

**Centro de Educação Especial de Rio Maior
"O Ninho"**

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



**MANUAL
DA
QUALIDADE**

Versão 1.1
Fevereiro de 2013

Aprovação pela Direção
07 / 02 / 2013



Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior "O Ninho" - CEEONINHO

Contacto:

Largo Padre Quartilho
2040-331 Rio Maior

Telef: 243 995 383

Email: ceeninho@gmail.com

Endereço Web: <http://www.ceeoninho.pt>

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO CEEONINHO	4
1.1 Promulgação	4
1.2 Identificação do CEEONINHO	5
1.2.1 Designação	5
1.2.2 Constituição e Identificação Fiscal	5
1.2.3 Instalações e Meios Humanos	5
1.2.4 Domínio de Atividade	5
1.3 Síntese Histórica do CEEONINHO	6
1.4 Sistema de Gestão da Qualidade - Âmbito e Campo de Aplicação	7
1.5 Referencial	8
1.6 Visão/Missão/Políticas	9
1.7 Estratégia	13
1.7.1 Objetivos Estratégicos	13
1.8 Responsabilidade e Autoridade	13
1.9 Estrutura de Gestão	14
1.10 Representantes da Gestão	14
1.11 Comunicação Interna	14
1.12 Partes Interessadas	14
1.13 Feedback das Partes Interessadas	14
1.14 Confidencialidade	15
1.15 Qualidade de Vida	15
2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	16
2.1 Estrutura Documental do SGQ do CEEONINHO	16
2.2 Mapeamento dos Processos	17
2.3 Matriz de Interação dos Processos	18
2.4 Monitorização e Medição dos Processos	18
2.4.1 Indicadores de Desempenho dos Processos	18
2.4.2 Gestão dos Processos	18
2.5 Descrição dos Processos e sua Interligação	19
2.5.1 Estrutura Organizacional	19
2.5.2 Política e Objetivos da Qualidade	19
2.5.3 Processo Gestão e Melhoria	20
2.5.4 Processo Recursos Humanos	20
2.5.5 Processo Centro de Atividades Ocupacionais	20
2.5.6 Procedimentos Transversais	21
3. ANEXOS	22
3.1 Lista de Siglas	22
3.2 Ligação Processos / Critérios / Documentação Associada	23

1. APRESENTAÇÃO DO CEEONINHO

1.1 Promulgação

O Manual da Qualidade reflete o compromisso do Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior "O Ninho" - CEEONINHO na adoção do Modelo de Gestão, para assegurar a qualidade dos serviços prestados.

Pretendemos ser uma instituição sustentável, com reconhecimento social, bem como 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 objetivos, o CEEONINHO compromete-se, 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 adotados pelo CEEONINHO 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 CEEONINHO, aos seus clientes, parceiros, entidades financiadoras e comunidade em geral, agirem eficazmente para que os objetivos da Instituição sejam alcançados.

A Direção do CEEONINHO declara a sua aprovação e assume o seu total comprometimento em garantir os meios materiais e humanos para a satisfação da estratégia de gestão de qualidade prescrita neste manual.

Rio Maior, 10 de janeiro de 2012

O Presidente da Direção

(Alberto da Cruz Barreiros, Prof)

1.2 Identificação do CEEONINHO

1.2.1 Designação

Sede: Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior “O Ninho” - CEEONINHO
Largo Padre Quartilho
2040-331 Rio Maior

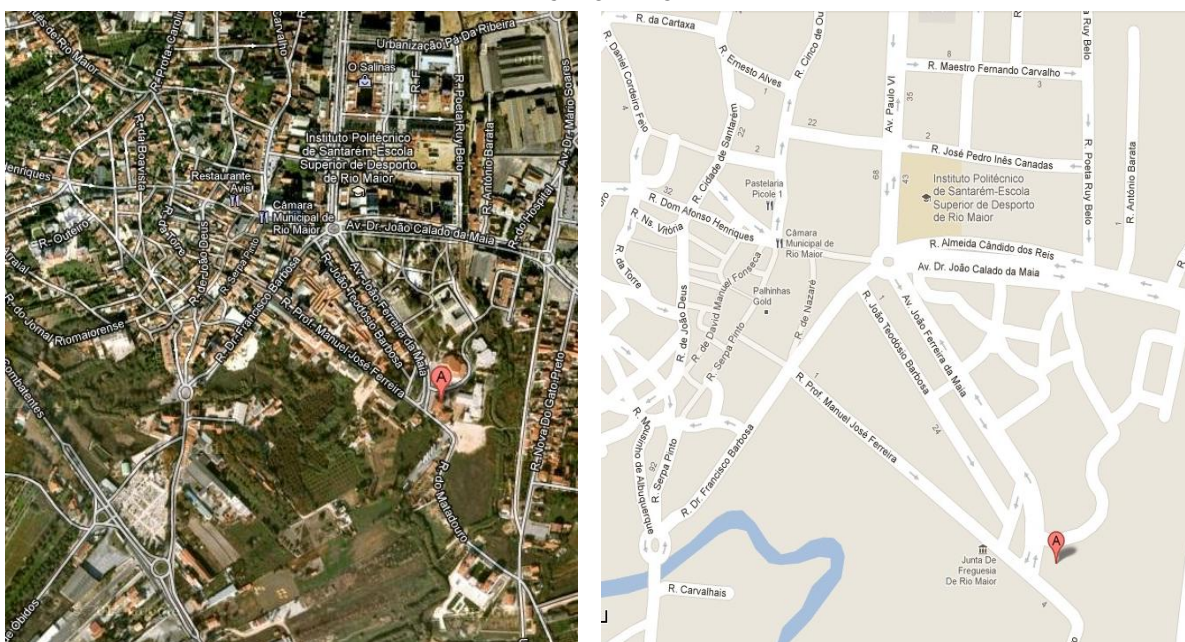
Telefone: 243 995 383

Fax: 243 992 483

E-mail: ceeoninho@gmail.com

Mapa de Localização – Sede:

A - CEEONINHO



Constituição e Identificação Fiscal

Estrutura Jurídica: Instituição Particular de Solidariedade Social IPSS

Bairro Fiscal: Rio Maior

Nº. Contribuinte: 500 979 669

1.2.2 Instalações e Meios Humanos

Número total de colaboradores: 28

Número total de colaboradores que trabalham diretamente com os clientes: 20

Número de membros da Gestão (Direção/Conselho): 16

Número de Edifícios: 02

1.2.3 Domínio de Atividade

Instituição Particular de Solidariedade Social, Instituição de Utilidade Pública

1.3 Síntese Histórica do CEEONINHO

O CEEONINHO é uma Instituição Particular de Solidariedade Social reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública sem fins lucrativos, que apoia crianças e jovens com Necessidades Educativas Especiais (N.E.E.) do Concelho de Rio Maior e algumas zonas limítrofes.

Em Outubro de 1979, o Centro de Educação Especial «O Ninho» inaugurou provisoriamente as suas instalações, cedidas pela empresa Carnes Nobre recebendo na altura 23 alunos, em regime de semi-internato, provenientes de todo o Concelho de Rio Maior.

A 23 de Janeiro de 1984, transfere-se para as suas atuais instalações, oferecidas protocolarmente pela então Cooperativa de Olivicultores, alargando assim o seu atendimento a uma população de 40 alunos.

Funcionando objetivamente com base no apoio, educação e integração social dos seus alunos, desenvolveu ao longo de três décadas, atividades que contribuíram para a sua implementação como organismo local, vocacionado para a concretização de objetivos socialmente úteis.

Durante o ano letivo de 1988/89, após o registo de um número considerável de jovens com Necessidades Educativas Especiais, desenvolveram-se esforços junto das entidades competentes para a criação de uma estrutura interna que permitisse o apoio complementar necessário à população portadora de deficiência do concelho.

Face às exigências verificadas desde então tomaram forma duas valências distintas, quer na população, quer no atendimento, diversificando o apoio prestado em duas vertentes específicas, a valência Socioeducativa e o Centro de Atividades Ocupacionais.

A Valência Socioeducativa apoia, desde 1979, crianças e jovens com deficiência mental (ligeira, moderada, severa e profunda), motora e multideficiência, agrupadas, segundo a sua idade cronológica, nível intelectual, capacidades e aptidões.

O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) surgiu em 1989 como resposta da instituição para um grupo de jovens do concelho que permanecendo em casa, nunca tinham recebido qualquer tipo de apoio. Dado que a Instituição não possuía instalações, solicitou-se à Câmara Municipal de Rio Maior a cedência de um antigo refeitório do Ex-Ciclo Preparatório, tendo-se iniciado as atividades a 6 de Março de 1989, com um grupo inicial de 20 jovens, estendendo-se gradualmente o apoio, atendendo atualmente 31 clientes.

No ano letivo 2008/2009 e enquadrado na normal atividade da valência socioeducativa o CEEONINHO inicia a sua intervenção no apoio direto a crianças e jovens com deficiência integrados no ensino regular, numa política de plena integração do cidadão com deficiência, e na conseqüente implementação dos Centros de Recursos para a Inclusão (CRI) ao abrigo da Portaria 1102/97 e do art. 30º do decreto-lei 3/2008. Neste âmbito o CEEONINHO apoia

atualmente três Agrupamentos de Escolas, e cerca de 80 crianças e jovens com deficiência nas áreas da Psicologia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala e Fisioterapia.

O CEEONINHO dá resposta a um grupo significativo e heterogêneo de pessoas portadoras de deficiência, distribuídas, segundo a sua faixa etária e tipologia de deficiência por 3 Respostas Sociais:

- Centro de Atividades Ocupacionais
- Centro de Recursos para a Inclusão
- Valência Socioeducativa

O CEEONINHO tem ao dispor dos clientes apoiados diretamente nas suas instalações, os seguintes serviços/áreas/atividades:

- Tecelagem;
- Área de Costura/bordados;
- Área de Carpintaria;
- Horticultura;
- Atividades estritamente Ocupacionais;
- Desporto Adaptado (natação, atletismo);
- Danças tradicionais;
- Ateliers temáticos (expressão plástica, arraiolos, expressão corporal);
- Serviço Social;
- Fisioterapia;
- Terapia Ocupacional;
- Psicologia;
- Educadora Social.

