

ANEXO 2 – Lista de procesos

Realização

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento (Form./Rel.)
R01	Geral	atendimento	informar cliente		
			registar contacto	Registo de Contacto	dr01.01
			** Relatório **	Relatório de Registo de Contato	dr01.02.rel
			realizar visita		
			registar solicitação documentos	Solicitação de Documentos - Geral	dr01.02
			** Relatório **	Solicitação de documentos	an05_dr02.14
R05	Geral	manutenção da lista de espera	identificar resposta social	Identificação de Resposta Social	dr05.03
			questionar interesse		
			** Relatório **	Carta a questionar sobre o interesse em permanecer em Lista de Espera	DR05.01
			planear gestão da lista de espera	Plano de gestão da lista de espera	dr05.02
			registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
R06	Geral	anulação inscrição	anular inscrição	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
			identificar cliente	Identificação de cliente	dr06.01
R23	Geral	execução de tarefa não prevista	executar tarefa não prevista	Registo de tarefa não prevista	dr23.01
R31	Geral	registo de contato de cliente	registo de contacto de cliente	registo de contacto de cliente	dr31.01
			** Relatório **	Registo de Contacto de cliente	dr31.02
R32	Geral	registo de entrega do regulamento interno de funcionamento	registo de entrega do regulamento interno	Registo de entrega de regulamento interno	dr32.01
R33	Geral	controlo de presenças	registar presenças	Lista de presenças	dr33.01
			selecionar resposta social	Seleção de resposta social	dr33.02
R34	Geral	registo de transporte	selecionar resposta social	Seleção de resposta social	dr34.01
			transporte interno	Registo de transporte interno	dr34.02
			transporte externo	Registo de transporte externo	dr34.03
R37	Geral	registo de saída	registar saída	Registo de saídas	dr37.01
			assinatura do responsável		

			** Relatório **	Registo de saída assinatura	DR37.02
R38	Geral	registo de entrada	registar entrada assinatura responsável ** Relatório **	Registo de entradas Registo de entrada assinatura	dr38.01 DR38.02
R39	Geral	registo das visitas	selecionar resposta social registar visitas ** Relatório ** ** Relatório **	Selecionar resposta social Registo de visitas Relatório de registo de visitas Registo de Visitas (A5)	dr39.01 dr39.02 S39.02_rel S39.02
R41	Geral	registo de acompanhamentos	selecionar cliente registar acompanhamento	Seleção de cliente Registo de acompanhamento	dr40.01 dr41.01
R42	Geral	registo de serviços no domicílio	realizar serviços indicar resposta social	Registo de Serviços Domiciliários Indicação de resposta social	dr42.01 dr16.02
R44	Geral	Intervenção psicossocial e terapêutica	efetuar atendimento ** Relatório ** agendar consultas	Registo de Atendimento de Consulta - Geral Registo de intervenção psicossocial e terapêutica Agendamento de Consultas	dr44.01 R44.02 dr44.03
R45	Geral	plano atividades	elaborar ou rever PA indicar atividades selecionar ano aguardar preenchimento	Plano de Atividades - Planeamento Plano de Atividades - Indicação de atividades Plano de Atividades - Consulta de estado de definição	dr45.01 dr45.02 dr45.07
R46	Geral	execução de atividades	seleção de atividade ** Relatório ** registo avaliação registo participantes ** Relatório **	Execução de Atividades - Seleção atividade Questionário de Satisfação de Clientes - PAG Execução de Atividades - Avaliação Execução de Atividades - Participantes Execução de atividade	dr46.01 dr46.05 dr46.02 dr46.03 dr46.04
R47	Geral	preenchimento areas	perfil preencher áreas	preencher área do perfil Preencher área do Plano Individual	dr47.02 dr47.03_PI
R48	Geral	planeamento de cuidados individual	selecionar cliente para PCI * elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	identificar cliente para PCI planear PCI	dr48.01 dr48.02

R49	Geral	elaboração do mapa de medicação	elaborar mapa de medicação	parametrizar mapa de medicação	dr49.01
			** Relatório **	Mapa de medicação	dr49.02
R51	Geral	Planeamento individual	selecionar cliente para PI	iniciar PI	dr51.01
			aguardar preenchimento	verificar preenchimento das áreas	dr51.03
			preparar PI	preparar PI	dr51.02
			* gestao documento partilhado	aprovar PI	dr51.04
R52	Geral	planeamento de sessões v2	planear sessões	planear sessões	dr52.01
			selecionar resposta social	Indicar resposta social	dr52.02
R53	Geral	execução de sessões v2	selecionar sessao	indicar sessão a executar	dr53.01
			execucao sessao	Execução de sessões - Executar sessão	dr53_02_executar_sessao
R54	Geral	gestão de pertences	indicar cliente	indicar cliente para gestão de pertences	dr54.01
			gerir pertences	gerir pertences	dr54.02
R55	Geral	pré-inscrição	pré-inscrever cliente	ficha de pré-inscrição	dr55.01
			registar responsável	Preencher dados adicionais	dr55.02
			** Relatório **	Ficha de Pré-inscrição	DR55_02
R56	Geral	planeamento de avaliações	selecionar resposta social	indicar resposta social para plano de avaliação	dr56.01
			planear avaliações	planear avaliações de clientes	dr56.02
R57	Geral	execução de avaliações	selecionar avaliação	indicar sessão a executar	dr57.01
			execucao avaliacao	executar avaliação	dr57.02
R58	Geral	preparação de medicação	preparar medicação	Preparar medicação	dr58.02
R59	Geral	registo de medicação	registo de medicação	Registo de medicação	dr59.01
R60	Geral	registo de medicação não planeada	registo de medicação não planeada	Registo de medicação não planeada	dr60.01
R61	Geral	registo de cuidados individuais	registo de cuidados individuais	Registo de cuidados individuais	dr61.01

