliente constituem um indicador usual de baixo nível de satisfação do cliente, mas a sua ausência não implica necessariamente um elevado nível de satisfação do cliente.

NOTA 2: Mesmo que os requisitos do cliente tenham sido acordados e satisfeitos, isso não assegura necessariamente um nível elevado de satisfação do cliente.

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

3.43 valores

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

3.44 visão

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

4 Sistema de gestão

4.1 Requisitos gerais

A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma. A organização deve:

- a) determinar os processos necessários para o sistema de gestão e a sua aplicação em toda a organização;
- b) identificar as necessidades e expectativas das crianças/jovens e dos seus representantes nos processos;
- c) definir o responsável de cada processo;
- d) determinar a sequência e interação destes processos, desenhando o mapa da rede de processos, com as suas interfaces. Os processos devem ser documentados de forma a que todos os intervenientes tenham uma boa compreensão dos mesmos;
- e) determinar os critérios e os métodos necessários para assegurar que tanto a execução como o controlo dos processos são eficazes. Para tal definir os objetivos pretendidos por processo, identificar os métodos para a recolha de dados e assegurar a disponibilidade de recursos e de informação necessária para suportar esta operação;
- f) monitorizar, medir e analisar o desempenho dos processos de forma a implementar ações para atingir os resultados planeados e a melhoria contínua dos processos definidos.

Cada organização deve identificar os processos da qualidade para além dos intrínsecos à realização da sua atividade, garantindo que os serviços são prestados com a devida dignidade às crianças, jovens e respetivas famílias e com a humanidade característica deste setor.

Caso uma organização escolha subcontratar qualquer processo que afete a conformidade do serviço a prestar com os requisitos da presente Norma, a organização deve assegurar o controlo sobre tais processos. O tipo e extensão do controlo a ser aplicado aos processos subcontratados deve ser identificado dentro do sistema de gestão.

O assegurar o controlo sobre os processos subcontratados não iliba a organização da responsabilidade de conformidade com todos os requisitos do cliente, exigências estatutárias e regulamentares. O tipo e natureza do controlo a ser aplicado ao processo subcontratado podem ser influenciados por fatores tais como:

- a) o impacto potencial do processo subcontratado na capacidade da organização para fornecer o serviço que esteja de acordo com os requisitos;
- b) em que medida o controlo do processo é partilhado;
- c) a capacidade para atingir o controlo necessário através da aplicação da secção 7.5.

A organização deve providenciar evidência da competência e da capacidade dos subcontratados para o acompanhamento de crianças e jovens.

4.2 Requisitos da documentação

4.2.1 Generalidades

A documentação do sistema de gestão deve incluir:

- a) declarações documentadas quanto à missão, visão e valores;
- b) declaração documentada da política e dos objetivos da qualidade;

- c) manual da qualidade;
- d) estatutos da organização;
- e) organograma funcional nominativo do(s) serviço(s) prestado(s);
- f) regulamento interno;
- g) manual de acolhimento dos colaboradores;
- h) manual de acolhimento para o cliente, adaptado à idade ou compreensão do seu utilizador;
- i) procedimentos documentados e registos requeridos por esta Norma;
- j) documentos, incluindo registos, determinados pela organização como necessários para assegurarem o planeamento, o desenvolvimento e o controlo eficaz dos processos;
- k) processo da criança/jovem;
- l) documentos de identificação e comprovativos da competência dos recursos humanos.

A extensão da documentação do sistema de gestão da qualidade pode diferir de uma organização para outra, devido, entre outros motivos, à dimensão, complexidade, competência dos seus colaboradores e tipo de atividades que a mesma presta.

A organização deve garantir a proteção de dados pessoais das crianças e jovens e seus representantes legais.

A documentação pode ser apresentada em qualquer formato ou suporte e ser proveniente de qualquer fonte.

NOTA: Onde, na presente Norma, aparecer o termo “procedimento documentado” leia-se procedimento estabelecido, documentado, implementado e mantido. Um único documento poderá abordar os requisitos de um ou mais procedimentos. Um requisito para um procedimento documentado pode ser satisfeito por mais do que um documento.

4.2.2 Manual da qualidade

A organização deve estabelecer e manter um manual da qualidade que inclua:

- a) caracterização da organização e da sua atividade em geral;
- b) campo de aplicação do sistema de gestão, incluindo detalhe sobre o serviço prestado;
- c) justificação para quaisquer exclusões;
- d) procedimentos documentados, estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade, ou referência aos mesmos;
- e) descrição da interação entre os processos do sistema de gestão da qualidade.

4.2.3 Controlo dos documentos

Os documentos requeridos pelo sistema e gestão devem ser controlados. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controlos necessários para:

- a) aprovar os documentos quanto à sua adequação antes de serem publicados;
- b) atualizar os documentos quando necessário;
- c) aprovar os documentos antes de serem republicados;
- d) assegurar que as alterações aos documentos são identificadas;
- e) assegurar que o estado de revisão dos documentos é identificado;

- f) assegurar que as versões relevantes dos documentos aplicáveis estão disponíveis nos locais de utilização;
- g) assegurar que os documentos são manuseados, transferidos, arquivados e eliminados de acordo com os procedimentos aplicáveis à sua classificação;
- h) assegurar que os documentos se mantêm legíveis;
- i) assegurar que os documentos se mantêm prontamente identificáveis;
- j) assegurar que os documentos de origem externa determinados pela organização como necessários para o planeamento e operacionalização do sistema de gestão são identificados;
- k) assegurar que os documentos, quer de origem interna, quer de origem externa, têm a sua distribuição controlada;
- l) prevenir a utilização indevida de documentos obsoletos;
- m) identificar os documentos obsoletos de forma apropriada se forem retidos para qualquer propósito.

NOTA: Os documentos externos considerados necessários devem contemplar as exigências legais aplicáveis, incluindo as relacionadas com infraestruturas (acessibilidade, segurança e saúde no trabalho, ambiente, etc.) e com a proteção de dados.

4.2.4 Controlo dos registos

Os registos estabelecidos para proporcionar evidência da conformidade do serviço com os requisitos especificados devem ser controlados de acordo com um procedimento documentado. O procedimento deve definir os controlos necessários para garantir:

- a) método de identificação dos registos;
- b) método de arquivo dos registos;
- c) método de proteção dos registos contemplando níveis de acesso, contra danos e alteração de software;
- d) forma de recuperação dos registos, em caso de perda;
- e) período de retenção dos registos e o destino dos mesmos, passado o período de retenção.

Os registos devem manter-se legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

5 Responsabilidade da gestão

5.1 Comprometimento da gestão

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

- a) comunicar à organização a importância de se ir ao encontro das necessidades das crianças/jovens e seus representantes legais, bem como das exigências estatutárias e regulamentares;
- b) estabelecer a missão, visão e valores da organização;
- c) estabelecer a política da qualidade da organização;
- d) assegurar que os objetivos estratégicos da organização são estabelecidos e permitem concretizar a política;
- e) assegurar a disponibilidade dos recursos necessários;
- f) assegurar as infraestruturas e materiais necessários;

- g) monitorizar o plano de atividades;
- h) conduzir as revisões pela gestão.

5.2 Focalização no cliente

A gestão de topo deve assegurar que os requisitos do cliente são determinados atendendo sempre ao superior interesse da criança e do jovem, tendo em vista o desenvolvimento integral, personalidade e potencialidades.

5.3 Liderança e estratégia

5.3.1 Missão e visão

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

- a) são estabelecidas, documentadas, comunicadas e compreendidas;
- b) estão escritas em linguagem adequada e acessível para os diferentes interlocutores do sistema;
- c) estão disponíveis para consulta a todos, incluindo a potenciais interessados no sistema;
- d) são utilizadas como instrumento de motivação, identidade e unidade interna;
- e) são revistas para se manterem adequadas.

5.3.2 Valores

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

- a) são identificados, documentados, comunicados e compreendidos;
- b) são escritos em linguagem adequada para os diferentes interlocutores do sistema;
- c) são utilizados como instrumento de motivação, identidade e unidade interna;
- d) estão disponíveis para consulta a todos, incluindo a potenciais interessados no sistema;
- e) são revistos para se manterem adequados.

5.3.3 Política da qualidade

A gestão de topo deve assegurar que a política da qualidade:

- a) é apropriada ao propósito da organização refletindo a sua missão, visão e valores;
- b) inclui um comprometimento com as necessidades da criança/jovem e seus representantes legais, exigências estatutárias e regulamentares;
- c) inclui um comprometimento de melhorar de forma continuada a eficácia do sistema de gestão;
- d) proporciona um enquadramento para o estabelecimento e a revisão dos objetivos;
- e) está escrita em linguagem adequada para os diferentes interlocutores do sistema;
- f) é comunicada dentro da organização;
- g) está publicamente acessível e permanentemente disponível a todos os intervenientes;
- h) é revista para se manter apropriada.

