



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.lusofona.pt](http://www.lusofona.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 doutras 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.

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

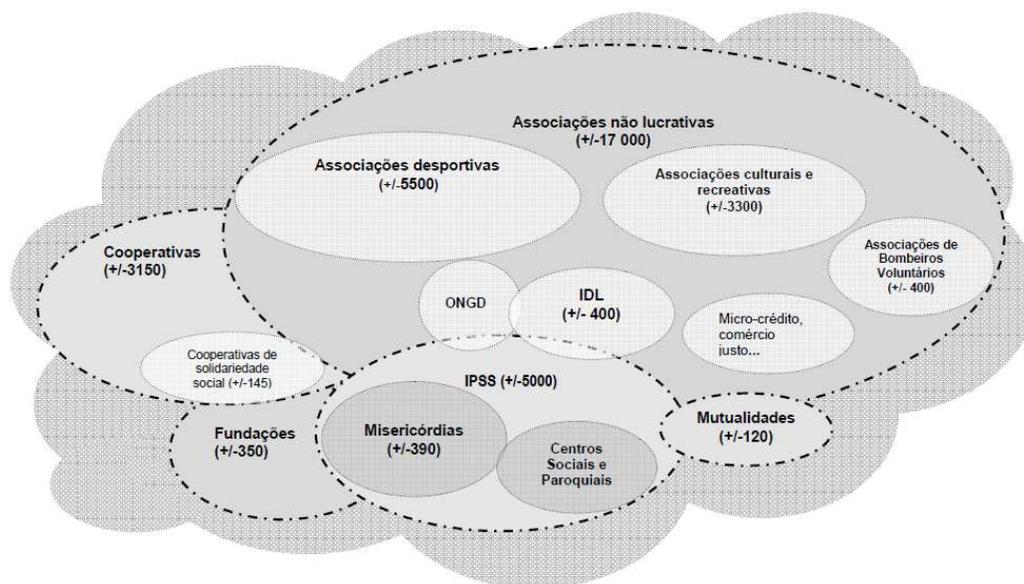
| Anos | Sectores de actividade económica |          |            |           |
|------|----------------------------------|----------|------------|-----------|
|      | Total                            | Primário | Secundário | Terciário |
| 2010 | 4898,4                           | 548,1    | 1327,3     | 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>

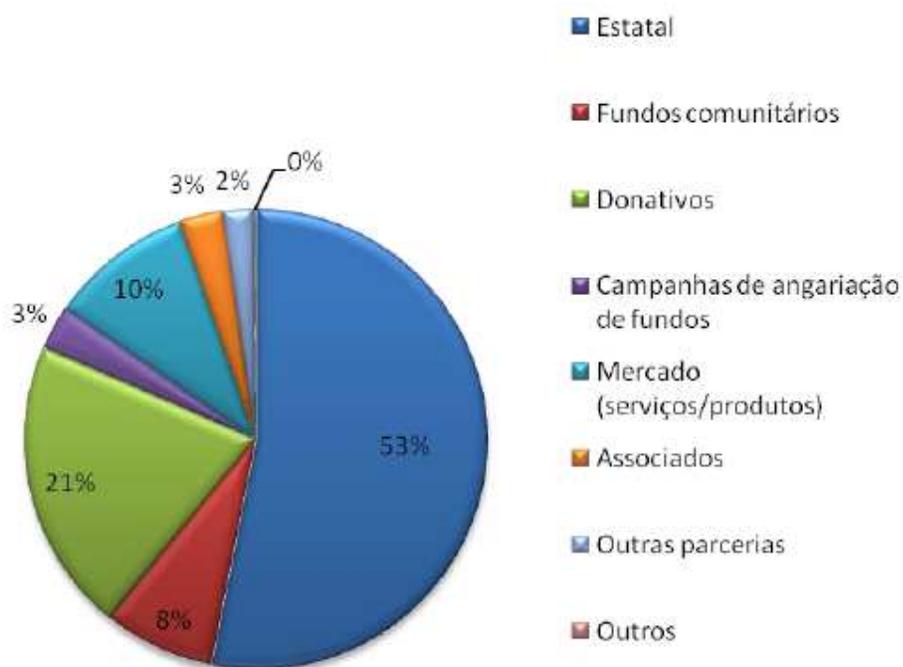
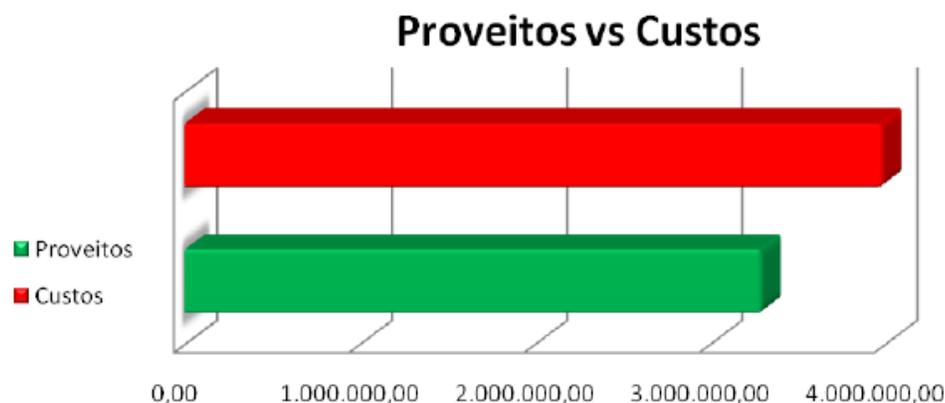


