

# Implementação de um sistema de informação para a gestão da qualidade: caso de estudo de uma IPSS portuguesa

**RODRIGO HENRIQUES**

Mestrado em Informática/UTAD

**ANTÓNIO CUNHA**

Departamento de Engenharias/UTAD

**JOÃO VARAJÃO**

Departamento de Engenharias/UTAD

**LILIANA CORREIA**

AANSC

**Resumo:** Nos últimos anos a Comunidade Europeia tem vindo a impor aos seus países membros um aumento da qualidade dos serviços a prestar a crianças e idosos. A Segurança Social portuguesa, entidade que tutela as actividades das Instituições Privadas de Solidariedade Social (IPSS), adaptou estas exigências e publicou os intitulados “manuais de qualidade” que se encontram, actualmente, a serem postos em prática. Muitas das IPSS portuguesas tiveram origem espontânea a partir da vontade de entre-ajuda das populações, dando origem a Direcções voluntárias, não especializadas, pelo que o esforço para implementar esses manuais é significativo. A gestão da qualidade tem como objectivos principais melhorar o funcionamento da instituição, reduzir custos e melhorar os serviços prestados à comunidade. Tal torna necessário o levantamento exaustivo das actividades realizadas, o registo cronológico da sua progressão, e o processamento da informação recolhida de forma a identificar desvios e a avaliar a qualidade da instituição. A compreensão destes aspectos é fundamental para a identificação dos requisitos que um sistema de informação vocacionado para esta área deverá satisfazer. Neste artigo é discutido o caso de estudo de implementação de um sistema de informação para a gestão da qualidade numa IPSS portuguesa, sendo apresentado o conjunto de requisitos identificados para o sistema e o processo de modelação e de implementação seguido.

**Palavras-chave:** Sistemas de Informação. Gestão de Qualidade. Workflow.

## Implementing a quality-management information system: case study of a Portuguese voluntary organization

**Abstract:** Over the last few years, the European Union has been pressing its member countries to improve the quality of care provided to elders and children. Portuguese Social Security, the entity overseeing the activities of non-profit non-public institutions for social solidarity (IPSS, Instituições Privadas de Solidariedade Social), acted accordingly, publishing “quality manuals”, which are currently being put in practice nationwide. Many Portuguese IPSSs came to being spontaneously, out of communities will for mutual aid. Management is typically done on a voluntary base, without specific training or preparation, which renders implementation of quality manuals a significant challenge. The main goals of quality management is to improve the operation of an institution, reduce costs, and improve the services provided to the community. It is therefore necessary to conduct an exhaustive survey of performed activities, record their development in time, and process the collected information in order to identify deviations and assess an institution’s quality. Understanding these aspects is critical for the identification of requirements of an information system that focuses on this field.

In this paper, we discuss the case study of implementing a quality-management system in a Portuguese IPSS. The identified set of system requirements is presented, as well as the process followed for modelling and implementation.

**Key words:** Information Systems. Quality Management. Workflow.