



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

## NP EN ISO 9001:2015

3.<sup>a</sup> EDIÇÃO



## ÍNDICE

Siglas e acrónimos .....	3
Nota Introdutória .....	4
Apresentação do FGA .....	5
Legislação Aplicável.....	6
Estrutura e Organização.....	7
Política da Qualidade .....	11
Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade .....	12
Exclusões de Cláusulas Normativas (NP EN ISO 9001).....	12
Responsável pela Gestão da Qualidade .....	12
Recursos.....	12
Processos.....	13
Estrutura Documental.....	15

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1- Organograma da ASF .....	7
Figura 2 – Organograma do FGA .....	8
Figura 3 – Rede de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.....	13
Figura 4 – Pirâmide Documental do Sistema de Gestão da Qualidade do FGA.....	15

## ÍNDICE QUADROS

QUADRO 1 – MATRIZ DA ESTRUTURA HIERÁRQUICA.....	9
QUADRO 2 – MATRIZ DOS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	13

## SIGLAS E ACRÓNIMOS

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

CA – Conselho de Administração

CI – Centro de Informação

CoB – Conselho dos Gabinetes

FGA – Fundo de Garantia Automóvel

GPCV – Gabinete Português de Carta Verde

GTAE – Grupo de Trabalho para os Assuntos Europeus

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

OI – Organismo de Indemnização

PEX – Prestador Externo de Serviços

SAAS – Sistema de Apoio e Acompanhamento de Sinistrados

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SORCA – Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel

## NOTA INTRODUTÓRIA

O MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE (MGQ) é o documento fundamental de orientação para a gestão da qualidade do FUNDO DE GARANTIA AUTOMÓVEL (FGA), especificando o sistema de gestão implementado de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos.

No MGQ são definidos a Política da Qualidade, o âmbito do SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ), a caracterização dos Processos do SGQ e a descrição da sua interação. O MGQ faz também referência à informação documentada que suporta o SGQ.

A nível introdutório é feito um enquadramento jurídico e organizacional do FGA.

Este instrumento de orientação global, serve de referência a todos os demais documentos de aplicação geral ou particular, relacionados com o SGQ do FGA.

As orientações e determinações do MGQ (e restante informação associada) são vinculativas para todos os recursos humanos afetos ao FGA bem como, onde aplicável, para os Departamentos da ASF e Prestadores Externos de Serviços, que participam nos processos do SGQ do FGA.

## APRESENTAÇÃO DO FGA

O FGA é um **fundo público dotado de personalidade judiciária e de autonomia administrativa e financeira**, cuja missão é garantir a proteção das vítimas de acidentes rodoviários quando não exista seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel (SORCA) válido, na medida dos seus direitos, assegurando o rigor na instrução dos processos e a celeridade e fundamentação das suas decisões com vista à sua justa compensação. Com efeito, o FGA responde perante os terceiros lesados em acidentes de viação ocorridos em Portugal, **quando não existe seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel** para o veículo causador do sinistro e, em certas condições, garante o pagamento dos danos causados por este, mesmo quando não for identificado.

O FGA foi criado pelo **Decreto-Lei n.º 408/79**, nos termos do Decreto Regulamentar n.º 58/79, ambos de 25 de setembro. Atualmente, o **Decreto-Lei n.º 291/2007**, de 21 de agosto, define o âmbito de intervenção e as atribuições do FGA.

No plano da regularização de acidentes rodoviários transfronteiriços, o FGA assume em Portugal as funções de Organismo de Indemnização e de Centro de Informação.

Na sua função como **Organismo de Indemnização**, o FGA satisfaz o pagamento de indemnizações às pessoas lesadas residentes em Portugal, que tenham sido vítimas noutro Estado-Membro ou num País aderente ao Sistema Carta Verde, de acidente causado por um veículo habitualmente estacionado e segurado noutro Estado-Membro que não o da sua residência. O FGA também responde pelas indemnizações devidas por acidente ocorrido noutro Estado-Membro, quando não é possível identificar o veículo causador ou quando, decorridos dois meses do acidente, não tenha sido identificada a respetiva empresa de seguros.

A intervenção do Organismo de Indemnização está condicionada à verificação dos seguintes pressupostos:

- nem a empresa de seguros, nem o respetivo representante para sinistros apresentem uma resposta fundamentada à pessoa lesada, no prazo de três meses após a data da participação;
- a empresa de seguros não tenha designado um representante para sinistros em Portugal.

No exercício das suas funções enquanto **Centro de Informação**, o FGA responde aos pedidos de identificação de empresas de seguros, dos representantes para sinistros e, desde que devidamente fundamentado, dos proprietários dos veículos, dos utentes e dos Centros de Informação congéneres.

Do ponto de vista do modelo de financiamento, nos termos do disposto no artigo 58.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, constituem receitas do FGA as taxas incidentes sobre os prémios comerciais obrigatórios do seguro de responsabilidade civil automóvel e os reembolsos provenientes dos responsáveis por acidentes sem seguro quando este é obrigatório.

Por outro lado, no âmbito das responsabilidades encontram-se as provisões correspondentes à estimativa de custos com sinistros ocorridos e ainda não pagos à data de balanço, as responsabilidades estimadas para os sinistros ocorridos e ainda não reportados (IBNR) e a estimativa de encargos futuros relativos à regularização dos sinistros pendentes, declarados e não declarados (IBNER).

## LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A atividade do FGA está subordinada aos seguintes normativos:

### Europeus

- Diretiva 2009/103/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009 – codifica todas as cinco Diretivas Automóvel.
- Acordo entre Organismos de Indemnização e entre Organismos de Indemnização e Fundos de Garantia – instrumento que regula o relacionamento entre as partes, condição imposta pela Quarta Diretiva Automóvel para efeitos da sua entrada em vigor.
- Acordo entre Centros de Informação – instrumento que regula o relacionamento entre os diferentes Centros de Informação da UE

### Nacionais

- Código Civil – em especial o Direito das Obrigações.
- Código da Estrada – aprovado pelo Decreto-Lei n.º 114/94, de 3 de maio e alterado por diferentes diplomas, sendo o último o Decreto Lei n.º 151/2017, de 7 de dezembro.
- Lei do Seguro Obrigatório Automóvel – aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto.
- Regime Jurídico do Contrato de Seguro – aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.
- Critérios e valores para efeitos de apresentação de propostas indemnizatórias aos sinistrados de acidentes rodoviários – Portarias n.ºs 377/2008, de 26 de maio e 679/2009, de 25 de junho.

### Internos

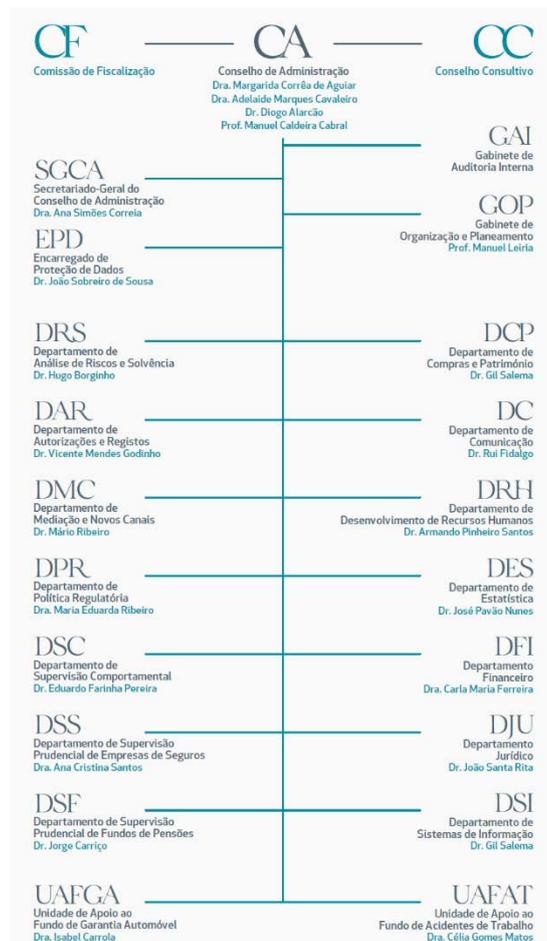
- Normas de Serviço e Regulamentares da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões [ASF]
- Normativos Internos aprovados pelo Conselho de Administração da ASF ou pela Diretora do FGA:
  - Regulamento de Funcionamento do FGA (RegFGA)
  - Manual de Gestão da Qualidade (MGQ)
  - Manual de Avaliação do Dano Material
  - Normas e Instruções de Serviço da Estrutura Hierárquica do FGA
  - Despachos da Direção do FGA
- Protocolos outorgados pela ASF / FGA com Entidades Públicas ou Privadas:
  - Instituto Nacional de Medicina Legal
  - Gabinete Português de Carta Verde
  - Liga dos Bombeiros Portugueses
  - Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão
  - Instituto dos Registos e Notariado

## ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

A gestão do FGA é assegurada pela ASF por via da Unidade de Apoio criada para o efeito, com recurso aos meios humanos, logísticos e tecnológicos da ASF, bem como à capacidade de gestão instalada que serve as atividades da Autoridade.

Com efeito, e sob o ponto de vista estratégico, o FGA partilha das prioridades e linhas de orientação estratégica identificadas no Plano Estratégico da ASF para 2020-24<sup>1</sup> seguindo o lema “Compromisso com o futuro”.

Figura 1- Organograma da ASF



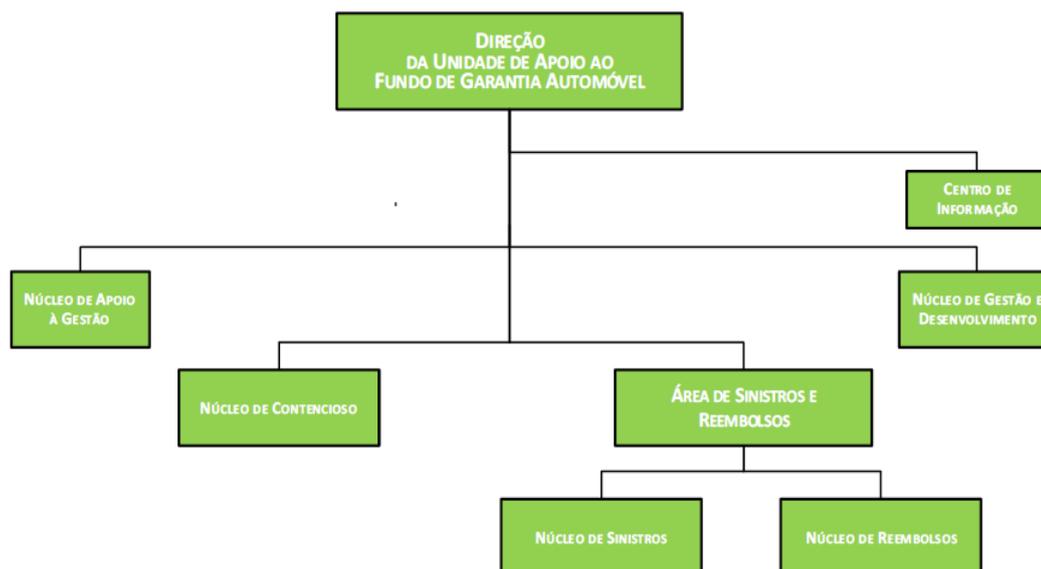
A estrutura organizacional interna do FGA assenta numa “plataforma única de serviços” instalada em Lisboa (Av. da República, 59) e no Porto (Rua Júlio Dinis, 127), e estruturada em áreas e núcleos funcionais:

- O **Núcleo de Sinistros** que responde pela regularização dos processos extrajudiciais de sinistros nas suas funções de Fundo de Garantia Automóvel e de Organismo de Indemnização
- O **Núcleo de Reembolsos** que responde pelo tratamento dos processos extrajudiciais de reembolsos