Figura 2 - Demonstração do financiamento da APCL

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.

| Anos | Equipamentos Sociais (nº) |            | Serviços (nº)      |               |                    |                      |    |
|------|---------------------------|------------|--------------------|---------------|--------------------|----------------------|----|
|      | Lar                       | Residência | Apoio Domiciliário | Centro de Dia | Centro de Convívio | Acolhimento Familiar |    |
|      | 1                         | 2          | 3                  | 4             | 5                  | 6                    | 7  |
| 1991 |                           | 566        | 22                 | 575           | 811                | 171                  | 0  |
| 1992 |                           | 572        | 25                 | 607           | 852                | 180                  | 0  |
| 1993 |                           | 591        | 32                 | 671           | 941                | 185                  | 0  |
| 1994 |                           | 600        | 51                 | 784           | 951                | 203                  | 0  |
| 1995 |                           | 657        | 56                 | 921           | 1054               | 222                  | 38 |
| 1996 |                           | 895        | 56                 | 1069          | 1148               | 237                  | 29 |
| 1997 |                           | 726        | 55                 | 1192          | 1213               | 282                  | 27 |
| 1998 |                           | 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><br><b>Candidatura</b>                              | IT01.PC01  | IMP01.IT01.PC01   |
|  | Atendimento  | Informação Disponibilizada ao Cliente                                     |
|  |  | IMP02.IT01.PC02   |
|  | IT02.PC01.<br>Avaliação da Admissibilidade             | Ficha de Inscrição  |
|  |  | IMP03.IT02.PC01   |
|  |  | Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos                                  |
|  |  | IMP04.IT02.PC01   |
|  | IT03.PC01<br>Hierarquização e Aprovação de Candidatos  | Carta de Admissibilidade  |
|  |  | IMP05.IT02.PC01   |
|  |  | Carta de Não Admissibilidade  |
| 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><br><b>Admissão e Acolhimento</b>                   | IT01.PC02  | IMP01.IT01.PC02   |
|  | Admissão e Avaliação Diagnóstica                       | Ficha de Avaliação Diagnóstica  |
|  |  | IMP02.IT02.PC02   |
|  | IT02.PC02  | Lista de Bens do Cliente  |
|  | IT03.PC02<br>Programa de Acolhimento                   | IMP03.IT03.PC02   |
|  |  | Programa de Acolhimento do Cliente  |
| IMP04.IT03.PC02  |  |   |
| Relatório de Acolhimento do Cliente                            |  |   |
| <b>PC03</b><br><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 |
|  |  | IMP02.IT02.PC03   |

