



ASSOCIAÇÃO APOIO À
EXCELÊNCIA NO 3º SETOR



Secção do puzzle: **Planeamento**
Peça: **Processos chave – Prestação do serviço**

junho 2020

Outras peças relacionadas com este tema:

- Processos chave - Planeamento do serviço
- Avaliação de resultados operacionais
- Indicadores de desempenho



Processos Chave – Prestação do serviço

Índice

- 1. **Definições** 2
- 2. **Os Processos Chave** 2
- 3. **Prestação do serviço**..... 3
- 3. **Indicadores dos subprocessos**..... 4
- 4. **Recomendações finais** 6

1. Definições

Processo – é um conjunto pré-definido de atividades encadeadas, determinando a forma como o trabalho deverá ser executado, com o objetivo de se alcançar um resultado pretendido.

Processo chave – é um processo cujo resultado impacta diretamente o cliente da organização.

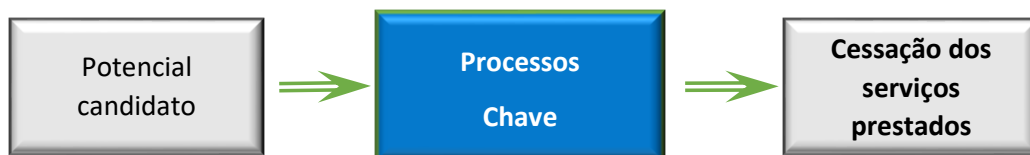
Subsector dos Serviços Sociais – constituído pelas organizações que visam resolver os problemas decorrentes da situação pessoal, familiar, económica e social.

Cliente – quem contratualiza a prestação do serviço

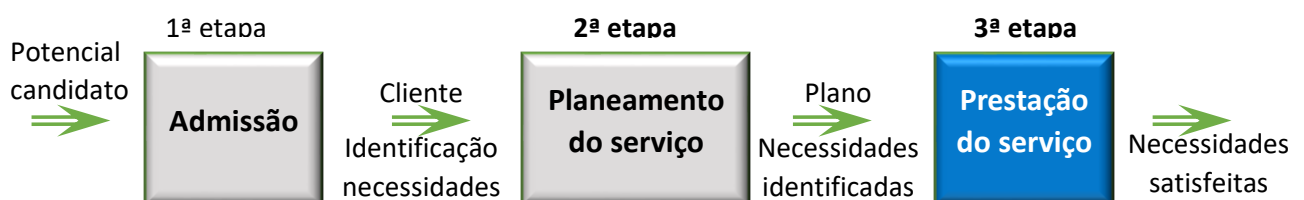
Beneficiário – quem beneficia da prestação do serviço

2. Os Processos Chave

A identificação e descrição dos processos chave da organização tem por objetivo enumerar todas as atividades desenvolvidas desde que se apresenta um potencial candidato a cliente até à cessação do serviço prestado.



Para facilitar a identificação dos processos-chave podemos considerar três etapas distintas, com as entradas e saídas identificadas:





3. Prestação do serviço

A prestação do serviço efectua-se de acordo com o Plano de Serviço, onde se discriminam as atividades a realizar, identificando os requisitos a serem respeitados e os objetivos a alcançar.

Para facilitar a programação, execução e avaliação da prestação do serviço, a sua gestão deve efetuar-se através da sua descrição em vários subprocessos, que adotam denominações diversas, conforme descrito nos manuais do ISS, IP, e que genericamente são os que disponibilizam:

- Atividades que contribuem para o desenvolvimento ou manutenção de competências e capacidades;
- Alimentação;
- Cuidados pessoais;
- Apoio na resolução das necessidades quotidianas.

Conforme referido na peça de gestão Processos chave - Planeamento do serviço, os objetivos a alcançar identificados no Plano de Serviço, denominados saídas deste processo são os requisitos iniciais a serem considerados na prestação do serviço.

Em todos estes subprocessos deve estar definido:

Os **requisitos iniciais** que devem ser cumpridos, a que se chamam as **entradas** para o processo e as **respetivas origens**, tais como:

- A identificação sobre as necessidades e expectativas do cliente, Informações registadas no Plano Individual e transpostas para o Plano do Serviço necessárias à realização do processo.
- Verificação de outros requisitos
Enumeração dos requisitos legais, estatutários e regulamentares aplicáveis.

○ modo operativo

- Estabelecimento das regras de orientação a observar na elaboração, implementação e revisão do subprocesso, definindo as responsabilidades pela execução das diferentes atividades e a forma de comunicação entre os diferentes interessados (colaboradores e clientes).