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

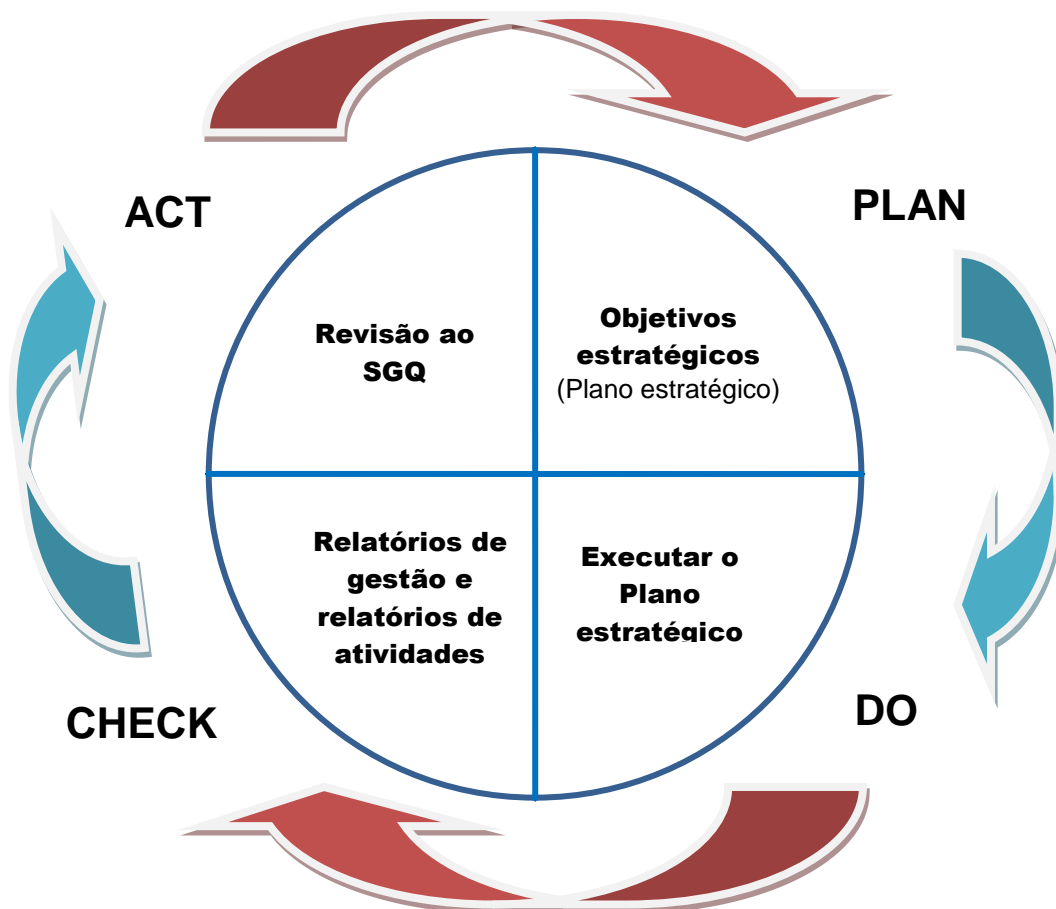
Este manual constitui um documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade do CEEONINHO no âmbito do Referencial EQUASS Assurance, apresentando a informação de um modo sucinto e referindo aspetos organizacionais.

O Manual da Qualidade procura, ainda, contribuir para a evidência do compromisso da Direção relativamente à implementação do SGQ e constituir um documento de apresentação da própria instituição.

O sistema de Gestão da Qualidade do CEEONINHO aplica-se às seguintes Respostas Sociais/áreas:

- CAO – localizado no Largo Padre Quartilho, s/n, 2040-331 Rio Maior.

O sistema de gestão da qualidade do CEEONINHO segue o ciclo de melhoria contínua (PDCA):



1.5 Referencial

O CEEONINHO está implementar o referencial EQUASS Assurance, sendo que este vem garantir a qualidade e controlo de qualidade na Instituição e é reconhecido a nível europeu. Este referencial vem garantir a qualidade dos seus serviços junto das diversas partes interessadas (ver 1.11).

O referencial EQUASS Assurance é composto por 10 Princípios, 24 Dimensões, 50 Critérios e 100 Indicadores.

Os Princípios são os seguintes:

1. Liderança;

2. Recursos Humanos;
3. Direitos;
4. Ética;
5. Parcerias;
6. Participação;
7. Abordagem Centrada Cliente;
8. Abrangência;
9. Orientação para os resultados;
10. Melhoria contínua.

1.6 Visão/Missão/Política da Qualidade

Visão

Ser reconhecida como uma instituição de referência no apoio a pessoas portadoras de deficiência intelectual ou incapacidade, contribuindo para uma cidadania de pleno direito, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados.

Missão

O CEEONINHO existe para promover a habilitação e capacitação de pessoas com deficiência ou incapacidade, através de práticas inovadoras e de elevada qualidade contribuindo para uma sociedade inclusiva.

Valores e Princípios

Solidariedade - Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços.

Respeito - Respeitar a condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que conosco colaboram.

Cooperação – Esforço conjunto, um dar e receber que sejam satisfatórios para ambas as partes.

Integridade – Respeitar os deveres e direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta.

Compromisso – Caminhar em direção à excelência, numa lógica de parceria e coresponsabilidade.

