

REFERENCIAL PARA A PROMOÇÃO DA QUALIDADE NOS PROGRAMAS/SERVIÇOS SOCIAIS

PROJECTO

RUMO À QUALIDADE

RPQ - Programas

ÍNDICE

- I - Guião de Abordagem ao RPQ Programas
- II - Base Teórica e Metodológica e como utilizar o RPQ Programas
- III - Instrumentos
 - 1) Instrumento de Avaliação
 - 2) Documentos de suporte
 - 2.1. Lista de evidências
 - 2.2. Guiões de entrevista
- IV - Bibliografia
- V - Anexos

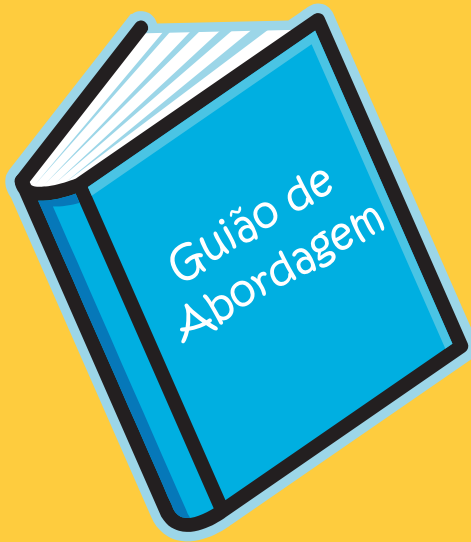
Anexo 1. Metodologia de implementação do estudo de caso

Anexo 2. Pontos Fortes e Dificuldade identificadas na aplicação do RPQ Programas

Anexo 3. Reajustamentos sugeridos para o RPQ Programas

Anexo 4. Síntese de Resultados

Anexo 5. Balanço e Recomendações finais



I - Guião de Abordagem ao RPQ Programas

Guião de Abordagem ao RPQ - PROGRAMAS

Depois da leitura do Memorando deste Referencial, aconselha-se os responsáveis do Programa/serviços que pretendam utilizar este Instrumento numa perspectiva de avaliação para a promoção de melhoria contínua de qualidade, o seguimento deste Guia de abordagem.

1. Faça uma leitura de todo o Referencial incluindo o estudo de caso .
2. Escolha a metodologia que mais se adequa ao estudo que pretende realizar: auto-avaliação; avaliação interna independente (avaliador pertencente à organização mas não ao programa); avaliação externa (avaliador que não pertence à organização)
3. Elabore um Plano de Aplicação do Referencial e reúna a equipa técnica, defina os objectivos do estudo que se propõe levar a cabo, dê a conhecer o seu plano e distribua um exemplar por cada elemento, para que façam uma leitura atenta do mesmo.
4. Passados uns dias, reúna de novo a equipa para prepararem o processo de avaliação através deste Referencial:
5. Identifiquem concretamente para cada processo quais:
 - os documentos de suporte;
 - as observações que devem fazer para comprovar cada Medida/Acção;
 - as entrevistas a recolher para cada Medida/Acção junto dos dirigentes, profissionais, clientes e das famílias, em função do respectivo envolvimento na mesma.
(existe no referencial uma tabela com documentação a recolher para cada medida/acção e guiões de entrevistas para cada uma das partes interessadas bem como um instrumento de avaliação para o responsável pelo processo de avaliação).
 - atenção, devem cotar em NA – Não Aplicável só quando tal Medida/Acção não seja mesmo possível desenvolver com o público alvo ou não tenham dela necessidade (neste caso deve ser anexado evidências documentais que justifiquem a não aplicabilidade do processo)
6. Consulte o Glossário dos RPQ.s, sempre que necessite de clarificar algum conceito.

Guião de Abordagem ao RPQ - PROGRAMAS

7. Distribua **tarefas** pelos elementos da equipa técnica para a recolha das evidências e estipule prazos para o material ser entregue (cada período de avaliação não deve demorar mais que um mês, deve ser feita uma aplicação do referencial no início e no final do programa, em programas com duração alargada esta avaliação deverá ser anual).
8. Reúna de novo a equipa técnica e coloquem no referencial, para cada Medida/Acção as respectivas evidências recolhidas, consensualizando quais são as melhores evidências.
9. Com a informação recolhida providencie o tratamento e análise dos resultados obtidos. Identifique os pontos fortes e debilidades do seu programa. Elabore um relatório.
10. Volte a cada processo e verifique as medidas e acções que foram avaliadas em níveis mais baixos e, no campo das Observações/Recomendações, coloque as estratégias para o seu incremento/melhoria.
11. No quadro final, faça a síntese dos principais pontos fortes, das debilidades e principais recomendações a fazer ao Programa/**Serviço** e mãos à obra, comecem o processo de **mudança**.
12. Partilhe com todas as partes envolvidas os resultados e as intervenções a adoptar para a melhoria.
13. Não se esqueçam de enviar para elo.social@mail-telepac.pt as sugestões de melhoria do Instrumento.



II - Base Teórica e Metodológica e como utilizar o RPQ - Programas

O presente documento visa constituir um referencial que permita a promoção da qualidade dos programas de intervenção social. Este documento é composto por quatro partes. Em primeiro lugar, será apresentada a base teórica e metodológica seguida. Posteriormente, é apresentado o instrumento proposto, no formato pronto a aplicar, são apresentados os documentos de suporte e por último uma narrativa de práticas do estudo de caso.

Base teórica e metodológica

1.1. Definição de programas sociais

O ambiente sociopolítico da Europa ocidental actual caracteriza-se pela existência de um “Estado de bem-estar”. Este é um modelo de Estado social, democrático e de direito, que desenvolveu vários mecanismos e sistemas de protecção social com o objectivo de garantir o bem-estar dos seus cidadãos (Serra, 2003). Os programas sociais correspondem a um tipo de mecanismos que são utilizados para atingir esse objectivo. São um conjunto específico de acções humanas e de recursos materiais que foram desenhados e implementados numa determinada realidade social, com o propósito de resolver algum problema (Fernandez-Ballesteros, 2004).

1.2. A avaliação dos programas sociais

Uma actividade fundamental para garantir um adequado funcionamento dos programas sociais é a sua avaliação. Esta tem essencialmente três objectivos. Em primeiro lugar, ela permite aumentar o conhecimento sobre a lógica subjacente à criação do programa (Newcomer, Hatry & Wholey, 2004). Em segundo lugar, permite controlar a execução dos objectivos previstos. Neste caso, salienta-se a importância de se avaliar o grau em que o programa social atingiu os objectivos primordiais de garantia da qualidade de vida e bem-estar dos seus destinatários. Finalmente, a avaliação promove a mudança no sentido de melhorar o processo desenvolvido (Serra, 2003).

De uma forma geral, a avaliação pode ser definida como uma forma de determinar o mérito, o valor e o significado de um determinado objecto (Fernandez-Ballesteros, 2004). Esta decisão baseia-se numa comparação dos resultados obtidos a partir dos dados recolhidos com referenciais ou critérios previamente definidos (Arnal, Delio del Rincón & Latorre, 1994).

Um programa social pode ser pensado como uma hipótese: se este programa for implementado, então espera-se que se atinjam os seguintes resultados. Neste sentido, uma ferramenta que é extremamente útil na avaliação de um programa



são os modelos lógicos (McLaughlin, Gretchen & Jordan, 2004). Estes são modelos que sumariam num diagrama os elementos-chave do programa: recursos ou outros inputs; actividades; resultados (de curto e/ou de longo prazo). O desenho de um modelo lógico permite planejar; definir hipóteses e compreender as concepções subjacentes criando estratégias para as testar; compreender as relações causais e o papel do contexto; testar a teoria subjacente ao programa; desenhar, conduzir e controlar o processo de avaliação; evitar custos supérfluos e perigos de validação; identificar constrangimentos e qualidades do programa; e preparar e apresentar resultados e recomendações.

A avaliação de um programa que utiliza o modelo lógico como ferramenta deve seguir várias fases:

- 1) Envolver os decisores políticos, os responsáveis e as equipas: este objectivo deve envolver necessariamente reuniões com estes **actores** no sentido de compreender as expectativas face à avaliação e de informar sobre os objectivos da avaliação e actividades previstas.
- 2) Clarificar, entre os promotores, a ideia subjacente ao programa: nesta fase, é extremamente importante a construção do modelo lógico. Este deve ser feito em conjunto com a equipa, através de entrevistas e pela consulta de documentos. É muito importante que se construam dois modelos lógicos: o modelo lógico actual (que se baseia nos dados recolhidos) e o modelo lógico ideal (como o serviço ou programa deveria ser). De facto, a avaliação que utiliza o modelo lógico deve ser simultaneamente descritiva e prescritiva (Chen & Rossi, 1983). Trabalhando com os criadores do programa, o avaliador deve descrever os elementos do programa que está a ser alvo de avaliação e, simultaneamente, prescrever a lógica de como o programa devia funcionar. O objectivo é o de compreender o modelo lógico subjacente ao programa em causa, comparando-o com o modelo lógico ideal (McLaughlin, Gretchen & Jordan, 2004). O modelo lógico ideal é construído com base na literatura científica relevante, entrevistas com actores-chave, e revisão de documentos.
- 3) Avaliar os resultados do programa: análise das pessoas envolvidas - cobertura; análise dos resultados obtidos face ao esperado - eficácia; análise dos recursos utilizados para atingir os resultados – eficiência.

4) Construir o modelo do programa criado após a avaliação.
Tendo em consideração este enquadramento teórico, descreveremos em seguida a sua relação com a avaliação da qualidade dos programas sociais.



1.3. A avaliação da qualidade dos programas sociais: as necessidades dos clientes e os processos

Neste trabalho, defendemos que a avaliação da qualidade é uma forma específica de avaliação dos programas sociais. Em concreto, a qualidade é o critério pelo qual a avaliação deve ser desenvolvida. Neste sentido, pretende-se que no processo de avaliação se realize uma comparação entre o programa existente numa determinada organização com o programa com qualidade. Este corresponde a um modelo lógico ideal, que é construído com base na literatura sobre qualidade, entrevistas a especialistas, validação através de vários técnicos que trabalham em várias IPSS, e através de um estudo-piloto.

No caso do presente documento, apresenta-se o modelo de um programa social com qualidade, em geral. No entanto, este deve ser aplicado em cada realidade concreta, considerando as especificidades em causa (ver, por exemplo, o RPQ-CAO).

Na construção deste modelo de programa com qualidade torna-se necessário rever alguns dos conceitos centrais da abordagem com qualidade.

A utilização de um modelo de qualidade tem várias vantagens tais como, por exemplo, a criação de uma linguagem comum, utilizada num número crescente de organizações de todas as classes e tamanhos; o fornecimento de um modelo amplamente experimentado; e a cobertura completa de todas as áreas de uma organização (Fernandez-Ballesteros; 2004).

Existe um aspecto central na definição da qualidade de um produto/serviço e que são os clientes. De facto, considera-se que um determinado produto/serviço tem qualidade quando está apto para satisfazer as necessidades dos seus utilizadores e clientes (Instituto Português da Qualidade, 2001).

Por outro lado, uma avaliação da qualidade enfatiza uma abordagem por processos – isto é, actividades que recebem inputs e os convertem em **outputs**, acrescentando valor para o cliente. A abordagem por processos permite visualizar todas as actividades sob o ponto de vista do cliente; determinar primeiro “o que fazer” e só depois “como fazer”; eliminar as redundâncias das tarefas; e promover uma base para a melhoria contínua.

Na óptica da qualidade, pretende-se que as organizações decidam quais os processos chave que afectam a sua

capacidade em cumprir com os requisitos do cliente, legais e regulamentares associados aos produtos/serviços que realizam. Tal deve ser considerado de acordo com a sua forma de trabalhar e coerente com a sua cultura organizacional.



A medida da qualidade total envolve a verificação da qualidade ao longo de todo o sistema e no final. Têm de se encontrar indicadores de qualidade para cada processo, para que possamos efectuar a sua gestão de forma adequada. É importante que se distingam os processos-chave ou críticos (i.e., aqueles que são absolutamente essenciais) daqueles que servem apenas de apoio.

A avaliação de grau de qualidade tem como objectivo determinar a eficácia - medida em que as actividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados de acordo com os requisitos iniciais - e a eficiência - relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

A avaliação da qualidade dos programas sociais pressupõe assim que sejam definidos os requisitos de qualidade para cada processo envolvido nestes serviços e programas. Tal como referido anteriormente, nesta definição dos requisitos de qualidade devem ser considerados dois aspectos fundamentais: as necessidades dos clientes e os processos inerentes à actividade de qualquer serviço ou programa social (Marques & Calheiros, in press).

1.3.1. As necessidades dos clientes dos programas sociais

Os clientes dos programas sociais têm necessidades de âmbito geral e específico. Tal como foi referido anteriormente, existem necessidades gerais de todos os utilizadores deste tipo de serviços e que se identificam com a manutenção de níveis elevados de bem-estar e qualidade de vida (Serra, 2003). A operacionalização destas variáveis deve, contudo, ter em consideração as características específicas dos clientes a quem o programa se destina (ver, por exemplo, o RPQ-CAO). Por outro lado, existem necessidades específicas e que estão relacionadas com os objectivos específicos do programa em causa (ex. um centro de dia tem um objectivo específico que é o de responder a necessidades básicas das pessoas idosas como, por exemplo, a alimentação).

1.3.2. Os processos dos programas sociais

Na definição preliminar destes aspectos, baseamo-nos no modelo de avaliação de programas de Fernandez e Garcia (1997). Definimos como processos de um programa social com qualidade os seguintes:

- 1** Identificação das necessidades, definição dos objectivos e da área de intervenção do programa
- 2** Definição das actividades, métodos e estratégias
- 3** Gestão do programa
- 4** Espaço/instalações
- 5** Selecção, admissão e acolhimento
- 6** Elaboração de programas individualizados
- 7** Avaliação

Para cada um destes processos são definidos os requisitos de qualidade que devem ser cumpridos. Mais uma vez, recordamos que estes devem ser adaptados ao contexto em análise.

