



Manual da Qualidade

Capítulo I - Gestão do Manual da Qualidade

1.1. Promulgação pela Direção.....	3
1.2. Estrutura.....	4
1.3. Objetivos e Campo de Aplicação.....	4
1.4. Preparação e Aprovação do Manual.....	4
1.5. Revisão.....	5
1.6. Distribuição e Divulgação.....	5

Capítulo II - Cerciespinho

2.1. Elementos Gerais.....	7
2.2. Missão.....	8
2.3. Visão.....	8
2.4. Cultura e Valores.....	8
2.5. Filosofia e políticas.....	13
2.6. Serviços.....	16
2.7. Organigrama.....	22
2.8. Responsabilidades.....	23

Capítulo III - Sistema da Gestão da Qualidade (SGQ)

3.1. Âmbito.....	24
3.2. Política da Qualidade.....	24
3.3. Estrutura Documental.....	25
3.4. Representação.....	26

Capítulo IV - Documentos Complementares de Suporte ao SGQ

4.1. Abordagem da Gestão de Processos.....	28
--	----

1.1. Promulgação pela Direção

O presente Manual da Qualidade aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela Cerciespinho e reflete as especificações da qualidade aplicáveis à organização, nomeadamente:

📌 EQUASS Assurance;

📌 Sistema de Qualificação das Respostas Sociais - Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Lar Residencial (LR) e Residência Autónoma (RA);

📌 Sistema de certificação da formação profissional.

A revisão deste documento decorre da revisão global do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), introduzindo-se as alterações necessárias nos vários documentos existentes e sendo integrados novos documentos no sistema.

Este documento sintetiza o SGQ, delineando a estrutura e o respetivo suporte documental e apresenta a Política da Qualidade. Enquanto documento orientador do SGQ estabelece o compromisso da Direção da Cerciespinho, em particular, e de todos os/as colaboradores/as, em geral, relativo ao cumprimento dos princípios e critérios EQUASS Assurance, constituindo-se como um documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da Cerciespinho com os/as seus/suas clientes e outras partes interessadas.

A Direção designa como seu representante para o SGQ o/a diretor/a geral, que é responsável por cumprir e fazer cumprir as determinações do mesmo, atribuindo-lhe a autoridade para assegurar o estabelecimento, a implementação e a manutenção dos processos necessários a esse fim. Complementarmente, os/as coordenadores/as são responsáveis pela implementação e revisão do manual de processos, assessorados pelos/as técnicos/as, carecendo estas revisões de aprovação do/a diretor/a geral ou da Direção.

A revisão deste Manual é feita até 18 meses após a sua entrada em vigor ou sempre que se mostre necessário.

Espinho, 3 de Setembro de 2015

A Direção

1.2. Estrutura

O Manual da Qualidade estrutura-se em 4 capítulos que organizam a informação respeitante à definição do SGQ:

■ O capítulo I compreende informação relativa à gestão do manual identificando o/a responsável, os objetivos, a elaboração, a aprovação e disseminação do manual;

■ O capítulo II compreende toda a informação relativa à caracterização da Cerciespinho;

■ O capítulo III compreende a informação específica relativa à gestão da qualidade, expressando a política da qualidade, o modelo de gestão por processos bem como a estrutura documental associada ao SGQ;

■ O capítulo IV identifica os documentos complementares de suporte ao SGQ.

1.3. Objetivos e Campo de Aplicação

O Manual da Qualidade descreve o SGQ da Cerciespinho, ao abrigo do referencial EQUASS Assurance, e aplica-se ao planeamento, conceção, organização, implementação, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação das atividades de intervenção realizadas pela organização.

Os objetivos do Manual da Qualidade são:

■ Promulgar e descrever o SGQ da Cerciespinho;

■ Comunicar a Política da Qualidade da Cerciespinho;

■ Clarificar e definir as responsabilidades de todas as pessoas envolvidas direta e indiretamente na obtenção da qualidade, funcionando como a base de formação, divulgação e promoção;

■ Constituir-se como um documento de referência permanente para a implementação, manutenção, controlo e melhoria do SGQ.