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

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Plano Individual  | Plano Individual                                    |
| <b>PC04</b><br><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><br><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><br><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                |   |
| <p>Documentação do cliente</p> <p>Necessidades e expectativas do cliente; Processo administrativo da candidatura</p> <p>Requisitos legais e estatutários</p> <p>IMP.01.IT01.PC02 - Ficha de Avaliação Diagnóstica</p> | <pre> graph TD     INICIO([INÍCIO]) --&gt; AVALIAÇÃO[AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS INICIAIS]     AVALIAÇÃO --&gt; DECISÃO{ACEITA INTEGRAÇÃO?}     DECISÃO -- NÃO --&gt; CONECTOR1((1))     DECISÃO -- SIM --&gt; ELABORACAO_CONTRATO[ELABORAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO]     ELABORACAO_CONTRATO --&gt; ELABORACAO_PROCESSO[ELABORAÇÃO DO PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE]     ELABORACAO_PROCESSO --&gt; PLANEAMENTO[PLANEAMENTO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]     PLANEAMENTO --&gt; PROGRAMA[PROGRAMA DE ACOLHIMENTO]     PROGRAMA --&gt; CONECTOR2((2))         </pre> | Ficha de Avaliação Diagnóstica preenchida                            | DT   | CT<br>+<br>C<br>+<br>S   | C<br>+<br>S      | <p>É efectuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente, bem como, é prestada informação específica sobre o funcionamento do Lar Residencial</p> <p>Ver IT01.PC02-Admissão e Avaliação Diagnóstica</p> |
| <p>Decisão do cliente</p> <p>Contrato</p> <p>IMP.02.IT02.PC02 - Lista de Bens do Cliente</p>  |  | <p>Contrato elaborado</p> <p>Lista de Bens do Cliente Preenchida</p> | DO   | C<br>+<br>S              | C<br>+<br>S<br>O | <p>Se o cliente aceitar a integração, é estabelecido um contrato de prestação de serviços</p> <p>Ver IT02.PC02-Contrato e Processo Individual do Cliente</p>  |
| <p>Processo administrativo da candidatura</p> <p>Ficha da Avaliação das necessidades e expectativas do cliente</p> <p>Contrato</p> <p>Documentação do cliente</p>   |  | <p>Processo Individual do Cliente</p>                                | DT   | CT                       | O                | Ver IT02.PC02-Contrato e Processo Individual do Cliente   |
| <p>Processo Individual</p> <p>IMP.03.IT03.PC02 - Programa de Acolhimento do Cliente</p>   |  | <p>Programa de Acolhimento do Cliente preenchido e aprovado</p>      | DT   | AAD<br>+<br>CT           | C                | Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento   |
| <p>Programa de Acolhimento do Cliente</p>   |  | <p>Programa de Acolhimento do Cliente implementado</p>               | DT   | AAD<br>+<br>CT<br>+<br>C | C                | Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento   |
|   |  | <p>CONECTOR 2</p>  |      |                          |                  |   |

| INPUT  | FLUXOGRAMA  | OUTPUT   | RESP  |                                    |                          | DESCRIÇÃO                             |   |
|--|---|--|---|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---|
|  |   |  | R   | P                                  | I                        |                                       |   |
| Programa de Acolhimento do Cliente<br><br>IMP04.IT03.PC02 - Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente            | <pre> graph TD     Start((2)) --&gt; Box1[RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO ACOANHIMENTO]     Box1 --&gt; Diamond{CONFIRMAÇÃO DE INTEGRAÇÃO}     Diamond -- NÃO --&gt; Box2[RESCISÃO DO CONTRATO]     Box2 --&gt; Box3[ARQUIVO]     Diamond -- SIM --&gt; Box4[ENVIO DO PROCESSO PARA O RESPONSÁVEL PELO PI]     Box4 --&gt; End([FIM])     Box3 --&gt; Circle1((1)) </pre> | Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente preenchido | DT  | AAT<br>+<br>CT<br>+<br>C<br>+<br>S | C<br>+<br>S              | Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento |   |
| Decisão do cliente<br><br>Contrato   |   |  |   |                                    | C<br>+<br>S              | DO                                    | Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento   |
|  |   |  |   | DT                                 | DT<br>+<br>CT<br>+<br>OT | O                                     | Ver IT03.PC02-Programa de Acolhimento   |
| Decisão do cliente<br><br>IMP04.IT03.PC02 - Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente<br><br>Processo Individual |   |  | Integração do Cliente na Resposta Social<br><br>Processo Individual | DT                                 |                          | CT                                    | O responsável efectua o contrato com o cliente para confirmação da aceitação de integração<br><br>Se o cliente aceita, o processo individual do cliente é enviado para o responsável pelo processo PC03 - Projecto Individual<br><br>Se o cliente não aceita, o processo individual do cliente é arquivado e comunicado a existência devaga |

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><br><b>Candidatura</b>            | IT01.PC01                                  | IMP01.IT01.PC01  |
|  | Atendimento                                | Atendimento - Informação Disponibilizada ao Cliente            |
|  |  | IMP02.IT01.PC02  |
|  |  | Ficha de Inscrição   |
|  | IT02.PC01.                                 | IMP03.IT02.PC01  |
|  | Avaliação da Admissibilidade               | Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos                       |
|  |  | IMP04.IT02.PC01  |
|  |  | Carta de Admissibilidade                                       |
|  |  | IMP05.IT02.PC01  |
|  |  | Carta de Não Admissibilidade                                   |
| <b>PC02</b><br><b>Admissão e Acolhimento</b> | IT03.PC01                                  | IMP07.IT03.PC01  |
|  | Hierarquização e Aprovação de Candidatos   | Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos |
|  |  | IMP08.IT03.PC01  |
|  |  | Carta de Aprovação   |
|  |  | IMP09.IT03.PC01  |
|  |  | Carta de Não Aprovação   |
| <b>PC03</b><br><b>Projecto Individual</b>    | IT01.PC02                                  | IMP06.PC01   |
|  |  | Lista de Candidatos  |
|  | IT01.PC02                                  | IMP01.IT01.PC02  |
|  | Admissão e Avaliação Diagnóstica           | Ficha de Avaliação Diagnóstica                                 |
|  | Diagnóstica                                |  |
| <b>PC02</b><br><b>Admissão e Acolhimento</b> | IT02.PC02                                  | IMP02.IT02.PC02  |
|  | Contrato e Processo Individual de Cliente  | Lista de Pertences da Criança                                  |
|  | IT03.PC02                                  | IMP03.IT03.PC02  |
|  | Programa de Acolhimento                    | Programa de Acolhimento do Cliente                             |
| <b>PC03</b><br><b>Projecto Individual</b>    |  | IMP04.IT03.PC02  |
|  |  | Relatório de Acolhimento do Cliente                            |
| <b>PC03</b><br><b>Projecto Individual</b>    | IT01.PC03                                  | IMP01.IT01.PC03  |
|  | Plano Individual                           | 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><br><b>Planeamento e Acompanhamento das Actividades</b> | IT01.PC04<br>Projecto Pedagógico   | IMP01.IT01.PC04<br>Projecto Pedagógico                                 |
|  |  | IMP02.IT01.PC04<br>Plano de Actividades de Sala                        |
|  |  | IMP03.IT01.PC04<br>Relatório de Avaliação do Projecto Pedagógico       |
|  | IT02.PC04<br>Recepção e Entrega Diária da Criança                          | IMP03.IT02.PC04<br>Situações de Emergência – Regras gerais de actuação |
|  |  | IMP04.IT02.PC04<br>Registo de Entrada no Estabelecimento               |
|  | IMP05.IT02.PC04<br>Registo de Saída do Estabelecimento                     |  |
| <b>PC05</b><br><b>Cuidados Pessoais</b>                            | IT01.PC05<br>Cuidados de Higiene   |  |
|  | IT02.PC05<br>Cuidados em Situação de Doença ou de Acidente                 |  |
|  | IT03.PC05<br>Apoio na Alimentação  |  |
|  | IT04.PC05<br>Momentos de Descanso  |  |
| <b>PC06</b><br><b>Nutrição e Alimentação</b>                       |  | IMP01.PC06<br>Lista de Necessidades Alimentares Especiais              |
|  | IT01.PC06<br>Elaboração de Ementas   |  |
|  | IT02.PC06<br>Sistema de HACCP  |  |
|  | IT03.PC06<br>Recepção, Armazenamento e Conservação de Produtos Alimentares | IMP02.IT03.PC06<br>Controlo de Recepção de Matérias-Primas             |
|  |  | IMP03.IT03.PC06<br>Controlo de Validade dos Produtos                   |
|  | IT04.PC05<br>Preparação e Confecção de Alimentos                           | IMP04.IT04.PC06<br>Registo de Equipamento Entregue/Recebido            |
|  |  | IMP05.IT04.PC05<br>Controlo dos Óleos de Fritura                       |
|  | IT05.PC06<br>Transporte, Distribuição e Apoio nas Refeições                | IMP06.IT05.PC06<br>Recolha de Amostras – Testemunho                    |
|  | IT06.PC06<br>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

## Processo Humano

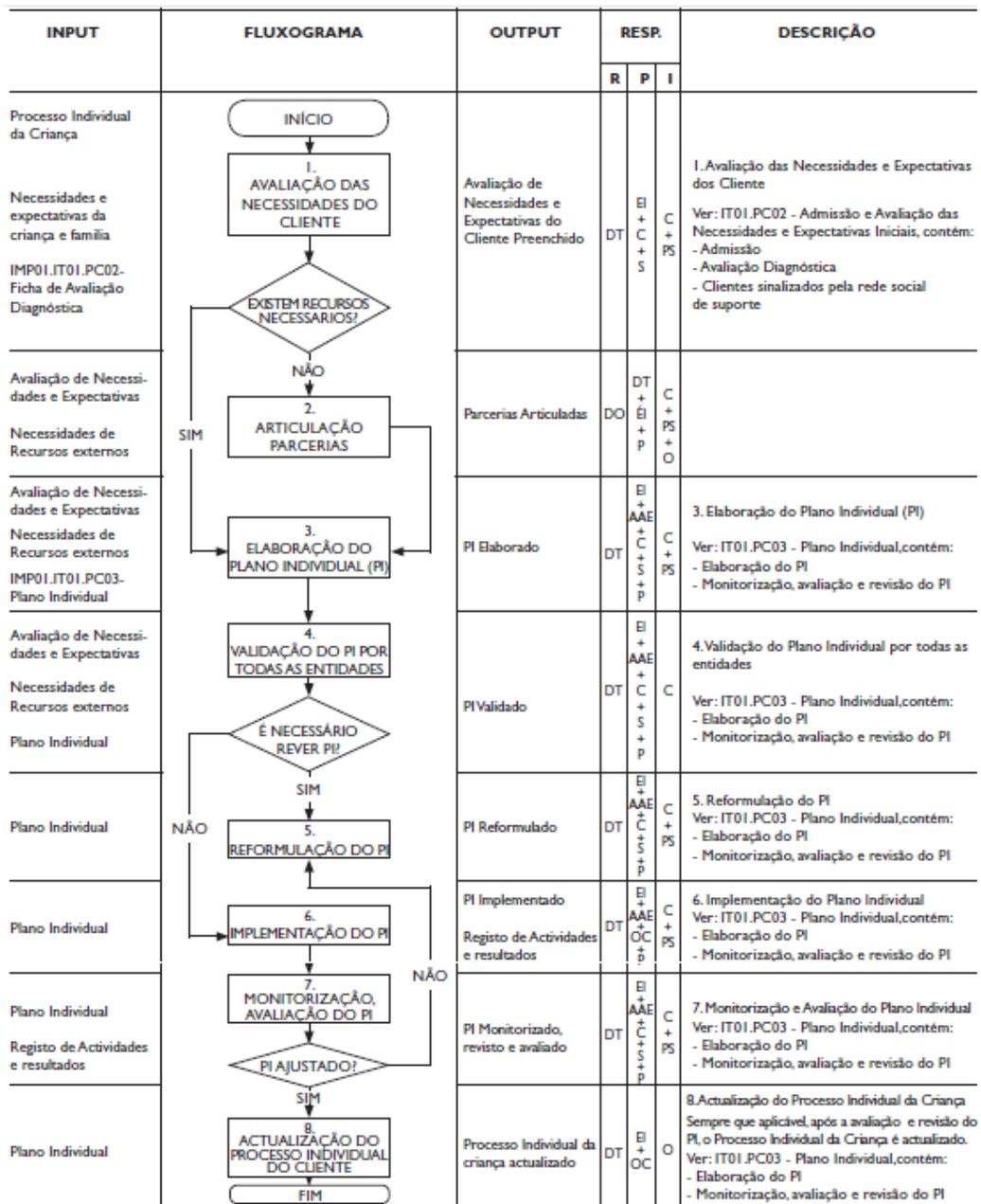


Figura 7 - Um Processo Humano da Creche

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.

Analisou-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.

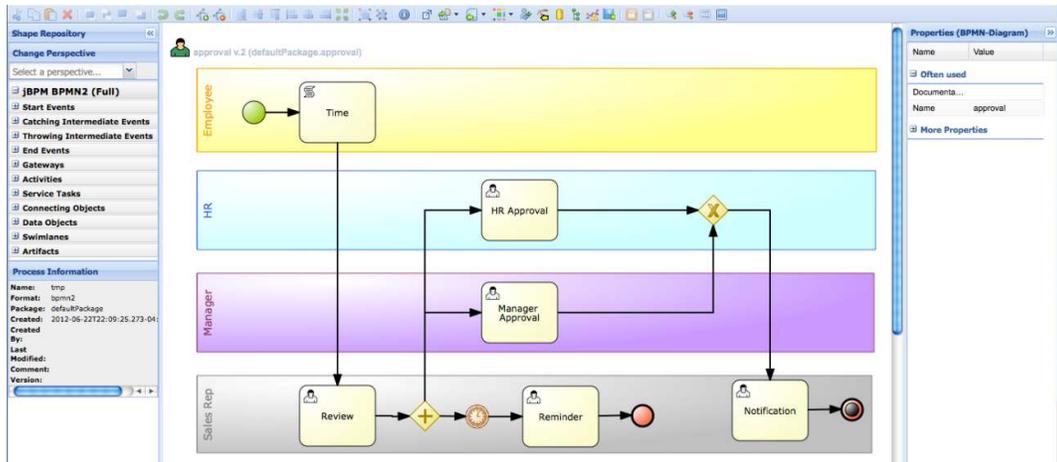


Figura 8 - Ferramenta de modelação jBPM

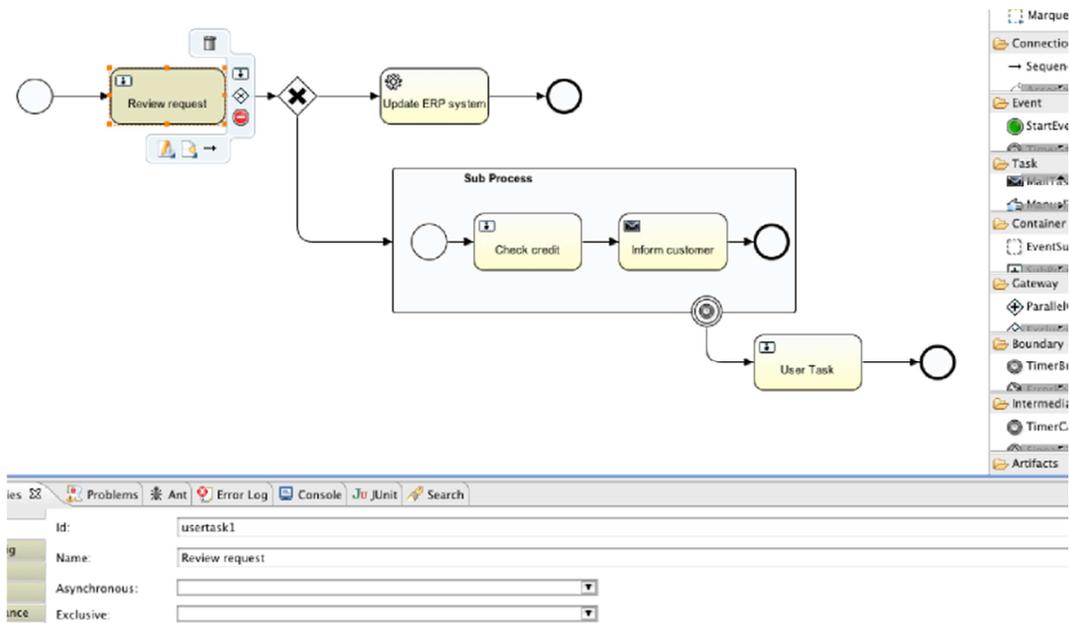


Figura 9 - Ferramenta de modelação activiti

**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, N° 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/flf50be0-d188-4016-8a5c-25cf3191da6a](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13454/gqrs_lar_residencial_processos-Chave/flf50be0-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: _____         |                                |
| <hr/>  |                           |                                  |                                |
| <b>I. Dados de Identificação do Cliente</b>                            |                           |                                  |                                |
| Nome: _____  |                           |                                  |                                |
| Nome a ser tratado: _____  |                           |                                  |                                |
| Data de Nascimento: _____  |                           | Idade Actual: _____              | Anos _____                     |
| Em caso de urgência contactar:   |                           |                                  |                                |
| Nome: _____  |                           | Contacto(s): _____               |                                |
| <b>Indique o seu grau de escolaridade:</b>                             |                           |                                  |                                |
| Não sabe ler, nem escrever   | <input type="radio"/>     | Ensino Técnico profissional      | <input type="radio"/>          |
| Sabe Ler e Escrever  | <input type="radio"/>     | Licenciatura                     | <input type="radio"/>          |
| Ensino Básico (ensino primário)  | <input type="radio"/>     | Pós-graduação                    | <input type="radio"/>          |
| Ensino Preparatório  | <input type="radio"/>     | Mestrado                         | <input type="radio"/>          |
| Ensino Secundário  | <input type="radio"/>     | Doutoramento                     | <input type="radio"/>          |
| <hr/>  |                           |                                  |                                |
| <b>Nacionalidade e Língua</b>  |                           |                                  |                                |
| Qual a sua nacionalidade? _____  |                           |                                  |                                |
| Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho? _____               |                           |                                  |                                |
| Compreende bem o Português (caso seja imigrante)?                      | Sim <input type="radio"/> | Não <input type="radio"/>        | +ou- <input type="radio"/>     |
| Sente dificuldades em expressar-se em Português (caso seja imigrante)? | Sim <input type="radio"/> | Não <input type="radio"/>        | +ou- <input type="radio"/>     |
| Normalmente as pessoas compreendem-no/a (caso seja imigrante)?         | Sim <input type="radio"/> | Não <input type="radio"/>        | às vezes <input type="radio"/> |

## 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; Subsídio 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               | - | € |
| Subsídio 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  Fogão  Micro-ondas   
Luz  Frigorífico  Rádio   
Rede de Esgotos  Esquentador  TV   
Gás  Máq. lavar roupa  Vídeo/DVD   
Aquecimento  Máq. lavar loiça  Telefone/Telemóvel

## 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

Terapia ocupacional

Fisioterapia

Outra, Especificar

# Ficha de Avaliação Diagnóstica

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 4 de 8

---

## 6. Capacidade Física e Funcional

---

Actividades Corporais

Assinale, quando aplicável

### Alimentação

- Alimenta-se sem dificuldades
- Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada
- Necessita totalmente de ajuda humana ou de alimentação artificial (sonda, perfusão)

### Higiene pessoal

- Faz a sua higiene sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

### Usar banheira ou poliban

- Usa sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

### Vestir-se

- Não necessita de ajuda
- Necessita de ajuda total
- Necessita de ajuda parcial

### Eliminação

- Micção normal
- Defecção normal
- Incontinência urinária ocasional
- Incontinência fecal ocasional
- Incontinência urinária permanente (p.e., algália)
- Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)

