Fundação LIGA

MANUAL DA QUALIDADE

CONTROLO DAS REVISÕES DO DOCUMENTO				
Versão	**Data**	**Descrição**	**Página(s)**	**Próxima revisão**
01	19.01.2011	Elaboração da 1ª versão do documento	----	Out/2011
02	12.01.2012	Sem alterações	-----	Out. 2012
03	18.02.2013	Reformulação dos seguintes pontos: Política da Qualidade; Organigrama Programas/Serviços; Sistema de Gestão da Qualidade; Abordagem por Processos; Quadro de Evidências e Anexos	Todas	Nov. 2013
04	27.02.2015	Revisão global do documento	Todas	Fev. 2017

Disseminação por	**Canais**	**Destinatários**
Coordenação	Programas/Serviços, DRH; Ponto de Informação; Intranet; Site.	Todas as Partes Interessadas

Elaboração: Conselho de Coordenação **Assinatura:**

Aprovação: Conselho de Administração **Assinatura:**

Índice

1. Objetivo e campo de aplicação 4
2. Apresentação da Fundação LIGA
2.1. Introdução 4
2.2. Fundação LIGA: Visão, Missão e Valores 5
2.3. Política da Qualidade 5
2.4. Organigrama | Programas/Serviços 6
2.5. Recursos Humanos 11
2.5.1 Função Qualidade 12
3. Sistema de Gestão da Qualidade
3.1. Âmbito 13
3.2. Estrutura Documental 14
3.3. Definições 14
4. Abordagem por Processos
4.1. Introdução 15
4.2. Mapa e interação dos processos e Políticas 15
4.3. Processos-Chave, de Suporte, de Gestão e responsáveis 16
5. Quadro de Evidências Objetivas / Critérios EQUASS 21
ANEXOS
Anexo 1 – Glossário 22
Anexo 2 – Descrição dos Processos-Chave, de Suporte e de Gestão 28
Anexo 3 – Sistema de Gestão da Qualidade | Lista de documentos 38

1. Objetivo e Campo de Aplicação

O Manual da Qualidade da Fundação LIGA satisfaz os requisitos do referencial EQUASS Assurance (nível I) e aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela Organização no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

O presente manual reflete o compromisso do Conselho de Administração em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos referidos requisitos, com a eficácia do SGQ e com a melhoria contínua ao nível da prestação de serviços aos clientes, constituindo documento de referência para colaboradores bem como documento de apresentação a clientes, fornecedores e outras partes interessadas.

2. Apresentação da Fundação LIGA

2.1. Introdução

A Fundação LIGA, constituída a dois de março de 2004, por um conjunto de personalidades de diversos setores da sociedade portuguesa, surge na continuidade das associações fundadoras, a LPDM Centro de Recursos Sociais (1994) e a Liga Portuguesa dos Deficientes Motores (1954).

Ao reconhecer a singularidade da Pessoa e o seu valor único e irrepetível em permanente evolução na relação ambiental e temporal com que interage, é uma entidade pioneira na reflexão dos conceitos e na implementação dos princípios da *Funcionalidade Humana* e do *Design e Sociedade*.

Num contexto de transversalidade e transdisciplinaridade do conhecimento, surge a necessidade de articular os diversos saberes, relevantes para o entendimento da dinâmica *pessoa - ambiente* nas suas múltiplas dimensões, e de como a atividade humana é afetada pela interação e propriedades dos ambientes, pela construção de significados, numa perspetiva permanente de reconhecimento da diversidade humana.

Neste sentido e seguindo meio século de pioneirismo no caminho incessante da excelência, a Fundação LIGA orienta a sua intervenção e ação na interpretação conceptual inovadora ampla, interdisciplinar e transversal do conceito Funcionalidade Humana, como contributo para a permanência sustentada de princípios e valores humanos, a permitir criar futuro.

A Fundação LIGA sobre uma cultura fundacional de mais de meio século (1956) de reconhecimento da singularidade da Pessoa como valor único e irrepetível, abre um novo ciclo fundamentado nas ciências da "Funcionalidade Humana" e do "Design e Sociedade", enquanto experiência singular em permanente evolução e relação ambiental e temporal.

A Funcionalidade Humana, experiência humana resultante da inter-relação complexa entre corpo, comportamento e sociedade, tem nos suportes específicos os meios de autonomização para circular, comunicar, criar e relacionar-se, e nos suportes específicos para as funcionalidades coletivas, o meio fundamental de integração no enquadramento construído e nos equipamentos coletivos.

O Design e Sociedade expressão abrangente que se projeta muito para além do acesso físico, á informação | comunicação, situa-se ao serviço da pessoalidade que cada um de nós humanos representa, permite a aprendizagem do viver e conviver junto no desenvolvimento do potencial de cada pessoa. O coeficiente de acessibilidade equaciona-se assim, na dupla perspetiva de autonomização pessoal dentro da Diversidade, ou como meio para a integração da Diversidade tendo em conta a singularidade.

2. 2. Fundação LIGA: Visão, Missão e Valores

A Fundação LIGA adota como **Visão**:

- Reconhecer a integralidade da Pessoa, como ser único e irrepetível, com a identidade que singulariza a dimensão física, psíquica e social.
- Participar, no avanço das fronteiras do conhecimento na área das Ciências da Funcionalidade Humana, e do Design e Sociedade, numa liderança responsável e compartilhada, produzindo e transmitindo ideias e resultados que possam contribuir para o desenvolvimento de uma cultura social participativa, consequente para a melhoria dos padrões éticos e da realização humana

A Organização tem por **Missão**:

- Dinamizar recursos especializados para apoiar as pessoas, contribuindo para o reconhecimento da diversidade humana. Tem como prioridade criar competências de excelência para o suporte às necessidades específicas da Pessoa, essenciais para o pleno e equitativo exercício dos seus Direitos Fundamentais.
- Assegurar, sempre que solicitado pelas Famílias, a tutela cívica a Pessoas dependentes, para lá do tempo de vida daqueles de quem dependem.
- Apoiar o fortalecimento da comunicação entre os cidadãos e entre os diversos setores da vida ativa, sob uma nova forma de diálogo civil, indispensável para melhor responder às novas questões sociais e culturais que a atualidade faz despontar, contribuindo para a humanização e sustentabilidade da sociedade portuguesa.

Alicerçada na sua cultura cinquentenária, a Fundação LIGA rege-se pelos seguintes **Valores** e princípios:

Respeito	pela dignidade da Pessoa
Competência	no caminho da excelência
Inovação	para criar futuro
Responsabilidade	na governação

2. 3. Política da Qualidade

Na prossecução da sua missão e no respeito pelos valores e princípios definidos, a Organização aposta no rigor e qualidade da prestação de serviços aos seus clientes, ajustando-a às suas necessidades e expectativas, para alcançar a excelência da ação e garantir elevados níveis de satisfação para todas as partes interessadas.

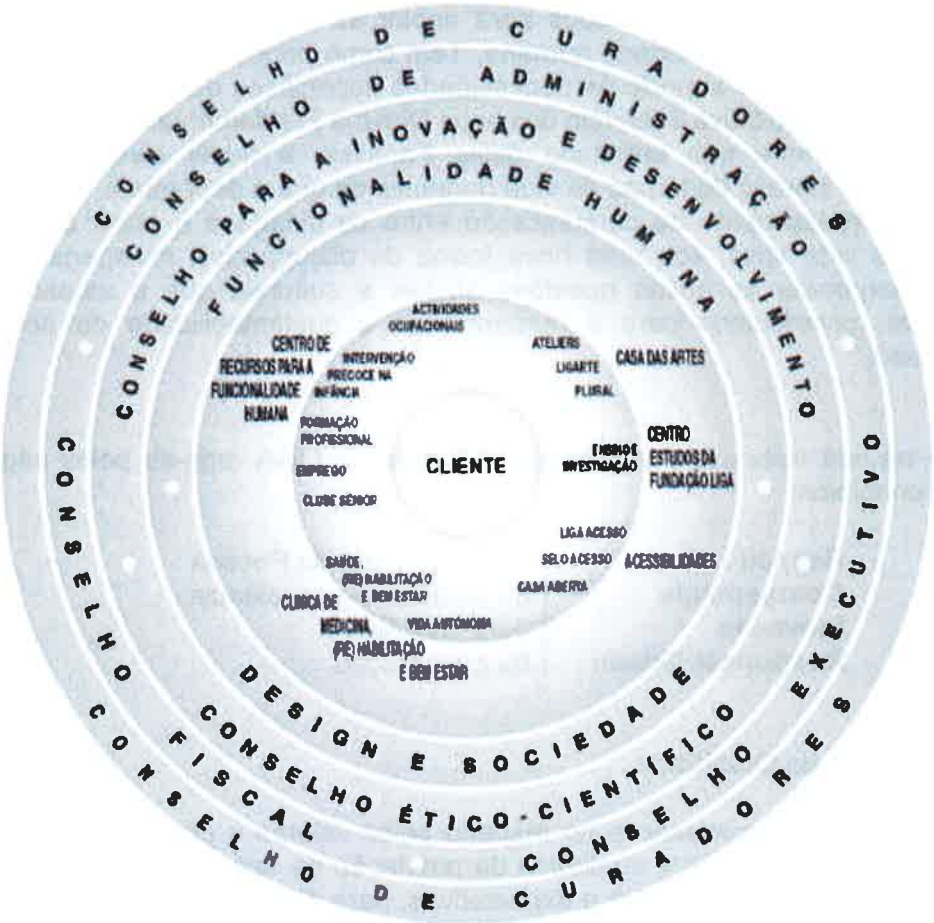
Nesta perspetiva, adota uma política de governação assente na ética, na responsabilidade e na competência, assumindo a inovação e a melhoria contínua como pilares para um desenvolvimento sustentado.

