

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MANUAL DA QUALIDADE



CRIO

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO DO CENTRO DE RECUPERAÇÃO INFANTIL OURIENSE - CRIO | 3 |
| 1.1 Promulgação | 3 |
| 1.2 Identificação da Instituição | 4 |
| 1.3 Síntese Histórica do Centro de Recuperação Infantil Ouriense | 5 |
| 1.4 Sistema de Gestão da Qualidade - Âmbito e Campo de Aplicação | 10 |
| 1.5 Visão/Missão/Política da Qualidade | 10 |
| 1.6 Objectivos Estratégicos | 12 |
| 1.7 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação | 13 |
| 2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | 15 |
| 2.1 Estrutura Documental do SGQ do Centro de Recuperação Infantil Ouriense | 15 |
| 2.2 Mapeamento dos Processos | 15 |
| 2.3 Matriz de Interação dos Processos | 17 |
| 2.4 Monitorização e Medição dos Processos | 17 |
| 2.5 Descrição dos Processos e sua Interligação | 18 |
| 3 ANEXOS | 22 |
| 3.1 Lista de Siglas | 22 |
| 3.2 Gestores dos Processos Cláusulas e Lista de Documentos | 23 |



1. APRESENTAÇÃO DO CENTRO DE RECUPERAÇÃO INFANTIL OURIENSE - CRIO

1.1 Promulgação

O Manual da Qualidade reflecte o compromisso do CRIO na adopção do Modelo de Gestão, para assegurar a qualidade dos serviços prestados.

Pretendemos ser uma instituição sustentável, com reconhecimento social. Pretendemos ser úteis e eficazes, gerando satisfação aos nossos clientes e a todas as outras partes interessadas. Queremos contribuir para uma sociedade inclusiva, capaz de contemplar sempre todas as condições humanas, encontrando meios para que cada cidadão, do mais privilegiado ao mais comprometido, exerça o direito de contribuir com seu melhor talento para o bem comum.

Para concretização destes objectivos, o CRIO compromete-se de, a partir da identificação e caracterização das necessidades dos seus clientes, e tendo em consideração os requisitos que a legislação e os regulamentos instituídos pelas entidades financiadoras e reguladoras colocam, mobilizar as suas competências, recursos e processos de trabalho, prover apoios e intervenções multidisciplinares coordenadas e à medida para eliminar as barreiras sociais à inclusão, promover a habilitação das pessoas, garantindo oportunidades de realização dos seus direitos, numa lógica de intervenção baseada na comunidade, em cooperação com estruturas regulares.

O manual da qualidade refere os meios adoptados pelo CRIO para assegurar a qualidade adequada dos serviços prestados constituindo o suporte documental da organização geral da instituição, das competências, atribuições, funções e procedimentos, que asseguram o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Este manual permitirá a todos os colaboradores do CRIO aos seus clientes, parceiros, entidades financiadoras e comunidade em geral, agirem eficazmente para que os objectivos da Instituição sejam alcançados.

A Direcção assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão de qualidade prescrita neste manual.

Ourém, 14 de Julho de 2010

O Presidente da Direcção



1.2 Identificação da Instituição

1.2.1 Designação

Sede:

Nome: Centro de Recuperação Infantil Ouriense

Pcta. Prof. António Oliveira

2490-502 OURÉM

Telefone: 249 542 552

Fax: 249 542 962

E-mail: crio.ourem@gmail.com

Outros Equipamentos Sociais:


Local 1 - Lar Residencial

Lagarinho - N.ª S.ª da Piedade, n.º 56

2490-779 Ourém

Mapa de Localização – Sede:



LEGENDA:
 Instalações do CRIIO



1.2.2 Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: Instituição Particular de Solidariedade Social

Nº. Contribuinte: 500 914 079

1.2.3 Instalações e Meios Humanos

Número total de colaboradores: 35

1.2.4 Domínio de Actividade

Instituição Particular de Solidariedade Social, Instituição de Utilidade Pública

1.3 Síntese Histórica do Centro de Recuperação Infantil Ouriense

O CRIO - Centro de Recuperação Infantil Ouriense é uma Instituição Particular de Solidariedade Social de duração ilimitada, e tem a sua sede na freguesia de Nossa Senhora da Piedade, cidade de Ourém, concelho de Ourém.

Foi fundado em 1 de Junho de 1979, com estatutos estabelecidos no acto da constituição da Associação no Cartório Notarial de Ourém e publicados no D.R. n.º 202, série III, de 1/09/1979. Foi reconhecido como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública nos termos do decreto-lei n.º 460/77, de 7 de Novembro conforme consta no Despacho Publicado no D.R. n.º 89, II série de 16/04/1981.

A sua acção social e educativa abrange todas as freguesias do concelho (à excepção de Fátima onde estão implantadas três instituições congéneres).

Inserir-se num meio com características muito próprias e simultaneamente determinantes no processo de intervenção pedagógica, tais como: número significativo de analfabetos, pequenas indústrias, agricultura de subsistência, elevado número de emigração e alcoolismo masculino e feminino, com especial incidência na zona norte do concelho, de onde provêm a maior parte dos nossos utentes.

É uma estrutura social destinada à pessoa com deficiência que permite desenvolver um conjunto de acções que vão no sentido de minorar ou atenuar as diferenças existentes, indo ao encontro da satisfação das suas necessidades e cujos objectivos genericamente assim se definem: Valorizar pessoal, social e profissionalmente o deficiente jovem e adulto, cujas características funcionais não permitam uma integração imediata e efectiva no mundo do trabalho; Proporcionar a oportunidade de exercício de uma actividade laboral, no sentido de desenvolver conhecimentos, aptidões e competências que lhe sejam úteis para a obtenção de



uma qualificação profissional; Permitir a inserção no mercado de trabalho, dispensando outros apoios conducentes ao desenvolvimento social, afectivo e psicomotor do deficiente; Apoiar ocupacional e recreativamente, no sentido de lhe permitir o exercício de uma actividade com vista á sua valorização pessoal e de modo a manter uma vida activa e participante; Permitir condições que lhe possibilitem uma continuidade de vida confortável e em sociedade sempre e quando os seus progenitores, por morte, ou por qualquer outro motivo o não permitam.

PROJECTOS

O CRIO-Centro de Recuperação Infantil Ouriense acreditou-se, recentemente, como Centro de Recursos para a Inclusão, entregando a sua candidatura para o efeito, em concurso lançado pela Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo.

Para o efeito, estabeleceu parcerias com os Agrupamentos de Escolas do concelho de Ourém e protocolos de cooperação com as Juntas de Freguesia deste concelho.

Os técnicos envolvidos no CRI utilizam uma abordagem sistémica e de gestão de caso. A criança ou jovem será sempre observado em todas as suas vertentes, capacidades e competências, numa única avaliação de necessidades, promovendo desta forma a melhoria da sua qualidade de vida e a adaptação adequada ao seu meio escolar, familiar e social. Os técnicos farão um planeamento, implementação, monitorização e avaliação periódicas das actividades de reabilitação específicas para cada um dos indivíduos, tendo por base os seguintes princípios e objectivos:

Assegurar que todas as crianças portadoras de algum tipo de deficiência ou em risco de atraso grave do desenvolvimento, recebam condições facilitadoras do seu desenvolvimento global;

Criar condições para que num futuro próximo estas crianças possam sentir-se autónomas e elementos integrantes na sociedade/comunidade;

Promover o envolvimento efectivo da família na vida da criança, esclarecendo dúvidas, dando a conhecer as causas e as consequências das problemáticas, minimizando as suas angústias e valorizando as suas atitudes, no fundo, ajudar a família no processo de aceitação da incapacidade da criança e de desenvolvimento de actividades no sentido de ir acompanhando-a e promovendo o seu desenvolvimento;

Promover a integração da criança em Ama., Creche, Jardim de Infância e Primeiro Ciclo;

Envolver a comunidade no processo de intervenção, de forma contínua e articulada, optimizando os recursos existentes e as redes formais e informais de entreajuda;

Efectuar encaminhamentos para diversos serviços, acompanhamento a consultas da especialidade e a actividades terapêuticas.



Acompanhar os responsáveis de caso;

Colaborar no processo de avaliação e identificação das situações de incapacidade por referência à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF);

Colaborar na elaboração, implementação e monitorização dos programas educativos individuais;

Sensibilizar, informar e divulgar estudos, metodologias e técnicas específicas na área de intervenção junto do corpo docente e comunidades em geral;

Adaptar e construir materiais específicos para a avaliação e intervenção/reeducação de alunos com deficiência ou incapacidade (ajudas técnicas);

Adaptar e construir materiais específicos de apoio ao trabalho efectuado pelos docentes, no âmbito da avaliação e intervenção efectuadas;

Envolver e consciencializar a comunidade educativa para a inclusão de pessoas com deficiência e incapacidade no meio escolar;

Avaliar e fazer o despiste de dificuldades de comunicação e linguagem;

Identificar problemas específicos de aprendizagem da leitura e escrita (dislexia, disortografia, disgrafia,...);

Intervir nas dificuldades de comunicação resultantes de perturbações no desenvolvimento da linguagem e/ou fala;

Intervir directa e/ou indirectamente no âmbito das dificuldades de aprendizagem da leitura e escrita;

Proporcionar avaliação psicológica e apoio psicoterapêutico;

Encaminhar situações de problemas psicológicos e emocionais mais complexos;

Proporcionar intervenção psicomotora (nomeadamente práticas de desporto adaptado e reabilitação física);

Promover os níveis de qualificação escolar, apoiando as escolas e os alunos;

Envolver toda a comunidade no processo de intervenção, melhoramento das capacidades e autonomia da criança ou jovem;

Promover e monitorizar processos de transição da escola para a ávida pós-escolar de jovens com deficiência e incapacidade;

Conceber e implementar actividades de formação ao longo da vida, para jovens com deficiência e incapacidade.

PARCERIAS E PROTOCOLOS

O CRIO tem constituídas as seguintes parcerias, das quais se constitui como entidade de suporte jurídico-financeiro:



No âmbito da Valência Intervenção Precoce do Concelho de Ourém “De mãos dadas para crescer”, desenvolve a sua acção conjuntamente com os seguintes parceiros: **Centro de Saúde de Ourém; Centro de Saúde de Fátima; Serviço Local da Segurança Social de Ourém; Câmara Municipal de Ourém; CRIF-Centro de Recuperação Infantil de Fátima; Jardim Infantil de Ourém; Centro de Apoio a Deficientes João Paulo II; Escola de Educação Especial “Os Moinhos”.**

No âmbito da Valência CRI (Centro de Recursos para a inclusão), desenvolve a sua acção conjuntamente com os seguintes parceiros: **Agrupamento de Escolas Conde de Ourém; Agrupamento de Escolas de Freixianda; Agrupamento de Escolas Cónego Dr. Manuel Perdigão de Caxarias e Agrupamento de Escolas Ourém.**

O CRIO tem ainda estabelecidos protocolos com o **Ministério da Educação** com base na Portaria 1102/97, alíneas a, b) e c).

VALÊNCIAS/ACTIVIDADES

Valências: Valência Educativa, CAO - Centro de Actividades Ocupacionais, Projecto de Intervenção Precoce de Ourém “De mãos dadas para Crescer”, CRI – Centro de Recursos para a Inclusão e Lar Residencial.

- **Valência Educativa**

A Valência Educativa é tutelada pelo Ministério da Educação, destina-se a crianças e jovens dos 6 aos 18 anos com Necessidades Educativas Especiais, e tem como objectivos: Respeitar as características individuais de cada aluno, partindo da sua realidade envolvente; Contribuir para a formação integral dos alunos, preparando-os para a sua inserção na vida activa, enquanto elementos de plenos direitos e deveres na sociedade; Adquirir conhecimentos do Ensino Básico (1º Ciclo), tendo como base Programas Educativos Individuais; Dignificar a pessoa humana, respeitando-a na diferença; Promover a auto-estima e autonomia de cada criança; Valorizar afectiva e socialmente o indivíduo como cidadão; Promover e divulgar DIREITOS consignados ao deficiente em inúmeras resoluções de organismos internacionais em que o País está filiado (ONU, UNESCO, OCDE, UE), e em diplomas legais em vigor.

- **CAO (Centro de Apoio Ocupacional)**

O CAO é tutelado pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, destina-se a jovens e adultos com idade superior a 16 anos que, por incapacidade física ou intelectual não lhes é possível a integração no seio da vida activa laboral.

Visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência grave, permitindo



o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral e tem por objectivos: Promover o bem-estar e qualidade de vida de pessoas cujos graves défices de autonomia não são compatíveis com projectos de inserção pelo trabalho, designadamente através do desenvolvimento de actividades de apoio terapêutico individualizado, actividades ocupacionais e iniciativas de contacto com a Comunidade; Estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência; Facilitar a sua integração social; Facilitar o encaminhamento das pessoas com deficiência, sempre que possível, para programas adequados de integração sócio-profissional.

- **Projecto de Intervenção Precoce de Ourém**

“De mãos dadas para crescer”:

O Projecto de Intervenção Precoce de Ourém “De Mãos Dadas para Crescer” é orientado de acordo com os princípios e segundo as linhas de acção estabelecidas no Despacho-conjunto nº 891/99, dos Ministérios da Educação, da Saúde e do Trabalho e Solidariedade Social, e da Portaria 1102/97, alínea c), do Ministério da Educação.

Assenta na articulação entre os serviços locais, e tem como objectivos: A criação de condições para a intervenção precoce dirigida a crianças de 0 a 6 anos com deficiência ou em risco de atraso grave de desenvolvimento e suas famílias; O desenvolvendo de acções que possibilitem a criação de condições facilitadoras do desenvolvimento global das crianças; A optimização das condições de interacção criança/família; O envolvimento da comunidade no processo de intervenção.

- **CRI – Centro de Recursos para a Inclusão**

Centro de Recursos para a Inclusão é tutelado pelo Ministério da Educação e orientado de acordo com o estabelecido na Portaria 1102/97, alínea b)

Está vocacionado para o atendimento a uma população constituída, sobretudo, por crianças a frequentar a escolaridade básica e integradas nos Agrupamentos de Escolas do concelho de Ourém, abrangendo também as crianças em idade pré-escolar que venham a manifestar necessidades educativas especiais na área dos problemas graves de comunicação, e tem como objectivos: Avaliação e despiste de casos no âmbito dos problemas graves de comunicação, nomeadamente: problemas de comunicação, atrasos graves de linguagem, dislexias ou outras dificuldades específicas de leitura e escrita; Detectar e intervir precocemente no despiste e desenvolvimento das dificuldades no âmbito das capacidades de comunicação; Intervenção psicoterapêutica e psicomotora no domínio da reeducação para alunos do pré-escolar até ao 3º Ciclo do Ensino Básico; Formação específica aos docentes e



comunidade educativa; Adaptação e construção de materiais específicos para a intervenção/reeducação de alunos com problemas graves de comunicação.

- **Lar Residencial**

O Lar Residencial foi implementado de acordo com protocolo estabelecido com os serviços distritais da Segurança Social.

É um espaço familiar que pretende dar resposta a utentes, de ambos os sexos, sem família ou inseridos num agregado familiar sem condições para assumir o acompanhamento dos mesmos, e tem por objectivos: Proporcionar alojamento que se aproxime tanto quanto possível do ambiente familiar; Prestar aos utentes os cuidados de higiene, conforto, alimentação e serviços de saúde; Criar condições facilitadoras à integração dos utentes em actividades sociais, recreativas, culturais, da comunidade onde estão inseridos, com vista à sua valorização pessoal e integração social; Envolver as famílias dos utentes, de forma a proporcionar um elo de ligação entre a Residência e o meio familiar.