Empreendedorismo – Pensar e criar projetos inovadores, em parceria e de forma sustentada, elaborados a partir de necessidades de uma sociedade mais inclusiva.

Qualidade e Excelência – a qualidade constitui o motor de sucesso de qualquer organização. Uma cultura baseada na qualidade promove a eficácia e eficiência organizacional conduzindo à excelência dos serviços prestados.

Política da Qualidade

A Política da Qualidade estabelece o compromisso da Direção do CEEONINHO em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se como documento de referência quer internamente, quer nas relações com os seus Clientes e outras partes interessadas. Aplica-se no planejamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as atividades de intervenção e apoio da Instituição.

Assim a sua política da qualidade assenta nos seguintes fatores chave:

(...) desenvolver as suas atividades centrada no cliente, satisfazendo as suas necessidades, gerindo as suas expectativas e promovendo a sua qualidade de vida.

(...) utilizar as parcerias na sua intervenção, com várias entidades e em diferentes áreas, com o objetivo de melhorar a qualidade e abrangência dos serviços e contribuir para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

(...) orientar-se por um conjunto de valores e princípios baseados nos direitos e deveres de todas as partes interessadas.

(...) cumprir com os requisitos legais e normativos que enquadram a sua atividade e criar sinergias com a comunidade que garantam a partilha de recursos e o cumprimento integral da nossa Missão.

(...) desenvolver a sua atividade tendo por princípio a melhoria continua na qualidade da prestação dos serviços, apostando na melhoria das competências dos seus colaboradores e na melhoria dos seus processos internos envolvendo todas as partes interessadas.

(...) definir e cumprir com os objetivos estratégicos e metas a longo prazo evidenciados no plano anual de atividades

Política de Recrutamento e Retenção

Os alicerces da nossa política de recursos humanos assentam na solidez de um princípio que, para nós, é percebido como uma evidência: todos os colaboradores, diretos e indiretos, são ativos com retorno garantido. Ou seja, as pessoas são consideradas como bases de uma gestão sustentada, bases essas que desempenham papéis fundamentais, quer pela dedicação, quer pela capacidade de conferir um grau de excelência aos serviços prestados. Assim pretende-se que o resultado seja sempre traduzido num desempenho eficiente.

A consubstanciar esta atitude está uma filosofia que visa atrair, reter e desenvolver os melhores profissionais do mercado e do setor. Como? Através de uma lógica de permanente

diagnóstico e satisfação das necessidades e anseios das pessoas, e na perspectiva de um contínuo desenvolvimento pessoal e profissional, enquadrado num excelente clima de relações humanas.

A valorização do colaborador pelo reconhecimento do seu trabalho e desempenho constitui uma das bases para a retenção dos recursos humanos.

Assim o processo de recrutamento do CEEONINHO, desenrola-se com base no respeito da igualdade de oportunidades, igualdade de gênero e na não discriminação, bem como pelo cumprimento integral da legislação nacional em vigor. Tendo em conta, que os colaboradores são o segredo para bem desempenharmos a nossa Missão e prestarmos serviços de qualidade aos nossos clientes, centrarmos o processo de recrutamento e seleção na qualificação e preparação dos potenciais colaboradores, valorizando as suas competências profissionais, as suas capacidades técnicas, suas aptidões pessoais e conhecimentos.

Política de Ética

A Política de Ética do CEEONINHO inspira-se nos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade, e no respeito pela dignidade da pessoa humana.

Todos os colaboradores do CEEONINHO comprometem-se no exercício da sua atividade, respeitar os valores éticos e deontológicos a que estejam obrigados, orientando a sua prática para o cliente e para a prestação de um serviço de qualidade observando os valores e princípios éticos que o CEEONINHO defina e considera como orientadores da sua conduta enquanto colaboradores do CEEONINHO.

Política de Participação e Envolvimento

O CEEONINHO aposta no envolvimento ativo das partes interessadas no planeamento e avaliação da mesma. Para tal criou um procedimento que vem descrever as formas de participação e envolvimento.

Sendo que o CEEONINHO compromete-se a:

- Divulgar as formas de participação às partes interessadas;
- Monitorizar e analisar a informação recolhida;
- Rever periodicamente os meios de participação.

Para tal, o CEEONINHO, compromete-se a assegurar o cumprimento desta política e procedimento.

Política da Confidencialidade

A Política da Confidencialidade do CEEONINHO assenta no compromisso do cumprimento da legislação vigente sobre a Confidencialidade e Proteção de dados, adotando regras e métodos que vão ao encontro dessa necessidade.

Para tal o CEE O NINHO, compromete-se a:

- Promover o cumprimento do código de ética e do procedimento da confidencialidade, através da informação a todos os colaboradores da Instituição;
- Assegurar que os dados apenas são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades;
- Atuar em conformidade com as disposições legais em caso de quebra de confidencialidade.

A Política da Confidencialidade é transmitida a todos os colaboradores, bem como o Código de Ética e procedimento de gestão da confidencialidade, para que todos possam compreender e cumprir com os compromissos que esta política estabelece.