1.4. Preparação e Aprovação do Manual

O presente manual constitui-se como um documento único sendo a sua elaboração da responsabilidade do/a diretor/a geral, representante da Direção para o Sistema da Qualidade da Cerciespinho. O documento é apresentado numa mancha tipo que incluiu quatro campos de preenchimento obrigatório:

■ Título - tema abordado na respetiva secção do manual;

■ Versão - identifica a versão e permite o controlo das revisões;

■ Aprovação - Inscrição na primeira página que identifica a data de aprovação e entrada em vigor do documento;

■ Página - identificação do número página e número de páginas total do documento.

1.5. Revisão

A revisão do Manual da Qualidade decorre da alteração da política da qualidade ou de alterações da estrutura e serviços da organização e implica a aprovação da Direção. De modo a facilitar o controlo e impacto das revisões e consequentes versões do documento é mantida e atualizada a seguinte tabela:

Data de entrada em vigor	Principais alterações no Manual da Qualidade
03 de Novembro de 2010	Versão 1, sem alterações
20 de Janeiro de 2012	Versão 2, integração no SGQ do Departamento de Formação Profissional (DFP) e Departamento Residencial (DR)
15 de Outubro	Versão 3, revisão global do SGQ
3 de Setembro 2015	Versão 4, revisão global do SGQ

1.6. Distribuição e Divulgação

O manual da qualidade existe em versão papel e digital estando disponível em pasta de arquivo própria nos gabinetes do/a diretor/a geral e dos/as coordenadores/as, bem como disponível para consulta em cada polo e no site da Cerciespinho. O suporte digital é disseminado pela rede informática da Cerciespinho encontrando-se acessível nos computadores dos/as colaboradores/as. A entrada em vigor ocorre quando é disponibilizada a versão em papel e a cópia digital e é responsabilidade do/a responsável do SGQ notificar todos/as os/as colaboradores/as desta nova publicação. Qualquer outra cópia é considerada um exemplar não controlado pelo que não se garante a sua atualização. Excetua-se a situação de distribuição, pelo/a responsável do SGQ, a uma entidade para efeitos de realização de auditoria.

A disponibilização de cópias deste manual a entidades externas carece de autorização do/a diretor/a geral.

2.1. Elementos Gerais

Denominação CERCIESPINHO, Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL.

Data de Constituição: 30/07/1976

Forma Jurídica: Cooperativa de Solidariedade Social e Entidade de Utilidade Pública

Capital Social: 10.615,00€

Mat. C.R.C. N.º 192/771017 - Espinho

NIPC: 500638870

CAE principal - 88102; **CAE's secundários** - 88101, 87302, 88990, 16291, 25992, 96010, 82922.

OBJETO SOCIAL - ARTIGO 4.º DOS ESTATUTOS DA CERCIESPINHO

1. A CERCIESPINHO é uma Cooperativa de Solidariedade Social, sem Fins Lucrativos e tem como finalidade satisfazer as respetivas necessidades sociais e a sua promoção e integração, nomeadamente nos seguintes domínios:

- a) Apoio a grupos vulneráveis, em especial a crianças e jovens, pessoas com deficiência e idosos/as;
- b) Apoio a famílias e comunidades socialmente desfavorecidas com vista à melhoria da sua qualidade de vida e inserção socioeconómica;
- c) Desenvolvimento de programas de apoio direcionados para grupos alvo, designadamente em situações de doença, velhice, deficiência e doença mental e carências económicas graves;
- d) Promoção de acesso à educação, formação e integração profissional de grupos socialmente desfavorecidos.

2. A intervenção realizada pela Cerciespinho pode concretizar-se ainda através da prestação de serviços nos seguintes domínios:

- a) Ensino Especial;
- b) Centro de Recursos para a Inclusão;
- c) Centro de Atividades Ocupacionais;
- d) Formação para pessoas com deficiência e/ou incapacidades;
- e) Lar residencial;
- f) Residência Autónoma;
- g) Centro Comunitário;
- h) Formação profissional;
- i) Serviços de Apoio domiciliário;
- j) Intervenção comunitária para minorias étnicas;
- k) Centro de atendimento/acompanhamento e animação de pessoas com deficiência;
- l) Fórum sócio ocupacional para pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico;

2.2. Missão

Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade.

2.3. Visão

Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social

2.4. Cultura e Valores

2.4.1. HISTÓRIA E CULTURA

A Cerciespinho, Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado, CRL, é uma cooperativa de solidariedade social, sem fins lucrativos e de utilidade pública. Foi constituída em Julho de 1976 por um grupo de cidadãos do Concelho de Espinho, membros de uma Associação de Pais, preocupados com a inexistência de respostas dirigidas à população com deficiência mental. Este espírito de cooperação na resolução das necessidades identificadas, promove o crescimento de uma organização vocacionada para a intervenção junto de pessoas com deficiência e incapacidades e que ao longo dos anos diversificou a sua atividade, passando a incluir nos seus serviços respostas sociais dirigidas a pessoas em situação de exclusão social. A Cerciespinho inscreve a sua intervenção no concelho de Espinho e nos concelhos limítrofes.

A cultura e tradição da Cerciespinho mantêm-se hoje patentes na sua missão e na carta de valores salientando-se a centração nas pessoas, a diversificação dos serviços como resposta às necessidades detetadas e a cooperação interinstitucional como valores e metodologias de promoção da cidadania, igualdade, aspirando e construindo um mundo melhor.

2.4.2. CARTA DE VALORES

PRIMADO DAS PESSOAS

📌 Comprometemo-nos com a promoção e a defesa dos direitos dos/as clientes, em termos de igualdade de tratamento, de oportunidades, de participação, de liberdade de escolha e de autodeterminação. Asseguramos a escolha informada e adotamos uma atitude positiva e não discriminatória dentro dos próprios serviços. Esta responsabilidade está presente nos valores da organização e em todas as fases da prestação de serviços;

📌 Envolver os/as clientes como membros ativos nas suas próprias equipas de trabalho e promoção da capacitação (*empowerment*) dos/as clientes;

📌 Defender os direitos (*advocacy*) dos/as clientes, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção ativa da igualdade de oportunidades;

📌 Funcionar com base num Código de Ética, no respeito pela dignidade do/a cliente, da família/significativos e/ou de terceiras pessoas, protegendo-os de riscos indevidos, especificando os requisitos da organização em termos de competências exigidas aos/às colaboradores/as e promovendo a justiça social;

📌 Implementar processos de trabalho orientados pelas necessidades, potenciais e expectativas dos/as clientes, atuais e potenciais, com o objetivo de promover a sua qualidade de vida. Respeitar o seu contributo individual, envolvendo-os na autoavaliação e promovendo a sua avaliação dos serviços que lhes são prestados. Avaliar os objetivos definidos para cada cliente e dos serviços prestados tem em conta o contexto dos/as clientes. Rever os processos de trabalho regularmente.

PRIMADO DOS RESULTADOS

📌 Evidenciar um perfil de liderança, seja ao nível da própria organização, seja no sector dos serviços sociais onde atuamos, através de boa governação, promovendo boas práticas e inovação, uma imagem positiva, utilização eficiente dos recursos condicentes a uma sociedade mais aberta e inclusiva, desafiando os níveis de expectativas existentes;

📌 Orientarmo-nos para os resultados, em termos de benefícios percecionados e efetivos para o/a cliente, para a sua família/significativos e/ou terceiras pessoas, para as entidades empregadoras e para a comunidade em geral. Obtenção do máximo valor para as entidades financiadoras e clientes medindo e monitorizando o impacto da prestação dos serviços, constituindo um elemento importante do processo de melhoria contínua, numa lógica de monitorização, medida, de avaliação e de transparência;

📌 Assegurar aos/às clientes um contínuo de serviços, holístico, baseado na comunidade, valorizando a contribuição de todos os potenciais parceiros, incluindo a comunidade local, empregadores e outros atores, intervindo desde que é detetada a necessidade e, assegurando apoio e acompanhamento continuados. Prestar serviços através de uma abordagem multidisciplinar e/ou em ambiente multi-localizado, através de parcerias com outras entidades prestadoras de serviços ou empregadoras.

