



A VOZ DAS INSTITUIÇÕES SOCIAIS

Editorial

Muito se tem falado sobre a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade nas IPSS, mas muito pouco sobre a qualidade desses sistemas e o seu real contributo para a melhoria da qualidade das atividades realizadas nas Instituições e o modo como esta se reflete na otimização dos recursos, na satisfação das reais necessidades e expectativas.

Este é efetivamente um tema que merece ser analisado, particularmente no atual contexto socioeconómico, o qual exige das IPSS uma profunda orientação para os novos problemas e desafios da sociedade na qual estão envolvidos.

É claro que, quando os sistemas de gestão são reconhecidos e aceites pela Direção como um instrumento de gestão e quando são quotidianamente utilizados de uma forma eficaz, os resultados podem ser significativamente satisfatórios, até porque alguns dos métodos de gestão são reconhecidamente tradicionais.

Os clientes, independentemente da sua origem, da sua idade, do seu contexto socioeconómico, das suas capacidades económicas, ..., são muito mais exigentes e, em alguns casos, essas exigências já se colocam de uma forma explícita e reivindicativa.

Neste contexto decidimos ao longo deste ano abordar nas nossas publicações vários artigos que auxiliem as Instituições na implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Nesta edição abordamos a importância da definição de objetivos coerentes com a Política da Qualidade e a Estratégia da Instituição.

Relembramos a obrigatoriedade de implementação de alguns sistemas que contribuem para a melhoria efetiva da qualidade dos serviços prestados como o Sistema HACCP e os Serviços de Higiene, Segurança e Medicina no Trabalho. E, como a qualidade dos serviços prestados depende das competências de todos os envolvidos apresentamos o nosso Plano Anual de Formação.

Que 2012 se revele um ano de oportunidades, com o apoio da XZ Consultores, S.A.

Filipa Rodrigues
XZ Consultores, S.A.

A XZ Consultores, SA agradece às seguintes Instituições a confiança em nós depositada:

- * Centro Cultural e Social de Sto. Adrião
- * Creche e Jardim Infantil Albano Coelho Lima
- * Fundação Comendador Joaquim Sá Couto
- * Centro Social e Paroquial Padre David Oliveira Martins

Março de 2012

Contatos

Morada: Av. Padre Júlio
Fragata, 112, 1ª Sala 9
4710-413 Braga

Tel.: 253 257 141/2

Fax: 253 257 143

geral@xzconsultores.pt

www.xzconsultores.pt



Equipa Editorial:

Júlio Faceira Guedes

Emília Costa

Filipa Rodrigues

Helena Araújo

GERIR POR OBJETIVOS: UM DESAFIO

A incerteza, a volatilidade, o insuficiente apoio governamental, a angústia na tomada de decisão, ..., agravadas pela inegável crise, não só económico-financeira, mas também de valores, tornam o desafio de gerir uma IPSS cada vez mais complexo e exigente.

Neste contexto, e face à crescente insuficiência de recursos para responder a uma procura que não pára de aumentar, assim como às novas necessidades e expectativas dos seus clientes e da sociedade em geral, a Direção de cada IPSS reconhecerá certamente a necessidade de inovar no modo como capta novas receitas, como otimiza algumas das atividades e como gere cada uma das Instituições.

Neste contexto a Gestão por Objetivos, coerente com a Missão e Visão de cada uma das Instituições, assim como com a sua cultura e Modelo Organizacional, podem constituir um excelente instrumento de gestão de todos os recursos da Organização.

Face à diversidade de recursos, à sua escassez, ao facto de, inegavelmente, o mais relevante para a qualidade do serviço disponibilizado e para a sustentabilidade de cada uma das Instituições, ser o humano, com formas de estar, expectativas, percursos de vida, personalidades, ..., distintas, a definição de objetivos estratégicos, frequentemente estabelecidos para um horizonte temporal diferente do anual, poderão ser excelentes linhas de orientação para o seu desdobramento em objetivos mais operacionais validos, na generalidade das Instituições para o ano civil e financeiro.

Estes objetivos operacionais, obviamente coerentes com o Plano de Atividades e Orçamento, podem, e devem, estimular e orientar o desenvolvimento de um conjunto de ações focalizadas na sua concretização, as quais devem obviamente ser objeto de um planeamento, mesmo que simplificado, assim como assumir-se como um instrumento privilegiado de avaliação dos resultados da Instituição e, porque não reconhece-lo, como um referencial sustentado para a avaliação do desempenho dos profissionais.

Obviamente que não chega definir objetivos para determinado horizonte e temporal e no final do período avaliar resultados. Estas são efetivamente duas etapas importantes na gestão de um objetivo, mas não as únicas.

A definição das ações necessárias à sua concretização, da responsabilidade do seu responsável, a monitorização da realização das mesmas e dos seus efeitos, são também fases muito relevantes num Modelo de Gestão por Objetivos.

O alinhamento dos objetivos operacionais com os estratégicos e com a Missão e Visão da Organização, constitui também uma condição relevante e imprescindível para que este importante instrumento de gestão possa potenciar e assegurar a contínua melhoria da qualidade da gestão e a consequente satisfação das necessidades e expectativas, não só dos clientes, mas também dos profissionais e da sociedade.

Temos a certeza de que o momento atual pode colocar em risco a sobrevivência de algumas Instituições. Contudo acreditamos também que a adoção de uma Gestão por Objetivos, face as efeitos que pode induzir na Organização, pode assumir-se como mais um instrumento de gestão relevante para responder aos atuais desafios.

Júlio Faceira Guedes
XZ Consultores, S.A.

ENTREGA DO RELATÓRIO ÚNICO ACT



Envio do Relatório Único de acordo com a Portaria n.º 55/2010, de 21 de Janeiro

Face à evolução do quadro legal estabelecido pela Portaria n.º 55/2010, as Organizações devem enviar para a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT),

16 de Março até 15 de Abril

não apenas o Relatório Anual de Atividades de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, documento emitido pelas entidades que realizam os Serviços de Higiene e Saúde no Trabalho, mas sim o Relatório Único, documento que reúne informação anual das organizações.

Informação solicitada:

- ü Mapa do quadro de pessoal;
- ü Comunicação trimestral de celebração e cessação de contratos de trabalho a termo;
- ü Relação semestral dos trabalhadores que prestaram trabalho suplementar;
- ü Relatório da formação profissional contínua;
- ü Relatório da atividade anual dos serviços de Segurança e Saúde no Trabalho;
- ü Balanço social;
- ü Greves;
- ü Prestadores de Serviços.

Composição do Relatório Único

- ü Anexo A – Quadro Pessoal.
- ü Anexo B – Fluxo de entrada e saída de trabalhadores.
- ü Anexo C – Relatório Anual de Formação Contínua.
- ü Anexo D – Relatório Anual de Atividade de Segurança e Saúde no Trabalho.
- ü Anexo E – Greves;
- ü Anexo F – Informações sobre Prestadores de Serviços.

A XZ Consultores SA é uma entidade autorizada pela ACT (Autoridade Para as Condições de Trabalho) para a realização de Serviços de Higiene e Segurança no Trabalho, no âmbito destes serviços, inclui-se o preenchimento do Anexo D – Relatório Anual de Atividade de Segurança e Saúde no Trabalho.

SISTEMAS HACCP

A adoção de sistemas de garantia da qualidade e segurança alimentar em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) para além de constituir um imperativo de cumprimento legal, é atualmente, e no contexto socioeconómico em que Portugal se encontra, um grande desafio à gestão destas organizações que exige capacidades especializadas de todos os seus dirigentes, técnicos e colaboradores aos mais diversos níveis.

A contribuição das refeições consumidas pelos clientes das IPSS, não se prende apenas com questões relacionadas com a qualidade nutricional das mesmas, mas também como a satisfação e promoção do bem-estar do cliente.

Com o objetivo de assegurar um bom desempenho na área da alimentação nas Instituições, deverão ser criadas ferramentas de gestão, que deverão ter por base os requisitos legais existentes.

O Regulamento (CE) nº. 852/2004, estabelece as regras e linhas de orientação para os operadores do setor alimentar, relativas à higiene dos géneros alimentícios, definindo os pré-requisitos necessários à implementação de um Sistema de Segurança Alimentar, que deverá assentar nos Princípios do HACCP (Análise dos Perigos e Controlo dos Pontos Críticos), de acordo com o definido no *Codex Alimentarius* CAC/ RCP 1-1969, Rev 4 – 2003.

O processo de implementação de um sistema de segurança alimentar, deverá envolver todos os colaboradores e integrar, de modo estruturado todos os processos da organização, cabendo à Direção assegurar a eficácia da sua implementação.

É ainda da responsabilidade da Direção identificar o Responsável pela implementação do sistema de segurança alimentar, assegurar a disponibilidade de meios e recursos, devendo adotar um papel de gestor definindo objetivos, prazos e responsáveis para garantir uma correta implementação.

Numa fase inicial de definição do sistema de segurança alimentar, deve ser realizado um levantamento exaustivo para assegurar a identificação de problemas relacionados com infraestruturas e equipamentos, devendo ser utilizado como base as orientações definidas no *Codex Alimentarius*.

Após ter sido efetuado este trabalho de campo, e de terem sido definidas as ações corretivas e prazos, inicia-se a definição da estrutura documental que deverá ser a mais adequada e adaptada à realidade de cada instituição, com todas as suas características e particularidades.

A definição de Regras de Boas Práticas é essencial para estabelecer regras básicas de segurança alimentar. A informação deverá ser clara e concisa, de modo a ser compreendida por todos os colaboradores.

Estes são alguns dos documentos que poderão ser definidos no âmbito do sistema de segurança alimentar:

- ◇ Planos e registos de higienização;
- ◇ Código de Boas Práticas;
- ◇ Gestão das compras e qualificação de fornecedores;
- ◇ Gestão da Manutenção e EMM;
- ◇ Plano de Controlo Analítico;
- ◇ Plano de formação;
- ◇ Controlo da Qualidade dos óleos de fritura;
- ◇ Recolha das amostras testemunho, entre outros.

SISTEMAS HACCP

No sucesso da implementação de um sistema de segurança alimentar, existe ainda um ponto essencial e indispensável: a formação.

Esta deverá abranger a totalidade dos colaboradores e deverá ser definida de modo a garantir a aquisição de competências por parte dos colaboradores, em especial os que contactam com os alimentos.

As regras e práticas definidas no âmbito do sistema de segurança alimentar deverão ser divulgadas e entendidas por todos os colaboradores, de modo a possibilitar que toda a equipe caminhe no mesmo sentido: na garantia de fornecimentos de alimentos seguros.

Após a definição e implementação dos pré-requisitos, estão criadas as bases para a elaboração do Plano HACCP, que deverá cumprir com a metodologia definida no *Codex Alimentarius* CAC/RCP 1-1969, rev 4-2003:

1. Formação da Equipa HACCP

É da responsabilidade da Direção definir a Equipa de Segurança alimentar, devendo ser formada por todos aqueles que possuem conhecimentos e experiência nos produtos e processos utilizados.

2. Definição do âmbito do estudo

O âmbito do estudo HACCP, deve especificar claramente o que se pretende com o estudo e sobre que produtos vai ser feito esse estudo e a população a que se destina.

3. Descrição do produto

Segue-se a descrição dos produtos sobre os quais irá incidir o estudo. A equipa HACCP deve reunir o conhecimento mais detalhado possível sobre os produtos e respetivos processos de confeção. Assim, características como ingredientes, necessidade de armazenamento a temperaturas controladas após confeção, forma de distribuição, são exemplos de características que podem ser referidas.

4. Uso pretendido

O produto vai ser consumido na sala de refeições ou na casa do Utente, em regime de SAD? Existem alguns utentes que poderão estar especialmente vulneráveis? Os ingredientes que o compõem podem desencadear reações alérgicas? Existem intolerâncias que lhe estão associadas? Estas são algumas das questões que deverão ser analisadas de modo a identificar o público alvo a que o produto se destina.

5. Elaboração dos fluxogramas

Com a elaboração dos fluxogramas, pretende-se documentar, para tipologia de produtos, as etapas de confeção e a sua sequência e interação. Estes deverão ser confirmados in loco e revistos se necessário.

6. Plano HACCP

Cumpridas as etapas descritas anteriormente, é elaborado o plano HACCP, de acordo com os princípios contidos no *Codex Alimentarius*. O resultado é um documento escrito, o qual refere os procedimentos a serem seguidos, de modo a garantir o controlo dos processos, em especial pela identificação dos pontos críticos, que deverão ser monitorizados.

ENSAIOS DE ACÚSTICA DE EDIFÍCIOS

A temática do conforto acústico, embora relevante para todos nós, foi durante anos relegada para segundo plano, pois existindo ou não legislação em vigor, que implementava e definia limites para os isolamentos acústicos, a verdade é que não existia uma exigência da comprovação de que as soluções de construção dos diferentes edifícios cumpriam ou não, com o disposto na legislação existente à data.

Bastava para tal um termo de responsabilidade, muitas vezes por técnicos, que pouco versados na área da acústica, acabavam por assumir a responsabilidade de algo que nem sequer tinham conhecimento, colocando-se a eles próprios na mira dos inúmeros processos judiciais que têm surgido ao longo dos anos.

Estes processos derivam da contenda que se origina com a insatisfação de quem compra um imóvel, investindo a sua vida para adquirir algo tão importante e definitivo. Estes proprietários, vendo-se por vezes em situações de verdadeiro desespero, por não conseguir habitar o seu lar em sossego, sem ter que viver com o ruído de vizinhança, atividades comerciais ou mesmo infraestruturas de transporte nas suas imediações.

Por falta de conhecimento, quem comprava, fazia-o na falta da garantia do cumprimento dos requisitos acústicos que a legislação consagrava, acabando muitas vezes por se envolver em verdadeiros infernos burocráticos para resolver a sua situação, ou mesmo, como em situações extremas, a sair dos seus lares para poderem em sossego.

Assim assume extrema importância a garantia do conforto, e da saúde das populações, já que são muitos os estudos que apontam para o degradar da saúde humana, com o aumento do ruído a que estão expostas.

Vivemos numa sociedade cada vez mais ruidosa, cercados de som nocivo e incómodo, pelo que cada vez mais, pensamos nesta temática e lhe damos mais importância. Talvez por essa razão, a acústica dos edifícios começa a entrar agora no vocabulário das pessoas, colocando de forma consciente, esta problemática no nosso dia-a-dia.

A legislação da proteção do conforto acústico existe em Portugal há já décadas, mais propriamente desde 1987, mas a sua implementação tem sido muito diminuta, para não dizer quase inexistente até 2008. Imaginemos um cenário em que temos legislação onde é definida a velocidade máxima admissível nas nossas estradas, mas não existe polícia nas nossas estradas para garantir a velocidade máxima. Foi este o cenário que vivemos durante décadas, com os prejuízos advindos de tal situação, nomeadamente, a cada vez pior qualidade da construção na vertente da acústica.

Felizmente, temos observado uma inversão desde 2002, desta situação. Gradualmente, existe uma maior atenção a esta temática.

Até à entrada em vigor da portaria 232 de 2008, ainda eram poucas as autarquias que tinham já implementado a legislação em vigor, nomeadamente o decreto-lei 192 de 2002, que regulamentava os requisitos acústicos de edifícios. Limitavam-se a aceitar um termo de responsabilidade, onde alguém, expressa a conformidade dos espaços, sem nunca proceder ao ensaio *in-situ* para verificação das propriedades dos edifícios.

Sem um ensaio, é impossível garantir o que quer que seja, pois a construção, apresenta sempre desvios e mudanças subtis que acarretam diferenças significativas nos valores dos requisitos acústicos.

ENSAIOS DE ACÚSTICA DE EDIFÍCIOS

Assim, com a nova portaria 232 de 2008 em conjunto com o remodelado decreto-lei 96 de 2008, que veio alterar algumas partes do decreto anterior, o 129 de 2002, as autarquias começaram a conta-gotas a aderir à exigência de uma avaliação acústica em conjunto com o termos de responsabilidade.

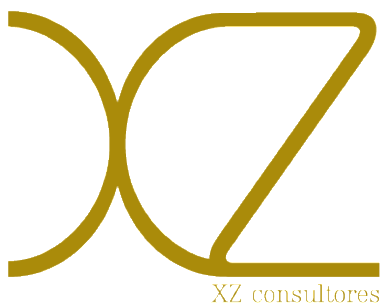
A avaliação acústica e o termo de responsabilidade são indissociáveis e não poderão existir um sem o outro, conforme as recomendações do Laboratório Nacional de Engenharia Civil, autoridade nacional que regulamenta o sector da construção.

A amostragem dos edifícios deve assim seguir, determinados critérios de amostragem, não bastando avaliar uma ou outra solução de construção de um edifício, mas sim, percorrer todos os requisitos acústicos aplicáveis a esse edifício em concreto, avaliando todas as soluções construtivas com composição ou constituição diferente.

Para o comprador final, esta avaliação é uma garantia de que aquilo que efetivamente comprou, cumpre com os requisitos mínimos de conforto acústico. Quando tudo o que compramos é sujeito a avaliações de conformidade da qualidade, por que não as nossas habitações ou locais de trabalho? Poderá no final onerar em algumas centenas de euros a obra, mas garantidamente poderá poupar milhares em desconforto, falta de sossego, ou em processos pouco dignificantes com vizinhos e atividades ruidosas.

Para quem constrói é uma segurança. Construir com base na desconfiança, na falta de transparência não abona em favor de ninguém, e cada vez mais, quem constrói, recorrendo a materiais com capacidade para promover o conforto acústico, vende de forma mais rápida os seus imóveis, porque cada vez mais, as pessoas indagam sobre estas características. Mais do que transparência, um documento de uma entidade acreditada imparcial, a demonstrar a conformidade de um imóvel, poderá até servir até como propaganda ao construtor, podendo passar a mensagem de que comprando aquele imóvel poderá garantir uma determinada qualidade de vida.

Com a portaria 232 de 2008, torna-se assim obrigatório recorrer a uma entidade acreditada para realizar a avaliação acústica que comprove a conformidade dos requisitos acústicos dos edifícios em situações de novas edificações, alteração de utilização ou licenciamento de espaços.



ENSAIOS LABORATORIAIS:

- Avaliação de Partículas em Suspensão;
- Determinação da Exposição a Vibrações Mecânicas - Corpo Inteiro/ Sistema Mão-Braço;
- Determinação de Isolamentos Sonoros em Edifícios;
- Iluminância;
- Ruído Ambiental;
- Ruído Ocupacional;
- Análise de Emissões Gasosas em Fontes Fixas Industriais
- Avaliação da Exposição a Agentes Químicos na Atmosfera de Trabalho;
- Avaliação da Qualidade do Ar Interior (QAI);
- Certificação Energética.
- Determinação de Conforto e de Stress Térmico;



PLANO DE FORMAÇÃO 2012

Excelência na Economia Social	Animadores socioculturais				X													X		
	Avaliação de Desempenho nas IPSS				X														X	
	Como Implementar o HACCP								X											X
	Comunicação com as partes interessadas		X											X						
	Comunicação, Liderança e Motivação de Pessoas, Equipas de Trabalho e Organizações								X											X
	Empowerment e Orientação para o cliente		X											X						
	Gestão de Custos de uma Instituição e Custo por Utente					X												X		
	Implementação da Qualidade em IPSS - Como Construir um Plano Individual - infância e juventude									X										X
	Implementação de sistemas de qualidade nas organizações da economia social								X										X	
	Legislação Laboral e da Segurança Social			X											X					
	Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais					X													X	
	Orientação para os resultados		X											X						
	Prevenção de Maus Tratos e Negligência					X													X	
	Referencial de Qualidade EQUASS - Versão de 2012								X											X
	Regime Legal de Férias, Feriados e Faltas			X														X		
	Relatório Único sobre a atividade social da empresa			X														X		
	Revisão do código de trabalho: atualização			X														X		
	Segurança e Saúde no Trabalho e Primeiros Socorros Pediátricos nas Respostas Sociais									X										X
	Socorrismo e Emergência Socorrismo para a Vida								X										X	
Suporte Básico de Vida									X										X	

OUTRA FORMAÇÃO XZ - Março

- * Técnico Superior de Segurança e Higiene do Trabalho – Ação 13 - 620H
- * Implementação de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho - OHSAS 18001:2007 / NP 4397:2008 (Renovação de CAP) Homologado pela ACT – 30H
- * Pós-Graduação em Gestão e Coordenação da Formação - Laboral ou Pós-Laboral
- * Pós-Graduação em Coaching para Executivos - pós-laboral (1 dia/semana)
- * e-XZ = Auditor Interno da Qualidade – 40H - (08H presenciais)
- * e-XZ = Abordagem ao Sistema de Gestão da Qualidade – 14H - (0H presenciais) - Gratuito
- * e-XZ = Higiene e Segurança no Trabalho – 20H - (0H presenciais)
- * e-XZ = Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008 – 24H - (08H presenciais)
- * e-XZ = Formação Pedagógica Inicial de Formadores – 114H - (43H presenciais)
- * e-XZ = Língua Estrangeira – Inglês, Alemão, Francês e Mandarim – 35H cada idioma - (25H presenciais)