



CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE S. SALVADOR – VISEU

MANUAL DA QUALIDADE

Edição: A



Elaborado por: EQ	Data: 01/08/2012	Aprovado por: DIR	Data: ____ / ____ / _____
----------------------	------------------	----------------------	---------------------------



Índice

1. Apresentação da Instituição3
1.1. Promulgação.....	.3
1.2. Historial.....	.4
1.3. Constituição e Identificação Fiscal4
1.4. Localização e coordenadas4
1.5. Instalações e Meios Humanos4
1.6. Domínio de Actividade.....	.4
1.7. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação5
1.7.1. Organograma.....	.5
1.7.2. Representante da Gestão6
1.7.3. Comunicação Interna6
1.7.4. Comunicação Externa6
2. Sistema de Gestão da Qualidade6
2.1. Objectivo e Âmbito6
2.2. Exclusões ao SGQ6
2.3. Estrutura Documental do SGQ do Centro Social da Paróquia de S. Salvador.....	.6
2.4. Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade.....	.8
Missão.....	.8
Visão8
Valores8
Política da Qualidade8
2.5. Objectivos da Qualidade/Estratégicos8
2.6. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.....	.8
2.6.1. Fundamentação dos Processos9
2.6.1.1. Processo Direcção.....	.9
2.6.1.2. Processo Candidatura e Admissão10
2.6.1.3. Processo Plano Individual10
2.6.1.4. Processo Plano de Actividades10
2.6.1.5. Processo Prestação de Serviços ao cliente10
2.6.1.6. Processo Higiene das instalações e HACCP10
2.6.1.7. Processo Compras10
2.6.1.8. Processo Manutenção10
2.6.1.9. Processo Recursos Humanos10
2.6.2. Descrição dos Processos11
2.6.3. Gestão dos Processos e Documentados Associados13
2.7. Relação entre os Processos do SGQ e os Requisitos da NP EN ISO 9001: 200814
3. Definições e Abreviaturas14
4. Edições.....	.14



1. Apresentação da Instituição

1.1. Promulgação

As organizações do sector social são hoje colocados o mesmo tipo de desafios e problemas que se colocam às empresas: serem bem sucedidas, serem sustentáveis, através do reconhecimento social da sua utilidade e eficácia, gerando satisfação por parte dos seus clientes e outras partes interessadas. Torna-se assim necessário tomar decisões, com o objectivo de alcançar resultados bem definidos e determinados, ajustados à satisfação das necessidades dos clientes, com um consumo ajustado dos seus recursos.

Partindo 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, bem como os requisitos normativos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o Centro Social da Paróquia de S. Salvador (CSPSS) tem o dever de mobilizar as suas competências, recursos e métodos de trabalho, no sentido do seu cumprimento de uma forma permanente, para que sejam implementadas as suas Missão e Política.

Assim, o presente Manual da Qualidade reflecte o compromisso do CSPSS na adopção do Modelo de Gestão do tipo empresarial, para assegurar a qualidade adequada dos serviços fornecidos, constituindo o suporte documental da organização geral da Instituição, e descrevendo o SGQ implementado, bem como os meios de que dispõe para a concretização da sua estratégia e Objectivos.

Este manual permitirá a todos os colaboradores do CSPSS, aos seus clientes e fornecedores, agirem eficazmente para que os objectivos da Instituição sejam alcançados e para que seja assegurado o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o SGQ segundo a NP EN ISO 9001:2008.

Com a aprovação deste manual, a Direcção declara assumir o seu total comprometimento e em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão da qualidade.



1.2. Historial

O CSPSS é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, há 12 anos ao serviço da comunidade. Foi criada através do registo nº 2/94 na Direcção Geral da Segurança Social em 16/12/1993 com publicação no Diário da República nº 28, III série de 02/02/1995 e iniciou a sua actividade, em 01/07/2000 na Rua da Igreja, em S. Salvador, com Centro de Dia e Apoio Domiciliário, com instalações próprias.

Possui ainda umas segundas instalações, adquiridas, sitas na Rua Coração de Jesus, freguesia de S. Salvador, concelho e distrito de Viseu onde funcionam as respostas sociais de Creche e Pré Escolar. Estas actividades iniciaram-se em 01/02/2007.

Ainda em 2011 inicia a implementação de um SGQ tendo como referência a NP EN ISO 9001: 2008 e os Manuais do ISS, no âmbito do programa FAS2 (Formação Acção Solidária).