5.4 Planeamento

5.4.1 Objetivos da qualidade

A gestão de topo deve assegurar que os objetivos da qualidade, incluindo os necessários para se ir ao encontro dos requisitos do serviço, são estabelecidos para as funções e níveis relevantes dentro da organização.

Os objetivos da qualidade devem estar documentados, ser mensuráveis e consistentes de acordo com:

- a) orientações estratégicas;
- b) resultados obtidos na prestação do serviço;
- c) relatórios de auditorias internas e externas;
- d) relatórios de satisfação das crianças/jovens e seus representantes, colaboradores e parceiros/comunidade;
- e) orientações dos parceiros com quem a organização se relaciona;
- f) resultados das atividades de medição e monitorização dos processos;
- g) reclamações e sugestões de melhoria;
- h) resultados das ações de inspeção, fiscalização e acompanhamento.

5.4.2 Planeamento do sistema de gestão da qualidade

O planeamento do sistema de gestão é conduzido de forma a ir ao encontro quer dos requisitos indicados em 4.1, quer dos objetivos da qualidade. Deve ser avaliada a integridade do sistema de gestão quando planeadas e implementadas alterações ao sistema.

5.4.2.1 Entradas para o planeamento

A gestão de topo deve assegurar que para o planeamento do sistema é analisada a seguinte informação, considerando como entradas:

- a) os objetivos;
- b) as dimensões de mercado, do cliente, financeira, dos processos e dos recursos da organização;
- c) a sustentabilidade e a continuidade da organização;
- d) a garantia da integridade do sistema, sempre que são planeadas e implementadas alterações ao mesmo.

5.4.2.2 Saídas do planeamento

As saídas do planeamento devem assumir a forma de um ou mais planos, elaborados com uma periodicidade mínima anual, que integre os seguintes elementos:

- a) caracterização da organização e da sua atividade;
- b) resultados a alcançar, face aos objetivos determinados;
- c) recursos humanos e materiais a afetar aos projetos;
- d) parcerias e protocolos.

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

5.5.1 Responsabilidade e autoridade

A gestão de topo deve assegurar que as responsabilidades e as autoridades são definidas, comunicadas e compreendidas dentro da organização.

A extensão e detalhe desta definição devem estar relacionados com as funções e níveis relevantes da organização e dos envolvidos no sistema.

5.5.2 Representante da gestão

A gestão de topo deve designar um membro da gestão que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade que incluam:

- a) assegurar que os processos necessários para o sistema são estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) reportar à gestão de topo o desempenho do sistema e qualquer necessidade de melhoria;
- c) assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos da criança/jovem e representantes legais em toda a organização.

5.5.3 Comunicação interna

A gestão de topo deve assegurar o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização de forma a garantir que todos os colaboradores conhecem os resultados e a eficácia do sistema.

A informação que deve ser comunicada deve incluir:

- a) resultados obtidos na prestação dos serviços;
- b) informação relevante sobre o cliente;
- c) definição de formas de prevenção;
- d) atuação em situações anómalas detetadas.

Devem ser mantidos registos da comunicação interna.

6 Gestão de recursos

6.1 Provisão de recursos

A organização deve determinar e proporcionar os recursos necessários para:

- a) implementar e manter o sistema de gestão e melhorar continuamente a sua eficácia;
- b) aumentar a satisfação da criança/jovem indo ao encontro das necessidades específicas de cada uma, com o objetivo de garantir a promoção dos seus direitos, sua proteção e bem-estar;
- c) garantir a satisfação do cliente.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

A organização deve assegurar a existência de recursos humanos em número e com as competências adequadas.

Os colaboradores que desempenham atividades que afetam a conformidade com os requisitos do serviço e do sistema de gestão devem ter competência com base em escolaridade, formação, saber fazer e experiência apropriada.

A organização deve prevenir situações de abuso, maus tratos e discriminação sobre os colaboradores.

6.2.2 Competência, formação e consciencialização

A organização deve:

- a) determinar a competência necessária para o pessoal que desempenha trabalho que afeta a conformidade do serviço;
- b) proporcionar formação ou empreender ações para atingir a competência necessária;
- c) avaliar a eficácia das ações empreendidas;
- d) assegurar que os colaboradores estão conscientes da relevância e da importância das suas atividades e de como as mesmas contribuem para serem atingidos os objetivos identificados;
- e) manter registos apropriados da escolaridade, formação, saber fazer e experiência.

Para todos os colaboradores, a organização deve determinar metodologias para:

- a) avaliação do desempenho;
- b) levantamento das necessidades de formação.

A organização, sempre que necessário, deverá promover o acompanhamento especializado dos colaboradores na área comportamental e da saúde.

Devem ser mantidos registos das atividades desenvolvidas.

6.3 Infraestruturas

6.3.1 Instalações

A organização deve assegurar que as instalações, edifícios e espaços envolventes, são acessíveis e adequados para atingir os requisitos do serviço prestado.

Deve ser desenvolvido:

- a) plano de manutenção das instalações;
- b) plano de limpeza e desinfeção;
- c) plano de arrumação.

Devem ser nomeados responsáveis e mantidos registos das atividades desenvolvidas.

6.3.2 Equipamentos

A organização deve assegurar a identificação de todos os equipamentos que interferem na prestação e na conformidade com os requisitos do serviço.

NOTA: Equipamento são por exemplo viaturas, equipamento de cozinha, ajudas técnicas/produtos de apoio e produtos de farmácia.

Deve ser desenvolvido, conforme aplicável:

- a) plano de manutenção, verificação e ou calibração quando aplicável;

- b) plano de limpeza e desinfecção;
- c) regras de segurança.

Devem ser nomeados responsáveis e mantidos registos das atividades desenvolvidas.

6.3.3 Materiais

A organização deve assegurar que os materiais são identificados, manuseados e armazenados de forma a garantir a prestação e a conformidade com os requisitos do serviço prestado.

NOTA: Materiais são por exemplo, alimentos, medicamentos, consumíveis, mobiliário, material escolar, produtos de apoio, jogos e brinquedos.

6.4 Ambiente de trabalho

A organização deve identificar e adequar os diferentes ambientes de trabalho em função da idade, sexo e necessidades específicas das crianças e jovens.

As condições em que o trabalho é realizado devem atender aos fatores físicos, ambientais tais como ruído, temperatura, luminosidade ou condições atmosféricas e outros que se considerem pertinentes para o bem-estar e segurança das crianças, jovens e colaboradores.

6.5 Gestão de parcerias

A parceria deve ser considerada como um princípio estratégico de ação da organização que presta serviços no âmbito da presente Norma. O trabalho em parceria deve ser assumido como um meio de apoiar as crianças e os jovens, permitindo identificar e rentabilizar os recursos existentes na comunidade, definir papéis e compromissos e encontrar as soluções adequadas a uma melhor qualidade de vida.

Para os fins da presente Norma aplicam-se os seguintes requisitos para o desenvolvimento de uma parceria estratégica:

- a) diagnóstico dos recursos existentes na comunidade tais como entidades, serviços e grupos;
- b) criar novas formas de comunicar com o exterior e criar sinergias que potenciem uma maior abertura, acompanhamento e desenvolvimento integrado da criança e do jovem em harmonia com o meio envolvente;
- c) definir protocolos em torno de interesses comuns;
- d) definir uma metodologia de participação dos parceiros, identificando funções e responsabilidades, obedecendo a uma lógica de transparência e equidade;
- e) definir um plano de ação de funcionamento da parceria assente nos interesses e necessidades das crianças e jovens.

Definir metodologia de monitorização e avaliação da parceria com vista a um maior envolvimento das partes interessadas.

6.6 Gestão de atividade do voluntariado

A organização deve identificar as metodologias para a gestão da atividade de voluntariado. A seleção, integração e coordenação dos voluntários deve ser efetuada de acordo com as exigências legais e em conformidade com procedimento a definir pela organização.

A organização deve:

- a) promover a sua integração e formação;
- b) identificar as funções e responsabilidades;
- c) contratualizar as atividades a desenvolver;
- d) acompanhar e avaliar, periodicamente, a atividade desenvolvida.

7 Realização do serviço

7.1 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 diferentes processos que integram o sistema (ver 4.1), com especial enfoque nas necessidades e expectativas do cliente.

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

- a) objetivos e requisitos para o serviço, tendo em consideração os diferentes processos que o constituem e os 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 aplicáveis em cada fase da prestação do serviço;
- e) os registos necessários para proporcionar a evidência de que os processos de realização resultantes são consonantes com os requisitos (ver 4.2.4).

O resultado deste planeamento deve assumir uma forma apropriada aos métodos de operação da organização.

Um documento que especifique os processos do sistema de gestão, incluindo os processos inicialmente identificados, os recursos a serem aplicados, os pontos de verificação, medição e controlo, podem ser referidos como sendo um plano da qualidade.

A organização poderá também aplicar os requisitos indicados em 7.3 para o desenvolvimento dos processos de realização do serviço.

