



**Cercidiana – Cooperativa para a Educação, Reabilitação e  
Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL.**



**Sistema de Gestão da Qualidade**

# **Manual da Qualidade**

**Versão 0.3  
dezembro de 2016**


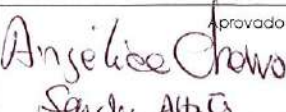
**Aprovado em reunião de Direção em 20 de dezembro de 2016**





|   |  |                                   |                                    |
|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cooperativa para o trabalho, a mobilidade e a inclusão de pessoas com deficiência em Bona, CTR</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>in Social Services</p> | <p><b>Manual da Qualidade</b></p> | <p>MQ_03</p> <p>Revisão<br/>03</p> |
|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|


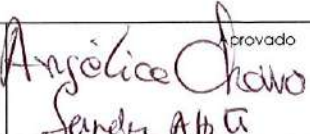
## Índice



|  |    |
|--|----|
| <b>1. Gestão do Manual</b> .....                               | 3  |
| 1.1. Objetivo e campo de aplicação do manual da qualidade..... | 3  |
| 1.2. Estrutura do manual de qualidade.....                     | 3  |
| 1.3. Promulgação pela Gestão.....                              | 4  |
| <b>2. A organização</b> .....                                  | 5  |
| 2.1. História da Cercidiana.....                               | 5  |
| 2.2. Organograma da organização.....                           | 10 |
| 2.3. Localização e contactos.....                              | 11 |
| 2.4. Visão, missão, valores e políticas.....                   | 12 |
| 2.4.1. Missão.....   | 12 |
| 2.4.2. Valores.....  | 12 |
| 2.4.3. Visão.....  | 13 |
| 2.4.4. Políticas.....  | 13 |
| 2.5. Envolvimento das partes interessadas.....                 | 21 |
| <b>3. Sistema de gestão da qualidade</b> .....                 |    |
| 3.1. Âmbito do sistema de gestão da qualidade.....             | 22 |
| 3.2. Exclusões.....  | 22 |
| 3.3. Abordagem por Processos.....                              | 22 |
| 3.3.1 Lista de processos.....                                  | 24 |
| 3.3.2 Descrição dos processos.....                             | 25 |
| 3.3.3. Mapa e Interação dos Processos.....                     | 28 |
| 3.4. Documentação do SGQ.....                                  | 29 |
| 3.4.1. Estrutura documental.....                               | 29 |
| 3.5. Organização do SGQ.....                                   | 30 |
| 3.6 - Revisão do SGQ.....                                      | 31 |

|  |                               |  |                               |                              |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------|
| <p>Elaborado</p> <p>GQ </p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p></p> <p>Sandra Alta</p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Página</p> <p>1 de 34</p> |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------|

|  |  |                                   |                                    |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cooperativa para a educação, mobilidade e inclusão de pessoas com deficiência em Foz de Iguaçu.</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>in Social Services</p> | <p><b>Manual da Qualidade</b></p> | <p>MQ_03</p> <p>Revisão<br/>03</p> |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|

|   |    |
|---|----|
| <b>4. Anexos</b> .....                        | 32 |
| 4.1. Anexo A - Definições e abreviaturas..... | 32 |

|  |                               |  |  |
|--|-------------------------------|--|--|
| <p>Elaborado</p> <p>GQ </p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p></p> <p>Sandra A. B. G.</p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> <p>Página</p> <p>2 de 34</p> |
|--|-------------------------------|--|--|

|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

## 1. Gestão do Manual

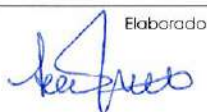
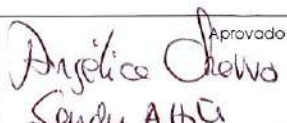
### 1.1. Objetivo e campo de aplicação do manual da qualidade



O Manual da Qualidade (MQ) tem como objetivo descrever os elementos essenciais do SGQ implementado na CERCIDIANA, CRL, apresentando-se como o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o Referencial EQUASS Assurance. Aplica-se a todas as respostas sociais e apresentando-se como uma ferramenta para melhoria contínua dos processos e serviços.

### 1.2. Estrutura do manual de qualidade

O MQ da CERCIDIANA, CRL está dividido em quatro capítulos, de acordo com o seguinte:

|  |  |
|--|--|
| <b>Capítulo 1 – Gestão do Manual</b>               | Descrição do campo de aplicação do SGQ, da lógica da sua gestão e da estrutura do próprio manual.  |
| <b>Capítulo 2 – A organização</b>                  | Breve apresentação da CERCIDIANA, CRL, descrevendo a organização e as competências da mesma.   |
| <b>Capítulo 3 - Sistema de gestão da qualidade</b> | Apresentação das linhas de orientação segundo as quais o SGQ está organizado, com referência às políticas da organização, aos processos e procedimentos existentes, a interação entre eles, revisão do SGQ e organização do mesmo. |
| <b>Capítulo 4 - Anexos</b>                         | Anexos ao MQ.  |

|  |                    |   |   |
|--|--------------------|---|---|
| Elaborado<br><br>GQ | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Sandra A. H. C. | Data<br>30/12/2016<br><br>Página<br>3 de 34 |
|--|--------------------|---|---|

|  |  |                                   |                                    |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cooperativa para a educação, mobilidade e inclusão de pessoas transviviendo em Évora, CRL</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>In Social Services</p> | <p><b>Manual da Qualidade</b></p> | <p>MQ_03</p> <p>Revisão<br/>03</p> |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|

### 1.3. Promulgação pela Direção


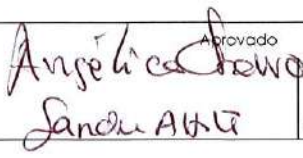
O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da CERCIDIANA, CRL, implementado de forma a gerir os aspetos da qualidade da organização e, em particular, para garantir a conformidade na prestação dos seus serviços, tem por base o referencial EQUASS Assurance.



O manual da qualidade refere os meios adotados pela CERCIDIANA, CRL, para garantir a qualidade dos serviços prestados aos/às Clientes constituindo-se como o suporte documental da Organização, das responsabilidades, atribuições, funções e processos, que asseguram o cumprimento dos requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

A Direção do CERCIDIANA promulga este Manual e assume a total responsabilidade de fazer respeitar as regras de funcionamento do SGQ nele descritas, pelos/as seus/suas Colaboradores/as e subcontratados/as, e identifica a Direção, como Responsável pela Qualidade e, Ana Gomes, como Gestora da Qualidade, sem restrição de outras responsabilidades, com autoridade e responsabilidade pela implementação, seguimento e controlo do SGQ da CERCIDIANA, CRL.

Évora, 20 de dezembro de 2016

A Direção

|  |                               |  |                              |
|--|-------------------------------|--|------------------------------|
| <p>Elaborado</p> <p>GG </p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p></p> <p>Sandra ALBU</p> <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Página</p> <p>4 de 34</p> |
|--|-------------------------------|--|------------------------------|

|   |  |                                   |                                    |
|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cooperativa para a educação, mobilização<br/>e inclusão de crianças e jovens de Évora, CRL</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>In Social Services</p> | <p><b>Manual da Qualidade</b></p> | <p>MQ_03</p> <p>Revisão<br/>03</p> |
|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|

## 2. A organização

### 2.1. História da CERCIDIANA, CRL

Breve - Historial


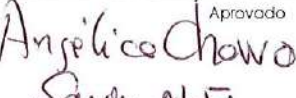
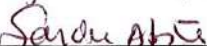
No Largo do Amauriz houve uma garagem. Puderam-se ali juntar as vontades resultantes e uma época de grande capacidade de mobilização colectiva.



À semelhança de outras Cerci's que se formaram por todo o país, a Cercidiana também resultou de um forte empenhamento que agregava pais, professores e outras pessoas que se interessavam pela qualidade de vida das crianças com deficiência. É que a escola de então, não considerava nas suas políticas inclusão de crianças com deficiência no sistema regular de ensino.

