

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes



Sistema de Gestão da Qualidade

MANUAL DA QUALIDADE



Versão 2.0

(2013)

I – ÍNDICE

I – ÍNDICE	2
CAPÍTULO 0 – GENERALIDADES	4
I – Lista de revisões	4
II – Lista de detentores.....	4
III - Promulgação.....	4
CAPÍTULO 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL	5
1.1 Objetivo do Manual da Qualidade	5
1.2 Estrutura, gestão e distribuição.....	5
1.3. Organização do Manual da Qualidade	6
1.3.1. Cabeçalho	6
1.3.2. Rodapé.....	6
1.4. Revisão	6
1.5. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade	6
CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA ASCUDT	7
2.1. Denominação	7
2.2. Síntese Histórica da ASCUDT.....	7
2.2.1. Nova Sede da ASCUDT	8
2.3. Dinâmica de serviços e atividades	9
2.3.1. Centro de Atividades Ocupacionais – CAO, capacidade para 10 clientes	10
2.3.2. Centro de Reabilitação e Formação Profissional – CRFP, capacidade para 30 clientes	10
2.3.3. Lar Residencial – LRE, capacidade para 24 clientes	11
2.3.4. Residências Autónomas – RA I e RA II, capacidade para 10 clientes.....	11
2.3.5. Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, capacidade para 43 clientes	12
2. 4. Serviços e Atividades	12
2.5. Projetos e parcerias desenvolvidas.....	13
2.6. Prémios atribuídos	15
2.7. Referencial	15
2.8. Missão/Valores/Visão/Políticas da Qualidade	16
2.9. Estratégia	17
2.10. Responsabilidade e Autoridade.....	18
2.11. Representantes da Gestão.....	19
2.12. Comunicação Interna	19
2.13. Partes Interessadas	19

CAPÍTULO 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	21
3.1. Âmbito e Campo de Aplicação	21
3.4. Modelo de Gestão por Processos	21
CAPÍTULO 4 - PROCESSOS	23
4.1. Estrutura Documental.....	23
4.2. Agrupamento de Processos	23
5 - ANEXOS	23
5.1. Processos-Chave	25
5.2. Mapas de Interação de Processos	29
5.3. Abreviaturas	35

I – Lista de revisões

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
MQ-1.0/2012	Elaboração	MANUAL DA QUALIDADE	08/06/2012
MQ-2.0/2013	Revisão	ANEXOS 1 E 2	01/04/2013

II – Lista de detentores

Original – Direção/Gestão da Qualidade

Cópia – Dossier da Gestão da Qualidade (Colaboradores)

III - Promulgação

O Manual da Qualidade reflete o compromisso da Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes (ASCUDT) 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 o seu melhor contributo para o bem comum.

O Manual da Qualidade refere os meios adotados pela ASCUDT 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 da ASCUDT, aos seus clientes, parceiros, fornecedores, entidades financiadoras e comunidade em geral, agirem eficazmente para que os objetivos da Instituição sejam alcançados.

A Direção da ASCUDT 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.

CAPÍTULO 1 - ESTRUTURA E GESTÃO DO MANUAL

1.1 Objetivo do Manual da Qualidade

A gestão da qualidade é entendida cada vez mais como o maior e fundamental desafio da gestão, agregando e integrando todas as suas dimensões (residindo mesmo nessa integração o valor e o mérito da gestão da qualidade).

No essencial, é hoje comumente aceite que qualquer organização existe para satisfazer necessidades e expectativas dos seus clientes e/ou significativos, bem como das outras partes interessadas, através de processos de trabalho que começam por identificar clara e pormenorizadamente essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação, de forma eficaz e eficiente.

A definição dessas necessidades e expectativas, a avaliação dos resultados alcançados, a determinação do grau de satisfação gerado por esses resultados, configuram-se como direitos e oportunidades fundamentais dos clientes e/ou significativos, garantindo o seu envolvimento e participação.

A qualidade da gestão constitui-se assim como condição fundamental para a criação de valor social, como factor de desenvolvimento económico e social, fim último do sistema e das organizações que promovem a qualidade de vida das pessoas com deficiência.

Num cenário de crescente exigência e de desafios, de rápida e permanente inovação, da alteração de processos e constantes mudanças nos panoramas económico e social, as organizações tendem actualmente a procurar a implementação de sistemas de gestão da qualidade, tendo como objectivo principal a melhoria permanente da qualidade do serviço prestado, da satisfação dos seus clientes, financiadores e outras partes interessadas e consequentemente a sustentabilidade da própria organização.

O Manual da Qualidade (MQ) tem por principal objetivo documentar o SGQ da ASCUDT, com vista a satisfazer os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 definindo de um modo claro e formal:

- as políticas adotadas;
- a estrutura documental, os processos e procedimentos;
- a estrutura organizacional.

O Manual da Qualidade procura, ainda, contribuir para a evidência do compromisso da ASCUDT.

1.2 Estrutura, gestão e distribuição

O MQ é realizado pelo Gestor da Qualidade (GQ) e sujeito à aprovação da Direção. É emitido conforme o formato desta página.

O MQ encontra-se organizado por capítulos que se apresentam do seguinte modo:

Capítulo 0 – Generalidades

Capítulo 1 – Estrutura e Gestão do Manual

Capítulo 2 – Apresentação da ASCUDT

Capítulo 3 – Sistema de Gestão da Qualidade

Capítulo 4 – Processos

Anexos

1.3. Organização do Manual da Qualidade

1.3.1. Cabeçalho

No cabeçalho de cada página é apresentado:

- Logotipo da Instituição;

1.3.2. Rodapé

No rodapé de cada página é apresentado:

- Título do documento;
- Codificação do documento
- Número de página;
- Número total de páginas do MQ.

1.4. Revisão

O MQ é revisto sempre que ocorre qualquer alteração que o torne inadequado, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. Propostas de revisão do MQ podem ser efetuadas por qualquer pessoa, dirigidas ao GQ por escrito. Qualquer alteração ao conteúdo do MQ implica a emissão de uma nova versão do mesmo, sendo o respetivo número incrementado em uma unidade. A primeira versão é a zero.

1.5. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

A Distribuição do MQ é da responsabilidade do GQ.

A sua distribuição pode ser efetuada em suporte de papel ou suporte digital.

Aquando de alterações realizadas no MQ deverá efetuar-se a substituição do documento, passando a designar-se o anterior de “Obsoleto”.

CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA ASCUDT

2.1. Denominação

A ASCUDT é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, que tem por base uma filosofia associativa diretamente resultante da iniciativa dos próprios deficientes.

Trata-se de um movimento associativo de e para pessoas com deficiência, desenvolvido no sentido de encontrar conjuntamente as melhores soluções para os seus problemas, sempre numa linha de reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional.

Dados Gerais da Instituição	
Sede:	Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes Avenida Dinastia de Bragança n°19 5300-399 Bragança
Constituição e Identificação Fiscal:	Instituição Particular de Solidariedade Social IPSS
Telefone:	273 382 506
Fax:	273 382 507
Email:	geral@ascudt.org.pt
Página Web:	www.ascudt.org.pt
Nº. Contribuinte:	503 190 284
Instalações e Meios Humanos	
Número de membros da Gestão (Direção/Conselho):	2 5
Número total de clientes:	54
Número de Edifícios:	03

2.2. Síntese Histórica da ASCUDT

A ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-Os-Montes é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que tem por base uma filosofia associativa diretamente resultante da iniciativa dos próprios deficientes.

Foi constituída, em 19 de Julho de 1993, fruto da vontade de dez sócios fundadores, com e sem deficiência que apoiados pelo Projeto de Luta Contra a Pobreza e sobre a tutela do Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, deram os primeiros passos no sentido de combater a exclusão social e promover a plena inclusão das pessoas portadoras de deficiência da região de Trás-os-Montes.

Na apresentação pública da ASCUDT, em 16 de Abril de 1994, como Centro de Atividades Ocupacionais de Pessoas Portadoras de Deficiência, o Presidente da Direção, Dr. José Manuel Rodrigues Alves, referiu as razões motivadoras da criação da ASCUDT, que passamos a transcrever: (...) *ocupar um espaço específico institucional*

desta região (...), que ajude o deficiente a encontrar, dizer e fazer o seu próprio caminho (...) para a sua autonomia (...) e plena integração social.

(...) É um projeto onde cabem todos os deficientes [visuais, auditivos, motores, mentais, paralisia cerebral, orgânica e multideficiência], promovendo (...) a ideia da sua complementaridade e reciprocidade funcional e cultural, [que o] ajudará a ser capaz de dizer a sua própria palavra, única forma de marcar a sua presença como pessoa viva e atuante no todo social ¹.

Criou-se, assim, um movimento associativo de e para pessoas com deficiência, desenvolvido no sentido de encontrar conjuntamente as melhores soluções para os seus problemas, sempre numa linha de reabilitação, integração e promoção pessoal, social, cultural e profissional.

Desde a sua fundação, em 1993 e, desde o início da sua atividade, em 1994, que a pertinência da ASCUDT tem sido demonstrada pelo crescente número de associados, atualmente cerca de 995 e, de cerca de 193 clientes com diversas tipologias de deficiência que são apoiados em diversas áreas.

Até maio de 2011 a ASCUDT desenvolveu, em instalações precárias, acolhimento residencial; cuidados alimentares e de higiene; atividades ocupacionais; apoio à integração profissional; atendimento psicológico; orientação e encaminhamento médico e terapêutico; reorientação educativa e formativa; promoção de competências tecnológicas da comunicação e informação; manutenção física e expressão corporal; desenvolvimento pessoal, social e profissional; tendo como suporte as seguintes respostas sociais:

- Centro de Atividades Ocupacionais – capacidade para 20 pessoas com deficiência, mas só 10 com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança;
- Serviço de Apoio Domiciliário - capacidade para 3 pessoas com deficiência, com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança;
- Residência Autónoma - capacidade para 5 pessoas com deficiência, com Acordo de Cooperação com CDSS de Bragança.

2.2.1. Nova Sede da ASCUDT

O projeto de construção da sede da ASCUDT remonta desde o ano de 1997, tendo-se elaborado diversos projetos, no entanto, após inúmeras reformulações do projeto, várias promessas, algumas candidaturas que nunca foram financiadas, só em 2008 o projeto foi aprovado no âmbito do PARES – Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais para a construção de um Lar Residencial, Residência Autónoma e Serviço de Apoio Domiciliário.

¹ Fonte: Nordeste – Semanário Regional de Intervenção, 7 de Outubro de 1996.

O investimento total deste equipamento foi de 1.247,525mil euros dos quais o PARES financiou só 510.288,60 mil euros, cerca de 41% (contrariando o previsto em sede de candidatura), tendo sido também financiado pela autarquia de Bragança em 215mil euros, cerca de 17 %, tendo a instituição que recorrer a uma entidade bancária para suportar o restante financiamento de 522.236,40mil euros, cerca de 42% do valor global do equipamento – Lar Residencial com capacidade para 24 pessoas com deficiência; Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade para 40 pessoas e Residência Autónoma com capacidade para 5 pessoas.

Assim, no dia 1 de junho de 2011 a ASCUDT mudou-se para a sua nova Sede – Lar Residencial e Residência Autónoma e já acolhe mais 29 pessoas com diversas tipologias de deficiência, disponibilizando-lhe uma equipa de pessoal especializado, todos os cuidados, bens e serviços que lhes permitem ter bem-estar e qualidade de vida com dignidade valorizando a sua plena inclusão na sociedade.

2.3. Dinâmica de serviços e atividades

Atualmente a ASCUDT dá resposta a um grupo significativo e heterogéneo de pessoas com deficiência, distribuídas por 4 Respostas Sociais e 2 outras Estruturas:

- Centro de Atividades Ocupacionais
- Centro de Reabilitação e Formação Profissional
- Centro de Recursos
- Lar Residencial
- Residências Autónomas
- Serviço de Apoio Domiciliário

Os serviços disponibilizados pela instituição são uma estrutura organizada e sistematizada, cuja forma de crescimento tem tido uma relação muito profunda e direta com as necessidades reconhecidas no terreno.

Tratando-se de uma estrutura aberta e dinâmica, a ASCUDT realiza e desenvolve a sua atividade de forma a dar nascimento a outras respostas sociais que a própria interação dos serviços irá gerar inevitavelmente, caso continue a mesma dinâmica institucional.

Assim, através da mutação verificada na maioria da população-alvo da ASCUDT os seus clientes com deficiência requerem outros tipos de serviços que vão ao encontro das suas necessidades mais básicas de vida humana. Estes deficientes são adultos com diversas tipologias de deficiências; com uma média de idade a rondar os 45 anos; sem uma retaguarda de apoio familiar adequada ou mesmo, em alguns casos, inexistente; com um isolamento geográfico e graves dificuldades de acessibilidades a que estão dotados os locais onde residem e; sem possuírem respostas institucionais adequadas às suas necessidades imediatas de apoio a nível de cuidados básicos de saúde, de alimentação, higiene, de reabilitação psicomotora, profissional, de formação e educação, de apoio afetivo e emocional que lhes proporcione uma melhor qualidade de vida.

Torna-se, assim, premente que a ASCUDT possibilite aos seus clientes e familiares serviços de apoio que vão no sentido de colmatar as suas reais necessidades. É pois, partindo deste contexto real de necessidades básicas dos seus clientes que a ASCUDT alargou o seu âmbito de atuação e presta com melhor qualidade os serviços do centro de atividades ocupacionais, o serviço de apoio domiciliário, o lar residencial, duas residências autónomas, um centro de reabilitação e formação profissional, onde está implementado, em parceria com o IEFP um Centro de Recursos para pessoas com deficiência.

2.3.1. Centro de Atividades Ocupacionais – CAO, capacidade para 10 clientes

Esta é uma estrutura que visa proporcionar aos jovens e adultos portadores de deficiência actividades socialmente úteis e estritamente ocupacionais, através de ações culturais, artísticas, recreativas e gimno desportivas (Decreto-Lei n.º18/89).

Esta resposta social está implementada nas instalações da antiga sede da ASCUDT. No entanto, devido a constrangimentos espaciais, em apenas 4 salas são apoiadas 20 pessoas com todas as tipologias de deficiência que realizam diversas atividades ocupacionais, é de todo impossível maximizar os principais objetivos do CAO. Torna-se assim premente a remodelação dos espaços para o CAO de acordo com as normas regulamentadas pelo Ministério do Trabalho e Solidariedade Social. No ano de 2012, a ASCUDT foi também apoiada pela iniciativa “Ajude quem Ajuda” promovida pelos colaboradores da PT no âmbito da melhoria e requalificação das salas e equipamentos do Centro de Atividades Ocupacionais da ASCUDT.

2.3.2. Centro de Reabilitação e Formação Profissional – CRFP, capacidade para 30 clientes

Esta estrutura de CRFP da ASCUDT foi inaugurada dia 1 de junho de 2012, na cave do edifício da Sede da ASCUDT onde se pretende desenvolver ações de reabilitação e formação profissional para pessoas com deficiência e incapacidades.

Com este centro, a ASCUDT colmata as necessidades formativas e de reabilitação profissional reforçando as atividades das pessoas com deficiência através de uma sala de TIC, de uma oficina de cabeleireiro e manicure, oficina de artesanato, oficina de bordados e tapeçarias e uma oficina de jardinagem. Uma sala de formação e outra sala multiusos completam o investimento. Estas áreas valorizam as competências formativas, pessoais e manuais das pessoas com deficiência, dando-lhes autoconfiança e contributo para a sua autossubsistência e para a sociedade, enriquecendo a sua participação no esforço da instituição. A utilidade do esforço das pessoas com deficiência e a possibilidade de participarem no esforço coletivo, pela sua intervenção pessoal, é reconhecido como de vital importância para a valorização da sua plena inclusão na sociedade.

Este novo equipamento, representou um investimento de cerca de 207.600 mil euros, dos quais 120 mil euros, foram financiados pela Fundação EDP; de 22.500 mil euros em equipamento móvel que foram financiados pelo IEFP, I.P. no âmbito da Medida de Apoio ao Investimento a Entidades de Reabilitação Profissional e da contribuição de 65.500 mil euros da Câmara Municipal de Bragança. Além deste apoio financeiro, a Autarquia realizou os arranjos exteriores de 2000m² de jardim e horta da sede da ASCUDT.

Em paralelo, a ASCUDT efetuou diversas candidaturas no âmbito do POPH: Medida 2.2. – Cursos de Educação e Formação de Adultos; Medida 2.3. Formação modular Certificada; Medida 6.4. Qualidade dos Serviços e Organizações, das quais a maioria foram aprovadas, assim como o Centro de Recursos, no âmbito do IEFP, que irá garantir o acompanhamento aos destinatários, a sua adaptação/reintegração no mercado de trabalho. Em março de 2012 iniciamos o processo de certificação do Centro de Reabilitação e Formação Profissional, como entidade formadora para poder ministrar cursos profissionais a pessoas com deficiência.

Atualmente, aguardamos, pela decisão da Candidatura ao Fundo de Socorro Social de um projeto para aquisição de uma viatura adaptada e para equipar 2 salas “MultiFitnessensoriais” uma de Snoezelen e um Ginásio. A atividade física desempenha uma função essencial preventiva, na medida em que permite à pessoa com deficiência e incapacidade manter as funções musculares, a circulação e a coordenação motora. A sala de Snoezelen integra uma seleção especializada de equipamentos e materiais sensoriais que podem ajudar a pessoa com deficiência a adaptar as suas respostas a estímulos sensoriais.

2.3.3. Lar Residencial – LRE, capacidade para 24 clientes

O Lar Residencial é uma resposta social destinada a disponibilizar apoio residencial, permanente ou temporário, a jovens e adultos portadores de deficiência sempre que estes: - não disponham de familiares que os possam acolher; no caso das famílias necessitarem deste apoio em situações de doença, férias, fins de semana e outras; que frequentem estruturas de formação e integração sócio-profissional ou outros programas que funcionem longe da sua residência (Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, 2002).

Pretende-se, ainda, promover a qualidade de vida usando estratégias de empowerment, autonomia e desenvolvimento de capacidades pessoais e sociais dos clientes com diversas deficiências e proporcionar-lhes condições de bem-estar ajustadas às suas necessidades mais prementes, privilegiando a interação com a família e com a comunidade.

2.3.4. Residências Autónomas – RA I e RA II, capacidade para 10 clientes

A resposta social de RA da ASCUDT é um equipamento de prestação de serviços para acolhimento de pessoas com deficiência, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente, de residir no seu meio familiar. Estas respostas funcionam acopladas tecnicamente ao LRE, mantendo a sua independência a nível de

estrutura física. São estruturas autónomas com capacidade máxima de cinco clientes com deficiência cada, organizadas no sentido de facilitar condições de vida normalizadas pelos próprios residentes, mediante a realização de tarefas que assegurem aspetos da vida diária, tais como a alimentação e higiene, sendo sempre orientados e apoiados por uma equipa técnica da ASCUDT.

2.3.5. Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, capacidade para 43 clientes

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário – SAD dirigida à pessoa deficiente no seu próprio domicílio e enquadramento sócio-familiar, que colmata necessidades a nível de cuidados básicos de alimentação, higiene pessoal, limpeza de instalações, tratamentos de roupas e afins, tratamentos de saúde e de apoio afetivo e emocional (Despacho Normativo n.º75/92, de 23 abril). Atualmente a instituição apoia só três pessoas, existindo 40 vagas.

2. 4. Serviços e Atividades

A ASCUDT tem ao dispor dos clientes apoiados diretamente nas suas instalações, os seguintes serviços de apoio e actividades:

Serviços:

- Intervenção Psicoterapêutica (Programas de estimulação psicológica e cognitiva, desenvolvendo e utilizando baterias de exercícios adequados a cada indivíduo, bem como a estimulação o corpo através do treino e da mobilidade física);
- Serviços de Fisioterapia;
- Serviços de Reabilitação e Psicomotricidade;
- Serviços de Enfermagem;
- Serviços de Terapia da Fala;
- Serviço de Voluntariado;
- Serviço de Transporte;
- Serviço de Manicura e Cabeleireiro;
- Serviço Religioso (Catequese e Missa);
- Acompanhamento a Serviços Externos (Em estadias hospitalares, consultas médicas, deslocações a edifícios públicos).
- Serviços de Dietética;
- Apoio Jurídico;

- Apoio Fiscal e Contabilístico;
- Desenvolvimento de Formação Profissional.

Atividades:

- Horticultura e jardinagem;
- Atividades Ocupacionais;
- Desporto Adaptado (natação, ginástica de manutenção, caminhadas);
- Ateliers temáticos (expressão plástica, expressão corporal);
- Caninoterapia;
- Colónias de Férias;
- Acampamento;
- Jornadas Desportivas;
- Jornal New`s Da ASCUDT;
- Grupo MusicalTukantas

2.5. Projetos e parcerias desenvolvidas

Em paralelo com o desenvolvimento das atividades no âmbito da atuação das suas respostas sociais a ASCUDT procura alargar as suas competências através da execução de projetos específicos vocacionados para a promoção da pessoa com deficiência.

A ASCUDT promove estes projetos estabelecendo sempre parcerias com instituições públicas ou privadas no sentido de criar mais valias quer a nível das sinergias que se estabelecem com outras realidades institucionais quer a nível dos conhecimentos e competências que se adquirem e partilham, quer ainda, a nível dos recursos financeiros, materiais e humanos que estes projetos proporcionam.

De 1996 a 1999 desenvolveu o Projeto Aster Horizon, adotando um modelo de formação que privilegiou a inserção de jovens portadores de deficiência no mercado de trabalho.

Anualmente a ASCUDT executa cerca de 4 projetos no âmbito dos Programas Cultura e Lazer, Para Todos do Instituto Nacional da Reabilitação e Integração da Pessoa com Deficiência. Desenvolve, ainda, diversas ações pontuais em parceria com o Núcleo Distrital da Rede Europeia Anti Pobreza/Portugal e com outras IPSS a nível regional.

Desenvolveu, desde 2001 a 2004 o Projeto COESIS do Programa EQUAL, numa parceria de desenvolvimento a nível nacional com o CRP de Gaia, a EAPN/Portugal, a EgiBase, o CSPNSV e a nível transnacional com a Suécia, Finlândia e Inglaterra.

No âmbito do Programa INICIATIVA do Instituto Português da Juventude realizou os Projetos Jornal Rostos e o Atelier de Fantoques, em 2002.

Promoveu o Projeto Clique Solidário – ESPAÇO ASCUDT do Programa POSI, desde 2003 a 2007.

Numa parceria alargada a nível distrital integrou o Projeto Trampolim do Programa PROGRIDE I e o Projeto ECO-CLUBE – do Instituto Português da Juventude.

Em parceria com o IEFP, anualmente, acolhe oito Estágios Profissionais.

Em parceria com a Escola Superior de Educação de Bragança, anualmente, acolhe em média 8 estagiários na área da Educação Social.

Em parceria com a Escola Superior de Saúde de Bragança, anualmente, acolhe em média 6 estagiários na área da Dietética.

Desde 2005 que é membro associado da Rede Europeia AntiPobreza/Portugal e participa na coordenação do Núcleo Distrital de Bragança da EAPN/Portugal.

Desde 2005 que é membro da Rede Social do Concelho de Bragança.

Em 2009/2010 participou no projeto Qual_is – Qualificar a Intervenção Social que visou promover os processos de implementação do sistema de gestão da qualidade e o desenvolvimento de planos de melhoria organizacional.

De 2011 a 2013 está a desenvolver o Programa Arquimedes que visa implementar os processos de certificação da qualidade segundo o referencial Equass Assurance.

Em 2011 a 2012 parceria com a Fundação EDP para a conclusão das obras do Centro de Reabilitação e Formação Profissional da ASCUDT.

Em 2011 assinou-se o Protocolo de Cooperação com o Agrupamento de Escolas Augusto Moreno.

Em 2011 assinou-se o Protocolo de Cooperação com a Dentalclínica Moderno, Lda, com o propósito de prestar serviços aos sócios, familiares e colaboradores em condições financeiras mais favoráveis.

Em 2011 assinou-se o Protocolo de Colaboração com a Energol – Gestão de Unidades de Recolha, com o objetivo de entrega de todos os óleos alimentares usados.

Em 2011 assinou-se o Protocolo de Cooperação com a ASPEA (organização não governamental de ambiente) no âmbito Projeto Rios no âmbito do ECoClube Montes Verdes da ASCUDT integrado rede de ecoclubes nacionais.

Em 2011 assinou-se o Protocolo de Cooperação com o IPB – Instituto Politécnico de Bragança no Âmbito da formação e da intervenção sanitária e socioeducativa e de projetos de investigação e intervenção nas áreas da saúde e da educação social.

Em 2012 desenvolvimento do Projeto Ajude quem Ajuda da Fundação PT consistindo na requalificação das instalações do CAO e cedência de material informático.

Em 2012 aprovação pelo IEFP do Centro de Recursos da ASCUDT, ficando com o encaminhamento de pessoas com deficiência do Centro de Emprego de Bragança e do Centro de Emprego de Chaves.

Em 2012 assinou-se o Protocolo de Cooperação com a Óptica Óscar & Santos, Lda, com o propósito de prestar serviços aos sócios, familiares e colaboradores em condições financeiras mais favoráveis.

2.6. Prémios atribuídos

Prémio de cidadania 2006 – 1ª edição

A PricewaterhouseCoopers e a AESE – Escola de Direção e Negócios, atribuíram uma **Menção Honrosa à ASCUDT** porque se distinguiu na aplicação das suas políticas de responsabilidade social.

Prémio de cidadania 2007 – 2ª edição

A PricewaterhouseCoopers e a AESE – Escola de Direção e Negócios, Atribuíram o Prémio Cidadania das Empresas e Organizações à ASCUDT que se distinguiu por ser uma das Organizações não Governamentais mais bem sucedidas na aplicação das suas políticas de responsabilidade social, no conjunto das componentes económica, social e ambiental.

2.7. Referencial

A ASCUDT está a implementar o referencial EQUASS Assurance, sendo que este vem garantir a qualidade e controlo de qualidade na Instituição. Este referencial vem garantir a qualidade dos seus serviços junto das diversas partes interessadas.

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.

2.8. Missão/Valores/Visão/Política da Qualidade

Missão

A missão é a razão da existência da ASCUDT, ao contrário de um objectivo que é atingido ou de uma estratégia que é cumprida, a missão é orientadora de um conjunto de comportamentos e desempenhos que visam a sua prossecução: Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade - Inclusão e Cidadania Sempre em Construção!...

Valores

Os valores são o que ASCUDT defenderá incondicionalmente: Igualdade de oportunidades; Dignidade da vida humana; Responsabilidade social; Confidencialidade; Cidadania Ativa; Privacidade; Integridade e Rigor.

Visão

Seremos uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência.

Teremos a maioria dos nossos clientes integrados a nível sócio-cultural, formativo e profissional.

Implementaremos serviços de apoio às pessoas com deficiência e comunidade em geral.

Criaremos sinergias e parcerias relevantes para a sustentabilidade organizacional

Política da Qualidade

As políticas gerais são definidas pela Direção, bem como a Política da Qualidade e as metodologias que permitir-lhe-ão concretizar as diretrizes delineadas (**Lista de políticas**).

A política da Qualidade é apresentada e divulgada a todos os colaboradores da ASCUDT assegurando-se, deste modo, que é compreendida, interiorizada e concretizada a todos os níveis da organização e revista periodicamente de forma a assegurar que se mantém adequada.

Com base na política da qualidade (missão, valores e visão), a Direção define os objetivos estratégicos da organização. Estes são traduzidos posteriormente. 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.

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), a ASCUDT 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 individual.

2.9. Estratégia

Os objetivos estratégicos da Instituição refletem-se no **Plano Anual** 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 actividades.

As estratégias são um conjunto de orientações para a gestão da ASCUDT. Estas têm de conter a forma e a calendarização dos objectivos que foram delineados na missão.

Para a ASCUDT é fundamental que todos contribuam para a melhoria de vida do cidadão com deficiência, incapacidade e em situação de desvantagem, através das seguintes estratégias:

Criação de Novos Serviços:

- Certificar o Centro de Reabilitação e Formação Profissional;
- Disseminar os serviços da ASCUDT para outros concelhos do distrito de Bragança;
- Desenvolver o departamento de formação profissional;
- Aproveitar o espaço envolvente para fins hortícolas e zona de lazer e recreação.

Melhoria dos Serviços existentes:

- Promover a satisfação de todas as partes interessadas;
- Melhorar a Comunicação Interna;
- Aumentar quantidade de clientes para SAD.

Recursos Financeiros:

- Aumentar o volume de vendas dos produtos artesanais;
- Aumentar as receitas privadas;
- Criar rede de mecenas;
- Aumentar o mix dos proveitos.

Recursos Físicos:

- Melhorar o espaço envolvente e o pinhal

Recursos Materiais:

- Equipar a sala de snozelen e o ginásio.

Parcerias com Entidades Públicas:

- Aumentar protocolos de cooperação para financiamento com Organizações Públicas;
- Desenvolver projectos na área da cultura e lazer dos clientes;
- Manter / criar protocolos de parceria.

Formação e Desenvolvimento:

- Melhorar competências e aumentar a motivação dos colaboradores;
- Certificar a instituição com o Sistema de Gestão da Qualidade.

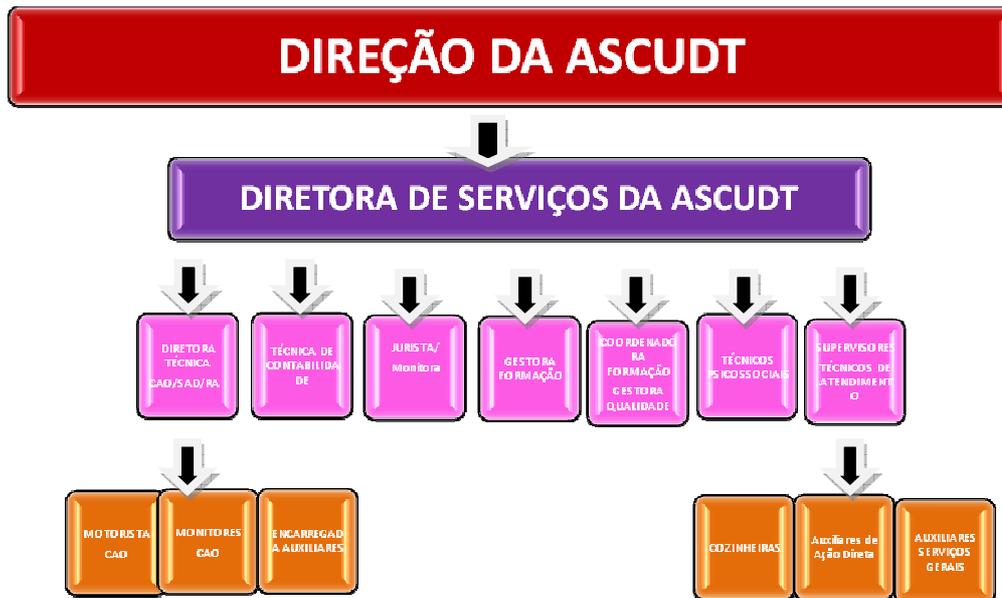
2.10. Responsabilidade e Autoridade

A estrutura hierárquica da ASCUDT apresenta-se descrita nos seguintes organogramas:

Organograma geral da ASCUDT



Organograma funcional da ASCUDT



2.11. Representantes da Gestão

A Direção da ASCUDT – Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes delega na Diretora de Serviços, **Dra. Manuela Miranda** funções de direção executiva representando a entidade e designa a **Dr.ª Luísa Sousa** como Gestora da Qualidade e responsável operacional pelo SGQ, 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.

