



# APPACDM



## Manual de Gestão da Qualidade



**APPACDM** - Instituição de Utilidade Pública  
Serviços Administrativos  
Rua Dr.ª Cristina Torres, 56 3080-210 Figueira da Foz  
Contribuinte nº 504 646 761

Tel.: 233 402 630 Fax: 233 402 639 Tlm.: 914 491 826 e-mail: [appacdm\\_figfoz@net.sapo.pt](mailto:appacdm_figfoz@net.sapo.pt)

## **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. Definição de partes interessadas
6. 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 atualização do Manual de Gestão da Qualidade
2. Modelo de gestão por processos
  - 2.1. Interação das categorias dos processos
  - 2.2. Interação de processos (anexo 1)
  - 2.3. Lista de processos e documentos (anexo 2)

VIII – Organigrama

## II – Lista de revisões efetuadas

<b>N.º</b>	<b>Descrição</b>	<b>Páginas revistas</b>	<b>Data</b>
1	Verificação e aprovação do documento S53 (participação)	17	Março de 2013
2	Verificação e aprovação do documento	1	Março de 2015
3	Verificação e aprovação do documento ITS 42.01 (avaliação de desempenho)	1	Setembro de 2015
4	Verificação e aprovação do documento S51 (controlo da confidencialidade)	1	Setembro de 2015
5	Verificação e aprovação do documento S53 (participação)	0	Setembro de 2015
6	Verificação e aprovação do documento (políticas)	4	Dezembro de 2015
7	Verificação e aprovação do Manual da Qualidade	21	Dezembro de 2015

### III – Lista de Abreviaturas

<b>Abreviatura</b>	<b>Descrição</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Descrição</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Descrição</b>
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	CAO	Centro de Atividades Ocupacionais	PAG	Plano de Atividades Geral
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	LRE	Lar residencial		
GQ	Gestor da Qualidade	PRE	Pré-escolar		
PS	Processo de Suporte	CRE	Creche		
DR	Documento de Realização	CAT	Centro de Acolhimento Temporário		
PR	Processo de Realização <sup>1</sup>	CEX	Clientes externos		
DM	Documento de Medição	PI	Plano Individual		
PM	Processo de Medição	PCI	Plano de Cuidados Individual		
DG	Documento de Gestão	PADAPT	Plano de Adaptação		
PG	Processo de Gestão	PP	Projeto Pedagógico		
QA	Quality Alive	PCO	Plano de Comunicação Organizacional		

---

<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 APPACDM 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 APPACADM.

### **2. Referência normativa**

EQUASS ASSURANCE

### **3. Promulgação**

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

## **V – Apresentação da organização**

### **1. Denominação**

APPACDM – ASSOCIAÇÃO DE PORTUGUESA DE PAIS E AMIGOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL

### **2. Síntese Histórica**

APPACDM (Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental) Delegação da Figueira da Foz, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de âmbito nacional cujos objectivos consistem na promoção da integração da sociedade do cidadão com deficiência mental, no respeito pelos princípios de normalização, personalização individualização e bem-estar.

Iniciou a sua atividade no ano de 1991.

Na sua atividade inicial, destacaram-se claramente intervenções no domínio da educação especial, nomeadamente no Centro de Apoio Socioeducativo, onde eram atendidas crianças e jovens com idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos e no Centro de Atividades Ocupacionais.

### **3. Localização e Contactos**

A APPACDM localiza-se na Figueira da Foz, com sede na Rua Dra. Cristina Torres, n. 56

#### 4. Serviços e Atividades

A APPACDM desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas:

**a)** O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) é uma valência da APPACDM da Figueira da Foz, que visa dar resposta a pessoas com graves limitações a nível de autonomia pessoal e social. Tem como finalidade proporcionar aos seus clientes um conjunto de respostas, nas áreas do sector de atividades ocupacionais com um modelo de funcionamento visando a promoção do Bem-Estar e o sector de Apoio à Ocupação. Dispõe de três unidades de atendimento, sendo elas o Centro de Atividades Ocupacionais da Figueira da Foz, da Costa de Lavos e Alhadas;

O CAO desenvolve atividades funcionais, tendo em vista a promoção da integração do indivíduo com deficiência na sociedade, da forma mais abrangente possível, englobando a sua estabilidade ocupacional, física, emocional, afetiva, social e familiar.

