



**O Impacto do Controlo Interno nas Instituições Particulares de
Solidariedade Social - A Qualidade dos Serviços Prestados na
Área da Segurança Alimentar IPSS**

Estudo do caso das IPSS do Concelho de Vale de Cambra

Margarida Alexandra Pina Correia

Porto, abril 2014

O Impacto do Controlo Interno nas IPSS (Objectivo: A qualidade dos serviços prestados na área da segurança alimentar): Estudo do Caso das IPSS do Concelho de Vale de Cambra

Margarida Alexandra Pina Correia

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Auditoria, realizada sob a orientação científica do Mestre Carlos Mendes, Equiparado a Professor Adjunto do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Orientada por Mestre Carlos Mendes

Porto, abril 2014

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a todos aqueles que, de alguma forma dispuseram do seu tempo e de mim para que este trabalho fosse possível.

Agradeço ao Professor Carlos Mendes pela ajuda e pelas orientações dadas. Agradeço aos directores técnicos das IPSS do Concelho de Vale de Cambra que se dispuseram a ajudar na recolha de dados. A sua ajuda foi determinante para conseguir chegar a este estudo.

Um obrigado especial à minha família. Aos meus pais por estarem a meu lado, acompanhando e estimulando o meu crescimento enquanto pessoa. Ao meu irmão, apenas por ser meu irmão.

Um obrigado particular ao meu namorado, pelo apoio incondicional e paciência.

RESUMO

A importância, e o grau de adopção de Sistemas de Segurança Alimentar, tendo por referência os princípios da metodologia do HACCP nas organizações, têm vindo a aumentar progressivamente, nos últimos anos, um pouco por todo mundo. O caso das IPSS não é excepção.

Este trabalho tem como principal objectivo avaliar o grau de qualidade dos serviços prestados na área da segurança alimentar.

Esta dissertação foi dividida em duas partes distintas. Na primeira parte foi efectuada a revisão da literatura, e na segunda parte foi realizado o estudo do caso prático.

A primeira parte é constituída por três capítulos. No primeiro capítulo foi efectuada um estudo do controlo interno, no segundo capítulo foi efectuada um levantamento teórico ao nível da regulamentação existente no que respeita às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), no terceiro capítulo foi feita a abordagem ao tema da Segurança Alimentar nas IPSS.

Na segunda parte, foi realizado uma análise empírica através da aplicação de um questionário e da análise de um estudo do caso às IPSS do Concelho de Vale de Cambra onde são explanadas os resultados e conclusões do estudo.

Palavras-chave: Controlo Interno; Segurança Alimentar; HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*); Instituições Particulares de Solidariedade Social; Satisfação do Utente

ABSTRACT

The importance and level of adoption of Food Safety Systems, by reference to the principles of the HACCP methodology in organizations, have increased steadily in recent years, all over the world. The case of the IPSS is no exception.

This work aims to evaluate the level of quality of services in food safety area.

This dissertation is divided into two distinct parts. In the first part of the literature review performed, and in the second part of the case study conducted.

The first part consists of three chapters. In the first chapter a study of the internal audit carried out, in the second chapter a theoretical survey of the level existing in respect of Private Institutions of Social Solidarity (IPSS), the third chapter the regulatory approach made about to the issue of food security in IPSS.

The second part, we present an empirical analysis conducted through a questionnaire and the analysis of a case study IPSS County Vale de Cambra where are explained the results and conclusions of the study.

Key Words: Internal control; Food Safety; HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*); Particular Institution of Social Solidarity; User Satisfaction

Índice

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – CONTROLO INTERNO NAS IPSS	3
1. Controlo Interno – Definição.....	3
1.1 Objectivos do Controlo Interno:.....	5
1.2 As Limitações do Controlo Interno	6
1.3 O Papel da Auditoria Interna no Controlo Interno	7
1.3.1 Conceitos	7
1.3.2 Nas Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL).....	8
1.3.3 Objectivos da Auditoria Interna.....	9
CAPÍTULO II – INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL (IPSS) 11	
2.1 Evolução Histórica das IPSS	11
2.2 Enquadramento Legal.....	13
2.3 Instituições Particulares de Solidariedade Social	14
2.4 Formas Jurídicas das IPSS.....	15
2.5 Controlo Interno nas IPSS pelo Sistema de Segurança Social	17
2.6 A Qualidade dos Serviços Prestados nas IPSS	20
2.6.1 Respostas Sociais das IPSS	21
2.6.2 Gestão da Qualidade das IPSS	23
CAPÍTULO III – A SEGURANÇA ALIMENTAR NAS IPSS.....	27
3.1 Segurança Alimentar	27
3.2 Marcos Normativos e Legais.....	28
3.3 <i>Hazard Analysis and Critical Control Points</i> (HACCP).....	30
3.3.1 Conceito.....	30
3.3.2 Pré- Requisitos.....	31
3.3.3 Princípios e a Metodologia do HACCP.....	31
3.3.4 <i>International Organization of Standardization</i> (ISO) Família ISSO 2000 – Sistema de gestão da segurança alimentar e Família ISSO 9001:2008 – Norma de Sistema de gestão da qualidade	38
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO	40
CAPÍTULO V - MODELO DE ANÁLISE.....	40
CAPÍTULO VI – CASO PRÁTICO	40

6.1 Escolha do Método.....	40
6.2 Elaboração e aplicação do questionário	41
6.3 Construção do guião do questionário.....	41
6.4 Definição da população e da amostra.....	41
6.5 Análise dos Resultados	42
6.6 Resultados	57
CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
WEBGRAFIA.....	66
LEGISLAÇÃO	67
ANEXO	68
Anexo I – Questionário.....	69

LISTA DE ABREVIATURAS

AICPA – *American Institute of Certified Public Accountants*

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais

CASE – Centro de Atividades Socio Educativas

CATL – Centro Atividades de Tempos Livres

CAT – Centro de Acolhimento Temporário

CCA – Comissão do *Codex Alimentarius*

CI – Controlo Interno

COSO - *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*

CR – Constituição da República

DRA – Directriz de Revisão em Auditoria

DT – Diretor Técnico

AESA – Autoridade Europeia para a Segurança Alimentar

EFQM – *European Foundation for Quality Management*

ESFL – Entidades sem Fins Lucrativos

FAO – *Food and Agriculture Organization of the United Nations*

HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Points*

IFAC - *International Federation of Accountants*

IIA - *The Institute of Internal Auditors*

INE – Instituto Nacional de Estatística

INTOSAI - *International Organization of Supreme Audit Institutions*

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISFL – Instituições sem Fins Lucrativos

ISO – *International Organization of Standardization*

ISS, IP – Instituto de Segurança Social

OMS – Organização Mundial da Saúde

PCC – Pontos Críticos de Controlo

PIDDAC – Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central

SA – Segurança Alimentar

SCI – Sistema de Controlo Interno

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SSA – Sistema de Segurança Alimentar

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Comparação de objetivos em Auditoria Interna

Quadro 2 – Caracterização Socioeconómica das Instituições

Quadro 3 – Formas Jurídicas e Respostas Sociais/Valências

Quadro 4 - Motivações dos Diretores Técnicos como responsáveis das Instituições

INTRODUÇÃO

Será objectivo deste estudo a qualidade dos serviços prestados na área da segurança alimentar e o grau de satisfação dos utentes das IPSS do Concelho de Vale de Cambra.

O que se pretende estudar com este trabalho, é avaliar a qualidade dos serviços prestados através do sistema HACCP, sempre com o objectivo principal o índice da satisfação dos utentes. No caso específico, estudar a importância do controlo interno na área da segurança alimentar, das IPSS que adoptam este sistema, é visível no modo como permite qualificar e otimizar o funcionamento dos serviços das IPSS, melhorar a prestação de serviços aos utentes e às organizações, diminuir os custos na prestação de serviços e contribuir para reforçar a qualidade dos colaboradores.

Desde 1 de Janeiro de 2006 todas as empresas do sector alimentar são obrigadas a ter o sistema de HACCP implementado. Este sistema, que se baseia nos princípios do autocontrolo, deve ser implementado em todas as fases de produção de alimentos, desde a produção primária até à distribuição.

O Regulamento (CE) nº 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004, relativo à Higiene dos Géneros Alimentícios, indica que o HACCP é um instrumento que auxilia os operadores de empresas do sector alimentar a alcançar padrões mais elevados de segurança dos géneros alimentícios.

A importância, e o grau de adopção de Sistemas de Segurança Alimentar, tendo por referência os princípios da metodologia do HACCP nas organizações, têm vindo a aumentar progressivamente, nos últimos anos, um pouco por todo mundo e o caso das IPSS não é excepção.

O estudo será dividido em duas partes complementares, uma de âmbito mais teórico, que permitirá contextualizar o tema e outra de carácter mais prático em que recorrendo ao método quantitativo se fará o estudo da realidade através da análise crítica dos dados recolhidos sobre os Diretores Técnicos das Instituições. As instituições escolhidas foram as IPSS do Concelho de Vale de Cambra.

A metodologia de trabalho que será feita no primeiro capítulo consistirá, inicialmente, em definir em linhas gerais controlo interno, de forma a podermos mais facilmente entender o ponto de partida desta investigação.

No segundo capítulo, aborda-se o tema das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), fazendo o seu enquadramento legal na sociedade. É tratado o tema da segurança alimentar tendo por referência os princípios do HACCP, esperando que este possa vir a ser útil para as Instituições que ainda não o têm em funcionamento, de forma a analisar como as medidas de controlo interno são indispensáveis para que os Diretores Técnicos possam fazer uma condução mais eficiente dos recursos que têm à sua disposição, levando a uma melhor gestão das Instituições.

Dada a extensão da temática, foi limitado o estudo ao sector da segurança alimentar por se considerar que este é um sector bastante necessário em qualquer entidade.

PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA

CAPÍTULO I – CONTROLO INTERNO NAS IPSS

1. Controlo Interno – Definição

Na leitura dos vários conceitos dados de vários autores que se ocuparam do assunto, nota-se que não existe uma unidade de pensamento sobre o que se deve entender por Controlo Interno.

O controlo interno é entendido como sendo um mecanismo que procura garantir as boas práticas de gestão e procedimentos, bem como o cumprimento das políticas determinadas pela gestão. O controlo interno, numa organização, assume cada vez mais maior importância visto que interfere diretamente nos processos operacionais, internos e externos, devendo este ser adaptado às necessidades da organização. (Guedes, V.L.Simões, (2010): *Controlo Interno – Impacto das tecnologias de informação nos municípios*).

A palavra “controlo” tem muitas definições, o seu significado depende da função específica em que é aplicada. Pode ser entendida como a função administrativa que compõe ou faz parte do processo administrativo, e que antecede como meio de regulação utilizado por um indivíduo ou empresa. Assim, pode ser entendido como “*um processo levado a cabo pelos órgãos de gestão, desenhado com o objectivo de proporcionar um grau de confiança razoável quanto à prossecução dos objectivos principais da instituição, tendo em conta os objectivos operacionais, os objectivos de eficácia e eficiência dos recursos, os objectivos de fiabilidade da informação financeira e os objectivos de cumprimento da legislação e normas aplicáveis*” (Carlos Gina, 2008).

O controlo interno de uma entidade compreende o plano de organização e todos os métodos e medidas adoptadas por esta para: salvaguardar os seus activos; verificar a exactidão e a fidedignidade dos seus dados contabilísticos; promover a eficácia operacional e encorajar o cumprimento das políticas prescritas pelos gestores (Costa, 2010).

Segundo o DL nº 166/98, de 25 de Junho¹

“O controlo interno consiste na verificação, acompanhamento, avaliação e informação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão, relativamente a entidades, programas, projectos, ou operações de entidades de direito público ou privado, com interesse no âmbito da gestão ou tutela governamental em matéria de finanças públicas, nacionais e comunitárias, bem como de outros interesses financeiros públicos nos termos da lei”.

Para o *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA):

“O Controlo Interno compreende o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger o seu património, verificar a exactidão e fidedignidade dos seus dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a adesão à política traçada pela administração” (Willian, 1998).

Um Sistema de Controlo Interno, de acordo com o definido no Manual do Revisor Oficial de Contas, engloba:

“Todas as políticas e procedimentos (controles internos) adoptados pela gestão de uma entidade que contribuam para a obtenção dos objectivos da gestão de assegurar, tanto quanto praticável, a condução ordenada e eficiente do seu negócio, incluindo a aderência às políticas da gestão, a salvaguarda de activos, a prevenção e detecção de fraude e erros, o rigor e a plenitude dos registos contabilísticos, o cumprimento das leis e regulamentos e a preparação tempestiva de informação financeira credível” (DRA 410, Maio 2004).

Pinheiro (2010:103), o Controlo Interno pode definir-se:

“Como o - conjunto de mecanismos ou práticas utilizadas para evitar ou detectar actividade não autorizada - na perspectiva da consecução dos objectivos traçados para a empresa.”

O COSO define controlo interno *“como um processo, efetuado pela direcção de uma entidade de administração, gestão e outro pessoal. Este processo foi concebido para proporcionar uma segurança razoável quanto à realização dos objectivos de eficácia e*

¹ Diploma que institui o Controlo Interno para a Administração Pública (no nº2 do art.2.º)

eficiência das operações, confiabilidade dos relatórios financeiros e conformidade com leis e regulamentos aplicáveis.”

1.1 Objectivos do Controlo Interno:

O termo controlo interno integrou o vocabulário dos responsáveis da gestão, sem que tivesse uma definição precisa e consistente. O relatório do COSO desenvolveu uma definição que ainda hoje é universalmente aceite:

O Controlo Interno consiste num processo concebido e desenhado pelos responsáveis da governação e gestão, assim como outros colaboradores, que visa fornecer garantias relativamente à capacidade da entidade em prosseguir os seus objectivos nas seguintes áreas:

- *Eficácia e eficiências das operações;*
- *Fiabilidade do reporte financeiro; e*
- *Cumprimento com leis e regulamentação aplicável.*

Assim, o Controlo Interno é compreendido como um Processo, e não como um fim em si mesmo. Será um conjunto de acções, concebido e aplicado pelas diversas entidades da Organização, no sentido de proporcionar um nível de confiança razoável, minimizando os riscos mas na perfeita consciência de que será impossível a segurança absoluta, isto é, a eliminação total do risco.

Desta forma, o Controlo Interno ajudará a entidade a atingir os seus objectivos específicos desde que consistentes e coerentes entre si. Estes objectivos passam pela optimização da performance e do lucro e pela prevenção do desperdício de recursos, pela fiabilidade dos relatos financeiros e pelo cumprimento das normas e regulamentos que lhe são aplicáveis, evitando prejuízos na sua reputação e outras consequências.

Um bom sistema de controlo interno “*assegura o acompanhamento das actividades do organismo, reforça a confiança nas contas, registos e documentos de suporte e a confiança de terceiros*”. A organização do controlo interno “*pressupõe uma estrutura de funcionamento de maior ou menor complexidade consoante a dimensão do organismo*” (Guia Prático, 2004).

1.2 As Limitações do Controlo Interno

O controlo interno desempenha um importante papel em qualquer tipo de organização uma vez que tem como finalidade *“provide reasonable assurance about the achievement of the entity’s objectives with regard to reliability of financial reporting, effectiveness, and efficiency of operations and compliance with applicable laws and regulations”* (IFAC, 2007: p.39).

O auditor deve ainda considerar na sua avaliação que o SCI tem sempre algumas limitações, que resultam do facto dos controlos serem desenvolvidos pelo Órgão de Gestão (apesar de cada vez mais ser comum a contratação de auditores para instituir bons controlos), que têm sempre em conta a relação custo/benefício (que a curto prazo é desencorajadora para a empresa), do facto de estes controlos incidirem sobre operações rotineiras, sendo que em Auditoria, são as operações menos rotineiras as que criam maiores problemas pela maior complexidade, do facto dos controlos serem postos em prática por pessoas, não se podendo afastar a possibilidade do erro humano ou do conluio/fraude e ainda do facto de os procedimentos aplicados serem inadequados.

A implementação de um sistema de controlo interno, não garante por si só a operacionalidade do mesmo. Existem vários factores que condicionam essa operacionalidade, sendo que passaremos a sublinhar os referidos por Costa (2010). Um dos factores prende-se com a falta de motivação por parte do órgão de gestão na manutenção de um bom sistema de controlo. A dimensão da empresa será outro factor a ter em conta, visto que a implementação de um bom sistema de controlo interno é mais difícil numa empresa com um número reduzido de colaboradores, já que a segregação de funções, neste caso, seria mais difícil de atingir. A relação custo/benefício é outro dos factores a ter em conta, já que a implementação de um bom sistema de controlo implica custos elevados, que podem superar os benefícios que dele se esperam retirar. As transacções pouco usuais são outra das limitações ao controlo interno, visto que o controlo interno é desenhado para responder a uma determinada transacção, aquelas que seja invulgares ou pouco usuais não serão abrangidas pelo sistema de controlo. A crescente utilização de meios informáticos constitui também um factor a ter em consideração na implementação de um sistema de controlo interno.

Por fim, temos a existência de erros humanos, conluio e fraude, que juntos são talvez a maior limitação do sistema de controlo interno. Por mais sofisticado que seja um sistema

de controlo interno, a sua eficiência será sempre colocada em causa, se em posições de maior responsabilidade não estiverem pessoas competentes e moralmente íntegras.

1.3 O Papel da Auditoria Interna no Controlo Interno

1.3.1 Conceitos

A primeira definição de auditoria interna incluída nos *Standards for the Professional Practice of Internal Auditing* do IIA (1978, p. 1) é a seguinte: “*auditoria interna é uma função de avaliação independente estabelecida dentro de uma organização para examinar e avaliar as suas actividades como um serviço à organização*”. A Auditoria Interna era assim entendida como um apoio prestado à empresa no sentido de que a mesma utilize os seus recursos tendo em conta os princípios estipulados nos respectivos manuais.

Contudo, em 2000, o IIA (N/A) reformulou a definição de Auditoria Interna, colocando maior ênfase na relação do Auditor Interno com a empresa, no sentido de fornecer valor accionista e valor cliente, pela adopção dos princípios de *Corporate Governance* (Governo das Sociedades). A definição actual de Auditoria Interna é, então:

“Uma actividade independente, de avaliação objectiva e de consultoria, com o objectivo de acrescentar valor e melhorar as operações de uma entidade. Pretende ajudar a entidade na consecução dos seus objectivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação da eficácia da gestão de risco, do controlo e dos processos de Governance”.

