



UNIVERSIDADE  
LUSÓFONA

# Tecnologias de Informação no Terceiro Sector

## Trabalho Final de curso

Nome do Aluno: Inês Matoso Costa e Silva Ferreira, A20082613

Nome do Aluno: Miguel António Santos Sá Carrilho, A20082636

Nome do Orientador: Luís A. Gomes

Trabalho Final de Curso | LIG | 31/07/2016

[www.ulusofona.pt](http://www.ulusofona.pt)

## **Direitos de cópia**

*(Tecnologias de Informação no Sector Terciário)*, Copyright de *(Inês Matoso Costa e Silva Ferreira, Miguel António Santos Sá Carrilho* ULHT.

A Escola de Comunicação, Arquitectura, Artes e Tecnologias da Informação (ECATI) e a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT) têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objectivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

## Índice

Índices de Figuras .....	4
Índices de Tabela .....	4
Resumo .....	5
Abstract .....	6
Agradecimentos .....	7
1. Introdução .....	8
2. Enquadramento teórico (com revisão bibliográfica) .....	9
3. Método .....	13
Apresentação Financeira de acordo com a Tese de Miguel Santos .....	14
Processos de Negócio .....	17
Proposta Informática .....	26
4. Resultados .....	30
5. Conclusões e trabalho futuro .....	33
Bibliografia .....	34
Anexos .....	35
Anexo I .....	35
Anexo II .....	36
Anexo III .....	44
Anexo IV .....	45
Glossário .....	47

## Índices de Figuras

Figura 1 - Classificação Internacional das ONG.....	10
Figura 2 - Demonstração do financiamento da APCL.....	14
Figura 3 - Proveitos vs Custos de 2011.....	15
Figura 4 - Valores em euros de 2011.....	15
Figura 5 - Utentes idosos por área de actuação.....	16
Figura 6 – Um Processo Humano do Lar Residencial .....	21
Figura 7 - Um Processo Humano da Creche .....	25
Figura 8 - Ferramenta de modelação jBPM .....	28
Figura 9 - Ferramenta de modelação activiti .....	28

## Índices de Tabela

Table 1 - Análise SWOT .....	31
------------------------------	----

## Resumo

A APCL faz parte de uma comunidade de entidades sem fins lucrativos, que dependem maioritariamente de fundos públicos para suportar a sua infraestrutura.

O acesso a estes fundos públicos depende do cumprimento de regras e procedimentos impostos por uma entidade externa.

A dificuldade destas entidades de progredirem para um sistema informático, passa por alterações constantes nos procedimentos e na forma de trabalho, o que implica um custo elevado de manutenção ao sistema (Custos financeiros e pessoal qualificado).

Após análise no mercado sobre as Tecnologias de Informação, foi possível verificar a existências de tecnologias e ferramentas gratuitas que suportam este modelo de trabalho.

Da mesma forma foi possível verificar pessoal competente e qualificado que se disponibiliza de forma voluntária para apoiar este tipo de instituições.

### **Palavras-Chave:**

Terceiro Sector; Tecnologias de Informação; Processos Humanos

## Abstract

The APCL is part of the community of non-profit organizations, which rely mostly on public funds to support their infrastructure.

Access to these public funds depends on compliance with rules and procedures imposed by an external entity.

The difficulty of these entities to implement a software system is that it undergoes constant changes in procedures and in the form of work, which implies a high cost of maintaining the system (financial costs and qualified personnel).

After analyzing the market of Information Technologies, it was possible to verify that the technology and free tools that support this working model were available.

Similarly, competent and qualified staff are available on a voluntary basis to support such institutions.

### **Keywords:**

Third Sector; Information Technology; Human processes

## Agradecimentos

Queremos agradecer à Sra. Susana Moniz, Coordenadora Técnica da APCL, pela ajuda e disponibilidade demonstrada e pela realização da informação presente neste relatório.

Queremos agradecer também ao nosso orientador, Professor Luis A. Gomes, pela ajuda e orientação do projeto e pela disponibilidade dos mesmos.

Queremos também agradecer a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para que este relatório fosse concretizado, terminando assim um longo percurso feito nesta Universidade.

## 1. Introdução

Este relatório tem como base o início de um trabalho de pesquisa sobre o impacto das Tecnologias de Informação no terceiro sector no contexto da disciplina de Trabalho Fim de Curso, para conclusão da Licenciatura em Informática de Gestão na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. De acordo com Franco<sup>1</sup> no projecto de investigação “Sector não Lucrativo Português numa perspectiva comparada” em 2002, as despesas deste sector representaram 4,2% do PIB português.

Sendo um sector em claro crescimento de acordo com o estudo, faz todo o sentido efectuar uma pesquisa para verificar o impacto das Tecnologias de Informação e de que forma estas empresas poderiam tirar um melhor partido desta área.

Para este efeito efectuou-se a pesquisa base numa entidade sem fins lucrativos como caso de estudo. O objectivo será analisar os impactos nesta entidade e posterior analisar se os resultados poderão ser extrapolados a outras entidades do sector.

---

<sup>1</sup> Livro traduzido por Raquel Campos Franco de “The portuguese nonprofit sector in comparative perspective” em 2008



## 2. Enquadramento teórico (com revisão bibliográfica)

O sector terciário caracteriza-se também como um sector de serviços, é um sector que engloba as atividades de serviços e comércio de produtos. É dentro deste setor que encontramos o terceiro sector. Desta forma, podemos indicar que este sector usa o que se produz no sector secundário e coloca-as ao serviço do público.

No terceiro sector, focamo-nos nas ONG. Uma ONG é uma organização que satisfaz as seguintes condições<sup>2</sup>:

- Têm **personalidade jurídica** que é de **natureza civil e coletiva**;
- São **privadas**, no sentido de nascerem da livre iniciativa da sociedade civil e, por isso, não pertencerem nem à administração direta ou indireta do Estado, nem à Administração Pública autónoma, nem à categoria de sociedades de interesse coletivo;
- Têm **modos de governo autónomos** relativamente ao Estado;
- Os seus **clientes**, que geralmente não coincidem com os seus utentes, são **voluntários**, no sentido de contribuírem em dinheiro, em espécie, ou em trabalho voluntário, da forma que entenderem, para a sustentabilidade económica destas organizações;
- A sua missão principal é o incentivo à ação coletiva para o desenvolvimento de **relações mais solidárias** dos seres humanos entre si e com o meio ambiente em que vivem;
- O resultado global da atividade destas organizações, quando cumprem essa missão principal, tem a natureza de um **bem público** (ex. redução da pobreza e outras formas de exclusão social, defesa dos direitos humanos, redução das disparidades regionais, proteção do ambiente, proteção do património cultural e arquitetónico, proteção civil, melhoria da saúde pública, produção de conhecimento do domínio público, etc.), mesmo quando os bens e serviços que providenciam individualmente aos seus utentes possam ser bens ou serviços privados, ou bens de clube, desde que estes bens e serviços sejam fornecidos em condições que não ponham em causa essa missão principal, mas antes sejam instrumentais para o seu cumprimento (ex. a produção de bens e serviços privados fornecidos abaixo do preço de custo pelas IPSS aos seus utentes que, doutra forma, não poderiam ter acesso a eles);
- Os **excedentes** que sejam gerados na atividade destas organizações são **reinvestidos** no cumprimento da sua missão, sem distribuição a dirigentes, a colaboradores, a utentes, ou a clientes;

---

<sup>2</sup> Franco, “Diagnóstico das ONG em Portugal”, pág 14

- Os bens que constituem o património da organização são geridos num regime de «**universalidade**», ou seja, de maneira a beneficiar a sociedade em geral e não exclusivamente os proprietários desse património, os dirigentes, os colaboradores, os associados, os clientes, ou os utentes da organização.

A seguir encontra-se a classificação Internacional das ONG.

Classificação Internacional das Organizações Não Lucrativas	
Cód.	Área
1	Cultura e Lazer
2	Educação e Investigação
3	Saúde
4	Serviços Sociais
5	Ambiente
6	Desenvolvimento e habitação
7	Participação Cívica e Defesa de Causas
8	Intermediários Filantrópicos
9	Internacional
10	Congregações religiosas
11	Empresariais e Profissionais, Sindicatos
12	Outros

Figura 1 - Classificação Internacional das ONG<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Livro traduzido por Raquel Campos Franco de “The portuguese nonprofit sector in comparative perspective” em 2008 pág. 12

Quase um quarto de milhão da população de ETI que se divide em 70% de indivíduos remunerados e os restantes em regime de voluntariado.

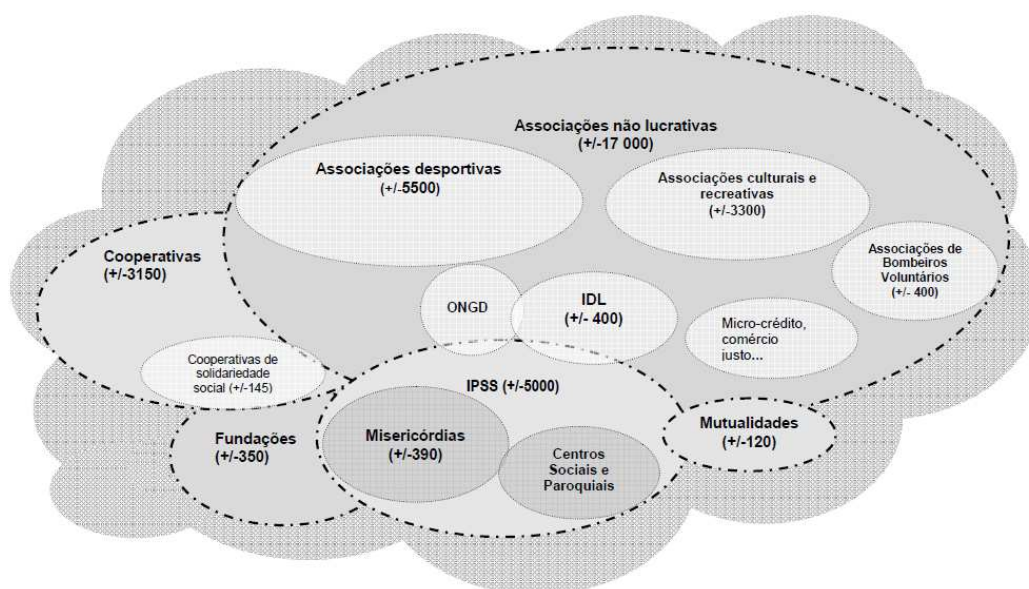
Anos	Sectores de actividade económica			
	Total	Primário	Secundário	Terciário
2010	4898,4	548,1	1327,3	3023,0
2011	4740,1	483,9	1272,9	2983,2
2012	4546,9	491,4	1143,5	2912,0
2013	4429,4	453,1	1049,7	2926,6
2014	4499,5	389,1	1073,5	3036,9
2015	4548,7	342,5	1107,6	3098,6

Fontes/Entidades: INE, PORDATA

Última actualização: 2016-02-11

De acordo com os dados apresentados, demonstramos que o sector terciário tem vindo a crescer.

A seguinte figura representa um esboço do terceiro sector<sup>4</sup> em Portugal.



De todas as entidades aqui representadas e das quais poderão beneficiar desta pesquisa, este relatório irá se focar nas IPSS, as quais se equiparam em tamanho e morfologia ao caso de estudo escolhido que iremos descrever de seguida.

---

<sup>4</sup> Informação retirada do trabalho efetuado por Carlota Quintão  
([http://isociologia.pt/publicacoes\\_workingpapers.aspx](http://isociologia.pt/publicacoes_workingpapers.aspx), 2ª série, Nº 2 de 2011)

### 3. Método

Para podermos atingir o objectivo deste relatório, foi usada a entidade APCL - área regional de Odivelas para aplicação do modelo das Tecnologias Informáticas.

A APCL é uma instituição sem fins lucrativos, constituída por escritura pública a 30 de Outubro de 2003, com registo definitivo como IPSS com estatutos publicados no Diário da República nº 299 de 23 de Dezembro de 2004, Série III, com Sede ns Avenida Rainha D. Amélia – Lumiar. Tem como missão, apoiar e proporcionar tranquilidade às pessoas com paralisia cerebral e situações neurológicas afins e suas famílias, através do desenvolvimento máximo das suas capacidades, visando a concretização dos seus projectos de vida e o pleno exercício da cidadania.

A APCL divide a sua visão em:

#### **Visão Programática**

- Ser influente na sociedade (ser respeitada e ouvida); e
- Ser agressiva e estável (inovadora e excelente nas operações).

#### **Visão Administrativa**

- Ter infra-estruturas, estrutura e recursos adequados e suficientes;
- Reduzir a dependência dos fundos públicos;
- Aumentar parcerias credíveis; e
- Ter financiamentos sustentados (orçamento equilibrado e reservas para contingências).

De acordo com a Tese já defendida pelo Miguel Maria de Carvalho Nunes Teixeira Santos em 2011 pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto, no qual já fornecia informação relevante sobre a APCL (Sede), poderá ser verificado os contornos financeiros. Na tese, que estuda o Marketing para este tipo de ONG, identifica os custos, as despesas, os valores entregues através de doações entre outros e como esta entidade gere os valores para fazer face a toda a componente de estrutura da Associação.

Neste relatório iremos usar a base financeira já verificada e iremos complementar com os processos de duas áreas da APCL de Odivelas para que possamos aplicar um sistema informático.

## Apresentação Financeira de acordo com a Tese de Miguel Santos

Esta entidade depende, como já se referiu, de donativos efetuados, fundos públicos e parcerias.

“A sustentabilidade financeira da APCL é garantida principalmente através de financiamento estatal, seguida da filantropia”<sup>5</sup>

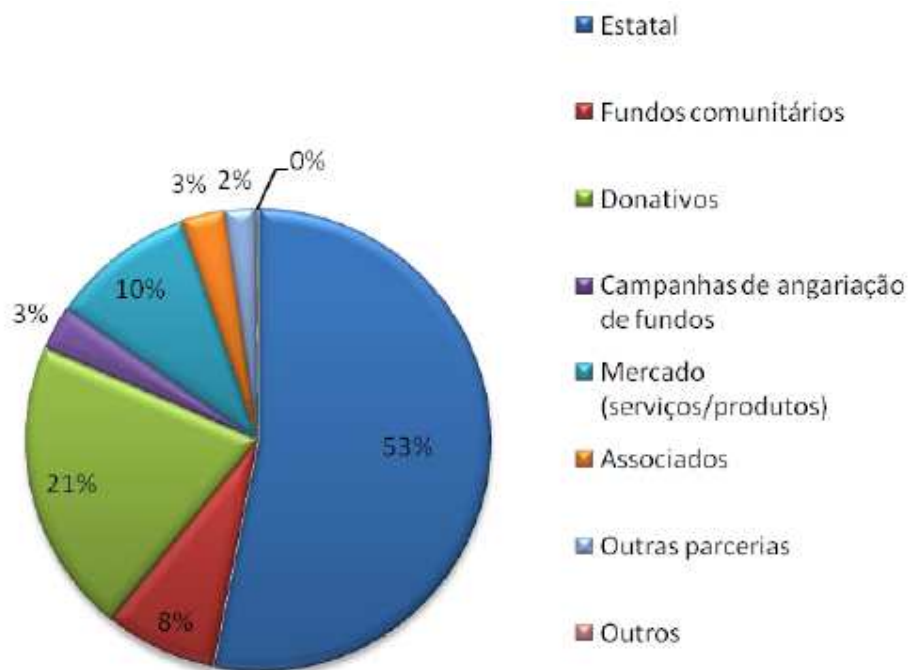
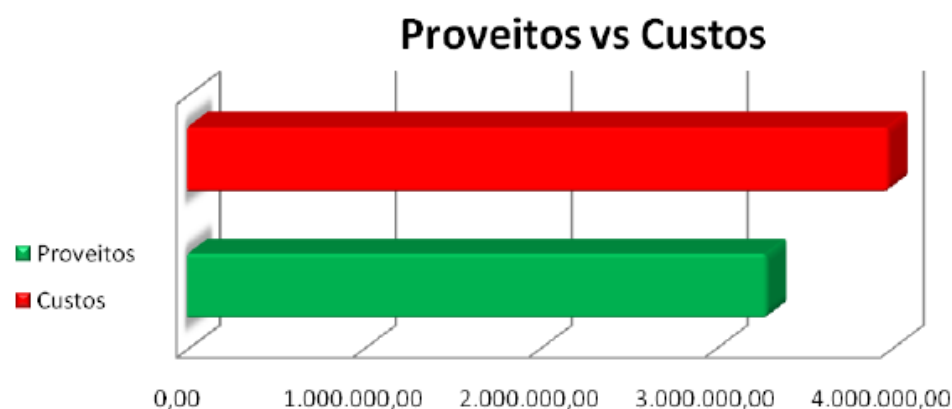


Figura 2 - Demonstração do financiamento da APCL

Poderá ainda verificar-se, de acordo com a tese, que os proveitos continuam a não ser suficientes para os custos que possuem, como de seguida se demonstra.

---

<sup>5</sup> Citação retirada da Tese de Miguel Santos, pág. 52



Fonte: APCL

Figura 3 - Proveitos vs Custos de 2011

Proveitos	Custos
3.293.424,87€	3.983.497,44€

Fonte: APCL

Figura 4 - Valores em euros de 2011

Apesar desta realidade, a entidade foco deste estudo, tentou no passado implementar um sistema informático para poder ultrapassar situações de gestão do tempo e informação, para poder dar resposta aos pedidos chegados.