<sup>1</sup> O Plano Estratégico da ASF para 2020-24 poderá ser consultado no *site* institucional da ASF em: [https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/4DDA9444-502D-4A26-8A42-7F8D852A299D/0/PlanoEstrategicoASF\\_20202024\\_FINAL\\_12012021.pdf](https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/4DDA9444-502D-4A26-8A42-7F8D852A299D/0/PlanoEstrategicoASF_20202024_FINAL_12012021.pdf)

- O **Núcleo de Contencioso** que coordena a atividade contenciosa confiada aos escritórios de advogados contratados e, ao nível dos reembolsos, instaura e acompanha ações
- O **Núcleo de Gestão e Desenvolvimento** que responde pela manutenção do SGQ, garante a monitorização permanente da atividade, o estudo de provisões, e promove a implementação dos projetos alinhados com os objetivos estratégicos e expectativas das partes interessadas
- O **Centro de Informação** que garante as respostas, em tempo útil, aos utentes e aos Centros de Informação congéneres dos demais Estados-Membros
- O **Núcleo de Gestão Apoio à Gestão**, que :
  - gere a documentação entrada, procedendo à abertura, manutenção e encaminhamento dos processos do FGA e do CI e garante a ainda a atualização das bases de dados de suporte à atividade (Serviços Administrativos)
  - confere a faturação, sendo o interlocutor privilegiado com o Departamento Financeiro da ASF e os prestadores externos de serviços (Gestão de Dados Financeiros)

Figura 2 – Organograma do FGA



- O **Grupo de Trabalho para os Assuntos Europeus** (GTAE), tem um papel relevante no posicionamento europeu do FGA, no âmbito do Conselho dos Gabinetes (CoB), e no relacionamento com os organismos e entidades congéneres. Representa o FGA em conferências e convenções.

Para cada função existente no FGA foram estabelecidas as suas responsabilidades e competências, em documentos próprios: “Descritivo de Funções” e “Matriz de Competências”. As relações / articulações hierárquicas são elencadas na tabela infra.

Quadro 1 – Matriz da Estrutura Hierárquica

UNIDADE FUNCIONAL (SIGLA)	FUNÇÃO (SIGLA)	ARTICULAÇÃO		SUBSTITUÍDO POR: (EM CAUSO DE AUSÊNCIA)
		↑ "DEPENDENTE" / "RESPONDE A"	↓ "RESPONSÁVEL POR" / "PEDE RESPOSTAS A"	
Direção (DIR)	Diretora da Unidade de Apoio ao FGA (DIR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselho de Administração da ASF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Apoio à Gestão</li> <li>Coordenador do Núcleo de Contencioso</li> <li>Coordenador da Área de Sinistros e Reembolsos</li> <li>Coordenador do Núcleo de Gestão e Desenvolvimento</li> <li>Responsável do Centro de Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membro do Conselho de Administração da ASF com o Pelouro do FGA</li> </ul>
Área de Sinistros e Reembolsos (ASR)	Coordenador da Área de Sinistros e Reembolsos (CASR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretora da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis das Equipas de Sinistros</li> <li>Responsável da Equipa de Reembolsos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsáveis das Equipas de Sinistros</li> <li>Responsável da Equipa de Reembolsos</li> </ul>
	Responsável da Equipa de Sinistros (RESN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador da Área de Sinistros e Reembolsos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos de Regularização de Sinistros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador da Área de Sinistros e Reembolsos</li> </ul>
	Técnicos de Regularização de Sinistros (TRSN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa de Sinistros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos de Regularização de Sinistros</li> </ul>
	Responsável da Equipa de Reembolsos (RER)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador da Área de Sinistros e Reembolsos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos de Gestão de Créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador da Área de Sinistros e Reembolso</li> </ul>
	Técnico de Gestão de Créditos (TGCR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa de Reembolsos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos de Gestão de Créditos</li> </ul>
Núcleo de Contencioso (NCT)	Coordenador do Núcleo de Contencioso (CNCT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretora da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos Juristas</li> <li>Técnicas Operacionais de Contencioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretora da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>
	Técnicos Juristas (TJU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Contencioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos Juristas</li> </ul>
	Técnica Operacional de Contencioso (TCT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Contencioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas Operacionais de Contencioso</li> </ul>