1.4 Sistema de Gestão da Qualidade - Âmbito e Campo de Aplicação

O sistema de Gestão da Qualidade do CRIO aplica-se às seguintes Respostas Sociais:

- Centro de Actividades Ocupacionais – Sede (*de acordo com o definido no ponto 1.2.1*)
- Sócio - Educativa – Sede (*de acordo com o definido no ponto 1.2.1*)
- Intervenção Precoce – Sede (*de acordo com o definido no ponto 1.2.1*)
- Lar Residencial – Local 1 (*de acordo com o definido no ponto 1.2.1*)

Este manual explicita os objectivos de gestão da Qualidade considerados necessários para responder aos requisitos do Referencial *EQUASS Assurance*.

1.5 Visão/Missão/Política da Qualidade

Visão

- Optimizar os serviços e respostas já existentes em novas infra-estruturas físicas, ajustadas às reais necessidades
- Alargar a novos projectos/respostas, novas parcerias de forma sustentada
- Valorização dos Recursos Humanos Internos, através de acções de formação
- Garantir o acesso a Apoios Financeiros para um maior crescimento da Instituição.
- Ser uma referência a nível regional/ nacional de prestação de serviços de qualidade certificados.



Missão

A nossa Missão é valorizar as pessoas portadoras de multideficiência, em situação de risco sócio-familiar e/ou com necessidades educativas especiais e/ou com limitações ao nível do seu desenvolvimento integral, através da prevenção, estimulação e reabilitação, respondendo com qualidade às suas necessidades específicas, contribuindo para a sua autonomia, inserção social e laboral, entendendo-a e respeitando-a como pessoa de plenos Direitos e Deveres

Valores e Princípios

Respeito

Actuar com respeito pela privacidade, individualidade, dignidade e pelo Projecto de Vida.

Dignificação

Promover a auto estima e garantir o respeito.

Não discriminação

Promover a igualdade de oportunidades e respeitar os direitos fundamentais.

Autonomia

Promover a autonomia, valorizando as suas capacidades.

Inclusão

Envolver a família, a comunidade, os parceiros, no processo de inclusão/ integração, contribuindo para uma sociedade mais justa e aberta.

Ética

Actuar de acordo com os princípios éticos nas suas relações internas, com os clientes/ famílias e com a comunidade, ajudando a consolidar a imagem institucional em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.



Política da Qualidade

A obtenção da Qualidade nas actividades desenvolvidas e nos serviços prestados é um compromisso assumido e partilhado pela Direcção e por todos os Colaboradores do CRIO adoptando processos de melhoria contínua com vista à Excelência da Resposta Social.

A aposta na Certificação é o resultado formal de um projecto em que o CRIO acredita. Neste sentido, a nossa Política da Qualidade traduz-se nos seguintes factores chave:

Satisfação do Cliente, acrescentando continuamente valor aos padrões globais da Qualidade de Vida;

Cumprimento dos Requisitos Legais, Estatutários e Regulamentares;

Responsabilidade social;

Cooperação dinâmica com os parceiros;

Motivação, Satisfação e Qualificação dos colaboradores;

Melhoria contínua das Respostas Sociais e do Sistema de Gestão da Qualidade.

1.6 Objectivos Estratégicos

Os objectivos Estratégicos do CRIO reflectem-se no Plano de Actividades, são eles:

- Promover a integração na Sociedade, do Cidadão com Deficiência Mental, no respeito pelos princípios de Normalização, Personalização, Individualismo e Bem -Estar;

- Promover o equilíbrio das famílias dos Cidadãos com Deficiência Mental;

- Sensibilizar e co-responsabilizar a Sociedade e o Estado, nas suas várias formas, no papel que lhes cabe na resolução dos problemas do Cidadão com Deficiência Mental e respectiva família:

- Defender e promover os reais interesses e satisfação das necessidades do Deficiente Mental nas Instituições, no Trabalho, no Lar e na Sociedade, tendo como princípios básicos:

- Partilhar lugares comuns

- Fazer escolhas

- Desenvolver capacidades

- Ser tratado com respeito e ter um papel socialmente valorizado

- Crescer nas relações

- Sensibilizar os pais e Famílias, motivando-os para a defesa dos direitos dos seus familiares e apetrechando-os para a assunção das responsabilidades que lhes cabem, na condução de uma perspectiva de educação permanente na escola e na família;

- Humanizar e Normalizar as estruturas de resposta de modo a desenvolverem meios não restritivos para o Deficiente Mental;



- Promover actividades culturais, recreativas, desportivas, de lazer e tempos livres.

Pretendemos ainda:

- Proporcionar aos nossos **clientes**, actividades ocupacionais socialmente úteis, de natureza artística, que vão ao encontro das suas necessidades, características, motivações e interesses que contribuam para:
 - O desenvolvimento equilibrado de todas as suas potencialidades;
 - O seu bem-estar físico e psicológico;
 - A sua autonomia;
 - A sua valorização pessoal e social;
 - A sua inserção na comunidade.