Após o levantamento dos requisitos e valores a gastar, decidiu não prosseguir, pois a decisão de alterações de informação de relatórios provém de uma entidade externa e para a qual a APCL não detém nenhum controlo. Desta forma, teria de efetuar pedidos de alteração ao sistema informático para adotar as novas práticas aplicadas por esta entidade externa (Entidade responsável pelas inspeções e por garantir o bom funcionamento da entidade estudo para que continue a receber os valores da Segurança Social por cada utente que assegura). A decisão de não implementação derivou de pedidos recorrentes de alterações de procedimentos impostos à APCL que implicaria um custo elevado para a entidade.

A partir do “Guia Prático – Como criar um Lar para Idosos”<sup>6</sup>, verificamos um número crescente de idosos que beneficiam de serviços fornecidos pelas várias associações sem fins lucrativos, na qual se enquadra a APCL.

<b>Anos</b>	<b>Equipamentos Sociais (nº)</b>		<b>Serviços (nº)</b>			
	<b>Lar</b>	<b>Residência</b>	<b>Apoio Domiciliário</b>	<b>Centro de Dia</b>	<b>Centro de Convívio</b>	<b>Acolhimento Familiar</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1991</b>	566	22	575	811	171	0
<b>1992</b>	572	25	607	852	180	0
<b>1993</b>	591	32	671	941	185	0
<b>1994</b>	600	51	784	951	203	0
<b>1995</b>	657	56	921	1054	222	38
<b>1996</b>	895	56	1069	1148	237	29
<b>1997</b>	726	55	1192	1213	282	27
<b>1998</b>	848	56	1329	1314	287	52

Fonte: Direcção Geral de Acção Social (DGAS)

Figura 5 - Utentes idosos por área de actuação

<sup>6</sup> [http://cdp.portodigital.pt/Members/admin/empreendedorismo/guias-praticos-empreendedorismo/guia\\_lar.pdf](http://cdp.portodigital.pt/Members/admin/empreendedorismo/guias-praticos-empreendedorismo/guia_lar.pdf)



## Processos de Negócio

De seguida vamos apresentar processos de negócio nesta área da APCL – Lar Residencial, elaboradas pela Segurança Social, como requisito à obtenção de apoio subsidiário por cada utente nesta área<sup>7</sup>.

Processos-Chave / Subprocessos	Instruções de Trabalho	Impressos
<b>PC01</b> <b>Candidatura</b>	IT01.PC01	IMP01.IT01.PC01
	Atendimento	Informação Disponibilizada ao Cliente
		IMP02.IT01.PC02
		Ficha de Inscrição
	IT02.PC01. Avaliação da Admissibilidade	IMP03.IT02.PC01
		Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos
		IMP04.IT02.PC01
		Carta de Admissibilidade
		IMP05.IT02.PC01
		Carta de Não Admissibilidade
	IT03.PC01 Hierarquização e Aprovação de Candidatos	IMP07.IT03.PC01
		Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos
		IMP08.IT03.PC01
		Carta de Aprovação
		IMP09.IT03.PC01
		Carta de Não Aprovação
		IMP06.PC01
		Lista de Candidatos
<b>PC02</b> <b>Admissão e Acolhimento</b>	IT01.PC02	IMP01.IT01.PC02
	Admissão e Avaliação Diagnóstica	Ficha de Avaliação Diagnóstica
	IT02.PC02	IMP02.IT02.PC02
	Contrato e Processo Individual de Cliente	Lista de Bens do Cliente
	IT03.PC02 Programa de Acolhimento	IMP03.IT03.PC02
		Programa de Acolhimento do Cliente
		IMP04.IT03.PC02
		Relatório de Acolhimento do Cliente
<b>PC03</b> <b>Projecto Individual</b>	IT01.PC03	IMP01.IT01.PC03
	Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente	Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Cliente
	IT02.PC03	IMP02.IT02.PC03

<sup>7</sup> Manual de processos-chave lar residencial

	Plano Individual	Plano Individual
<b>PC04</b> <b>Cuidados Pessoais e de Saúde</b>		IMP01.PC04
		Cuidados Pessoais e de Saúde – Cronograma
		IMP02.PC04
		Cuidados Pessoais e de Saúde – Registo
	IT01.PC04	
	Cuidados de Higiene e Imagem	
	IT02.PC04	IMP03.IT02.PC04
	Cuidados de Saúde e em Situação de Emergência	Situações de Emergência – Regras gerais de actuação
		IMP04.IT02.PC04
		Cuidados em Situações de Emergência
	IT03.PC04	IMP05.IT03.PC04
	Admissão Terapêutica	Medicação e Indicação Terapêutica
		IMP06.IT03.PC04
		Indicação Terapêutica – Informação Genérica
<b>PC05</b> <b>Nutrição e Alimentação</b>		IMP01.PC05
		Lista de Necessidades Alimentares Especiais
	IT01.PC05	
	Elaboração de Ementas	
	IT02.PC05	
	Sistema de HACCP	
	IT03.PC05	IMP02.IT03.PC05
	Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	Controlo de Recepção de Matérias-Primas
		IMP03.IT03.PC05
		Controlo de Validade dos Produtos
	IT04.PC05	IMP04.IT04.PC05
	Preparação e Confeção de Alimentos	Registo de Equipamento Entregue/Recebido
		IMP05.IT04.PC05
		Controlo dos Óleos de Fritura
	IT05.PC05	IMP06.IT05.PC05
	Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	Recolha de Amostras – Testemunho
	IT06.PC05	
	SubContratação de Serviços de Fornecimento de Refeições	
<b>PC06</b> <b>Apoio nas Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana</b>		IMP01.PC06
		Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana
	IT01.PC06	IMP02.IT01.PC06
	Acompanhamento ao Exterior e Aquisição de Bens e Serviços	Ficha de Incidentes Criticos no Exterior
	IT02.PC06	IMP03.IT02.PC06
	Tratamento da Roupa	Ficha de Registos da Lavandaria
<b>PC07</b>	IT01.PC07	IMP01.IT01.PC07

<b>Planeamento e Acompanhamento das Actividades Sócio-Culturais</b>	Plano de Actividades Sócio-Culturais	Lista de Necessidades de Actividades Sócio-Culturais
		IMP02.IT01.PC07
		Plano de Actividades Sócio-Culturais
		IMP03.IT01.PC07
		Registo de Presenças

De seguida usamos um dos processos acima indicados como exemplo demonstrativo do processo humano – **PC02: Admissão e Acolhimento**.

Legenda do processo que se segue:

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

Cliente	C
Significativos	S
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director técnico	DT
Colaborador técnico	CT
Ajudantes de acção directa	AAD
Outros colaboradores	OT
Parceiros	P

8

<sup>8</sup> Ver Anexo I

## Processo Humano

INPUT	FLUXOGRAMA	OUTPUT	RESP			DESCRIÇÃO
			R	P	I	
Documentação do cliente  Necessidades e expectativas do cliente; Processo administrativo da candidatura  Requisitos legais e estatutários  IMP.01.IT01.PC02 - Ficha de Avaliação Diagnóstica	<pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; AVALIAÇÃO[AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS INICIAIS]     AVALIAÇÃO --&gt; ACEITA{ACEITA INTEGRAÇÃO?}     ACEITA -- NÃO --&gt; 1((1))     ACEITA -- SIM --&gt; ELABORAÇÃO_CONTRATO[ELABORAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO]     ELABORAÇÃO_CONTRATO --&gt; ELABORAÇÃO_PROCESSO[ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE]     ELABORAÇÃO_PROCESSO --&gt; PLANEAMENTO[PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]     PLANEAMENTO --&gt; PROGRAMA[PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]     PROGRAMA --&gt; 2((2))           </pre>	Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida	DT	CT + C + S	C + S	É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação específica sobre o funcionamento do Lar Residencial  Ver IT01.PC02-Admissão e Avaliação Diagnóstica
Decisão do cliente Contrato IMP.02.IT02.PC02 - Lista de Bens do Cliente		Contrato elaborado  Lista de Bens do Cliente Preenchida	DO	C + S	C + S + O	Se o cliente aceitar a integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços  Ver IT02.PC02-Contrato e Processo Individual do Cliente
Processo administrativo da candidatura Ficha da Avaliação das necessidades e expectativas do cliente Contrato Documentação do cliente		Processo Individual do Cliente	DT	CT	O	Ver IT02.PC02-Contrato e Processo Individual do Cliente
Processo Individual IMP.03.IT03.PC02 - Programa de Acolhimento do Cliente		Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado	DT	AAD + CT	C	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento
Programa de Acolhimento do Cliente		Programa de Acolhimento do Cliente implementado	DT	AAD + CT + C	C	Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento

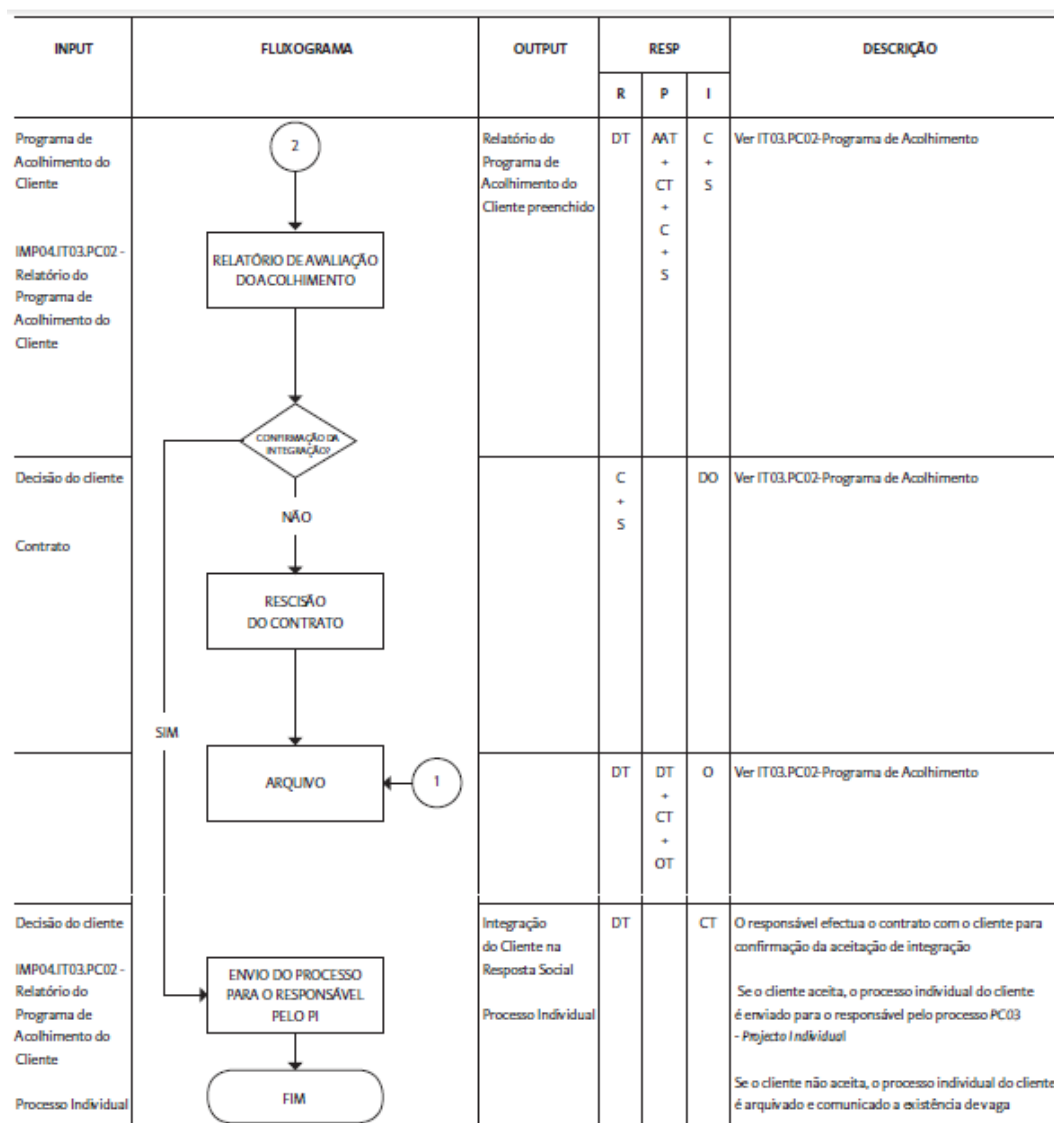


Figura 6 – Um Processo Humano do Lar Residencial

No Anexo II, apresentamos alguns relatórios que devem ser preenchidos e que se encontram representados no esquema acima indicado.

As instruções de trabalho que seguem com alguns relatórios permite a cada interveniente do processo, saber como proceder em cada fase do processo e/ou preenchimento de um dado relatório.

De seguida vamos apresentar os processos de negócio sobre uma das outras áreas da APCL - Creche, elaboradas pela Segurança Social, como requisito à obtenção de apoio subsidiário por cada utente nesta área<sup>9</sup>.

Processos-Chave / Subprocessos	Instruções de Trabalho	Impressos
<b>PC01</b> <b>Candidatura</b>	IT01.PC01	IMP01.IT01.PC01
	Atendimento	Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente
		IMP02.IT01.PC02
		Ficha de Inscrição
	IT02.PC01. Avaliação da Admissibilidade	IMP03.IT02.PC01
		Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos
		IMP04.IT02.PC01
		Carta de Admissibilidade
		IMP05.IT02.PC01
		Carta de Não Admissibilidade
	IT03.PC01 Hierarquização e Aprovação de Candidatos	IMP07.IT03.PC01
		Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos
		IMP08.IT03.PC01
		Carta de Aprovação
		IMP09.IT03.PC01
		Carta de Não Aprovação
		IMP06.PC01
		Lista de Candidatos
<b>PC02</b> <b>Admissão e Acolhimento</b>	IT01.PC02	IMP01.IT01.PC02
	Admissão e Avaliação Diagnóstica	Ficha de Avaliação Diagnóstica
	IT02.PC02	IMP02.IT02.PC02
	IT03.PC02 Programa de Acolhimento	Lista de Pertences da Criança
		IMP03.IT03.PC02
		Programa de Acolhimento do Cliente
<b>PC03</b> <b>Projecto Individual</b>	IT01.PC03 Plano Individual	IMP04.IT03.PC02
		Relatório de Acolhimento do Cliente
		IMP01.IT01.PC03
		Plano Individual
		IMP02.IT02.PC03
		Relatório de Avaliação do Plano Individual

<sup>9</sup> Manual de processos-chave creche – 2ª edição (revista) : [www.seg-social.pt/documents/10152/13337/gqrs\\_creche\\_processos-chave](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13337/gqrs_creche_processos-chave)

<b>PC04</b> <b>Planeamento e Acompanhamento das Actividades</b>	IT01.PC04 Projecto Pedagógico	IMP01.IT01.PC04 Projecto Pedagógico
		IMP02.IT01.PC04 Plano de Actividades de Sala
		IMP03.IT01.PC04 Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico
	IT02.PC04 Recepção e Entrega Diária da Criança	IMP03.IT02.PC04 Situações de Emergência – Regras gerais de actuação
		IMP04.IT02.PC04 Registo de Entrada no Estabelecimento
		IMP05.IT02.PC04 Registo de Saída do Estabelecimento
<b>PC05</b> <b>Cuidados Pessoais</b>	IT01.PC05 Cuidados de Higiene	
	IT02.PC05 Cuidados em Situação de Doença ou de Acidente	
	IT03.PC05 Apoio na Alimentação	
	IT04.PC05 Momentos de Descanso	
<b>PC06</b> <b>Nutrição e Alimentação</b>		IMP01.PC06 Lista de Necessidades Alimentares Especiais
	IT01.PC06 Elaboração de Ementas	
	IT02.PC06 Sistema de HACCP	
	IT03.PC06 Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares	IMP02.IT03.PC06 Controlo de Recepção de Matérias-Primas
		IMP03.IT03.PC06 Controlo de Validade dos Produtos
	IT04.PC05 Preparação e Confeção de Alimentos	IMP04.IT04.PC06 Registo de Equipamento Entregue/Recebido
		IMP05.IT04.PC05 Controlo dos Óleos de Fritura
	IT05.PC06 Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições	IMP06.IT05.PC06 Recolha de Amostras – Testemunho
	IT06.PC06 SubContratação de Serviços de Fornecimento de Refeições	

Verifica-se que alguns processos são comuns entre estas duas áreas.

De seguida usamos um dos processos acima indicados como exemplo demonstrativo do processo humano – **PC03: Plano Individual**.