Para finalizar, apresentamos graficamente o modelo lógico dos programas com qualidade.

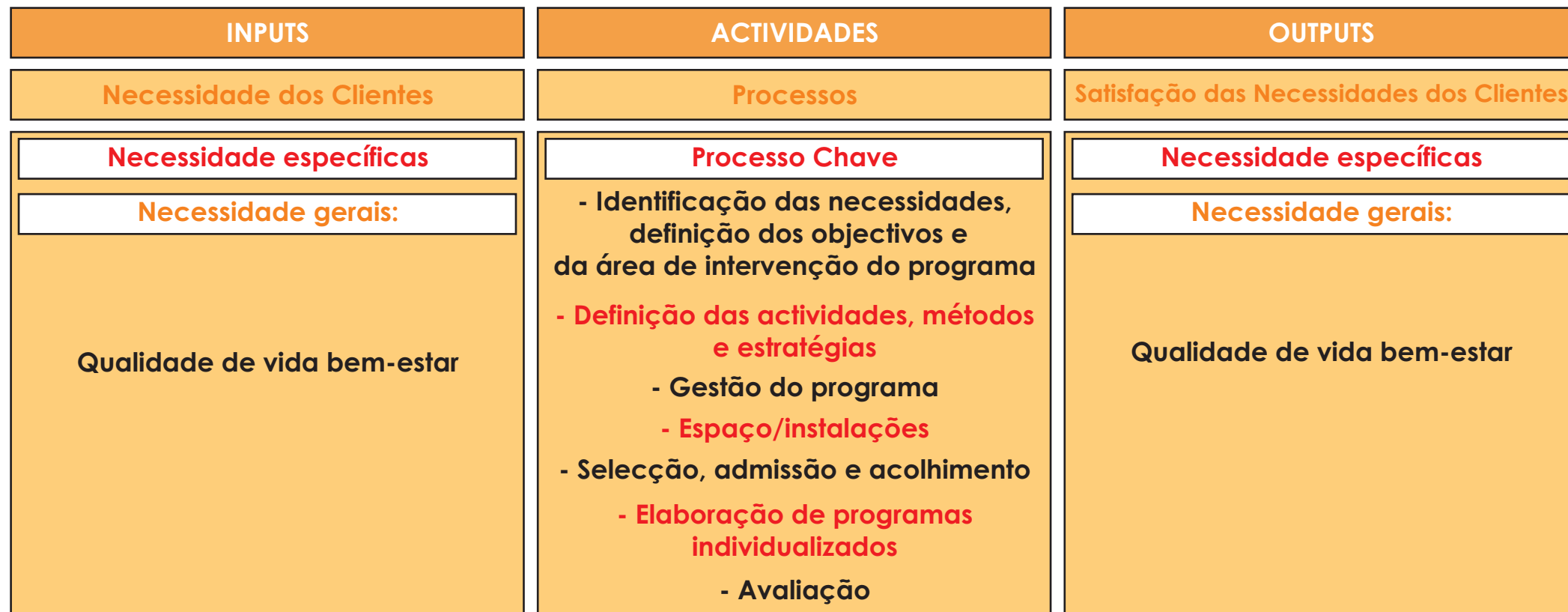


Figura 1. Modelo lógico dos serviços e programas sociais com qualidade

Após esta breve revisão dos principais conceitos teóricos subjacentes ao modelo proposto, segue-se na próxima secção o instrumento que visa promover a qualidade nos programas sociais.

Como utilizar o RPQ-Programas



1. Objectivo de utilização

O RPQ-Programas pretende-se constituir um instrumento prioritariamente de auto-avaliação no sentido de promover a melhoria contínua da qualidade das organizações e dos programas/serviços por elas desenvolvidos. A sua aplicação exige o esforço concertado de todos os actores da organização.

2. Quem aplica?

A aplicação deste instrumento deve ser dirigida por um técnico com formação de base em ciências sociais e, preferencialmente, com experiência em funções de avaliação. Este técnico poderá optar por usar a metodologia de auto - avaliação (quando faz parte do programa que está ser alvo da avaliação), avaliação interna independente (quando pertence à organização em que o programa se encontra inserido, embora não faça parte do programa) ou avaliação externa (quando não pertence à organização). A escolha por uma destas opções deve ser devidamente assinalada no início do protocolo de aplicação.

Convém realçar, contudo, que embora o processo de utilização do instrumento deva ter um responsável, espera-se a total colaboração dos restantes membros da organização. Neste sentido, enfatiza-se a relevância de se garantir o envolvimento dos dirigentes da organização e do programa em análise.

3. Como se aplica?

A utilização do RPQ-Programas envolve duas formas de avaliação:

1) Avaliação objectiva: Fase da avaliação que pressupõe a recolha de informações objectivas relativas à qualidade do programa. Estas informações podem ser recolhidas através de três fontes prioritárias: análise documental, entrevistas a actores-chave (ex. clientes) e observação. A escolha dos **procedimentos** a utilizar está dependente do tipo de requisito de qualidade a validar. O RPQ-Programas inclui dois documentos que servem de apoio para a realização do

procedimento de avaliação objectiva: uma lista de evidências com sugestão da documentação de apoio que deve ser apresentada por medida e acção e os guiões de entrevista que deverão ser aplicados a todas as partes interessada.



No estudo de caso em anexo (ver anexo 1) encontra-se um exemplo da aplicação que se realizou no âmbito de um serviço para pessoas idosas. Os protocolos de entrevistas podem servir de base para a criação de instrumentos adaptados à realidade das organizações em análise, podendo quer os protocolos de entrevistas quer a observação, quer a lista de evidências documentais sugeridas, serem utilizadas em processos de auto - avaliação, avaliação interna independente ou avaliação externa. Recomenda-se ainda que a documentação objectiva resultante (ex. documentação, entrevistas realizadas aos actores chave, resultados da observação do local), deverá constituir um dossier anexo que é apresentado conjuntamente com o Referencial de promoção de qualidade dos programas.

2) Avaliação subjectiva: Nesta fase, espera-se que o responsável pelo processo de avaliação preencha o instrumento de avaliação fornecido suportando-se na avaliação objectiva previamente realizada. Para tal, deve responder na escala indicada (desde 0%=nenhum até 100%=total) o grau em que o programa cumpre os requisitos de qualidade relativos aos vários processos em análise.

Sugere-se que, antes de se responder à Escala de respostas mais subjectiva “nenhum a total” se fundamentem nas evidências (documentais, observação e entrevista), dando assim uma maior objectividade à avaliação.

4. Duração da aplicação

Recomenda-se que a aplicação do instrumento ocorra no início e no final da duração do programa. No caso de programas com longa duração, recomenda-se que seja realizada uma avaliação inicial e depois com uma periodicidade anual, de modo a garantir que se observam mudanças suficientemente relevantes.

Cada período de avaliação não deve demorar mais do que um mês, de modo a manter a coerência dos dados obtidos.

No estudo de caso apresentado (anexo 1) foi apenas realizada uma fase de avaliação. Esta teve como intuito sobretudo exemplificar a utilização do RPQ-programas no contexto real de um programa existente numa instituição. No entanto, é desejável que se proceda a uma nova avaliação com o mesmo instrumento no final da duração do programa avaliado.

5. Tratamento da informação recolhida



1) Avaliação objectiva: neste caso, o tratamento da informação deve adequar-se ao método de recolha de dados escolhido. Recomenda-se que se faça uma leitura atenta à metodologia utilizada no estudo de caso apresentado em anexo e que se procure fundamentação para a utilização das técnicas escolhidas. No estudo de caso, apresenta-se um exemplo da utilização da técnica de entrevista semi-estruturada. Espera-se que o responsável pela avaliação, pela sua formação de base, possa contribuir de forma construtiva para uma utilização adequada destes métodos.

2) Avaliação subjectiva: interessa compreender o perfil da auto-avaliação em termos de cada processo e no global. Neste sentido, o responsável pela aplicação do RPQ-Programas deve preencher os campos de resultados fornecidos no questionário de avaliação da qualidade.

Para uma compreensão mais aprofundada da quantificação proposta pedimos-lhe que estude com atenção a síntese de resultados de avaliação preenchida no caso estudado (Anexo 4).

No final de cada processo, devem preencher-se as seguintes informações:

- ✧ N° de requisitos avaliados: corresponde ao número total itens considerados na avaliação (ex. no Processo 1 são 19)
- ✧ Frequência das respostas (de 100% a 0% incluindo o não se aplica (NA)): deve preencher-se nesta tabela o número exacto de respostas de cada tipo que foram respondidas em cada categoria (ex. no Processo 1 foi indicado que o programa cumpria em 100% 11 dos requisitos avaliados).

Grau de cumprimento (GC): para calcular o grau de cumprimento dos requisitos de cada processo deve realizar-se uma média ponderada dos resultados obtidos. A fórmula a utilizar é a seguinte:

$$\text{nº respostas 100\%} \times 100 + \text{nº respostas 75\%} \times 75 + \text{nº respostas 50\%} \times 50 + \text{nº respostas 25\%} \times 25 + \text{nº respostas 0\%} \times 0$$

$$\text{GC} = \frac{\text{nº respostas 100\%} \times 100 + \text{nº respostas 75\%} \times 75 + \text{nº respostas 50\%} \times 50 + \text{nº respostas 25\%} \times 25 + \text{nº respostas 0\%} \times 0}{\text{nº total dos requisitos} - \text{NA}}$$

✧ Observações e recomendações: nesta tabelas deve referir-se o nível qualitativo de avaliação global da qualidade do processo. Considera-se a seguinte avaliação: 0 a 25% - muito mau; 25 a 50% - mau; 50 a 75% - mediano; 75 a 90% - bom; 90 a 100% - elevado

Com base na análise realizada devem fazer-se recomendações de melhoria relativamente aos pontos mais débeis da análise (< 50%).

Finalmente, no final do preenchimento de todos os processos deve preencher-se a grelha global de avaliação:

✧ Grau de cumprimento: deve preencher-se na tabela o grau de cumprimento calculado em cada um dos processos.

✧ Balanço e recomendações finais: com base nos resultados obtidos, o avaliador deve realizar uma avaliação qualitativa dos pontos fortes e fracos do programa e recomendar as acções prioritárias de intervenção no sentido da melhoria. (ver anexo 5)

6. Comunicação dos resultados da avaliação e desenvolvimento de planos de melhoria

Tendo em consideração que se trata prioritariamente de um processo de auto-avaliação, os resultados da avaliação do programa devem ser comunicados obrigatoriamente aos elementos da organização que trabalham no programa e aos seus clientes. No entanto, é desejável que estes resultados sejam também disponibilizados a todos aqueles que trabalhem na organização, dando especial ênfase aos seus dirigentes, uma vez terem sido **agentes** alvo de entrevista.

Tal como referido anteriormente, os resultados devem servir de base para a criação de planos de melhoria no sentido de promover mudanças no sentido da obtenção de um nível excelente de qualidade de funcionamento. Neste sentido, é essencial que estas recomendações sejam transmitidas aos intervenientes do programa, dando especial relevância aos papéis que desempenham nos vários processos específicos em análise.



III - Instrumentos



III - 1. Instrumento de Avaliação

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Nome da Organização	
2. Programa/Serviço Objecto de Avaliação	
3. Localização	
4. Elementos da Organização/Programa fornecedores dos dados	
5. Nome dos Avaliadores	
Outros Dados:	

Natureza da Avaliação:

Auto-Avaliação ☐

Avaliação Interna ☐

Avaliação Externa ☐

Período de Avaliação: de ----/----/---- a ----/----/----



O presente Instrumento pretende constituir-se como um elemento de suporte à melhoria contínua dos Programas/Serviços Sociais e é aplicável a todo o tipo de programas do terceiro sector.

Ao iniciar o processo de avaliação, recomenda-se que o faça de forma participada para garantir uma maior objectividade. Solicita-se que os elementos consensualizem o grau de cumprimento de cada medida-acção numa escala de “nenhum até total”. Se entender que determinada medida/acção não se adequa ao Programa, deverá responder “ não aplicável”.

Importa que o grau de cumprimento assinalado seja suportado por evidências predominantemente documentais, podendo as mesmas ser complementadas por evidências testemunhais e de observação. Sugere-se ainda que, antes de se responder à Escala de respostas mais subjectiva “nenhum a total” se fundamentem nas evidências, dando assim uma maior objectividade à avaliação.

Por favor, responda de forma sincera e o mais completa possível.

Proc. 1. Identificação das Necessidades existentes, Definição dos Objectivos e Área de intervenção do Programa

Análise das necessidades existentes no contexto social em questão e criação de objectivos de intervenção fundamentados explícita ou implicitamente.