1.3. Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: IPSS
Bairro Fiscal: Viseu
Nº de Contribuinte: 503 367 460

1.4. Localização e coordenadas

O CSPSS está situado na Rua da Igreja – S. Salvador – 3510-764 Viseu
Tel. 232418740
Fax 232418741
Emails: cspsalvador@gmail.com
Coordenadas GPS:
Latitude: 40°39'6.67"N
longitude: 7°56'13.22"W

1.5. Instalações e Meios Humanos

Nº Total de colaboradores - 24
A Área Total das Instalações do CSPSS encontra-se dividida em dois equipamentos:
- Edifício Sede, onde decorrem as respostas sociais do Centro de Dia e Apoio domiciliário, bem como os restantes serviços de apoio (cozinha, lavandaria, serviços administrativos)
- Edifício da Creche, onde decorrem as atividades desenvolvidas com crianças no âmbito das Respostas sociais da Creche e Pré- Escolar.

1.6. Domínio de Actividade

Instituição Particular de Solidariedade Social, Instituição de Utilidade Pública.

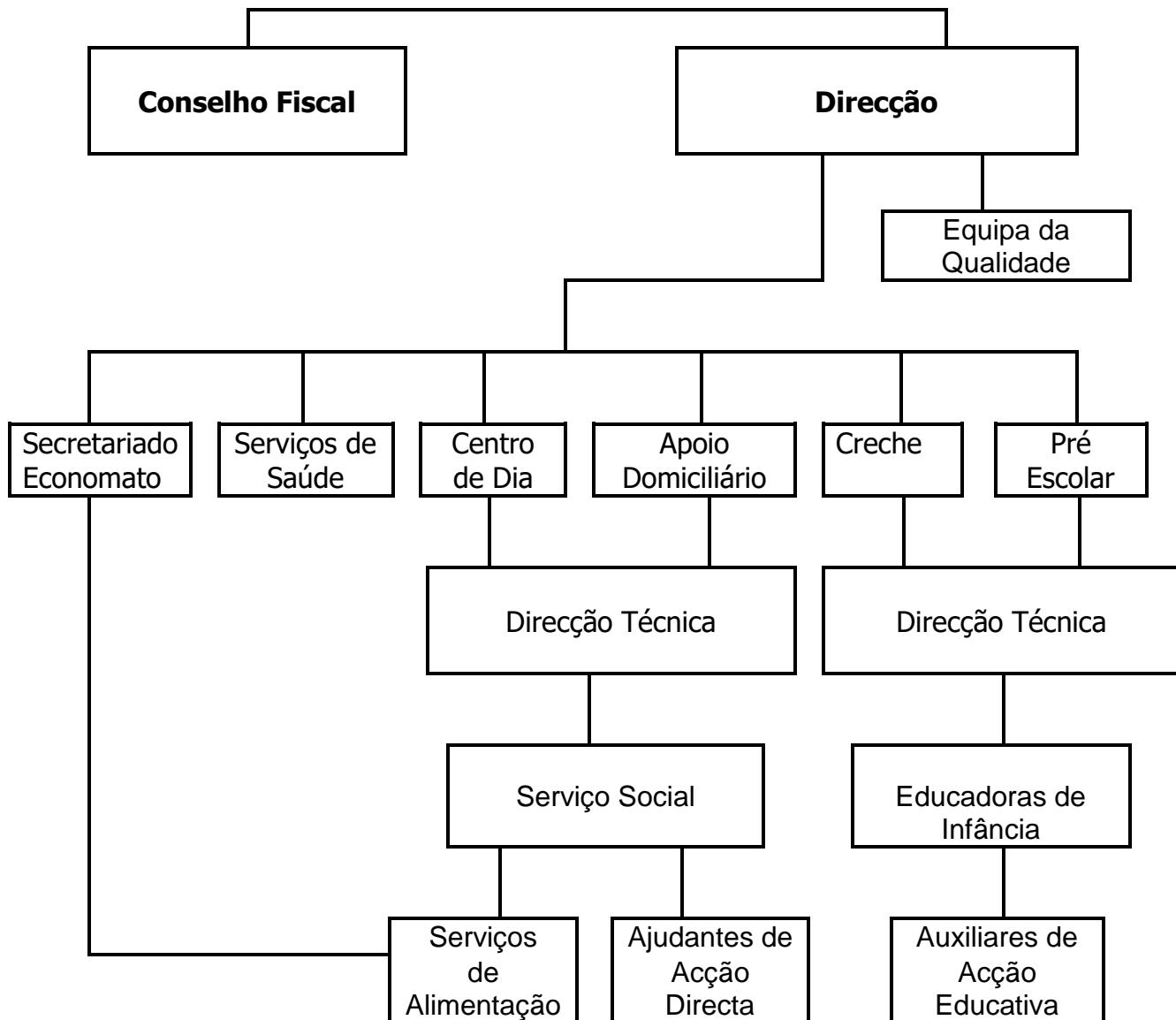


1.7. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

1.7.1. Organograma

As responsabilidades e autoridades de todo o pessoal que gera, efectua e verifica o trabalho considerado relevante para o Sistema de Gestão da Qualidade, estão definidas no Manual de Funções da Instituição.

A estrutura hierárquica dessas Funções apresenta-se descrita no seguinte Organograma:



Nota 1: Organograma retirado da versão original em vigor.

Nota 2: Existe um Organograma nominativo



1.7.2. Representante da Gestão

A Direcção nomeia como Representante da Gestão em matéria de qualidade o Sr. António José dos Santos Silva que, com o apoio da Equipa da qualidade, deverá:

- Assegurar o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade;
- Reportar aos restantes elementos da Direcção o desempenho do SGQ e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos dos clientes, em toda a organização.

1.7.3. Comunicação Interna

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

- Registos associados às Actividades da Instituição;
- Impressos de Comunicações Internas
- Actas de Reunião;
- Convocatórias, etc.

1.7.4. Comunicação Externa

Os meios de comunicação utilizados no CSPSS para divulgação da informação para o exterior, podem ser quaisquer uns dos seguintes:

- O conjunto de registos associados às Actividades da Instituição;
- Circulares
- Memorandos
- E-mails (Correio electrónico) e faxes;
- Convocatórias, etc
- Ofícios
- Pedidos de autorização
- Jornais da Comunidade

2. Sistema de Gestão da Qualidade

2.1. Objectivo e Âmbito

O SGQ adoptado segue as disposições da NP EN ISO 9001:2008, tendo como objectivo adoptar processos e desenvolver medidas que melhorem o serviço prestado aos clientes/utentes, no âmbito das Respostas Sociais do Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Creche e Pré escolar.

2.2. Exclusões ao SGQ

O SGQ exclui o requisito 7.3 da NP EN ISO 9001: 2008, dado que não se prevê a conceção nem criação de novas respostas sociais no âmbito do SGQ.

2.3. Estrutura Documental do SGQ do Centro Social da Paróquia de S. Salvador

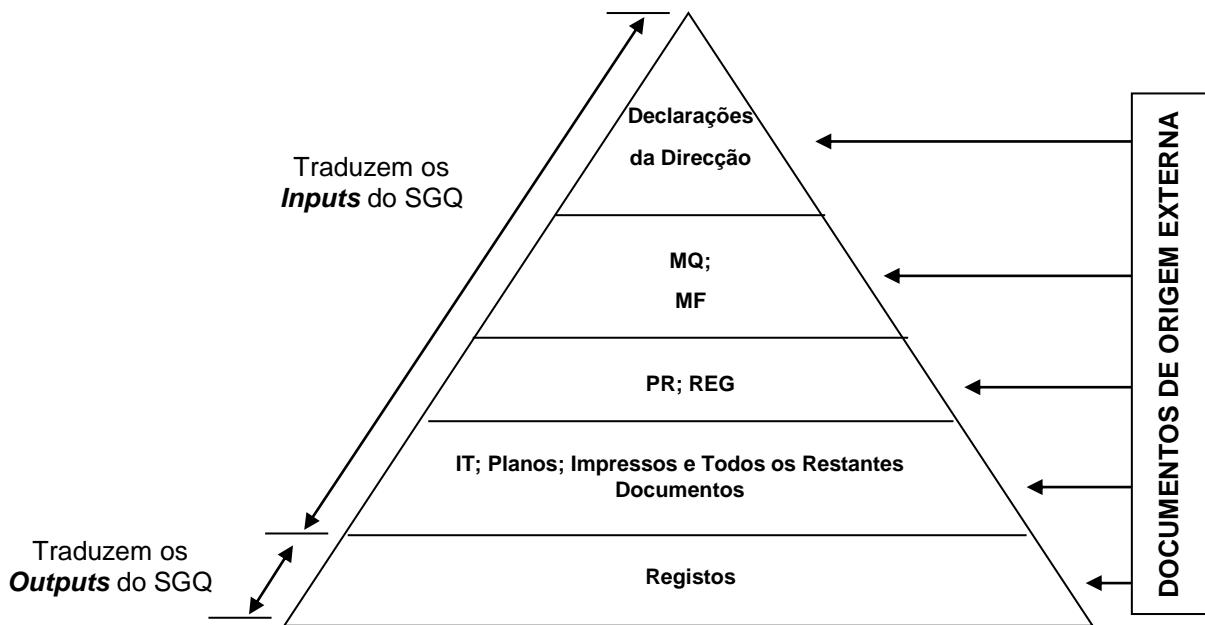
O SGQ é composto por documentos internos e por documentos externos. Os procedimentos a ter para a sua gestão e controlo encontram-se descritos no P01 – Gestão Documental.

