

# MANUAL DE GESTÃO

**ÂMBITO:** Sistema de Gestão da Qualidade da AHS define-se como:

- Prestação de serviços na infância – Creche;
- Prestação dos Serviços Sénior – Centro de Dia e Estrutura Residencial para Idosos;

**Data: Maio 2021**

# MANUAL DE GESTÃO

---

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
1.1 PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	3
1.2 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	4
1.3 PRINCIPAIS SIGLAS E ABREVIATURAS UTILIZADAS.....	4
1.4 LISTA DE REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES.....	4
<b>2. APRESENTAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DE SALREU.....</b>	<b>5</b>
2.1 DADOS GERAIS.....	5
2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....	6
2.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	7
2.4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.....	8
2.5 PARTES INTERESSADAS.....	8
2.6 COMUNICAÇÃO.....	9
2.7 CARACTERIZAÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	9
2.8 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE.....	10
2.8.1 MISSÃO.....	10
2.7.2 Visão.....	10
2.7.3 VALORES.....	10
2.7.4 POLÍTICA DA QUALIDADE.....	10
<b>3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....</b>	<b>11</b>
3.1 REQUISITOS GERAIS.....	11
3.2 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SGQ.....	12
3.3 DEFINIÇÃO DOS PROCESSOS.....	13

# MANUAL DE GESTÃO

---

## 1. INTRODUÇÃO

### *1.1 Promulgação do Manual da Qualidade*

A Direção da Associação Humanitária Salreu, representada por Guilherme de Pinho Ferreira, delega a gestão operacional do SGQ à Gestora da Qualidade Mónica Simões:

- Certifica que este Manual de Gestão reflete o Sistema de Gestão da Qualidade da Associação Humanitária Salreu tendo como referencial normativo o MAQRS Creche, Centro de Dia e Estrutura Residencial para Idosos da Segurança Social;
- 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.

Sendo assim, é promulgado este Manual de Gestão que entra imediatamente em vigor.

Presidente da Direção

---

## **1.2 Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade**

O âmbito do sistema de gestão da qualidade da Associação Humanitária Salreu define-se como:

- Prestação de Serviços na Infância – Creche.
- Prestação Serviços Seniores – Centro de Dia e Estrutura Residencial para Idosos.

## **1.3 Principais Siglas e Abreviaturas Utilizadas**

AHS – Associação Humanitária de Salreu

ERPI – Estrutura residencial para idosos

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

CD – Centro de Dia

AAE – Ajudante Ação Educativa

MG – Manual de Gestão

PQ – Procedimento da Qualidade

HST – Higiene e Segurança no Trabalho

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control

AAD – Ajudantes de Ação Direta

ASG – Auxiliares de Serviços Gerais

ISO – International Organization for Standardization

EN – Norma Europeia

NP – Norma Portuguesa

## **1.4 Lista de Requisitos Legais e Regulamentares**

A Lista de Requisitos Legais e Regulamentares da Associação Humanitária Salreu está definida na Lista de Documentos, aqui apenas se faz referência às normas da qualidade.

- NP EN ISO 9001:2015 Sistema de gestão da qualidade e ambiente.

## 2. APRESENTAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA DE SALREU

### 2.1 Dados Gerais

<b>Designação/Denominação Social</b>	Associação Humanitária de Salreu		
<b>Endereço da Sede</b>	Rua da Associação Humanitária de Salreu, N° 8		
<b>Código Postal</b>	3865-283 Salreu		
<b>Telefone</b>	234 840 910 – ERPI/CD 234 840 913 – CR	Fax	234 847 296
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:ahsalreu@ahsalreu.com">ahsalreu@ahsalreu.com</a>		
<b>site</b>	<a href="http://www.ahsalreu.com">www.ahsalreu.com</a>		
<b>Forma Jurídica</b>	Instituição Particular de Solidariedade Social (I.P.S.S.)		
<b>Número de registo e data</b>	n°52/94 (27 de Setembro de 1994)		
<b>Âmbito da intervenção da instituição</b>	Desenvolve intervenção ao nível da Educação – Creche, de apoio à criança e sua família, com capacidade para 37 utentes e n° de utentes em acordo 25 e intervenção ao nível da área Sénior, nomeadamente Centro de Dia com capacidade e n° de utentes em acordo, 20 e Estrutura Residencial para Idosos com capacidade e n° de utentes em acordo, 37		

## *2.2 Evolução Histórica*

A Associação Humanitária de Salreu foi criada em 1992 e tem a sua sede na Rua da Associação Humanitária de Salreu, nº8, na freguesia de Salreu, concelho de Estarreja, distrito de Aveiro.

Segundo informação recolhida nos estatutos, a Associação Humanitária de Salreu é uma Instituição Particular de Solidariedade Social de utilidade pública.

A instituição nasceu com o intuito de prestar apoio a doentes crónicos, da população mais idosa através da resposta Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Dia, e da população mais jovem com a Creche e ATL.

Em 1992 foram dados os primeiros passos na construção do espaço físico da Instituição, contando para isso com o apoio de diversas pessoas naturais de localidades como Salreu e da sua homónima, a Associação Humanitária de Salreu nos Estados Unidos da América.

No ano de 1999 a Associação Humanitária de Salreu entrou em funcionamento com Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Creche, ATL.

A Estrutura Residencial para Idosos, com capacidade inicial para 30 idosos, neste momento, através do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais viu a sua capacidade e acordo alargado para 39 utentes. Através do PARES, foi aprovado o projeto da instituição para alargamento da Estrutura Residencial para Idosos, possuindo no momento quatro quartos para idosos muito dependentes.

A Instituição tem, atualmente, mais de 35 funcionários, para além do pessoal médico, de enfermagem e nutricionista que presta apoio aos utentes da Instituição.

A ERPI e o Centro de Dia dispõem de uma Animadora Sócio Cultural, um Médico, 13 Ajudantes de Ação Direta e 8 Auxiliares de Serviços Gerais.

A Creche é orientada por duas Educadoras, cinco Ajudantes de Ação Educativa e uma Auxiliar de Serviços Gerais que constituem o pessoal de serviço aos mais pequenos.

Para além destes e comuns a toda a instituição, fazem parte do quadro de pessoal: uma Assistente Social, uma Fisioterapeuta, um Nutricionista, uma Funcionária Administrativa, quatro Cozinheiras, um Motorista e duas Enfermeiras.



# MANUAL DE GESTÃO

## 2.4 Contexto da Organização

Áreas	Análise
Política	Melhorar a qualidade de prestação de serviços, nomeadamente ao nível social e educativo assim como melhorar continuamente o seu desempenho, e desta forma satisfazer de modo consistente as necessidades e expectativas dos utentes, dos profissionais e da comunidade em geral, em conformidade com os princípios de gestão da qualidade, a NP EN ISO 9001 e a legislação aplicável aos seus setores de atividade.
Económica	Estrutura económica influenciável pela conjuntura local, nacional e mundial.
Social	Promoção de produtos e serviços com os princípios da Solidariedade Social. As linhas de orientação da ação são três: Qualidade; Acessibilidade e Integração.
Tecnológica	Equipamentos adequados e modernizados para a prestação de serviços.
Legal	Cumprimento da legislação aplicável nas diferentes áreas.
Ambiental	Incentivar à pratica de comportamentos ambientais responsáveis

## 2.5 Partes Interessadas

Partes Interessadas	Internas	Externas	Áreas de interesse
Direção	X		Cumprimento de Orçamento de acordo com a comparticipação das entidades oficiais, nomeadamente Segurança Social. Disponibilização de recursos de acordo com o orçamentado e legislação em vigor
Comunidade/Utentes		X	Aumento das vantagens (diversidade de produtos e serviços oferecidos e preços apelativos) Resposta imediata às necessidades Fidelização e divulgação dos produtos e serviços
Colaboradores	X		Melhoria das condições de trabalho: Segurança e Saúde no Trabalho Disponibilização de recursos de acordo com o orçamentado e legislação em vigor Aumento de rentabilidade

