



# Manual da Qualidade

APPACDM DE COIMBRA

## ÍNDICE

1.	Apresentação da Instituição.....	3
1.1.	História da Instituição .....	3
1.2.	Dados da Instituição.....	3
1.3.	Contactos da Instituição .....	3
1.4.	Mapa de localização das Unidades Funcionais .....	6
2.	Apresentação das Valências da Instituição .....	7
2.1.	Intervenção precoce .....	7
2.2.	Colégio de Sta. Maria .....	7
2.3.	Centros de Recursos para a Inclusão (CRI).....	11
2.4.	Centros de Atividades Ocupacionais (CAO) .....	12
2.5.	Formação Profissional.....	13
2.6.	Lares.....	15
2.7.	Apoio Domiciliário.....	16
2.8.	Clínica de Medicina Física e Reabilitação (CMFR).....	18
3.	Serviços de Economia Social (não abrangido no âmbito da certificação EQUASS).....	18
3.1.	Limpa Tudo.....	19
3.2.	Quinta da Fonte Quente, Turismo Social e Serviços.....	19
3.3.	STAF.....	20
3.4.	Casa de Chá .....	20
3.5.	Centro Integrado para o Desenvolvimento Intelectual - CIDI.....	21
3.6.	Catering .....	21
3.7.	Transportes de crianças com deficiência .....	22
3.8.	Recolha de Óleos.....	22
4.	Organigrama Geral da APPACDM de Coimbra .....	23
5.	O Sistema de Gestão da Qualidade .....	24
5.1.	MISSÃO .....	24
5.2.	VISÃO .....	24
5.3.	VALORES .....	24
5.4.	POLÍTICA DA QUALIDADE .....	26
5.5.	Organização .....	26
6.	Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.....	27
6.1.	Descrição dos Processos .....	29
6.2.	Acompanhamento do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade.....	40

## 1. Apresentação da Instituição

### 1.1. História da Instituição

Inicialmente a APPACDM de Coimbra era uma delegação da Direção Nacional da APPACDM e assim se manteve até ao ano 2000, altura em que se constituiu como Instituição Autónoma.

Atualmente a APPACDM de Coimbra cobre os Concelhos de Coimbra, Arganil, Montemor – o – Velho e Cantanhede, podendo ainda prestar apoio a indivíduos ou famílias de outros concelhos, desde que os mesmos não tenham resposta congénere, ou por opção das famílias.

Ao longo dos anos a Associação foi-se desenvolvendo, procurando criar respostas adaptadas às diferentes necessidades, que ao longo do ciclo de vida, as pessoas portadoras de deficiência mental e suas famílias, vão sentindo e em sintonia com a própria evolução de conceitos e modelos de intervenção nesta área.

### 1.2. Dados da Instituição

<b>Denominação social</b>	APPACDM de Coimbra - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental
<b>Localização</b>	Rua de Macau, n.º70 3030-030 COIMBRA
<b>Estrutura jurídica</b>	IPSS
<b>Ano de constituição</b>	1969

### 1.3. Contactos da Instituição

<b><u>Sede</u></b>	Rua de Macau, n.º70 3030-030 COIMBRA
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	230 701 047
<b>Email</b>	geral_secretariado@appacdmcoimbra.pt
<b><u>U. F. Arganil</u></b>	Rua Comendador Cruz Pereira 3300-034 Arganil
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	235 203153
<b>Email</b>	arganil.geral@appacdmcoimbra.pt

<b><u>U. F. Montemor</u></b>	Rua do Hospital 3140-250 Montemor-o-Velho
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239680697
<b>Email</b>	montemor.geral@appacdmcoimbra.pt
<b><u>U. F. Tocha</u></b>	Quinta da Fonte Quente 3060-673 Tocha
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	231 440 582
<b>Email</b>	tocha.geral@appacdmcoimbra.pt lartocha@appacdmcoimbra.pt
<b><u>Dandélio</u></b>	Rua Vicente Pindela, n.º 30 3030-030 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 716 253
<b>Email</b>	colegio@appacdmcoimbra.pt
<b><u>Centro de Formação Profissional Casa Branca</u></b>	Rua Vicente Pindela, n.º18 3030-030 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 722 623/962 143 699
<b>Email</b>	cfp.casabranca@appacdmcoimbra.pt
<b><u>Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)</u></b>	Quinta da Varela 3020-728 São Silvestre
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 960 140
<b>Email</b>	ssilvestre.geral@appacdmcoimbr.pt
<b><u>Centro de Medicina Física e Reabilitação</u></b>	Quinta da Varela 3020-728 São Silvestre
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 960 146
<b>Email</b>	cmfr.geral@appacdmcoimbra.pt
<b><u>Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)</u></b>	Escola Secundária José Falcão, Av. Dom Afonso Henriques 3001-654 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Email</b>	geral.cri@appacdmcoimbra.pt
<b><u>Lar Residencial de S.</u></b>	Quinta da Varela

<b><u>Silvestre</u></b>	3020-728 São Silvestre
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 964 615
<b>Email</b>	larsilvestre@appacdmcoimbra.pt

<b><u>Lar Residencial de Montes Claros</u></b>	Rua Machado Castro, nº 6 3000-254 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 829 355   966027355
<b>Email</b>	larmclaros@appacdmcoimbra.pt

<b><u>Casa de Chá</u></b>	Praça da República Parque de Santa Cruz-Jardim da Sereia 3000 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	969788616
<b>Email</b>	casadecha@appacdmcoimbra.pt dep.comunicacaoimagem@appacdmcoimbra.pt

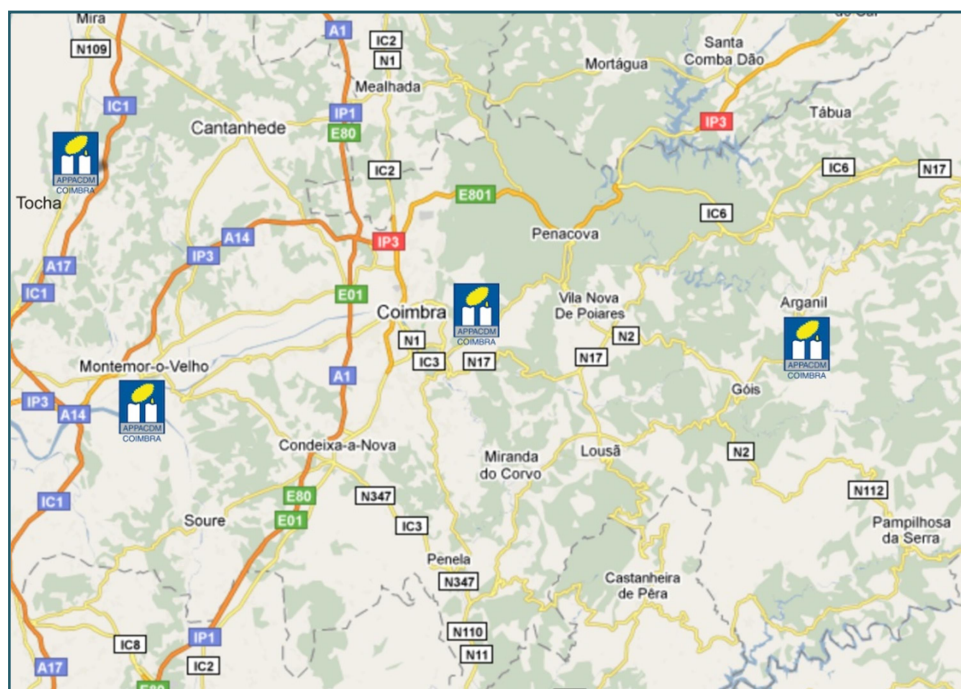
  

<b><u>Centro Integrado de Desenvolvimento Intelectual (CIDI)</u></b>	Rua de Macau, n.º70 3000 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 780 017
<b>Email</b>	cidi@appacdmcoimbra.pt

<b><u>Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)</u></b>	Rua Vicente Pindela, n.º18 3030-030 Coimbra
<b>Endereço</b>	
<b>Telefone</b>	239 722 623
<b>Email</b>	geral.apoiodomiliario@appacdmcoimbra.pt

#### 1.4. Mapa de localização das Unidades Funcionais



## 2. Apresentação das Valências da Instituição

### 2.1. Intervenção precoce

A resposta de intervenção precoce inicia-se em 1989, tendo a APPACDM de Coimbra sido cofundadora do Projeto Integrado de Intervenção Precoce do Distrito de Coimbra. Este Projeto cobriu todo o Distrito de Coimbra com núcleos de intervenção em cada concelho, tendo a APPACDM participado com a disponibilização de técnicos tanto ao nível de coordenação, supervisão, formação e integrando equipas nos concelhos de abrangência. A APPACDM foi ainda, até à criação da Associação Nacional de Intervenção Precoce, a entidade gestora do projeto. Com a Criação do Serviço Nacional de Intervenção Precoce (SNIPI), a APPACDM celebra um acordo de cooperação com a Segurança Social, para resposta à freguesia de Santo António dos Olivais em Coimbra. A sede social desta resposta funciona no colégio de Santa Maria, e os técnicos da Instituição integram uma equipa mais vasta composta por técnicos provenientes da educação e saúde que no seu conjunto constituem a ELI 2Coimbra.

