



Manual da Qualidade





ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	4
2.1. HISTORIAL.....	4
2.2. LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA	4
2.3 CONTACTOS	5
2.4. ORGANIGRAMA.....	5
3. SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE	5
3.1. CAMPO DE APLICAÇÃO	5
3.2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DE QUALIDADE.....	6
3.3. ABORDAGEM POR PROCESSOS	7
3.4. INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS	7
3.5. RELAÇÃO ENTRE PROCESSOS E REQUISITOS DA ISO 9001	9

Lista de Revisões Efetuadas

Revisão n.º	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	03/09/2018
1	Correções/atualizações	Todas	20/12/2018
2	Alteração do organigrama	5	18/02/2019



1. INTRODUÇÃO

O Manual de Qualidade cumpre os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015.

O objetivo primário deste Manual de Qualidade é descrever o Sistema de Gestão da Qualidade da Creche “O Cogumelo”. O presente documento celebra o compromisso da Direção e de todos os colaboradores no cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e consequentemente exigindo a sua melhoria contínua.

É o documento com que a instituição se rege, sendo também utilizado nas ligações com os seus clientes, fornecedores e outras partes interessadas.

A Direção deverá assegurar o estabelecimento, implementação dos processos úteis para Gestão da Qualidade, a divulgação e consciencialização para com as exigências do cliente.

À Direção Técnica em colaboração com o Núcleo da Qualidade compete-lhe a responsabilidade pela ligação com instituições externas, para assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade.



2. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

2.1. Historial

Nos termos da legislação em vigor, a Creche “O Cogumelo” é um estabelecimento frequentado por crianças com idades compreendidas entre os 3 meses e os 3 anos de idade. A instituição foi inaugurada no dia 4 de Abril de 2011, por sua Ex.^a a Ministra do Trabalho e da Solidariedade Social Maria Helena André.

Esta resposta social tem capacidade para um total de 84 crianças. Dispõe de 6 salas: Berçário I (10 crianças), Berçário II (10 crianças), 2 Salas de 1 ano (14 crianças cada) e 2 salas de 2 anos (18 crianças cada).

Esta Instituição rege-se pelo Despacho Normativo nº 75/92 e pelo Decreto de Lei 64/2007

Os objetivos da creche “O Cogumelo” são os seguintes:

1. Proporcionar às crianças oportunidades que permitam o seu desenvolvimento físico, emocional, afetivo, intelectual e social, através de experiências individuais ou de grupo, adaptadas às suas potencialidades e necessidades, com materiais lúdicos e didáticos adequados, assim como pessoal técnico creditado.

2. Promover o bem-estar e desenvolvimento integral da criança, num clima de segurança afetiva e física, respondendo também às suas necessidades bio rítmicas.

3. Colaborar estreitamente com a família numa partilha de cuidados pessoais e responsabilidades em todo o processo evolutivo das crianças.

4. Colaborar de forma eficaz no despiste precoce de qualquer inadaptação ou deficiência assegurando o seu encaminhamento adequado.

2.2. Localização Geográfica

A Creche “O Cogumelo” situa-se na Rua Marquês de Pombal nº24, 3850-115 Albergaria-a-Velha.

O concelho de Albergaria-a-Velha fica situado na zona centro do distrito de Aveiro da Região da Beira Litoral com a área de 150.98 km² e abrange 6 freguesias: Alquerubim, Angeja, Branca, São João de Loure e Frossos, Ribeira de Fráguas, Albergaria e Valmaior.





2.3 Contactos

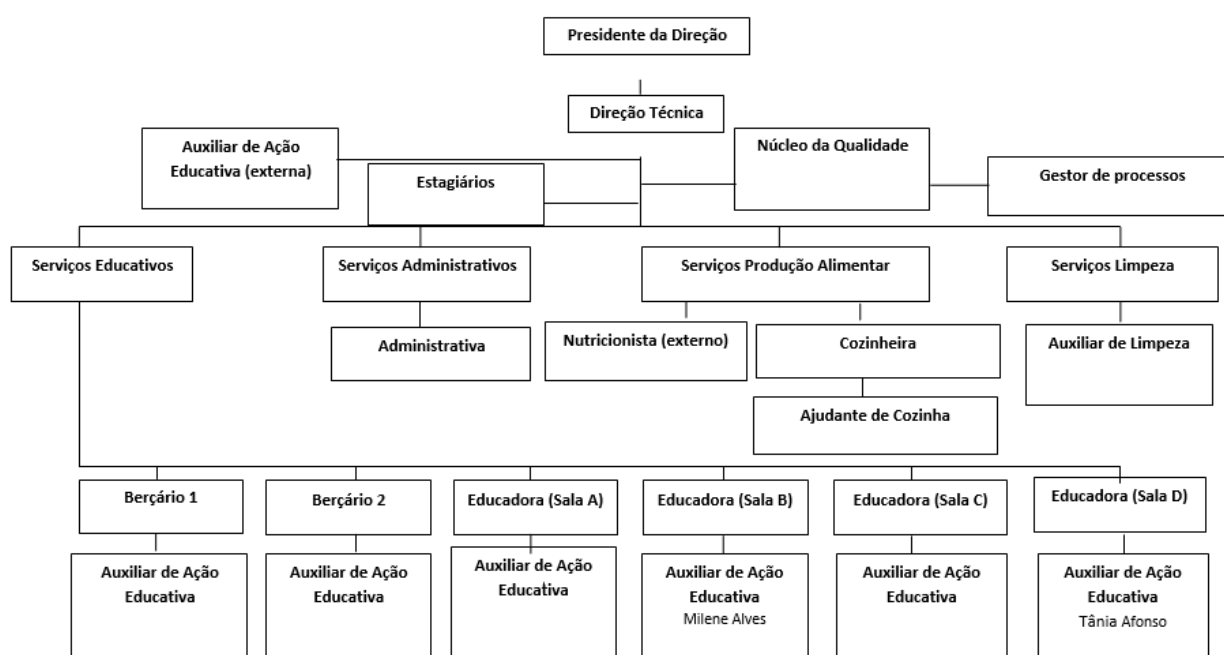
Esta resposta social tem os seguintes meios de comunicação:

Telefone: 234521107

E-mail: associacaoteresa@sapo.pt

Endereço Internet: www.donateresa.pt

2.4. Organigrama



Nota 1: Existe um organigrama nominativo.

Nota 2: Este organigrama deve ser complementado com as respetivas descrições de funções.

3. SISTEMA GESTÃO DA QUALIDADE

3.1. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade aplica-se à resposta social Creche.



3.2. Missão, Visão, Valores e Política de Qualidade

Missão

A instituição tem como missão: proporcionar um desenvolvimento saudável e diversificado a crianças em idade de creche, valorizando o papel da família na sua educação.

Visão

Sermos uma Instituição de referência na nossa área.

Valores

- Solidariedade
- Justiça social
- Motivação
- Dedicção
- Trabalho de Equipa
- Ética
- Profissionalismo
- Responsabilidade

Política da Qualidade

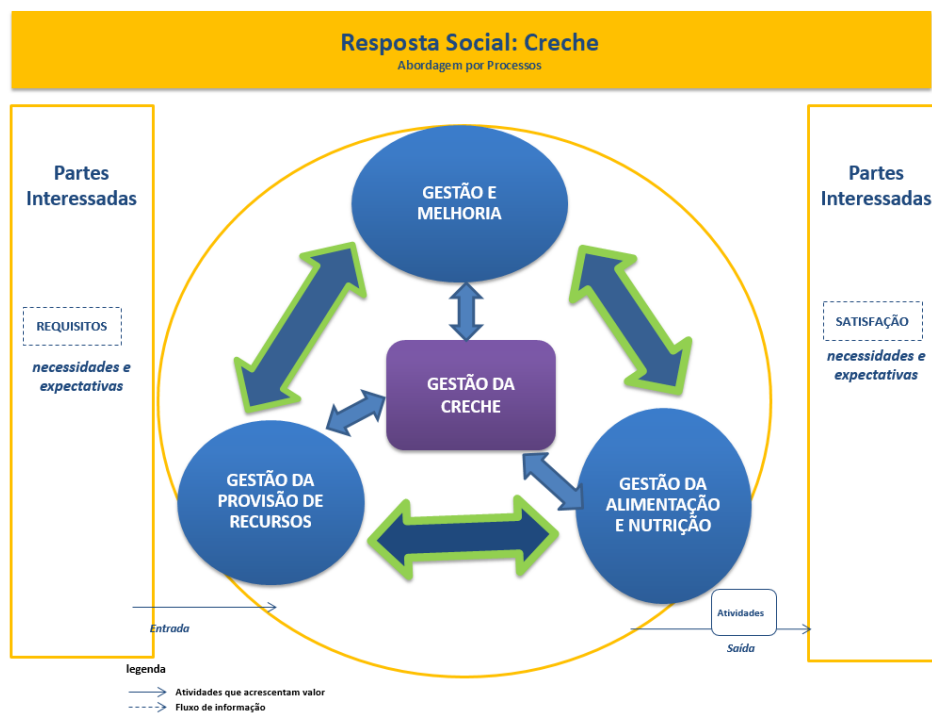
Entendemos que a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a norma NP EN ISSO 9001:2015, permitirá o desenvolvimento de metodologias adequadas à concretização dos seus compromissos:

- Cumprir com os requisitos aplicáveis à resposta social creche.
- Garantir a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.



3.3. Abordagem por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade foi construído com base no seguinte modelo de gestão:



3.4. Interação entre Processos

A tabela seguinte descreve as principais interações dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Associação de Infância D. Teresa
Creche “O Cogumelo”



Processos	Entradas	Atividades	Procedimentos	Saídas	Recursos necessários	Método de monitorização e medição
Gestão e melhoria	Requisitos estatutários Requisitos legais Requisitos normativos Requisitos das partes interessadas Necessidade de sustentabilidade, qualidade e melhoria contínua	Gestão da informação/documentação Definição da Política, Missão, Visão e Valores Análise de Contexto Gestão das Partes Interessadas Gestão dos Riscos e Oportunidades Gestão dos Objetivos da Qualidade Gestão do Conhecimento Organizacional Gestão da Comunicação Revisão do Sistema Avaliação de Satisfação das Partes Interessadas Realização de Auditorias Internas Recolha e tratamento de sugestões e reclamações Identificação e tratamento de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria	PG1 PG2 PG7 PG9	Cumprimento dos requisitos estatutários, legais e normativos Satisfação das partes interessadas relevantes Sustentabilidade, Qualidade e Melhoria Contínua da Organização	RH Prestadores de Serviços Infraestruturas Entidades Reguladoras Entidades Financiadoras Parceiros	Objetivos de Gestão
Gestão da provisão de recursos	Necessidades de RH/competências	Gestão do recrutamento e seleção de profissionais Definição e atualização do organigrama Definição de funções e responsabilidades, perfil de competências e política de substituições Identificação de necessidades de formação/desenvolvimento de competências Realização de formação Avaliação da eficácia das ações formativas/de desenvolvimento	PG3	RH necessários RH Qualificados/competentes	RH Prestadores de serviços (Formação, SST)	
	Necessidades de instalações e equipamentos adequados	Identificação dos equipamentos Definição dos Planos de manutenção e calibração de equipamentos Implementação de ações preventivas e corretivas nas instalações e equipamentos	PG4	Existência de instalações e equipamentos adequados	RH Prestadores de serviços Entidades Financiadoras	
	Necessidades de compras Necessidade de fornecedores qualificados	Identificação de necessidades de compra de produtos e serviços Requisições Identificação e qualificação de fornecedores Avaliação de fornecedores	PG6	Existência de produtos de qualidade nas quantidades necessárias Existência de fornecedores qualificados	RH Oferta mercado Entidades Financiadoras Parceiros	
Gestão da Alimentação e Nutrição	Necessidades de desenvolvimento e saúde dos clientes Gostos dos clientes	Gestão da segurança alimentar Elaboração e atualização de Ementas Identificação de necessidades alimentares especiais e elaboração dos respetivos planos	PG5	Desenvolvimento dos clientes Saúde dos clientes Satisfação dos clientes	RH Prestadores de serviços Fornecedores de produtos	
Gestão da creche	Missão da instituição Requisitos das Entidades	Gestão das candidaturas Realização da Admissão e Acolhimento	PG9 PG10	Desenvolvimento dos Clientes Qualidade de Vida dos Clientes	RH Prestadores de serviços	



	Reguladoras e Financiadoras Requisitos dos clientes Recursos da Instituição	Avaliação das necessidades e expectativas dos clientes Elaboração e aprovação do Plano Individual Planeamento e realização das atividades dos projetos/planos de atividades Cuidados pessoais e de saúde	PG11 PG12	Satisfação dos clientes	Entidades Financiadoras e Reguladoras Parceiros Instalações e equipamentos	
--	---	---	--------------	-------------------------	--	--

Nota: As interações acima mencionadas podem ser complementadas por outras descritas na estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade.

3.5. Relação entre Processos e Requisitos da ISO 9001

A tabela seguinte apresenta a relação dos Processos do Sistema de Gestão da Qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

Processos	Requisitos Normativos																											
	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Gestão e melhoria	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●		●	●	●			●	●	●	●	●
Gestão da provisão de recursos	●	●									●	●	●			●	●		●	●			●					
	●	●									●					●	●		●	●								
	●	●														●	●		●	●								
Gestão da Alimentação e Nutrição	●	●														●	●		●	●								
Gestão da creche	●	●			●											●	●	●	●	●	●	●						