Política de Prevenção da Negligência, Abusos e Maus Tratos

O CEEONINHO respeita os Direitos expressos na convenção dos Direitos das Pessoas com deficiência, comprometendo-se a:

- Promover os direitos e a dignidade das pessoas;
- Informar aos colaboradores acerca de negligências, abusos e maus tratos;
- Prevenir os fatores de risco e promover fatores de proteção;
- Não compactuar com qualquer forma de abuso, negligência e maus tratos;
- Estabelecimento de regras para a comunicação de situações que configurem negligência, abuso e/ou maus tratos;
- Tratamento célere e imparcial das situações detetadas.

A Política da prevenção de negligência, abusos e maus tratos é transmitida a todos os colaboradores, bem como o procedimento de gestão dos abusos, negligência e maus tratos, para que todos possam compreender e cumprir com os compromissos que esta política estabelece.

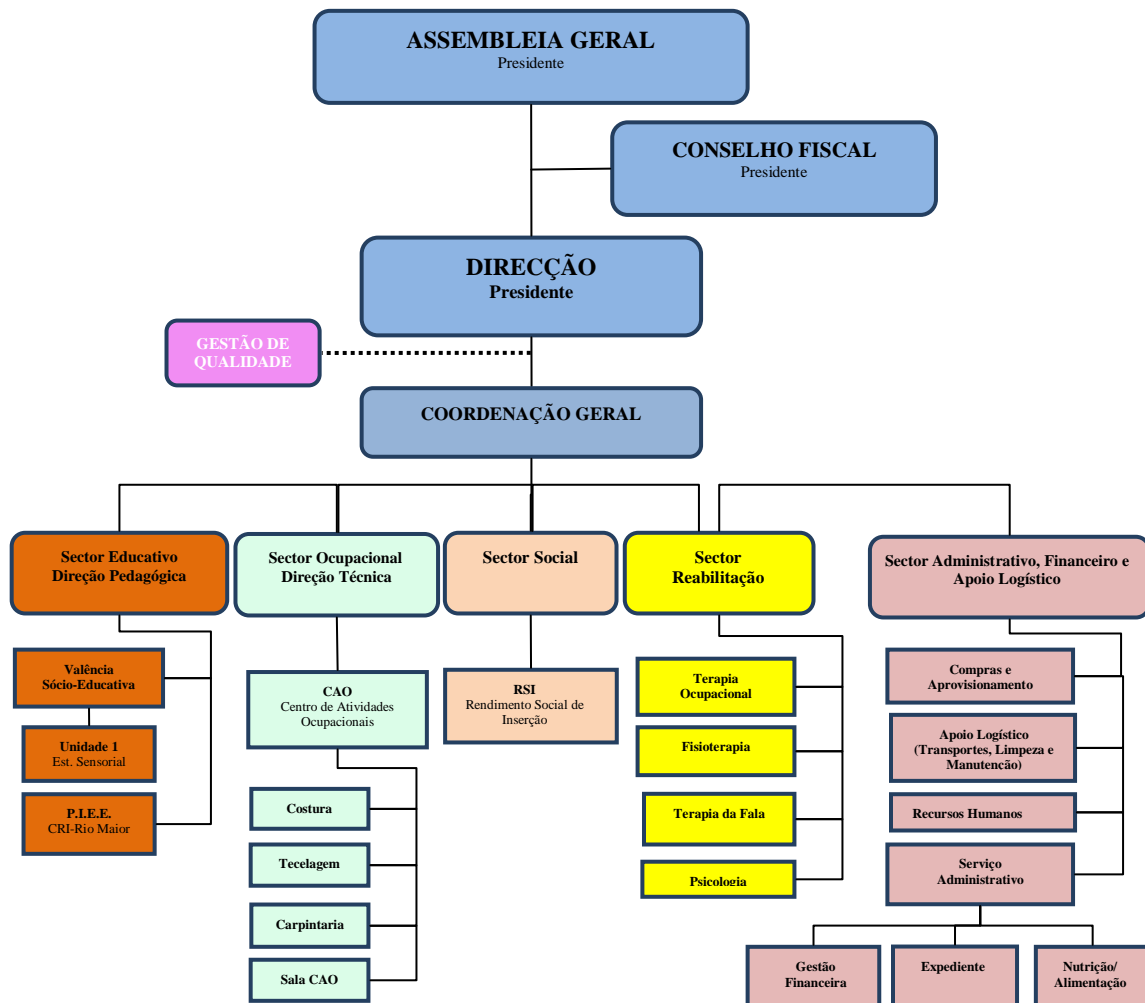
1.7 Estratégia

1.7.1 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos da Instituição refletem-se no Plano Anual de Atividades da organização, refletindo-se para cada ano civil e que traça os grandes objetivos a prosseguir pela Instituição. Estes são elaborados com base na missão e numa análise SWOT efetuada pela organização e desdobram-se em indicadores, metas e ações, de acordo com o definido no PQ.17 – Planeamento de Gestão.

1.8 Responsabilidade e Autoridade

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



1.9 Estrutura de Gestão

A Direção é composta por 13 elementos, eleita por 3 anos pela Assembleia Geral do CEEONINHO. Além de representar a Instituição, a Direção faz a supervisão de todos os serviços, da execução de projetos e programas e ainda da edição de publicações.

1.10 Representantes da Gestão

A Direção nomeia como Representante da Gestão **Alberto da Cruz Barreiros** e Gestor da Qualidade **Marco António dos Santos Nobre**, que assegura o estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários ao sistema de gestão da qualidade e de lhe reportar o seu desempenho e qualquer necessidade de melhoria.