2.12. Comunicação Interna

Os meios de comunicação utilizados na Instituição para divulgação da informação relevante estão descritos no Procedimento Gestão da Comunicação e Informação (**Plano de Comunicação Organizacional - PCO**), onde é ainda descrito o fluxo de comunicação (interna e externa), bem como as diferentes ferramentas de comunicação.

2.13. Partes Interessadas

As partes interessadas da ASCUDT são os clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores

Tendo em mente a melhoria contínua dos serviços, a ASCUDT 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 ou entregues na receção, questionário de satisfação, reuniões ou outras formas (escritas/verbais).

- Índice de satisfação – existe um questionário de satisfação criado para cada parte interessada;
- Reclamações – através do livro de reclamação, bem como as recebidas por outro meio escrito ou verbal.
- Necessidades e Expetativas - identificadas nos questionários de satisfação, fichas de sugestões, aquando da elaboração/revisão dos Planos Individuais dos Clientes, outras formas (escritas/verbais).
- Motivação – é medida através de um questionário que é administrado a todos os colaboradores.

2.14. Confidencialidade

Este MGQ é da responsabilidade da ASCUDT – Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser atualizado de forma permanente, para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade. Não é permitida a sua utilização, através de cópia, suporte informático ou qualquer outro suporte, sem a autorização expressa da Direção da ASCUDT (**S51 – Controlo da Confidencialidade**).

CAPÍTULO 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1. Âmbito e Campo de Aplicação

Este Manual constitui um documento de referência do SGQ da ASCUDT no âmbito do Referencial EQUASS Assurance, apresentando a informação de um modo sucinto e referindo aspetos organizacionais.

O MQ 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 SGQ da ASCUDT aplica-se às seguintes Respostas Sociais: Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial, Residências Autónomas e Serviço de Apoio Domiciliário.

3.2. Referências

O presente MQ foi elaborado de acordo com as orientações descritas na norma: ISO 9001.

3.3. Exclusões

Todas as cláusulas da norma Equass Assurance são aplicáveis ao SGQ da ASCUDT.

3.4. Modelo de Gestão por Processos

O SGQ construído pela ASCUDT organiza-se através do modelo de gestão por processos, variáveis segundo a sua natureza: realização, suporte, gestão e medição, organiza-se e desenvolve-se com base na metodologia PDCA – (Plan – Do – Check – Act), orientada para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua do sistema.

Sustentada neste conjunto de princípios a ASCUDT gere o seu SGQ, com base no seguinte:

Planear: Foram criados e mantêm-se atualizados os processos e procedimentos que procuram promover a melhoria contínua do serviço prestado, assim como os procedimentos para identificar e ter acesso a requisitos legais ou outros, que possam aplicar-se aos serviços prestados pela Instituição. Foram estabelecidos e estão documentados os objetivos e as metas a atingir no âmbito da gestão para cada serviço da ASCUDT, sendo intuito do mesmo que estes sejam consistentes com a Política da Qualidade definida pela Direção.

Para se atingirem os objetivos e metas propostas com o SGQ determinaram-se as ações a desencadear, as responsabilidades pela sua execução, os meios e os recursos necessários, o acompanhamento efetuado e o prazo para a sua execução

Executar: Para a implementação do SGQ, a ASCUDT desenvolveu capacidades e mecanismos de suporte necessários para observar a sua Política da Qualidade, Objetivos e Metas.

Foram estabelecidas e comunicadas as funções e responsabilidades com o objetivo de facilitar uma gestão eficaz do SGQ.

Estão identificadas as competências apropriadas às funções desempenhadas por cada colaborador (**Manual de funções**), assim como são postas em prática ações para que os colaboradores estejam conscientes da sua contribuição, para atingir os resultados esperados.

A Direção apoia completamente todas as medidas relacionadas com a melhoria do SGQ, de modo a assegurar o seu sucesso, sobretudo porque considera que uma certificação da qualidade tem como base um sistema devidamente implementado, com processos e documentos bem definidos.

Monitorizar, Acompanhar e Analisar: As ações de monitorização, os processos de auditoria e a análise sistemática dos desempenhos (resultados atingidos), são aspetos principais do processo de acompanhamento e análise do SGQ, no sentido em que geram informação e se procede ao seu registo e análise, com o objetivo de identificar áreas para a melhoria.

Pretende-se sobretudo que estes processos sejam contínuos, com um carácter eminentemente interativo, em ordem a verificações periódicas. Assim, desenvolveu-se um sistema de registos da qualidade resultantes das ações de monitorização e acompanhamento, com análise de resultados e identificação de medidas de correção, de melhoria ou de ações corretivas. A realização de auditorias completa o processo.

Face às características da Instituição, implementaram-se e sistematizaram-se práticas e atribuíram-se responsabilidades, que proporcionam a análise e avaliação contínua pela Direção e pelo GQ. Este último tem a função de assessorar a Direção na revisão/análise do desempenho do SGQ, proporcionando-lhe informações sobre a eficácia do sistema, assim como na determinação de ações corretivas, preventivas e de melhoria. À Direção compete nomear os elementos da Instituição que vão pôr em prática as ações a tomar.

Melhorar: Decorrente da realização e cumprimento do plano de atividades de análise, acompanhamento sistemático e monitorização do SGQ, é altamente provável que os planos de ação, as metas, os objetivos e, em última análise, a política, tenham de ser adaptados ou modificados. É neste sentido que se definiu o Procedimento de Gestão da Melhoria, incluindo a análise e o desencadeamento de ações corretivas e preventivas e outras ações que potenciem a melhoria do desempenho da ASCUDT.

4.1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade integra um conjunto de documentos que constituem a sua estrutura formal. O sistema documental do SGQ integra o MGQ, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os sectores de atividade. Proporciona informações normativas e procedimentais, por um lado, e dados e informações processuais na forma de registos da qualidade, por outro lado. Documentos e registos permitem, respetivamente, apresentar a forma e revelar o funcionamento do SGQ, sendo estes controlados no âmbito da ferramenta informática de gestão Quality Alive.

Apresenta-se de seguida a estrutura documental a utilizar pela ASCUDT:

Manual da Qualidade – Documento que especifica o SGQ de uma organização.

Mapas de Processo – Documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.

Regulamentos – Documentos que regulam as atividades da ASCUDT.

Procedimentos – Documentos que descrevem atividades, os métodos de realização e gestão das mesmas, ou seja, instruções de trabalho, documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar as tarefas.

Modelos – Documentos utilizados para registar dados requeridos pelo SGQ.

Registos – Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.

4.2. Agrupamento de Processos

O objetivo do SGQ é assegurar que a ASCUDT transforme os requisitos de todas as partes interessadas em satisfação das mesmas.

O SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem entre si. A sua gestão é efetuada com o objetivo de melhorar continuamente a eficácia e a eficiência da Instituição, são eles:

Processos Chave: Estão diretamente relacionados com os serviços prestados e influenciam diretamente a qualidade dos mesmos. São os processos de realização do serviço que caracterizam e justificam a atividade da Instituição.

Estes Processos estabelecem as regras gerais para o desempenho de todas as atividades associadas às respostas sociais, 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.

Processos de Medição e Gestão: Estabelecem a gestão e a melhoria do sistema de gestão da qualidade da Instituição, assegurando a sua medição e monitorização, com vista à contínua adequação dos serviços às necessidades e expectativas das partes interessadas;

Processos de Suporte: Dão apoio aos processos chave, assegurando os recursos necessários e contribuindo para que estes obtenham os resultados desejados.

Os processos de Suporte englobam os Recursos Humanos, ou seja, aplica-se às atividades de recrutamento e seleção de colaboradores, gestão da formação, gestão de carreiras, reconhecimento, avaliação de desempenho, avaliação de necessidades, expectativas, satisfação e de motivação dos colaboradores.