Segundo a INTOSAI (1999), a auditoria interna é considerada como um meio funcional que permite aos responsáveis por uma entidade obter de fonte interna a segurança de que os processos, pelos quais são responsáveis, funcionam de forma que se encontrem reduzidas ao mínimo, as probabilidades de existência de fraudes, erros ou ineficiência.

Esta ideia é reforçada por Pinheiro (2005a, p. 4) afirmando que:

“O papel da auditoria interna visa, essencialmente, apoiar a gestão de topo e os gestores operacionais, a identificar os riscos negativos das actividades/subprocessos e contribuir, necessariamente, com propostas de acções correctivas, numa lógica de criação de valor cliente e valor accionista. Outro aspecto primordial da auditoria interna é a sustentação da realização de acções de auditoria, enquadrada em plano de acções, baseado numa matriz de risco, em um código de conduta e em observância das Normas Profissionais estabelecidas pelo IIA.”

Neste sentido, espera-se que a auditoria interna seja, principalmente, uma ferramenta de apoio à gestão de topo e que ajude a organização a alcançar os seus objectivos. À medida que as necessidades da organização vão mudando com o tempo, a função auditoria vai elevando o valor do seu contributo por ajustamento do seu papel à satisfação das novas solicitações de uma organização em constante transformação.

Segundo Attie (2000), o objetivo geral da auditoria interna é ajudar a administração no desempenho eficiente das suas funções, fornecendo-lhe análise, avaliações e recomendações. No que se refere às normas de auditoria relativas ao âmbito do trabalho, estas asseguram que a auditoria interna deve proceder ao exame e à avaliação da adequação e da eficácia do sistema de controlo interno, e da qualidade do desempenho na realização do trabalho. A finalidade da revisão do sistema de controlo interno é determinar se ele estabelece certeza de que os objetivos da organização são cumpridos de maneira eficiente e económica. Logo, a auditoria interna tem a sua ótica voltada para que controlo interno representa à organização, de forma a possibilitar o desenvolvimento seguro e adequado de todas as atividades e permitir aos setores e pessoas interessadas nas informações (ATTIE, 2000).

Conforme Almeida (1996), não adianta a organização implantar um ótimo sistema de controlo interno sem que alguém verifique se os funcionários estão a cumprir o que foi determinado no sistema, ou se o sistema deveria ser adaptado às novas circunstâncias, pois os objetivos da auditoria são: verificar se as normas internas estão sendo seguidas e avaliar a necessidade de novas ou de modificações das normas internas.

Assim, infere-se que o controlo interno fornece os meios necessários aos trabalhos próprios da Auditoria Interna, estabelecendo um regime próprio e diferenciado de complementaridade e interdependência, em que o primeiro (a Auditoria) sucede o segundo (o Controlo) no aspecto estrutural das atividades desenvolvidas por ambos, que apresentam igual natureza, importância e finalidade (MULLER, 2006).

1.3.2 Nas Instituições Sem Fins Lucrativos (ISFL)

Segundo Hogan e Wilkins 2008 in Petrovits et al. (2011) os custos da realização de auditorias aumentam com a presença de problemas no Controlo Interno. Assim, em alguns casos, uma análise do custo-benefício indica um benefício global na realização de

auditorias aos controlos internos, periódicas e completas. Se os relatórios dos controlos internos por auditores externos têm um custo proibitivo, então as ESFL podem procurar apoio na melhoria dos seus controlos internos, por exemplo, as empresas de tecnologia doam muitas vezes suporte técnico às ESFL.

O Controlo Interno no Terceiro Sector, segundo Petrovits et al. (2011), é uma área relativamente inexplorada para investigadores e há muitas questões que deixaram de ser abordadas. Na perspectiva destas autoras, foi indicado que a divulgação de qualquer fraqueza do Controlo Interno está associada a quedas futuras no que diz respeito ao apoio público. Mas, as mesmas deixam em aberto, a questão de quais são os tipos de doadores (por exemplo, fundações, empresas ou indivíduos) que têm em conta as informações relativas ao Controlo Interno.

As autoras finalizam o estudo, deixando a indicação de que são necessárias mais pesquisas de forma a investigar como as deficiências do Controlo Interno podem influenciar outros aspectos em operações numa ESFL, incluindo os ganhos de gestão e remuneração dos executivos. No caso português, só se poderá incluir aqui os administradores, visto que, os Mesários (Gerentes) pertencentes a uma Misericórdia (IPSS) são voluntários, e como tal, não recebem retorno monetário no exercício das suas funções.

1.3.3 Objectivos da Auditoria Interna

De acordo com a nova definição, a *“Auditoria Interna é uma actividade independente, de garantia objectiva e consultadoria, estabelecida para acrescentar valor e melhorar as operações de uma organização. Apoia uma organização a atingir os seus objectivos através de uma abordagem sistemática e disciplinada de avaliação e melhoria da eficácia na gestão do risco, controlo e processos de governance”*.

Quadro 1 - Comparação de Objectivos em Auditoria Interna

	Auditoria Interna (Definição Anterior)	Auditoria Interna (Nova Definição)
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar: - A sinceridade da informação; - A proteção do património; - A eficácia dos sistemas; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acrescentar valor e melhorar as operações de uma organização;

	<ul style="list-style-type: none"> - O cumprimento das normas; - A qualidade alcançada no desempenho das atividades. <li style="padding-left: 20px;">▪ Auxiliar: - os membros da Organização no desempenho eficaz das suas responsabilidades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoiar a organização a atingir os seus objetivos
--	---	--

Fonte: Realização própria

Sob o ponto de vista de Morais (2007), o objectivo principal da actividade de Auditoria Interna é incentivar o cumprimento dos objectivos da entidade, desenvolvendo-se no âmbito do trabalho, tradicionalmente, em duas áreas: contabilística e organizacional.

Por outro lado, Pinheiro (2010-33) defende que:

“A Auditoria Interna deverá ter como objectivo fundamental apresentar os resultados dos trabalhos realizados com a oportunidade necessária, de modo que as propostas de recomendações possam ser implementadas adequadamente e contribuir, objectivamente, para a melhoria do desempenho de toda a empresa, numa lógica de satisfação dos clientes.”

Segundo o IIA (2009) a norma 2120 estabelece que a Auditoria Interna deverá apoiar a entidade no estabelecimento de controlos efectivos, através da avaliação da sua eficiência e eficácia, visando um aperfeiçoamento contínuo. Assim sendo, o controlo eficaz é o que se tem quando a Administração conduz os sistemas de modo a certificar que os objectivos e metas criados para a empresa sejam cumpridos. Pode-se ainda afirmar que a presente norma vai ao encontro do estabelecido pelo COSO.

Sob o ponto de vista de Morais (2007), o objectivo principal da actividade de Auditoria Interna é incentivar o cumprimento dos objectivos da entidade, desenvolvendo-se no âmbito do trabalho, tradicionalmente, em duas áreas: contabilística e organizacional.

CAPÍTULO II – INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL (IPSS)

Neste capítulo são apresentados os principais conceitos subjacentes ao presente estudo: o conceito de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

2.1 Evolução Histórica das IPSS

Desde sempre os actos de assistência e de protecção social foram prosseguidos pelo Clero com o intuito de prestar caridade e de actuar junto dos grupos sociais mais desfavorecidos (idosos, doentes, pessoas com deficiência, vítimas da pobreza, crianças).

A fundação da primeira Irmandade da Misericórdia em Lisboa, a 15 de Agosto de 1498, foi incentivada pela Rainha D. Leonor. O compromisso da Misericórdia de Lisboa incluía disposições necessárias para a realização de todas as formas de assistência a pessoas carenciadas. Ao longo do século XVI, começaram a ser organizadas, por iniciativa do Rei D. Manuel, várias Irmandades em todo o país.

Posteriormente, a Revolução Francesa trouxe novos conceitos de beneficência e de assistência pública que pretendiam acabar com a exclusividade das iniciativas privadas, numa tentativa de responsabilizar os Estados. Estes começam por se manifestar, somente, através da regulamentação e coordenação das iniciativas privadas. Todavia, os ideais da época impunham que os Estados assegurassem essa função de assistência social, até então consagrada unicamente às instituições, dado que se considerava como um dever moral e uma obrigação por parte daqueles.

Em Portugal, pode considerar-se como o primeiro marco da assistência social pública a constituição da Casa Pia de Lisboa em 1718.

O Estado-Novo atribuiu um estatuto privilegiado às formas de protecção social baseadas em instituições de assistência, visto que no contexto político da época partilhavam a mesma ideologia religiosa. A consequência mais óbvia deste facto, entende-se com o princípio da "supletividade" da acção do Estado relativamente às iniciativas particulares, que por intermédio de financiamentos públicos aumentou o património das instituições, ao invés de generalizar o acesso aos serviços de acção social que constituem um direito implícito de toda a população.

Durante os anos 60 do século XX, julgou-se que já não iriam existir mais crises económicas como as anteriores e que ao nível da segurança social estava tudo assegurado.

Fomentou-se o denominado "Estado-Providência" que nunca se chegou a implementar na sociedade portuguesa. Como prova temos o facto de o Estado português se ter assumido como cada vez menos responsável pela garantia de alguma providência. Um exemplo elucidativo da constante desresponsabilização é o incentivo e apoio a actividades desenvolvidas pelas IPSS. Deste modo, podemos afirmar que a criação e dinamização das IPSS resultam da responsabilização da sociedade civil face aos problemas de assistência e de protecção social. Como forma de resposta, juntaram-se às misericórdias, as organizações canónicas e as organizações civis. A diferença entre protecção social com fins de previdência ou de assistência está intimamente ligada com o facto de os beneficiários terem ou não relação com o mercado de trabalho. Estas formas de protecção social concedidas por entidades particulares, foram tuteladas diferencialmente pelo Estado, consoante tivesse fundamentos ético-religiosos ou um cariz socioeconómico ou socioprofissional (como exemplo destas últimas temos as associações mutualistas).

Depois da revolução de Abril de 1974, houve uma reestruturação das políticas de protecção social, havendo lugar para a introdução de novos paradigmas de intervenção social tendo em conta os novos papéis de um Estado mais democrático. Simultaneamente, constatou-se um maior dinamismo na sociedade civil em relação aos grupos socialmente desfavorecidos. Tiveram início, nessa altura, o Serviço Nacional de Saúde, bem como o desenvolvimento de um Sistema Integrado de Segurança Social através da publicação da Lei-quadro da Segurança Social (Lei 28/84 de 14 de Agosto), substituindo os tradicionais sistemas de previdência e de assistência.

Como consequência começam a surgir em todo o território nacional, organizações que se movimentam em torno de questões sociais muito peculiares que visam a melhoria das condições de vida e de trabalho de grupos carenciados, com respostas ao nível da habitação, emprego, saúde, educação, serviços e equipamentos sociais.

De notar que as IPSS prestam serviços ao cidadão, que a Constituição da República Portuguesa consignou ao Estado, a um custo mais baixo do que o mesmo serviço prestado pelo Estado. Apesar de o Estado ser responsável pelo garante da satisfação de todos os direitos sociais dos cidadãos, não significa que os bens, equipamentos e serviços sociais sejam exclusivamente fornecidos e produzidos por entidades públicas. Como sabemos, os serviços que visam a acção social são fornecidos, maioritariamente, por instituições sem

fins lucrativos, que fornecem uma ampla rede de serviços e cujo papel é indubitavelmente primordial na nossa sociedade.

2.2 Enquadramento Legal

Em relação às entidades privadas de protecção social a Constituição da República Portuguesa determina a existência de "instituições particulares de solidariedade social", que detêm objectivos de segurança social sem fins lucrativos (art. 63º), o que implicou um novo regime jurídico que visa integrar as antigas "Instituições Particulares de Assistência", denominadas pelo DL 549/77, que definiu a estrutura orgânica do sistema unificado de segurança social, de "Instituições Privadas de Solidariedade Social". O estatuto daquelas instituições foi regulamentado pelo DL 519-G2/79 e aplica-se a todas as instituições que tenham finalidades de segurança social e abarca todas as formas destas instituições (Associações de Solidariedade Social - antigas associações de assistência e de beneficência, Associações de Voluntários da Acção Social, Fundações de Solidariedade Social, Misericórdias, Associações de Socorros Mútuos, Cooperativas de Solidariedade Social) e ainda, as suas formas de agrupamento (União, Federações e Confederações, que se constituam através de um conjunto de instituições de solidariedade). Mais tarde, efectuou-se a revisão do estatuto das Instituições Privadas de Solidariedade Social (DL 519-G2/79) que foi revogado, com excepção dos artigos 7º, 22º e 24º, pelo DL 119/83, passando aquelas instituições a designar-se de Instituições Particulares de Solidariedade Social. O diploma de 1983 visou alargar o campo de acção das IPSS, nomeadamente, a prestação de serviços de "promoção e protecção da saúde, educação e formação e problemas habitacionais" (art.1º). As cooperativas de solidariedade foram excluídas deste diploma e só viriam a ser enquadradas legalmente em 1996 (Lei 72/96). Relativamente às Associações de Socorros Mútuos, consideradas como uma das formas de IPSS com fins de segurança social, foram remetidas para um diploma específico devido às suas particularidades - Código das Mutualidades (DL 72/90). Quanto às IPSS com finalidades de educação, foram regulamentadas pelo DL 860/91, sendo só incluídas no âmbito da cooperação com os Centros Regionais de Segurança Social, assim como, as denominadas Cooperativas de Utentes no que se refere à educação e integração socioeconómica (Despacho Normativo nº75/92).

2.3 Instituições Particulares de Solidariedade Social

São instituições particulares de solidariedade social as constituídas, sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social existem para dar resposta às necessidades da população, exercendo actividades para a prevenção e apoio de situações de fragilidade, exclusão ou carência humana².

De acordo com o artigo 1.º do Estatuto das IPSS³ as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) são instituições constituídas sem fins lucrativos, por iniciativa privada e têm por objectivo essencial facultar respostas de acção social, através da concessão de bens e da prestação de serviços, nomeadamente:

- ❖ Apoio a crianças e jovens;
- ❖ Apoio às famílias;
- ❖ Protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de carência ou de incapacidade para o trabalho;
- ❖ Promoção da educação e da formação profissional; apoio à integração social e comunitária;
- ❖ Promoção e protecção da saúde;
- ❖ Resolução de problemas habitacionais.

Além da necessidade de satisfazer os utentes, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), devem desempenhar um papel responsável perante a sociedade através da demonstração inequívoca do cumprimento da sua missão e também da legislação aplicável aos estabelecimentos, seguindo uma lógica de melhoria contínua a todos os níveis.

² Retirado do site www.seg-social.pt

³ Publicado através do Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro

O Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro determina as IPSS como instituições particulares de solidariedade social as constituídas, sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, objetivos de índole social, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços.

2.4 Formas Jurídicas das IPSS

As instituições particulares de solidariedade social podem ser de natureza associativa ou de natureza fundacional (art.º 2.º do EIPSS).

São de natureza associativa:

- As associações de solidariedade social (são, em geral associações com fins de solidariedade social que não revestem qualquer das formas das associações a seguir indicadas);
- As associações de voluntários de ação social;
- As associações de socorros mútuos ou associações mutualistas;
- As irmandades da Misericórdia.

São de natureza fundacional:

- As fundações de solidariedade social;
- Os centros sociais paroquiais e outros institutos criados por organizações da Igreja Católica ou por outras organizações religiosas, sujeitos ao regime das fundações de solidariedade social (art.º 40.º e art.º 41.º de EIPSS).

O mesmo artigo acrescenta que as IPSS se podem agrupar em Uniões, Federações e Confederações.

Segundo Alfaro (2003:5) as IPSS são pessoas colectivas privadas, mas que prosseguem objectivos de interesse público e que como tal estão criadas se sujeitam à tutela do Estado. O mesmo autor acrescenta que estas Instituições têm uma dupla natureza jurídica pois o seu regime reparte-se entre o Estatuto das IPSS e o Código Civil, no caso particular das Associações e Fundações.

É “terceiro” porque faz um apelo a dois tipos de recursos, na medida em que é constituído por iniciativa privada e engloba a generalidade das entidades que actuam sem fins lucrativos, independente das actividades a que se dediquem.

É “social porque o seu fim é o bem-estar social, desenvolvimento local e a solidariedade.” (JACOB, Luís, apontamentos do Curso de Gestão de Instituições para Idosos, 2009).

No âmbito da ação social, as instituições podem desenvolver várias respostas sociais⁴:

Apoio a crianças e jovens

Atividades:

- Creche e creche familiar;
- Centro de atividades de tempos livres;
- Centro de apoio familiar e aconselhamento parental;
- Intervenção precoce;
- Lar de apoio;
- Equipa de rua de apoio a crianças e jovens;
- Centro de acolhimento temporário;
- Lar de infância e juventude;
- Apartamento de autonomização;
- Casa de acolhimento temporário.

Apoio à família

Atividades

- Centro de atendimento/acompanhamento psicossocial;
- Casa de abrigo;
- Serviço de apoio domiciliário;
- Centro de férias e lazer.

⁴ Guia Prático – Constituição de Instituições Particulares de Solidariedade Social, Instituto da Segurança Social, I.P

Apoio à integração social e comunitária

Atividades

- Acompanhamento social;
- Centro comunitário;
- Refeitório/cantina social;
- Comunidade de inserção;
- Centro de alojamento temporário e comunidade de reinserção;
- Ajuda alimentar;
- Equipa de rua para pessoas sem-abrigo;
- Equipa de intervenção direta;
- Apartamento de reinserção social.

Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho

Atividades

- Cuidados continuados;
- Centro de atividades ocupacionais;
- Serviço de apoio domiciliário;
- Centro de convívio;
- Centro de dia;
- Centro de noite;
- Lar de idosos;
- Lar residencial;
- Ajuda alimentação;
- Equipa de rua para pessoas sem abrigo;
- Equipa de intervenção direta.