- Apoiar as **famílias** e envolvê-las no processo educativo e terapêutico do utente, bem como promover a sua participação nas actividades desenvolvidas na instituição;

- Promover a articulação com as diversas estruturas da **instituição** e contribuir para a rentabilização dos seus recursos humanos e materiais;

Sensibilizar a **comunidade local**, nomeadamente ao nível das escolas para a problemática da deficiência, proporcionando participação de ambas as partes na dinâmica do centro e vice-versa, de forma a potenciar as capacidades e valorização pessoal dos nossos utentes.

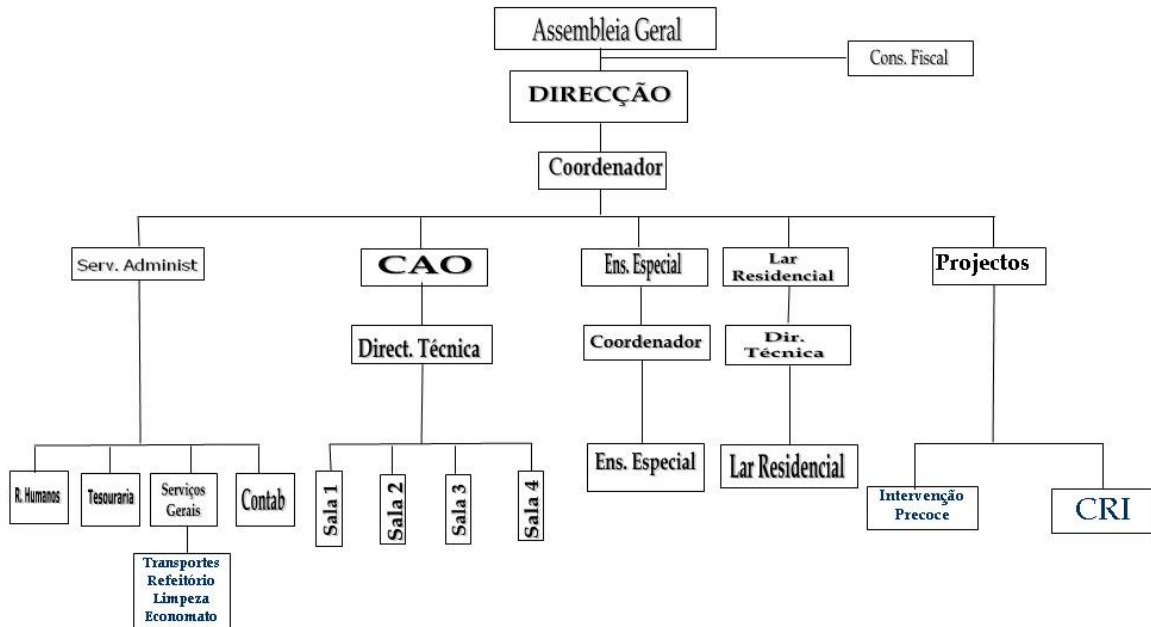
1.7 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

1.7.1 Responsabilidade e Autoridade

A autoridade e a relação mútua de todo o pessoal que gere, efectua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade, estão definidos nos Mapas de Processo. A estrutura hierárquica do CRIO apresenta-se descrita no seguinte organograma:



Organograma da Instituição



1.7.2 Representantes da Gestão

A Direcção nomeia como Representante da Gestão **Victor Cordeiro** e como Gestor da Qualidade **Vasco Silva**, que assegura o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade e de lhe reportar o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

1.7.3 Comunicação Interna

Os meios de comunicação utilizados no CRIO para divulgação da informação relevante, nomeadamente no que respeita à qualidade, são:

- Recursos Humanos
- O conjunto de Modelos associados às Actividades da Instituição;
- Informações Internas;
- Actas de Reunião;
- Definição clara das saídas de cada actividade e qual o seu destinatário, garantindo assim que a informação chegará a quem dela necessita;
- E-mails (Correio electrónico) e faxes;
- Ofícios;

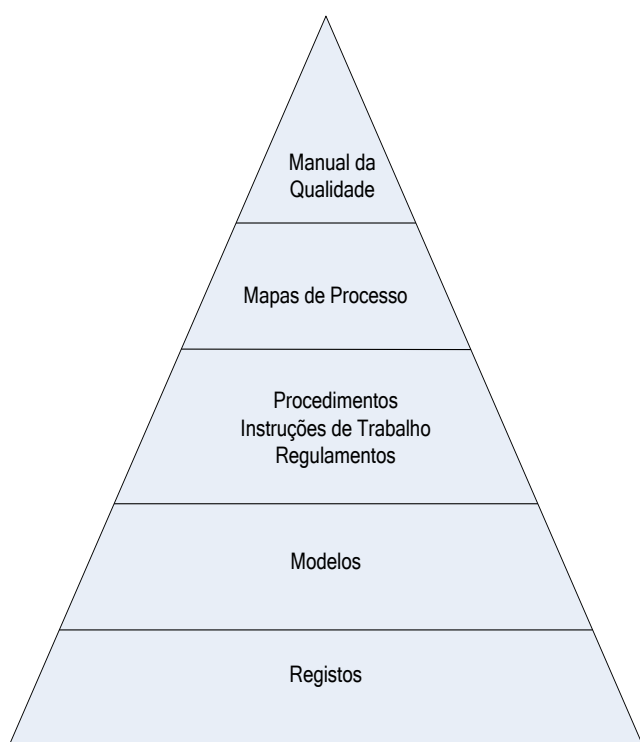


- Convocatórias.

2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

2.1 Estrutura Documental do SGQ do Centro de Recuperação Infantil Ouriense

- **Manual da Qualidade** – Documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização.



evidência das actividades realizadas.

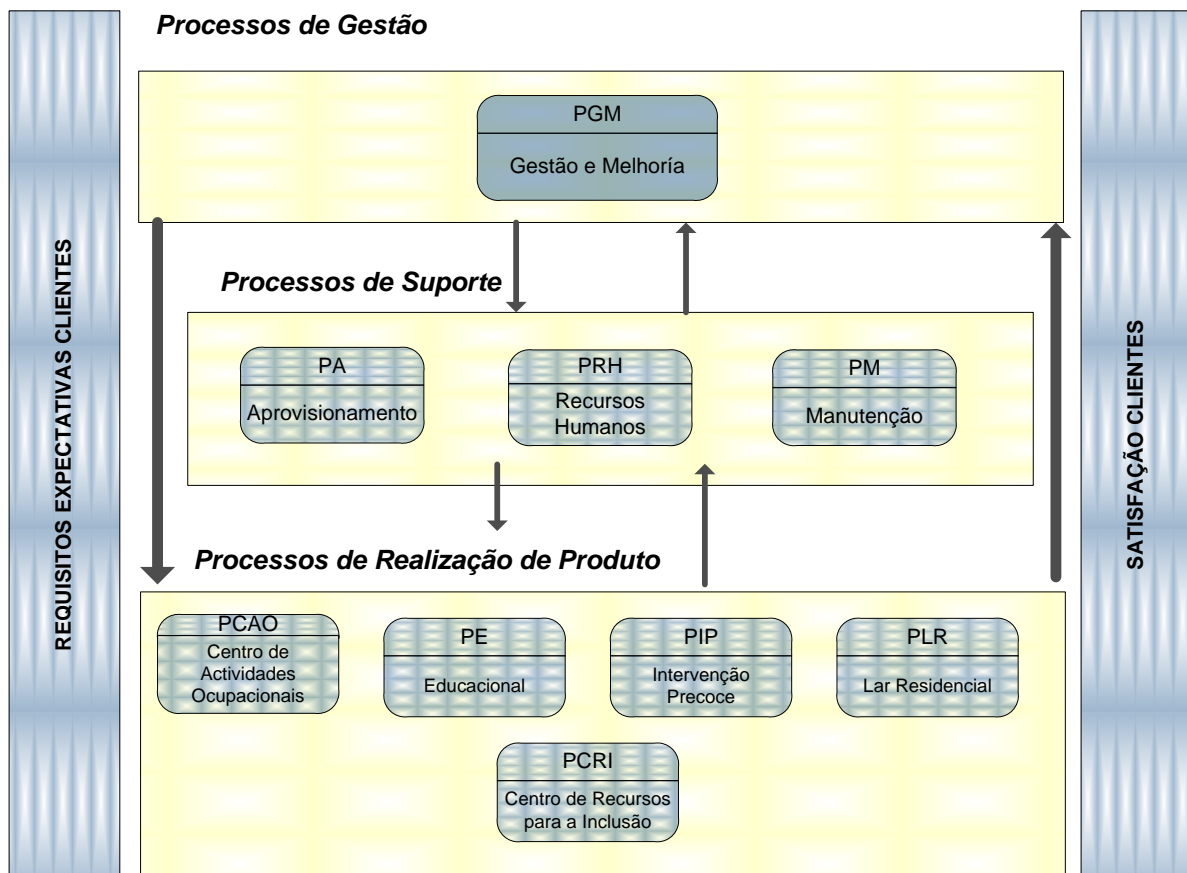
- **Regulamentos** – Documentos que regulam as actividades da Instituição.

- **Mapas de Processo** – Documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as actividades (em fluxograma) e respectivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afectas às tarefas.
- **Procedimentos** – Documentos que descrevem actividades, os métodos de realização e gestão das mesmas.
- **Instruções de Trabalho** – Documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar as tarefas.
- **Modelos** – Documentos utilizados para registar dados requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

2.2 Mapeamento dos Processos

Os processos necessários para o sistema de gestão da Instituição, sua sequência e interacção estão definidos no modelo a seguir apresentado.





Com o presente modelo, pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencia as evoluções.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, a Instituição suporta todas as suas actividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a se reduzir à expressão mais simples de gestão, foram identificados para cada um dos processos: As Entradas e Saídas, os Objectivos (indicadores de monitorização), as actividades e tarefas associadas, e os meios envolvidos; devidamente documentados em “Mapas de Processo”.

Na figura abaixo (ponto 2.3) indicada está ilustrada a interacção dos processos.



2.3 Matriz de Interação dos Processos

| | PGM | PA | PRH | PM | PCAO | PE | PIP | PLR | PCRI |
|------|-----|----|-----|----|------|----|-----|-----|------|
| PGM | | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ |
| PA | •△ | | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ |
| PRH | •△ | •△ | | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ |
| PM | •△ | •△ | •△ | | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ |
| PCAO | •△ | •△ | •△ | •△ | | | | •△ | |
| PE | •△ | •△ | •△ | •△ | | | | •△ | |
| PIP | •△ | •△ | •△ | •△ | | | | | |
| PLR | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | •△ | | | |
| PCRI | •△ | •△ | •△ | •△ | | | | | |

Legenda: • - Entrada △ – Saídas

O esquema de leitura da Matriz é efectuado da esquerda para a direita. Assim, o Processo Gestão e Melhoria recebe (entrada) informação de todos os Processos do SGQ e produz (saída) informação para todos os Processos do SGQ.