**11 de Agosto de 1977** marca o ato de fundação da CERCIDIANA, na altura chamada de Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção de Crianças Inadaptadas de Évora.

E a escola fez-se. Uma escola especial, para pessoas especiais – frase muito utilizada numa altura em que o lema se resumia em conferir também os direitos à escolaridade para quem à partida parecia não valer a pena investir. O logótipo, cor de uma laranja fresca, trazia o templo Romano e uma flor que sorria.

O Monte das Cortiçadas. A casa grande, vazia dos donos após o 25 de Abril, fora tomada por uma Cooperativa Agrícola que a cedeu à Cercidiana. Primeiro local de abrigo para a implementação de um conjunto de princípios norteadores sobre o que deveria então ser a educação da pessoa com deficiência mental. O Ministério da Educação criara a Divisão de Educação Especial. A legislação contrariava o até então vigente, de pendor meramente assistencialista, para promover como princípio subjacente o facto de que estas pessoas têm competências que lhes permitem a aquisição de

|  |                               |  |   |
|--|-------------------------------|--|---|
| <p>Elaborado</p> <p>GQ </p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p></p> <p></p> | <p>Data</p> <p>20/12 /2016</p> <p>Página</p> <p>5 de 34</p> |
|--|-------------------------------|--|---|

|   |  |                            |                            |
|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cerci'diana</b><br><small>Cooperativa para a educação, reabilitação e inserção de pessoas com deficiência no Ensino, CIE.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|--|----------------------------|----------------------------|

conhecimentos e aptidões tendentes à sua autonomização. O autocarro e o motorista eram da Rodoviária. Mais tarde a Rodoviária ofereceu o autocarro à Cerci'diana. Contratou-se o primeiro motorista.

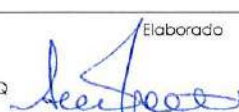
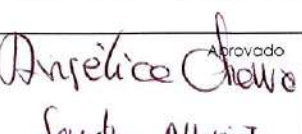
**1980.** Com apoio da Fundação Calouste Gulbenkian adquiriu-se a Quinta do Feijão. Realizaram-se muitas obras, porque a Escola tinha muitos alunos. Que cresceram e que exigiram outras necessidades. Era preciso prepará-los para o trabalho. A Integração.

**1982. Pré-Profissional,** para todos os que puderam agarrar a oportunidade. Contudo, as pessoas com multi-deficiência e deficiências mentais profundas e graves necessitaram de uma outra resposta que na altura se formou fora da Cerci'diana.



**1991.** Constitui-se a **Formação Profissional.** A entrada de Portugal na Comunidade Europeia permitiu o acesso a verbas e programas inovadores. A Habilitação. O Acesso ao Emprego. A mudança de mentalidades.

**1993.** Pode ser constituído o **Centro de Atividades Ocupacionais** a funcionar na Quinta do Feijão, já legitimado e aceite pelo Ministério da Segurança Social como uma resposta premente, fundamental, para aqueles em que era preciso acima de tudo acentuar o que são os pressupostos da Inclusão. Esta viragem deu-se com a alteração do Código Cooperativo as Cerci's, que até então pertenciam ao ramo cooperativo do ensino, passaram a estar integradas no ramo da solidariedade social, fazendo corresponder assim à pluralidade de intervenções que já estavam a ser asseguradas.

**1997.** A parceria com a então Equipa de Coordenação dos Apoios Educativos nº 2 de Évora deu o início formal ao Serviço de Intervenção Precoce. A valorização de respostas integradas; a diversificação de estratégias de intervenção de maior proximidade com as famílias e a inclusão das crianças nos seus meios naturais,

|  |                                   |  |                                  |
|--|-----------------------------------|--|----------------------------------|
| <small>Elaborado</small><br>GQ  | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <small>Aprovado</small><br><br><small>Data</small><br>20/12/2016 | <small>Página</small><br>6 de 34 |
|--|-----------------------------------|--|----------------------------------|



|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

**1998.** O nome da Cericidiana perdeu a palavra "Crianças" e passou a constar a palavra "cidadãos".

**1999.** Inauguração do Lar residencial, Casa das Pites. A Aquisição do edifício do Rossio como pólo urbano.

**2007.** Os tempos de renovação exigiram a alteração do logótipo que se entornou para um campo verde na esperança da pessoa que lá dança seja como uma qualquer outra.

**2009.** Início do processo para a certificação da Qualidade.

**2011.** Certificação EQUASS ASSURANCE in Social Services.

**2013.** Renovação da Certificação EQUASS ASSURANCE in Social Services.

**2015.** Renovação da Certificação EQUASS ASSURANCE in Social Services.

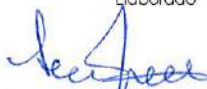
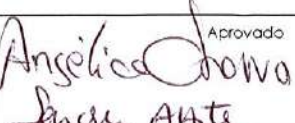
BPI Capacitar 2015 – Menção Honrosa



**2016.** Novo logótipo

### **Principais Serviços**

A Cericidiana desenvolve a sua atividade em torno das necessidades das pessoas com dificuldades intelectuais e desenvolvimentais e/ou outras incapacidades. Em 1977 a Organização implementou-se pela grande necessidade de responder a uma ausência de resposta relativamente a crianças e jovens em idades de escolaridade obrigatória. Foi criada a Escola de Ensino Especial". Com o decorrer dos anos, estes que foram os seus primeiros clientes, foram crescendo e consigo também as necessidades, levando ao surgimento de outras duas respostas que se diferenciam pela finalidade, a Formação Profissional e o Centro de Atividades Ocupacionais.

A Formação Profissional para o Emprego é um setor que se destina a habilitar jovens e adultos aptos à aprendizagem de uma atividade profissionalizante


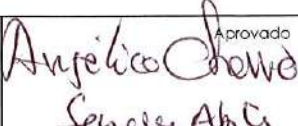
|  |                    |   |                   |
|--|--------------------|---|-------------------|
| GQ<br>Elaborado<br> | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Jane A. A. A. | Página<br>7 de 34 |
|--|--------------------|---|-------------------|



|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Cooperativa e escola, instituição social de ensino e formação de Évora, 21.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|

desenvolvendo potenciais pessoais e técnico-profissionais em determinadas áreas que os conduzem à possibilidade de acederem a um emprego. O trabalho desenvolvido é todo ele organizado em torno do que são as necessidades da própria pessoa, utilizando-se uma modalidade de intervenção individualizada e privilegiando tudo o que podem ser os seus potenciais. O percurso formativo culmina numa experiência de Formação prática em contexto de trabalho, pois tem em vista o sucesso da integração laboral.

O Centro de Atividades Ocupacionais é uma outra resposta que pretende ir de encontro ao que são as necessidades de pessoas com dificuldades intelectuais e desenvolvimentais e/ou outras incapacidades com maiores limitações na sua autonomia, através de Programas de Desenvolvimento Individuais. Prevê um rol de atividades estritamente ocupacionais desenvolvidas em ateliês que vão desde a tecelagem, a cerâmica, a carpintaria, a atividade agropecuária, a desmontagem de bobines e as atividades expressivas e criativas; atividades lúdico-terapêuticas desenvolvidas na área do desporto, expressão dramática, hidroterapia e estimulação psicomotora / snoezelen; atividades de desenvolvimento pessoal e social tais como, competências e aptidões sociais; o Grupo de Autorrepresentação; e atividades socialmente úteis. Todas estas atividades estão dirigidas para a satisfação de necessidades, a manutenção de competências e também assegurar a qualidade de vida.