# MANUAL DE GESTÃO

Fornecedores		X	Boas condições comerciais Reduzido nº de erros nas encomendas Capacidade de resposta (entregas dentro do prazo) ----- Condições de pagamento Fidelização Volume de encomendas
Parceiros		X	Qualidade de protocolo, eficácia e capacidade de resposta Apoio financeiro ----- Volume de serviço Disponibilidade de recursos (quando aplicável)
Segurança Social		X	Regulamentação Apoio financeiro Melhoria de parceria ----- Cumprimento legal
Concorrência		X	Inovar e modernizar de forma sustentada em concorrência leal ----- Cumprimento legal

## ***2.6 Comunicação***

Entre os diferentes níveis da Instituição a comunicação é favorecida de modo a que haja um fácil entendimento e de modo a que o Sistema de Gestão da Qualidade seja eficaz.

Para tal existe na instituição, no edifício, um placar com informação atualizada, estando ainda disponível para consulta dos diversos colaboradores, informação dos diversos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

## ***2.7 Caracterização de Funções e Responsabilidades***

A implementação e execução das atividades necessárias ao cumprimento da Política da Qualidade, definida pela Direção, conforme definido na documentação de suporte ao Sistema de Gestão da Qualidade e na Caracterização de Funções.

# MANUAL DE GESTÃO

---

A caracterização das funções e atribuição das mesmas, referentes à atividade da Associação Humanitária Salreu encontram-se formalizadas no **Manual de Funções (IMP G059)**.

## ***2.8 MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE***

### ***2.8.1 Missão***

A Associação Humanitária de Salreu tem como missão promover a expressão do dever de solidariedade e justiça entre os indivíduos, tendo como objetivo o apoio a crianças e idosos primando pela qualidade da prestação dos cuidados básicos e respeito pela individualidade de cada utente.

A missão é assente no dever de proporcionar a todos os idosos e famílias oportunidades justas de envelhecimento ativo, participativo, com uma digna qualidade de vida, e através dos serviços e atividades contribuir para a estabilização e retardamento dos fatores degenerativos no processo de envelhecimento, bem como o dever de garantir a todas as crianças e famílias um desenvolvimento e crescimento integral saudável, estimulando nas crianças a participação cívica e ativa.

### ***2.7.2 Visão***

Ser reconhecida como uma Instituição empreendedora e sustentável, apostando na inovação, na capacidade de resposta e na melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

### ***2.7.3 Valores***

Respeito, Dignidade, Solidariedade, Igualdade; Confiança e Profissionalismo, Competência, Responsabilidade, Disponibilidade.

### ***2.7.4 Política da Qualidade***

Para desenvolver as suas atividades, a Instituição define uma política de permanente desenvolvimento do seu "Know-How" criando uma dinâmica de procura constante da satisfação dos seus utentes. Considera, por isso, como fator estratégico para o seu sucesso e conseqüente crescimento, uma política da qualidade, visando a satisfação dos seus utentes, fornecedores, colaboradores (as), comunidade em geral, e outras partes interessadas definindo alguns princípios.

# MANUAL DE GESTÃO

---

- Promoção de uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o comprometimento e a formação dos colaboradores;
- Cumprimento dos requisitos (legais, regulamentares e normativos) e melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão;
- Melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade;
- Garantia ao utente de níveis de serviço elevados e ajustados, sempre que possível, às características específicas e às necessidades de cada utente, o qual deverá reconhecer a AHS como uma Instituição de referência;
- Estabelecimento de relações privilegiadas e seguras com fornecedores que garantam a qualidade que queremos imprimir ao trabalho desenvolvido e aos serviços prestados.

## 3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 3.1 *Requisitos Gerais*

O Sistema de Gestão da Qualidade da Associação Humanitária Salreu consiste no conjunto da estrutura organizacional, dos documentos, dos processos e dos recursos necessários para implementar a gestão da qualidade. Esquemáticamente é representado da seguinte forma

<b>ESTRUTURA FUNCIONAL</b> (Áreas, Processos, Atividades e Tarefas)
<b>ESTRUTURA DOCUMENTAL</b> (Documentos do SGQ)
<b>ESTRUTURA FÍSICA</b> (Instalações e Equipamentos)
<b>ESTRUTURA HUMANA</b> (Pessoas)
<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</b> (Organigrama, Funções e Responsabilidades)

# MANUAL DE GESTÃO

A **ESTRUTURA FUNCIONAL** comporta todos os processos, atividades e tarefas com impacto na qualidade final dos serviços, para os quais o sistema foi concebido.

A **ESTRUTURA DOCUMENTAL** comporta o Manual de Gestão (MG), os Procedimentos, as Instruções de Trabalho, os impressos e os registos da qualidade.

A **ESTRUTURA FÍSICA** integra as instalações, os instrumentos e os equipamentos com impacto na qualidade dos serviços.

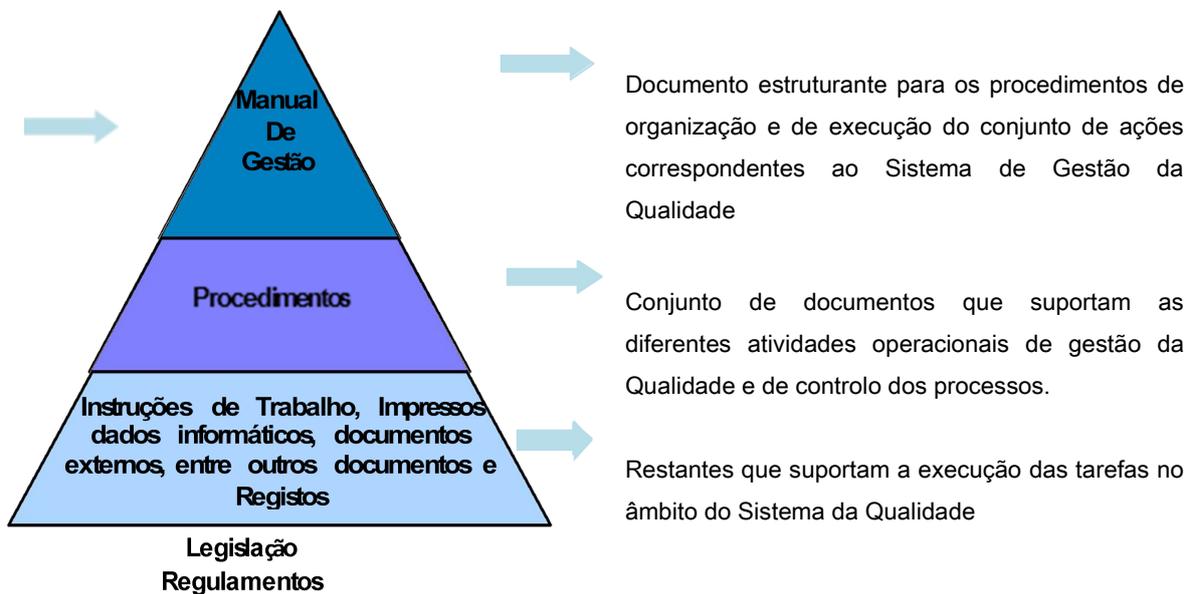
A **ESTRUTURA HUMANA** integra todas as pessoas que exercem atividades com incidência sobre a qualidade.

A **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL** integra as responsabilidades (o que se espera que cada pessoa faça), as autoridades (o que cada pessoa está autorizado a fazer), as relações (dispostas segundo um modelo), através do qual a organização desempenha as suas funções.

## 3.2 Estrutura Documental do SGQ

A AHS estabelece e mantém um SGQ documentado, como meio de assegurar que os seus serviços são prestados de acordo com os requisitos especificados.

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade está hierarquizada em diversos níveis, representados na figura seguinte:



Todas as rubricas/assinaturas dos colaboradores da Associação Humanitária Salreu, que sejam intervenientes nos documentos e/ou registos da Qualidade estão registadas no Registo Biográfico. As rubricas/assinaturas do órgão máximo de gestão, a Direção, constam da ata de tomada de posse.

# MANUAL DE GESTÃO

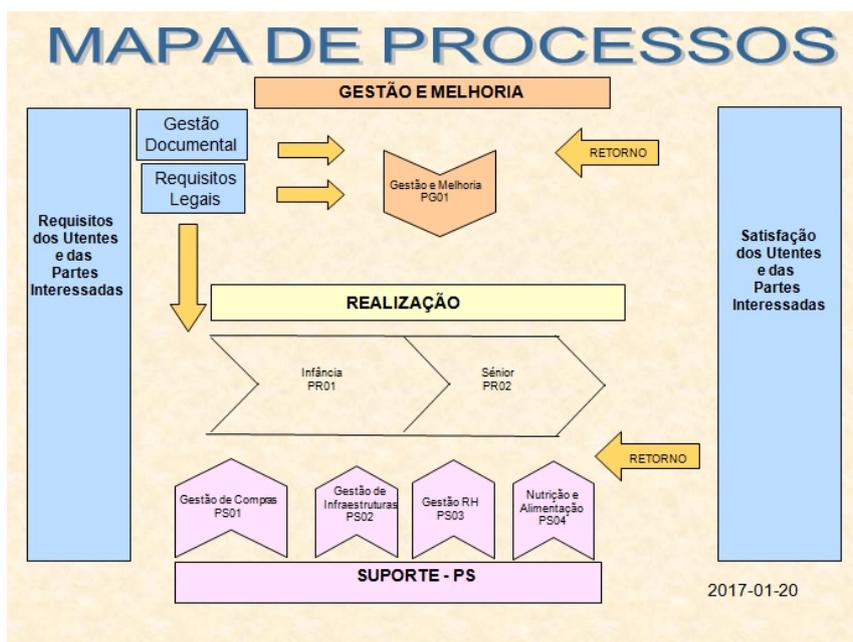
## 3.3 Definição dos Processos

O SGQ da AHS tem por base a Política da Qualidade, a Gestão dos Processos e a Melhoria Contínua. A abordagem por processos, inerente ao SGQ, está assimilada e, em vigor ao nível da instituição 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 dos Objetivos da Qualidade e por Processo, cujas atividades e recursos inerentes são planeados pelo Gestor respetivo. Periodicamente, e com base no ciclo PEVA (“Plan, Executar, Verificar Atuar”), faz-se o acompanhamento dos referidos Objetivos, verificando-se e avaliando-se os níveis de desempenho obtidos (indicadores dos processos).

O SGQ da AHS é composto pelos seguintes Processos:

- **PROCESSOS DE GESTÃO E MELHORIA** - conjunto de processos relacionados com a definição de objetivos e o planeamento, o acompanhamento, o controlo e atuação/correção dos desvios em relação aos objetivos traçados e de todos os recursos necessários à gestão do SGQ, tendo em vista uma cultura organizacional orientada para a melhoria contínua.
- **PROCESSOS DE REALIZAÇÃO** - conjunto de processos relacionados com a realização e fornecimento do serviço.
- **PROCESSOS DE SUPORTE** - conjunto de processos relacionados que servem de suporte aos outros.



## MANUAL DE GESTÃO

Processo	Entradas	Saídas
Gestão e Melhoria	<p>Orientações estratégicas</p> <p>Orçamento anual</p> <p>Disponibilidade de recursos humanos</p> <p>Necessidade de recursos (PQ16)</p> <p>Identificação de necessidades de formação (PQ19)</p> <p>Relatórios de Auditorias (PQ06)</p> <p>Normas de referência</p> <p>Legislação em vigor e aplicável</p> <p>Registos de Reclamações; Não conformidades; Ocorrências; Sugestões;</p> <p>Ações Corretivas e Ações de Melhoria (PQ07)</p> <p>Planos de Ação</p> <p>Informações recolhidas de Utentes e Partes interessadas</p>	<p>Definição e acompanhamento de planos de ação</p> <p>Planeamento de investimentos</p> <p>Plano de formação concretizado</p> <p>Fichas de colaborador atualizadas</p> <p>Avaliação da eficácia das ações</p> <p>Cumprimento dos Planos</p> <p>Concretização das Ações com eficácia</p> <p>Avaliação de Fornecedores</p> <p>Avaliação da Satisfação dos Utentes (PQ03)</p> <p>Planos de Ações definidos</p>
Realização	<p>Necessidades dos utentes e Partes Interessadas (PQ09, PQ10, PQ11, PQ12, PQ13, PQ14, PQ15, PQ18)</p> <p>Disponibilidade de recursos físicos e humanos</p> <p>Legislação e normas aplicáveis</p>	<p>Serviços/produtos disponíveis</p> <p>Utentes satisfeitos</p> <p>Partes interessadas satisfeitas</p>
Suporte	<p>Fichas de equipamentos</p> <p>Planos de manutenção</p> <p>Planos de calibração/verificação/ensaios (PQ17)</p> <p>Lista de fornecedores</p> <p>Necessidades de compra (PQ16)</p>	<p>Cumprimento dos planos</p> <p>Fichas de equipamentos atualizadas</p> <p>Lista de fornecedores atualizada</p> <p>Concretização da compra</p> <p>Atualização de stock</p>

# MANUAL DE GESTÃO

**Matriz de Interligação Processos e da NPEN ISO9001**

<b>Processos</b>	<b>Procedimentos</b>	<b>NP EN ISO 9001:2015</b>
<b>PG01 – Gestão e Melhoria</b>	<b>PQ01 – Gestão Documental PQ02 – Gestão do Sistema PQ03– Satisfação Utentes/Colaboradores/Parceiros PQ04– Gestão da Comunicação PQ05– Gestão Financeira PQ06– Auditorias Internas PQ07– Tratamento NC/Reclamações/AC</b>	5, 6, 7, 8.7, 9.1, 9.2, 9.3, 10.2, 10.3
<b>Realização  PR01 – Infância</b>	<b>PQ08 –Candidatura, Admissão e Acolhimento PQ09 - Plano Individual PQ10 - Projeto Pedagógico PQ11 - Receção e entrega diária da criança PQ12 - Cuidados Pessoais Infância</b>	8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.3
<b>Realização  PR02 – Sénior</b>	<b>PQ08 – Candidatura, Admissão e Acolhimento PQ09 - Plano Individual PQ13 - Planeamento e Acompanhamento de Atividades de Desenvolvimento Pessoal PQ14 - Cuidados Pessoais e de Saúde Sénior PQ15 - Apoio nas Atividades da Vida Quotidiana</b>	8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.3
<b>Suporte  PS01 –Gestão de Compras</b>	<b>PQ16 – Aprovisionamentos - Avaliação de fornecedores/prestadores de serviços</b>	8.4
<b>Suporte  PS02 – Gestão Infra-estruturas</b>	<b>PQ17 – Gestão de Infraestruturas PQ18 - Gestão de transportes</b>	8.1, 7.1.3, 7.1.5
<b>Suporte PS03 - Gestão Recursos Humanos</b>	<b>PQ19- Gestão Recursos Humanos</b>	7.2
<b>Suporte  PS04 – Nutrição e Alimentação</b>	<b>PQ20 – Nutrição e Alimentação</b>	8.5