



Manual da Qualidade

Código
MQ 3.1

Revisão
03

Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

3.1 Âmbito, Campo de Aplicação, Constituição, Aprovação e Revisão

- Âmbito

O âmbito do SGQ da Fenacerci identifica-se com o apoio técnico à actividade das Cooperativas de Solidariedade Social que perseguem objectivos no domínio do apoio a pessoas com deficiência e representação destas junto das Entidades Competentes. Formação a Dirigentes associativos, técnicos e cuidadores de pessoas com deficiência

- Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) definido aplica-se a todas as actividades prestadas pela Fenacerci e faz-se cumprir com os requisitos associados à Norma NP EN ISO 9001:2008.

Ao SGQ da Fenacerci excluem-se as seguintes cláusulas/sub-cláusulas:

7.5.2 Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento do Serviço

A Fenacerci não possui processos em que as deficiências só possam ser detectadas após execução do serviço. Todos os serviços prestados são verificados antes da sua disponibilização ao cliente.

7.6 Controlo dos Equipamentos de Medição e Monitorização

Na actividade da Fenacerci não são utilizados equipamentos de medição e monitorização. Os meios de monitorização utilizados, nomeadamente sistemas informáticos, são fornecidos e controlados pelos fornecedores de acordo com o Plano de Manutenção.

- Constituição

O SGQ é entendido como um conjunto de processos inter-relacionados e interactuantes. É propósito desta metodologia (*abordagem por processos*), propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas interacções e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A sua determinação e prossecução efectua-se regularmente, de acordo com o definido no Mapa de Indicadores, com o objectivo de melhorar continuamente a eficácia dos

Cópia não controlada quando impresso

| | | | | |
|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Elaborado | | Aprovado | | Página 1 de 5 |
| Rogério Cação | Data: 16/06/2011 | Rogério Cação | Data: 02/01/2012 | |



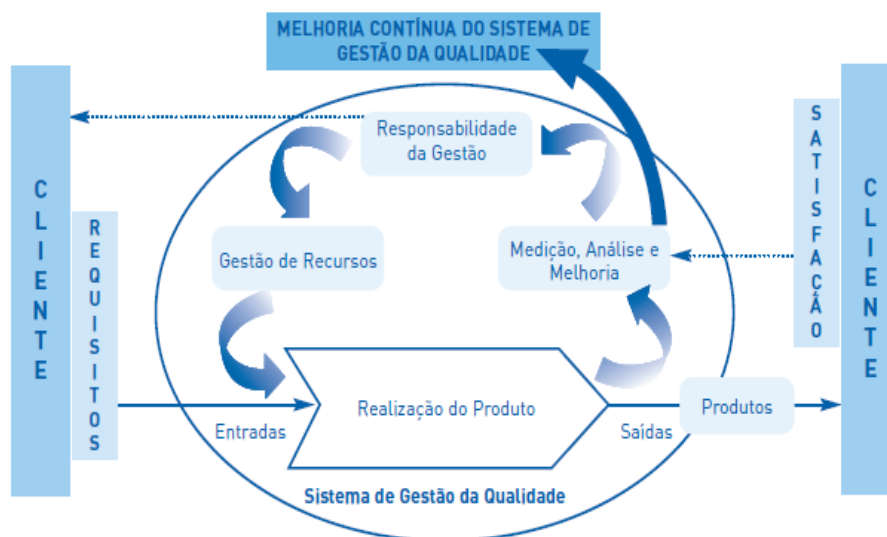
FENACERCI

Manual da Qualidade

Código
MQ 3.1Revisão
03

Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

processos e, conseqüentemente, da organização. O esquema que se segue representa a estrutura do SGQ, baseado nos princípios da Qualidade e na Norma NP EN ISO 9000:2005.



Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em três grupos:

- I. **Processos de Gestão** - relacionados com a gestão da organização;
- II. **Processos Chave** – directamente relacionados com a execução dos serviços, a realização da mais-valia;
- III. **Processos de Suporte** – dão suporte aos processos chave, assegurando os recursos necessários.

Cada processo tem um responsável designado, identificado no documento descritivo do processo, sendo responsável pelo seu desempenho e pela concretização dos seus objectivos, cabendo-lhe:

- assegurar a implementação do processo;
- promover a melhoria do desempenho do processo;
- garantir a medição do(s) respectivo(s) indicador(es);
- assegurar a realização das actividades, de acordo com o descrito na matriz de processo, mantendo-a actualizada;
- responder pelo processo em auditoria.