A Cooperativa está sediada numa quinta com nove hectares nas proximidades de Évora, um espaço privilegiado em termos de recursos naturais. Com a extinção da escola do ensino especial a Cericidiana veio a consolidar uma área de complementaridade educativa através do Projeto de Educação Ambiental " O Feijoeiro" que se organiza com a missão do compromisso da integração. O menu de oferta de atividades desenrola-se em


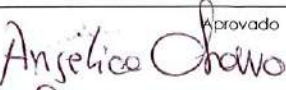

|  |                    |  |   |
|--|--------------------|--|---|
| GQ<br>Elaborado<br> | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Senhora Ab. C. | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>8 de 34 |
|--|--------------------|--|---|

|   |  |                            |                            |
|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cerciariana</b><br><small>Cooperativa para a educação, mobilização e ação de crianças e adolescentes de São Paulo</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>in Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|--|----------------------------|----------------------------|

torno do que são as grandes preocupações da sustentabilidade ecológica e ambiental bem como da preservação da memória histórica e do que são as nossas tradições.

O Lar Residencial "Casa das Pites", constitui-se como uma resposta que garante a qualidade da sua vida das pessoas com deficiência e suas famílias. Está localizado num bairro limítrofe da cidade, que se caracteriza pela antiga e boa vizinhança, fenómeno que absorveu a "instituição" e a tornou como mais uma moradia do local. Os residentes na sua maioria com cerca de dezasseis anos de casa tomam-na também como sua.

A Intervenção Precoce na Infância é também um serviço promovido pela Cerciariana. Esta estrutura assenta numa parceria operacional entre a Administração Regional de Saúde, o Ministério da Educação e a Segurança Social intervindo com uma metodologia inovadora, pois confere a família como elemento fulcral na eficácia da intervenção. O trabalho é desenvolvido onde se avaliam as necessidades, ou seja o local onde a criança está, seja o seu próprio domicílio, a ama, a creche, ou jardim-de-infância. Este serviço tem como finalidade antever problemáticas conducentes à aquisição de uma deficiência, ou uma dificuldade mais limitativa, ou o início de uma terapêutica em tempo óptimo no diagnóstico de deficiências confirmadas.

|  |                                 |   |   |
|--|---------------------------------|---|---|
| GQ  | Elaborado<br>Data<br>20/12/2016 | <br> | Aprovado<br>Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>9 de 34 |
|--|---------------------------------|---|---|



**cercidiana**  
Instituto de Treinamento e Assessoria em Gestão



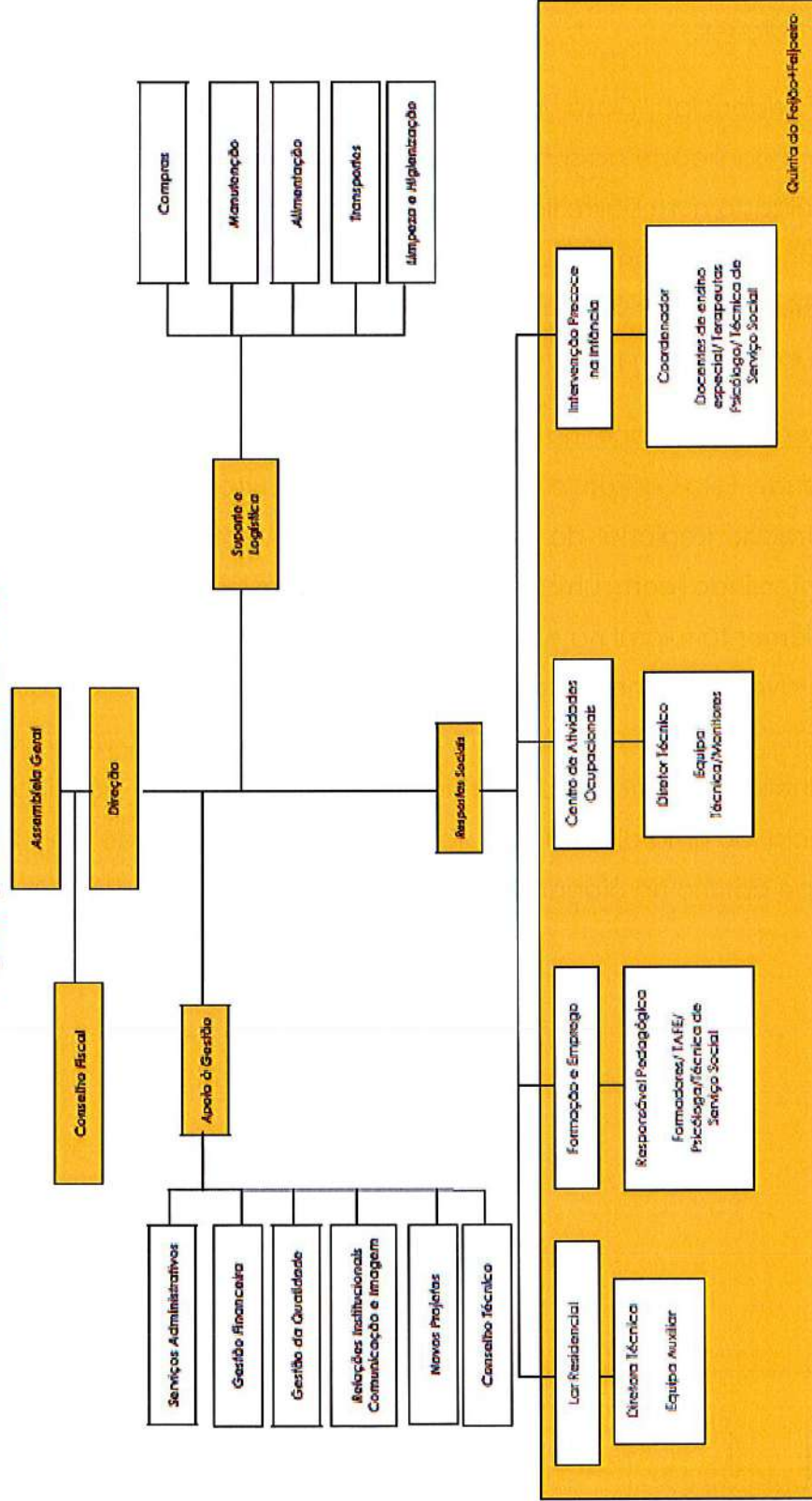
**Assurance**  
in Social Services

# Manual da Qualidade



MQ\_03

Revisão  
03

## Organograma Cercidiana 2016



|                                |                        |                            |
|--------------------------------|------------------------|----------------------------|
| Elaborado                      | Aprovado               | Página                     |
| <i>[Handwritten Signature]</i> | <i>Anjeliia Chaves</i> | 10 de 34                   |
| GQ                             | Data                   | Data                       |
|                                | 20/12/2016             | 20/12/2016                 |
|                                |                        | <i>Josémar Albuquerque</i> |

|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Cooperativa para a promoção, desenvolvimento e melhoria da qualidade das intervenções sociais em E. S. C.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>in Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|

### 2.3. Localização e contactos

#### Sede

(Formação e Emprego/Centro de Atividades Ocupacionais)

Quinta do Feijão, Ao Espinheiro

Apartado 92

7002-502 Évora

Tlf: 266 759 530

Fax: 266 751 964

E-mail: [Cercidiana@portugalmail.pt](mailto:Cercidiana@portugalmail.pt)

[cercidianadireccao@gmail.com](mailto:cercidianadireccao@gmail.com)



#### Pólo do Rossio:

(Centro de Atividades Ocupacionais/ Intervenção Precoce na Infância)

Rua de São Brás nº10 – 7000-867 Évora

Tlf: 266 707 385




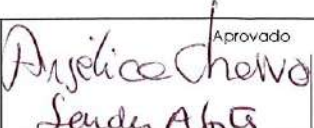
#### Lar Residencial:



Rua Duarte Menezes nº1

Bairro das Coronheiras ,7000-693 Évora

Tlf: 266 751 008



|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
| GQ<br>Elaborado<br> | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Sandra A. G. | Data<br>20/11/2016<br><br>Página<br>11 de 34 |
|--|--------------------|--|--|

|  |  |                                   |                                    |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Centro de Estudos e Formação Profissional de Fátima, C.A.</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>in Social Services</p> | <p><b>Manual da Qualidade</b></p> | <p>MQ_03</p> <p>Revisão<br/>03</p> |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|

## 2.4. Missão, Valores, Visão e políticas

### 2.4.1. Missão

Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores, satisfaçam as necessidades dos nossos clientes.

### 2.4.2. Valores

Respeito e Dignidade – Assumir um conjunto de práticas profissionais que garantam a consideração e apreço pelos/as clientes e sua integridade.

Responsabilidade – Ter como dever central, o sentido de dar respostas e/ou garantias aos/às Clientes da Cercidiana.

Humanismo centrado na pessoa – Assumir que as pessoas são a referência principal das ações.


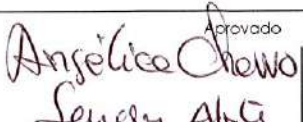

Solidariedade e Cooperação – Trabalhar com o objetivo de orientar para a entreatajuda, autonomia, independência, liberdade e responsabilidade.



Dedicação – Considerar que as ações da Cercidiana, só serão úteis se desempenhadas com interesse e empenho.

Flexibilidade – Ajustar as ações e atitudes às diversas situações.

Determinação – Adotar atitudes persistentes na prossecução dos objetivos da Cercidiana.

Inovação – Executar as ações de forma inédita e personalizada.

|  |                               |  |                               |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|
| <p>Elaborado</p> <p>GQ </p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p><br/></p> <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Página</p> <p>12 de 34</p> |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|

|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

Qualidade – Procurar o melhor bem estar dos/as Clientes e Colaboradores/as.

### 2.4.3. Visão

A Cericidiana pretende ser reconhecida e validada pela sociedade como uma organização exemplar na implementação dos seus serviços de modo a constituir-se como um referencial de excelência.

### 2.4.4. Políticas


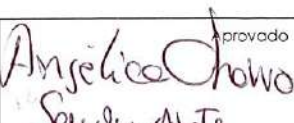
#### 1) Política da Qualidade



A Cericidiana tem implementado um sistema de gestão da qualidade, seguindo as disposições da norma EQUASS Assurance, European Quality in Social Services.

A Cericidiana promove o acesso a uma cidadania plena que conduz ao usufruto dos direitos de qualquer cidadão, através de processos de habilitação, reabilitação e inserção.

Compromete-se a:

- Cumprir os requisitos Sistema de Gestão da Qualidade e outros que a organização subscreva para o desenvolvimento das suas atividades.
- Exceder as expectativas dos nossos clientes, melhorando continuamente a prestação dos serviços, de modo a satisfazer as suas necessidades atuais e futuras.
- Rever o SGQ de forma a permitir a melhoria contínua da eficácia do seu funcionamento, assegurando para tal os recursos necessários para o seu estabelecimento e acompanhamento.

|  |                    |   |  |
|--|--------------------|---|--|
| GG<br>Elaborado<br> | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Sandra Anta | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>13 de 34 |
|--|--------------------|---|--|

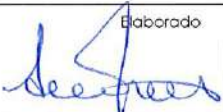
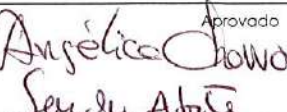
|   |  |                            |                            |
|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Cooperativa de Trabalho e Educação, Responsável e Inovadora em Serviços Sociais de São Paulo</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|--|----------------------------|----------------------------|

- Criar e manter um ambiente interno no qual os colaboradores se tornem plenamente empenhados na prossecução dos objetivos da organização.
- Incentivar e fomentar o envolvimento de todos os colaboradores motivando-os para que as suas capacidades individuais sejam utilizadas em benefício da organização, assim como na implementação e desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Decidir de forma eficaz, com base na análise de dados e de informações.
- Incrementar a participação dos clientes no Sistema de Gestão da Qualidade.
- Assumir e promover uma relação benéfica com os stakeholders de forma a potenciar a aptidão de ambas as partes da criação de valor.
- Numa filosofia de melhoria contínua e inovação oferecer serviços adaptados às necessidades de mercado.
- Acreditamos que o compromisso com a qualidade será sempre uma prioridade da Cercidiana.



## 2) Política da Confidencialidade

A Cercidiana está profundamente comprometida com o respeito e a proteção da privacidade dos/as seus/suas clientes.

É por isso, que todos/as os/as colaboradores/as/voluntários/as/estagiários/as estão abrangidos/as por um dever de confidencialidade relativamente a toda a documentação e informação relacionada com os/as nossos/as clientes e

|  |                                   |   |  |
|--|-----------------------------------|---|--|
| GQ <br><small>Elaborado</small> | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <br><small>Aprovado</small> | <small>Data</small><br>20/12/2016<br><br><small>Página</small><br>14 de 34 |
|--|-----------------------------------|---|--|



|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Cooperativa de Assistência Social - C.A.S. de São Paulo</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|



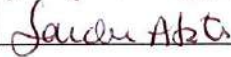
que dela necessitem para o exercício da sua função. Esta obrigação fica devidamente documentada com a assinatura do termo de confidencialidade.



### 3) Política de Gestão de Recursos Humanos

A Cerciadiana reconhece e valoriza os/as colaboradores/as como um dos recursos mais importantes para o seu sucesso enquanto organização.

A política de gestão de recursos humanos da Cerciadiana caracteriza-se por:

- Admitir colaboradores/as com as qualificações ajustadas ao desempenho das suas funções;
- Tratar todos/as os/as colaboradores/as com equidade não permitindo qualquer forma de discriminação e providenciando um ambiente de trabalho que promova o espírito de equipa e assegure o respeito mútuo;
- Promover e/ou facilitar a participação em ações de formação contínua para todos/as os/as colaboradores/as que se integrem nas necessidades e possibilidades da organização;
- Utilizar uma metodologia de gestão de recursos humanos assente num modelo de avaliação baseada nos objetivos.
- Cumprir as normativas da legislação nacional em vigor.

|  |                                     |   |  |
|--|-------------------------------------|---|--|
| GQ  | Elaborado<br><br>Data<br>20/12/2016 | <br> | Aprovado<br><br>Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>15 de 34 |
|--|-------------------------------------|---|--|

|   |  |                            |                            |
|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Companhia de Assistência Social e Proteção de Crianças e Adolescentes do Estado de São Paulo</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>in Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|--|----------------------------|----------------------------|

#### **4) Política de Envolvimento dos/as Colaboradores/as**

A Cercidiana promove o envolvimento dos/as colaboradores/as através da criação de oportunidades na participação e avaliação dos serviços assumindo que estes são fator gerador de desenvolvimento organizacional.

Com este envolvimento pretende-se que os/as colaboradores/as se relacionem com os/as seus/suas colegas, com os/as clientes, com a gestão e a organização em geral.


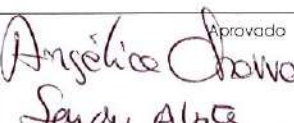
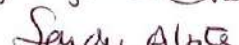
#### **5) Política de Prevenção de abusos e maus tratos**



A Cercidiana assume a responsabilidade de assegurar mecanismos de garantia e de controle relativamente às situações de negligência, maus tratos e discriminação.

Todos os/as colaboradores/as; voluntários/as; estagiários/as ficam desta forma comprometidos/as com o dever e obrigação de sinalizar situações de negligência, maus tratos e discriminação. Ao mesmo tempo todos/as asseguram a qualidade de vida dos/as clientes num quadro de absoluto respeito pelos seus direitos.

#### **6) Política de Parcerias**

A Cercidiana pretende estabelecer novas parcerias com entidades dos diferentes setores da nossa sociedade e dar continuidade às existentes permitindo, desta forma, melhorar a qualidade do serviço prestado aos/às nossos/as clientes.

|  |                                   |  |   |
|--|-----------------------------------|--|---|
| <small>Elaborado</small><br><br><small>GQ</small> | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <small>Aprovado</small><br><br> | <small>Data</small><br>20/12 /2016<br><br><small>Página</small><br>16 de 34 |
|--|-----------------------------------|--|---|

|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

A cultura de Parcerias vai-se traduzir na promoção e na cooperação com outras entidades, em que cada uma coloca as suas competências e capacidades à disposição de uma solução comum.

Desta forma a Cericidiana, ao longo dos anos, tem criado relações de cooperação formais e informais com diversas organizações e entidades de âmbito local, nacional e internacional.

As Parcerias desempenham um papel fundamental no cumprimento da nossa missão.

### **7) Política de Direitos**


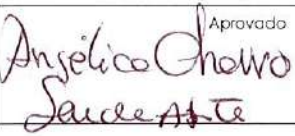
A Cericidiana assume o compromisso de que os direitos fundamentais dos/as seus/as clientes serão respeitados na sua plenitude de acordo com a Carta de Direitos do/a Cliente.



### **8) Política de Ética**

A Cericidiana assume o compromisso de fazer respeitar o Código de Ética, construído através de um amplo processo participativo que sintetiza o conjunto de princípios e normas a respeitar e direciona a forma como a organização estabelece relação com os seus diversos públicos.

### **9) Política de Abrangência**

A Cericidiana pretende organizar os seus serviços em torno do que são as necessidades dos/as seus/suas clientes. No seu âmbito de abrangência a Cericidiana presta serviços às pessoas com deficiência intelectual, outras deficiências ou incapacidades, doença mental e públicos desfavorecidos.

|  |                    |   |                    |                    |
|--|--------------------|---|--------------------|--------------------|
| GQ  Elaborado | Data<br>20/12/2016 |  Aprovado | Data<br>20/12/2016 | Página<br>17 de 34 |
|--|--------------------|---|--------------------|--------------------|

|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

O acima referido obriga que os serviços prestados contemplem de uma forma holística uma intervenção de reabilitação, habilitação e inserção, numa perspetiva multidisciplinar e aberta às expectativas dos/as clientes.

### **10) Política de Liderança**

A Cercidiana evidencia a sua política de liderança através da forma como gere os recursos e projeta a sua imagem na comunidade.

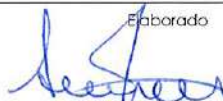
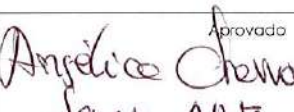

A nível interno esta liderança traduz-se pela promoção da coesão institucional, incentivo à participação de todas as partes interessadas, compromisso com a política da qualidade numa filosofia de melhoria contínua.



A nível externo a política da liderança compromete a Direção para a demonstração de sucessos, satisfação de necessidades e expectativas da comunidade.

### **11) Política de Sustentabilidade da Cercidiana**

A Cercidiana, consciente do seu papel como organização responsável, reconhece que a existência de uma política de sustentabilidade, consubstanciada em ações concretas, constitui um pilar fundamental para o sucesso das suas atividades a médio e longo prazo.

A nossa Política de Sustentabilidade passa, assim, por incorporar na gestão da Organização e no processo de decisão económico e financeiro, princípios de ética, de responsabilidade social e boas práticas, fomentando ativamente o envolvimento dos nossos/as stakeholders diretos (fornecedores; colaboradores/as...), fazendo dos valores enunciados fatores de diferenciação na promoção da competitividade da Organização.

|  |                    |   |  |
|--|--------------------|---|--|
| Elaborado<br><br>GQ | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br> | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>18 de 34 |
|--|--------------------|---|--|

|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Cooperativa para a inclusão, mobilidade e participação de pessoas com deficiência em São Paulo, SP.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|

### **12) Política de Participação**

A Cercidiana, como entidade comprometida com a pessoa com deficiência, promove a participação e a inclusão dos/as seus/suas clientes, tanto dentro da Organização como na Comunidade.

A Cercidiana, em colaboração com outras entidades, assume a defesa dos direitos dos/as seus/suas clientes, assim como, a promoção ativa da igualdade de oportunidades.

A Cercidiana potencia o envolvimento dos/as clientes, como membros ativos, definindo e adotando procedimentos para encorajar e promover a sua capacitação e a sua capacidade de autorrepresentação.


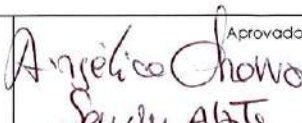
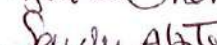
A Cercidiana promove a participação do/a cliente e/ou as partes interessadas na sua avaliação.



### **13) Política de Orientação para os Resultados**

A Cercidiana considera os benefícios percebidos e efetivos para o/a cliente, para a sua família/significativos e/ou terceiras pessoas, para os/as empregadores/as e para a comunidade em geral visando assim a obtenção do melhor para todos. O impacto da prestação de serviços é monitorizado e avaliado de forma estruturada e baseada em factos e critérios objetivos, constituindo um elemento importante do processo de melhoria contínua da qualidade dos resultados dos serviços prestados

### **14) Política de Orientação para o/a Cliente**

A Cercidiana considera cada cliente como o centro da sua atividade, intervindo de forma centrada na pessoa, nos seus sonhos, necessidades e

|  |                                   |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|
| <small>Elaborado</small><br><br><small>GQ</small> | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <small>Aprovado</small><br><br> | <small>Data</small><br>20/12/2016<br><br><small>Página</small><br>19 de 34 |
|--|-----------------------------------|--|--|

|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

expectativas, respeitando o seu modelo de qualidade de vida e o seu contributo individual para o planeamento, avaliação e revisão das suas atividades e serviços.

### 15) Política de Recrutamento e Seleção

A Política de Recrutamento de profissionais na Cercidiana é um processo cuidadoso e rigoroso pois dela depende a qualidade e o sucesso dos serviços.

Tem como tarefa-base o recrutamento de profissionais de elevada capacidade, competência técnica e atitude ética e profissional.


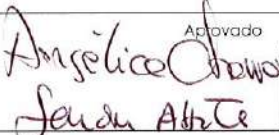
A política de recrutamento é rigorosamente documentada e possui procedimentos delineados, que incluem uma avaliação dos/as potenciais candidatos/as baseada nas competências requeridas para a função.



São valorizados outros aspetos do/a candidato/a como a capacidade de relacionamento interpessoal, nomeadamente disponibilidade para a relação com as pessoas com deficiência e suas famílias, trabalho em equipa, capacidade de liderança, raciocínio crítico e capacidade de comunicação.

Todas estas características são avaliadas ao longo do processo de recrutamento e seleção.

A Cercidiana oferece igualdade de oportunidades enquanto entidade empregadora e não permite qualquer tipo de discriminação em função da idade, género, orientação sexual, raça, estado civil, religião ou deficiência, no processo de recrutamento de pessoal.

Todos os anúncios de emprego estão em conformidade com as políticas de Igualdade de Oportunidades centrando-se nas competências e talento necessários ao desempenho da função, evitando linguagem ou frases que

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
| Elaborado<br><br>GQ | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Sandra Almeida | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>20 de 34 |
|--|--------------------|--|--|


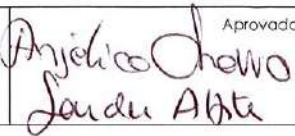
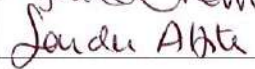
|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|



possam ser interpretadas como sinal de parcialidade para com um grupo de trabalho.

### 2.5. Envolvimento das partes interessadas

No quadro que se segue está descrito a forma como as partes interessadas participam e são envolvidas na vida da organização:

| <b>Parte interessada</b> | <b>Forma de participação e envolvimento</b>  |
|--------------------------|--|
| <b>Clientes</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração e revisão do plano individual;</li> <li>- Grupo de auto-representação;</li> <li>- Reuniões periódicas;</li> <li>- Avaliação da satisfação;</li> <li>- Reclamações, sugestões e elogios.</li> </ul> |
| <b>Significativos</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões de acompanhamento e desenvolvimento das atividades;</li> <li>- Participação na elaboração e revisão dos planos individuais;</li> <li>- Avaliação da satisfação.</li> </ul>                           |
| <b>Colaboradores/as</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões;</li> <li>- Sugestões/Reclamações/Elogios;</li> <li>- Avaliação da satisfação.</li> </ul>  |

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
| GQ  Elaborado | Data<br>20/12/2016 |  Aprovado<br> | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>21 de 34 |
|--|--------------------|--|--|

|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Parceiros/as</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões periódicas de acompanhamento;</li> <li>- Envio de informações relevantes, como resultados e eventos a desenvolver pela Organização;</li> <li>- Avaliação da satisfação.</li> </ul> |
| <b>Entidades financiadoras</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assinatura de acordos;</li> <li>- Envio de plano e relatório de atividades;</li> <li>- Avaliação da satisfação.</li> </ul>  |

### 3. Sistema de gestão da qualidade

#### 3.1. Âmbito do sistema de gestão da qualidade

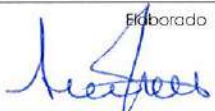
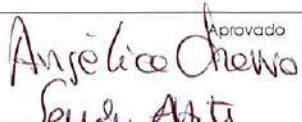

O SGQ da CERCIDIANA, CRL é aplicável a todas as áreas e serviços da CERCIDIANA, CRL, nomeadamente Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), Formação e Emprego (FE), Lar Residencial (LR) e Intervenção Precoce na Infância (IPI).

#### 3.2. Exclusões

Não existem exclusões no SGQ da CERCIDIANA, CRL.

#### 3.3. Abordagem por Processos

O SGQ é entendido como um conjunto de processos inter-relacionados e interatuantes. É propósito desta metodologia de abordagem por processos, propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interações e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efetuam-se regularmente, de acordo com o definido no Mapa de Indicadores, com o objetivo de melhorar

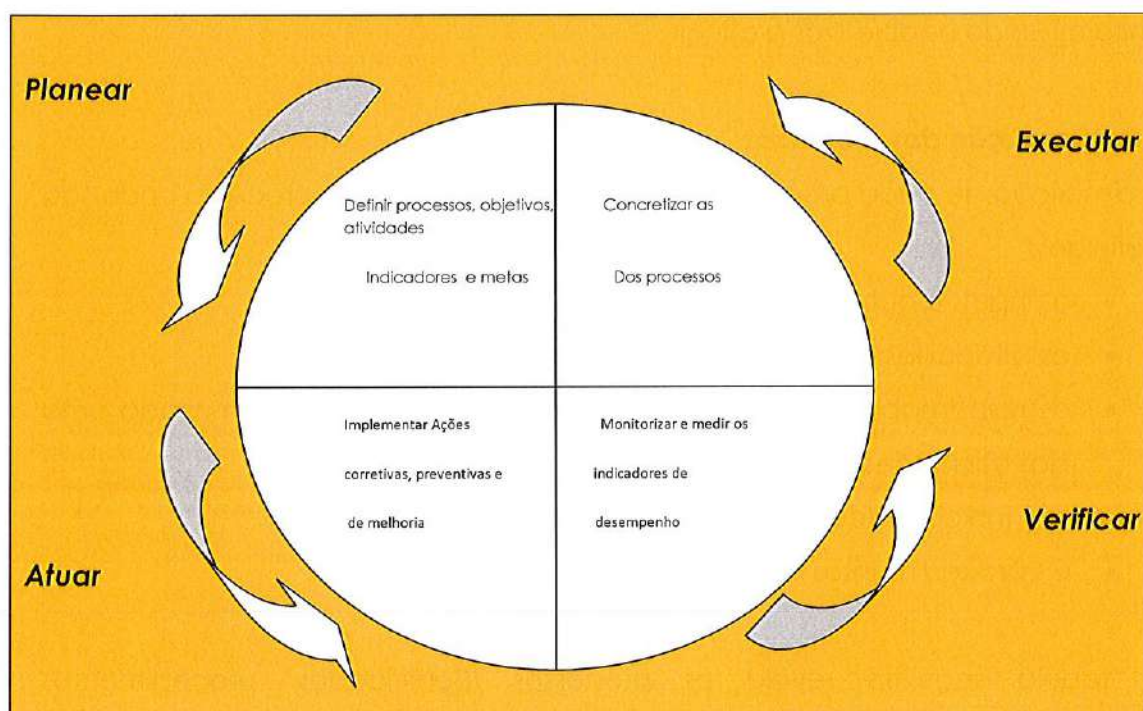
|   |                    |   |  |
|---|--------------------|---|--|
| Elaborado<br>GQ  | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br> | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>22 de 34 |
|---|--------------------|---|--|





continuamente a eficiência e a eficácia dos processos e, conseqüentemente, da organização.

Na gestão dos processos é utilizada a metodologia PDCA (Plan-Do-Check-Act), planejar, executar, controlar e melhorar continuamente os serviços prestados aos/às clientes.

Utilizando esta metodologia a CERCIDIANA identifica, organiza e gere as atividades de acordo com o planejamento estratégico, os requisitos e expectativas dos/as clientes e outras partes interessadas, assim como os recursos necessários para os implementar.



|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Programa de Avaliação, Monitoração e<br/> Medição de Qualidade Hospitalar de Esc. Cb.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|

### 3.3.1 Lista de processos

Os processos identificados e descritos foram agrupados em três grupos:

- I. Processos de Gestão - relacionados com a gestão da organização;
- II. Processos Chave – diretamente relacionados com a execução dos serviços;
- III. Processos de Suporte – dão suporte aos processos operacionais, assegurando os recursos necessários.


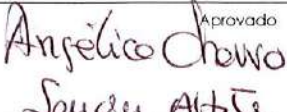
Um dos benefícios da abordagem por processos é permitir uma maior transparência nas atividades realizadas, pois prevê uma gestão horizontal, promovendo comunicação e interação entre diferentes unidades funcionais e uniformizando os objetivos a atingir.



### 3.3.2 Descrição dos processos

A descrição de cada processo tem por base uma ficha de processo onde são definidos:


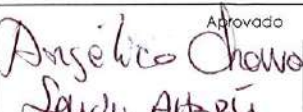
- os inputs e outputs de cada processo;
- as atividades principais associadas a cada processo;
- as responsabilidades de quem executa e/ou participa em cada uma das atividades;
- o(s) indicador(es) de desempenho do processo.
- Os procedimentos associados

A tabela seguinte revela os processos identificados, procedimentos associados, bem como os/as responsáveis.



|   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|--|
| GGQ <br><small>Elaborado</small> | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <br><small>Aprovado</small><br>Sandra Albuquerque | <small>Data</small><br>20/12/2016<br><br><small>Página</small><br>24 de 34 |
|---|-----------------------------------|---|--|

|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cuidamos para o bem-estar. Assessoria e<br/>orientação de qualidade às instituições de Ensino. C.R.</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>in Social Services</p> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|


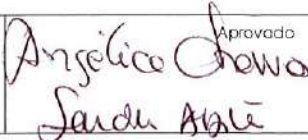
| Tipo de Processo    | Processo   | Responsável de processo                     | Procedimentos   |
|---------------------|--|---|---|
| Processos de Gestão | PG 01 – Planeamento e Avaliação  | Direção                                     | _____   |
|                     | PG 02 – Gestão da Qualidade  | Gestor/a da Qualidade                       | PD01 – Gestão reclamações<br>PD02 – Avaliação da satisfação<br>PD03 – Tratamento NC<br>PD04 – Auditorias Internas<br>PD05 – Controle de documentos e registos<br>PD07 – Gestão do sistema |
| Processos chave     | PC 01- Candidatura   | Diretor/a Técnico/a do CAO e LAR            | _____   |
|                     | PC 02 - Admissão e Acolhimento   | Diretor/a Técnico/a do CAO e LAR            | _____   |
|                     | PC 03 - Plano de desenvolvimento individual                            | Diretor/a Técnico/a do CAO e LAR            | _____   |
|                     | PC 04 - Cuidados em situação de emergência e administração terapêutica | Diretor/a Técnico/a do CAO                  | _____   |
|                     | PC 05 - Plano de atividades  | Diretor/a Técnico/a do CAO                  | _____   |
|                     | PC 06 - Candidatura  | Responsável Pedagógico/a Formação e Emprego | _____   |
|                     | PC 07 - Admissão e Acolhimento   | Responsável Pedagógico/a Formação e Emprego | _____   |

|   |                    |  |                    |                    |
|---|--------------------|--|--------------------|--------------------|
| Elaborado<br>GQ  | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br> | Data<br>20/12/2016 | Página<br>25 de 34 |
|---|--------------------|--|--------------------|--------------------|

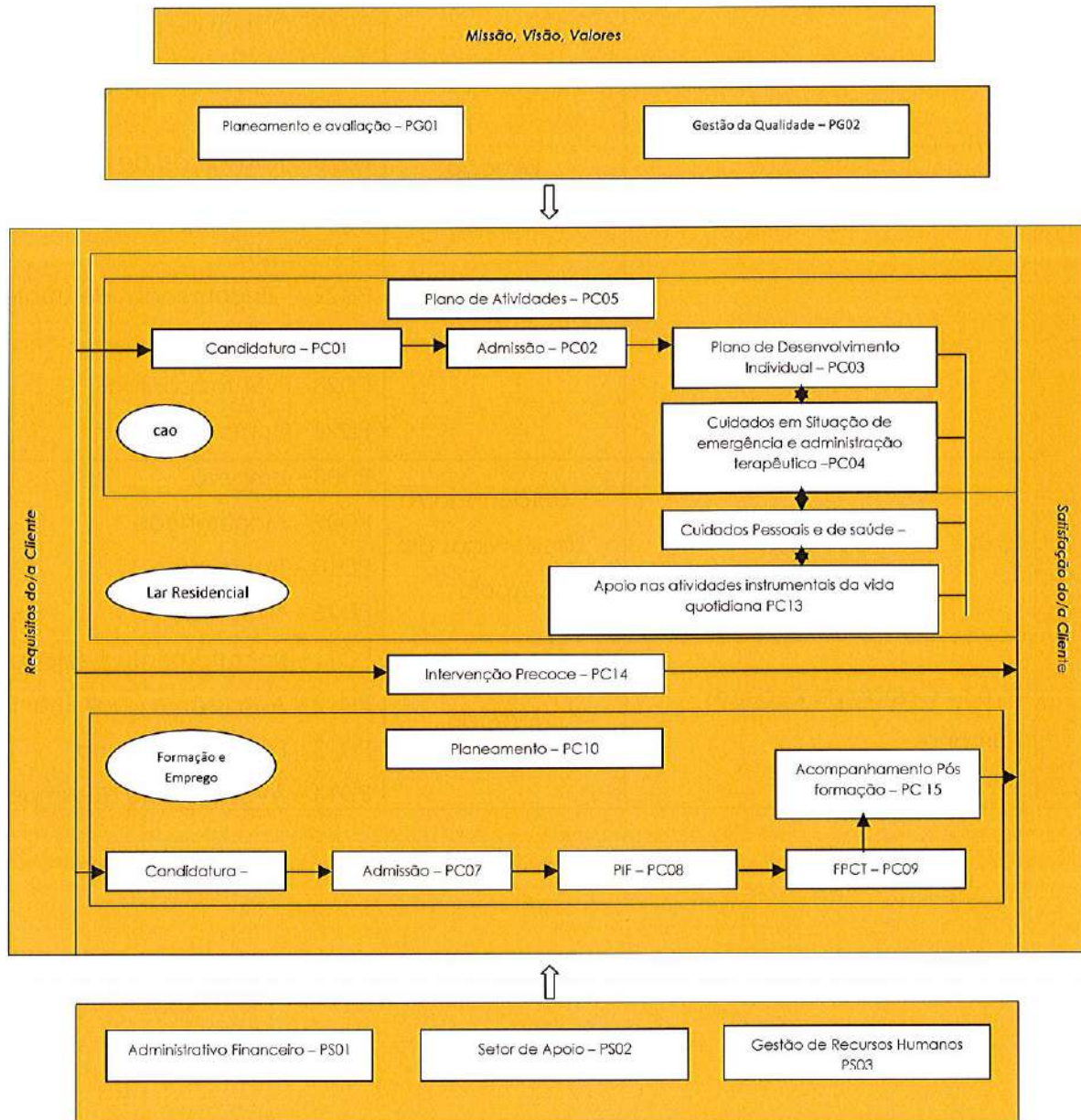
|  |   |   |       |
|--|---|---|-------|
|  | PC 08 - Plano Individual de Formação                          | Responsável Pedagógico/a Formação e Emprego | _____ |
|  | PC 09 – Formação Prática em contexto de trabalho              | Responsável Pedagógico/a Formação e Emprego | _____ |
|  | PC 10 - Planeamento   | Responsável Pedagógico/a Formação Emprego   | _____ |
|  | PC 12 - Cuidados Pessoais e de Saúde                          | Diretor/a Técnico/a do Lar                  | _____ |
|  | PC 13 - Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana | Diretor/a Técnico/a do Lar                  | _____ |
|  | PC 14 – Intervenção Precoce                                   | Direção                                     | _____ |
|  | PC 15 – Acompanhamento Pós-formação                           | Responsável Pedagógico/a Formação Emprego   | _____ |

|  |  |                            |               |
|--|--|----------------------------|---------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Cooperativa para a educação, saúde e cultura<br/>         Associação de Pais e Professores do Círculo, C.A.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>in Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03         |
|  |  |                            | Revisão<br>03 |

|                             |  |                                     |  |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|--|
| <b>Processos de suporte</b> | PS 01 – Departamento Administrativo Financeiro | Direção                             | PD15 - Atendimento<br>PD16 - Correspondência<br>PD17 - Receitas<br>PD18 - Ordem de pagamentos<br>PD19 - Organização de documentos contabilísticos<br>PD20 - Requisição de material móvel<br>PD21 - Requisição de material de economato<br>PD22 - Encomenda de material de economato<br>PD23 - Eventos pontuais<br>PD24 - Compras |
|                             | PS 02 – Setor de Apoio                         | Coordenador/a dos Serviços de Apoio | PD08 – Limpeza<br>PD09 – Manutenção<br>PD10 – Transportes<br>PD25 - Alimentação  |
|                             | PS 03 – Gestão de Recursos Humanos             | Direção                             | PD11 – Recrutamento e selecção<br>PD12 – Admissão e acolhimento<br>PD13 – Formação interna<br>PD14 – Avaliação de desempenho   |

|   |           |  |          |                    |                    |
|---|-----------|--|----------|--------------------|--------------------|
| GQ  | Elaborado | Data<br>20/12/2016   | Aprovado | Data<br>20/12/2016 | Página<br>27 de 34 |
|  |           |  |          |                    |                    |

### 3.3.3. Interação dos Processos



### 3.4. Documentação do SGQ

A documentação do SGQ, descrita neste ponto, é respeitante à totalidade da CERCIDIANA, CRL e à gestão das atividades, produtos ou serviços relacionados com a conformidade do serviço e como regra não se refere a pormenores exclusivamente técnicos, os quais são tratados noutros documentos específicos.


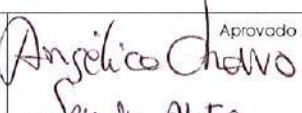
#### 3.4.1. Estrutura documental



O SGQ da CERCIDIANA, CRL encontra-se descrito numa estrutura documental bem definida e hierarquicamente estruturada, conforme a seguinte figura:



Os documentos estão classificados em 4 níveis, sendo que os de nível inferior não podem entrar em conflito com os que estão num patamar mais elevado. A cada um dos níveis corresponde a seguinte descrição:

- Nível 1 – Define o compromisso e responsabilidades CERCIDIANA, CRL perante os/as seus/suas Clientes e Colaboradores/as. Documentos que refletem a estratégia da organização e divulgam a filosofia de base do seu sistema;

|  |                               |  |                               |                               |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|
| <p>Elaborado</p> <p>GQ </p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p></p> <p>Seu da Abte</p> | <p>Data</p> <p>20/12/2016</p> | <p>Página</p> <p>29 de 34</p> |
|--|-------------------------------|--|-------------------------------|-------------------------------|

|  |  |                                   |                                    |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cooperativa em desenvolvimento, realização<br/>social e cidadania em Portugal e no Brasil, C.A.</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>In Social Services</p> | <p><b>Manual da Qualidade</b></p> | <p>MQ_03</p> <p>Revisão<br/>03</p> |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|

- Nível 2 – Documentos regulamentadores (processos e procedimentos) das diferentes metodologias de implementação da estratégia adoptada. Definem globalmente "o que se faz e quem faz". Os Processos definem atividades interatuantes entre si e que transformam entradas em saídas.
- Nível 3 – Documentos necessários para assegurar a operacionalização dos processos e procedimentos. Definem "como se faz";
- Nível 4 – Registos que evidenciam o cumprimento das atividades programadas.  
Manuais, Relatórios, Regulamentos, Normas, Requisitos Legais e outros documentos que suportam os de nível superior.


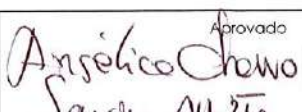
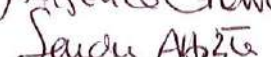
Todos os documentos do SGQ são elaborados, aprovados e controlados de acordo com o procedimento Controle de Documentos e Registos, e encontram-se listados na tabela de Controlo de Gestão documental, Lista de documentos aprovados e Lista de impressos aprovados.

### 3.5 – Organização do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)



A Direção eleita da Cercidiana nomeia um dos seus elementos para exercer as funções de Representante da Direção na Equipa da Qualidade da Cercidiana (EQC). Para esta função conta com o apoio do/a Gestor/a da Qualidade (também nomeado/a), que coordena a Equipa da Qualidade da Cercidiana (EQC).

A Equipa da Qualidade (EQC) da Cercidiana é constituída pelos seguintes elementos:

- Representante da Direção

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
| <p>Elaborado</p> <p>GQ </p> <p>Data<br/>20/12/2016</p> | <p>Aprovado</p> <p><br/></p> <p>Data<br/>20/12/2016</p> | <p>Página<br/>30 de 34</p> |
|---|---|----------------------------|



|   |  |                            |                            |
|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Coopérativa para o emprego, habilitação, inclusão e inclusão profissional de Évora, Cte.</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>In Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|--|----------------------------|----------------------------|


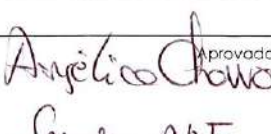
- Gestor/a da Qualidade (GQ)
- Diretor/a das Relações Institucionais Comunicação e Imagem (DRICI)
- Responsáveis pelos processos dos setores:
  - Diretor/a Técnico/a do Lar Residencial (DT)
  - Diretor/a Técnico/a do Centro de Atividades Ocupacionais (DT)
  - Responsável pedagógico/a da Formação e Emprego (RPF)
  - Representante da ELI nº 1 de Évora/ Cercidiana



Cabe à Equipa da Qualidade da Cercidiana (EQC) realizar o acompanhamento e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) realizando, entre outras, atividades como:

- Avaliação de Indicadores;
- Avaliação da implementação do Plano de Auditorias Internas;
- Análise de Não-Conformidades;
- Definição de ações e melhoria;
- Revisão e proposta de alteração de processos e procedimentos;

### 3.6 – Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

O Sistema de Gestão da Qualidade é revisto uma vez por ano pela Equipa da Qualidade da Cercidiana (EQC) ficando os resultados da revisão registados na Ata de Revisão do SGQ. Esta Ata é analisada e aprovada pela Direção.

|  |                                   |  |                                   |
|--|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| <small>Elaborado</small><br>GQ  | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <small>Aprovado</small><br><br><small>Data</small><br>20/12/2016 | <small>Página</small><br>31 de 34 |
|--|-----------------------------------|--|-----------------------------------|


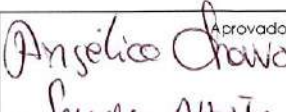

|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| <br><b>cercidiana</b><br><small>Sistema de Gestão de Qualidade, Assistência Social e Trabalho Social de Foz de Iguaçu, Paraná, Brasil</small> | <br><b>Assurance</b><br><small>in Social Services</small> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|



Para esta revisão é tida em conta informação que ajuda a aferir o SGQ. Os dados e elementos mais relevantes que suportam a revisão são:

- Informação relativa a resultados de auditorias internas;
- Resultados da avaliação da satisfação dos/as clientes, colaboradores/as, parceiros, comunidade;
- Resultados dos indicadores de desempenho dos processos e dos objetivos da qualidade;
- Resultados das reclamações, sugestões e elogios;
- Resultados da Avaliação de desempenho;
- Resultados da Avaliação de parcerias;
- Relatórios de acompanhamento de entidades financiadoras;
- Acompanhamento de ações corretivas, preventivas e de melhoria;
- Acompanhamento de projetos de melhoria e inovação;
- Concretização dos planos estabelecidos (Plano de comunicação, Plano de formação, Plano anual de Atividades, Plano de melhoria);

Como resultado da revisão do sistema são tomadas decisões de delineadas ações que visam:

- A melhoria da eficácia do SGQ e dos seus processos,
- A melhoria dos serviços relacionados com os requisitos do/a cliente,
- Necessidades de recursos,
- A adequação da política da qualidade organização (quando necessário),

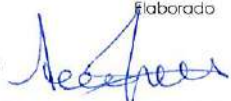
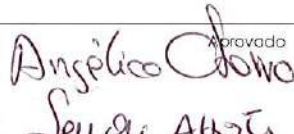
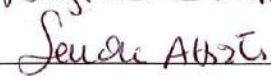
|   |                                   |   |  |
|---|-----------------------------------|---|--|
| GGQ <br><small>Elaborado</small> | <small>Data</small><br>20/12/2016 | <br><small>Aprovado</small><br> | <small>Data</small><br>20/12/2016<br><br><small>Página</small><br>32 de 34 |
|---|-----------------------------------|---|--|



|   |   |                            |                            |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
|  |  | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|---|---|----------------------------|----------------------------|

## 4. Anexos


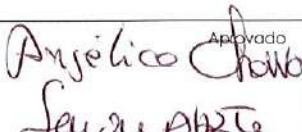
### 4.1. Anexo A - Definições e abreviaturas

- MQ - Manual da Qualidade
- SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
- CERCIDIANA, CRL – Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção de Cidadãos Inadaptados de Évora
- CAO – Centro de Atividades Ocupacionais
- LR – Lar Residencial
- IPI – Intervenção Precoce na Infância
- PC – Processo chave
- PS – Processo de Suporte
- PG – Processo de gestão
- RPF – Responsável Pedagógico/a da Formação e Emprego
- Qualidade - grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas;
- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade;
- Manual da Qualidade (MQ) – documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização;
- Organização – conjunto de pessoas e instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações;

|   |                    |  |  |
|---|--------------------|--|--|
| Elaborado<br>GQ  | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br> | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>33 de 34 |
|---|--------------------|--|--|

|  |  |                            |                            |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
|  <p><b>cercidiana</b><br/>Cooperativa para a Educação, Assistência e<br/>Inclusão de Pessoas com Deficiência em São Paulo</p> |  <p><b>Assurance</b><br/>In Social Services</p> | <b>Manual da Qualidade</b> | MQ_03<br><br>Revisão<br>03 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|

- Cliente – organização ou pessoa que recebe um produto ou serviço;
- Política da Qualidade – conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade, como formalmente expressas pela gestão de topo;
- Processo – conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas.
- Requisito – necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória;
- Satisfação de clientes – percepção dos/as clientes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos;
- Melhoria Contínua – atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos;
- Eficácia – medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados;
- Eficiência – relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

|   |                    |   |  |
|---|--------------------|---|--|
| Elaborado<br>GQ  | Data<br>20/12/2016 | Aprovado<br><br>Sandra ABTE | Data<br>20/12/2016<br><br>Página<br>34 de 34 |
|---|--------------------|---|--|