



Manual de Gestão da Qualidade

I - Índice

II – Lista de Revisões Efetuadas	3
III – Lista de Abreviaturas.....	4
IV – Introdução	5
1. Lista de Detentores de Cópias Controladas	5
2. Confidencialidade	5
3. Referências.....	5
4. Promulgação.....	5
V – Apresentação da Olhar Poente	6
1. Denominação.....	6
2. Síntese Histórica	6
3. Localização e Contatos.....	8
4. Serviços e Atividades	9
5. Responsabilidade e Autoridade	10
VI – Intenções e orientações	12
1. Visão	12
2. Missão	12
3. Os Nossos Valores - Rosto.....	12
4. Estratégia.....	13
5. Política da Qualidade	13
6. Objetivos da Qualidade	14
7. Âmbito	14
8. Exclusões	14
9. Representante da Direção	14
10. Comunicação Interna	15
VII – Sistema de Gestão da Qualidade	16
1. Estrutura Documental	16
1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade.....	16
1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade	17
1.3. Revisão e Atualização do Manual de Gestão da Qualidade	17
2. Modelo de Gestão por Processos	17
2.1. Descrição da Interação dos Processos.....	18
2.2. Descrição da Interação dos Processos (REDE).....	19
3. Correlação Norma ISO 9001	20
VIII - Organigrama.....	21

II – Lista de Revisões Efetuadas

N.º	Descrição	Páginas Revistas	Data
0	Elaboração do Documento	todas	05/03/2024
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

III – Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição
MQ	Manual da Qualidade
CSGA	Coordenador de Serviços Gerais e de Apoio
GQ	Gestor da Qualidade
DC	Documento de Suporte
PC	Processo de Suporte
DR	Documento de Realização
PR	Processo de Realização
PG	Processo de Gestão
DG	Documento de Gestão
AAG	Ajudante de Ação Direta
DS	Diretor de Serviços
CPRS	Coordenadora Pedagógica da Resposta Social
PS	Processo de Suporte

IV – Introdução

1. Lista de Detentores de Cópias Controladas

Abreviatura	Nome	Data	Rubrica
GQ	Vânia Silva		
CPRS			

2. Confidencialidade

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da Olhar Poente e poderá ser alterado sempre que tal se justifique.

A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da instituição e como tal deverá ser atualizado de uma 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 Olhar Poente.

3. Referências

Norma ISO 9001; Norma ISO 19011; Norma ISO 9000; Norma ISO 9004

4. Promulgação

A Direção da Olhar Poente assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade como fator preponderante no desenvolvimento da relação com os seus clientes, no envolvimento de todos os recursos humanos profissionais e voluntários, numa perspetiva de melhoria contínua dos seus serviços e atividades.

O Manual de Gestão da Qualidade assume-se como um instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da Olhar Poente e a sua promulgação por parte da Direção confere-lhe um carácter obrigatório.

V – Apresentação da Olhar Poente

1. Denominação

Olhar Poente – Associação Desenvolvimento

2. Síntese Histórica

A Olhar Poente (ver www.olharpoente.pt) foi fundada em novembro de 2009 e iniciou a sua atividade em setembro de 2010.

A Instituição começou a ser a entidade gestora da creche e centro de atividades de tempos livres da freguesia da Vila Nova, integrada na rede de creches e catl's do município da Praia da Vitória, iniciando um processo de crescimento e desenvolvimento que se mantém na atualidade. (Os estatutos foram revistos e registados notarialmente em 28 de outubro de 2014). Vale a pena sublinhar os principais passos que foram dados:

- Em 2010, na freguesia da Vila Nova, município da Praia da Vitória, a Olhar Poente concorre a um concurso público promovido pela Câmara Municipal da Praia da Vitória, ficando com a concessão da creche e centro de atividades de tempos livres integrado no edifício propriedade da Câmara Municipal, Centro Multiserviços, Caminho da Abrigada, 9760-701 Vila Nova. Iniciou com 4 crianças utentes e 2 funcionários a tempo inteiro, 1 a tempo parcial, e outro cedido de anterior empresa municipal Praia em Movimento.
- Em 2011 adquire a primeira viatura de 9 lugares, que ainda hoje permanece ao serviço da Instituição, dando apoio ao transporte às crianças utentes, sobretudo as inscritas no CATL.
- Em 2012 promove o serviço de Terapia da Fala direcionado numa primeira fase para as suas crianças utentes e a partir do ano seguinte, direcionado para a comunidade em geral.
- A Olhar Poente foi declarada de Utilidade Pública em 21 de novembro de 2014.
- Em 2015, a Olhar Poente avança para o segundo concurso público, desta feita para a creche e CATL da freguesia das Fontinhas, do mesmo município da Praia da Vitória, integrada na mesma rede municipal de creches e CATL's. Foi iniciada com 12 crianças utentes, integrando 3 pessoas a tempo inteiro e duas a tempo parcial.