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

5.1. Processos-Chave

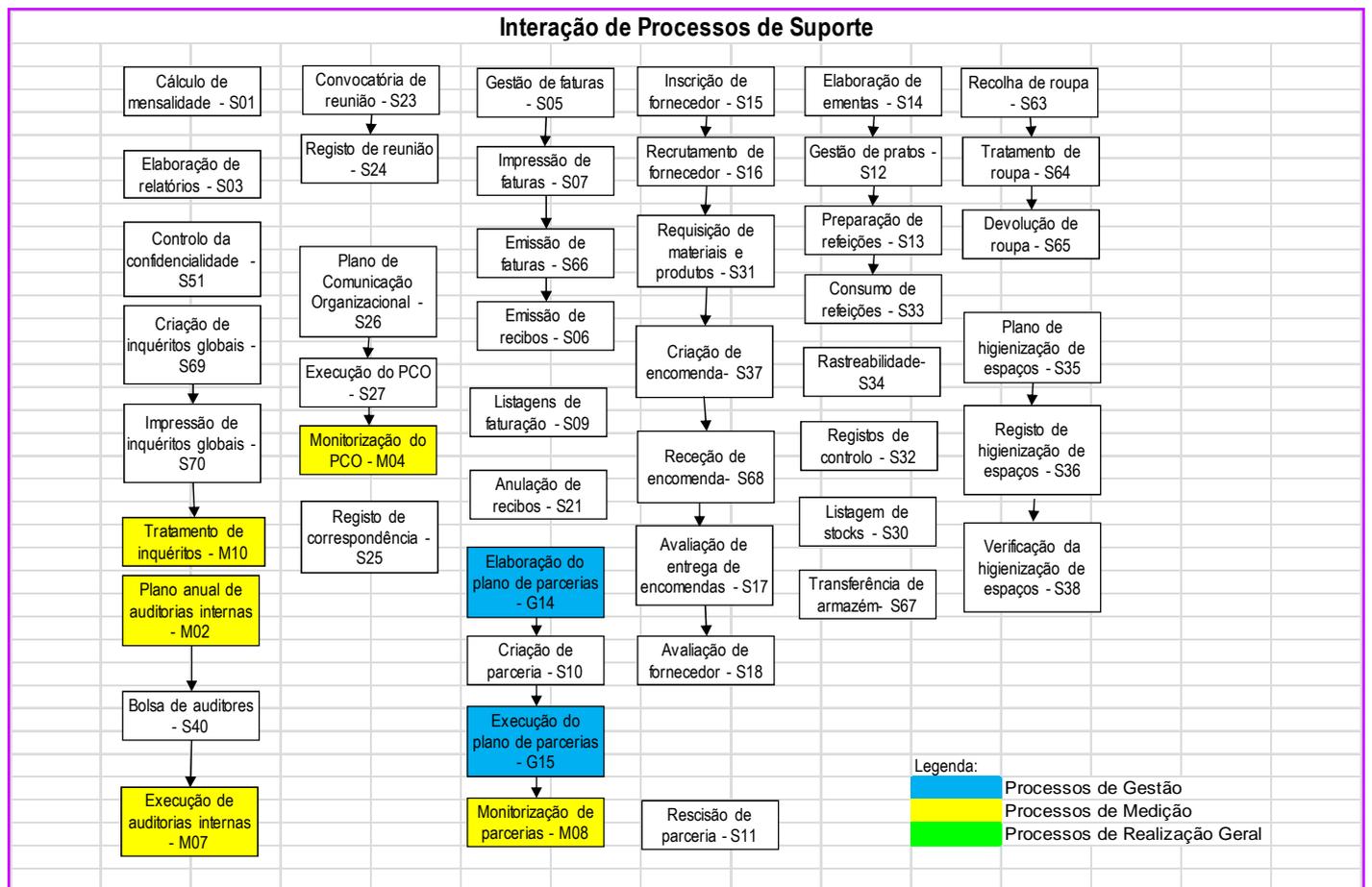
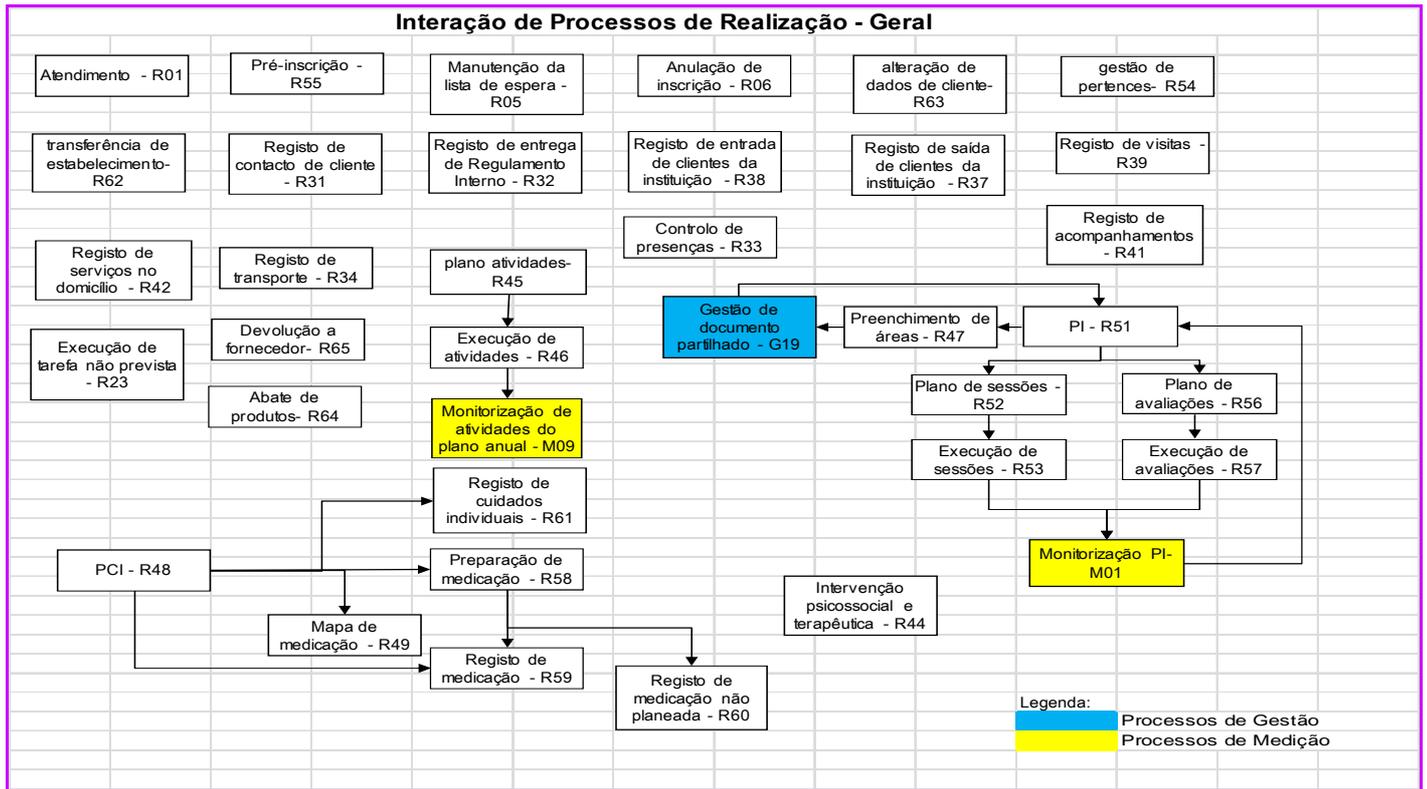
CÓDIGO	NOME	RESPONSÁVEL
R (processos de realização) - Geral		
05	Manutenção da lista de espera	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Luísa Sousa
06	Anulação de inscrição	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Luísa Sousa
31	Registo de contacto	Todos os utilizadores
33	Controlo de presenças	Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
34	Registo de transporte	Todos os utilizadores
37	Registo de saída de clientes da instituição	Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
38	Registo de entrada de clientes da instituição	Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
39	Registo de visitas	Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
42	Registo de serviços no domicílio	Ellen Coelho
44	Intervenção psicossocial e terapêutica	Equipa Técnica LRE e CAO
45	Plano de actividades geral (PAG)	Dr. ^a Manuela Miranda/Dr. ^a Luísa Sousa
46	Execução de actividades do PAG	Dr. ^a Manuela Miranda
48	Planeamento de cuidados individual (PCI)	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Ângela Azevedo/Dr. ^a Luísa Sousa
49	Elaboração do mapa de medicação	Enf. ^a . Daniela Pires/ Dr. ^a Luísa Sousa
51	Planeamento individual (PI)	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Ângela Azevedo/Dr. ^a Luísa Sousa
52	Planeamento de sessões	Equipa Técnica LRE e CAO
53	Execução de sessões	Equipa Técnica LRE e CAO
54	Gestão de pertences	Dr. ^a Marisa Lage
55	Pré-inscrição	Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
56	Planeamento de avaliações	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Ângela Azevedo
57	Execução de avaliações	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Ângela Azevedo
58	Preparação de medicação	Enf. ^a . Daniela Pires
59	Registo de medicação	Enf. ^a . Daniela Pires
60	Registo de medicação não planeada	
61	Registo de cuidados individuais	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Ângela Azevedo/Dr. ^a Luísa Sousa
62	Transferência de estabelecimento	Dr. ^a Manuela Miranda
63	Alteração de dados de cliente	Dr. ^a Manuela Miranda
64	Abate de produtos	Eng. ^a . Ângela Rodrigues
65	Devolução a fornecedor	Eng. ^a . Ângela Rodrigues
67	Renovação de contrato	Dr. ^a Manuela Miranda
68	Definição de atividades do PAG	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Luísa Sousa
69	Parametrização das fases dos indicadores do PI	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Luísa Sousa
70	Registo de diligências	Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
74	Gestão de autorizações	Dr. ^a Luísa Sousa
75	Tratamento de ocorrências	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr. ^a Sónia Tomé
76	Gestão de responsáveis	Dr. ^a Luísa Sousa
R – CAO (Centro de actividades ocupacionais)		
02	Inscrição	Dr. ^a Ângela Azevedo
03	Identificação	Dr. ^a Ângela Azevedo
04	Seleção de cliente	Dr. ^a Ângela Azevedo
07	Admissão	Dr. ^a Ângela Azevedo
08	Avaliação do período de adaptação	Dr. ^a Ângela Azevedo
12	Gestão do contrato	Dr. ^a Ângela Azevedo
13	Transferência de cliente para CAO	Dr. ^a Ângela Azevedo
25	Gestão do protocolo de cooperação	Dr. ^a Manuela Miranda
30	Planeamento do período de adaptação (PADAPT)	Dr. ^a Ângela Azevedo
32	Transferência de sala/grupo de CAO	Dr. ^a Ângela Azevedo
R – LRE (Lar residencial)		
02	Inscrição	Dr. ^a Manuela Miranda/ Dr. ^a Luísa Sousa
03	Identificação de cliente	Dr. ^a Manuela Miranda

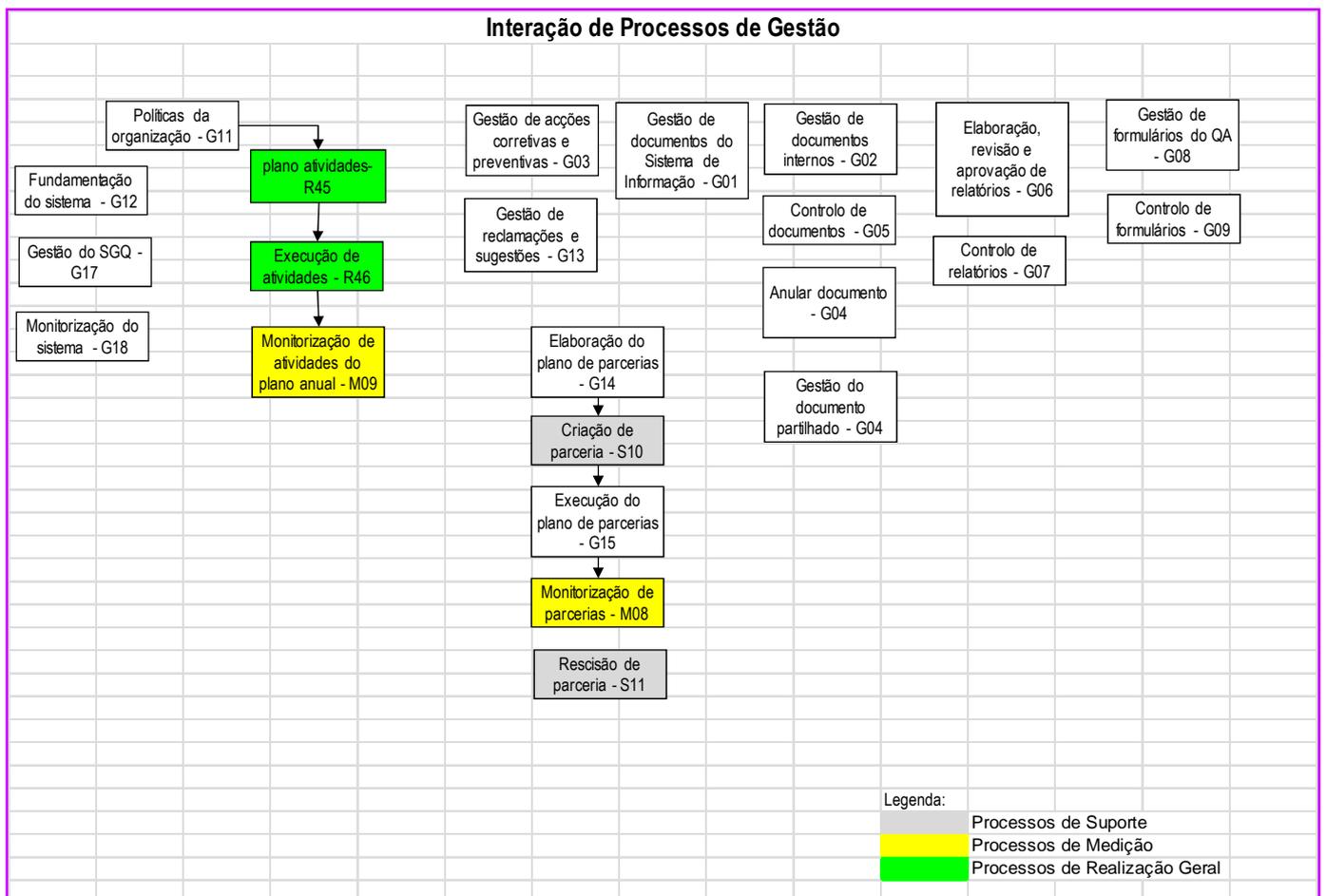
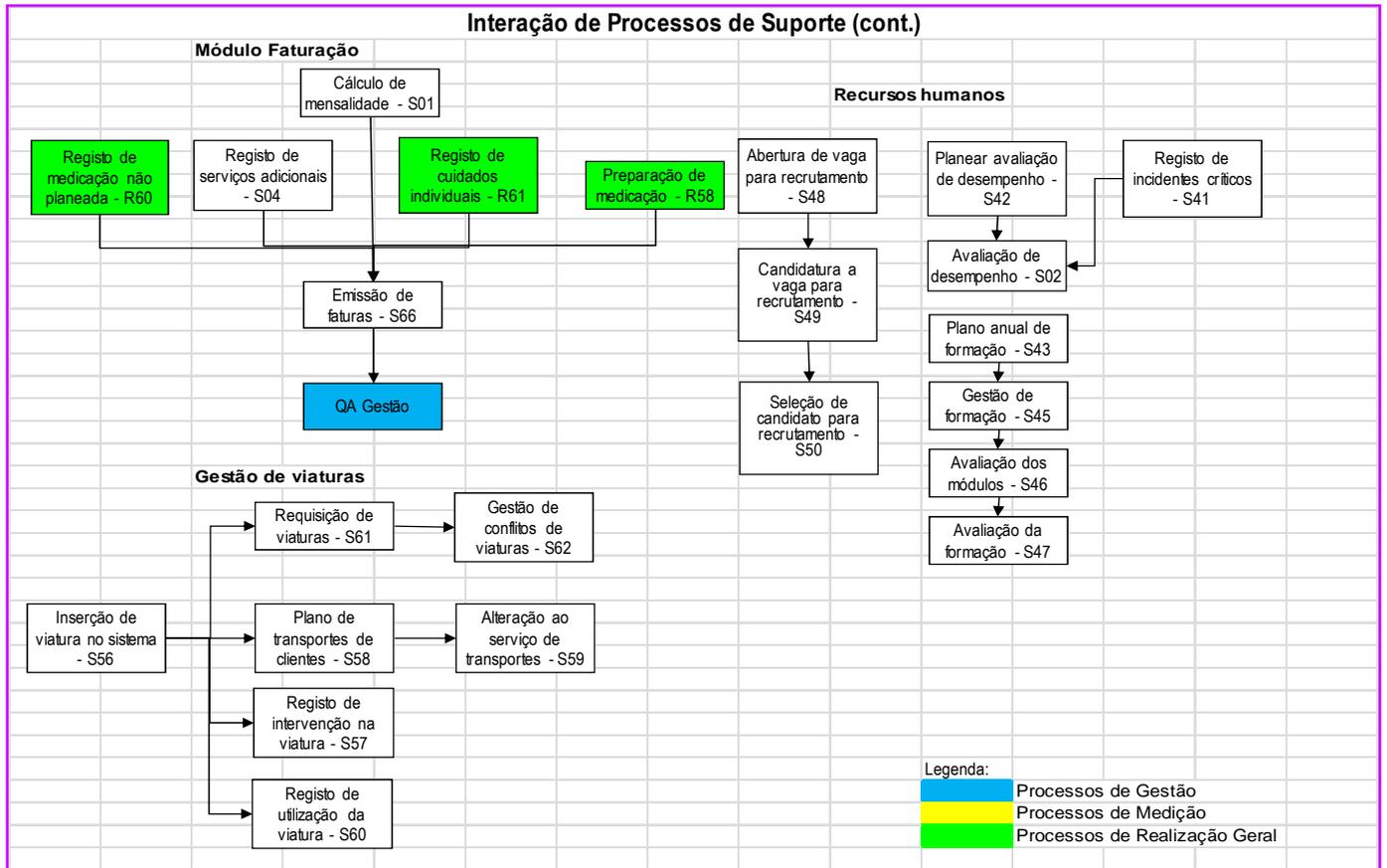
04	Seleção de cliente	Dr.ª Manuela Miranda
07	Admissão	Dr.ª Manuela Miranda
08	Avaliação do período de adaptação	Dr.ª Manuela Miranda
12	Gestão do contrato	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
13	Transferência de cliente para LRE	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
28	Mudança de ocupação de camas	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
30	Planeamento do período de adaptação	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
32	Transferência de sala/grupo de LRE	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
R – SAD (Serviço de apoio domiciliário)		
02	Inscrição	Dr.ª Ângela Azevedo
03	Identificação	Dr.ª Ângela Azevedo
04	Avaliação de cliente	Dr.ª Ângela Azevedo
07	Admissão	Dr.ª Ângela Azevedo
08	Avaliação do período de adaptação	Dr.ª Ângela Azevedo
09	Seleção de cliente	Dr.ª Ângela Azevedo
10	Gestão do contrato	Dr.ª Ângela Azevedo
15	Acompanhamento clínico externo	Ellen Coelho
30	Planeamento do período de adaptação	Dr.ª Ângela Azevedo
R – FPR (Formação profissional)		
02	Inscrição	Dr.ª Milai Miranda
03	Candidatura a curso	Dr.ª Milai Miranda
04	Identificação de cliente	Dr.ª Milai Miranda
07	Seleção de cliente	Dr.ª Milai Miranda
08	Admissão	Dr.ª Milai Miranda
10	Criação de Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD)	Dr.ª Milai Miranda
11	Criação de curso	Dr.ª Milai Miranda
12	Criação de percurso	Dr.ª Milai Miranda
13	Abertura de curso	Dr.ª Milai Miranda
14	Inscrição de formadores	Dr.ª Milai Miranda
15	Seleção de formador	Dr.ª Milai Miranda
16	Entrevista aos candidatos	Dr.ª Milai Miranda
18	Cálculo da bolsa	Dr.ª Milai Miranda
19	Admissão de formador	Dr.ª Milai Miranda
20	Gestão de contrato	Dr.ª Milai Miranda
21	Planeamento individual (PI)	Dr.ª Milai Miranda
22	Definição de metas	Dr.ª Milai Miranda
27	Planeamento de prática em contexto de trabalho (PCT)	Dr.ª Milai Miranda
28	Avaliação de prática em contexto de trabalho (PCT)	Dr.ª Milai Miranda
29	Acompanhamento de prática em contexto de trabalho (PCT)	Dr.ª Milai Miranda
30	Presenças de prática em contexto de trabalho (PCT)	Dr.ª Milai Miranda
31	Definição de indicadores	Dr.ª Milai Miranda
33	Inscrição Informação, Avaliação e Orientação Profissional (IAOP)	Dr.ª Milai Miranda
34	Registo de informações IAOP (Informação, Avaliação e Orientação Profissional)	Dr.ª Milai Miranda
35	Término do processo IAOP (Informação, Avaliação e Orientação Profissional)	Dr.ª Milai Miranda
36	Anulação de candidatura a curso	Dr.ª Milai Miranda
38	Término de curso	Dr.ª Milai Miranda
39	Mudança de curso	Dr.ª Milai Miranda
40	Transferência de cliente para FPR	Dr.ª Milai Miranda
41	Levantamento de postos de trabalho	Dr.ª Milai Miranda
42	Caracterização de empresa	Dr.ª Milai Miranda
43	Caracterização de posto de trabalho	Dr.ª Milai Miranda
44	Término de prática em contexto de trabalho (PCT)	Dr.ª Milai Miranda
48	Planeamento de sessões	Dr.ª Milai Miranda
49	Execução de sessões	Dr.ª Milai Miranda
50	Planeamento de avaliações	Dr.ª Milai Miranda
51	Execução de avaliações	Dr.ª Milai Miranda

53	Fecho de UFCD	Dr.ª Milai Miranda
54	Anulação de indicadores	Dr.ª Milai Miranda
S – FPR (Formação profissional)		
01	Elaboração de relatórios	Dr.ª Milai Miranda
M – FPR (Formação profissional)		
02	Monitorização do PI	Dr.ª Milai Miranda
S (processos de suporte) - Geral		
01	Cálculo de mensalidade	Dr.ª Ana Martins
02	Avaliação de desempenho	Dr.ª Manuela Miranda
03	Elaboração de relatórios	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
10	Criação de parceria	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
11	Rescisão de parceria	Dr.ª Manuela Miranda
12	Gestão de pratos	Eng.ª Ângela Rodrigues
13	Preparação de refeições	Eng.ª Ângela Rodrigues
14	Elaboração de ementas	Dr.ª Manuela Miranda
15	Inscrição de fornecedor	Eng.ª Ângela Rodrigues
16	Recrutamento de fornecedor	Eng.ª Ângela Rodrigues
17	Avaliação de entrega de encomendas	Eng.ª Ângela Rodrigues
18	Avaliação de fornecedor	Eng.ª Ângela Rodrigues
23	Convocatória de reunião	Dr.ª Manuela Miranda / Dr.ª Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr.ª Sónia Tomé
24	Registo de reunião	Dr.ª Manuela Miranda / Dr.ª Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr.ª Sónia Tomé
25	Registo de correspondência	Dr.ª Luísa Sousa/Rafael Leal/ Dr.ª Sónia Tomé
26	Plano de Comunicação Organizacional (PCO)	Dr.ª Manuela Miranda
27	Execução do PCO	Dr.ª Manuela Miranda
30	Listagem de stocks	Eng.ª Ângela Rodrigues
32	Registos de controlo	Eng.ª Ângela Rodrigues/Anabela Bordalo/Antónia Abreu
33	Consumo de refeições	Anabela Bordalo/Antónia Abreu
35	Plano de higienização de espaços	Eng.ª Ângela Rodrigues
36	Registo de higienização de espaços	Trabalhadoras Auxiliares
38	Verificação da higienização de espaços	Eng.ª Ângela Rodrigues
40	Bolsa de Auditores	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
41	Registo de incidentes críticos	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
42	Definir avaliação de desempenho	Dr.ª Manuela Miranda
43	Plano Anual de Formação	Dr.ª Milai Miranda
45	Gestão de Formação	Dr.ª Milai Miranda
46	Avaliação dos Módulos	Dr.ª Milai Miranda
47	Avaliação da Formação	Dr.ª Milai Miranda
48	Abertura de vaga para recrutamento	Dr.ª Manuela Miranda
49	Candidatura a vaga para recrutamento	Dr.ª Manuela Miranda
50	Seleção de candidato para recrutamento	Dr.ª Manuela Miranda
51	Controlo da confidencialidade (processo externo à QA)	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
52	Actualização do Sistema de Gestão da Informação (processo externo à QA)	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
53	Participação dos clientes nos planeamentos (processo externo à QA)	Dr.ª Manuela Miranda Dr.ª /Luísa Sousa
56	Inserção de viatura no sistema	Dr.ª Luísa Sousa
57	Registo de intervenção na viatura	Gualter Saraiva
58	Plano de transportes de clientes	Dr.ª Luísa Sousa
59	Alteração ao serviço de transportes	Dr.ª Luísa Sousa
60	Registo de utilização de viatura	Todos os utilizadores
63	Recolha de roupa	Trabalhadores Auxiliares
64	Tratamento de roupa	Trabalhadora Auxiliar - lavandaria
65	Devolução de roupa	Trabalhadora Auxiliar - lavandaria
69	Criação de inquéritos globais	Utilizador a definir
70	Impressão de inquéritos globais	Utilizador a definir
72	Entrada de donativo	Dr.ª Ana Martins
G (processos de gestão) - Geral		

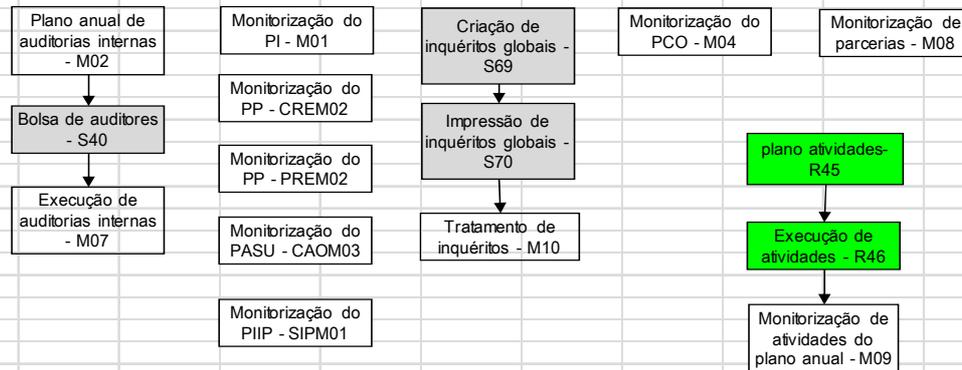
01	Gestão de documentos do Sistema de Informação (SI)	Dr.ª Luísa Sousa
02	Gestão de documentos internos	Dr.ª Luísa Sousa
03	Gestão de ações correctivas e preventivas	Dr.ª Luísa Sousa
04	Anulação de documento	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
07	Controlo de relatórios	Dr.ª Luísa Sousa
08	Gestão de formulários do QA	Dr.ª Luísa Sousa
09	Controlo de formulários	Dr.ª Luísa Sousa
10	Gestão de PI	Dr.ª Manuela Miranda/vLuísa Sousa
11	Políticas da organização	Dr.ª Luísa Sousa
12	Fundamentação do sistema	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
13	Gestão de reclamações e sugestões	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
14	Planeamento de parcerias	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
15	Execução do plano de parcerias	Dr.ª Manuela Miranda
17	Gestão do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade)	Dr.ª Luísa Sousa
18	Monitorização do sistema	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
19	Gestão de documento partilhado	Dr.ª Luísa Sousa
M (processos de medição) - Geral		
01	Monitorização do PI	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
02	Plano de Auditorias Internas	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
04	Monitorização do PCO	Dr.ª Manuela Miranda
07	Execução de Auditorias Internas	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa
08	Monitorização de parcerias	Dr.ª Manuela Miranda
09	Monitorização de atividades do plano anual	Dr.ª Manuela Miranda
10	Tratamento de inquéritos	Utilizador a definir
Clientes externos		
CEXR02	Inscrição de cliente externo	Dr.ª Manuela Miranda/ Dr.ª Luísa Sousa

5.2. Mapas de Interação de Processos





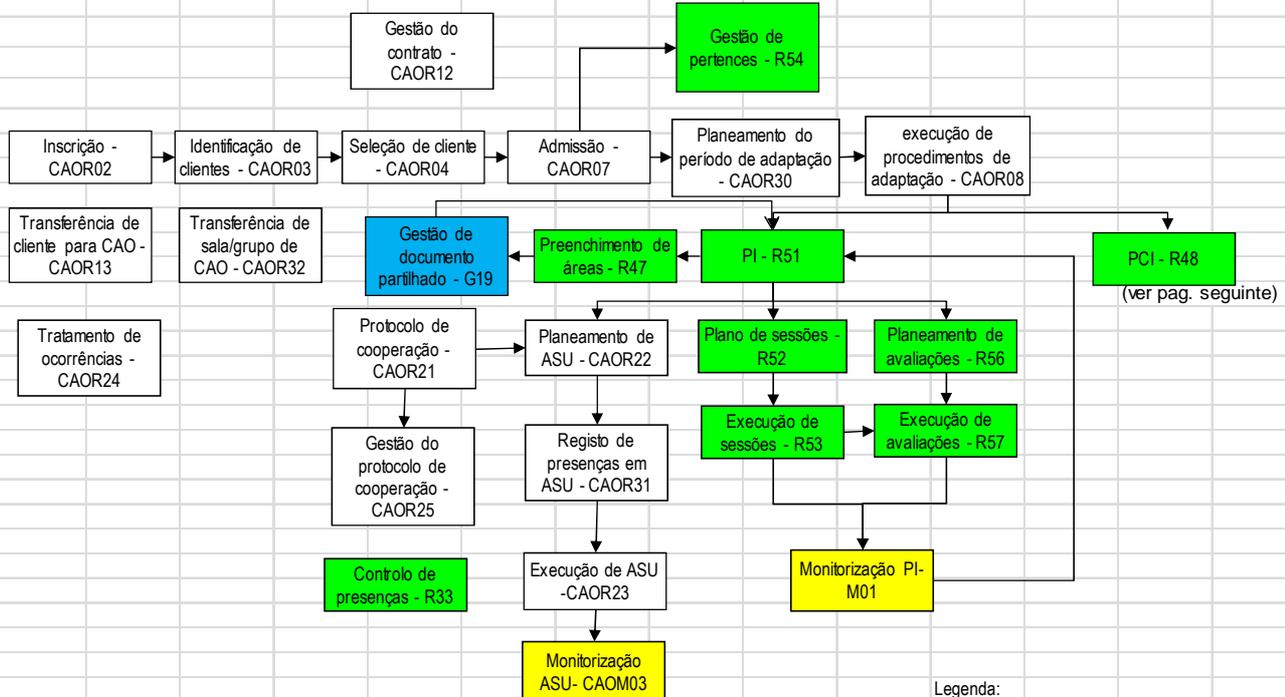
Interação de Processos de Medição - Geral



Legenda:

Processos de Realização Geral
 Processos de Suporte

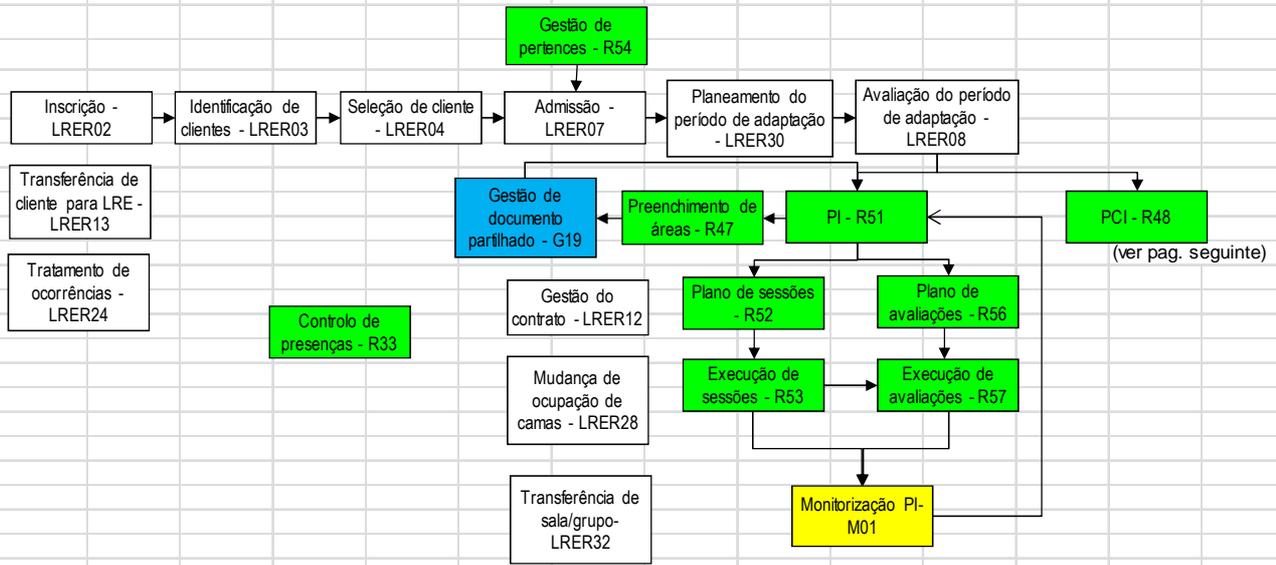
Interação de Processos de Realização - Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)



