CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

ÁGUEDA

Cruz Vermelha Portuguesa

Delegação de Águeda

Manual da Qualidade

Edição H

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA
ÁGUEDA

Índice

1. Apresentação da Instituição 4
   1.1. Síntese Histórica 4
   1.2. Designação 10
   1.3. Organograma 11
   1.4. Responsabilidade, Autoridades e Organização 12
2. Objetivos e Estrutura do Manual da Qualidade 13
   2.1. Objetivos do Manual da Qualidade 13
   2.2. Política da Qualidade 13
3. Sistema de Gestão da Qualidade 14
   3.1. Âmbito 14
   3.2. Políticas da Instituição 16
      3.2.1. Missão 16
      3.2.2. Visão 16
      3.2.3. Valores 16
   3.3. Representantes da Gestão 19
   3.4. Meios e Recursos 19
   3.5. Ferramentas de Gestão 19
   3.6. Comunicação 20
4. Estrutura Documental do SGQ da Instituição 21
5. Modelo de Processos 23
6. Matriz de Interação dos Processos 25
7. Monitorização e Medição dos Processos 26
   7.1. Indicadores de Desempenho dos Processos 26
   7.2. Gestão dos Processos 26
8. Relação dos processos com os requisitos da Norma Portuguesa ISO 9001e documentos aplicáveis 27

Promulgação

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), desenvolvido com base na norma NP EN ISO 9001:2015, implementado na Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa. Constitui um referencial permanente para a implementação e manutenção dos requisitos assumidos, constituindo um suporte documental que assegura o cumprimento do conjunto de requisitos estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando dessa forma a qualidade dos serviços prestados.

O Manual é um documento de referência quer para uso interno quer nas relações da Instituição com os seus clientes, fornecedores, parceiros e outros.

A Direção da Comissão Administrativa da Cruz Vermelha Portuguesa Delegação de Águeda, declara a sua aprovação e assume que:

É firme intenção desta Instituição que a Qualidade se apresente como um elemento chave da sua cultura e o instrumento para que venha a ser reconhecida como eficiente, competitiva e geradora de valor acrescentado.

A Qualidade é o elemento chave, para a continuidade e o êxito no mercado e que será o vetor estratégico para as relações interessadas e que apoiado na melhoria contínua permitirá que a Instituição faça cada vez melhor, aquilo que hoje faz bem."

1. Apresentação da Instituição

1.1. Síntese Histórica

A Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Águeda (na altura Núcleo), iniciou a sua atividade em 1977, assumindo-se como uma Instituição Humanitária, não-governamental e de caráter voluntário, sem fins lucrativos e com plena capacidade jurídica para prossecução dos seus fins (Portaria n.º424/96, art.º 1º, n.ºs 1 e 2 de agosto), tendo subjacente, desde sempre, a promoção e defesa dos direitos de cidadania dos grupos sociais mais desfavorecidos do concelho de Águeda.

A Instituição, enquanto parte integrante de uma rede humanitária, desde sempre se pautou pela defesa dos mais vulneráveis, auxiliando na melhoria de vida das pessoas em situação de exclusão, nomeadamente situações caracterizadas por ausência ou insuficiência de condições sociais e económicas. Com a crescente procura de apoio e auxílio ao nível de Ação Social, sentiu-se necessidade de reestruturar a Sessão Social, o que foi feito em 1979, ano que marca, também, o reconhecimento oficial do Núcleo de Águeda, como membro integrante da sociedade nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, conforme publicação em ordem de serviço de 16 de fevereiro de 1979, emanada da Direção Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa.

Numa lógica interventiva e atenta às alterações da sociedade moderna concluiu-se, já decorria o ano de 1981, que as instalações eram exíguas para desenvolver políticas e estratégias de intervenção social que permitissem um combate mais eficaz à pobreza e exclusão

social e que potenciassem o desenvolvimento económico e social do concelho de Águeda.

A Direção do Núcleo, atenta a esta necessidade, abeirou-se da Câmara Municipal de Águeda e pelo Presidente de então foi cedida parte das instalações da Antiga Escola Primária (em frente à Rodoviária Nacional), que serviu de sede da Cruz Vermelha de Águeda até julho de 2004, altura em que foram ocupadas as novas instalações (Avenida Calouste Gulbenkian).

Com o desejo de alargamento dos apoios prestados, em 1982 criou-se a Secção de Socorrismo e, um ano após a secção de juventude. Cinco anos mais tarde em junho de 1988, criou-se a Unidade de Socorro, que teve como principal impulsionador, vindo a ser, o ser primeiro Comandante, o Diretor Firmino Gaspar Brinco. Realce-se que durante 10 anos, a Unidade de Socorro da Delegação de Águeda (Núcleo) foi a única no distrito de Aveiro.

Em setembro de 1988, superando todas as expectativas, a Secção da Juventude realizou em Águeda o 1º Acampamento Internacional da Cruz Vermelha Portuguesa, no parque Souto Rio, tendo, por esse feito, recebido um Louvor da Direção Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, publicado em Ordem de Serviço no mês de dezembro.

Em agosto de 1997, aconteceu o falecimento do Presidente José Maria Marques, em acidente de viação. José Maria Marques presidiu aos destinos da Delegação, desde o dia de 5 de junho de 1982 até à sua morte. Substituiu, também por morte, o Professor Sebastião Dias Lobo, que foi o primeiro Presidente da Cruz Vermelha de Águeda, de 16 de fevereiro de 1979 a 5 de junho de 1982, data em que José Maria Marques assumiu a Presidência.

Em novembro do mesmo ano (1997), a Presidência da Direção foi assumida, oficialmente e após ato eleitoral, pelo Sr. César Manuel Ribeiro Marques, que já o vinha exercendo, interinamente, desde o mês de agosto. César Marques prestou serviço de voluntariado na Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa desde abril de 1985, tendo sido o responsável, ao longo de vários anos pela Secção Social.

No mesmo mês de novembro de 1997, concretizou-se a assinatura de Convenção com a Administração Regional de Saúde para transporte de doentes, reforçando mais uma valência em prol da população.

Reconhecendo as contínuas ações desenvolvidas a favor dos mais desfavorecidos e em situação de pobreza e/ou risco de exclusão social do concelho de Águeda, em 1999, a autarquia cedeu a Cadeia Comarcã, através da assinatura de protocolo, dando-se inicio ao projeto de arquitetura da sede da instituição e Centro Comunitário Porta Aberta, da responsabilidade do Arquiteto Veiga Camelo.

Em junho do mesmo ano, reforçando a necessidade de uma ação social cada vez mais coerente, a Segurança Social de Aveiro assinou o Acordo de Cooperação de Intervenção Comunitária, na área da Família e Comunidade, com a Cruz Vermelha de Águeda.

Em setembro do mesmo ano (2002), deu-se inicio às obras da sede e Centro Comunitário.

O Centro Comunitário Porta Aberta e sede da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa, em outubro, foi inaugurado, por Sua Excelência o Ministro da Solidariedade e do trabalho, Dr. Fernando Negrão, na companhia do Presidente da Direção Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, na altura, Dr. Luís Nogueira de Brito.

O Centro Comunitário Porta Aberta da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa foi um instrumento social inovador no concelho, na medida em que desenvolve respostas sociais, atípicas e polivalentes, dirigidas aos grupos mais desfavorecidos e à população em geral, respondendo de uma forma integrada e global aos problemas das pessoas e das famílias.

Em maio de 2005, procedeu-se à assinatura do primeiro Protocolo do Rendimento Social de Inserção (RSI), com a Segurança Social de Aveiro.

Em novembro de mesmo ano, procedeu-se à assinatura do protocolo com o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) – Posto de Reserva.

A aposta no domínio cultural, iniciou-se em 1 de outubro de 2006, Dia Mundial da Música, com apresentação oficial ao público do Coro Misto da Cruz Vermelha Portuguesa de Águeda, dirigido pelo Maestro Professor Sérgio Brito, seu atual Diretor Técnico, coadjuvado pelo Maestro António Brito.

Por força do desenvolvimento do Núcleo de Águeda da Cruz Vermelha, há muito vinha sendo instalado, à Direção Nacional, o reconhecimento como Delegação, mas só em 2007, com aprovação dos novos estatutos, foi concedido tal reconhecimento. Os novos estatutos, DL nº281/2007, obrigaram a alterações várias na estrutura administrativa da Cruz Vermelha.

Em fevereiro de 2009, foi assinado o Protocolo com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, que define a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa como uma das Entidades Solidárias de Referencia para Complemento Solidário para Idosos (CSI).

Em Maio de 2012 foi celebrado com o Instituto de Segurança Social, Protocolo para a Rede Solidária de Cantinas Sociais no âmbito do Plano de Emergência Social, abrangendo na altura 65 refeições diárias.

Em Dezembro de 2017, tomou posse o novo Presidente da Comissão Administrativa da Delegação de Águeda, Dr. Ricardo Jorge Correia de Matos.

Ao longo da presidência de Ricardo Matos, foram efetuadas várias candidaturas a projetos POISE, tendo sido desenvolvido entre 2018 e 2020 o Programa POISE-31-2018-05, 3.03 Formação Modular para Desempregados de Longa Duração. Em 2019 foi assinado um protocolo de cooperação entre a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) e Ministério Público para criação de um Gabinete de Informação e Estabilização de Vítimas de Violência Doméstica (GIEV). Ainda em 2019 foi efetuada uma candidatura a um Projeto POISE - 37-2019-13, Tipologia 3.17 - Instrumentos específicos de proteção das vítimas e de acompanhamento de agressores na violência doméstica, nomeadamente 3.17.1 – Estruturas de atendimento, acompanhamento e apoio especializado a vítimas de violência doméstica e violência de género. Em dezembro de 2019 a Delegação de Águeda recebeu o deferimento da candidatura, tendo iniciado, em janeiro de 2020, Estrutura de Atendimento e Acompanhamento a Vítimas de Violência Doméstica - Dar Voz. Esta estrutura foi criada com o objetivo de dar resposta à problemática da violência doméstica, nas várias vertentes e contextos onde se expressa.

Como se depreende das ações desenvolvidas ao longos dos últimos 41 anos, a Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa tem assumido, como objetivos primordiais, a promoção da igualdade, da inclusão social e do desenvolvimento saudável e integrado dos cidadãos, numa lógica de disponibilidade e humanidade, através do

acompanhamento psicossocial e comunitário, com vista à inclusão social e participação cívica dos mais vulneráveis, do favorecimento do acesso a infraestruturas básicas a cidadãos em situação de rutura social (de alojamento, higiene e alimentação) e particular apoio à população mais vulnerável, tais como, doentes, dependentes, crianças, idosos e àqueles economicamente mais carenciados.

A Delegação de Águeda, desenvolveu, desde sempre, a sua ação, tendo por base, a aplicação dos princípios fundamentais da Cruz Vermelha e das Convenções de Genebra, designadamente na defesa da vida, saúde e dignidade humana, fomentando e organizando a colaboração voluntária e desinteressada das pessoas singulares e coletivas, públicas e privadas, na atuação e sustentação da instituição ao serviço do bem comum.

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

ÁGUEDA

1.2. **Designação**

Denominação: A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa é uma Organização não-governamental e sem fins lucrativos.

Data da Constituição: 1977

Forma Jurídica: Associação

NIF: 500745749

Nº de trabalhadores: 35

Morada: Avenida Calouste Gulbenkian, nº24

3750-120 Águeda

Telefone: 234 602 642

E-mail: dagueda@cruzvermelha.org.pt

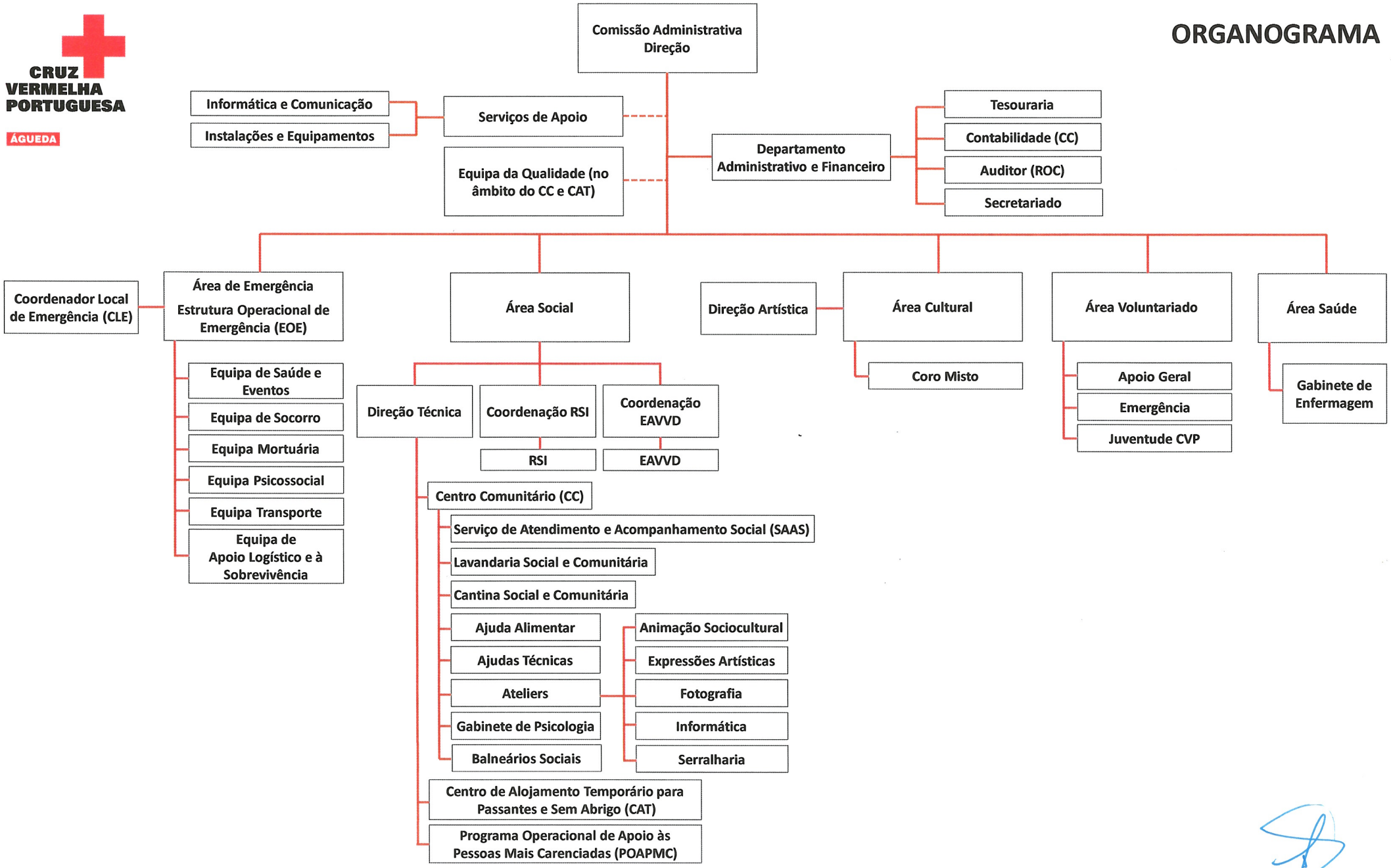
Site: http://agueda.cruzvermelha.pt

Coordenadas Latitude: +40° 34' 39.27"N **Longitude:** -8° 26' 22.53"O

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

ÁGUEDA

ORGANOGRAMA



O Organograma hierárquico funcional da instituição é estabelecido pela Direção, por iniciativa ou proposta de qualquer responsável da Instituição.

Os níveis a que as diversas funções estão representadas estabelecem o seu posicionamento hierárquico e a correspondente autoridade como recurso para situações omissas na cadeia documental do Sistema de Gestão da Qualidade.

1.4. **Responsabilidade, Autoridades e Organização**

A autoridade e as relações mútuas de quem gere, verifica e efetua as atividades relevantes para o SGQ da Instituição estão identificados na estrutura organizacional da Instituição apresentada pelo seu organograma que define todas as ligações funcionais entre as diversas respostas.

A descrição de funções e responsabilidade fundamentais de cada colaborador da Instituição estão definidas e documentadas no Manual de Funções, juntamente com requisitos mínimos para o seu adequado desempenho.

2. Objetivos e Estrutura do Manual da Qualidade

2.1. Objetivos do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade (MQ) deverá representar a estrutura da Instituição, promover a descrição e a compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), os seus processos e atividade, referindo os aspetos organizacionais, funções, responsabilidades, competências, estrutura documental e procedimentos adotados, sua implementação, desenvolvimento, monitorização, controlo e atualização.

O MQ deverá ser um veículo de informação/divulgação a todas as partes interessadas da Instituição sobre as políticas e objetivos, funções e competências e deve ser entendido como o documento topo na estrutura documental do SGQ da Instituição.

O Manual da Qualidade apresenta assim, a forma como são satisfeitos os requisitos da norma de referência NP ISO 9001:2015, demonstrando a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

2.2. Política da Qualidade

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa assume o compromisso na melhoria contínua dos serviços prestados no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade:

- Exercendo os princípios e os valores fundamentais da Cruz Vermelha Portuguesa;
- Executando os contratos assumidos com os clientes;
- Cumprindo com as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes;
- Cumprindo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade abrange atividades relacionadas com as respostas sociais do Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem-Abrigo (CAT) e Centro Comunitário "Porta Aberta" (CC).

O Centro de Alojamento Temporário para Passantes e Sem Abrigo, resposta social de emergência em funcionamento permanente, com lotação de 16 vagas, destina-se alojar indivíduos em situação de sem abrigo, de carência socioeconómica, população flutuante e famílias desalojadas, de ambos os sexos, dos 18 aos 65 anos, em conformidade com o estabelecido com o Instituto Segurança Social.

A intervenção realizada junto desta população, delineia-se pela satisfação das necessidades básicas: alojamento, alimentação, higiene, tratamento de roupas, acesso a serviços de saúde, acompanhamento psicossocial, promoção da sua reinserção sociofamiliar e profissional, promoção de atividades para ocupação de tempos livres, tendentes à sua reintegração e aumento de autoestima deste grupo socialmente excluído.

O Centro Comunitário "Porta Aberta" é uma resposta que desenvolve diversos serviços de carácter social e surgiu da necessidade de criar respostas comunitárias específicas integradas para colmatar as carências de grupos de população mais vulneráveis e sem resposta por parte de outros serviços.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) tem como destinatários os grupos alvo socialmente excluídos, apoiando-os, informando-os e encaminhando-os em diversas áreas: atendimento

social e orientação, ajuda alimentar, apoio e acompanhamento psicológico, apoios económicos e dispõe de um Banco de Ajudas Técnicas (cadeiras de rodas, camas articuladas, colchões e almofadas anti-escaras, auxiliares de marcha, entre outros). Realiza-se a distribuição de fraldas descartáveis a pessoas incontinentes, em situação de dependência e carência económica.

Lavandaria e Balneários Sociais permitem a utilização por parte dos indivíduos e da comunidade em situação de vulnerabilidade, onde realizam diariamente a sua higiene pessoal e o tratamento da sua roupa.

Cozinha Social e Comunitária aberta os 7 dias da semana, 365 dias do ano, fornece refeições sociais a população carenciada do concelho de Águeda e aos sócios da Instituição.

Na resposta dos Ateliers de Desenvolvimento de Competências para Jovens dos 12 aos 16 anos, os jovens optam por diversas áreas de conhecimento (Informática, Fotografia, Expressões Artísticas, Animação e Serralharia), beneficiando de refeições e transporte, acompanhamento psicossocial e participam em atividades lúdico-pedagógicas em período letivo e de férias escolares.

Os Ateliers Ocupacionais é um espaço composto por cinco salas: informática, serralharia, expressões artísticas, fotografia e uma sala de convívio, que se destina a clientes do CAT, beneficiários do Rendimento Social de Inserção e da Ação Social, conforme Plano Inserção.

3.2. Políticas da Instituição

3.2.1. Missão

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa desenvolve a sua missão em obediência aos Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa e aos princípios fundamentais e recomendações do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e age em conformidade com as Normas do Direito Internacional Humanitário, tendentes a prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento e contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana.

3.2.2. Visão

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa visa a promoção da igualdade, da inclusão social e do desenvolvimento saudável e integrado dos cidadãos, numa lógica de disponibilidade e humanidade, através do acompanhamento psicossocial e comunitário, com vista à inclusão social e participação cívica dos mais vulneráveis.

3.2.3. Valores

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa rege-se pelos Princípios fundamentais do Comité Internacional da Cruz Vermelha:

Humanidade

O nosso Movimento, nascido do desejo de garantir a assistência sem discriminação aos feridos no campo de batalha, esforça-se no sentido de prevenir e avaliar o sofrimento humano onde quer que ele se verifique. O nosso propósito é proteger a vida e saúde e garantir o respeito pelo ser humano. Promovemos o entendimento mútuo, a amizade, a cooperação e a paz durável para todos.

Imparcialidade

Não discriminamos em função da nacionalidade, raça, religião, ideologia, estatuto social ou partido politico. Empenhamo-nos no alívio do sofrimento humano, sendo somente guiados pelas carências dos mais vulneráveis, valorizando as situações de sofrimento mais urgentes.

Neutralidade

No sentido de continuar a beneficiar da confiança de todos, o nosso Movimento não toma partido por nenhuma das partes envolvidas nas hostilidades nem se envolve em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica. Por isso, não entramos em debates, criticas ou manifestações públicas.

Independência

O Movimento é independente. As Sociedades Nacionais, enquanto auxiliares dos poderes públicos, e sujeitas às leis dos respetivos países, devem sempre manter a sua autonomia para que tenham capacidade para, em todas as circunstâncias, atuarem de acordo com os 7 Princípios Fundamentais

Voluntariado

Trata-se de um Movimento assente no voluntariado e sem fins lucrativos.

Unidade

Só pode existir uma Sociedade Nacional em cada país, a qual deve estar aberta a todos e alargar a sua atividade humanitária a todo o território nacional.

Universalidade

O movimento Internacional da Cruz Vermelha Portuguesa tem a sua ação a nível mundial e todas as suas Sociedades Nacionais assentam num estatuto igual e partilham as mesmas responsabilidades e deveres de entra ajuda.

A Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa rege-se ainda pelos seguintes **valores:**

Responsabilidades e Profissionalismo – Considerar o sentido da responsabilidade para com os clientes da instituição como o seu dever central e com um desempenho profissional competente.

Compromisso – Caminhar em direção a qualidade, numa lógica de parceria e corresponsabilidade.

Confidencialidade – O sigilo é parte essencial da ética profissional

Eficiência e Eficácia – Pautar a atuação por todos os princípios e valores básicos da nossa ação para desenvolver respostas e prestar serviços de excelência e eficazes na prossecução da nossa missão.

Ética – A Política de Ética da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa inspira-se nos Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa e aos Princípios Fundamentais e Recomendações do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e age em conformidade com as Normas do Direito Internacional Humanitário. Todos os colaboradores, membros voluntários atuam sempre com ética e integridade e em nenhum caso desenvolvem atividades contrárias aos Princípios Fundamentais ou ao compromisso humanitário da instituição, devendo sempre promover o Voluntariado, fomentar a solidariedade e a cooperação entre as pessoas relacionadas com a Instituição e

favorecerem, no âmbito das suas responsabilidades, as relações de cooperação com outras organizações humanitárias sem fins lucrativos.

3.3. **Representantes da Gestão**

O representante para o Sistema de Gestão da Qualidade é o Presidente da Comissão Administrativa e como Responsável da Qualidade, a Coordenadora da Ação Social.

Também faz parte da Equipa da Qualidade a Assistente Social do CAT, a Assistente Social do CC, os Monitores dos Ateliers de Serralharia, Fotografia e Animação e as duas Administrativas do CAT e CC.

3.4. **Meios e Recursos**

O Presidente da Comissão Administrativa estabelece, conjuntamente com os responsáveis envolvidos, os meios e recursos necessários para manter e melhorar a eficácia do SGQ. São igualmente consideradas as necessidades relativas a infraestruturas e ao ambiente de trabalho apropriados à concretização da politica e dos objetivos da Instituição, bem como à garantia do cumprimento dos requisitos especificados para os serviços prestados.

3.5. **Ferramentas de Gestão**

A gestão da CVP é suportada num conjunto de ferramentas de gestão, entre as quais se destaca a realização periódica de reuniões de gestão com a Equipa da Qualidade, para acompanhamento dos indicadores, desencadeamento de ações que possibilitem o cumprimento da estratégia e políticas da Instituição.

3.6. Comunicação

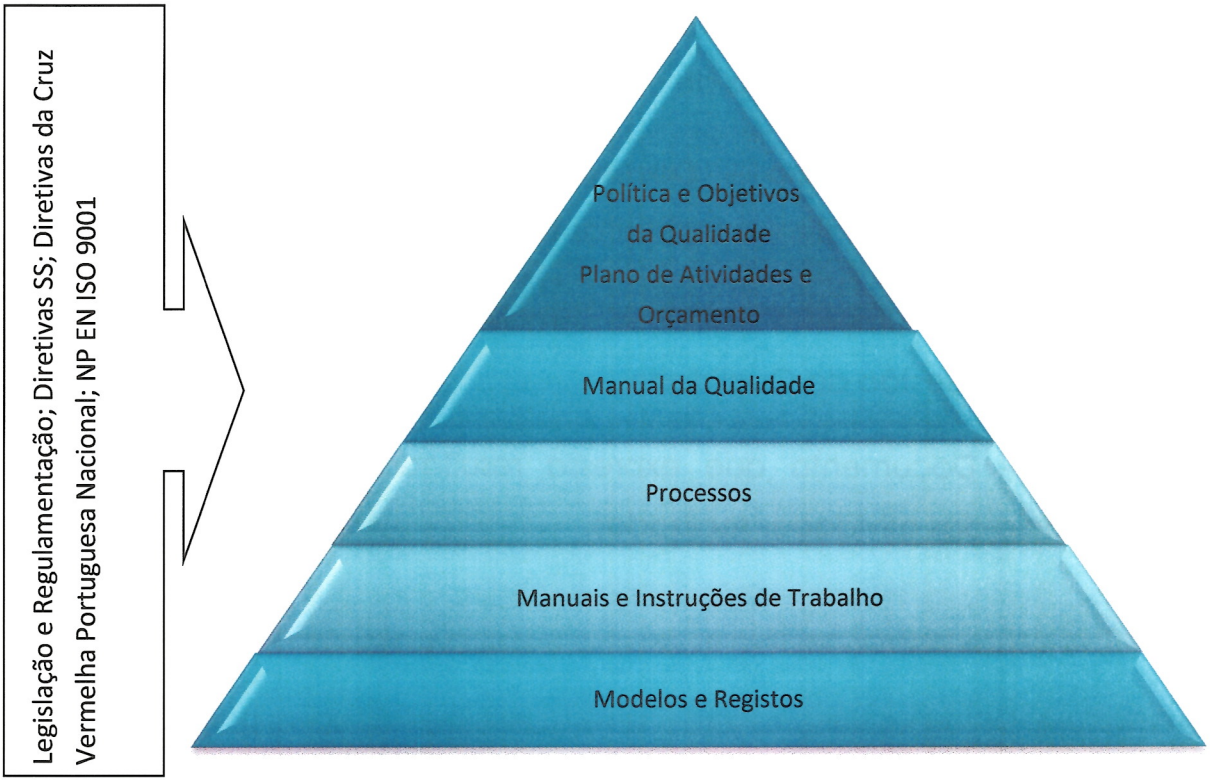
Os meios de comunicação utilizados pela Instituição para divulgação das informações relevantes são:

- Comunicações/Circulares Internas;
- Atas de Reunião;
- *E-mails*;
- Facebook;
- Site institucional;

Para garantir ainda uma comunicação eficaz, a Delegação de Águeda começou a utilizar as redes sociais como instrumentos de trabalho, nomeadamente a criação de um grupo de Messenger com todos os colaboradores e grupos de trabalho por respostas/serviços através do Whatsapp.

4. Estrutura Documental do SGQ da Instituição

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade assenta numa estrutura que se pretende adequada às necessidades da Delegação de Águeda. Esta estrutura poderá ser representada da seguinte forma:



Os documentos com origem externa indicados, para além, dos inerentes às atividades e clientes, podem influenciar de modo direto e/ou indireto os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Regulamentos – Documentos que regulam as atividades da Instituição.

Manual da Qualidade: é o documento que contêm os princípios institucionais e do SGQ assim como o resumo e breve descrição dos processos, remetendo a descrição mais detalhada para os procedimentos respetivos.

Mapas de Processo – Documentos que descrevem os Processos da organização. Identificam as atividades (em fluxograma) e respetivas tarefas, responsabilidades sectoriais, funções dos recursos humanos alocados aos mesmos e entradas/saídas afetas às tarefas.

Procedimentos da Qualidade: são os documentos que estão associados a todos os processos da instituição, contêm detalhadamente os processos ao nível das atividades que os compõe, responsabilidades associadas e metodologias de controlo e gestão das mesmas.

Instruções de Trabalho – Documentos que descrevem de forma detalhada como realizar e registar as tarefas.

Modelos – Documentos utilizados para registar dados requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Registo – Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas.

5. Modelo de Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade da Cruz Vermelha Portuguesa, Delegação de Águeda adota uma abordagem por processos que se traduz na identificação dos processos necessários para implementar e melhorar continuamente a eficácia do sistema.

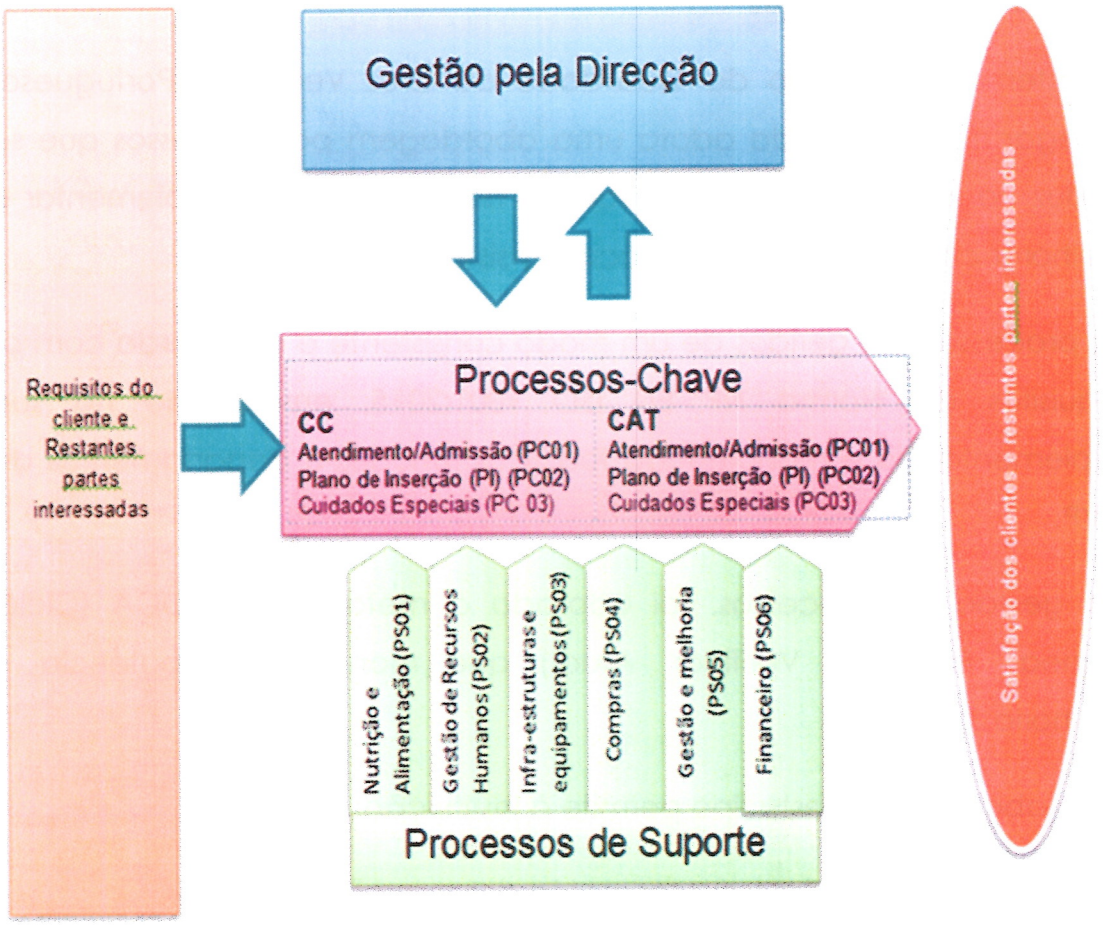
Os processos são geridos de um modo consistente e de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015, envolvendo na sua implementação e manutenção todas as funções e departamentos da CVP.

Na gestão de processos, foi adotada a metodologia PDCA (Ciclo: Planear, Executar, Verificar, Atuar) que monitoriza e potencia a melhoria.

Uma abordagem deste tipo permite à Instituição:

- A compreensão e cumprimento dos requisitos do seu SGQ;
- A necessidade de considerar os processos para que acrescentem valor;
- A obtenção de resultados de desempenho e eficácia dos processos;
- A melhoria contínua dos processos baseada em ações objetivas (medição monitorização).

O esquema seguinte identifica a estrutura de processos da Delegação de Águeda da Cruz Vermelha Portuguesa.



Com o presente modelo, pretende-se ainda reconhecer o Ciclo da Melhoria Contínua, que monitoriza e potencia a melhoria continua.

Para que seja possível a gestão sistemática de todos os processos identificados, a Instituição suporta todas as suas atividades num modelo comum. Neste sentido, e de forma a se reduzir à expressão mais simples de gestão, foram identificados para cada um dos processos: as Entradas e Saídas, os objetivos (indicadores de monitorização), as atividades e tarefas associadas, e os meios envolvidos; devidamente documentados em "Mapas de Processo".

Abaixo identifica-se a interação dos processos.

CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

ÁGUEDA

6. Matriz de Interação dos Processos

Entradas	PC01 CAT	PC02 CAT	PC03 CAT	PC01 - CC	PC02 - CC	PC03 - CC	PS01	PS02	PS03	PS04	PS05	PS06	Saídas	PC01 CAT	PC02 CAT	PC03 CAT	PC01 - CC	PC02 - CC	PC03 - CC	PS01	PS02	PS03	PS04	PS05	PS06
Dados pessoais do candidato	↓			↓				↓					Processo Individual	↑			↑								
Informação Social a solicitar	↓			↓									Comunicação Externa a Entidades/ Serviço	↑			↑								
Integração do Utente	↓			↓									Necessidades do Cliente Satisfeitas		↑			↑							
Processo Individual		↓			↓								Satisfação das Necessidades Básicas			↑			↑						
Plano de Inserção			↓			↓							Melhoria das competências pessoais e sociais			↑			↑						
Informações de outras entidades				↓									Análise do pedido de Apoio				↑								
Projeto Pedagógico						↓							Decisão/ Comunicação do apoio				↑								
Alimentos							↓						Processo Individual				↑								
Necessidades do Cliente							↓						Refeições Servidas							↑					
Pedido de Refeição							↓						Necessidades alimentares satisfeitas							↑					
Legislação e Regulamentação							↓						Necessidades de Recrutamento Satisfeitas								↑				
Necessidades de Recrutamento								↓					Necessidades de Formação Satisfeitas								↑				
Candidato								↓					Plano de Formação								↑				
Necessidades de Formação								↓					Colaboradores competentes								↑				
Propostas de Formação								↓					Resultado da Avaliação								↑		↑	↑	
Formadores								↓					Infraestruturas e Equipamentos operacionais e higienizados									↑			
Necessidades de Controlo e Disponibilidade									↓				Equipamentos calibrados/ controlados									↑			
Pedido de Reparação									↓				Faturas										↑		
Certificado de Calibração/ Relatório de Intervenção									↓				Materiais										↑		
Requição										↓			Missão/ Visão/ Política e Objetivos da Qualidade											↑	
Fornecedores										↓			Plano de Atividades e Orçamento											↑	
Materiais										↓			Resultado da Monitorização dos processos do sistema											↑	
Missão/ Visão/ Política e Objetivos da Qualidade											↓		Inquéritos de avaliação de satisfação											↑	
Dados para a Revisão do Sistema											↓		Ações Corretivas, Preventivas e de Melhoria											↑	
Relatórios de Auditorias											↑		Documentos Aprovados do SGQ											↑	
Não Conformidades/ Reclamações											↓		Resultados da Revisão do Sistema											↓	
Inquéritos de Satisfação											↓		Novos métodos de intervenção											↑	
Plano de Contas												↓	Relatórios para as Entidades											↑	
Faturas/ Recibo												↑	Balancetes												↑
Receitas												↓	Mapa de Comparticipações												↑
Mapas Legais												↑	Salários												↑
Recebimentos												↓	Faturas/ Receitas												↑
Compartições												↑	Pagamentos												↑

↓ - Entradas

↑ - Saídas

7. Monitorização e Medição dos Processos

7.1. Indicadores de Desempenho dos Processos

Os objetivos de cada Processo, indicadores, respetivas metas, frequência, responsáveis e ferramentas de suporte à monitorização estão definidos no Plano de Monitorização e no Mapa de Processos.
A definição dos objetivos e o planeamento para o alcance dos mesmos são delineados aquando da Revisão ao SGQ, anualmente, pela Equipa da Qualidade.

7.2. Gestão dos Processos

Cada processo tem o seu Gestor definido. Compete ao *Gestor do Processo*:

- A definição do objetivo(s) do(s) processo(s), em harmonia com os Objetivos Estratégicos, definidos pela Direção;
- Planear as ações necessárias. Planear as ações necessárias para se atingir os objetivos definidos. Efetuar acompanhamento ao Planeado;
- A avaliação do grau de cumprimento dos objetivos; fazer análise crítica aos resultados obtidos, definir eventuais ações corretivas e/ou preventivas em função da análise efetuada;
- O tratamento de não conformidades internas e externas, relativas as atividades que integram o Processo de acordo com o procedimento interno;
- O envolvimento dos intervenientes do Processo, para os assuntos da Qualidade (ex: registo de não conformidades, aplicação do definido no Mapa do Processo);
- Participação nas auditorias internas e externas;
- A manutenção da documentação suporte do processo (ex. Elaboração/revisão, arquivo, eliminação de obsoletos.

8. Relação dos processos com os requisitos da Norma Portuguesa ISO 9001e documentos aplicáveis

Processo	Objetivo do Processo	Instruções de Trabalho Aplicáveis	Requisitos Aplicáveis NP EN ISO 9001:2015
PC01 – CAT Atendimento/ Admissão	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de atendimento, entrevista dos candidatos, organização e Gestão do Acolhimento Temporário para Passantes e Sem Abrigo (CAT)	_____	5.1; 8.2; 8.5; 9.1; 10
PC02 – CAT Plano Individual	Estabelecer regras orientadoras para as atividades de avaliação diagnóstica, elaboração de PI, acompanhamento ao utente/cliente, no Centro de Acolhimento Temporário para Passantes e Sem Abrigo (CAT)	_____	5.1; 8.1; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10
PC03 – CAT Cuidados Especiais	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de inventário de bens, produtos de higiene, toma de medicação e refeição dos utentes/clientes, no centro de Acolhimento Temporário para Passantes e Sem Abrigo (CAT)	_____	5.1; 8.1; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10
PC01 – CC Atendimento/ Admissão	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de atendimento e admissão	_____	5.1; 8.2; 8.5; 9.1; 10
PC02 – CC Plano Individual	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de preparação, Elaboração, Aprovação e monotorização do Plano Individual	_____	5.1; 8.1; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10
PC03 – CC Cuidados Especiais	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de Apoio Alimentar em Géneros, Cantina Social, Balneário Social, Ajudas Técnicas, Apoio Psicológico, Apoio na Toma de Medicação, Lavandaria e Ateliers para jovens entre 12 a 16 anos e Ateliers Ocupacionais	**IT11** – Ateliers de Desenvolvimento de Competências **IT12** – Ateliers Ocupacionais **IT13** – Lavandaria	5.1; 8.1; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10
PS01 – Nutrição e Alimentação	Estabelecer regras orientadoras e especificas para atividades de elaboração de ementas	Manual de HACCP	5.1; 8.1; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10

PS02 – Gestão de Recursos Humanos	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades Recrutamento, Formação e Avaliação de Colaboradores.	————	5.1; 5.2; 5.3; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4;
PS03 – Infraestruturas e Equipamentos	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de verificação de infraestruturas e equipamentos	**IT03** – Monitorização e Medição de Equipamentos	7.1
PS04 – Compras	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de compra, armazenagem e gestão de stocks.	**IT02** – Avaliação de Fornecedores	8.4; 9.1; 10
PS05 – Gestão e Melhoria	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades Controlo de Documentos, Tratamentos de Reclamações, Avaliação de Parceiros, Avaliação de Clientes, Revisão do Sistema, Auditorias Internas e Não Conformidade no Serviço	**IT04** – Auditorias da Qualidade **IT05** – Tratamento de Reclamações **IT06** – Gestão de Documentação e Comunicações **IT07** – Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade **IT08** – Controlo do Serviço/ Produto Não Conforme **IT09** – Ações Corretivas/Ações Preventivas **IT10** – Inovação	4; 5; 6; 7.5; 8.7; 9; 10
PS06 – Financeiro	Estabelecer regras orientadoras e especificas para as atividades de contas a pagar, a receber e pagamentos de salários	————	4; 5; 6; 9.1; 10

Lista de Edição do Manual da Qualidade

Edição	Data	Capítulo	Descrição das Alterações
A	15/03/2013	Todos	Redação Inicial
B	10/04/2013	1; 4.6; 8	Alteração dos pontos: Promulgação, 4.2 e 8
C	28/02/2014	2	Alteração Organograma
D	20/03/2015	2	Alteração Organograma e Representante da Gestão
E	01/02/2016	2	Alteração do Organograma
F	06/02/2017	2	Alteração do Organograma
G	17.04.2018	2	Alteração do Organograma Alteração para nova Norma ISSO 9001:2015
H	22.02.2021	Todos	Retificação de todos os capítulos. Alterações significativas no organograma e política da qualidade.