

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA OBRA SOCIAL NOSSA SENHORA DA BOA VIAGEM

- 1.1. Introdução
- 1.2. Liderança e Compromisso
- 1.3. Historial
- 1.4. Política da Qualidade
- 1.5. Organograma

2. SISTEMA DA QUALIDADE

- 2.1. Âmbito
- 2.2. Não Aplicabilidade
- 2.3. Correspondência dos Requisitos ISO 9001 e do Sistema de Gestão da Qualidade

3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

- 3.1. Introdução
- 3.2. Mapa de interação dos processos

4. PROCESSOS DE GESTÃO

- 4.1. Gestão do Sistema e Melhoria (P01)
- 4.2. Gestão de Recursos Humanos (P02)
- 4.3. Gestão Financeira (P03)

5. PROCESSOS OPERACIONAIS

- 5.1. Alimentação (P04)
- 5.2. Internamento (P05)

5.3. Centro de Dia (P06)

5.4. Centro Comunitário (P07)

5.5. Serviço de Apoio Domiciliário (P08)

6. PROCESSOS DE SUPORTE

6.1. Compras (P09)

6.2. Gestão de Equipamento e Infraestruturas (P10)

Obra Social N.º 5 da Boa Viagem

APRESENTAÇÃO DA OBRA SOCIAL NOSSA SENHORA DA BOA VIAGEM

1.1 Introdução

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implantado na Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema da Qualidade implementado baseia-se na Norma ISO 9001 e interactiva com todas as atividades e setores da Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos clientes, este Manual demonstra de forma clara e inequívoca os procedimentos adotados pela Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo um documento de referência para a Instituição e seus utentes.

1.2 Liderança e Compromisso

A Direção assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação dos seus clientes. É sua missão garantir a melhoria contínua e eficácia do Sistema.

Para isso:

- comunica aos vários níveis da Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos do cliente;
- define uma Política para a Organização e os respetivos Objetivos;
- promove o cumprimento dos Objetivos e as revisões periódicas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- assegura a disponibilidade dos recursos necessários;
- promove a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- assegura o estabelecimento de processos de comunicação apropriados dentro da organização;
- assegura que os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade dos serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente, são determinados e tratados.

1.3 Historial

A Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem nasceu na freguesia de Massarelos a 12 de Abril de 1988, tendo então por objetivo a prestação do serviço de apoio domiciliário.

Desde 1983 vinha sendo desenvolvido um trabalho semelhante pela Conferência Vicentina de Nossa Senhora da Boa Viagem, no entanto esse serviço era efectuado com grandes dificuldades devido à escassez de meios humanos e financeiros.

Surgiu, então, a necessidade de criação de uma instituição autónoma, tornando-se urgente o alargamento do quadro de pessoal. Isto só foi possível com a realização de um acordo de cooperação com o Centro Regional de

Segurança Social, em 1987. A partir da assinatura deste Acordo e das suas sucessivas renegociações, a Obra Social teve um rápido desenvolvimento, tendo-se verificado, desde então, o aumento dos serviços prestados, bem como, do número de utentes.

A Obra Social, ciente das carências com que se defrontava a terceira idade da freguesia, assumiu a responsabilidade de concretizar integralmente o serviço de apoio domiciliário e acrescentar uma nova valência que permitisse evitar as situações de isolamento social e, simultaneamente, prevenir diversas situações de risco: o Centro de Dia. Equipamento único existente na anteriormente designada freguesia de Massarelos, este Centro de Dia funciona desde Janeiro de 1995 e tem capacidade para 60 idosos.

Com o intuito de diversificar o âmbito de ação da Obra Social, surgiu o Centro Comunitário de Massarelos, na sequência de serviços criados na freguesia, desde 1992, através do Projecto de Luta Contra a Pobreza “Nascer e Viver em Massarelos”. O Centro Comunitário tem por principal Objetivo a promoção dos grupos sociais menos favorecidos da população, tendo em vista a promoção e integração social dos indivíduos, família e comunidade.

Em Setembro de 2001, entrou em funcionamento o Centro de Acolhimento Temporário de Idosos “Domingos Gomes”, com capacidade para acolher idosos acamados ou dependentes, por um período de tempo limitado, permitindo a sua reabilitação física e emocional. Pretende-se, com este equipamento, impulsionar a articulação entre os diversos recursos de saúde existentes na freguesia, em prol dos idosos que vivem temporariamente em situações de perda de autonomia.