Legenda:

Processos de Gestão
 Processos de Medição
 Processos de Realização Geral

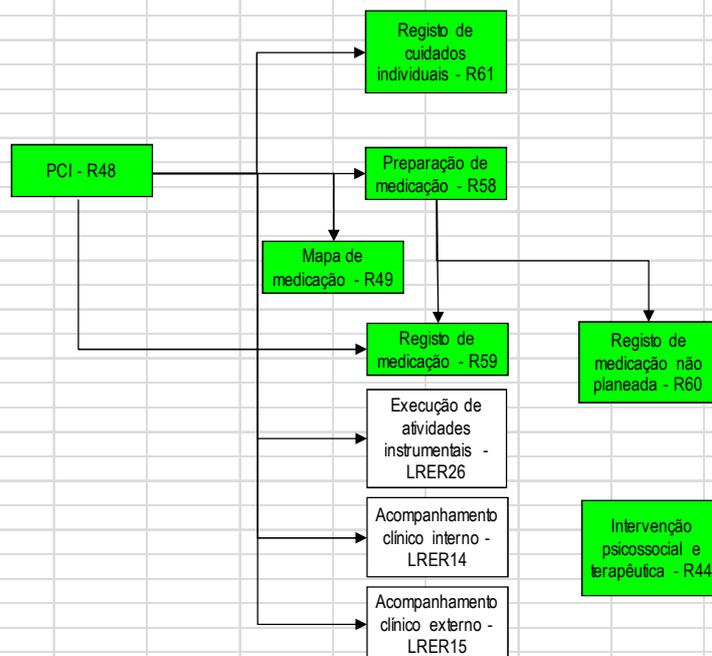
Interação de Processos de Realização - Lar Residencial (LRE)



Legenda:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

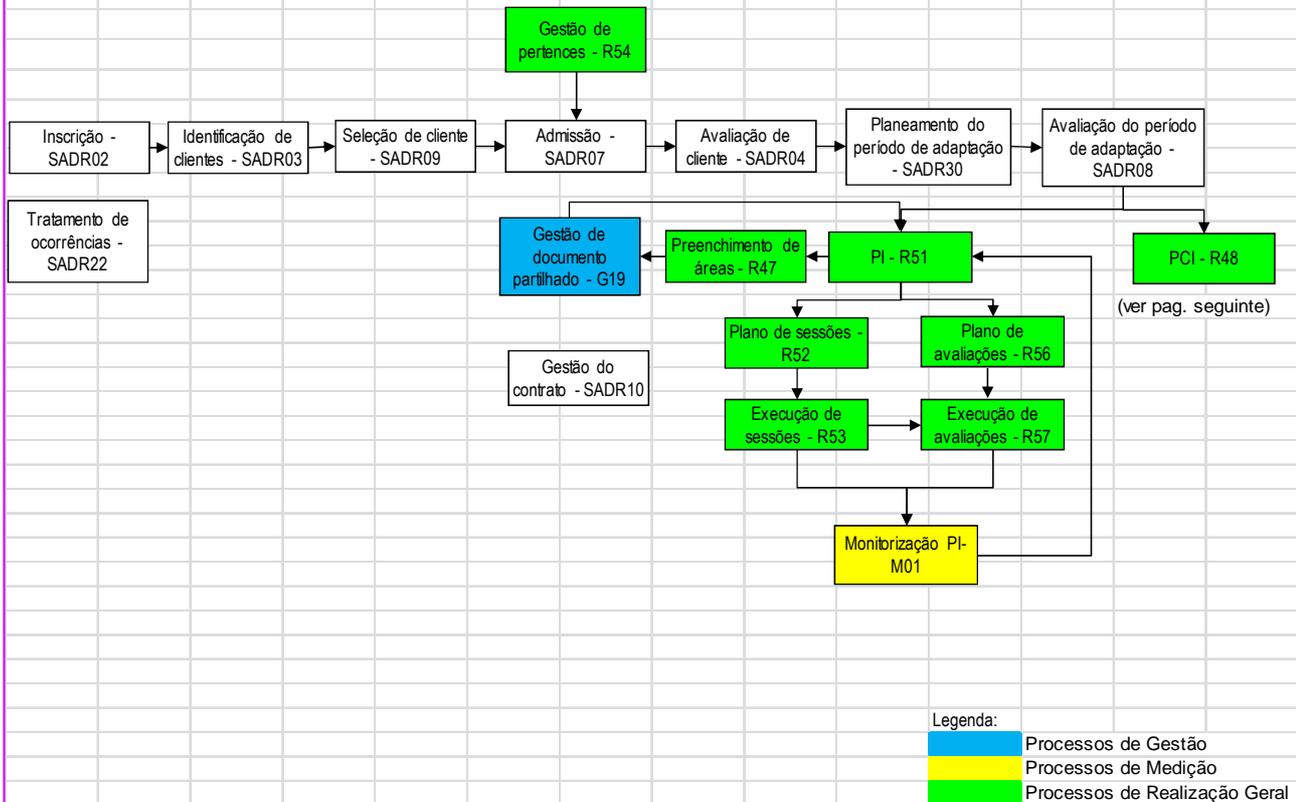
Interação de Processos de Realização - Lar Residencial (LRE) cont.



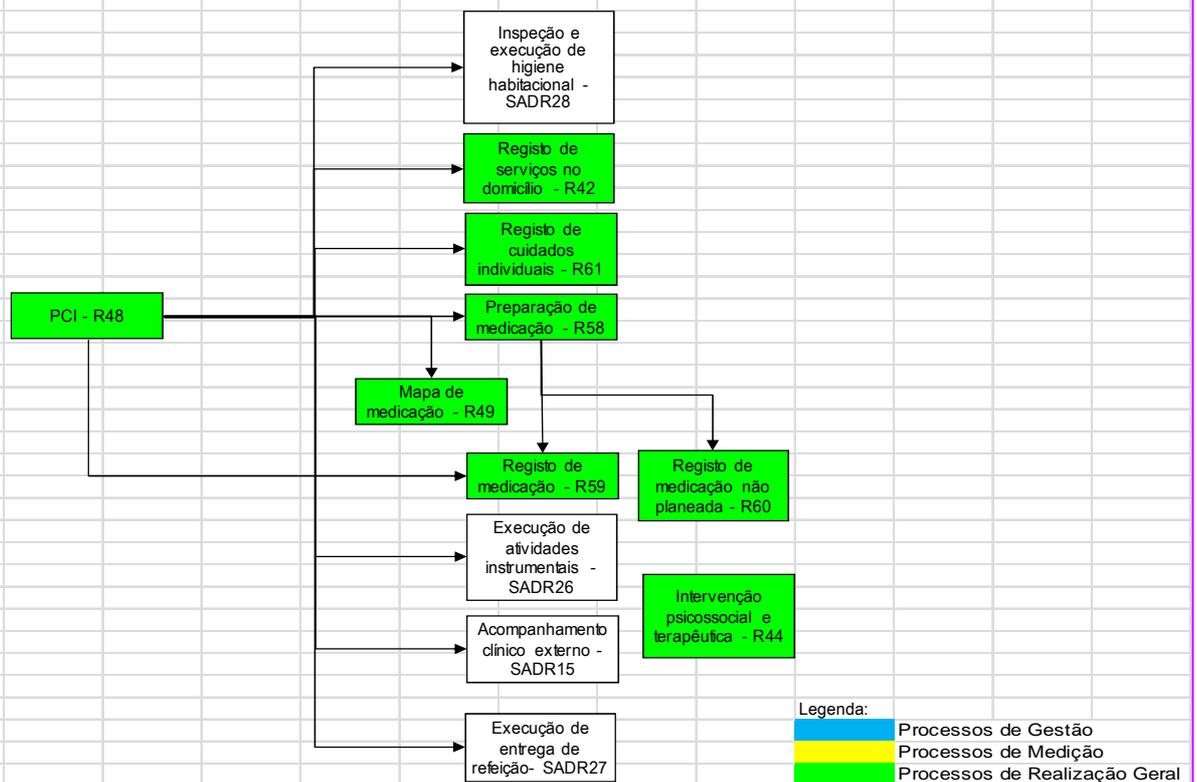
Legenda:

- Processos de Gestão
- Processos de Medição
- Processos de Realização Geral

Interação de Processos de Realização - Serviço de Apoio domiciliário (SAD)



Interação de Processos de Realização - Serviço de Apoio domiciliário (SAD) cont.



5.3. Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
ASU	Atividade Socialmente Útil
CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
CEX	Cientes externos
DG	Documento de Gestão
DM	Documento de Medição
DR	Documento de Realização
DS	Documento de Suporte
DS	Diretora de Serviços
FPR	Formação Profissional
GQ	Gestor da Qualidade
IAOP	Informação, Avaliação e Orientação Profissional
IAOQE	Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego
LRE	Lar residencial
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade
PA	Plano de Atividades
PADAPT	Plano de Adaptação
PASU	Plano de Atividades Socialmente Úteis
PCI	Plano de Cuidados Individual
PCO	Plano de Comunicação Organizacional
PCT	Prática em Contexto de Trabalho
PG	Processo de Gestão
PI	Plano Individual
PM	Processo de Medição
PR	Processo de Realização
PS	Processo de Suporte
QA	Quality Alive
SAD	Serviço de Apoio ao Domicílio
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
UFCD	Unidade de Formação de Curta Duração

Manual da Qualidade elaborado pela DS e GQ a 01/04/2013 e aprovado pela Direção a 29-04-2013.