



### **1. Introdução**

Este Plano Anual, referente ao ano 2020, apresenta de forma abrangente o que pretendemos trabalhar de Janeiro a Dezembro, para garantir o bem-estar físico, psíquico, emocional e social de todos os públicos da Santa Casa da Misericórdia de Amarante.

Com o reconhecimento obtido em 2016, através da certificação de qualidade do referencial Europeu EQUASS Assurance, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante pretende evidenciar a qualidade dos serviços prestados e trabalhar num processo de melhoria contínua.

A qualidade de vida das pessoas apoiadas será sempre a nossa preocupação, por isso, tentamos estar o mais próximo possível de cada um deles, ouvindo as suas opiniões e sugestões, atuando de acordo com as suas necessidades.

No que concerne aos colaboradores, pretendemos dar-lhes condições de trabalho, garantindo o seu bem-estar físico e psíquico, pretendemos ainda encontrar estratégias de motivação para aumentar a satisfação e empenho nas tarefas que desenvolvem.

Abordamos também o trabalho a desenvolver com o grupo de voluntariado e com os parceiros, pois são essenciais no desenvolvimento das atividades no dia-a-dia da SCM de Amarante.

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

### 2. Plano de Acção / Objectivos 2020

<u>Objectivo Geral</u>	<u>Objectivo Especifico</u>	<u>Actividade Chave</u>	<u>Meta</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Responsáveis</u>	<u>Recursos</u>	<u>Periodicidade</u>
1. As Pessoas Apoiadas devem ser capazes após um ano de institucionalização, sentirem um bem-estar geral ao nível físico, psíquico, afectivo e social. (Processo-chave: admissão e acolhimento)	<p>a) Manter contactos frequentes com amigos e familiares.</p> <p>b) Percentagem de Pessoas Apoiadas que festejam o aniversário com as famílias.</p> <p>c) Percentagem de Pessoas Apoiadas que festejam os dias comemorativos com as famílias - Natal, Páscoa, Santos Populares, Tarde em Família (Estância) e São Martinho (Lar Conselheiro).</p> <p>d) Atingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na av. satisf. Das Pessoas Apoiadas.</p> <p>e) As pessoas apoiadas sugerem uma ementa ideal.</p>	<p>a) e c) Incentivar as famílias a manter os contactos com as Pessoas Apoiadas.</p> <p>b) Motivar as famílias a virem festejar o aniversário com a Pessoa Apoiada.</p> <p>c) Motivar as famílias para a importância destas festividades (Páscoa, Santos Populares, Natal...)</p> <p>d) Sessões mensais com as pessoas Apoiadas, de forma a estes exporem os seus problemas.</p> <p>e) Criação de ementas ideais para Pessoas Apoiadas com a colaboração da nutricionista.</p>	<p>a) Atingir 30% de Pessoas Apoiadas que saem por ano com a família e/ou e/ou sozinhos. <u>Na Estância II:</u> Atingir 25% de Pessoas Apoiadas que saem por ano com família e/ou sozinhos.</p> <p>b) Atingir 30% de aniversários festejados com a família de Pessoas Apoiadas com retaguarda familiar.</p> <p>c) Atingir 30% de familiares/responsáveis nas festividades.</p> <p>d) Atingir 80% de nível global de satisfeito (satisfeito + muito satisfeito) nos inquéritos de av. satisf. das Pessoas Apoiadas.</p> <p>e) Atingir 80% de nível global de satisfeito (satisfeito + muito satisfeito) no Mod.145_ Avaliação das atividades de animação sociocultural.</p>	<p>a) Nº total de Pessoas Apoiadas que saem por ano com a família e/ou sozinhos/Nº total de Pessoas Apoiadas institucionalizadas.</p> <p>b) Nº total de Pessoas Apoiadas que festejam o aniversário em 2020 com a família/Nº total de Pessoas Apoiadas com retaguarda familiar.</p> <p>c) Número total de familiares ou responsáveis que estão presentes nas festividades (2020) / Número total de Pessoas Apoiadas institucionalizadas com retaguarda familiar.</p> <p>d) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos recebidos.</p> <p>e) N.º de "satisfeitos" + "muitos satisfeitos" / n.º total de inquéritos.</p>	Equipa multidisciplinar	Telefonemas e inquéritos de avaliação da satisfação	a), b) e c) de meio em meio ano.

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020



	Anual	De 6 em 6 meses.	Mensal
2. Aumentar a satisfação dos familiares/responsáveis. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)	a) Atingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na avaliação dos familiares / responsáveis.	a) Os técnicos de saúde da Instituição e colaboradores serem capazes de manter estáveis a percentagem de Pessoas Apoiadas hipertensas e diabéticas.	a) Atingir 85% de nível global de satisfação (satisfeito + muito satisfeito) nos inquéritos de av. satisf. familiares / responsáveis.  a2), a4) e a5) Nº de famílias contactadas / Nº de famílias contactadas presentes
3. Promoção da saúde das Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas. (Processo-chave: Cuidados Pessoais)	a1) Aplicar inquéritos de satisfação. a2) Tarde em Família (apenas na Estância Nossa Senhora da Piedade). a3) Cartões e Convites para atividades. a4) Contactos telefónicos que antecedem as principais festividades (apenas Estância Nossa Senhora da Piedade) a5) Divulgação do Plano de Atividades no site Institucional  a1) Motivar para o cumprimento da toma da medicação regular. a 2) Incentivar a prática do exercício físico: sessões de 15 minutos/dia. a 3) Sessões de esclarecimento, sobre os bons hábitos alimentares e os falsos conceitos. a 4) Elaboração de ementas com boas práticas e tendo em atenção os diagnósticos da Pessoa Apoiada.	a) Manter estáveis, pelo menos, 90% das Pessoas Apoiadas com diagnósticos de HTA e diabetes.	a) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.  a2), a4) e a5) Nº contactos realizados / Nº de famílias contactadas presentes
4. Promover cuidados de saúde primários em Pessoas Apoiadas totais e graves dependentes. (Processo-chave: Cuidados Pessoais)	a1) Posicionamentos adequados ao estado físico da Pessoa Apoiada; a2) Identificar potenciais Pessoas Apoiadas escareadas e/ou situações de risco; a3) Manter hidratação nas zonas de pressão.	a) Nº total de Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas (2020) – Nº total de Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas que agudizaram (2020) / Nº Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas (2020)] * 100	Inquéritos de av. satisf.
		Colaboradores, equipa de saúde e nutricionista.	Enfermeira(o), Colaboradores
			Equipa de Qualidade.

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
5. Promoção da qualidade de vida das Pessoas Apoiadas com demências. (Processo-chave: Plano Individual)	<p>a) Atrasar a evolução do declínio cognitivo nas Pessoas Apoiadas, com diagnóstico de demência.</p>	<p>a1) Dar formação aos colaboradores sobre a demência. a2) Realizar exercícios de memória. a3) Motivar a visita dos significativos (amigos e família) a4) Manter sempre que possível o espaço familiar. a5) Ajudar no processo de identificações (Fotografias, pinturas de espaços).</p>	<p>a) Não diminuir mais que dois pontos no MMSE em Média.</p>	<p>a) Pontuação do MMSE final – pontuação do MMSE inicial.</p>	<p>Produtos de apoio, específicos para a demência; Formadores externos, na área; Telefonemas para familiares.</p>
6. Promover a Qualidade de Vida das pessoas apoiadas. (Processo-Chave: Plano Individual) (Escala EUROHIS-QOL8)	<p>a) Estimular práticas de qualidade de vida nas pessoas apoiadas.</p>	<p>a) Promover a realização das atividades que as pessoas apoiadas identificam como qualidade de vida.</p>	<p>a) Atingir em média 50 dos resultados da Escala de Vida - EUROHIS-QOL8.</p>	<p>a) Somatório das pontuações das escalas/pelo número de escalas aplicadas.</p>	<p>Colaboradores e equipa de saúde.</p>
7. Promover a formação dos colaboradores na instituição. (Processo-chave: Recursos Humanos)	<p>a) Acrescentar novos temas ao plano de formação existentes (demências; resolução de conflitos, gestão de reclamações). b) A formação abranger o maior número possível de colaboradores.</p>	<p>a) Realização de formação nestes novos temas. b) Sessões de esclarecimento gerais sobre os temas de formação. Motivar os colaboradores para a importância da frequência na formação.</p>	<p>a) Ajustar os planos de formação existentes, garantindo os novos temas referidos atrás. b1) 90% dos colaboradores terem formação. b2) Atingir 10% de colaboradores com ≥40h de formação (ACT).</p>	<p>b1) Nº de colaboradores que participaram na formação em 2020 / Nº total de colaboradores b2) Nº de colaboradores com ≥40h de formação em 2020/ Nº total de colaboradores.</p>	<p>Colaboradores na área dos recursos humanos.</p>

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

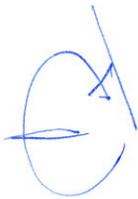


<p>8. Aumentar a satisfação dos colaboradores. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)</p>	<p>a) Manter a prática de atribuição do prémio.  b) Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores em relação aos parâmetros de avaliação de desempenho.  c) Atingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na av. satisf. dos Colaboradores.  d) Atingir nível Global de "muito agradável", na questão 1 do Mod.149.</p>	<p>a) Prémio monetário.  b) Melhorar os conhecimentos dos colaboradores em relação à avaliação de desempenho.  c) Sentirem-se mais envolvidos nas fases iniciais dos projetos.  c) Aplicar questionários de satisfação.  d) Aplicar o Mod.149 "Questionários de opinião para os colaboradores"</p>	<p>a) Atribuição de gratificação anual.  b) Atingir 60% de satisfeito no inquérito de satisfação a colaboradores, na questão 9.  c) Atingir 80% de nível global de satisfação (satisfeito + muito satisfeito) muito satisfeito nos questionários de satisfação dos colaboradores.  d) Atingir 80% de "muito agradável" na questão 1 do Mod.149.</p>	<p>a) Gratificação anual.  b) Somatório das pontuações obtidas neste item do inquérito / Nº total de inquéritos entregues.  c) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.  d) Somatório da pontuação obtida na questão 1 / Nº total de questionários entregues.</p>	<p>Provedor, Mesa Administrativa, Técnico de RH,  Responsável da Qualidade</p>	<p>Inquéritos de av. Satisf.</p>	<p>Anual</p>
--	---	--	---	--	--	----------------------------------	--------------

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

<p>9. Promover a participação lúdica recreativa, melhorando a Qualidade de Vida das Pessoas Apoiadas. (Processo-chave: Plano Individual)</p>	<p>a) Attingir uma taxa de participação significativa das Pessoas nas Oficinas de Animação. b) Implementar um projecto Inovador em cada resposta social.</p>	<p>a1) <u>Oficinas com Grupo:</u> - Oficina de Artes - expressão plástica, costura, bordados, expressão musical, construção de instrumentos musicais; - Oficina "Toca a mexer" - ginástica inicial, ginástica, jogos de movimento e bocciá; - Oficina "Mente Ativa" - jogos cognitivos, sensoriais e de mesa; - Oficina "Dar vida aos sentidos". Estimulação cognitiva e sensorial de Pessoas Apoiadas com elevado grau de dependência. a2) <u>Oficinas Sem Grupo:</u> - Oficina "Mãos à Obra" - carpintaria, agricultura e jardinagem; - Oficina "Vamos à descoberta" - filmes, passeios, visitas e computadores; - actividades religiosas (eucaristia e terço) - Oficina "Gerações" - encontros intergeracionais, épocas festivas, hora do conto, provérbios e histórias; - Oficina "Mimar" - conversar, manicure, passeios no exterior. B) Escolher um projecto inovador criativo para trabalhar com as pessoas apoiadas.</p>	<p>a) Attingir 75% de participação, das Pessoas Apoiadas inscritas em cada oficina. b) Implementar um projecto Inovador em cada resposta social.</p>	<p>a) Nº de presenças em cada oficina / Nº de pessoas inscritas (por cada oficina) x 100 b) Apresentar o projecto inovador com a respectiva avaliação.</p>	<p>Técnicos de animação. Equipa técnica.</p>	<p>Aparelhagem, instrumentos musicais, jogos didácticos e tradicionais, materiais de expressão plástica e dramática, Carrinha da instituição, Autocarros alugados, etc.</p>	<p>Mensal</p>
--	--	--	--	--	--	---	---------------

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020



<p>10. Fomentar a presença do grupo do voluntariado. (Processo-chave: Gestão Estratégica)</p>	<p>a) Atingir uma taxa de participação significativa dos voluntários nas actividades. b) Formação específica para os Voluntários</p>	<p>a1) Divulgação das acções através de reuniões com coordenadora do voluntariado, com a antecipação necessária. a2) Realizarem actividades dentro das oficinas existentes no plano de actividades, alargando assim o seu campo de atuação – não serem só actividades religiosas ou nas grandes festividades como Natal, Páscoa, etc; a3) Festejar o dia de Voluntariado todos os anos – 5 de Dezembro. b) Receberem formação sobre voluntariado dentro da Instituição ou fora, proposta pela Instituição.</p>	<p>a) Zero actividades com divulgação inferior a 15 dias de antecedência. b) Participação de 95% dos voluntários na formação.</p>	<p>a) Nº de actividades divulgadas com menos de 15 dias de antecedência. b) Nº de voluntárias que realizaram a formação</p>	<p>Directora Técnica, Animador, Resp. Voluntariado, Técnico Externo.</p>	<p>Plano de Formação</p>	<p>Anual</p>
---	--	--	---	---	--	--------------------------	--------------

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

<p>11. Promover a qualidade de vida e a autonomia da Pessoa Apoiada no seu domicílio. (Processo-chave: Plano Individual)</p>	<p>a) Reduzir situações de risco para a Pessoa Apoiada no domicílio. b) Reduzir nº de quedas. c) Attingir o nível global de "satisfeitos" ("satisfeito" + "muito satisfeito") no Mod.083_ Questionário de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas de SAD.</p>	<p>a) Avaliar as actividades de vida diária através da aplicação da Escala de Barthel. b) Identificação, em visita, de factores de risco: - Alterações cognitivas (Escala Mini Mental State Examination (MMSE)); - Valores apresentados pela Escala de Avaliação de Risco de Queda; - Ter o ambiente pouco iluminado, sem claridade; Limpar o ambiente com as Pessoas Apoiadas presentes, pisos húmidos e escorregadios; Deixar a Pessoa Apoiada colocar-se de pé em cima de cadeiras ou bancos; Uso de extensões; Cadeiras sem braços de apoio; Casa de Banho (sem barras de apoio na banheira, no chuveiro, no lavatório e ao lado da sanita); sem tapetes de borracha antiderrapantes na banheira e chuveiro. c) Visitas domiciliárias uma vez por mês.</p>	<p>a) Diminuição de 5% das situações de risco (identificadas no PII) b) Manter o registo da não existência de quedas das pessoas apoiadas no domicílio. c) Attingir 80% do nível global de satisfação ("satisfeito" + "muito satisfeito")</p>	<p>a) (Nº total de situações de risco identificadas nos PII's resolvidas) / (Nº total objectivos específicos dos PII's relacionados com situações de risco) b) Nº total de quedas em 2020 c) Somatório das pontuações obtidas nos questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas de SAD/N.º total de questionários recebidos.</p>	<p>Equipa Domiciliária e Equipa da Qualidade.</p>	<p>a e b) de 6 em 6 meses. c) Anual</p>
<p>12. Aumentar a satisfação dos familiares/responsáveis das pessoas apoiadas do Serviço de Apoio Domiciliário (Processo-chave: Monitorização e avaliação)</p>	<p>a) Attingir o nível global de satisfeitos e ("satisfeito" + "muito satisfeito") b) Attingir o nível de satisfação, ("satisfeito" + "muito satisfeito") nas questões 3.5 e 3.6 do Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>a e b) Aplicar o Mod.085_ Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>a) Attingir 85% do nível global de satisfação ("satisfeito" + "muito satisfeito") nos Questionários de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD. b) Attingir 85% de nível de satisfação, nos pontos 3.5 e 3.6 do Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>a) Somatório das pontuações obtidas nos questionários de satisfação / N.º de questionários entregues. b) % de "satisfeitos" + "muitos satisfeitos" da questão 3.5 + 3.6 / % 2</p>	<p>Equipa da Qualidade</p>	<p>Anual Mod.085_ Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020



	Anual	Anual	Anual	Anual
	Inquéritos de Satisfação.	Relação mensal enviada à Segurança Social pela secretaria	Relação mensal enviada à Segurança Social pela secretaria	PII
	Equipa da Qualidade.	Direção Técnica e Secretaria	Direção Técnica e Secretaria	Direção Técnica
	a) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.	a) % de Pessoas Apoiadas com integração completa no final do 1º mês b) Número de rescisões no 1º mês por iniciativa da Pessoa Apoiada e/ou representante	a) O tempo médio entre abertura de vaga e admissão da Pessoa Apoiada	a) [(Nº de objectivos específicos alcançados / Nº total de objectivos específicos estabelecidos)-1]*100% b) [(Nº de Pessoas Apoiadas com PII's implementados / Nº total de Pessoas Apoiadas)-1]*100%
	a) Atingir 80% de satisfação global (satisfeito + muito satisfeito) nos questionários de satisfação dos parceiros.	a) Atingir 80% de Pessoas Apoiadas com integração completa no final do 1º mês b) Atingir no máximo 20% de rescisões no 1º mês	a) Entrada da Pessoa Apoiada em ERPI ser realizada até o final do mês seguinte ao da saída da Pessoa Apoiada.	a) Atingir 75% de objetivos específicos cumpridos b) Atingir 100% de Pessoas Apoiadas com PII.
	a) Aplicar inquéritos de satisfação	a) e b) Promover estratégias para o espaço ser o mais familiar possível para as Pessoas Apoiadas	a) Registrar, para controlo interno, o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato	a) e b) Elaborar os Planos Individuais de Intervenção
	a) Atingir nível global de satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na avaliação da satisfação dos parceiros. b) Participar em actividades promovidas pela SCMA. c) SCMA participar nas actividades promovidas pelos parceiros	a) Verificar o número de Pessoas Apoiadas com integração completa no 1º mês b) Verificar o número de rescisões no 1º mês de integração.	a) Verificar o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato	a) Atingir a percentagem de cumprimento dos objetivos específicos dos PII's. b) Atingir a totalidade de Pessoas Apoiadas com PII implementado.
13. Aumentar a satisfação dos parceiros. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)				
14. Promover a admissão e acolhimento das Pessoas Apoiadas nas ERPI (PG de admissão)				
15. O tempo de espera para entrada em ERPI (PG de candidatura)				
16. As Pessoas Apoiadas devem ter PII de acordo com as suas necessidades (PG do Plano Individual de Intervenção)				

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	
	Relatório de acompanhamento Registo de controlo de distribuição Questionário de Satisfação das Pessoas Apoiadas	Questionário de Av. Satisfação; Caixa de reclamação e sugestões	Plano de Atividades da Animação Sociocultural	Responsável da Cozinha Direção Técnica	Direção Técnica	Equipa da Qualidade
	a) Nº total de não conformidades por ano b) Nº total de medições com temperatura fora do intervalo aceitável c) Nº total de medições com temperatura fora do intervalo aceitável d) (% Satisf. Do ponto 5.2 - Refeições + % Satisf. Do ponto 5.3 - Alimentação)/2	a) Nº de Pessoas Apoiadas que reclamaram / Nº total de Pessoas Apoiadas b) Percentagem obtida na pergunta 5.4 (satisfeito + muito satisfeito) no inquérito de satisfação da Pessoa Apoiada.	a1) [(Nº de atividades executadas / Nº de atividades planeadas)-1]*100% a2) [(Nº de objetivos específicos alcançados / Nº de objetivos específicos planeados)-1]*100%			
	a) Atingir menos 15% de não conformidades por ano b) Não apresentar temperaturas fora do intervalo aceitável; c) Não apresentar temperaturas fora do intervalo aceitável; d) Atingir 50% das Pessoas Apoiadas satisfeitas nos pontos 5.2 e 5.3 do inquérito de satisfação das Pessoas Apoiadas.	a) Ter no máximo 10% de Pessoas Apoiadas que reclamem da prestação dos seus cuidados de higiene b) Atingir 80% respostas (satisfeito ou muito satisfeito) na pergunta 5.4 do inquérito de satisfação da Pessoa Apoiada.	a1) Atingir 80% de execução de atividades planeadas a2) Atingir 80% dos objectivos específicos cumpridos no Plano Anual			
	Cumprir com as indicações dadas pela empresa de HACCP.	Realizar os cuidados de Higiene e Imagem às Pessoas Apoiadas de acordo com os seus Planos Individuais	a) Monitorização das Avaliações do Plano Anual (mensal, semestral e anual)			
17. Promover a qualidade dos serviços prestados pela Cozinha (PG de Alimentação e Nutrição)	a) Evitar não conformidades nos relatórios de visita HACCP b) Manter as medições em frigorífico e câmara de congelação com temperatura dentro do intervalo aceitável c) Manter as medições após transporte com temperatura dentro do intervalo aceitável d) Atingir o grau de satisfação das Pessoas Apoiadas relativamente à alimentação.	a) Manter os cuidados de Higiene e Imagem das Pessoas Apoiadas b) Atingir o grau de satisfação das Pessoas Apoiadas face aos cuidados de Higiene Pessoal	a) Cumprir o Plano Anual			
18. Promover os Cuidados de Higiene e Imagem (PG de Cuidados de Higiene e Imagem)						
19. Monitorização do Plano Anual (PG de Planeamento Anual)						

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2020

### 3. Conclusão

Em termos gerais pretende-se que: As Pessoas Apoiadas na Estrutura Residencial para Idosos sintam após um ano de institucionalização, um bem-estar geral ao nível físico, psíquico, afectivo e social; se verifique a promoção de cuidados de saúde primários em totais e graves dependentes; haja promoção da saúde no caso de diabéticos e hipertensos; haja promoção da qualidade de vida das Pessoas Apoiadas com demências e se evidencie uma maior participação lúdica e recreativa.

- ✓ As Pessoas Apoiadas do Serviço de Apoio Psiquiátrico apresentem uma melhoria da qualidade de vida e da autonomia no seu domicílio.
- ✓ Os familiares/responsáveis evidenciem um maior grau de satisfação em relação aos serviços prestados.
- ✓ Os colaboradores participem em diferentes formações dentro da Instituição e evidenciem um maior grau de motivação.
- ✓ O grupo do voluntariado esteja ainda mais presente na Instituição.
- ✓ Os parceiros evidenciem um maior grau de satisfação.

Elaborado pela Equipa da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: <u>07/02/2020</u> <i>Paula Barbosa</i>	Data: <u>10/02/2020</u> <i>[Assinatura]</i>