1.11 Comunicação Interna

Os meios de comunicação (e regras associadas à sua utilização) utilizados na Instituição para divulgação da informação relevante estão descritos no Procedimento Gestão da Comunicação e Informação (PQ.10), onde é ainda descrito o fluxo de comunicação (interna e externa), bem como as diferentes ferramentas de comunicação.

1.12 Partes Interessadas

As partes interessadas do CEEONINHO são os clientes (diretos e indiretos – familiares), os colaboradores, as entidades financiadoras, os parceiros e a comunidade em geral.

O seu envolvimento e participação na instituição estão descritos no Procedimento de Participação e Envolvimento na Instituição (PQ.12).

1.13 Feedback das Partes Interessadas

Tendo em mente a melhoria contínua dos serviços, o CEEONINHO incentiva as partes interessadas a darem o seu feedback relativamente ao funcionamento da Instituição. Esta informação é recolhida através de:

- *Sugestões* – colocadas na caixa de sugestão (ficha de sugestão), questionário de satisfação, reuniões ou outras formas (escritas/verbais). O tratamento das mesmas está previsto na IT.02 – Tratamento de Sugestões e Ações de Melhoria;
- *Índice de satisfação* – existe um questionário de satisfação criado para cada parte interessada, sendo o seu tratamento efetuado de acordo com o definido no PQ.09 –

Avaliação da Satisfação e PQ.08 – Avaliação da Satisfação dos Colaboradores;

- *Reclamações* – através do livro de reclamação, bem como as recebidas por outro meio escrito ou verbal. Estas são tratadas de acordo com o definido no PQ.02 - Tratamento de Não Conformidade, Ações Corretivas e Preventivas;
- *Necessidades e Expectativas* - identificadas nos questionários de satisfação, fichas de sugestões, aquando da elaboração/revisão dos Planos de Desenvolvimento Individuais dos Clientes, outras formas (escritas/verbais). Estas são tratadas em documentação própria (Mapa de Necessidades e Expectativas).

1.14 Confidencialidade

Aquando da prestação dos serviços, o CEEONINHO tem acesso a um conjunto de informação confidencial, relacionada com os clientes, colaboradores, bem como documentos, contactos e estratégias da Instituição.

O CEEONINHO compromete-se a não utilizar dados a que tenha acesso em seu benefício e nunca os divulgará a terceiros sem consentimento formal dos clientes/representantes. Assegura ainda o cumprimento da Legislação Nacional de Proteção de Dados, existindo um procedimento que descreve o compromisso da instituição (PQ.13 – Gestão da Confidencialidade).

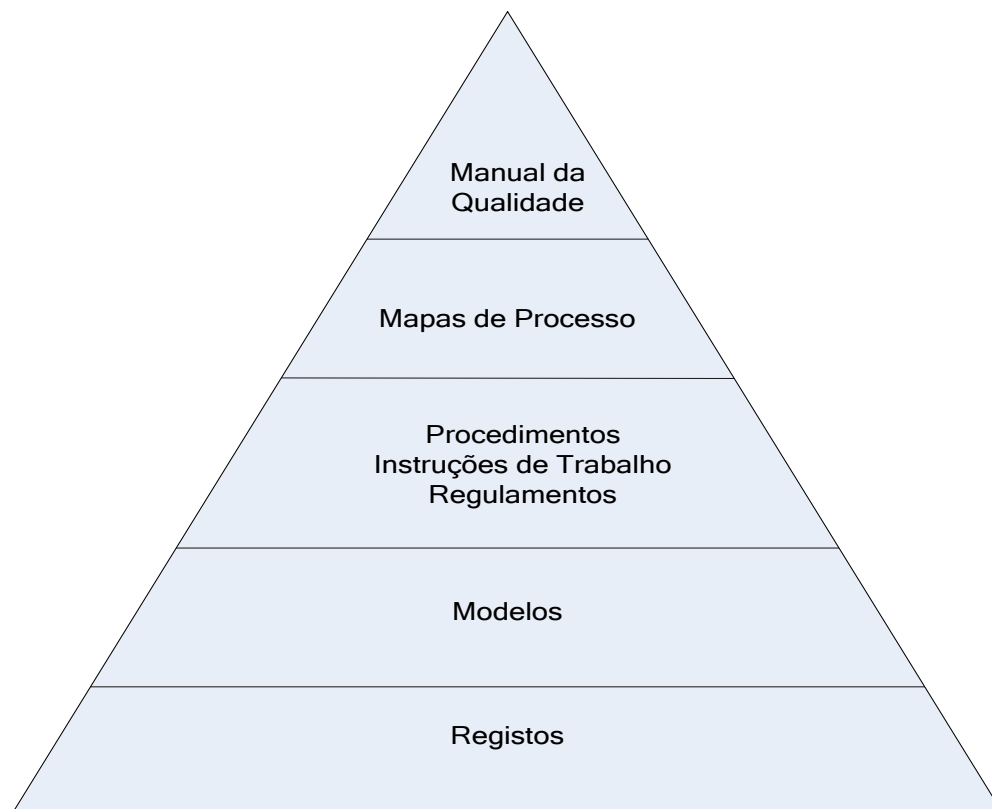
1.15 Qualidade de Vida

Tendo a consciência de que os nossos clientes (bem como suas famílias) sofrem diversas consequências negativas na sua Qualidade de Vida (originadas por situações de exclusão, discriminação, desigualdade de oportunidades, entre outros fatores sociais), o CEEONINHO tem como sua principal preocupação assegurar a promoção da Qualidade de Vida dos seus clientes. Esta é assegurada tendo em conta as necessidades e expectativas individuais e tornando prática corrente a autodeterminação, capacidade de decisão e autonomia, assim como a participação ativa dos clientes na definição e construção do seu plano de vida.

2. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

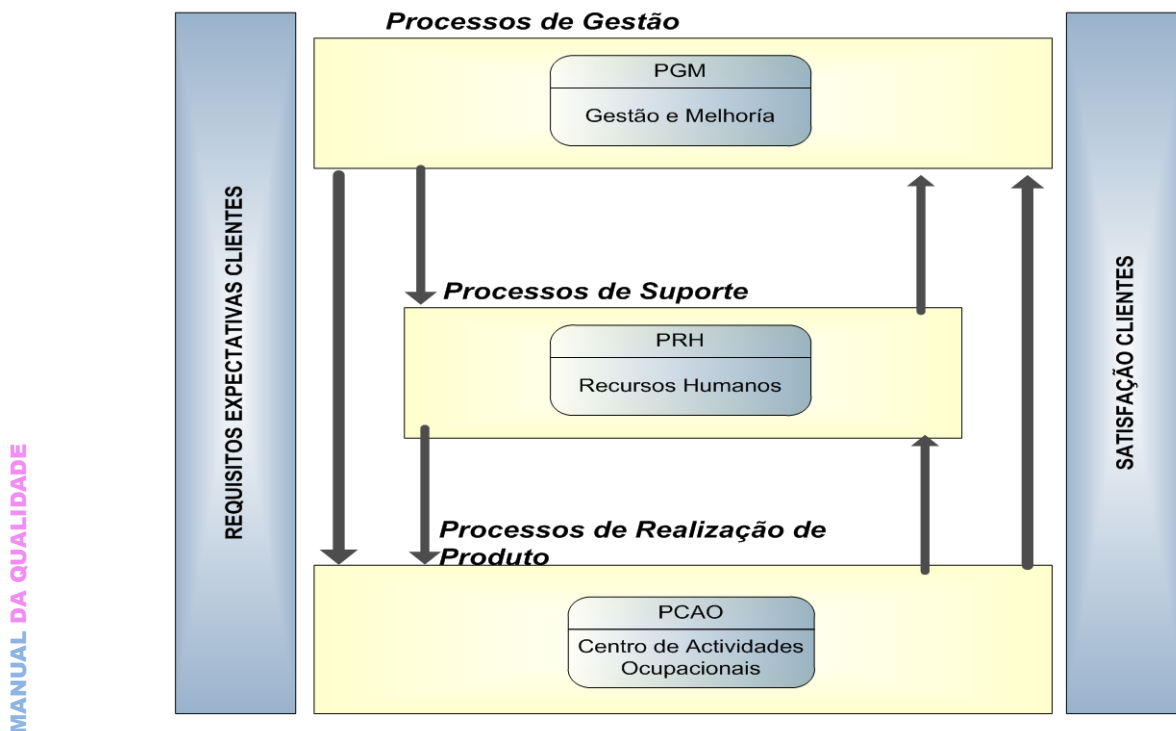
2.1 Estrutura Documental do SGQ do CEEONINHO

- **Manual da Qualidade** – Documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização.
- **Mapas de Processo** – Documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as atividades (em fluxograma) e respectivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.
- **Regulamentos** – Documentos que regulam as atividades do CEEONINHO.
- **Procedimentos** – Documentos que descrevem atividades, 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.
- **Registo** – Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.



2.2 Mapeamento dos Processos

Os processos necessários para o sistema de gestão do CEEONINHO, sua sequência e interação 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 atividades 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 Objetivos (indicadores de monitorização), as atividades e tarefas associadas, e os meios envolvidos; devidamente documentados em "Mapas de Processo".

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

2.3 Matriz de Interação dos Processos

	PGM	PRH	PCAO
PGM		• △	• △
PRH	• △		• △
PCAO	• △	• △	

Legenda: • - Entrada △ - Saídas

O esquema de leitura da Matriz é efetuado 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

PRH Processo Recursos Humanos

PCAO Processo Centro de Atividades Ocupacionais

2.4 Monitorização e Medição dos Processos

2.4.1 Indicadores de Desempenho dos Processos

Os objetivos de cada Processo, indicadores, respetivas metas, frequência de monitorização, responsáveis e ferramentas de suporte à monitorização estão definidos no Plano Anual de Atividades (PQ.17 – Planeamento).

A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são efetuados no durante o mês de Novembro (sendo aprovados em Assembleia Geral/Direção) pelos respetivos 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 objetivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os objetivos Estratégicos, definidos pela Direção;
- Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos. Efetuar acompanhamento ao Planeado (*a anexar ao Relatório de Gestão*).
- A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados

obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada (a constar no *Relatório de Gestão*);

- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas às atividades 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 Direção 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 Objetivos da Qualidade

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

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores do CEEONINHO 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 Direção define os objetivos estratégicos da organização. Estes são traduzidos posteriormente, pelos Gestores dos Processos, nos objetivos 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 objetivos são divulgados da mesma forma que a Política da Qualidade.

