



## **MANUAL DA QUALIDADE**

### **ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO:**

- ERPI – Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
- SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

## Índice

|     |                                                                   |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Objetivo do Manual.....                                           | 3  |
| 2.  | Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.....                     | 3  |
| 3.  | Compromisso da Direção .....                                      | 4  |
| 4.  | Liga dos Amigos .....                                             | 5  |
| 4.1 | Denominação.....                                                  | 5  |
| 4.2 | Breve história sobre o nascimento e objetivos da instituição..... | 5  |
|     | CONTACTOS .....                                                   | 7  |
| 4.3 | Estrutura Organizacional .....                                    | 7  |
| 4.4 | Missão.....                                                       | 8  |
| 4.5 | Visão .....                                                       | 8  |
| 4.6 | Valores .....                                                     | 8  |
| 4.7 | Política da Qualidade.....                                        | 9  |
| 4.8 | Objetivos da Qualidade .....                                      | 10 |
| 5.  | Gestão de Conhecimento Organizacional .....                       | 10 |
| 6.  | Os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.....               | 12 |
| 6.1 | Interação dos Processos .....                                     | 12 |
| 7.  | Estrutura Documental .....                                        | 14 |
| 8.  | Abordagem por Processos: .....                                    | 16 |
| 9.  | Interação dos Processos/ISO 9001: .....                           | 17 |

## 1. Objetivo do Manual

O Manual da Qualidade aplica-se a todos os processos e serviços prestados pela Liga dos Amigos da Aldeia de Santo António (designada daqui em diante por Liga dos Amigos), tem ainda como propósito ser um meio de divulgação da política e objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), estrutura organizacional e apresentar o SGQ, de acordo com os requisitos da norma de referência adotada:

- NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

Este Manual é usado pela Direção da Liga dos Amigos, como meio de divulgação do contexto organizacional e da estratégia da instituição, para alcançar a Política da Qualidade em vigor.

Sendo um documento difundido na organização, constitui um elemento de formação que facilita o controlo das atividades de gestão e melhoria do desempenho da Liga dos Amigos.

## 2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ da Liga dos Amigos foi desenvolvido e implementado por ser considerado uma das componentes principais da estratégia de gestão da organização, que só com o envolvimento de todos os colaboradores se atingirá e como forma continua a prestação dos nossos produtos e serviços.

O SGQ implementado na Liga dos Amigos aplica-se aos serviços disponibilizados aos seus utentes, nomeadamente a todas as atividades disponibilizadas pela Resposta Social e define **como âmbito**:

- ERPI – Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
- SAD – Serviço de Apoio Domiciliário.

A Liga dos Amigos considera como não aplicável o requisito 8.3 – “Design e Desenvolvimento de Produtos e Serviços” da NP EN ISO 9001:2015, visto que a organização não transforma requisitos de utente / mercado / legais em especificações de produtos e serviços. A não aplicabilidade deste requisito não põe em causa a boa prestação dos P&S da organização e do seu SGQ.

O presente Manual define o SGQ e a Política da Qualidade da Liga dos Amigos, sendo ambos aplicáveis a todos os processos e colaboradores da instituição.

Os processos, instruções, documentos, normas e legislação adotados constituem o suporte do SGQ da Instituição devendo ser sempre cumpridos.

Todos os colaboradores da instituição são responsáveis, por assegurar e garantir a satisfação de todos os utentes, através do bom desempenho e autocontrolo das suas atividades diárias.

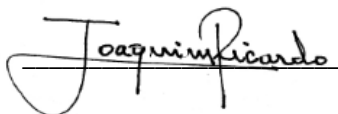
### 3. Compromisso da Direção

Para que o nosso SGQ possa ser implementado, mantido e melhorado de forma contínua a sua eficácia a Direção da Liga dos Amigos assume o compromisso, formalizado e demonstrado, de disponibilizar todos os recursos necessários, de comunicar a todos os colaboradores da instituição a importância de satisfazer o utente, as partes interessadas e os requisitos regulamentares e estatutários adotados.

A Direção da Liga dos Amigos representada pelo Presidente da Direção, assume a responsabilidade da manutenção, consolidação e melhoria contínua do SGQ.

Para que a instituição seja bem-sucedida, a política e os objetivos da Liga dos Amigos encontram-se estabelecidos, formalizados e divulgados, sendo assegurada a disponibilidade dos recursos necessários para a sua concretização, assim como análise dos resultados obtidos.

Este manual da qualidade é propriedade da Liga dos Amigos, não podendo ser reproduzido, total ou parcialmente, nem cedido a terceiros sem o expresse consentimento da Direção.



Dr. Joaquim Ricardo

(Presidente da Direção)

## 4. Liga dos Amigos

### 4.1 Denominação

A Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António, detentora no Número Nacional de Pessoa Coletiva (NIPC) 505048078, foi fundada a 2 de novembro de 1998, por escritura lavrada, na conservatória do registo Comercial de Penamacor.

### 4.2 Breve história sobre o nascimento e objetivos da instituição

Naquele dia, a aldeia estava deserta de pessoas. Os campos que noutros tempos enchiam de bens essenciais as casas, estão agora ao abandono. Era preciso fazer qualquer coisa. E foi assim, (contrariando profecias más de gente importante e influente na freguesia) que no ano de mil novecentos e noventa e oito, numa manhã fria e húmida do segundo dia do mês de novembro, ainda o sol se escondia por detrás da serra de Malcata, no largo da igreja matriz da freguesia se juntaram nove homens bons comandados por Joaquim Ricardo que fora o primeiro a chegar. Mas logo outros começaram a aparecer: o Alexandre Birra e o José Jorge que apareceram juntos, vindo do lado de cima da aldeia e logo, instantes depois, vindo do lado de baixo o Leonel Francisco; depois, do Bairro da Ponte, aparecem o senhor José Ricardo que vinha acompanhado do filho António, do Alexandre Neca e do presidente da junta de freguesia, José Mota e logo aparece também o José Pires Ricardo, do lado dos Amiais. Estávamos todos. Sem demora, rumamos a bonita vila de Penamacor com a missão de lavrarmos, no Cartório Notarial, pelas dez da manhã, o documento oficial de constituição da Liga dos Amigos da freguesia de Aldeia de Santo António redigido pelo ajudante de notário e nosso amigo também, António Freitas, que é do Sabugal e ali prestava serviço público.

Os primeiros órgãos diretivos da instituição foram:

**Mesa da Assembleia:** Alberto Antunes – Presidente da mesa; José Soares Ricardo – primeiro secretário; José Pires Ricardo – segundo secretário.

**Conselho fiscal:** António Vinhas Ricardo – presidente; José Joaquim Mota, representante da Junta de freguesia – primeiro vogal; Leonel Francisco – segundo vogal.

**Direção:** Joaquim Ricardo – Presidente; Alexandre Neca – vice-presidente; Alexandre Birra – secretário e José Jorge – tesoureiro.

A primeira sede da instituição foi em instalações cedidas pelo senhor Loyzich Candeias, onde antes estava o seu café e mercearia no largo da igreja. Começamos por confeccionar as refeições para os alunos da escola primária através de um protocolo com o município que nos cedeu a cantina e a cozinha. E iniciamos então, a partir daí também, o Serviço de Apoio Domiciliário, que viria a ser pioneiro no concelho e reconhecido como de ótima qualidade. A título de curiosidade, relembro que o nosso primeiro orçamento anual foi de 7 500\$00 (sete mil e quinhentos escudos), cerca de 37,41 € (trinta e sete euros e

quarenta e um cêntimos). Passadas duas décadas, o orçamento multiplicou-se por mais de dezasseis mil vezes (o de 2018 é superior a 600 mil euros) e tem ao seu serviço cerca de três dezenas de colaboradoras, representando na freguesia a entidade com maior número de postos de trabalho, contribuindo, assim, para o bem-estar de muitas famílias.

A instituição foi crescendo, muito graças ao empenho das suas duas primeiras funcionárias – A Odete, como cozinheira e a Ludovina no Serviço de Apoio Domiciliário e, depois, a Idalina como secretária, responsáveis pela qualidade dos serviços prestados e da reputação e carinho que recebia dos utentes e da população da freguesia.

