



**CERCIMA**  
**COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DO CIDADÃO**  
**INADAPTADO DE MONTIJO E ALCOCHETE**



## Gestão de riscos Qual a necessidade?



- **Cumprir os requisitos da ISO 9001:2015**
- **Construir um instrumento que permita diminuir a ocorrência de não conformidades, tornando a actividade mais segura e a gestão mais tranquila**

# Gestão de riscos

## Construção do Procedimento



### **Identificação dos agentes com efeitos indesejados**

Através da análise de contexto (interno, externo, e financeiro) identificaram-se 38 agentes

1º

### **Listagem das actividades**

Foram identificadas, em cada processo, as actividades em que os agentes podem impactar

2º

### **Matriz de risco**

Considerados 2 factores: o impacto (I) e a probabilidade de ocorrência (PO)

3º

4º

### **Medidas adoptadas**

Definição das medidas adoptadas para minimizar o impacto dos efeitos

5º

### **Nível de risco associado a cada actividade**

O nível de risco pode ser crítico (Cr), considerável (Co), moderado (M) ou desprezável (D)



## Gestão de riscos

### Agentes causadores de risco

Através da análise de contexto foram identificados 38 agentes causadores de potenciais efeitos negativos, de 3 origens.

Contexto externo	1 - POLÍTICAS SOCIAIS 2 - OBRIGAÇÕES LEGAIS E REGULAMENTARES 3 - CONFIANÇA DOS CLIENTES .....
Contexto interno	12 - CONSCENCIALIZAÇÃO DAS PESSOAS 13 - LIDERANÇA E COMPROMISSO DA DIRECÇÃO 14 - CULTURA ORGANIZACIONAL .....
Contexto financeiro	31 - GESTÃO FINANCEIRA 32 - ANGARIAÇÃO DE FUNDOS ..... 38 - DONATIVOS



# Gestão de riscos

## Identificação das actividades onde ocorrerá o impacto

Foram identificadas as actividades em que os efeitos negativos provocados pelos agentes podem impactar.

		Agentes causadores de riscos potenciais																																							
Proc	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
Processo de Gestão - PG01	Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da Legislação	X	X		X	X	X						X	X	X	X	X					X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X		X		X	X	
	Contexto da Org. e Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Planeamento e Gestão dos Objectivos da Qualidade, Gestão de Riscos e Oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Informação documentada e Design e Desenvolvimento de Produtos/Serviços	X	X	X										X	X	X	X	X															X	X							
	Gestão da Saúde, Segurança no Trabalho e Ambiente	X	X	X		X								X	X	X	X					X	X	X	X	X	X			X			X	X					X		
	Gestão da Comunicação / Informação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X



# Gestão de riscos

## Avaliação do risco

Foram considerados dois **fatores**:

Impacto (I)

Probabilidade de Ocorrência (PO)

Critérios

**Impacto**

**Pouco Impacto:** Aspecto que pode produzir efeitos cuja recuperação não necessita da adoção de medidas correctivas

**Impacto moderado** - Aspecto que pode provocar efeitos que necessitam da adoção de medidas correctivas

**Impacto Elevado** - Aspecto que pode provocar efeitos irreparáveis

**Probabilidade de ocorrência**

**PO Alta** – Aspectos que se verificam de forma continuada

**PO Média** – Aspectos que se verificam várias vezes por mês

**PO Baixa** - Aspectos que se podem verificar pelo menos uma vez por ano ou que nunca ocorreram



## Gestão de riscos

### Matriz de risco

Com base nestes critérios construiu-se a seguinte matriz de risco

Impacto / Probabilidade ocorrência	Pouco impacto	Impacto moderado	Muito impacto
Alta	Risco Considerável (Co)	Risco Crítico (Cr)	Risco Crítico (Cr)
Média	Risco Moderado (M)	Risco Considerável (Co)	Risco Crítico (Cr)
Baixa	Risco Desprezável (D)	Risco Moderado (M)	Risco Considerável (Co)



# Gestão de riscos

## Avaliação do nível de risco

De seguida, avaliou-se o nível de risco de ocorrência de impactos negativos em cada uma das actividades.

		Agentes causadores de riscos potenciais																																						
Proc	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
Processo de Gestão - PG01	Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da Legislação	Co	Co		M	D	M						M	Cr	M	Cr	M					Co	Co	M	Co			Cr	Co	Co	M		Co	Cr	Co		Co		M	M
	Contexto da Org. e Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	Cr	Co	Co	Co	M	M	M	M	M	M	M	M	Cr	M	Co	M	M	M	Co	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	Cr	M	Co	M	M	Co	M	M	M
	Planeamento e Gestão dos Objectivos da Qualidade, Gestão de Riscos e Oportunidades	Co	Co	M	Co	Co	Co	M	M	M			Co	Co	Cr	Co	Cr	M	Co	Co	Cr	Co	Co	M	Co	Co	Co			Co			Co	Cr	M	M	Co	D	Co	M
	Informação documentada e Design e Desenvolvimento de Produtos/Serviços	M	M	D										D	Co	M	Co	M												M			M	M						
	Gestão da Saúde, Segurança no Trabalho e Ambiente	M	M	M		D								M	Co	M	Co						Co	Co	M	Co	M	M			M			M	M				Co	
	Gestão da Comunicação / Informação	M	M	M	M	D	M	M	M	M	M			Co	Co	Co	Co	Co	Co	Co	Co		M	M	M	Co		M	M	M	M	M		M	M	M	M	M	M	M





# Gestão de riscos

## Medidas a adoptar

Finalmente, definiram-se quais as medidas a adoptar para reduzir ou anular os efeitos não desejados produzidos pelos agentes.

Pr	Actividades	Agentes		Medidas preventivas
		Risco Co	Risco Cr	
Processo de gestão – PG01	Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação	1-2--20-21-23-- 27-28-31--33-35	13-15 26- 32	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir o PG01 relativamente à análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação</li> <li>• Lista de legislação aplicável actualizada;</li> <li>• Cumprimento da legislação aplicável;</li> <li>• Implementação de estratégias orientadas com as políticas sociais.</li> </ul>
	Contexto da Organização e Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	2-3-4- 15-19-30-32-35	1- 13-30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envolver de forma ativa a participação dos parceiros, nas actividades da CERCIMA, definidas anualmente;</li> <li>• Disponibilizar aos parceiros a informação relevante sobre as políticas estratégicas da CERCIMA;</li> <li>• Avaliação das partes interessadas</li> <li>• Cumprir a comunicação definida para com as partes interessadas</li> </ul>
	.....	.....	.....	.....



## Gestão de riscos Principal dificuldade

**Alcançar um consenso sobre os agentes, os riscos e os respectivos impactos**

**Obrigou o grupo de trabalho a realizar uma grande reflexão e a correspondente revisão dos processos do sistema de gestão**



## Gestão de riscos Resultados alcançados

- **A actividade decorre num ambiente mais controlado, tendo diminuído o nível de ocorrências não conformes.**
- **A verificação da eficácia das medidas adoptadas permitiu reavaliar o risco.**
- **A reavaliação demonstrou existirem condições para algumas reduções no nível de risco, não se tendo detectado necessidade de adopção de medidas adicionais.**



## Gestão de riscos Reavaliação- Exemplo

Situação: Pai que pretende inscrever o filho visita a Cercima num dia em que não foram alcançados os objectivos do processo de limpeza e arrumação das instalações.

---

Análise de risco: Probabilidade – baixa  
Impacto – muito impacto  
Risco - considerável

---

Medidas adoptadas: Aumento das responsabilidades e da frequência de monitorização

---

Resultado

Análise de risco: Probabilidade contínua baixa, mas  $\rightarrow 0$   
Impacto – pouco impacto (caso aconteça, o efeito é muito menor, ou seja, o desvio face aos objectivos do processo é muito menor)  
Risco - desprezável



## Gestão de riscos Reavaliação- Exemplo

Perigo: Perda da documentação e fichas individuais (papel e digital) dos clientes atuais e passados.

---

Análise de risco: Probabilidade – baixa  
Impacto – muito impacto  
Risco - considerável

---

Medidas adoptadas: Garantir que toda a documentação esteja digitalizada e que existam back-up semanais, armazenados em local protegido. De forma a não haver perda ou fuga de informação

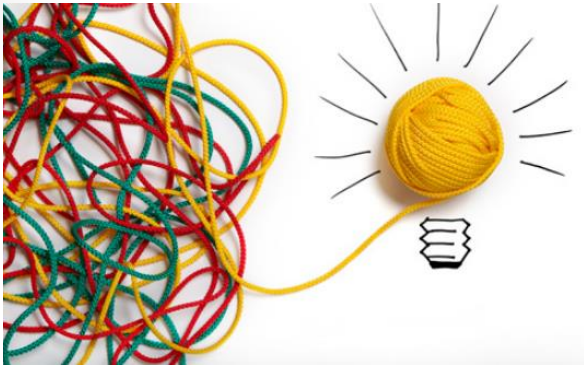
---

Resultado

Análise de risco: Probabilidade contínua baixa, mas  $\rightarrow 0$   
Impacto – pouco impacto (caso aconteça, o efeito é muito menor, ou seja, o desvio face aos objectivos do processo é muito menor)  
Risco - moderado

## Gestão de riscos

### Principal consequência



**Análise de contexto externo**

**Deficiências no conhecimento  
das necessidades e expectativas  
dos parceiros**

**Medida a adoptar**

**Encontro de  
parceiros**  
(realização anual)

## Encontro de parceiros



O que  
fazer?

- Convidar os parceiros a passar um fim de dia na Cercima;
- Convidar os parceiros a enunciarem os objectivos expectáveis a serem alcançados com a parceria;
- Convidar os parceiros a evidenciarem o exercício da sua responsabilidade social;
- Promover o diálogo entre parceiros, unindo esforços e recursos para uma intervenção mais eficaz na comunidade.

Objectivo

**Tornar a Cercima no principal dinamizador do exercício da responsabilidade social na comunidade de parceiros .**

# Obrigado



**CERCIMA**

Rua D. Nuno Álvares Pereira, 141

2870-097 Montijo

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

[gestao@cercima.pt](mailto:gestao@cercima.pt)