- Em 2017, a Olhar Poente, concorre ao concurso público, desta feita para a creche e CATL da freguesia da Fonte do Bastardo, do mesmo município da Praia da Vitória, integrada na mesma rede municipal de creches e CATL's. Foi iniciada com 16 crianças utentes, integrando 4 pessoas a tempo inteiro e duas a tempo parcial.
- Entre os anos de 2012 e 2017, a Olhar Poente passa a promover os serviços sociais de Transporte e Acompanhamento Personalizado para cerca 20 alunos do 1º ciclo residentes na freguesia da Vila Nova, estende o serviço de Terapia da Fala aos equipamentos sociais das Fontinhas e Fonte do Bastardo, e em todas as freguesias para a promover o serviço de Refeitório Social e Centro de Explicações.
- Ainda entre os anos de 2012 e 2017 a Olhar Poente desenvolve vários projetos educativos e sociais, destacando-se, A Nossa Biblioteca, Mala Viajante, Tertúlias para Pais, Natal é todos os dias, Filosofia para Crianças e Música.
- No ano letivo de 2015/2016, com o aumento do número de crianças utentes entre as faixas etárias 03 e os 12 anos, para dar uma melhor resposta à faixa etária 3-5 anos, a Olhar Poente promove o Centro de Atividades de Tempos Livres Transição (CATL-T), diferenciando por salas distintas o CATL do CATL T.
- No final do Projeto Educativo Triannual "A Terceira na Europa", ano letivo de 2014/2017, a Olhar Poente foi objeto de apoio do Parlamento Europeu, permitindo as crianças utentes da resposta social de CATL na ida a Bruxelas, visitando o Parlamento Europeu e outros espaços de forte interesse cultural e social.
- No ano de 2018/2019, a Olhar Poente substitui o CATL-T, passando a desenvolver um novo serviço denominado ARTE – Animar, Renovar, Transformar e Educar, direcionado unicamente para a faixa etária 3-5 anos, que pretende estimular nas crianças o gosto pela veia artística, seja através da dramatização, pintura, teatralização, música e todas as formas que potenciem a criatividade e liberdade de pensamento.
- No ano 2019/2020, a Olhar Poente desenvolve e executa o projeto-piloto EducaMente – Projeto de Meditação & Relaxamento, que consiste numa prática regular de meditação, relaxamento e yoga, e que se pretenda que leve a uma redução de stress, ansiedade e impulsividade, nas crianças e encarregados de educação, possibilitando um aumento da concentração, criatividade, autoestima, tranquilidade, regulação de humor, confiança, motivação, entre outros.

- Em 2019 a Olhar Poente inicia o processo de certificação das Respostas Sociais de creche e CATL.
- Em 2020 empreendeu uma reestruturação na creche e CATL da Vila Nova dotando-os das melhores condições para o trabalho pedagógico e educativo com crianças e jovens, criando a primeira Creche de Inclusão e Intervenção Precoce;
- Também no mês de setembro e outubro de 2020, começaram em funcionamento a creche e CATL da freguesia dos Biscoitos e Academia Olhar Poente – Centro de Estudo, Formação e Atividades, na freguesia de Santa Cruz, respetivamente.
- Em setembro de 2022, numa parceria com a Casa do Povo de Feteira, associou-se enquanto Parceiro Educativo, responsabilizando-se pela implementação e execução do primeiro Centro de Atividades de Tempos Livres da freguesia, que se passou a denominar CATL Porta Alegre.
- Em novembro de 2022, passou a ser uma entidade formadora registada na Região Autónoma dos Açores certificada pela Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego.
- Em outubro de 2023, a Olhar Poente foi certificada com o Selo Protetor pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens, sendo pela primeira vez atribuído a uma organização na ilha Terceira, sendo uma ferramenta para o desenvolvimento de metodologias pró-ativas de promoção dos direitos das crianças e jovens, para além da oportunidade de autodiagnóstico e capacitação das mesmas.

