



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

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.....	4
1.2 História.....	4
2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	6
2.1. Política da Qualidade / Elementos de Estratégia	6
2.2. Organigrama.....	8
2.2.1 – Função Qualidade	9
2.3. Âmbito.....	10
2.4. Estrutura Documental	13
2.5. Organização do Manual da Qualidade	14
2.6. Definições	15
3. Linhas de orientação específicas – Manual de Políticas	15
3.1 Comunicação e Gestão da informação	15
3.2 Confidencialidade	15
3.3 Planeamento Anual	15
3.4 Actuação em caso de negligência ou maus tratos	15
3.5 Inovação e desenvolvimento	15
3.6 Envolvimento e participação.....	15
4. ABORDAGEM POR PROCESSOS.....	16
4.2. Mapa e interacção dos processos.....	16



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 Associação Nacional, ficando nessa altura com a denominação que mantém hoje.

1. 1.1 Serviços à comunidade

A APPDA-Lisboa, tal como é indicado nos estatutos, dá apoio a pessoas com autismo de todos os níveis etários e suas famílias, mantendo:

a) Uma **clínica de diagnóstico, avaliação e acompanhamento** aberta à comunidade na qual tem a colaboração de pediatra, geneticista, psiquiatra, psicólogos, psicopedagogos e técnicos de reabilitação; tem ainda o apoio de parcerias com Centros de Desenvolvimento Infantil e o Laboratório de Genética da Faculdade de Medicina de Lisboa.

b) Uma **Escola de Ensino Especial** para crianças e adolescentes em idade escolar;

c) Um **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)** acreditado pelo Ministério da Educação que dá apoio a crianças e jovens com autismo que frequentam o ensino regular. O CRI apoia igualmente os jovens com autismo que se preparam para ingressar na vida activa ou nos centros de apoio, finda a escolaridade obrigatória; Para a Escola de Ensino Especial e para o CRI conta com apoio do Ministério da Educação.

d) Dois **Centros de Apoio Ocupacional** para adolescentes e adultos com autismo; Os alunos dos Centros têm educadores, professores, terapeutas e auxiliares que os acompanham diariamente. Têm também professores especializados e monitores para os ateliers de cerâmica, pintura, música, educação física, jardinagem, agricultura, têxteis, cozinha, tecelagem, natação, remo adaptado, lavandaria e actividades da vida diária. Frequentam hipoterapia no exterior.

e) Cinco **Lares Residenciais**, 4 no concelho de Lisboa e um no Concelho de Cascais, para grupos de 6 a 9 jovens com autismo que frequentam diariamente os Centros de Apoio Ocupacional.

Para os CAO e Lares Residenciais mantém acordos de cooperação com o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social.



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

f) O Serviço de Apoio às Famílias

O Serviço de Apoio às Famílias é coordenado por um Técnico Superior de serviço social.

g) A APPDA – Lisboa promove acções de formação para a comunidade, seminários e workshops (oficinas) sobre o autismo em grande parte do território nacional, incluindo as regiões autónomas. Os seus formadores colaboram em Cursos de pós-graduação, nomeadamente na Universidade dos Açores.

No início do ano lectivo realiza Jornadas de Formação que se destinam a professores, outros técnicos e famílias das crianças e jovens apoiadas pelo CRI.

Recebe anualmente professores de universidades estrangeiras e estagiários de universidades e escolas superiores portuguesas e estrangeiras através de protocolos e projectos nomeadamente do Programa Leonardo da Vinci.

1.1.2 Estrutura de Gestão

A direcção 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 Direcção faz a supervisão de todos os serviços, da execução de projectos e programas e ainda da edição de publicações.

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

1.2 História

A Associação Portuguesa para Protecção às Crianças Autistas, mais tarde Associação Portuguesa para Protecção 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 objectivo 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 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.



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

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 sub-Delegações, 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, adoptando as denominação comum de Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo precedida da sigla identificativa APPDA-Lisboa, APPDA-Norte, APPDA-Coimbra.

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

2003

Foi criada a APPDA-S.Miguel e Santa Maria (Açores).

