

# **CERCIGUI**

## **Manual de Gestão da Qualidade**



COOPERATIVA PARA A EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE  
CIDADÃOS INADAPTADOS DO CONCELHO DE GUIMARÃES

# **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. 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 actualização do Manual de Gestão da Qualidade
2. Modelo de gestão por processos
  - 2.1. Interação das categorias dos processos
  - 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
2	Identificação de Processos Chave	4	20.01.2011

### 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

<sup>1</sup> 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 CERCIGUI 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 CERCIGUI.

### **2. Referência normativa**

EQUASS Assurance.

### **3 Promulgação**

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

## **V – Apresentação da organização**

### **1. Denominação**

CERCIGUI – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães, CRL

### **2. Síntese Histórica**

A CERCIGUI – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães, CRL é uma instituição com 33 anos de história, criada em 1977 com o objectivo de apoiar a população do concelho com deficiência mental, bem como, as suas famílias.

Desde essa data, os serviços que presta à comunidade tem-se expandido bem como a área geográfica de actuação, estando neste momento em funcionamento as seguintes respostas sociais e serviços:

Centro Educacional – 1977

Serviço de Apoio Domiciliário - 1988

Centro de Reabilitação e Formação Profissional – 1990

Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte - 1995

Centro de Actividades Ocupacionais II/Sede - 1998

Lar Residencial I/Rendufe – 2000

Centro de Recursos Local – 2001

Centro de Recursos para a Inclusão - 2009

Lar Residencial II/ Ponte - 2010

### **3. Localização e Contactos**

A Instituição funciona actualmente em 3 edifícios:

Guimarães (Centro), onde funciona o Centro Educacional, o Serviço de Apoio Domiciliário, o Centro de Actividades Ocupacionais II/Sede, o Centro de Reabilitação e Formação Profissional, o Centro de Recursos Local e o Centro de Recursos para a Inclusão.

Rua Raúl Brandão, 195 - 4810 -282 - Guimarães.

Telf: 253423370 - Fax: 253423379

Mails: cercigui@cercigui.pt

S. João de Ponte ( Parque Industrial de Guimarães), onde funciona o Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte e o Lar Residencial II/Ponte;

Morada: Rua de Pouve - Parque Industrial de S. João de Ponte

Telf: 253579999 - Fax: 253579999

Mail: cao.cercigui@gmail.com

Rendufe, onde funciona Lar Residencial/ Rendufe.

Morada:

Telf:

Mail:

#### **4. Serviços e Atividades**

A CERCIGUI desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas:

Centro Educacional – Desde 1977

Serviço de Apoio Domiciliário - Desde1988

Centro de Reabilitação e Formação Profissional – Desde1990

Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte - Desde1995

Centro de Actividades Ocupacionais II/Sede -Desde 1998

Lar Residencial I/Rendufe – Desde 2000

Centro de Recursos Local – Desde 2001

Centro de Recursos para a Inclusão - Desde 2009

Lar Residencial II/ Ponte - Desde 2010

#### **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 instituição de referência na área da reabilitação, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados.

### **2. Missão**

Promover a inclusão social da pessoa com deficiência de acordo com o código de ética.

### **3. Estratégia**

Promover e potenciar a continuidade dos serviços, assegurando a qualidade das intervenções e garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de outras entidades interessadas;

Diversificar respostas e intervenções: efectuar candidaturas ao POPH e a outros programas operacionais;

Reforçar os sistemas de informação, comunicação e imagem, promovendo uma imagem positiva do Centro;

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

Qualificar o quadro de pessoal de formação específica para o sucesso da implementação dos processos da qualidade;

Consolidar as parcerias existentes e incrementar parcerias estratégicas, locais, nacionais e internacionais;

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

Agir em conformidade com os princípios da Carta da Qualidade;

Criar condições de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável;

Implementar o guia prático do Código de Ética;

Dar continuidade a intercâmbios e acções de formação internacionais no âmbito do Programa “Juventude em Acção” e outros programas promovidos pela União Europeia.

### **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. Para tal estamos em processo de certificação da qualidade, cujo objectivo se prende com a optimização de todos recursos e consequente melhoria na sustentabilidade da organização.

Esta política assenta nos seguintes pilares:

Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes;  
Promover a satisfação plena dos clientes e dos seus familiares;  
Promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;  
Promover um futuro pessoal e social saudável aos clientes;  
Manter os clientes integrados na sociedade criando parcerias com o exterior;  
Ser um agente promotor e dinâmico no desenvolvimento da comunidade. Promover o desenvolvimento global com base na promoção social, cultural minimizando as carências da comunidade envolvente;  
Garantir uma prestação de serviços qualificada, competente e certificada de forma a satisfazer as necessidades dos clientes e respectivas famílias, colaboradores e fornecedores bem como da comunidade em geral;  
Investir em parcerias contínuas com as entidades locais, de carácter privado e social, de forma a prestar serviços sociais e comunitários adequados que visem a melhoria da eficácia e eficiência da organização;  
Promover um sistema de comunicação aberto, simples e constante com os clientes/famílias, colaboradores, autarquias, comunidade e meio ambiente;  
Cumprir e adequar a Instituição à legislação em vigor;  
Valorizar o trabalho em equipa, os contributos individuais, incentivando à participação de todos, preparando e implementando acções que visam a melhoria da Qualidade

## **5. Campo de Aplicação**

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma EQUASS Assurance aplica-se à prestação dos serviços das seguintes respostas sociais:

C.R.F.P - Centro de Reabilitação e Formação Profissional

CAOI/Ponte - Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte

## **6. Exclusões**

O SGQ não integra qualquer exclusão à Norma EQUASS Assurance.

## **7. Representante da instituição**

A Direção da CERCIGUI designa Virgínia Fernandes 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 CERCIGUI 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.

O S.G.Q da CERCIGUI aplica-se às seguintes respostas sociais:

Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte

Centro de Reabilitação e Formação Profissional.

#### **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 CERCIGUI. 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 CERCIGUI 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 CERCIGUI gere o seu SGQ, com base no seguinte:

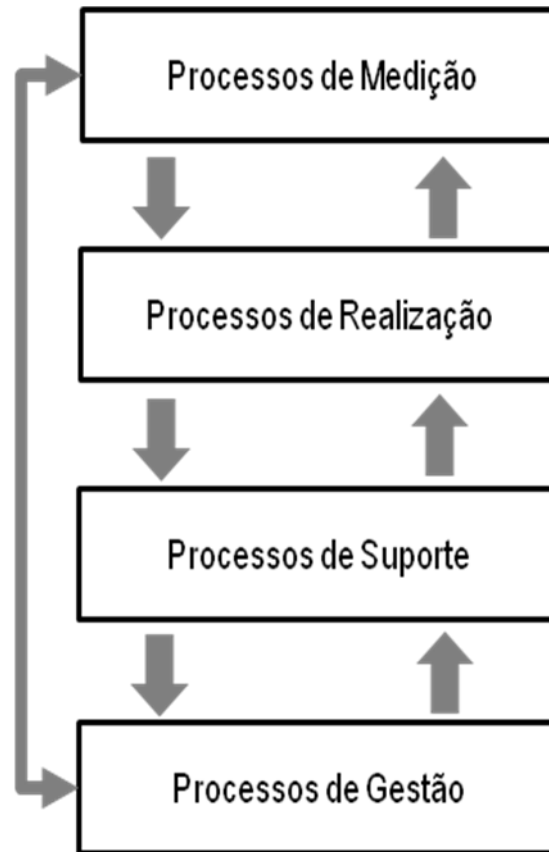
**Planear** – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

**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

