

PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

1. Objetivos do Plano de Ação para Riscos e Oportunidades	
A realização de qualquer atividade abre a possibilidade de ocorrência de eventos ou situações cujas consequências constituem ameaças ao sucesso (lado negativo), ou, então, oportunidades para obter vantagens (lado positivo).	
Assim, importa efetuar-se a gestão dessas ocorrências, sendo que, a gestão de riscos é um elemento central na gestão estratégica de qualquer processo, sendo um processo contínuo, através do qual as organizações analisam metodicamente os riscos inerentes às respetivas atividades, com o objetivo de atingirem uma vantagem sustentada em cada atividade, individual, e no conjunto de todas as atividades ou nos processos.	
São vários os fatores que levam a que o desenvolvimento de uma atividade comporte um maior ou menor risco. De entre esses fatores destacam-se a qualidade da gestão, a integridade, a qualidade do sistema de controlo interno e a motivação das pessoas.	
O ponto central de uma boa gestão de riscos é a identificação e tratamento dos mesmos.	
O presente Plano de Ação para Riscos e Oportunidades (PARO) é parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da ABAADV, constituindo um instrumento da gestão dos riscos e das oportunidades, no qual está definida a metodologia de identificação e monitorização, bem como são apresentadas as matrizes de classificação de riscos e de identificação das oportunidades.	
São objetivos do PARO:	
- Identificação dos riscos e das oportunidades de gestão organizacionais;	
- Definição de ações de tratamento para os riscos identificados, respetivos prazos de execução e de	
- Definição de ações potenciadoras das oportunidades, respetivos prazos de implementação e de avaliação da eficácia; e	
- Identificação dos responsáveis pela implementação e gestão do plano.	
2. Metodologia, responsabilidades e monitorização	
Nesta fase, pretende-se proceder ao reconhecimento e à classificação de acontecimentos cuja probabilidade de ocorrência e respetiva gravidade das consequências configurem riscos para a gestão do SGQ da ABAADV, mas também pretende-se identificar as oportunidades que possam potenciar a melhoria contínua. Para classificar o risco, segundo critérios de probabilidade de ocorrência e o seu	

PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

No que diz respeito a responsabilidades, sistematizam-se na tabela seguinte:

Decisor	Funções/Responsabilidades
Direção	Aprova o Plano de Ação de Riscos e Oportunidades, através do representante da gestão de topo.
Direção Técnica	É a gestora do Plano, promove a sua monitorização e, quando necessário, a sua atualização e revisão.
	Recebe e comunica os riscos e as oportunidades, tomando as medidas inseridas na sua competência.
Gestores/as dos processos	São os responsáveis pela organização, aplicação e acompanhamento do plano na parte respetiva.
	Identificam, recolhem e comunicam à Direção Técnica qualquer probabilidade de ocorrência de risco ou oportunidade.
	Responsabilizam-se pela implementação e eficácia das ações de controlo do risco ou das oportunidades nos processos que gerem.
Colaboradores/as	Devem estar conscientes da existência de riscos, perceber o seu nível de responsabilidade associada a riscos individuais e qual a forma de contribuir para a melhoria contínua da gestão de riscos.
	Comunicam, sistemática e imediatamente, à Direção Técnica todos os riscos novos ou falhas constatadas nas ações de controlo existentes.
	Potenciam a identificação de oportunidades e a implementação de ações para as levarem a cabo.

Todas as ações desencadeadas, no âmbito do presente plano, deverão constar do Plano de Melhoria da ABAADV, através do qual deverá ser efetuada a sua monitorização e a avaliação da sua eficácia.

A atualização e revisão do PARO é anual, sendo da responsabilidade da Diretora Técnica, que deverá solicitar contributos a todos/as os/as colaboradores.

A aprovação do PARO deverá ser efetuada pela Direção, nomeadamente, pelo Presidente.

O PARO deverá ser divulgado junto de todos/as os/as colaboradores/as, através da pasta partilhada do SGQ, bem como a todas as partes interessadas, por afixação nas instalações e publicação no site da ABAADV.



PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

Risco	Processo(s) Associado(s)	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Grau do Risco (R=PxI)	Tipo de Risco	Ações	Ação	Responsável	Observações
Não renovação ou cessação do acordo Atípico do Instituto da Segurança Social I.P.	Todos os processos	1	3	3	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Cumprimento dos requisitos e metas definidas em acordo ceelbrado	Direção	
Falha na reprodução das reprodutoras	Processo operacional: Origem dos cães	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Recurso a parceiros (CESECAH) e a criadores particulares	Direção Técnica	
Aparecimento de doenças infecto-contagiosas no canil	Processos Operacionais	2	2	4	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Cumprimento do plano de vacinação; Isolamento de animais em risco; Cumprimento do Plano de desinfeção e de higienização e do Plano de Controlo Sanitário	Direção Técnica Colaboradores/as	
Incapacidade temporária de colaborador/a (à exceção de educadores/as)	Todos os processos	2	2	4	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Substituição do/a colaborador/a em falta ou reorganização do trabalho quando possível	Direção Direção Técnica	
Incapacidade temporária de educador/as	Processos Operacionais: educação e formação da dupla	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Distribuição do trabalho desse educador pelos restantes	Direção Direção Técnica	
Ocorrência de acidentes com os/as beneficiários/as	Processo operacional: formação da dupla	1	3	3	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Promover a informação e formação necessária; Contratação de seguro específico	Direção Técnica Educadores/as	



PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

Risco	Processo(s) Associado(s)	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Grau do Risco (R=PxI)	Tipo de Risco	Ações	Ação	Responsável	Observações
Reclamação de beneficiário/a	Todos os que envolvam o/a beneficiário/a	1	2	2	Aceitável (risco baixo)	Não	Assegurar ao longo de todos os processos uma comunicação eficiente entre colaboradores/as e os/as beneficiários/as que garanta o cumprimento de todas as etapas até à formação da dupla	Direção Direção Técnica Coordenador/a de Serviços Todos/as os/as colaboradores/as	
Falta de Famílias de Acolhimento	Processos operacionais	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Promover campanhas de angariação de famílias; Diversificar os locais de trabalho para educação de cães-guia de modo a dar visibilidade ao trabalho desenvolvido e impactar as comunidades	Direção Direção Técnica Coordenador/a de Serviços Educadores/as	
Falta de Angariação de fundos	Todos os processos	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Reforçar a dinâmica de angariação de fundos e a identificação de fontes de financiamento complementares da ABAADV	Direção Direção Técnica Coordenador/a de Serviços	
Extravio de cães	Processos operacionais	2	2	4	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigadas)	Reforçar a responsabilização das Famílias de Acolhimento; Plano de ação específico para situações de extravio de cães	Direção Técnica Coordenador/a de Serviços Educadores/as Pré-Educadores/as	



PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

Risco	Processo(s) Associado(s)	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Grau do Risco (R=PxI)	Tipo de Risco	Ações	Ação	Responsável	Observações
Perda da Certificação de Qualidade	Todos os processos	1	3	3	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Cumprimento de todos os requisitos inerentes à NP ISO9001:2015	Direção Direção Técnica Responsável da Qualidade Coordenador/a de Serviços Todos/as os/as colaboradores/as	
Pedra da Acreditação pela IGDF, de 5 em 5 anos	Todos os processos	1	3	3	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Cumprimento das Guidelines da Federação Internacional	Direção Direção Técnica Responsável da Qualidade Coordenador/a de Serviços Todos/as os/as colaboradores/as	
% de cães reformados, por ninhada, que não podem formar dupla superior a 50%	Processos operacionais	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Recurso a parceiros (CESECAH) e a criadores particulares	Direção Técnica	
Falha na relação com o Município	Todos os processos	1	3	3	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Cumprimento dos acordos estabelecidos	Direção Direção Técnica	
Falta de voluntários	Processos de suporte: Gestão de Recursos e Angariação de fundos	1	2	2	Aceitável (risco baixo)	Não			



PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

Risco	Processo(s) Associado(s)	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Grau do Risco (R=PxI)	Tipo de Risco	Ações	Ação	Responsável	Observações
Dificuldade de acesso a programas públicos financiados pela especificidade da atividade (escola de cães-guia) e atipicidade do acordo	Todos os processos	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Identificação de programas, prémios e financiamentos de entidades privadas; "Pressão" sobre organismos públicos para inclusão de entidades com respostas sociais atípicas como beneficiários aquando da abertura de concursos	Direção Direção Técnica Gestor de Processos Coordenador de Serviços	
Falta de educadores/Saída de Educador/a	Processos operacionais: educação e formação da dupla	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Formação de novos educadores; Autonomização da ABAADV enquanto promotora de formação específica para educadores	Direção Direção Técnica Gestor de Processos Coordenador de Serviços Educadores/as	
Alteração/Revisão da Legislação (financiamento - acordos e requisitos para Ipss)	Todos os processos	1	3	3	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigadas)			
Pandemia - "Covid 19"	Todos os processos	2	3	6	Intolerável (risco elevado)	Sim	Cumprimento do Plano de Prevenção e diretrizes das autoridades nacionais e locais	Direção Direção Técnica Todos/as os/as colaboradores/as	



PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

Risco	Processo(s) Associado(s)	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Grau do Risco (R=PxI)	Tipo de Risco	Ações	Ação	Responsável	Observações
Redução da duração da vida útil do cão-guia	Processos Operacionais	2	2	4	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Acompanhamento do cão na dupla e prevenção (alimentação, exames, análises)	Direção Técnica Médico veterinário	
Possível diminuição da procura de um cão-guia (primeira entrega)	Processos Operacionais	2	2	4	Tolerável (risco médio)	Sim (mitigado ras)	Reforço dos mecanismos de comunicação e informação.	Direção Direção Técnica Coordenador de Serviços	
Não compatibilidade da dupla formada (cego/cão-guia)	Processo operacional: formação da dupla	2	1	2	Aceitável (risco baixo)	Não			

Mafalda Vicente

Direção

28/05/2024

Data



ASSOCIAÇÃO BEIRA AGUIEIRA DE APOIO AO DEFICIENTE VISUAL
Escola de Cães-guia para Cegos de Mortágua
Rua de Albufeira, nº 15, Chão de Vento, 3450-333 Sobral Mortágua
N.º Contribuinte: 513 396 322
Telefone: 231 920 978 • E-mail: geral@caesguia.org



PL.11 Plano de Ação para Riscos e Oportunidades

Oportunidades	Processo(s) Associado(s)	Impacto na Organização (Elevado, Médio, Fraco)	Ações	Responsável(is)	Observações
Estabelecimento de novas parcerias e reforço das existentes	Todos os processos	Elevado	Procurar/identificar continuamente novas parcerias e estabelecer protocolos e reforçar as existentes	Direção Direção Técnica Gestor de Processos Coordenador de Serviços	
Existência de criadores com disponibilidade para doação de cães	Processo Operacional: Origem dos cães	Médio	Promover a doação de cães à ABAADV, de forma a suprir a necessidade existente	Direção Direção Técnica Gestor de Processos Coordenador de Serviços	
Ferramentas Digitais de comunicação (sites, redes sociais, plataformas)	Todos os processos	Elevado	Dinamizar as ferramentas digitais da ABAADV	Direção Técnica Coordenador de Serviços	
CEN/TC 452	Todos os processos	Médio	Participar de forma ativa nas reuniões da CT nacional.	Direção Gestor de Processos	
Certificação como Entidade Formadora	Todos os processos	Elevado	Elaborar o processo de certificação como entidade formadora.	Direção Gestor de Processos	
Reconhecimento e disseminação das IAA's	Projeto 2º"Estou CãoTigo"	Médio	Reforçar a divulgação de informação do trabalho no âmbito das IAA's realizado	Direção Direção Técnica Coordenador de Serviços	
Portugal 2030 (Programas Operacionais)	Todos os processos	Médio	Efetuar uma pesquisa ativa de oportunidades de financiamento adequadas à estratégia e necessidades da ABAADV	Direção Direção Técnica Gestor de Processos Coordenador de Serviços	

Mafalda Vicente

Direção

28/05/2024

Data

de		Descrição	Probabilidade	Fórmula de cálculo: $impacto \times probabilidade$		
1	Baixa	Baixa possibilidade de ocorrência face ao histórico (nunca ocorreu).	(P)			
2	Média	Média possibilidade de ocorrência face ao histórico (ocorreu, pelo menos 1 vez e no máximo 3 vezes).	3	3	6	9
3	Alta	Alta possibilidade de ocorrência face ao histórico (ocorreu 4 ou mais vezes).	2	2	4	6
			1	1	2	3
				1	2	3
						Impacto (I)
Impacto	Descrição	Categoria	Tipo de Risco	Significado	Ações	
1	Baixo	Impacto baixo no desempenho da organização (eficácia, eficiência e qualidade). Não afeta a imagem da organização.	Vermelho	INTOLERÁVEL (risco elevado)	As operações nas condições atuais devem cessar até que o risco se reduza, pelo menos, ao nível tolerável	Sim
2	Médio	Impacto médio no desempenho da organização (eficácia, eficiência e qualidade). Afeta moderadamente a imagem da organização.	Amarelo	TOLERÁVEL (risco médio)	As organizações afetadas estão preparadas para suportar o risco. Entretanto, é recomendável que sejam adotadas ações mitigadoras para reduzir o risco.	Sim
3	Alto	Impacto alto no desempenho da organização (eficácia, eficiência e qualidade). Afeta significativamente a imagem e reputação da organização.	Verde	ACEITÁVEL (risco baixo)	Não é necessário adotar medidas mitigadoras, a menos que se possa reduzir mais o risco com pouco custo ou esforço.	Não

Impacto na atividade	Significado	Ações
Elevado	Tem um impacto muito significativo na organização	Sim
Médio	Tem um impacto significativo na organização. Contudo a Direção deve analisar a relação custo/benefício.	Sim, caso a Direção assim o considere
Fraco	Tem reduzido impacto na organização.	Não