



TORRE LARANJAFUTSAL CLUBE

MAPA GERAL DE PROCESSOS E PROCEDIMENTOS INTERNOS

Sistema Interno de Gestão

Versão 1.0

Mapa mestre de processos para Direção, Staff, Atletas, Famílias, Desporto, Saúde, Salvaguarda, Transportes, Instalações, Administração, Finanças, Comunicação, Projetos e Área Social.

“Porque acreditamos que é possível.”

1. Objetivo

Este documento constitui o mapa mestre dos processos internos da Torre Laranja FC. O objetivo é garantir que cada situação recorrente do Clube tenha um código, um responsável, uma sequência de atuação e um registo mínimo, reduzindo dependência da memória individual e decisões contraditórias.

O mapa foi concebido para funcionar em conjunto com o Regulamento Oficial do Staff, o Manual de Funções e o Manual Operacional de Treinos, Jogos e Deslocações. Os processos críticos devem ser desenvolvidos em fichas próprias, como acontece neste documento com o processo de Seguro Desportivo.

2. Sistema de codificação

Código	Área
GOV	Governança e Direção
RH	Recursos Humanos e Staff
ATL	Atletas
FAM	Famílias
DES	Gestão Desportiva
TRN	Treinos
JOG	Jogos e Competições
SAU	Saúde e Seguro
SG	Salvaguarda e Proteção de Menores
TRA	Transportes
INS	Instalações e Material
ADM	Secretaria e Administração
FIN	Financeiro e Compras
COM	Comunicação e Marketing
PRO	Projetos, Eventos e Parcerias
SOC	Área Social e Apoio ao Atleta/Família

3. Classificação de prioridade

CRÍTICO — risco para pessoas, menores, cumprimento legal/regulamentar, competição ou finanças. NORMAL — processo recorrente de gestão. RÁPIDO — instrução/checklist simples. Os processos críticos devem ter procedimento escrito, responsável substituto e evidência de execução.

4. Mapa Mestre de Processos

GOV — Governação e Direção

Código	Processo	Prioridade
GOV-001	Reunião ordinária de Direção	NORMAL
GOV-002	Reunião extraordinária/urgente	CRÍTICO
GOV-003	Elaboração e aprovação de atas	NORMAL
GOV-004	Tomada de decisão e deliberação	NORMAL
GOV-005	Delegação de competências	NORMAL
GOV-006	Aprovação de regulamentos internos	NORMAL
GOV-007	Gestão de conflito de interesses	CRÍTICO
GOV-008	Representação institucional	NORMAL
GOV-009	Gestão de crise institucional	CRÍTICO
GOV-010	Planeamento anual e objetivos	NORMAL

RH — Recursos Humanos e Staff

Código	Processo	Prioridade
RH-001	Identificação de necessidade de staff	NORMAL
RH-002	Recrutamento e divulgação de vaga	NORMAL
RH-003	Entrevista e seleção	NORMAL
RH-004	Validação de habilitações/documentos	CRÍTICO
RH-005	Entrada e acolhimento de novo staff	CRÍTICO
RH-006	Assinatura de Código/Termo de Compromisso	CRÍTICO
RH-007	Atribuição de função e linha de reporte	NORMAL
RH-008	Formação inicial obrigatória	CRÍTICO
RH-009	Falta/atraso de staff	NORMAL
RH-010	Avaliação periódica	NORMAL
RH-011	Gestão de conflito interno	NORMAL
RH-012	Substituição temporária	NORMAL
RH-013	Suspensão preventiva	CRÍTICO
RH-014	Saída/cessação de colaboração	CRÍTICO
RH-015	Devolução de chaves/material/acessos	CRÍTICO

ATL — Atletas

Código	Processo	Prioridade
ATL-001	Captação/observação de atleta	NORMAL
ATL-002	Treino experimental	NORMAL
ATL-003	Pré-inscrição e recolha documental	NORMAL
ATL-004	Inscrição federativa	CRÍTICO
ATL-005	Seguro/ativação da pessoa segura	CRÍTICO
ATL-006	Integração de novo atleta	NORMAL
ATL-007	Ficha individual e contactos	CRÍTICO
ATL-008	Controlo de assiduidade	NORMAL
ATL-009	Avaliação individual	NORMAL
ATL-010	Mudança de escalão	NORMAL
ATL-011	Atleta em dois contextos/equipas	NORMAL
ATL-012	Desistência/abandono	NORMAL
ATL-013	Transferência/saída	CRÍTICO
ATL-014	Devolução de equipamento	NORMAL
ATL-015	Atleta sem documentação completa	CRÍTICO

FAM — Famílias

Código	Processo	Prioridade
FAM-001	Reunião de início de época	NORMAL
FAM-002	Atualização de contactos	CRÍTICO
FAM-003	Autorizações do encarregado de educação	CRÍTICO
FAM-004	Reclamação de pai/encarregado	NORMAL
FAM-005	Reunião individual com família	NORMAL
FAM-006	Conflito família–staff	NORMAL
FAM-007	Comunicação de ausência prolongada	NORMAL
FAM-008	Regras de bancada e comportamento	NORMAL
FAM-009	Alteração de responsável/entrega de menor	CRÍTICO

DES — Gestão Desportiva

Código	Processo	Prioridade
DES-001	Planeamento desportivo anual	NORMAL
DES-002	Constituição de plantéis	NORMAL
DES-003	Definição de equipas técnicas	CRÍTICO
DES-004	Metodologia por escalão	NORMAL
DES-005	Planeamento mensal/semanal	NORMAL
DES-006	Reunião técnica	NORMAL
DES-007	Observação e scouting	NORMAL
DES-008	Promoção/transição de atleta	NORMAL
DES-009	Avaliação de treinador	NORMAL
DES-010	Gestão de conflito técnico	NORMAL

TRN — Treinos

Código	Processo	Prioridade
TRN-001	Planeamento da sessão	NORMAL
TRN-002	Abertura e verificação do pavilhão	CRÍTICO
TRN-003	Preparação de material	RÁPIDO
TRN-004	Receção e controlo de presenças	NORMAL
TRN-005	Execução do treino	NORMAL
TRN-006	Gestão de lesão em treino	CRÍTICO
TRN-007	Conflito/bullying em treino	CRÍTICO
TRN-008	Utilização de balneário	CRÍTICO
TRN-009	Recolha de material	RÁPIDO
TRN-010	Saída/entrega de menores	CRÍTICO
TRN-011	Fecho da instalação	CRÍTICO

JOG — Jogos e Competições

Código	Processo	Prioridade
JOG-001	Receção e validação do calendário	NORMAL
JOG-002	Convocatória	NORMAL
JOG-003	Confirmação de jogo	CRÍTICO
JOG-004	Preparação de jogo em casa	NORMAL
JOG-005	Preparação de jogo fora	NORMAL
JOG-006	Documentação de jogo	CRÍTICO
JOG-007	Equipamentos/material de jogo	NORMAL
JOG-008	Gestão do banco	NORMAL
JOG-009	Lesão durante jogo	CRÍTICO
JOG-010	Expulsão/cartão disciplinar	CRÍTICO
JOG-011	Incidente com arbitragem/adversário	CRÍTICO
JOG-012	Relatório pós-jogo	NORMAL
JOG-013	Protesto/reclamação regulamentar	CRÍTICO
JOG-014	Adiamento/interdição/cancelamento	CRÍTICO

SAU — Saúde e Seguro

Código	Processo	Prioridade
SAU-001	Ficha de saúde/informação essencial	CRÍTICO
SAU-002	Primeiros socorros	CRÍTICO
SAU-003	Emergência médica/112	CRÍTICO
SAU-004	Lesão sem urgência	CRÍTICO
SAU-005	Participação de Seguro Desportivo AFL/Fidelidade	CRÍTICO
SAU-006	Pagamento e arquivo da franquia	CRÍTICO
SAU-007	Assistência na rede convencionada	CRÍTICO
SAU-008	Autorização de exames/tratamentos	CRÍTICO
SAU-009	Urgência hospitalar pública	CRÍTICO
SAU-010	Reembolso de despesas	NORMAL
SAU-011	Despesas de deslocação clínica	NORMAL
SAU-012	Assistência fora da rede convencionada	CRÍTICO
SAU-013	Regresso à prática após lesão	CRÍTICO
SAU-014	Controlo de kit de primeiros socorros	NORMAL

SG — Salvaguarda e Proteção de Menores

Código	Processo	Prioridade
SG-001	Receção de preocupação/denúncia	CRÍTICO
SG-002	Perigo imediato para menor	CRÍTICO
SG-003	Revelação de possível abuso	CRÍTICO
SG-004	Registo reservado de ocorrência	CRÍTICO
SG-005	Encaminhamento para entidades competentes	CRÍTICO
SG-006	Bullying entre atletas	CRÍTICO
SG-007	Contacto digital com menores	CRÍTICO
SG-008	Fotografia/vídeo de menores	CRÍTICO
SG-009	Balneários e duchas	CRÍTICO
SG-010	Tratamento individual de menor	CRÍTICO
SG-011	Transporte individual excepcional	CRÍTICO
SG-012	Dormidas/torneios com menores	CRÍTICO
SG-013	Não retaliação e confidencialidade	CRÍTICO

TRA — Transportes

Código	Processo	Prioridade
TRA-001	Reserva/afetação de viatura	NORMAL
TRA-002	Validação de motorista	CRÍTICO
TRA-003	Checklist pré-viagem	CRÍTICO
TRA-004	Lista de passageiros	CRÍTICO
TRA-005	Embarque e contagem	CRÍTICO
TRA-006	Avaria em deslocação	CRÍTICO
TRA-007	Acidente rodoviário	CRÍTICO
TRA-008	Abastecimento/combustível	NORMAL
TRA-009	Manutenção preventiva	CRÍTICO
TRA-010	Multas/danos	NORMAL
TRA-011	Fecho e inspeção da viatura	RÁPIDO

INS — Instalações e Material

Código	Processo	Prioridade
INS-001	Gestão de chaves e acessos	CRÍTICO
INS-002	Abertura de instalação	CRÍTICO
INS-003	Anomalia/infiltração/piso inseguro	CRÍTICO
INS-004	Comunicação ao gestor do recinto	NORMAL
INS-005	Inventário de material	NORMAL
INS-006	Requisição de material	NORMAL
INS-007	Entrega de equipamento a atleta	NORMAL
INS-008	Perda/dano de equipamento	NORMAL
INS-009	Armazenamento e arrecadação	NORMAL
INS-010	Limpeza/estado de balneários	NORMAL
INS-011	Fecho e verificação final	CRÍTICO

ADM — Secretaria e Administração

Código	Processo	Prioridade
ADM-001	Entrada e registo de correspondência	NORMAL
ADM-002	Saída de ofícios/emails oficiais	NORMAL
ADM-003	Arquivo digital e físico	CRÍTICO
ADM-004	Gestão de prazos AFL/FPF	CRÍTICO
ADM-005	Pedido/emissão de declaração	NORMAL
ADM-006	Gestão de certificados/documentos	NORMAL
ADM-007	Proteção e acesso a dados pessoais	CRÍTICO
ADM-008	Consentimentos e autorizações	CRÍTICO
ADM-009	Gestão de contactos institucionais	NORMAL
ADM-010	Calendário administrativo anual	NORMAL

FIN — Financeiro e Compras

Código	Processo	Prioridade
FIN-001	Orçamento anual	CRÍTICO
FIN-002	Controlo orçamental mensal	CRÍTICO
FIN-003	Pedido de despesa	NORMAL
FIN-004	Autorização de despesa	CRÍTICO
FIN-005	Compra de bens/serviços	NORMAL
FIN-006	Receção e conferência de fatura	NORMAL
FIN-007	Pagamento a fornecedor	CRÍTICO
FIN-008	Reembolso a colaborador	NORMAL
FIN-009	Caixa/pequenas despesas	CRÍTICO
FIN-010	Donativos	CRÍTICO
FIN-011	Patrocínios financeiros	CRÍTICO
FIN-012	Prestação de contas de apoio/projeto	CRÍTICO
FIN-013	Dívida e plano de regularização	CRÍTICO

COM — Comunicação e Marketing

Código	Processo	Prioridade
COM-001	Pedido de publicação	NORMAL
COM-002	Aprovação de conteúdo	NORMAL
COM-003	Publicação de resultado	RÁPIDO
COM-004	Fotografia/vídeo de atividade	CRÍTICO
COM-005	Utilização da imagem de menor	CRÍTICO
COM-006	Comunicado oficial	CRÍTICO
COM-007	Resposta a imprensa	CRÍTICO
COM-008	Crise/reputação nas redes sociais	CRÍTICO
COM-009	Gestão de identidade visual	NORMAL
COM-010	Entrega de contrapartidas a patrocinador	NORMAL

PRO — Projetos, Eventos e Parcerias

Código	Processo	Prioridade
PRO-001	Identificação de oportunidade/candidatura	NORMAL
PRO-002	Decisão de candidatura	NORMAL
PRO-003	Preparação de candidatura	CRÍTICO
PRO-004	Orçamento de projeto	CRÍTICO
PRO-005	Execução física do projeto	CRÍTICO
PRO-006	Execução financeira do projeto	CRÍTICO
PRO-007	Relatório/prestação de contas	CRÍTICO
PRO-008	Organização de evento	CRÍTICO
PRO-009	Plano de segurança de evento	CRÍTICO
PRO-010	Gestão de voluntários em evento	NORMAL
PRO-011	Entrada de parceiro/patrocinador	NORMAL
PRO-012	Protocolo/parceria institucional	CRÍTICO

SOC — Área Social e Apoio ao Atleta/Família

Código	Processo	Prioridade
SOC-001	Sinalização de necessidade social	CRÍTICO
SOC-002	Avaliação interna da necessidade	CRÍTICO
SOC-003	Apoio de equipamento desportivo	NORMAL
SOC-004	Apoio de transporte	NORMAL
SOC-005	Apoio de alimentação	NORMAL
SOC-006	Apoio ao estudo/encaminhamento educativo	NORMAL
SOC-007	Encaminhamento para entidade social	CRÍTICO
SOC-008	Acompanhamento de situação vulnerável	CRÍTICO
SOC-009	Confidencialidade de informação social	CRÍTICO
SOC-010	Avaliação de impacto do apoio	NORMAL

5. PROCESSO CRÍTICO DESENVOLVIDO — SEGURO DESPORTIVO

SAU-005 — Participação de Seguro Desportivo AFL/Fidelidade

Classificação	CRÍTICO
Responsável principal	Secretaria/Responsável administrativo designado pelo Clube
Intervenientes	Atleta ou encarregado de educação; Treinador/Delegado; Secretaria; Direção; prestador/assistência clínica
Origem normativa operacional	Manual de Procedimentos AFL 2026/2027 — apólice AG66493846
Prazo crítico	Participação pelo Clube no prazo máximo de 5 dias úteis após a ocorrência
Registo obrigatório	Participação de sinistro + validação do Clube + comprovativo de franquia + documentos clínicos aplicáveis

5.1 Objetivo e âmbito

Garantir que qualquer acidente enquadrável na atividade segura é comunicado dentro do prazo e acompanhado segundo o circuito definido para a época 2026/2027, evitando perda de direitos por atraso, ausência de participação ou utilização de assistência não autorizada.

A apólice AG66493846 abrange atletas amadores, agentes desportivos, treinadores e dirigentes devidamente inscritos na Associação de Futebol de Lisboa e comunicados ao segurador. A atividade segura inclui Futebol e Futsal em competição, treino e estágio, em representação ou sob patrocínio da AFL, FPF ou Clube.

5.2 Fluxo interno TLFC — acidente até participação

1. OCORRÊNCIA — Treinador/Delegado identifica o acidente e garante a resposta imediata de saúde.
2. URGÊNCIA? — Se existir urgência, o sinistrado é encaminhado para a unidade hospitalar pública mais próxima. Deve ser solicitado relatório clínico e os exames auxiliares de diagnóstico realizados.
3. COMUNICAÇÃO INTERNA — O Treinador/Delegado comunica no próprio dia à Secretaria/Responsável do Seguro, indicando atleta, escalão, data, hora, local, treino/jogo, descrição objetiva e assistência recebida.
4. CONFIRMAÇÃO DE ELEGIBILIDADE — Secretaria confirma que a pessoa está devidamente inscrita/comunicada como pessoa segura e reúne os elementos necessários.
5. PARTICIPAÇÃO — Cabe sempre ao Clube efetuar a participação do futebolista na plataforma eletrónica indicada no manual da AFL, dentro do prazo máximo de 5 dias úteis.
6. DOCUMENTOS — Carregar o impresso de Participação de Sinistro devidamente validado pelo Clube e o comprovativo de pagamento da franquia contratual, preenchendo todos os campos pedidos.
7. CONTACTO CLÍNICO — O sinistrado ou encarregado de educação aguarda contacto para indicação do prestador convencionado e posterior marcação da consulta de acompanhamento.
8. AUTORIZAÇÕES — Exames complementares e/ou tratamentos necessários devem ser previamente autorizados pela assistência, salvo a exceção de urgência declarada em hospital público.
9. ACOMPANHAMENTO — Secretaria mantém dossier do sinistro com datas, autorizações, documentos, comunicações e estado.
10. FECHO — Arquivar alta/fecho, reembolsos e documentação final; comunicar à estrutura desportiva apenas a informação funcional necessária para regresso à prática.

5.3 Franquia contratual

Na assistência dentro da rede convencionada, a franquia indicada no manual para a apólice AG66493846 é de 100,00 € por pessoa segura e por sinistro para Petiz, Traquina, Benjamim e Infantil, e de 150,00 € para os restantes escalões.

O comprovativo de pagamento deve integrar o processo interno do sinistro e ser carregado/enviado segundo as instruções em vigor no manual da seguradora/AFL.

5.4 Regra de autorização clínica

Nenhuma consulta, meio de diagnóstico, exame ou tratamento fora do episódio de urgência declarado em hospital público deve ser realizado por iniciativa do Clube/atleta esperando posterior reembolso sem confirmar previamente a autorização da assistência. O manual indica expressamente que valores resultantes de consultas ou meios de diagnóstico sem prévia autorização não serão reembolsados, salvo a exceção referida.

5.5 Fora da rede convencionada — alerta vermelho

O recurso fora da rede convencionada deve ser tratado como exceção crítica. O manual 2026/2027 prevê franquia de 750,00 € quando o acompanhamento clínico, exames, tratamentos ou cirurgias não sejam realizados na rede convencionada por indicação expressa da seguradora, e estabelece sublimites máximos para atos médicos fora da rede. Antes de qualquer decisão, a Secretaria deve confirmar por escrito a orientação da assistência.

5.6 Despesas de deslocação e reembolsos

O manual prevê reembolso de determinadas deslocações para acesso à rede clínica quando a distância seja superior a 20 km em cada sentido, apenas nas situações tipificadas e após validação, com sublimite global de 350,00 € por sinistro. Para reembolsos, é necessário comprovativo de IBAN onde conste o titular da conta; talões de Multibanco não são aceites como comprovativo de IBAN.

5.7 Checklist TLFC — Participação de sinistro

- ☐ Acidente comunicado internamente no próprio dia
- ☐ Nome completo e escalão confirmados
- ☐ Data/hora/local e contexto registados
- ☐ Descrição factual do acidente
- ☐ Situação de urgência identificada
- ☐ Relatório clínico/exames recolhidos, se houve urgência hospitalar
- ☐ Pessoa segura/inscrição confirmada
- ☐ Impresso de participação preenchido e validado pelo Clube
- ☐ Franquia paga e comprovativo arquivado
- ☐ Participação eletrónica efetuada até ao 5.º dia útil
- ☐ Comprovativo/identificação do processo arquivado
- ☐ Família informada sobre circuito da rede convencionada
- ☐ Autorizações clínicas guardadas
- ☐ IBAN/documentos de reembolso guardados quando aplicável
- ☐ Data de alta/fecho registada

5.8 Registo interno mínimo

N.º interno do processo _____

Atleta/Pessoa Segura _____

Escalão/Função _____

Data e hora do acidente _____

Local _____

Treino/Jogo/Estágio _____

Descrição factual _____

Data de comunicação ao Clube _____

Data da participação _____

Valor da franquia _____

N.º/referência do sinistro _____

Estado atual _____

Data de fecho _____

5.9 Erros que o Clube deve evitar

- Deixar a participação para a família — o manual determina que, tratando-se de futebolista, cabe ao Clube efetuar a participação.
- Ultrapassar os 5 dias úteis.
- Realizar exames/tratamentos sem autorização prévia, fora da exceção de urgência declarada em hospital público.
- Não pedir relatório clínico e exames realizados numa urgência hospitalar.
- Assumir que qualquer clínica particular será reembolsada.
- Não guardar comprovativo da franquia e referência do sinistro.
- Partilhar informação clínica em grupos gerais de WhatsApp ou com pessoas sem necessidade funcional.
- Permitir regresso ao treino apenas porque o seguro está aberto; o regresso deve obedecer à condição clínica do atleta.

6. Próximos processos a desenvolver em ficha completa

Recomenda-se desenvolver de seguida os processos críticos com maior frequência/risco operacional:

- SG-001 — Receção de preocupação/denúncia de salvaguarda
- SAU-003 — Emergência médica/112
- ATL-004 — Inscrição federativa
- JOG-010 — Expulsão/processo disciplinar
- TRA-007 — Acidente rodoviário
- FIN-004 — Autorização de despesa
- RH-005 — Entrada de novo staff
- FAM-004 — Reclamação de pai/encarregado
- INS-003 — Pavilhão sem condições de segurança
- PRO-007 — Prestação de contas de apoios/candidaturas

7. Controlo documental

Cada ficha de processo deverá indicar versão, data de aprovação, responsável, substituto, documentos associados e data de revisão. Alterações de apólices, regulamentos AFL/FPF, contactos, plataformas ou valores devem originar revisão imediata dos processos afetados.

No caso do seguro desportivo, os valores, contactos e regras aqui descritos são específicos do Manual de Procedimentos AFL/Fidelidade 2026/2027 fornecido ao Clube e devem ser revistos em cada época.

“Porque acreditamos que é possível”