Sub.Proc. 1.1. Diagnóstico de necessidades

Recolha de informação e análise das necessidades e interesses dos beneficiários do programa e o grau de urgência da satisfação das mesmas.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Grau de Cumprimento



Evidências

1.1.1. Dispõe do levantamento das necessidades existentes nos beneficiários a curto e médio prazo resultante de:

a) Dados estatísticos nacionais e internacionais

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) Estudos de caso

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Grupos de discussão e reflexão

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

d) Pesquisas realizadas com os beneficiários e suas famílias

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.1.2. Define a prioridade das necessidades identificadas.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.1.3. Elabora documentação que reflecta os resultados da análise das necessidades dos beneficiários.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub.Proc. 1.2. Fundamentação e finalidade do Programa

Definição clara da área de intervenção e finalidade do programa/serviço

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Grau de Cumprimento

Nenhum 0%	Baixo até 25%	Médio até 50%	Elevado até 75%	Total até 100%	N.A.
--------------	------------------	------------------	--------------------	-------------------	------

Evidências

1.2.1. Identifica e caracteriza a problemática em causa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

1.2.2. Caracteriza o contexto envolvente em relação às necessidades identificadas (caracterização das populações envolvidas, variáveis geográficas e factores económicos, definição dos factores causais).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

1.2.3. Faz referência explícita ou implícita a uma concepção geral ou referencial teórico sobre a área de intervenção do programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

1.2.4. Define os conceitos centrais que estão envolvidos na concepção do programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

1.2.5. Enquadra o programa no universo de programas que pretendem dar resposta aos problemas dessa população.

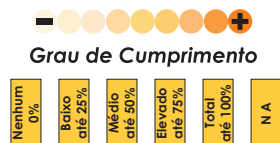
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub.Proc. 1.3. Definição dos objectivos do Programa

Definição dos objectivos do programa

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

1.3.1. Identifica os objectivos do programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.3.2. Formula os objectivos do programa em função:
a) Das necessidades identificadas

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) Da problemática em causa

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Do prazo previsto para a sua consecução

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.3.3. Define os objectivos explicitando os critérios de êxito.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.3.4. Identifica a prioridade e sequência dos objectivos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.3.5. Envolve os beneficiários na definição desses mesmos objectivos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

1.3.6. Identifica os intervenientes (recursos) necessários para a consecução dos objectivos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P1

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

Proc. 2. Definição das actividades, métodos e estratégias

A Equipa Técnica selecciona as actividades, métodos e estratégias mais adequados para poder cumprir os objectivos propostos no programa.

Sub.Proc. 2.1. Definição das Actividades

Identificação das actividades a desenvolver no âmbito do Programa e dos meios necessários à sua consecução.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:


Grau de Cumprimento

Nenhum
0%

Baixo
até 25%

Médio
até 50%

Elevado
até 75%

Total
até 100%

N A

Evidências

2.1.1. Descreve as actividades em consonância com os objectivos propostos.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

2.1.2. Especifica para cada actividade:

a) Conteúdos

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) Duração

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Materiais

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

d) Equipamentos necessários

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

e) Recursos humanos envolvidos (distinguindo nº de homens e mulheres envolvidos)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

2.1.3. Define um cronograma para a execução das actividades.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

2.1.4. Identifica os intervenientes necessários para a consecução das actividades, quanto à % de homens e % de mulheres necessários envolver.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub.Proc. 2.2. Definição da metodologia

Definição de um sistema metodológico básico e de especificações complementares para a consecução dos objectivos do programa.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

2.2.1. Procede à caracterização da realidade social e conjuntural do programa para a definição do sistema metodológico.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

2.2.2. Define o sistema metodológico que sustenta a intervenção.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Ent:	<input type="checkbox"/>

2.2.3. Estabelece uma correspondência clara entre objectivos, meios e processos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

2.2.4. Delineia o processo de revisão e ajustamento metodológico.

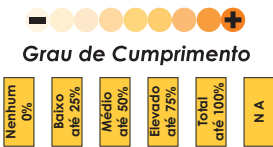
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 2.3. Definição das estratégias

Fundamentação dos critérios de selecção das estratégias mais adequadas e sua adaptação para a consecução dos objectivos do programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

2.3.1. Segue as linhas orientadoras e normativamente (legalmente) previstas para o programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

2.3.2. Desenvolve uma estratégia predominantemente orientada para os resultados a alcançar com os beneficiários.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

2.3.3. Delineia a estratégia de intervenção considerando os recursos disponíveis e os limites existentes para a consecução dos objectivos propostos.

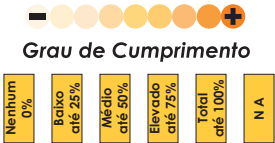
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Ent:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 2.4. Sistema de registos

Criação de um sistema de registos precisos acerca dos aspectos mais relevantes a ter em conta durante o desenvolvimento do programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

2.4.1. Define “à priori” os aspectos mais relevantes/críticos do programa que serão objecto de observação e registo.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

2.4.2. Representa os resultados do registo em diagrama.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

2.4.3. Observa e regista os meios e elementos tecnológicos do programa e o seu grau de adequabilidade ao Programa/Serviço.

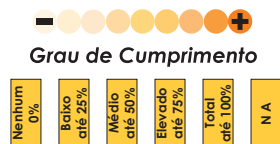
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 2.5. Ajustamento das Actividades

Definição de estratégias necessárias para introduzir o ajustamento das actividades, no caso de se produzirem mudanças na organização e ou no meio.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

2.5.1. Contempla estratégias alternativas traduzidas em documento escrito.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

2.5.2. Contempla a possibilidade de mudanças na estratégia em função da verificação de baixos resultados dos clientes.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

2.5.3. Prevê os ajustamentos à estratégia em função do aparecimento de novas tecnologias facilitadoras da consecução dos objectivos do programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

2.5.4. Reflecte na estratégia do Programa as alterações de **política** geral sobre o mesmo ou em face de mudanças de políticas internas da Organização.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

2.5.5. Procede às alterações nas estratégias e metodologias seguidas, caso a avaliação assim o aconselhe.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P2

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

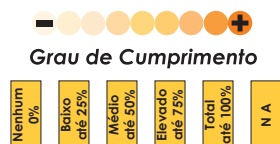
Proc. 3. Gestão do Programa/Serviço

Como o programa/serviço implementa a sua missão e visão suportado por uma política de recursos humanos que apela ao empowerment e por um rigor e transparência nas questões financeiras e, como passa, essa imagem para o exterior.

Sub.Proc. 3.1. Estrutura organizativa

Definição da Estrutura Organizativa de Gestão e das suas funções.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E AÇÕES:



Evidências

3.1.1. Possui um **organigrama** hierárquico funcional que represente o programa/serviço salvaguardando, deste modo, a adequada articulação entre a vertente técnica e administrativa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.1.2. Define o número e os perfis de **competências** dos profissionais que irão constituir a equipa que gere o programa e o equilíbrio entre a % de homens e mulheres.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.1.3. Faz a descrição e análise de todas as funções, identificadas como indispensáveis, para o desenvolvimento do programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.1.4. Distribui, de acordo com as funções de cada um, as tarefas que deverão desempenhar, salvaguardando uma adequada % de homens e mulheres em tarefas de coordenação.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.1.5. Nomeia um/a responsável pela coordenação da equipa que desenvolve o programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.1.6. Mantém informadas todas as partes interessadas, respeitando sempre os canais de comunicação formais e a estrutura hierárquica da organização.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 3.2. Coordenação do programa

A Coordenação do programa/serviço proporciona orientação, **motivação** e liderança.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:


3.2.1. Define os **objectivos estratégicos**, os objectivos operacionais e o tipo de acções a desenvolver.

3.2.2. Identifica as estratégias, metodologias e procedimentos para a consecução dos objectivos.

3.2.3. Está atento às mudanças, tanto no contexto externo como interno, fazendo os devidos ajustamentos sempre que seja necessário, aos objectivos definidos.

3.2.4. Introduce alterações na gestão técnica e administrativa do programa, se tal se mostrar recomendável.

3.2.5. Define a missão do programa/serviço a fim de que todos os elementos, quer sejam profissionais, quer sejam clientes se possam entre – ajudar.


Grau de Cumprimento

Nenhum 0%	Baixo até 25%	Médio até 50%	Elevado até 75%	Total até 100%	N A
--------------	------------------	------------------	--------------------	-------------------	-----

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Evidências

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

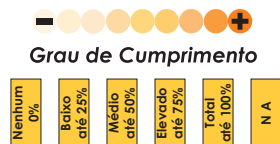
Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 3.2. Coordenação do programa (cont.)

A Coordenação do programa/serviço proporciona orientação, motivação e liderança.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

3.2.6. Providencia que a coordenação do programa/serviço desenvolva uma liderança participada aos mais diferentes níveis.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.2.7. Assegura que a coordenação do programa/serviço elabore propostas e ofereça possibilidades de debate e acordo.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.2.8. Utiliza mecanismos de consulta e diálogo.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.2.9. Estimula a iniciativa dos profissionais da equipa, a capacidade de intervenção, as atitudes proactivas e a criatividade.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.2.10. Reconhece o mérito individual e das equipas de trabalho.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.2.11. Preconiza reuniões periódicas tendo em vista o acompanhamento, controlo e avaliação dos objectivos estabelecidos pelo programa/serviço.

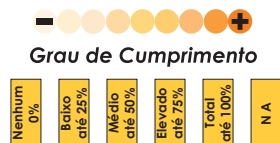
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 3.3. Selecção do pessoal

Planificação adequada do quadro de pessoal, a fim de garantir a qualidade do programa/serviço a desenvolver.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

3.3.1. Prevê um conjunto de funções que permite identificar as qualificações e o perfil de competências dos diferentes profissionais a admitir.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.3.2. Escolhe uma pessoa idónea para o processo de recrutamento e selecção, havendo sempre o parecer de uma equipa multidisciplinar para a sua admissão.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.3.3. Utiliza métodos, técnicas e instrumentos de selecção rigorosos e objectivos, salvaguardando a imparcialidade e objectividade na decisão.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.3.4. Selecciona os membros da equipa de acordo com critérios de formação, experiência, trabalho em equipa, entre outros.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.3.5. Adequa a estrutura técnica e os perfis profissionais que a integram às exigências das funções a desempenhar na multidisciplinaridade de áreas do programa/serviços.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.3.6. Indica para os novos colaboradores um tutor que lhes facilitará a sua integração.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.3.7. Prevê formação inicial para todos os colaboradores que sejam recrutados e mantém a formação contínua para os restantes colaboradores.

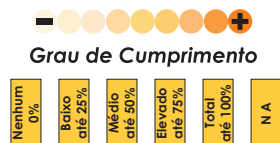
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub. Proc. 3.4. Informação/Comunicação

Difusão da Informação sobre orientação, metas e fins do programa/serviço, de forma a que estes sejam conhecidos por todo o pessoal.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

3.4.1. Identifica e divulga às partes interessadas, os recursos humanos, financeiros, instalações, equipamentos, objectivos e actividades que permitirão desenvolver o programa.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.4.2. Procura o envolvimento e **participação** dos profissionais, clientes e famílias na definição dos objectivos do programa/serviço.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.4.3. Disponibiliza um conjunto de canais de comunicação, tanto descendentes como ascendente, que permita difundir a informação de uma forma clara, chegando aos destinatários sem distorção da mensagem.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.4.4. Promove periodicamente (com um mínimo de frequência, uma vez por mês) reuniões de coordenação da equipa técnica do programa/serviço, no sentido de fazer o balanço, acompanhamento e possíveis reajustes aos objectivos.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.4.5. Procede à reafecção ou revisão de recursos materiais e humanos, se tal se impuser.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.4.6. Providencia para que em cada reunião de coordenação haja um documento escrito (acta), que traduza toda a informação que foi veiculada.

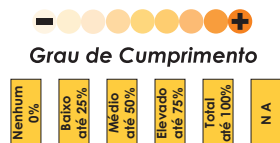
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 3.4. Informação/Comunicação (Cont.)

Difusão da Informação sobre orientação, metas e fins do programa/serviço, de forma a que estes sejam conhecidos por todo o pessoal.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

3.4.7. Providencia a existência de documentos escritos que veiculam informação indispensável, sempre que se desenvolve um programa/serviço, sejam:

a) Pressupostos teóricos e fundamentação

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) Objectivos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Aspectos Organizativos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

d) Recursos Humanos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

e) Normas de Funcionamento

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

f) Processo de Avaliação

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

g) Formas de Marketing interno e externo

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 3.5. Sistema de formação

Sistema de formação da equipa técnica e restante pessoal nas competências exigidas pelo programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:


 Grau de Cumprimento

Nenhum 0%
 Baixo até 25%
 Médio até 50%
 Elevado até 75%
 Total até 100%
 N.A.

Evidências

3.5.1. Identifica as competências actuais dos profissionais que desenvolvem o programa/serviço.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.2. Define e divulga as competências que os profissionais deverão ter para desempenhar as funções que lhes irão ficar adstritas no programa/serviço.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.3. Organiza, indo de encontro às necessidades de formação identificadas, os conteúdos formativos a serem ministrados.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.4. Prevê um sistema de informação, acompanhamento, e monitorização que desenvolva e potencie o **desempenho**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.5. Define e promove métodos de formação modernos (formação profissional no **posto de trabalho**, e-learning).

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.6. Cria sistemas de acesso aos conhecimentos, seja através da Internet, workshops, seminários...

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.7. Promove reuniões de coordenação, tendo em vista o acompanhamento, avaliação e possíveis reajustes dos objectivos, assegurando, deste modo, a permanente informação e formação dos profissionais da equipa do programa/serviço.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.8. Desenvolve um sistema de apoio à formação individual através do "JobCoacher" (tutor).

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.5.9. Possibilita e prevê, com o intuito da melhoria contínua e do Benchmarking, a possibilidade de formação/estágio e visitas de estudo a outras organizações, que também desenvolvem o mesmo tipo de programa/serviço.