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

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

2.5.3 Processo Gestão e Melhoria

Este Processo integra as atividades da revisão ao SGQ, acompanhamento aos objetivos 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 atividades de Medição da Satisfação do Cliente, Dinamização do Registo e Tratamento de Não – Conformidades e a promoção de Auditorias Internas. Efetua 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 atividades de Gestão Documental e Dinamização de Registo e Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas 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 atividades.

2.5.4 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 dos Recursos Humanos e Avaliação da Satisfação dos Colaboradores.

Por forma a clarificar o recrutamento, acolhimento e princípios comportamentais dos recursos humanos, o CEEONINHO tem à disponibilidade de todos o Manual de Funções (que descreve a política de recrutamento, critérios de seleção, bem como as competências, responsabilidades/funções e modo de substituição para cada profissão), o Manual de Acolhimento (que contém informação geral sobre a instituição) e o Código de Ética (que apresenta os princípio e valores éticos que os colaboradores devem cumprir).

2.5.5 Processo Centro de Atividades Ocupacionais

Este Processo estabelece as regras gerais para o desempenho de todas as atividades 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 atividades, apoio psicológico; apoio na alimentação; cuidados pessoais e de saúde.

2.5.6 Procedimentos Transversais

Aprovisionamento

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

Manutenção e Limpeza

Este Processo assegura as atividades de manutenção e higienização das instalações e dos equipamentos da Instituição, bem como a gestão de frota.

3. ANEXOS

3.1 Lista de Siglas

SGQ	Sistema da Gestão da Qualidade
D	Direção
GP	Gestor de Processo
GQ	Gestor da Qualidade
MP	Mapa de Processo
PQ	Procedimento da Qualidade

SIGLAS	PROCESSOS	GESTOR DE PROCESSO
PGM	Processo Gestão e Melhoria	Marco António Santos Nobre
PRH	Processo Recursos Humanos	Hélia Cristina Caetano Esteves
PCAO	Processo Centro de Atividades Ocupacionais	Judite Maria Silva C. Rodrigo

3.2 Ligação Processos / Critérios / Documentação Associada

PROCESSOS	GP	CRITÉRIOS EQUASS	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
PGM Processo Gestão e Melhoria	Marco António Santos Nobre	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 15, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50	<ul style="list-style-type: none"> Manual da Qualidade Código de Ética Mapa de Processo Gestão e Melhoria - MP.01 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Ações Corretivas/Preventivas – PQ.02 Procedimento Auditorias Internas – PQ.03 Procedimento Gestão de Projetos – PQ.04 Procedimento de Avaliação da Satisfação de Clientes e Familiares – PQ.09 Procedimento de Confidencialidade – PQ.13 Procedimento de Participação e Envolvimento – PQ.12 Procedimento de Gestão de Parcerias – PQ.16 Procedimento de Planeamento de Gestão – PQ.17 Instrução de Trabalho Tratamento de Sugestões, Ações de Melhoria – IT.02
PRH Processo Recursos Humanos	Hélia Cristina Caetano Esteves	9, 10, 11, 12, 13, 14, 22, 23, 24, 25, 36, 37	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de Processo Recursos Humanos – MP.02 Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Ações Corretivas/Preventivas – PQ.02 Procedimento Formação - PQ.05 Procedimento Avaliação do Desempenho - PQ.07 Procedimento Avaliação da Satisfação dos Colaboradores - PQ.08 Procedimento de Participação e Envolvimento – PQ.12 Procedimento de Confidencialidade – PQ.13 Procedimento de Gestão da Comunicação e Informação – PQ.10 Descrição de Funções - IT.09 Instrução de Trabalho Processo Individual dos Colaboradores – IT.10

PROCESSOS	GP	CRITÉRIOS EQUASS	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
<p>PCAO</p> <p>Processo Centro de Atividades Ocupacionais</p>	<p>Judite Maria Silva C. Rodrigo</p>	<p>15, 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 50</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Processo Centro de Atividades Ocupacionais – MP.03 • Procedimento Controlo de Documentos e Registos – PQ.01 • Procedimento Tratamento de Produto não Conforme, Ações Corretivas/Preventivas – PQ.02 • Procedimento Gestão dos Abusos, Negligências e Maus Tratos - PQ.11 • Procedimento de Participação e Envolvimento – PQ.12 • Procedimento de Confidencialidade – PQ.13 • Procedimento de Gestão da Informação e Comunicação – PQ.10 • Procedimento de Planeamento – PQ.17 • Instrução de Trabalho Cessação de Prestação de Serviços - IT.03 • Instrução de Trabalho Plano de Desenvolvimento Individual - IT.04 • Instrução de Trabalho Cuidados de Saúde - IT.05 • Instrução de Trabalho Acolhimento Inicial - IT.06 • Contrato de Prestação de Serviços - IT.07 • Instrução de Trabalho Processo Individual - IT.08

Elaborado por:

Aprovado por:

(GQ)

(RG)

Data: 07/02/2013

Data: 07/02/2013