



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Departamento da Qualidade

Índice

1. ENQUADRAMENTO.....	3
1.1. Objetivos do manual	4
1.2. Política e estratégia do Departamento da Qualidade.....	4
1.3. Organograma	5
1.4. Sistema de Gestão Documental	7
2. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS	7
3. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS	7
3.1. Elaboração de Parecer	7
3.2. Elaboração de Posicionamento.....	9
3.3. Elaboração de Norma de Orientação Profissional	12
3.4. Elaboração de Guia Orientador	14
4. REVISÃO DO MANUAL	16

1. ENQUADRAMENTO

A Qualidade é uma aposta estratégica, cumpri-la introduz vantagens, quer ao nível do aumento da eficiência que a melhoria dos processos permite, quer pela contribuição para o reforço da confiança e da imagem dos serviços.

O Manual de Processos do Departamento da Qualidade espelha um conjunto de processos, procedimentos, funções, atividades, objetivos e orientações, que devem ser cumpridos, de acordo com a missão da Ordem dos Nutricionistas. Este Manual descreve ainda a forma como devem ser executados os documentos, quer individualmente, quer em conjunto.

Entende-se por processo uma atividade ou um conjunto de atividades que utilizam recursos (elementos de entrada) para disponibilizar um resultado (elementos de saída). Por sua vez, um subprocesso é uma tarefa ou um conjunto de tarefas levada(s) a cabo de forma isolada, mas que faz parte integrante de um processo. Um procedimento é o modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.

Este Manual é um documento aberto a atualizações, decorrente da natureza evolutiva da atividade do próprio Departamento da Qualidade. As propostas para elaboração de novos procedimentos, para revisão ou eliminação de procedimentos existentes, ou novas versões de formulários, deverão ser remetidas ao responsável do Departamento da Qualidade, sendo posteriormente analisadas e colocadas à consideração da Direção.

Após parecer favorável da Direção para a implementação das alterações propostas, é da responsabilidade do Departamento da Qualidade proceder à alteração no Manual de Procedimentos e publicá-lo.

As alterações decorrentes de uma revisão serão registadas no documento “Listagem de documentos” de controlo das revisões, sendo ainda a identificação efetuada no rodapé do próprio Manual.

1.1. Objetivos do manual

O presente documento identifica e descreve os processos, metodologias, procedimentos, intervenientes e recursos utilizados no âmbito do Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas.

O Manual de Procedimentos tem como objetivos:

- Caracterizar de forma genérica o Departamento da Qualidade, as atividades, a estrutura e o modelo de organização;
- Identificar e caracterizar os processos da atividade do Departamento;
- Apresentar os diferentes documentos de suporte aos processos.

O presente Manual constitui o documento central e orientador da ação do Departamento da Qualidade na gestão das suas atividades.

São ainda referenciados, ao longo do presente Manual, documentos de suporte aos diferentes processos.

1.2. Política e estratégia do Departamento da Qualidade

Um dos objetivos da Ordem dos Nutricionistas é promover a excelência da atuação profissional, com o compromisso do desenvolvimento da qualidade em saúde. Uma das ferramentas para atingir este objetivo é o estabelecimento das melhores práticas profissionais baseadas na evidência científica disponível.

Neste sentido, desde 2016 a Ordem dos Nutricionistas integra na sua estrutura um Departamento da Qualidade. Neste âmbito, celebrou com a Direção-Geral da Saúde um protocolo que contempla a cooperação no planeamento e programação da política nacional para a qualidade na saúde, particularmente no que toca ao processo de elaboração das Normas de Orientação em Saúde.

A elaboração e publicação de Normas e Guias, que visam a melhoria contínua da qualidade da atividade profissional, obriga que os mesmos sejam baseados na mais recente evidência científica e sujeitos a diferentes patamares de apreciação crítica. Estes documentos são desenvolvidos de acordo com o procedimento estabelecido pelo Departamento da Qualidade,

refletido neste Manual, e tem por base o modelo utilizado pela Organização Mundial de Saúde (1) e pela *International Confederation of Dietetic Associations* (2). Paralelamente o Departamento da Qualidade auxilia o desenvolvimento de Pareceres e Posicionamentos, sobre diversas temáticas, caso se verifique a necessidade de pronunciar da Ordem dos Nutricionistas sobre determinada temática ou de acordo com solicitações externas.