A documentação de suporte do SGQ tem como objectivos gerais:

- Comunicar aos seus Colaboradores a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade;
- Comunicar aos seus Colaboradores os requisitos do SGQ, os processos e os procedimentos aplicáveis;
- Descrever e suportar a implementação do SGQ;
- Fornecer uma referência para a realização das auditorias internas;

- Fornecer uma base documental para a formação do pessoal nos aspectos da qualidade;
- Apresentar o SGQ a entidades exteriores, tornando-o demonstrável;
- Demonstrar a conformidade do SGQ com os requisitos, em situações contratuais.

As diferentes categorias de documentos de suporte ao SGQ estão sintetizadas na Estrutura Documental seguinte:



Declarações da Direcção: Missão, Visão, Valores, Política e Objectivos da Qualidade.

MQ: O Manual da Qualidade é o documento que descreve o SGQ e seus processos, e os relaciona com os requisitos normativos aplicáveis; identifica para cada Processo o âmbito de actuação, as entradas, saídas, responsáveis e outros documentos relacionados.

MF: O Manual de Funções é o documento que identifica as funções e seus requisitos mínimos, e descreve as responsabilidades e autoridades a elas associadas.

PR: Os Procedimentos são documentos que descrevem actividades do SGQ, os métodos de realização e gestão das mesmas, de forma a cumprir com os requisitos dos clientes e da norma de referência.

REG: Os Regulamentos são documentos que regulam as actividades da Instituição.

IT: As Instruções de Trabalho são documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar as tarefas.

Planos: Documentam o planeamento aplicável ao SGQ e definem as acções, responsáveis, cronograma e ponto de situação

Impressos: São os modelos nos quais os documentos e registos serão elaborados.

Registos: Documentos que expressam resultados obtidos ou fornecem evidências das actividades realizadas.

Documentos de Origem Externa: São documentos de suporte necessários ao SGQ mas de origem externa à Instituição, por exemplo: normas, Especificações, manuais de instruções dos equipamentos, Legislação, Regulamentação; é importante assegurar a actualização destes documentos.



2.4. Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade

Missão

A nossa missão é trabalhar na e para a nossa comunidade de forma a atenuar os problemas sociais e educativos existentes na área da infância, juventude, na velhice e invalidez e na dinamização de actividades de carácter cultural. Todo o trabalho que desenvolvemos assenta num princípio orientador “trabalhamos para que gostem de cá estar”, queremos que os nossos utentes/clientes sintam a nossa Instituição como a sua casa.

Visão

Sentimos que somos uma referência muito positiva neste meio socio-económico. O trabalho desenvolvido, a satisfação e acima de tudo a participação dos nossos clientes, famílias e comunidade no desenvolvimento das nossas actividades, aliada a um grande sentido de trabalho em equipa dos nossos colaboradores e elementos directivos, reforça o sentido e ideia de sermos de facto uma grande família. Queremos que a nossa instituição se afirme cada vez mais no seio da nossa comunidade como uma entidade que serve, trabalha com e para as pessoas, promovendo actividades e iniciativas de carácter educativo e cultural bem como a criação de oportunidades de crescimento, de desenvolvimento e de capacidades de relacionamento com o mundo.

Valores

A intervenção e dinâmica educativa e social assentam nos seguintes valores:

- Igualdade de acesso e de oportunidades a todas as crianças e idosos;
- Combate às desigualdades sociais;
- Cumprimento dos direitos da criança e do idoso
- Bem-estar físico e psicológico de todos os utentes/clientes

Valorizamos também um clima de afecto com os nossos utentes/clientes e famílias.

Política da Qualidade

O CSPSS propõe-se ser um organismo vivo, promotor do desenvolvimento global do ser humano nas suas diferentes dimensões, encarando o ser humano como um ser biopsicossocial.

Assenta numa política de qualidade baseada na promoção de uma relação aberta com a comunidade envolvente e famílias garantindo a satisfação das necessidades dos nossos clientes. É nosso propósito trabalhar no sentido da melhoria contínua, de forma a garantir a qualificação dos serviços prestados, e o cumprimento dos requisitos legais e normativos afectos a cada Resposta Social.