Cópia não controlada quando impresso

| | | | | |
|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Elaborado | | Aprovado | | Página 2 de 5 |
| Rogério Cação | Data: 16/06/2011 | Rogério Cação | Data: 02/01/2012 | |



Manual da Qualidade

Código
MQ 3.1

Revisão
03

Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

A tabela seguinte identifica os processos do SGQ da Fenacerci, bem como uma descrição genérica e o seu responsável.

Cópia não controlada quando impresso

| | | | | |
|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Elaborado | | Aprovado | | Página 3 de 5 |
| Rogério Cação | Data: 16/06/2011 | Rogério Cação | Data: 02/01/2012 | |



Manual da Qualidade

Código
MQ 3.1

Revisão
03

Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

| Tipo de Processo | Processo | Objectivo | Responsável do Processo |
|-------------------------|---|--|--------------------------------|
| Processos Gestão | PG1. Gestão Financeira | Estabelecer a metodologia de gestão financeira decorrente da dinâmica da Fenacerci. | Director Executivo |
| | PG2. Planeamento | Definir as políticas, estratégias e objectivos da Fenacerci, assegurando a sua implementação pela existência dos meios e recursos necessários. Assegurar a existência de informação relevante à tomada de decisão, em tempo útil, de forma a determinar as acções preventivas e correctivas necessárias à boa gestão do SGQ. | Director Executivo |
| Processos Chave | PC1. Diagnóstico, Identificação e Gestão de Oportunidades | Estabelecer a metodologia para o diagnóstico, identificação e organização de oportunidades que interessam à Fenacerci e/ou às suas associadas. | Director Executivo |
| | PC2. Concepção e Desenvolvimento | Mostrar a forma como, chegando o momento apropriado, se realiza a concepção do projecto/acção, e se planeia o seu desenvolvimento, identificando os respectivos objectivos e fazendo-se o levantamento dos requisitos que a instância do processo C&D deve cumprir, repercutindo-se numa Proposta de Projecto/Acção. | Director Executivo |
| | PC3. Implementação | Colocar em prática os projectos/acções e oportunidades planeadas para o fornecimento dos serviços ao cliente. | Director Executivo |
| | PC4. Avaliação | Realizar a análise e avaliação geral da forma como decorreu cada projecto/acção e o respectivo cumprimento dos objectivos e metas, com especial ênfase às fases de Concepção & Desenvolvimento e Implementação. | Director Executivo |
| | PC5. Relações Internas | Acordar a metodologia para o apoio na informação/formação aos clientes na resolução das suas necessidades. | Director Executivo |
| | PC6. Relações Externas | Define a metodologia a seguir nas relações institucionais com entidades congéneres, outras organizações e entidades | Director Executivo |

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado

Rogério Cação

Data: 16/06/2011

Aprovado

Rogério Cação

Data: 02/01/2012

Página 4 de 5



FENACERCI

Manual da Qualidade

Código
MQ 3.1Revisão
03

Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

| Tipo de Processo | Processo | Objectivo | Responsável do Processo |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------|
| | | parceiras. | |
| Processos os Suporte | PS1. Gestão de Recursos | Definir a forma como a organização faz a gestão dos recursos existentes e necessários a adquirir, assim como gere o relacionamento com os seus fornecedores. | Director Executivo |
| | PS2. Comunicação | Estabelecer a metodologia de comunicação interna, associada à dinâmica da organização, assim como da comunicação externa, no relacionamento com a comunidade e stakeholders. | Director Executivo |
| | PS3. Gestão de Recursos Humanos | Estabelecer a metodologia para o acolhimento, desenvolvimento e coordenação dos colaboradores da FENACERCI. | Director Executivo |
| | PS4. Administrativo | Estabelecer a metodologia para o funcionamento e organização do serviço da área Administrativa. | Director Executivo |

- Aprovação

O SGQ é delineado e elaborado pelo Director da Qualidade em colaboração com os responsáveis pelos diferentes processos e áreas. A aprovação é da responsabilidade do Director Executivo/Director da Qualidade, que solicita a todos os colaboradores o conhecimento e a aplicação de todas as regras definidas pelo SGQ.

- Revisão

De forma a assegurar a melhoria contínua, o SGQ é revisto anualmente em simultâneo com a revisão do Plano de Actividades da Organização, tendo em conta o resultado das actividades de medição e monitorização do SGQ.

Nessa revisão são analisados todos os dados relevantes e definidas as acções necessárias à implementação de melhorias, e verificada a adequabilidade dos documentos do SGQ, assim como da Política da Qualidade. Esta revisão é evidenciada através de registos.

Cópia não controlada quando impresso

| | | | | |
|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Elaborado | | Aprovado | | Página 5 de 5 |
| Rogério Cação | Data: 16/06/2011 | Rogério Cação | Data: 02/01/2012 | |