7.2 Processos relacionados com o cliente

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados com o serviço

A organização deve determinar:

- a) requisitos especificados para o serviço, incluindo os requisitos para a contratualização do serviço e formas de alteração ou rescisão;
- b) requisitos necessários para a utilização do serviço;
- c) exigências legais, estatutárias e regulamentares aplicáveis ao serviço;
- d) eventuais requisitos adicionais considerados necessários pela organização, face às necessidades específicas das crianças e jovens.

7.2.2 Revisão dos requisitos relacionados com o serviço

A organização deve rever os requisitos relacionados com o serviço. Esta revisão deve ter lugar antes de a organização assumir o compromisso de fornecer um serviço às crianças e jovens e seus representantes legais (p. ex. plano socioeducativo individual, programa de acolhimento, contratualização de eventuais serviços) devendo assegurar que:

- a) os requisitos do serviço estão definidos;
- b) os requisitos do contrato, diferentes dos anteriormente expressos, são resolvidos;
- c) tem aptidão para ir ao encontro dos requisitos definidos.

Devem ser mantidos (ver 4.2.4) os registos dos resultados e das ações resultantes da revisão.

Quando os clientes proporcionam declarações não documentadas de requisitos, estes devem ser confirmados pela organização antes da sua aceitação.

Quando os requisitos do serviço forem alterados, a organização deve assegurar que os documentos relevantes são corrigidos e que as pessoas implicadas tomam consciência dos requisitos alterados.

7.2.3 Comunicação com o cliente

A organização deve estabelecer e implementar formas eficazes de comunicação com o cliente. Deve promover sempre o seu bem-estar físico, emocional e desenvolvimento integral, respeitando e fazendo respeitar a sua etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida ou qualquer limitação decorrente de condição de deficiência ou de risco agravado de saúde.

A organização deve estabelecer e implementar formas eficazes de comunicação com o cliente relativas a:

- a) informação sobre o serviço nos vários contextos, nomeadamente plano de atividades, metodologia de candidatura, admissão e acolhimento, formas de atuação em caso de negligência, abusos e maus tratos, contactos de emergência e outros definidos em exigências legais, estatutárias e regulamentares aplicáveis;
- b) informação e função do(s) técnico(s) de referência e de todos os colaboradores que contactam com o cliente (presencial e outros);
- c) avaliação da satisfação do cliente;
- d) retorno de informação do cliente, incluindo reclamações e sugestões.

A organização deve encontrar a forma adequada de difundir e manter acessível a informação para que possa ser facilmente compreendida pelas crianças e jovens nas suas diferentes faixas etárias e tendo em conta as eventuais necessidades ao nível da comunicação e entendimento.

***NOTA:** Estes serviços poderão decorrer nos vários contextos determinados nos Anexos.*

7.3 Conceção e desenvolvimento

7.3.1 Planeamento da conceção e do desenvolvimento

A organização deve planear e controlar a conceção e o desenvolvimento do serviço.

O processo de prestação do serviço deve contemplar: acolhimento, avaliação das necessidades, elaboração do processo individual, prestação do serviço em si, incluindo as dimensões da higiene, cuidado pessoal e de saúde, nutrição e alimentação, apoio psicossocial, apoio nas atividades da vida diária, escolar e de integração com o meio envolvente, quando aplicável. Poderão ser consideradas outras dimensões de acordo

com a natureza do serviço e a humanização que o caracteriza. Cada etapa de concepção e de desenvolvimento acima referida deve especificar as revisões, verificações e validações aplicáveis.

NOTA: A revisão, a verificação e a validação da concepção e desenvolvimento têm finalidades distintas. Podem ser conduzidas e registadas separadamente ou em qualquer combinação adequada para o serviço prestado pela organização.

7.3.2 Entradas para concepção e desenvolvimento

Devem ser determinadas as entradas relativas aos requisitos do serviço e mantidos os correspondentes registos (ver 4.2.4). Estas entradas devem incluir:

- a) requisitos funcionais e de desempenho;
- b) exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis e em conformidade com a natureza jurídica das organizações;
- c) informação resultante de concepções anteriores semelhantes, nomeadamente guiões técnicos;
- d) outros requisitos identificados e essenciais para a concepção e o desenvolvimento.

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

NOTA: A organização deve gerir as interfaces entre os diferentes grupos envolvidos nos projetos de concepção e desenvolvimento, assim como com a sua envolvente externa para assegurar a comunicação eficaz e a clara atribuição de responsabilidade.

7.3.3 Saídas da concepção e desenvolvimento

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

As saídas da concepção devem:

- a) ir ao encontro dos requisitos das respetivas entradas;
- b) proporcionar informação apropriada para comprar, operacionalizar e fornecer o serviço ao longo das etapas que o constituem;
- c) conter ou referir critérios de aceitação do serviço;
- d) especificar as características do serviço que são essenciais para a sua prestação segura e apropriada.

NOTA 1: Podem ser considerados planos específicos tais como de contingência e preservação.

NOTA 2: Podem ser considerados planos referentes à componente financeira do projeto.

NOTA 3: A determinação da viabilidade e sustentabilidade do projeto não implica necessariamente a obtenção de lucro mas sim uma análise do custo-benefício esperado.

7.3.4 Revisões, verificações e alterações na concepção e no desenvolvimento

As revisões, verificações e alterações na concepção e no desenvolvimento devem ser identificadas e os registos mantidos. Estas alterações devem incluir a avaliação do seu efeito nas dimensões constituintes do serviço. Os registos dos resultados de revisões de alterações e de quaisquer ações necessárias devem ser mantidos (ver 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 Processo de compra

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

7.4.2 Seleção e avaliação de fornecedores

A organização deve avaliar e selecionar fornecedores com base nas suas aptidões para fornecerem produto de acordo com os requisitos da organização. Devem ser estabelecidos critérios para seleção, avaliação e reavaliação dos fornecedores de modo a cumprirem os requisitos especificados. Os registos dos resultados de avaliações e de quaisquer ações necessárias resultantes, desse momento, devem ser mantidos (ver 4.2.4).

7.4.3 Informação de compra

A informação de compra deve descrever o produto a ser comprado incluindo, quando apropriado, a competência técnica dos fornecedores e a qualificação do pessoal prestador dos serviços a contratar. Deve ser avaliada a capacidade do fornecedor, quando aplicável, para prestar serviços junto de crianças e jovens.

7.4.4 Verificação dos produtos e serviços comprados

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

7.5 Fornecimento do serviço

7.5.1 Controlo do fornecimento do serviço

A organização deve planear e levar a cabo o fornecimento do serviço sob condições controladas as quais devem incluir:

- a) disponibilidade de informação que descreva as características do serviço;
- b) disponibilidade de instruções de trabalho, conforme necessário, e adequadas aos diferentes níveis etários de escolaridade e necessidades específicas das crianças e jovens;
- c) utilização de recursos apropriados;
- d) disponibilidade e utilização de instrumentos de monitorização e de medição;
- e) implementação de monitorização e medição dos processos;
- f) formas de envolvimento e participação do cliente;
- g) identificação de responsáveis pela supervisão.

7.5.2 Situações de negligência, abuso e maus tratos

A organização deve adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção da qualidade de vida das crianças e jovens num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos. 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 das crianças e jovens.

Neste sentido deverão estar acauteladas as seguintes medidas:

- a) devem ser definidas as regras e formas de atuação, pela organização, para as situações de negligência abusos e maus tratos;
- b) devem os colaboradores e clientes ter acesso aos documentos escritos sobre a política da organização designadamente quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus tratos aos clientes, (por exemplo código de conduta, regulamento interno de funcionamento do estabelecimento);
- c) devem ser criados mecanismos para que o cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) informe(m) os responsáveis da organização da existência de situações de negligência, abuso de direitos e maus tratos;
- d) devem ser documentadas todas as situações registadas.

7.5.3 Propriedade do cliente

A organização deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar a propriedade do cliente enquanto esta estiver sob o seu controlo ou a ser utilizada pela organização. 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 (ver ponto 8.3 controlo de não conformidades).

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

7.6 Controlo dos instrumentos de monitorização e de medição

A organização deve assumir a monitorização e a medição do serviço que presta assim como a definição e controlo dos respetivos instrumentos a serem utilizados.

Os instrumentos de monitorização e medição utilizados devem ser capazes de proporcionar evidências acerca da qualidade do serviço prestado, a satisfação dos clientes, os resultados alcançados e potenciais melhorias a realizar.

NOTA 1: Consideram-se instrumentos de monitorização e medição as escalas aplicadas pelas áreas de serviço social, psicologia, educacional, saúde, nutrição, alimentação entre outros.

NOTA 2: Consideram-se abrangidos todos os equipamentos cujas medições tenham impacto na prestação do serviço.

NOTA 3: Considera-se ainda a necessidade de validação de software relevante para a prestação do serviço.