R62	Geral	transferência de estabelecimento	transferir cliente de estabelecimento	Transferir cliente de estabelecimento	dr62.01
R63	Geral	alteração de dados de cliente	indicar cliente	Cliente para alteração de dados	dr63.01
			alterar dados	Registo de alteração de dados de cliente	dr63.02
R64	Geral	abate produtos	Abater produtos	Abate de produtos	dr64.01
R65	Geral	devolução a fornecedor	indicar fornecedor	Indicar fornecedor para devolução de produtos	dr65.01
			devolução fornecedor	Devolução de produtos a fornecedor	dr65.02
R67	Geral	renovação de contrato	alterar dados contrato	Elaboração do Contrato de Prestação de Serviços	dr07.12
			selecionar cliente	Seleção de cliente para alteração dos parâmetros do Contrato de Prestação de Serviços	dr07.13
			assinar contrato ou adenda		
			** Relatório **	Contrato de prestação de serviços	dr07.12_rel
R68	Geral	definição de atividades do PAG	definir atividades	Plano de Atividades - Definição de atividades	dr45.03
			definir destinatários	Definição de destinatários e recursos	dr45.04
R70	Geral	registo de diligências	identificar cliente	Identificação de cliente para registo de diligências	dr70.01
			registar diligências	Registo de Diligências/Contactos Efetuados	dr70.02
			** Relatório **	Relatório de Diligências (Snipi)	DR.70.02.REL
			** Relatório **	Relatório de Diligências	DR.70.01.REL
R71	Geral	gestão de significativos	indicar cliente	Identificação de cliente para gestão de significativos	dr71.01
			gerir significativos	Gestão de Significativos	dr71.02
R72	Geral	elaboração de relatório de apólice(s)	elaborar relatório	Preencher Relatório/Fax Relativo a Seguro	dr72.01
			** Relatório **	Informação relativa a apólice (Fax - seguro)	DR72.01.REL
			** Relatório **	Inclusão/exclusão de segurado na Apólice	DR72.02.REL
R73	Geral	registo de turno	início de turno	Início do turno	dr73.01

			final de turno	Fim do turno	dr73.02
R74	Geral	gestão de autorizações			
			definir autorização	Gestão de autorizações do cliente	dr74.01
R75	Geral	tratamento de ocorrências			
			registar ocorrência	Registo de Ocorrência	dr75.01
			avaliar ocorrência	Avaliação da Ocorrência	dr75.02
			tratar ocorrência	Tratamento de Ocorrência	dr75.03
			executar tarefa não prevista	Registo de tarefa não prevista	dr23.01
			** Relatório **	Relatório de Ocorrência	DR.22.04.REL
			registar informação	Registo de Informação ao Cliente	dr75.04
** Relatório **	Ocorrência - Informação aos Clientes	DR.19.06.REL			
R76	Geral	Gestão de Responsáveis			
			seleccionar cliente	Seleccionar Cliente	dr76.01
			gerir responsáveis	Responsáveis de entrega das crianças/Contactos Emergência e Próximos de clientes	dr76.02
R77	Geral	acompanhamento clínico externo geral			
			registar consulta externa	Registo de Consulta	an01_dr13.03
			registar marcação	Marcação de Consultas / Exames Externos	an01_dr15.01
			notificar resp. cliente		
		seleciona cliente	Identificação de cliente	dr77.01	