Foi criada a Federação Portuguesa de Autismo que substitui a APPDA Nacional e integra as 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 respectivos 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• Nas Bases Gerais do Código de Ética da 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.



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

POLÍTICA	<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.
ESTRATÉGIAS	<ul style="list-style-type: none">▪ Promover acções 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 acções 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;



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 e Fichas de Avaliação)

2.2.1 – Função Qualidade

Está implementado o modelo EQUASS de sistema de gestão da qualidade (SGQ).

A verificação da implementação dos requisitos previstos tem lugar anualmente através da efectivação de uma auto-avaliação a coordenar pela equipa de



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

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 da Dra. Maria Paula Figueiredo.

A coordenação do grupo é assegurada pela Dra. Francelina Bastos.

Este grupo designado por Equipa da Qualidade é constituído pelos Director Coordenador (Dr. Paulo Ferreira), Director Pedagógico (Prof.Doutor Edgar Gonçalves Pereira), Directora dos Lares Residenciais (Dra. Carla Sequeira), elemento de coordenação, Dra. Francelina Bastos, e membros da Direcção, Dra. Maria Paula Figueiredo e Prof.Doutora Isabel Cottinelli Telmo.

A actividade deste grupo materializa-se através de reuniões trimestrais sendo que uma delas, a ter lugar no mês de Janeiro, assegura o preenchimento de uma auto-avaliação e de uma conseqüente revisão anual do sistema de gestão, realizada pela Direcção. Nesta serão ainda analisados os resultados das diferentes avaliações de satisfação, avaliações externas, auditorias internas, resultados do processo de sugestões e reclamações e outros elementos que a Direcção considere de interesse.



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

2.3. Âmbito

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

- **Escola de Ensino Especial (EEE)**
A escola de ensino especial é frequentada por crianças com autismo em idade escolar que, pelas suas comorbilidades, não têm acompanhamento médico adequado nas escolas de ensino regular, não havendo ainda condições para usufruírem benefícios da sua inclusão nessas escolas.
A Escola de Ensino Especial da APPDA-Lisboa funciona e é financiada nos termos de acordo com o Ministério da Educação.
- **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 alunos com autismo que frequentam Agrupamentos de Escolas do Ensino Básico.
A equipa do CRI desloca-se às escolas desses agrupamentos, avaliando os alunos das Unidades de Ensino Estruturado (UEE) e fornecendo-lhes terapias específicas de acordo com as suas necessidades expressas nos Contratos de Cooperação efectuados com os Agrupamentos de escolas e aprovados pelo Ministério da Educação. Colabora com professores e outros técnicos na implementação de programas individuais de educação e de programas individuais de transição assim como fornece formação em técnicas ou metodologias adequadas a esses alunos. Algumas actividades (música, artes plásticas, psicomotricidade, hidroterapia) têm lugar nas instalações da APPDA-Lisboa.
O financiamento provém da Direcção Regional de Educação, nos termos dos acordos celebrados com os Agrupamentos de Escolas.
- **Centros de Apoio Ocupacional (CAO)**
Os CAO destinam-se a 60 adolescentes e adultos com autismo;
Os clientes têm diversas actividades que praticam nos centros ou na comunidade: hipismo, natação, educação física, desporto, remo adaptado, jardinagem e hortofloricultura, culinária, lavandaria, tecelagem, cerâmica, pintura e outras actividades artísticas.
Alguns clientes dos CAO habitam nos Lares Residenciais e outros vão diariamente para casa da família excepto três que estão a cargo e residem em Lar da Segurança Social.
Os CAO são parcialmente financiados pela Segurança Social, através de acordos (típico e atípico).



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

➤ **Lares Residenciais (LR)**

São actualmente 5, situando-se 4 no concelho de Lisboa e um no concelho de Cascais.

Cada unidade tem capacidade para grupos de 6 a 8 pessoas com autismo. Os clientes dos Lares frequentam os CAO acoplados aos Lares Residenciais da Ajuda durante o dia, de 2^a a 6^afeira, e muitos permanecem nos Lares durante os fins de semana.