O CAO é uma resposta social destinada a pessoas com deficiência, com idade superior a 16 anos. Funciona de segunda a sexta-feira, entre as 08:00 e as 18:30 horas. Atualmente, é composto por 67 jovens/adultos. Tendo por base a sua Missão, a APPACDM pretende com este equipamento manter a atual oferta mas com a intenção de aumentar a sua abrangência, proporcionando mais e melhores respostas, sempre de acordo com as necessidades e expectativas dos seus clientes.

**b)** O **Lar Residencial** da APPACDM da Figueira da Foz é uma valência orientada para a melhoria da qualidade de vida de pessoas com deficiência que, por motivo de doença, disfunções graves ou outros motivos válidos dos seus familiares, se encontrem impedidos de residir no seu meio familiar.

Esta resposta social desenvolve-se num local de acolhimento apropriado, recentemente construído e consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados em atividades básicas do dia-a-dia dos seus clientes, desenvolvendo atividades funcionais promotoras de uma maior independência e socialização.

Destina-se a jovens e adultos com idade igual ou superior a 16 anos (poderão ser admitidos candidatos com idade inferior a 16 anos desde que, comprovadamente, não tenham condições sociofamiliares que lhes permitam residir com os seus significativos e que se tenham esgotado as restantes possibilidades de integração social). Esta valência funciona 24 horas por dia, sem interrupções, apoiando atualmente 18 jovens/adultos, com idades compreendidas entre os 22 e os 65 anos.

**c) O Centro de Estimulação Precoce**, sito na Fontela, procura responder de forma integrada às necessidades estimulativas de todas as crianças até aos 6 anos de idade, e em particular àquelas que apresentam algum problema no seu desenvolvimento não ultrapassando, os últimos, 10% do total dos utentes deste centro.

Desenvolve a sua atividade na área da Infância. Esta atividade tem a sua concretização no âmbito das respostas sociais de Creche e Jardim de Infância. Funciona de segunda a sexta-feira, entre as 08:00 e as 19:30 horas. Atualmente, é composto por 124 crianças.

**d) O Centro de Acolhimento Temporário** da Figueira da Foz, abreviadamente designado por CAT, encontra-se sediado na Gala - Figueira da Foz.

O CAT, enquanto valência de acolhimento urgente e transitório de crianças/jovens, pretende abranger preferencialmente crianças em risco do concelho da Figueira da Foz e outros concelhos vizinhos do Distrito de Coimbra, num período não superior a 6 (seis) meses.

Tem como finalidade o acolhimento urgente e transitório por período previsivelmente não superior a seis meses, de crianças e jovens em risco entre os 0 (zero) e os 12 (doze) anos, proporcionando condições para a definição do seu projeto de vida e adequado encaminhamento.

## **5. Definição de partes interessadas**

As partes interessadas da instituição são: clientes, colaboradores, parceiros, financiadores, 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

Ser uma Instituição de Referência nos domínios educacional, social, ocupacional e residencial otimizando a promoção da Qualidade de Vida dos seus clientes.

### 2. Missão

Promover a integração na sociedade do cidadão com deficiência mental e/ou motora, no respeito pelos princípios de normalização, personalização, individualização e bem-estar.

### 3. Estratégia

**Consolidar a autossustentabilidade financeira da organização** através dos processos de controlo de gestão, melhorando a utilização eficiente dos seus recursos e apostando na inovação e desenvolvimento;

**Garantir a qualidade e abrangência dos serviços prestados** como contributo fundamental para a Qualidade de Vida da população-alvo, mantendo a sua orientação para o cliente e família garantindo a participação efetiva dos mesmos, através da capacitação dos recursos humanos (garantindo a estabilidade/satisfação das equipas, aumentando e diversificando o nível de qualificação dos colaboradores, clarificando níveis de atuação) e da modernização das suas infraestruturas;

Melhorar a sua eficácia e eficiência **assegurando a melhoria contínua dos processos de trabalho e a orientação para os resultados;**

**Reforçar o papel social da organização**, promovendo boas práticas, a defesa de direitos e defesa de princípios éticos que contribuam para uma imagem positiva de si e do sector dos serviços sociais onde atua, em defesa da população com deficiência mental e/ou motora e suas famílias, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva;

## **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 organização define que a política da qualidade é a união e conjugação dos objetivos de todas as políticas e controla a concretização dos objetivos da qualidade através da sua avaliação sistemática. Assim, a APPACDM define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de 10 princípios:

### **1. Liderança**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, através da monitorização da sua política e objetivos da qualidade.