O trabalho de equipa e a participação de todos os intervenientes internos e externos são condição essencial do desenvolvimento da nossa acção.

2.5. Objectivos da Qualidade/Estratégicos

- Atingir a satisfação dos utentes/clientes
- Rentabilizar/optimizar os recursos materiais e humanos
- Implementar e manter o sistema de gestão da qualidade adequado às necessidades da Instituição
- Fomentar e dinamizar actividades sócio-culturais

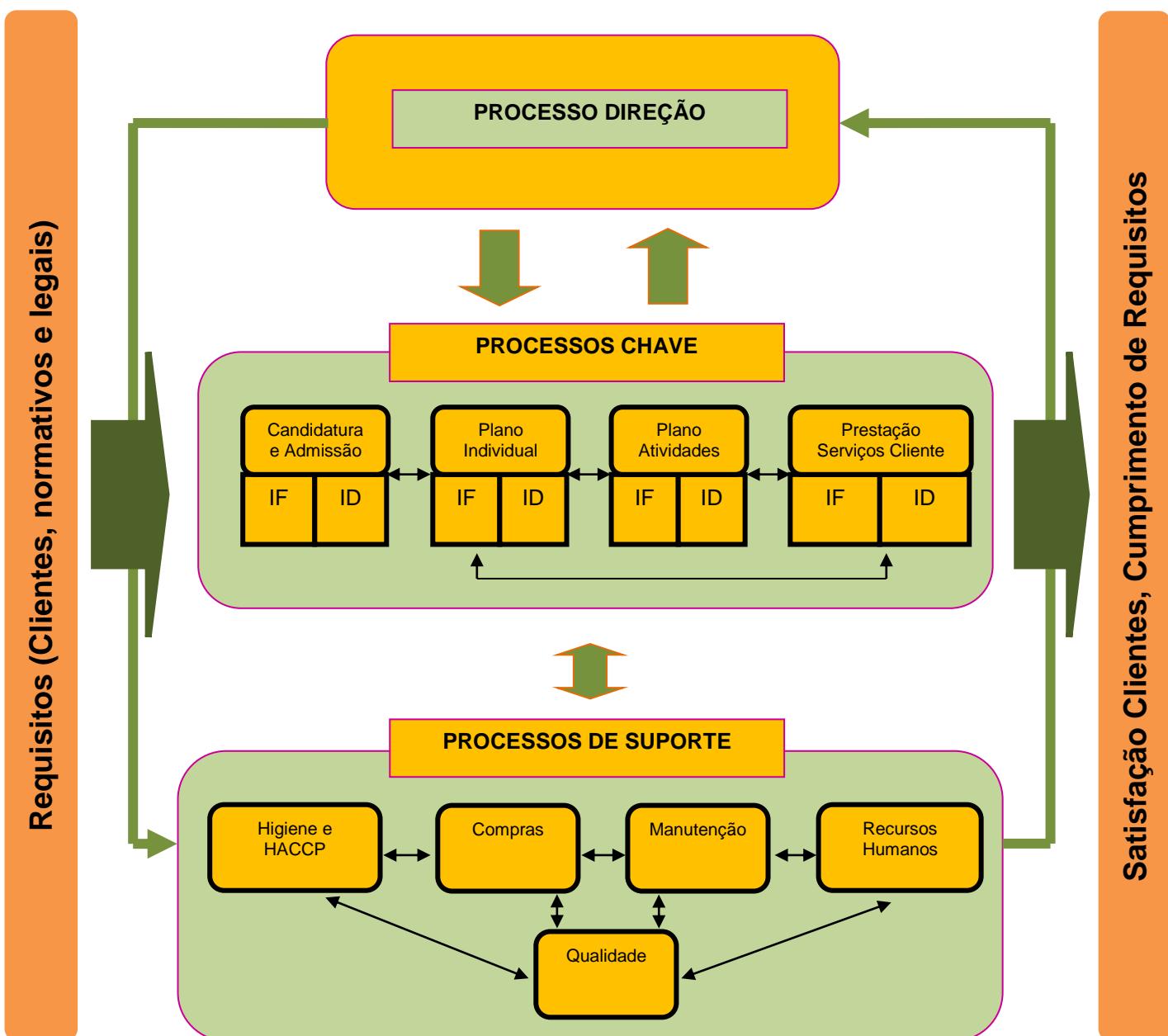
2.6. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

A figura seguinte representa os processos do SGQ do CSPSS, áreas de atuação se dividem em 3 grupos:

- Processos Chave que interagem diretamente com a satisfação do clientes;
- Processos de Suporte que funcionam na retaguarda dos restantes processos do SGQ, e que têm por objetivo garantirem os meios e suporte de informação necessária para o seu correto funcionamento
- Processo Direção que atua na linha da definição estratégica e das decisões com vista à melhoria continua.