1.3. Organograma

A estrutura organizacional da Ordem dos Nutricionistas encontra-se no organograma abaixo.

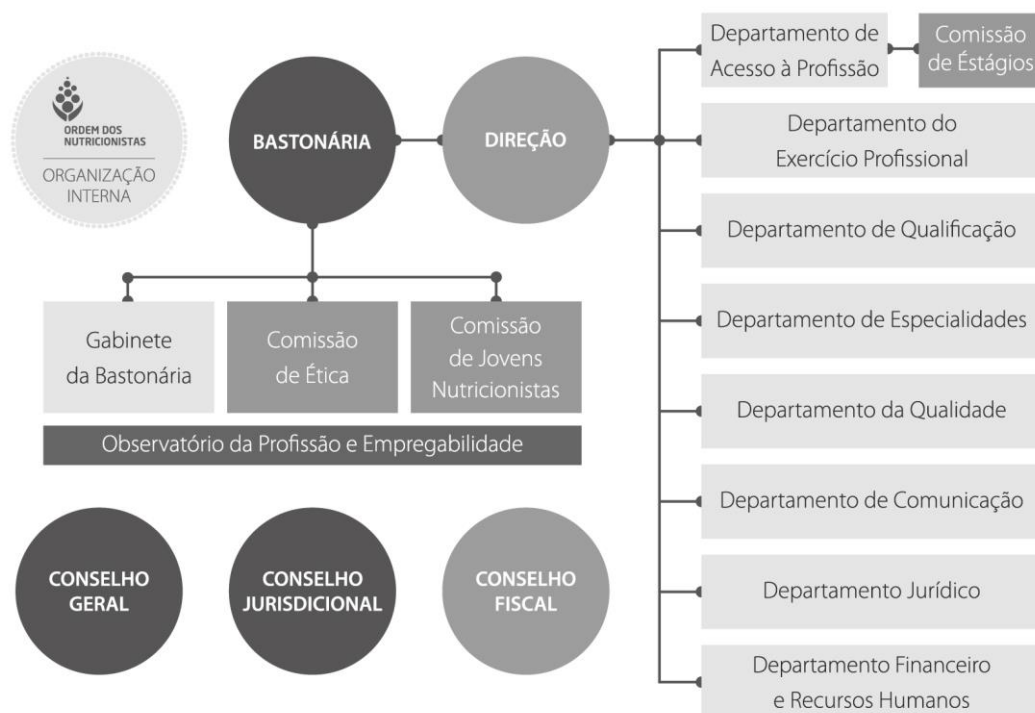


Figura 1. Organograma da Ordem dos Nutricionistas

(1) World Health Organization. WHO handbook for guideline development. 2nd ed. 2014.

(2) International Confederation of Dietetics Associations. Final Report of the International Confederation of Dietetic Associations (ICDA) Evidence-based Practice Working Group. 2010.

No que respeita à estrutura do Departamento da Qualidade, este encontra-se estruturado conforme se apresenta no organograma abaixo:

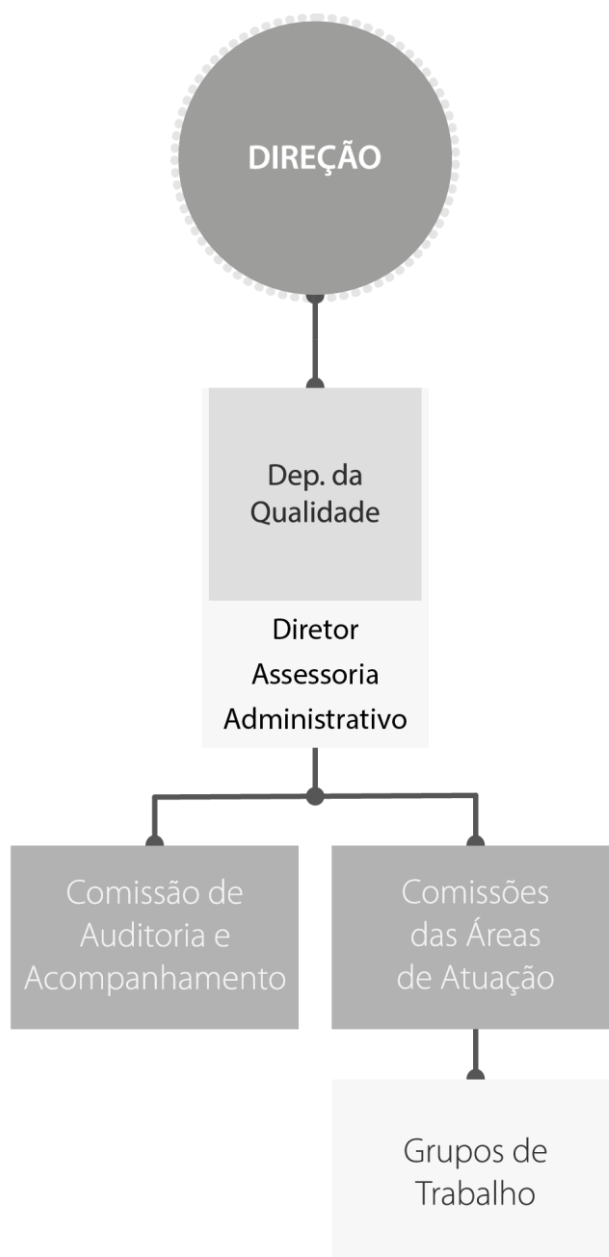


Figura 2. Organização interna do Departamento da Qualidade

1.4. Sistema de Gestão Documental

Todos os documentos referentes ao funcionamento do Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas, são passíveis de ser atualizados com as alterações necessárias e que contribuam para melhorar a execução das tarefas.

Estas alterações podem ser propostas por todos os elementos que integram o Departamento. Compete ao Diretor avaliar a sua pertinência e, em caso de decisão favorável, o Assessor deverá codificar o documento e registar a revisão, no documento próprio para o efeito. Após identificação e codificação do novo documento, o mesmo é disponibilizado internamente, na rede interna, a todos os colaboradores. A versão anterior, deverá ser retirada e transferida para os documentos obsoletos.

Este fica disponível para consulta no documento “Listagem de documentos”, que contém uma listagem com todos os documentos ativos, as alterações, a versão atual e a data modificação.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS

Os processos do Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas estão divididos, sendo que cada um integra um conjunto de atividades que permitem a sua operacionalização, a referir:

- Elaboração de Pareceres;
- Elaboração de Posicionamentos;
- Elaboração de Normas de Orientação Profissional (NOP);
- Elaboração de Guias Orientadores (GO).

3. CARACTERIZAÇÃO DOS PROCESSOS

3.1. Elaboração de Parecer

Âmbito

No âmbito das atividades do Departamento da Qualidade, são realizados Pareceres da Ordem dos Nutricionistas sobre determinadas temáticas.

Parecer: é um documento por meio do qual a Ordem ou Órgão com competências delegadas fornece informações técnicas acerca de determinado tema, com opiniões fundamentadas em bases legais, doutrinárias e científicas. Geralmente é solicitado por uma pessoa ou entidade como elemento necessário para tomada de uma decisão importante.

Entradas para o processo

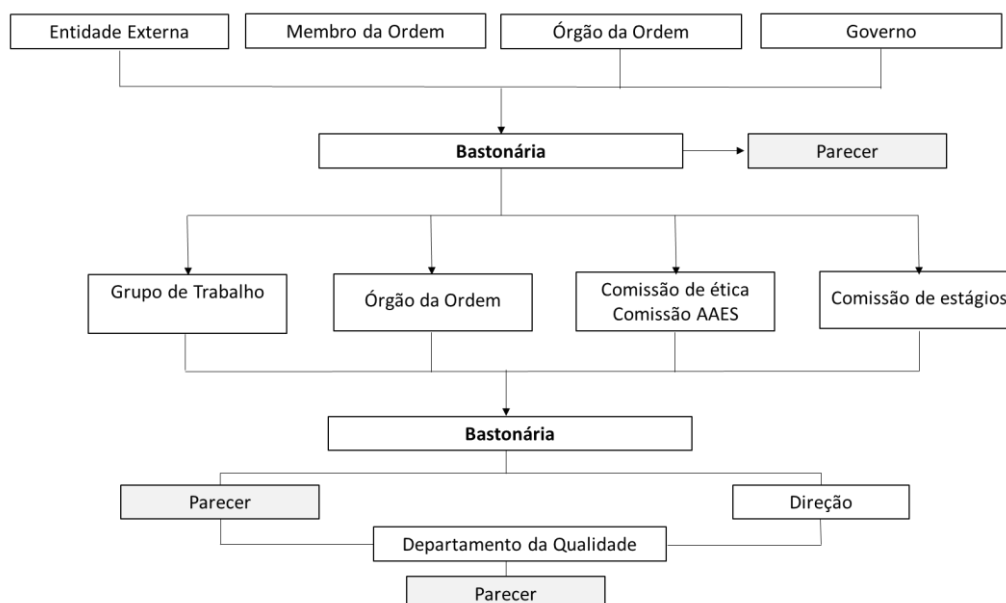
- Solicitação de pareceres por parte da Bastonária, Direção, Órgãos da Ordem, Membro da Ordem dos Nutricionistas ou Entidade externa.