No ano de dois mil e oito - 28 de agosto, foi inaugurado o equipamento atual onde foi instalado a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas para vinte e oito utentes, o Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário com a presença do Sua Excelência o Secretário de Estado da Segurança Social, Dr. Pedro Marques e de outros ilustres convidados. Esta obra custou cerca de um milhão de euros sendo que o estado só participou com cem mil, sendo o restante oriundo de donativos e de um empréstimo feito na Caixa Geral de Depósitos, suportado como garantia, a hipoteca das instalações e a fiança pessoal de alguns dos seus sócios e respetivas esposas: Joaquim Ricardo, José Soares Ricardo, António Ricardo, José Alves, Carlos Janela, Jorge Gonçalves (este sem a esposa) e Alexandre Neca.

O Lar da Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António, nas suas respostas sociais (Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas) acolhe pessoas idosas em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia, proporcionando-lhes uma melhor qualidade de vida. Assim, a instituição presta apoio nos cuidados pessoais/atividades de vida diária, no tratamento de roupa e serviço de refeições tendo em consideração as características individuais de cada utente. A Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António disponibiliza ainda aos seus utentes e/ou familiares os serviços administrativos necessários ao bom funcionamento do atendimento e informação, contabilidade, entrega de receitas, pagamento de despesas e tratamento de toda a documentação necessária. Além dos serviços referidos, a instituição conta ainda com serviços psicossociais, acompanhamento médico e de enfermagem (diário), serviço de animação sociocultural, serviço de apoio gerontológico, serviço de mobilidade e de exercício físico.

Para terminar, é de realçar que passadas quase duas décadas desde a sua fundação, a instituição continua na vanguarda das IPSS, suas congéneres, ao nível concelhio e até ao nível nacional. Mas, e porque não nos sentimos satisfeitos com o já elevado protagonismo alcançado, resolvemos submeter a qualidade dos nossos serviços à supervisão e análise de uma entidade independente externa, com o intuito de obter desta o tão desejado certificado de qualidade e, assim, continuarmos no caminho dos melhores serviços que uma instituição de solidariedade social pode prestar a comunidade.

## CONTACTOS

Rua da Liga dos Amigos, s/n

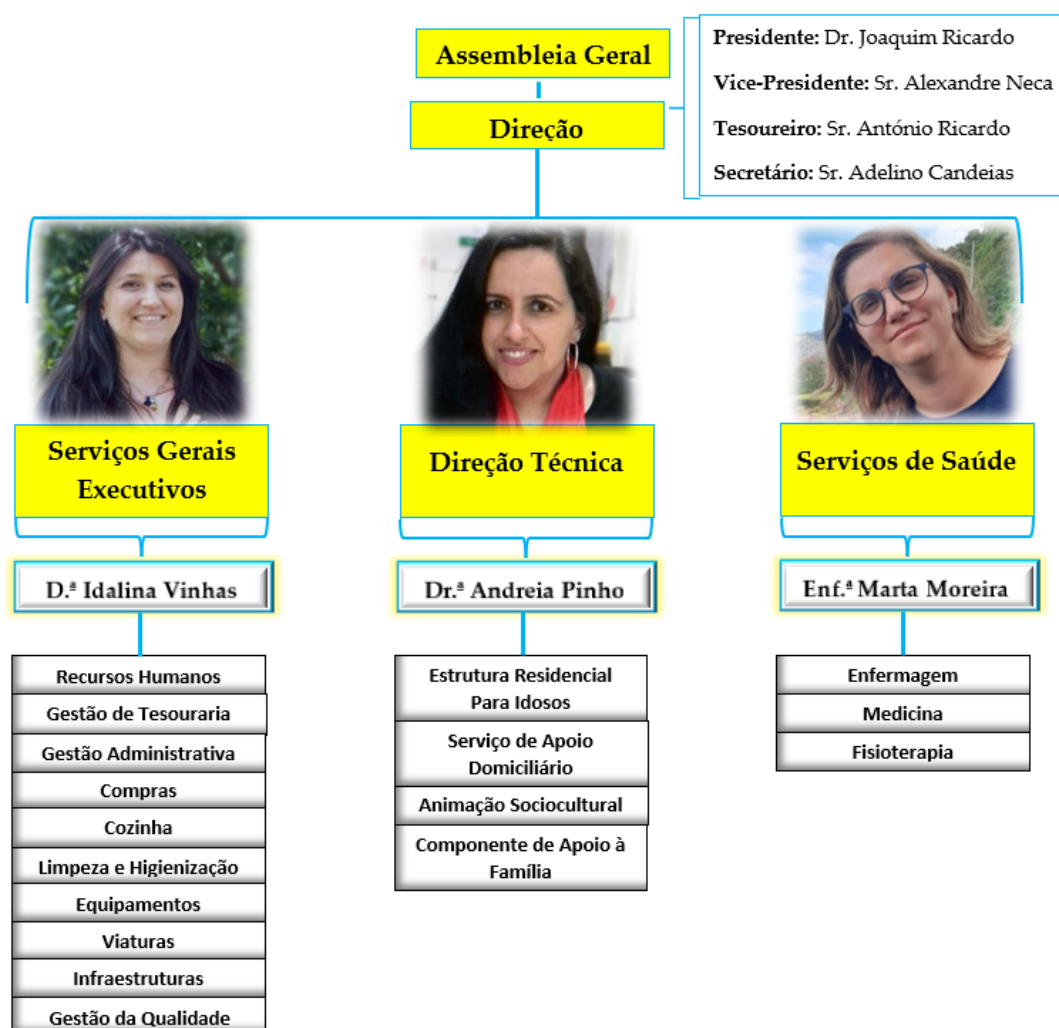
6320-052 Aldeia de Santo António - Sabugal