A descrição e as interacções destes processos são apresentadas no capítulo “Descrição dos Processos”.

Na restante documentação do SGQ podem ser encontradas descrições mais detalhadas de estas e/ou de outras interacções.



2.6.1. Fundamentação dos Processos

2.6.1.1. Processo Direcção

Contendo apenas o processo de Gestão do SGQ, ele serve para definir políticas, diretrizes e estratégias para levar a cabo o bom funcionamento da Instituição, bem como efetuar a análise do seu desempenho e tomar decisões com vista à melhoria contínua dos serviços e da sustentabilidade da instituição. Tem como inputs todos os dados produzidos no SGQ e como outputs a melhoria contínua do mesmo.



2.6.1.2. Processo Candidatura e Admissão

Tem como propósito recolher todas as necessidades e requisitos dos clientes, e em nome da Instituição, assumir o compromisso contratual para o cumprimento dessas disposições, com vista à sua satisfação.

2.6.1.3. Processo Plano Individual

Garante a definição de metodologias e sua forma de implementação para ajustar permanentemente os serviços prestados por Resposta Social, às necessidades específicas de cada cliente.

2.6.1.4. Processo Plano de Actividades

Estabelece os inputs para os vários planos de atividades da instituição, e a forma como estes são concretizados e revistos por Resposta Social.

2.6.1.5. Processo Prestação de Serviços ao cliente

Estabelece as regras gerais para os serviços prestados diariamente aos clientes utilizadores de cada Resposta Social da Instituição.

2.6.1.6. Processo Higiene das instalações e HACCP

Estabelece as metodologias necessárias para garantir de forma permanente a higiene das instalações, a elaboração de ementas, preparação, confeção, distribuição e apoio das refeições, de acordo com as necessidades do cliente e requisitos legais aplicáveis, tendo como principal foco, garantir uma alimentação equilibrada, seguindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar.

2.6.1.7. Processo Compras

Estabelece as regras gerais para as atividades de compras, nomeadamente aquisição de bens e serviços (necessidades/procura), controlo de produtos à receção, tratamento de reclamações a fornecedores, avaliação de fornecedores e controlo de stocks.

2.6.1.8. Processo Manutenção

Serve para assegurar as atividades de manutenção das instalações, equipamentos e viaturas utilizadas pelas Respostas Sociais da Instituição, de modo a dar cumprimento aos requisitos legais aplicáveis às infra-estruturas e manter o regular funcionamento de cada resposta social.

2.6.1.9. Processo Recursos Humanos

Este Processo aplica-se às atividades de Recrutamento e seleção de colaboradores, processamento de Salários, Gestão das Férias, Gestão da Formação, Avaliação de Desempenho e da Satisfação dos Colaboradores.

2.6.1.10 Processo Qualidade

Pretende assegurar as atividades de Gestão Documental e a dinamização junto dos restantes processos, para o Registo e Tratamento das Não Conformidades com vista à definição de Ações Corretivas e Preventivas, garantindo a implementação e arquivo da documentação resultante das atividades dos processos. Efetua também a promoção de Auditorias Internas ao SGQ e a todos os seus processos.

Assegura as atividades de Medição da Satisfação do Cliente, e efetua o Tratamento de Dados tendo como suporte todos os inputs de medição, no sentido de suportar a Direção na tomada de decisões e de lhe apresentar propostas de desenvolvimento organizacional



Manual da Qualidade

Edição: A
Página 11 de 14

2.6.2. Descrição dos Processos

Processos	Entradas		Saídas	
	Origem	Descrição	Descrição	Destino
Direcção	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none">- Missão, Visão, Estratégia- Legislação e regulamentação aplicável- Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS- Requisitos do cliente- Resultados da avaliação da satisfação dos clientes- Reclamações e não conformidades- Sugestões de melhoria- Indicadores de desempenho dos processos do SGQ-Acções Correctivas e preventivas-Alterações ao SGQ	<ul style="list-style-type: none">-Cumprimento da legislação e regulamentação aplicável-Política, Objectivos da Qualidade e Orientações Estratégicas-Organigrama-Manual de Funções-Melhoria do SGQ-Resultados da Revisão do SGQ	Todos os processos
Candidatura e Admissão	Cliente/ Familiar/ Representante Legal	<ul style="list-style-type: none">- Legislação e regulamentação aplicável- Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS-As saídas indicadas no Processo Direcção	<ul style="list-style-type: none">-Cumprimento das exigências legais e regulamentares- Lista actualizada dos candidatos- Informação aos candidatos- Saída da ficha de avaliação diagnóstica	Cliente/ Familiar/ Representante Legal
	Plano Individual	<ul style="list-style-type: none">- Pedido e necessidades do cliente/representante- Documentos dos clientes/representantes	<ul style="list-style-type: none">- Contrato de prestação de serviços- Processo individual do cliente- Programa de acolhimento concluído- Dados operacionais para o Processo de Gestão.	Plano Individual
	Direcção			Direcção
				Processos de Suporte
Plano Individual	Cliente/ Familiar/ Representante Legal	<ul style="list-style-type: none">- Legislação e regulamentação aplicável- Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS-As saídas indicadas no Processo "Gestão do SGQ"	<ul style="list-style-type: none">-Cumprimento das exigências legais e regulamentares-Plano Individual elaborado-Objetivos de desenvolvimento definidos no PI-PI Implementado	Processos de Suporte
	Candidatura e Admissão	<ul style="list-style-type: none">-Informações do PI do ano anterior (Processo pedagógico da criança)- Ficha de avaliação do diagnóstico-Programa de acolhimento inicial-Relatórios de outras instituições-Informações do plano de atividades	<ul style="list-style-type: none">-Relatórios das avaliações do PI-PI revisto-Processo pedagógico da criança atualizado- Processo do idoso atualizado-Dados operacionais para o Processo de Gestão.	Prestação Serviços Cliente
	Direcção			Candidatura e Admissão
Plano de Atividades	Plano Individual	<ul style="list-style-type: none">-Legislação e regulamentação aplicável- Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS-As saídas indicadas no Processo "Gestão do SGQ"	<ul style="list-style-type: none">-Cumprimento das exigências legais e regulamentares-Projeto pedagógico concretizado	Processos de Suporte
	Direcção	<ul style="list-style-type: none">-Projeto da instituição-Informações do Plano individual-Necessidades específicas do cliente	<ul style="list-style-type: none">-Plano de atividades concretizado	Prestação Serviços Cliente
	Processos de Suporte			
	Prestação Serviços Cliente			Plano Individual
Prestação de Serviços ao Cliente	Plano Individual	<ul style="list-style-type: none">- Legislação e regulamentação aplicável- Requisitos da ISO9001:2008 e	<ul style="list-style-type: none">-Cumprimento das exigências legais e regulamentares-Cliente entregue	Plano Individual



Manual da Qualidade

Edição: A
Página 12 de 14

	Plano de Atividades Direção Processos de Suporte	Manuais do ISS -As saídas indicadas no Processo "Gestão do SGQ" -Necessidades e expectativas dos clientes -Chegado do/a cliente -Plano de atividades de sala -Plano individual -Refeições preparadas	-Família/responsável informado/a das atividades -Necessidades e expectativas do cliente satisfeitas -Processo pedagógico da criança atualizado -Higiene pessoal realizada -Cuidados pessoais realizados -Processo do idoso atualizado -Dados operacionais para o Processo de Gestão.	Plano de Atividades Processos de Suporte
Higiene das instalações e HACCP	Todos os processos	- Legislação e regulamentação aplicável - Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS -As saídas indicadas no Processo "Gestão do SGQ" -Necessidades de higienização dos espaços -Necessidades e expectativas dos clientes -Recepção de produtos alimentares	-Cumprimento das exigências legais e regulamentares -Necessidades e expectativas dos clientes satisfeitas -Planos de higienização cumpridos -Plano de ementas concretizado -Refeições confeccionadas e distribuídas -Produtos alimentares adquiridos controlados - Dados operacionais para os Processos de Gestão e Qualidade.	Todos os processos
Compras	Todos os processos	- Legislação e regulamentação aplicável - Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS -As saídas indicadas no Processo "Gestão do SGQ" -Necessidades de materiais e produtos a adquirir -Propostas de fornecedores -Produtos e materiais adquiridos e controlados	-Cumprimento das exigências legais e regulamentares -Critérios de selecção, avaliação e reavaliação de fornecedores estabelecidos e implementados -Encomenda a fornecedores. -Necessidades de materiais e produtos satisfeitas -Fornecedores avaliados e reavalidos -Registos actualizados - Dados operacionais para os Processos de Gestão e Qualidade.	Todos os processos
Manutenção	Todos os processos	- Legislação e regulamentação aplicável - Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS -As saídas indicadas no Processo Direcção - Requisitos do cliente -Solicitações e necessidades diversas ao nível de infra-estruturas, ambiente de trabalho (necessidade de manutenção, avarias, etc) -Documentação técnica dos equipamentos/viaturas/produtos de manutenção	-Cumprimento das exigências legais e regulamentares -Infra-estruturas e ambiente de trabalho determinados e adequados -Funcionamento adequado dos equipamentos/viaturas -Plano de manutenção concretizado -Registos actualizados - Dados operacionais para os Processos de Gestão e Qualidade.	Todos os processos
Recursos Humanos	Todos os processos	- Legislação e regulamentação aplicável - Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS -As saídas indicadas no Processo Direcção - Requisitos do cliente -Manual de Funções e Organograma	-Cumprimento das exigências legais e regulamentares -Competências mínimas dos RH determinadas e adequadas. -Plano de formação concretizado -Registos actualizados - Dados operacionais para os Processos de Gestão e Qualidade.	Todos os processos