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub. Proc. 3.6. Avaliação de desempenho

Avaliação de desempenho da equipa técnica e de todo o pessoal afecto ao programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



 Grau de Cumprimento

Nenhum 0%	Baixo até 25%	Médio até 50%	Elevado até 75%	Total até 100%	N A
--------------	------------------	------------------	--------------------	-------------------	-----

Evidências

3.6.1. Dá a conhecer, por intermédio do coordenador, as metodologias utilizadas para a avaliação de desempenho dos profissionais que fazem parte da equipa que desenvolve o programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.6.2. Procura de uma forma complementar utilizar instrumentos de avaliação de desempenho que são do conhecimento do avaliado, comunicando-lhe ainda que irá ser feita uma entrevista.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.6.3. Possui um instrumento de avaliação de desempenho, com a especificação dos factores, uma escala de avaliação operacionalizada e a ponderação respectiva de cada factor adequada à categoria profissional dos elementos, que compõem a equipa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.6.4. Introduce instrumentos de registo que permitem ao coordenador registar factualmente os incidentes críticos de cada profissional ao longo do ano e, deste modo, organizar os processos de cada um.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.6.5. Possibilita que, num primeiro momento, cada colaborador faça a sua autoavaliação, tendo em vista a participação e a consciencialização dos pontos fortes e fracos do seu desempenho.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.6.6. Utiliza a avaliação de desempenho e, em particular a técnica da entrevista, para identificar as necessidades de formação dos elementos que pertencem ao programa/serviço e comprometer o colaborador no sentido da melhoria.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.6.7. Atribui prémios de mérito a cada profissional, tendo em conta o seu desempenho anual.


<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub. Proc. 3.7. Gestão financeira

Gestão criteriosa dos recursos financeiros relativos ao programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



 Grau de Cumprimento

Nenhum 0%	Baixo até 25%	Médio até 50%	Elevado até 75%	Total até 100%	N A
--------------	------------------	------------------	--------------------	-------------------	-----

Evidências

3.7.1.Elabora um orçamento para o programa/serviço considerando os recursos humanos e materiais a afectar inerentes ao desenvolvimento das actividades.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.2. Preconiza que se faça um orçamento por objectivos, definindo uma cronologia para o efeito.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.3. Estima se as fontes de financiamento que advém do desenvolvimento do programa (benefícios inerentes às actividades desenvolvidas, as cotas de sócios, as mensalidades, ...), cobrem os custos orçamentados.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐
☐

3.7.4. Identifica outras fontes de financiamento externas ao programa/serviço, tanto privadas como públicas, caso os fundos próprios e inerentes ao desenvolvimento do programa/serviço não cubram as despesas.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.5. Tem estabelecido que o orçamento deverá apresentar flexibilidade dentro de cada rubrica.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.6. Permite que o orçamento seja revisto ao longo do seu desenvolvimento para se poder adaptar às mudanças que possam ocorrer, sejam internas ou externas ao programa/serviço.


<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub. Proc. 3.7. Gestão financeira (Cont.)

Gestão criteriosa dos recursos financeiros relativos ao programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



 Grau de Cumprimento

Nenhum 0%	Baixo até 25%	Médio até 50%	Elevado até 75%	Total até 100%	N A
--------------	------------------	------------------	--------------------	-------------------	-----

Evidências

3.7.7. Tem na contabilidade analítica a ferramenta que facilita a detecção dos desvios ao orçamento, rubrica a rubrica.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.8. Providencia para que, periodicamente seja feito um relatório financeiro avaliando a eficiência do programa ou sub-programa e, sempre que necessário, são apresentadas propostas de optimização de receitas.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.9. Introduce mudanças na gestão dos recursos financeiros, caso o relatório aponte para uma menor eficiência nos resultados (relação custo/benefício).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

3.7.10. Dá a conhecer à Direcção da organização os balancetes mensais de execução do programa/serviço.

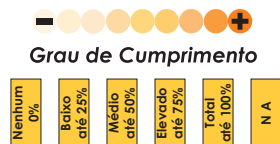
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub. Proc. 3.8. Análise do meio envolvente e divulgação do Programa

Avaliação do meio externo e acções de marketing social com utilização dos meios de comunicação, para se darem a conhecer as condições em que é desenvolvido o programa/serviço

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

3.8.1. Foi realizada a análise do meio externo, mudanças e tendências, permitindo conhecer quais as ameaças e oportunidades para o programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.8.2. Desenvolve uma cultura de cooperação e **parceria** com outras organizações que trabalham no mesmo tipo de programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.8.3. Realiza de modo contínuo comparações com outras organizações que trabalham no mesmo tipo de programa/serviço identificando as melhores práticas (**Benchmarking**)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.8.4. Estabelece protocolos de cooperação com a segurança social, empresas, autarquias, universidades e centros de investigação.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.8.5. Desenvolve estratégias de comunicação com o objectivo de divulgação das actividades do programa/serviço, seja através de fóruns, seminários, exposições, manuais...

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

3.8.6. Utiliza meios publicitários para difundir as actividades que se estão a desenvolver no programa/serviço, seja através dos jornais, folhetos, revistas...

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P3

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

Proc. 4. Espaço/Instalações

O espaço e instalações proporcionam bem-estar aos beneficiários e a todos os agentes que com eles trabalham e transmitem ao público uma imagem positiva, mantendo-se ao nível das Organizações da **comunidade** que perseguem objectivos semelhantes.

Sub.Proc. 4.1. Recursos físicos e materiais

Avaliação da qualidade dos recursos utilizados: material, equipamentos, instalações.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:


Grau de Cumprimento

Nenhum
0%

Baixo
até 25%

Médio
até 50%

Elevado
até 75%

Total
até 100%

N A

Evidências

4.1.1. Identifica as instalações, equipamentos e material necessários para desenvolver as actividades.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.2. Desenvolve as suas actividades zelando por cumprir os requisitos legais exigidos ao nível de Higiene, Saúde e Segurança, das instalações, materiais e equipamentos.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.3. Utiliza preferencialmente os recursos da comunidade.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.4. Requisita serviços de especialidade que inspeccionam:

a) As **acessibilidades**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) Segurança do sistema de gás, água e electricidade

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Sistema de luta contra incêndios

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

d) Sinalizações

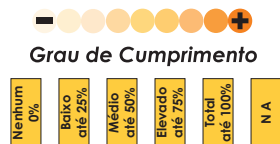
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub.Proc. 4.1. Recursos físicos e materiais (cont.)

Avaliação da qualidade dos recursos utilizados: material, equipamentos, instalações.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

4.1.5. Tem as instalações adequadas e adaptadas para desenvolver as actividades de uma forma funcional e condigna.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.6. Preocupa-se em adquirir equipamentos modernos e de qualidade, respondendo assim, às exigências dos clientes.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.7. Faz as adaptações em termos de equipamentos e adquire, caso se justifique, as ajudas técnicas que se considerem necessárias.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.8. Elabora e mantém actualizado o inventário de todos os equipamentos e materiais que possui.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.9. Assegura a gestão, manutenção, conservação e segurança das instalações, equipamentos e materiais.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

4.1.10. Faz a revisão/inspecção periódica (no mínimo anual), das instalações, equipamentos e materiais.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P4

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

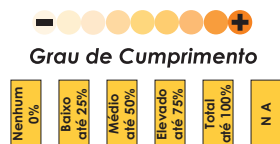
Proc. 5. Selecção, Admissão e Acolhimento

Critérios de selecção dos candidatos, processo de admissão e acolhimento dos clientes do programa/serviço.

Sub. Proc. 5.1. Selecção dos clientes

A Organização tem definidos os critérios de selecção dos clientes para cada programa/serviço que desenvolve.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

5.1.1. A Organização tem definido em Regulamento de cada programa/valência os critérios de selecção dos candidatos, não discriminando em função do género, etnia, cor ou **crença**.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.1.2. Identifica as fontes de recrutamento dos candidatos (lista de inscrição interna, Segurança Social, Serviços Municipais, Centros de Emprego, etc).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.1.3. Produz brochuras de divulgação do programa/serviço com a definição do perfil dos seus destinatários.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.1.4. Assegura que os critérios de selecção dos candidatos estão em conformidade com os normativos legais aplicáveis ao Programa/Serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 5.2. Perfil de cliente

Definição de um “perfil de cliente” cujas características estão escritas e são conhecidas por todos os membros da equipa de avaliação/selecção.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:


Grau de Cumprimento

Nenhum 0% Baixo até 25% Médio até 50% Elevado até 75% Total até 100% N.A.

Evidências

5.2.1. Define o perfil de exigências que os candidatos devem satisfazer a fim de o programa/serviço cumprir os seus objectivos.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.2.2. Define os requisitos nos domínios:

a) Idade

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) Estado físico e saúde

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Nível de escolaridade/competências académicas

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

d) Autonomia e competências sociais

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

e) Capacidades motoras e psicológicas

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

f) Equilíbrio psicológico e emocional

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

g) Características comportamentais/personalidade

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

h) Motivação/interesse do candidato para participação no Programa

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

i) Situação de fragilidade sócio-familiar e económica

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.2.3. Fomenta a participação de todos os elementos da equipa multidisciplinar na definição do perfil do beneficiário do programa/serviço.

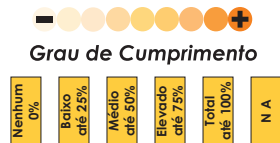
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 5.3. Objectividade na avaliação

Utilização de instrumentos de diagnóstico validados para detectar as necessidades e capacidades dos beneficiários e possibilitar a sua selecção com critérios objectivos.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

5.3.1. Utiliza instrumentos de avaliação/diagnóstico standardizados, guião de entrevista e instrumentos de elaboração próprios, adaptados ao público a seleccionar e aos objectivos do programa/serviço.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.3.2. Solicita relatórios médicos, sócio-psicológicos, pedagógicos, etc aos serviços de proveniência e às famílias e analisa-os numa óptica do perfil dos candidatos ao programa/serviço.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.3.3. Procede à análise objectiva da informação proporcionada pelos instrumentos de diagnóstico, com vista à tomada de decisão sobre os candidatos a seleccionar e à identificação das necessidades de intervenção.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.3.4. Toma a decisão dos candidatos a admitir com base na avaliação e pareceres de uma equipa multi-disciplinar.

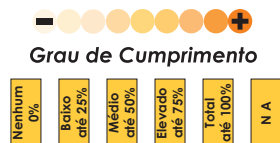
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 5.4. Sistema de revisão do diagnóstico inicial

Aplicação de sistemas de revisão periódica, a fim de confirmar ou modificar o diagnóstico inicial.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

5.4.1. Reserva um tempo experimental destinado à observação/avaliação, a fim de confirmar o diagnóstico inicial.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.4.2. Ausculta os diferentes elementos da equipa de observação/intervenção, a fim de obter dados o mais abrangentes e objectivos possível.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.4.3. Procede à revisão do diagnóstico de necessidades de intervenção e respectivo programa, se fôr o caso.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.4.4. Toma a decisão da admissão definitiva ou não no programa, em função dos resultados da avaliação do candidato durante o tempo experimental.

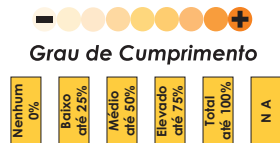
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 5.5. Acolhimento

Processo de Acolhimento dos clientes

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

5.5.1. Recebe cada cliente e o seu representante, individualmente ou em grupo, e dá-lhe a conhecer os espaços, as actividades os profissionais e os outros beneficiários do programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.5.2. Dá a conhecer aos clientes e/ou aos seus representantes os regulamentos que regem o programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.5.3. Assina com cada cliente e/ou seu representante um **Contrato** de prestação/recepção dos serviços do programa, em que se explicitam os direitos e deveres de ambas as partes.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.5.4. Designa e apresenta o profissional de referência que irá ser o elemento privilegiado de suporte e interlocutor com a família/representante do cliente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

5.5.5. Define os canais de comunicação privilegiados entre a família/representante do cliente e o programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P5

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

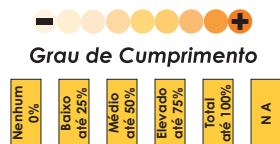
Proc. 6. Elaboração de Programas individualizados

A organização elabora para cada cliente um programa individualizado, onde são claramente definidos as actividades de que pode beneficiar, e sujeita o programa individual a revisões periódicas.

Sub. Proc. 6.1. Actividade do Programa

O Programa/serviço estabelece as actividades que pode proporcionar aos seus clientes.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

6.1.1. Informa a todos os clientes os serviços comuns colocados ao seu dispôr e as normas para a sua utilização (bar, refeitório, sala do jogos, biblioteca, Internet, etc).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.1.2. Torna esses serviços acessíveis a todos, apoiando os clientes com dificuldades a eles acederem em razão da sua mobilidade reduzida, dificuldade na utilização ou outra.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.1.3. Cumpre as actividades mínimas afectas legalmente a cada Programa/Serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.1.4. Promove com todos os clientes o bem-estar psicológico e a qualidade de vida nas suas múltiplas dimensões. (Indique de que forma nas evidências).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.1.5. Adapta as actividades às necessidades dos clientes e às mudanças externas e inovação tecnológicas.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.1.6. Socorre-se, sempre que necessário, de outros serviços internos e externos em função das necessidades dos clientes.

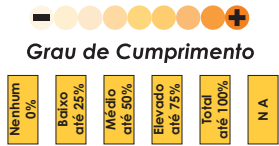
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 6.2. Programas individuais

A elaboração dos programas individuais assenta no diagnóstico de necessidades individuais.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

6.2.1. Identifica para cada cliente as actividades de apoio de que irá necessitar e o peso de intervenção de cada um, em função das suas necessidades.



Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

6.2.2. Define a metodologia e as estratégias para o desenvolvimento do programa individual.



Doc: ☐ **Obs:** ☐ **Test:** ☐

6.2.3. Estabelece prazos realistas para o cumprimento de cada objectivo do programa individual.

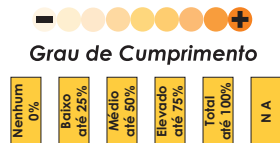


Doc: <input type="checkbox"/>	
Obs: <input type="checkbox"/>	
Test: <input type="checkbox"/>	

Sub. Proc. 6.3. Participação dos clientes/famílias

Envolvimento e participação dos clientes/famílias e dos diferentes profissionais/serviços no processo de elaboração, execução e avaliação dos programas individuais.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

6.3.1. Chama cada cliente e sua família/representante para participar na avaliação das suas necessidades e na definição do seu programa individual.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.3.2. Envolve todos os profissionais das diferentes actividades afectas ao Programa na elaboração do programa individual para cada cliente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.3.3. Motiva cada cliente para a adesão ao seu programa individual, explicando-lhe a razão de ser de cada área de intervenção, mas respeitando a sua auto-determinação.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.3.4. Articula com a família a melhor estratégia de acção para que funcione como parceira e agente complementar na consecução dos objectivos para o cliente/familiar.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.3.5. Avalia permanentemente os resultados da execução do programa individual deles, dando feedback reforçante ao cliente.

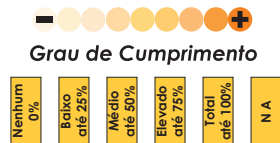
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 6.4. Coordenação do programa individual

Montagem do sistema de coordenação entre os diferentes profissionais envolvidos no programa individual.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

6.4.1. Promove reuniões iniciais entre a equipa de profissionais, a fim de identificar as necessidades especiais dos clientes e definir uma estratégia comum de resposta às mesmas.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

6.4.2. Define a periodicidade de reuniões de coordenação entre o Director/Coordenador do Programa/Serviço e a equipa multidisciplinar de intervenção.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

6.4.3. Implementa um sistema de coordenação/comunicação permanente entre todos os profissionais de intervenção.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

6.4.4. Desenvolve um sistema de informação/registo para cada actividade.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

6.4.5. Regista em livro de Actas da Equipa Técnica do Programa as decisões tomadas.

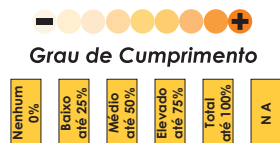
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub.Proc. 6.5.

Realização dos ajustamentos/revisões ao programa individual de cada cliente.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

6.5.1.Prepara todos os profissionais para a necessidade de flexibilizar os programas e adaptá-los em cada momento às necessidades e vulnerabilidades dos clientes.

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.5.2. Decide, no âmbito da equipa multidisciplinar as eventuais alterações de fundo a introduzir nos programas individuais de cada cliente em face dos resultados obtidos e de novas necessidades emergentes em cada um.

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.5.3.Possibilita a cada cliente o avanço no seu programa individual em função dos progressos efectuados e das competências reveladas.

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 6.6. Processo individual por clientes

Constituição de um Processo Individual por cliente do qual constam todos os elementos documentais respeitantes ao diagnóstico, plano de actividades e dados de avaliação.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:


Grau de Cumprimento

Nenhum 0%
Baixo até 25%
Médio até 50%
Bastante até 75%
Total até 100%
N.A.

Evidências

6.6.1. Organiza um Processo Individual com:

a) Os dados pessoais e familiares

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

b) A sua história clínica, educativa, profissional (anamnese)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

c) Os dados de avaliação/diagnóstico/revisões

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

d) O seu programa individual/revisões

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

e) O contrato entre a organização e o cliente

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

f) O registo de ocorrências/incidentes críticos

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

g) Os dados de avaliação/resultados nas diferentes áreas

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

h) Dados relevantes da comunicação entre família e o programa

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

i) Relatórios

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

6.6.2. Garante a **confidencialidade** dos dados do processo individual.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P6

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

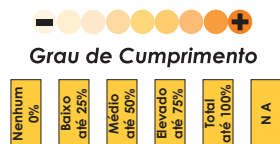
Proc. 7. Avaliação

O Programa/Serviço dispõe de um sistema de recolha de dados e explicita os critérios que lhe permitem identificar os resultados e efeitos das suas actividades nos clientes, nos Agentes, nas Organizações e na População.

Sub. Proc. 7.1. Instrumentos e recolha de dados

Instrumentos de recolha de dados que permitam avaliar o êxito alcançado pelo programa.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.1.1. Procede à avaliação inicial dos diferentes domínios de necessidades de intervenção de cada cliente para comparar os resultados nesses domínios no final da intervenção do Programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.1.2. Define objectivos específicos para cada cliente nos diferentes domínios de intervenção e explicita claramente os critérios de êxito dos mesmos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.1.3. Cria fichas próprias para observação/avaliação dos resultados intermédios e finais para cada domínio de intervenção.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.1.4. Adota guiões de entrevista para recolha e registo de dados relativos aos mais diferentes interlocutores.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.1.5. Adota fichas de observação/avaliação para monitorização dos diferentes sub-programas em curso.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.1.6. Utiliza os dados de avaliação recolhidos para introduzir os ajustamentos e regular a execução do programa/serviço.

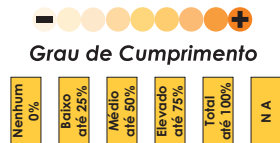
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

Sub. Proc. 7.2. Formação em técnicas de recolha de dados

Formação dos profissionais em técnicas de recolha de dados, através da observação.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.2.1. Identifica as necessidades de formação dos profissionais neste domínio.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.2.2. Elabora os conteúdos de formação sobre técnicas de observação e registo de dados, em função do diagnóstico de necessidades.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.2.3. Executa a acção de formação, utilizando os métodos mais adequados às características dos formandos e aos objectivos da formação.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.2.4. Procede à avaliação dos resultados dos profissionais e assegura o follow-up e **supervisão**.

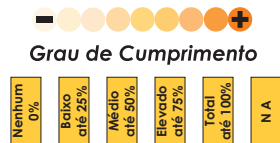
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 7.3. Sistema de Informação aos clientes/famílias

Informação aos clientes e/ou às famílias sobre os resultados conseguidos.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.3.1. Informa os clientes e as suas famílias dos resultados obtidos com as actividades desenvolvidas.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.3.2. Transmite dados concretos de balanço de resultados aos clientes e às suas famílias, através de um documento escrito (fichas de informação).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.3.3. Realiza reuniões com os clientes e com as famílias para identificar os factores de sucesso e de insucesso que estiveram na base dos resultados alcançados.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.3.4. Faz balanço de actividades com certa periodicidade e divulga-os no boletim Informativo, revista ou outro meio.

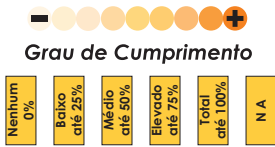
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 7.4. Pertinência do Programa

O programa é pertinente, isto é, adequa-se às necessidades e/ou problemas que pretende satisfazer ou resolver.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.4.1. Responde a necessidades concretas e bem estabelecidas identificadas por um exaustivo diagnóstico de necessidades.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.4.2. É clara a relação entre a situação inicial descrita e as acções que se executam no programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.4.3. Demonstra que as acções foram ajustadas, pois responderam às necessidades e problemas inicialmente identificados, através dos resultados obtidos.

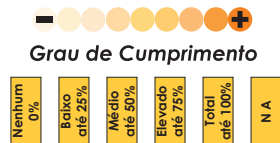
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 7.5. Suficiência do Programa

O programa mostrou-se suficiente, o que significa que é dotado dos recursos e meios suficientes.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.5.1. Tem ao seu dispôr recursos potencialmente adequados aos fins que se querem alcançar.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.5.2. Dispõe dos recursos humanos necessários e suficientes ao desenvolvimento das suas actividades.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.5.3. É dotado das condições físicas (instalações e equipamento) adequadas à realização dos seus objectivos e ao bem – estar dos seus clientes.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.5.4. Dispõe dos meios suficientes para produzir os resultados que se pretendem alcançar.


<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 7.6. O programa está capaz de ser avaliado

O programa é avaliável , ou seja, a sua formulação, o seu desenho e implementação tornam possível que seja avaliado.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



 Grau de Cumprimento

Nenhum 0%	Baixo até 25%	Médio até 50%	Elevado até 75%	Total até 100%	N A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Evidências

7.6.1. Define de forma precisa as necessidades ou problemas a que pretende responder.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

7.6.2. Define claramente um plano de actividades a desenvolver e os resultados intermédios a atingir.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

7.6.3. Estabelece uma metodologia de avaliação de progresso dos efeitos e resultados das acções do programa.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

7.6.4. Formula os seus objectivos de forma específica e com critérios de êxito verificáveis.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

7.6.5. Revê o sistema desenho e instrumentos de avaliação utilizados, se tal for entendido como necessário.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 7.7. Avaliação da eficácia e eficiência

O programa mede a sua eficácia e a sua eficiência.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.7.1. Avalia o grau de consecução dos objectivos previamente definidos.



Doc: ☐ **Obs:** ☐ **Test:** ☐

7.7.2. Mede o nível de consecução dos objectivos quantitativa e qualitativamente.



Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

7.7.3. Avalia a execução dos objectivos definidos tomando em conta o tempo definido para os atingir.

□ □ □ □ □ □

Doc: ☐ **Obs:** ☐ **Test:** ☐

7.7.4. Identifica e avalia outros efeitos positivos resultantes das suas actividades e não inicialmente previstos.



Doc: <input type="checkbox"/>
Obs: <input type="checkbox"/>
Test: <input type="checkbox"/>

7.7.5. Mede a relação entre os resultados/efeitos conseguidos pelo programa/serviço e os meios que foram utilizados.

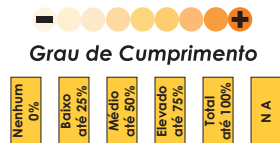


Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub.Proc. 7.8. Sistema de avaliação dos clientes

Sistema de acompanhamento e avaliação dos clientes do programa/serviço.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.8.1. Procede ao diagnóstico e avaliação de partida de cada cliente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.8.2. Desenvolve avaliações intermédias e final, a fim de apurar os efeitos do programa/serviço em cada cliente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.8.3. Avalia o grau de consecução dos objectivos individuais definidos para cada cliente nas diferentes áreas de intervenção do seu programa individualizado.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.8.4. Avalia os efeitos das mudanças operadas e transferências das aquisições obtidas por cada cliente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.8.5. Envolve os clientes e dá feedback dos resultados obtidos aos clientes, em todos os momentos de avaliação.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.8.6. Avalia a satisfação dos clientes e das suas famílias com as condições gerais do programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Sub. Proc. 7.9. Impacto nos profissionais/agentes

Avaliação periódica dos impactos do programa/serviço nos diferentes profissionais/agentes envolvidos.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.9.1. Procede ao **balanço das competências** iniciais de cada profissional/agente do programa, das suas motivações e expectativas em relação ao mesmo.

--	--	--	--	--	--

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.9.2. Procede ao balanço de competências e ao grau de realização das suas expectativas, intermédia.

--	--	--	--	--	--

Doc: ☐
Obs: ☐
Test: ☐

7.9.3. Procede ao balanço de competências e à avaliação do grau de satisfação dos profissionais, no final do programa de intervenção.

Doc: ☐

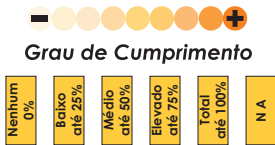
Obs: ☐

Test: ☐

Sub. Proc. 7.10 Impacto na organização

Avaliação do impacto do programa/serviço na organização envolvida.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.10.1. Procede ao balanço de competências e ao estado geral da Organização no início do programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.10.2. Avalia os impactos intermédios e final no âmbito de todos os serviços/departamentos envolvidos no programa/serviço.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.10.3. Procede ao balanço de competências e à avaliação final da Organização e identifica os ganhos adquiridos e outros impactos resultantes da execução do programa, a nível técnico, administrativo e financeiro.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

7.10.4. Avalia os impactos sociológicos junto de outros clientes, de outros programas, da organização, junto dos profissionais e da comunidade.

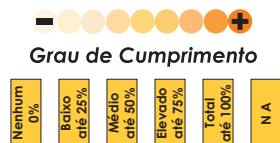
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc:	<input type="checkbox"/>
Obs:	<input type="checkbox"/>
Test:	<input type="checkbox"/>

Sub. Proc. 7.11. Avaliação de satisfação

Avaliação do impacto do programa/serviço na organização.

EM QUE MEDIDA O PROGRAMA/SERVIÇO CUMPRE AS MEDIDAS E ACÇÕES:



Evidências

7.11.1. Desenvolve periodicamente (ano a ano) estudos sobre o nível de satisfação (condições físicas, necessidades expectativas...) dos profissionais, clientes e suas famílias.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.11.2. Utiliza os dados que obtém para redefinir objectivos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.11.3. Possui e cria canais de comunicação que são do conhecimento dos profissionais, clientes e famílias.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.11.4. Possui um livro de reclamações e/ou sugestões onde os beneficiários do programa/serviço e os profissionais possam opinar sobre a qualidade da prestação de um serviço e sobre as condições de trabalho, respectivamente.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

7.11.5. Introduce correcções e melhorias consideradas necessárias em resposta aos resultados obtidos.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Doc: ☐
 Obs: ☐
 Test: ☐

Síntese dos Resultados Obtidos no P7

Nº de requisitos avaliados: ____

Grau de Cumprimento: ____

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência							

Observações e Recomendações

Os Avaliadores:

Resumo Final dos Resultados Obtidos

Processos	Grau de cumprimento
P1. Identificação das necessidades, definição dos objectivos	
P2. Definição de actividades, métodos e estratégias	
P3. Gestão do programa	
P4. Espaço/instalações	
P5. Selecção/admissão e acolhimento	
P6. Elaboração de programas individualizados	
P7. Avaliação	
	Média

Balanço e Recomendações Finais

1. Pontos Fortes:

2. Debilidades:

3. Recomendações:

Os Avaliadores:



III - 2. Documentos de Suporte



III - 2.1. Lista de evidências

Lista de evidências ¹

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
1.	1.1.	1.1.1. a)	Bibliografia e Plano Técnico
		1.1.1. b)	Plano Técnico
		1.1.1. c)	Registos
		1.1.1. d)	Inquéritos às famílias e beneficiários e projecto de vida
		1.1.2.	Plano Técnico
		1.1.3.	Documentos
	1.2.	1.2.1.	Plano Técnico
		1.2.2.	Plano Técnico
		1.2.3.	Plano Técnico
		1.2.4.	Plano Técnico
		1.2.5.	Plano Técnico
	1.3.	1.3.1.	Plano Técnico
		1.3.2. a)	Plano Técnico
		1.3.2. b)	Plano Técnico
		1.3.2. c)	Plano Técnico

¹ Os documentos listados constituem EXEMPLOS de evidências que podem comprovar as medidas e acções planeadas e implementadas na organização, directa ou indirectamente relacionadas com o programa. Devem ser pesquisados outros documentos que existam nas organizações e que cumpram o mesmo objectivo.

