

CERCIMA
COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DO CIDADÃO
INDAPTADO DE MONTIJO E ALCOCHETE



“Partilhando... Aprende-se!”
10 de maio de 2017
Cristina Dias



Construção do Procedimento

- Identificados os perigos associados às atividades dos processos;
- Após a identificação dos perigos suscetíveis de provocar desvios nos processos e no SGQ em relação aos resultados planejados, determinou-se o nível de risco;
- Definiram-se medidas preventivas.



Consideramos dois **fatores**: Impacto (I)

Probabilidade de Ocorrência (PO)

Critérios :

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

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

Impacto Elevado - Aspecto que pode provocar efeitos irreparáveis

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



Probabilidade Ocorrência	Impacto	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)

Tipo	Cód.	Descrição
CONTEXTO EXTERNO	1	POLITICAS SOCIAIS
	2	OBRIGAÇÕES LEGAIS E REGULAMENTARES
	3	CONFIANÇA DOS CLIENTES
	4	CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO
	5	INSTABILIDADE DOS RECURSO HUMANOS
	6	COMPROMETIMENTO DOS PARCEIROS
	7	AMBIENTE SOCIAL
	8	AMBIENTE EMPRESARIAL
	9	AMBIENTE NATURAL
	10	COMUNICAÇÃO EXTERNA
	11	CONCORRENCIA / MERCADO
CONTEXTO INTERNO	12	CONSCIENCIALIZAÇÃO DAS PESSOAS
	13	LIDERANÇA E COMPROMISSO DA DIREÇÃO
	14	CULTURA ORGANIZACIONAL
	15	POLITICAS, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS DA INSTITUIÇÃO
	16	COMUNICAÇÃO INTERNA
	17	GESTÃO DE EQUIPAS
	18	COMPROMETIMENTO DOS CLIENTES
	19	PROCURA DOS SERVIÇOS
	20	INFRAESTRUTURAS
	21	EQUIPAMENTOS
	22	AMBIENTE DE TRABALHO
	23	ÉTICA PROFISSIONAL
	24	ABSENTISMO DAS PESSOAS
	25	SATISFAÇÃO DAS PESSOAS
	26	COMPETÊNCIAS DAS PESSOAS
	27	FORMAÇÃO DAS PESSOAS
	28	CUMPRIMENTO DOS PLANOS DE ATIVIDADES
	29	CUMPRIMENTO DOS PLANOS / PROGRAMAS INDIVIDUAIS /ACORDOS COM CLIENTES
	FINANCEIROS	30
31		GESTÃO FINANCEIRA
32		APOIO FINANCEIRO
33		ANGARIAÇÃO DE FUNDOS
34		COTIZAÇÃO
35		MENSALIDADES
36		PRESTAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS
37		GESTÃO DA MANUTENÇÃO
38		DONATIVOS




Medidas Preventivas

Processo	Atividades	Risco		Medidas Preventivas
		CO	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"> - Cumprir o PG01 relativamente à análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação - Lista de legislação aplicável actualizada; - Cumprimento da legislação aplicável; - Implementação de estratégias orientadas com as políticas sociais.
	Contexto da Org. e Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas	2-3-4-15-19-30-32-35	1- 13-30	<ul style="list-style-type: none"> - Envolver de forma ativa a participação dos parceiros, nas atividades da CERCIMA, definidas anualmente; - Disponibilizar aos parceiros a informação relevante sobre as políticas estratégicas da CERCIMA; - Avaliação das partes interessadas - Cumprir a comunicação definida para com as partes interessadas
	Planeamento e Gestão dos Objectivos da Qualidade, Gestão de Riscos e Oportunidades	1-2-4-5-6-11-12-14-17-18-20-21-23-24-25-28-31-35-37	13- 15-19-32	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorização trimestral dos objetivos estratégicos e operacionais; - Implementação de estratégias orientadas com as políticas sociais, - Reuniões inter-serviços/respostas sociais - Aplicação de instrumentos de implementação estratégica - Analise swot
	Informação documentada e Design e Desenvolvimento de Produtos/Serviços	13-15		<ul style="list-style-type: none"> -Cumprir o PD01
	Gestão da Saúde, Segurança no trabalho e ambiente	13-15-20-21-23-37		<ul style="list-style-type: none"> -Cumprir o Dossier de SST e a respetiva legislação -Ações planeadas para redução dos consumos de energia, agua e papel definidas anualmente
	Gestão da Comunicação/Informação	12-13-14-15-16-17-18-19-23		<ul style="list-style-type: none"> -Disponibilizar, manter e atualizar a informação necessária a nível interno e externo, cumprindo a matriz da comunicação e informação


PG01 – Processo Gestão

Matriz do processo

ATIVIDADES	● Responsáveis		○ Participantes			Documentos de Referência	
	DIR	COOS	RQ	COL AB	REP. EMP.	Instruções de trabalho/Outros documentos	Modelos
<div style="text-align: center;">  <p>ENTRADA</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - Contexto da organização, os requisitos dos clientes, necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes; - Relatórios de Atividades e Contas; - Revisão pela Gestão; - Necessidades de melhorias; - Requisitos legais e normativos; - Novas Atividades; - Documentos e registos relacionados com o sistema de gestão. 							
Análise, verificação e controlo da aplicabilidade da legislação R	●	●	○	○			Lista da legislação aplicável
Contexto da Org. e Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas Cr	●	●	●	●		Protocolos de parceria PD08 – Gestão e avaliação de riscos e oportunidades	Lista de Parceiros
Planeamento e Gestão dos Objectivos da Qualidade, Gestão de Riscos e Oportunidades Cr	●	●	●	○		PD08 – Gestão e avaliação de riscos e oportunidades	Programa de Gestão Plano Estratégico Plano de atividades e Orçamento Relatório de Atividades e Contas Política da CERCIMA

PG01 – Processo Gestão

Matriz do processo (cont.)

Informação documentada e Design e Desenvolvimento de Produtos/Serviços Co	●	●	●	○		PD01 – Controlo de documentos e registos	Lista de controlo de documentos e registos em vigor
Gestão da Saúde, Segurança no trabalho e ambiente Co	●	●	●	○	●	Dossier de Segurança	Manual da Política Ambiental Manual de Gestão dos Cuidados em Situação de Emergência
Gestão da comunicação/Informação Co	●	●	○	○			Comunicação Interna Atas de reuniões Registo de contactos
Avaliação do desempenho do processo Co	●	●	●	●	●	PG03 – Avaliação do Desempenho e melhoria	Plano de Ocorrências/Não Conformidades/Reclamações/ /Riscos e Melhorias
 SAÍDA	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação do Cliente, resultados do SGQ; - Política da CERCIMA apropriada e actualizada; - Objectivos, Riscos e Oportunidades identificadas; - Melhoria da eficácia do sistema; - Cumprimento da legislação; - Melhoria do produto/serviço; - Necessidades de recursos; - Documentos e registos controlados do Sistema; - Comunicação eficaz; - Melhoria contínua. 						
INDICADORES	Ver Programa de Gestão						
GESTOR DO PROCESSO	Direção						

DIR- Direção; COOS – Coordenação dos serviços/respostas sociais; RQ- Responsável da Qualidade; COLAB-Colaboradores; REP.EMP. – Representante do Empregador R – Nível de Risco ; CO- Nível de Risco Considerável, CR - Nível de Risco Crítico

CERCIMA

Rua D. Nuno Álvares Pereira nº 141
2870-097 Montijo

www.cercima.pt
gestao@cercima.pt