As saídas do processo

- Informação a ser recolhida, evidenciando o serviço prestado e os resultados alcançados e que deve ser registada no Plano Individual do Cliente.



Os **impressos** necessários para o registo da informação recolhida.

Os **indicadores do processo**

- Tratando-se de processos chave, o seu desempenho deve ser controlado por indicadores e com metas definidas em função dos objetivos estratégicos da organização.

Os **impressos** necessários para o registo da informação recolhida.

3. Indicadores dos subprocessos

Sendo a prestação do serviço a razão de ser da existência da organização, é expectável que ele seja fornecido de forma a garantir a máxima satisfação/adesão dos beneficiários.

Só com uma avaliação sistemática do serviço prestado é possível melhorar o entendimento do que o beneficiário quer.

Para efetuar esta avaliação é necessário escolher os indicadores adequados para fornecerem informação de como melhorar o planeamento futuro.

Retomemos o exemplo da peça – Processos chave – Planeamento do serviço - Trabalhar a manutenção da autonomia na componente de locomoção, realizada para satisfazer uma necessidade e programada para ser executada através de um passeio num jardim para satisfazer uma expectativa.

Para podermos avaliar esta atividade, devemos primeiro responder a três perguntas:

À pergunta...	...a resposta define...
Por que razão quero realizar esta atividade?	o objetivo
Como devo fazer para realizar esta atividade?	o modo operativo
O que devo esperar com a realização da atividade?	o resultado

Tem-se então:

À pergunta...	...a resposta...	...define o:
Por que razão quero realizar esta atividade?	Para trabalhar a manutenção da autonomia na componente de locomoção, tendo em vista a realização das atividades da vida diária.	objetivo
Como devo fazer para realizar esta atividade?	Definir um percurso de 1Km, no Jardim das Flores, a ser percorrido pelos clientes num dia de clima ameno.	modo operativo
O que devo esperar com a realização da atividade?	Que todos os clientes consigam terminar o percurso no tempo estimado para a realização do passeio, sem incidentes.	resultado



A partir desta identificação e de acordo com as perspetivas de avaliação, temos:

Para responder à pergunta...	...temos de verificar...
A atividade foi executada conforme previsto?	...se os clientes participaram no passeio.
Conseguimos atingir os objetivos propostos?	...se os clientes terminaram o passeio, sem incidentes.

O que permite definir os indicadores e metas a utilizar para avaliar esta atividade.

Atividade: Caminhada de 1 Km.

Objetivo: Trabalhar a manutenção da autonomia na componente de locomoção.

Perspetiva	Indicador	Meta
De qualidade:	Nº de clientes que participaram no passeio / Nº de clientes a quem a atividade era destinada.	>98%
De eficácia:	Nº de clientes que terminaram o passeio, sem incidentes / Nº de clientes que iniciaram a atividade.	>95%

Se, por qualquer razão, existisse vantagem ou necessidade de definir um indicador na perspetiva da eficiência, poderíamos verificar antecipadamente qual o tempo médio necessário para os clientes percorrerem este percurso, e então teríamos:

Perspetiva	Indicador	Meta
De eficiência:	Nº de clientes que terminaram o passeio em menos de meia hora / Nº de clientes a quem a atividade era destinada.	>60%

A análise dos resultados obtidos permite avaliar a adequação da atividade aos fins em vista.

Sempre que o resultado da participação for inferior ao desejável deverão ser analisadas as causas que originaram esse resultado, dado que se mantém a necessidade de realização da actividade. Pode ter-se, por exemplo:

- Não forma devidamente avaliadas as expectativas dos clientes;
- Os recursos usados não têm as competências necessárias;
- A quantidade dos recursos usados não é a adequada;
- As condições climáticas não convidavam à realização da actividade;~
-





É esta a metodologia, ou outra similar, que deve ser utilizada para garantir uma boa escolha de indicadores.

4. Recomendações finais

Com exceção do Processo de Alimentação e Nutrição, o Serviço é consumido quando é produzido/realizado.

Nestas condições, caso se verifiquem situações de não conformidade, dificilmente as medidas corretivas terão eficácia em tempo real.

Para se evitar a ocorrência destes casos deve procurar-se:

Fazer bem feito – conhecer a sequência das atividades e a sua descrição (descrição clara e suscita)

Descrição clara e suscita dos Processos e das Instruções de Trabalho

Fazer o que deve ser feito – conhecer os requisitos específicos do cliente, evidenciados nos registos

Especial atenção às Entradas dos Processos

Garantir que a informação está disponível a quem faz – comunicação sistemática e atempada

Eficácia na comunicação interna