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Ações	Documentos
1.	1.3.	1.3.3.	Plano Técnico
		1.3.4.	Plano Técnico
		1.3.5.	Plano Técnico e registo das Metodologias
		1.3.6.	Plano Técnico
2.	2.1.	2.1.1.	Plano Técnico, plano de actividades
		2.1.2. a)	Plano de actividades
		2.1.2. b)	Plano de actividades
		2.1.2. c)	Plano de actividades
		2.1.2. d)	Plano de actividades
		2.1.2. e)	Plano de actividades
		2.1.3.	Plano Técnico
		2.1.4.	Plano Técnico
	2.2.	2.2.1.	Plano Técnico
		2.2.2.	Plano Técnico
		2.2.3.	Plano Técnico
		2.2.4.	Plano Técnico
	2.3.	2.3.1.	Plano Técnico
		2.3.2.	Plano Técnico
		2.3.3.	Plano Técnico

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
2.	2.4.	2.4.1.	Plano Técnico
		2.4.2.	Diagrama
		2.4.3.	Registos
	2.5.	2.5.1.	Plano Técnico
		2.5.2.	Plano Técnico
		2.5.3.	Plano Técnico
		2.5.4.	Plano Técnico
		2.5.5.	Plano Técnico e Relatório de Avaliação
3.	3.1.	3.1.1.	Organigrama
		3.1.2.	Plano Técnico e descrição de funções
		3.1.3.	Descrição e análise de funções
		3.1.4.	Perfil de competências, curricula e definição de funções
		3.1.5.	Livro de actas da direcção e plano técnico
		3.1.6.	Circulares, ofícios, panfletos, boletins informativos, reuniões ...
	3.2.	3.2.1.	Plano Técnico e plano de actividades
		3.2.2.	Plano Técnico e plano de actividades
		3.2.3.	Meio externo - Pesquisas relativas a normativos do ISS, novas metodologias de trabalho ...meio interno - avaliação periódica do programa, análise swot financiamento ...
		3.2.4.	Registo das alterações

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
3.	3.2.	3.2.5.	Plano técnico, brochura de apresentação do programa
		3.2.6.	Actas de reuniões, registo de implementação de sugestões...
		3.2.7.	Actas de reuniões.
		3.2.8.	Sugestões, calendarização de reuniões inquéritos de opinião, caixa de sugestões, livro de recomendações ...
		3.2.9.	Factor de avaliação incluído na grelha de avaliação de desempenho, actas de reunião ...
		3.2.10.	Relatório de avaliação de desempenho, actas de reunião
		3.2.11.	Calendarização de reuniões, actas de reunião...
	3.3.	3.3.1.	Descrição e análise de funções
		3.3.2.	Relatórios e fichas registo de resultados
		3.3.3.	Registo das Metodologias utilizadas no recrutamento e selecção...
		3.3.4.	Relatórios ficha de inscrição e curricula
		3.3.5.	Descrição e análise de funções
		3.3.6.	Documento comprovativo ex: Manual de acolhimento
		3.3.7.	Plano de Formação
	3.4.	3.4.1.	Plano Técnico, plano de actividades, orçamento, acta de reunião...
		3.4.2.	Actas de reuniões, plano Técnico e projecto de vida
		3.4.3.	Sugestões, circulares, ofícios, brochuras, revistas, reuniões ...
		3.4.4.	Calendarização das reuniões e actas de reuniões

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
3.	3.4.	3.4.5.	Relatório de avaliação e registos de alterações
		3.4.6.	Acta
		3.4.7. a)	Plano Técnico, pesquisas bibliográficas ...
		3.4.7. b)	Plano Técnico e plano de actividades
		3.4.7. c)	Plano Técnico e plano de actividades
		3.4.7. d)	Plano Técnico e plano de actividades
		3.4.7. e)	Dossier de normas internas.
		3.4.7. f)	Relatórios e registos de avaliação
		3.4.7. g)	Brochuras, revistas, jornais ...
	3.5.	3.5.1.	Curricula actualizado.
		3.5.2.	Descrição de funções
		3.5.3.	Diagnóstico de necessidades, plano de formação, documentação da formação
		3.5.4.	Registo de formações, seminários, reuniões, relatório de avaliação de desempenho, curricula.
		3.5.5.	Plano de formação, documentação da formação, curricula
		3.5.6.	Comprovativo de acesso à Internet, certificados, documentação da formação
		3.5.7.	Calendarização das reuniões, actas
		3.5.8.	Plano de formação, documentação da formação
		3.5.9.	Registos de estágios, curricula, registos de visitas de estudo

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
3.	3.6.	3.6.1.	Metodologias de avaliação de desempenho, grelhas, guião de entrevista e reuniões de informação.
		3.6.2.	Registo das metodologias utilizadas
		3.6.3.	Instrumentos de avaliação de desempenho.
		3.6.4.	Ficha de incidentes críticos
		3.6.5.	Documento comprovativo
		3.6.6.	Relatório da entrevista
		3.6.7.	Registos
	3.7.	3.7.1.	Orçamento
		3.7.2.	Orçamento
		3.7.3.	Orçamento e registos
		3.7.4.	Orçamento e Protocolos de parceria
		3.7.5.	Orçamento
		3.7.6.	Orçamento e Orçamento rectificado
		3.7.7.	Registo contabilístico
		3.7.8.	Relatório financeiro
		3.7.9.	Registo de mudanças, relatório
		3.7.10.	Livro de Actas da direcção

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
3.	3.8.	3.8.1.	Descrição de funções
		3.8.2.	Acordos de parceria, calendarização de reuniões
		3.8.3.	Acordos de parceria com organizações da área, registos
		3.8.4.	Protocolos
		3.8.5.	Registos
		3.8.6.	Registos
4.	4.1.	4.1.1.	Registos
		4.1.2.	Relatórios referindo o cumprimento
		4.1.3.	Registos
		4.1.4. a)	Registos
		4.1.4. b)	Registos
		4.1.4. c)	Registos
		4.1.4. d)	Registos
		4.1.5.	Registos
		4.1.6.	Facturas, diagnóstico de necessidades
		4.1.7.	Facturas
		4.1.8.	Inventário
		4.1.9.	Registos, relatórios
		4.1.10.	Registos, relatórios

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
5.	5.1.	5.1.1.	Regulamento do programa, registo dos critérios de selecção
		5.1.2.	Lista de inscrição interna...
		5.1.3.	Brochuras
		5.1.4.	Registos dos Critérios de selecção, normativos legais
	5.2.	5.2.1.	Perfil do candidato
		5.2.2. a)	Registos
		5.2.2. b)	Registos
		5.2.2. c)	Registos
		5.2.2. d)	Registos
		5.2.2. e)	Registos
		5.2.2. f)	Registos
		5.2.2. g)	Registos
		5.2.2. h)	Registos
		5.2.2. i)	Registos
		5.2.3.	Registos
	5.3.	5.3.1.	Instrumentos
		5.3.2.	Relatórios
		5.3.3.	Relatórios e registos
		5.3.4.	Relatórios de avaliação

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
5.	5.4.	5.4.1.	Registos, relatórios
		5.4.2.	Actas de reuniões
		5.4.3.	Registos
		5.4.4.	Relatórios de avaliação
	5.5.	5.5.1.	Manual de acolhimento do cliente
		5.5.2.	Regulamentos
		5.5.3.	Contrato
		5.5.4.	Manual de acolhimento do cliente
		5.5.5.	Relatórios de avaliação
6.	6.1.	6.1.1.	Registos
		6.1.2.	Registos
		6.1.3.	Registos plano de actividades e questionários de qualidade de vida
		6.1.4.	Registos de alterações
		6.1.5.	Registos
		6.1.6.	Registos
	6.2.	6.2.1.	Registos
		6.2.2.	Actas de Reuniões, Registos
		6.2.3.	Calendarização e registo dos objectivos

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
6.	6.3.	6.3.1.	Projecto de vida
		6.3.2.	Registos actas de reuniões
		6.3.3.	Registo
		6.3.4.	Actas de reuniões de pais
		6.3.5.	Relatórios de avaliação
	6.4.	6.4.1.	Actas de reuniões
		6.4.2.	Calendarização e plano
		6.4.3.	Actas de reuniões
		6.4.4.	Registo de actividade
		6.4.5.	Acta
	6.5.	6.5.1.	Registo de alterações ao programa individual
		6.5.2.	Actas de reuniões, programa individual
		6.5.3.	Registo de alterações.
	6.6.	6.6.1. a)	Registos
		6.6.1. b)	Registos
		6.6.1. c)	Registos
		6.6.1. d)	Registos
		6.6.1. e)	Registos
		6.6.1. f)	Registos

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
6.	6.6.	6.6.1. g)	Registos
		6.6.1. h)	Registos
		6.6.1. i)	Registos
		6.6.2.	Código de ética, acta de reunião
	7.1.	7.1.1.	Avaliação inicial e avaliação Final
		7.1.2.	Definição de objectivos específicos em cada área de intervenção
		7.1.3.	Fichas
		7.1.4.	Guião de entrevista
		7.1.5.	Fichas de monitorização
		7.1.6.	Avaliação e consequências/alterações
	7.2.	7.2.1.	Diagnóstico de Necessidades
		7.2.2.	Programa de Formação
		7.2.3.	Programa/dossier técnico pedagógico
		7.2.4.	Avaliação da Formação
	7.3.	7.3.1.	Fichas e relatórios informativos
		7.3.2.	Fichas de informação
		7.3.3.	Programação de reuniões e acta
		7.3.4.	Boletim informativo; relatório de actividades

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
7.	7.4.	7.4.1.	Diagnóstico de necessidades e programas
		7.4.2.	Programa individual
		7.4.3.	Avaliação/balanço de resultados
	7.5.	7.5.1.	Indicadores de opinião e satisfação
		7.5.2.	Indicadores de opinião e satisfação
		7.5.3.	Indicadores de opinião e satisfação
		7.5.4.	Indicadores de opinião e satisfação
	7.6.	7.6.1.	Diagnóstico de Necessidades
		7.6.2.	Plano de Actividades
		7.6.3.	Plano Técnico
		7.6.4.	Objectivos
		7.6.5.	Avaliação e revisão
	7.7.	7.7.1.	Avaliação e resultados
		7.7.2.	Relatório de avaliação
		7.7.3.	Relatório de avaliação
		7.7.4.	Relatório de avaliação
		7.7.5.	Relatório de avaliação

Lista de evidências

Processos	Sub-Processos	Medidas e Acções	Documentos
7.	7.8.	7.8.1.	Avaliação intermédia e final
		7.8.2.	Avaliação Inicial
		7.8.3.	Avaliação e relatórios
		7.8.4.	Avaliação de Impacto
		7.8.5.	Avaliação e Registo de testemunhos
		7.8.6.	Avaliação de satisfação
	7.9.	7.9.1.	Balanço de competências inicial
		7.9.2.	Balanço de competências intermédio
		7.9.3.	Balanço de competências final
	7.10.	7.10.1.	Balanço de competências inicial
		7.10.2.	Balanço de competências intermédio e final
		7.10.3.	Balanço de competências
		7.10.4.	Balanço de competências
	7.11.	7.11.1.	Relatório de resultados
		7.11.2.	Repercussão nos objectivos
		7.11.3.	Canais de comunicação
		7.11.4.	Livro de reclamações
		7.11.5.	Correcções e melhorias



III - 2.2. Guiões de Entrevista

Projecto EQUAL “ Rumo à qualidade” Entrevista ao dirigente da Instituição/programa

Em relação à Gestão do Programa (Processo 3):

(item 3.1.5) Nomeou um responsável pela coordenação da equipa que desenvolve o Programa?

(item 3.1.6) Mantém informadas todas as partes interessadas, respeitando sempre os canais de comunicação formais e a estrutura hierárquica da organização?

(item 3.2.5) Definiu a missão do Programa a fim de que todos os elementos, quer sejam profissionais, quer sejam clientes se possam entre-ajudar?

(item 3.2.6) Faz com que a coordenação do Programa desenvolva uma liderança participativa aos mais diferentes níveis?

(item 3.2.8) Costuma utilizar mecanismos de consulta e diálogo (tais como, inquéritos de opinião, caixa de sugestões e/ou livro de recomendações)?

(item 3.2.11) Organiza reuniões periódicas tendo em vista o acompanhamento, controlo e avaliação dos objectivos estabelecidos pelo Programa?

(item 3.4.1) Identifica e divulga às partes interessadas, os recursos humanos, financeiros, instalações, equipamentos, objectivos e actividades que permitirão ou que permitem desenvolver o programa?

(item 3.4.3) Disponibiliza um conjunto de canais de comunicação, tanto descendentes como ascendente, que permita difundir a informação de uma forma clara, chegando aos destinatários sem distorção da mensagem?

(item 3.6.1) Dá a conhecer, por intermédio do coordenador, as metodologias utilizadas para a avaliação de desempenho dos profissionais que fazem parte da equipa que desenvolve o Programa?