3. Localização e Contatos

Sede – Quinta da Serraria, Caminho Novo, Escritório F, 9760-026 Agualva
Tel: 295 902 209 Fax: 252 701 639
e.mail: olharpoente@olharpoente.pt
Site: www.olharpoente.pt

Creche e CATL Rural “Olhar Infantil” – Vila Nova
Caminho da Abrigada, Centro Multiserviços, 9760-701 Vila Nova
Tel. 295 101 236

Creche “Olhar Infantil” – Fontinhas
Areiro, 9760-211 Fontinhas
Tel. 295 098 142

CATL Rural "Olhar Infantil" – Fontinhas
EB1/JI Irmãos Goulart, 9760-211 Fontinhas
Tel. 295 706 541

Creche e CATL Rural "Olhar Infantil" – Fonte do Bastardo
EB1/JI de Fonte do Bastardo, 9760-180 Fonte do Bastardo
Tel. 295 703 447

Creche e CATL Rural "Olhar Infantil" – Biscoitos
EBI Biscoitos – Ponta Negra, 9760-056
Tel. 295 101 409

CATL Rural "Porta Alegre" – Feteira
Cruz das Almas, Centro Comunitário da Feteira, n.12, 9700-356
Tel. 932130279

Academia
Rua Padre Damião, n.45, 9760-519, Praia da Vitória
Tel.295703839

4. Serviços e Atividades

A Olhar Poente desenvolve um conjunto de serviços e atividades que procuram responder de uma forma integrada aos interesses e necessidades da comunidade local e regional, numa lógica de permanente articulação com outras entidades e organizações, do setor público e do setor privado.

Importa salientar que a atividade da Instituição centra-se num conjunto de domínios, a solidariedade social, a saúde e projetos e desenvolvimento.

Solidariedade Social

- Creche e CATL Rural "Olhar Infantil"; Refeitório Social.

Projetos e Desenvolvimento

- Projetos e Projetos e Programas Nacionais e Comunitários; Bolsa de Voluntariado; Equipa de Inclusão e Intervenção Precoce; SOS CASA; Babysitting & Animação de Eventos; EducaMente - Meditação & Relaxamento; Transporte e Acompanhamento Personalizado; Academia Olhar Poente.

Formação e Qualificação – Centro de Formação Olhar Poente

- Considerando a formação e qualificação dos Recursos Humanos internos e externos, admitindo o seu avanço significativo enquadrando a sua intervenção nas necessidades objetivas da Instituição e de acordo com o Diagnóstico de Necessidades de Formação. Academia Olhar Poente – Centro de Estudo, Formação e Atividades.

Saúde e Ação Social

- Nas respostas sociais geridas por Olhar Poente, à data são cerca de cinquenta crianças acompanhadas pela Equipa de Inclusão e Intervenção Precoce (EIIP). Daí surgiu necessidade de, num trabalho integrado, desenvolver o projeto “Programa de Estimulação Precoce da EIIP Olhar Ponte”, adiante designado por “PEP4KIDS”;
- O PEP4KIDS é um projeto de estimulação do desenvolvimento global infantil e de inclusão social. Consiste num programa de estimulação específica de competências cognitivas, motoras, linguísticas e emocionais (4 domínios) em contexto coletivo, de pequenos grupos, destinado a todas as crianças que frequentam as creches e CATL’s;
- Os objetivos do PEP4KIDS são: estimular e acompanhar o desenvolvimento da criança, proporcionando-lhe experiências enriquecedoras, adequadas à faixa etária; preparar a criança para a nova etapa do seu percurso de desenvolvimento, dando-lhe ferramentas ao nível cognitivo, emocional, social, linguístico e motor; dotar as famílias e a comunidade educativa Olhar Poente de conhecimentos, ferramentas e estratégias, no âmbito dos quatro domínios abrangidos pelo projeto. Os objetivos são transversais a todas as etapas de desenvolvimento, as estratégias e as atividades variam de acordo com o estágio de desenvolvimento cognitivo da criança (Teoria Piagetiana).