### Usar a sanita

- Usa sem dificuldades
- Necessita de ajuda parcial
- Necessita de ajuda total

Actividades Sensoriais

Assinale, quando aplicável

### Fala

- Exprime-se sem dificuldades
- Exprime-se com dificuldades
- Exprime-se, sem dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa
- Exprime-se, com dificuldades, através da Língua Gestual Portuguesa

### Visão

- Vê sem dificuldades
  - Vê com dificuldades
  - Vê com dificuldades severas ou não vê
-

IMP01LIT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 5 de 8

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>Audição</b>   |                                   |
| 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"/>             |
| <b>Actividades Locomotoras</b>                               | <b>Assinale, quando aplicável</b> |
| <b>Transferência</b>   |                                   |
| 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"/>             |
| <b>Trabalho doméstico</b>                                    |                                   |
| Faz sem dificuldades   | <input type="radio"/>             |
| Necessita de ajuda parcial ou de apoio                       | <input type="radio"/>             |
| Necessita de ajuda total                                     | <input type="radio"/>             |
| <b>Deslocação no exterior</b>                                |                                   |
| 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"/>             |
| <b>Refeições</b>   |                                   |
| Faz sem dificuldades   | <input type="radio"/>             |
| Necessita de ajuda parcial ou de apoio                       | <input type="radio"/>             |
| Necessita de ajuda total                                     | <input type="radio"/>             |
| <b>Ir às compras</b>   |                                   |
| Faz sem dificuldades   | <input type="radio"/>             |
| Necessita de ajuda parcial ou de apoio                       | <input type="radio"/>             |
| Necessita de ajuda total                                     | <input type="radio"/>             |
| <b>Actividades Mentais</b>                                   | <b>Assinale, quando aplicável</b> |
| <b>Memória</b>   |                                   |
| 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"/>             |
| <b>Comportamento</b>   |                                   |
| Normal   | <input type="radio"/>             |
| Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade       | <input type="radio"/>             |
| Perturbações maior: agitação, desorientação, fuga            | <input type="radio"/>             |
| <b>Humor</b>   |                                   |
| 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<br>- Espaço<br>- Forma de servir  |         |                     |
| Alimentação                  | - Tipo de alimentos<br>- Dieta   |         |                     |
| Roupa                        | - Frequência da muda de roupa<br>- Escolha da roupa<br>- Arrumação da roupa<br>- Frequência de lavagens<br>- Passar a ferro<br>- Produtos utilizados |         |                     |
| Cuidados pessoais e imagem   | - Tipo de cuidados<br>- 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<br>- Onde e com quem<br>- Frequência  |         |                     |
| Compras no exterior          | - Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal,...)<br>- Com quem   |         |                     |
| Passear                      | - Tipo de passeio<br>- Locais<br>- Com quem<br>- Frequência  |         |                     |

IMPOLIT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 7 de 8

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

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

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

# Ficha de Avaliação Diagnóstica

Identificação do Estabelecimento

IMP01.IT01.PC02 — LAR RESIDENCIAL

página 8 de 8

---

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 de Trabalho

Plano Individual  
IMP01.IT01.PC03 - CRECHE  
página 1 de 2

Nome: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_ Anos \_\_\_\_\_ Mês: \_\_\_\_\_ Período de vigência: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ a: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
P.N.º \_\_\_\_\_

| Tema (1) | Objetivo/ Resultados Desejável (2) | Ações a Implementar (3) | Calendarização | Recursos a Envolver  |                    |                     | Acompanhamento do PI(5) |
|----------|------------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------|--------------------|---------------------|-------------------------|
|          |                                    |                         |                | Recursos Humanos (4) | Recursos Materiais | Recursos Logísticos |                         |
|          |                                    |                         |                |                      |                    |                     |                         |
|          |                                    |                         |                |                      |                    |                     |                         |
|          |                                    |                         |                |                      |                    |                     |                         |
|          |                                    |                         |                |                      |                    |                     |                         |

Pessoa de referência: \_\_\_\_\_  
 Família: \_\_\_\_\_  
 Outros serviços: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nesta folha pode ser fotocopiado tanto vezes quantas se necessitar

---

**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        |