7.7 Nutrição e alimentação

7.7.1 Generalidades

Na avaliação inicial do cliente são identificados os diferentes requisitos em sede de nutrição e alimentação.

De acordo com as necessidades das crianças/jovens e de modo a garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar devem ser determinadas as regras para elaboração de ementas, preparação, confeção, distribuição e apoio nas refeições.

7.7.2 Ementas

Tendo em conta o plano individual e a identificação das necessidades alimentares das crianças/jovens são elaboradas as ementas e regimes especiais que devem ser divulgados em tempo útil aos clientes assim como das eventuais alterações aos mesmos.

De igual os colaboradores envolvidos no fornecimento de refeições devem ter conhecimento, atempadamente, de:

- a) ementa;
- b) número de refeições a confeccionar;
- c) tipo de regimes particulares, nomeadamente dietas especiais e/ou modos alternativos de administração da alimentação;
- d) quantidades;
- e) alterações às necessidades alimentares identificadas inicialmente.

7.7.3 Preparação e confeção de alimentos

Durante a preparação e a confeção dos alimentos, é necessário garantir determinados princípios de higiene, para que se possam prevenir os riscos de transmissão de infeções ou outras doenças de transmissão alimentar. Estes princípios, ou regras, dizem respeito à higiene:

- a) pessoal dos manipuladores de alimentos, ao modo como os alimentos são manipulados, servidos ou conservados;
- b) instalações onde os alimentos são armazenados, conservados, preparados ou servidos;
- c) instalações sanitárias de utilização do pessoal, assim como vestiários;
- d) materiais, utensílios e equipamento;
- e) preparação e confeção dos alimentos.

No que diz respeito aos resíduos alimentares, deve ser assegurado uma adequada gestão, no que diz respeito ao seu armazenamento e respetiva remoção. No que diz respeito ao abastecimento de água esta deve corresponder às características de qualidade da água para consumo humano indicadas na legislação em vigor.

Quanto à confeção dos alimentos deve ser assegurada um conjunto de boas práticas, nomeadamente:

- a) evitar misturas de alimentos de origem diferentes assim como de crus e de cozinhados;
- b) temperaturas;
- c) controlo dos óleos de fritura;
- d) gestão de sobras;
- e) contaminação no caso de alergias.

7.7.4 Transporte e distribuição das refeições

Sempre que seja efetuado transporte de alimentos, devem ser assegurados um conjunto de boas práticas no sentido de ser garantida a proteção da saúde das crianças/jovens.

Deste modo devem ser:

- a) garantidos adequados meios de transporte dos alimentos em termos de higiene e em bom estado de conservação;
- b) mantidas as temperaturas adequadas da alimentação.

Na distribuição das refeições, devem ser cumpridas um conjunto de regras, no sentido de garantir a salubridade dos alimentos, nomeadamente garantir:

- a) adequada temperatura de conservação;
- b) asseio dos colaboradores;
- c) recolha de amostra testemunho e sua conservação.

7.7.5 Apoio nas refeições

Devem ser definidas as regras para o apoio na alimentação, segurança e promoção da autonomia das crianças/jovens.

Sempre que a criança/jovem necessite de ajuda de terceira pessoa para tomar uma refeição, deve ser assegurado que os colaboradores estão qualificados para o exercício desta função, administrando sempre que necessário informação, formação e sensibilização adequada para cada caso particular.

De igual modo deve também estar definido a forma de atuação dos colaboradores em situações de emergência relativas à ingestão de alimentos, como por exemplo intoxicações alimentares, mau estar, indigestão, engasgamento, entre outros.

7.7.6 Subcontratação de serviços de fornecimento de refeições

A organização, quando procede à subcontratação do fornecimento do serviço de refeições, deve documentar e acordar todos os elementos fundamentais do serviço, como modo de assegurar que o prestador de serviço cumpre a legislação em vigor em matéria de segurança alimentar assim como todos os requisitos exigidos pela organização.

Para os serviços contratualizados deve-se implementar mecanismos de controlo interno como garante que os serviços prestados cumprem com os contratualizados.

Devem ser mantidos registos deste controlo.

7.8 Acompanhamento ao exterior e transporte

A organização deve:

- a) assegurar o acompanhamento da criança/jovem ao exterior sempre que necessário;
- b) definir o responsável pelo acompanhamento;
- c) definir, divulgar e validar junto do cliente ou representante legal e dos colaboradores, as regras e as condições de acompanhamento em que a criança/jovem se pode deslocar ao exterior;
- d) definir regras de atuação em situações de emergência.

Os registos do acompanhamento ao exterior devem ser mantidos e devem fazer parte do processo individual da criança/jovem.

O transporte das criança/jovem ao exterior deve estar de acordo com a legislação em vigor designadamente para o transporte coletivo e ao nível da acessibilidade do mesmo.

NOTA: A organização deverá definir o grau de autonomia das crianças/jovens.

8 Medição, análise e melhoria

8.1 Generalidades

A organização deve assumir a medição, análise e melhoria, desde a sua fase de planeamento, passando pela implementação até à apresentação de resultados.

Para os fins do presente documento normativo a medição, análise e melhoria deve ser capaz de:

- a) demonstrar a adequabilidade e eficácia dos serviços prestados face às necessidades e expectativas do cliente;
- b) produzir melhorias no serviço prestado assegurando a qualidade do mesmo.

8.2 Monitorização e medição

8.2.1 Satisfação dos clientes

A organização deve monitorizar e medir a satisfação do cliente. Os métodos para obtenção dos dados e a utilização desta informação devem ser estabelecidos. Este sistema deve ser concebido de forma a garantir a participação e compreensão das crianças e jovens.

Os registos da avaliação do cliente devem ser mantidos e atualizados.

8.2.2 Satisfação dos colaboradores

A organização deve monitorizar e medir a satisfação dos colaboradores. Para o efeito deve ser criado um sistema de monitorização e medição que implique a participação dos colaboradores.

Os registos da avaliação dos colaboradores devem ser mantidos e atualizados.

8.2.3 Impacto na comunidade

A organização deverá monitorizar os efeitos que a sua ação tem na comunidade. Para o efeito devem ser definidos indicadores e instrumentos que possam monitorizar e medir o impacto dessa ação.

Os registos da avaliação relativamente ao impacto na comunidade devem ser mantidos e atualizados.

8.2.4 Auditoria interna

A organização deve conduzir auditorias internas em intervalos planeados para determinar se o sistema de gestão da qualidade:

- a) está conforme com as disposições planeadas (ver 7.1), com os requisitos desta Norma e com os requisitos do sistema de gestão estabelecidos;
- b) está implementado e é mantido com eficácia.

Deve ser planeado um programa de auditorias que tenha em consideração o estado e a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. 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 da auditoria. Os auditores não devem auditar o seu próprio trabalho.

Deve ser estabelecido um procedimento documentado para definir responsabilidades e requisitos para planejar e conduzir auditorias, estabelecer registos e reportar resultados.

Os registos do processo de auditorias devem ser mantidos (ver 4.2.4).

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

As atividades de seguimento devem incluir a verificação das ações empreendidas e o reporte dos resultados da verificação (ver 8.6.2).

NOTA: Ver a NP EN ISO 19011 para orientação.

8.2.5 Monitorização e medição dos processos

A organização deve aplicar métodos apropriados para a monitorização e, onde aplicável, a medição dos processos do sistema de gestão. Estes métodos devem demonstrar a aptidão dos processos para atingir os resultados planeados. Quando os resultados planeados não são atingidos, devem ser empreendidas correções e ações correctivas, conforme apropriado.

NOTA: Ao determinar os métodos apropriados, é aconselhável que a organização considere o tipo e a extensão de monitorização ou medição em relação ao seu impacto na conformidade dos requisitos do serviço e na eficácia do sistema de gestão.

8.2.6 Monitorização e medição da prestação do serviço

A organização deve monitorizar e medir as características do serviço para verificar que se foi ao encontro dos requisitos estabelecidos. Este processo deve ser efectuado em etapas identificadas de acordo com as disposições planeadas (ver 8.1). A evidência da conformidade com os critérios de aceitação deve ser mantida.

Os registos devem identificar a(s) pessoa(s) responsável(eis) pela verificação da conformidade do serviço ao longo da sua realização (ver 4.2.4).

8.3 Controlo de não conformidades

A organização deve assegurar que os processos do sistema de gestão que não estão conforme com os requisitos estabelecidos, são identificados e controlados, para prevenir a sua continuidade.

Deve ser estabelecido um procedimento documentado para definir os controlos e correspondentes responsabilidades e autoridades para o tratamento de reclamações e de não conformidades. Estes controlos devem incluir registos das não conformidades, avaliação, decisão, correção e identificação da necessidade de quaisquer ações correctivas ou preventivas.

