



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

Validação do documento:

Designação	Referência
Manual de Qualidade	Edição – 01
	Data – 20-10-2010
	1ª Revisão – 01.11.2013
	2ª Revisão- 08.10.2015

Elaborado por: _____ Data: _____

Aprovado por: _____ Data: _____

MANUAL DA QUALIDADE



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

Conteúdo

1. APRESENTAÇÃO.....	3
1. 1 Caracterização	3
1. 1.1 Serviços à comunidade	3
1.1.2 Estrutura de Gestão.....	5
1.2 História	5
2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	7
2.1. Política da Qualidade / Elementos de Estratégia	7
2.2. Organigrama	8
2.2.1 – Função Qualidade	9
2.3. Âmbito	10
2.4. Estrutura Documental	11
2.5. Organização do Manual da Qualidade	12
2.6. Definições	12
3. Linhas de orientação específicas – Manual de Políticas.....	13
3.1 Comunicação e Gestão da informação	13
3.2 Confidencialidade.....	13
3.3 Planeamento Anual.....	13
3.4 Actuação em caso de negligência ou maus tratos.....	13
3.5 Inovação e desenvolvimento	13
3.6 Envolvimento e participação	13
4. ABORDAGEM POR PROCESSOS	14
4.2. Mapa e interacção dos processos.....	14



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Caracterização

A APPDA-Lisboa, Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo provém da associação nacional mais antiga em Portugal dedicada inteiramente às pessoas com autismo e suas famílias. Foi uma das 4 sócias fundadoras da Federação Portuguesa de Autismo que sucedeu à referida associação nacional, ficando nessa altura com a denominação que mantém hoje.

1.1.1 Serviços Da APPDA-Lisboa

A APPDA-Lisboa, Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo, vem prestando serviços ininterruptamente desde 1971, quando foi fundada como APPCA – Associação Portuguesa para Proteção às Crianças Autistas, tendo passado mais tarde a constituir a Delegação de Lisboa da APPDA – Associação Portuguesa para Proteção aos Deficientes Autistas, até se autonomizar em 2002 com a atual denominação.

Tem vindo a expandir os serviços prestados, estruturando-os, tendo em atenção a evolução da abordagem científica das perturbações do espectro do autismo e a regulamentação da sua atividade.

São os seguintes os serviços /valências atualmente existentes:

➤ Escola de Ensino Especial (EEE)

A escola de ensino especial é frequentada por crianças e jovens com autismo em idade escolar em relação aos quais não se verificam condições para usufruírem benefícios da sua inclusão nas escolas de ensino regular e que, mediante solicitação pelos respetivos encarregados de educação, para ela são encaminhadas pelo Ministério da Educação (DGest),. Atualmente são 7 os alunos que a frequentam.

As atividades são desenvolvidas de acordo com os planos individuais, elaborados de acordo com as necessidades de cada aluno.

A Escola de Ensino Especial funciona e é financiada nos termos de acordo com o Ministério da Educação.



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

➤ **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)**

O CRI, constituído pela associação nos termos do Aviso n.º 22914/2008, que pôs em execução o disposto no Decreto-Lei n.º 3/2008, de 7 de Janeiro, está acreditado pelo Ministério da Educação e dá apoio a 120 alunos com autismo que frequentam 12 Agrupamentos de Escolas em Lisboa e concelhos limítrofes.

As equipas do CRI, por via de regra formadas por 3 técnicos/as com diferentes formações específicas (psicologia, terapia da fala, psicomotricidade) deslocam-se às escolas desses agrupamentos, avaliando os alunos e intervindo através das terapias adequadas, de acordo com as suas necessidades. Colaboram com professores e outros técnicos na implementação de programas individuais de educação e de programas individuais de transição, dando também formação em técnicas ou metodologias adequadas aos alunos sinalizados.

Algumas atividades têm lugar nas instalações da APPDA-Lisboa, nelas colaborando os técnicos afetos ao CAO.

O CRI é financiado pelo Ministério da Educação, nos termos da homologação pelos serviços (DGest) dos acordos celebrados com os Agrupamentos de Escolas.

➤ **Centro de Apoio Ocupacional (CAO)**

O CAO destina-se a 60 pessoas com autismo que já não estejam sujeitas à escolaridade obrigatória e que não tenham, em princípio, competências que lhes permitam prosseguir a vida académica ou profissional, vindo a integrar o mercado de trabalho.

