



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

MANUAL DA QUALIDADE



Índice

Índice

1. APRESENTAÇÃO DO MANUAL.....	3
1.1. Introdução.....	3
1.1.1. Âmbito/ Aplicação.....	3
1.1.2. Instrução para consulta	3
1.1.3. Atualização.....	3
1.1.4. Distribuição	4
2. APRESENTAÇÃO	4
2.1. Organigrama geral	4
2.2. Identificação.....	4
2.2.1. Endereço e contacto telefónico.....	4
2.3. Historial	5
3. MISSÃO, VISÃO, VALORES, POLÍTICA E OBJECTIVOS DA QUALIDADE.....	5
3.1. Missão	5
3.2. Visão.....	5
3.3. Valores	6
3.4 Política da Qualidade	6
3.5. Objectivos Estratégicos e Plano de atividades	7
3.6. Divulgação.....	7
4. PRINCÍPIOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	8
4.1. Estrutura Documental.....	8
4.2. Matriz Relação Processos /Requisitos	8
4.3. Indicadores de Desempenho dos processos.....	9
4.4. Interação de processos	10
5. ANEXOS	11



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

1. APRESENTAÇÃO DO MANUAL

1.1. INTRODUÇÃO

1.1.1. ÂMBITO/ APLICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade é aplicado a todas as áreas e a todas as atividades de gestão do Lar de S. Mateus. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) foi elaborado tendo em conta os referenciais da norma ISO 9001:2015 e o nível de qualificação C.

O âmbito/aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade refere-se à prestação de serviços de **Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Centro de Dia (CD)**.

O Sistema de Gestão da Qualidade do Lar de São Mateus no âmbito da ISO 9001:2015, não aplica o requisito 8.3 – “Design e desenvolvimento de produtos e serviços” uma vez que os serviços prestados são executados de acordo com a legislação em vigor e as orientações da Segurança Social, não existindo por isso atividades de Design e desenvolvimento. Esta exclusão não afeta os serviços prestados pelo Lar de São Mateus.

1.1.2. INSTRUÇÃO PARA CONSULTA

O Manual encontra-se dividido em Capítulos e estes por sua vez em Secções.

A numeração das páginas é feita de uma forma sequencial de acordo com números páginas / total de páginas.

1.1.3. ATUALIZAÇÃO

O Manual da Qualidade é atualizado sempre que surja algum estímulo externo ou que alguma alteração interna de estrutura se possa refletir nos regulamentos ou procedimentos atuais. As atualizações e revisões são aprovadas pela Direção.

O responsável pela atualização constante e atempada é do Diretor Geral.



Manual da Qualidade

Data: 28-07-2023

Versão: 1

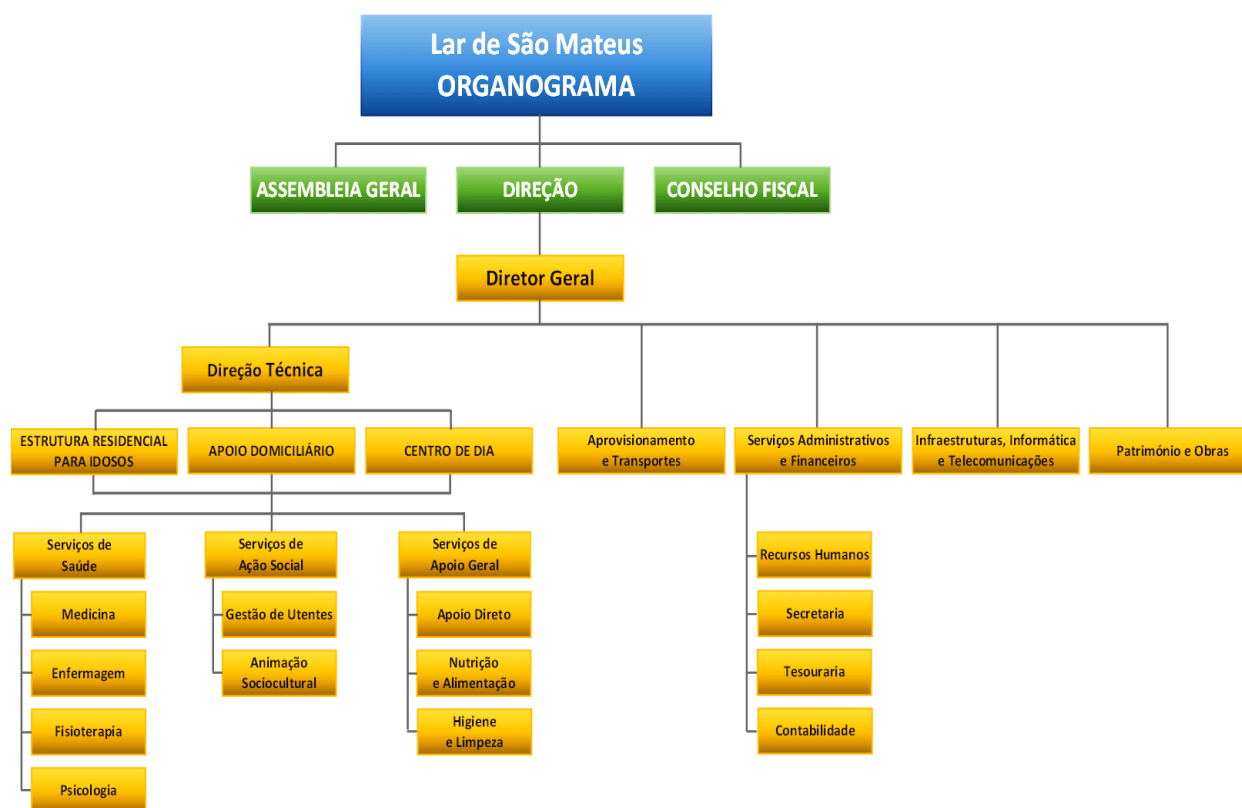
Revisão: 3

1.1.4. DISTRIBUIÇÃO

A distribuição do Manual da Qualidade encontra-se descrita na instrução de trabalho – Informação Documentada.

2. APRESENTAÇÃO

2.1. ORGANIGRAMA GERAL



2.2. IDENTIFICAÇÃO

2.2.1. ENDEREÇO E CONTACTO TELEFÓNICO

A Instituição localiza-se na Freguesia de Junceira, Concelho de Tomar, na seguinte morada:

Rua Francisco de Brito nº 44

2300-024 Junceira



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

Telefone: 249 371 454 (chamada da rede fixa nacional)

Email: lar.s.mateus@sapo.pt

Site: www.lardesaomateus.org.pt

2.3. HISTORIAL

O Lar de São Mateus resulta de uma associação de proteção e assistência a pessoas de terceira idade fundada a 18 de novembro de 1979, por iniciativa de um grupo de homens da freguesia de Junceira, Concelho de Tomar.

Graças ao seu forte empenho, eventos, apoio dos associados e amigos e pequenos subsídios sociais, concretizou-se esta beneficente obra, tão importante no auxílio dos seus conterrâneos e cujo nome, S. Mateus, fora inspirado no santo padroeiro da Junceira, terra mãe desta Instituição.

A 4 de setembro de 1985 começou a laborar com os primeiros utentes.

Um ano depois, a 6 de setembro de 1986, dá-se a inauguração oficial.

Em 1988, surgia a resposta social Centro de Dia com a inserção do primeiro casal. Mais tarde em 1990 chega o Apoio Domiciliário. Em maio de 2010 inauguraram-se as obras de requalificação, fulcrais à melhoria das já existentes condições.

3. MISSÃO, VISÃO, VALORES, POLÍTICA E OBJECTIVOS DA QUALIDADE

3.1. Missão

O Lar de São Mateus tem como missão:

- Garantir o bem-estar e a qualidade de vida e a segurança dos Clientes;
- Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entajuda por parte dos Clientes e seus agregados familiares;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- Criar condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação intrafamiliar e intergeracional.

3.2. Visão

O Lar de São Mateus pretende proporcionar uma constante melhoria na qualidade dos serviços prestados á comunidade, adaptando o seu modelo de gestão organizacional as novas



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

realidades, mantendo sempre a melhoria contínua nos processos executados, de modo a manter sempre o reconhecimento por parte da comunidade, do importante papel da Instituição na intervenção social.

3.3. VALORES

Os valores e princípios orientadores da ação da Instituição têm como pilares a responsabilidade, competência profissional, isenção, rigor dos colaboradores, prestando um serviço de qualidade aos seus clientes, tendo como objetivos principais:

- Aumentar a produtividade e eficiência;
- Continua melhoria do nível de qualidade no serviço prestado aos clientes;
- Aumentar o grau de satisfação dos clientes;
- Proporcionar as melhores condições de trabalho aos colaboradores;
- Planear ações e objetivos a executar, controlando e medindo a sua realização;
- Transmitir e garantir aos clientes um clima de segurança em todas as nossas Respostas sociais;
- Permitir que os clientes participem ativamente na vida da Instituição, mantenham os seus direitos como cidadãos, garantindo também a sua autonomia, privacidade e confidencialidade;
- Respeitar as diferenças de género, socio - económicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes.

3.4 POLÍTICA DA QUALIDADE

Com a finalidade de atingir os seus objetivos estratégicos, continuar a dar aos seus clientes um serviço de qualidade, satisfazendo as suas necessidades eficazmente, a Direção do Lar de São Mateus têm implementado o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Na implementação e melhoria contínua do SGQ, o Lar de São Mateus, através da Direção, garante que:

- a) Proporciona os recursos humanos e materiais necessários e leva a cabo as modificações necessárias para uma melhoria contínua da Qualidade dos serviços finais, através de um estudo dos fatores que afetam a qualidade, modificando adequadamente os processos e procedimentos para eliminar essas causas;
- b) Transmite a Política de Qualidade que a Direção estabelece em cada momento, a todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e partes interessadas;
- c) Melhora continuamente os processos e serviços como instrumento fundamental para o incremento da eficácia e a fidelização do cliente. Para isso, proporciona as melhores



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

condições de trabalho possíveis, envolve e motiva a colaboração de toda a equipa para alcançar sempre a melhoria continua;

- d) Proporciona, através de uma gestão de risco a garantia de qualidade, a resolução de problemas, gestão dos seus serviços antes de serem entregues aos seus clientes;
- e) Otimiza custos mediante o correto aproveitamento dos recursos humanos e materiais disponíveis;
- f) Cumpre os requisitos dos seus clientes, regulamentares e normas legais aplicáveis.

A Gestão da Qualidade tem o pressuposto de um empenho total de todos para obter a excelência na prestação dos serviços. As pessoas neste processo são a chave do sucesso da sua Implementação.

3.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E PLANO DE ATIVIDADES

Conforme consta na Política da Qualidade esta organização tem como fim a satisfação do cliente, dos seus associados, colaboradores e demais parceiros, incluindo a contribuição para o progresso social.

Esta política de intenções é concretizada num plano estratégico onde são definidos objetivos estratégicos a médio prazo, com base numa análise do contexto, riscos e oportunidades da instituição. Anualmente é elaborado o plano de atividades que são acompanhadas através de indicadores definidos para avaliar a performance/desempenho dos processos de gestão e assim atingir a melhoria contínua.

Fomentar uma estreita relação com os parceiros no sentido de assegurar a melhoria da qualidade de forma a oferecer serviços com maior valor acrescentado para o cliente.

3.6. DIVULGAÇÃO

A informação, comunicação e promoção dos serviços do Lar é realizada por:

- Divulgação esporádica na imprensa local;
- Divulgação no Boletim “Reviver” da Instituição;
- Divulgação no site Institucional www.lardesaomateus.org.pt.



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

4. PRINCÍPIOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1. ESTRUTURA DOCUMENTAL

O Sistema de Gestão da Qualidade implementado baseia-se numa gestão por processos e na melhoria contínua dos serviços e da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

A estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade está adequada à instituição e está definida em níveis hierárquicos.

4.2. MATRIZ RELAÇÃO PROCESSOS /REQUISITOS

Processos	Documentos	Requisitos da Norma
Gestão, Planeamento e melhoria	Processo Gestão, Planeamento e Melhoria	4.1; 4.2;4.3; 4.4;5.1;5.2;5.3;6.1;6.2; 6.3;7.1.5;7.4;7.5;9.1;9.2;9. 30,10
Gestão de Recursos Humanos	Processo – Recursos Humanos	7.1;7.1.2;7.1.4;7.1.6;7.2;7. 3
Gestão da Infraestrutura e Equipamentos	Processo Gestão de Infraestruturas e Equipamentos	7.1.3;7.1.4;7.1.5.2;
Fornecedores Externos	Processo de Fornecedores Externos	8.4
Candidatura	Processo Candidatura	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

Admissão e Acolhimentos	Processo Admissão e Acolhimento	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3
Plano individual	Plano Individual	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3
Cuidados pessoais e de saúde	Cuidados Pessoais e de Saúde	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3
Nutrição e alimentação	Nutrição e Alimentação	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3
Apoio nas atividades da vida quotidiana	Apoio Atividades Instrumentais Vida Quotidiana	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3
Planeamento e acompanhamento atividades de desenvolvimento pessoal	Planeamento e Acompanhamento das Atividades de Desenvolvimento Pessoal	8.1;8.2;8.5;8.6;8.7;9.1.3

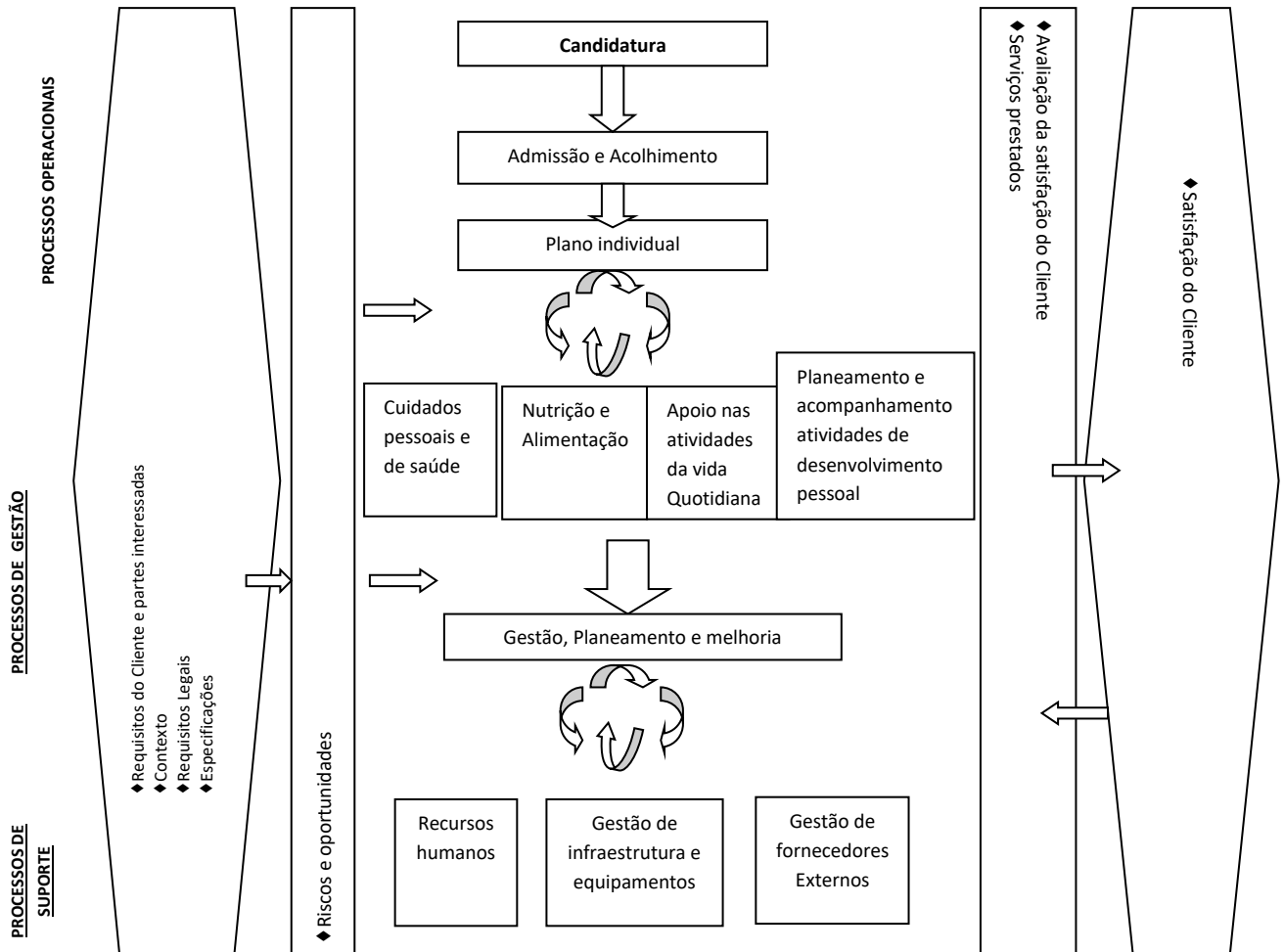
4.3. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS

O desempenho dos processos é realizado através de indicadores de gestão dos processos. O seguimento dos indicadores é feito de acordo com as reuniões de direção mensais.

Compete ao Diretor Geral efetuar o seguimento dos indicadores através de relatórios.

Dessa análise poderão sair planos de ação sempre que os indicadores estejam fora do objetivo traçado ou sejam identificados riscos/oportunidades associados.

4.4. INTERAÇÃO DE PROCESSOS



O Diretor Geral

Ricardo Caldeira



Manual da Qualidade

Data: **28-07-2023**

Versão: **1**

Revisão: **3**

5. ANEXOS

Mapa de Edições do Manual de Qualidade

Revisão Nº	Data	Descrição da Alteração
1	5-1-2017	Entrada em Vigor.
2	20-08-2018	Alteração ao ponto 1.1 Introdução e 4.1 Estrutura documental.
3	28-07-2023	Correção do Organograma, formatação de textos e do documento.