Telefone: 271 754 295

email: [liga.amigos@sapo.pt](mailto:liga.amigos@sapo.pt)

Página web: <http://www.ligadosamigos.pt>

## 4.3 Estrutura Organizacional



## 4.4 Missão

A Liga dos Amigos tem como principal missão:

- ✓ Promover a prestação de serviços de qualidade, assegurando de modo sustentado, a satisfação e expectativas dos utentes, contribuindo para uma melhoria contínua da sua qualidade de vida;
- ✓ Integrar a pessoa idosa que, por motivos vários, não pode permanecer no seu ambiente natural, através das respostas sociais de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
- ✓ Apoiar a pessoa idosa e/ou socialmente excluída no seu domicílio (cuidados de saúde, higiene e alimentação) através do Serviço de Apoio Domiciliário;
- ✓ Promover o bem-estar físico e emocional da pessoa idosa;
- ✓ Promover atividades lúdicas, com o intuito de motivar e de elevar a autoestima dos utentes;
- ✓ Promover a qualidade das instalações e dos restantes serviços prestados;
- ✓ Promover o respeito entre colaboradores, utentes e direção;
- ✓ Promover a interação afetiva e intergeracional, o bem-estar físico e emocional, bem como a segurança dos seus utentes;

## 4.5 Visão

A Liga dos Amigos tem como visão tornar a instituição numa referência local e regional na capacidade de resposta à Terceira Idade, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e pela relação com os utentes, familiares e comunidade.

## 4.6 Valores

A Liga dos Amigos tem como valores fundamentais:

- ✓ Responsabilidade;
- ✓ Humanização;
- ✓ Solidariedade;
- ✓ Ética;

- ✓ Deontologia;
- ✓ Sigilo Profissional;
- ✓ Confiança;
- ✓ Inovação;
- ✓ Equidade;
- ✓ Respeito;
- ✓ Dedicção;
- ✓ Cooperação;
- ✓ Eficiência;
- ✓ Qualidade do Serviço;
- ✓ Trabalho em Equipa;

## 4.7 Política da Qualidade

A Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António surgiu no concelho do Sabugal em 2 de novembro de 1998, tendo como principal objetivo colmatar a inexistência de infraestrutura devido ao crescente envelhecimento da população.

Consideramos assim que, ao longo dos anos, temos vindo a preencher uma lacuna nesta região com a criação de respostas sociais de agregado valor para a comunidade - Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas - ambicionando sempre proporcionar uma melhor qualidade de vida.

A liderança da instituição assume o compromisso de melhorar de forma contínua os seus produtos e serviços acompanhados por uma equipa motivada, com formação e qualificação para ir ao encontro das suas expectativas e a superar, sempre que possível, as mesmas.

