

**Associação Portuguesa de Pais e Amigos
do Cidadão Deficiente Mental de
Matosinhos**

Manual de Gestão da Qualidade



I – ÍNDICE

I - Índice

II - Lista de revisões efetuadas

III - Lista de abreviaturas

IV - Introdução

1. Confidencialidade
2. Referências
3. Promulgação

V - Apresentação da organização

1. Denominação
2. Síntese histórica
3. Localização e contactos
4. Serviços e atividades
5. Definição de partes interessadas
6. Responsabilidade e autoridade

VI - Orientações

1. Visão
2. Missão
3. Estratégia
4. Política da qualidade
5. Campo de aplicação
6. Exclusões
7. Representante da instituição
8. Comunicação interna e externa

VII - Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura documental
 - 1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade
 - 1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade
 - 1.3. Revisão e atualização do Manual de Gestão da Qualidade
2. Modelo de gestão por processos
 - 2.1. Interação das categorias dos processos
 - 2.3. Interação de processos (em anexo)
 - 2.4. Lista de processos e documentos (em anexo)

VIII - Organigrama

II – Lista de revisões efetuadas

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	Aprovação do Manual da Qualidade	TODAS	26/09/2012
2	Alteração de contactos, estratégias, responsáveis e organigrama.	7, 9, 10, 13.	07/10/2015

III – Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	LRE	Lar residencial
GQ	Gestor da Qualidade	UATL	Unidade de Artes e Tempos Livres
DS	Documento de Suporte	PI	Plano Individual
PS	Processo de Suporte	PCI	Plano de Cuidados Individual
DR	Documento de Realização	PADAPT	Plano de Adaptação
PR	Processo de Realização ¹	PA	Plano de Atividades
DM	Documento de Medição	ASU	Atividade Socialmente Útil
PM	Processo de Medição	PASU	Plano de Atividades Socialmente Úteis
DG	Documento de Gestão	PCO	Plano de Comunicação Organizacional
PG	Processo de Gestão		
QA	Quality Alive		

¹ Nota: definimos como Processos Chave todos os Processos de Realização (PR).

IV – Introdução

1. Confidencialidade

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Matosinhos 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 em consonância com as práticas, por forma a que não se verifique 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 APPACDM de Matosinhos.

2. Referência normativa

Certificação pelo referencial normativo da Qualidade dos Serviços Sociais, European Quality in Social Services (EQUASS) Assurance.

3. Promulgação

A Direção da APPACDM de Matosinhos assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade como fundamental fator no desenvolvimento da relação com os seus clientes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspectiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O Manual de Gestão da Qualidade assume-se como instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da APPACDM de Matosinhos e a sua promulgação por parte da Direção confere-lhe carácter obrigatório.

V – Apresentação da organização

1. Denominação

Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Matosinhos.

2. Síntese Histórica

A APPACDM de Matosinhos é a resultante histórica de dois movimentos distintos. Por um lado, a história da APPACDM, inserindo-se neste âmbito a criação da Delegação do Porto da APPACDM em 1969 e a abertura do Centro da Senhora da Hora, na Senhora da Hora, em novembro de 1977.

Paralelamente a história da Associação Protetora da Criança Contra a Crueldade e Abandono, obra fundada em 1953 pelo médico Dr. Leonardo Coimbra, a qual desenvolve as suas atividades, dando origem a um considerável número de obras, entre as quais o Centro de Rastreio e Recuperação, em S. Mamede de Infesta, mais tarde Centro Dr. Leonardo Coimbra (inaugurado em 1971 sob tutela da Segurança Social).

Em 1986 a Segurança Social propõe à Delegação do Porto da APPACDM a gestão do Centro Dr. Leonardo Coimbra, confluindo na mesma Instituição os dois Centros existentes, no concelho de Matosinhos, vocacionados para a população com deficiência mental: o Centro da Senhora da Hora e o Centro Dr. Leonardo Coimbra.

Em 1993 a Delegação do Porto deu origem a várias Delegações, nascendo assim a Delegação de Matosinhos da APPACDM, que em novembro de 2001 passou a constituir uma Instituição autónoma com a designação de APPACDM de Matosinhos.