Legenda do processo que se segue:

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

---

Cliente	C
Pessoa Significativa	PS
Organização	O
Direcção da Organização	DO
Director Técnico	DT
Educador de Infância	EI
Ajudante de Acção Educativa	AAE
Outros Colaboradores	OC
Parceiros	P

---

10

---

<sup>10</sup> Ver Anexo III



## Processo Humano

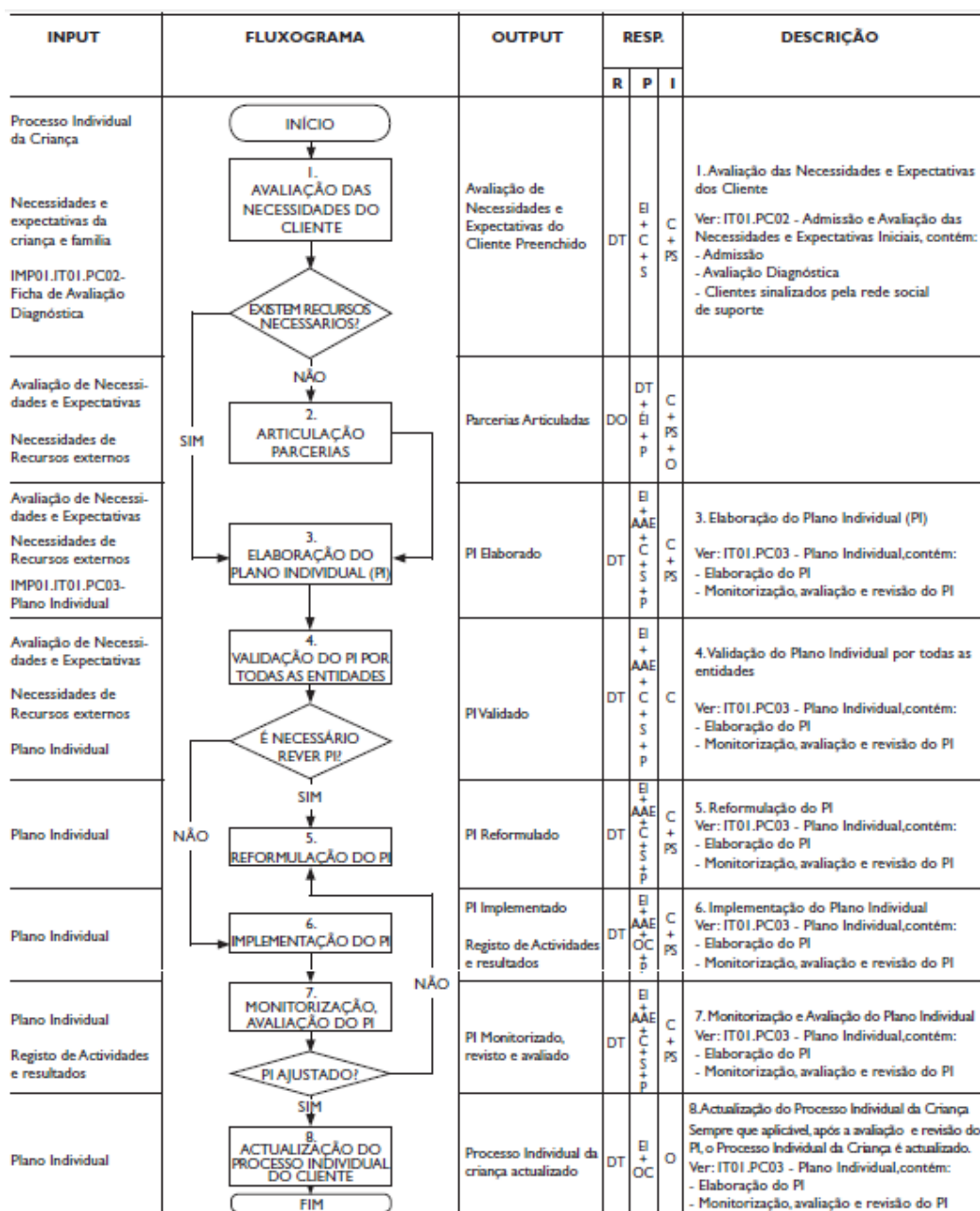


Figura 7 - Um Processo Humano da Creche

No Anexo IV, apresentamos alguns relatórios que devem ser preenchidos e que se encontram representados no esquema acima indicado.

As instruções de trabalho que seguem com alguns relatórios permite a cada interveniente do processo, saber como proceder em cada fase do processo e/ou preenchimento de um dado relatório.

## Proposta Informática

Após a demonstração de apenas processos de duas áreas de actuação da APCL, verifica-se que efetivamente a APCL não conseguirá suportar os custos para a obtenção de um sistema informático, através de uma empresa privada.

Com esta informação podemos então colocar a seguinte proposta informática, que irá beneficiar todos os intervenientes.

Analizou-se a seguinte matéria

- É necessário *software* que se coadune aos relatórios;
- É necessário *software* em que seja possível o desenho de processos de interação humana;
- Pessoal qualificado para o apoio nestes *software*'s;

### **Hipóteses:**

#### **Para o *software* que se coadune aos relatórios:**

A Microsoft tem um programa de doação de licenças de *software* que beneficia diretamente organizações sociais sem fins lucrativos em Portugal, o conjunto de organizações ajudadas é extenso. Incluindo organizações com estrutura e area de acção similares à APCL tais como a Associação de Paralisia Cerebral de Braga (APCB) ou a Associação do Porto de Paralisia Cerebral.<sup>11</sup>

Os pré-requisitos para elegibilidade para o programa de apoio são:

- Estar legalmente constituída em Portugal;
- Ser uma associação sem fins lucrativos, classificada como IPSS ou qualificação equiparada, tendo toda a documentação atualizada;
- Desenvolver actividades comunitárias de interesse público.

---

<sup>11</sup> Microsoft Cidadania: Organizações apoiadas." 2015. 16 Jul. 2016

A APCL preenche todos estes requisitos para aderir ao programa de apoio da Microsoft.

Outra opção é a utilização de *software* código livre ou *open source* em inglês, este tem licenciamento livre de custos e existem várias opções disponíveis. Por exemplo Open Office ou Libre Office que incluem toda a funcionalidade como folha de cálculo e editor de texto.

### **Para o *software* de modelação de processos humanos:**

O BPMN em português Notação de Modelagem de Processos de Negócio é uma representação gráfica através de ícones padrão para o desenho de processos.

Para esta modelação de processos existem duas ferramentas de código livre compatíveis com BPMN 2.0 recomendadas:

- Activiti<sup>12</sup>
- jBPM<sup>13</sup>

Ambas são baseadas em Java o que nos parece ser a melhor opção pois esta linguagem é muito popular e facilitaria encontrar recursos humanos qualificados para implementação do *software*. Por estas ferramentas serem muito utilizadas mundialmente dispõe de uma grande comunidade *online* com fóruns de partilha de informação e exemplos de processos já implementados que se pode inclusivamente reutilizar.

Utilizando o programa de doação de licenças da Microsoft pode ser usado o *software* Visio que permite modelar os processos de forma mais simples e fácil de usar do que as alternativas de código livre.

### **jBPM vs Activiti<sup>14</sup>**

jBPM é um motor de processos de código aberto que, inicialmente (3.x release) apoiou uma linguagem personalizada (chamado jPDL) para descrever processos de negócio. Na versão 4.x jBPM oferecia tanto suporte para jPDL como para o standard BPMN 2.0, que é o padrão para a modelagem de processos de negócios.

Na versão 5.x versão do jBPM continua a suportar BPMN 2.0, e o projeto fundiu-se com o projeto JBoss Drools (uma estrutura de gestão de regras de negócios open source).

---

<sup>12</sup> <http://activiti.org/>

<sup>13</sup> <http://www.jbpm.org/>

<sup>14</sup> Citação do site <http://www.mastertheboss.com/jboss-jbpm/activiti-bpmn/jbpm-vs-activiti-which-to-choose>

Activiti, como jBPM, é uma estrutura de processos de negócios projetado em torno do conceito de uma máquina de estado. Apoiado pela empresa Alfresco, Activiti tem a colaboração de muitas pessoas de SpringSource também.

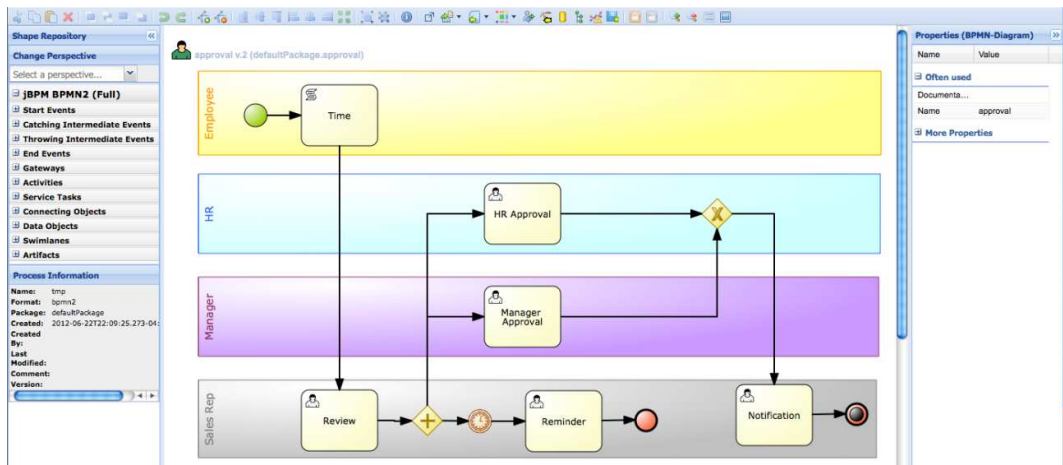


Figura 8 - Ferramenta de modelação jBPM

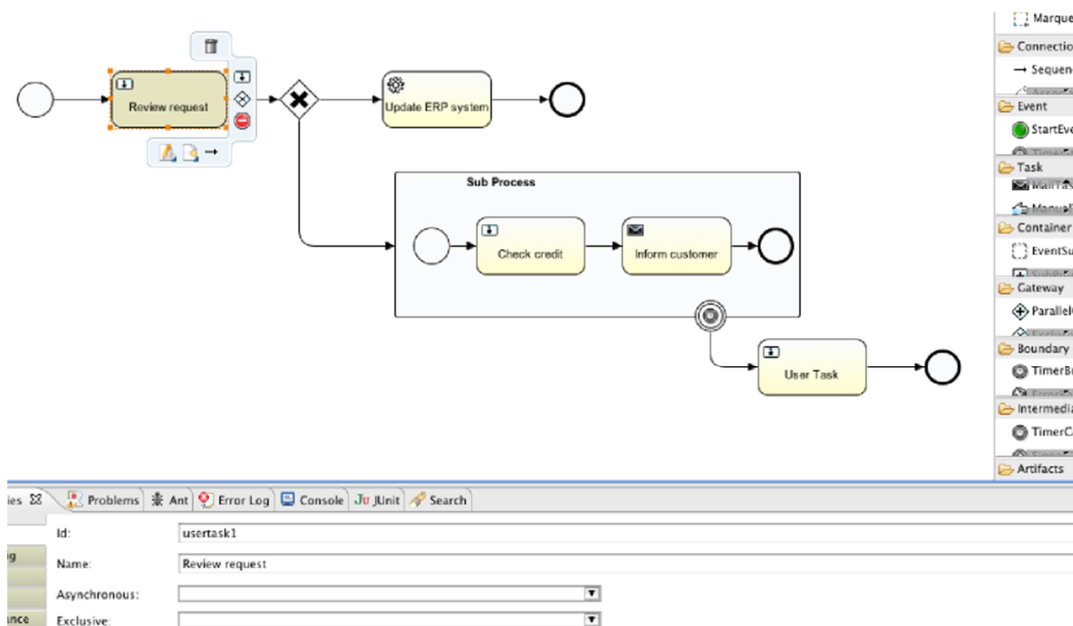


Figura 9 - Ferramenta de modelação activiti

**Para o pessoal qualificado:**

[www.entrajuda.pt](http://www.entrajuda.pt)

A Entre Ajuda é um projeto inovador em Portugal de ajuda as instituições na área da solidariedade social, a gerir e organizar os seus recursos e a sua eficiência.

Uma das suas áreas de ação é na mobilização de voluntários, nomeadamente através do seguinte site:

<http://bolsadovoluntariado.pt/>

Onde as instituições e os voluntários se registam servindo assim de ponto de encontro entre a oferta e a procura de trabalho.

Os voluntários quando se registam têm de identificar não só as suas habilitações académicas, mas também a sua profissão e a área de atuação do seu trabalho sendo uma das categorias disponíveis as novas tecnologias.

“A Bolsa potencia um “mercado” virtual de voluntariado, dinamiza o encontro de necessidades e vontades. Trata-se de uma ferramenta de gestão e desenvolvimento *online* em tempo real, que aproveita as qualificações dos voluntários e permite a capacitação das organizações.”<sup>15</sup>

A bolsa tem mais de 34 mil voluntários<sup>16</sup> inscritos sendo que 41,5% estão localizados no distrito de Lisboa.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Citação de Informação retirada do site

<sup>16</sup> [http://www.entrajuda.pt/media/5499/relatorio-de-actividades-2014\\_net.pdf](http://www.entrajuda.pt/media/5499/relatorio-de-actividades-2014_net.pdf)

<sup>17</sup> [http://bolsadovoluntariado.pt/media/1048/voluntariado-em-portugal\\_jan-2011.pdf](http://bolsadovoluntariado.pt/media/1048/voluntariado-em-portugal_jan-2011.pdf)

## 4. Resultados

O ROI não será obtido a não ser que os proveitos sejam maiores que os custos. Apesar de um sistema informático possibilitar uma melhor comunicação entre os vários intervenientes e de estes poderem usufruir de mais tempo útil para os utentes, esta melhoria não indica um ganho financeiro para a instituição, pelo menos de forma direta.

Vejamos, sendo a entidade de estudo, uma entidade sem fins lucrativos, não é o objectivo desta tirar proveitos financeiros directos da implementação de um sistema informático. Esta trará contudo de forma indireta, um ganho não só de eficiência nos processos mas também de visibilidade social. De acordo com a nossa visão e o estudo efetuado na tese de Miguel Santos, podemos concluir que:

- Mais tempo útil disponível para os utentes e outras áreas, poderá significar uma grande melhoria no cuidado prestado aos utentes;
- O universo de utentes e familiares próximos da associação, poderá identificar-se mais com a entidade e daí resultar em mais donativos;
- A melhoria do serviço prestado dará origem a uma maior satisfação dos familiares dos utentes. Os quais passaram a efetuar publicidade gratuita através de *boca-boca*<sup>18</sup>, o que ajuda a uma boa imagem pública e mais donativos de terceiros;
- Também ajuda a transmitir uma imagem de progresso e eficiência, junto de parceiros e daí a manter ou melhorar as parcerias existentes.

---

<sup>18</sup> <http://www.programacases.com.br/coluna/os-5-conceitos-mais-importantes-do-marketing-boca-a-boca>  
[https://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing\\_de\\_boca\\_a\\_boca](https://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing_de_boca_a_boca)

Apresentamos a nossa análise SWOT que poderá ajudar a APCL a atingir os seus objectivos.

#### Análise SWOT

<b>Pontos Fortes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft já complementa o office 365 de forma gratuita para este tipo de entidades;</li><li>• Existência de sites de voluntariado com recursos humanos qualificados.</li><li>• Implementação do sistema através de parcerias informáticas ou através de voluntariado;</li></ul>	<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opções gratuitas na Área informática aplicadas às ONG;</li><li>• Utilização de <i>software</i> de código livre sem custos de implementação.</li></ul>
<b>Pontos Fracos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• As alterações constantes aos relatórios (muitas vezes impostas por questões de lei);</li><li>• Implementação do sistema através de parcerias informáticas ou através de voluntariado;</li><li>• Dependência financeira dos fundos públicos, donativos e parcerias;</li></ul>	<b>Ameaças</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• A não aceitação da mudança de paradigma sobre a forma de trabalho;</li><li>• Comunicação entre entidades;</li><li>• Utilização de <i>software</i> de código livre sem custos de implementação.</li></ul>

Table 1 - Análise SWOT

Será importante explicar alguns pontos em detalhe:

- Foi considerado o ponto “Utilização de *software* de código livre sem custos de implementação” uma Oportunidade e Ameaça, pois como Oportunidade é uma redução de custos enquanto que na Ameaça, fica-se sujeito aos requisitos de competência disponíveis para exploração;
- Foi considerado o ponto “Implementação do sistema através de parcerias informáticas ou através de voluntariado” Forte e Fraco, pois como Forte existe a possibilidade de aceder a elementos fulcrais para este tipo de implementação sem custos para a organização enquanto que no Fraco, reduz-se a autonomia e a capacidade de decisão;

Este caso de estudo permitiu identificar que esta informação poderá ser extrapolada a terceiros.

A implementação do *software* pode-se estender à rede APCL e/ou outras instituições com a mesma área de acção.

A APCL divide-se em várias entidades regionais que partilham entre si a área jurídica sendo independentes financeiramente. A nossa proposta seria de usar o sistema informático de forma igualmente comum à utilizada para a área jurídica, centralizando a informação num único ponto.

Por os processos, instruções e regras de funcionamento serem comuns às várias instituições que actuam nesta área haveria um ganho de eficiência na criação de parcerias entre instituições e entre as várias secções regionais da APCL espalhadas pelo país.



## 5. Conclusões e trabalho futuro

Sendo que a APCL, é regida por regras impostas por uma entidade externa, não lhe foi possível implementar um sistema informático que lhe possibilitasse a execução processual de forma muito mais célere e de forma a poder ter mais tempo para outras actividades do centro.

Através deste relatório poderá ser possível a esta entidade estudar e verificar se será ou não conveniente avançar com a proposta aqui apresentada.

Fica contudo como trabalho futuro o agendamento de um entendimento entre esta instituição e a entidade externa que determina as regras a serem aplicadas.

Fica demonstrado que uma melhor cooperação entre entidades poderá ser bastante benéfico para um futuro mais simples e inclusivamente mais ecológico (desmaterialização de relatórios).

Fica também a visão de que o sistema pode ser extrapolado a outras entidades, desde que, mantenham as regras impostas pela Segurança Social na aplicação dos serviços ao público.

## Bibliografia

Informação retirada do site [www.marktest.com/wap/a/n/id~18d7.aspx](http://www.marktest.com/wap/a/n/id~18d7.aspx) de acordo com “Estudos sobre Concelhos/Regiões”

Livro traduzido por Raquel Campos Franco de “The portuguese nonprofit sector in comparative perspective” em 2008

INE, PORDATA

Informação retirada do trabalho efetuado por Carlota Quintão  
([http://isociologia.pt/publicacoes\\_workingpapers.aspx](http://isociologia.pt/publicacoes_workingpapers.aspx), 2ª série, Nº 2 de 2011)

Tese de “Relatório de Estágio: Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa”, por Miguel Maria de Carvalho Nunes Teixeira Santos em 2011

[http://cdp.portodigital.pt/Members/admin/empreendedorismo/guias-praticos-empreendedorismo/guia\\_lar.pdf](http://cdp.portodigital.pt/Members/admin/empreendedorismo/guias-praticos-empreendedorismo/guia_lar.pdf)

Manual de processos-chave lar residencial : [http://www.seg-social.pt/documents/10152/13454/gqrs\\_lar\\_residencial\\_processos-Chave/f1f50be0-d188-4016-8a5c-25cf3191da6a](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13454/gqrs_lar_residencial_processos-Chave/f1f50be0-d188-4016-8a5c-25cf3191da6a)

Manual de processos-chave creche – 2ª edição (revista) : [www.seg-social.pt/documents/10152/13337/gqrs\\_creche\\_processos-chave](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13337/gqrs_creche_processos-chave)

Microsoft Cidadania: Organizações apoiadas." 2015. 16 Jul. 2016

<http://www.programacases.com.br/coluna/os-5-conceitos-mais-importantes-do-marketing-boca-a-boca>

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing\\_de\\_boca\\_a\\_boca](https://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing_de_boca_a_boca)

## Anexos

### Anexo I

<b>Cliente</b> (utilizador final, que usufrui dos serviços prestados pela Resposta Social)	C
<b>Significativos</b> (familiares, responsáveis pelo cliente, tutores, entre outros)	S
<b>Organização</b> (Resposta Social, onde o cliente está integrado)	O
<b>Direcção da Organização</b>	DO
<b>Director técnico</b> (técnico com formação superior ou equivalente no domínio das ciências sociais e humanas, perfil psicológico adequado ao exercício de função e capacidade de liderança)	DT
<b>Colaborador técnico</b> (técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas)	CT
<b>Ajudantes de acção directa</b> (colaboradores que prestam serviços de apoio directamente ao Cliente)	AAD
<b>Outros colaboradores</b> (colaboradores que prestam serviços de apoio gerais relacionados com o Cliente e a Organização; ex: Cozinheiro, Ajudante de cozinha, Motorista e outros considerados necessários)	OT
<b>Parceiros</b> (outras Organizações Públicas ou Privadas, Organismos Públicos, Voluntariado, ou outras Entidades colectivas ou individuais, que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	P

Anexo II

A avaliação diagnóstica contém toda a informação que diz respeito ao indivíduo. Se o cliente usufruiu de outros serviços ou respostas, então deverá ser aqui indicado para evitar replicação de informação. Para ajudar a esta avaliação diagnóstica, então deverá ser efetuada uma entrevista de avaliação diagnóstica usando um guião semi-estruturado e poderá ser incluído observações de comportamento do cliente e/ou significativos.

Ficha de Avaliação Diagnóstica

Ficha de Avaliação Diagnóstica

Identificação do Estabelecimento

IMPO1.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 1 de 8

Data da Avaliação:

I. Dados de Identificação do Cliente

Nome:

Nome a ser tratado:

Data de Nascimento:

Idade Actual:

Anos

Em caso de urgência contactar:

Nome:

Contacto(s):

Indique o seu grau de escolaridade:

Não sabe ler, nem escrever

Sabe Ler e Escrever

Ensino Básico (ensino primário)

Ensino Preparatório

Ensino Secundário

☐

☐

☐

☐

☐

Ensino Técnico profissional

Licenciatura

Pós-graduação

Mestrado

Doutoramento

☐

☐

☐

☐

☐

Nacionalidade e Língua

Qual a sua nacionalidade?

Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho?

Compreende bem o Português (caso seja imigrante)?

Sim ☐

Não ☐

+ou-

☐

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

Sim ☐

Não ☐

+ou-

☐

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

Sim ☐

Não ☐

às vezes ☐

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

O Cliente vive: Isolado ☐ Em agregado ☐

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

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

## Ficha de Avaliação Diagnóstica

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 2 de 8

## 3. Situação Sócio-Económica do Cliente e/ou significativo(2)

Rendimentos Mensais:			Despesas Mensais:		
Rendimento do trabalho	-	€	Renda/Prestação da casa	-	€
Reforma	-	€	Transportes públicos	-	€
Pensão Social	-	€	Medicação	-	€
Subsidio mensal vitalício	-	€	Alimentação	-	€
Complemento por dependência	-	€	Outros	-	€
Prestações por encargos familiares	-	€			
Outros	-	€			
Total:	-	€	Total	-	€

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

## 4. Contexto Habitacional

Há quantos anos vive no seu local de residência?

Tem um quarto só para si? Sim ☐ Não ☐

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

Casa ☐  
Apartamento ☐  
Quarto ☐  
Outra ☐

Condições Habitacionais

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

## 5. Saúde

Grupo sanguíneo:

Nome do médico de família/assistente:

Centro de Saúde:

Telefone:

Extensão:

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

Contacto:

Alergias:

Problemas de saúde

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

Medicação e indicação terapêutica

Nome do Medicamento	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar

Medicação S.O.S

Nome do Medicamento	Descrição da Situação S.O.S

Cuidados de Medicina Física e de Reabilitação

Terapia da Fala	<input type="radio"/>
Terapia ocupacional	<input type="radio"/>
Fisioterapia	<input type="radio"/>
Outra. Especificar	<input type="radio"/>

## Ficha de Avaliação Diagnóstica

IMP01LIT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 4 de 8

Identificação do Estabelecimento

### 6. Capacidade Física e Funcional

Actividades Corporais	Assinale, quando aplicável
<b>Alimentação</b>	
Alimenta-se sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada	<input type="radio"/>
Necessita totalmente de ajuda humana ou de alimentação artificial (sonda, perfusão)	<input type="radio"/>
<b>Higiene pessoal</b>	
Faz a sua higiene sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Usar banheira ou poliban</b>	
Usa sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Vestir-se</b>	
Não necessita de ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
<b>Eliminação</b>	
Micção normal	<input type="radio"/>
Defecção normal	<input type="radio"/>
Incontinência urinária ocasional	<input type="radio"/>
Incontinência fecal ocasional	<input type="radio"/>
Incontinência urinária permanente (p.e., algália)	<input type="radio"/>
Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)	<input type="radio"/>
<b>Usar a sanita</b>	
Usa sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Actividades Sensoriais</b>	
Assinale, quando aplicável	
<b>Fala</b>	
Exprime-se sem dificuldades	<input type="radio"/>
Exprime-se com dificuldades	<input type="radio"/>
Exprime-se, sem dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Exprime-se, com dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
<b>Visão</b>	
Vê sem dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades severas ou não vê	<input type="radio"/>

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 5 de 8

Audição	
Ouve sem dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades severas	<input type="radio"/>
Compreende, sem dificuldades, a Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Compreende, com dificuldades, a Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Actividades Locomotoras	Assinale, quando aplicável
Transferência	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana total ou de uma cadeira elevatória	<input type="radio"/>
Existe impossibilidade de deslocação	<input type="radio"/>
Trabalho doméstico	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Deslocação no exterior	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andarilho)	<input type="radio"/>
Necessita de uma cadeira de rodas	<input type="radio"/>
Impossibilidade de deslocação	<input type="radio"/>
Refeições	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Ir às compras	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Actividades Mentais	Assinale, quando aplicável
Memória	
Recorda factos ou acontecimentos sem dificuldades	<input type="radio"/>
Esquecimentos mais ou menos frequentes	<input type="radio"/>
Esquecimentos muito frequentes	<input type="radio"/>
Amnésia	<input type="radio"/>
Comportamento	
Normal	<input type="radio"/>
Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade	<input type="radio"/>
Perturbações maior: agitação, desorientação, fuga	<input type="radio"/>
Humor	
Normal	<input type="radio"/>
Tristeza (+/- importante) ou irritabilidade	<input type="radio"/>
Apatia (sem energia)	<input type="radio"/>
Agressividade	<input type="radio"/>