2.5 Controlo Interno nas IPSS pelo Sistema de Segurança Social

Desde os primeiros estatutos das IPSS de 1979, reforçados com a Lei-quadro da Segurança Social, que o Estado reconhece o contributo das IPSS para prossecução dos objectivos da segurança social, e estabelece que o apoio que lhes é prestado se concretiza sempre através de acordos, com os Centros Regionais de Segurança Social, que têm regras legais e estabelecem os direitos e obrigações de cada uma das partes. Estes acordos

são uma forma de financiamento tendo em conta os serviços prestados pelas instituições. O Estado transfere cerca de 70% do orçamento da acção social, para garantir o normal funcionamento das actividades afectas aos acordos de cooperação e de gestão com a segurança social. O financiamento público às IPSS não se resume ao apoio financeiro, engloba também participações para equipamentos e instalações, verbas decorrentes do programa de luta nacional contra a pobreza, subsídios concedidos por entidades locais, isenções e regalias fiscais advindas do seu estatuto de utilidade pública. No entanto, citando Pedro Hespanha "*...os montantes destes financiamentos não têm sido ponderados no custo global dos serviços prestados pelas Instituições Particulares, nem pelo Estado nem pelas próprias instituições, a avaliar pela manifesta incapacidade das instituições, e mesmo dos serviços de tutela, em fornecer informações sobre o seu peso orçamental, ainda que aproximado*".

Em termos legais, existem diversos pressupostos, obrigações e deveres subjacentes à celebração dos acordos, que serão abordados em seguida.

A celebração e manutenção destes acordos entre os Centros Regionais de Segurança Social e as instituições pressupõem, designadamente: o reconhecimento da natureza particular das instituições, bem como, o seu direito de livre actuação; o princípio de privilegiar os grupos mais desfavorecidos económicos e socialmente; o reconhecimento da idoneidade das instituições, bem como, a existência das condições mínimas necessárias ao desenvolvimento normal das actividades a que se propõe; a co-responsabilização do Estado em relação à participação financeira e ao apoio técnico; a colaboração das instituições com os Centros Regionais de Segurança Social .

As instituições com acordos de cooperação com os Centros Regionais de Segurança Social têm que cumprir um conjunto de regras, nomeadamente:

- Garantir o bom funcionamento dos equipamentos ou serviços, com respeito pelos requisitos técnicos e com os estatutos da instituição;
- A admissão de utentes deve ter critérios definidos nos estatutos e regulamentos e dar prioridade a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos;
- Aplicar as normas de participação dos utentes ou famílias, segundo os critérios das instituições; garantir condições de bem-estar dos utentes através de serviços eficientes e adequados às necessidades existentes;

- Garantir a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos equipamentos e serviços;
- Fornecer atempadamente aos Centros Regionais de Segurança Social dados para avaliação qualitativa e quantitativa das actividades desenvolvidas, bem como, a documentação relativa a actos ou decisões que necessitam de homologação e registo;
- Cumprimento das cláusulas do acordo e obrigações regulamentadas na legislação aplicável às instituições, respeitando as recomendações técnicas e facilitando as acções de fiscalização; sempre que possível, articular os programas de acção com outros serviços ou instituições da mesma área geográfica e com os Centros Regionais de Segurança Social.

A celebração destes acordos depende: do registo das instituições ou do licenciamento dos estabelecimentos do âmbito da segurança social; da verificação das necessidades concretas da comunidade; da existência de instalações dimensionadas e equipadas convenientemente para o funcionamento das actividades a que se proponham.

A celebração destes acordos deve ser precedida de estudo sócio-económico-financeiro elaborado pelos Centros Regionais de Segurança Social tendo por base os programas de acção apresentados pelas instituições, tendo em atenção os seguintes aspectos: identificação das modalidades de resposta das instituições e avaliação do seu nível de funcionamento sociocomunitário; avaliação da capacidade económico-financeira das instituições, tendo em conta as suas receitas próprias, as receitas das participações dos utentes e os apoios financeiros concedidos por outras entidades.

Os acordos celebrados entre as instituições e os Centros Regionais de Segurança Social podem revestir duas formas possíveis: acordos de cooperação (típicos e atípicos) e acordos de gestão.

Acordos de Cooperação

Estes acordos têm por objectivo, por um lado, fornecer respostas de acção social que visem o apoio a crianças, jovens, pessoas com deficiência, idosos e à família, a prevenção e a reparação de situações de carência, de disfunção e marginalização social, o desenvolvimento das comunidades, e a integração e promoção social; por outro lado, apoiar e estimular iniciativas que contribuam para a realização dos fins da acção social.

Os acordos de cooperação podem ter duas formas:

- Típicos - são acordos que se enquadram nos modelo-tipos de respostas sociais, i.e., nas valências tipo existentes, por exemplo, Centro de Actividades Ocupacionais (CAO), Centro de Actividades Sócio Educativas (CASE), Jardim de Infância e Lar de Idosos.
- Atípicos - acontecem quando os objectivos que a instituição pretende prosseguir não se enquadram nas valências tipo existentes, i.e., consistem em respostas sociais que pretendem responder a situações inovadoras não previstas. Regra geral são indicados para situações muito específicas como é o caso da deficiência ou dos acamados. O financiamento destes acordos é mais flexível, mas exige um maior comprometimento por parte da Segurança Social visto que da sua execução depende a renovação do acordo.

Acordos de Gestão

Os Acordos de Gestão visam confiar às instituições a gestão de instalações, serviços e estabelecimentos que devem manter-se afectos ao exercício das actividades do âmbito da acção social, quando daí resultam benefícios para o atendimento dos utentes, interesse para a comunidade e um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

Legalmente, as instituições obrigam-se a: conservar em bom estado todo o material existente nas instalações; observar os critérios em vigor para os estabelecimentos oficiais na admissão dos utentes e na fixação dos valores de comparticipação daqueles ou suas famílias; quando houver cessação do acordo, devolver aos centros regionais o material presente no inventário em bom estado de conservação.

2.6 A Qualidade dos Serviços Prestados nas IPSS

As Instituições Particulares de Solidariedade Social produzem bens e serviços, sempre com a finalidade de prestar apoio a todos os indivíduos que se encontram em situações de falta ou de diminuição dos seus meios de subsistência, ou situações de incapacidade, nomeadamente apoio à família, crianças e jovens, protecção e promoção da saúde, protecção dos cidadãos em situação de velhice ou invalidez, entre outros. São várias as áreas em que as Instituições podem actuar e definir as suas respostas sociais e, de acordo com as suas especificidades, podem revestir diferentes formas jurídicas, conferindo-lhes atribuições e objectivos específicos.

Para que possam actuar em todas estas respostas, as IPSS contam com o apoio fundamental do Estado que, através da Segurança Social, estabelece Acordos de Cooperação entre as IPSS e os Centros Regionais de Segurança Social, traduzidos numa comparticipação financeira definida de acordo com o tipo de resposta praticado pela Instituição e pelo número de indivíduos à qual tem capacidade para dar resposta.

2.6.1 Respostas Sociais das IPSS

Um dos princípios das respostas sociais é garantir que os cidadãos acedam a serviços de qualidade, que respondam positivamente às suas necessidades, expectativas e potencialidades.

Relativamente às respostas sociais que as IPSS dão aos seus clientes/utentes, são usualmente compostas por valências, equipamentos e/ou serviços. Por valência entende-se uma resposta social organizada com vista à satisfação das necessidades do cliente/utentes, entendendo-se este como o indivíduo que usufrui dos benefícios da segurança social, sendo ou não beneficiário. Relativamente aos equipamentos e serviços, os primeiros são as estruturas físicas da instituição, localizadas em lugares diferentes com uma ou mais valências associadas, enquanto os serviços são actividades desenvolvidas sem necessidade de instalações específicas e que se traduzem numa ou mais valências.

São vários os serviços que são prestados pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social, principalmente, no que diz respeito aos dois grupos mais vulneráveis da população, crianças e idosos. As respostas sociais prestadas pelas IPSS são organizadas por valências, equipamentos e serviços.

Dando ênfase a um dos grupos mais vulneráveis, os Idosos, são três as respostas sociais que se destinam a prestar apoio a esta parte da população: Lar, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

Segundo o Retrato Social de Oliveira do Hospital (2009), um Lar de Idosos é uma resposta social, desenvolvida em equipamento (espaço físico), destinada a alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia. Esta Resposta destina-se a pessoas com 65 ou mais anos, ou de idade inferior em condições excepcionais.

Um Lar de Idosos tem como principais objectivos:

- Acolher pessoas idosas, ou outras, cuja situação familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permita permanecer no seu meio habitual de vida;
- Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- Proporcionar alojamento temporário, como forma de apoio à família;
- Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação

Em termos técnicos, o Centro de Dia é definido como “uma resposta social, desenvolvida numa instalação física, que permite a permanência da pessoa idosa no seu meio sociofamiliar habitual.” (Rede Social de Oliveira do Hospital, 2009).

A Valência Centro de Dia tem como principais objectivos:

- Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
- Prestar apoio psicossocial;
- Fomentar relações interpessoais e interrelacionais;
- Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.

O Serviço de Apoio Domiciliário é desenvolvido a partir de uma instalação física, prestando cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias que, por motivos de doença, deficiência ou qualquer outro impedimento, não podem assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária (Rede Social de Oliveira do Hospital, 2009).

Os objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial a indivíduos e/ou famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

- Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- Criar condições que permitam preservar as relações inter-familiares;
- Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia.

As Respostas Sociais caracterizadas encontram-se normalmente associadas aos idosos, sendo que os seus principais destinatários são efectiva e prioritariamente “pessoas com 65 ou mais anos ou pessoas que se encontrem em situações excepcionais de deficiência ou dependência, que necessitem dos serviços prestados por uma resposta específica”. (Rede Social de Oliveira do Hospital, 2009).

2.6.2 Gestão da Qualidade das IPSS

É importante que as IPSS procurem continuamente melhorar a qualidade dos seus serviços, investindo nas suas estruturas, na capacitação dos seus profissionais, tendo sempre como objectivo a excelência na prestação de serviços e, acima de tudo, a satisfação dos seus utentes. Assim, é fundamental que as IPSS identifiquem necessidades, interesses e percepções dos seus utentes, de forma a avaliarem o serviço que está a ser prestado, se existem falhas e quais as melhorias necessárias, de forma a garantir um serviço de qualidade.

A gestão da qualidade é, atualmente, um elemento-chave de qualquer organização, tendo a implementação do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade como objetivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado e a sua sustentabilidade.

O SGQ permite criar o enquadramento certo para a melhoria contínua, de modo a aumentar a probabilidade de conseguir a satisfação dos utentes, colaboradores e parceiros, transmitindo ainda confiança à e da organização em relação ao serviço prestado e respetivos requisitos – atividade de promoção de desenvolvimento local/intervenção comunitária.

A implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade, permite às Respostas Sociais gerirem as suas actividades melhorando a eficiência e eficácia os seus processos, garantindo o sucesso a longo prazo e indo ao encontro das expectativas e necessidades

dos cidadãos/clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e, de um modo geral, de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral.

2.6.2.1 Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais

Os Manuais de Gestão da Qualidade são referenciais que visam o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento.

Têm como objectivo a implementação e avaliação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas respostas sociais, reunindo os princípios e conceitos de excelência que estabelecem os padrões de desempenho e os necessários critérios quantificáveis, que implementados de forma gradual, permitem avaliar todo o trabalho realizado, medindo a satisfação e percepção dos clientes, colaboradores e parceiros de uma determinada resposta social.

O/s Modelo/s do ISS, IP têm por objetivos:

- Ser um instrumento de diferenciação positiva das Respostas Sociais, permitindo incentivar a melhoria dos serviços prestados;
- Ser um instrumento de autoavaliação das Respostas Sociais, permitindo rever de uma forma sistemática o desempenho da organização, as oportunidades de melhoria e a ligação entre aquilo que se faz e os resultados que se atingem;
- Apoiar no desenvolvimento e implementação de um SGQ nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento, nomeadamente através de:
 - Melhoria da eficiência e a eficácia dos seus processos;
 - Maior grau de participação dos clientes, nos serviços que lhes são destinados;
 - Maior dinamização e efetivação da participação da família no âmbito da Resposta Social;
 - Aumento do grau de satisfação das expectativas e necessidades dos clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e, de um modo geral, de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral.

Os Manuais de Gestão da Qualidade são compostos por:

- Modelo de Avaliação da Qualidade;
- Manual de Processos-Chave;
- Questionários de Avaliação da Satisfação (Clientes, Colaboradores e Parceiros).

Modelo de Avaliação da Qualidade

É um referencial normativo assente nos princípios da gestão da qualidade, que estabelece os requisitos necessários à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

A sua elaboração teve como referências a norma NP EN ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade, e o Modelo de Excelência da *European Foundation for Quality Management* (EFQM).

A melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados é a sua filosofia base, pelo que foram estabelecidos três níveis de exigências relativas aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (C, B e A), permitindo a sua implementação gradual ao longo do tempo.

Manual de Processos-Chave

O Manual de Processos-Chave é um referencial que apresenta um conjunto de elementos para apoiar a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o estabelecido no Modelo de Avaliação da Qualidade aplicável, no seu Critério 4 - Processos.

Cabe a cada resposta social adotar e adequar o conjunto de sugestões aí apresentadas à sua missão e seus objetivos.

Questionários de Avaliação da Satisfação

Os Questionários de Avaliação da Satisfação constituem ferramentas de apoio à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade, no que se refere ao Critério 5 – Satisfação dos Clientes, e Critério 6 – Satisfação das Pessoas, sendo apresentados três questionários dirigidos a Clientes, Colaboradores e Parceiros.

Podemos consultar os Manuais da Qualidade⁵ para as seguintes respostas sociais:

- Acolhimento Familiar.
- Lar Residencial.
- Centro de Atividades Ocupacionais.
- Lar de Infância e Juventude.
- Centro de Acolhimento Temporário.
- Estruturas Residenciais para Idosos.
- Creche.
- Centro de Dia.
- Serviço de Apoio Domiciliário.

O Instituto da Segurança Social, entidade que tutela as actividades das IPSS, desenvolveu Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, com o objectivo de serem um referencial normativo, que contribua para a construção de um ambiente humanizado e personalizado.

Em suma, cada IPSS deverá adaptar à sua realidade os Manuais de Gestão de Qualidade do ISS, IP disponíveis para as várias respostas sociais, seguindo as orientações e procurando cumprir os requisitos exigidos para o nível de certificação que pretende.

A implementação das boas práticas e do próprio modelo de SGQ, não implica a obrigatoriedade de certificação. Esta deverá ser encarada como uma mais-valia no reconhecimento da qualidade dos serviços prestados.

As IPSS deverão prever, de igual modo, um manual de ética no relacionamento com colaboradores, clientes, familiares, parceiros ou outros intervenientes, bem como um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação. Estas orientações devem estar definidas no regulamento interno, no próprio processo de qualidade ou em regulamento próprio, sendo que o ISS, nos manuais de gestão de qualidade, apresenta tópicos, dimensões, indicadores e procedimentos a ter em conta na regulamentação interna.

⁵ <http://www4.seg-social.pt/programa-de-cooperacao-para-o-desenvolvimento-da-qualidade-e-seguranca-das-respostas-sociais>

CAPÍTULO III – A SEGURANÇA ALIMENTAR NAS IPSS

3.1 Segurança Alimentar

Um dos desafios do sector alimentar é o de restabelecer a confiança dos consumidores. Esta é uma preocupação partilhada por todos os estados membros da União Europeia, tendo sido publicada legislação comunitária mais exigente e rigorosa, relativa à higiene dos géneros alimentícios (MSHAE E_Leclrc, 2008).

Segundo o *Codex Alimentarius* a segurança alimentar é definido como a garantia de que os alimentos não provocarão danos ao consumidor quando sejam preparados ou ingeridos de acordo com a sua utilização prevista (CACA, 2003). Para que esta garantia seja possível, é necessário que se cumpram regras de higiene alimentar.

A higiene alimentar é, por sua vez, definida pelo Codex como um conjunto de todas as condições e medidas necessários para garantir a segurança e adequação dos alimentos em todas as fases da cadeia alimentar (CAC, 2003). No fundo, o que se pretende é ter a certeza de que os alimentos que chegam aos consumidores – através de lojas, supermercados, instituições, etc. – não são prejudiciais à sua saúde, ou seja, de que são seguros (Caldeira et al.,2002).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a segurança alimentar é uma prioridade da saúde pública, visto que milhões de pessoas adoecem todos os anos e muitas morrem como resultado do consumo de alimentos inseguros. Em todos os continentes foram documentados graves surtos de gastroenterites. No que concerne à segurança alimentar global, a OMS aponta como principais preocupações a propagação de perigos microbiológicos (incluindo bactérias tais como *Salmonella* ou *Escherichia coli*), os contaminantes químicos, a avaliação de novas tecnologias alimentares (tais como os alimentos geneticamente modificados) e ainda a aplicação de sistemas de segurança alimentar para garantir uma segurança alimentar em toda a cadeia alimentar.

Neste sentido, a OMS está a trabalhar para minimizar os riscos sanitários desde a produção primária até ao consumidor, de modo a prevenir surtos da doença e promover as 5 chaves para a segurança alimentar (WHO, 2008).

3.2 Marcos Normativos e Legais

Desde há muito tempo que a segurança alimentar é uma questão importante para a sociedade, tendo-se verificado uma crescente preocupação dos consumidores que se apresentam cada vez mais exigentes com os produtos e serviços que lhes são fornecidos (SÁ e MAGALHÃES, 2009).

A União Europeia está empenhada em garantir que todos os cidadãos possam consumir alimentos que respeitem os mesmos padrões elevados de segurança. A melhoria da segurança alimentar sempre foi um objectivo da acção da União Europeia, sendo que as primeiras regras sobre segurança dos alimentos datam dos seus primórdios. Contudo, com as crises alimentares da década de 90 verificou-se a necessidade de substituir a legislação, até então adoptada, por uma abordagem mais simples e mais abrangente (COMISSÃO EUROPEIA, 2005).

De modo a ir de encontro a estas preocupações, tem sido publicado um conjunto de legislação europeia relativa à segurança alimentar, da qual se destaca o Regulamento (CE) nº 178/2002, de 28 de Janeiro, que, para além de criar a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA), determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios e os Regulamentos (CE) nº 852/2004 e nº 853/2004, ambos de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros alimentícios de origem animal, respectivamente.