UNIDADE FUNCIONAL (SIGLA)	FUNÇÃO (SIGLA)	ARTICULAÇÃO		SUBSTITUÍDO POR: (EM CAUSO DE AUSÊNCIA)
		↑ "DEPENDE DE" / "RESPONDE A"	↓ "RESPONSÁVEL POR" / "PEDE RESPOSTAS A"	
Núcleo de Apoio à Gestão (NAG)	Coordenador do Núcleo de Apoio à Gestão (CNAG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretora da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa dos Serviços Administrativos</li> <li>Responsável da Equipa de Gestão de Dados Financeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretora da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>
	Responsável da Equipa de Serviços Administrativos (RESA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Apoio à Gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos de Serviços Administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Apoio à Gestão</li> </ul>
	Técnico de Serviços Administrativos (TSA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa de Serviços Administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico de Serviços Administrativos</li> </ul>
	Técnico Operacional de Serviços Administrativos (ASA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa de Serviços Administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico de Serviços Administrativos</li> </ul>
	Responsável da Equipa de Gestão de Dados Financeiros (REGDF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Apoio à Gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnica de Gestão de Dados Financeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Apoio à Gestão</li> </ul>
	Técnica de Gestão de Dados Financeiros (TDF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa de Gestão de Dados Financeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável da Equipa de Gestão de Dados Financeiros</li> </ul>
Núcleo de Gestão e Desenvolvimento (NGD)	Coordenador do Núcleo de Gestão e Desenvolvimento (CNGD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direção da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuário</li> <li>Técnica da Qualidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direção da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>
	Atuário (ATU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Gestão e Desenvolvimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Gestão e Desenvolvimento</li> </ul>
	Técnica da Qualidade (TQL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador do Núcleo de Gestão e Desenvolvimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atuário</li> <li>Coordenador do Núcleo de Gestão e Desenvolvimento</li> </ul>
Centro de Informação (CI)	Responsável do Centro de Informação (RCI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direção da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnica de Processos do Centro de Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direção da Unidade de Apoio ao FGA</li> </ul>
	Técnica de Processos do Centro de Informação (TPCI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável do Centro de Informação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. a.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsável do Centro de Informação</li> </ul>

## **POLÍTICA DA QUALIDADE**

### **Missão**

Proteger as vítimas de acidentes rodoviários, na medida dos seus direitos, com vista à sua justa compensação.

### **Visão**

Ser reconhecido como um modelo de serviço público caracterizado pelo rigor, integridade, equidade, inovação e eficiência, nas suas funções de Fundo de Garantia, Organismo de Indemnização e Centro de Informação.

### **Princípios Orientadores**

- Cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis
- Consolidação de uma Imagem Institucional de rigor
- Elevada competência técnica e celeridade decisória
- Privilegiar a regularização dos processos de sinistro por via extrajudicial
- Procura da verdade material na instrução dos processos
- Uniformidade de critérios e procedimentos
- Fundamentação das decisões em permanente sentido de justiça
- Integridade
- Equidade
- Responsabilidade social
- Prevenir a condução automóvel sem seguro
- Efetivar a cobrança dos reembolsos junto dos responsáveis incumpridores da obrigação do seguro automóvel
- Cumprimento dos requisitos do referencial NP EN ISO 9001:2015
- Melhoria contínua do SGQ

### ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Garantir a reparação de danos corporais e / ou materiais nas suas funções de Fundo de Garantia e Organismo de Indemnização.

Prestar informações aos utentes e aos Centros de Informação congéneres, enquanto Centro de Informação.

Reembolsar, junto dos responsáveis sem seguro, os montantes despendidos com a regularização dos sinistros - indemnizações e despesas de gestão dos processos.

### EXCLUSÕES DE CLÁUSULAS NORMATIVAS (NP EN ISO 9001)

Consideram-se excluídas as cláusulas “8.3 - Design e desenvolvimento de produtos e serviços” e “7.1.5 - Recursos de monitorização e de medição”. Relativamente à cláusula “8.3, a mesma não se aplica dado que a atividade desenvolvida pelo FGA está perfeitamente definida em legislação e regulamentação, não tendo o FGA autonomia para modificar o quadro normativo de referência.

Quanto à cláusula “7.1.5, entende o FGA que esta também não deve ser aplicada, porque no controlo da sua atividade não são utilizados equipamentos de monitorização e de medição sujeitos a calibração.

### RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DA QUALIDADE

A Diretora da Unidade de Apoio ao FGA assume a função de Gestão de Topo, no âmbito da implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ, tal como mencionado no referencial normativo.

O Gestor da Qualidade e Projetos tem responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que os processos necessários para o SGQ são estabelecidos, implementados e mantidos
- Reportar à DIR da UAFGA o desempenho do SGQ e qualquer necessidade de melhoria
- Assegurar a promoção da consciencialização no FGA para os requisitos dos utentes e restantes partes interessadas
- Ser o interlocutor entre o FGA e as entidades externas nos assuntos relacionados o SGQ

### RECURSOS

A ASF disponibiliza os meios técnicos e recursos humanos necessários à prossecução das atribuições legais do FGA e ao cumprimento das determinações e requisitos constantes deste manual, garantindo condições de trabalho adequadas, designadamente:

- Atendimento [Departamento de Supervisão Comportamental]
- Sistemas de Informação [Departamento de Sistemas de Informação]
- Recursos Humanos e Formação [Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos]
- Serviços Financeiros [Departamento Financeiro]
- Administrativos [Departamento de Compras e Património]
- Comunicação [Departamento de Comunicação]

**PROCESSOS**

O SGQ é o conjunto dos processos necessários para a organização atingir os resultados desejados, e que se inter-relacionam como um todo (sistema).

Figura 3 – Rede de Processos do Sistema de Gestão da Qualidade



É importante garantir que cada processo está alinhado com os objetivos estratégicos da organização e que recebe as entradas necessárias para a sua eficácia e que entrega as saídas pretendidas.

Quadro 2 – Matriz dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

PROCESSO	SUBPROCESSO	ÂMBITO E OBJETIVO GERAL	PRINCIPAIS DOCUMENTOS ASSOCIADOS	RESP.
GESTÃO ESTRATÉGICA	REFLEXÃO ESTRATÉGICA	Assegurar a gestão do FGA de acordo com as políticas globais e objetivos definidos pelo CA da ASF, no estrito cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis.  Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas.  Identificar e gerir os riscos e oportunidades associadas à atividade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Plano Estratégico ASF</li> <li>▫ O Contexto do FGA</li> <li>▫ Orientações Estratégicas e Objetivos FGA</li> <li>▫ MGQ</li> <li>▫ Plano de Atividades ASF</li> <li>▫ Partes Interessadas</li> <li>▫ Riscos e Oportunidades</li> </ul>	DIR
	RECURSOS HUMANOS	Assegurar a gestão e motivação dos recursos humanos do FGA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Apresentação do FGA</li> <li>▫ Organograma do FGA</li> <li>▫ Quadro Responsabilidades</li> <li>▫ Matriz de Competências</li> <li>▫ Plano de Formação</li> <li>▫ Fichas Individuais de Objetivos e Competências</li> </ul>	DIR
	GESTÃO ORÇAMENTAL	Garantir o controlo permanente das receitas e despesas, com vista ao rigor da execução orçamental	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Orçamento FGA</li> <li>▫ Dados Estatísticos</li> </ul>	DIR
	GESTÃO ATUARIAL	Monitorizar as responsabilidades presentes e futuras do FGA – provisões para sinistros, provisões IBNR e IBNER e provisões para custos com regularização de sinistros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Relatórios Atuariais</li> </ul>	DIR

PROCESSO	SUBPROCESSO	ÂMBITO E OBJETIVO GERAL	PRINCIPAIS DOCUMENTOS ASSOCIADOS	RESP.
CONTROLO OPERACIONAL	SECRETARIA	Apoio à atividade do FGA.		RSCT
	SINISTROS	Decisão célere e equilibrada em ordem ao justo ressarcimento dos lesados ou à fundada declinação do sinistro.		RDSN
	CONTENCIOSO DE SINISTROS	Garantir a gestão e o controlo da atividade contenciosa, traduzida na execução dos mandatos conferidos aos Escritórios de Advogados, em ações judiciais instauradas pelos lesados contra o FGA.		RDCT
	REEMBOLSOS	Cobrança, junto dos responsáveis, das quantias despendidas na instrução e regularização de processos de sinistros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Legislação aplicável ao FGA</li> <li>▫ Normas de Serviço da ASF</li> </ul>	RSTR
	CONTENCIOSO DE REEMBOLSOS	Garantir a gestão e o controlo da atividade contenciosa traduzida na execução dos mandatos conferidos aos Escritórios de Advogados, em ações judiciais de reembolso instauradas pelo FGA e coordenar a demanda direta, pela divisão de contencioso, dos responsáveis sem seguro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Regulamento do FGA</li> <li>▫ Instruções de Serviço FGA</li> <li>▫ Notas de Serviço do FGA</li> <li>▫ Despachos do FGA</li> <li>▫ Contratos de Prestação de Serviços</li> <li>▫ Acordos</li> </ul>	RDCT
	CENTRO DE INFORMAÇÃO	Prestação de informação ao Utente e aos Centros de Informação Congéneres no âmbito das Diretivas do Seguro Automóvel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Protocolos</li> <li>▫ Procedimentos / Manuais</li> <li>▫ Expetativas do Utente</li> </ul>	RCI
	DADOS FINANCEIROS	Conferência e preparação de pagamento de faturação dos PEX. Conciliações contabilísticas. Interlocação privilegiada entre PEX, FGA e Departamento Financeiro da ASF.		RSDF
	UTENTES	Resposta aos pedidos de informação, esclarecimentos e reclamações enviados pelos utentes relativamente ao âmbito e atribuições do FGA.		GER
INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	COMUNICAÇÃO	Definição e implementação de um plano de comunicação que assegure a circulação de informação e comunicação necessária ao envolvimento de todas as partes interessadas na gestão da atividade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Plano de Comunicação</li> </ul>	RCI
	CONHECIMENTO	Planear e efetuar a vigilância necessária para assegurar a entrada de conhecimento e identificação de oportunidades de melhoria e/ou necessidades de alterações organizacionais. Proporcionar a criação, captura, síntese, partilha e aplicação do conhecimento da organização.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Plano de Vigilância</li> <li>▫ Gestão Documental</li> <li>▫ Proteção de Dados</li> <li>▫ Permissões Intranet FGA</li> </ul>	GQP
MELHORIA E MUDANÇA	PROJETOS E ATIVIDADES	Programar, executar e controlar todas as tarefas relativas a projetos e atividades do FGA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Cronograma de Projetos e Atividades</li> </ul>	GQP
	AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	Assegurar que os processos da qualidade necessários para o SGQ são implementados e mantidos. Monitorização de desvios e tomada de ações que minimizem o impacte dos mesmos. Avaliar os resultados dos projetos e atividades promovendo a criação de conhecimento e oportunidades de melhoria. Assegurar o controlo da qualidade dos serviços externos. Reportar o desempenho do SGQ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Avaliação dos Prestadores de Serviço</li> <li>▫ Planeamento e revisão do SGQ</li> <li>▫ Avaliação da Satisfação do Utente</li> <li>▫ Programa e relatórios das Auditorias</li> <li>▫ Monitorização e medição</li> <li>▫ Gestão de ocorrências</li> </ul>	GQP

## ESTRUTURA DOCUMENTAL

Todo o suporte documental do SGQ do FGA está editado em formato digital e disponibilizado de forma centralizada a todos os colaboradores do FGA numa área de Intranet (*Microsoft Sharepoint*).



**Figura 4 – Pirâmide Documental do Sistema de Gestão da Qualidade do FGA**

O espaço FGA na Intranet da ASF constitui uma ferramenta de comunicação e gestão da informação que permite:

- Coordenar projetos, calendários e agendas
- Debater ideias
- Rever documentos ou propostas
- Partilhar informações