Suporte

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento (Form./Rel.)
S01	Suporte	cálculo de mensalidade	indicar Resposta Social	Indicação de parâmetros	ds01.01
			cálculo de mensalidade Creche ou Pré-Escolar	Cálculo de mensalidade da Creche ou Pré-escolar	ds01.02
			cálculo de mensalidade Lar	Cálculo da mensalidade de lares	ds01.03
			cálculo de mensalidade Outras respostas	Cálculo de mensalidade	ds01.07
			cálculo de mensalidade SAD	Cálculo de mensalidade do SAD	ds01.04
			cálculo de mensalidade Centro de Dia ou CAO	Cálculo de mensalidade do Centro de Dia ou CAO	ds01.05
			validar mensalidade	Validação do cálculo de mensalidade	ds01.06
			** Relatório **	Cálculo de mensalidade	ds01.07
			** Relatório **	Adenda ao Contrato de Prestação de Serviços	DS01.08_ad
			visualizar relatório		
			** Relatório **	Relatório do cálculo de mensalidade	ds01.09
			Calcular mensalidade por escalões	Cálculo de mensalidade por escalões	ds01.10
			S02	Suporte	avaliação de desempenho de colaboradores
colaboradores para avaliar	colaboradores para avaliar	ds02.02			
registar decisões	Registo de Decisões	ds02_09			
S03	Suporte	elabora relatórios	elaborar relatório	Elaborar Relatório	ds03.02
			** Relatório **	Relatório (Horizontal)	ds03.01_horizontal
			** Relatório **	Relatório (Vertical)	DS03.01
S04	Suporte	Registo de serviços adicionais	registar serviço	Registar serviço	ds04.01
			registar participantes	Registo de participantes	ds04.02
S05	Suporte	Gestão de faturas	Gerar faturas ou editar fatura	Escolher gerar faturas ou editar fatura	ds05.05
			Preparar faturas	Preparar faturas	ds05.01
			Gera faturas	Gerar faturas	ds05.02
			Escolher fatura	Indicar fatura a editar	ds05.03
			Editar fatura	Editar fatura	ds05.04
S06	Suporte	emissão recibos	indicar Resposta Social e cliente	Indicar cliente para recibo	ds06.01
			elaborar recibo	Emissão de recibo	ds06.02
			** Relatório **	recibo A5 com observações	ds07.08
S07	Suporte	impressão de faturas ou recibos			

			escolher imprimir faturas ou recibos	Indicar fatura ou recibo	ds07.01
			imprimir recibos	Impressão de recibos	ds07.03
			** Relatório **	recibo de pagamento (2ª via)	recibo 2ª via
			** Relatório **	recibo A5 com observações	ds07.08
			imprimir faturas	Impressão de faturas	ds07.04
			** Relatório **	fatura	ds06.04
S09	Suporte	Listagens de faturação			
			parametrizar listagem	Parametrizar listagem de faturas	ds09.01
			visualizar ou imprimir listagem	Visualizar ou imprimir listagem de faturacao	ds09.02
			** Relatório **	listagem de faturas	
S10	Suporte	Criação de parceria			
			definir entidades	Definição de entidades parceiras	ds10.01
			criar protocolo	Criação do protocolo de parceria	ds10.02
			** Relatório **	Protocolo de parceria	DS10.05
			marcar assinatura	Marcação da assinatura do protocolo	ds10.03
			formalizar protocolo	Formalização do protocolo de parceria	ds10.04
S11	Suporte	Rescisão de parcerias			
			rescisão de protocolo	Rescisão de parceria	ds11.01
S12	Suporte	gestão de pratos			
			registar pratos	Registo de pratos	ds12.01
S13	Suporte	preparação de refeições			
			confeccionar refeições	Confeção de Refeições	ds13.01
			** Relatório **	Lista de refeições	ds13.02
S14	Suporte	elaboração de ementas			
			elaborar o plano de ementas	Planificação das Ementas	ds14.01
S15	Suporte	inscrição de fornecedor			
			inscrever fornecedor	Ficha de inscrição de fornecedores	ds15.01
			gerir produtos	gerir produtos	ds15.02
			avaliar fornecedor	Avaliação inicial do fornecedor	ds15.03
S16	Suporte	recrutamento de fornecedor			
			definir percentagens	Definição de percentagens	ds16.01
			selecionar fornecedor	Seleção de fornecedores	ds16_02
S17	Suporte	avaliação de entrega de encomendas			
			avaliar fornecedores	Registo de dados de desempenho	ds17.01
			** Relatório **	Registo de Dados de Desempenho	ds17.01_rel
S18	Suporte	avaliação de fornecedores			
			qualificar fornecedores	Avaliação periódica de fornecedores	ds18.01
			homologar fornecedores	Homologação de fornecedores	ds18.03
			comunicar lista		
			comunicar fornecedores		

S21	Suporte	anulação de recibos	parametrizar anulação de recibos	parametrizar anulação de recibos	ds21.01
			anular recibos	anular recibos de cliente	ds21.02
S23	Suporte	convocatória de reunião	convocar reunião	Elaboração de convocatória	ds23.01
			** Relatório **	Convocatória de reunião	DS23.02
S24	Suporte	registo de reunião	registar reunião	Registo de reunião	ds24.01
			** Relatório **	Relatório de Registo de Reunião	DS24.02
S25	Suporte	registo de correspondência	registar correspondência	Registo de correspondência	ds25.01
S26	Suporte	planeamento da comunicação organizacional	tipo de comunicação	Tipo de Comunicação	ds26.02
			* elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	Plano de Comunicação Organizacional	ds26.01
S27	Suporte	execução do PCO	executar PCO	Execução do Plano de Comunicação Organizacional	ds27.01
S30	Suporte	listagem de stocks	listar stocks	Listagem de Stocks	DS30_01
			** Relatório **	Relatório de Listagem de Stocks	DS30.01
			** Relatório **	listagem_stocks	DS30.01
S31	Suporte	requisição de materiais e produtos	registar requisição	Registo de requisição de materiais/produtos	ds31.01
			tratar aprovação informar aprovação de requisição	Registo de aprovação de requisição	ds31.02
S32	Suporte	registos de controlo	efetuar registo	Registo de controlo	ds32.01
S33	Suporte	consumo de refeições	registar as presenças	Registo de presenças nas refeições	ds33.01
S34	Suporte	rastreabilidade	registar rastreabilidade	Registo de rastreabilidade	ds34.01
S35	Suporte	plano de higienização de espaços	preparar planeamento de higiene	Preparação da elaboração do plano de higiene de espaços	ds35.01

			* elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	Plano de Higienização de Espaços	ds35.02
S36	Suporte	registo de higienização de espaços	registar higienização	Registo de higienização de espaços	ds36.01
S37	Suporte	criação de encomenda	criar encomenda imprimir encomendas ** Relatório **	Registo de encomendas Encomenda	ds37.01 ds37.02
S38	Suporte	verificação da higienização de espaços	registar verificação	Verificação da higienização de espaços	ds38.01
S40	Suporte	bolsa de auditores	bolsa de auditores	Bolsa de Auditores	ds40.01
S41	Suporte	registo de incidentes críticos	incidente critico ** Relatório **	Registo de Incidente Crítico Registo de Incidente Crítico	ds41.01 ds41.01
S42	Suporte	definir avaliação de desempenho	definir avaliação	Definir Avaliação de Desempenho	s42.01
S43	Suporte	plano anual de formação	plano anual de formação verificar documento aprovar documento	Plano Anual de Formação Verificação de documento Aprovação de documento	ds43.02 dg01.02 dg01.03
S44	Suporte	elaborar relatórios de avaliação de desempenho	seleciona relatório ** Relatório **	Elaborar Relatório - Avaliação de Desempenho Relatório (Desempenho)	s44.01 ds44_01
S45	Suporte	gestão de formação	identificar necessidades elaborar formação módulos da formação competências a desenvolver lista de formandos elaborar ou anular formação	Identificar Necessidades e Tipo da Formação Elaborar Formação Módulos da Formação Competências a Desenvolver Lista de Formandos Elaborar ou Anular Formação	ds45.01 ds45.02 ds45.05 ds45.04 ds45.08 ds45.03
S46	Suporte	avaliação de módulo	seleciona módulo avaliar módulo ** Relatório **	Selecionar Módulo a Executar Avaliação do Módulo Avaliação de Módulo de Formação	ds46.01 ds46.02 DS46_01

S47	Suporte	avaliação de formação	seleciona formação	Selecionar Formação a Avaliar	ds47.01
			avaliar formação ** Relatório **	Avaliação da Formação Resultados de avaliação dos módulos	ds47_02
S48	Suporte	abertura de vaga para recrutamento	abre vaga para recrutamento	Abertura de vaga para recrutamento	ds48.01
			** Relatório **	documento jorge	IT20
S49	Suporte	candidatura a vaga para recrutamento	candidatar a vaga	Candidatura a vaga	ds49.01
			avaliar candidatura	Avaliação de candidatura a vaga	ds49.02
			realizar entrevista	Registo de entrevista de candidatura a vaga	ds49.03
S50	Suporte	seleção de candidato para recrutamento	selecionar vaga	Selecionar vaga a preencher	ds50.03
			elaborar lista de seleção	Seleção de candidato para vaga	ds50.01
			preencher dados de colaborador	Dados do colaborador	ds50.02
S55	Suporte	gestão de grupos de clientes	gerir grupos clientes	gerir grupos de clientes	ds55.01
S56	Suporte	inserção de viatura no sistema	inserir viatura	Ficha de viatura	ds56.01
S57	Suporte	registo intervenção viatura	registar intervenção	Ficha de intervenção na viatura	ds57.01
S58	Suporte	plano de transportes clientes	preparar planeamento transportes	Preparação da elaboração de plano de transportes	ds58.02
			* elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	Plano de transportes clientes	ds58.01
S59	Suporte	alteração ao serviço de transportes	alterar serviço	Alteração ao plano de transportes	ds59.01
S60	Suporte	registo de utilização de viatura	registar utilização	Registo de utilização de transporte	ds60.01
S61	Suporte	requisição de viaturas	requisitar viatura	Requisição de viatura	ds61.01
			informar requisitante		

			aprovar requisição alocar viatura	Aprovação de requisição de viatura Alocação de viatura	ds61.02 ds61.03
S62	Suporte	gestão conflitos de viaturas	registar alterações	Gestão de conflitos de viaturas	ds62.01
S63	Suporte	recolha de roupa	recolher roupa entregar lavandaria separar roupa	Recolha de roupa Entrega de roupa lavandaria	ds63.01 ds63.02
S64	Suporte	tratamento de roupa	lavar roupa verificar roupa	Preparar máquina de roupa Verificar roupa lavada	ds64.01 ds64.02
S65	Suporte	devolução de roupa	devolução de roupa	Devolução de roupa	ds65.01
S66	Suporte	Emissão de faturas	indicar produtos gerar faturas	Indicar Produtos a Facturar Gerar faturas	ds66_02 ds66.01
S67	Suporte	Transferência de armazém	transferir produtos	Transferência de produtos entre armazéns	ds67.01
S68	Suporte	Receção de encomenda	indicar encomenda rececionar encomenda	Seleção de encomenda Registo de receção de encomenda	ds68.01 ds68.02
S69	Suporte	criação de inquéritos globais	criar inquerito definir questões	Criação de Inquéritos Criação de Inquéritos - Questões	ds69.01 ds69.02
S70	Suporte	impressão de inquéritos globais	selecionar inquerito ** Relatório **	Selecionar inquérito para impressão Inquérito	ds70.01 dm06.03
S71	Suporte	entrada de autoprodução	registar entrada de autoprodução	Entrada de Produção	ds71.01
S72	Suporte	entrada de donativo	entrada de donativo	Entrada de Donativo	ds72.01
S73	Suporte	correção de enganos stocks	corrigir stocks	Registo de enganos	ds73.01
S74	Suporte	inativação de produtos	inativar produtos	Inativação Produtos	ds74.01

Gestão

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento (Form./Rel.)
G01	Gestão	elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	elaborar ou rever documento		
			verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
			registar documento		
G02	Gestão	elaboracao, revisão e aprovação de documentos internos	registar documento		
			elaborar ou rever documento		
			verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
G03	Gestão	acções correctivas e preventivas	abrir PACP	Plano de ações corretivas e preventivas	dg03.01
			registar implementação	Plano de ações corretivas e preventivas - implementação	dg03.02
			avaliar eficácia	Plano de ações corretivas e preventivas - avaliação	dg03.03
G04	Gestão	anular documento	anular documento		
G05	Gestão	controlo documento	controlar doc. ou registo		
G07	Gestão	controlo relatorio	registar relatorio		

G08	Gestão	elaboracao, revisão e aprovação de formularios	registrar formulario		
			elaborar ou rever formulario		
			verificar formulario	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar formulario	Aprovação de documento	dg01.03
G09	Gestão	controle formularios	registrar formulario		
G10	Gestão	elaboracao, revisão e aprovação de PDI	elaborar ou rever PDI		
			verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
G11	Gestão	formulação e revisão das políticas	definir metas	Definição de lista de políticas	dg11.01
			* gestao documento partilhado	Aprovação das políticas da instituição	dg11.04
G12	Gestão	Fundamentação do sistema	elaborar fundamentos	Fundamentação do sistema	dg12.01
			verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
			registrar documento		
G13	Gestão	gestão de reclamações e sugestões	registrar reclamação	Registo de Sugestão / Reclamação	dg13.01
			sugestão diagnosticar	Registo de Sugestão / Reclamações - Diagnóstico	dg13.02
			informar	Registo de sugestão ou reclamação - informação	dg13.03
			** Relatório **	Informação ao reclamante ou sugestor	DG13.04
G14	Gestão	planeamento parcerias	elaborar plano parcerias	Plano de parcerias	dg14.01
			verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
			registrar documento		
G15	Gestão	execução parcerias	executar plano parcerias	Execução do plano de parcerias	dg15.01
G17	Gestão	gestão do SGQ	indicar participantes	Indicação de participantes	dg17.01
			selecionar áreas	Indicação das áreas a rever	dg17.02
			registar revisão	Registo de revisão do sistema	dg17.03
			validar ata	Validação da ata de revisão	dg17.04

G18	Gestão	Monitorização do sistema	monitorizar sistema	Monitorização do sistema	dg18.01
G19	Gestão	gestao documento partilhado	elaborar ou rever documento verificar documento aprovar documento registar documento	Verificação de documento Aprovação de documento	dg01.02 dg01.03
G20	Gestão	gestão da melhoria	abrir Boletim de Melhoria avaliação do Boletim de melhoria	Boletim de melhoria Boletim de melhoria - Avaliação	dg20.01 dg20.02
G21	Gestão	implementação de ações de melhoria	implementar ação avaliar ação	Implementação de melhoria	dg21.01 dg21.02

Medição

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento (Form./Rel.)
M01	Medição	monitorização do PI	identificar cliente	Indicar cliente a monitorar o PI	dm01.01
			avaliar resultados PI	monitorar a execução do PI	dm01.02
			** Relatório **	Monitorização do PI	dm01.03
M02	Medição	auditorias internas	plano anual de auditorias	Programa de Auditorias Internas	dm02_01
			verificar documento	Verificação de documento	dg01.02
			aprovar documento	Aprovação de documento	dg01.03
M04	Medição	monitorização do pco	monitorizar PCO	Monitorização do PCO	dsm04.01
M07	Medição	execução auditorias internas	selecionar auditoria	Selecionar Auditoria e Equipa Auditora	dm07.01
			executar auditoria	Execução de Auditoria	dm07.02
			concluir auditoria	relatório de auditoria	dm07_03
			** Relatório **	Execução de Auditoria	dm07.02
M08	Medição	monitorização das parcerias	monitorizar parcerias	Monitorização de parcerias	dm08.01
M09	Medição	monitorização de atividades do plano anual	monitorizar atividade	Plano de Atividades - Monitorização	dm09.02
			** Relatório **	Relatório de monitorização da atividade	dm09.04
			selecionar atividade	Monitorização de Atividades - Seleção	dm09.01
			agrupar metas	Plano de Atividades - Monitorização agrupada	dm09.03
			** Relatório **	Relatório de monitorização de atividade - Metas agrupadas	M09.05
M10	Medição	tratamento inquéritos	preparar inquérito	Preparação do inquérito	dm10.01
			selecionar pessoas	Lista de Seleccionados para aplicar os Inquéritos	dm10.02
			validar questionários	Validação de Respostas	dm10.03
			tratar respostas	Tratamento de Respostas	dm10.04
			medir necessidades	Medição das Necessidades	dm10.05
			medir expectativas	Medição das Expectativas	dm10.06
			resultados		
			** Relatório **	Resultados finais do tratamento de inquéritos	dm10.07