As organizações que prestam serviços sociais evidenciam estratégias de liderança dentro do sector social, internamente através de boa governação e dentro da comunidade através da projeção de uma imagem positiva, desafiando as baixas expectativas existentes, encorajando as melhores práticas, assegurando uma utilização mais eficiente dos recursos, fomentando a inovação, e contribuindo para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva.

A organização deverá assegurar liderança, gestão e estabilidade por forma a assegurar a concretização da sua Missão, envolvendo toda a organização, através de uma comunicação eficaz, na promoção da entidade como referência na comunidade. Procura realizar a sua Visão, através de projetos inovadores e diversificados, com todas as partes interessadas, para responder às necessidades e expectativas existentes, de forma sustentável. Neste sentido, a organização deverá esforçar-se para alcançar e manter a estabilidade na prestação dos serviços, no seu desenvolvimento e inovação, e numa estrutura financeira equilibrada. O planeamento anual é crucial para a implementação e controlo destes objetivos, e portanto, deve estar interligado ao planeamento estratégico da organização.

## **2. Recursos Humanos**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento e seleção (baseando-se nos conhecimentos, capacidades e competências requeridas), formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração, assim como para benefício das pessoas servidas e outras partes interessadas. Pretende-se fomentar a participação e *empowerment* dos colaboradores para aumentar a motivação e, conseqüentemente, a sua satisfação e desempenho profissional. A organização promove também a saúde, segurança e bem-estar dos seus colaboradores, proporcionando condições de trabalho apropriadas.

As organizações que prestam serviços sociais lideram e gerem os seus colaboradores e o respetivo desempenho de forma a alcançar os objetivos organizacionais e assegurar uma prestação de serviços centrada no cliente.

## **3. Direitos**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção e defesa dos direitos dos clientes, garantindo a autodeterminação; usufruto dos serviços contratualizados; respeito enquanto cidadãos, acesso à informação, liberdade de escolha e participação equitativa. Pauta a sua atuação pelo respeito da dignidade de todas as pessoas, assegurando igualdade de oportunidades, respeito pela privacidade e confidencialidade, bem como a adoção de ações positivas e não-discriminatórias dentro dos seus próprios serviços. Este compromisso está presente em todas as fases do desenvolvimento e prestação dos serviços e nos valores da organização.

Os serviços prestados aos nossos clientes são estabelecidos em função das necessidades de cada um através da sua participação ativa e escolha informada, adaptados de modo a fomentar as suas conquistas.

#### **4. Ética**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem *os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.*

As organizações prestadoras de serviços sociais funcionam com base num Código de Ética que respeita a dignidade dos clientes, suas famílias/responsáveis e cuidadores, protegendo-os de riscos indevidos, que especifica os requisitos de competência dentro da organização e promove a justiça social. É um código de critérios profissionais que contém aspetos de justiça e de dever para com a profissão e um conjunto de princípios e valores que orientam o comportamento dos profissionais de acordo com as noções de valores de confidencialidade, rigor, privacidade e integridade, fomentando o exercício das suas responsabilidades de forma respeitadora e empática com base em relações assentes na confiança.

“No Caminho da Excelência” O nosso compromisso assenta em agir em conformidade com os princípios da Carta da Qualidade do Código de ética, regulamentos internos por forma a melhorar a qualificação e o desempenho da organização no domínio ético.

#### **5. Parcerias**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional, bem como um trabalho direto na comunidade com equipas multidisciplinares. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental, acrescentando valor ao resultado da prestação dos serviços. Procura-se implementar parcerias que acarretem benefícios diretos para os nossos clientes, assim como encontrar meios e ferramentas que viabilizem uma prestação de serviços sustentáveis. Pretende-se criar e assegurar uma continuidade de serviços, alcançando níveis mais eficazes de impacto dos serviços e uma sociedade mais aberta e inclusiva.

As parcerias são cada vez mais importantes em virtude da crescente utilização das tecnologias de informação na sociedade, da exigência do uso eficiente de recursos e conhecimentos e do *empowerment* dos clientes, que requerem, por isso, cooperação em material de informação, logística e prestação dos serviços.