Manual da Qualidade

Edição: A
Página 13 de 14

		<ul style="list-style-type: none">-Desempenho e satisfação dos colaboradores- Necessidades de formação e de competências-Solicitações diversas ao nível de recursos humanos,	Qualidade.	
Qualidade	Todos os processos	<ul style="list-style-type: none">- Legislação e regulamentação aplicável- Requisitos da ISO9001:2008 e Manuais do ISS-As saídas indicadas no Processo "Gestão do SGQ"-Necessidade de controlo de documentos internos e externos-Registos efectuados-Necessidade de Comunicação e informação-Sugestões e reclamações de clientes- Inquéritos à satisfação dos clientes- Não conformidades e ocorrências internas-Potenciais não conformidades-Objectivos da Qualidade-Necessidades de auditoria interna-Necessidades dos clientes e resultado da prestação dos serviços- Dados Operacionais dos processos do SGQ	<ul style="list-style-type: none">-Cumprimento das exigências legais e regulamentares-Documentos internos e externos e registos sob controlo-Canais de comunicação internos estabelecidos-Sugestões e reclamações tratadas e analisadas adequadamente- Resultados da avaliação da satisfação dos clientes- Informação ao cliente- Acções correctivas e preventivas adequadas aos efeitos das não conformidades reais ou potenciais-Objectivos da Qualidade monitorizados-Plano de auditorias concretizado-Resultados das auditorias tratados- Melhoria do SGQ- Dados operacionais para o Processo de Gestão.	Todos os processos

2.6.3. Gestão dos Processos e Documentados Associados

Cada processo tem o seu Gestor definido. Compete ao **Gestor do Processo**:

- A definição do(s) 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 o acompanhamento do 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 (P010);
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade (ex: registo de não conformidades, aplicação do definido no Procedimento do Processo);
- Participação nas auditorias internas e externas;
- A manutenção da documentação suporte do processo (ex. elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos).

Processo	Gestor do Processo	Documentos Associados
Direção	Direcção	P01 – Procedimento de gestão documental
Candidatura e Admissão	DT Infância/Idosos	P02 – Procedimento de candidatura e admissão
Plano Individual	DT Infância/Idosos	P06 – Procedimento do Plano individual
Plano de Atividades	DT Infância/Idosos	P07 – Procedimento do Plano de actividades
Prestação Serviços ao Cliente	DT Infância/Idosos	P08 – Procedimento da prestação de serviços
Higiene Instalações e HACCP	DT Infância e Idosos	Plano HCCP
Compras	Economia	P05 – Procedimento da gestão de compras
Manutenção	Direcção	P03 – Procedimento de gestão da manutenção
Recursos Humanos	Direcção	P04 – Procedimento da gestão de rec. humano
Qualidade	Equipa da Qualidade	P01 – Gestão documental



Manual da Qualidade

Edição: A
Página 14 de 14

2.7. Relação entre os Processos do SGQ e os Requisitos da NP EN ISO 9001: 2008

Processos	Requisitos da NP EN ISO 9001:2008																						
	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
Direção	X	X	X	X	X	X	X	X											X	X		X	X
Candidatura e Admissão		X											X	X						X			
Plano Individual													X	X							X		
Plano de Atividades													X				X			X			
Prestação Serviços ao Cliente													X				X			X			
Higiene Instalações e HACCP													X	X			X			X	X		
Compras																X				X	X		
Manutenção													X	X					X	X			
Recursos Humanos													X							X			
Qualidade			X												X				X	X		X	X

3. Definições e Abreviaturas

SGQ – Sistema de Gestão da qualidade

CSPSS – Centro Social e Paroquial de São Salvador

DT – Direção Técnica

4. Edições

Edição	Data	Descrição
A		Redacção inicial