PGM Processo Gestão e Melhoria

PIP Processo Intervenção Precoce

PA Processo Aprovisionamento

PE Processo Educacional

PRH Processo Recursos Humanos

PLR Processo Lar Residencial

PM Processo Manutenção

PCRI Processo Centro de Recursos para a Inclusão

PCAO Processo Centro de Actividades
Ocupacionais

2.4 Monitorização e Medição dos Processos

2.4.1 Indicadores de Desempenho dos Processos

Os objectivos de cada Processo, indicadores, respectivas metas, frequência, responsáveis e ferramentas de suporte à monitorização estão definidos no Programa de Gestão



A definição dos objectivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efectuados no início de cada ano (resultante da Revisão ao SGQ) pelos respectivos Gestores dos Processos e com a aprovação posterior do Representante da Gestão.

2.4.2 Gestão dos Processos

Cada processo tem o seu Gestor definido.

Compete ao Gestor do Processo:

- A definição do objectivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os Objectivos Estratégicos, definidos pela Direcção;
- Planear as acções necessárias para se atingir os objectivos definidos. Efectuar acompanhamento ao Planeado (*a anexar ao Relatório de Gestão*).
- A avaliação do grau de cumprimento dos objectivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais acções correctivas e/ou preventivas em função da análise efectuada (*a constar no Relatório de Gestão*);
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as actividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno (PQ.02);
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade (ex: registo de não conformidades, aplicação do definido no Mapa do Processo);
- Participação nas auditorias internas e externas;
- A manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

2.5 Descrição dos Processos e sua Interligação

2.5.1 Estrutura Organizacional

A Direcção define a estrutura hierárquica da organização, formalizada no organigrama geral. As responsabilidades dos colaboradores estão definidas nos Mapas de Processos e nos Procedimentos.

2.5.2 Política e Objectivos da Qualidade

A estratégia e as políticas gerais são definidas pela Direcção, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as directrizes delineadas.

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores da Instituição assegurando-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os



níveis da organização. A Política da Qualidade é revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Com base na política da qualidade (visão e missão), a Direcção define os objectivos estratégicos da organização. Estes são traduzidos posteriormente, pelos Gestores dos Processos, nos objectivos dos processos. São estabelecidas metas a alcançar, compromissos e responsabilidades para se obter a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e um aumento da eficácia global da organização.

Os objectivos são divulgados da mesma forma que a Política da Qualidade.

Face aos objectivos estipulados define, sempre que considerado pertinente, as acções, meios /recursos necessários para a concretização desses objectivos.

Periodicamente, procede-se à avaliação da adequabilidade e eficiência das acções, meios /recursos necessários disponíveis, com base em indicadores. Este processo permite analisar o cumprimento dos objectivos inicialmente definidos, de forma a serem desencadeadas as acções necessárias e estabelecidos novos objectivos.

2.5.3 Processo Gestão e Melhoria

Este Processo integra as actividades da revisão ao SGQ, acompanhamento aos objectivos e a avaliação da satisfação dos Clientes. Tem como *inputs* todos os dados produzidos no SGQ e como *output* a melhoria do mesmo.

Assegura as actividades de Medição da Satisfação do Cliente, Dinamização do Registo e Tratamento de Não – Conformidades e a promoção de Auditorias Internas. Efectua o Tratamento de Dados tendo como suporte todos os inputs de medição, no sentido de suportar a Gestão de Topo na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional.

De salientar as actividades de Gestão Documental e Dinamização de Registo e Tratamento de Não Conformidades, Acções Correctivas Preventivas previstas neste Processo, mas que suportam também todos os restantes Processos, ou seja, em todos os Processos há que arquivar e manter a sua documentação e, registar e tratar as Não - Conformidades relacionadas com as suas actividades.



2.5.4 Processo Aprovisionamento

Este Processo estabelece as regras gerais para a compra de produtos e serviços, controlo dos produtos à recepção, avaliação de fornecedores, gestão de stocks e pagamento a fornecedores.

2.5.5 Processo Recursos Humanos

Este Processo aplica-se às actividades de Recrutamento e Selecção de colaboradores, Processamento de Salários, Gestão das Férias, Gestão da Formação, Avaliação de Desempenho dos Recursos Humanos e Avaliação da Satisfação dos Colaboradores.

2.5.6 Processo Manutenção

Este Processo assegura as actividades de manutenção das instalações (incluindo, também, a higienização e limpeza), dos equipamentos e das viaturas utilizadas pelas valências da Instituição.

2.5.7 Processo Intervenção Precoce

Este Processo estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as actividades associadas à valência, nomeadamente candidatura e admissão dos clientes, gestão da lista de espera, abertura do processo, elaboração do plano individual e dos planos de actividades, apoio psicológico; e cuidados pessoais e de saúde.

2.5.8 Processo Lar Residencial

Este Processo estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as actividades associadas à valência, nomeadamente Inscrição e admissão de Clientes, Alimentação, Cuidados de higiene e conforto, Cuidados Terapêuticos, Apoio Psicossocial, Actividades socioculturais e Tratamento da roupa.