## **6. Participação**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes em todas as atividades da organização e dentro da comunidade e à participação de outras entidades interessadas no planeamento e avaliação dos serviços prestados na procura incessante da melhoria da qualidade de vida e inclusão social dos clientes, fomentando a melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Um dos objetivos da organização passar por envolver os clientes como membros ativos das suas próprias equipas de trabalho, na medida em que facilitar e encorajar o envolvimento dos clientes em todos os aspetos-chave das suas atividades é um fator essencial para o sucesso do programa social. Com vista ao aumento da participação e inclusão equitativa a organização, em colaboração com outras entidades, promove o *empowerment* dos clientes, envolve-se na defesa dos direitos, na eliminação das barreiras à integração, na sensibilização da sociedade e na promoção ativa da igualdade de oportunidades e de participação.

O *empowerment* refere-se ao processo de obtenção de oportunidades básicas para os clientes, quer diretamente pelos próprios, quer através da ajuda de terceiros. Inclui igualmente a capacitação dos mesmos no sentido de rejeitarem ativamente as tentativas de limitação de acesso a essas oportunidades. O *empowerment* inclui ainda encorajar e desenvolver as capacidades de permitam a autossuficiência, com vista a eliminar futuras necessidades de beneficência em indivíduos do grupo.

A APPACDM tem como objetivo lançar desafios à comunidade em que clientes, familiares, colaboradores e a comunidade em geral se envolvam e valorizem as capacidades de cada ser humano, de modo a fomentar a criação de estratégias para a inclusão de pessoas nos diferentes contextos sociais. Será dada continuidade ao trabalho entre clientes, familiares de clientes e colaboradores, de forma a serem organizadas as diversas atividades previstas no Plano de Atividades.

## **7. Abordagem centrada na pessoa**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à atenção dada a todos os clientes que apoia, encarando cada um como o centro da sua atuação, através de uma intervenção focalizada na pessoa, nos seus objetivos, necessidades e expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida, desde o planeamento das atividades e serviços até à sua avaliação e revisão.

Neste sentido, a identificação das necessidades dos atuais e potenciais clientes é essencial para o desenvolvimento de programas e para a prestação dos serviços, envolvendo-os como membros ativos das equipas de trabalho, respeitando a contribuição individual de cada cliente, envolvendo-os na sua autoavaliação, valorizando a sua avaliação e opinião sobre os objetivos dos serviços prestados e o respetivo impacto, tendo em conta o ambiente físico e social em que estão inseridos. As alterações das exigências requerem igualmente uma resposta adequada a essas mudanças, para que a prestação dos serviços permita atender às futuras necessidades dos clientes.

A organização oferece uma panóplia de atividades, com o intuito de potenciar as capacidades dos clientes, nomeadamente ao nível do desenvolvimento da sua autonomia pessoal, social e de realização.

Promover a participação de clientes e/ou significativo no planeamento e avaliação dos serviços prestados é um dos objetivos da organização, para o qual une todos os esforços para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes.

## **8. Abrangência**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. Procura criar um contínuo de serviços com um conjunto de respostas que apoiem os seus clientes ao longo do seu percurso de vida, disponibilizando equipas de intervenção multidisciplinares e um conjunto de serviços complementares de suporte realizados em contexto. A responsabilidade fundamental da organização é garantir uma estrutura de programa abrangente que permita disponibilizar ao cliente um processo de intervenções bem coordenado de modo a se alcançarem os objetivos desejados.

É adotada uma abordagem holística (conhecida internacionalmente como apoio ao bem-estar) concentrando-se na manutenção e melhoria dos níveis de desempenho dos clientes, na qual é considerada os fatores físicos, mentais e sociais de cada um, ou seja, considera-se a totalidade do indivíduo como um sistema complexo.

## **9. Orientação para os Resultados**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativamente à criação de mecanismos de medição e monitorização do seu desempenho, sendo elementos importantes dos processos de melhoria contínua, transparência e responsabilização. As organizações que prestam serviços sociais orientam-se para resultados, tanto em termos de como eles são percebidos, nos resultados alcançados e que benefícios proporcionam aos clientes, colaboradores, outras partes interessadas e a comunidade em geral. A satisfação das necessidades dos clientes, tendo em conta as conformidades dos diversos processos e a satisfação de toda a equipa de trabalho, é uma dinamização complexa que agrega diversos mecanismos e devem caminhar no mesmo sentido a um ritmo semelhante.

São utilizados mecanismos quantitativos para o acompanhamento do desempenho da instituição nas suas vertentes interna e externa (qualidade dos serviços prestados, impacto na vida dos clientes, desempenho de colaboradores e resultados financeiros, parcerias), como parte integrante do processo da melhoria contínua. A organização tem vontade e compromisso em alcançar e superar as metas definidas, utilizar de forma eficiente os recursos e gerar valor para os seus clientes e partes interessadas. Através da análise e comparação (interna e externa) dos resultados obtidos, a organização, sempre que tal se justifique, revê e realinha o seu posicionamento no sentido de garantir que a missão e valores são cumpridos, promovendo a participação de todas as partes interessadas.