O funcionamento dos Lares é parcialmente financiado nos termos dos acordos celebrados com a Segurança Social.

➤ **Clínica de avaliação e acompanhamento, aberta à comunidade**

Técnicos especializados aplicam às crianças instrumentos de avaliação específicos para o autismo e, a partir da análise dos resultados, constroem um perfil psico-educacional que ajuda a elaborar o plano individual de 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

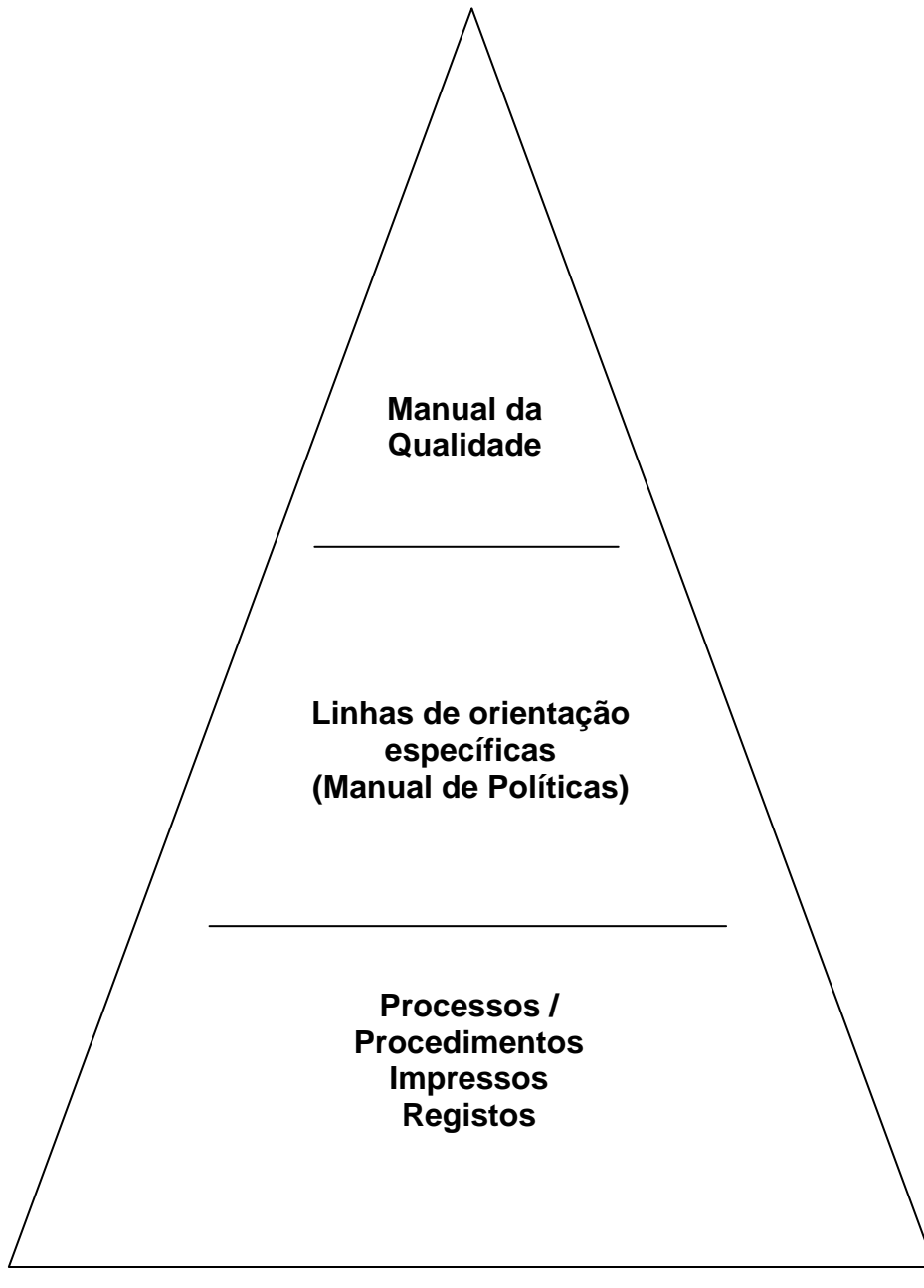
www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

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 Direcção pretende ver realizado criando, porque documentados, mecanismos seguros de comunicação e controlo.