Esta equipa responde às necessidades de apoio de crianças/ famílias dos zero aos seis anos, de forma a garantir condições de desenvolvimento das crianças com funções ou estruturas do corpo que limitam o crescimento pessoal, social, e a sua participação nas atividades típicas para a idade, bem como das crianças com risco grave de atraso no desenvolvimento. O trabalho é transdisciplinar, de base comunitária, centrado na Família, baseado numa visão ecológica do desenvolvimento, focada na relação e nas forças da família.

### 2.2. Dandélio

A Creche e jardim de infância Dandélio, da APPACDM de Coimbra, têm como missão específica a educação e inclusão de crianças dos 0 aos 6 anos, através da arte e da ciência, e tendo como base teórica a investigação de relevo ao nível da arte na infância, da iniciação à arte, das vantagens da aprendizagem em contextos naturais e às diversas formas de aprendizagem e apreensão do mundo.

Neste projeto educativo, apostámos em conciliar duas vertentes que acreditamos serem complementares para a descoberta do mundo, permitindo o desenvolvimento do espírito crítico, da criatividade e da resolução de problemas, do crescimento enquanto ser autónomo e autodeterminado.

Reconhece-se a importância fundamental de desenvolver ferramentas que permitam a compreensão do mundo que nos rodeia e despertar a curiosidade e o pensamento crítico. Nesse sentido, o estabelecimento de parcerias com entidades relevantes da comunidade permite o desenvolvimento de projetos que nascem em dois sentidos: de fora para dentro e de dentro para fora, onde as fronteiras entre a creche e JI e a comunidade se abrem mutuamente e possibilitam novas formas de abordagem aos objetivos definidos para as idades apoiadas

### Objetivos específicos da creche e jardim de infância Dandélio

- Apostamos na Arte e na Ciência como meios privilegiados de aceder ao mundo.
- Apostamos em parcerias desenvolvidas no contexto da comunidade.
- Sabemos que as crianças precisam de muita atenção individualizada e, por isso, individualizamos a intervenção com recurso aos Planos de Intervenção individualizados.
- Avaliamos o ponto de partida de cada criança com recurso a escalas de avaliação diagnóstica, e avaliamos os progressos num diálogo permanente com os pais.
- Mantemos um diálogo constante com as famílias, caracterizado fortemente pelo estreitamento de laços que é possibilitado pelo contacto diário com as equipas de sala; pela individualidade no atendimento presencial; pela prestação de informações com carácter regular; pelo constante lançar de desafios e um aceitar dos mesmos; pelo festejo de momentos marcantes, ao fim de semana, para que toda a família possa fazer parte do nosso projeto.

### Atividades

A Creche e Jardim de Infância Dandélio está organizada em duas áreas pedagógicas, que correspondem a duas valências distintas:

#### Creche

A nossa creche respeita os ritmos e necessidades de cada criança, considerada na sua individualidade. Assim, o objetivo maior é o de ajustar os objetivos às necessidades de cada criança.

Um dos objetivos centrais de toda a ação educativa é ajudar cada uma das crianças a desenvolver todas as suas capacidades de independência pessoal, de socialização e de autodeterminação.



Por outro lado, pretende-se desenvolver a consciência do Outro, das suas especificidades e das diferenças individuais, assumindo a creche a sua história de 30 anos de inclusão precoce de crianças com necessidades especiais e a sua pertença à APPACDM.

Apoia crianças dos 0 aos 36 meses e dispõe de 3 salas com objetivos e finalidades distintas: Observadores (sala de bebés até à aquisição da marcha); Exploradores I e Exploradores II.

### Pré-Escolar

Tendo em conta o importante cariz de trabalho em parcerias e na comunidade, parte importante da nossa filosofia é que o ambiente surge como o terceiro educador, no conceito do modelo Reggio Emilia: o espaço oferece múltiplas abordagens aos diferentes conceitos, desde os desenhos à música, ao teatro, teatro de sombras, fantoches e, sobretudo, os resultados dos projetos desenvolvidos no seguimento da exploração de espaços circundantes e da oferta educativa dos parceiros, na vida diária do jardim-de-infância. Os pais subscrevem, assim, um projeto educativo onde o exterior e as parcerias têm especial relevo no processo de crescimento.

O Jardim de Infância inclui duas salas: Sala dos Descobridores I e Sala dos Descobridores II. Ambas as salas são constituídas por grupos heterogéneos, no que respeita à idade.

A equipa educativa desenvolve a sua ação numa perspetiva construtivista, acreditando que a criança se desenvolve através da interação com o meio, e procurando-se valorizar a iniciativa, autonomia e autodeterminação das crianças.

O Jardim de Infância valoriza e enfatiza o contacto permanente com os pais, com o objetivo da continuidade educativa. Neste clima, as relações de amizade entre as próprias crianças potenciam laços de convivência entre famílias, durante o período de tempo em que frequentam a instituição, tal como os momentos festivos organizados em dias e horas que permitam a participação pela maioria das famílias. Ainda que existam matizes, conforme a idade do filho, as famílias em geral valorizam quatro características fundamentais das educadoras e da equipa educativa: respeito pelos interesses dos pais e filhos; respeito pelo ritmo de aprendizagem da criança; promoção e fomento da autonomia; e que sejam carinhosos.

As mães e os pais conhecem o sistema de acompanhamento dos filhos: seguem regularmente o plano da sala, tomam conhecimento e validam o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) da criança, consultam o portfolio que se vai organizando e participam na reunião anual individual de avaliação. O portfolio é o chamado Passaporte, um dossier de arquivo de trabalhos e de imagens, reflexo das aprendizagens que as crianças fazem nos diferentes momentos e no seguimento das vivências proporcionadas dentro e fora dos espaços do JI.

Proporciona apoio direto a crianças e famílias, tanto na vertente pedagógica, psicológica como de apoio familiar e sempre que se verifique a necessidade de apoio terapêutico este é garantido, seja pelo serviço de intervenção precoce, pela articulação com o CMFRSS, ou mobilizando outros serviços da comunidade.

Em complemento aos planos individuais, o projeto educativo assume-se como o elemento aglutinador do funcionamento do Colégio.

Apoia crianças entre os 3 e os 6 anos. Dispõe de 3 salas (Sala das Artes; Sala das Ciências; Sala dos 5 Sentidos) sendo os grupos compostos por crianças de idades heterogéneas.

Dado o papel da família ser fundamental no desenvolvimento das capacidades da criança, o Colégio de Santa Maria reserva-lhes um papel de destaque, mantendo uma comunicação próxima, quotidiana e envolvendo-as em atividades durante todo o ano. Articula de forma próxima com diversos serviços da comunidade, nomeadamente na área da saúde, da educação e da segurança social.

Proporciona apoio direto a crianças e famílias, tanto na vertente pedagógica, psicológica como de apoio familiar e sempre que se verifique a necessidade de apoio terapêutico este é garantido, seja pelo serviço de intervenção precoce, pela articulação com o CMFRSS, ou mobilizando outros serviços da comunidade.

Todo o trabalho se baseia na elaboração de Planos de Desenvolvimento Individuais, ou Programas Educativos Individualizados, que são elaborados e implementados em conjunto pelos técnicos e famílias.

Em complemento aos planos individuais, o projeto educativo assume-se como o elemento aglutinador do funcionamento do Colégio.

### Recursos humanos

A equipa de trabalho inclui Psicóloga, Educadoras de Infância, Auxiliares de Estabelecimento de Apoio à Criança Deficiente, Professor de Música; Professor de Educação Física; Professor de Teatro/Oficina de Expressão Dramática; Professora de Inglês (extracurriculares), bem como administrativa, telefonista e auxiliares de serviços gerais. Tem parceria estabelecida para a Iniciação à Natação. Atenta às modernas linhas educativas, procura responder à necessidade de organizar atividades diferenciadas, sendo disso prova o início de um grupo de Mindfulness e o início da implementação da Filosofia para crianças, com as faixas etárias dos 5 anos.

### 2.3. Centros de Recursos para a Inclusão (CRI)

Os CRI são estruturas que apoiam, crianças em escolaridade obrigatória, com necessidades educativas especiais de carácter permanente desde o ensino básico ao secundário. Os alunos apoiados apresentam um leque diversificado de problemáticas, tais como multi-deficiência autismo, incapacidade intelectual, ou qualquer outra forma de incapacidade que impeça ou dificulte a sua aprendizagem ou a sua participação social.

A APPACDM está acreditada, como Centro de Recursos pelo Ministério da Educação.

#### Objetivos específicos do CRI

- Promover o desenvolvimento físico, intelectual e afetivo de crianças e jovens em idade escolar;
- Garantir a integração escolar da pessoa com deficiência;
- Prevenir situações de risco através de um apoio individualizado; Educar na cidadania, desenvolvendo atitudes de entreaajuda, cooperação e co-responsabilização;
- Proporcionar aos jovens o despiste vocacional e o contacto com o Mundo do Trabalho;
- Proporcionar aos jovens competências funcionais que permitam a sua inserção comunitária;
- Elaborar com os jovens um Projeto de Vida;
- Apoiar a família na concretização dos seus objetivos;
- Cooperar com a comunidade Educativa na construção de uma escola inclusiva.

#### Atividades

O CRI da APPACDM de Coimbra disponibiliza respostas de apoio ao nível de:

**Terapia da Fala:** avaliação, apoio semanal a alunos em contexto escolar.

**Fisioterapia:** avaliação, apoio semanal a alunos em contexto escolar ou em espaços da comunidade.

**Psicologia:** avaliação e /ou acompanhamento.

**TVPE-** colaboração na definição do projeto de vida do aluno, despiste vocacional em áreas formativas ou em contexto real.

#### Recursos Humanos

A equipa de trabalho inclui: Psicólogos, Terapeutas da fala, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, contando ainda com a mobilização de outros serviços e recursos no apoio ao TVPE.

### 2.4. Centros de Atividades Ocupacionais (CAO)

As atividades ocupacionais visam a valorização e integração social da pessoa com deficiência grave, com idades superiores a 16 anos, permitindo o desenvolvimento das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento. As modalidades de atendimento incluem atividades estritamente ocupacionais, que visam manter as pessoas com deficiência mais grave ativas e interessadas, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social e atividades socialmente úteis, que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração socioprofissional. As Atividades Ocupacionais são desenvolvidas em 4 unidades funcionais localizadas nos concelhos de Arganil, Cantanhede, Coimbra e Montemor-o-Velho.

#### Objetivos específicos do CAO

- Valorizar e dignificar as pessoas com deficiência, tornando-as socialmente úteis;
- Promover o desenvolvimento físico, intelectual e afetivo da pessoa com deficiência;
- Promover o bem-estar e a saúde da pessoa com deficiência mental grave e profunda;
- Promover a integração social e laboral das pessoas com deficiência mental moderada;
- Promover o desenvolvimento da personalidade, criatividade, solidariedade, cidadania, a participação, bem como o sentido de responsabilidade e capacidade de escolha e decisão;
- Apoiar a família na no suporte ao seu filho/a.

#### Atividades

A cada jovem é proporcionado um conjunto de atividades e tarefas diferenciadas, de acordo com as suas características, necessidades e interesses. São realizadas tarefas laborais produtivas socialmente úteis que decorrem em contexto real de trabalho, como sejam, a manutenção de espaços verdes, limpeza de espaços públicos, (Câmara Municipal de Montemor-o-Velho, Camara Municipal de Arganil e junta de freguesia de Arganil). Outras decorrem no contexto das unidades funcionais como sejam a prestação de serviços para empresas.

Outros jovens estão inseridos na comunidade, através de protocolos com empresas ou IPSS's (HUC, Empresa de Inserção Limpa Tudo, Centro Social e Paroquial de Almalaguês, Casa de Pessoal dos HUC), onde desempenham tarefas socialmente úteis a par com os restantes trabalhadores.

Para cada cliente é elaborado um plano de desenvolvimento individualizado, que, partindo das expectativas e necessidades identificadas por estes ou seus significativos e conjugando informação da equipa técnica, expressa o compromisso de quais as atividades que vão ser desenvolvidas e qual o apoio estritamente necessário que vai ser prestado na prossecução do sonho de cada cliente. As metas e objetivos são definidos e enquadrados de acordo com os domínios de qualidade de vida, de forma a privilegiar a avaliação subjetiva de cada cliente.

### Recursos Humanos

A equipa de trabalho inclui Psicólogas, Técnicas de Serviço Social, Fisioterapeutas, Terapeuta Ocupacional, Terapeuta da Fala, Professores, Monitores, Ajudantes de Estabelecimento de Apoio à Criança Deficiente, Auxiliares de Ação Direta.

## 2.5. Formação Profissional

A Formação Profissional constitui a estratégia, por excelência, de inserção no Mercado de Trabalho. Abrange pessoas com idades iguais ou superiores a 18 anos com deficiência ou incapacidade, podendo, a título excecional, abranger candidatos menores de 18 anos, desde que os estabelecimentos de ensino nos quais se encontrem inscritos comprovem a incapacidade para a frequência do mesmo. A APPACDM desenvolve formação em 4 polos distintos: Arganil, Cantanhede, Coimbra e Montemor-o-Velho.

A Instituição privilegia a formação profissional de dupla certificação, dirigida a pessoas com deficiência ou incapacidade contudo, e de acordo com as necessidades das comunidades, tem procurado desenvolver formação de diferentes tipologias, destinadas também a outros públicos.

A Instituição está certificada como entidade formadora pela DGERT-DSQA.

A Instituição está credenciada como Centro de Recursos para o Centro de Emprego da Figueira da Foz, desenvolvendo ações Informação, Avaliação e Orientação Qualificação Emprego, Apoio à Colocação e Acompanhamento pós Colocação.

### Objetivos específicos da Formação Profissional

- Promover a empregabilidade/inserção em contexto de trabalho regular, sobretudo de pessoas com deficiência ou incapacidade, dotando-os de competências pessoais, sociais e profissionais e de cidadania;
- Dotar os formandos de qualificações profissionais reconhecidas e certificadas;
- Dotar os formandos de habilitações literárias de 3º ciclo.
- Integrar sócio profissionalmente.
- Dotar os formandos de competências profissionais, pessoais e sociais.
- Reforçar as competências profissionais de ativos empregado ou desempregados
- Proceder ao despiste vocacional de jovens com deficiência mental ou com dificuldades graves de aprendizagem.
- Assegurar a manutenção do emprego.

### Atividades

No contexto da formação profissional são desenvolvidas ações de formação inicial e contínua, sendo as primeiras destinadas a promover a qualificação profissional e o acesso ao mercado de emprego e as segundas ao reforço de competências de empregabilidade. Estas ações de formação são desenvolvidas com base em referenciais certificados reconhecidos pela ANQEP ou referenciais próprios. Uma vez admitidos num curso de formação, os formandos realizam um percurso formativo que lhes permite adquirir competências profissionais com vista ao exercício de uma profissão, desenvolver as suas competências pessoais, de relacionamento e de cidadania, aprender a utilizar as novas Tecnologias da Informação e da Comunicação e se tornem autónomos no quotidiano. Os cursos de formação inicial destinados a pessoas com deficiência e incapacidade integram uma componente tecnológica, específica de cada curso, a qual tem como objetivo dotar os formandos de competências que lhes permitam o desenvolvimento de atividades práticas inerentes ao exercício de uma profissão ou à ocupação de um posto de trabalho. Para além desta, integram ainda uma componente de formação base que engloba as áreas académicas de Linguagem e Comunicação, Matemática para a vida, TIC e Cidadania e Empregabilidade e uma componente de Formação para a Integração que visa dotar os formandos de competências básicas nos domínios pessoal, comportamental e organizacional. Contemplam ainda uma forte componente de formação em contexto de trabalho que se constituiu como de grande utilidade para a consolidação das aprendizagens mas sobretudo como facilitadora e impulsionadora da integração laboral. As metodologias de ensino/aprendizagem utilizadas no contexto formativo são predominantemente práticas, privilegiando-se os métodos ativos.

Como Centro de Recursos para o Centro de Emprego da Figueira da Foz desenvolve atividades de Informação Avaliação e Orientação para a Qualificação, através das quais se procura que os participantes explorem os seus interesses vocacionais, descubram as suas competências e adquiram informação sobre as várias profissões, mas também atividades de avaliação de perfil de competências e capacidade, de avaliação da capacidade de trabalho e de prescrição de produtos de apoio.

Por solicitação do Centro de Emprego é prestado apoio à colocação de pessoas com deficiência ou incapacidade em mercado de trabalho, mediante a avaliação cuidada das competências profissionais e análise de funções do posto de trabalho, e pela minimização de barreiras à sua integração socioprofissional. É igualmente prestado apoio especializado de acompanhamento após a colocação no sentido de facilitar a manutenção do posto de trabalho e progressão no posto de trabalho, atuando tanto junto do cliente como da própria entidade empregadora.

### Recursos Humanos

A equipa de trabalho inclui Psicólogos/Coordenadores de formação, Técnicos de Serviço Social, Monitores/Formadores de Habilitação e Reabilitação, Técnicos de Acompanhamento e Auxiliares de Formação.

### Recursos Humanos

A equipa de trabalho inclui Psicólogas, Técnicas de Serviço Social, Formadores, Técnicos de Acompanhamento, Auxiliares de Formação.

## 2.6. Lares

Os lares são uma resposta destinada a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, que se encontram impedidas, temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar.

O objetivo principal de um Lar é providenciar alojamento residencial o mais semelhante possível a uma casa e não a uma instituição, cuidados, serviços de saúde e bem-estar geral, promovendo e disponibilizando condições que contribuam para uma vida com qualidade e pela plena integração social dos seus clientes portadores de deficiência mental ou em situação de exclusão.

### Objetivos específicos dos Lares

- Disponibilizar alojamento permanente ou temporário, num ambiente o mais familiar possível;

- Providenciar o apoio necessário ao bem-estar e qualidade de vida;
- Promover estratégias, de autonomia pessoal e integração social;
- Promover a articulação e apoio necessário com outras estruturas ou serviços que sejam utilizados pelos clientes (escolas, centros de atividades ocupacionais, centros formação, entidades laborais, entre outras);
- Sempre que possível providenciar a manutenção dos laços afetivos com a família ou pessoas significativas da comunidade de pertença.

### Atividades

- **Participação nas tarefas do quotidiano**

O Lar Residencial deve ser a “casa” dos clientes que nela residem. A participação nas tarefas do quotidiano é não só uma forma de participação, mas também um meio para a promoção e o desenvolvimento da sua autonomia.

Em função dos interesses e competências dos clientes do lar são estipuladas tarefas diárias, que serão da sua inteira responsabilidade, sendo fornecido apoio quando necessário. O Plano de Atividades Diárias, deve ser claro e perceptível (utilização da escrita ou de símbolos) e afixado em local visível e acessível aos clientes. Mensalmente proceder-se -á á atualização do mesmo em reunião com os jovens.

- **Participação em atividades da comunidade**

Promover o envolvimento dos clientes na vida da comunidade é igualmente fundamental. Este envolvimento pode passar por promover a participação em grupos da comunidade, (Ex: idas ao ginásio local, participar no rancho folclórico local), ou atividades da comunidade (Ex: ir ao futebol, à festa da terra, à feira do livro, feira popular, etc.) ou mediante a organização de um plano de atividades de ocupação de tempos livres, que em especial aos fins-de-semana assume um carácter primordial.

## 2.7. Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta, que visa prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio a pessoas com deficiência e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou as atividades da vida diária.



### Objetivos Específicos do SAD

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

### Atividades

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) assegura a prestação de um conjunto diversificado de serviços em função das necessidades dos clientes, com um mínimo de dois dos serviços considerados indispensáveis.

1. O SAD presta, preferencialmente, quatro dos seguintes Serviços Básicos:
  - 1.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.2 Apoio na higiene habitacional: manutenção de arrumos e limpeza da habitação nas zonas e áreas de uso exclusivo do cliente;
  - 1.3 Apoio na alimentação (apoiar na refeição; apoiar na confeção da alimentação no domicílio; fornecimento de refeições quando estritamente necessário);
  - 1.4 Apoio no tratamento de roupas (são consideradas as de uso diário, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente);
  - 1.5 Serviço de animação/socialização que abrange, no mínimo quatro actividades semanais que podem variar entre animação, lazer, cultura, aquisição de bens e de géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar um conjunto de outros serviços denominados como Serviços Extra:
  - 2.1 Colaboração na prestação de cuidados de saúde, seguindo as orientações ou prescrições de pessoal de saúde qualificado;
  - 2.2 Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente.

## 2.8. Clínica de Medicina Física e Reabilitação (CMFR)

O Centro de Medicina Física e Reabilitação, consagra apoio na área da Medicina Física e Reabilitação aos clientes da Instituição bem como, ao público em geral. Permitindo com recurso a um conjunto alargado de respostas terapêuticas, proporcionar um bem-estar físico aos seus clientes, maximizando as suas potencialidades e capacidades, assim como a promoção da sua autonomia.

### Objetivos específicos do CMFR

Prestar cuidados de qualidade a cada um dos seus clientes, através de uma prática clínica integrada promotora da maximização da sua funcionalidade bem como, da sua qualidade de vida.

Promover a reabilitação física, adequando sempre que possível, a prática clínica às necessidades específicas de cada cliente, tendo em consideração a sua plena satisfação.

### Atividades

Entre os serviços disponíveis incluem-se:

- Consultas de: Fisiatria, Medicina Geral e Familiar, Cardiologia, Ortopedia, Pediatria, Urologia, Dermatologia, Neurologia, Psicologia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala;
- Intervenções Terapêuticas: Medicina chinesa- acupunctura, Massagem terapêutica e Fitoterapia, Biossíntese;
- Tratamentos de: Fisioterapia, Eletroterapia, Mecanoterapia, Cinesioterapia, Termoterapia, Hidrocinesioterapia, Hidromassagem.
- Outros serviços: Tratamentos disponíveis ao domicílio, treino de AVDs.

### Recursos Humanos

- O CMFR é composto por uma equipa multidisciplinar constituída por:
- Diretor Clínico, Coordenador, Médicos, Terapeutas, Auxiliares de Fisioterapia, Administrativo e Rececionista.

## 3. Serviços de Economia Social (não abrangido no âmbito da certificação EQUASS)

Há aproximadamente 10 anos, a Instituição aceitou o desafio lançado pelo IEPF para se candidatar a projetos num novo programa de criação de Empresas de Inserção que pudessem constituir uma resposta,

em parceria com o Centro de Emprego na formação e inserção sócio profissional de pessoas em risco de exclusão. Foram criadas três empresas, que se mantiveram em funcionamento até ao final do programa, tendo sido analisado o seu desempenho e tendo sido decidido pela Direção a sua manutenção, ou extinção.

Esta experiência por uma nova vertente de atuação da Instituição, de criação de serviços privados, que possam servir vários objetivos, tem levado a APPACDM a alargar estes serviços e a criar novas áreas de negócios muito diversificadas.

De entre os **principais objetivos** deste sector de atividade podemos incluir:

- Constituir uma via para a promoção da imagem do trabalho das pessoas com deficiência ou em risco de exclusão,
- Contribuir para a sustentabilidade financeira,
- Rentabilizar recursos,
- Criar serviços que respondam a necessidades da comunidade e que constituam “nichos de mercado”.

### 3.1 Limpa Tudo

Comporta trabalhos de jardinagem e lavagem - auto.

A jardinagem desenvolve trabalhos de montagem, manutenção e limpeza de jardins. Tem uma equipa de trabalhadores composta essencialmente por pessoas com deficiência ou adultos em atividades socialmente úteis.

A lavagem-auto está inserida no espaço do Hospital da Universidade de Coimbra, executando trabalhos de limpeza de viaturas seja de funcionários do hospital, como de clientes ou visitantes do HUC.

### 3.2 Quinta da Fonte Quente, Turismo Social e Serviços

Integrando um centro de férias de turismo social e serviços de apoio (restauração e lavandaria). A funcionar desde 1989, este centro não só acolhe os utentes da Instituição em colónias de férias, como está aberto para acolher Instituições ou pessoas individuais que pretendam fazer umas férias diferentes ou tão só descansar uns dias num ambiente sereno e relaxado.

Oferece ainda uma diversidade de atividades que vão desde os desportos radicais, ateliers de broa ou de pizza, mini golf, discoteca, etc.

### 3.3 STAF

Este serviço destina-se às famílias que, por um curto período de tempo, não possam cuidar dos seus familiares com deficiência mental. Funciona nas Unidades Residenciais. Aos seus utilizadores é prestado apoio de internamento temporário, que inclui alojamento, alimentação, acompanhamento, prestação de cuidados de higiene e cumprimento de medicação, ocupação de tempos livres, durante 24 horas, pelo número de dias que pode ir até um limite de 30 dias por ano, sendo que destes, apenas 15 dias podem ser consecutivos.

Este pedido pode surgir, quer por motivos de saúde, de férias, quer simplesmente porque a família precisa de descansar.

### 3.4 Casa de Chá

A Casa de Chá do Jardim da Sereia foi um projeto que surgiu de um sonho conjunto entre a APPACDM de Coimbra e a Câmara Municipal de Coimbra. A autarquia tinha no centro da cidade de Coimbra um jardim belíssimo, cheio de história, mas que estava bastante abandonado, a APPACDM tinha o sonho de poder ter um espaço, inserido na comunidade em que as competências das pessoas com deficiência pudessem ser evidenciadas e destacadas. Da conjugação destas duas necessidades surge a atual Casa de Chá.

As obras de reconversão e adaptação do edifício foram executadas pela Câmara Municipal, tendo a gestão do funcionamento sido entregue à APPACDM de Coimbra.

A Instituição definiu como principais objetivos da Casa de Chá:

- Evidenciar as competências das pessoas com deficiência - Neste sentido, o atendimento aos clientes é efetuado por jovens que frequentam a valência de atividades ocupacionais e procurando-se através da venda de produtos feitos nos vários centros evidenciar outras competências.
- Promover as competências profissionais dos jovens com deficiência ou incapacidade – com este objetivo o curso de qualificação profissional na área de Empregado de Mesa, decorre, na sua componente de formação tecnológica neste espaço, proporcionando uma aprendizagem real e muito próxima dos clientes.

- Contribuir para a sustentabilidade financeira da Instituição – ao avançar com uma nova área de negócio, pretende-se continuar com a linha de trabalho que a Organização tem vindo a procurar prosseguir de implementação de áreas de economia social que permitam aumentar a sua sustentabilidade.
- Contribuir para a requalificação do espaço do Jardim da Sereia – acreditamos que ao procurar atrair novos públicos à Casa de Chá, e no cuidado que tivemos em destacar as várias particularidades do Jardim da Sereia, podemos também estar a dar o nosso contributo para a revitalização deste espaço cheio de história e beleza.

### 3.5 Centro Integrado para o Desenvolvimento Intelectual - CIDI

Criado em 2013, surgiu das necessidades expressas em especial por pais de crianças em idade escolar, com dificuldades no seu desenvolvimento ou na aprendizagem, que não encontram em Coimbra uma resposta vocacionada para esta problemática. Conjugando outras vertentes de apoio, surgiu o CIDI que tem como **objetivo** constituir-se como um centro de excelência no apoio aos problemas de desenvolvimento, intelectuais, de aprendizagem e emocionais. Assim tem como **missão**: ajudar a pensar, sentir e agir, para ser e viver com qualidade.

O atendimento está organizado em 6 áreas de apoio, integrando cada uma delas vários tipos de intervenção e contempla ainda a possibilidade de organização de programas trimestrais de workshops.

- *Apoio ao Desenvolvimento*
- *Apoio à comunicação*
- *Apoio à aprendizagem*
- *Apoio Emocional*
- *Coaching Profissional*
- *Apoio à reabilitação cognitiva*
- *Oficinas “Aprender para viver com qualidade”*

### 3.6 Catering

Tendo por objetivo rentabilizar o serviço da cozinha central, este serviço fornece refeições a escolas ou empresas que o contratualizam.

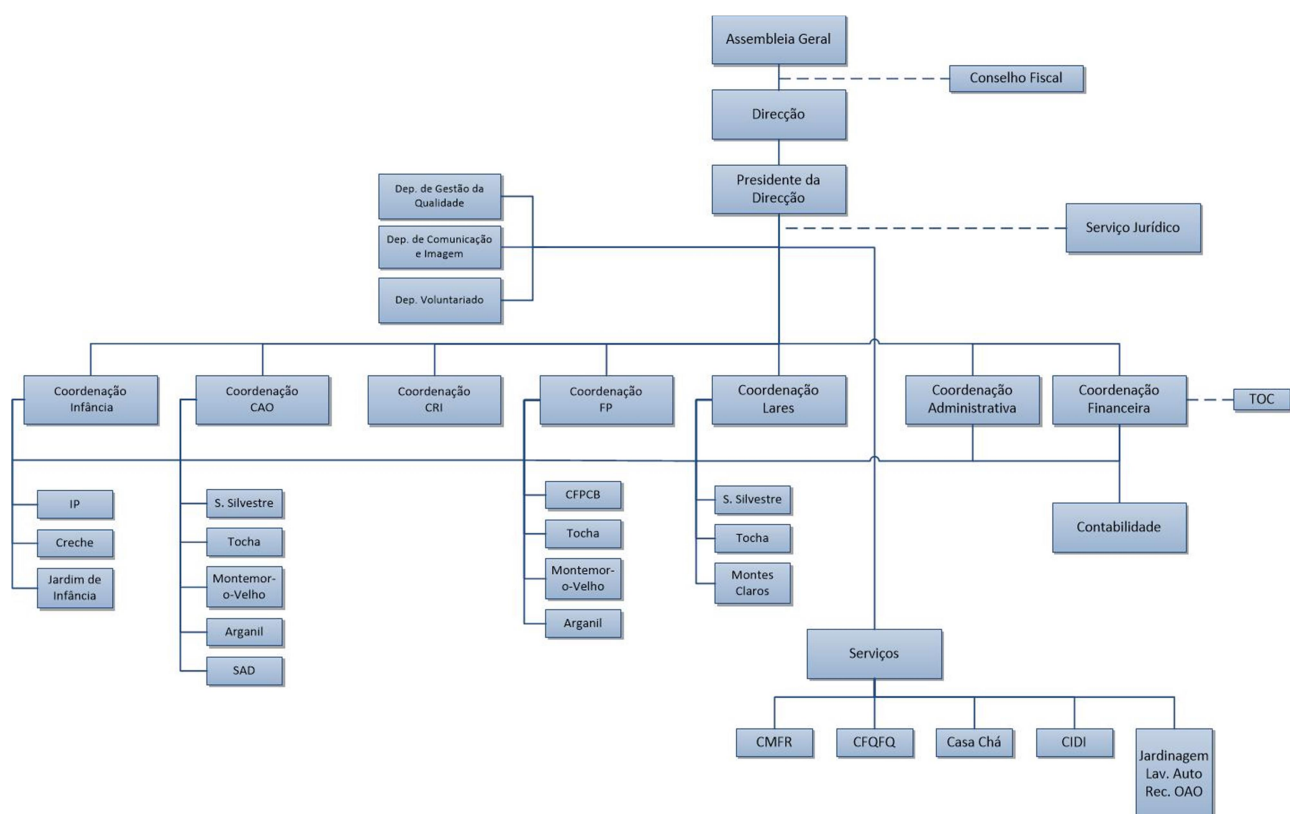
### 3.7 Transportes de crianças com deficiência

Este serviço tem um triplo objetivo, por um lado responder às necessidades das famílias cujos filhos com necessidades especiais frequentam o ensino regular de poderem ter um transporte que responda às necessidades específicas dos mesmos, responder à solicitação da Autarquia que contratualiza este serviço e também rentabilizar o parque automóvel da Instituição.

### 3.8 Recolha de Óleos

Por outro lado tem procurado investir também em novas áreas, com preocupações também ambientais de que são exemplo a recolha de óleos alimentares usados

#### 4. Organigrama Geral da APPACDM de Coimbra



## 5. O Sistema de Gestão da Qualidade

### 5.1. Missão

Criar condições para que cada pessoa com deficiência mental (ou em situação de exclusão), possa atingir a sua plenitude como ser humano e social, potenciando a sua individualidade e consolidando a sua participação efectiva na sociedade.

### 5.2 Visão

Ser uma organização de referência nacional e internacional, dinâmica e dinamizadora, centrada na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência e incapacidades, em parceria ativa com agentes sociais, económicos, culturais e políticos.

Garantir a sustentabilidade financeira, mediante uma gestão eficiente dos recursos e uma aposta crescente na inovação e no empreendedorismo social, valorizando as capacidades da pessoa com deficiência.

### 5.3 VALORES

**Individualidade:** A especificidade e a individualidade de cada pessoa com deficiência mental e sua família têm que ser percebidas e respeitadas, defendendo o direito à expressão das suas necessidades.

**Participação:** As pessoas com deficiência são os decisores da sua própria vida no que toca às suas necessidades, interesses e apoios recebidos, sendo por isso a opinião determinante para a organização dos serviços prestados por esta Instituição.

**Inclusão:** A comunidade é o espaço onde cada pessoa com deficiência tem direito a crescer, a aprender, a trabalhar, a participar e a viver o seu quotidiano.



**Inovação:** A procura em cada momento de novas respostas, diferentes estratégias e novos modos de trabalhar é determinante para a qualidade do atendimento.

**Melhoria contínua:** Adequada aplicação de práticas de qualidade na permanente busca da excelência dos serviços prestados e na procura de formação contínua para os colaboradores.

**Articulação com a comunidade:** Manutenção de uma relação estreita com as comunidades locais e de abertura recíproca consolidando o papel da Instituição como pólo dinamizador de Inclusão.

**Abrangência** - Procura das melhores respostas em cada etapa da vida do cidadão com deficiência mental.

## 5.4 POLÍTICA DA QUALIDADE

- ✓ Promover a escuta ativa e contínua dos nossos clientes, dos seus desejos e sonhos. Que sejam estas vozes que guiem a nossa atuação na procura contínua da excelência dos serviços que prestamos.
- ✓ Inovar, pelo estudo, pela observação, pelo questionamento constante e pela experimentação fundamentada, aprendendo com os resultados e tendo a capacidade de mudar o rumo quando necessário.
- ✓ Fomentar o comprometimento de todos os colaboradores com a organização, através do reforço de competências individuais, da consciência da sua responsabilidade pelas suas ações e não ações, do pensar construtivamente, promovendo uma comunicação interna participada no sentido da consolidação de uma identidade comum.
- ✓ Trabalhar na e para a comunidade, integrando e promovendo redes de parcerias ativas no sentido do exercício consciente de uma responsabilidade social, na procura de soluções comuns e na construção de uma sociedade inclusiva.
- ✓ Garantir uma gestão de recursos eficiente e eficaz, que permita o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade da organização, o ambiente e o bem-estar de todos os que nela participam.
- ✓ Reforçar mecanismos de informação e de envolvimento dos Associados que promovam o Associativismo.
- ✓ Assegurar o cumprimento da legislação vigente e dos normativos nacionais e comunitários.

## 5.5 Organização

A Direcção Eleita da APPACDM designa um dos elementos da Direcção como representante da Gestão de topo para a Qualidade. As suas funções encontram-se descritas em documento próprio e incluem, entre outras:

- Assegurar a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Reportar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade à Administração;
- Promover a consciencialização para as exigências do Sistema dentro da organização;
- Estabelecer processos de comunicação interna quanto ao desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade.
-

Nesta função o representante da Administração também coordena o Grupo da Qualidade.

O Grupo da Qualidade é constituído por:

- Gestor do Sistema da Qualidade
- Promotores da Qualidade em cada pólo/valência

As responsabilidades e autoridades dentro da instituição estão estabelecidas em Organograma e nas respetivas Descrições de Funções, definidas para todas as funções.

O Grupo da Qualidade efetua o acompanhamento e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Avaliando a concretização de objetivos;
- Avaliando o comportamento dos Indicadores;
- Avaliando a implementação do Plano de Auditorias Internas, bem como respetivos resultados, como forma de verificar a adequação e implementação dos procedimentos do Sistema da Qualidade;
- Analisando de forma sistemática as Não-Conformidades (Reclamações de Clientes e internas), de forma a definir Ações de Melhoria
- Avaliando a implementação das Ações de Melhoria desencadeadas.

Fruto deste acompanhamento podem resultar alterações ao Planeamento da Qualidade e/ou definição de Ações de Melhoria.

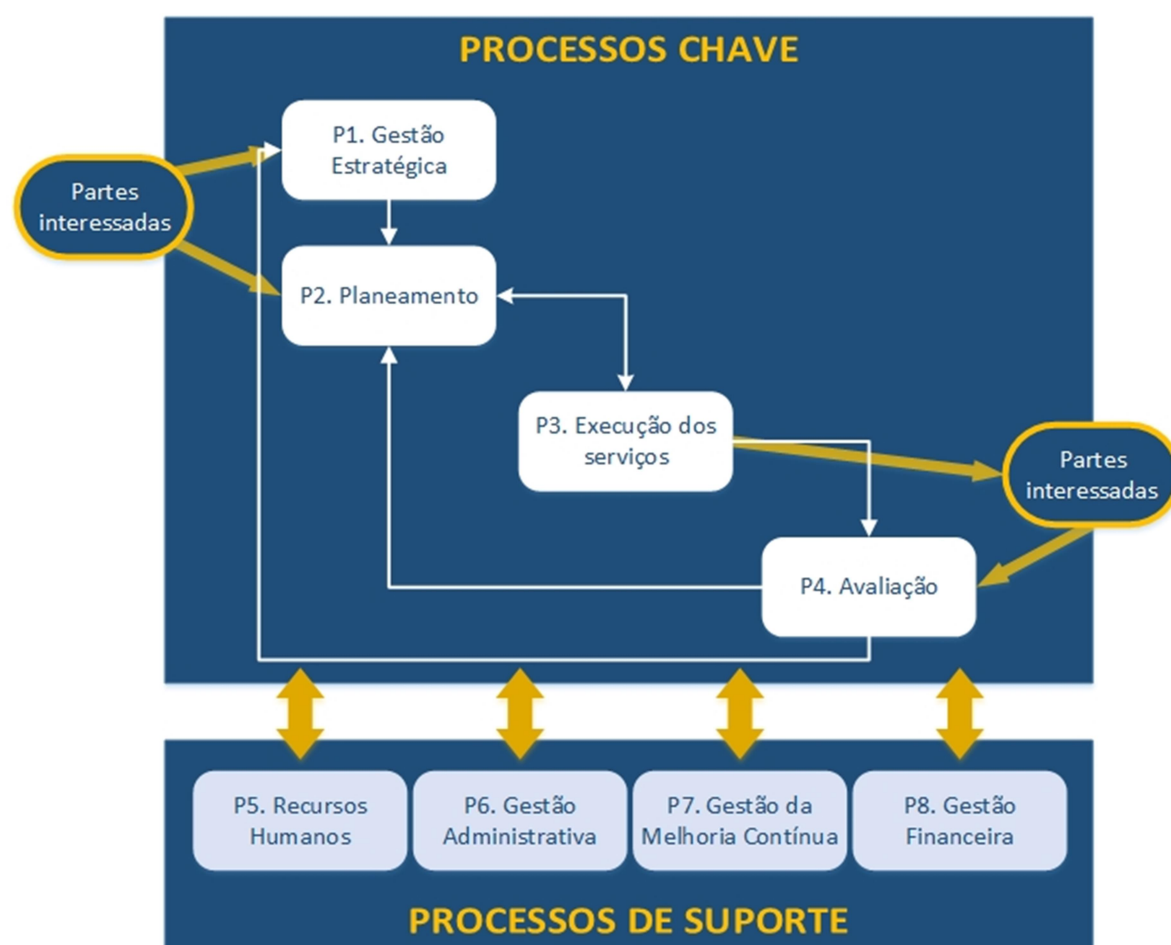
A revisão do Sistema de Gestão da Qualidade é efetuada no 1º trimestre de cada ano, de modo a assegurar a sua adequação e eficácia. Excecionalmente poderá ser definida outra data para a revisão do sistema caso a direção assim o determine.

## 6 Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

A APPACDM identificou e definiu os processos do seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos do referencial EQUASS. O seu mapa de processos tem como principal objetivo a dinamização da forma de trabalhar apostando na orientação para os clientes assente na avaliação de desempenho das tarefas.

Os processos abaixo apresentados foram definidos como conjuntos de atividades que permitem a transformação de entradas em saídas, acrescentado valor diretamente perceptível pelo cliente e influenciando diretamente a sua satisfação. Naturalmente que existem tarefas que não

estão diretamente incluídas nas atividades dos processos, mas que sustentam e apoiam a organização, podendo contribuir de forma mais ou menos abrangente para o desempenho dos processos.



### 6.1 Descrição dos Processos

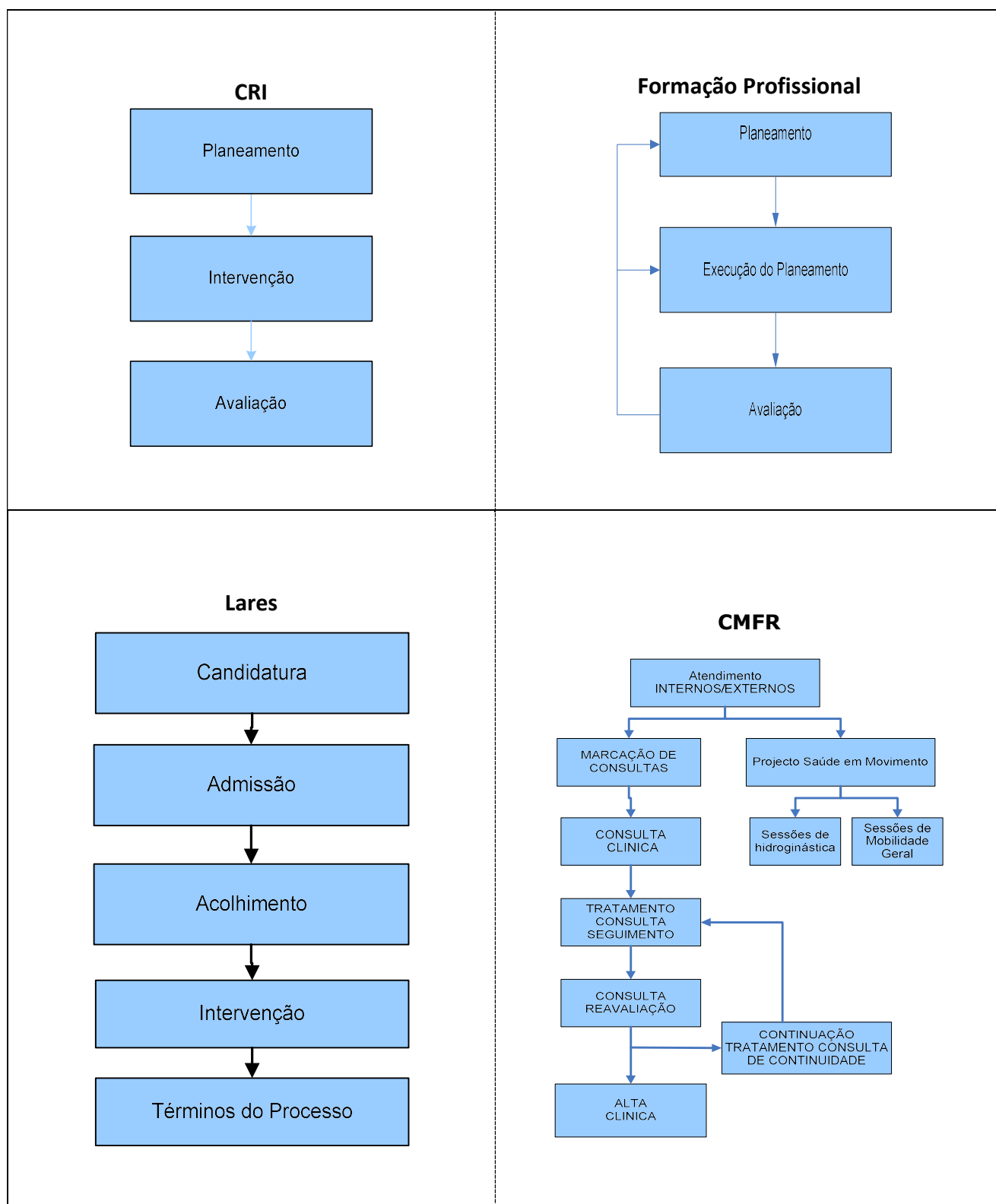
Para uma gestão mais eficaz dos processos foi definida, para cada um, a seguinte informação:

- Entradas e saídas de informação, a sua origem e destino
- Responsável
- Documentação aplicável
- Principais actividades

Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
Partes interessadas	Necessidades das partes interessadas	<b>P1 Gestão Estratégica</b>	Acta de revisão do sistema	Todos os processos e colaboradores
Todos os processos	Dados para a revisão do sistema		Política, missão e visão	Todos os processos e partes interessadas
Partes interessadas Todos os processos	Necessidades de alteração ao SGQ/ organização		Plano de actividades e Orçamento	P2 - Planeamento
Responsáveis da organização	Dados para elaboração do Plano de actividades e orçamento			
P4 - Avaliação	Relatório de avaliação			
<b>Responsável:</b>			<b>Documentação de Suporte:</b>	
<i>Direcção Eleita</i>			<i>PG PC1 - Gestão Estratégica</i>	
<b>Principais actividades:</b>				
<div><div><div>Definir e Comunicar a Política / Missão / Visão</div><div>Definir linhas de actuação da instituição - Formas de comunicação - Estratégias de Inovação - Contributos para a Sociedade</div><div>Definir Plano Estratégico</div><div>Executar e acompanhar Plano Estratégico</div><div>Revisão das Linhas Estratégicas de Actuação</div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div>				

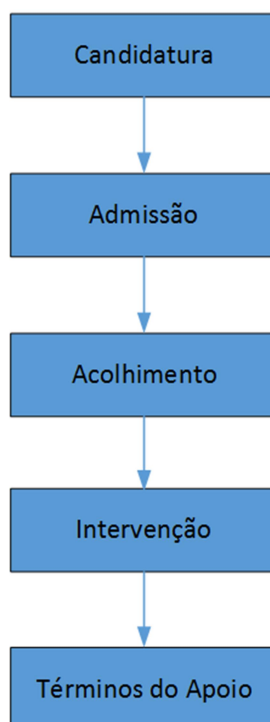
Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
P1 – Gestão estratégica	Plano de actividades e Orçamento	P2 Planeamento	Plano de actividades	P3 – Execução do serviço
Responsáveis das Unidades funcionais / valências	Necessidades específicas de cada unidade funcional / valência			
P4 - Avaliação	Relatório de avaliação			
Responsável:		Documentação de Suporte:		
Direcção Eleita		PG PC2 – Planeamento		
Principais actividades:				
<div><div>Elaboração do Plano de Actividades por valência</div><div>Elaboração do Plano de Actividades Global [Direcção]</div><div>Aprovação do Plano de Actividades pela Assembleia</div><div>Elaboração do Plano de Actividades Operacional [Direcção]</div><div>Monotorização semestral do Plano Operacional</div></div>				

Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
Clientes e famílias	Necessidades dos clientes e família	P3 Execução de Serviços	Planos de desenvolvimento individuais	Clientes e famílias do CAO, Lares, Colégio e Formação Profissional
Partes interessadas	Necessidades das partes interessadas		Plano de apoio Agrupamento	Agrupamentos e escolas
Entidades financiadoras e reguladoras	Legislação /normalização aplicável à prestação do serviço		Processo clínico	Clientes da CMFR
P2 – Planeamento	Plano de actividades		Dados/documentação requerida	Entidades financiadoras
P4 - Avaliação	Relatório de avaliação		P4 - Avaliação	
			Dados para avaliação	P4 - Avaliação
Responsável:		Documentação de Suporte:		
Direcção Eleita		PG PC3 – Execução de Serviços		
Principais Actividades:				
<div>Colégio de Sta. Maria</div> <div>Candidatura</div> <div>Admissão</div> <div>Avaliação</div> <div>Planeamento e acompanhamento de actividades</div> <div>Processo de intervenção individualizado</div> <div>Términus do apoio</div>		<div>CAO</div> <div>Candidatura</div> <div>Admissão</div> <div>Acolhimento</div> <div>Intervenção</div> <div>Términos do Apoio</div> <div>Transportes</div> <div>Nutrição</div> <div>Cuidados em situação de emergência e administração terapeutica</div>		

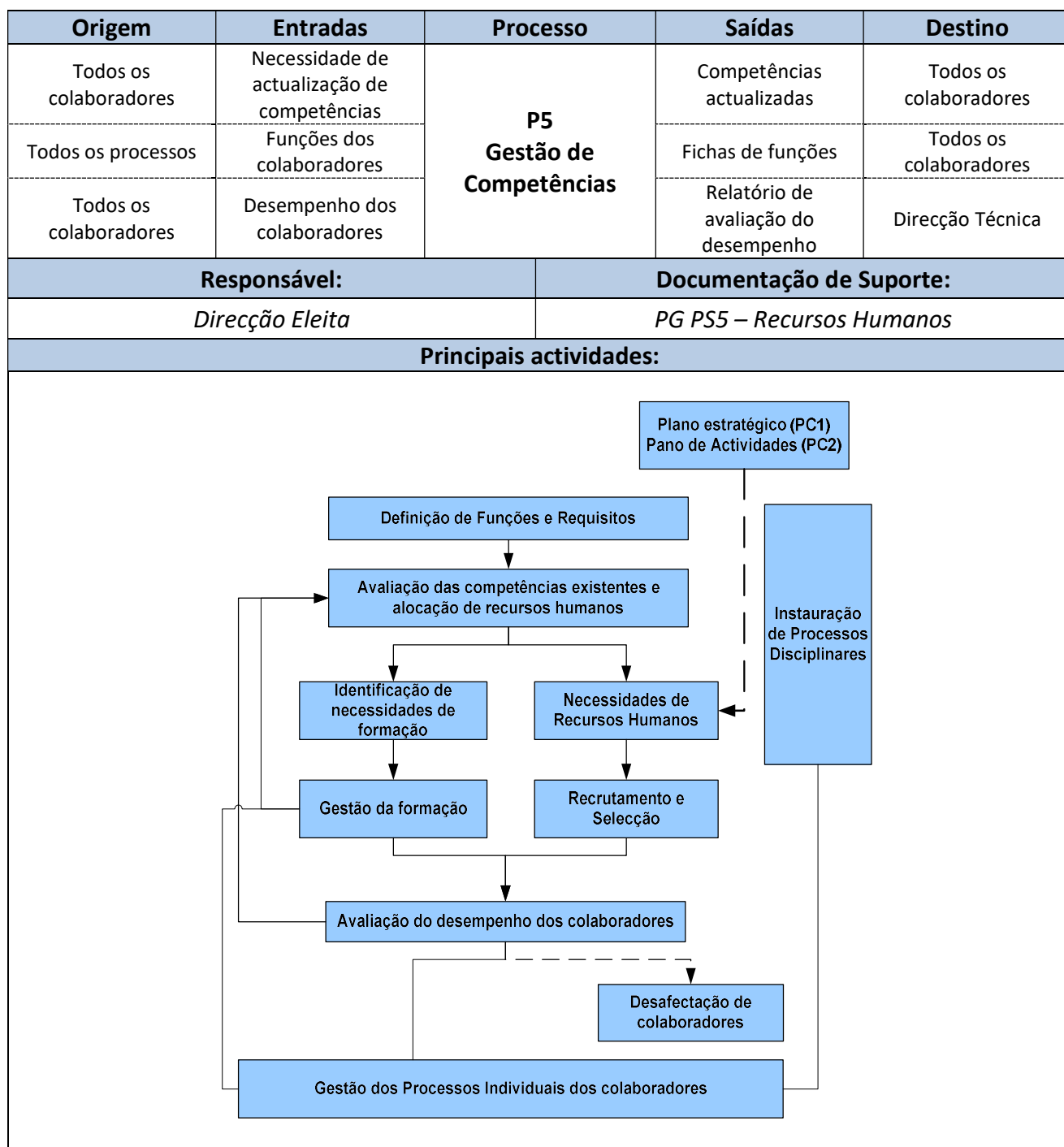




### **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

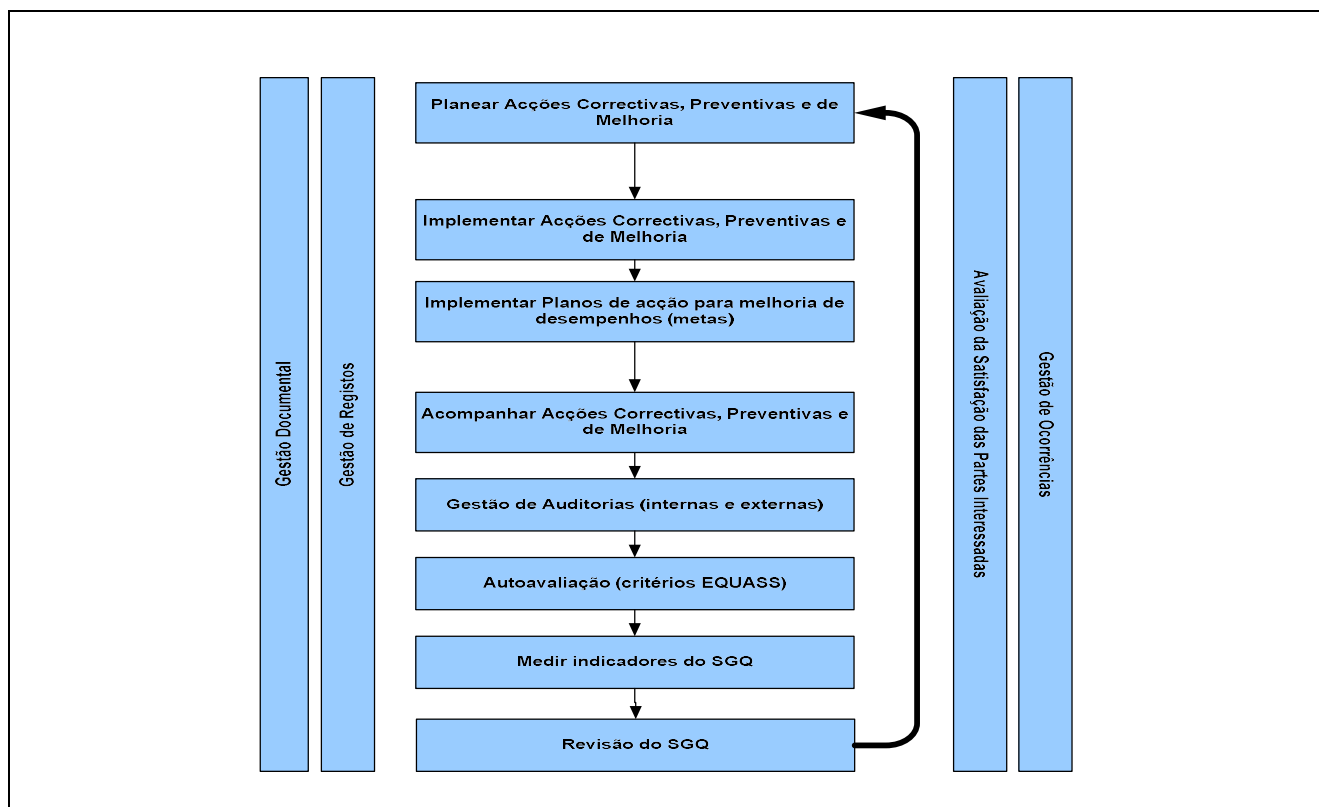


Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
P3 – Execução do serviço	Dados para avaliação	<b>P4 Avaliação</b>	Relatório de avaliação	P2 – Planeamento P3 – Execução do serviço
<b>Responsável:</b>		<b>Documentação de Suporte:</b>		
<i>Direcção eleita</i>		<i>PG PC4 - Avaliação</i>		
<b>Principais actividades:</b>				
<div><div>Elaboração do Relatório de Actividades por valência (referente ao Plano de Actividades Operacional)</div><div>Elaboração do Relatório de Actividades Global [Direcção]</div><div>Validação do Relatório de Actividades Global [Direcção]</div><div>Aprovação do Relatório de Actividades pela Assembleia</div></div> <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				

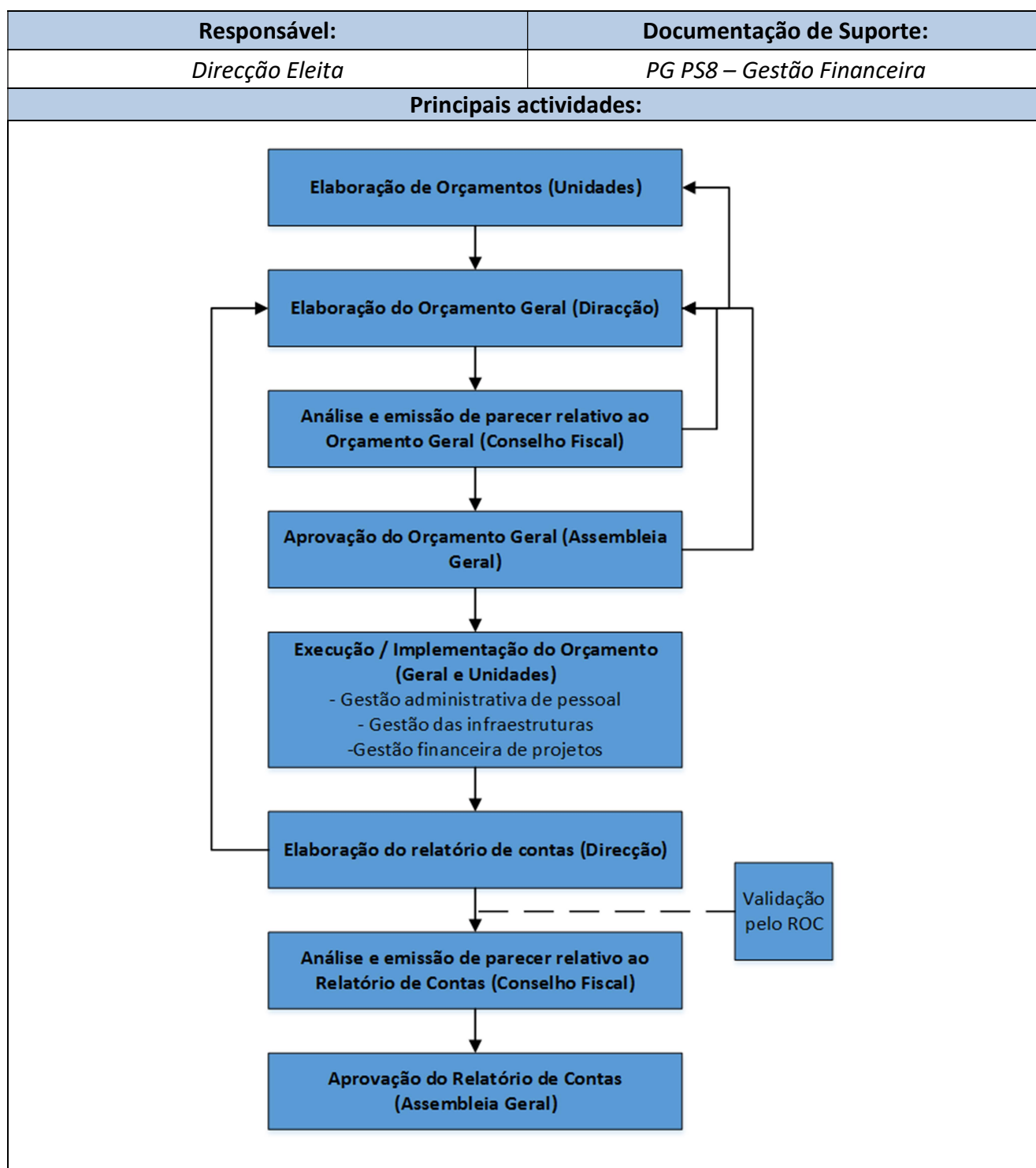


Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
Equipas Directivas/coordenadores	Orçamentos parcelares de valências	<b>P6 Gestão Administrativa</b>	Orçamento Global	Direcção
Direcção	Orçamento Global		Orçamento Global	Conselho fiscal
Conselho fiscal	Parecer do Conselho Fiscal		Orçamento e parecer do conselho fiscal	Assembleia Geral
Assembleia	Orçamento Global		Orçamento Global	Entidades Financiadores
Director Financeiro	Análises financeiras		Análises financeiras	Equipas Directivas/coordenadores e Direcção
Direcção	Relatórios parcelares		Relatório balanço e contas Global	Conselho fiscal
Conselho fiscal	Parecer do Relatório balanço e contas Global		Relatório balanço e contas Global e parecer do conselho fiscal	Assembleia Geral
Assembleia	Relatório balanço e contas Global		Relatório balanço e contas Global	Entidades Financiadores
<b>Responsável:</b>		<b>Documentação de Suporte:</b>		
Direcção Eleita		PG PS6 – Gestão Administrativa		
<b>Principais actividades:</b>				
<div><div>Direcção</div><div>PLANEAR Definir objetivos e programar recursos</div><div>CONTROLAR Monotorização das atividades e correção dos desvios</div><div>UNIDADES</div><div>COORDENAR Instruções e procedimentos</div><div>DIRIGIR Meios humanos afetos ao processo</div><div></div></div>				

Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
Todas as valências	Ocorrências e reclamações	<b>P7 Gestão da Melhoria Contínua</b>	Ocorrências e reclamações geridas	Todas as valências, partes interessadas
Todas as valências	Necessidades de melhoria de desempenho		Acções de melhoria	Todos os processos, todas as valências
Todos os processos, todas as valências	Necessidades de acções correctivas e preventivas		Acções correctivas e preventivas	Todos os processos, todas as valências
Todos os processos, todas as valências	Dados para autoavaliação		Autoavaliação	
Partes interessadas	Dados de satisfação		Indicadores dos processos	Todos os processos, todas as valências
			Dados da satisfação geridos	Partes interessadas
<b>Responsável:</b>		<b>Documentação de Suporte:</b>		
<i>Gestor da Qualidade</i>		<i>PG PS7 – Gestão da Melhoria Contínua</i>		
<b>Principais actividades:</b>				



Origem	Entradas	Processo	Saídas	Destino
Equipas Directivas/coordenadores	Orçamentos parcelares de valências	<b>P8 Gestão Financeira</b>	Orçamento Global	Direcção
Direcção	Orçamento Global		Orçamento Global	Conselho fiscal
Conselho fiscal	Parecer do Conselho Fiscal		Orçamento e parecer do conselho fiscal	Assembleia Geral
Assembleia	Orçamento Global		Orçamento Global	Entidades Financiadores
Coordenador Financeiro	Análises financeiras		Análises financeiras	Equipas Directivas/coordenadores e Direcção
Direcção	Relatórios parcelares		Relatório balanço e contas Global	Conselho fiscal
Conselho fiscal	Parecer do Relatório balanço e contas Global		Relatório balanço e contas Global e parecer do conselho fiscal	Assembleia Geral
Assembleia	Relatório balanço e contas Global		Relatório balanço e contas Global	Entidades Financiadores



## 6.2 Acompanhamento do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

Os responsáveis pelos processos aplicam o princípio PDCA (Planear, Desenvolver, Controlar, Agir) na sua gestão. Este ciclo é perceptível através do acompanhamento que é feito aos objectivos e indicadores do Sistema de Gestão.

A gestão de topo monitoriza o Sistema de Gestão da Qualidade através de indicadores, ligados à Política da Qualidade e ao mapa de processos. Sempre que em alguma área ou processo se detete uma oportunidade ou necessidade de melhoria, a gestão de topo estabelece objetivos quantificáveis e promove a definição de tarefas para os alcançar, disponibilizando os recursos considerados mais adequados. Estes objetivos são desdobrados, sempre que necessário, aos níveis considerados adequados para uma implementação das tarefas mais eficaz.

As atividades realizadas são acompanhadas pela gestão de topo, no que diz respeito ao cumprimento dos planos, alcance de objetivos estabelecidos e verificação da necessidade de ajustes ou alterações. Caso seja necessário, a gestão de topo fomenta a revisão dos planos de modo a manter o ciclo de melhoria contínua.

A Presidente da A.P.P.A.C.D.M. de Coimbra,

---