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 6 de 8

Outras Atividades	Assinale, quando aplicável
Administrar o dinheiro	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Tomar medicamentos	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

### 7. Hábitos e Gostos/Interesses

Atividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
Refeições	- Horários - Espaço - Forma de servir		
Alimentação	- Tipo de alimentos - Dieta		
Roupa	- Frequência da muda de roupa - Escolha da roupa - Arrumação da roupa - Frequência de lavagens - Passar a ferro - Produtos utilizados		
Cuidados pessoais e imagem	- Tipo de cuidados - Frequência		
Idas ao médico	- Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura de saúde		
Ocupação quotidiana do tempo	- Atividades diárias que faz questão de executar para ocupar o tempo - Onde e com quem - Frequência		
Compras no exterior	- Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal,...) - Com quem		
Passear	- Tipo de passeio - Locais - Com quem - Frequência		

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 7 de 8

Actividades lúdicas e/ou culturais	- De que tipo - Com quem - Onde - Frequência		
Actividades desportivas	- De que tipo - Com quem - Onde - Frequência		
Actividades espirituais e/ou religiosas	- De que tipo - Com quem - Onde - Frequência		
Actividades lúdicas e/ou culturais	- De que tipo - Com quem - Onde - Frequência		
Actividades desportivas	- De que tipo - Com quem - Onde - Frequência		
Actividades espirituais e/ou religiosas	- De que tipo - Com quem - Onde - Frequência		
Mobilidade	- Com quem sai - Onde - Frequência		
Relações interpessoais	- Com quem interage - Como e onde - Frequência		
Relações familiares	- Com quem prefere estar/ conviver - Tipo de contactos - Onde - Frequência		

Qual a satisfação quanto aos relacionamentos existentes? (assinale com um x)

Actores	1 Insatisfeito	2 Pouco Satisfeito	3 Satisfeito	4 Muito Satisfeito	5 Não Responde
Familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Representante Legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vizinhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras Pessoas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Representações**

Procure-se conhecer as representações do cliente sobre a deficiência ou incapacidades, o seu projecto de vida, as suas necessidades e expectativas relativamente aos serviços e colaboradores a envolver.

Como vê as pessoas com deficiências ou incapacidades na sociedade?

Actualmente, quais são os seus objectivos de vida? Actualmente, o que procura fazer no seu dia-a-dia?

Quais os apoios que necessita para concretizar os seus objectivos?

O que espera dos serviços do Lar Residencial? Como acha que os serviços podem contribuir para apoiar a sua vida, assim como para satisfazer as suas necessidades?

Quais as expectativas em relação aos colaboradores do Lar Residencial? (Ou: O que espera dos colaboradores do Lar Residencial?)

9. Outras Informações Relevantes

10. Assinaturas

Cliente	Data
Significativos	Data
Organização	Data

## Anexo III

<b>Cliente</b> (utilizador final, que usufrui dos serviços prestados pela entidade promotora da Resposta Social)	C
<b>Pessoa Significativa</b> (familiares, responsáveis pelo cliente, entre outros)	PS
<b>Organização</b> (Entidade promotora da Resposta Social, onde o cliente está integrado)	O
<b>Direcção da Organização</b> (Responsáveis pela entidade promotora da Resposta Social)	DO
<b>Director Técnico</b> (técnico com formação superior ou equivalente e competências pessoais e técnicas adequadas ao exercício da função, de preferência no domínio das Ciências Sociais e Humanas)	DT
<b>Educador de Infância</b> (técnico com formação superior ou equivalente na área da Educação de Infância)	EI
<b>Ajudante de Acção Educativa</b> (colaboradores que prestam serviços de apoio directamente ao Cliente)	AAE
<b>Outros Colaboradores</b> (colaboradores que prestam serviços de apoio gerais relacionados com o Cliente e a Organização; ex.: Cozinheiro, Ajudante de Cozinha, Motorista, Administrativo e outros considerados necessários)	OC
<b>Parceiros</b> (outras organizações públicas ou privadas, organismos públicos, voluntariado, ou outras entidades colectivas ou individuais, que estabeleçam parcerias com a Resposta Social)	P

Anexo IV

A avaliação diagnóstica contém toda a informação que diz respeito ao indivíduo. Se o cliente usufruiu de outros serviços ou respostas, então deverá ser aqui indicado para evitar replicação de informação. Para ajudar a esta avaliação diagnóstica, então deverá ser efetuada uma entrevista de avaliação diagnóstica usando um guião semi-estruturado e poderá ser incluído observações de comportamento do cliente e/ou significativos.

Plano Individual

Identificação do Estabelecimento

Identificação do Grupo / Sala da Criança

Plano Individual

IMP01.IT01.PC03 - CRECHE

página 1 de 2

Nome:

Idade:

Anos

Meses:

Período de vigência:

de

/

/

a:

/

/

PI n.º

Tema (1)	Objetivo/Resultado Desejado (2)	Ações a Implementar (3)	Calendarização	Recursos a Envolver			Acompanhamento do PI(5)
				Recursos Humanos (4)	Recursos Materiais	Recursos Logísticos	

Pessoas de referência:

Família: \_\_\_\_\_

Outros serviços: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nesta folha pode ser acrescentado mais dados quando necessário

---

**NOTAS:****(1) TEMA**

Colocar nesta coluna o tema do Perfil de Desenvolvimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica priorizado, quer pela família, quer pelo educador de infância responsável, principalmente aqueles que revelem indicadores comportamentos Emergentes ou Quase alcançados. Não esquecer de colocar ainda os cuidados a ter na área da saúde, da promoção da autonomia, da higiene, das necessidades de intervenção multidisciplinar e de apoio emocional à família (p.e. acompanhamento psicoterapêutico e terapia da fala). Deverá verificar-se um equilíbrio entre as competências emergentes identificadas e as que a criança ainda não realiza mas já devia realizar, procurando que o PI definido permita o seu desenvolvimento global.

---

**(2) OBJECTIVO/RESULTADO DESEJÁVEL**

Colocar nesta coluna os objectivos de intervenção, quer pela família quer pelo educador responsável. Estes devem procurar estabelecer um equilíbrio entre os comportamentos onde a criança revela algumas dificuldades, de acordo com a sua faixa etária (comportamentos **Emergentes ou Quase alcançados e Ainda não alcançados**) e as **competências/aprendizagens** que ela já alcançou (**Totalmente alcançado**), por forma a que estas últimas não sejam esquecidas pela criança, colocando em risco o seu desenvolvimento global. Procurar estabelecer um equilíbrio entre as competências já adquiridas e as que a criança tem que adquirir, para que esta estabilize as suas aprendizagens. Não esquecer de colocar ainda os indicadores ao nível dos cuidados a ter na área da saúde, da promoção da autonomia e da higiene. Estes indicadores devem ser colocados de forma clara e que permitam o estabelecimento de metas para a intervenção.

---

**(3) ACÇÕES A IMPLEMENTAR**

Colocar nesta coluna as actividades/brincadeiras que se pretendem implementar e que possibilitam à criança alcançar as áreas prioritizadas. Estas actividades/brincadeiras devem procurar promover o desenvolvimento global das crianças, para que as aprendizagens já adquiridas sejam sedimentadas e não sejam esquecidas pela criança. Não esquecer de colocar ainda os objectivos e acções promotores dos cuidados pessoais a ter na área da saúde e da promoção da autonomia e da higiene, bem como treinos específicos que se verifiquem como necessários.

---

**(4) RECURSOS HUMANOS**

Colocar nesta coluna os recursos necessários à implementação da actividade/brincadeira, não esquecendo a colaboração das famílias e de intervenientes exteriores, identificando-os como sendo responsáveis por essa implementação ou como intervenientes.

---

**(5) ACOMPANHAMENTO DO PI**

Colocar nesta coluna os resultados que a criança vai alcançando no decurso da implementação do Plano Individual, bem como quaisquer alterações que se vão verificando como necessárias no decurso da implementação do mesmo e que podem conduzir à necessidade de uma avaliação e revisão do PI. Pode ser feita uma articulação com a parte do acompanhamento do Perfil de Desenvolvimento existente na *Ficha de Avaliação Diagnóstica (IMP01.IT01.PC02)*.

---

**(6) P I N\***

Identifica o número de revisões ao PI de cada criança já realizado até ao momento.

## Glossário

APCL	Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa
PIB	Produto Interno Bruto
ETI	Equivalentes a Tempo Inteiro
ONG	Organizações Não Governamentais
IPSS	Instituição de Solidariedade Social
ROI	<i>Return Of Investment</i>
BPMN	Business Process Model and Notation