Onde aplicável, a organização deve lidar com as não conformidades de uma ou mais das seguintes formas:

- a) empreendendo ações para corrigir a não conformidade detetada;
- b) autorizando a continuidade do processo ou serviço não conforme, sob permissão de autorização relevante e quando aplicável do cliente;
- c) empreendendo ações que impeçam a continuidade da ocorrência da não conformidade;
- d) tomando ações apropriadas aos efeitos, ou potenciais efeitos, da não conformidade quando esta é detetada durante ou depois da sua realização.

Quando são aplicadas correções aos processos do sistema, estes devem ser sujeitos a reverificação para demonstrar conformidade com os requisitos.

Os registos das não conformidades e de quaisquer ações subsequentes que sejam empreendidas, incluindo permissões obtidas, devem ser mantidos (ver 4.2.4).

8.4 Análise de dados

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

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

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

A análise dos dados deve proporcionar informação que permita consubstanciar todas as entradas preconizadas na secção 8.5 da presente Norma.

8.5 Revisão pela gestão

8.5.1 Generalidades

A gestão de topo deve, em intervalos planeados, rever o sistema de gestão da organização para assegurar que este se mantém apropriado, adequado e eficaz. Esta revisão deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao sistema, incluindo a política e os seus objetivos.

Os registos das revisões devem ser mantidos (ver 4.2.4).

8.5.2 Entradas para a revisão

As entradas destinadas a serem revistas pela gestão devem incluir, no mínimo, informação sobre:

- a) avaliação do cumprimento dos objetivos e resultados planeados;
- b) resultados da monitorização e medição dos processos;
- c) resultados de auditorias;
- d) atividades de inspeção e controlo pelas entidades reguladoras;
- e) avaliação de fornecedores e parceiros;
- f) tratamento de reclamações e de sugestões de melhoria apresentadas pelas partes interessadas;
- g) resultados da avaliação da satisfação do cliente;
- h) resultados da satisfação dos colaboradores;
- i) resultados obtidos nas parcerias;
- j) resultados do impacto na sociedade;
- k) tratamento de não conformidades;
- l) estado das ações implementadas;
- m) seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- n) alterações da organização ou da envolvente externa que possam afetar o sistema de gestão;
- o) adequação da política da organização.

8.5.3 Saídas da revisão

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

- a) melhoria da eficácia do sistema de gestão e dos seus processos;
- b) melhoria do serviço relacionada com requisitos do cliente;
- c) necessidade de recursos;
- d) necessidade de alterações ao sistema;
- e) recomendações de melhoria.

8.6 Melhoria

8.6.1 Melhoria contínua

A organização deve melhorar continuamente a eficácia do seu sistema de gestão através da utilização da política da qualidade, dos objetivos que permitem concretizá-la, bem como dos resultados das auditorias, da análise dos dados e da revisão pela gestão.

8.6.2 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 suas causas;
- 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 (ver 4.2.4);
- f) rever a eficácia das ações corretivas empreendidas.

8.6.3 Ações preventivas

A organização deve determinar 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) avaliar a necessidade de ações para prevenir ocorrência de não conformidades;
- b) determinar e implementar as ações necessárias;
- c) registar os resultados das ações empreendidas (ver 4.2.4);
- d) rever a eficácia das ações preventivas empreendidas.

Anexo A

(normativo)

Creche/creche familiar

A creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

A creche familiar é uma resposta social constituída por um conjunto de amas, enquadradas numa organização, com atividades no âmbito da faixa etária correspondente à creche.

A creche/creche familiar têm como principais objetivos:

- a) facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- b) colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo evolutivo da criança;
- c) assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada criança;
- d) prevenir e despistar precocemente qualquer situação de inadaptação, deficiência, precocidade ou situação de risco, assegurando a orientação e o encaminhamento mais adequado da criança;
- e) proporcionar condições para o desenvolvimento integral da criança, num ambiente de segurança física e afetiva;
- f) promover a articulação com outros serviços existentes na comunidade, estabelecendo relações de efetiva colaboração com a comunidade;
- g) incentivar a participação das famílias no processo educativo.

A creche familiar tem como objetivo específico proporcionar o bem-estar e desenvolvimento integral das crianças num clima de segurança afetiva e física, através de um ambiente familiar.

A creche/creche familiar prestam um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) cuidados adequados à satisfação das necessidades das crianças;
- b) nutrição e alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, à idade da criança, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
- c) cuidados de higiene pessoal;
- d) atendimento individualizado, de acordo com as capacidades e competências das crianças;
- e) atividades socioeducativas, lúdicas e de motricidade, em função da idade e necessidades específicas das crianças;
- f) disponibilização de informação ao cliente sobre o funcionamento da creche e desenvolvimento da criança, no decurso da prestação do serviço.

A.1 Candidatura

A.1.1 Atendimento ao cliente

A organização deve definir:

- a) o serviço responsável pelo atendimento ao cliente;
- b) o horário e o local para o atendimento geral dos clientes;
- c) a informação a disponibilizar ao cliente, nomeadamente:
 - serviços prestados e seu financiamento;
 - formalização da candidatura;
 - critérios de avaliação da admissibilidade;
 - priorização das candidaturas;
 - gestão da lista de candidatos;
 - gestão de vagas;
 - mensalidades;
 - outras informações consideradas importantes pela organização.

A.1.2 Seleção

A organização deve definir:

- a) o responsável ou responsáveis pela avaliação e decisão sobre a candidatura do cliente;
- b) critérios de admissão e priorização de candidaturas;
- c) parâmetros de avaliação da situação da criança;
- d) sistema de registo de candidaturas e seu resultado.

NOTA 1: A avaliação da situação do candidato poderá incidir sobre: situação do agregado familiar; estado de saúde da criança (sobretudo ao nível de necessidades educativas especiais).

NOTA 2: A candidatura poderá incluir os seguintes dados sobre o candidato: dados pessoais, motivo da inscrição; informações sobre a sua situação de saúde; serviços pretendidos; identificação de necessidades especiais, identificação da necessidade de utilização de transporte.

A.1.3 Gestão da lista de candidatos

A organização deve:

- a) estabelecer critérios de priorização, posicionamento e retirada da lista de candidatos;
- b) informar o candidato sobre o seu posicionamento na lista de candidatos;
- c) definir a periodicidade e forma de atualização da lista de candidatos.

A.2 Admissão e acolhimento

A.2.1 Preparação da admissão

A organização deve:

- a) definir o responsável pela admissão e acolhimento;
- b) avaliar as necessidades e expectativas do cliente;
- c) estabelecer mensalidades;
- d) apresentar outros serviços disponíveis e sua retribuição financeira;
- e) dar a conhecer a minuta de contrato de prestação de serviços;
- f) assegurar condições de privacidade e confidencialidade do cliente.

A.2.2 Admissão

A.2.2.1 Contratualização do serviço

A formalização da admissão deve ser efetuada no momento da assinatura do contrato de prestação de serviços, devendo este estabelecer:

- a) identificação da pessoa responsável pela criança;
- b) direitos e obrigações de todas as partes;
- c) data de início e fim do período do contrato;
- d) condições de suspensão e/ou rescisão da prestação do serviço;
- e) serviços e atividades a prestar;
- f) preço dos serviços a prestar e modalidade de pagamento;
- g) entrega do regulamento interno.

Sempre que haja revisão/alteração ao contrato, a organização deverá proceder à formalização das alterações.

Sempre que haja cessação do contrato deverá ficar registado o motivo.

A.2.2.2 Acolhimento

A organização deve definir o planeamento da fase de acolhimento e integração da criança, dando a conhecer ao cliente a equipa que presta os cuidados, o espaço físico da estrutura, os horários de funcionamento, as atividades desenvolvidas e as formas de participação e outros elementos que a organização considere relevantes.

A.2.2.3 Processo individual da criança

O processo individual da criança é composto por um conjunto de documentos que acompanham a criança ao longo da sua permanência na organização, nomeadamente:

- a) dados de identificação da criança;
- b) dados de identificação do encarregado de educação ou outro representante legal em situações de emergência ou outros considerados pertinentes;

- c) registo de avaliação e diagnóstico de necessidades da criança;
- d) identificação e contato do médico assistente;
- e) informação médica sempre que se justifique (p. ex. dieta, medicação permanente ou ocasional, cuidados específicos de saúde, alergias, etc.);
- f) exemplar do contrato de prestação de serviços celebrado;
- g) plano individual;
- h) registo de serviços prestados e de participação nas atividades;
- i) registo de ausências temporárias;
- j) registo da fase de acolhimento e integração;
- k) cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- l) registo de situações anómalas.

***NOTA 1:** Situações anómalas podem incluir fatores físicos, sociais, psicológicos, ambientais e outros relacionados com a criança/jovem e a sua família.*

***NOTA 2:** A tipificação das situações anómalas deverá ser definida pela organização.*

A.3 Plano individual

Após a admissão da criança a organização deve:

- a) num prazo determinado, elaborar um plano de acordo com as necessidades da criança e expectativas do cliente, determinando objetivos mensuráveis e meios necessários para o seu alcance;
- b) garantir o envolvimento do cliente na elaboração do plano, bem como o conhecimento do seu conteúdo por todas as partes envolvidas;
- c) numa periodicidade definida, prever uma avaliação e revisão do plano, face aos objetivos estabelecidos para a criança, bem como uma atualização face aos resultados obtidos.

A.4 Planeamento e acompanhamento das atividades socioeducativas

Com periodicidade definida, a organização deve determinar um conjunto de atividades socioeducativas a serem dinamizadas para o grupo de crianças, devendo para tal:

- a) garantir que as atividades definidas vão ao encontro das necessidades das crianças e expectativas do cliente e que estão enquadradas no meio envolvente;
- b) identificar objetivos e meios necessários para as atividades;
- c) garantir que as atividades são de conhecimento do cliente e que o seu envolvimento na dinamização das mesmas é incentivado;
- d) numa periodicidade definida, prever uma revisão e avaliação das atividades face aos objetivos estabelecidos, bem como uma atualização face aos resultados obtidos.

***NOTA:** Atividades socioeducativas são por exemplo: pedagógicas, lúdicas e recreativas, culturais, sociais, intelectuais e formativas, cognitivas, espirituais, quotidianas, desportivas.*

A.5 Cuidados pessoais

A.5.1 Cuidados de higiene pessoal e imagem

A organização deve assegurar os cuidados de higiene pessoal e imagem durante o período de permanência na organização.

A.5.2 Regras relativas aos cuidados de saúde

A organização deve definir a forma de atuação em situações de doença/acidente da criança.

NOTA: Todos os colaboradores devem ter conhecimento dos procedimentos a efetuar em caso de emergência, devem possuir formação em primeiros socorros e deve existir também uma caixa que contenha o material essencial à prestação de primeiros socorros.

Anexo B

(normativo)

Educação pré-escolar

A educação pré-escolar é a primeira etapa da educação básica no processo de educação ao longo da vida, sendo complementar da ação educativa da família, com a qual deve estabelecer estreita cooperação, favorecendo a formação e o desenvolvimento equilibrado da criança, tendo em vista a sua plena inserção na sociedade como ser autónomo, livre e solidário.

A educação pré-escolar tem como objetivos principais:

- a) promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida democrática numa perspetiva de educação para a cidadania;
- b) fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência do seu papel como membro da sociedade;
- c) contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso da aprendizagem; estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
- d) desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo; despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
- e) proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança, designadamente no âmbito da saúde individual e coletiva;
- f) proceder à despistagem de situações de inadaptação, deficiência ou precocidade, promovendo a melhor orientação e encaminhamento da criança;
- g) incentivar a participação das famílias no processo educativo e estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade.

B.1 Candidatura

B.1.1 Atendimento ao cliente

A organização deve definir:

- a) o serviço responsável pelo atendimento ao cliente;
- b) o horário e o local para o atendimento geral dos clientes;
- c) a informação a disponibilizar ao cliente, nomeadamente:
 - serviços prestados;
 - formalização da candidatura;
 - critérios de avaliação da admissibilidade;
 - priorização das candidaturas;
 - gestão da lista de candidatos;

- gestão de vagas;
- mensalidades;
- outras informações consideradas importantes pela organização.

B.1.2 Seleção

A organização deve definir:

- a) o responsável pela avaliação e decisão sobre a candidatura do cliente;
- b) critérios de admissão e priorização de candidaturas;
- c) parâmetros de avaliação da situação da criança;
- d) sistema de registo de candidaturas e seu resultado.

***NOTA 1:** A avaliação da situação do candidato poderá incidir sobre: situação do agregado familiar; estado de saúde da criança (sobretudo ao nível de necessidades educativas especiais).*

***NOTA 2:** A candidatura poderá incluir os seguintes dados sobre o candidato: dados pessoais, motivo da inscrição; informações sobre a sua situação de saúde; serviços pretendidos; identificação de necessidades especiais, identificação da necessidade de utilização de transporte.*

B.1.3 Gestão da lista de candidatos

A organização deve:

- a) estabelecer critérios de priorização, posicionamento e retirada da lista de candidatos;
- b) informar o candidato sobre o seu posicionamento na lista de candidatos;
- c) definir a periodicidade e forma de atualização da lista de candidatos.

B.2 Admissão e acolhimento

B.2.1 Preparação da admissão

A organização deve:

- a) definir o responsável pela admissão e acolhimento;
- b) avaliar as necessidades e expectativas da criança e representantes legais;
- c) estabelecer mensalidades;
- d) apresentar outros serviços disponíveis;
- e) apresentar a minuta de contrato de prestação de serviços;
- f) assegurar condições de privacidade e confidencialidade do cliente e da criança.

B.2.2 Admissão

B.2.2.1 Contratualização do serviço

A formalização da admissão deve ser efetuada no momento da assinatura do contrato de prestação de serviços, devendo este estabelecer:

- a) direitos e obrigações de todas as partes;
- b) data de início e fim do período do contrato;
- c) condições de suspensão e/ou rescisão da prestação do serviço;
- d) serviços e atividades a prestar;
- e) preço dos serviços a prestar e modalidade de pagamento;
- f) entrega do regulamento interno.

Sempre que ocorrer revisão/alteração ao contrato, a organização deverá proceder à formalização das alterações.

Sempre que haja cessação do contrato deverá ficar registado o motivo.

B.2.2.2 Acolhimento

A organização deve definir o planeamento da fase de acolhimento e integração da criança, dando a conhecer ao cliente a equipa que presta os cuidados, o espaço físico da estrutura, os horários de funcionamento, as atividades desenvolvidas e as formas de participação e outros elementos que a organização considere relevantes.

B.2.2.3 Processo individual da criança

O processo individual da criança é composto por um conjunto de documentos que acompanham a criança ao longo da sua permanência na organização, nomeadamente:

- a) dados de identificação da criança;
- b) dados de identificação do representante legal;
- c) identificação de quem deve ser contactado em caso de emergência ou necessidade;
- d) registo de avaliação de necessidades da criança;
- e) identificação e contato do médico assistente;
- f) informação médica sempre que se justifique (p. ex. dieta, medicação permanente ou ocasional, cuidados específicos de saúde, alergias, etc.);
- g) exemplar do contrato de prestação de serviços celebrado;
- h) plano individual;
- i) registo de serviços prestados e de participação nas atividades;
- j) registo de ausências temporárias;
- k) cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- l) registo de situações anómalas.

NOTA 1: *Situações anómalas podem incluir fatores físicos, sociais, psicológicos, ambientais e outros relacionados com a criança/jovem e a sua família.*

NOTA 2: *A tipificação das situações anómalas deverá ser definida pela organização.*

Os registos devem ser mantidos e atualizados.

B.3 Plano individual

Após a admissão da criança a organização deve:

- a) elaborar um plano de acordo com as necessidades da criança e expectativas do cliente, determinando objetivos mensuráveis e meios necessários para o seu alcance;
- b) garantir o envolvimento do cliente na elaboração do plano, bem como o conhecimento do seu conteúdo por todas as partes envolvidas;
- c) prever uma revisão e avaliação do plano, face aos objetivos estabelecidos para a criança, bem como uma atualização face aos resultados obtidos.

B.4 Planeamento e acompanhamento das atividades socioeducativas

Com periodicidade definida, a organização deve determinar um conjunto de atividades socioeducativas a serem dinamizadas para o grupo de crianças, devendo para tal:

- a) garantir que as atividades definidas vão ao encontro das necessidades das crianças e expectativas do cliente e que estão enquadradas no meio envolvente;
- b) identificar objetivos e meios necessários para as atividades;
- c) garantir que as atividades são de conhecimento do cliente e que o seu envolvimento na dinamização das mesmas é incentivado;
- d) prever uma revisão e avaliação das atividades face aos objetivos estabelecidos, bem como uma atualização face aos resultados obtidos.

***NOTA:** Atividades socioeducativas são por exemplo: pedagógicas, lúdicas e recreativas, culturais, sociais, intelectuais e formativas, cognitivas, espirituais, quotidianas, desportivas.*

B.5 Cuidados pessoais

B.5.1 Cuidados de higiene pessoal e imagem

A organização deve assegurar os cuidados de higiene pessoal e imagem mínimos durante o período da prestação do serviço.

B.5.2 Regras relativas aos cuidados de saúde

A organização deve definir a forma de atuação em situações de doença/acidente do cliente.

***NOTA:** Todos os colaboradores devem ter conhecimento dos procedimentos a efetuar em caso de emergência, devem possuir formação em primeiros socorros e deve existir também uma caixa que contenha o material essencial à prestação de primeiros socorros.*

Anexo C

(normativo)

Centro de atividades de tempos livres

O Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) é uma resposta social de natureza socioeducativa e cultural, vocacionada para acompanhar crianças e jovens em complemento dos períodos escolares e promover o desenvolvimento de apetências e capacidades artísticas, sociais, culturais e desportivas, numa perspectiva de desenvolvimento integral do aluno, preparando-o para ser um adulto bem formado e ativo da sociedade.

O CATL tem como objetivos principais:

- a) promover o desenvolvimento pessoal e social da criança ou do jovem com base em experiências de vida democráticas, numa perspectiva de educação para a cidadania;
- b) fomentar a inserção da criança ou do jovem em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência do seu papel como membro da sociedade;
- c) contribuir para a igualdade de oportunidades quer no acesso à informação e cultura, quer para o sucesso na aprendizagem;
- d) estimular o desenvolvimento global de cada criança ou jovem, no respeito pelas suas características individuais, incutindo comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
- e) desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo;
- f) despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
- g) proporcionar a cada criança ou jovem condições de bem-estar, saúde e segurança;
- h) proceder à despistagem de inaptações, deficiências e precocidades, promovendo a orientação e encaminhamento adequado da criança ou jovem;
- i) incentivar a participação das famílias no processo educativo;
- j) estabelecer relações de efetiva colaboração com a comunidade.

Atendendo ao grau de autonomia e desenvolvimento das crianças/jovens, o CATL deverá definir e documentar as suas atividades, que compreenderão pelo menos os seguintes agrupamentos:

- a) apoio escolar, em consonância com as metas curriculares definidas para o sistema de ensino, observando o nível escolar e o plano individual da criança ou do jovem;
- b) alimentação, aplicável no âmbito regular ou esporádico;
- c) transporte entre os centros escolares e de atividades, regulares ou ocasionais, pedestres ou em veículos;
- d) ligação e coordenação de necessidades e atividades com a família e com a escola;
- e) atividades socioculturais;
- f) atividades lúdico pedagógicas;
- g) gestão de expectativas e do desenvolvimento da criança ou do jovem, atendendo às fases de crescimento.

C.1 Candidatura

C.1.1 Atendimento ao cliente

A organização deve definir:

- a) o serviço responsável pelo atendimento ao cliente;
- b) o horário e o local para o atendimento geral dos clientes;
- c) a informação a disponibilizar ao cliente, nomeadamente:
 - serviços prestados;
 - formalização da candidatura;
 - critérios de avaliação da admissibilidade;
 - priorização das candidaturas;
 - gestão da lista de candidatos;
 - gestão de vagas;
 - mensalidades e outras comparticipações;
 - outras informações consideradas importantes pela organização.

C.1.2 Seleção

A organização deve definir:

- a) o responsável ou responsáveis pela avaliação e decisão sobre a candidatura do cliente;
- b) critérios de admissão e priorização de candidaturas;
- c) parâmetros de avaliação da situação da criança ou do jovem;
- d) sistema de registo de candidaturas e seu resultado.

C.1.3 Gestão da lista de candidatos

A organização deve:

- a) estabelecer critérios de priorização, posicionamento e retirada da lista de candidatos;
- b) informar o candidato sobre o seu posicionamento na lista de candidatos;
- c) definir a periodicidade e forma de atualização da lista de candidatos.

C.2 Admissão e acolhimento

C.2.1 Preparação da admissão

A organização deve:

- a) definir o responsável pela admissão e acolhimento;
- b) avaliar as necessidades e expectativas do cliente;
- c) estabelecer mensalidades;

- d) apresentar outros serviços disponíveis e sua retribuição financeira;
- e) dar a conhecer a minuta de contrato de prestação de serviços e o regulamento interno;
- f) assegurar condições de privacidade e confidencialidade do cliente.

C.2.2 Admissão

C.2.2.1 Contratualização do serviço

A formalização da admissão deve ser efetuada no momento da assinatura do contrato de prestação de serviços, devendo este estabelecer:

- a) direitos e obrigações de todas as partes;
- b) data de início e fim do período do contrato;
- c) condições de suspensão e/ou rescisão da prestação do serviço;
- d) serviços e atividades a prestar;
- e) preço dos serviços a prestar e modalidade de pagamento;
- f) entrega do regulamento interno.

Sempre que ocorrer revisão/alteração ao contrato, a organização deverá o cliente ser informado e formalizadas as alterações.

Sempre que haja cessação do contrato deverá ficar registado o motivo.

C.2.2.2 Acolhimento

A organização deve estabelecer e implementar um plano de acolhimento e integração, dando a conhecer ao cliente, nomeadamente a equipa que presta os cuidados, o espaço físico da estrutura, os horários de funcionamento, as atividades desenvolvidas e as formas de participação.

C.2.2.3 Processo individual

O processo individual é composto por um conjunto de documentos que acompanham a criança ou o jovem ao longo da sua permanência na organização, nomeadamente:

- a) dados de identificação do cliente;
- b) registo de avaliação de necessidades da criança ou do jovem;
- c) identificação e contato do médico assistente;
- d) informação médica sempre que se justifique (p. ex. dieta, medicação permanente ou ocasional, cuidados específicos de saúde, alergias, etc.);
- e) cópia do contrato de prestação de serviços celebrado;
- f) plano individual;
- g) registo de serviços prestados e de participação nas atividades;
- h) registo de ausências temporárias;
- i) cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) registo de situações anómalas.

NOTA 1: *Situações anómalas podem incluir fatores físicos, sociais, psicológicos, ambientais e outros relacionados com a criança/jovem e a sua família.*

NOTA 2: *A tipificação das situações anómalas deverá ser definida pela organização.*

C.3 Plano individual

Após a admissão a organização deve:

- a) num prazo determinado, elaborar um plano de acordo com as necessidades e expetativas do cliente, determinando objetivos mensuráveis e meios necessários para o seu alcance;
- b) garantir o envolvimento do cliente na elaboração do plano, bem como o conhecimento do seu conteúdo por todas as partes envolvidas;
- c) numa periodicidade definida, prever a revisão e avaliação do plano, face aos objetivos estabelecidos, bem com a atualização face aos resultados obtidos.

C.4 Planeamento do acompanhamento das atividades socioeducativas e culturais

Com periodicidade definida, a organização deve determinar um conjunto de atividades socioeducativas e culturais a serem dinamizadas, devendo para tal:

- a) garantir que as atividades definidas vão ao encontro das necessidades e expetativas do cliente;
- b) identificar objetivos e meios necessários para as atividades;
- c) garantir que as atividades são de conhecimento do cliente e que o seu envolvimento na dinamização das mesmas é incentivado;
- d) numa periodicidade definida, prever a revisão e avaliação das atividades face aos objetivos estabelecidos, bem como a atualização face aos resultados obtidos.

NOTA: *Atividades socioeducativas e culturais são por exemplo: lúdicas e recreativas, culturais, sociais, intelectuais e formativas, cognitivas, espirituais, quotidianas, desportivas.*

C.5 Cuidados pessoais

C.5.1 Cuidados de higiene pessoal e imagem

A organização deve assegurar os cuidados de higiene pessoal e imagem mínimos durante o período de permanência no serviço.

C.5.2 Regras relativas aos cuidados de saúde

A organização deve definir a forma de atuação em situações de doença/acidente da criança ou jovem.

NOTA: *Todos os colaboradores devem ter conhecimento dos procedimentos a efetuar em caso de emergência e como recorrer aos primeiros-socorros.*

Anexo D

(normativo)

Centro de acolhimento temporário/lar de infância e juventude

A medida de acolhimento consiste na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma organização que disponha de instalações e equipamento de acolhimento e de uma equipa técnica multidisciplinar, que priorizem os diagnósticos sociofamiliares, psicológicos e pedagógicos, que lhes garantam os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporcionem condições que permitam a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral. Esta medida decorre da necessidade de proteção das crianças e jovens em perigo. As modalidades que se encontram definidas para acolhimento em instituição são de curta duração ou prolongado.

Entende-se por acolhimento de curta duração aquele que tem lugar em centro de acolhimento temporário por prazo não superior a seis meses. O prazo referido pode ser excedido quando, por razões justificadas, seja previsível o retorno à família ou enquanto se procede ao diagnóstico da respetiva situação que levou ao acolhimento em instituição e à definição do encaminhamento subsequente.

O acolhimento prolongado tem lugar em lar de infância e juventude e destina-se à criança ou ao jovem quando as circunstâncias do caso aconselhem um acolhimento de duração superior a seis meses.

O presente Anexo tem por objetivo definir os requisitos aplicáveis a este tipo de respostas, não sendo contudo intenção impor uniformidade na estrutura ou na documentação dos sistemas de gestão para as diferentes organizações.

Os requisitos de um sistema de gestão aplicáveis a este tipo de resposta devem complementar os obrigatórios de forma a garantir a promoção dos direitos e proteção das crianças e dos jovens integrados nestas respostas sociais.

D.1 Admissão e acolhimento

D.1.1 Admissão

Este processo visa estabelecer orientações gerais e específicas para a preparação, organização e gestão do acolhimento das crianças/jovens a quem foi aplicada uma medida de promoção e proteção de acolhimento institucional.