5. Responsabilidade e Autoridade

As responsabilidades e autoridade na organização e gestão do Sistema de Gestão da Qualidade estão definidos no Manual de Funções & Acolhimento, bem como nas instruções de trabalho e mapeamento das tarefas inscritas em cada um dos diferentes processos do SGQ.



Os Regulamentos e Estatutos da Olhar Poente funcionam, também, como instrumentos que definem as responsabilidades e autoridades.

VI – Intenções e orientações

1. Visão

Distinguirmo-nos com uma Instituição de referência na promoção de uma Educação de qualidade e desenvolvimento de uma pedagogia inovadora, fomentando nas crianças o desejo de saber mais e melhor utilizando as novas tecnologias para alcançar os objetivos, para uma melhor e mais completa educação.

Ser uma Instituição modelo no acolhimento de crianças e jovens proporcionando uma educação de qualidade num ambiente e um espaço onde estas possam crescer de uma forma saudável.

2. Missão

Promover o Desenvolvimento Local, incentivando a participação ativa de todos os agentes locais empenhados na construção de uma comunidade mais ativa, tendo em vista o desenvolvimento rural e a melhoria das condições de vida das populações, através da promoção, apoio e aproveitamento mais racional das potencialidades endógenas dos concelhos que integram a sua área de atuação, por sua iniciativa ou em colaboração com organismos ou serviços oficiais ou privados, nacionais ou internacionais.

Possibilitar, através de serviços integrados de educação e de formação, o acesso ao conhecimento com vista ao aumento de competências sociais, profissionais e relacionais dos seus destinatários, com vista à criação de condições para uma boa empregabilidade e para o desenvolvimento sustentado das empresas e organizações.

3. Os Nossos Valores - Rosto

A Olhar Poente orienta a sua ação segundo os princípios expressos na Declaração Universal dos Direitos do Homem e da criança e os direitos e deveres consignados na Constituição da República Portuguesa assim como os valores:

Solidariedade: Para com os que mais precisam, no combate aos fenómenos de pobreza e de todo o tipo de exclusão social.

Articulação: articular com os diferentes parceiros para o maior conhecimento do território bem como para adequação dos serviços à comunidade local

Participação: participar e promover/incentivar o envolvimento de todos nas atividades da instituição

Respeito – Pela individualidade e pelas especificidades de cada pessoa envolvida.

Organização – De acordo com a legislação em vigor, favorecendo o desenvolvimento de serviços e respostas de qualidade.

Orgulho – De fazer parte desta equipa e desta instituição.

O nosso compromisso baseia-se na prestação de serviços/ acompanhamento social que permita dar uma resposta de qualidade, apoiando a integração social e comunitária dos nossos utentes e famílias.

4. Estratégia

- a) Praticar um modelo de gestão baseado no controlo de custos, afetando os recursos financeiros, materiais e humanos adequados ao desenvolvimento das atividades;
- b) Envolvimento dos clientes internos e externos, fornecedores e partes interessadas, no desenvolvimento do SGQ numa perspetiva de melhoria do Sistema;
- c) Promover a abertura da Olhar Poente à comunidade, com vista a responder às necessidades expectativas dos clientes, potenciando os recursos existentes;
- d) Diversificar as respostas à comunidade, procurando responder às permanentes mudanças sociais, económicas e tecnológicas.

5. Política da Qualidade

Consciente de que adoção do SGQ aplicado às organizações de economia social constitui um fator de diferenciação positiva, nesta perspetiva a Olhar Poente assume a implementação do mesmo, como promotor da qualidade dos serviços e atividades que desenvolve, centrados na seguinte política de qualidade:

1. Implementar o SGQ com o envolvimento e participação ativa da Gestão do Topo;
2. Respeitar e adequar os requisitos legais e os normativos exigidos nas atividades da Olhar Poente;
3. Estabelecer práticas de melhoria contínua e de revisão permanente do sistema;
4. Adotar um sistema de comunicação adequado e perceptível às exigências dos clientes internos e externos;
5. Adotar comportamentos que favoreçam as melhores relações humanas entre a Olhar Poente e os seus clientes, fornecedores e partes interessadas.

6. Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade estão definidos nos diferentes processos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade e a sua monitorização e medição será realizada através dos indicadores de qualidade e metas definidas.

A construção dos objetivos obedece à lógica da melhoria contínua e de uma forma sistemática e estratégica visam a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes.

7. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma ISO 9001 aplica-se às seguintes respostas sociais e serviços:

1. Creche & CATL Rural "Olhar Infantil" da Vila Nova;
2. Creche & CATL "Olhar Infantil" das Fontinhas;
3. Creche & CATL Rural "Olhar Infantil" da Fonte do Bastardo;
4. Creche & CATL Rural "Olhar Infantil" dos Biscoitos;
5. **Acreditação de entidade formadora (penso que não).**

8. Exclusões

Não foram identificadas exclusões.

9. Representante da Direção

A Direção da Olhar Poente designa a Dra. Vânia Silva como o representante da mesma para a qualidade, com o objetivo de gerir todo o Sistema e com a responsabilidade de informar a Direção do desempenho do SGQ, através da realização de relatórios de execução e da disponibilização de dados de uma forma sistemática.

É responsável pelo envolvimento de todas as pessoas, profissionais e voluntários da Olhar Poente, no desenvolvimento do SGQ e no seu objetivo de responder aos clientes de uma forma adequada, através de mecanismos e ações de melhoria.

10. Comunicação Interna

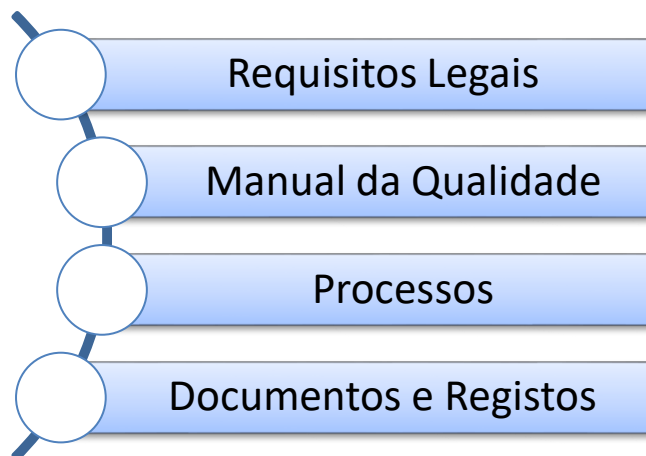
Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, a Olhar Poente disponibilizará todos os meios e suportes necessários para divulgar os resultados do sistema, através da Direção, do Gestor da Qualidade e do Gabinete de Comunicação. A divulgação dos resultados será dirigida aos utentes/clientes, aos colaboradores, aos fornecedores, aos parceiros e partes interessadas, através de boletins informativos, da página da internet, de relatórios do desempenho dos processos e do sistema.

VII – Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade assenta num conjunto de documentos, que funcionam como “farol” orientador das práticas de gestão e relacionamento com os clientes internos e externos, com os fornecedores e com as partes interessadas.

A Estrutura Documental do SGQ assenta no Manual da Qualidade, nos Processos da Qualidade, nos quais estão definidos âmbito, donos dos processos, objetivos, mapeamento das tarefas e instruções de trabalho, nos requisitos legais e manuais de segurança e nos documentos e registos da qualidade, que possibilitam uma leitura permanente do sistema e do seu desempenho.



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, com a referência “Copia Controlada, n.º”.

A sua distribuição efetiva-se quando os detentores de cópias controladas definidas neste documento, atestarem que a receberam através da assinatura do MGQ ou através do envio do recibo de leitura de um email quando a cópia for distribuída através deste mecanismo.

Aquando de alterações realizadas no MGQ deverá efetuar-se a substituição das cópias existentes, a serem arquivadas nos documentos obsoletos, utilizando para esse fim o mesmo mecanismo de distribuição definido inicialmente, sendo colocado no documento a designação “**obsoleto**”.

1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

A aprovação do MGQ é efetuada pela Direção da Olhar Poente. A coordenação da sua conceção é da Responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das chefias envolvidas no SGQ.

Após a sua emissão funciona como “farol” para todas as ações no domínio da qualidade e na implementação de boas práticas, no trabalho das diferentes respostas sociais e serviços da Olhar Poente.