A documentação actualizada está disponível, na totalidade, no gabinete da Direcção: o respectivo acesso é assegurado por contacto com a Direcção, Director 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 respectivo arquivo e acesso assegurado pela Directora do Lar.

Ambos os arquivos são mantidos actualizados pelo elemento de coordenação da Função 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

2.6. Definições

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 respectivo 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 actividades 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 Actuação 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

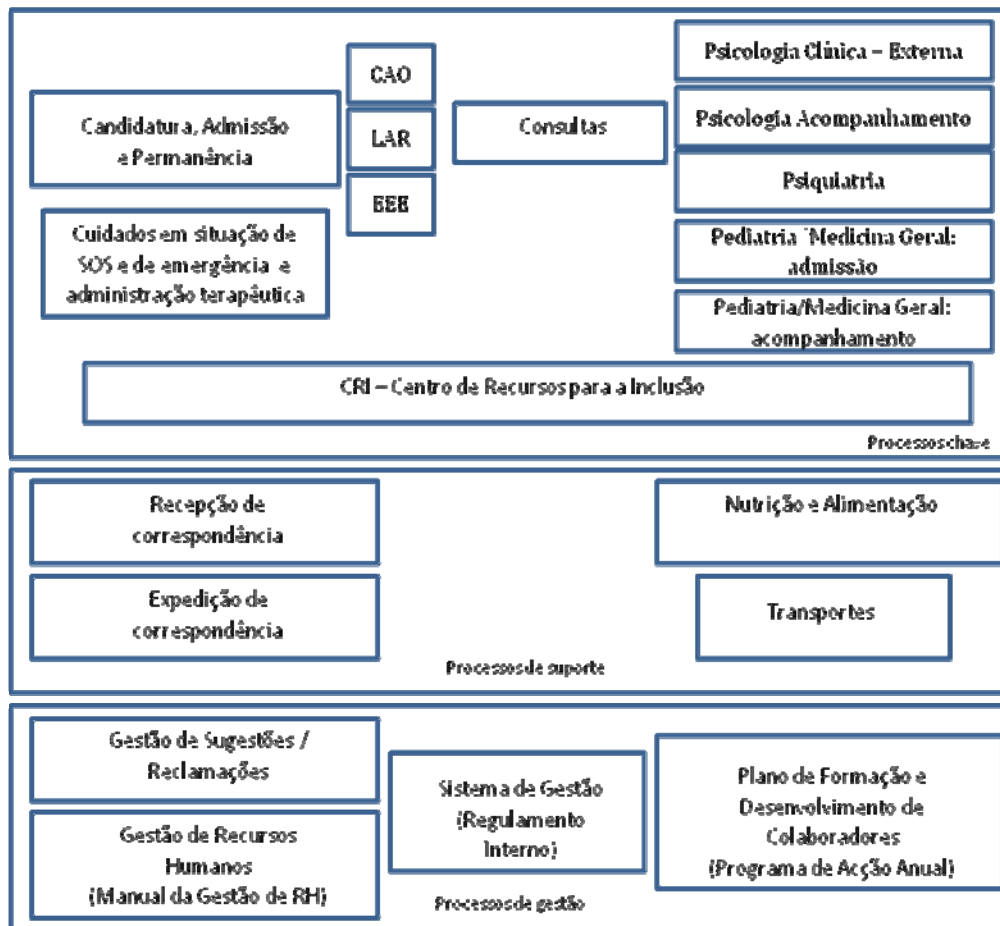
www.appda-lisboa.org.pt

NIF-50571370

4. ABORDAGEM POR PROCESSOS

4.2. Mapa e interacção dos processos

As actividades directa 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:



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 actividade de uma organização, resultando no produto ou serviço que é recebido por um cliente externo.



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

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 inter-acção entre os vários grupos de processos tem lugar como apresentado no desenho:

