



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.

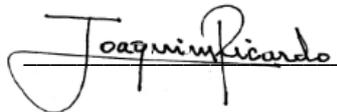
3. Compromisso da Direção

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 Passoas 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.

Manual da Qualidade

CONTACTOS

Rua da Liga dos Amigos, s/n

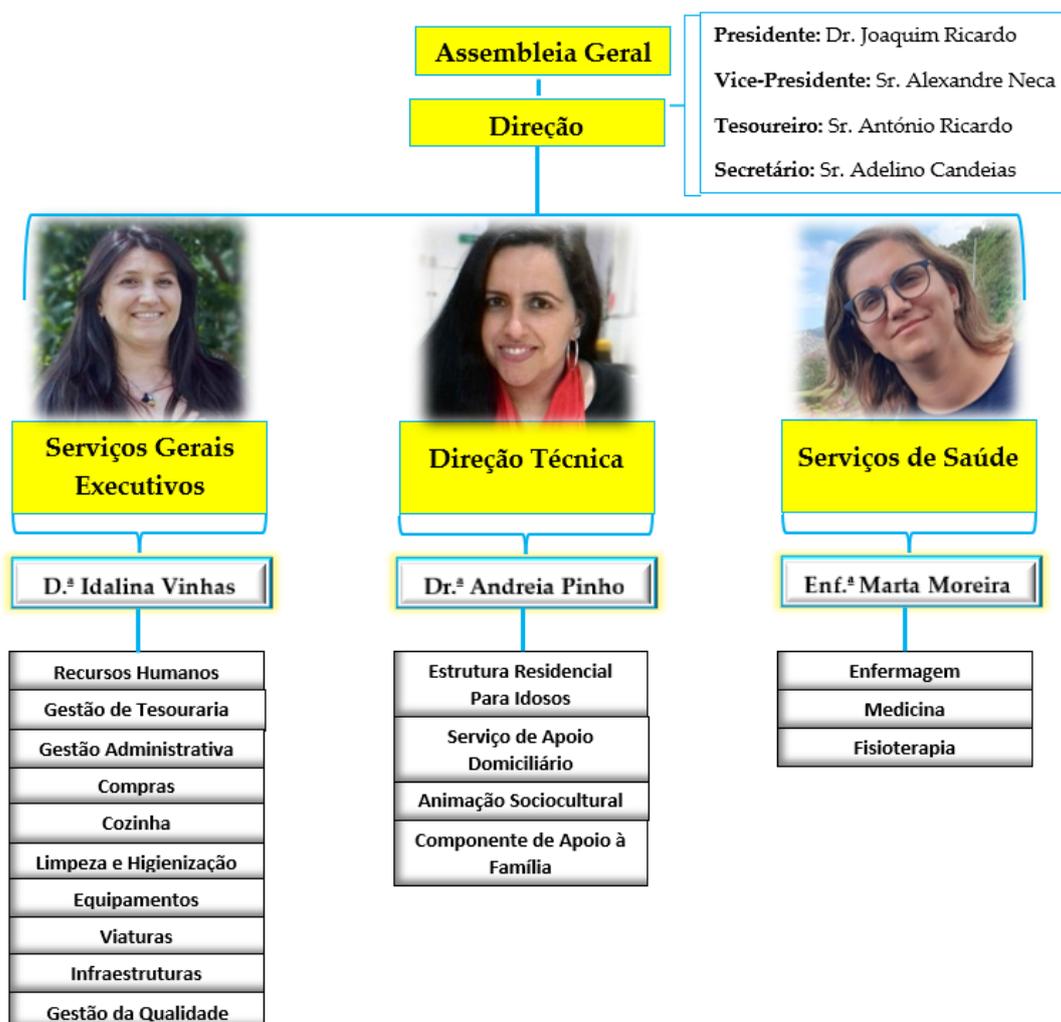
6320-052 Aldeia de Santo António - Sabugal

Telefone: 271 754 295

email: 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

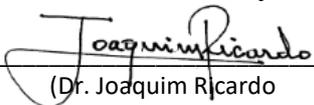
consequente envolvimento na melhoria contínua - as pessoas são a essência da nossa organização;

- 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

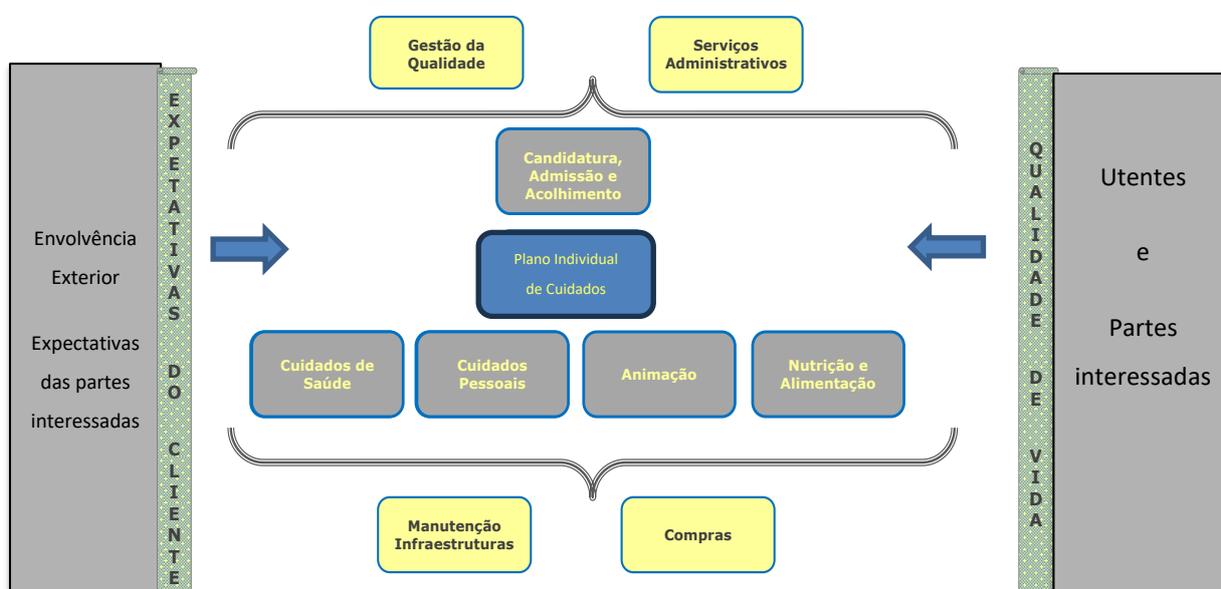
Paralelamente, registam-se os fatores que permitem potenciar o acesso à informação e ao incremento da qualidade do conhecimento organizacional

- 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



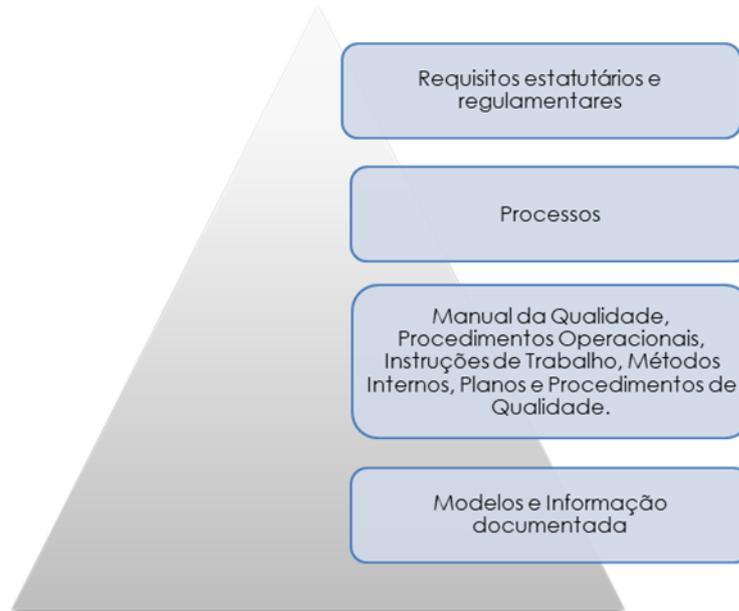
Processo	Gestão da Qualidade-P1
Gestor do processo	Gestora da Qualidade
Objetivo	<p>Estabelecer a metodologia de suporte à promoção da melhoria contínua e de preparação/organização/coordenação das atividades de gestão do sistema de gestão da qualidade (SGQ), nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: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

	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de Satisfação dos Utentes • Gestão e organização da informação documentada; • Revisão pela gestão.
Processo	Serviços Administrativos - P2
Gestor do processo	Secretária Geral Executiva
Objetivo	<p>Estabelecer a organização dos serviços administrativos da Liga dos Amigos no que diz respeito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Recursos Humanos; • Gestão de Tesouraria; • Gestão Administrativa.
Processo	Compras-P3
Gestor do processo	Secretária Geral Executiva
Objetivo	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.
Processo	Conservação e Manutenção de Infraestruturas-P4
Gestor do processo	Secretária Geral Executiva
Objetivo	<p>Assegurar a organização e o registo de todas as atividades de manutenção e higienização de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veículos; • Equipamentos Operacionais e de Segurança; • Instalações; • Espaços Exteriores. <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>
Processo	Candidatura, Admissão e Acolhimento-P5
Gestor do processo	Diretora Técnica
Objetivo	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.
Processo	Plano Individual de Cuidados-P6
Gestor do processo	Diretora Técnica

Objetivo	Estabelecer a metodologia para a elaboração, implementação, avaliação e revisão do Plano Individual (PI) do Utente.
Processo	Cuidados de Saúde-P7
Gestor do processo	Enfermeira
Objetivo	Proporcionar aos diversos utentes os cuidados de saúde adequados, de forma a proporcionar uma melhor qualidade de vida
Processo	Cuidados Pessoais-P8
Gestor do processo	Diretora Técnica
Objetivo	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.
Processo	Animação-P9
Gestor do processo	Diretora técnica/Animadora
Objetivo	Desenvolver atividades que contribuam para a promoção de uma melhor qualidade de vida dos utentes.
Processo	Nutrição e Alimentação-P10
Gestor do processo	Secretária Geral Executiva
Objetivo	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