No CAO, são privilegiadas as estratégias conducentes à aquisição de autonomia e de competências sociais, de acordo com os planos de desenvolvimento individual, sendo proporcionadas aos utentes, além das atividades especificamente dirigidas a estes fins, diversas atividades, que têm lugar nas instalações da associação ou na comunidade: psicomotricidade e educação física, desporto adaptado, equitação adaptada e hipoterapia, hidroginástica jardinagem e hortofloricultura, culinária, lavandaria, tecelagem, cerâmica, pintura, música e outras atividades artísticas.

O CAO é parcialmente financiado pela Segurança Social, através de acordos (típico e atípico).

Alguns alunos dos CAO habitam nos Lares Residenciais e outros vão diariamente para casa da família (alguns estão a cargo e residem em Lares da Segurança Social, administrados pela Misericórdia de Lisboa).

➤ **Lares Residenciais (LR)**

São actualmente 5 unidades, situando-se 4 em Lisboa (Alto da Ajuda) e uma no Zambujal, em S. Domingos de Rana.

Cada unidade da Ajuda tem capacidade para 7 a 8 pessoas com autismo e a do Zambujal para 9 utentes. Os clientes dos Lares frequentam o CAO durante o dia, de 2ª a 6ª feira, e muitos deles residem em permanência nos LR.



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

Nos LR são implementados os Planos de desenvolvimento individuais, que têm como foco principal a aquisição de autónoma e competências sociais.

O funcionamento dos LR é parcialmente financiado nos termos de acordos celebrados com a Segurança Social (ISS,I.P.).

➤ **Serviços clínicos e de avaliação, diagnóstico e acompanhamento**

Os clientes das valências de EEE, CAO e LR têm semanalmente assistência de médicos especializados em psiquiatria e em Medicina Geral e Familiar.

É proporcionado à comunidade (e, em condições especiais, aos associados) o acesso a consultas de psiquiatria e psicologia clínica e a intervenções terapêuticas por técnicos académica e profissionalmente habilitados, de modo a que seja feito, por quem dispõe de conhecimentos e prática na área, o diagnóstico ou a avaliação por meio de instrumentos específicos para o autismo, sendo disponibilizadas intervenções no acompanhamento nas áreas da psicologia, psicopedagogia, psicomotricidade, terapia ocupacional e terapia da fala.

1.1.2 Estrutura de Gestão

A direção é composta por 5 pais ou familiares de pessoas com autismo, eleita por 3 anos pela Assembleia Geral da APPDA-Lisboa. Além de representar a associação, a Direção faz a supervisão de todos os serviços, da execução de projetos e programas e ainda da edição de publicações.

A gestão corrente de toda a estrutura é assegurada por um Diretor Coordenador que tem a competência delegada pela Direção. O responsável pedagógico pelos CAO e Escola de Ensino Especial é o Diretor Pedagógico. Os Lares Residenciais são geridos por um Diretor e o Centro de Recursos para a Inclusão tem um Coordenador das atividades.

1.2 História

A Associação Portuguesa para Proteção às Crianças Autistas, mais tarde Associação Portuguesa para Proteção aos Deficientes Autistas, foi fundada em 1971 por um grupo de pais que não encontrava respostas educativas para os seus filhos com autismo. Com sede em Lisboa, tinha âmbito nacional, dando apoio a todas as pessoas que a contactavam e encaminhando-as para os escassos serviços existentes.

1971

O maior objetivo da APPCA foi o de fundar uma escola onde se atendessem as necessidades específicas das crianças com perturbações do espectro do autismo. Depois de visitarem a NSAC (National Society for Autistic Children) em Londres, os



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

fundadores decidiram seguir o seu modelo educativo. Uma equipa de investigadores e profissionais da NSAC (hoje National Society for Autism) deslocou-se a Portugal para ajudar a formar os técnicos portugueses, tendo igualmente aberto as suas portas e saber aos pais e técnicos da APPCA.

1984/5

Em 1984, a APPCA, por desejo e empenhamento dos pais das crianças do Norte, abriu uma Delegação Regional no Porto, em Vila Nova de Gaia. Na sequência deste processo e tendo em conta que a APPCA passou a apoiar não só crianças mas também adolescentes e adultos, foi deliberado em Assembleia Geral alterar o nome para Associação Portuguesa para Protecção aos Deficientes Autistas (APPDA) e adoptar uma estrutura descentralizada, passando a haver uma associação nacional com delegações regionais em Lisboa e no Norte.

1990

Em 1990 foi criada outra delegação regional em Coimbra, com duas subdelegações, uma em Viseu e outra em Leiria.