(item 3.7.6) Permite que o orçamento seja revisto ao longo do seu desenvolvimento para se poder adaptar às mudanças que possam ocorrer, sejam internas ou externas ao programa?

(item 3.7.7) Tem na contabilidade analítica a ferramenta que facilita a detecção dos desvios ao orçamento, rubrica a rubrica?

(item 3.7.10) Dá a conhecer à Direcção da organização os balancetes mensais de execução do Programa?

(item 3.8.5) Desenvolve estratégias de comunicação com o objectivo de divulgação das actividades do Programa (através de fóruns, seminários, exposições, manuais, etc.)?

(item 3.8.6) Utiliza meios publicitários para difundir as actividades que se estão a desenvolver no Programa? (através dos jornais, folhetos, revistas, etc.)?

Em relação ao Espaço/Instalações onde se desenvolve o Programa (Processo 4):

(item 4.1.3) Utiliza os recursos da comunidade para o desenvolvimento do Programa?

(item 4.1.4) Requisita serviços de especialidade que inspecionam as (a) acessibilidades, a (b) segurança do sistema de gás, água e electricidade, o (c) sistema de luta contra incêndios e as (d) sinalizações?

(item 4.1.5) As instalações estão adequadas e adaptadas para desenvolver as actividades de uma forma funcional e condigna?

(item 4.1.6) Preocupa-se em adquirir equipamentos modernos e de qualidade, respondendo assim, às exigências dos clientes?

(item 4.1.7) Faz as adaptações em termos de equipamentos e adquire, caso se justifique, as ajudas técnicas que se considerem necessárias?

(item 4.1.9) Assegura a gestão, manutenção, conservação e segurança das instalações, equipamentos e materiais?

(item 4.1.10) Faz, ou coordena, a revisão/inspecção periódica (no mínimo anualmente), das instalações, equipamentos e materiais?

Em relação à Selecção, Admissão e Acolhimentos dos Clientes (Processo 5):

(item 5.1.1) A Organização tem definido em Regulamento de cada programa os critérios de selecção dos candidatos, sem discriminação quanto ao género, etnia, cor ou crença?

Em relação à Selecção, Admissão e Acolhimentos dos Clientes (Processo 5):

(item 7.10.1) Procede ao balanço de competências e ao estado geral da (s) Organização(ões) no início do Programa?

(item 7.10.2) Avalia os impactos intermédios e final no âmbito de todos os Serviços/Departamentos envolvidos no Programa?

(item 7.10.3) Procede ao balanço de competências e à avaliação final da Organização e identifica os ganhos adquiridos e outros impactos resultantes da execução do programa, a nível técnico, administrativo e financeiro?

(item 7.10.4) Avalia os impactos sociológicos junto de outros clientes, de outros programas, da organização, junto dos profissionais e da comunidade?

(item 7.11.3) Em relação à satisfação dos beneficiários e profissionais possui e cria canais de comunicação que são do conhecimento dos profissionais, clientes e famílias?

Projecto EQUAL “ Rumo à qualidade” Entrevista aos profissionais do programa

Nº 3

(item 3.1.4) Foram-lhe definidas funções para o lugar que ocupa?

(item 3.1.6) Quem costuma informá-lo sobre as alterações no programa? Como é que o informam?

(item 3.2.3) Altera os objectivos do programa sempre que se justifique?

(item 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7, 3.2.8) O responsável do programa costuma perguntar a sua opinião sobre o modo como estão a decorrer as acções? De que forma?

(item 3.2.9, 3.2.10, 3.6.1, 3.6.2, 3.6.5, 3.6.6, 3.6.7) Costuma haver feedback e avaliação do desempenho das pessoas envolvidas no programa? É feito de que forma?

(item 3.2.11) São realizadas reuniões para avaliação? Com que periodicidade?

(item 3.3.2, 3.5.1) Quem selecciona a equipa? Como o faz?

(item 3.3.6, 3.3.7, 3.5.2, 3.5.4, 3.5.5, 3.5.6, 3.5.7, 3.5.8, 3.5.9) Existe supervisão e acompanhamento no início e ao longo do programa? Como o fazem?

(item 3.4.1) Quando entrou no programa, foram-lhe apresentados os objectivos, equipa, espaços e recursos financeiros?

(item 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4) Existe a participação de todas as partes envolvidas no programa? Como o fazem?

(item 3.4.5) O programa pode sofrer alterações?

(item 3.5.2) Cada um sabe a função que tem que desempenhar no programa?

(item 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3, 3.8.5, 3.8.6) Como surgiu o programa? Existem parcerias com outras organizações? Existe divulgação? Para quem? E como?

Nº 4

(item 4.1.3) Onde decorre o programa? O espaço pertence há comunidade?

(item 4.1.5, 4.1.6, 4.1.9, 4.1.10) O local onde decorre o programa é adequado? Moderno? Seguro?

Nº 5

(item 5.2.3) Participou na selecção dos beneficiários do programa?

(item 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3) No início do programa observa e avalia o desempenho dos candidatos? Partilha as informações com os outros elementos da equipa? Altera o programa em função das necessidades dos candidatos?

(item 5.5.1, 5.5.2, 5.5.4, 5.5.5) Apresenta ao cliente o programa, local, regulamento, equipa e os outros parceiros?

Nº 6 e Nº 7

(item 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.2.1, 6.2.2, 6.3.1, 6.3.3, 6.3.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3) Existe um acompanhamento contínuo e individual ao cliente enquanto decorre o programa? Que tipo de apoio é prestado? O programa pode ser alterado consoante as necessidades e/ou expectativas do cliente?

(item 6.1.2) O programa/espço está adaptado às pessoas com algum tipo de dificuldades/incapacidades?

(item 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3) Existe avaliação contínua e acompanhamento para implementar intervenções ao longo do programa individual dos clientes? Como é feito?

(item 6.6.2) Existe confidencialidade dos dados?

(item 7.2.1) São realizadas formações para a equipa técnica?

(item 7.2.4) O seu trabalho é avaliado?

(item 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4) Existe registos e transmissão aos clientes dos seus desempenhos no decorrer do programa? De que forma é feito?

(item 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4) O programa tem os recursos humanos e materiais necessários e suficientes para o bom desenvolvimento das actividades?

(item 7.6.1, 7.6.2, 7.6.3, 7.6.4, 7.6.5) No programa estão definidos de forma clara o problema, objectivos, actividades, avaliação e resultados a obter?

(item 7.7.1, 7.7.2, 7.7.3, 7.7.4, 7.7.5) Como é concretizado a avaliação do programa?

(item 7.8.1, 7.8.2, 7.8.3, 7.8.4, 7.8.5) É feita avaliação aos clientes? Em que momentos? Transmite os resultados?

(item 7.9.1, 7.9.2, 7.9.3) É elaborado balanço de competências? Em que momentos?

(item 7.11.1, 7.11.2, 7.11.3, 7.11.5) São elaborados relatórios e análise de dados sobre os resultados obtidos no programa? Se o programa tiver continuidade são introduzidas alterações consoante os resultados obtidos?

Projecto EQUAL
“Rumo à qualidade”
Entrevista às Famílias do programa

(item 1.1.1.) Q1. Antes do seu familiar frequentar este programa, foi entrevistado por alguém no sentido de saberem quais eram as suas necessidades e interesses?

(Item 3.1.6.) Q2. Alguém costuma informá-lo sobre possíveis alterações do programa?

(Item 3.2.5) Q3. Na sua opinião quais são os objectivos do Programa?

(Item;3.2.6 a 3.2.8) Q4. O Coordenador do programa costuma pedir-lhe a sua opinião/participação e sugestões sobre o programa? E costuma sugerir mesmo quando ele não lhe pede?

(Item 3.4.1., 3.4.2., 3.4.3., 3.8.5., e 3.8.6., 7.11.3.) Q5. Costuma receber informação e orientação sobre o programa? E quem é a pessoa que o mantém informado? Como é que o informa?

(item 4.1.3.) Q6. Onde decorre o programa? Este é um espaço da comunidade?

(item 4.1.5., 4.1.6., 4.1.9., e 7.5.3.) Q7. O local onde decorre o programa tem boas instalações? As instalações tem equipamento moderno? (4.1.9) Acha que existe a preocupação em manter e assegurar esse material?

(item 5.4.1, 7.8.1., e 7.8.2) Q8. No decurso do programa, alguém o contactou para saber se estava satisfeito com o decorrer do programa?

(item 5.5.1. 5.5.5) Q9. Quando entrou para o programa, foram-lhe apresentados as pessoas responsáveis e os espaços onde decorrem as actividades?

(item 5.5.2.) Q10. Explicaram-lhe o que era pretendido e as regras de funcionamento do programa?

(item 6.3.1., 6.3.4., 7.4.1., 7.4.3.) Q11. Pensa que as pessoas do programa estão preocupadas com as suas necessidades e a das outras famílias?

(item.7.3.1., 7.3.4.) Q12. Costumam informá-lo sobre o seu desempenho e participação no decorrer do programa?

(item 7.3.3.) Q13. Faz auto-avaliação?

(item 7.5.1., 7.5.2., 7.5.4.) Q14. Este programa tem recursos humanos suficientes e adaptados às suas necessidades?

Projecto EQUAL “Rumo à qualidade” Entrevista aos clientes do programa

(item 1.1.1.) Q1. Antes de frequentar este programa, foi entrevistado por alguém no sentido de saberem quais eram as suas necessidades?

(item 1.3.5.) Q2. Colaborou na criação dos objectivos deste programa?

(item 3.1.6., 3.4.1., 3.4.2., 3.4.3., 3.8.5. e 3.8.6., 7.11.3.) Q3. Quem costuma informá-lo sobre alterações no programa? Como é que o informa?

(item 3.2.5., 3.2.6 e 3.2.8.) Q4. O responsável do programa costuma perguntar a sua opinião sobre o modo como está a decorrer o programa?

(item 4.1.3.) Q5. Onde decorre o programa? Este é um espaço da comunidade?

(item 4.1.5., 4.1.6. e 7.5..3.) Q6. O local onde decorre o programa é adequado? É moderno?

(item 5.4.1, 7.4.1., 7.8.1. e 7.8.2) Q7. No decurso do programa, alguém o contactou para saber quais as suas necessidades?

(item 5.5.1., 5.5.2., e 6.1.1.) Q8. Quando entrou para o programa, foram-lhe apresentados os objectivos e os espaços onde decorrem as actividades?

(item 6.1.2.) Q9. O programa está adaptado às pessoas com mais dificuldades? Os espaços são adequados a pessoas com dificuldades de realizar movimentos?

(item 6.1.3.) Q10. As actividades do programa são todas cumpridas?

(item 6.1.4.) Q11. Em que medida acha que este programa contribui para o seu bem-estar e qualidade de vida?

(item 6.1.5. e 6.1.6.) Q12. Acha que este programa satisfaz as suas necessidades?

(item 6.2.1., 6.3.1. e 6.3.3.) Q13. Este programa está preocupado com as necessidades de cada um dos que o frequentam?

(item 6.3.5., 6.5.3., 7.1.2., 7.3.1., 7.3.4.) Q14. Costumam informá-lo sobre o seu desempenho no decorrer do programa?

(item 7.3.3.) Q15. Faz auto-avaliação?

(item 7.5.1., 7.5.2, 7.5.4.) Q16. Este programa tem recursos humanos suficientes e adaptados às suas necessidades?



IV - Bibliografia

Bibliografia

Arnal, J., Del Rincón, D. & Latorre, A. (1994). Investigación educativa. Fundamentos y metodología. Barcelona: Labor.

Ballart, X. (1992). Como evaluar programas y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudio de casos. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.

Casado, D. (1987). Introducción a los servicios sociales. Madrid: Acebo.

Chen, H.T. & Rossi, P.H. (1983). Evaluating with sense: A theory-driven approach. *Evaluation Review*, 7(3), 283-302

Fernández-Ballesteros, F. (2004). Calidad total en servicios gerontológicos. In R. Fernández-Ballesteros (Ed.). *Gerontología Social* (pp. 435-452). Madrid: Ediciones Pirâmide.

Fernández, S.F. & Garcia, M.T. (1997). Guía de integración laboral para personas con discapacidad: estándares de calidad, estudio. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales.

Instituto Português da Qualidade (2001). *Ferramentas da Qualidade*. Lisboa: Ministério da Economia - Instituto Português da Qualidade.

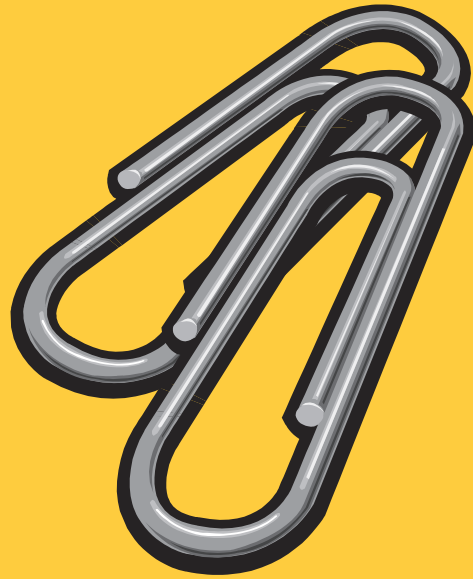
March, M.X. (1997). Educación social y evaluación. In A. Petrus (Eds.) *Pedagogia social* (p. 402-441). Barcelona: Ariel.

Marques, S. & Calheiros, M. (in press). O Modelo Lógico como Instrumento de Avaliação da Qualidade: o Centro de Dia para Pessoas Idosas. *Kairos Gerontologia*

McLaughlin, J. A., Gretchen B. & Jordan, J. (2004). "Chapter 1: Logic Models," In S. Wholey, H. P. Hatry, K. E. (Eds.), *Handbook of Practical Program Evaluation* (p. 7-32) Newcomer J. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Newcomer, K. E., Hatry, H. P., & Wholey, J. S. (2004) Meeting the need for practical evaluation approaches: An introduction; In J. S. Wholey, H. P. Hatry, & K. E. Newcomer (Eds.), *Handbook of practical program evaluation* (pp. xxixff). San Francisco: Jossey-Bass.

Serra, M. (2003). Evaluación de los servicios sociales. Barcelona: Gredisa.



V - ANEXOS



Anexo 1. Metodologia de implementação do estudo de caso

Metodologia de Implementação do Estudo de Caso

A implementação do estudo de caso surgiu da necessidade de testar e experimentar o RPQ-Programas no contexto de uma Instituição Particular de Solidariedade Social.

1. Foi contactado o Centro Social Paroquial de S. Vicente de Paulo em Fevereiro de 2007 através de uma técnica desta Instituição que também participava no grupo temático do RPQ-Programas. O director da Instituição mostrou disponibilidade e interesse em participar no estudo de caso, ficando estabelecido que seria alvo de avaliação um programa de Intervenção Social a funcionar no Serviço de Centro de Dia.
2. Um dos agentes do grupo temático do RPQ-Programas reuniu-se com o responsável do programa a quem foram apresentados os objectivos do estudo de caso e as características do processo de avaliação, usando como referência as directrizes indicadas na parte II “Como utilizar o RPQ-Programas”. O processo de avaliação ficou estruturado da seguinte forma:
 - a. O responsável preenche individualmente o instrumento de avaliação fornecido. De modo a diminuir a subjectividade da avaliação pediu-se para, em primeiro lugar, identificar evidências predominantemente documentais que comprovassem a acção avaliada e, só de seguida poderia passar para a avaliação mais subjectiva sobre o cumprimento da acção utilizando uma escala de 5 pontos (Nenhum, Baixo, Médio, Elevado e Total).
 - b. Um grupo de agentes do grupo temático do RPQ-Programas realiza entrevistas individuais aos actores-chave do Programa: clientes, famílias dos clientes, profissionais e dirigentes. Os guiões das entrevistas são fundamentados no instrumento de avaliação.
 - c. Um grupo de agentes do grupo temático do RPQ-Programas procede à observação das instalações onde decorrem as sessões do programa e consulta os documentos identificados como evidências documentais.
 - d. Um agente do grupo temático do RPQ-Programas analisa todos os dados obtidos em a, b e c, e com base no conjunto desta informação, preenche o instrumento de avaliação final identificando o grau em que o programa cumpre os requisitos de qualidade relativos aos vários processos em análise (anexo 4).

Metodologia de Implementação do Estudo de Caso (cont.)

- 3.** O processo de avaliação através do RPQ-Programas deu início em Março de 2007. O responsável preencheu o instrumento de avaliação e foram entrevistados os seguintes actores-chave: cinco clientes, a técnica social (animadora sócio-cultural) que colabora no programa e um dirigente da Instituição (as famílias não foram entrevistadas porque não foram contempladas na elaboração do Programa e, por isso, desconheciam a sua existência). A recolha dos dados foi finalizada em Abril de 2007.
- 4.** Depois da informação estar recolhida, procedeu-se ao tratamento dos dados através da análise qualitativa das respostas das entrevistas e da análise quantitativa das respostas ao instrumento de avaliação. Seguindo as indicações referidas no ponto 5 da parte II "Como utilizar o RPQ-Programas", procedeu-se à análise dos resultados e preenchimento do instrumento de avaliação final com a indicação do balanço dos resultados e recomendação para o programa (anexo 5).
- 5.** Na fase final do estudo de caso, procedeu-se à comunicação dos resultados, recomendações e conclusões do processo de avaliação ao dirigente do Centro Social Paroquial de S. Vicente de Paulo e ao responsável do Programa. Como suporte à comunicação dos resultados e conclusões foi entregue uma cópia do RPQ-Programas, constituído pelo instrumento de avaliação final de avaliação e uma cópia dos documentos que constituem o dossier (a documentação que serviu como evidência, os resultados da observação realizada e a transcrição e análise das entrevistas). O responsável pelo Programa ficou encarregue de comunicar os resultados e conclusões aos clientes e ao técnico social envolvidos no programa.



Anexo 2 - Pontos Fortes e Dificuldades identificadas na aplicação do RPQ Programas

Pontos Fortes e Dificuldades identificadas na aplicação do RPQ-Programas

Pontos Fortes

1. A lista de evidências sumariada para cada sub-processo auxilia a avaliação do cumprimento do requisito de avaliação, uma vez que circunscreve onde se deve fundamentar a análise do requisito.
2. O recurso a múltiplos informadores (responsável pelo programa, clientes, profissionais e dirigentes) e métodos de avaliação (entrevista, observação e referencial de auto-avaliação) enriquece a qualidade da informação obtida.
3. Os protocolos das entrevistas seguem a estrutura e a linguagem utilizada no instrumento de avaliação, o que promove uma maior coerência e homogeneidade no processo de avaliação.
4. A opção por sessões de avaliação individuais permite compreender de forma detalhada a posição de cada um dos actores-chave do programa.

Dificuldades

1. O Instrumento de avaliação é extenso o que exige uma análise demorada que nem sempre se coaduna à disponibilidade dos técnicos sociais.
2. A linguagem utilizada refere termos técnicos que não são facilmente compreensíveis.
3. As medidas/acções contempladas para cada sub-processo são muito específicas o que não se adequa a todos os programas para a área social, tornando alguns dos itens “não aplicáveis”.



Anexo 3. Reajustamentos sugeridos para o RPQ Programas

Reajustamentos sugeridos para o RPQ-Programas

De forma a colmatar as dificuldades identificadas na aplicação do RPQ-Programas no estudo de caso, procedeu-se à identificação de reajustamentos necessários para incrementar a sua eficácia e eficiência avaliativa.

REAJUSTAMENTOS

1. Os processos e sub-processos considerados referem-se a um modelo geral de um programa na área social. Tendo em conta a diversidade existente nesta área, não só na dimensão e caracterização dos públicos alvo, mas também dos contextos de aplicação torna-se imperativo adaptar o processo de avaliação. A adaptação consiste em:
 - a. Considerar as características físicas, cognitivas e emocionais dos clientes do programa social e adequar o discurso e as interações, tendo em conta estas especificidades.
 - b. Considerar para avaliação somente os processos que se adequam e são pertinentes para o programa.
2. Simplificar a linguagem utilizada, de modo a ser compreensível para a maioria dos técnicos sociais. Colocar uma nota no início do instrumento referindo que todos os termos técnicos estão definidos no Glossário dos RPQ.s.
3. Aumentar a lista de possibilidades para as evidências documentais de modo a facilitar a avaliação do cumprimento das acções.



Anexo 4. Síntese dos Resultados Obtidos

Síntese dos Resultados Obtidos no P1

Nº de requisitos avaliados: 19

Grau de Cumprimento: 80,3%

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	11	4	2	1	1	0	19

Observações e Recomendações

A avaliação foi em geral boa. A maioria dos requisitos de qualidade foram cumpridos a 100%.

Recomenda-se uma melhoria nos seguintes aspectos:

- 1) envolvimento dos beneficiários e famílias na definição dos objectivos do programa
- 2) enquadramento do programa no âmbito da literatura sobre programas que pretendem dar resposta a esta problemática
- 3) explicitar claramente os critérios de sucesso do programa.

Os Avaliadores:

Síntese dos Resultados Obtidos no P2

Nº de requisitos avaliados: **23**

Grau de Cumprimento: **77,2%**

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	10	8	2	3	0	0	23

Observações e Recomendações

Verifica-se um grau de cumprimento bom dos requisitos. A maioria dos indicadores são cumpridos com um grau superior a 75%.

Recomenda-se o investimento nos seguintes aspectos:

- 1) explicitação dos recursos humanos envolvidos na execução do programa
- 2) definição do sistema metodológico que sustenta a intervenção
- 3) definição escrita de estratégias alternativas de execução do programa
- 4) elaboração de um diagrama com o registo dos resultados obtidos

Os Avaliadores:

Síntese dos Resultados Obtidos no P3

Nº de requisitos avaliados: 69

Grau de Cumprimento: 55,2%

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	17	7	6	16	7	16	69

Observações e Recomendações

Verifica-se um cumprimento mediano dos requisitos.

Recomenda-se um investimento nos seguintes aspectos:

- 1) planeamento de cursos de formação para os profissionais (ex. aperfeiçoamento na área da Gerontologia Social)
- 2) criação de um sistema de avaliação do desempenho dos profissionais envolvidos no programa (sugestão: balanço de competências)
- 3) colaboração com outras instituições que desenvolvam programas semelhantes; colaboração com universidades e centros de investigação
- 4) escrita de actas em todas as reuniões realizadas com os profissionais do programa

Os Avaliadores:

Síntese dos Resultados Obtidos no P4

Nº de requisitos avaliados: **13**

Grau de Cumprimento: **62,5%**

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	3	1	1	3	0	5	13

Observações e Recomendações

Os requisitos são cumpridos medianamente.

Recomenda-se a melhoria dos seguintes aspectos:

- 1) Realizar um inventário dos materiais necessários à realização do programa
- 2) Estudo das necessidades dos clientes: aquisição de materiais modernos e adaptados a essas necessidades (sempre que for possível)

Os Avaliadores:

Síntese dos Resultados Obtidos no P5

Nº de requisitos avaliados: **28**

Grau de Cumprimento: **64%**

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	5	11	4	3	2	3	28

Observações e Recomendações

Os requisitos são cumpridos medianamente.

Recomenda-se a melhoria dos seguintes aspectos:

- 1) Explicitação, por escrito, dos requisitos de selecção dos beneficiários do programa.
- 2) Utilização de instrumentos que sirvam de base às decisões tomadas na selecção (ex. processo social).

Os Avaliadores:

Síntese dos Resultados Obtidos no P6

Nº de requisitos avaliados: 32

Grau de Cumprimento: 61,3%

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	5	7	5	3	2	10	32

Observações e Recomendações

Os requisitos são cumpridos medianamente.

Recomenda-se a melhoria dos seguintes aspectos:

- 1) Constituição de um plano individual que reúna informação relativa a cada um dos clientes do programa
- 2) Discussão individualizada com cada cliente dos resultados obtidos devido à frequência do programa
- 3) Estabelecimento de prazos para atingir determinados resultados
- 4) Maior envolvimento dos familiares na definição dos objectivos individualizados de cada cliente
- 5) Registo escritos das decisões de acção tomadas pelos profissionais do programa
- 6) Partilha entre o coordenador do programa e os profissionais sobre os objectivos do programa. Verificou-se através das entrevistas realizadas a estes actores que eles divergem no modo como percebem a realização de projectos individualizados com os clientes. Enquanto o coordenador percebe que o programa se destina mais a uma intervenção colectiva, o profissional entrevistado considera que existem programas individualizados para cada cliente. É fundamental que este assunto seja discutido de modo a chegar a uma decisão unânime.

Os Avaliadores:

Síntese dos Resultados Obtidos no P7

Nº de requisitos avaliados: **49**

Grau de Cumprimento: **54,6%**

	Total 100%	Elevado até 75%	Médio 50%	Baixo até 25%	Nenhum %	NA	Total
Frequência	10	8	9	12	4	6	49

Observações e Recomendações

Os requisitos são cumpridos medianamente.

Recomenda-se a melhoria nos seguintes aspectos:

- 1) avaliação dos profissionais do programa (ex. balanço de competências)
- 2) avaliação dos serviços da organização envolvidos na realização do programa (ex. balanço de competências organizacional)
- 3) avaliação dos impactos na organização como um todo (ex. balanço de competências organizacional)
- 4) avaliação individualizada dos resultados de cada cliente. Partilha e discussão dos resultados obtidos com estes
- 5) avaliação da satisfação dos clientes e famílias com o decorrer do programa

Os Avaliadores:



Anexo 5. Balanço e Recomendações Finais

Balanço e Recomendações Finais

Resumo Final dos Resultados Obtidos

Processos	Grau de cumprimento
P1. Identificação das necessidades, definição dos objectivos	80.26316
P2. Definição de actividades, métodos e estratégias	77.17391
P3. Gestão do programa	55.18868
P4. Espaço/instalações	62.5
P5. Selecção/admissão e acolhimento	64
P6. Elaboração de programas individualizados	61.36364
P7. Avaliação	54.65116
	Média
	65%

1. Pontos Fortes/factores facilitadores

- 1.1. A definição das necessidades e dos objectivos em função da literatura e dos dados estatísticos
- 1.2. Definição das actividades, métodos e estratégias utilizadas muito bem sustentados teoricamente.

2. Debilidades/dificuldades:

- 2.1. Baixo envolvimento dos clientes e das famílias na definição dos objectivos do programa e na reflexão sobre os resultados obtidos
- 2.2. Baixa reflexão dos profissionais sobre as competências adquiridas no decorrer do programa quer em termos individuais como de influência na organização como um todo
- 2.3. Não são realizados registos escritos de informação importante (ex. actas das reuniões efectuadas entre os profissionais do programa)

3. Recomendações:

- 3.1. Promover o envolvimento dos clientes na frequência do programa. Sugere-se a reflexão individualizada relativamente às suas expectativas na frequência do programa, satisfação relativamente às actividades realizadas e sugestões de actividades futuras. Incentivo à auto-avaliação e discussão dos resultados obtidos.
- 3.2. Realização do balanço de competências dos profissionais e das organizações envolvidas no programa.
- 3.3. Especificação dos critérios de selecção dos clientes do programa.
- 3.4. Utilização mais frequente de registos escritos sobre as decisões tomadas.
- 3.5. Divulgação e discussão do programa realizado junto de outras organizações com públicos-alvos semelhantes

Os Avaliadores: