

# Cercipenela

## Manual de Gestão da Qualidade



# I – ÍNDICE

I - Índice	
II - Lista de revisões efectuadas	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	8
5. Definição de partes interessadas	8
6. Responsabilidade e autoridade	8
VI - Orientações	
1. Visão	9
2. Missão	9
3. Estratégia	9
4. Política da qualidade	10
5. Campo de aplicação	10
6. Exclusões	10
7. Representante da instituição	10
8. Comunicação interna e externa	11
VII - Sistema de Gestão da Qualidade	
1. Estrutura documental	
1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade	11
1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade	11
1.3. Revisão e actualização do Manual de Gestão da Qualidade	11
2. Modelo de gestão por processos	
2.1. Interação das categorias dos processos	12
2.3. Interação de processos por categoria (em anexo)	13

II – Lista de revisões efetuadas

<b>N.º</b>	<b>Descrição</b>	<b>Páginas revistas</b>	<b>Data</b>

### III – Lista de Abreviaturas

<b>Abreviatura</b>	<b>Descrição</b>
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
DM	Documento de Medição
PM	Processo de Medição
DG	Documento de Gestão
PG	Processo de Gestão



## IV – Introdução

### 1. Confidencialidade

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da **Cercipenela** e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser actualizado 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 **Cercipenela**.

### 2. Referência normativa

EQUASS Assurance.

### 3 Promulgação

A Direção da **Cercipenela** 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 **Cercipenela** e a sua promulgação por parte da Direção confere-lhe carácter obrigatório.

## **V – Apresentação da organização**

### **1. Denominação**

**Cercipenela, Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Penela**

### **2. Síntese Histórica**

O funcionamento da Cercipenela iniciou-se no ano de 1978 e teve a sua génese num movimento constituído por pais, professores e outros elementos da comunidade de Penela interessados em ajudar a resolver a situação de crianças e jovens com deficiência e que imbuídos de uma forte vontade e espírito empreendedor, não se pouparam a esforços para atingir esse objectivo.

O trabalho desenvolvido baseava-se então, fundamentalmente, nos conhecimentos e boa vontade dos técnicos e professores já que não havia qualquer modelo de intervenção que servisse de base ao funcionamento deste tipo de instituições. De referir, no entanto, que nunca se descurou a preocupação de encontrar e desenvolver um referencial Técnico - Pedagógico, a implementar nesta instituição.

Tem sido esta, ao longo destes cerca de trinta anos de trabalho, uma constante, não só na reflexão e discussão como também e principalmente, na prática institucional. É assim que ao longo dos anos vimos afirmando que, das ideias de ontem se evoluiu para a realidade de hoje, assente na procura de respostas com qualidade às necessidades dos clientes da Cercipenela.

A nossa instituição começou por dar apoio escolar a crianças entre os oito e os treze anos de idade e a sua área de actuação abrangia apenas o concelho de Penela. Daqui emergiram unidades e serviços que se foram autonomizando e definindo estratégias, de acordo com as necessidades dos Clientes para as quais iam sendo criadas.

Sugere a Declaração de Salamanca, datada de 1994, entre outras normas, que as estratégias e procedimentos no atendimento a cada criança, jovem e adulto portador de deficiência, deverão apoiar-se numa visão de conjunto; propõe que a sociedade em geral e as comunidades locais, em parceria, se motivem para responder de forma integrada às necessidades destas pessoas. Deste ideário tem retirado e retirará esta instituição, princípios que nortearão o seu funcionamento em geral e para cada valência em particular.

São actualmente valências da instituição a Unidade Educativa, o Centro de Actividades Ocupacionais, o Centro de Formação Profissional e o Lar Residencial. Tem ainda um serviço de Intervenção Precoce e ainda sob a sua tutela um Centro de Emprego Protegido. No Centro de Actividades Ocupacionais, a funcionar desde 1991, houve e continua a haver uma forte preocupação na definição de objectivos e princípios de funcionamento para uma população que, pelo seu grau de deficiência, necessitará não só de alguns cuidados básicos, como também de outros que promovam a sua qualidade de vida. Para outros clientes desta valência, a aproximação sempre que possível a outras valências, nomeadamente à Formação Profissional, pode promover a aquisição e melhoria de hábitos comportamentais e de tarefas semi - produtivas ou produtivas, tomando-os assim socialmente úteis favorecendo sempre que possível, a integração sócio – ocupacional.

Temos tido como denominador comum a todo o trabalho desenvolvido, a colaboração e interacção com as famílias dos jovens e adultos apoiados.

Consideramos este princípio, condição indispensável ao sucesso de qualquer trabalho, porque a família é um dos agentes determinantes do processo de reabilitação em geral.

Como consequência das necessidades específicas de alguns clientes e famílias foi criada uma Unidade Residencial, hoje Lar Residencial.

Relativamente ao Centro de Formação Profissional da Cercipenela, é um centro vocacionado para a avaliação, orientação, formação e emprego, e tem como objectivo a preparação profissional dos formandos, perspectivando a sua inserção sócio-profissional.

Também nesta valência, o contacto com o exterior sempre foi privilegiado, pelo que, o intercâmbio de ideias e ou de projectos tem sido uma constante. Do exposto, projectos de parceria com entidades congéneres de Formação Profissional, têm-se revelado como bastante positivos para o desenvolvimento do próprio modelo organizativo deste centro de formação.

Temos celebrado inúmeros protocolos com empresas dos três principais concelhos que apoiamos - Penela, Ansião e Alvaiázere, para estágios e ou contratação de formandos, sendo também de realçar, a nível concelhio, protocolos de colaboração deste centro com o Clube Desportivo Penelense, o Centro de Saúde de Penela e a Câmara Municipal de Penela.

Com o aparecimento em 1998 do Plano Nacional de Emprego, foram criados os Centros de Recursos Locais, estruturas de suporte e intervenção no âmbito da reabilitação profissional, com o objectivo de apoiar a criação e manutenção de emprego de pessoas com deficiência. A Cercipenela viu aprovada a sua candidatura, ficando a ser um Centro de Recursos Local para os Centros de Emprego da Lousã e Figueiró dos Vinhos.

Em 2001, constitui-se o Centro de Emprego Protegido – Cepsicó, nas áreas da limpeza de interiores e exteriores tendo actualmente no seu quadro sete trabalhadores.

A Cercipenela no âmbito da norma “EQUASS”, está a propor para Certificação da Qualidade as valências, Centro de Actividades Ocupacionais, Lar Residencial e Centro de Formação Profissional.

### **3. Localização e Contactos**

Avenida Infante D. Pedro, nº 3 – Apartado 4 – 3230-268 Penela

Telefone: 239560140 Fax: 239560149 Email: Cercipenela@cercipenela.org.pt

### **4. Serviços e Atividades**

A Cercipenela desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas:

- Centro de Actividades Ocupacionais
- Lar Residencial
- Centro de Formação Profissional



## **5. Identificação das partes interessadas**

Para a Cercipenela as partes interessadas são: clientes e/ou significativos, colaboradores, parceiros, financiadores e fornecedores.

## **5. 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 com um conjunto de competências e de recursos capazes de responder, com qualidade, às diferentes necessidades dos nossos clientes.

### **2. Missão**

Dar respostas de qualidade aos nossos clientes com vista à sua plena integração e satisfação das suas necessidades, tendo como valores fundamentais a ética, a solidariedade e a transparência.

### **3. Estratégia**

A Cercipenela é uma Organização que desenvolve a sua actividade na área social. Tem por objecto principal o desenvolvimento de acções de apoio nas áreas do ensino e educação especial, formação profissional, actividades ocupacionais, residenciais e outras.

A sua população alvo são crianças, jovens e adultos com deficiência e outros problemas, nomeadamente, de inserção social, profissional, familiar e outros.

Tem como referenciais na sua actuação, Estatutos, Regulamentos Internos de Unidade, Valência ou Serviços além de um conjunto de normas legislativas, em vigor.

Com cerca de 30 anos de trabalho, é hoje de especial importância agregar à sua experiência o trabalho realizado e outros aspectos que além de reforçarem o seu funcionamento diário a enriquecem do ponto de vista mais técnico e organizacional dos quais elencamos a Visão e Missão como faróis a todo o trabalho.

Como exemplo do atrás exposto, a sistematização de processos, o conhecimento claro dos seus objectivos, uma rede de canais de informação e comunicação são entre outros, aspectos que reputamos de especial importância e que tem como principais objectivos:

Melhorar a qualidade dos serviços a prestar aos Clientes e também a criação de novos serviços;

Investir em estruturas físicas, equipamentos e processos de inovação;

Aumentar a eficiência dos recursos humanos, investindo na formação e melhoria contínua;

Reforçar os sistemas de informação, comunicação e imagem;

Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas;

Implementar medidas de gestão e organização internas de reforço à qualidade, e melhoria contínua da Organização;

Criar condições de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável.

### **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 dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.**

A Cercipenela insere-se no ramo das Cooperativas de Solidariedade Social e tem por objecto principal o desenvolvimento de acções nas áreas do ensino, formação profissional, actividades ocupacionais e outras dirigidas a população com deficiência e incapacidades.

Neste contexto a existência de um Sistema de Gestão da Qualidade apresenta-se como um aspecto fulcral no que concerne a todo o seu funcionamento.

Neste âmbito, tem como princípios orientadores, entre outros, os seguintes:

- Promover acções que visem o desenvolvimento de actividades, cujo objectivo é a dignificação e a melhoria do quotidiano dos seus clientes;
- Que a integração dos seus clientes, sempre que possível, seja um dos exemplos do que se pode considerar como boas práticas;
- Que o desenvolvimento de actividades de todos os seus clientes seja suportado pelas suas necessidades, interesses e expectativas;
- Que a Identidade da Cercipenela seja continuamente reforçada pela responsabilidade e intervenção social em toda a sua dinâmica interventiva;
- Promover acções conjuntas com outras entidades e serviços (art. 3º dos Estatutos da Cercipenela), nomeadamente de saúde, escolares, de apoio à infância e outros, com o objectivo de sensibilizar para a problemática da deficiência e incapacidade.

## 5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma EQUASS Assurance aplica-se à prestação dos serviços de **Centro de Actividades Ocupacionais, Centro de Formação Profissional e Lar Residencial**

## 6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à Norma EQUASS Assurance.

## 7. Representante da instituição

A Direção da **Cercipenela** designa **José Soares Simões** 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 **Cercipenela** 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 actividade. 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, respectivamente, 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 efectuada em suporte de papel ou suporte digital.

Aquando de alterações realizadas no MGQ deverá efectuar-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 efectuada pela Direção da **Cercipenela**. A coordenação da sua concepção 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 **Cercipenela** 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 **Cercipenela** gere o seu SGQ, com base no seguinte:

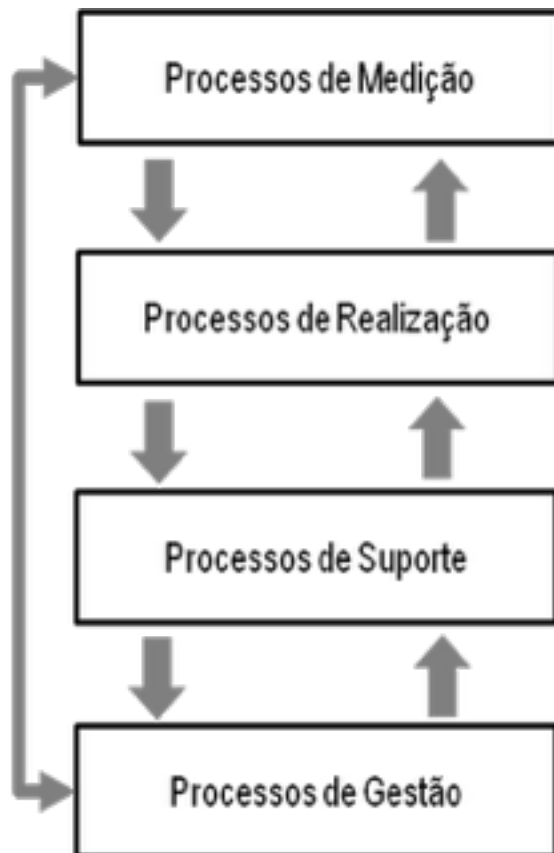
**Planear** – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

**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 objectivos estabelecidos, numa perspectiva de melhoria contínua.

**Agir** – Implementar as melhorias necessárias com o objectivo 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**