- Centro da Sr.^a da Hora, na Sr.^a da Hora

1977 – Unidade Educacional

1982 – Unidade de Integração em Jardim de Infância

1986 – Unidade de Estimulação Precoce

- Centro Dr. Leonardo Coimbra, em S. Mamede de Infesta

1987 – Unidade de Aprendizagem de Tarefas

1989 - Unidade de Estimulação e Treino de Autonomia

1989 – Unidade Ocupacional

1990 – Unidade de Arte e Tempos Livres

1992 – Pousada

Na segunda fase, já como Delegação de Matosinhos reestruturaram-se as respostas sociais existentes e foram criadas outras:

- Centro da Sr.^a da Hora, na Sr.^a da Hora

1997 – Lar da Senhora da Hora

1997 – CAO da Senhora da Hora

- UIP (Unidade de Integração em Jardim de Infância e Unidade de Estimulação Precoce)

2011- Equipa Local de Intervenção na Infância (ELI Matosinhos) em substituição da Unidade de Intervenção Precoce

- Centro Dr. Leonardo Coimbra, em S. Mamede de Infesta

1996 – Sócio Educativo: Unidade Educacional e Unidade de Estimulação e Treino de Autonomia

1997 - CAO I, II, e III (Unidade Ocupacional e Unidade de Aprendizagem de Tarefas)

2005 – Lar das Laranjeiras

2005 – CAO das Laranjeiras

2007 – CAO IV

2009 – Lar da Circunvalação

2011 – Encerramento da Unidade Sócio Educativa

A reestruturação e criação destas respostas sociais fazem parte de um processo contínuo de adequação às necessidades que foram sendo identificadas ao longo do tempo, à otimização dos recursos e acompanhamento das mudanças surgidas ao nível do enquadramento legal.

3. Localização e Contactos

A APPACDM de Matosinhos está sediada em S. Mamede de Infesta, no concelho de Matosinhos e distrito do Porto.

Rua Dr. Leonardo Coimbra S/N

4465 – 189 S. Mamede de Infesta

Telefone (geral): 229012467 / 92

Fax(geral): 229023277

Email: appacdm.direcao@appacdm.mail.pt

Website: www.appacdm-matosinhos.com

Para além da sede a APPACDM de Matosinhos integra outros três estabelecimentos:

- Centro da Senhora da Hora

Rua dos Lagos, nº 48

4460 – 353 Senhora da Hora

Telefone: 229 510 444

Fax: 229559385

- Lar Residencial da Circunvalação

Estrada Exterior da Circunvalação, nº 8176

4100 Porto

Telefone: 225027268

- Laranjeiras

Travessa Professor Manuel Borges de Azevedo, nº 49

4465 S. Mamede de Infesta

Tlm: 933849065

4. Serviços e Atividades

A APPACDM de Matosinhos desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas:

Centros de Atividades Ocupacionais

Lares Residenciais

Unidade de Arte e Tempos Livres

Equipa Local de Intervenção de Matosinhos (Intervenção Precoce na Infância)

5. Definição de partes interessadas

As partes interessadas da instituição são:

- Clientes
- Colaboradores
- Parceiros
- Financiadores
- Fornecedores

6. Responsabilidade e Autoridade

A responsabilidade e autoridade no Sistema de Gestão da Qualidade estão definidas no Manual de Gestão da Qualidade, bem como nas instruções de trabalho e mapeamento das tarefas inscritas em cada um dos diferentes processos do SGQ.

VI – Orientações

1. Visão

Ser uma organização de referência no concelho na resposta ao cidadão com deficiência mental e/ou em situação de risco, bem como suas famílias.

2. Missão

Promover a qualidade de vida e inclusão social do cidadão com deficiência mental e/ou em situação de risco, bem como suas famílias.

3. Estratégia

- Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade - EQUASS Assurance;
- Fomentar a formação dos profissionais;
- Criar e dar continuidade a projetos inovadores;
- Envolver todas as partes interessadas;
- Garantir a sustentabilidade da Instituição.

4. Política da Qualidade

A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade, assente no referencial normativo da Qualidade dos Serviços Sociais, European Quality in Social Services (EQUASS) Assurance, aplica-se à prestação dos serviços dos Centros de Atividades Ocupacionais, Lares Residenciais e Unidade de Arte e Tempos Livres.

6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à European Quality in Social Services (EQUASS) Assurance.

7. Representante da instituição

A Direção da APPACDM de Matosinhos designa Flávio Miguel Gomes Teixeira como responsável operacional pelo SGQ, devendo cumprir o conteúdo funcional definido no Manual de Funções.

8. Comunicação Interna e Externa

Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, a APPACDM de Matosinhos comunicará pelos canais e meios disponíveis os resultados do desempenho do SGQ, através da Direção e do Gestor da Qualidade. A divulgação dos resultados será dirigida aos clientes, aos colaboradores, aos fornecedores, aos parceiros, aos financiadores e outras partes interessadas.

VII – Sistema de Gestão da Qualidade

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 Manual de Gestão da Qualidade, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os setores de atividade. Proporciona informações normativas e procedimentais, por um lado, e dados e informações processuais na forma de registos da qualidade, por outro. 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.

1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

A Distribuição do Manual de Gestão da Qualidade é da Responsabilidade do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade.

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

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

1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

A aprovação do MGQ é efetuada pela Direção da APPACDM de Matosinhos. A coordenação da sua conceção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.

1.3. Revisão e Actualização do Manual de Gestão da Qualidade

O Manual de Gestão da Qualidade será revisto sempre que tal se justifique. Em caso de revisão, os manuais em circulação devem ser recolhidos e considerados obsoletos. É da responsabilidade da Direção a aprovação das alterações ao MGQ.

2. Modelo de Gestão por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade construído pela APPACDM de Matosinhos organiza-se através do modelo de gestão por processos, variáveis segundo a sua natureza: realização, suporte, gestão e medição.

O SGQ 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 APPACDM de Matosinhos gere o seu SGQ, com base no seguinte:

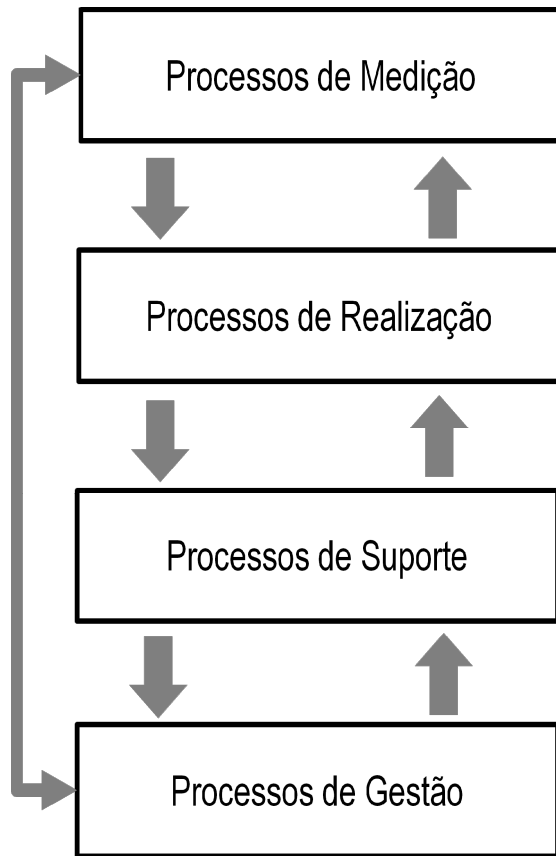
Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

Fazer – Executar as tarefas e ações de acordo com os processos definidos com uma permanente focalização no cliente.

Verificar – Medir e monitorizar os processos de uma forma permanente, comparando os resultados com os objetivos estabelecidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

Agir – Implementar as melhorias necessárias com o objetivo de melhorar de forma contínua o desempenho do sistema, respondendo de forma adequada às necessidades e expectativas dos clientes.

2.1. Interação das categorias dos processos



VIII. ORGANIGRAMA