A Política da Qualidade estabelece orientações para o cumprimento de cada um dos 10 princípios deste referencial (consultar Política da Qualidade).

2.4. Organigrama | Programas/Serviços

A estrutura organizacional reconhece e assume a singularidade da Pessoa e o seu valor único e irrepetível, enquanto experiência singular em permanente evolução, pela relação ambiental e temporal com que interage.

A Organização estrutura a sua atividade em cinco setores de intervenção – Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana, Clínica de Medicina, (Re)Habilitação e Bem Estar, Casa das Artes, Acessibilidade e o Centro de Estudos Complexidade e Diversidade Humana – representando-se no Organograma seguinte:



CENTRO DE RECURSOS PARA A FUNCIONALIDADE HUMANA

- Intervenção Precoce na Infância
- Atividades Ocupacionais
- Formação Profissional e Emprego
- Clube Sénior

Intervenção Precoce na Infância - IPI

O Programa Intervenção Precoce na Infância é uma resposta social desenvolvida com o apoio do Centro Distrital de Lisboa do Instituto de Segurança Social através de acordo de cooperação, que desde o final de 2013 enquadra o Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI), dando resposta a crianças entre os 0 e os 6 anos de idade com graves alterações da funcionalidade referenciadas pelas Equipas Locais de Intervenção (ELI) de Cascais, Amadora, Sintra, Oeiras, Odivelas e Loures e ainda abrangendo as crianças elegíveis para o SNIPI da Equipa Local de Intervenção de Lisboa Central/ Ocidental.

Tem como missão promover condições facilitadoras do desenvolvimento global da criança, com vista a uma maximização das suas potencialidades realizando uma intervenção centrada na família.

A atividade do Programa envolve o apoio individualizado, no domicílio/ Jardim de Infância ou no contexto da sede do Programa, em articulação com outros parceiros da comunidade, assentando no modelo de intervenção de equipa interdisciplinar/ transdisciplinar e centrado nas necessidades e prioridades de cada família.

Atividades Ocupacionais - CAO

O Programa Centro de Atividades Ocupacionais insere-se no quadro das respostas sociais cofinanciadas através do estabelecimento de acordos de cooperação com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto de Segurança Social, para pessoas com mais de 16 anos, com alterações das estruturas e funções e com graves limitações ao nível da autonomia pessoal e social

Este Programa, com o suporte de uma equipa interdisciplinar, centra a intervenção na singularidade da pessoa, na sua diversidade física, mental, social e cultural e tem como objetivos dinamizar recursos para assegurar aos clientes condições de bem-estar físico e psicológico, estimulando-os a reconhecerem-se como cidadãos de pleno direito, contribuindo para a redução da sua dependência funcional e social.

A intervenção é definida no Plano Individual (PI) onde cada indivíduo/significativo decide as metas, as áreas e prioridades de ação/intervenção com base nos interesses e necessidades, valorizando enquanto elementos fundamentais dos PI, os potenciais, os sonhos e aspirações de cada cliente.

Formação Profissional e Emprego

Escola de Produção e Formação Profissional (EPFP)

A Escola de Produção e Formação Profissional é uma estrutura vocacionada para a qualificação profissional e inserção económico-social de jovens e adultos com dificuldades no acesso aos sistemas e medidas gerais de formação profissional, nomeadamente pessoas com deficiência e incapacidades. Neste sentido, desenvolve atividades de formação profissional e de apoio à colocação no mercado de trabalho, com o apoio do Estado, no âmbito da Medida "Qualificação de Pessoas com Deficiência e Incapacidades".

Centro de Recursos - CR

A Fundação LIGA é credenciada, desde 2001, como membro da rede de Centros de Recursos do Instituto de Emprego e Formação Profissional; desenvolve, nessa qualidade, ações de Informação, Avaliação Orientação e Qualificação para o Emprego (IAOQE), Apoio à Colocação (AC) e Acompanhamento Pós-Colocação (APC), com pessoas com deficiência e incapacidades inscritas e encaminhadas por centros de emprego.

Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência - OED

Tem por missão a integração profissional, em mercado aberto de trabalho, de pessoas com deficiência e incapacidade. Tem como destinatários, por um lado, pessoas com deficiência e incapacidade desempregadas e residentes na cidade de Lisboa e, por outro, empresas, localizadas na região de Lisboa, a quem presta serviços de apoio no recrutamento, pré-seleção, colocação e acompanhamento pós-colocação de candidatos/trabalhadores com deficiência e incapacidade.

A OED é desenvolvida no âmbito de um Protocolo entre a Câmara Municipal de Lisboa, o Instituto de Emprego e Formação Profissional e a Fundação LIGA.

Clube Sénior

É uma resposta de convívio e lazer dirigida a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos de idade, com autonomia física e psíquica, residentes na zona ocidental da cidade de Lisboa, desenvolvida com o apoio do Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social através de acordo de cooperação.

Presta serviços de apoio no desenvolvimento de atividades sócio recreativas e culturais, com a participação ativa dos clientes, estimulando competências, a valorização de saberes e as relações interpessoais.

Ao potenciar a socialização e uma ocupação útil e saudável do tempo livre, promove o bem-estar, o desenvolvimento pessoal e social ao longo da vida, apoiando um projeto de vida autónomo e um envelhecimento ativo e integrado na comunidade.

CLINICA DE MEDICINA, (RE)HABILITAÇÃO E BEM ESTAR

Saúde, (Re)Habilitação e Bem Estar

O Programa Saúde, (Re)Habilitação e Bem Estar tem como objetivo prestar atendimento na vertente clínica e terapêutica, a pessoas de qualquer idade, que apresentem alterações da funcionalidade, temporárias ou definitivas, atuando na promoção da sua saúde, prevenção da doença, (re)habilitação funcional e autonomia. Funcionando em regime ambulatório, disponibiliza os seguintes serviços:

- Consultas de diferentes especialidades;
- Medicina Física e (Re)Habilitação | Intervenção Terapêutica (reabilitação pediátrica e reabilitação de adultos)

Vida Autónoma

O Programa Vida Autónoma tem como objetivo promover as condições de acesso à Vida Autónoma, com enfoque particular ao nível dos recursos tecnológicos/produtos de apoio, a qualquer pessoa com disfunções pela deficiência, doença ou idade, facilitando a sua participação enquanto cidadão de pleno direito, em articulação com os diversos intervenientes no processo, estabelecendo as parcerias necessárias à inovação e à complementaridade da prestação do serviço.

Este Programa integra ainda o Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado, que resulta de um protocolo com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social e constitui uma resposta social, para 25 clientes, para prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio e/ou exterior da habitação a pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada, de qualquer idade, e suas famílias, quando não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

CASA DAS ARTES

A Casa das Artes promove oportunidades culturais e artísticas para estimular e desenvolver o potencial criativo de cada Pessoa, em qualquer idade e em qualquer circunstância da sua funcionalidade física, psíquica, social ou cultural, no reforço da sua autoestima e reconhecimento social.

Este sector de intervenção da Fundação LIGA desenvolve a sua atividade nos campos da educação e formação e da produção e divulgação artística, integrando três Serviços e uma Galeria.

Ateliers

Desenvolvidos nas áreas da Dança Contemporânea, Cerâmica e Expressão Plástica, para a aprendizagem de competências pessoais e técnicas nos diferentes domínios artísticos.

Plural | Companhia de Dança Contemporânea

Companhia de dança que tem como objetivo a pesquisa, formação e criação artística no domínio da dança contemporânea, promovendo a integração e interação de intérpretes com e sem alterações da funcionalidade, numa abordagem multicultural e pluridisciplinar do movimento.

LIGARTE

Espaço dedicado à criação, formação e divulgação de projetos realizados por artistas com alterações da funcionalidade, desenvolvidos na área das artes visuais.

Galeria O Corredor

Espaço de exposição temporária, individual e coletiva, no domínio das artes visuais ou em áreas de intervenção da Fundação LIGA.

ACESSIBILIDADE

O setor de Acessibilidade da Fundação LIGA abrange o projeto Selo Acesso, o serviço de consultoria em acessibilidade, LIGA ACESSO, e o Programa Casa Aberta.

Pretende aplicar e partilhar o conhecimento e a experiência Institucional no desenvolvimento de atividades a nível nacional, desenvolvendo parcerias no País e com instituições estrangeiras.

Projeto Selo Acesso

O projeto Selo Acesso, inicialmente desenvolvido em conjunto com o Centro Português de Design e atualmente em exclusivo pela Fundação LIGA, tem como objetivo identificar as características de acessibilidade na sua ampla abrangência, distinguir as boas práticas, identificando as necessidades e apresentando orientações tendentes à melhoria do ambiente construído, divulgar as condições de acessibilidade existentes nos diferentes espaços e equipamentos e promover a sua clara e inteligível leitura e identificação completa.

LIGA ACESSO

Serviço de consultoria em acessibilidade, que pretende contribuir para a aplicação e desenvolvimento do conceito de acessibilidade da Fundação LIGA, assegurando a qualidade do acesso no domínio físico, comunicacional e dos equipamentos e desenvolvendo as parcerias necessárias para a concretização das ações.

Programa Casa Aberta

Desenvolvido em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa, em funcionamento desde 1990, tem como objetivo adaptar as habitações da cidade de Lisboa e seus acessos a pessoas com mobilidade condicionada, de qualquer idade, no sentido de uma maior autonomia.

CENTRO DE ESTUDOS COMPLEXIDADE E DIVERSIDADE HUMANA

O Centro de Estudos Complexidade e Diversidade Humana desenvolve a sua atividade nos domínios científicos das Ciências da Funcionalidade Humana e do Design e Sociedade, pretendendo contribuir para o avanço e difusão do conhecimento nestas áreas e para o desenvolvimento de uma nova cultura social de reconhecimento da diversidade humana.

No âmbito da sua vertente de investigação, pretende dinamizar grupos de investigação num contexto de transversalidade e transdisciplinaridade do conhecimento, articulando os diversos saberes, relevantes para o entendimento da dinâmica pessoa | ambiente nas suas múltiplas dimensões.

Desenvolve ainda projetos de investigação aplicada nas áreas de intervenção da Fundação LIGA, com vista à melhoria das suas metodologias e práticas, colaborando também com alunos de licenciaturas e doutoramentos em diferentes domínios científicos.

Na área de formação e ensino, através do estabelecimento de parcerias com instituições do Ensino Superior, pretende contribuir para a implementação de Cursos Pós-Graduados, licenciaturas e Mestrados nas áreas da Funcionalidade Humana e Design e Sociedade.

2. 5. Recursos Humanos

Para o conjunto de funções existente na Fundação LIGA existem cinco grupos funcionais, de acordo com os níveis de responsabilidade e as atividades desenvolvidas, designadamente Coordenação, Técnico, Técnico-profissional, Auxiliar, Suporte.

Para cada Grupo Funcional foi atribuído um conjunto de Competências, sendo cinco delas transversais a todas as funções, considerando-se como essenciais para desempenhos de sucesso na Fundação LIGA: Adaptação e Flexibilidade, Orientação para o Cliente, Orientação para a Melhoria Contínua, Responsabilidade e Compromisso e Trabalho de Equipa. As restantes competências estão diretamente relacionadas com a importância do seu desenvolvimento pelos titulares das respetivas funções: Desenvolvimento dos Colaboradores, Análise e Resolução de Problemas, Planeamento e Organização, Autonomia e Iniciativa, Orientação para Resultados e Rigor e Método.

O levantamento dos perfis pretendidos para desempenhos de sucesso na Organização conduziu à definição das competências desejáveis para o êxito em cada função, estando estas descritas num Manual de Funções que identifica para cada uma

a respetiva missão (razão de ser/objetivo principal da função e seu contributo para a consecução dos objetivos organizacionais), perfil de referência (requisitos exigidos e necessários ao desempenho da função) e âmbito de responsabilidades (atividades importantes da função, que conduzem a resultados principais).

A Fundação LIGA dispõe de um Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho que visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da Organização, através da promoção da motivação profissional dos colaboradores e desenvolvimento das suas competências; a avaliação tem por objetivo incentivar a adoção de comportamentos consentâneos com o adequado desempenho profissional e com a orientação para os valores, missão e cultura da Organização para os vários grupos funcionais.

2. 5. 1. Função Qualidade

A função qualidade está centralizada no Grupo de Coordenação (GC), constituído pelos Coordenadores dos Programas/Serviços da Fundação LIGA, em articulação com um elemento do Conselho de Administração, que tem por competência a validação de informação e resultados obtidos no âmbito da Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Cabe ao Grupo de Coordenação, conceber toda a documentação e as ferramentas inerentes ao SGQ, operacionalizar o mesmo, proceder à monitorização sectorial, de acordo com parâmetros e indicadores de desempenho previamente definidos, bem como gerir todo o processo de melhoria contínua. O acompanhamento da operacionalização do SGQ é assim assegurado pelo GC, em momentos, contextos e com os intervenientes que se encontram definidos na Política de Planeamento e Controlo.

O cumprimento do plano de monitorização do SGQ, definido na mesma Política, é assegurado por um dos Coordenadores que tem por função compilar e tratar os dados relativos ao processo, sinalizar eventuais desvios, devolvendo ao GC a informação necessária à retroalimentação do sistema.

A validação do Sistema engloba:

- uma bolsa de avaliadores internos, responsáveis pela realização anual de auditorias internas relativamente a processos-chave, de suporte e gestão, em regime de amostragem;
- uma revisão anual com base num processo de autoavaliação, realizada pelo GC, tendo como referencial os 100 indicadores propostos pelo Sistema EQUASS Assurance (nível I).

Os resultados da validação do SGQ são reportados ao Conselho de Administração para priorização das ações preventivas e corretivas a implementar.

Poderão também ser realizadas auditorias ao SGQ com a intervenção de auditores externos contratados.

3. Sistema de Gestão da Qualidade

3. 1. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste Manual aplica-se a:

Setores de Intervenção	Programas / Áreas de Intervenção	Serviços
Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana	**Intervenção Precoce na Infância**	• Intervenção Precoce na Infância
	Atividades Ocupacionais	• Centro de Atividades Ocupacionais
	Formação Profissional e Emprego	• Escola de Produção e Formação Profissional • Centro de Recursos • Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência
	Clube Sénior	• Clube Sénior
Clínica de Medicina e (Re)Habilitação	**Saúde e Reabilitação**	• Consultas de Especialidade • Medicina Física e Reabilitação|Tratamentos
	Vida Autónoma	• Vida Autónoma • Serviço de Apoio Personalizado/Domiciliário
Casa das Artes	**Educação e Formação**	• Ateliers
	Produção e Divulgação Artística	• LIGARTE • Plural | Núcleo de Dança Contemporânea

3. 2. Estrutura Documental

3. 3. Definições

Os termos utilizados neste Manual da Qualidade cumprem os glossários dos Manuais propostos pela Segurança Social e o estabelecido na norma NP EN ISO 9000; 2008 - Fundamentos e vocabulário. No Glossário deste Manual - anexo 1 – encontra-se a explicitação dos termos e expressões utilizados nos documentos do SGQ da Fundação LIGA.

4. Abordagem por Processos

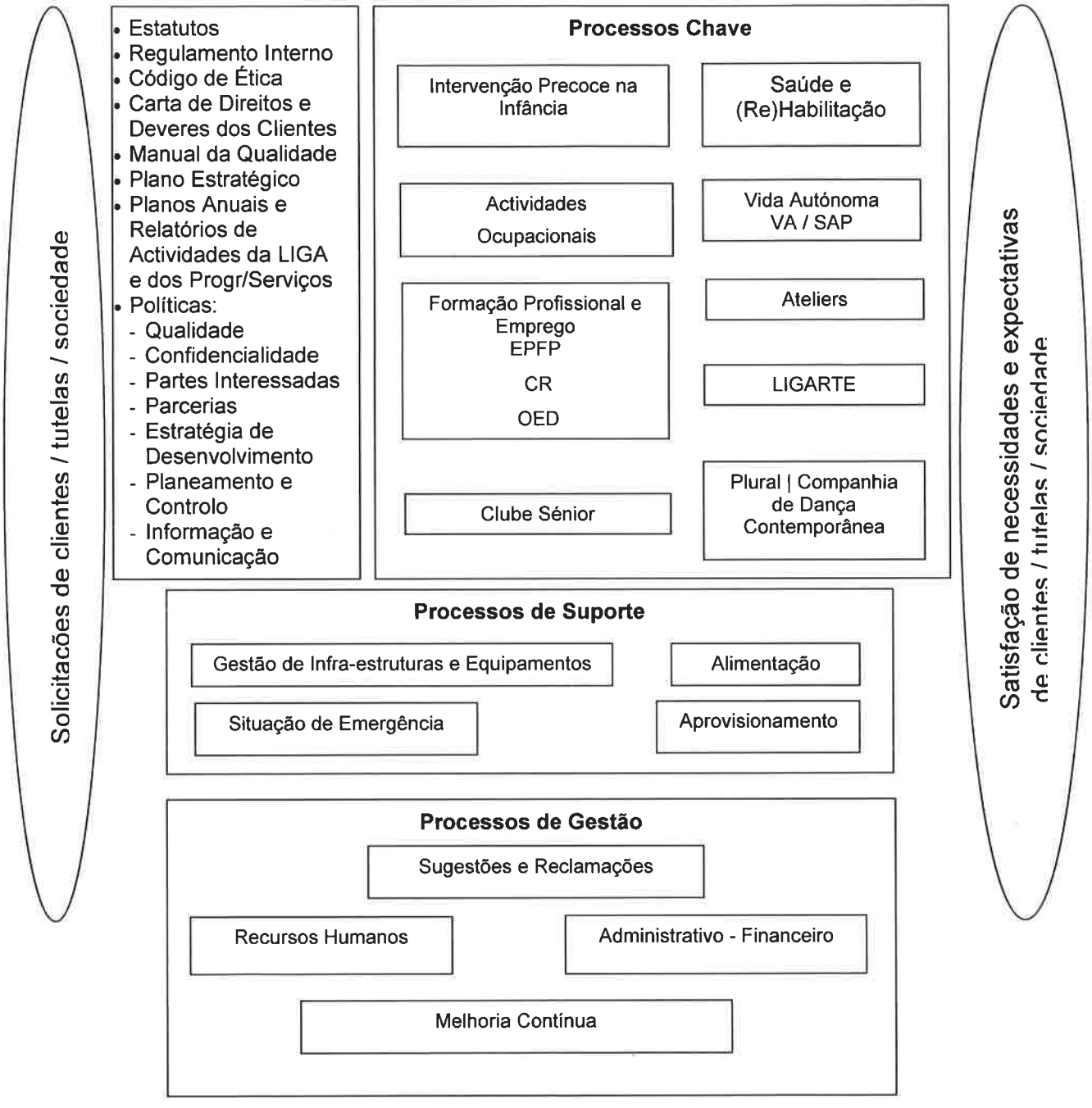
4. 1. Introdução

A atividade da Fundação LIGA é expressa através de um diversificado número de processos interrelacionados e interagindo entre si, implicando uma gestão sistemática de acordo com parâmetros previamente definidos.

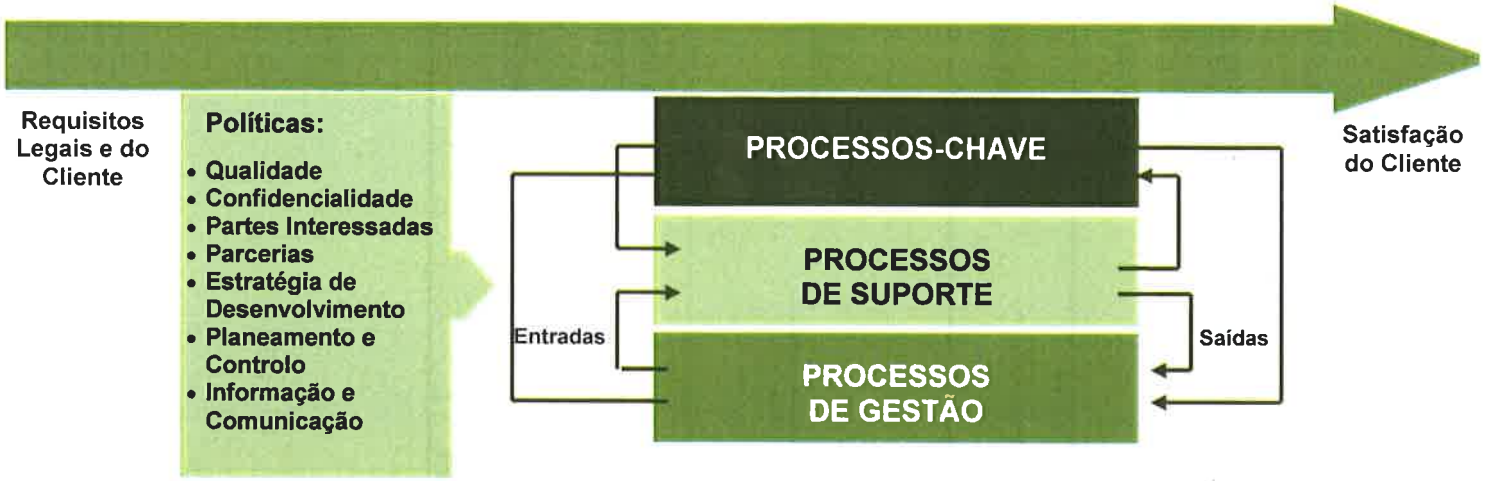
Os Processos-Chave, Processos de Suporte e Processos de Gestão que representam a atividade da Organização são identificados neste ponto do Manual, sendo enquadrados por um conjunto documental que inclui os Estatutos da Organização, Regulamentos e Políticas, Plano Estratégico, Planos e Relatórios de Atividades.

4. 2. Mapa e Interação dos Processos e Políticas

Ver esquema na página seguinte.


Solicitações de clientes / tutelas / sociedade
• Estatutos
• Regulamento Interno
• Código de Ética
• Carta de Direitos e Deveres dos Clientes
• Manual da Qualidade
• Plano Estratégico
• Planos Anuais e Relatórios de Actividades da LIGA e dos Progr/Serviços
• Políticas:
- Qualidade
- Confidencialidade
- Partes Interessadas
- Parcerias
- Estratégia de Desenvolvimento
- Planeamento e Controlo
- Informação e Comunicação
Processos Chave
Intervenção Precoce na Infância
Saúde e (Re)Habilitação
Actividades Ocupacionais
Vida Autónoma VA / SAP
Formação Profissional e Emprego EPFP
CR
OED
Ateliers
LIGARTE
Clube Sénior
Plural | Companhia de Dança Contemporânea
Processos de Suporte
Gestão de Infra-estruturas e Equipamentos
Alimentação
Situação de Emergência
Aprovisionamento
Processos de Gestão
Sugestões e Reclamações
Recursos Humanos
Administrativo - Financeiro
Melhoria Contínua
Satisfação de necessidades e expectativas de clientes / tutelas / sociedade

A interação entre os três grupos de processos tem lugar de acordo com o fluxo:



A responsabilidade da monitorização deste conjunto documental está distribuída da seguinte forma:

- Políticas e Regulamentos – Conselho de Administração e Grupo de Coordenadores;
- Processos-Chave – Coordenadora do Programa/Serviço respetivo;
- Processos de Gestão e de Suporte – Grupo de Coordenadores (consultar o quadro da página seguinte).

4. 3. Processos-Chave, de Suporte, de Gestão e responsáveis

Neste ponto do Manual da Qualidade apresentam-se os processos-chave definidos ao nível dos Serviços de cada Programa ou Área de Intervenção da Fundação LIGA (Quadro 1). A coordenação entre os mesmos é assegurada no âmbito das reuniões do Grupo de Coordenação, que anualmente revê as medidas, atividades e procedimentos para a participação dos clientes. O Quadro 2 revela os processos de suporte e de gestão da Organização. Em ambos os casos é indicada a responsabilidade pela respetiva monitorização.

No anexo 2 encontra-se um quadro com a descrição sucinta de cada processo-chave, de suporte e de gestão (objetivo e campo de aplicação).

Quadro 1 - PROCESSOS-CHAVE

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção		Monitorização: Coordenadora Responsável
	Serviços	**Processos Chave/Suporte**	
Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana	**Intervenção Precoce na Infância**		Mafalda Faria
	Intervenção Precoce na Infância	PC01- Intervenção Precoce na Infância	
	Atividades Ocupacionais		Isabel Amaro
	Centro de Atividades Ocupacionais	PC01 – Candidatura e Admissão PC02 - Plano Individual	
	Formação Profissional e Emprego		Paula Bouceiro
	Escola de Produção e Formação Profissional	PC01 - Candidatura e Avaliação PC02 - Admissão e PI PS01 - Desenvolvimento da Formação	
	Centro de Recursos	PC01- Informação, Orientação e Formação Profissional PC02 - Apoio à Colocação	
	Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência	PC01 – Integração Profissional	Sara Pestana
	Clube Sénior		Cristina Passos
	Clube Sénior	PC01- Candidatura e Admissão PC02- Planeamento e Acompanhamento das Atividades Socioculturais PC03 - Elaboração e Implementação do PI	

Quadro 1 - PROCESSOS-CHAVE (cont.)

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção		Monitorização: Coordenadora Responsável
	Serviços	Processos Chave/Suporte	
Clínica de Medicina e (Re)Habilitação	**Saúde e Reabilitação**		
	• Consultas de Especialidade	PC01 – Consultas Médicas da Especialidade	Fátima Santos
	• Medicina Física e Reabilitação |Tratamentos	PC01 – Medicina Física e Reabilitação	
	Vida Autónoma		
	• Vida Autónoma	PC01- Vida Autónoma	Maria José Lorena
	• Serviço de Apoio Personalizado/Domiciliário	PC01 - Candidatura PC02 - Admissão PC03 - Plano Individual PC04 - Cuidados Pessoais e de Saúde PC05 - Nutrição e Alimentação PC06 - Apoio nas Atividades de Vida Quotidiana PC07 - Apoio Psicossocial PC08 – Arquivo	
Casa das Artes	**Educação e Formação**		
	• Ateliers	PC01 - Candidatura e Admissão PC02 - Avaliação e Plano de Intervenção Artística	Cristina Passos
	Produção e Divulgação Artística		
	• LIGARTE	PC01 - Candidatura e Admissão PC02 - Avaliação e Plano de Intervenção Artística	Cristina Passos
	• Plural | Núcleo de Dança Contemporânea	PC01 - Candidatura e Admissão PC02 - Avaliação e Plano de Intervenção Artística	

Quadro 2 – PROCESSOS DE SUPORTE E DE GESTÃO

PROCESSOS DE SUPORTE		Monitorização: Coordenadora Responsável
PS01.EMERG	Situação de Emergência	Maria José Lorena
PS02.GIE	Gestão de Infraestruturas e Equipamentos	Maria José Lorena
PS03.ALIM	Alimentação	Sara Pestana
PS04.APROV	Aprovisionamento	Gonçalo Solla
PROCESSOS DE GESTÃO		**Monitorização: Coordenadora Responsável**
PG01.SR	Sugestões e Reclamações	Cristina Passos
PG02.RH	Recursos Humanos PG02.RH01. Gestão Contratual PG02.RH02. Recrutamento, seleção e Integração PG02.RH03. Gestão e Avaliação do Desempenho PG02.RH04. Formação e Desenvolvimento PG02.RH05. Participação dos Colaboradores	Cristina Passos

Quadro 2 – PROCESSOS DE SUPORTE E DE GESTÃO (cont.)

PROCESSOS DE GESTÃO (cont)		Monitorização: Coordenadora Responsável
PG03.AF	Administrativo-Financeiro PG03.AF01. Orçamento Anual PG03.AF02. Contabilidade PG03.AF03. Tesouraria PG03.AF04. Projetos	Gonçalo Solla
PG04.MC	Melhoria Contínua	Cristina Passos Paula Bouceiro

5. Quadro de Evidências Objetivas/Critérios EQUASS

Como resultado da autoavaliação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com as regras propostas pelo sistema EQUASS Assurance (nível I), e registada em documentos próprios do sistema de certificação da EPR (European Platform for Reabilitation), é mantida atualizada uma lista de documentos relevantes do sistema que constitui o **anexo 3,** deste Manual.

O suporte informático destes documentos encontra-se arquivado na intranet em dois formatos e pastas de rede distintas:

- Em formato Word e pdf, em 'Grupos>Coordenação', na pasta informática designada SGQ - acessível apenas ao Grupo de Coordenadores e ao Conselho de Administração, assegurando-se assim a fidedignidade do conteúdo dos documentos em cada momento e facilitando a sua gestão (edição e atualização).

- Em formato pdf não editável, em 'Geral', na pasta informática designada Sistema de Gestão da Qualidade - acessível a todos os colaboradores cujas funções implicam a utilização dos recursos informáticos e visando a facilitação da consulta dos documentos pelos mesmos.

Para viabilizar e facilitar a consulta dos documentos por parte de colaboradores cujas funções não implicam o acesso aos recursos informáticos da Organização, são disponibilizadas cópias em suporte papel que se encontram nos pontos de consulta definidos na Política de Informação e Comunicação.

Anexo 1

GLOSSÁRIO

A

Ação Corretiva – Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável. *NP EN ISO 9000:2000*
Nota 1: Pode existir mais do que uma causa para uma não conformidade.
Nota 2: As ações corretivas têm lugar para evitar recorrências enquanto as ações preventivas têm como objetivo evitar ocorrências.
Nota 3: Correção e ação corretiva têm significados diferentes.

Ação Preventiva – Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável. *NP EN ISO 9000:2000*
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 as ações corretivas têm como objetivo evitar recorrências.

Acolhimento – Processo através do qual os novos clientes são integrados na organização.

Atividades – Conjunto de ações organizadas tendentes a determinado objetivo.

Admissão – Processo através do qual são identificadas as necessidades e expectativas do cliente e é estabelecido o contrato com o mesmo.

Assistência medicamentosa – Consiste na prestação direta do esquema prescrito pela ação médica.

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: As auditorias internas, por vezes denominadas "auditorias de primeira parte", são realizadas por ou em nome da própria organização, por razões internas.
As auditorias externas compreendem as que geralmente se denominam de "auditorias de segunda parte" e por "auditorias de terceira parte". As auditorias de segunda parte são realizadas pelas partes com interesse na organização, tais como, clientes. As auditorias de terceira parte são realizadas por organizações externas independentes, tais como organizações que fazem certificações.
NP EN ISO 9000:2000

Avaliação – Exame sistemático do grau em que um produto, processo ou serviço cumpre os requisitos especificados.

B

Balanço – É um sumário da situação da organização, nomeadamente dos seus investimentos (Ativo), e da origem do capital para o financiamento desses investimentos: Capital próprio e Capital alheio (Passivo).

C

Calibração - Conjunto de operações que estabelecem, em condições especificadas, a relação entre valores de grandezas indicados por um instrumento de medição ou sistema de medição, ou valores representados por uma medida materializada ou um material de referência e os correspondentes valores realizados por padrões.
DIR CNQ 17/94

Certificação - Procedimento segundo o qual uma terceira parte dá uma garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.
NP EN 45020:2001

Certificado de Qualificação – Documento emitido por entidade qualificadora de acordo com as regras de um sistema de qualificação, que evidencia a conformidade do sistema implementado com o referencial de base do sistema de qualificação.

Cliente – Organização ou pessoa que recebe um produto (serviço).
NP EN ISO 9000:2000
Nota: No Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, o conceito de cliente abrange as seguintes entidades: cliente, criança/jovem e família, representante legal do cliente ou outro designado pelo cliente.

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

Conformidade – satisfação de um requisito.
NP EN ISO 9000:2000

Contrato – É um documento jurídico, no qual estão definidos os direitos e deveres, entre pelo menos, duas entidades, a que presta os serviços e aquela que os recebe (cliente).
Documento que vincula duas partes nos seus direitos e nas suas responsabilidades.

Correção – Ação para eliminar uma não conformidade detetada. *Nota 1: Uma correção pode ser efetuada em conjunto com uma ação corretiva. Nota 2: Uma correção pode ser, por exemplo, um reprocessamento ou reclassificação*
NP EN ISO 9000:2000

Cuidados pessoais – Consiste na prestação de serviços diretos ao cliente ao nível da higiene, alimentação e cuidados de saúde.

D

Desempenho – A medida das realizações alcançadas por um indivíduo, equipa, organização ou processo.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Documento – Informação e respetivo meio de suporte
Nota 1: O meio de suporte pode ser papel, magnético, eletrónico, ou disco ótico de computador, fotografia ou amostra de referência, ou uma das suas combinações.
Nota 2: Um conjunto de documentos, p.ex. especificações e registos, é frequentemente denominado "documentação"
Nota 3: Alguns requisitos (ex. requisitos de legibilidade) são aplicáveis a todos os tipos de documentos. Contudo, podem existir diferentes requisitos para especificações (ex.: requisitos para controlo das revisões) e para registos (ex.: requisitos de recuperação).
NP EN ISO 9000:2000

E

Entidade Qualificadora – Entidade acreditada pelo Organismo Nacional de Acreditação (ONA) para qualificar de acordo com o referencial de um sistema de qualificação reconhecido no âmbito do Sistema Português da Qualidade.

Evidência Objetiva – Dados que suportam a existência ou a veracidade de algo.
Nota: Uma evidência objetiva pode ser obtida através de observação, medição, ensaio ou outros meios. NP EN ISO 9000:2000

Estratégia – Plano de ação para cumprir os objetivos da organização.

G

Gestão – Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.
NP EN ISO 9000:2000

Gestão da Qualidade – Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.
NP EN ISO 9000:2000

Gestão das instalações, equipamentos e materiais – Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita ao sistema de instalações, equipamentos, materiais e serviços necessários para o funcionamento de uma organização.

I

Indicadores – Forma de quantificar (normalmente numérica) o resultado de um plano de ações, atividades ou processos. Uma medida, geralmente quantitativa, que pode ser usada para ilustrar e comunicar um conjunto de fenómenos complexos de uma forma simples, incluindo tendências e progressos ao longo do tempo (European Environment Agency, 2005, p. 7).

Indicadores de desempenho – Informações numéricas que quantificam o desempenho de produtos, de processos e da organização como um todo. Os indicadores são utilizados para acompanhar os resultados ao longo do tempo e para prever o desempenho futuro.

Inspeção – Avaliação da conformidade por observação e julgamento acompanhados, de forma apropriada, por medições, ensaios ou comparações. *NP EN ISO 9000:2000*

M

Melhoria contínua – Atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos. *NP EN ISO 9000:2000*
Nota: O processo de estabelecimento de objetivos e deteção de oportunidades de melhoria, é um processo contínuo que utiliza as constatações e conclusões das auditorias, análise de dados, as revisões pela gestão
ou outros meios, levando geralmente à tomada de ações corretivas ou de ações preventivas.

Missão – Declaração que descreve os propósitos ou a razão de ser de uma organização. Descreve porque é que o negócio ou a função existe.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM.

Modelo EQUASS (European Quality Assurance for Social Services) – Sistema de reconhecimento, garantia e certificação da qualidade dirigido às organizações que atuam no âmbito dos serviços sociais (reabilitação, formação profissional, assistência e cuidados às pessoas em situação de fragilidade social, entre outros). O modelo estrutura-se em 9 princípios, 38 critérios de avaliação que cobrem os elementos essenciais do sistema de
gestão da qualidade (SGQ) e 100 indicadores.
A Autoavaliação interna, baseada em questionário, é validada por uma auditoria externa executada por auditor nomeado.

Monitorização dos Processos - Metodologia estabelecida para demonstrar a aptidão dos processos para atingir os resultados planeados. A monitorização é efetuada através da medição sistemática dos indicadores da qualidade definidos e a sua avaliação face aos objetivos estabelecidos para os processos.

N

Não Conformidade – Não satisfação de um requisito. *NP EN ISO 9000:2000*

O

Objetivo da Qualidade – Algo que se procura obter ou atingir relativo à qualidade.
Nota 1: Os objetivos da qualidade de uma organização são geralmente baseados na sua política da qualidade
Nota 2: Os objetivos da qualidade são geralmente especificados para funções e níveis relevantes da organização.
NP EN ISO 9000:2000

Objetivos Operacionais – A formulação mais concreta dos objetivos ao nível da unidade. Um objetivo operacional pode ser imediatamente transformado num conjunto de atividades. *Glossário CAF 2003*

P

Parceria com Parceiro - parceria estabelecida entre a Fundação e uma ou mais entidades em prol de objetivos comuns/ partilhados, estando esta associação relacionada com a prestação de serviços a clientes no geral ou mesmo apenas a um determinado cliente, independentemente de existirem outros domínios no âmbito da parceria com a mesma entidade.

Parceria com Parte Interessada – parceria estabelecida entre a Fundação e uma ou mais entidades, em prol de objetivos comuns/ partilhados, estando esta associação relacionada com outros domínios que não a prestação de serviços a clientes.
Nota: definições de acordo com Política de Parcerias da Fundação LIGA

Parte Interessada – Todos os que têm interesse na organização, nas suas atividades e nas suas realizações. Podem ser incluídos os clientes, parceiros, colaboradores, acionistas, governo e entidades reguladoras.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Participação – A palavra participação, remete para o termo latino "particeps", definida como a ação do que tem, toma ou forma parte de algo e recebe algo em troca. Participar equivale a partilhar com os outros uma ideia, uma coisa.
O termo também pode ser utilizado no sentido de notificar, informar, convidar. A participação remete para uma intervenção que embora possa ser particularizada é, necessariamente, coletiva, que inclui todos os nela colaboram, tanto na sua origem e implementação como nos seus resultados. A participação é um conceito complexo que encontra as suas raízes na cidadania, nos direitos e deveres dos indivíduos e incorpora as dimensões económicas, financeiras, sociais, políticas e culturais. No contexto das respostas e serviços sociais o espaço à participação é uma dimensão que remete para a cidadania e autonomia dos clientes (indivíduo e suas famílias) em todos os serviços e atividades que lhes dizem respeito.

Perfis de grupos profissionais – Conjunto de competências e qualificações comuns a um grupo de indivíduos que desempenham determinadas atividades.

Pessoas/Colaboradores – Todos os indivíduos que trabalham na organização incluindo os trabalhadores a tempo inteiro, em "part time", temporários e a contrato.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Planeamento da Qualidade – Parte da gestão da qualidade orientada para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e para a especificação dos processos operacionais e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objetivos.
Nota: Estabelecer planos da qualidade pode fazer parte do planeamento.
NP EN ISO 9000:2000

Plano da Qualidade – Documento que especifica quais os procedimentos e recursos associados a aplicar, por quem e quando, num projeto, produto, processo ou contrato específicos. *NP EN ISO 9000:2000*

Plano de Ação/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.

Plano de Desenvolvimento 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.

Política da Qualidade - Conjunto de intenções e orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo. *NP EN ISO 9000:2000*
Nota: Em geral a política da qualidade é consistente com a política global da organização e proporciona um enquadramento para o estabelecimento dos objetivos da qualidade.

Processo – Conjunto de atividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas
NP EN ISO 9000:2000
Nota: Uma organização é uma rede

interdependente de processos. Existem diversas abordagens relativamente à classificação dos processos e cada organização identifica os processos mais adequados á sua organização podendo por exemplo existir: Processos chave (ou de negócio ou críticos), Processos de suporte e Processos de gestão (ou de suporte) sendo:
Processos-chave - processos que caracterizam e justificam a atividade duma organização, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente extemo. Estes processos influenciam diretamente a qualidade dos produtos e serviços prestados (p.e. admissão, cuidados pessoais, nutrição e alimentação).
Processos suporte - São aqueles que estão centrados em apoiar os clientes internos, e apoiam os processos chave. Estão sujeitos a diretivas/orientações internas, sendo essenciais ao funcionamento da organização (p.e. situação de emergência, alimentação, aprovisionamento, infraestruturas e equipamentos).
Processos de Gestão - Estabelecem a estrutura de gestão da organização e são condicionantes imprescindíveis de todos os outros processos. Fazem convergir toda a organização para todos os outros processos, estabelecendo, nomeadamente, as formas de atuação internas, as relações com a sociedade e as formas de operação (p.e. gestão da qualidade, gestão estratégica da organização, gestão de sistemas de apoio à decisão).

Produto – resultado de um processo.
Nota 1: Existem quatro categorias genéricas de produtos: Serviços, Software, Hardware e Materiais processados.
Serviço é o resultado, geralmente intangível, de pelo menos uma atividade necessariamente realizada na interface entre o fornecedor e o cliente.
Sofware consiste em informação, é geralmente intangível e pode apresentar-se sob a forma de simulações, transações ou procedimentos.
Hardware (e materiais processados) é geralmente tangível, sendo a sua quantidade uma característica contável.
NP EN ISO 9000:2000

Projeto de vida – Tudo aquilo que os indivíduos/ clientes individualmente decidem num determinado momento da sua vida alcançar e/ou vivenciar.

Q

Qualidade - Grau de satisfação de requisitos, dado por um conjunto de características intrínsecas.
Nota 1 – O termo "qualidade" pode ser usado com adjetivos como fraca, boa ou excelente.
Nota 2 - O termos "intrínseco", por oposição a "atribuído", significa existente em algo enquanto característica permanente.
NP EN ISO 9000:2005

R

Recursos – Todos os elementos de suporte à organização, planos e atividades. Estes podem ser de caráter financeiro, humano, material e imaterial.

Registo – Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas. *NP EN ISO 9000:2000*

Regulamento Interno – Documento onde se encontram identificados os princípios e regras de caráter genérico acerca do funcionamento da Organização.

Relatório de Atividades – 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, processo.

Requisitos – Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
Nota 1: Deve-se usar um qualificativo para indicar a especificidade de um requisito, p.e. requisito de serviço, requisito de sistema da qualidade, requisito do cliente.
Nota 2: Um requisito especificado é um requisito que está expresso, p.e. num documento.
Nota 3: Os requisitos podem ser originados por diferentes partes interessadas.
NP EN ISO 9000:2000

S

Satisfação de Clientes – Perceção dos clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.
NP EN ISO 9000:2000

Significativos do cliente – Todos os indivíduos que estabelecem relações próximas com o cliente de tipo afetivo, social ou outro tipo, como sejam os familiares, amigos, vizinhos, representante legal, entre outros.

Sistema de Gestão – Estrutura constituída pelos processos e procedimentos utilizados para garantir que a organização consegue realizar todas as tarefas necessárias para alcançar os seus objetivos. *Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM*

Sistema de Gestão da Qualidade – Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade.
NP EN ISO 9000:2000

Sociedade – Todos os que são, ou acreditam ser, afetados pela organização, para além dos colaboradores, clientes e parceiros.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

V

Valores - Os entendimentos e expectativas que descrevem como os colaboradores da organização se comportam e sobre as quais se baseiam todas as relações do negócio (por ex. confiança, apoio e verdade).
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM

Visão – A declaração que descreve como a organização deseja ser no futuro.
Glossário de Termos do Modelo de Excelência da EFQM.

Anexo 2

DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS-CHAVE, DE SUPORTE E DE GESTÃO

DESCRIÇÃO DE PROCESSOS-CHAVE

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção e Serviços	Processos Chave/Suporte	Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana	**Intervenção Precoce na Infância**	PC01- Intervenção Precoce na Infância	Estabelecer regras orientadoras, que se aplicam a todos os colaboradores e serviços intervenientes nas atividades de prestação de serviços de Intervenção Precoce na Infância da Fundação LIGA, desde o primeiro contacto do cliente/significativos até à sua saída do Programa e conclusão da prestação de serviços neste domínio.
	Atividades Ocupacionais • Centro de Atividades Ocupacionais	PC01 – Candidatura e Admissão	Estabelecer regras orientadoras para as atividades de atendimento, análise, prioritização, aprovação e admissão dos indivíduos integrados na lista dos candidatos ao Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções nos serviços responsáveis pelas fase de seleção e aprovação dos candidatos a integrar no CAO.
		PC02 - Plano Individual	Estabelecer as regras de orientação a observar na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *Plano Individual (PI)* do cliente, no Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e aplica-se a todos os colaboradores e serviços intervenientes na elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do *PI* do cliente.

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção e Serviços	Processos Chave/Suporte	Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana	**Formação Profissional e Emprego** • Escola de Produção e Formação Profissional	PC01 - Candidatura e Avaliação	Estabelecer regras orientadoras para as atividades de inscrição e avaliação inicial dos candidatos à EPFP.
		PC02 - Admissão e PI	Estabelecer regras orientadoras para as atividades de admissão do formando, elaboração, implementação, revisão e avaliação final do PI.
		PS01 - Desenvolvimento da Formação	Estabelecer regras orientadoras para o processo de conceção e preparação das ações a desenvolver pela EPFP.
	• Centro de Recursos	PC01- Informação, Orientação e Formação Profissional	Estabelecer regras orientadoras para as atividades de informação, avaliação e orientação profissional.
		PC02 - Apoio à Colocação	Estabelecer regras orientadoras para as atividades de apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação de clientes que finalizaram formação profissional ou encaminhados pelos CTE para procura de emprego.
	• Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência (OED)	PC01 – Integração Profissional	Estabelecer regras orientadoras sobre a integração profissional de pessoas com deficiência desempregadas residentes na cidade de Lisboa, em mercado competitivo de trabalho e sobre a sensibilização e articulação com a comunidade empresarial.

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção e Serviços	Processos Chave/Suporte	Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
Centro de Recursos para a Funcionalidade Humana	**Clube Sénior**	PC01- Candidatura e Admissão	Estabelecer regras orientadoras para a candidatura e admissão dos clientes, gestão de vagas e lista de espera, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
		PC02- Planeamento e Acompanhamento das Atividades Socioculturais	Estabelecer regras orientadoras para a elaboração, validação, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano de Atividades Socioculturais, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes e responsáveis pelo processo.
		PC03 - Elaboração e Implementação do PI	Estabelecer regras gerais orientadoras sempre que se justifique para a elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano Individual do cliente, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes e responsáveis pelo processo.
Clínica de Medicina e (Re)Habilitação	**Saúde e Reabilitação** • Consultas de Especialidade	PC01 – Consultas médicas da Especialidade	Estabelecer regras orientadoras que se aplicam a todos os colaboradores e serviços intervenientes nas atividades de prestação de serviço Consulta da Especialidade, do Programa Saúde e (Re)Habilitação da Fundação LIGA, desde o atendimento, admissão e realização da consulta e arquivo.
	• Medicina Física e Reabilitação | Tratamentos	PC01 – Medicina Física e Reabilitação	Estabelecer regras orientadoras, que se aplicam a todos os colaboradores e serviços intervenientes na atividade de prestação de serviço Medicina Física e Reabilitação | Tratamentos do Programa Saúde e (Re)Habilitação da Fundação LIGA, desde o atendimento, avaliação clínica, programa terapêutico, Revisão/Avaliação e arquivo.

DESCRIÇÃO DE PROCESSOS DE SUPORTE E DE GESTÃO

Processos de Suporte		Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
PS01.EMERG	**Situação de Emergência**	Estabelecer regras orientadoras para a atuação dos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados em situação de acidente, doença e emergência a todos os clientes da Fundação LIGA, e administração de medicação aos clientes dos Programas Escola de Ensino Especial, Centro de Atividades Ocupacionais; Escola de Produção e Formação Profissional e Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado.
PS02.GIE	**Gestão de Infraestruturas e Equipamentos**	Estabelecer regras orientadoras para a atuação dos colaboradores responsáveis pelo planeamento de intervenção, pela comunicação de necessidades pontuais, pela intervenção e pelo controlo de intervenção nas áreas de manutenção e segurança do edifício, manutenção e aquisição de equipamentos e higiene dos espaços.
PS03.ALIM	**Alimentação**	Estabelecer regras orientadoras para a elaboração de ementas, preparação, confeção, distribuição e apoio nas refeições de acordo com as necessidades do Cliente e garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar na Fundação LIGA. Aplica-se a todos os colaboradores e serviços intervenientes nas diferentes fases do processo.
PS04.APROV	**Aprovisionamento**	Estabelecer regras orientadoras, que otimizem este processo, permitindo um melhor controlo de custos e stocks e que se aplicam a todos os colaboradores e serviços intervenientes nas atividades do Aprovisionamento da Fundação LIGA. O aprovisionamento é uma área crucial à boa administração, pois o desempenho nesta área tem reflexos imediatos nos resultados financeiros da Organização, pretende-se assim, otimizar esses resultados.

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção e Serviços	Processos Chave/Suporte	Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
Casa das Artes	**Educação e Formação** • Ateliers	PC01 – Candidatura e Admissão	Estabelecer regras orientadoras para a candidatura e admissão dos clientes, gestão de vagas e lista de espera, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
		PC02 – Avaliação e Plano de Intervenção Artística	Estabelecer regras orientadoras para a avaliação dos clientes e implementação, monitorização, avaliação, revisão e reformulação do Plano de Intervenção Artística, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
	Produção e Divulgação Artística • LIGARTE	PC01 – Candidatura e Admissão	Estabelecer regras orientadoras para a candidatura e admissão dos clientes, gestão de vagas e lista de espera, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
		PC02 – Avaliação e Plano de Intervenção Artística	Estabelecer regras orientadoras para a avaliação dos clientes e implementação, monitorização, avaliação, revisão e reformulação do Plano de Intervenção Artística, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
	• Plural | Núcleo de Dança Contemporânea	PC01 – Candidatura e Admissão	Estabelecer regras orientadoras para a candidatura e admissão dos clientes, gestão de vagas e lista de espera, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
		PC02 – Avaliação e Plano de Intervenção Artística	Estabelecer regras orientadoras para a avaliação dos clientes e implementação, monitorização, avaliação, revisão e reformulação do Plano de Intervenção Artística, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção e Serviços	Processos Chave/Suporte	Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
Clínica de Medicina e (Re)Habilitação	• Serviço de Apoio Personalizado/Domiciliário	PC04 - Cuidados Pessoais e de Saúde	Estabelecer as regras gerais para a gestão dos Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal ao cliente, Cuidados Médicos e de Reabilitação e Assistência Medicamentosa, tendo em conta as necessidades e expectativas dos clientes. Aplica-se às Assistentes Pessoais responsáveis pela prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal, pela colaboração na prestação de cuidados de saúde, reabilitação e assistência medicamentosa.
		PC05 - Nutrição e Alimentação	Estabelecer as regras gerais para a preparação, confeção dos alimentos e apoio nas refeições ao cliente, seguindo as boas práticas da alimentação, higiene e segurança alimentar. Aplica-se aos Assistentes Pessoais que desempenham as atividades e o seu registo durante este processo.
		PC06 - Apoio nas Atividades de Vida Quotidiana	Estabelecer as regras gerais a observar na higiene habitacional, adaptação do espaço no domicílio, tratamento de roupas, acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e serviços e a articulação com outras áreas do SAD/P. Aplica-se aos Assistentes Pessoais responsáveis pela prestação de serviços no âmbito deste processo.
		PC07 - Apoio Psicossocial	Estabelecer as regras gerais a observar na fase de identificação de indicadores que revelem situações de carência ou fragilidade dos clientes e/ou pessoas próximas, seguindo os princípios de intervenção pré definidos e o encaminhamento para as estruturas de suporte na comunidade. Aplica-se ao Técnico Superior de Política Social interveniente no processo.
		PC08 – Arquivo	Estabelecer as regras gerais a observar na recolha, seleção, organização, classificação, conservação, arquivo, administração e consulta dos processos dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado. Aplica-se ao responsável pela gestão deste processo.

Setor de Intervenção	Programa/Área de Intervenção e Serviços	Processos Chave/Suporte	Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
Clínica de Medicina e (Re)Habilitação	**Vida Autónoma** • Vida Autónoma	PC01- Vida Autónoma	Estabelecer as regras gerais para intervenção junto dos clientes e/ou significativos bem como de profissionais que contactam o Programa para as atividades de atendimento, avaliação de necessidades e elaboração do Plano Individual ajustado a cada necessidade. Aplica-se a todos os colaboradores que desempenham funções no Programa Vida Autónoma nas várias áreas de intervenção / Produtos de Apoio, Tecnoteca, Liga Acesso, SAD/P.
	• Serviço de Apoio Personalizado/Domiciliário	PC01 - Candidatura	Estabelecer regras gerais para as atividades de: prestação da informação sobre a Fundação LIGA em geral e do SAD/P em particular, entrevista, análise, avaliação inicial dos requisitos dos candidatos, seleção e priorização das candidaturas, cálculo da mensalidade a pagar pelo serviço e gestão da lista de espera dos clientes candidatos ao Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado. Aplica-se a todos os responsáveis intervenientes no processo de candidatura.
		PC02 - Admissão	Estabelecer regras gerais para a realização da Avaliação no Contexto de vida da pessoa (domicílio) pela equipa técnica do Serviço de Apoio Domiciliário/Personalizado, com o objetivo de avaliar as necessidades e expectativas do cliente, e critérios para a elaboração do contrato e posterior abertura do processo Individual do Cliente. Aplica-se aos responsáveis pela concretização das atividades referentes ao processo de admissão
		PC03 - Plano Individual	Estabelecer as regras gerais para a elaboração, implementação, monitorização, avaliação, revisão e reformulação do Plano Individual, por todos os intervenientes no processo. Aplica-se a todos os responsáveis (técnicos, cliente e/ou significativo) na elaboração, implementação e revisão do Plano Individual.

Processos de Gestão		Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
PG01.SR	**Sugestões e Reclamações**	Estabelecer regras orientadoras para a atuação dos colaboradores responsáveis pela receção das sugestões/reclamações, sua análise e tratamento, Tratamento estatístico e arquivo.
PG02.RH	**Recursos Humanos**	Estabelecer regras orientadoras para o processo de Gestão Contratual; a efetuar pelo Departamento de Recursos Humanos, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
	PG02.RH01. Gestão Contratual	
	PG02.RH02. Recrutamento, Seleção e Integração	Estabelecer regras orientadoras para o processo de Recrutamento, Seleção e Integração a efetuar pelo Departamento de Recursos Humanos, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.
(Manual de Gestão de RH)	**PG02.RH03. Gestão e Avaliação do Desempenho**	Estabelecer regras orientadoras para o processo de Gestão e Avaliação do Desempenho a desenvolver pelo Departamento de Recursos Humanos, aplicando-se a todos os intervenientes no processo.
	PG02.RH04. Formação e Desenvolvimento	Estabelecer regras orientadoras para o processo de Formação e Desenvolvimento de colaboradores, a implementar pelo Departamento de Recursos Humanos, aplicando-se a todos os intervenientes no processo.
	PG02.RH05. Participação dos Colaboradores	Estabelecer regras orientadoras para os processos de participação dosColaboradores; na Organização, a efetuar pelo Departamento de Recursos Humanos, aplicando-se a todos os colaboradores intervenientes no processo.

Processos de Gestão		Descrição (Objetivo e âmbito de aplicação)
PG03.AF	**Administrativo-Financeiro** **PG03.AF01. Orçamento Anual**	Estabelecer regras orientadoras para elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Orçamento Anual da Organização.
	PG03.AF02. Contabilidade	Estabelecer regras orientadoras que se aplicam a todos os intervenientes no processo, sua implementação, monitorização, avaliação e revisão do Sistema Contabilístico da Organização.
	PG03.AF03. Tesouraria	Estabelecer regras orientadoras de controlo interno que se aplicam a todos os intervenientes no processo, sua implementação, monitorização, avaliação e revisão, de forma a minimizar as necessidades financeiras da Tesouraria da Organização.
	PG03.AF04. Projetos	Estabelecer regras orientadoras que se aplicam a todos os intervenientes no processo dos Projetos da Organização, desde a elaboração da candidatura, sua implementação, monitorização, avaliação e revisão.
PG04.MC	**Melhoria Contínua**	Estabelecer regras orientadoras para a elaboração, validação, implementação, monitorização e avaliação do Plano Anual de Melhoria Contínua (PAMC), aplicáveis aos colaboradores dos Programas/Serviços da Fundação LIGA intervenientes nas ações do PAMC.

Anexo 3