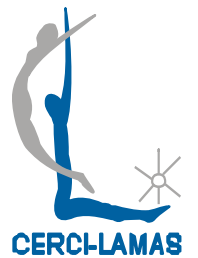


Cerci-Lamas

Manual de Gestão da Qualidade



I – ÍNDICE

I - Índice	
II - Lista de revisões efetuadas	3
III - Lista de abreviaturas	4
IV - Introdução	
1. Confidencialidade	5
2. Referências	5
3. Promulgação	5
V - Apresentação da organização	
1. Denominação	6
2. Síntese histórica	6
3. Localização e contactos	7
4. Serviços e atividades	7
5. Identificação de Partes Interessadas	7
6. Responsabilidade e autoridade	
VI - Orientações	
1. Visão	8
2. Missão	8
3. Estratégia	8
4. Política da qualidade	9
5. Campo de aplicação	9
6. Exclusões	9
7. Representante da instituição	9
8. Comunicação interna e externa	9
VII - Sistema de Gestão da Qualidade	
1. Estrutura documental	9
1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade	10
1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade	10
1.3. Revisão e actualização do Manual de Gestão da Qualidade	10
2. Modelo de gestão por processos	
2.1. Interação das categorias dos processos	11
2.3. Interação de processos por categoria (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	Elaboração do Manual da Qualidade	TODAS	02/12/2010
2	Revisão dos anexos referentes ao CRI	ANEXOS	16/01/2012
3	Revisão de anexos	ANEXOS	19/07/2012

III – Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
GQ	Gestor da Qualidade
DS	Documento de Suporte
PS	Processo de Suporte
DR	Documento de Realização
PR	Processo de Realização ¹
DM	Documento de Medição
PM	Processo de Medição
DG	Documento de Gestão
PG	Processo de Gestão

¹ Os Processos Chave correspondem aos processos de realização.

IV – Introdução

1. Confidencialidade

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da Cerci-Lamas 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 Cerci-Lamas

2. Referência normativa

EQUASS Assurance.

3 Promulgação

A Direção da Cerci-Lamas 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 perspetiva 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 Cerci-Lamas e a sua promulgação por parte da Direção confere-lhe carácter obrigatório.

V – Apresentação da organização

1. Denominação

Cerci-Lamas

2. Síntese Histórica

Uma história de fazer cidadania

A Cerci-Lamas é uma cooperativa de solidariedade social, fundada em 1979 por um grupo de pais e de pessoas de boa vontade, com o objetivo de dar resposta imediata às necessidades educativas das crianças com inadaptação escolar ou que simplesmente estavam sem escolarização devido à deficiência. A sua área geográfica prioritária é a Feira Norte.

Em 1980 abriu a **Escola Especial**, apoiada pelo Ministério da Educação, com a lotação de 35 alunos com deficiência mental ou multideficiência.

Atuando em interação com o sistema educativo, a lotação da escola especial só recuou nos anos 90, quando as escolas regulares começaram a desenvolver currículos específicos para os alunos com necessidades especiais. Hoje a intervenção escolar da Cerci-Lamas reparte-se entre um pequeno núcleo de 3 alunos a tempo inteiro e o **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)**, acreditado pelo Ministério da Educação em 2009 para prestar apoio psicopedagógico aos alunos do ensino especial dos Agrupamentos Escolares do concelho de Santa Maria da Feira.

Em 1995 foi oficialmente instituído o **Centro de Atividades Ocupacionais**, para adultos com deficiência mental grave, que agora acolhe 45 utentes. A sua missão é promover o desenvolvimento pessoal e a inclusão social em todas as suas dimensões. Além dos programas de índole artística, desportiva e de participação social, são oferecidos diversos ateliês de manualidade, de que salientamos os artefactos em pele, os bordados, a pintura e algumas subcontratações de montagem ou embalagem para a indústria.

Em 1997 entrou em funcionamento o **Centro de Formação Profissional**, acreditado pela DGERT, atualmente dimensionado para 35 formandos. Destina-se a promover a formação e a transição para o emprego de jovens e adultos que devido às suas dificuldades de aprendizagem não conseguiram a certificação escolar básica. A formação prática em instituição reporta-se a duas áreas: (1) *Hotelaria / Restauração*, com saídas profissionais de trabalhador de limpeza, ajudante de cozinha e auxiliar de lavandaria; (2) *Produção Corticeira*, com as saídas profissionais de auxiliar fabril, broquista, escolhedor e rabaneador; (3) *Empregado de Andares*, com as saídas profissionais de empregado/a de andares, empregado/a de lavandaria/rouparia e empregado/a de limpezas gerais

Desde 2005 está a funcionar um projeto de cooperação com o Instituto de Segurança Social para o acompanhamento dos beneficiários do **Rendimento Social de Inserção** das freguesias de Lamas, Fiães e Riomeão, que envolve uma equipa multidisciplinar inteiramente dedicada a este objetivo, acompanhando mais de 100 famílias.

Em 2002 foram inauguradas as novas instalações, construídas de raiz para acolherem todas as atividades em boas condições funcionais.

Em cumprimento dos seus Estatutos, cuja última revisão data de 1999, a Cerci-Lamas assume como missão promover a inclusão social das pessoas vulneráveis, através do desenvolvimento pessoal, guiada pelos valores da autonomia, da responsabilidade e da qualidade de vida.

Apesar da limitação dos seus recursos, a Cerci-Lamas empenha-se quer no aperfeiçoamento da qualidade das respostas instituídas, quer no planeamento de novos projetos. Entre estes sobressaem pela sua urgência a construção dum *Lar residencial* e dum novo *Centro de Atividades Ocupacionais*.

3. Localização e Contactos

Cerci-Lamas,

Rua do Auditório, 125, apartado 70, 4536-904 Santa Maria de Lamas, telefone 227442478 fax 227460085, www.cerci-lamas.org.pt, cerci-lamas@sapo.pt

4. Serviços e Atividades

A Cerci-Lamas desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas: Educação de crianças e jovens com necessidades educativas especiais, formação para o emprego de jovens com necessidades especiais, apoio a adultos com necessidades especiais e apoio social a beneficiários de rendimento social de inserção.

5. Identificação das Partes Interessadas

As partes interessadas da Cerci-Lamas são clientes, significativos, colaboradores, parceiros, financiadores e 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

1. A nossa comunidade de intervenção (Feira Norte) apresenta graves défices de resposta aos adultos com deficiência mental, tanta no atendimento diurno (Atividades Ocupacionais), como no atendimento residencial.
2. Por outro lado, as escolas regulares de educação básica e de formação profissional estão a incluir de forma cada vez mais efetiva as crianças e jovens com necessidades especiais, diminuindo o recurso às instituições especializadas, como a nossa.
3. A existência no concelho de outra instituição congénere torna premente o aprofundamento da parceria entre ambas, de modo atirar o melhor partido do progressivo alargamento de competências da administração autárquica.
4. Os decisores políticos e a opinião pública substituem crescentemente o conceito de apoio continuado às instituições solidárias pelo conceito de contratualização com exigentes contrapartidas, que passam pela qualidade dos serviços e pela sustentabilidade económica dos projetos.
5. Neste contexto, a Cerci-Lamas pretende ser a organização mais dinâmica e pioneira na inclusão social.

2. Missão

Promover a inclusão social das pessoas vulneráveis, através do desenvolvimento pessoal guiado pelos valores da autonomia, da responsabilidade e da qualidade de vida.

Valores

Autonomia – Reconhece o direito de cada um decidir e a conduzir o seu projeto de vida.

Responsabilidade – Toda a pessoa, mesmo com limitações cognitivas, está pronta a responder pelos seus atos na medida em que compreende as suas consequências.

Qualidade de vida – Promove o bem-estar físico, psicológico e relacional no contexto dos recursos e condições da pessoa.

Confidencialidade: Restringe o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo.

Rigor: Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos.

Privacidade: Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos utentes.

Integridade: Respeita os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta.

Solidariedade: Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços

3. Estratégia

1. Implementação dum sistema de qualidade orientado para a melhoria contínua dos métodos, dos processos e das práticas, satisfação dos clientes e desenvolvimento dos colaboradores.
2. Gestão dos recursos humanos na ótica da motivação dos colaboradores, orientação para os clientes, monitorização dos resultados e desenvolvimento das competências profissionais e humanas.
3. Desenvolvimento da intervenção em rede e em parceria em ordem à satisfação integral das necessidades do cliente e das partes interessadas.
4. Investimento no alargamento e na reconversão dos serviços no sentido da sua adequação às necessidades e expectativas da comunidade.
5. Gestão económico-financeira sustentável, assente na racionalização dos custos, na diversificação dos proveitos e no aprofundamento do mecenato social.

4. Política da Qualidade

A Cerci-Lamas 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 dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma EQUASS Assurance aplica-se à prestação dos serviços de Centro de Atividades Ocupacionais, Formação Profissional e Centro de Recursos para a Inclusão.

6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à Norma EQUASS Assurance.

7. Representante da instituição

A Direção da Cerci-Lamas designa Lúcia Ribeiro 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 Cerci-Lamas 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 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 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.

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 suporte digital.

Aquando de 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 Cerci-Lamas. A coordenação da sua conceção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.

1.3. Revisão e Atualização 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 Cerci-Lamas 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 Cerci-Lamas gere o seu SGQ, com base no seguinte:

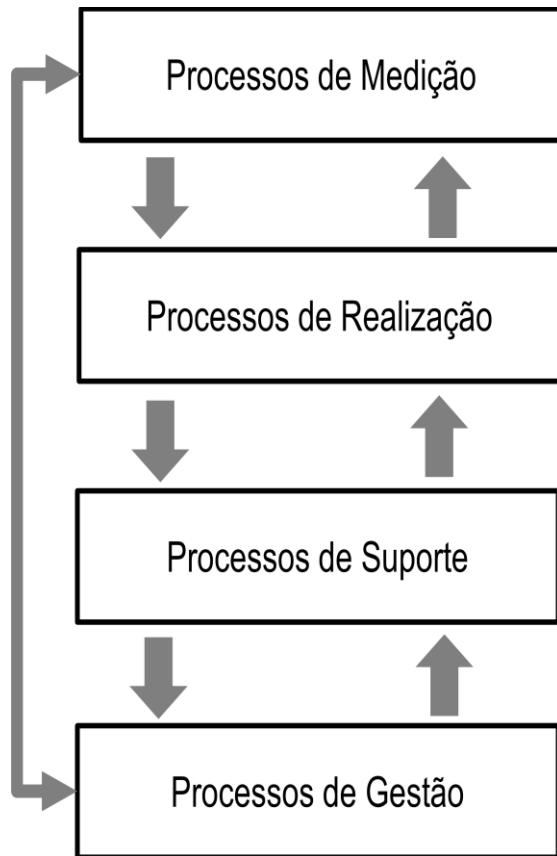
Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

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