Assumimos assim:

- O aumento da qualidade dos serviços que presta e disponibiliza aos nossos utentes, estando empenhados em responder às suas necessidades e expectativas;
- A promover e a motivar quanto aos objetivos da organização, assim como, proporcionar aos nossos colaboradores as competências necessárias para garantir um melhor serviço e

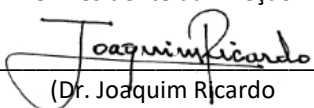
consequente envolvimento na melhoria contínua - as pessoas são a essência da nossa organização;

- A garantir junto das famílias dos nossos utentes a prestação de um serviço de qualidade, aumentando a sua confiança e satisfação para com a Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António;
- A apoiar e a envolver a comunidade onde está inserida nas atividades por nós realizadas;
- A manter um bom relacionamento com os fornecedores externos, dando primazia, sempre que possível, aos do concelho do Sabugal e da região;
- A manter um bom relacionamento com todas as partes interessadas;
- A cumprir as disposições legais e fiscais em vigor;
- A assumir a confidencialidade dos dados recolhidos dos nossos utentes.

Estes princípios são estruturados de acordo com a norma de referência NP EN ISO 9001:2015, estando a Política da Qualidade suportada num sistema formal de comunicação, planeamento de ações e controlo de execução que integra o funcionamento da Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António.

Somos uma IPSS credível e assumimos o compromisso de caminhar lado a lado, rumo à excelência, para acompanhar os nossos utentes nesta fase tão especial de vida e, consequente, melhoria contínua.

O Presidente da Direção



(Dr. Joaquim Ricardo)

#### 4.8 Objetivos da Qualidade

- Responder às necessidades dos utentes e seus familiares;
- Melhorar de forma contínua o desempenho dos serviços prestados;
- Implementar e manter um SGQ eficaz;
- Proporcionar os recursos adequados à prestação do serviço;
- Fomentar boas relações junto dos nossos fornecedores externos,

Estes objetivos são monitorizados através do controlo e monitorização dos indicadores estabelecidos em cada processo do SGQ.

### 5. Gestão de Conhecimento Organizacional

A Liga dos Amigos procura determinar e sistematizar o conhecimento necessário para a operacionalização dos processos, de forma a obter a conformidade dos serviços que presta. Todos os colaboradores da instituição contribuem para a criação e partilha de conhecimento, designadamente dentro da sua área de atuação.

A criação, preservação e partilha do conhecimento organizacional na Organização a é efetuada através dos seguintes meios:

| Fonte                           | Descrição                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informação documentada do SGQ   | A documentação do SGQ suporta e reflete a operacionalização de processos e as exigências de cada função                                                                                                                                    |
| Ações de Formação               | Conhecimento adquirido pela participação em ações de formação (internas e externas). A partilha é conseguida informalmente através de conversas informais e do saber-fazer no trabalho diário da instituição entre as várias colaboradoras |
| Comunicação interna             | Partilha de boas práticas entre as equipas de trabalho, designadamente no que diz respeito ao tratamento de não conformidades e de reclamações                                                                                             |
| Placar informativo              | Afixação de informação relevante para divulgação de forma generalizada a todos os colaboradores da instituição                                                                                                                             |
| Reuniões Informais              | Reuniões de trabalho para resolução de situações específicas inerentes à realização das atividades diárias                                                                                                                                 |
| Reclamações e Não Conformidades | Análise de causas, identificação das melhores soluções e partilha das mesmas a todos os colaboradores da instituição e posterior avaliação da eficácia das ações empreendidas                                                              |
| Entidades Externas              | Informação proveniente das partes interessadas, divulgadas junto dos colaboradores da instituição                                                                                                                                          |

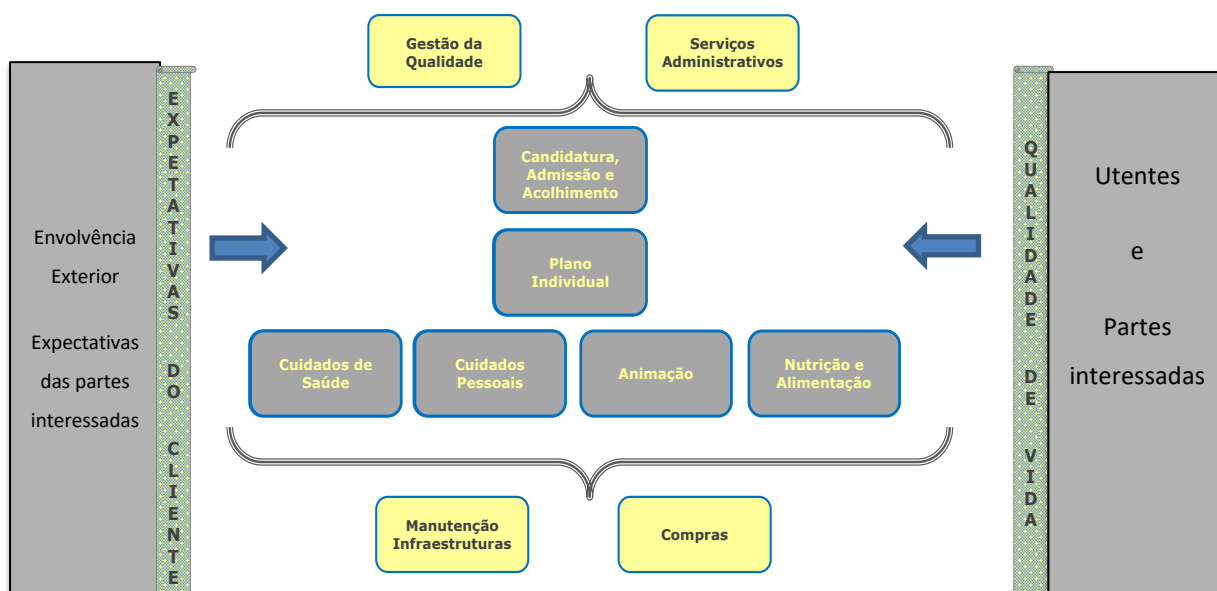
Paralelamente, registam-se os fatores que permitem potenciar o acesso à informação e ao incremento da qualidade do conhecimento organizacional

- Equipas com alguns anos de trabalho comum, com experiência, com acesso à aprendizagem com base nas experiências diárias, que são naturalmente partilhadas;
- Proximidade de toda a equipa de trabalho, nos diferentes níveis hierárquicos, o que promove um clima organizacional que fomenta a aprendizagem;

- Formação interna em várias áreas e questões relacionadas com a prestação do serviço, que promovem momentos de debate sobre a melhor forma de intervir junto dos utentes.

## 6. Os Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

### 6.1 Interação dos Processos



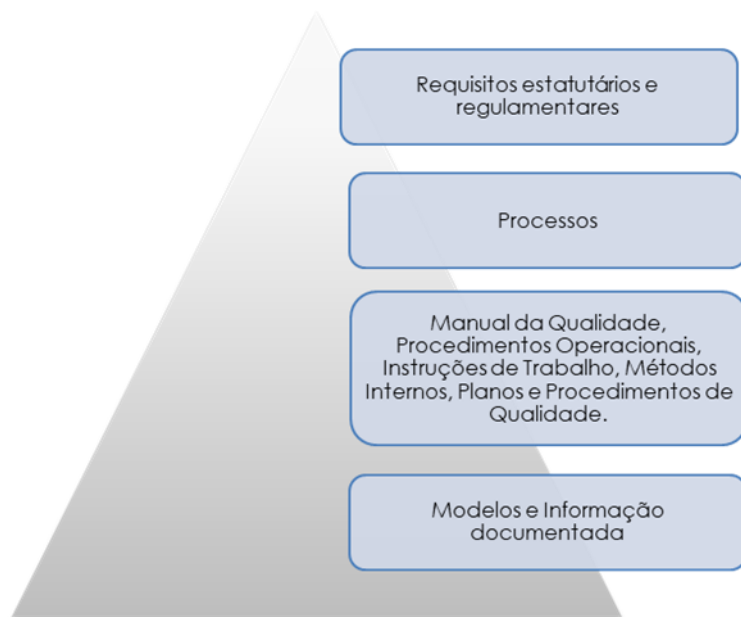
| Processo           | Gestão da Qualidade-P1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestor do processo | Gestora da Qualidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objetivo           | <p>Estabelecer a metodologia de suporte à promoção da melhoria contínua e de preparação/organização/coordenação das atividades de gestão do sistema de gestão da qualidade (SGQ), nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição da estratégia para alcançar os resultados pretendidos;</li> <li>Identificação das necessidades das partes interessadas;</li> <li>Definição da política da qualidade;</li> <li>Planeamento das ações para alcançar os objetivos da qualidade;</li> <li>Identificação dos riscos e oportunidades que possam afetar o SGQ;</li> <li>Auditoria interna;</li> <li>Tratamento de não conformidades, correções, ações corretivas e oportunidades de melhoria;</li> </ul> |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de Satisfação dos Utentes</li> <li>• Gestão e organização da informação documentada;</li> <li>• Revisão pela gestão.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Processo</b>           | <b>Serviços Administrativos - P2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Gestor do processo</b> | Secretária Geral Executiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo</b>           | <p>Estabelecer a organização dos serviços administrativos da Liga dos Amigos no que diz respeito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Recursos Humanos;</li> <li>• Gestão de Tesouraria;</li> <li>• Gestão Administrativa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Processo</b>           | <b>Compras-P3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Gestor do processo</b> | Secretária Geral Executiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo</b>           | <p>Assegurar a seleção e o acompanhamento de fornecedores de serviços, matérias-primas e subsidiárias de forma a garantir que o produto comprado está conforme com os requisitos de compra especificados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Processo</b>           | <b>Conservação e Manutenção de Infraestruturas-P4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Gestor do processo</b> | Secretária Geral Executiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo</b>           | <p>Assegurar a organização e o registo de todas as atividades de manutenção e higienização de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veículos;</li> <li>• Equipamentos Operacionais e de Segurança;</li> <li>• Instalações;</li> <li>• Espaços Exteriores.</li> </ul> <p>Este processo tem ainda como objetivo assegurar as atividades adequadas para garantir que os equipamentos de monitorização e medição se encontram devidamente operacionais.</p> |
| <b>Processo</b>           | <b>Candidatura, Admissão e Acolhimento-P5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Gestor do processo</b> | Diretora Técnica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Objetivo</b>           | <p>Gestão de pedidos de entrada, seleção de candidatos e integração dos mesmos nas respostas sociais disponibilizadas na Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Processo</b>           | <b>Plano Individual-P6</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Gestor do processo</b> | Diretora Técnica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                           |                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>           | Estabelecer a metodologia para a elaboração, implementação, avaliação e revisão do Plano Individual (PI) do Utente.                                                                                     |
| <b>Processo</b>           | <b>Cuidados de Saúde-P7</b>                                                                                                                                                                             |
| <b>Gestor do processo</b> | Enfermeira                                                                                                                                                                                              |
| <b>Objetivo</b>           | Proporcionar aos diversos utentes os cuidados de saúde adequados, de forma a proporcionar uma melhor qualidade de vida                                                                                  |
| <b>Processo</b>           | <b>Cuidados Pessoais-P8</b>                                                                                                                                                                             |
| <b>Gestor do processo</b> | Diretora Técnica                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo</b>           | Estabelecer a metodologia para a organização e gestão dos cuidados de imagem e higiene, de forma a garantir os cuidados de acordo com as necessidades de cada utente.                                   |
| <b>Processo</b>           | <b>Animação-P9</b>                                                                                                                                                                                      |
| <b>Gestor do processo</b> | Animadora                                                                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo</b>           | Desenvolver atividades que contribuam para a promoção de uma melhor qualidade de vida dos utentes.                                                                                                      |
| <b>Processo</b>           | <b>Nutrição e Alimentação-P10</b>                                                                                                                                                                       |
| <b>Gestor do processo</b> | Secretária Geral Executiva                                                                                                                                                                              |
| <b>Objetivo</b>           | Responder de um modo eficaz às necessidades de todos os utentes na Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António para que estes tenham refeições adequadas, variadas e de acordo com as suas necessidades. |

## 7. Estrutura Documental

A estrutura documental do SGQ é constituída por um conjunto de documentos – informação documentada que são enquadrados em quatro níveis hierárquicos distintos:



**1º NÍVEL** / Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis à organização.

**2º NÍVEL** / Processos: cada um dos processos define como e quem realiza cada uma das funções e o seu respetivo campo de aplicação.

**3º NÍVEL** / Um conjunto de documentos (Informação documentada) entre os quais se destacam as Instruções de Trabalho. Os outros documentos integrados neste nível são identificados e controlados de acordo com o definido nos documentos de 2º. Nível, nos quais estão integrados.

O Manual da Qualidade, define a estrutura organizacional, a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade e estabelece o Modelo de Gestão dos Processos.

**4º NÍVEL** / É constituído pelo conjunto dos Registos da Qualidade (informação documentada).

É da competência do Gestor da Qualidade, a manutenção do MQ assim como, proceder à sua revisão sempre que se constate que o MQ não cumpre os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a garantir a sua permanente adequabilidade e eficácia, sendo assim, executada uma nova revisão.

Assim que exista uma nova revisão do MQ, o Gestor da Qualidade é o responsável pela destruição do MQ anterior em formato papel, bem como a eliminação do ficheiro em formato digital, atualizando-os para a nova revisão, sendo portanto, da sua competência, assegurar a circulação do MQ atualizado e eliminação do MQ obsoleto.

Através da monitorização e medição dos processos e da análise de dados são identificados potenciais problemas e respetivas causas, a eliminar através de ações para tratar os riscos e as oportunidades.

Este é o nosso compromisso - Melhorar continuamente os nosso SGQ e consequentemente os nossos P&S.

### 8. Abordagem por Processos:

A Liga dos Amigos adota uma abordagem por processos orientados para os seus produtos/serviços.



O ciclo PDCA pode ser aplicado a todos os processos e ao sistema de gestão da qualidade como um todo. Este pode ser descrito resumidamente da seguinte forma:

- **Planear (PLAN):** Definir o que se pretende, planear o que será feito, estabelecer metas e definir os métodos que permitirão atingir as metas propostas.
- **Executar (DO):** Tomar iniciativa, implementar, executar o planeado conforme as metas e métodos definidos.
- **Verificar (CHECK):** Verificar os resultados, verificar continuamente os trabalhos para ver se estão a ser executados conforme planeados.
- **Atuar (ACT):** Fazer correções, se for necessário, implementar ações corretivas ou de melhoria, caso tenha sido constatada na fase anterior a necessidade de corrigir ou melhorar processos.

## 9. Interação dos Processos/ISO 9001:

### CORRESPONDÊNCIA DO SGQ COM A NORMA NP EN ISO 9001:2015

|                         |      | NP EN ISO 9001:2015                                                  | PROCESSOS |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|-------------------------|------|----------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|                         |      |                                                                      | P 1       | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 |
| Contexto da Organização | 4.1  | Compreender a organização e o seu contexto                           | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 4.2  | Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas   | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 4.3  | Determinar o âmbito do SGQ                                           | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 4.4  | Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos                | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| Liderança               | 5.1  | Liderança e Compromisso                                              | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 5.2  | Política                                                             | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 5.3  | Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais             | X         | X   |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Planeamento             | 6.1  | Ações para tratar riscos e oportunidades                             | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 6.2  | Objetivos da Qualidade e planeamento para os atingir                 | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 6.3  | Planeamento das alterações                                           | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| Suporte                 | 7.1  | Recursos                                                             | X         | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |      |
|                         | 7.2  | Competências                                                         | X         | X   |     |     |     |     |     |     |     | X    |
|                         | 7.3  | Consciencialização                                                   | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 7.4  | Comunicação                                                          | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 7.5  | Informação documentada                                               | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
| Operacionalização       | 8.1  | Planeamento e controlo operacional                                   | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 8.2  | Requisitos para produtos e serviços                                  | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 8.3  | Design e desenvolvimento de produtos e serviços                      | NA        | NA  | NA  | NA  | NA  | NA  | NA  | NA  | NA  | NA   |
|                         | 8.4  | Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos | X         |     |     | X   |     |     |     |     |     |      |
|                         | 8.5  | Produção e prestação de serviço                                      | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 8.6  | Libertação de produtos e serviços                                    | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 8.7  | Controlo de saídas não conformes                                     | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| Avaliação do desempenho | 9.1  | Monitorização, medição, análise e avaliação                          | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 9.2  | Auditoria interna                                                    | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|                         | 9.3  | Revisão pela Gestão                                                  | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
| Melhoria                | 10.2 | Não conformidade e ação corretiva                                    | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |
|                         | 10.3 | Melhoria contínua                                                    | X         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X    |