Identificação e descrição das atividades do processo

- 1- Receção da solicitação de Parecer
- 2- Análise pelo Gabinete da Bastonária
- 3- Emissão do Parecer ou pedido de colaboração a Grupo de Trabalho, Órgão da Ordem, Comissão de ética, Comissão AAES ou Comissão de estágios
- 4- Análise pelo Gabinete da Bastonária
- 5- Emissão de Parecer
- 6- Aprovação pela Direção
- 7- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 8- Emissão de Parecer

Fluxograma

Parecer



Órgãos da Ordem:

Conselho Geral

Conselho Fiscal

Conselho Jurisdicional

Comissões por áreas de atividade:

Comissão de Nutrição Clínica

Comissão de Nutrição Comunitária e Saúde Pública

Comissão de Alimentação Coletiva e Restauração

Outras comissões:

Comissão de Ética

Comissão de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

Comissão de Estágios (AAES)

Saídas do processo

- Pareceres

Responsável pelo processo

Assessor do Departamento

Recursos humanos afetos às atividades do processo

Diretor, Coordenador e Administrativo

Documentos de suporte ao processo

- Manual de procedimentos para elaboração de Parecer;
- Modelo de Parecer;
- Modelo Proposta de Parecer;
- Modelo Registo de circuito de Parecer;
- Modelo Declaração de constituição do GT;
- Modelo Regulamento interno de Grupos de Trabalho;
- Modelo Ordem de trabalhos;
- Modelo Ata de reunião;
- Modelo Registo de presenças;
- Modelo Comunicação de documentos.

Melhoria contínua

O processo de elaboração de Pareceres é revisto anualmente e atualizado sempre que considerado necessário em face dos resultados da sua revisão. A atualização pode, ainda, ocorrer de forma não planeada, em qualquer momento, decorrente de oportunidades identificadas.

3.2. Elaboração de Posicionamento

Âmbito

No âmbito das atividades do Departamento da Qualidade, são realizados Posicionamentos da Ordem dos Nutricionistas sobre determinadas temáticas.

Posicionamento: é um documento em que de forma contextualizada e resumida a Ordem ou Órgão com competências delegadas toma posição a respeito de um tema ou questão, ou seja, fornece ideias próprias e/ou argumentos para solucionar ou tratar um problema ou uma questão. Geralmente é emitido por necessidade própria ou sob solicitação de uma pessoa ou entidade perante a presença de determinado tema.

Entradas para o processo

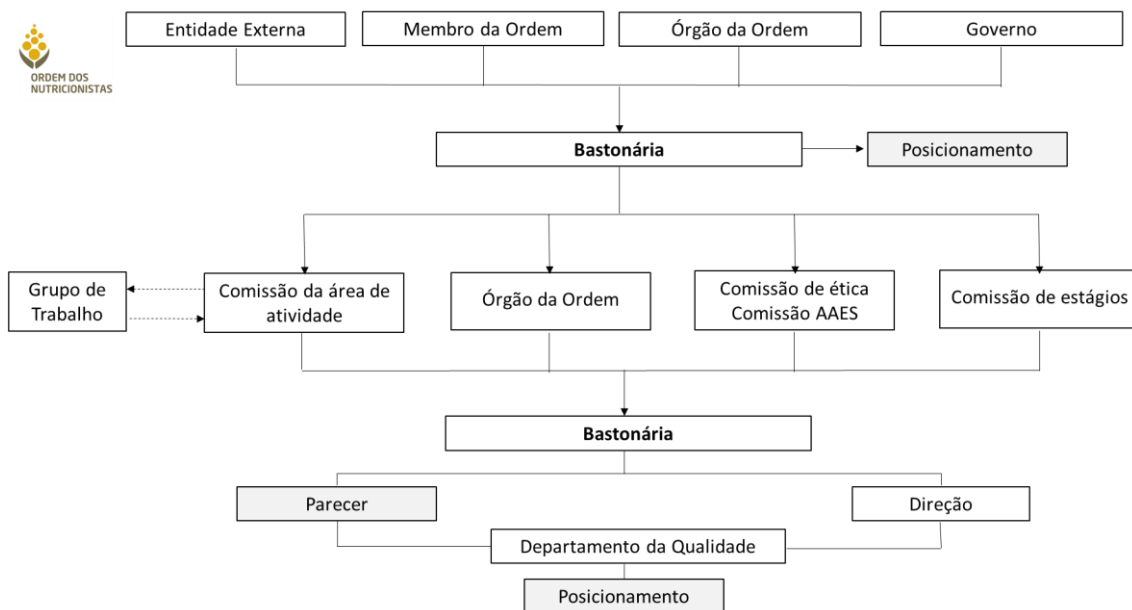
- Solicitação de pareceres por parte da Bastonária, Direção ou Membro da Ordem dos Nutricionistas.