A organização deve:

- a) solicitar informação relativa às características de vida da criança/jovem e da sua família;
- b) tomar decisão sobre a admissão;
- c) analisar as informações sobre as características da criança/jovem e da família;
- d) abrir processo individual com todas as informações da criança/jovem (lista de pertences, lista de contactos, avaliação diagnóstica, plano sócio educativo, entre outras informações);
- e) atualizar o processo individual.

Os registos devem ser mantidos e atualizados.

NOTA 1: A atualização do processo individual deve ser constante ao longo do processo de permanência da criança/jovem na organização.

NOTA 2: Em caso de pedido de consulta do processo individual pela criança/jovem, pessoa de referência ou representante legal a organização deve definir, consoante o caso, qual a informação considerada restrita a consulta.

D.1.2 Acolhimento

A organização deve definir um programa inicial de acolhimento, que deverá realizar-se durante a primeira semana após a chegada da criança/jovem.

A organização deve:

- a) designar um gestor de caso;
- b) identificar e organizar o espaço da criança/jovem;
- c) apresentar os espaços coletivos da resposta social;
- d) apresentar os pares da organização (restantes crianças/jovens);
- e) apresentar os adultos que colaboram com a organização, bem como os seus espaços de trabalho e suas funções;
- f) dar conhecimento das regras e modo de funcionamento da resposta social (regulamento interno).

A designação do gestor de caso é da responsabilidade da gestão de topo da organização. O gestor de caso deve ser um elemento da equipa técnica que é responsável pela integração da criança/jovem na resposta social, educativa e de formação pessoal e social:

- a) atualização, gestão e organização do processo individual;
- b) acompanhamento do programa de acolhimento inicial;
- c) acompanhamento da intervenção.

D.2 Avaliação diagnóstica

A organização deve estabelecer diretrizes gerais para o procedimento de avaliação diagnóstica e fornecer um conjunto de informações que permitam à equipa técnica conhecer e descrever a criança/jovem bem como a sua relação com o meio familiar.

A organização deve realizar:

- a) avaliação do estado de saúde, que visa o diagnóstico da área da saúde da criança/jovem;
- b) avaliação em contexto institucional, que visa avaliar o comportamento da criança/jovem e da sua capacidade de adaptação e integração na resposta social;
- c) avaliação do desempenho escolar, que visa avaliar as competências e desempenhos escolares da criança/jovem e sua integração;
- d) avaliação em contexto familiar, que visa em conjunto com a família reunir as informações necessárias para, sempre que possível, melhorar a relação família com a criança/jovem.

Os registos devem ser mantidos e atualizados.

D.3 Plano sócio educativo individual (PSEI)

A elaboração de um PSEI baseia-se nos objetivos identificados para cada criança/jovem que consubstanciam as suas necessidades afetivas, sociais e educativas. Para alcançar esse objetivo a

organização estabelece as orientações gerais e específicas para a sua elaboração, avaliação, aprovação, implementação e revisão.

A organização deve:

- a) elaborar com os dados de identificação da criança/jovem, resumo da avaliação diagnóstica, objetivos, estratégias, critérios de avaliação, parceiros, tempo de intervenção, entre outros;
- b) aprovar com a gestão de topo;
- c) avaliar os resultados da avaliação que podem ser partilhados com todos os intervenientes do processo;
- d) reformular o PSEI quando os objetivos são atingidos ou não foram alcançados.

A organização deve ter sempre presente a participação ativa da criança/jovem na elaboração do PSEI. A elaboração do PSEI deve contemplar a preparação da criança/jovem para a sua desinstitucionalização, no âmbito de um projeto de vida viável e seguro.

Os registos devem ser mantidos e atualizados.

D.4 Organização e gestão de atividades - projeto educativo

A organização deve estabelecer os mecanismos para a elaboração do projeto educativo, tendo em conta o ambiente institucional (ritmos, rotinas e dinâmicas), ambiente educacional e os parceiros locais. A organização deve estabelecer orientações para o seu planeamento, organização, gestão e avaliação, em cooperação com todas as crianças/jovens e adultos que integram a resposta social.

A elaboração deste projeto deve ter uma perspetiva integrada, ou seja, operacionalizar a missão da resposta social e proteger e promover os direitos das crianças/jovens que acolhe.

O projeto educativo é essencialmente um projeto de construção pelo ambiente, afeto, situação empática e pela liberdade responsável.

Trata-se de um projeto com sentido de e para a vida, cuja finalidade é aprender a viver, aprender a conviver e aprender a descobrir os valores em si próprios e nos outros. Para tal a organização deve ter presente:

- a) as necessidades individuais e de desenvolvimento das crianças/jovens;
- b) os seus direitos e responsabilidades;
- c) a prestação de cuidados básicos;
- d) a educação;
- e) a saúde;
- f) a cooperação com os pais (sempre que possível);
- g) a cooperação entre as crianças/jovens;
- h) a promoção do sentimento de segurança.

Os registos devem ser mantidos e atualizados.

D.5 Cuidados Especiais

D.5.1 Cuidados de higiene e imagem das crianças/jovens

A organização deve estabelecer procedimento para:

- a) cuidados de higiene, segurança e imagem necessários para garantir determinados princípios nas rotinas diárias das crianças/jovens de forma a promover a aquisição de competências e desempenho neste domínio;
- b) assegurar o caráter individual dos utensílios e instrumentos utilizados nos cuidados de higiene pessoal e imagem, bem como a sua higienização;
- c) definir o responsável pela supervisão destes cuidados.

NOTA: Na prestação dos cuidados de higiene e imagem, cada criança/jovem tem de ser tratado com respeito pelos seus direitos e deveres, pela sua identidade, hábitos e modos de vida e ser-lhe assegurada privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, sob pena de se estar a violar os direitos dos indivíduos e, consequentemente, não se garantir a qualidade dos serviços.

D.5.2 Cuidados de saúde

A organização deve:

- a) definir a forma de atuação em situações de doença/acidente;
- b) manter em acesso reservado o processo individual de saúde;
- c) definir a forma e âmbito da assistência medicamentosa;
- d) manter registos da administração de medicamentos e da ocorrência de situações anómalas as quais devem fazer parte do processo individual da criança/jovem;
- e) definir o responsável pela gestão e controlo da administração de medicamentos;
- f) assegurar que os medicamentos são identificados, manuseados numa forma segura, armazenados numa área específica salvaguardando as condições de preservação;
- g) definir as regras de atuação dos colaboradores em situação de emergência médica, de doença ou morte súbita;
- h) definir as regras de atuação dos colaboradores e das crianças/jovens em situação de doença contagiosa.

Os registos devem ser mantidos e atualizados.

NOTA: Todos os colaboradores devem ter conhecimento dos procedimentos a efetuar em caso de emergência, devem possuir formação em primeiros socorros e deve existir também uma caixa que contenha o material essencial à prestação de primeiros socorros.

D.5.3 Outros cuidados

A organização deve estabelecer regras, atendendo à idade, sexo, condições de saúde e interesses pessoais das crianças/jovens, para os seguintes momentos:

- a) descanso;
- b) lazer;
- c) estudo;
- d) convívios;

e) apoio na alimentação (7.7 da Norma).

Podem ainda ser considerados outros apoios decorrentes de necessidades específicas individuais.

D.6 Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana

D.6.1 Tratamento da roupa

A organização deve garantir a identificação de toda a roupa das crianças/jovens.

Devem ser estabelecidos os métodos para o tratamento da roupa. Caso o tratamento da roupa seja efetuada por entidade externa a organização deve controlar esta subcontratação.

***NOTA:** Os métodos e as regras para o tratamento da roupa na organização, são por exemplo a recolha, a verificação, a seleção, a lavagem, a secagem, a reparação, a engomagem, a distribuição e o armazenamento.*

D.6.2 Alojamento

A organização deve definir as regras gerais relativas ao alojamento, garantindo flexibilidade de modo a respeitar os ritmos e hábitos da criança/jovem.

Sempre que ocorra qualquer situação anómala esta deve ser registada e implementadas as respetivas ações correctivas e avaliar posteriormente a sua eficácia.

***NOTA:** As regras gerais relativas ao alojamento são por exemplo o perfil da criança/jovem para atribuição do espaço individual, o acesso ao espaço individual, as condições de privacidade e confidencialidade, a liberdade de expressão e de opinião, a gestão de conflitos, a segurança, proteção e horários a cumprir, as informações básicas de segurança e higiene.*

D.6.3 Organização e higiene do espaço individual

A organização deve identificar os meios necessários (humanos e/ou materiais) para o apoio às crianças/jovens na higiene dos espaços individuais, considerando as suas capacidades e necessidades específicas.

Sempre que ocorra qualquer situação anómala esta deve ser registada e implementada as respetivas ações para posteriormente avaliar a sua eficácia.

Bibliografia

NP EN ISO 9001 *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)*

Manuais de Gestão da Qualidade

Guiões Técnicos nas Respostas Sociais (Instituto da Segurança Social, IP)