



Santa Casa da Misericórdia  
de Amarante

# **DOCUMENTO ORIENTADOR**

## **POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO DOS UTENTES,**

### **COLABORADORES E PARCEIROS**

#### **1. OBJECTIVOS**

O presente procedimento define a metodologia e as formas de participação e envolvimento dos Utentes, colaboradores e restantes partes interessadas nas actividades de planeamento e avaliação da Instituição.

#### **2. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS**

**PAASC:** Plano de Actividades de Animação Sociocultural

#### **3. REFERÊNCIAS**

- ✓ EQUASS;
- ✓ Manual de Avaliação das Respostas Sociais.
- ✓

#### **4. DESCRIÇÃO**

##### **4.1. Formas e actividades de participação e envolvimento dos Utentes/familiares**

Os Utentes/familiares da SCMA têm a possibilidade de participar e serem envolvidos nas várias fases do seu percurso na Instituição, nomeadamente:

- ✓ Plano Individual de Intervenção (PII) – Através da identificação de necessidades, expectativas e potencialidades, na definição dos objectivos e acções a implementar, assim como na avaliação dos mesmos;
- ✓ Caixa de sugestões/reclamações – Através da recolha de sugestões e reclamações, propostas de actividades, avaliação das actividades e outros assuntos relacionados com o quotidiano da Instituição;
- ✓ Inquérito anual de avaliação da satisfação dos Utentes / familiares;
- ✓ Plano de Actividades de Animação Sócio Cultural (PAASC) – Apresentação de propostas de actividades, através do próprio inquérito de satisfação e/ou em reuniões formais ou informais com Utentes / familiares;
- ✓ Sugestões de actividades (principalmente os utentes)

**DOCUMENTO ORIENTADOR**  
**POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO DOS UTENTES,**  
**COLABORADORES E PARCEIROS**

- ✓ Os familiares são convidados a participar em actividades organizadas pelas respostas sociais da SCMA.
- ✓ Reuniões periódicas quer com familiares quer com os utentes (registo no processo do cliente)

**4.2. Formas e actividades de participação e envolvimento dos colaboradores**

- ✓ Caixas de sugestões e reclamações;
- ✓ Questionário de avaliação da satisfação;
- ✓ PAASC – apresentação de propostas de actividades, em reunião de cada resposta social;
- ✓ Planeamento e participação em diversas actividades da Instituição;
- ✓ Plano Individual de Intervenção – PII – nomeadamente através da colaboração na elaboração, execução e avaliação dos mesmos;
- ✓ Reuniões de equipa técnica e reuniões sectoriais/serviço de colaboradores;
- ✓ Reuniões com familiares;
- ✓ Registo de ocorrências, sempre que alguma situação anómala se verifique.

**4.3. Formas e actividades de participação e envolvimento dos parceiros, entidades financiadoras e comunidade**

- ✓ Caixas de sugestões/reclamações;
- ✓ Questionário de avaliação da satisfação;
- ✓ PAASC – apresentação de propostas de actividades, através de correio electrónico, fax ou carta. Poderão apresentar sugestões de actividades no próprio inquérito de satisfação;
- ✓ Participação em diversas actividades;
- ✓ Reuniões para preparação de actividades conjuntas (Parceiros);
- ✓ Reuniões de acompanhamento técnico (Entidades Financiadoras);
- ✓ Realização de visitas à Instituição pela comunidade;
- ✓ Divulgação das actividades pelo Amarante TV e pelo site [www.scmamarante.pt](http://www.scmamarante.pt)

**DOCUMENTO ORIENTADOR**  
**POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO DOS UTENTES,**  
**COLABORADORES E PARCEIROS**

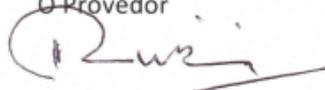
**4.4 Registo da participação e envolvimento dos Utentes e colaboradores**

- ✓ A participação e envolvimento dos Utentes e colaboradores são efectuados com base em fotografias, comunicações internas, convites e sugestões.
- ✓ A participação e envolvimento dos Parceiros, Entidades Financiadoras e Comunidade são registados em inquéritos de satisfação, fotografias, convites, correio electrónico, correio postal e relatórios de acompanhamento.

**4.5 Revisão do Procedimento**

O presente procedimento, assim como outras medidas e actividades relativas à participação dos Utentes e familiares nas actividades de planeamento e avaliação, são revistos anualmente aquando da elaboração do Relatório Anual de Actividades. Para a revisão do procedimento são consideradas as sugestões dos Utentes, familiares, colaboradores e outras partes interessadas.

Data: 2/4/2024

O Provedor  
  
José Augusto da Silva Silveira