Identificação e descrição das atividades do processo

- 1- Receção da solicitação de Parecer
- 2- Análise pelo Gabinete da Bastonária
- 3- Emissão do Posicionamento ou pedido de colaboração a Comissão da área de atividade, Órgão da Ordem, Comissão de ética, Comissão AAES ou Comissão de estágios
- 4- Análise pelo Gabinete da Bastonária
- 5- Emissão de Parecer
- 6- Aprovação pela Direção
- 7- Edição pelo Departamento de Comunicação
- 8- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 9- Emissão de Posicionamento

Fluxograma

Posicionamento



Órgãos da Ordem:

Conselho Geral

Conselho Fiscal

Conselho Jurisdicional

Comissões por áreas de atividade:

Comissão de Nutrição Clínica

Comissão de Nutrição Comunitária e Saúde Pública

Comissão de Alimentação Coletiva e Restauração

Outras comissões:

Comissão de Ética

Comissão de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior

Comissão de Estágios (AAES)

Saídas do processo

- Posicionamentos

Responsável pelo processo

Assessor do Departamento

Recursos humanos afetos às atividades do processo

Diretor, Coordenador e Administrativo

Documentos de suporte ao processo

- Manual de procedimentos para elaboração de Posicionamento;
- Modelo de Posicionamento;
- Modelo Proposta de Posicionamento;
- Modelo Registo de circuito de Posicionamento;
- Modelo Declaração de constituição do GT;
- Modelo Regulamento interno de Grupos de Trabalho;
- Modelo Ordem de trabalhos;
- Modelo Ata de reunião;
- Modelo Registo de presenças;
- Modelo Comunicação de documentos.

Melhoria contínua

O processo de elaboração de Posicionamentos é revisto anualmente e atualizado sempre que considerado necessário em face dos resultados da sua revisão. A atualização pode, ainda, ocorrer de forma não planeada, em qualquer momento, decorrente de oportunidades identificadas.

3.3. Elaboração de Norma de Orientação Profissional

Âmbito

No âmbito das atividades do Departamento da Qualidade, são realizadas Normas de Orientação Profissional da Ordem dos Nutricionistas sobre determinadas temáticas.

Norma de Orientação Profissional (NOP): são definidas como um conjunto de recomendações, desenvolvidas de forma sistematizada, constituindo um instrumento que se destina a apoiar o profissional e/ou o cliente na tomada de decisões acerca dos serviços, em contextos bem definidos. As NOP são consideradas instrumentos da Qualidade, porque a sua utilização aumenta a qualidade dos atos profissionais e ajuda a racionalização da prática.

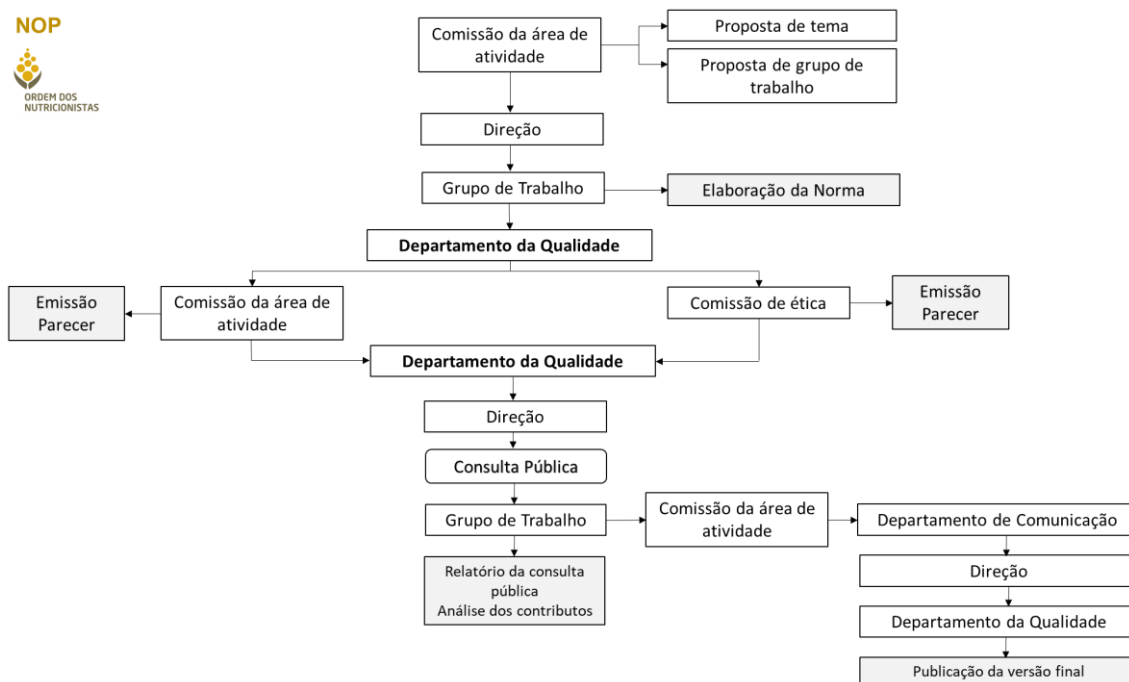
Entradas para o processo

- Elementos informativos que traduzam as necessidades de desenvolver uma NOP.

Identificação e descrição das atividades do processo

- 1- Receção da proposta de NOP pelo Departamento da Qualidade
- 2- Apresentação da proposta à Direção
- 3- Análise da Direção e deliberação
- 4- Criação de Grupo de Trabalho
- 5- Reencaminhamento Grupo de Trabalho
- 6- Realização do documento em sede de reunião de trabalho
- 7- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 8- Revisão pela Comissão de Ética e Comissão da Área de Atividade
- 9- Emissão de pareceres
- 10- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 11- Análise pela Direção
- 12- Consulta Pública
- 13- Análise dos contributos e emissão de relatório pelo Departamento da Qualidade
- 14- Análise pelo Grupo de Trabalho
- 15- Revisão pela Comissão da Área de Atividade
- 16- Edição pelo Departamento de Comunicação
- 17- Revisão e aprovação pela Direção
- 18- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 19- Publicação da versão final

Fluxograma



Saídas do processo

- Normas de Orientação Profissional
- Pareceres da Comissão de Ética e Comissão da Área de Atividade
- Relatório de consulta pública

Responsável pelo processo

Assessor do Departamento

Recursos humanos afetos às atividades do processo

Diretor, Coordenador e Administrativo

Documentos de suporte ao processo

- Manual de procedimentos para elaboração de NOP;
- Modelo de NOP;
- Modelo Proposta de NOP;
- Modelo Registo de circuito de NOP;
- Modelo Declaração de constituição do GT;
- Modelo Regulamento interno de Grupos de Trabalho;
- Modelo de Parecer NOP;
- Modelo de Relatório da Consulta Pública;
- Modelo Ordem de trabalhos;
- Modelo Ata de reunião;
- Modelo Registo de presenças;
- Modelo Comunicação de documentos.

Melhoria contínua

O processo de elaboração de Normas de Orientação Profissional é revisto anualmente e atualizado sempre que considerado necessário em face dos resultados da sua revisão. A atualização pode, ainda, ocorrer de forma não planeada, em qualquer momento, decorrente de oportunidades identificadas.

3.4. Elaboração de Guia Orientador

Âmbito

No âmbito das atividades do Departamento da Qualidade, são realizados Guias Orientadores da Ordem dos Nutricionistas sobre determinadas temáticas.

Guias orientadores (GO): são definidos como um conjunto de indicações ou instruções, desenvolvidas de forma sistematizada, constituindo um instrumento que se destina a apoiar o profissional e/ou o cliente na tomada de decisões acerca dos serviços, em contextos bem definidos.