E, porque na sua atividade a Obra Social procura estar atenta às lacunas existentes e dificuldades deste trabalho social, no início de 2003, entrou em funcionamento o Lar de Idosos “Padre Miguel” que disponibiliza lugares de internamento permanente e definitivo, com prioridade aos idosos da União de Freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos.

Mas, o sonho continua e passa também pela construção de um Lar Residencial que acolherá 17 jovens e adultos com deficiência e um Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), com 30 lugares, equipamentos estes que visam criar condições para a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência.

1.4 Política da Qualidade

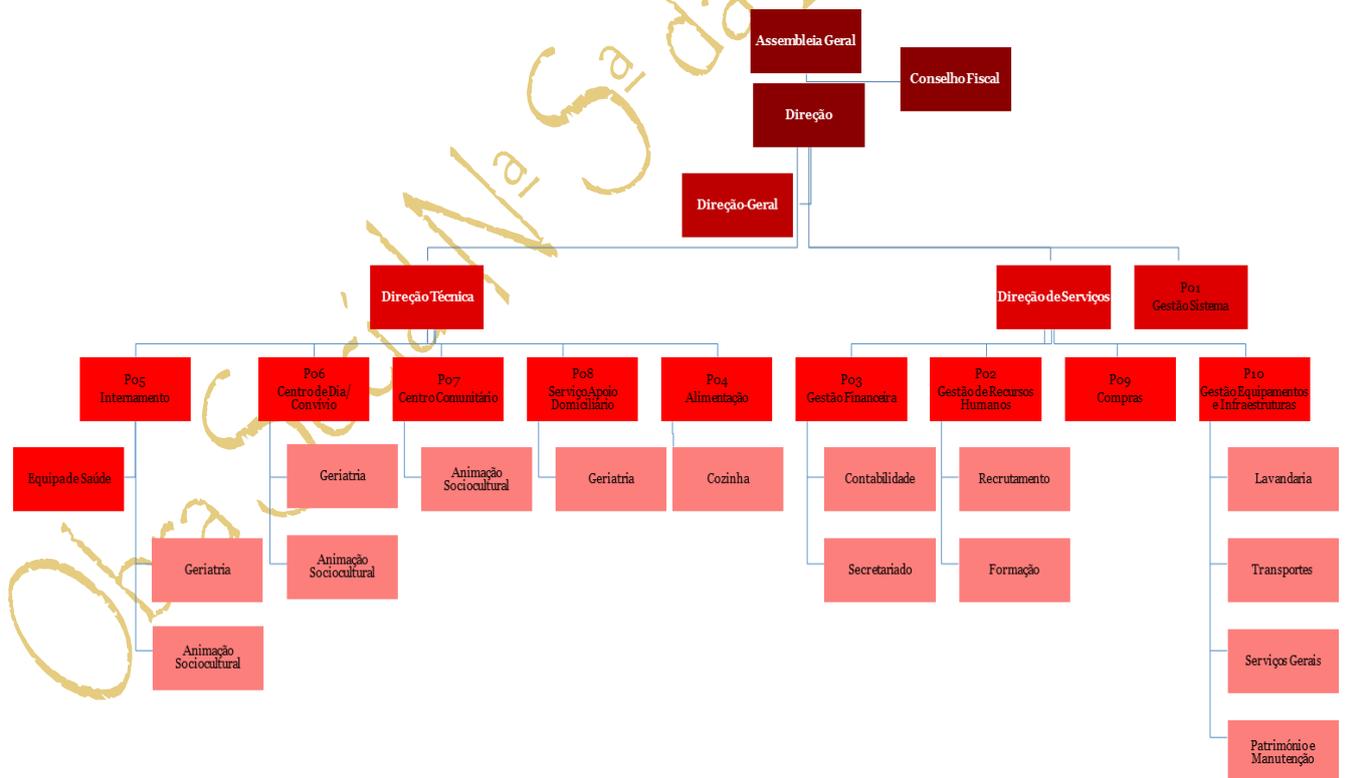
A Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem tem por missão proteger os cidadãos na velhice e invalidez, bem como contribuir para a promoção humana e social da infância, juventude e deficiência.

Defende uma política da qualidade cujo objetivo reside na melhoria contínua dos seus serviços, com vista a uma eficaz concretização das necessidades e expectativas das partes interessadas, de modo a garantir uma confiança e fidelidade sempre crescentes. Na prossecução dos objetivos e metas anuais, que são revistas e aprovadas pela Direção, compromete-se, ainda, ao cumprimento dos requisitos legais, normativos, estatutários e protocolares.

A Política da Qualidade é comunicada a todas as partes interessadas, e sempre que necessário, analisada para que se mantenha adequada ao cumprimento dos requisitos e à melhoria contínua.

1.5 Organograma

A Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem está estruturada de acordo com o Organograma apresentado:



A descrição de cada função constante deste Organograma, os critérios de substituição e os requisitos mínimos para o seu desempenho no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, encontram-se descritas no Manual de Funções.

As disposições relativas a associados e Corpos Gerentes da Instituição constam dos estatutos.

2. SISTEMA DA QUALIDADE

2.1 Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade da Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem tem como âmbito a “Prestação de Serviços de Ação Social à Terceira Idade (Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Centro de Convívio, Centro de Acolhimento Temporário de Idosos e Lar de Idosos) e Intervenção Comunitária (Centro Comunitário).

2.2 Não Aplicabilidade

Ao sistema de gestão da qualidade da Obra Social Nossa Senhora da Boa Viagem não é aplicável o requisito 8.3 “Design e desenvolvimento de Produtos e Serviços” da norma em referência, dado que os serviços prestados se encontram perfeitamente definidos não existindo design nem desenvolvimento de outros serviços.

2.3 Correspondência dos Requisitos ISO 9001 no SGQ

Cláusula ISO 9001	Designação	
4.	<u>Contexto da Organização</u>	
4.1	<i>Compreender a organização e o seu contexto</i>	MQ cap. 1.3 P01
4.2	<i>Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas</i>	P01
4.3	<i>Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade</i>	MQ cap. 2.1
4.4	<i>Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos</i>	MQ cap. 3.1, 3.2 e 3.3
5.	<u>Liderança</u>	
5.1	<i>Liderança e compromisso</i>	MQ cap. 1.2
5.1.1	<i>Generalidades</i>	MQ cap.1.2
5.1.2	<i>Foco no cliente</i>	MQ, P01
5.2	<i>Política</i>	MQ cap. 1.4
5.2.1	<i>Estabelecer a política da qualidade</i>	MQ cap. 1.4
5.2.2	<i>Comunicação da política da qualidade</i>	MQ cap. 1.4

5.3	<i>Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais</i>	MQ cap.1.5, M02/01 Manual de Funções
6.	<u>Planeamento</u>	
6.1	<i>Ações para tratar riscos e oportunidades</i>	R01/17 Plano Estratégico
6.2	<i>Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir</i>	R01/17 Plano Estratégico
6.3	<i>Planeamento das alterações</i>	P01, R01/17 Plano Estratégico
7.	<u>Suporte</u>	
7.1	<i>Recursos</i>	P2, P3, P10
7.1.1	<i>Generalidades</i>	P02, P03
7.1.2	<i>Pessoas</i>	P02
7.1.3	<i>Infraestrutura</i>	P10
7.1.4	<i>Ambiente para a operacionalização dos processos</i>	P10
7.1.5	<i>Recursos de monitorização e medição</i>	P10
7.1.6	<i>Conhecimento Organizacional</i>	P02
7.2.	<i>Competências</i>	P02
7.3.	<i>Consciencialização</i>	P02, M02/02 Manual de Acolhimento
7.4	<i>Comunicação</i>	P01
7.5.	<i>Informação Documentada</i>	MQ cap.2.3, P01, D01/01 Controlo da Documentação
7.5.1	<i>Generalidades</i>	MQ cap.1.4, 2.7
7.5.2	<i>Criação e Atualização</i>	P01, D01/01 Controlo da Documentação
7.5.3	<i>Controlo da informação documentada</i>	P01, D01/01 Controlo da Documentação
8	<u>Operacionalização</u>	
8.1.	<i>Planeamento e controlo operacional</i>	MQ, P01
8.2.	<i>Requisitos para produtos e serviços</i>	P04, P05, P06, P07, P08
8.2.1.	<i>Comunicação com cliente</i>	P04, P05, P06, P07, P08
8.2.2.	<i>Determinação dos requisitos relacionados com produtos e serviços</i>	P04, P05, P06, P07, P08
8.2.3.	<i>Revisão dos requisitos para produtos e serviços</i>	P01
8.2.4.	<i>Alteração dos requisitos para produtos e serviços</i>	P01
8.3.	<i>Design e desenvolvimento dos produtos e serviços</i>	NÃO APLICÁVEL
8.3.1	<i>Generalidades</i>	NÃO APLICÁVEL
8.3.2	<i>Planeamento do design e desenvolvimento</i>	NÃO APLICÁVEL
8.3.3	<i>Entradas para design e desenvolvimento</i>	NÃO APLICÁVEL
8.3.4	<i>Controlos do design e desenvolvimento</i>	NÃO APLICÁVEL
8.3.5	<i>Saídas do design e desenvolvimento</i>	NÃO APLICÁVEL