Em Portugal, a publicação destes Regulamentos é complementada pelo Decreto-Lei nº 113/2006, de 12 de Junho, que revoga o Decreto-Lei nº 67/98, de 18 de Março, pondo, desta forma, termo às dúvidas instaladas entre autocontrolo e o HACCP (SÁ e MAGALHÃES, 2009).

O Regulamento (CE) 852/2004, em vigor desde 1 de Janeiro de 2006, pretende garantir um elevado nível de protecção do consumidor em matéria de segurança dos géneros alimentícios.

Este Regulamento refere a obrigatoriedade dos operadores de empresas do sector alimentar criarem e aplicarem programas de segurança dos géneros alimentícios e processos baseados nos princípios HACCP (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos). A implementação deste tipo de programa requer a plena cooperação e empenho do pessoal envolvido e auxilia os operadores de empresas do sector alimentar a alcançar

padrões mais elevados de segurança dos géneros alimentícios. Ao abrigo da legislação já referenciada, todos os manipuladores de alimentos devem dispor de formação adequada para o desempenho das suas funções. Os responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção do sistema de HACCP ou pela aplicação de orientações pertinentes devem ter formação adequada na aplicação dos princípios HACCP. A Higiene e Segurança Alimentar devem ser entendidas, como um compromisso e um objectivo vital para todas as empresas do sector alimentar, tendo como resultados previstos inúmeras vantagens. Destas podemos destacar a diminuição da ocorrência de falhas nos processos, a melhoria da qualidade higiénica dos produtos, o cumprimento da legislação em vigor, a racionalização e optimização dos recursos técnicos e humanos, o aumento da confiança por parte dos consumidores e o conseqüente reforço da posição no mercado por parte destas empresas. (MSHA E_Leclerc, 2008).

O Manual de Higiene e Segurança Alimentar é uma ferramenta que auxilia na implementação do HACCP e no cumprimento da legislação nacional e comunitária em vigor. Este Manual é aplicável aos produtos preparados e comercializados perecíveis, desde a recepção até à venda ao consumidor final.

O Codex Alimentarius

A análise dos riscos alimentares, como metodologia de base científica, teve os seus primórdios nos Estados Unidos nas décadas de 60 e 70 (do século XX). O grande desenvolvimento desta metodologia ocorreu nos últimos vinte e cinco anos no âmbito do *Codex Alimentarius*, vindo a ser adoptada oficialmente pela União Europeia (UE) em 2002 com a publicação do Regulamento nº 178 do Parlamento Europeu e do Conselho (Dias, 2006).

Este regulamento determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar, estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios e alimentos para animais e cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA) (Dias, 2006)

O *Codex Alimentarius* resultou de um programa conjunto da “Organização das Nações Unidas para a Agricultura e a Alimentação” (FAO) e da OMS, que se tornou num ponto de referência mundial para os consumidores, operadores de empresas que produzem, transformam, armazenam e/ ou distribuem géneros alimentícios, bem como para os organismos de controlo e comércio de alimentos. A Comissão do *Codex Alimentarius*

(CCA), é constituída por um corpo intergovernamental, actualmente com 173 países membros e uma organização membro (a União Europeia), aberta a todos os membros da FAO ou da OMS.

3.3 Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)

3.3.1 Conceito

A análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (*Hazard Analysis and Critical Control Points*, HACCP) é um sistema desenvolvido para identificar e controlar os perigos alimentares, que podem ocorrer ao longo da cadeia de produção/transformação, dos consumidores (Batista et al., 2003a). A implementação de um sistema de HACCP obriga à existência de um programa de pré-requisitos a implementar de forma sólida, operacional e elaborado de forma a facilitar a posterior implementação e aplicação do mesmo (CAC, 1969).

O HACCP baseia-se na identificação dos perigos físicos, químicos e biológicos que podem afetar os alimentos ao longo do processo de produção/transformação. Assim, a identificação dos perigos em cada etapa do processo é essencial para se garantir a segurança alimentar, verificando os erros que podem ocorrer em cada passo do processo, as causas prováveis e os efeitos, estabelecendo os mecanismos de controlo adequado (Batista et al., 2003a,b; Anónimo, 2004). Desta forma, é possível controlar a ocorrência de perigos que ponham em causa a segurança dos alimentos e a saúde dos consumidores (Batista et al., 2003a).

Após a identificação dos perigos, são verificados quais deles são pontos críticos de controlo (PCC) para o processo (CAC, 1969), para os quais se estabelecem as medidas preventivas para o controlo do processo de produção: assim, a implementação deste sistema tem um carácter preventivo, pois permite atuar assim que se verifique um desvio dos limites críticos (Batista et al., 2003a).

A implementação de um sistema de HACCP, específico para cada processo, permite o cumprimento das normas legais exigidas, pelo que deve ser elaborado tendo em consideração as especificidades de cada caso. Trata-se de uma metodologia flexível, adaptável a alterações nos processos (Batista et al., 2003a). A aplicação deste sistema, obriga a revisões sempre que ocorram alterações nos produtos ou no seu processamento

(CAC, 1969). Este sistema é, também, compatível com outros sistemas de controlo de qualidade (Batista et al., 2003b).

3.3.2 Pré- Requisitos

Os pré-requisitos são uma etapa essencial, sendo responsáveis pelo controlo e pela gestão dos respetivos riscos que podem ocorrer em toda a envolvente das instalações. Por outro lado, o HACCP será responsável pelo controlo dos perigos diretamente relacionados com o processo de produção. O plano de HACCP só será efetivo enquanto o programa de pré-requisitos estiver em pleno funcionamento. Isto implica que ao efetuar uma verificação do plano de HACCP tem de se fazer uma verificação dos pré-requisitos (Mortimore & Wallace, 1998). Sempre que os pré-requisitos sejam cumpridos e se encontrem em pleno funcionamento pode-se proceder a implementação do sistema de HACCP (Cortett, 1998).

De forma a existir uma gestão eficaz do sistema HACCP, numa primeira fase, é importante avaliar os recursos e o sistema em curso e compará-los com os requisitos, antes de elaborar um projecto de implementação de um plano HACCP. Os pré-requisitos são então um conjunto de sistemas que devem estar implementados de forma a suportar um plano HACCP. Assim, antes de ser implementado o sistema HACCP, as empresas devem empregar normas de boas práticas de higiene, adequadas ao seu sector de actividade, através de pré-requisitos apropriados, de acordo com o Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004.

Estes pré-requisitos incluem, onde e quando apropriado, a limpeza e higiene dos espaços, a manutenção, a higiene e formação pessoal, o controlo de pragas, *layout* e equipamento, instalações e estrutura, serviços, armazenamento, distribuição e transporte, gestão de resíduos e separação física de actividades para prevenir potenciais contaminações de alimentos (ANCIPA et al, sd).

3.3.3 Princípios e a Metodologia do HACCP

De modo a garantir um elevado nível de protecção do consumidor no que diz respeito a segurança alimentar devem ser implementados programas de segurança alimentar baseada no sistema Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (*Hazard Analysis and Critical Control Point - HACCP*) para melhorar a segurança alimentar.

O sistema HACCP, que assenta em bases científicas e tem um carácter sistemático, identifica os perigos específicos e as medidas para o seu controlo, de forma a garantir a

segurança dos alimentos. O HACCP é uma ferramenta para avaliar perigos e estabelecer sistemas de controlo que visam a prevenção em vez de confiar nos testes ao produto final. Qualquer sistema HACCP é capaz de integrar a mudança, nomeadamente, as inovações na concepção de equipamento, procedimentos de processamento ou desenvolvimentos tecnológicos (CAC, 2003).

A implementação prática de um sistema HACCP, de acordo com o *Codex Alimentarius* e o Regulamento (CE) n.º852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004, segue, normalmente, uma metodologia baseada em sete princípios fundamentais:

Princípio 1 - Proceder a uma análise de riscos. Preparar um fluxograma com todas as etapas do processo e identificar e listar os perigos potenciais, e especificar medidas preventivas para o seu controlo.

Esta fase pressupõe que se faça uma análise extensiva para a identificação dos potenciais perigos associados a cada fase do processo, desde a receção das matérias-primas até ao produto final. Avaliando a probabilidade de ocorrência e a severidade do perigo identificado, mas também a análise de medidas preventivas estabelecidas para o seu controlo (Batista et al., 2003b). É a fase mais importante e mais difícil do sistema de HACCP, pois uma incorreta identificação dos perigos pode comprometer a segurança do processo alimentar. Preparar uma lista com todos os procedimentos verificando onde podem ocorrer perigos e quais deste necessitam de ser controlados, este princípio descreve onde a equipa de HACCP deve começar a actuar. Elaborar um fluxograma do processo de fabrico detalhado com todas as fases do processo desde a chegada da matéria-prima até a sua venda. Quando completo a equipa identifica todos os perigos que podem ocorrer em cada etapa estabelecendo os perigos significativos e descrevendo as medidas para o seu controlo (Mortimore & Wallace, 1998).

Princípio 2 - Determinar os Pontos Críticos de Controlo (PCC's).

Após a descrição de todos os perigos, a equipa de HACCP procederá a identificação de quais são considerados PCC, estes podem ocorrer em qualquer fase do processo garantindo deste modo a segurança alimentar dos produtos (Mortimore & Wallace, 1998; Cortett, 1998). Permite determinar os processos que necessitam de controlo para se prevenir, eliminar, ou reduzir os perigos para níveis aceitáveis (Batista et al. , 2003b; Mortimore & Wallace, 1998; Cortett, 1998).

Princípio 3 - Estabelecer limite (s) crítico (s). Estes limites devem ser respeitados para garantir que cada PCC está sob controlo.

Estabelecer os limites críticos máximos ou mínimos que devem ser assegurados para que se garanta que os PCC se encontram sobre controlo (Batista et al., 2003b; Cortett, 1998), descrevendo a diferença entre produtos seguros e não seguros (Mortimore & Wallace, 1998). Estes limites devem basear-se em informação técnica que demonstre a efetividade do limite para eliminar ou reduzir um determinado perigo para níveis aceitáveis (Cortett, 1998).

Princípio 4 - Estabelecer um sistema para monitorizar o controlo dos PCC's através de observações e testes periódicos programados.

Devem-se especificar os requisitos para a monitorização dos PCC, envolvendo as ações de monitorização específicas, monitorização frequente e responsabilidade (Mortimore & Wallace, 1998), facilitando o seguimento das operações de controlo e a tomada de ações de forma a retomar o controlo dos procedimentos antes que ocorram desvios aos limites críticos (Cortett, 1998).

Princípio 5 - Estabelecer a ação corretiva a tomar quando a monitorização indique que um CCP em concreto não está sob controlo.

Estabelecem-se as ações corretivas a serem tomadas caso a monitorização indique a perda de controlo de um PCC (Batista et al., 2003b; Cortett, 1998)

Princípio 6 - Estabelecer procedimentos de verificação para confirmar que o sistema HACCP funciona eficazmente.

Fundamenta-se no estabelecimento de procedimentos de verificação para garantir que o plano de HACCP está a funcionar correctamente e é eficaz (Batista et al., 2003b; Cortett, 1998; Mortimore & Wallace, 1998).

Princípio 7 - Estabelecer documentação relativa a todos os procedimentos e registos adequados a estes princípios e à sua aplicação.

Documentação de registo de todos os procedimentos e da informação apropriada, garantindo que o sistema implementado se encontra sobre controlo (Mortimore & Wallace, 1998), constituindo um meio comprovativo da realização das atividades associadas a operacionalidade do plano de HACCP (Batista et al., 2003b).

Na prática, a implementação de um Sistema HACCP segue normalmente uma metodologia constituída por 12 passos sequenciais, a qual se baseia nos 7 princípios enunciados. Na realidade, 7 passos da metodologia de implementação do Sistema HACCP coincidem com os 7 princípios do HACCP. A esses são adicionados 5 passos preliminares que correspondem à estruturação da equipa que vai desenvolver o estudo e planeamento do HACCP e à compilação de informação de suporte relevante para a realização de análise de perigos, nomeadamente: a descrição do produto; a identificação do uso pretendido; a construção do fluxograma e a confirmação de fluxograma no terreno.

Os 12 passos da metodologia de implementação de um sistema HACCP são os seguintes:

- Constituição da equipa HACCP
- Descrição do Produto
- Identificação do uso pretendido
- Construção do fluxograma
- Confirmação do fluxograma no terreno
- Identificação e análise dos perigos, análise e identificação de medidas preventivas para controlo dos perigos identificados (Princípio 1)
- Determinação dos pontos críticos de controlo (Princípio 2)
- Estabelecimento dos limites críticos de controlo para cada PCC

1ª Etapa: Equipa HACCP

A primeira actividade do sistema HACCP passa pela criação de uma equipa, que deve ser multidisciplinar, incluindo pessoas com responsabilidades em diversas áreas, seleccionadas tendo por base critérios como as suas responsabilidades, o seu conhecimento e a sua experiência na empresa e o seu conhecimento e a sua experiência relativamente aos produtos, processos e perigos relevantes no âmbito do estudo HACCP. Esta equipa deve possuir um coordenador que deve estar completamente familiarizado com a metodologia HACCP e possuir um conhecimento profundo das actividades da empresa (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

2ª Etapa: Descrição e Caracterização do Produto

Neste passo é fundamental uma compreensão íntegra do processo e do produto, assumindo a equipa HACCP uma missão importante.

A equipa deve estabelecer uma descrição completa do produto, incluindo a informação de segurança relevante tal como: variações na matéria-prima, especificações da embalagem, qualidades e fontes, os padrões do processo e as variações a ter em consideração derivadas da procura semanal ou sazonal, aspectos do armazenamento e distribuição, o consumidor base, o uso final e outros factores que podem afectar a segurança do produto (*Codex Alimentarius*; ANCIPA et al, sd).

3ª Etapa: Identificação do Uso Pretendido para o Produto

De acordo com o *Codex Alimentarius* o uso previsto deve basear-se na utilização esperada do produto pelo utilizador final ou consumidor. Em alguns casos específicos, podem ser considerados grupos populacionais vulneráveis, tais como crianças, idosos e pessoas com o sistema imunológico debilitado.

4ª Etapa: Construção do Fluxograma

O conhecimento de todas as etapas do processo, desde a recepção de matérias-primas até ao serviço do produto final, é tão importante quanto uma adequada descrição do produto e do seu uso pretendido, uma vez que é esta informação que irá suportar a realização do estudo HACCP (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

O fluxograma deve incluir todos os passos da operação para um produto específico, sendo que o mesmo diagrama de fluxo pode ser utilizado para diversos produtos que sejam fabricados utilizando passos de processamento semelhantes (*Codex Alimentarius*).

5ª Etapa: Verificação do Fluxograma no Terreno

Uma vez construído o fluxograma, a equipa HACCP deve efectuar a execução de passos para confrontar a operação de processamento com o diagrama de fluxo em todas as fases e períodos de operação, de forma a assegurar que esse diagrama é uma representação verdadeira do processo no terreno. Assim, o fluxograma pode ser corrigido sempre que necessário (*Codex Alimentarius*).

6ª Etapa: Identificação e Análise de Perigos (princípio 1)

A análise de perigos é um elemento chave no desenvolvimento do plano HACCP uma vez que a equipa tem de assegurar que todos os perigos potenciais são identificados e considerados. A análise de perigos consiste num processo de recolha e avaliação da informação sobre os perigos e as circunstâncias que resultam na sua presença, de modo a decidir quais são os significativos para a inocuidade dos alimentos. Assim, a realização da análise de perigos pressupõe a identificação dos potenciais perigos associados a todas as fases do processamento dos alimentos, desde a receção de matérias-primas até ao consumidor final (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

Esta análise deve ser feita de forma sistemática e sequencial de modo a minimizar a probabilidade de não serem identificados todos os perigos significativos.

A equipa HACCP pode adoptar várias técnicas de avaliação de risco, qualitativas e quantitativas, devendo ser considerada tanto a probabilidade de ocorrência como a severidade (gravidade dos seus efeitos prejudiciais para a saúde do consumidor), no sentido de determinar a significância dos perigos, permitindo determinar o nível de controlo a exercer (Anexo III) (ANCIPA et al, sd; CHAMBEL et al, sd;).

7ª Etapa: Identificação de Pontos Críticos de Controlo (PCC) (princípio 2)

A determinação de um PCC pode ser facilitada através da utilização de uma “árvore de decisão” (Anexo IV), que indica uma abordagem fundamentada pela lógica.

A utilização da “árvore de decisão” promove uma análise estruturada e assegura uma abordagem consistente em cada passo do processo e para cada perigo identificado, para além do benefício de facilitar a discussão em equipa, desenvolvendo o trabalho em conjunto (ANCIPA et al, sd).

A “árvore de decisão” é uma ferramenta constituída por uma sequência de questões estruturadas, aplicada a cada passo do processo, permitindo determinar se um dado ponto de controlo, nessa fase do processo, constitui verdadeiramente um PCC, sendo que apenas os perigos considerados significativos são levados à “árvore de decisão” (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

8ª Etapa: Estabelecimento de Limites Críticos (princípio 3)

Uma vez identificados os pontos críticos de controlo, deve definir-se quais os limites que garantem a segurança dos alimentos – limites críticos de controlo.

Estes limites devem ser estabelecidos para cada parâmetro associado a um PCC, devendo respeitar as exigências estabelecidas legalmente e estar em conformidade com o conhecimento técnico-científico existente (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

Assim, um limite crítico é o limite monitorizado que, se excedido, significa que o PCC não será eficaz, e o perigo identificado poderá ocorrer. Portanto, de forma a estabelecer os limites críticos, todos os factores associados com a segurança num PCC deverão ser identificados. O nível a que cada factor se torna a fronteira entre seguro e inseguro é então um limite crítico (ANCIPA et al, sd).

9ª Etapa: Estabelecimento de um sistema de monitorização (princípio 4)

O programa de monitorização consiste na realização de uma sequência planeada de medições dos parâmetros de controlo para avaliar se os respectivos limites críticos são respeitados. Esta monitorização deve fornecer atempadamente informação que permita efectuar ajustamentos, tais como acções correctivas, que garantam o controlo do processo antes que seja necessário proceder à segregação e/ou rejeição do produto (*Codex Alimentarius*; BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

Para além de medir o nível de desempenho do processo no PCC e, através de análises de tendências, poder antecipar uma eventual perda de controlo, a monitorização tem também como objectivo efectuar registos que permitam evidenciar o nível de desempenho do sistema para dar cumprimento ao sistema de monitorização dos PCC's (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

10ª Etapa: Estabelecimento de Acções Correctivas (princípio 5)

O princípio 5 refere que uma acção correctiva deve ser tomada quando os resultados da monitorização mostram desvios aos limites críticos, para cada PCC.

As acções implementadas devem garantir que o PCC foi colocado sob controlo. Além disso, as acções adoptadas devem incluir o destino adequado dado ao produto afectado, sendo que os procedimentos de desvio e de destinação do produto devem ser documentados nos registos do HACCP (*Codex Alimentarius*).

Após implementação das acções correctivas, deve-se ter em consideração a necessidade de proceder a uma revisão do sistema HACCP de modo a permitir uma eventual reocorrência (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

11ª Etapa: Estabelecimento de Procedimentos de Verificação

Uma vez completo o plano de controlo do HACCP e definidos claramente todos os PCC's no fluxograma, completou-se o plano HACCP. No entanto, depois de implementado o plano, é necessário verificar se o mesmo é correcto e válido, devendo ser estabelecido um sistema de verificação, que envolve auditorias internas, análises microbiológicas ou outros testes ao produto intermédio ou final ou mais especificamente, testes aos pontos críticos de controlo (ANCIPA et al, sd).

Assim, o estabelecimento de procedimentos de verificação tem como principal objectivo demonstrar se o sistema HACCP funciona correctamente e se é adequado e ainda verificar se os procedimentos específicos de monitorização e acções correctivas estão a ser devidamente implementados (ANCIPA et al, sd).

Os procedimentos de verificação devem especificar de forma clara a responsabilidade, a frequência e os métodos utilizados, devendo a verificação ser efectuada por pessoal qualificado com conhecimento do sistema HACCP, que sejam capazes de detectar as deficiências no plano ou na sua implementação (BAPTISTA e ANTUNES, 2005).

12ª Etapa: Documentação e Registos (princípio 7)

Sendo um sistema dependente de documentação, é essencial a manutenção de registos eficazes e rigorosos para a aplicação do HACCP, devendo ser adequada à natureza e às dimensões da operação, bem como suficiente para assistir o empreendimento na verificação de que os controlos do HACCP estão eficazmente estabelecidos e sujeitos a manutenção (*Codex Alimentarius*).

3.3.4 *International Organization of Standardization (ISO) Família ISSO 2000 – Sistema de gestão da segurança alimentar e Família ISSO 9001:2008 – Norma de Sistema de gestão da qualidade*

Em Julho de 2005 a *International Organization for Standardization (ISO)* publicou a primeira norma, de um conjunto de normas internacionais, relacionadas com a segurança alimentar – as normas da família ISO 22000. A norma ISO 22000, traduzida para NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de gestão da segurança alimentar, especifica requisitos para qualquer organização, que opere na cadeia alimentar, e que pretenda gerir de um modo

eficaz o seu sistema de segurança alimentar, de modo a garantir que o alimento é seguro no momento do consumo humano (MOREIRA, 2008; NP EN ISO 22000:2005).

A norma ISO 22000 tem como objectivo a harmonização de requisitos para a gestão da segurança alimentar a um nível global, permitindo a conjugação dos princípios HACCP (*Codex Alimentarius*) com outras medidas de controlo, como os programas de pré-requisitos e outros documentos relevantes do sector alimentar. Esta norma clarifica o conceito de pré-requisitos e realça a importância do estabelecimento dos níveis de aceitação para cada perigo identificado. A norma define ainda que a metodologia para a avaliação dos perigos tem de ser especificada e, com base nessa avaliação, seleccionar uma combinação apropriada de medidas de controlo capazes de prevenir, eliminar ou reduzir os perigos até os níveis de aceitação definidos (MOREIRA, 2008).

A implementação de um sistema de gestão da segurança alimentar, enquanto sistema voluntário, é uma opção da gestão de topo da organização. Contudo, as empresas do sector alimentar que queiram evidenciar o cumprimento dos requisitos HACCP, cuja implementação é uma obrigação legal, poderão fazê-lo através da certificação. A certificação HACCP é uma garantia que o serviço de alimentação numa IPSS ou em qualquer outra instituição cumpre os requisitos exigidos para o sistema HACCP, visto que este é avaliado e auditado por um organismo de certificação independente e reconhecido para o efeito (FERNANDES, 2004).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

CAPÍTULO V - MODELO DE ANÁLISE

O presente trabalho de investigação tem subjacente, estudar o impacto do controlo interno nas IPSS e como objectivo principal estudar o índice de satisfação aos utentes, na prestação de serviços na qualidade na área da segurança alimentar, tendo por base os princípios da metodologia do HACCP, visando responder às seguintes questões:

- 1) Compreender a importância do Controlo Interno para a gestão das IPSS;
- 2) Avaliar o grau de qualidade dos serviços prestados pelas IPSS;
- 3) Avaliar a existência de um “sistema de segurança alimentar” elaborado com base nos princípios da metodologia HACCP;
- 4) Verificar qual a influência da higiene e segurança alimentar na satisfação dos utentes;
- 5) Analisar a existência ou não de certificado segurança alimentar.

CAPÍTULO VI – CASO PRÁTICO

No seguimento da revisão da literatura em que procuramos efectuar uma abordagem genérica do controlo interno nas IPSS, o estudo recaiu sobre uma realidade concreta, no Conselho de Vale de Cambra. A escolha e definição de uma metodologia de investigação são fundamentais para determinar como se vai abordar o objecto de estudo, designadamente estabelecendo que métodos usar na análise de um dado fenómeno, considerando um objectivo pré definido. O objecto de estudo – população-alvo – deste trabalho são as IPSS do Conselho de Vale de Cambra.

6.1 Escolha do Método

Para seleccionar um método de recolha dos dados é crucial escolher o mais adequado possível ao estudo do fenómeno em causa. Tendo em conta as diversas possibilidades, a recolha dos dados poderia ser feita por dois métodos: pela realização de entrevistas ou através de questionários. Optou-se pelo método do questionário, que permite que seja entregue para uma população alvo grande, e com custos mais reduzidos na obtenção das respostas. Também possibilita o anonimato da resposta. A opção pelo método do

questionário afigurou-se como o melhor meio para a recolha fidedigna da informação pretendida, bem como aquele que mais realisticamente poderia apresentar uma taxa satisfatória de respostas.

6.2 Elaboração e aplicação do questionário

O questionário usado é de “administração directa” uma vez que foi o próprio inquirido a preenchê-lo. O questionário foi entregue em mãos aos Directores Técnicos de cada Instituição, tendo sido explicado o que pretendíamos com a recolha dos dados solicitados. Optou-se por um questionário simples, composto por perguntas fechadas e uma aberta de forma a facilitar a recolha de dados e promover, tanto a receptividade dos inquiridos, como a rapidez na resposta, tendo em conta a escassez de tempo para nos alongarmos em questionários complexos e provavelmente de difícil análise.

6.3 Construção do guião do questionário

Quanto ao questionário, foi desenvolvido com o objectivo obter uma visão global sobre a prática do controlo interno dentro das próprias IPSS, bem como da importância que lhes é atribuída. As questões formuladas no questionário final foram então estruturadas em três partes distintas: Parte I – Questões Gerais; Parte II – Controlo Interno nas IPSS e Parte III – Controlo Interno na Área da Segurança Alimentar.

6.4 Definição da população e da amostra

Foram distribuídos 8 questionários aos responsáveis de cada uma das oito IPSS existentes no concelho de Vale de Cambra, pertencente ao distrito de Aveiro. O questionário aplicado foi estruturado de forma igual para toda a população alvo.

As IPSS que fazem parte do Concelho de Vale de Cambra são:

- Centro de Promoção Social e Cultural de Junqueira
- Centro Social Paroquial de Arões
- Centro Social Paroquial de S. João Baptista de Cepelos
- Centro Social Paroquial de S. Pedro de Castelões
- Cruz Vermelha Portuguesa – Núcleo de Vale de Cambra
- Fundação Luiz Bernardo de Almeida
- Santa Casa da Misericórdia de Vale de Cambra

- Associação Valecambrense de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente

6.5 Análise dos Resultados

Após a aplicação dos questionários, procedeu-se à análise.

PARTE I - QUESTÕES GERAIS

No quadro 2, pode-se verificar o género, a idade, a formação académica, bem como, a categoria profissional, dos directores.

Quadro 2 – Caracterização Socioeconómica das Instituições

Género				
Feminino		Masculino		
6 (75%)		2 (25%)		
Idade				
>20	0	30-34	2 (25%)	
20-24	0	35-39	2 (25%)	
25-29	1 (12,5%)	40-44	2 (25%)	
		>45	1(12,5%)	
Formação Académica				
Acção Social	Serviço Social	Politica Social	Sociologia	Outro (a)
0	4 (50%)	0	0	4 (50%)
Categoria Profissional				
Administrativo(a)	Director Técnico(a)	Coordenador(a)	Outro (a)	
0	6 (75%)	0	2 (25%)	

Fonte: Elaboração própria

Repare-se que a maioria dos directores técnicos das Instituições é do sexo feminino, representando 75% das instituições, encontrando-se na meia-idade, entre os 30 e 44 anos. Em relação, à sua formação académica 50% é de Serviço Social e 75% dos Gestores de Topo encontram-se maioritariamente inseridos na categoria de Director Técnico da instituição (6).

Quadro 3 – Forma Jurídica e Respostas Sociais/valências

Forma Jurídica	Total	%
Associação Mutualista	0	0,00%
Misericórdias	1	12,50%
Fundações	1	12,50%
Centros Sociais e Paroquiais	4	50,00%
Outro (a)	2	25,00%
Respostas Sociais / Valências		
Creche	3	37,50%
Lar de Idosos	3	37,50%
Centro de Dia	4	50,00%
<u>Serviço de Apoio Domiciliário</u>	<u>6</u>	<u>75,00%</u>
Centro de Actividades Ocupacionais (CAO)	1	12,50%
Centro de Actividades de Tempos Livres (CATL)	3	37,50%
Centro de Acolhimento Temporário (CAT)	2	25,00%
Outros	6	75,00%

Fonte: Elaboração própria

No quadro 3, verifica-se que das Instituições que constituem o Concelho de Vale de Cambra, 50% têm a forma de Centro Sociais e Paroquiais, e grande parte têm como Respostas Sociais/valências o Serviço de Apoio Domiciliário, e outros, representando 75%. Logo de seguida, está o Centro de Dia, com uma percentagem de 50%, e com 3 respostas de Instituições, temos a Creche, o Lar de Idosos e o CATL. Apenas uma Instituição tem a Valência do Centro de Atividades Ocupacionais (CAO).

- | |
|--|
| <p>1. Indique o seu grau de acordo/desacordo com as seguintes afirmações, utilizando para isso a escala de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente)</p> |
|--|

Quadro 4 – Motivações dos Diretores Técnicos como responsável das Instituições

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
1-Motivar e incentivar os colaboradores a atingirem os objectivos da instituição					x xxxxxxx
2- Primar pela qualidade dos serviços directos ao utente					x xxxxxxx
3- Proporcionar actividades lúdicas					x xxxxxxx
4- Fazer respeitar os direitos e deveres dos utentes					x xxxxxxx
5- Criar condições para melhorar o acolhimento e a integração dos utentes					x xxxxxxx
6- Fazer visitas domiciliárias aos utentes e elaborar os respectivos relatórios		x		xx	x xxxx
7- Elaborar o diagnóstico social dos utentes				xx	x xxxxx
8- Participar em acções de Formação				xxxxx	xxxx
9- Fomentar/consolidar parcerias com outras instituições e/ou serviços				xxxx	xxxx
10- Informar a Direcção sobre o ritmo e procedimento do trabalho				x	xxxxxxxx
11- As instalações respondem às necessidades da instituição	x	xx		x	xxxx
12- Considero a Instituição solida e com perspectivas de futuro				xx	xxxxxxxx
13- Considerando todos os aspetos estou satisfeito com a instituição				x	xxxxxxxx
14- O grau de expectativas que tinha à um ano atras era mais elevado	xxx	x	xx	x	x
15- Recomendaria a um amigo (a) que viesse trabalhar para esta instituição?				x	xxxxxxxx

Fonte: Elaboração própria

No quadro que se segue, são apresentados os dados relativos às quinze questões que constituem motivações ou medidas de controlo interno para as IPSS considerados pelos seus Diretores Técnicos. Note-se que as respostas foram de larga maioria de concordâncias. Só, a título de exemplo, as principais medidas estão evidenciadas nas questões 1 a 5 (motivar e incentivar os colaboradores a atingirem os objectivos da Instituição; primar pela qualidade do serviços directos ao utente; proporcionar actividades lúdicas; fazer respeitar os direitos e deveres dos utentes e criar condições para melhorar o acolhimento e a integração dos utentes), pois foram as que tiveram todas as respostas de concordância dos Diretores Técnicos das Instituições. Note-se que o Director Técnico é responsável por tudo o que se passa nas organizações, não só pelos actos dos seus colaboradores, como também tem de prestar contas dos seus próprios actos e das suas próprias decisões.

De um modo geral, o Director Técnico tem de tomar decisões difíceis, isto porque cabe-lhe a ele procurar soluções para os problemas que vão surgindo constantemente e tomar as decisões para os mesmos, assumindo-as perante a Direcção da organização. Podemos então subentender que o Director Técnico «é o que ele faz» (STONER, James A. F., página 10, 1985).

PARTE II – CONTROLO INTERNO NAS IPSS

O questionário geral, pretende conhecer o envolvimento da Instituição, no que respeita ao processo de controlo interno implementado pelas Instituições, num foco mais abrangente. Assim pretendeu-se criar um questionário, sucinto no que respeita ao posicionamento das IPSS face às práticas de controlo interno utilizadas pelas IPSS.

2. Indique o seu grau de acordo/desacordo com as seguintes afirmações, utilizando para isso a escala de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente).

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
1 - A Instituição manifesta um envolvimento/compromisso considerado, no que respeita ao processo de implementação da qualidade?			XX	XX	XXXX

De acordo com os resultados do quadro 1, verificamos que quatro das Instituições concordam totalmente, num envolvimento/compromisso no processo de implementação da qualidade nas Instituições. Constatamos, que o compromisso das Instituições perante a qualidade, é assumido a nível de uma concordância favorável.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
2 - Preocupa-se em divulgar uma imagem de qualidade e de responsabilidade social, da Instituição enquanto <u>organização certificada</u> ?			XX	XX	XXX

O presente quadro, apresenta que apenas uma Instituição não é considerada certificada, pois só uma, não respondeu. Todas as outras responderam positivamente, sendo que, as respostas foram todas acima do grau 3.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
3 - A Instituição faz periodicamente uma reflexão sobre os diversos processos, funções e tarefas, sistematizando-as, melhorando-as, obtendo por essa via possíveis ganhos de qualidade de serviço prestado e de funcionamento?		X	XX	XX	XXX

No campo da análise periódica dos processos e funções, podemos verificar que as opiniões ficaram repartidas entre o grau 2 (concordo e discordo) e o grau 5 (concordo

totalmente). Este item remete-nos para a importância da revisão periódica das suas tarefas e funções. Contudo verificamos que apenas três instituições responderam concordar totalmente com esta questão. A melhoria das práticas institucionais deve ser uma constante. O cliente é sempre em última análise, o decisor final relativamente à qualidade de um serviço (Capela, et al., 2001), pelo que a própria missão da organização passa por contribuir para o sucesso e melhoria dos serviços prestados aos seus utentes, sendo um dos objectivos melhorar as suas práticas e funções, no sentido de prestar um serviço de qualidade junto dos seus utentes. A revalidação das metodologias é imprescindível para o sucesso de uma organização, devendo ser considerada uma prioridade das mesmas.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
4 - As Instalações físicas da instituição e os meios de transporte utilizados pelas pessoas que prestam o serviço parecem adequadas ao tipo de serviço prestado			×××××		×××

No que respeita à satisfação com as instalações da instituição, as opiniões dos directores técnicos ficaram repartidas entre o grau 3 e o grau 5. Três instituições (37,50%) consideram que as suas instalações são adequadas completamente, ao tipo de serviço prestado. Enquanto as restantes (62,50%) representadas por cinco instituições acham que as suas instalações ainda estão aquém do tipo de serviço que é prestado.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
5 - A Instituição dispõe de equipamentos modernos		××	×	×××	×

Em relação à variável dos equipamentos modernos, de salientar das oito instituições, só uma é que concorda completamente/muito de que a instituição dispõe de equipamentos modernos. Das outras instituições, três concordam bastante, e apenas duas discordam bastante. Em geral, a maioria das instituições dispõe de equipamentos modernos.

	Grau 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
6 - A instituição possui instalações físicas agradáveis (área de atendimento ao público, casas de banho, gabinete de atendimento personalizado, etc.)		×	××	×××	××

Na continuação em matéria das instalações das instituições, nesta questão pergunta-se se tem instalações físicas agradáveis, as respostas foram favoráveis. De notar, que uma instituição discorda bastante, ou seja, provavelmente, não dispõe de instalações físicas agradáveis que desejariam, como por exemplo, áreas de atendimento ao público, casas de banho, gabinete de atendimento personalizado).