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 Olhar Poente organiza-se através do modelo de gestão por processo, que define um conjunto de processo de realização, suporte e gestão.

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 do sistema.

Sustentada neste conjunto de princípios a Olhar Poente gere o seu SGQ, com base no seguinte:

Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com a política da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados positivos face aos objetivos e indicadores definidos;

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 objetivos estabelecidos, numa perspetiva de melhoria;

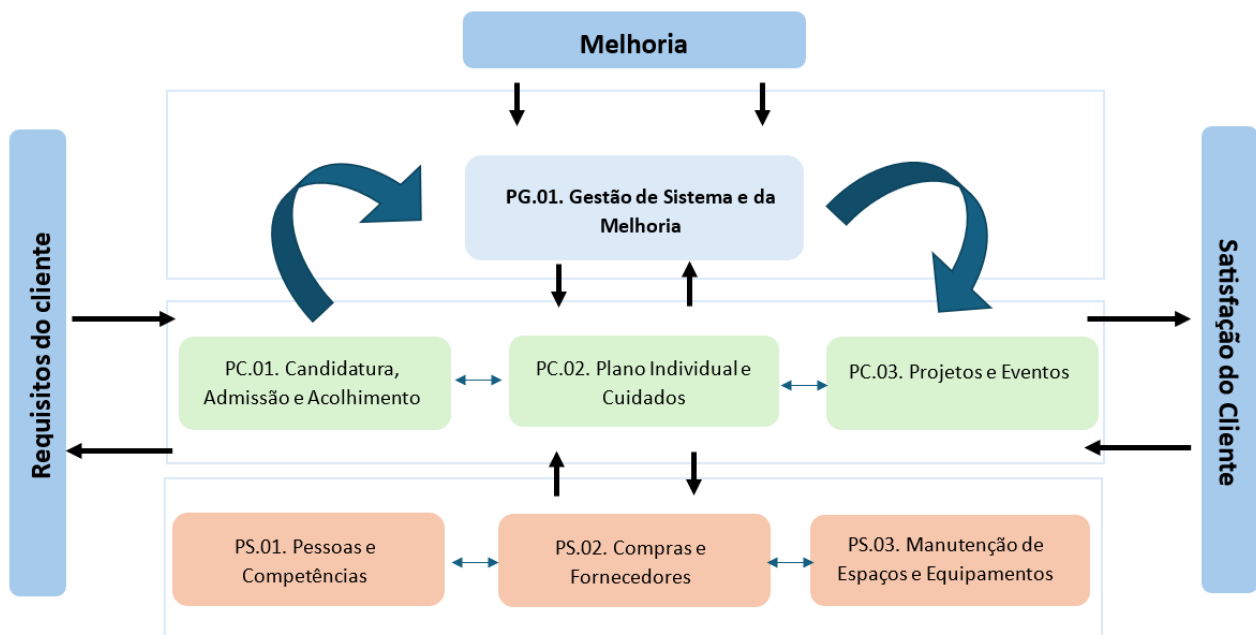
Agir – Implementar as melhorias necessárias com o objetivo de melhorar de forma contínua o desempenho do sistema, respondendo de forma adequada às necessidades e expectativas dos clientes.