1993/4

Em 1993 foi fundado o primeiro centro residencial da delegação regional de Lisboa, no bairro do Zambujal em S.Domingos de Rana e em 1994 foram fundados quatro centros residenciais no Alto da Ajuda.

2002

As delegações existentes autonomizaram-se em Associações Regionais, adotando as denominação comum de Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo precedida da sigla identificativa APPDA-Lisboa, APPDA-Norte, APPDA-Coimbra.

A Subdelegação Regional de Viseu autonomizou-se de Coimbra e passou a denominar-se APPDA-Viseu, Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo.

2003

As quatro associações regionais associaram-se para formar a Federação Portuguesa de Autismo, estrutura de âmbito nacional que integra várias associações regionais e outras associações dedicadas às perturbações do espectro do autismo.



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2.1. Política da Qualidade / Elementos de Estratégia

MISSÃO	Prestar serviços às pessoas com autismo e às pessoas com elas significativamente relacionadas, promovendo a defesa e o exercício dos respetivos direitos com vista à melhoria da sua qualidade de vida.
VISÃO	Ser uma organização de referência no que respeita ao aprofundamento do conhecimento do autismo e à qualidade dos serviços prestados às pessoas com autismo e às pessoas com elas significativamente relacionadas.
VALORES	Solidariedade Associativismo Não discriminação Respeito pela dignidade das pessoas Inclusão Espírito de missão Competência
PRINCÍPIOS	Os que estão consagrados <ul style="list-style-type: none">• Na Carta dos Direitos das Pessoas com Autismo• Na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência• Código de Ética (CODEM) E, de um modo geral, os que visam a implementação e a defesa de uma sociedade inclusiva, consagrados em instrumentos da ordem jurídica nacional e internacional.
POLÍTICA DA QUALIDADE	<ul style="list-style-type: none">• Promover o conhecimento e a consciencialização do autismo;• Promover a implementação de medidas que contribuam para a inclusão, autonomia e valorização das pessoas com autismo• Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.• Promover a melhoria contínua na Qualidade dos serviços prestados



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

ESTRATÉGIAS	<ul style="list-style-type: none">▪ Promover ações de sensibilização e de divulgação, tais como seminários e intervenções em meios de comunicação social, tendo por fim consciencializar a comunidade no que respeita ao autismo;▪ Identificar as necessidades e expectativas dos Clientes e organizar a prestação de serviços por forma a corresponder-lhes, otimizando os recursos disponíveis;▪ Promover a participação das pessoas relacionadas com pessoas com autismo e o envolvimento da comunidade em geral em medidas ou ações que visem a inclusão, autonomia e valorização das pessoas com autismo;▪ Intervir junto dos poderes públicos para que sejam implementadas medidas que contribuam para a inclusão das pessoas com autismo;
--------------------	---

2.2. Organigrama

EM ANEXO



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

As diferentes funções agrupam-se:

Grupos Funcionais	Critérios de agrupamento
Direcção Operacional	Funções respeitantes a cargos que reportam directamente à Direcção
Responsável de Equipas	Funções cujos titulares são responsáveis por resultados de salas e/ou turnos
Técnico	Funções com um carácter de especialização e ligadas à missão da Associação
Apoio Directo	Funções ligadas à prestação de serviços aos Clientes, relacionadas com a actividade principal da Associação
Administrativo	Funções referentes a actividades administrativas e/ou de secretariado
Suporte	Funções relativas a actividades de suporte, não sendo exclusivas da Associação

O detalhe da descrição de funções assim como da avaliação de desempenho está documentado num Manual de Gestão de Recursos Humanos que se subdivide nas áreas:

Manual de Funções
Modelo de Competências
Sistema de Avaliação (Manuais do Avaliador e do Avaliado, Fichas de Avaliação)

2.2.1 – Função Qualidade

Está implementado o modelo EQUASS de sistema de gestão da qualidade.

A verificação da implementação dos requisitos previstos tem lugar anualmente através da efectivação de uma auto-avaliação a coordenar pela equipa de gestão da qualidade utilizando os documentos próprios do sistema EQUASS geridos pela EPR – Bruxelas.

A função qualidade é assegurada por um grupo de apoio à gestão da qualidade sob a Direcção do membro da direcção para tal designada



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

A coordenação do grupo é assegurada pelo colaborador/a designado/a gestor/a da qualidade.

Este grupo designado por Equipa para a Qualidade é constituído pelos Diretor/a Coordenador/a , Diretora/a Pedagógico/a, Diretor/a dos Lares Residenciais pelo/a presidente da direção

A atividade deste grupo materializa-se através de reuniões periódicas (semanais) e pontuais sempre que necessário, sendo que uma delas, a ter lugar no mês de Janeiro, assegura o preenchimento de uma auto-avaliação e de uma consequente revisão anual do sistema de gestão, realizada pela Direção. Nesta são ainda analisados os resultados das diferentes avaliações de satisfação, avaliações externas, auditorias internas, resultados do processo de sugestões e reclamações e outros elementos que se considerem de interesse.

2.3. Âmbito

O SGQ está implementado em todas as respostas sociais da APPDA-Lisboa:

- Escola de Ensino Especial (EEE)
- Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)
- Centro de Apoio Ocupacional (CAO)
- Lares Residenciais (LR)
- **Serviços clínicos e de avaliação, diagnóstico e acompanhamento**



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

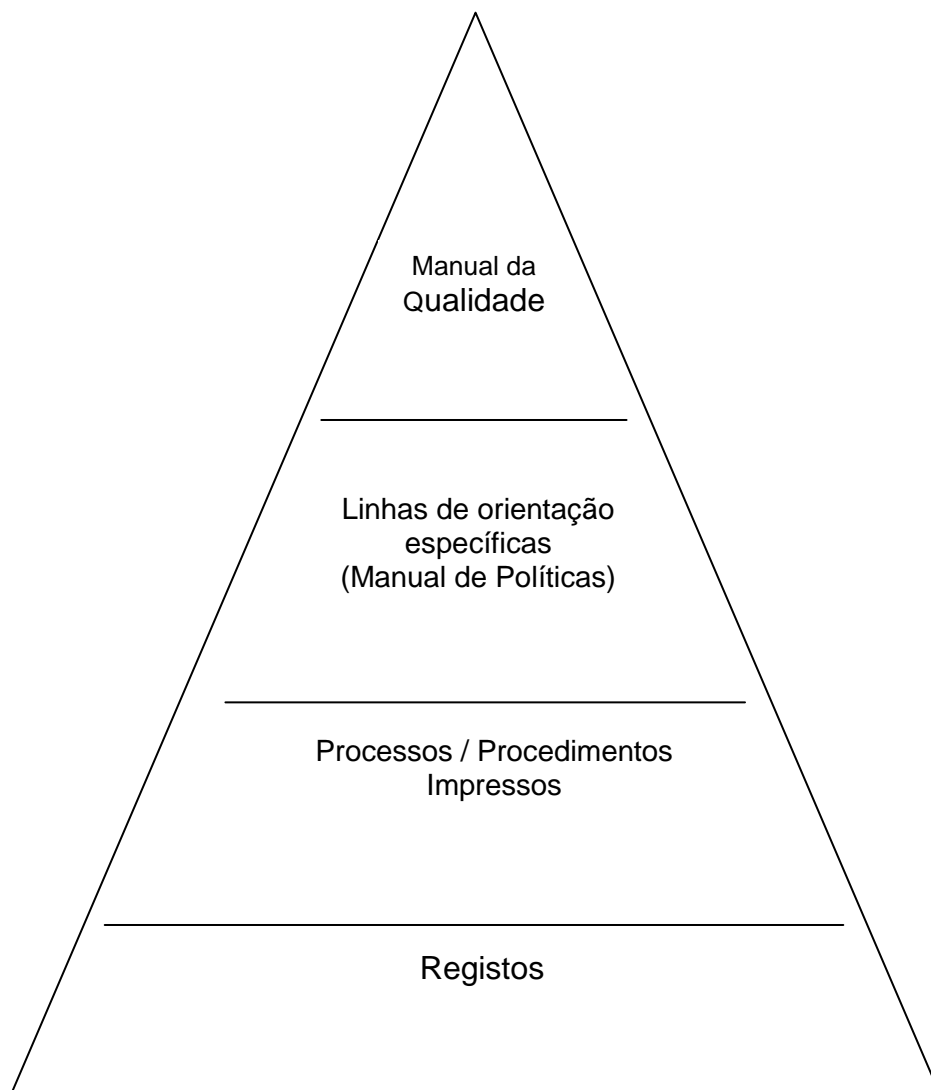
www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

2.4. Estrutura Documental

A estrutura documental é desenhada na sequência do estabelecido nos estatutos da APPDA-Lisboa desdobrado num documento base de Política da Qualidade / Estratégias.

Na sequência deste conjunto são estabelecidos:





APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

2.5. Organização do Manual da Qualidade

Este Manual descreve o sistema de gestão implementado na APPDA-Lisboa. Na sequência da aprovação, documentada na primeira página, entrou de imediato em vigor.

Como apoio à sua divulgação têm lugar referências periódicas ao seu conteúdo nomeadamente em reuniões com associados, colaboradores e parceiros.

Na descrição do sistema de gestão são referidos processos e seus procedimentos assim como linhas de orientação específicas - políticas.

Os primeiros documentam as actividades de prestação de serviço, apoio e gestão efectuadas pelos colaboradores de uma forma que justifica a fixação do respectivo referencial detalhadamente; ao mesmo tempo que são definidas condições de avaliação de desempenho através de indicadores de desempenho, respectivas metas e regras de monitorização.

As políticas abordam os conjuntos de actividades que não justificando a abordagem reservada a processos/procedimentos implicam o estabelecimento de linhas de orientação que assegurem a realização do que a Direção pretende ver realizado criando, porque documentadas, mecanismos seguros de comunicação e controlo.

A documentação atualizada está disponível, na totalidade, no gabinete da Direção: o respetivo acesso é assegurado por contato com a Direção, Diretor Coordenador ou pelo elemento de coordenação da Função Qualidade.

No Lar está disponível um exemplar dos documentos que são de utilização nessa resposta social, Manuais e procedimentos, sendo o respetivo arquivo e acesso assegurado pela Diretora do Lar.

Ambos os arquivos são mantidos atualizados pelo elemento de coordenação da Função Qualidade.

2.6. Definições



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

Neste Manual são utilizados os termos referidos no Glossário proposto pela Segurança Social nos Manuais das várias respostas sociais.

Noutros casos, e quando este Glossário não estabelece o respetivo significado, são utilizados os termos constantes da NP EN ISO 9000:2005 com o significado nela estabelecido.

3. Linhas de orientação específicas – Manual de Políticas

A documentação de atividades que apenas justifiquem o estabelecimento de linhas de orientação tem lugar num Manual de Políticas com os seguintes títulos:

3.1 Comunicação e Gestão da informação

3.2 Confidencialidade

3.3 Planeamento Anual

3.4 Atuação em caso de negligência ou maus tratos

3.5 Inovação e desenvolvimento

3.6 Envolvimento e participação



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

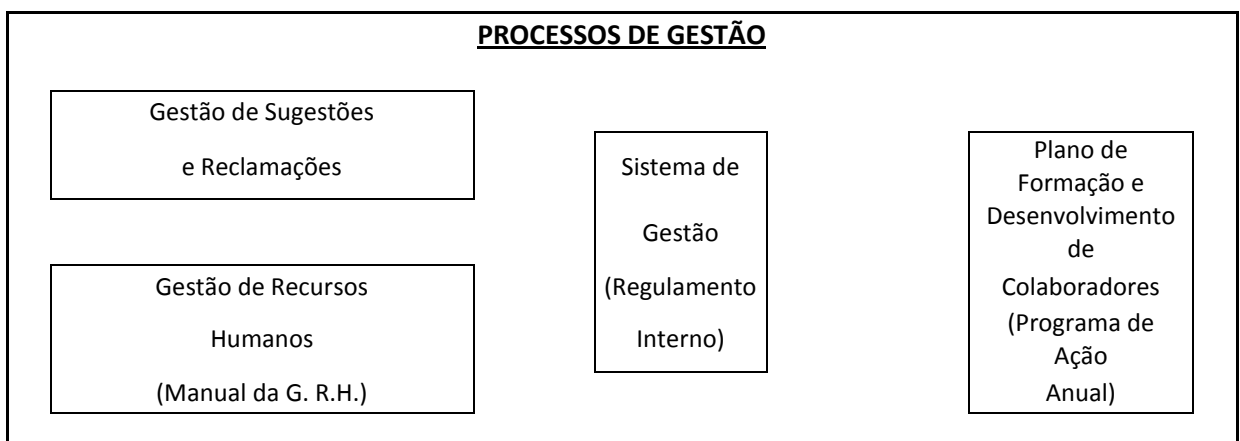
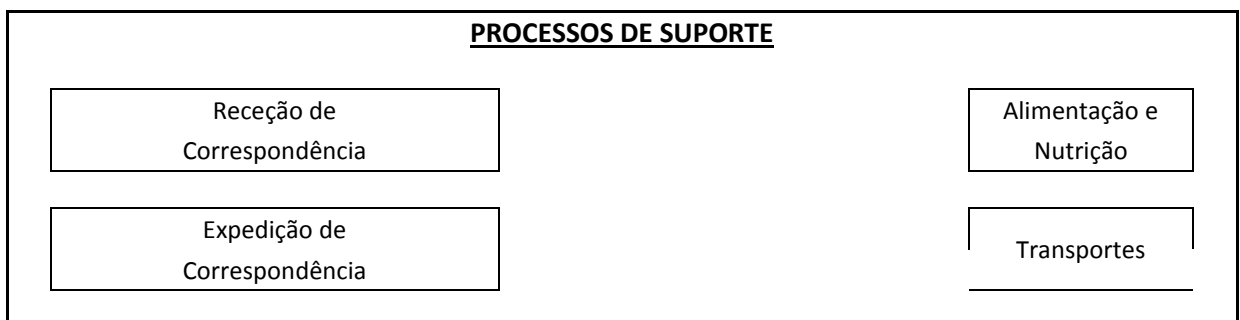
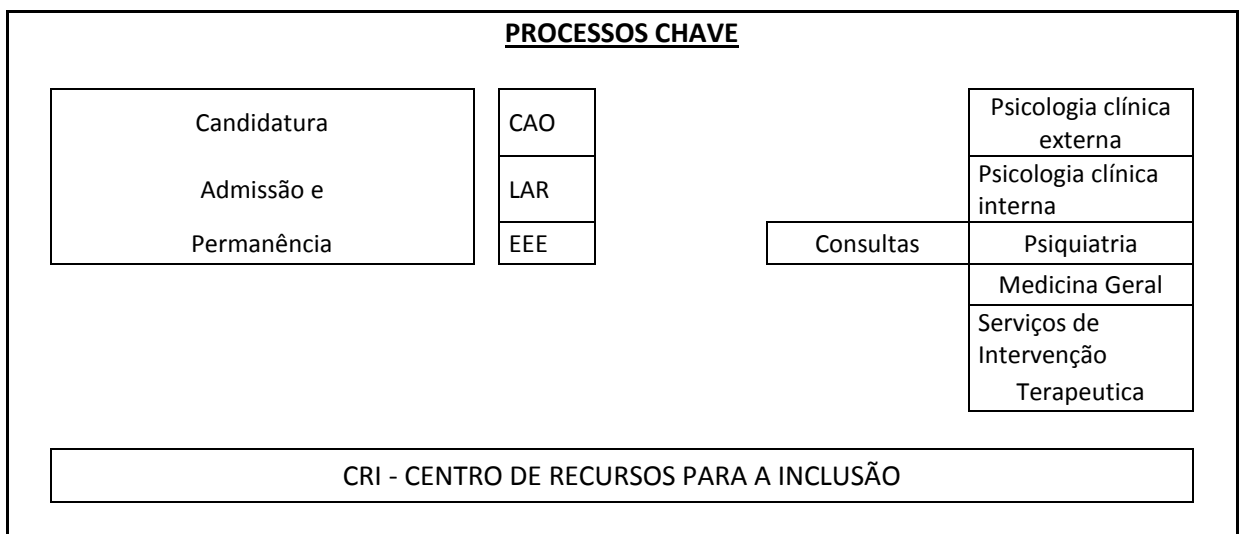
www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

4. ABORDAGEM POR PROCESSOS

4.2. Mapa e interacção dos processos

As actividades directas e indirectamente associadas à prestação de serviços estão documentadas em procedimentos inscritos em modelos pré-definidos associados a processos cujas inter-acções estão estabelecidas num Mapa de Processos:





APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo

R. José Luís Garcia Rodrigues - Bairro Alto Ajuda, 1300-565 LISBOA Telef.- 351.213616250 Fax.- 351.213616259

www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

Neste mapa as designações dos grupos de processos assumem a convenção proposta pelos manuais da Segurança Social:

Processos Chave: processos que caracterizam e justificam a atividade de uma organização, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente externo.

Processos de Suporte: são aqueles que estão centrados em apoiar os clientes internos, e apoiam os processos chave.

Processos de Gestão: estabelecem a estrutura de gestão da organização e são condicionantes imprescindíveis de todos os outros processos.

A documentação é emitida em procedimentos nos casos em que a identificação do documento específico não esteja acrescentada, no Mapa de Processos, à designação do processo.

A interacção entre os vários grupos de processos tem lugar como apresentado no desenho:

