

# MANUAL DA QUALIDADE

## ÍNDICE

1. MENSAGEM DA PRESIDENTE DA DIRECÇÃO .....	3
2. INTRODUÇÃO .....	4
2.1. BREVE HISTORIAL DA INSTITUIÇÃO .....	4
2.1.1. DATAS IMPORTANTES .....	4
2.1.2. PRÉMIOS RECEBIDOS .....	5
3. MISSÃO .....	6
4. VISÃO .....	6
5. VALORES .....	6
6. POLÍTICA DA QUALIDADE .....	7
7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	8
8. ABORDAGEM DE PROCESSO .....	9
9. OBJECTIVO/APLICAÇÃO .....	10
10. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	10
10.1. REQUISITOS GERAIS .....	10
10.2. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO (GENERALIDADES) .....	11
11. CONTROLO DE DOCUMENTOS .....	12
12. MAPA GERAL DE PROCESSOS .....	13

## 1. MENSAGEM DA PRESIDENTE DA DIREÇÃO

Os Malmequeres tem-se afirmado, desde a sua fundação em 1988, como uma instituição em que a permanente busca da qualidade, através de um serviço o mais personalizado possível, é uma preocupação constante.

Tendo por missão o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas com deficiência mental, temos desenvolvido um conjunto de actividades em que a integração social é sinónimo de desenvolvimento da autonomia e do respeito pela dignidade dessas pessoas.

Temos consciência de que para realizar plenamente a nossa missão, a equipa de colaboradores é essencial e, por isso, mantemos, como sempre fizemos, a tónica na formação profissional, na coesão da equipa e na sua participação, tanto quanto possível, nas decisões relativas à vida da instituição.

Satisfazer as parcerias com entidades da comunidade é também um objectivo da instituição, já que através delas podemos promover a visibilidade e sustentabilidade da instituição que, de outro modo, seria mais difícil de concretizar.

Assim, parecem-nos estar reunidas as condições para o questionamento permanente do trabalho que diariamente realizamos e que é a principal característica d'Os Malmequeres, condição essencial da melhoria constante do serviço que prestamos às pessoas com deficiência mental.

## 2. INTRODUÇÃO

A decisão da instituição "Os Malmequeres" em aderir ao Programa Arquimedes no âmbito do EQUASS, de maneira evolutiva, atendendo aos requisitos EQUASS, faz parte da estratégia da Direcção na procura contínua da melhoria dos seus processos e serviços prestados, e da necessidade sentida em acompanhar a realidade nacional, assegurando a satisfação dos seus clientes.

### 2.1. BREVE HISTORIAL DA INSTITUIÇÃO

#### 2.1.1. DATAS IMPORTANTES

1988	————— 5 de Novembro - Início das Atividades
1990	————— Publicação dos Estatutos no Diário da República de 3 de Janeiro
	————— Acordo Atípico, para 5 jovens, estabelecido com a Segurança Social
1991	————— Reconhecimento como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública
	————— Mudança para as actuais instalações
1993	————— Aquisição da carrinha Bedford
	————— Acordo de cooperação com a Segurança Social para 10 jovens
1993	————— Início da Ludoteca Fixa - instalações cedidas pela Junta de Freguesia dos Marrazes
	————— Participação no Programa Horizon
	————— Início do projecto <i>Nós e os miúdos</i> - financiado pelo Instituto de Inovação Educacional
1994	————— Início do projecto <i>Um amigo</i> - financiado pelo Instituto da Juventude
	————— Início das actividades da Ludoteca Itinerante
	————— Visita a Wakefield College – Programa Horizon
1994	————— Aquisição da carrinha Mercedes
	————— Exposição de material d'Os Malmequeres no Museo Nacional del Ferrocarril
1995	————— Alargamento do acordo de cooperação com a Segurança Social para 15 jovens
1996	————— Início da Publicação <i>Malmequeres Informação</i>
	————— Início da formação realizada pelos técnicos do <i>Atelier Arte Integracion</i> - Taller Malasana de Madrid – financiado pela Fundação Calouste Gulbenkian e pelo SNRIPD
1996	————— Início do projecto <i>Á descoberta dos movimentos da Terra</i> - financiamento do Programa Galileu
	————— Visita de uma delegação da cidade de Halton e visita de um dos nossos técnicos a Halton
1997	————— Prémio Menção Honrosa atribuído ao projeto <i>Á descoberta dos movimentos da Terra</i>
1998	————— Exposição 10 Anos de Malmequeres - Biblioteca Municipal Afonso Lopes Vieira
	————— Intercâmbio com a instituição ADAPEI de Ariège (França)
1998	————— Falecimento da fundadora Maria Custódia
	————— Obras de Alargamento do Edifício do Centro de Actividades Ocupacionais
1999	————— Prémio de originalidade (entregue a uma cliente d'Os Malmequeres) - concurso promovido pela Câmara Municipal de Óbidos
2000	————— Início do projecto <i>Férias em Movimento</i> - financiado pelo Instituto da Juventude

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 4 de 17
Gestor Qualidade	Data: março/2013	Direcção	Data: 11/03/2013	

<b>2001</b>	<p>———— Início do projecto <i>Vamos dançar</i> - financiado pelo SNRIPD</p> <p>———— 1.ª participação d'Os Malmequeres na <i>Palavras Andarilhas</i></p> <p>———— Prémio Menção Honrosa para o conjunto das 15 obras dos nossos clientes apresentadas ao concurso "Criação de Brinquedos" da Fundação para o Desenvolvimento do Vale de Campanhã, no Porto</p>
<b>2002</b>	<p>———— Prémio Menção Honrosa na participação ao Concurso Foto-reporter da Floresta, organizado pela empresa Formato Verde com o apoio da Comissão Nacional Especializada em Fogos Florestais</p>
<b>2003</b>	<p>———— Protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Leiria para o apoio das actividades da Ludoteca</p> <p>———— Publicação de um resumo do <i>Projecto Aprender Mais - Associação Os Malmequeres</i>, no n.º1 da Revista Ensinarte - ed. Centro de Estudos da Criança da Universidade do Minho</p> <p>———— Compra da carrinha Citroen por troca da Mercedes</p>
<b>2004</b>	<p>———— Exposição de material durante o colóquio "Educação Especial - da diferença à igualdade" - na Universidade de Coimbra</p> <p>———— Visita de uma delegação de representantes das diversas cidades geminadas com Leiria</p>
<b>2005</b>	<p>———— Fim da Publicação <i>Malmequeres Informação</i></p>
<b>2006</b>	<p>———— Alargamento do acordo de cooperação com a Segurança Social para 17 utentes</p> <p>———— Fim das actividades da Ludoteca fixa e investimento forte na Ludoteca Itinerante</p> <p>———— Desenvolvimento do projecto <i>Vamos conhecer a tua terra</i> financiado pelo SNRIPD</p> <p>———— Desenvolvimento do projecto de investigação "A imagem da deficiência nos deficientes mentais" financiado pelo SNRIPD</p> <p>———— Lançamento filatélico de três desenhos de utentes d'Os Malmequeres na sequencia de um concurso, "A integração vista pelos jovens", realizado no âmbito de uma parceria entre os CTT e a ANDEM</p> <p>———— Aquisição da carrinha Opel</p>
<b>2007</b>	<p>———— Recebida a visita de dois professores da Universidade Carlos de Praga (República Checa)</p> <p>———— Foi apresentada, por uma técnica da instituição, a comunicação "A imagem da deficiência nos deficientes mentais" ao III Congresso Internacional de saúde, cultura e sociedade" organizado pela Associação AGIR de Bragança</p> <p>———— Entrega do Galardão Municipal, em cerimónia organizada pela Câmara Municipal no dia da cidade</p> <p>———— Atribuição, pelo Governo Civil, do Prémio de Boas Práticas, que teve lugar no Museu das Comunicações em Lisboa e em Leiria no Dia do Deficiente</p> <p>———— Exposição 20 Anos de Malmequeres, na Biblioteca Municipal Afonso Lopes Vieira</p>
<b>2008</b>	<p>———— Realização da investigação "Representações Sociais da Deficiência - Estudo Exploratório com alunos do 3º Ciclo", financiado pelo INR</p> <p>———— Início da participação no "Projecto Rios" (parceria entre a Câmara Municipal e a Associação ASPEA do Porto)</p>
<b>2009</b>	<p>———— Colocação on-line do site oficial d'Os Malmequeres</p> <p>———— Início do Processo de Certificação da Qualidade dos Serviços Prestados, nível I EQUASS - financiada pelo Programa Arquimedes</p> <p>———— Apresentação da comunicação, na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, sobre <i>Representações Sociais dos alunos deficientes mentais - Estudo exploratório com alunos do 3º CEB</i></p>
<b>2010</b>	<p>———— Compra das instalações onde funciona a instituição</p> <p>———— <i>Insectaricos Saltaricos</i> - Exposição comemorativa do 22.º aniversário d'Os Malmequeres</p>
<b>2011</b>	<p>———— Início de Página no Facebook</p> <p>———— Certificação nível 1 (Assurance) do referencial EQUASS (European Quality in Social Services)</p>
<b>2012</b>	<p>———— Aquisição de uma carrinha Toyota por troca da Bedford</p>

**2.1.2. PRÉMIOS RECEBIDOS**

1997 - Prémio Menção Honrosa do Júri na IV Mostra de Ciência e Tecnologia, em Coimbra.

2001 - Prémio Originalidade, recebido por Sílvia Domingues, pela participação no concurso organizado pela Câmara Municipal de Óbidos sobre as visitas àquela cidade- Entregue em Março

- Prémio Menção Honrosa para o conjunto de 15 obras apresentadas ao concurso " Criação de Brinquedos, na Fundação para o Desenvolvimento do Vale da Campanhã, Porto - recebido em Março

2002 - Prémio Menção Honrosa no concurso "Foto-repórter da Floresta", organizado pela empresa Formato Verde e apoiado pela Comissão Nacional de Emergência nos Fogos Florestais- Entregue em Dezembro

2005 - Prémio para 2 trabalhos d'Os Malmequeres apresentados ao "III Concurso Nacional de Postais de Natal - A cor do Natal"- Dezembro

2006 - Prémio para 3 trabalhos d'Os Malmequeres no concurso "A integração vista pelos jovens" e que foram escolhidos para um lançamento filatélico dos CTT – Maio

2007 - Prémio de boas práticas instituído pelo Governo Civil. A entrega do prémio foi feita, a nível nacional, no Museu das Comunicações em Lisboa a 7 de Novembro e, a nível distrital, no Teatro José Lúcio da Silva no dia do deficiente, 3 de Dezembro

- Galardão Municipal (Dia da Cidade) no Ano Europeu para a Igualdade de Oportunidades para Todos – Maio.

### 3. MISSÃO

Integração social e melhoria da qualidade de vida dos deficientes mentais através do reconhecimento, por si próprio e pela comunidade, do valor do seu trabalho.

### 4. VISÃO

Constituir-se como instituição de excelência na área da reabilitação e de inclusão social das pessoas com deficiência mental.

### 5. VALORES

Solidariedade  
Proatividade / melhoria contínua  
Alegria  
Inclusão social  
Valorização pessoal  
Trabalho  
Afeto  
Dignidade  
Flexibilidade/polivalência  
Confidencialidade  
Rigor/Exigência  
Transparência  
Persistência  
Comunicação  
Privacidade  
Integridade

## 6. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política de Qualidade é conhecida e entendida pelos colaboradores, sendo a sua comunicação realizada de diversas formas e em diferentes momentos. A Política da Qualidade é analisada para verificação da sua adequação nas reuniões de análise crítica pela Direção.

A política da qualidade n'Os Malmequeres assenta em dois pilares fundamentais, um de nível interno e outro de nível externo. A nível interno investe-se 1) na promoção da qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos com deficiência mental realizada através da participação activa e do desenvolvimento pessoal dos clientes, 2) na promoção de formação adequada ao bom desempenho profissional dos colaboradores, aumentando a responsabilidade e a motivação e 3) ter sempre como referência o ciclo de melhoria contínua. A nível externo o investimento é feito na intervenção junto da comunidade de forma eficaz, procurando um reconhecimento do trabalho de qualidade realizado pelas pessoas com deficiência, tendo como objectivo último proceder a uma mudança de mentalidades da própria comunidade.

A Política traduz-se em objetivos, tais como:

- Avaliar e promover continuamente a satisfação dos Clientes;
- Promover a satisfação, motivação e formação contínua dos colaboradores.
- Promover e fomentar a satisfação de Parceiros e Entidades Financiadoras;
- Promover a Melhoria Contínua;
- Ser reconhecida como uma instituição de referência na prestação de serviços a pessoas com deficiência.



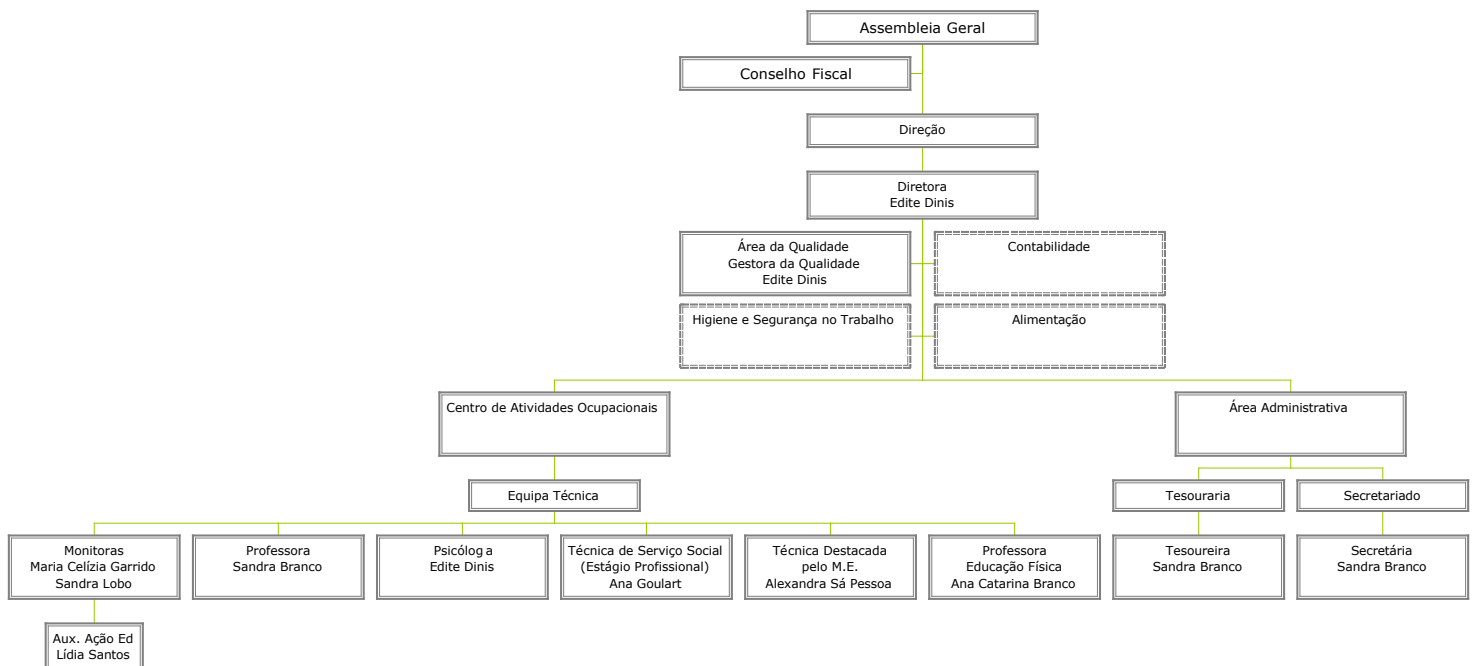
## 7. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Os corpos gerentes d'Os Malmequeres são:

- A Assembleia Geral que é constituída por todos os sócios, é gerida pela respectiva mesa, constituída por um presidente e dois secretários e reúne duas vezes por ano (em Março e Novembro);
- O Conselho Fiscal, que reúne uma vez por trimestre é constituído por um presidente e dois vogais;
- A Direcção, que reúne todos os meses, é constituída por um presidente, um vice-presidente, um tesoureiro, um secretario e um vogal.

A duração do mandato dos corpos gerentes é de três anos e a sua eleição tem lugar no mês de Dezembro do último ano de cada triénio.

O organograma geral da instituição (figura abaixo) estabelece a hierarquia e a vinculação entre a Direcção e os sectores.



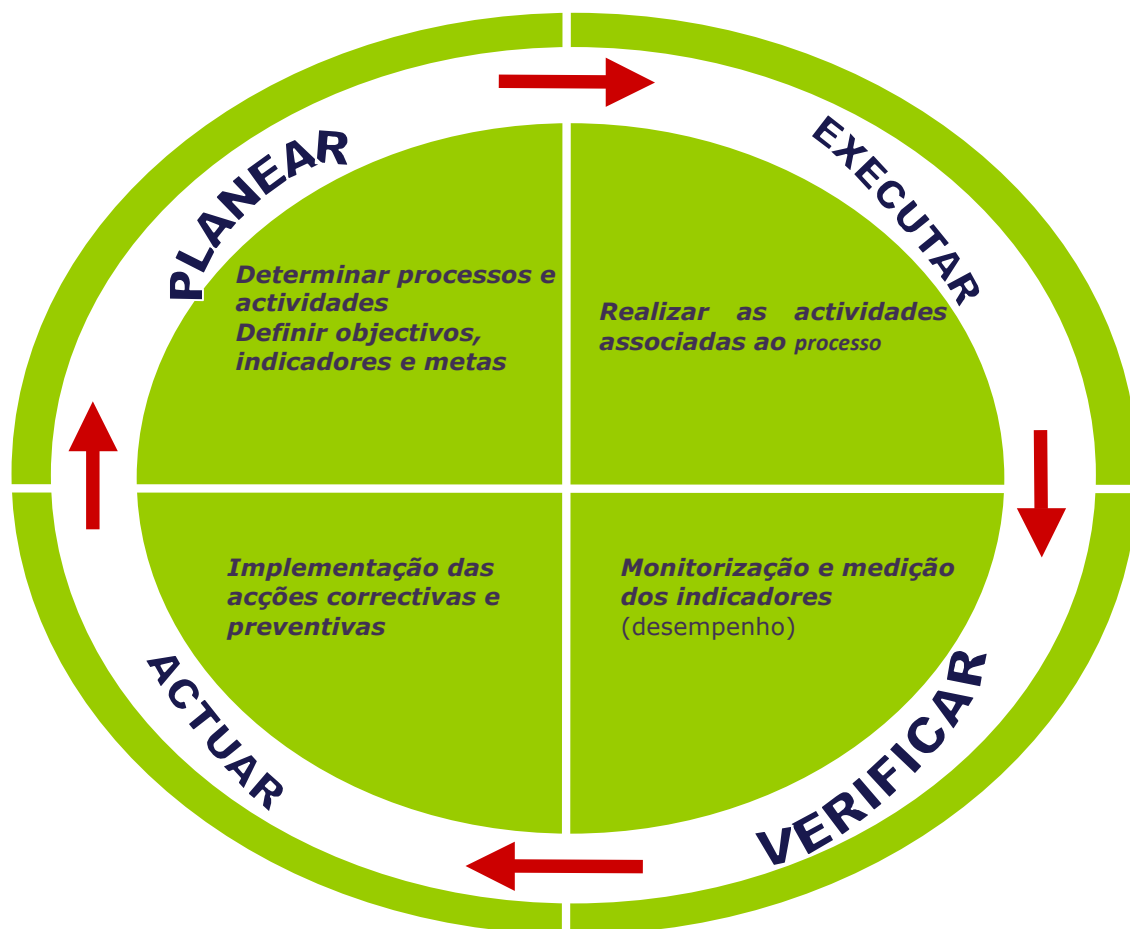
As actividades desenvolvidas, bem como os níveis de autoridade, responsabilidade e participação de cada uma das funções, estão definidos, em cada processo bem como no Manual de Funções da Instituição.

## 8. Abordagem de Processo

A instituição “Os Malmequeres” desenvolve várias actividades interligadas, através do sistema contínuo dos seus processos, que permite o controlo nas ligações entre os processos bem como nas suas interacções sequenciais, adopta a abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da instituição.

Para a gestão dos processos a instituição “Os Malmequeres” utiliza a metodologia do PDCA (Plan-Do-Check-Act), definindo os critérios necessários para planear, executar, controlar e melhorar continuamente o seu serviço.

Esta abordagem identifica, organiza e gere as actividades, levando em conta as suas condições iniciais os requisitos dos clientes e os recursos necessários para levá-las adiante, os elementos que dela resultam e as interacções entre actividades.



## 9. Objectivo/Aplicação

O presente documento demonstra como a instituição "Os Malmequeres" atende aos requisitos descritos no Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com o Modelo *EQUASS*.

Ele é aplicável a toda a Resposta Social de Centro de Actividades Ocupacionais e pretende ser uma ferramenta para a melhoria contínua dos processos.

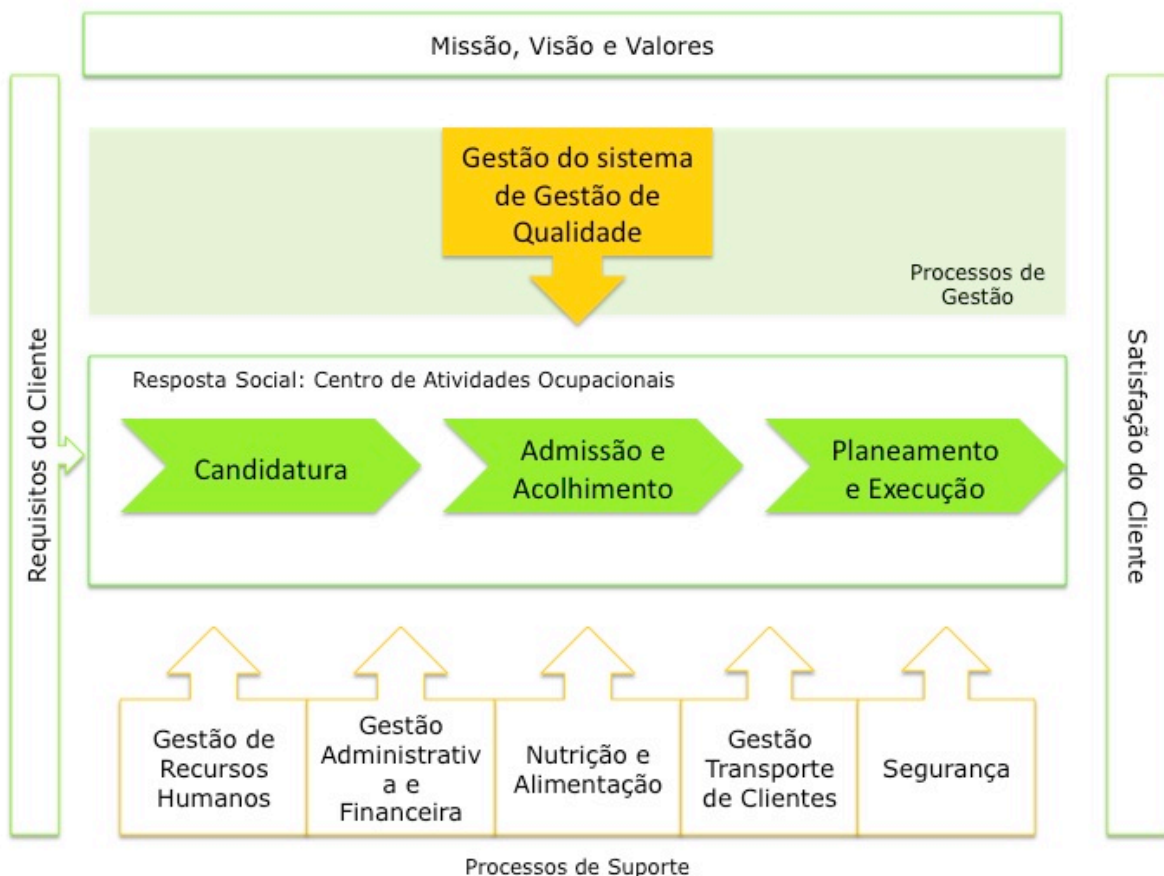
## 10. Sistema de Gestão da Qualidade

### 10.1. Requisitos Gerais

A instituição "Os Malmequeres" estabelece, documenta, implementa, mantém e melhora continuamente um Sistema de Gestão da Qualidade. Para implementá-lo, foi realizado um diagnóstico da situação da instituição tomando conhecimento dos requisitos normativos previstos no *EQUASS Assurance*, inclusive do requisito de controlo do próprio sistema. Está estabelecido um planeamento para desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, Plano da Qualidade

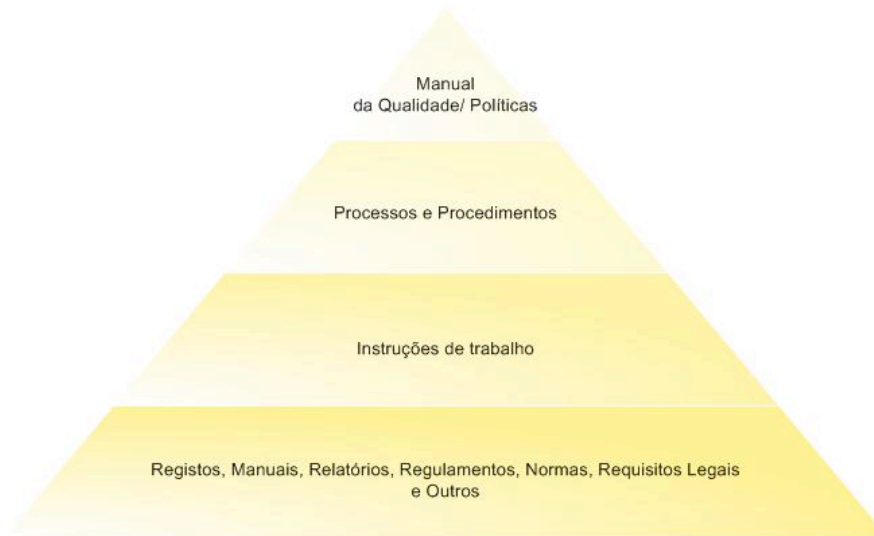
A instituição determina critérios e métodos para assegurar o serviço e o controlo, para que os processos sejam eficazes; assegura a disponibilidade de recursos; monitoriza, mede e analisa esses processos e implementa acções necessárias para atingir os resultados planeados, e a melhoria contínua do Sistema.

As ligações entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e sua aplicação na instituição, bem como as suas interações sequenciais estão demonstradas no seguinte diagrama:



## 10.2. Requisitos de Documentação (Generalidades)

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade é constituída da seguinte forma:



### Manual da Qualidade - MQ

É um documento estratégico do Sistema de Gestão da Qualidade, declara a política da qualidade e âmbito.

### Procedimentos (PD)

São documentos, instituídos, implementados e mantidos, que descrevem os processos do sistema, especificando as etapas que os compõem e a forma como são executadas as actividades que atendem aos requisitos normativos que asseguram o planeamento, a operação e o controlo eficaz dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

### Instruções de Trabalho (IT)

São documentos operacionais, que quando apropriados, descrevem em detalhe como, uma tarefa, deverá ser executada.

### Documentos (DOC)

São documentos que, descritos nos mapas de processo, são documentos transcritos e controlados no impresso de controlo documental - Listagem de documentos.

### Impressos (IMP) e Registos (RG)

São documentos de qualquer natureza, relevantes para a demonstração da qualidade e do atendimento aos requisitos. Estes, além de estarem identificados nos procedimentos, encontram-se identificados na matriz de controlo documental.

## 11. Controlo de Documentos

Está estabelecido e mantido um procedimento de Controlo Documental, que estabelece os critérios de elaboração, aprovação, distribuição e revisões dos documentos de origem interna e externa.