2.1. Descrição da Interação dos Processos

Processo	Entradas		Saída	
	Origem	Descrição	Destino	Descrição
PC 01 Candidatura Admissão Acolhimento		Necessidades e expectativas dos clientes Pedido de informação / inscrição Critérios de priorização Capacidade da instituição Lista de espera, n.º de vagas Documentação entregue pelo cliente Necessidades e expectativas dos clientes Cliente inscrito e selecionado Relatórios de entidades externas relevantes	PC 02 PC 03	Cliente inscrito Cliente selecionado Informação sobre as necessidades do cliente Gestão da lista de espera Informação sobre as necessidades do cliente Serviço contratado
PC 02 Plano Individual e Cuidados	PC 01	Necessidades e expectativas dos clientes Avaliação multidimensional do cliente Necessidades de saúde e acompanhamento dos clientes Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente. Informações relativas à família, escola, saúde e contexto institucional.	PC 03	Planos Individuais Necessidades e expectativas dos clientes satisfeitas Planos Individuais Necessidades dos clientes satisfeitas Plano de Intervenção, concretização e avaliação realizado Cuidados de saúde realizados Informações para a elaboração dos Planos Socioeducativos Individuais e dos Planos Cooperados de Intervenção.
PC 03 Projetos e Eventos	PC 02	Necessidades do cliente Planos de Apoio Avaliação das necessidades expectativas do cliente Planos de Atividades		Plano de Atividades Atividades recreativas e pedagógicas realizadas Avaliação dos planos de atividades
PS 01 Pessoas e Competências	Todos os Processos	Necessidades de Formação Relatório da Avaliação da Satisfação dos Clientes Relatório da Qualidade	Todos os Processos	Melhoria de Competências Plano de Formação Melhoria do Sistema de Gestão Qualidade Cumprimento das exigências legais e regulamentares
PS 02 Compras e Fornecedores	PC 01 PC 02 PC 03	Produtos/Materiais adquiridos e controlados Encomendas de serviços e pedidos de espaços, equipamentos e instalações	PC 01 PC 02 PC 03 PS 03	Lista de fornecedores classificados Planeamento da gestão dos espaços, equipamentos e serviços
PS 03 Manutenção de Espaços e Equipamentos	PC 01 PC 02 PC 03	Necessidades de manutenção dos espaços e equipamentos	PC 01 PC 02 PC 03 PS 02	Espaços e equipamentos adequados à prestação dos serviços.

<p>PG 01 Gestão do Sistema e da Melhoria</p>	<p>Todos os Processos</p>	<p>Documentos estratégicos da OP Legislação e regulamentação aplicável Requisitos do cliente Relatório da avaliação da satisfação dos clientes Reclamações e sugestões de melhoria Indicadores de desempenho dos processos Ações Corretivas Série de Normas ISO 9000 Relatório da qualidade Não Conformidades Internas Não Conformidades Externas (Reclamações) Potenciais não Conformidades</p>	<p>Todos os Processos</p>	<p>Cumprimento da legislação e regulamentação aplicável Documentos estratégicos da OP Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade Manual de funções e acolhimento Organigrama Relatório da qualidade Revisão do sistema Processos auditados Sugestões e reclamações analisadas e tratadas adequadamente Cliente informado Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade Ações Corretivas</p>
---	---------------------------	--	---------------------------	--

2.2. Descrição da Interação dos Processos (REDE)



3. Correlação Norma ISO 9001

Para procurar aferir da capacidade do sistema em responder à norma, construímos um quadro que procura refletir esta realidade, procurando construir um instrumento de visualização desta realidade.

Clausulas/ Subcláusulas	Chave	Suporte	Gestão
4. Contexto da Organização 4.1. Compreender a organização e o seu contexto 4.2. Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas 4.3. Determinar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade 4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos processos			PG.01.Gestão do Sistema e da Melhoria
5. Liderança 5.1. Liderança e compromisso 5.2. Política 5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais			PG.01.Gestão do Sistema e da Melhoria
6. Planeamento 6.1. Ações para tratar riscos e oportunidades 6.2. Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir 6.3. Planeamento das alterações			PG.01.Gestão do Sistema e da Melhoria
7. Suporte 7.1. Recursos 7.2. Competências 7.3. Consciencialização 7.4. Comunicação 7.5. Informação documentada		PS.01.Pessoas e Competências PS.02. Compras e Fornecedores, PS.03.Manutenção de Espaços e Equipamentos	PG01.Gestão do Sistema e da Melhoria
8. Operacionalização 8.1. Planeamento e controlo operacional 8.2. Requisitos para produtos e serviços 8.3. Design e desenvolvimento de produtos e serviços 8.4. Controlo dos processos, produtos e serviços dos fornecedores externos 8.5. Libertação de produtos e serviços 8.6. Controlo de saídas não conformes	PC.01. Candidatura, Admissão e Acolhimento PC.02. Plano Individual e Cuidados e PC.03. Projetos e Eventos		
9. Avaliação de desempenho 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação 9.2. Auditoria Interna 9.3. Revisão pela Gestão			PG01.Gestão do Sistema e da Melhoria
10. Melhoria 10.1. Generalidades 10.2. Não conformidades e ação corretiva 10.3. Melhoria contínua			PG01.Gestão do Sistema e da Melhoria

VIII - Organigrama

