



**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

<b>1. Apresentação da Instituição</b>	<b>3</b>
1.1. Promulgação	3
1.2. Historial	4
1.3. Constituição e Identificação Fiscal	4
1.4. Localização e coordenadas	4
1.5. Instalações e Meios Humanos	4
1.6. Domínio de Actividade	4
1.7. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	5
1.7.1. Organigrama	5
1.7.2. Representante da Gestão	6
1.7.3. Comunicação Interna	6
1.7.4. Comunicação Externa	6
<b>2. Sistema de Gestão da Qualidade</b>	<b>6</b>
2.1. Objectivo e Âmbito	6
2.2. Exclusões ao SGQ	6
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
Visão	8
Valores	8
Política da Qualidade	8
2.5. Objectivos da Qualidade/Estratégicos	8
2.6. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade	8
2.6.1. Fundamentação dos Processos	9
2.6.1.1. Processo Direcção	9
2.6.1.2. Processo Candidatura e Admissão	10
2.6.1.3. Processo Plano Individual	10
2.6.1.4. Processo Plano de Actividades	10
2.6.1.5. Processo Prestação de Serviços ao cliente	10
2.6.1.6. Processo Higiene das instalações e HACCP	10
2.6.1.7. Processo Compras	10
2.6.1.8. Processo Manutenção	10
2.6.1.9. Processo Recursos Humanos	10
2.6.2. Descrição dos Processos	11
2.6.3. Gestão dos Processos e Documentados Associados	13
2.7. Relação entre os Processos do SGQ e os Requisitos da NP EN ISO 9001: 2008	14
<b>3. Definições e Abreviaturas</b>	<b>14</b>
<b>4. Edições</b>	<b>14</b>



## 1. Apresentação da Instituição

### 1.1. Promulgação

Às 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 n.º 2/94 na Direcção Geral da Segurança Social em 16/12/1993 com publicação no Diário da República n.º 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

N.º 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

N.º 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 actividades 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.

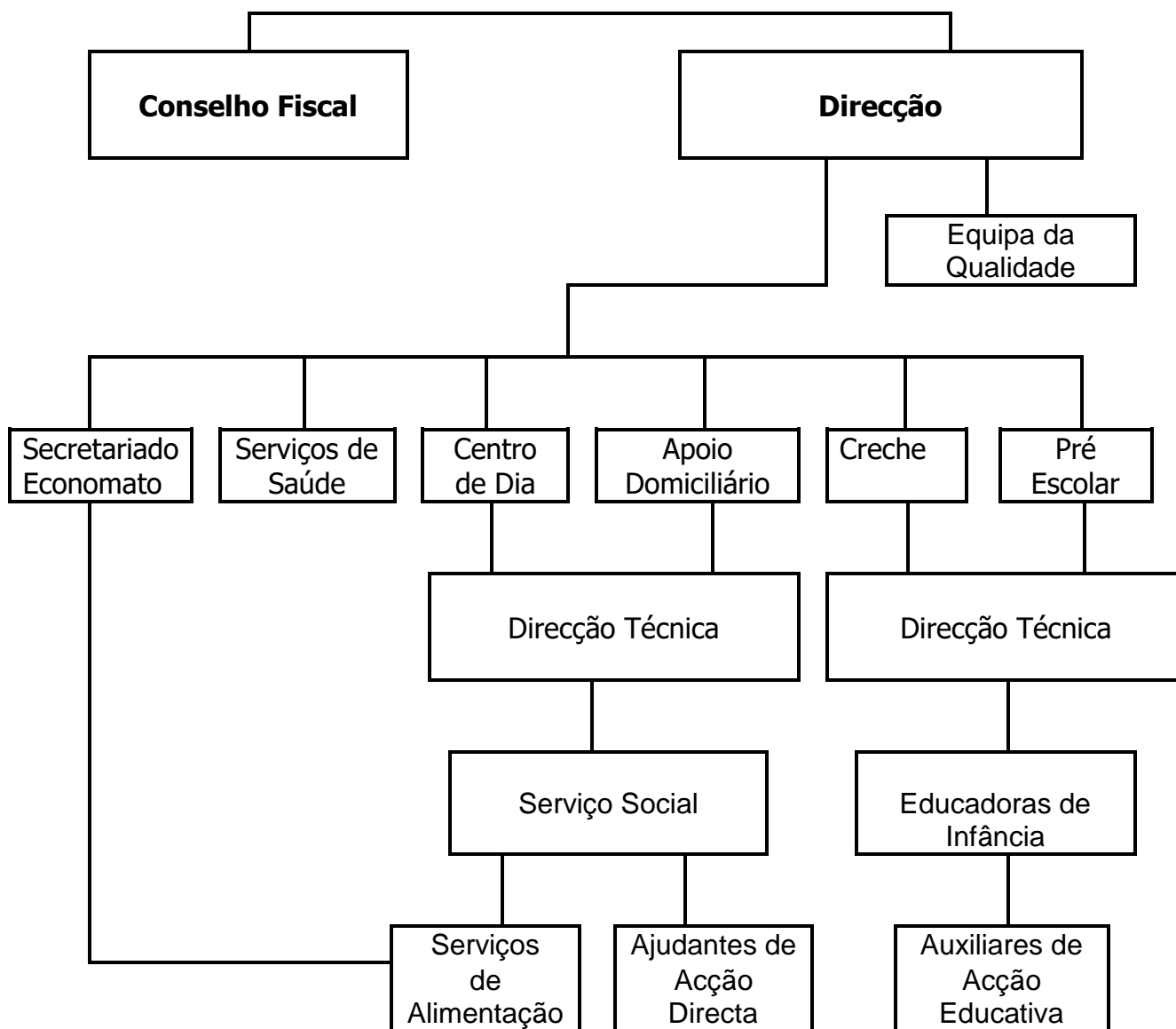


## 1.7. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

### 1.7.1. Organigrama

As responsabilidades e autoridades de todo o pessoal que gere, 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 Organigrama:



Nota 1: Organigrama retirado da versão original em vigor.

Nota 2: Existe um Organigrama 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.

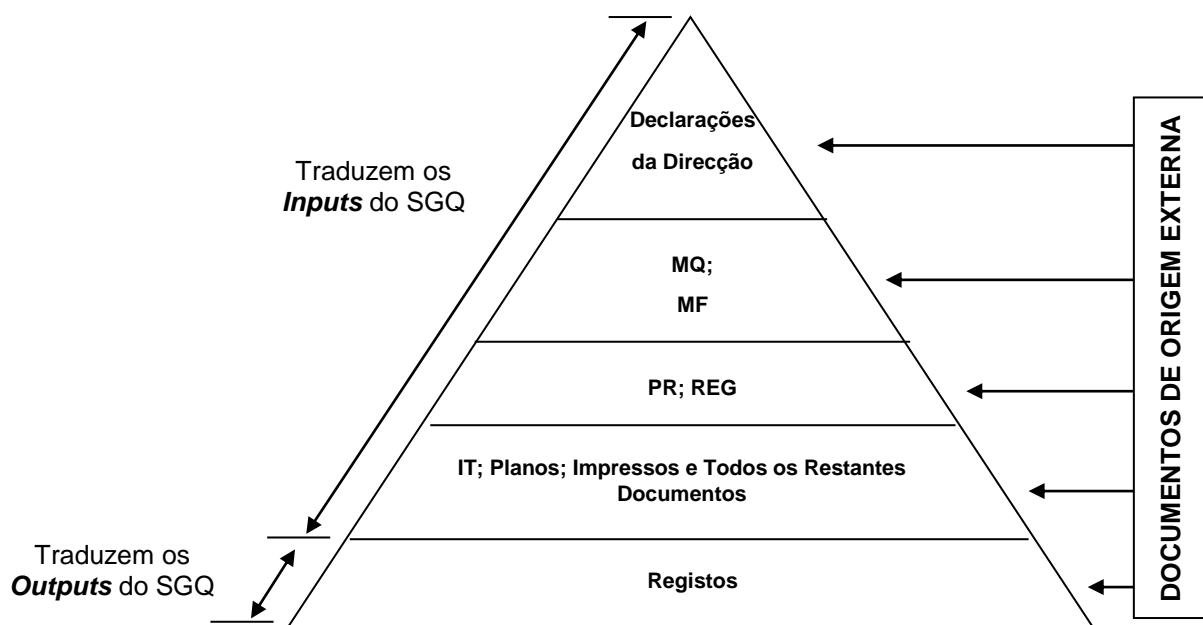
A documentação de suporte do SGQ tem como objectivos gerais:

- 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

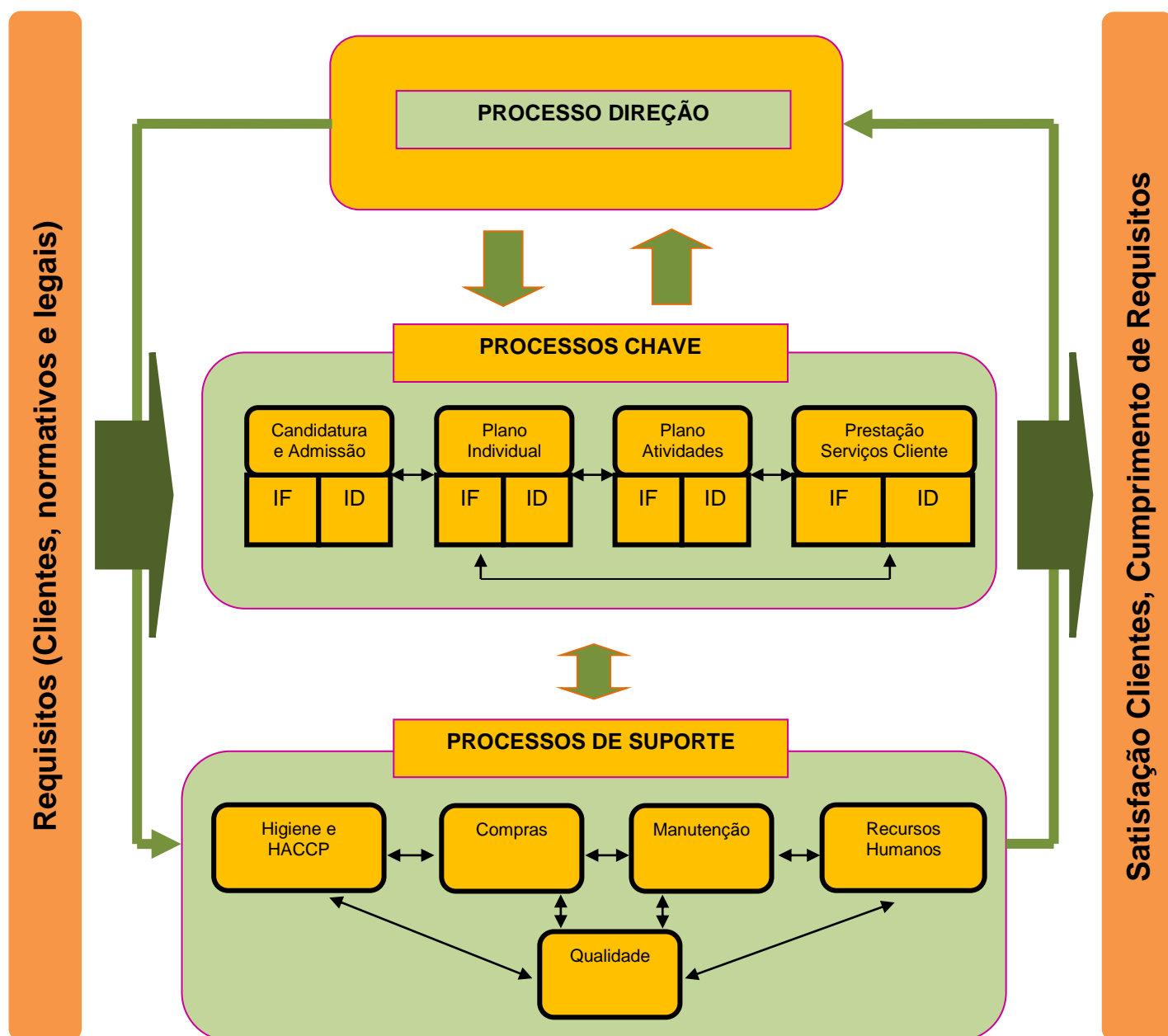
A figura seguinte representa os processos do SGQ do CSPSS, áreas de atuação se dividem em 3 grupos:

- 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 contínua.

A descrição e as interações 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 interações.





## 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 actividades 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 actividades 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 actividades 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 actividades 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 actividades 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 actividades dos processos. Efetua também a promoção de Auditorias Internas ao SGQ e a todos os seus processos. Assegura as actividades 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



## 2.6.2. Descrição dos Processos

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



# Manual da Qualidade

Edição: A  
Página 13 de 14

		-Desempenho e satisfação dos colaboradores - Necessidades de formação e de competências -Solicitações diversas ao nível de recursos humanos,	Qualidade.	
Qualidade	Todos os processos	- 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	-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
Direcção	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 Actividades	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	Economa	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



## 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
Direção	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

## 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