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
7 - O serviço prestado pela instituição é feito no tempo prometido			×	××	××××

Através da análise, pretende-se que os responsáveis se manifestem em relação à exactidão do serviço. Assim, quando confrontados com a afirmação, “o serviço é prestado no tempo prometido”, cerca de 50% classificam a afirmação com grau 5, o que demonstra que os directores técnicos estão em total acordo.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
8 - Os nossos esforços, no desenvolvimento dos serviços prestados são revistos periodicamente, garantindo que vão de encontro as necessidades dos clientes			×	×××	××××

De acordo com os esforços realizados pelos directores técnicos no desenvolvimento dos serviços prestados, estes são revistos periodicamente, representando 50% das respostas.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
9 - Os funcionários tratam cada utente de forma personalizada				×××	×××××

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
10 - Os interesses e necessidades do utente são sempre tidos em consideração				××	××××××

Nesta questão os atributos são classificados por cerca de 67,50% das respostas dos directores técnicos com 5 valores, o que revela que é dada atenção individualizada a cada utente e que é dada importância às suas necessidades específicas. De destacar mais uma vez que, nenhum dos atributos tem classificação de grau 1 ou 2.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
11 - Considera as práticas previstas nos manuais de qualidade de difícil execução por parte das colaboradoras e pouco adaptadas à realidade prática da Instituição.	×	××	××	×××	

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
15 - Periodicamente são realizadas reuniões com o objectivo de identificar áreas de melhoria			××××	××	××

No que toca à utilização de práticas previstas nos manuais de qualidade serem difíceis de execução e pouco adaptadas à realidade prática da Instituição, apresentadas no quadro 11 de salientar que, as respostas foram mais ou menos unânimes, situando-se nos graus 2 a 4. O que significa, que na grande parte, as opiniões dos directores técnicos, considera que ainda é difícil implementar as medidas previstas nos manuais de qualidade, e por conseguinte, de difícil execução à realidade das IPSS. Contudo, no que respeita à realização de reuniões periódicas com o objectivo de identificar melhorias, observamos no quadro 15 uma percentagem relevante na opinião da concordância, contudo mais significativas comparativamente, com as práticas previstas nos manuais de qualidade. As reuniões periódicas, são instrumentos de auto-avaliação dos serviços prestados, permitindo rever de forma sistemática o desempenho da organização, as oportunidades de melhoria e a ligação entre aquilo que se faz e os resultados que atingem.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
12 - A prevenção de falhas é uma prática corrente nesta Instituição		××		×××	×××

Relativamente, à prevenção de falhas, obteve-se uma concordância geral de todos os inquiridos. Podemos verificar no quadro 12, um total de respostas de três instituições a concordarem bastante e completamente. Este aspecto representa uma mais-valia na implementação do controlo interno nas IPSS, uma vez que a Instituição tem a preocupação de avaliar os seus processos e melhorá-los.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
13 - Na Instituição é desenvolvido um ambiente que suporta a formação contínua			××	×××××	×

Em qualquer organização o caminho da excelência tem de existir uma forte cultura de melhoria contínua, aprendizagem contínua ao pensamento original e à inovação. Ao nível do desenvolvimento de um ambiente que suporte a formação contínua, apresenta valores positivos, com um total de 5 instituições (62,50%) inquiridas a concordarem bastante (grau 4) como uma medida importante de controlo interno, no seio da IPSS.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
17 - Os funcionários recebem da instituição a formação e o apoio necessários para o desenvolvimento das suas funções			xxx	x	xxxx

À semelhança da afirmação anterior, em termos globais os atributos tende a ser classificados com valores mais altos, em que, mais uma vez, a grande concentração de respostas se acumula nos valores, 3, 4 e 5, sendo que a classificação 5 detém em 50% das respostas.

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
14 - Sempre que o utente demonstra uma insatisfação, a mesma é comunicada aos responsáveis e tomada em consideração			xx	x	xxxxx

	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
16 - É fácil transmitir/comunicar com todos os elementos da direcção/administração			xx	x	xxxxx

Em relação à satisfação do utente, quadro 14, podemos verificar uma preocupação significativa com as necessidades e preferências do utente por parte dos colaboradores, opinião que leva a uma concordância com as respostas obtidas junto dos directores técnicos sobre este item.

No que respeita à comunicação entre o director técnico e a administração, este item representado no quadro 16, apresenta cinco respostas das instituições em que concordam completamente com a medida, o que pressupõe uma concordância quer no que diz respeito à comunicação entre os elementos da direcção/administração, quer na preocupação em comunicar o seu compromisso com a qualidade aos utentes da instituição.

De uma forma geral, podemos concluir, que na maior parte das administrações/direcções se encontram envolvidas nas práticas de controlo interno das IPSS.

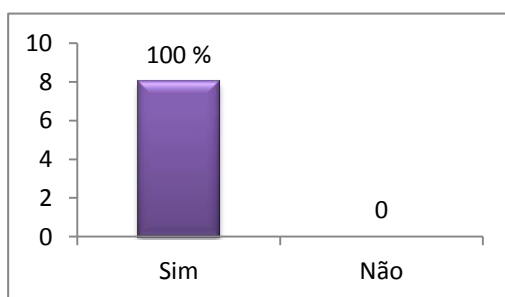
	GRAU 1	GRAU 2	GRAU 3	GRAU 4	GRAU 5
18 - Para mim, a satisfação do utente é mais relevante				×	×××××××

No que se refere ao envolvimento do director técnico, constamos que é uma variante que apresenta maior concordância entre os inquiridos. Podemos verificar essa evidência, no quadro 17, no qual 7 instituições, num total de 8, concordaram totalmente com a questão, considerando a satisfação do utente muito relevante. Torna-se importante referir, que nesta variante, os inquiridos responderam à questão direccionada para eles próprios.

Em conclusão e de acordo com os dados obtidos, podemos verificar um envolvimento bastante positivo do papel desempenhado pelos directores técnicos perante a prática de controlo interno utilizados pelas IPSS na prestação de serviços de qualidade aos utentes. Estes demonstram interesse nas necessidades do utente e resposta face às mesmas, considerando a sua função fundamental na melhoria do processo de gestão da qualidade. O gestor de topo (director técnico) desempenha um papel fundamental, de gerir, criar, fomentar todo o trabalho desenvolvido pela instituição vista como um todo.

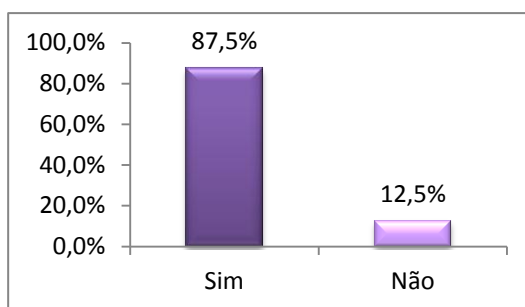
PARTE III - CONTROLO INTERNO NA ÁREA DA SEGURANÇA ALIMENTAR

3.1 É conhecedor (a) da obrigatoriedade da Implementação de um Sistema de Segurança Alimentar?



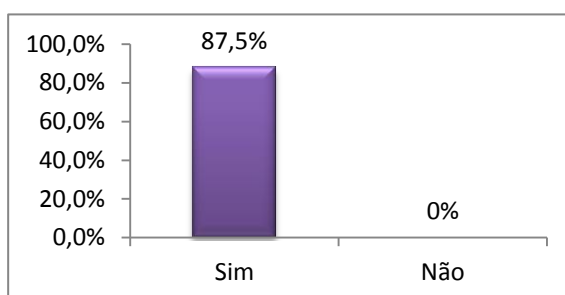
Quanto ao conhecimento sobre a obrigatoriedade de implementação de um Sistema de Segurança Alimentar, pode-se constatar pela leitura do gráfico, que todas as IPSS têm conhecimento da sua obrigatoriedade.

3.2 A Instituição possui algum sistema de Segurança Alimentar?



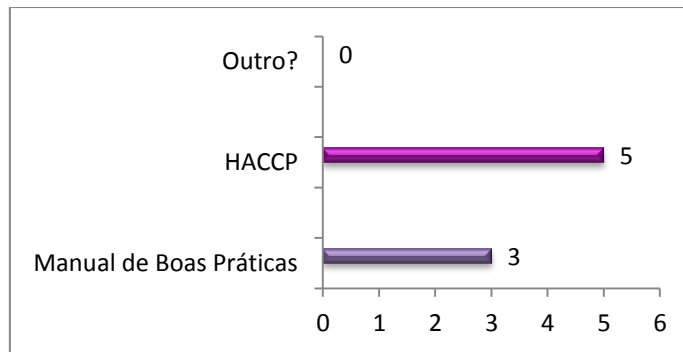
Repare-se que das oito Instituições inquiridas todas são conhecedoras da obrigatoriedade de implementar uma norma de controlo interno. Contudo, com cerca de 87,5% das IPSS inquiridas o têm implementado. Ainda assim, constatamos que, mesmo com escassos recursos, existe a preocupação e empenhamento por parte de uma Instituição em elaborar um regulamento de controlo interno.

3.2.1 Se “sim “ está a funcionar?



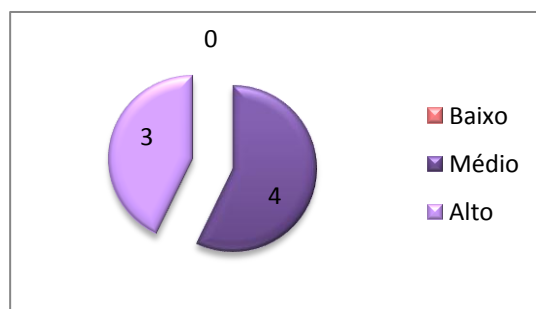
Das oito Instituições cuja implementação de um Sistema de Segurança Alimentar se encontra implementado, apenas uma não faz uso dele. Assim e face às informações recolhidas, poderei concluir que a implementação de um Sistema Segurança Alimentar, não poderá ser difícil a sua colocação em funcionamento, visto que apenas uma, das oito IPSS não fazer uso do funcionamento do regulamento de controlo interno. A justificação da única Instituição ainda não por em prática o sistema de SA talvez seja por falta por falta de recursos financeiros.

3.1.2 Se “Sim” que tipo de Sistema de Segurança Alimentar utiliza?



Quanto ao tipo de Sistema de Segurança Alimentar utilizado, constatamos que uma das oito Instituições utiliza os dois sistemas de segurança alimentar, o HACCP e o Manual de Boas Práticas, pois repare-se que na questão 3.2 uma instituição não possui qualquer sistema SA. Sendo notório que, a grande maioria das IPSS do concelho de Vale de Cambra, rege-se com base nos princípios do HACCP como ferramenta essencial do seu sistema de segurança alimentar. O sistema HACCP é uma importante ferramenta ao nível da gestão da segurança alimentar, caracterizando-se pela identificação e prevenção de perigos nas várias etapas de processamento dos produtos. A maior vantagem deste sistema consiste no facto de ser baseado na prevenção, não sendo como os sistemas tradicionais que se limitam à inspeção. O sistema HACCP utiliza processos de identificação que o tornam integrável num sistema de qualidade, por exemplo, das Normas NP EN ISO 9000.

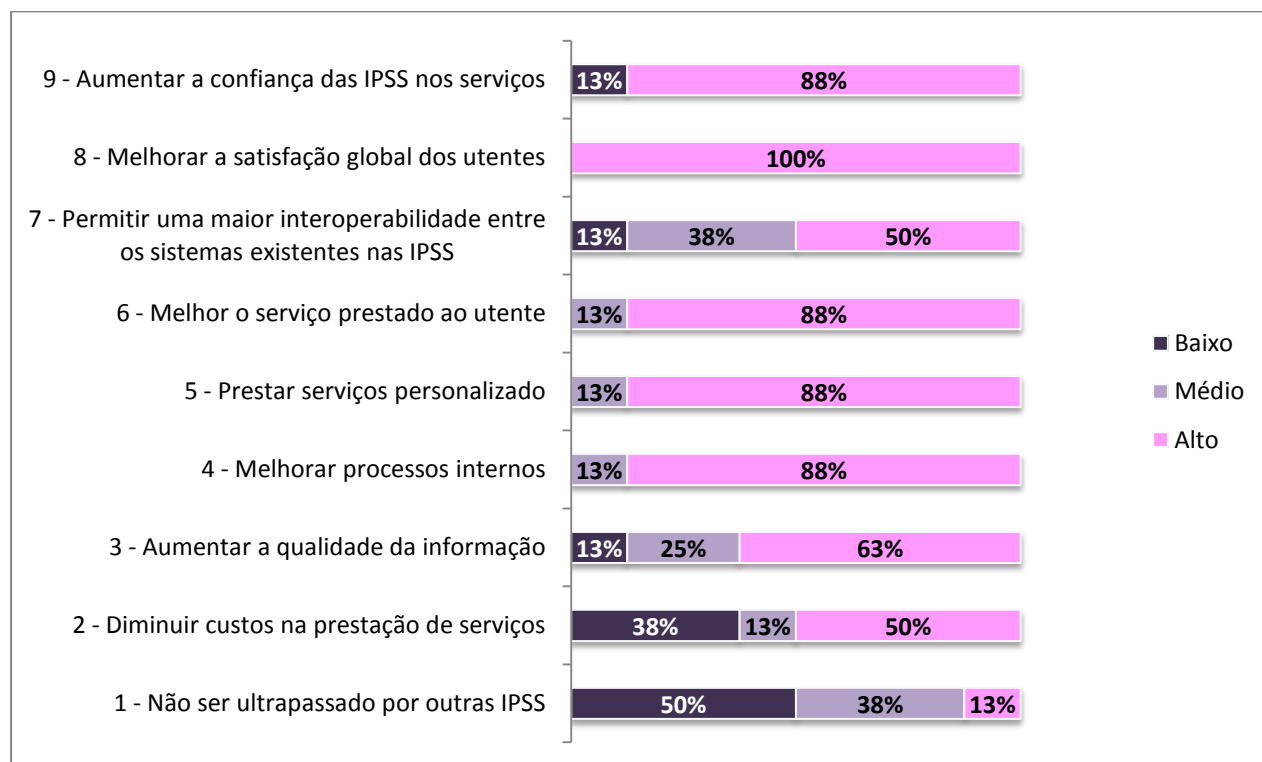
3.3 Qual o grau de satisfação relativamente à adopção do sistema de Segurança Alimentar?



Na questão 3.3 do questionário solicitava-se ao respondente que indicasse o grau de satisfação relativamente à adopção do sistema SA nas IPSS. O grau de satisfação estava distribuído numa escala de Baixo, Médio e Alto. Das 7 IPSS que responderam

afirmativamente, 4 dessas Juntas entendem que o grau de satisfação é de nível médio. Considera-se um grau satisfatório, não obstante não foram obtidos resultados de nível baixo, o que sugere que a implementação foi bem conseguida.

3.4 Quais as principais motivações que conduziram à implementação de um sistema de Segurança Alimentar?



A opção “**Melhorar a satisfação global dos utentes**”, à semelhança das opções “**Aumentar a confiança das IPSS nos serviços**”, “**Melhorar processos internos**”, “**Melhorar serviço prestado ao utente**”, “**Prestar serviços personalizado**”, foi considerada como das mais motivadoras, para a implementação do sistema de segurança alimentar.

A opção “**Melhorar a satisfação global dos utentes**” e “**Melhorar o serviço prestado ao utente**” são uma prioridade, dentro das medidas foram as das que tiveram uma maior votação com 100% e 88% respectivamente. Através da implementação de um sistema de segurança alimentar é possível ter entre outras coisas uma funcionalidade bidireccional, permitindo a uma Instituição ter uma visão imediata do feedback por parte das Instituições, facilitando depois a gestão de prioridades no terreno. É possível ter mais e

melhores dados de gestão. Sendo a satisfação dos utentes o principal objectivo de uma instituição. A implementação de um sistema de segurança alimentar torna-se uma ferramenta de controlo fundamental para contribuir com esse fim, pois permitirá aumentar a confiança e a segurança do utente.

Em resumo, avaliando globalmente a satisfação, pode concluir-se que a grande maioria dos directores técnicos (100%) estão satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição em que estão inseridos.

A opção “**Aumentar confiança das IPSS nos serviços**” também é uma prioridade nas Instituições, apresentando uma percentagem de 88% das respostas. O sistema de SA deve ser entendido como uma ferramenta de gestão de segurança alimentar à disposição das organizações e que possui um conjunto de benefícios associados, entre eles, a confiança nos serviços prestados.

A Melhoria dos processos internos é uma prioridade. Em termos do funcionamento interno de uma Instituição, um projecto SA obriga a repensar os processos e, a ter uma melhor gestão de recursos, mais capacidade de resposta e uma maior celeridade na forma como são tratados e acompanhados os pedidos, assim como, proporcionar uma evidência documentada do controlo de processos no que se refere a segurança alimentar.

A Prestação de serviços personalizados, e a **Diminuição de custos na prestação de serviços** foram também uma medida muito pontuada, com uma percentagem de 88%, e 50%, respectivamente, ou seja, das oito instituições, sete consideram a prestação de serviços personalizados importante para uma instituição, e com cinco respostas (50%) consideram necessário diminuir custos com a prestação de serviços. Com esta motivação, torna-se visível uma redução dos custos operacionais, diminuindo a necessidade de destruição ou reprocessamento.

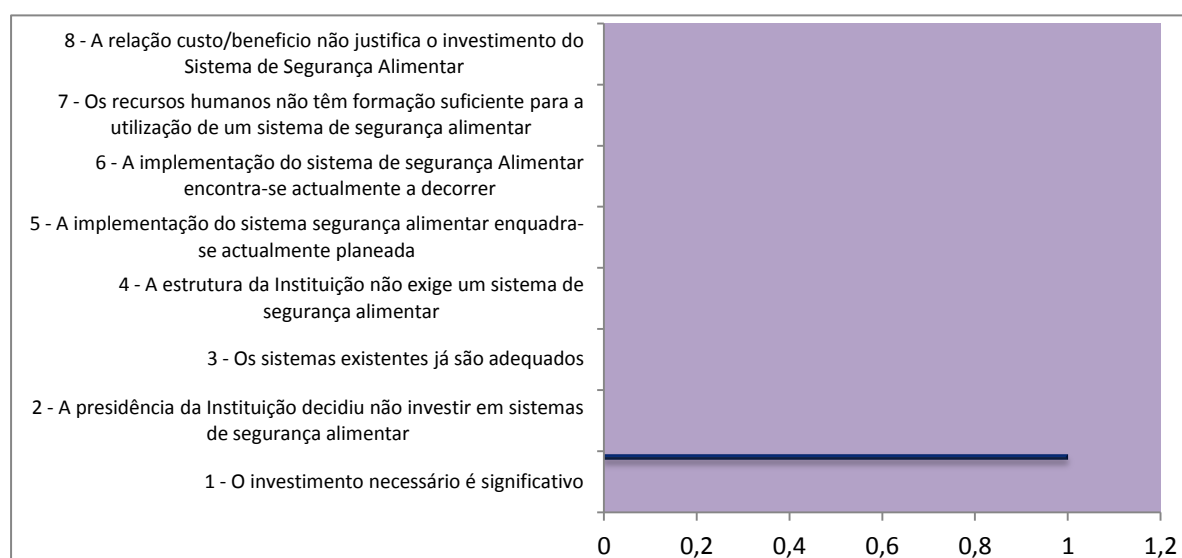
A opção “**Aumentar a qualidade da informação**” com um pouco mais de metade, com cerca de 63% das instituições sentem a necessidade de poderem concentrar a informação das instituições, que está dispersa através de diversos serviços, e criar uma forma mais uniforme de acesso à informação – quer por parte dos funcionários das instituições, quer por parte de quem a ela se dirige. É possível também disponibilizar informação de qualidade atempadamente, ou seja num curto espaço de tempo, aos utentes.