A procura de novas e mais eficazes fontes de financiamento próprio é uma exigência em termos de sustentabilidade, incentivando toda a equipa de colaboradores na procura de novas soluções e reinventando as atuais para que tenham mais qualidade, mais impacto e mais eficiência.

## **10. Inovação e Melhoria Contínua**

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade na prestação dos serviços. A organização está orientada para a melhoria contínua na prestação dos serviços, para a otimização das condições operacionais e para a satisfação dos seus clientes e partes interessadas, adotando práticas inovadoras, estratégias de comunicação e divulgação eficazes, qualificando dos seus colaboradores e promovendo a participação ativa de todos os intervenientes. Inovar para melhorar a prestação de serviços é materializado na criatividade e valor que é acrescentado a todas as atividades que desenvolvemos no cumprimento da nossa missão.

As organizações que prestam serviços sociais são pró-ativas em ir ao encontro das necessidades do mercado, na utilização mais eficiente dos recursos, desenvolvendo e melhorando os serviços, promovendo a investigação e desenvolvimento para obter inovação contínua. Desenvolvem estratégias eficazes de marketing e comunicação, valorizam o feedback dos clientes, entidades financiadoras e outras partes interessadas e implementam sistemas de melhoria contínua da qualidade. Fornecer e garantir a qualidade da prestação do serviço são considerados como um processo cíclico de avaliação do desempenho atual e de realização contínua das alterações desejadas. A abordagem sistemática de melhoria contínua é a característica-chave do Sistema de Gestão da Qualidade.

A inovação deve refletir a introdução de novas ideias, bens, serviços e práticas que acompanhem as alterações do Mercado e o desenvolvimento dos serviços. A inovação pode ser considerada como um processo de conversão de conhecimento e ideias em melhores formas de prestar os serviços existentes, ou em serviços novos, valorizados pela comunidade. A inovação é normalmente considerada ao nível dos serviços/produtos ou processos, sendo que a inovação dos serviços/produtos satisfaz as necessidades dos clientes, e a inovação dos processos melhora a eficácia e eficiência dos mesmos.

## **5. Campo de Aplicação**

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na norma Equass Assurance aplica-se à prestação dos serviços de CAO, Creche, Jardim de Infância, Unidade Residencial e CAT.

## **6. Exclusões**

O SGQ não integra qualquer exclusão à norma Equass Assurance.

## **7. Representante da instituição**

A Direção da APPACDM designa António Padrão 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 APPACDM 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, sendo estes controlados no âmbito da ferramenta informática de gestão Quality Alive.

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

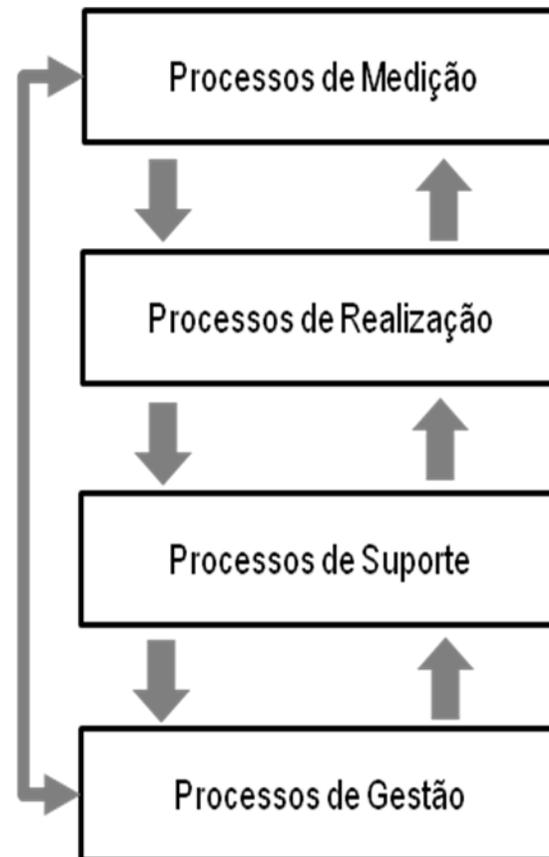
**Planear** – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

**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 perspetiva 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