2.5.9 Processo Centro de Actividades Ocupacionais

Este Processo estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as actividades associadas à valência, nomeadamente Inscrição e admissão de Clientes, Alimentação, Cuidados de higiene e conforto, Cuidados Terapêuticos, Apoio Psicossocial e Actividades socioculturais.



2.5.10 Processo Centro de Recursos para a Inclusão

Este Processo estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as actividades associadas ao Centro de Recursos para a inclusão, nomeadamente a avaliação de necessidades específicas, encaminhamento e acompanhamento, tratamento de necessidades dos alunos e intervenção e articulação com a Comunidade Educativa.

2.5.11 Processo Educacional

Este Processo estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as actividades associadas à valência, nomeadamente Inscrição e admissão de Clientes, Alimentação, Cuidados de higiene e conforto, Cuidados Terapêuticos, Apoio Psicossocial e Actividades socioculturais.



3 ANEXOS

3.1 Lista de Siglas

| | |
|-------------|---|
| AC | Ana Castelão |
| CR | Carmen Rodrigues |
| D | Direcção |
| GP | Gestor de Processo |
| GQ | Gestor da Qualidade |
| IG | Irene Gonçalves |
| NA | Natividade Aquino |
| MP | Mapa de Processo |
| PA | Processo Aprovisionamento |
| PC | Patrícia Courela |
| PCAO | Processo Centro de Actividades Ocupacionais |
| PCRI | Processo Centro de Recursos para a Inclusão |
| PE | Processo Educacional |
| PIP | Processo Intervenção Precoce |
| PGM | Processo Gestão e Melhoria |
| PM | Processo Manutenção |
| PQ | Procedimento da Qualidade |
| PRH | Processo Recursos Humanos |
| SL | Sofia Lopes |
| SGQ | Sistema da Gestão da Qualidade |
| VS | Vasco Silva |



3.2 Gestores dos Processos Cláusulas e Lista de Documentos

| PROCESSOS | | GP | CRITÉRIOS | DOCUMENTOS ASSOCIADOS |
|------------|----------------------------|----|---|---|
| PGM | Processo Gestão e Melhoria | | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 23, 24, 25, 26, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36 | <p>Mapa de Processo Gestão e Melhoria - MP.01</p> <p>Política da Qualidade, Visão, Missão, Código de Ética</p> <p>Avaliação da Satisfação de Clientes e Familiares</p> <p>Avaliação da Satisfação de parceiros, entidades financiadoras e comunidade</p> <p>Programa de Gestão – Mod.PGM.07</p> <p>Ficha de Planeamento – Mod.PGM.08</p> <p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02</p> <p>Procedimento Auditorias Internas – PQ.03</p> <p>Procedimento Concepção e Desenvolvimento – PQ.04</p> |



**MANUAL DA QUALIDADE
MQ.01/0**

| PROCESSOS | | GP | CRITÉRIOS | DOCUMENTOS ASSOCIADOS |
|------------|---------------------------|----|------------------------------------|---|
| PA | Processo Aproveitamento | | 23, 24 | <p>Mapa de Processo Aproveitamento – MP.02</p> <p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02</p> <p>Procedimento Avaliação de Fornecedores - PQ.06</p> <p>Instrução de Trabalho Recepção de Bens - IT.01</p> |
| PRH | Processo Recursos Humanos | | 13, 14, 23, 24, 25, 26, 28, 37, 38 | <p>Mapa de Processo Recursos Humanos – MP.03</p> <p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02</p> <p>Procedimento Formação - PQ.05</p> <p>Procedimento Avaliação do Desempenho - PQ.07</p> <p>Procedimento Avaliação da Satisfação dos Colaboradores - PQ.08</p> <p>Manual de Acolhimento</p> |
| PM | Processo Manutenção | | 23, 24 | <p>Mapa de Processo Manutenção – MP.04</p> <p>Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01</p> <p>Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02</p> |



**MANUAL DA QUALIDADE
MQ.01/0**

| PROCESSOS | | GP | CRITÉRIOS | DOCUMENTOS ASSOCIADOS |
|-------------|------------------------------------|----|---|--|
| PCAO | Centro de Actividades Ocupacionais | | 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 33, 34 | Mapa de Processo Centro de Actividades Ocupacionais Laboral – MP.05 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Instruções de trabalho |
| PE | Sócio-Educativa | | 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 33, 34 | Mapa de Processo Educacional – MP.06 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 |
| PIP | Processo Intervenção Precoce | | 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 33, 34 | Mapa de Processo Intervenção Precoce – MP.07 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Instruções de trabalho |



**MANUAL DA QUALIDADE
MQ.01/0**

| PROCESSOS | | GP | CRITÉRIOS | DOCUMENTOS ASSOCIADOS |
|-------------|-------------------------------|----|---|---|
| PLR | Lar Residencial | | 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 33, 34 | Mapa de Processo Intervenção Precoce – MP.08 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Instruções de trabalho |
| PRSI | Rendimento Social de Inserção | | | Mapa de Processo Rendimento Social de Inserção – MP.09 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Acções Correctivas/Preventivas – PQ.02 Instruções de trabalho |

Elaborado por:

Aprovado por:

(GQ)

(RG)

Data:

Data:

