



MANUAL DA QUALIDADE



O presente manual foi construído como elemento estruturante de todo o sistema de gestão da qualidade do Centro de Acolhimento São Pedro (CASP). Foi elaborado de acordo com a legislação em vigor e as normas do Instituto de Solidariedade e Segurança Social. É um documento orientador para todas as partes interessadas e envolvidas na prestação de serviços. Foi elaborado pela Direção e colaboradores e aplica-se a todas as respostas sociais e serviços do CASP.

Aprovado pela Direção em 03 de janeiro de 2024

(assinado no original)

Presidente da Direção

ÍNDICE

Índice

I Parte	5
1. Introdução	5
1.1. Objetivo	5
1.2. Âmbito e aplicação	5
1.3. Abreviaturas	5
1.4. Vocabulário	6
2. Centro de Acolhimento São Pedro	7
2.1. Visão	7
2.2. Missão	7
2.3. Valores	7
2.4. Apresentação	8
2.5. Localização e contactos	8
2.6. Respostas sociais	9
2.6.1. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	9
2.6.2. Centro de Dia	9
2.6.3. Serviço de Apoio Domiciliário	10
3. Colaboradores do CASP	10
3.1. Quadro de pessoal	10
3.2. Organograma	11
4. Sistema Documental	12
4.1. Introdução	12
4.2. Manuais e Regulamentos	12
4.3. Processos Chave	13
5. Políticas organizacionais	13
5.1. Política da qualidade	13
5.2. Objetivos estratégicos	13
5.3. Gestão das funções e responsabilidades	14
5.4. Comunicação interna	14
5.5. Avaliação	15
5.6. Planeamento	15
5.7. Contributo para a comunidade	15
6. Recursos humanos	15
6.1. Qualificação e desenvolvimento dos recursos humanos	16
6.2. Envolvimento dos colaboradores	16



Manual da Qualidade

MQ 01

7.	Ética e confidencialidade	16
8.	Papéis e responsabilidade	16
9.	Orientação para o utente	17
9.1.	Envolvimento dos utentes	17
9.2.	Capacitação dos utentes	17
9.3.	Planeamento individual	17

I Parte

1. Introdução

1.1. Objetivo

O Manual da Qualidade (MQ) é o documento base de todo o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do CASP. Tem por objetivo enquadrar e otimizar aplicação do SGQ, contribuindo assim para a melhoria contínua dos serviços prestados.

O MQ é constituído por toda a documentação e informação existente no CASP, nomeadamente os Processos Chave, os Procedimentos, os Regulamentos, os Planos, os Manuais e os diferentes impressos.

1.2. Âmbito e aplicação

O presente manual aplica-se a todas as respostas sociais e serviços do CASP, nomeadamente: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia (CD), Serviço de Apoio Domiciliário.

A observância do definido no MQ é obrigação de todos os que interagem com a Instituição, em particular os colaboradores, parceiros, utentes e familiares.

1.3. Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
AAE	Auxiliar de Ação Educativa
Adm	Administrativa(o)
ASC	Animador(a) SocioCultural
AAD	Ajudante de Ação Direta
CASP	Centro de Acolhimento São Pedro
CI	Comunicação Interna
CT	Coordenador(a) Técnico(a)
DP	Diretor(a) Pedagógico(a)
DT	Diretor(a) Técnico(a)
EA	Estagiária(o) Académica(o)
EI	Educador(a) de Infância
ERPI	Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
Fis	Fisioterapeuta



Imp	Impresso
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
Enc	Encarregada(o)
MQ	Manual da Qualidade
MOE	Membro dos Órgãos Estatutários
Psi	Psicóloga(o)
PC	Processo-Chave
PrI	Procedimento Interno
PI	Plano Individual (Idosos)
PIC	Plano Individual de Cuidados (Idosos)
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

1.4. Vocabulário

A tabela seguinte apresenta a clarificação temática mais relevante constante neste manual.

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva	Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade.
Ação de melhoria	Ação desenvolvida para melhorar os serviços, inclui as ações corretivas e preventivas.
Ação preventiva	Ação para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade
Melhoria contínua	Atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos.
Não-conformidade	Não satisfação de um requisito.
Procedimento	Modo especificado de realizar uma atividade e/ou um processo.
Processo-Chave	Processo-chave é o processo que tem impacto direto na satisfação dos requisitos dos clientes. É um conjunto de atividades inter-relacionadas e inter-atuantes que transformam entradas em saídas.
Competência	Capacidade demonstrada de aplicar conhecimentos e de saber fazer.
Utente	Aquele que possuiu ou desfruta dos serviços prestados pelo CASP.
Produto	Resultado de um Processo.
Registo	Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.
Requisito	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
Satisfação dos Utentes	Perceção dos utentes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos.
Partes interessadas	Todas as partes interessadas no trabalho realizado pelo CASP, nomeadamente: utentes; colaboradores; familiares; parceiros; financiadores; comunidade geral; fornecedores, entre outros.

2. Centro de Acolhimento São Pedro

2.1. Visão

Ser uma Instituição de referência no sector de apoio social na freguesia de São Pedro da Cadeira do concelho de Torres Vedras, com forte ligação à comunidade onde se insere, baseando a sua atividade na excelência da sua intervenção.

2.2. Missão

O CASP procura, de forma permanente e em articulação com os diferentes parceiros sociais, bem como com o Centro de Saúde, a Junta de Freguesia de São Pedro da Cadeira e a Câmara Municipal de Torres Vedras, contribuir para a promoção do bem-estar dos seus utentes e respetivas famílias, melhorando a sua qualidade de vida e prestando serviços de qualidade diferenciada, com elevado profissionalismo.

2.3. Valores

O CASP pretende em cada momento pautar o seu funcionamento de acordo com os seguintes valores:

Solidariedade - Acolher de forma solidária todos os utentes e seus familiares que recorrem aos seus serviços;

Respeito - Pautar a sua ação com profundo respeito pelas condições e características de todos os utentes bem como dos seus colaboradores, garantindo os deveres e direitos de todos;

Qualidade e Excelência – Procurar, de forma permanente, manter uma cultura de ação com base na qualidade e na excelência dos seus serviços;

Compromisso – Prosseguir as suas atividades de modo a procurar a excelência;

Justiça – Pautar a sua ação adotando elevados padrões de justiça, nomeadamente na identificação dos critérios de aceitação dos utentes bem como na identificação dos montantes a pagar pelos utentes, tendo em conta os critérios definidos pela Segurança Social;

Confidencialidade e Proteção de Dados - Garantir a confidencialidade de toda a informação relativa aos seus utentes, colaboradores e fornecedores;

Empreendedorismo – Procurar, permanentemente, criar ou participar em projetos inovadores, em parceria e de forma sustentada, de modo a concretizar ações para uma sociedade mais inclusiva;

Sustentabilidade – O CASP procura atender às necessidades do seu funcionamento sem comprometer as necessidades das gerações futuras, diminuindo a sua pegada ecológica, nomeadamente no consumo racional de energia e na procura permanente da redução de desperdícios.

2.4. Apresentação

O CASP possui 3 respostas Sociais:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)
- Centro de Dia (CD)
- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

2.5. Localização e contactos

Morada:

Rua Professora Laura Albuquerque n 8 2560-218 São Pedro da cadeira.

Contactos:

Tel: 261850250

E-mail: geral@larspedro.pt

2.6. Respostas Sociais

2.6.1. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é uma resposta social que se desenvolve no apoio a pessoas idosas nas situações de perda de independência e/ou de autonomia, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social. Esta resposta social consubstancia-se através de alojamento coletivo, num contexto de “residência assistida”, de fornecimento de alimentação, de cuidados de saúde, higiene e conforto, sendo fomentado o convívio e propiciando a animação social bem como a ocupação dos tempos livres dos utentes para a promoção da qualidade de vida, conducente a um envelhecimento sadio, autónomo, ativo e plenamente integrado. Esta Resposta funciona de acordo com o Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI e do Contrato de Prestação de Serviços da ERPI.

Constituem-se como objetivos principais desta resposta:

- Promover a qualidade de vida e a dignidade da pessoa;
- Proporcionar serviços permanentes e personalizados, em função das especificidades biopsicossociais de cada utente;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, promovendo um ambiente de segurança física e emocional, propiciando um processo de envelhecimento ativo;
- Promover estratégias de reforço da autonomia e independência, do autocuidado, da autoestima, de valorização e de autonomia pessoal e social;
- Promover estratégias de manutenção e reforço da mobilidade e atividade regular, tendo em conta as condições de cada utente;

2.6.2. Centro de Dia

O Centro de Dia (CD) é uma resposta social desenvolvida nas instalações do CASP e que consiste na prestação de serviços, tendentes à promoção da autonomia e à prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento. Procura-se assim que os utentes se mantenham o maior tempo possível no seu meio habitual de vida, de modo a retardar, o mais possível, a sua integração em ERPI. Acresce a este aspeto o facto de o CD permitir aos utentes novos relacionamentos e elos de ligação através do estabelecimento de contactos com os colaboradores, voluntários, outros utentes e pessoas da comunidade. Esta Resposta funciona de acordo com o Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia e do Contrato de Prestação de Serviços do Centro de Dia.

Constituem-se como objetivos principais desta resposta social:

- Assegurar a prestação de cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes;

- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia dos utentes;
- Permitir a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
- Contribuir para retardar ou evitar o seu ingresso na ERPI;
- Prestar apoio psicossocial e fomentar relações interpessoais com outros grupos etários, de modo a evitar situações de isolamento.

2.6.3. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social, desenvolvida fora das instalações do CASP, destinada a apoiar pessoas que, vivendo no seu domicílio, mas em situação de dependência ou por opção, possam ter acesso a cuidados para satisfação de necessidades básicas e específicas, no apoio das atividades instrumentais da vida quotidiana, bem como a atividades sócio-recreativas. Este serviço é prestado no domicílio habitual do utente, contribuindo para a promoção da sua autonomia. Esta resposta social funciona de acordo com Regulamento Interno de Funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e do Contrato de Prestação de Serviços de Apoio Domiciliário.

Constituem-se como objetivos principais desta resposta social:

- Assegurar aos utentes e respetivas famílias a satisfação de necessidades básicas de vida;
- Prestar cuidados e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar na sua residência;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- Contribuir para o aumento da segurança afetiva, física e psíquica através de um atendimento individualizado e personalizado;
- Contribuir para a permanência das pessoas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais.

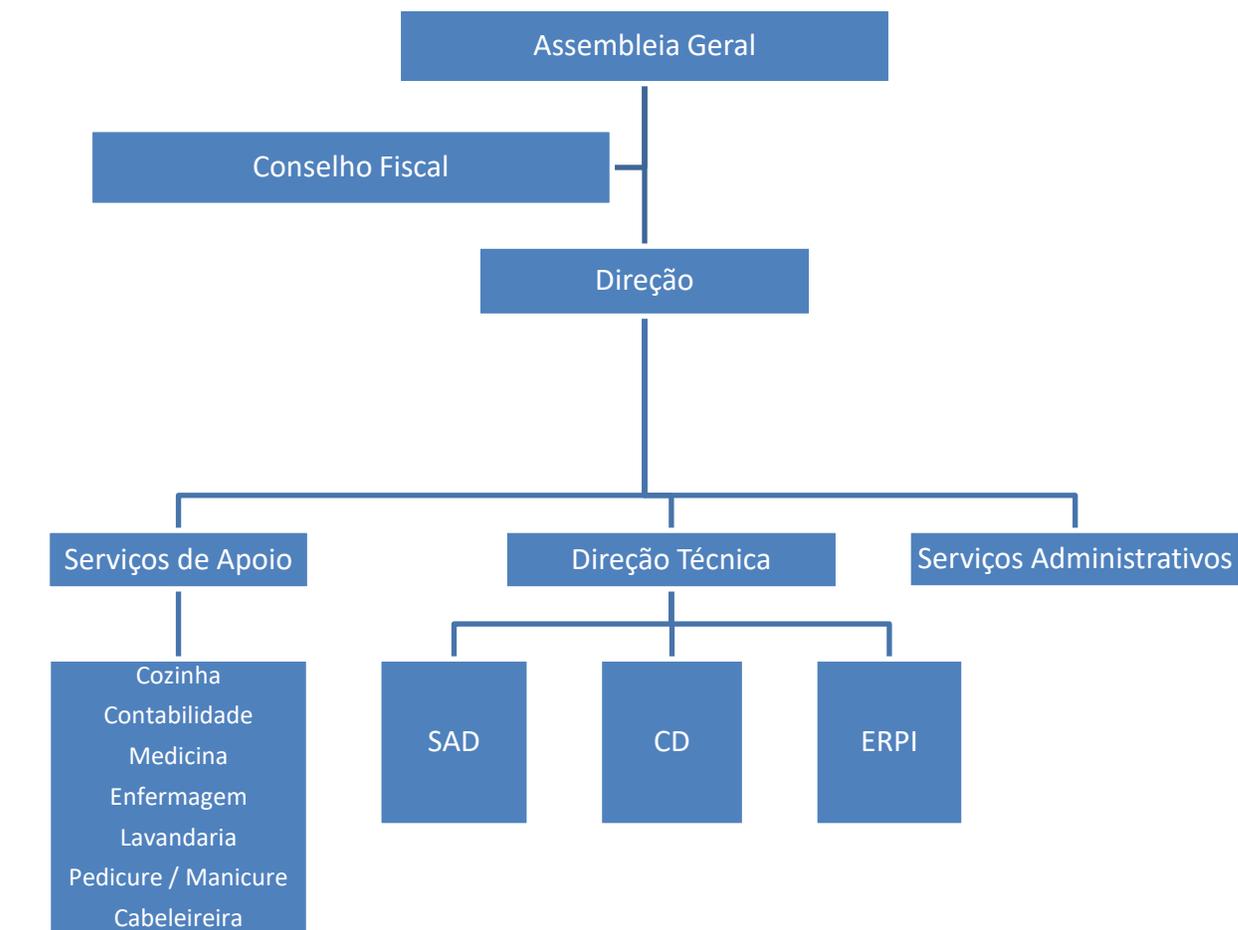
3. Colaboradores do CASP

3.1. Quadro de pessoal

QUANTIDADE (jan 2024)	CATEGORIA	RESPOSTA SOCIAL
1	MOE	CD, ERPI, SAD
1	Diretora Técnica	CD, ERPI, SAD
1	Chefe de Serviços	CD, ERPI, SAD
1	Chefe de Secção	ERPI
1	Chefe de Secção	CD

1	Chefe de Secção	SAD
2	Animadora Sociocultural	CD, ERPI, SAD
5	Ajudante de Ação direta de 1ª	ERPI
6	Ajudante de Ação direta de 2ª	ERPI
2	Ajudante de Ação direta de 1ª	CD
2	Ajudante de Ação direta de 2ª	CD
1	Ajudante de Ação direta de 1ª	SAD
1	Chefe Cozinha	CD, ERPI, SAD
1	Cozinheira de 1ª	CD, ERPI, SAD
1	Ajudante de Cozinha	CD, ERPI, SAD

3.2. Organograma



4. Sistema Documental

4.1. Introdução

O Sistema documental do CASP foi elaborado tendo em conta a experiência da prestação de serviços e as metodologias empregues na Instituição.

Estão definidos 5 Níveis de documentação: o Manual da Qualidade, Manual de Funções, Regulamentos Internos, Planos e Procedimentos, Registos e Outros Documentos, segundo a hierarquia que se segue:

Manual da Qualidade

Manual de Funções

Regulamentos Internos

Planos e Procedimentos

Registos e outros documentos

Manual da Qualidade - Documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade da Instituição.

Manual de Funções - Documento onde estão vertidas as funções atribuídas a cada atividade.

Planos - Documentos que possuem descrições de atividades associadas a uma periodicidade de realização.

Procedimentos - Descrição de atividades particulares necessárias à implementação dos requisitos do SGQ.

Registos - Documentos que fornecem evidência da conformidade do SGQ e constituem uma fonte de informação imprescindível para a sua verificação. O CASP realiza todos os registos relativos aos utentes no programa informático “MySenior”.

Outros Documentos - Documentos internos ou externos como regulamentos, normas, legislação e especificações dos utentes que interferem diretamente na qualidade das atividades.

4.2. Manuais e Regulamentos

Código	Descrição
MQ-01	Manual da Qualidade
MF-01	Manual de Funções
RI-ERPI	Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
RI-CD	Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia
RI-SAD	Regulamento Interno de Funcionamento Serviço de Apoio Domiciliário
CPS-ERPI	Contrato de Prestação de Serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
CPS-SAD	Contrato de Prestação de Serviços de Apoio Domiciliário
CPS-CD	Contrato de Prestação de Serviços do Centro de Dia

4.3. Processos Chave

Código	Descrição
PC 01	Candidatura
PC 02	Admissão e Acolhimento
PC 03	Plano Individual
PC 04	Planeamento e Acompanhamento das Atividades de Desenvolvimento Pessoal
PC 05	Cuidados Pessoais
PC 06	Nutrição e Alimentação
PC 07	Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana

5. Políticas organizacionais

5.1. Política da Qualidade

O CASP tem por objetivo a melhoria contínua, por forma a garantir a plena satisfação dos nossos utentes, e respetivas famílias, assegurando o cumprimento dos requisitos legais. Para tal, o CASP dispõe de uma equipa motivada com competências adequadas, para otimizar os processos, bem como gerir os recursos disponíveis com eficiência e eficácia.

Para cumprir com os compromissos da Instituição foram identificados os seguintes objetivos:

- Promover a identidade e cultura organizacional e fomentar a coesão interna;
- Desenvolver competências de modo a tentar alcançar a excelência;
- Garantir a sustentabilidade da Instituição promovendo a modernização dos seus processos;
- Projetar a Instituição apostando numa maior visibilidade junto da comunidade onde se insere.

5.2. Objetivos estratégicos

- Aprimorar a comunicação interna por forma a melhorar a identidade da Instituição;
- Criar e implementar um projeto de formação e melhoria das competências dos seus colaboradores;
- Desenvolver e implementar um Plano de Sustentabilidade Financeira.
- Ampliar e implementar um Plano de Comunicação externo, de modo a que os documentos orientadores da Instituição sejam do conhecimento público. Assim, o CASP recorre aos seguintes meios de divulgação:
 - Contactos Pessoais;
 - Website;
 - Brochuras;

- Placards Informativos;
- E-mail;
- Telefone;
- Comunicação escrita;
- Reuniões de trabalho;
- Reuniões com Utentes;
- Reuniões com Parceiros.

5.3. Gestão das funções e responsabilidades

O sucesso do CASP é resultado do trabalho de todos os que o constituem. Sendo a gestão um fator crítico de sucesso para atingir os níveis de excelência, aos quais o CASP se propõe, existem funções comuns a todos os colaboradores, nomeadamente:

- Colaborar na aplicação das linhas de orientação do CASP;
- Contribuir para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Focar no cumprimento dos objetivos por área e globais;
- Identificar as necessidades de formação;
- Analisar o desempenho da área da sua responsabilidade e apresentar propostas de melhoria;
- Monitorizar, medir e analisar dados da sua área de atividade;
- Acompanhar e assegurar que as fontes de informação são preenchidas para o cálculo de indicadores;
- Avaliar o desempenho dos seus colaboradores;
- Colaborar nas políticas e objetivos definidos pela Direção.

5.4. Comunicação interna

O envolvimento e dedicação de todos é uma condição essencial para o sucesso do CASP. Assim, a comunicação interna do CASP tem por base os seguintes aspetos:

- As linhas de orientação da Direção;
- O painel de comunicação para a divulgação de políticas, objetivos e resultados;
- Sistema de reuniões internas;
- Avaliação da satisfação dos colaboradores;
- Sugestões de melhoria dos colaboradores;
- Comunicações.



Tipo de Comunicação	Acesso	Frequência	Documentos/Meios
Painel de Comunicação	Todos/Externo	Permanente	Organograma, divulgação de acompanhamento de objetivos
Reunião de acompanhamento da resposta social	Direção Técnica	Mensal	Mapa de acompanhamento de objetivos, Relatório de Gestão, Plano de Melhorias
Instruções de Trabalho	Todos	Permanente	Mapa com Instruções de Trabalho
Comunicações	Todos	Permanente	E-mail, telefone, presencial
Sugestões	Todos	Permanente	Sugestões de Melhoria

5.5. Avaliação

Dando expressão à comunicação com todas as partes interessadas na recolha do seu feedback como meio de participação, o CASP possui um sistema de apresentação de Sugestões, Reclamações, Ocorrências e Não conformidades, de acordo com o previsto na legislação para gestão das reclamações.

5.6. Planeamento

A direção define todas as orientações operacionais, atribuindo funções e responsabilidades. Para tal assume a provisão de recursos e disponibilização de meios.

O CASP possui planos anuais por resposta social.

O planeamento estratégico é da responsabilidade da Assembleia Geral.

5.7. Contributo para a comunidade

O CASP presta os seus serviços na área social numa perspetiva solidária, agindo de forma concertada e integrada na Comunidade onde se insere, de acordo com o seu compromisso e missão.

O CASP procura responder, de forma integrada com outras instituições e entidades, às necessidades da população no âmbito do apoio social.

6. Recursos humanos

De modo a gerir os recursos humanos, para além do cumprimento da legislação laboral, existe o manual de funções, a avaliação de desempenho.

Os recursos humanos do CASP são um dos pilares de suporte da Instituição e como tal são geridos tendo em conta o estabelecido na legislação laboral e com os seguintes documentos:

- Código de Ética

- Manual de Funções
- Avaliação de Desempenho
- Plano de Formação dos Recursos Humanos

A Instituição possui um manual das funções onde estão descritas as funções associadas a cada categoria profissional atendendo às especificidades relacionadas com cada função.

Além do manual de funções, o Código de Ética é o documento que orienta as ações dos colaboradores, primordialmente na sua interação com cada um dos utentes.

6.1. Qualificação e desenvolvimento dos recursos humanos

O CASP procura alcançar o compromisso de manter atualizadas as qualificações e desenvolvimentos dos recursos humanos. Este objetivo é alcançado através de ações de formação identificadas pelos colaboradores e direção técnica.

No âmbito da qualificação e desenvolvimento profissional, o CASP, tem identificado um Plano de Formação anual para os colaboradores. Paralelamente e como parte integrante da gestão de recursos humanos, está a avaliação das competências gerais dos colaboradores através da avaliação de desempenho.

6.2. Envolvimento dos colaboradores

O CASP mantém com os colaboradores um relacionamento franco e empenhado de modo a manter toda a equipa motivada. A definição de funções permite o trabalho em autonomia, promovendo o empenho, motivação e envolvimento de todos os colaboradores.

No contexto de trabalho, o envolvimento faz-se de diferentes formas, nomeadamente na gestão das equipas, no planeamento diário das atividades, na gestão dos turnos, nas sugestões, na partilha e na comunicação.

7. Ética e confidencialidade

O CASP pauta a sua ação por elevados padrões de ética, disseminados regularmente nas ações de divulgação/reuniões com os colaboradores.

A política de ética encontra-se definida no Código de Ética e que se encontra disponível para consulta no sitio da instituição e no placar na sala das colaboradoras.

Quanto à confidencialidade da informação encontra-se incluído no contrato de trabalho e no Código de Ética a obrigatoriedade de manter sigilo quanto a informação relativa aos utentes.

8. Papéis e responsabilidade

Cada colaborador desempenha a função de acordo com a sua categoria profissional, com o estabelecido no manual de funções e o definido no seu contrato de trabalho.

Neste manual, encontra-se identificada, para todas as categorias profissionais:

- Dependência Hierárquica;
- Substituição em caso de ausência;
- Função;
- Missão / objetivo da função;
- Responsabilidades profissionais;
- Competências (Saber-Ser; Saber-estar; Saber-Fazer);
- Requisitos da função.

A conduta de cada colaborador é regida pelos princípios do Código de Ética e pelas linhas orientadoras de boas práticas baseadas no rigor, na imparcialidade e no profissionalismo. Deste modo, todos os colaboradores deverão apoiar e servir, procurando sempre melhorar a satisfação e a qualidade dos serviços junto dos utentes.

9. Orientação para o utente

9.1. Envolvimento dos utentes

No que se refere aos utentes, a melhor forma de expressão do seu envolvimento é a participação nas atividades de desenvolvimento pessoal promovido pelo CASP (lúdico-recreativo, cultural, social, intelectual, espiritual/religioso, quotidiano, desportivo e festivo). Todos os serviços prestados são previamente acordados com os utentes ou com os seus representantes de forma a melhor responder às suas necessidades individuais. Assim, o CASP procura promover este envolvimento através de:

- Reuniões com a direção técnica, como parte do planeamento dos serviços e da realização do seu Plano Individual (PI);
- Reuniões com as famílias para avaliar a sua satisfação;
- No incentivo à participação de cada pessoa nas atividades proporcionadas pela Instituição;

9.2. Capacitação dos utentes

O CASP promove a crescente autonomia, nomeadamente na realização das atividades diárias dos utentes em todos os aspetos-chave dos seus serviços. Este objetivo materializa-se no estímulo à capacitação, ao encorajamento e desenvolvimento de capacidades que permitam, o mais possível, a sua autossuficiência.

9.3. Planeamento individual

O CASP elabora e mantém atualizado um PI para cada um dos seus utentes. Todas as partes interessadas participam na elaboração dos planos individuais, como definido pela documentação da Segurança Social.

O PI é uma ferramenta essencial que está integrada no processo individual de cada utente. Tem por objetivo organizar e dar respostas às necessidades, de cada utente.

O PI de cada utente é realizado de acordo com o PC03.

O CASP, tendo em atenção as especificidades de cada um dos seus utentes, presta serviços de acordo com o seu plano individual coordenado com os seguintes documentos:

- PC03 – Plano Individual
- PC04 - Planeamento e Acompanhamento das Atividades
- PC05 - Cuidados Pessoais
- PC06 - Nutrição e Alimentação
- PC07- Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana Vida Diária