Conclui-se que as opções “Melhorar a satisfação global dos utentes”, “Aumentar a confiança das IPSS nos serviços”, “Melhorar processos internos”, “Melhorar serviço

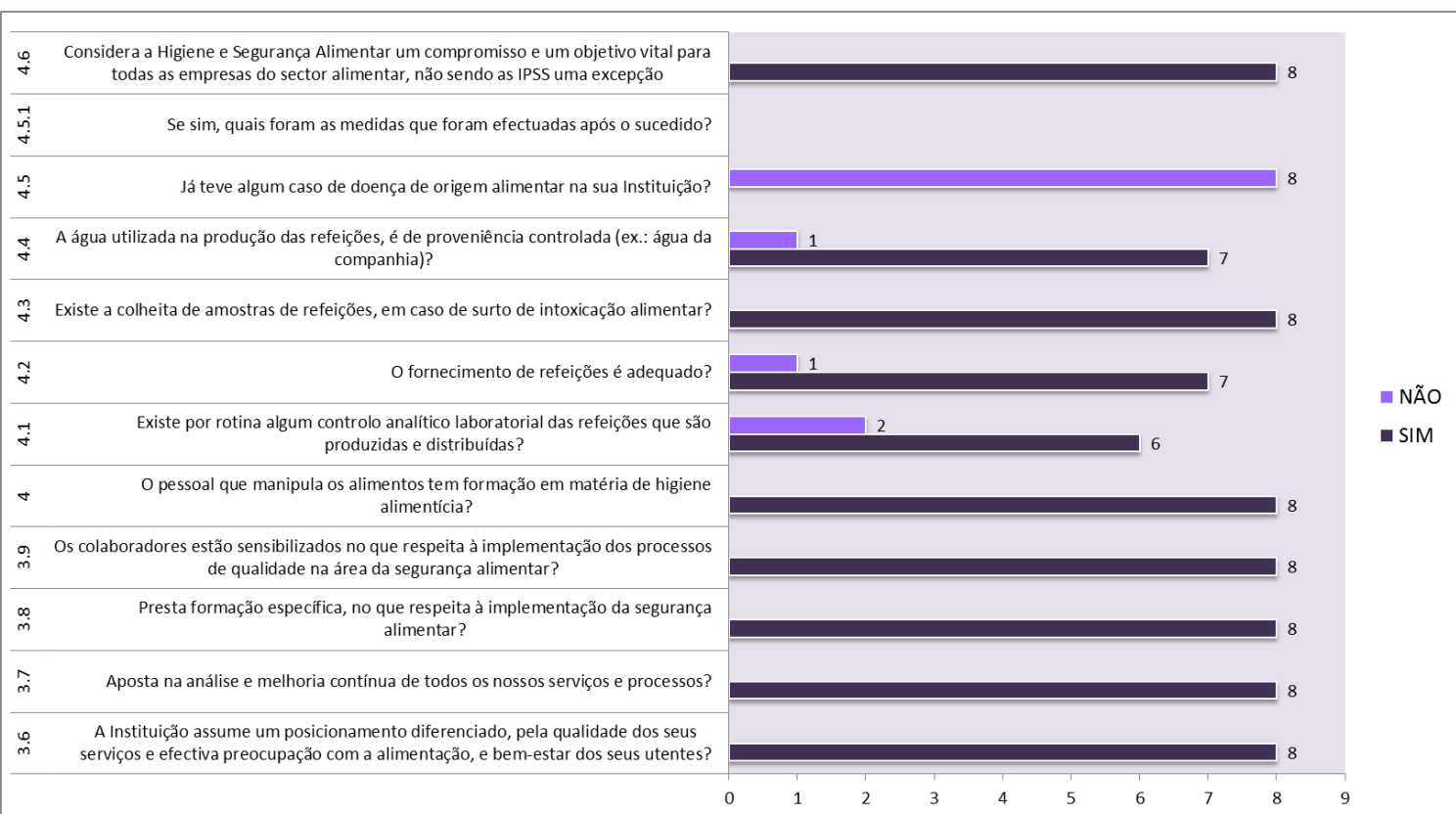
prestado ao utente”, e “Prestar serviços personalizado” foram em média as mais consideradas pelas Instituições em termos de grau de importância e motivadoras, para a implementação do sistema de segurança alimentar conforme se pode observar no gráfico acima.

Pode ser considerado, que o sistema de segurança alimentar adoptado pelas respectivas Instituições é uma boa ferramenta para o desenvolvimento dos seus serviços e apoio aos utentes.

3.4 Quais as principais razões que levam a Instituição a “NÃO” dispor de um Sistema de Segurança Alimentar?



Relativamente, a esta pergunta uma vez que, na questão 3.2 apenas uma Instituição respondeu que não possuía um sistema de Segurança Alimentar, a única justificação é ter que se fazer um investimento significativo, como demonstra o gráfico acima.



No que concerne às restantes questões seguintes que compõem o questionário, que estão expostas no gráfico acima, oito Instituições responderam a todas as questões “SIM”, excepto no ponto 4.5 “*Já teve algum caso de doença de origem alimentar?*” em que, todas as Instituições responderam “NÃO”. Por outro lado, uma instituição não utiliza água controlada na confecção das refeições, assim como, apenas uma instituição não tem o fornecimento das refeições adequado, entenda-se aqui, na distribuição das refeições. Por fim, também não existe a rotina de controlo laboratorial das refeições que são produzidas, isto acontece, em duas das oito instituições.

Sintetizando, as únicas falhas detectadas foram no plano de controlo de qualidade da água interna; na área da distribuição das refeições e por último, no controlo laboratorial das refeições.

De uma forma geral, todas as instituições, responderam “SIM” a todas as questões, demonstrando assim, um empenhamento no controlo da área da Segurança Alimentar das Instituições.

6.7 Resultados

Após a caracterização de cada uma das partes que compunham o questionário, frutos das respostas dos Directores Técnicos de cada uma das Instituições, algumas ilações e resultados podem ser considerados.

Foi possível constatar que na sua maioria dos directores técnicos pertencem ao sexo feminino (75%) enquanto o sexo masculino representa apenas 25%. Podemos ainda verificar que a maioria dos DT apresenta uma idade compreendida entre os 30 e 44 anos, sendo que os intervalos de 30-34, 35-39 e 40-44 apresentam uma percentagem muito aproximada. É possível constatar, que a amostra é, na sua maioria (75%), constituída por indivíduos pertencentes a uma categoria profissional de Director Técnico. Por outro lado, em relação à forma jurídica com 50% das IPSS são Centros Sociais e Paroquiais, e grande parte têm como valências o Serviço de Apoio Domiciliário, logo de seguida, estão o Centro de Dia (50%), Creche e Lar de Idosos com 37,50% das respostas.

Quanto à relação do Directores Técnicos (DT) com a IPSS podemos verificar um envolvimento bastante positivo do papel desempenhado pelos DT perante o controlo interno nas Instituições. Estes demonstraram interesse nas necessidades do utente e respostas face às mesmas, considerando a sua função fundamental na melhoria do processo de gestão da qualidade. Compete ao DT, de modo geral, dirigir o equipamento social, programar as actividades, e a coordenação e supervisão de todo o pessoal técnico e não técnico.

Foi possível constatar que grande parte das instituições têm implementado um regulamento de controlo interno, o sistema de segurança alimentar, e que a maioria já possui e funciona. Por isso, na maior parte das IPSS não encontraram dificuldades na implementação do sistema de segurança alimentar. Verifica-se por outro lado, que o tipo de SSA que as IPSS mais utilizam é o HACCP, com cinco respostas no total das oito instituições. O sistema HACCP assume-se como uma importante ferramenta na protecção alimentar, consistindo num método preventivo, que identifica os perigos específicos e as medidas preventivas para o seu controlo em todas as etapas, desde a produção até ao consumidor final. A implementação de um sistema HACCP permite aumentar a confiança do consumidor, para além de facilitar o cumprimento de exigências legais e permitir o uso mais eficiente de recursos na resposta imediata a questões relacionadas com a inocuidade

dos alimentos. Contudo, este sistema não deve ser meramente entendido como um facilitador do cumprimento dos requisitos legais, mas sim como uma ferramenta de gestão de segurança alimentar à disposição das empresas com um conjunto de benefícios associados. Como tal, procurou-se saber as razões para as instituições, ainda não disporem de um SSA. Através das respostas recolhidas do questionário, obteve-se uma única resposta, e a sua justificação para não utilizarem o sistema é de que, o seu investimento é significativo.

Ao invés, uma das principais motivações para a implementação do SSA é a satisfação global dos utentes, com 100% e melhorar o serviço prestado ao utente (88%). Isto é, a avaliação da qualidade dos serviços, hoje em dia, é fundamental. Todos nos tornamos mais conscientes das nossas necessidades e das expectativas criadas perante um dado produto ou serviço. Na altura da escolha tornamo-nos mais exigentes. O caso das IPSS não é excepção.

As directrizes governamentais vieram alterar a forma de pensar de muitas destas Instituições, que se viram na necessidade de repensar a forma como estão organizadas, e como os serviços são prestados e avaliados.

Conclui-se assim, a melhoria do serviço prestado ao utente, é uma prioridade e for concebida.

Um outro aspecto pertinente é que das oito Instituições apenas uma não é certificada.

Por fim, saliente-se que as únicas falhas encontradas na área do controlo da segurança alimentar foram em termos de: controlo de qualidade da água interna, aqui, a água pode ter duas precedências, da rede pública ou de captação própria. Ambas as precedências pressupõem que estão cumpridas com os requisitos de água para consumo humano – especificado no Decreto-Lei nº 243/2001, ou seja, deverá ser avaliada de forma periódica o nível de controlo da água de forma a prevenir o desenvolvimento microbiano na água. Retira-se a seguinte ilação que não é feita controlo periódico à água; na área da distribuição das refeições, note-se que as refeições devem ser introduzidas em recipientes isotérmicos, verifica-se que uma instituição tem falta de algumas malas térmicas e, por último no controlo laboratorial das refeições.

Com o presente estudo foi possível evidenciar qua as IPSS do Concelho de Vale de Cambra apresentam, na sua generalidade, um sistema de Segurança Alimentar implementado com base nos princípios do HACCP por forma a melhorar a qualidade dos

serviços prestados ao utente, sendo o principal objectivo. De forma a atingir um melhor entendimento, este estudo baseou-se na perspectiva da organização como um todo, tendo sido escolhidos, para tal, todas as instituições no concelho de Vale de Cambra. O estudo de caso e a revisão bibliográfica dão conta de que as instituições/organizações estão a dar passos no sentido de maximizar recursos, valorizar a riqueza e as potencialidades de cada um e do todo, seleccionando estratégias e métodos conducentes ao sucesso desejado e merecido por cada utente que frequenta uma instituição.

CONCLUSÃO

Actualmente são inúmeros os regulamentos a que as IPSS estão sujeitas. Tal facto obriga os respectivos órgãos e seus titulares a agirem de acordo com a lei, sempre com o objectivo da qualidade da prestação de serviços aos utentes. É certo que há grandes diferenças entre o sector empresarial, que visa a obtenção do lucro e maximização da rentabilidade, e uma IPSS cujo objectivo é a satisfação das necessidades colectivas, tendo como finalidade promover o bem-estar do utente. No entanto, houve necessidade de introduzir medidas de CI, tecnicamente mais próximas do mundo empresarial, a fim de possibilitar as Instituições Públicas de verificarem se os objectivos estabelecidos à priori foram alcançados ou se houve desvios, e, neste caso, a quem imputar responsabilidades. A implementação de medidas de CI preconizadas com o HACCP, vieram ajudar o Estado a pôr em prática as políticas definidas e, por isso, são um instrumento de apoio à gestão pública e também à segurança para todos nós de que as Instituições garantem uma melhor utilização dos recursos públicos disponíveis. Em resultado das novas políticas de gestão a nível das IPSS e porque é importante gerir bem as Instituições, de que alguns de nós fazemos parte, apresentamos, através deste projecto como poderá ser possível a implementação do Regulamento do CI, mesmo com poucos recursos humanos. Como sabemos o CI está sujeito a diversas limitações, principalmente em Instituições de pequena dimensão, com falta de recursos. Com este trabalho fez-se um estudo e análise do controlo interno como meio para atingir o índice de satisfação dos utentes das IPSS do Concelho de Vale de Cambra. No caso específico, estudar a importância do controlo interno na área da segurança alimentar, das IPSS que adoptam este sistema, é visível no modo como permite qualificar e otimizar o funcionamento dos serviços das IPSS, melhorar a prestação de serviços aos utentes e às organizações, diminuir os custos na prestação de serviços e contribuir para reforçar a qualidade dos colaboradores. Nesse sentido, este trabalho tinha essencialmente um objectivo: analisar os sistemas de alimentação e avaliar a implementação das regras de Segurança Alimentar, tendo por base os princípios do HACCP, por forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados ao utente. Chega-se à conclusão que o objectivo deste trabalho foi de encontro com o estudado, isto é, a comparação do sistema de segurança alimentar que é um tipo de CI utilizado pelas IPSS, verifica-se que os serviços prestados, vão de encontro com à satisfação das necessidades aos utentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AFONSO, A. (2006); “Metodologia HACCP – Prevenir os acidentes alimentares”; Segurança e Qualidade Alimentar, Nº1, 12-15
2. ANCIPA et al. Hygiarest – Programa de formação sobre higiene e segurança alimentar para restaurantes e estabelecimentos similares – Proprietários/Gerentes. Lisboa, ANCIPA – Associação Nacional de Comerciantes e Industriais de Produtos Alimentares, sd.
3. ANDRADE, A. M.; FRANCO, R. C., 2007. Economia do Conhecimento e Organizações Sem Fins Lucrativos. Sociedade Portuguesa de Inovação,
4. ALFARO, Martins – O Regime Fiscal das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Em www.socialgest.pt, 2003
5. ALMEIDA, M. C. Auditoria: um curso moderno e completo. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003
6. ALTAMONTE SPRINGS, Fla. AND NEW YORK, NY. December 19, 2011 – The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – an organization providing thought leadership and guidance on internal control, enterprise risk management, and fraud deterrence – has released, for public comment, an updated *Internal Control – Integrated Framework (Framework)* intended to help organizations improve performance with greater agility, confidence and clarity.
7. ATTIE, William. Auditoria: Conceitos e aplicações. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998. Auditoria Interna. São Paulo: Atlas, 1992.
8. ATTIE, W. Auditoria: conceitos e aplicações. 3. ed. São Paulo: Atlas
9. ASAE. 2008. Codex alimentarius . Texto para o site da ASAE. Gabinete Técnico e Pericial.
10. Baptista, P., G. Pinheiro, and P. Alves, Sistemas de gestão de segurança alimentar. 1ª ed. 2003, Guimarães: Forvisão - Consultoria em formação integrada, Lda.
11. Baptista, P., Sistemas de Segurança Alimentar na Cadeia de Transporte e Distribuição de Produtos Alimentares, Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, S.A.
12. BAPTISTA, P. e ANTUNES, C. Higiene e Segurança Alimentar na Restauração – Vol.II. 1ª ed. Forvisão – Consultoria em Formação Integrada, Guimarães, 2005
13. BARROS, C. P.; SANTOS, J. C. G., 1998. O Mutualismo Português: Solidariedade e Progresso Social. Editora Vulgata.

14. Batista, P. 2003. Higienização de Equipamentos e Instalações na Indústria Agro-Alimentar. Forvisão - Consultadoria em Formação Integrada, Lda.
15. Batista, P., & Venâncio, A. 2003. Os Perigos Para a Segurança Alimentar no Processamento de Alimentos. Forvisão - Consultadoria em Formação Integrada, Lda.
16. Batista, P., Noronha, J., Oliveira, J., & Saraiva, J. 2003a. Modelos Généricos de HACCP. Guimarães: Forvisão - Consultadoria em Formação Integrada, Lda
17. Batista, P., Pinheiro, G., & Alves, P. 2003b. Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar. Guimarães: Forvisão - Consultadoria em Formação Integrada, Lda.
18. CAC. 1969. Código de práticas internacionais recomendadas - Princípios gerais de higiene alimentar CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-20031. Tech. rept. FAO.
19. CAC (1999) (CAC – Codex Alimentarius Commission), Recommended International Code of Practice – General Principles of Food Hygiene: CAC/RCP 1-1969, Rev. 3-1997, Amd. (1999)
20. CAC (2003), Código de Práticas Internacionais Recomendadas – Princípios Gerais de Higiene Alimentar: CAC/RCP 1-1969, Ver. 4-2003
21. CAC (2003) Codex Alimentarius Commission, Código de práticas Internacionais recomendadas e princípios gerais de higiene alimentar. CAC/RCP 1-1960, Rev 4-2003.
22. CALDEIRA, M., TEIXEIRA, P., PINTO, P., COUTO, J.A., HOGG, T. (2002), Produtos Tradicionais: qualidade e segurança a preservar – Manual (do formador) sobre higiene e segurança alimentar, AESBUC/UCP, Porto
23. Capelas, L., Castilho, A., Pires, A., Faria, G., Sa, J., Gusmão, J., et al. (2001). Manual prático para a certificação e gestão da qualidade com base nas normas ISO 9000:2000. Lisboa: Verlag Dashofer - Edicoes Profissionais, Lda
24. COMISSÃO EUROPEIA. Do campo à mesa – Uma alimentação segura para os consumidores europeus. Série: A Europa em movimento. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2005.
25. Comissão Europeia. Direcção-Geral da Saúde e da Defesa do Consumidor. 2005. Documento de orientação sobre a aplicação de determinadas disposições do Regulamento (CE) n.º 852/2004 relativo à higiene dos géneros alimentícios. Bruxelas 18pgs. Disponível Em http://ec.europa.eu/food/food/biosafety/hygienelegislation/guidance_doc_2004_pt.pdf 52

26. Carlos, Gina. (2008). “*A implementação do Sistema de Controlo Interno no âmbito do Plano Oficial de Conta para o sector Educação (POC-E)*”, Dissertação de Mestrado do Instituto Bissaya Barreto, Julho.
27. Cortett, D. A. 1998. HACCP Users Manual. Gaithersburg, Maryland: An Aspen Publicationspen Publication.Comissão de Produtos Alimentares e Segurança Alimentar da APED; Código Boas Práticas da Distribuição Alimentar.
28. COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (1992), Internal Control – Integrated Framework, New York, AICPA
29. COSTA, Carlos Baptista, (2000): Auditoria Financeira, teoria e prática, 7ª edição, Editora Rei dos Livros
30. Costa, Carlos Baptista (2010) Auditoria Financeira Teoria e Prática, Lisboa, Rei dos Livros.
31. CREPALDI, S. A. Auditoria Contábil:Teoria e Prática. 2.ed.São Paulo: Atlas, 2002. Costa, Carlos Baptista (2010) Auditoria Financeira Teoria e Prática, Lisboa, Rei dos Livros.
32. EFSA (2008), Microbiological risk assessment in feedingstuffs for food-producing animals Scientific Opinion of the Panel on Biological Hazards
33. Ferreira,M.C. 2008. “Códigos de Boas Práticas”. Resumo de comunicação oral. Curso de pós-graduação em Segurança da Qualidade dos Alimentos – Aplicação de metodologias pró-activas à garantia da qualidade alimentar . Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade Técnica de Lisboa.
34. Franco, R. C. (2005). Defining the Nonprofit Sector: Portugal. Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
35. Franco, R. C. e Sokolowski, S. W., et al. (2005). O Sector Não Lucrativo numa Perspectiva Comparada, Universidade Católica Portuguesa e Johns Hopkins Universit
36. Franco, R. C. e Gonçalves, R. H. (2006). Sector Não Lucrativo – Compilação de Legislação sobre as Organizações da Sociedade Civil. Porto, Publicações Universidade Católica.
37. Guedes, V.L.Simões, (2010): *Controlo Interno – Impacto das tecnologias de informação nos municípios*
38. Gouveia,S. 2008. Codex Alimentarius. Tese de Mestrado. Instituto Politécnico de Coimbra, Escola Superior Agrária. Disponível em http://www.esac.pt/noronha/MEAL_Seg_Alimen/08_09/trabalhos/sandra.pdf .

39. HESPANHA, Pedro, MONTEIRO, Alcina, FERREIRA, A. Cardoso, RODRIGUES, Fernanda, NUNES, M. Helena, HESPANHA, M. José, MADEIRA, HOVEN, Rudy Van Den, PORTUGAL, Sílvia, "Entre o Estado e o Mercado - As fragilidades das instituições de protecção social em Portugal", Editora Quarteto, Coimbra, 2000.
40. IFAC. (2007). Guide to Using International Standards on Auditing in the Audits of Small - and Medium sized Entities. Dezembro. ISBN: 978-1-934779-07-1. In Direção Geral da Segurança Social, IPSS, Iniciativas de Particulares.
41. IIA – The Institute of Internal Auditors, (1999), “A vision for the future: professional practices framework for internal auditing: report of the guidance task force to the IIA’s board of directors”.
42. IIA, N/A. The Institute of Internal Auditors, Inc. Disponível em: www.theiia.org, acessado em Maio de 2011.
43. IMONIANA, Joshua O.; NOHARA, Jouliana J.. Cognição da Estrutura de Controle Interno: uma Pesquisa Exploratória. ENANPAD. 2004
44. JACOB, Luís, disponível em www.socialgest.pt, Santarém, 2009
45. Lajoso, P. Guilherme, (2005), “ A importância da Auditoria Interna para a Gestão de Topo”, Revista de Auditoria Interna, Nº 19, Janeiro-Março, pp.10-12.
46. McNamee, David, (1995), “Para uma teoria geral da auditoria interna”, Internal Auditing (UK)
47. MENDES, Fernando Ribeiro, "A Reforma da Segurança Social em Portugal", Secretário de Estado da Segurança Social e das Relações Laborais, Intervenção na Abertura do Colóquio Hispano-Português sobre Segurança Social, Madrid, 1999.
48. Ministério do Trabalho e da Solidariedade, "Livro Branco da Segurança Social", Secretaria de Estado da Segurança Social e das Relações Laborais, 1998.
49. Mortimore, S., & Wallace, C. 1998. HACCP A Practical Approach. 2ª edn. Gaithers- burg, Maryland: An Aspen Publication.
50. MULLER, A. N. Desmistificando o trabalho da auditoria. Disponível em: Acessado em: 15.08.2006
51. Novais, M.R. 2006. “Noções Gerais de Higiene e Segurança Alimentar – Boas Práticas e Pré-requisitos HACCP”. Segurança e Qualidade Alimentar . 1: 10-11. Disponível em <http://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-01/n01-pg10-11.pdf> .
52. OLIVEIRA, L. M. de; DINIZ FILHO, A. Curso básico de auditoria. São Paulo: Atlas, 2001.

53. PETROVITS, C.; SHAKESPEARE, C.; SHIH, A., 2011. The Causes and Consequences of Internal Control Problems in Nonprofit Organizations. *The Accounting Review*, 86(1), pp.325-357.
54. PINHEIRO, J. L., 2010. *Auditoria Interna: manual prático para auditores internos: uma abordagem proactiva e a evolução necessária*. Rei dos Livros.
55. PRACTICAL ACCOUNTANT, 1985. Auditing nonprofit organizations. *Journal of Accountancy*, pp.141-142.
56. Rede Social de Oliveira do Hospital (2009) Retrato do Concelho de Oliveira do Hospital;
57. Rosendo, V. (1996). O Mutualismo em Portugal – Dois Séculos de História a suas Origens, Montepio Geral.
58. Rosendo, V. (1998). A Evolução do Mutualismo no Portugal Contemporâneo. O Mutualismo Português: Solidariedade e Progresso Social, Auditório do Montepio Geral na Rua do Ouro, Lisboa, Editora Vulgata.
59. SÁ, J. MAGALHÃES, A., Referenciais de Certificação para a Segurança Alimentar. Revista INGENIUM, II série, nº111. Maio/Junho 2009.
60. SGS Portugal - Sociedade Geral de Superintendencia SA (2008) Manual de higiene e segurança Alimentar HACCP Grupo Leclerc
61. STONER, James A.F. e FREEMAN, R. Edward, Administração, 5.^a EDIÇÃO, Prentice-Hall do Brasil, Rio de Janeiro, 1994
62. WHO. 10 Facts on food safety. Agosto, 2008. Disponível em: http://www.who.int/features/factfiles/food_safety/en/index.htm

WEBGRAFIA

http://www.nutrinis.pt/haccp/?page_id=413 acedido em 23-08-2013

<http://www.hipersuper.pt/2007/05/18/programa-de-pr-requisitos-vs-haccp/> acedido em 23-08-2013

http://www.bi4all.pt/docs/risk_management_e_controlo_interno.pdf~ acedido em 17-07-2013

<http://www.grupoenge.com/alimentar/?p=14> acedido em 15-08-2013

<http://www.asae.pt/pagina.aspx?back=1&codigono=54105579AAAAAAAAAAAAAAAAAAAA> A acedido em 31-07-2013

<http://www.segurancalimentar.com/conteudos.php?id=20> acedido em 05-08-2013

<http://www4.seg-social.pt/programa-de-cooperacao-para-o-desenvolvimento-da-qualidade-e-seguranca-das-respostas-sociais>, acedido em 01-07-2013

LEGISLAÇÃO

Constituição da República Portuguesa, artigo 63.º n.º 5;

Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro – aprova o estatutos das IPSS, alterado pelos Decreto-Lei n.º 89/85, de 1 de Abril – Altera o Estatuto das IPSS – (revoga o art.º 32.º)
Decreto-Lei n.º 402/85, de 11 de Outubro – Altera o Estatuto das IPSS – (revoga o n.º 2 do art.º 7.º e o art.º 11.º) Decreto-Lei n.º 29/86, de 19 de Fevereiro – Altera o Estatuto das IPSS – (revoga o n.º 2 do art.º 94.º);

Decreto-Lei n.º 152/96, de 30 de Agosto – Competência para o reconhecimento das fundações de solidariedade social;

Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março – Regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social.

Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os “centros regionais de segurança social” e as instituições particulares de solidariedade social;

Lei n.º 4/2007, de 16 de Janeiro – Lei das Bases Gerais do Sistema de Segurança Social, artigos 31.º e 32.º;

Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro – Regulamento do Registo das IPSS do Âmbito da Ação Social do Sistema de Segurança Social.

Portaria n.º 466/86, de 25 de Agosto – Registo das IPSS com fins de Saúde;

Regulamento CE nº852. 2004. Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à higiene dos géneros alimentícios. Jornal Oficial da União Europeia , 29 de Abril.

ANEXO

Anexo I – Questionário

O PRESENTE QUESTIONÁRIO FAZ PARTE DE UM PROJECTO DESENVOLVIDO NO ÂMBITO DO MESTRADO EM AUDITORIA, NO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO (ISCAP). ***O OBJECTIVO DESTE QUESTIONÁRIO CONSISTE EM IDENTIFICAR AS PRÁTICAS DE CONTROLO INTERNO UTILIZADAS PELAS IPSS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE QUALIDADE AOS UTENTES NA ÁREA DA SEGURANÇA ALIMENTAR.***

AS RESPOSTAS OBTIDAS, POR MEIO DESTE QUESTIONÁRIO, SERÃO TRATADAS DE FORMA ANÓNIMA. NOTE QUE NÃO HÁ RESPOSTAS CERTAS NEM ERRADAS – O IMPORTANTE É QUE CORRESPONDAM ÀQUILO QUE PENSA.

PARTE I – QUESTÕES GERAIS

Pretende-se fazer o levantamento de um conjunto de dados relevantes para a caracterização socioeconómica da Instituição, de modo a ser possível uma melhor análise. Por favor, assinale com um X a resposta adequada.

1. Nome da

Instituição: _____

2. Sexo: Feminino Masculino

3. Qual a sua Idade?

<20 30-34 > 45
 20-24 35-39
 25-29 40-44

4. Qual a sua formação académica?

Acção Social
 Serviço Social
 Política Social
 Sociologia
 Outro(a) _____

5. Qual a Profissão que desempenha na Instituição?

- Administrativo(a)
- Director Técnico(a)
- Coordenador(a)
- Outro(a)_____

6. Que forma jurídica se enquadra a sua Instituição?

- Associação Mutualista
- Misericórdias
- Fundações
- Centros Sociais e Paroquiais
- Outro(a)_____

7. Qual (ais) as Respostas Sociais/Valências existentes na Instituição?

- Creche
 - Lar de Idosos
 - Centro de Dia
 - Serviço de Apoio Domiciliário
 - Centro de Actividades Ocupacionais (CAO)
 - Centro de Actividades de Tempos Livres (CATL)
 - Centro de Acolhimento Temporário (CAT)
 - Outros _____
- _____
- _____

8. Indique o seu grau de acordo/desacordo com as seguintes afirmações, utilizando para isso a escala de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente).

	1	2	3	4	5
1. Motivar e incentivar os colaboradores a atingirem os objectivos da instituição					
2. Primar pela qualidade dos serviços directos ao utente					
3. Proporcionar actividades lúdicas					
4. Fazer respeitar os direitos e deveres dos utentes					
5. Criar condições para melhorar o acolhimento e a integração dos utentes					
6. Fazer visitas domiciliárias aos utentes e elaborar os respectivos relatórios					
7. Elaborar o diagnóstico social dos utentes					
8. Participar em acções de Formação					
9. Fomentar/consolidar parcerias com outras instituições e/ou serviços					
10. Informar a Direcção sobre o ritmo e procedimento do trabalho					
11. As instalações respondem às necessidades da instituição					
12. Considero a Instituição solida e com perspectivas de futuro					
13. Considerando todos os aspetos estou satisfeito com a instituição					
14. O grau de expectativas que tinha à um ano atras era mais elevado					
15. Recomendaria a um amigo (a) que viesse trabalhar para esta instituição?					

PARTE II – CONTROLO INTERNO NAS IPSS

16. Indique o seu grau de acordo/desacordo com as seguintes afirmações, utilizando para isso a escala de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente).

		1	2	3	4	5
1.	A Instituição manifesta um envolvimento/compromisso considerado, no que respeita ao processo de implementação da qualidade?					
2.	Preocupa-se em divulgar uma imagem de qualidade e de responsabilidade social, da Instituição enquanto <u>organização certificada</u> ?					
3.	A Instituição faz periodicamente uma reflexão sobre os diversos processos, funções e tarefas, sistematizando-as, melhorando-as, obtendo por essa via possíveis ganhos de qualidade de serviço prestado e de funcionamento?					
4.	As Instalações físicas da instituição e os meios de transporte utilizados pelas pessoas que prestam o serviço parecem adequadas ao tipo de serviço prestado?					
5.	A Instituição dispõe de equipamentos modernos?					
6.	A instituição possui instalações físicas agradáveis (área de atendimento ao público, casas de banho, gabinete de atendimento personalizado, etc.)?					
7.	O serviço prestado pela instituição é feito no tempo prometido?					
8.	Os nossos esforços, no desenvolvimento dos serviços prestados são revistos periodicamente, garantindo que vão de encontro as necessidades dos clientes					
9.	Os funcionários tratam cada utente de forma personalizada					
10.	Os interesses e necessidades do utente são sempre tidos em consideração					
11.	Considera as práticas previstas nos manuais de qualidade de difícil execução por parte das colaboradoras e pouco adaptadas à realidade prática da Instituição.					
12.	A prevenção de falhas é uma prática corrente nesta Instituição					
13.	Na Instituição é desenvolvido um ambiente que suporta a formação contínua					
14.	Sempre que o utente demonstra uma insatisfação, a mesma é comunicada aos responsáveis e tomada em consideração					
15.	Periodicamente são realizadas reuniões com o objectivo de identificar áreas de melhoria					
16.	É fácil transmitir/comunicar com todos os elementos da direção/administração					
17.	Os funcionários recebem da instituição a formação e o apoio necessários para o desenvolvimento das suas funções					
18.	Para mim, a satisfação do utente é mais relevante					

PARTE III – CONTROLO INTERNO NA ÁREA DA SEGURANÇA ALIMENTAR

3.1 É conhecedor (a) da obrigatoriedade da Implementação de um Sistema de Segurança Alimentar?

Sim Não

3.2 A Instituição possui algum sistema de Segurança Alimentar?

Sim Não

3.1.1. Se “Sim”, está a funcionar? Sim Não

3.1.2 Se “Sim” que tipo de Sistema de Segurança Alimentar utiliza?

- Manual de Boas práticas (em higiene e segurança alimentar) e procedimentos escritos, divulgados e implementado na Instituição?

Sim Não

- Sistema de Autocontrolo, baseado na metodologia HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)? Sim Não

- Outro? Qual? _____

3.3 Qual o grau de satisfação relativamente à adopção do sistema de Segurança Alimentar?

Baixo Médio Alto

(Responder apenas a esta questão se respondeu “SIM” para a questão 3.2)

3.4 Quais as principais motivações que conduziram à implementação de um sistema de Segurança Alimentar?

	Baixo	Médio	Alto
a) Não ser ultrapassado por outras IPSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Diminuir custos na prestação de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Aumentar a qualidade da informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Melhorar processos internos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Prestar serviços personalizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Melhor o serviço prestado ao utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Permitir uma maior interoperabilidade entre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

os sistemas existentes nas IPSS

- h) Melhorar a satisfação global dos utentes
- i) Aumentar a confiança das IPSS nos serviços

3.5 Quais as principais razões que levam a Instituição a “NÃO” dispor de um Sistema de Segurança Alimentar?

- O investimento necessário é significativo
- A presidência da Instituição decidiu não investir em sistemas de segurança alimentar
- Os sistemas existentes já são adequados
- A estrutura da Instituição não exige um sistema de segurança alimentar
- A implementação do sistema segurança alimentar enquadra-se actualmente planeada
- A implementação do sistema de segurança Alimentar encontra-se actualmente a decorrer
- Os recursos humanos não têm formação suficiente para a utilização de um sistema de segurança alimentar
- A relação custo/benefício não justifica o investimento do Sistema de Segurança Alimentar

Responda às seguintes questões, assinalando com um X, à sua opinião

3.6 A Instituição assume um posicionamento diferenciado, pela qualidade dos seus serviços e efectiva preocupação com a alimentação, e bem-estar dos seus utentes?

Sim Não

3.7 Aposta na análise e melhoria contínua de todos os nossos serviços e processos?

Sim Não

3.8 Presta formação específica, no que respeita à implementação da segurança alimentar?

Sim Não

3.9 Os colaboradores estão sensibilizados no que respeita à implementação dos processos de qualidade na área da segurança alimentar?

Sim Não

4. O pessoal que manipula os alimentos tem formação em matéria de higiene alimentícia?

Sim Não

4.1 Existe por rotina algum controlo analítico laboratorial das refeições que são produzidas e distribuídas?

Sim Não

4.2 O fornecimento de refeições é adequado?

Sim Não

4.3 Existe a colheita de amostras de refeições, em caso de surto de intoxicação alimentar?

Sim Não

4.4 A água utilizada na produção das refeições, é de proveniência controlada (ex.: água da companhia)?

Sim Não

4.5 Já teve algum caso de doença de origem alimentar na sua Instituição?

Sim Não

4.5.1 Se sim, quais foram as medidas que foram efectuadas após o sucedido?

Sim Não

4.6 Considera a Higiene e Segurança Alimentar um compromisso e um objetivo vital para todas as empresas do sector alimentar, não sendo as IPSS uma excepção

Sim Não

Muito Obrigada pela sua Colaboração!