Entradas para o processo

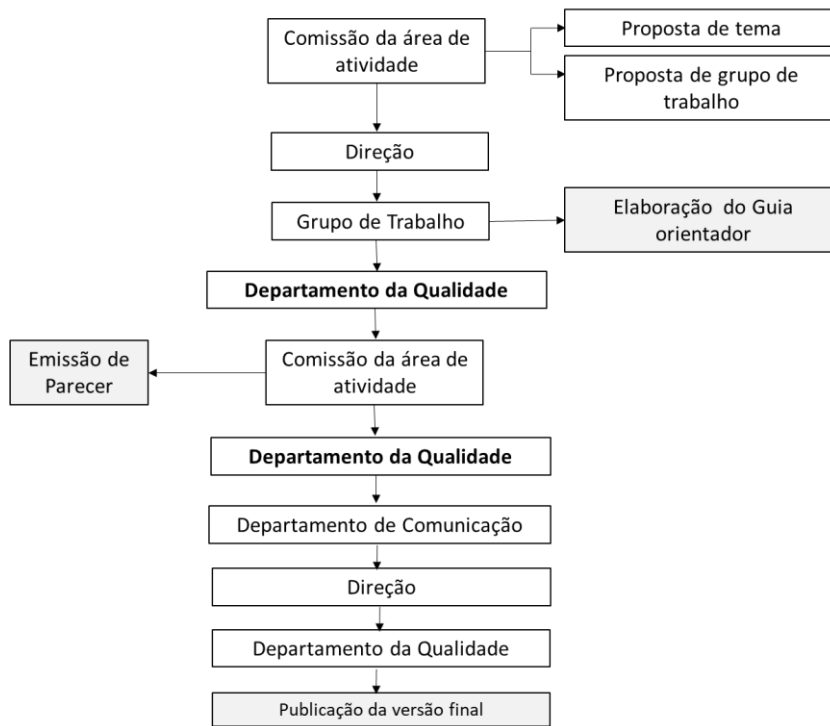
- Elementos informativos que traduzam as necessidades de desenvolver um Guia Orientador.

Identificação e descrição das atividades do processo

- 1- Receção da proposta de GO pelo Departamento da Qualidade
- 2- Apresentação da proposta à Direção
- 3- Análise da Direção e deliberação
- 4- Criação de Grupo de Trabalho
- 5- Reencaminhamento para o Grupo de Trabalho
- 6- Realização do documento em sede de reunião de trabalho
- 7- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 8- Revisão por Comissão da Área de Atividade
- 9- Emissão de parecer
- 10- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 11- Edição pelo Departamento de Comunicação
- 12- Revisão e aprovação pela Direção
- 13- Análise pelo Departamento da Qualidade
- 14- Publicação da versão final

Fluxograma

GUIA ORIENTADOR



Saídas do processo

- Guias Orientadores
- Parecer da Comissão da Área de Atividade

Responsável pelo processo

Coordenador do Departamento

Recursos humanos afetos às atividades do processo

Diretor, Coordenador e Administrativo

Documentos de suporte ao processo

- Manual de procedimentos para elaboração de GO;
- Modelo de GO;
- Modelo Proposta de GO;
- Modelo Registo de circuito de GO;
- Modelo Declaração de constituição do GT;
- Modelo Regulamento interno de Grupos de Trabalho;
- Modelo de Parecer GO;
- Modelo Ordem de trabalhos;
- Modelo Ata de reunião;
- Modelo Registo de presenças;
- Modelo Comunicação de documentos.

Melhoria contínua

O processo de elaboração de Guias Orientadores é revisto anualmente e atualizado sempre que considerado necessário em face dos resultados da sua revisão. A atualização pode, ainda, ocorrer de forma não planeada, em qualquer momento, decorrente de oportunidades identificadas.

4. REVISÃO DO MANUAL

O Manual de Processos do Departamento da Qualidade é revisto sempre que ocorram situações que impliquem alterações ao seu conteúdo.

Na revisão do documento participam o Diretor do Departamento e o Assessor, entre outros possíveis, nomeadamente colaboradores da Ordem dos Nutricionistas.

As revisões ficam registadas no próprio Manual.

Compete à Direção a análise e a aprovação final do documento.

Revisão:

Versão	Data
V1	01.10.2016
V2	16.12.2019