CAO

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento (Form./Rel.)
CAOM03	CAO	monitorização do PASU cao	identificar cliente	Identificação de cliente para monitorização do PASU	an33_dm03.02
			avaliar resultados PASU	Monitorização do PASU	an33_dm03_01
CAOR02	CAO	inscrição cao	inscrever cliente	Ficha de Inscrição	an33_dr02.01
			registar filiação	Registo de Filiação	an33_dr02.13
			registar dados adicionais	Dados Adicionais de Cao	an33_dr02.14
			rececionar documentos	Registo de Documentos Entregues	an33_dr02.03
			validar inscrição	Avaliar candidatura	an33_dr02.04
			realizar avaliação inicial	Registo de entrevista de pré-diagnóstico	an33_dr02.08
			avaliar candidatura	Critérios de seleção	an33_dr02.09
			** Relatório **	Dados para Avaliar Candidatura - CAO	an33_dr02.01_rel
			solicitar documentos	Solicitação de Documentos - CAO	an33_dr02.16
			** Relatório **	Solicitação de documentos	an05_dr02.14
			informar inscrição não aceite		
			** Relatório **	Carta ao resp. cliente a informar que a inscrição não foi aceite	DR.02.04.REL
			informar cliente da data		
			** Relatório **	Carta a informar que a inscrição foi aceite e a marcar a data de avaliação de autonomia física	DR.02.05.REL
			informar inexistência de vaga		
** Relatório **	Inexistência de vaga e entrada na lista espera	DR.02.11.REL			
marcar avaliação inicial	Marcação de entrevista de pré-diagnóstico	an33_dr02.06			
registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12			
definir grupo	Indicar sala ou grupo	an33_dr02.15			
CAOR03	CAO	identificação clientes cao	constituir sala ou grupo	Constituição de sala	an33_dr03.01
			identificar cliente para seleção	Lista de Clientes para Seleção	an33_dr03.02
CAOR04	CAO	seleção de cliente cao	selecionar cliente	Parecer de seleção	an33_dr04.01
			informar cliente selecionado		
			** Relatório **	Carta a informar o cliente que foi selecionado, confirmar o seu interesse e marcar a data para a formalização da admissão	DR.04.02.REL
			informar cliente não selecionado		
** Relatório **	Carta ao resp. cliente a informar que não foi selecionado e a questionar sobre interesse em permanecer em lista de espera	DR.04.03.REL			

			registar interesse cliente selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
			registar interesse cliente não selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
CAOR07	CAO	admissão cao	dados do agregado familiar	FAD - Agregado Familiar/Contexto Habitacional	an33_dr07.05
			antecedentes e desenvolvimento	Antecedentes e percurso desenvolvimental	an33_dr07.06
			percurso escolar	FAD - Percurso escolar/Nacionalidade e Língua	an33_dr07.07
			situação atual	FAD - Situação Atual	an33_dr07.08
			comportamentos e interesses	FAD - Comportamentos e Interesses	an33_dr07.10
			relações familiares	FAD - Relações familiares / Práticas educativas familiares	an33_dr07.11
			observações finais	FAD - Observações finais	an33_dr07.12
			preencher ficha admissão	Ficha de Admissão	an33_dr07.01
			** Relatório **	Ficha de Admissão - CAO	CAODR07_01
			marcar assinatura contrato	Marcação da Assinatura de Contrato	an33_dr07.04
			elaborar contrato	Elaboração do Contrato de Prestação de Serviços	dr07.12
			** Relatório **	Contrato de Prestação de Serviços - CAO	an33_dr07.02
			** Relatório **	Contrato de prestação de serviços	dr07.12_rel
			assinar contrato	Formalização da assinatura de contrato	an33_dr07.03
CAOR08	CAO	adaptação cao	avaliar período de adaptação	Relatório de acolhimento	an33_dr08.01
			selecionar cliente	Seleção de cliente para adaptação	an33_dr08.02
			* planeamento do desenvolvimento individual cao	Identificação de cliente	an33_dr11.01
CAOR12	CAO	gestão de contrato cao	selecionar ação	Registo de Suspensão / Reativação / Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços	an33_dr12.01
			oficializar suspensão		
			** Relatório **	Ofício de Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços	DR.12.02.REL
			oficializar reativação		
			** Relatório **	Ofício de Reativação do Contrato de Prestação de Serviços	DR.12.03.REL
			oficializar rescisão		
			** Relatório **	Ofício de Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços	DR.12.04.REL
CAOR13	CAO	transferência de cliente para CAO	inscrever cliente	Ficha de Inscrição	an33_dr02.01
			registar filiação	Registo de Filiação	an33_dr02.13
			registar dados adicionais	Dados Adicionais de Cao	an33_dr02.14
			definir grupo	Indicar sala ou grupo	an33_dr02.15
			indicar cliente	indicar cliente a transferir	an33_dr13.01
CAOR20	CAO	acompanhamento clínico externo cao			

			registar consulta externa	Registo de Consulta	an01_dr13.03
			registar marcação	Marcação de Consultas / Exames Externos	an01_dr15.01
			notificar resp. cliente		
			** Relatório **	Carta a informar necessidade de marcação de consulta / exame externo	DR.14.01.REL
CAOR21	CAO	elaboração de protocolo de cooperação cao			
			definir ASU	Definição de Atividade Socialmente Útil	an33_dr21.01
			elaborar protocolo		
			** Relatório **	Protocolo de Cooperação	an33_dr21.02
			assinar protocolo	Formalização de Assinatura de Protocolo	an33_dr21.03
			distribuição monetária	Distribuição da Compensação Monetária	an33_dr21.04
CAOR22	CAO	planeamento de atividades socialmente úteis cao			
			identificar cliente	Identificação de Cliente	an33_dr22.02
			* elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	Planeamento de Atividades Socialmente Úteis	an33_dr22_01
CAOR23	CAO	execução de atividades socialmente úteis cao			
			identificar atividade	Identificação de Atividade	an33_dr23.01
			registar acompanhamento	Registo de Acompanhamento de ASU	an33_dr23_02
CAOR24	CAO	tratamento de ocorrências cao			
			registar ocorrência	Registo de ocorrência	an33_dr24.01
			** Relatório **	croqui	MD852
			** Relatório **	croqui	MD852
			avaliar ocorrência	Avaliação de ocorrência	an33_dr24.02
			tratar ocorrência	Tratamento de ocorrência	an33_dr24.03
			executar tarefa não prevista	Registo de tarefa não prevista	dr23.01
			** Relatório **	relatório de ocorrência - cao	CAOR24_05
			registar consumos	qualia_saida_produtos	qualia_saida_produtos
			registar informação	Registo de informação ao cliente	an33_dr24.04
			** Relatório **	Ocorrência - Informação aos Clientes	DR.19.06.REL
CAOR25	CAO	gestão do protocolo de cooperação de cao			
			identificar protocolo	Identificação do Protocolo de Cooperação	an33_dr25.01
			registar ação	Registo de Rescisão do Protocolo de Cooperação	an33_dr25.02
			** Relatório **	Rescisão Protocolo ASU	CAOR25_01
CAOR26	CAO	execução de atividade instrumental cao			
			executar atividade instrumental	Registo de atividades instrumentais	an33_dr26.01
			selecionar cliente	Seleção de cliente	an33_dr26.02
CAOR30	CAO	planeamento do período de adaptação cao			

			selecionar cliente para PADAPT	Seleção de Cliente		an33_dr10.02
			* elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	Plano de Adaptação		an33_dr30.01
CAOR31	CAO	registro de presenças de atividades	registrar presenças	Registro de presenças ASU		an33_dr31.02
CAOR32	CAO	transferência de sala/grupo de CAO	transferir cliente de sala	Transferir cliente de sala/grupo		an33_dr32.01
CAOR34	CAO	confirmação de pré-inscrição de cao	indicar cliente	Confirmar pré-inscrição		an03_dr13.01

Lar Residencial

Código do processo	Tipo de processo	Nome do processo	Nome da tarefa	Nome do documento	Código do documento (Form./Rel.)
LRER02	LRE	inscrição Ire	inscrever cliente	Ficha de Inscrição	an31_dr02.01
			registar filiação	Registo de Filiação	an31_dr02.13
			registar dados adicionais	Preencher dados adicionais	an31_dr02.14
			rececionar documentos	Registo de Documentos Entregues	an31_dr02.03
			validar inscrição	Avaliar candidatura	an31_02.04
			realizar entrevista	Registo de entrevista de pré-diagnóstico	an31_dr02.08
			avaliar candidatura	Critérios de seleção	an31_dr02.09
			** Relatório **	Ficha de Inscrição - Ire	an31_dr02.01.rel
			** Relatório **	Ficha de inscrição - Ire	an31_dr02.01.01
			solicitar documentos	Solicitação de Documentos	an31_dr02.16
			** Relatório **	Solicitação de documentos	an05_dr02.14
			informar inscrição não aceite		
			** Relatório **	Carta ao resp. cliente a informar que a inscrição não foi aceite	DR.02.04.REL
			informar cliente da data		
			** Relatório **	Marcação da entrevista de pré diagnostico	DR.02.07.REL
			informar inexistência de vaga		
			** Relatório **	Inexistência de vaga e entrada na lista espera	DR.02.11.REL
marcar entrevista	Marcação da Entrevista de Pré-Diagnóstico	an31_dr02.06			
registar interesse	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12			
definir grupo	Indicar sala ou grupo	an31_dr02.15			
LRER03	LRE	identificação clientes Ire	constituir sala ou grupo	Constituir sala/grupo	an31_dr03.01
			identificar cliente para seleção	Lista de Clientes para Seleção	an31_dr03.02
LRER04	LRE	seleção de cliente Ire	selecionar cliente	Parecer de Seleção	an31_dr04.01
			informar cliente selecionado		
			** Relatório **	Carta a informar o cliente que foi selecionado, confirmar o seu interesse e marcar a data para a formalização da admissão	DR.04.02.REL
			informar cliente não selecionado		
			** Relatório **	Carta ao resp. cliente a informar que não foi selecionado e a questionar sobre interesse em permanecer em lista de espera	DR.04.03.REL
			registar interesse cliente selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12
registar interesse cliente não selecionado	Registo de interesse espera / admissão	dr02.12			
LRER07	LRE	admissão Ire	dados do agregado familiar	FAD - Agregado Familiar/Contexto Habitacional	an31_dr07.05
			antecedentes e	Antecedentes e percurso desenvolvimental	an31_dr07.06

			desenvolvimento percurso escolar	FAD - Percurso escolar/Nacionalidade e Língua	an31_dr07.07
			situação atual	FAD - Situação Atual	an31_dr07.08
			comportamentos e atividades	FAD - Comportamentos e Interesses	an31_dr07.10
			relações familiares	FAD - Relações familiares / Práticas educativas familiares	an31_dr07.11
			observações finais	FAD - Observações finais	an31_dr07.12
			preencher ficha admissão	Ficha de Admissão	an31_dr07.01
			** Relatório **	Ficha de admissão - LRE	lre_admissao
			marcar assinatura contrato	Marcação Assinatura Contrato	an31_dr07.04
			elaborar contrato	Elaboração do Contrato de Prestação de Serviços	dr07.12
			** Relatório **	Contrato de prestação de serviços	dr07.12_rel
			assinar contrato	Formalização do Contrato de Prestação de Serviços	an31_dr07.03
LRER08	LRE	adaptação lre	avaliar período de adaptação	Relatório de acolhimento	an31_dr08.01
			** Relatório **	Relatório de Adaptação	DR.08.01.REL
			selecionar cliente	Identificação de cliente	an31_dr21.02
LRER12	LRE	gestão de contrato lre	selecionar ação	Registo de Suspensão / Reativação / Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços	an31_dr12.01
			oficializar suspensão		
			** Relatório **	Ofício de Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços	DR.12.02.REL
			oficializar reativação		
			** Relatório **	Ofício de Reativação do Contrato de Prestação de Serviços	DR.12.03.REL
			oficializar rescisão		
			** Relatório **	Ofício de Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços	DR.12.04.REL
LRER13	LRE	transferência de cliente para LRE	inscrever cliente	Ficha de Inscrição	an31_dr02.01
			registrar filiação	Registo de Filiação	an31_dr02.13
			registar dados adicionais	Preencher dados adicionais	an31_dr02.14
			definir grupo	Indicar sala ou grupo	an31_dr02.15
			indicar cliente	indicar cliente a transferir	an31_dr13.01
LRER14	LRE	acompanhamento clínico interno - lre	marcar consulta médica	Marcação de consulta	an31_dr14.01
			avaliar estado cliente	Registo de Consulta	an01_dr13.03
			registar marcação	Marcação de Consultas / Exames Externos	an01_dr15.01
			notificar resp. cliente		
			** Relatório **	Carta a informar necessidade de marcação de consulta / exame externo	DR.14.01.REL
			* planeamento do desenvolvimento individual lre	Identificação de cliente	an31_dr11.01
LRER15	LRE	acompanhamento clínico externo - lre	registar consulta externa	Registo de Consulta	an01_dr13.03
			registar marcação	Marcação de Consultas / Exames Externos	an01_dr15.01

			notificar resp. cliente		
			** Relatório **	Carta a informar necessidade de marcação de consulta / exame externo	DR.14.01.REL
			* planeamento do desenvolvimento individual lre	Identificação de cliente	an31_dr11.01
LRER24	LRE	tratamento de ocorrências lre			
			registar ocorrência	Registo de ocorrência	an031_dr24.01
			avaliar ocorrência	Avaliação de ocorrência	an31_dr24.02
			tratar ocorrência	Tratamento de ocorrência	an31_dr24.03
			executar tarefa não prevista	Registo de tarefa não prevista	dr23.01
			** Relatório **	Relatório de Ocorrência	DR.22.04.REL
			registar informação	Registo de informação ao cliente	an31_dr24.04
			** Relatório **	Ocorrência - Informação aos Clientes	DR.19.06.REL
LRER26	LRE	execução de atividade instrumental lre			
			executar atividade instrumental	Registo de atividades instrumentais	an31_dr26.01
			selecionar cliente	Seleção de cliente	an31_dr26.02
LRER28	LRE	mudança de ocupação de camas lre			
			mudança de ocupação de cama	Registo de mudança de ocupação de cama	an31_dr28.01
LRER30	LRE	planeamento do período de adaptação lre			
			selecionar cliente para PADAPT	Identificação de cliente	an31_dr21.02
			* elaboracao, revisão e aprovação de documentos do si	Plano de Adaptação	an31_dr30.01
LRER32	LRE	transferência de sala/grupo de LRE			
			transferir cliente de sala	Transferir cliente de sala/grupo	an31_dr32.01
LRER34	LRE	confirmação de pré-inscrição de lre			
			indicar cliente	Confirmar pré-inscrição	an03_dr13.01