



# ACASO

---

## MANUAL DA QUALIDADE

---

Versão: 01


Nº de Páginas do Manual: 20

Preparado por: DFQ


Aprovado: Representante da Gestão

Data: Jan 2014

Data: 26/02/2014

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO          SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	<b>01</b>
		Tipo	<b>Manual</b>
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

f.

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## Conteúdo

1.	Promulgação do Manual da Qualidade .....	4
2.	Âmbito e Aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade.....	5
3.	Normas e Regulamentos Aplicáveis .....	5
4.	Apresentação da associação cultural e de apoio social de olhão .....	6
5.	Áreas de Intervenção e estrutura funcional .....	8
6.	Política da Qualidade .....	10
7.	Sistema de Gestão da Qualidade.....	11
8.	Identificação e Interação dos Processos.....	15
9.	Monotorização e Mediação dos Processos.....	17
10.	Estrutura Documental .....	17
11.	Relação Entre os Requisitos da NP EN ISO 9001:2008 e a Estrutura Documental .....	19
12.	Termos e Definições .....	20

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## 1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade reflete o compromisso da Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão (ACASO) e da sua Direção em assegurar a qualidade dos serviços prestados.

O manual da qualidade refere os meios adotados pela ACASO 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 ACASO, aos seus utentes, parceiros, entidades financiadoras e comunidade em geral, agirem eficazmente para que os objetivos da Instituição sejam alcançados.

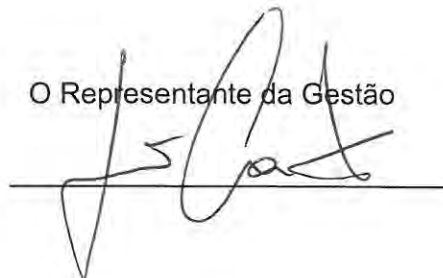
Neste sentido a Direção da ACASO:


- o certifica que este Manual da Qualidade reflete o Sistema de Gestão da Qualidade tendo como referencial a norma NP EN ISO 9001:2008;
- o propõe-se assegurar a divulgação do presente Manual a todos os elementos da estrutura funcional comprometendo-os no cumprimento dos requisitos que lhes são aplicáveis e na elaboração e observância dos processos que lhes dizem respeito;
- o designa a Equipa da Qualidade – todos os chefes de departamento, e os responsáveis pelas direções técnicas das respostas sociais abrangidas, juntamente com o Diretor de Serviços, que por delegação de competências atribuídas pela Direção será o Representante da gestão e assim responsável por assegurar a supervisão da adequação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Com base nestes princípios, é promulgado este Manual da Qualidade que entra imediatamente em vigor.

OLHÃO, 26 de Fevereiro de 2014

O Representante da Gestão



	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## 2. ÂMBITO E APLICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se às respostas sociais de Lar Residencial “Luís Pacheco Figueiras”, Centro de Atividades Ocupacionais e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas “Eng.º Francisco Leal”, Creche “Os Saltitões”, Jardim de Infância “Os Saltitões”, Sala Jardim de Infância “Acampamento Azul”, Centro de Dia “Dr. Ayres de Mendonça”, Serviço de Apoio Domiciliário e Unidade de Cuidados Continuados de Média Duração e Reabilitação de Olhão.

A ACASO cumpre os requisitos da NP EN ISO 9001:2008. No entanto, são excluídos alguns requisitos que se consideram não aplicáveis à atividade da ACASO. A sua exclusão não afeta a aptidão e responsabilidade da ACASO em proporcionar serviços que satisfaçam os requisitos exigidos pelos utentes e os requisitos regulamentares aplicáveis. A seguir apresenta-se a justificação para as exclusões consideradas.

→ **Exclusão: Requisito 7.3.**

### **Concepção e desenvolvimento**

*Justificação:* A ACASO não inclui na sua atividade a concepção e o desenvolvimento. Dado o tipo de serviço a prestar – devidamente documentado – a Ação de “Concepção e Desenvolvimento” do serviço em causa não é aplicável.

→ **Exclusão: Requisito 7.5.2.**

### **Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço**

*Justificação:* A ACASO não possui quaisquer processos de produção e de fornecimento do serviço em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização e medição. Por este motivo, os seus processos de produção e de fornecimento do serviço não necessitam de ser validados.

## 3. NORMAS E REGULAMENTOS APLICÁVEIS

### **a) Sobre a Qualidade:**

- **NP EN ISO 9001:2008** – Sistema de gestão da qualidade - Requisitos;

### **b) Referenciais para atuação:**

- **NP EN ISO 9000:2000** – Sistema de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário;
- **NP EN ISO 9004:2008** – Sistema de gestão da qualidade  
Linhas de orientação de melhoria de desempenho.
- **NP EN ISO 19011:2002** – Sistema de gestão da qualidade e ambiente  
Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental.
- **Manuais de Avaliação de Qualidade Resposta Social (MAQRS)** – Lar Residencial, Centro de Atividades Ocupacionais e Estruturas Residenciais para Idosos, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de dia, Creche

f

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

#### 4. APRESENTAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO CULTURAL E DE APOIO SOCIAL DE OLHÃO

##### Dados de Identificação da ACASO


Designação:	Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão
Endereço (sede social):	Rua da Lavadeiras, N.º 26, 8700-404 Olhão
Telefone / Fax:	Tel: (+ 351) 289 710 320 Fax: (+ 351) 289 710 329
E-mail :	<a href="mailto:geral@ipss-acaso.org">geral@ipss-acaso.org</a>
Website:	<a href="http://www.ipss-acaso.org">www.ipss-acaso.org</a>
Setor de Atividade:	Cultural e Apoio Social

##### Breve Descrição

Fundada em 1932 a ACASO tem desde essa data se dedicado a desenvolver atividades na área social para os mais carenciados. Uma das maiores IPSS's do Concelho de Olhão, bem como no Algarve, desenvolve o seu trabalho em 7 áreas de intervenção, que englobam entre elas, 11 respostas sociais e 1 unidade de saúde:

1. Centro de Dia;
2. Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Apoio Domiciliário Integrado;
4. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
5. Lar Residencial;
6. Centro de Atividades Ocupacionais;
7. Creche Os Saltitões;
8. Jardim de Infância Os Saltitões;
9. Jardim de Infância Centro Comunitário Acampamento Azul;
10. Centro Comunitário Acampamento Azul;
11. Centro Comunitário Al-Hain;
12. Unidade de Cuidados Continuados de Média Duração e Reabilitação de Olhão.

Atualmente o seu quadro de pessoal fixo conta com aproximadamente 180 colaboradores, e cerca de 35 colaboradores em prestação de serviço, bem com um banco de voluntários, que por sua vez tentam dar resposta às necessidades e expectativas de mais 700 utentes.

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

### Visão

Ser a instituição de referência no sector da cultura, saúde e apoio social do concelho de Olhão, com prestígio regional, reconhecida pela sua forte ligação à comunidade e excelência na sua capacidade de intervenção.

### Missão

A Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão, procura, de forma permanente e em articulação com os parceiros sociais, contribuir para a valorização e desenvolvimento da sociedade, em geral, no concelho de Olhão, através de atividades socioculturais, que promovam o bem-estar dos seus utentes de forma contínua, sempre com o objetivo de prestar serviços de elevada qualidade e profissionalismo.

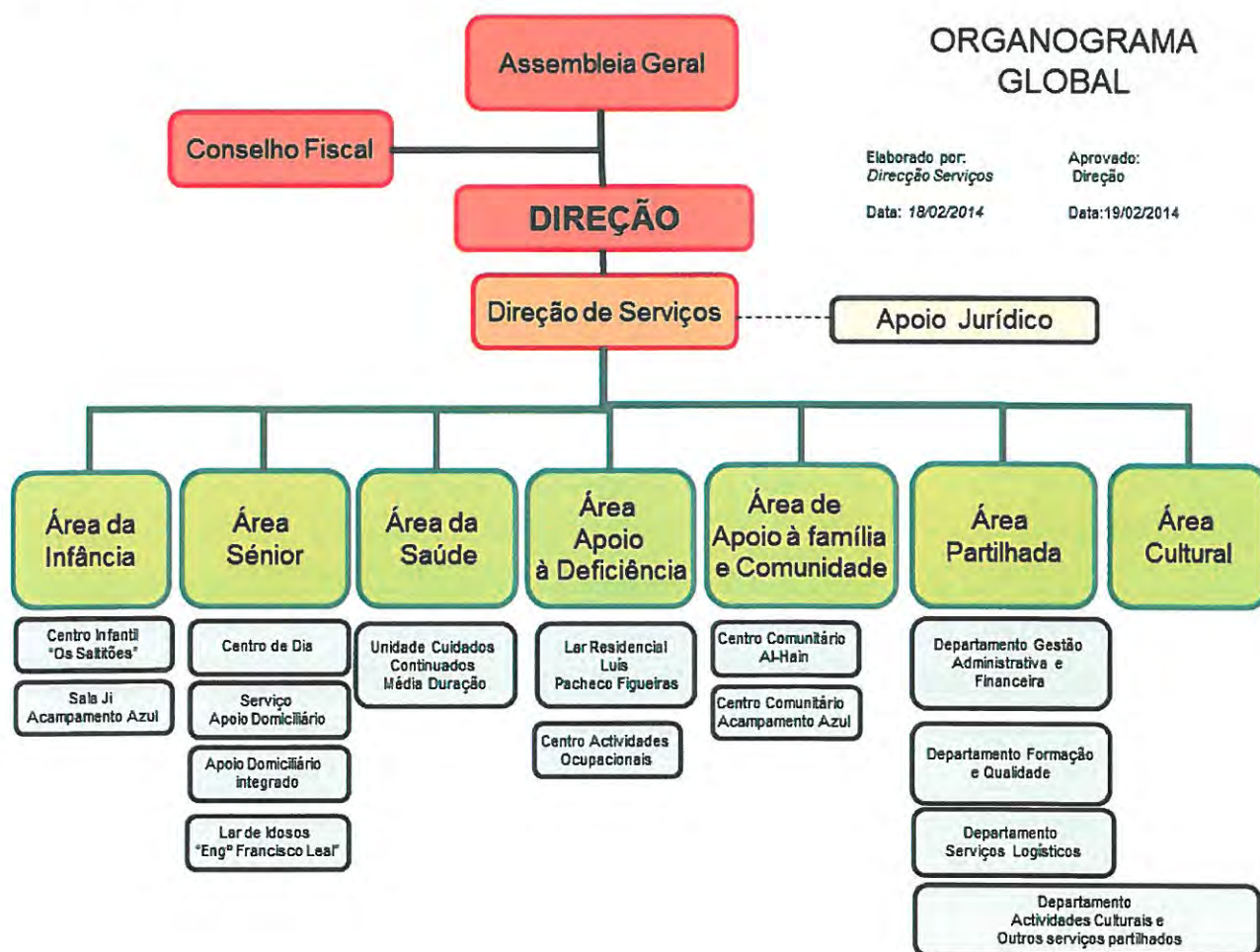
### Valores

<b>Responsabilidade</b>	Para com os utentes é o nosso dever central
<b>Profissionalismo</b>	Assegurar um desempenho profissional e competente
<b>Compromisso</b>	Caminhar em Direção à excelência
<b>Solidariedade</b>	Sempre presente nas nossas intervenções
<b>Humanismo</b>	As pessoas sempre primeiro
<b>Confidencialidade</b>	A confidencialidade vale por si própria. O sigilo é parte essencial da ética profissional
<b>Integridade</b>	A coerência da Ação que desenvolvemos, na forma como os outros a vêem
<b>Modernização/Inovação</b>	Orientação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.
<b>Proatividade</b>	Ser fonte de resolução de problemas em vez obstáculo
<b>Trabalho em equipa/cooperação</b>	Forma de esta que não abdicaremos

## 5. ÁREAS DE INTERVENÇÃO E ESTRUTURA FUNCIONAL


A **estrutura** funcional da ACASO é composta por 7 áreas de intervenção, coordenadas e supervisionadas pela Direção de Serviços. As áreas de infância, sénior, da saúde, apoio à deficiência e de apoio à família e comunidade são geridas pelas direções técnicas. Por sua vez as áreas partilhada e cultural que englobam todos os serviços comuns da instituição, dando apoio a uma ou mais resposta social ou serviço, são organizadas em Departamentos. Estes são geridos pelos Chefes de Departamento, sob as orientações da Direção de Serviços.

### Organograma Geral



*Nota: Para consultar os organogramas funcionais das respostas sociais e departamentos deverão ver o Anexo I – Coletânea de organogramas.*



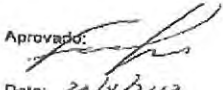
	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

### Níveis de Responsabilidade

Existentes na instituição estão 5 níveis de responsabilidade que são representados no organograma seguinte:

### ORGANOGRAMA (Níveis de responsabilidade)

Elaborado por:  
Direcção Serviços  
Data: 30/08/2013

Aprovado:  
  
Data: 30/11/2013

Nível 1

**Orgãos Sociais**

Nível 2

**Direcção de Serviços**

Nível 3

**Direcções técnicas e  
Chefes departamento**

Nível 4

**Encarregados gerais  
ou de serviços**

Nível 5

**Unidades Operacionais / Chefes de Turno**

### Funções

A descrição de todas as funções encontra-se determinada no Manual de Funções (ver Anexo II) e no caso dos membros da Direcção nos Estatutos. Não obstante, na tabela seguinte é retratado um resumo das atividades atribuídas às funções dos níveis 1 a 3.

Cargo	Responsabilidades	Nível
Direção	Responsável pelo planeamento estratégico da ACASO e tomada de decisão.	1
Direção de Serviços	Responsável pela implementação das orientações da Direcção, pela gestão operacional da ACASO, e a gestão direta da área partilhada.	2
Chefes de Departamento	Responsáveis pela coordenação dos vários departamentos que integram a área partilhada, seguindo as orientações da Direcção de Serviços, nomeadamente departamento de formação e qualidade; departamento de gestão administrativo-financeiro; departamento de serviços de logística; departamento atividades culturais e outros serviços partilhados.	3
Equipa de Qualidade	Responsável pelo Sistema de Gestão de Qualidade.	3
Direção Técnica	Responsável pela Direcção Técnica e gestão diária da resposta social/unidade de saúde.	3

↓

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	<b>01</b>
		Tipo	<b>Manual</b>
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

### Políticas de Recursos Humanos.

São parte integrante do sistema de gestão de qualidades as seguintes políticas de recursos humanos:

Política de Recrutamento - definida num procedimento específico para o recrutamento e seleção de candidatos sendo que o mesmo é definido em relação direta com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam diretamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores

Política de Conduta e Ética - a instituição tem um código de ética e conduta que enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Política de Substituição – encontra-se definida no Manual de Funções a política de substituição para cada área de responsabilidade. A mesma impõe restrições ao nível do planeamento de férias e de formação externa, impedindo a ocorrência destes quando, em simultâneo, acontecer uma ausência prolongada do Responsável Máximo de cada área e do seu Substituto.

## 6. POLÍTICA DA QUALIDADE

Queremos ser melhores, de forma a garantir a **satisfação dos nossos utentes**, assegurando o **cumprimento** dos requisitos legais, normativos e regulamentares, apostando numa **equipa motivada com competências adequadas**, capaz de otimizar processos e gerir os recursos disponíveis com **eficiência e eficácia**, potenciando o **fortalecimento de parcerias** e a **melhoria contínua da eficácia**.


### Opções Estratégicas

Linhas de Ação / objetivos da Qualidade

1. Promover a identidade e cultura organizacional e fomentar a coesão interna.
2. Desenvolver competências e forma de estar associado à excelência.
3. Garantir a sustentabilidade da instituição promovendo a modernização e o equilíbrio entre o económico e o social.
4. Projetar a instituição, garantindo maior visibilidade e reconhecimento da sua atuação junto da comunidade alargada.

Objetivos Estratégicos

1. Conceber e implementar o Projeto da Qualidade
2. Melhorar a comunicação interna, consolidar e interiorizar fortemente a identidade da instituição
3. Desenvolver e implementar um projeto de formação e melhoria de competências
4. Desenvolver e implementar um Plano de Sustentabilidade Financeira
5. Desenvolver e implementar um Plano de Comunicação externo

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## 7. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ACASO tem como finalidade o estabelecimento dos princípios orientadores e dos seus objetivos bem como promover a sua concretização.

A única forma de uma Organização melhorar continuamente os seus resultados consiste na aplicação e interiorização de um ciclo de gestão, que procura de forma sistemática a melhoria de resultados e desempenho, traduzindo-se frequentemente num nível de competitividade que lhe permita garantir a sua sobrevivência no médio longo prazo.

As atividades de gestão do Sistema de Gestão da ACASO estão agregadas por três grupos, de acordo com o ciclo de gestão:

- Planear:** Definir o plano e estrutura de funcionamento.  
Programar as atividades operacionais.
- Atribuir e Executar:** Cumprir do estabelecido. Levar a efeito.  
Realizar as atividades definidas.  
  
Acompanhar a eficácia do cumprimento do estabelecido.  
Acompanhar situações omissas em relação ao estabelecido.  
Ação de atuar.
- Acompanhar e Atuar:** Exercer a ação corretiva/preventiva sobre o processo ou sub-processo sempre que o estabelecido não é cumprido.  
Exercer a ação de melhoria contínua independentemente se o estabelecido foi cumprido ou não.

Assim, a ACASO nomeou a seguinte **Equipa de Qualidade** para assegurar o desenvolvimento, implementação e acompanhamento do seu SGQ:

DS	Direção de Serviços	João Calão
DFQ	Chefe de Departamento Formação e Qualidade	Irina Vairinhos
DGAF	Chefe de Departamento Administrativo e Financeiro	Flora Ruivo
CDSL	Chefe de Departamento dos Serviços de Logística	Abel Ramos
DT ERPI	Direção Técnica Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	Cláudia Sofia Lopes
DT UMDRO	Direção Técnica Unidade Média Duração e Reabilitação de Olhão	
ENF UMDRO	Enfermeira Chefe Unidade Média Duração e Reabilitação de Olhão	Otilia Pires



## MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE


Nº 01

Tipo Manual

*Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO*

DT LR	Direção Técnica Lar Residencial	
	Direção Técnica Centro Atividades Ocupacionais	Maria Joana Rafael
DT CAO		
DC CD	Direção Coordenação Centro de Dia	
	Direção Coordenação Serviço de Apoio Domiciliário	Célia Branco
DC SAD		
RT SAD	Responsável Técnico Serviço de Apoio Domiciliário	Tânia Magalhaes
RT CD	Responsável Técnico Centro de Dia	
DTP	Direção Técnico Pedagógico Jardim de Infância Os Saltitões	
Creche Salt		Andreia Palma
DTP	Direção Técnico Pedagógico Creche Os Saltitões	
JI Salt		
RT JI AA	Responsável Técnico Jardim de Infância Acampamento Azul	Sílvia Martins



 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

### Gestão das funções e responsabilidades SGQ

O sucesso da ACASO é resultado do trabalho de todos os que a constituem. Sendo a gestão um fator crítico de sucesso para atingir os níveis de excelência aos quais a ACASO se propõe, existem funções comuns a toda a Equipa de Qualidade que assegura o pleno funcionamento da estrutura funcional e o seu alinhamento para o cumprimento dos objetivos:

- Colaborar na interiorização e aplicação das Linhas de Orientação da ACASO;
- Contribuir para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Focar no cumprimento dos objetivos por área e globais;
- Identificar as necessidades de formação respetivas;
- Analisar o desempenho da área da sua responsabilidade e apresentar propostas de melhoria;
- Acompanhar eficácia do Sistema do Gestão de Qualidade;
- Monitorizar, medir e analisar dados;
- Acompanhar e assegurar que as fontes de informação são preenchidas para o cálculo de indicadores;
- Avaliar o desempenho dos seus colaboradores;
- Colaborar nas políticas e objetivos definidos pela Direção.

### Comunicação Interna


O envolvimento e dedicação de todos é uma condição essencial para o sucesso da ACASO no médio-longo prazo.

A comunicação interna da ACASO tem por base:

- Linhas de Orientação da Direção;
- O painel de comunicação para a divulgação física de políticas, requisitos, objetivos e resultados;
- Sistema de reuniões internas;
- Avaliação da Satisfação dos Colaboradores;
- Sugestões de melhoria dos Colaboradores;
- Comunicações.

<b>Tipo de Comunicação</b>	<b>Acesso</b>	<b>Frequência</b>	<b>Documentos/Meios</b>
Painel de Comunicação	Todos/Externo	-	Organograma, divulgação de acompanhamento de objetivos,
Reunião de Gestão Qualidade	Equipa de Qualidade	Trimestral	Mapa de acompanhamento de objetivos, Relatório de Gestão, Plano de Melhorias, Acompanhamento do Plano de Ação.
Reunião de Acompanhamento da Resposta Social	Diretor Serviços, Direção Técnica	-	Mapa de Acompanhamento de objetivos, Relatório de Gestão, Plano de Melhorias,
Reunião de Acompanhamento Níveis 2 e 3	Diretor Serviços/Equipas Técnicas/Chefes	Mensal	Registo de Reunião, Plano de Ação, Plano de Melhorias,



 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	<b>01</b>
		Tipo	<b>Manual</b>
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			


	de Departamento		
Instruções de Trabalho	Todos	-	Instrução de Trabalho
Ordens de Serviço	Todos	-	Ordens de Serviço
Comunicações	Todos	-	E-mail, Correio Interno
Sugestões	Todos	-	e-mail / Sugestões de Melhoria /Caixas de Sugestões

Os objetivos das reuniões são os seguintes:

- Acompanhar a evolução do desempenho
- Identificar causas dos desvios
- Definir e acionar medidas corretivas no Plano de Ação
- Melhorar o Planeamento

De cada reunião resulta um registo de reunião e um plano de ação/plano de melhorias com a descrição da ação a tomar, data prevista de conclusão e responsável pela execução, se aplicável.

4

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	<b>01</b>
		Tipo	<b>Manual</b>
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## **8. IDENTIFICAÇÃO E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS**

O SGQ da ACASO tem por base a Política da Qualidade, a Gestão dos Processos e a Melhoria Contínua da eficácia do sistema.

A abordagem por processos, inerente ao SGQ, está assimilada e em vigor ao nível da Organização como um todo, permitindo agregar e disponibilizar informação para a tomada de decisões com vista à optimização de cada um dos processos e à melhoria contínua.

A Política da Qualidade é consubstanciada da definição de objetivos por processo, cujas atividades e recursos inerentes são planeados pelo gestor respetivo. Periodicamente, e com base no ciclo PDCA ("Plan, Do, Check and Act"), faz-se o acompanhamento dos referidos objetivos, verificando-se e avaliando-se os níveis de desempenho obtidos (indicadores dos processos).

Foram identificados e documentados os processos necessários para o SGQ e para a sua aplicação em toda a ACASO, tendo sido considerados três tipos de mapeamento de processos:


- **Processos de Planeamento:** Processo de Gestão do SGQ e Processo de Gestão dos Recursos Humanos
- **Processos de Execução:** Processos que estão diretamente ligados à prestação de serviços ao utente: Candidatura, Admissão e Acolhimento, Processo Individual do Utente; Nutrição e Alimentação, Cuidados pessoais e de saúde. Bem como os processos que suportam a execução, que estão indiretamente relacionados com a satisfação dos requisitos dos utentes: Apoio nas Atividades, Manutenção de Equipamentos, Compras e Controlo de Stock.
- **Processos de Controlo:** Processos que têm como objetivo fundamental a melhoria contínua: Mapa de Processo de Controlo e Atuação.

Para monitorizar cada processo são definidos dois tipos de indicadores:

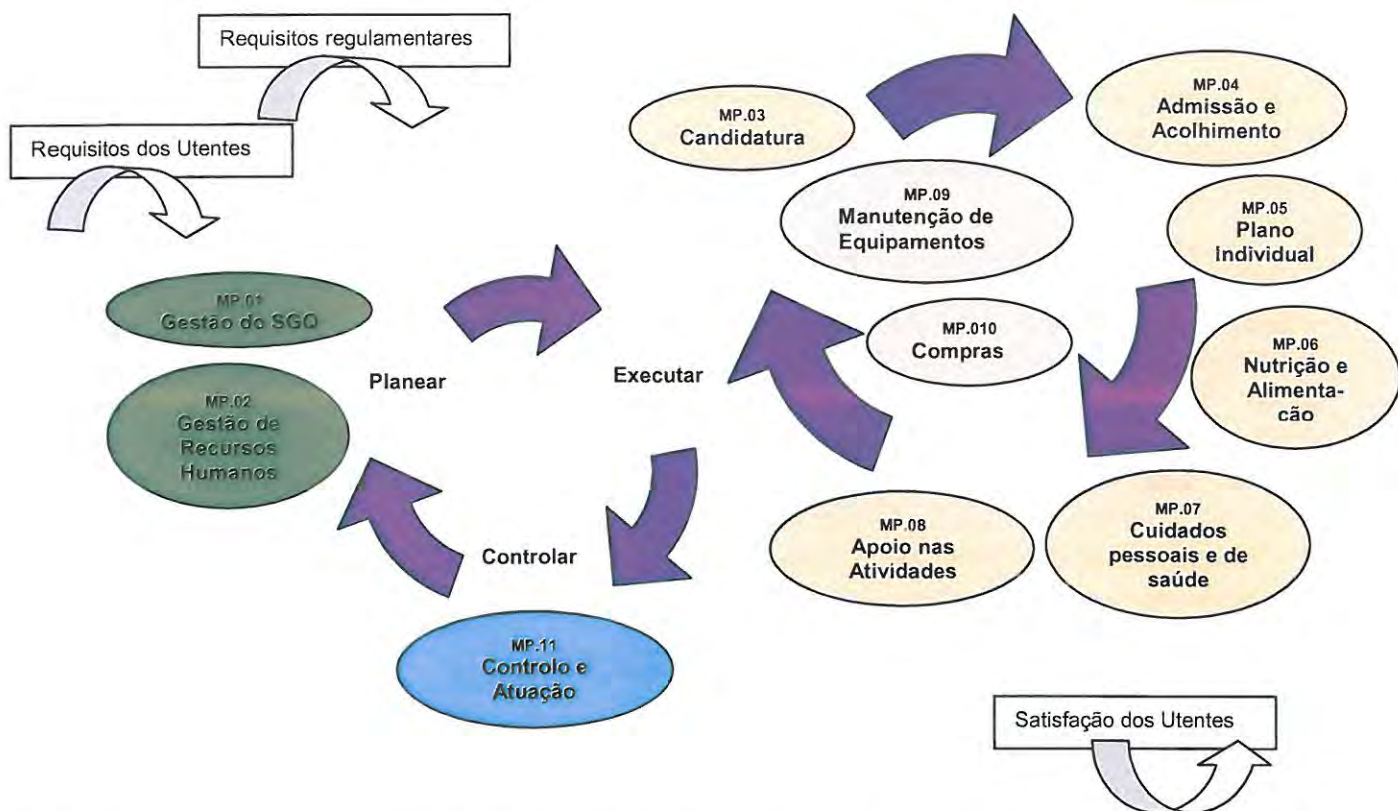
- **Indicadores de Gestão**, definidos para medir o desempenho dos processos, cada indicador tem associado um objetivo. De um modo geral, estes indicadores medem a eficácia do processo a que estão associados ao avaliar a sua performance face à respetiva missão;
- **Indicadores de Processo**, utilizados para complementar a informação transmitida pelos indicadores de gestão, não têm geralmente objetivos associados uma vez que a sua variação não está diretamente relacionada com o desempenho dos processos.

A identificação e a interação dos processos contribui para que a organização reforce o seu sentido de equipa e passe a centrar os seus esforços nos utentes e nos resultados.

A monitorização regular dos processos é uma ferramenta indispensável para a conformidade do SGQ com os objetivos traçados e de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008 que serviu de referência à sua implementação.




 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

Sabendo que a atividade de qualquer organização assenta num encadeamento de processos, eis de forma esquemática a identificação e a interação dos processos presentes na ACASO:



**Nota:** Confrontar com Mapeamento dos Processos em anexo III a este Manual que identifica os processos individuais.

Legenda:

-  Processo de Execução
-  Processo de Planeamento
-  Processo de Controlo




A identificação e a interação dos processos contribuem para que a organização reforce o seu sentido de equipa e passe a centrar os seus esforços nos utentes e nos resultados.

As seqüências das atividades estão definidas nos procedimentos associados a cada processo. As responsabilidades de cada processo estão definidas no mapeamento dos processos

A monitorização regular dos processos é uma ferramenta indispensável na conformidade do SGQ com os objetivos traçados e com a norma NP EN ISO 9001 que serviu de referência à sua implementação.

O mapa de indicadores define os objetivos e monitorização dos diferentes processos



	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## 9. MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS

Os objetivos definidos anualmente mobilizam a ACASO a monitorizar regularmente os seus processos.

Consideramos desta forma que o acompanhamento permanente do desempenho da área é vital e indispensável na determinação do nível de conformidade com as metas definidas para cada indicador que referimos adiante.

Os indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade contribuem para:

- Reportar sobre resultados apoiando o processo de decisão e a definição de ações corretivas.
- Alertar sobre situações de potencial risco que possam piorar futuros resultados;
- Acompanhar a evolução do SGQ.

Para cada processo são definidos indicadores de desempenho de acordo com as características de cada processo.

Os objetivos da ACASO encontram-se no Plano Estratégico da ACASO em vigor (Anexo IV).

## 10. ESTRUTURA DOCUMENTAL

O SGQ da ACASO tem como documento diretor a Política da Qualidade, que é suportada por: Manual da Qualidade, Manual de Funções, Planos, Procedimentos, Registos e Outros Documentos da Qualidade, segundo a hierarquia que se segue:



**Manual da Qualidade** – Documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade da Instituição ACASO.

**Planos** – Documentos que possuem descrições de atividades associadas á sua periodicidade de realização.

**Procedimentos** – Descrição de atividades particulares necessárias à implementação dos requisitos do SGQ.



 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	<b>01</b>
		Tipo	<b>Manual</b>
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

**Registos** – Documentos que fornecem evidência da conformidade do SGQ e constituem uma fonte de informação imprescindível para a sua verificação.

**Outros Documentos** – Documentos internos ou externos como regulamentos, normas, legislação e especificações dos utentes que interferem diretamente na qualidade das nossas atividades.

## 11. RELAÇÃO ENTRE OS REQUISITOS DA NP EN ISO 9001:2008 E A ESTRUTURA DOCUMENTAL

### CLAÚSULAS DA NP EN ISO 9001:2008

#### 4 Sistemas de Gestão da Qualidade

4.1 Gestão de Sistemas e Processos

4.2 Requisitos da Documentação

#### 5 Responsabilidade da Gestão

5.1 Comprometimento da Gestão

5.2 Focalização no utente

5.3 Política da Qualidade

5.4 Planeamento

5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

5.6 Revisão pela Gestão

#### 6 Gestão de recursos

6.1 Provisão de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.3 Infra-Estrutura

6.4 Ambiente de Trabalho

#### 7 Realização do produto

7.1 Planeamento da Realização do Produto

7.2 Processos relacionados com o utente

7.3 Conceção e Desenvolvimento

7.4 Compras

7.5 Produção e Fornecimento do Serviço

7.6 Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição

#### 8 Medição, análise e melhoria

8.1 Generalidades


8.2 Monitorização e Medição

8.3 Controlo do Produto Não Conforme

8.4 Análise de Dados

8.5 Melhoria

Processo	Procedimento
MP_01	PR24; PR23;
	PR01
MP_01	PR01
	PR23
	PR24
MP_02 MP_09 MP_10	PR03;PR02
	PR05
	PR06
	PR07
MP_03 MP_04 MP_05 MP_06 MP_07 MP_08	PR08
	PR09;
	PR10;
	PR11
	PR12;PR13;PR16;PR25
	PR14;PR15;PR17
-	
MP_10	PR06:PR07
MP_10	PR06:PR07
MP_09	PR05
MP_11	PR25
	PR22
	PR18;
	PR21;PR19;PR04
	PR20;

 <b>ACASO</b>	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	Nº	01
		Tipo	Manual
<i>Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade da ACASO</i>			

## 12. TERMOS E DEFINIÇÕES

Ação corretiva (ACrt)	Ação tomada para eliminar a causa de uma não-conformidade ou de outra situação indesejável, de forma a prevenir sua recorrência.
Ação de Correção (ACrr)	Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.
Ação preventiva (AP)	Ação de melhoria para eliminar a causa de uma potencial não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.
Auditoria	Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.
Auditoria de 1ª Parte	São as que são realizadas por iniciativa da ACASO, quer sejam executadas por meios próprios ou recorrendo a consultores externos. O objetivo é a autoavaliação do SGQ.
Auditorias de 2ª Parte	São auditorias executadas para avaliar a capacidade do SGQ de um fornecedor para cumprir com os requisitos da Qualidade da ACASO. São executadas, sempre que houver dúvidas relativamente às condições de fornecimento, no que respeita à Qualidade.
Auditorias de 3ª Parte	São auditorias externas, realizadas por iniciativa de entidades exteriores à ACASO, nomeadamente entidades de certificação ou por parte de utentes e/ou seus representantes.
Eficácia	Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.
Eficiência	Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.
Não Conformidade	Não satisfação de um requisito. Ocorrência do SGQ
Organização	Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.
Política da Qualidade	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a <b>qualidade</b> formalmente expressa pela Direção.
Processo	Conjunto de Atividades interrelacionadas e interativa que transformam entradas em saídas.
Qualidade	Grau de satisfação de <b>requisitos</b> , dado por um conjunto de características.
Representante da Gestão	Pessoa que representa a Direção na supervisão e acompanhamento do SGQ.
Requisito	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Sistema para o estabelecimento da Política, dos objetivos e da sua concretização que possibilita dirigir e controlar uma Organização no que diz respeito à Qualidade.