8.3.6	<i>Alterações de design e desenvolvimento</i>	NÃO APLICÁVEL
8.4.	<i>Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos</i>	P09
8.4.1	<i>Generalidades</i>	P09
8.4.2	<i>Tipo e extensão do controlo</i>	P09
8.4.3	<i>Informação para fornecedores externos</i>	P09
8.5	<i>Produção e prestação do serviço</i>	P04, P05, P06, P07, P08
8.5.1	<i>Controlo da produção e da prestação do serviço</i>	P04, P05, P06, P07, P08
8.5.2	<i>Identificação e rastreabilidade</i>	P09
8.5.3	<i>Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos</i>	P09
8.5.4	<i>Preservação</i>	P09
8.5.5	<i>Atividades posteriores à entrega</i>	P09
8.5.6	<i>Controlo das alterações</i>	P09
8.6.	<i>Libertação de produtos e serviços</i>	P01
8.7	<i>Controlo de saídas não conformes</i>	P01
<u>9</u>	<u>Avaliação do desempenho</u>	
9.1	<i>Monitorização, medição, análise e avaliação</i>	P01
9.1.1	<i>Generalidades</i>	P01
9.1.2	<i>Satisfação do Cliente</i>	P01
9.1.3	<i>Análise e avaliação</i>	P01
9.2	<i>Auditoria Interna</i>	P01, D01/02 Autorias Internas
9.3	<i>Revisão pela gestão</i>	P01
9.3.1	<i>Generalidades</i>	P01
9.3.2	<i>Entradas para a revisão pela gestão</i>	P01
9.3.3	<i>Saídas da revisão pela gestão</i>	P01
<u>10</u>	<u>Melhoria</u>	
10.1	<i>Generalidades</i>	P01
10.2	<i>Não Conformidade e Ação Corretiva</i>	P01, D01/03 Ações Corretivas
10.3	<i>Melhoria contínua</i>	P01, D01/03 Ações Corretivas

3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

O SGQ é entendido como um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam entre si.

É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento para poder determinar o seu desempenho através de indicadores e/ou métricas adequados.

A sua determinação e prossecução é efetuada regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e consequentemente da organização.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em três classes:

3.1 Processos de Gestão – Processos relacionados com a gestão da organização

(P01) Gestão do Sistema e Melhoria

Objetivo e Âmbito: Definir e monitorizar o SGQ, com vista à melhoria contínua

(P02) Gestão de Recursos Humanos

Objetivo e Âmbito: Garantir colaboradores suficientes, competentes e formados

(P03) Gestão Financeira

Objetivo e Âmbito: Gerir os recursos financeiros da Instituição, de modo a equilibrar o seu desempenho económico-financeiro

3.2 Processos Operacionais – Processos diretamente relacionados com a execução do produto/serviço

(P04) Alimentação

Objetivo e Âmbito: Garantir a confeção segura de refeições ajustadas aos clientes

(P05) Internamento

Objetivo e Âmbito: Zelar pelo bem-estar dos idosos, garantindo cuidados de higiene e saúde adequados

(P06) Centro de Dia

Objetivo e Âmbito: Promover a inserção social e evitar o isolamento da população idosa

(P07) Centro Comunitário

Objetivo e Âmbito: Disponibilizar serviços à população, que diminuam as situações de exclusão e precarização social

(P08) Serviço de Apoio Domiciliário

Objetivo e Âmbito: Disponibilizar um conjunto de serviços que proporcionem bem estar e conforto aos idosos no seu domicílio

3.3 Processos de Suporte – Processos que indiretamente dão suporte aos processos operacionais

(P09) Compras

Objetivo e Âmbito: Garantir a aquisição vantajosa de equipamentos, bens ou serviços

(P10) Gestão de Equipamentos e Infraestruturas

Objetivo e Âmbito: Garantir a correta manutenção dos equipamentos e instalações

Mapa de Interação dos Processos