PRIMADO DA INOVAÇÃO

📌 Ser proactivos na satisfação das necessidades do mercado, utilizando os recursos da forma mais eficiente, melhorando e desenvolvendo os serviços, promovendo a investigação, o desenvolvimento e a inovação;

📌 Estar comprometidos com a aprendizagem, a formação e o desenvolvimento dos/as colaboradores/as. Desenvolver estratégias de comunicação e marketing eficazes;

📌 Valorizar a avaliação dos/as clientes, financiadores e outras partes interessadas, e implementar sistemas de melhoria contínua da qualidade.

PRIMADO DA COOPERAÇÃO

📌 Promover a participação e a inclusão das pessoas com deficiências e/ou incapacidades a todos os níveis da organização, bem como na comunidade;

📌 Atuar em parceria com as entidades públicas e privadas do sector, entidades empregadoras, sindicatos, entidades financiadoras e clientes, organizações de pessoas com deficiências e incapacidades, grupos locais, famílias/significativos e/ou terceiras pessoas, com o objetivo de assegurar um contínuo na prestação de serviços, alcançando resultados cada vez mais eficazes e uma sociedade mais aberta e inclusiva.

PRIMADO DA IGUALDADE

📌 Implementação de ações concretas destinadas a promover a inclusão dos/as clientes patentes nos planos de desenvolvimento individuais e múltiplas ações de sensibilização do público em geral visando combater o desconhecimento sobre a realidade da deficiência e incapacidade e da exclusão social e consequentemente os preconceitos e estigmas associados ao fenómeno da exclusão social, fomentando a inclusão;

📌 Instituição de meios para fomentar impactos, parciais ou integrais, na qualidade de vida e cidadania dos/as clientes, em função do nível de abrangência do serviço. Contínua defesa dos direitos e promoção da efetiva inclusão social e cidadania plena dos/as clientes, fundamento do propósito central da organização;

📌 Compromisso de implementar estratégias internas e externas promotoras da igualdade de oportunidade e de género, com particular enfoque nos departamentos e serviços realizados na organização e na relação com os/as clientes e/ou significativos.

2.4.3 Carta de DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTE

DIREITOS

Dignidade

📌 Os clientes têm o direito de ver garantido o respeito pela sua identidade pessoal, pela sua integridade, pelos seus usos e costumes, opiniões e ideias.

Confidencialidade

- 📌 Os clientes têm o direito de ver respeitada e garantida a confidencialidade dos seus dados pessoais (constantemente no processo individual) fornecidos por si e/ou pelos seus significativos;
- 📌 Os clientes têm o direito de aceder aos dados que sejam registados sobre si, sem restrições, sem demoras ou custos, bem como saber quaisquer informações disponíveis sobre a origem desses dados. Tem o direito de conhecer a finalidade para que os seus dados são tratados, qual a lógica subjacente ao tratamento desses dados e a quem podem ser comunicados.
- 📌 Os clientes têm o direito de exigir que os dados a seu respeito sejam exatos e atuais, podendo solicitar a sua retificação.

Igualdade/Equidade/Não discriminação

- 📌 Todos os clientes, enquanto pessoas, são iguais dentro da organização. Ninguém pode ser alvo de qualquer motivo de discriminação que atente contra os direitos fundamentais do Homem.

Participação/Representação

- 📌 Os clientes têm o direito de participar em todos os aspetos da vida da organização, bem como de apresentar opiniões, sugestões, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos e de participar na avaliação dos serviços/departamentos. Têm também o direito de ser informados, em tempo útil, sobre o resultado da respetiva apreciação.

Serviço de Qualidade

- 📌 Os clientes têm o direito de usufruir de um Plano de Desenvolvimento Individual/Plano Individual adequado às suas necessidades, potenciais e expectativas com o objetivo de promover a sua qualidade de vida, participando na sua elaboração, implementação e avaliação.
- 📌 Os clientes têm o direito de receber apoio e orientação em todas as dimensões da sua vida (abordagem holística e multidisciplinar) baseada numa comunicação clara que promova a escolha informada.
- 📌 Beneficiar de todos os serviços existentes ou a criar, necessários e adequados ao seu projeto de vida.

Segurança

- 📌 Os clientes têm o direito de utilizar instalações em condições de higiene, saúde e segurança socialmente dignificantes.

2.4.4. DEVERES

Respeito

- ☑ Tratar com respeito a organização e os seus representantes;
- ☑ Respeitar os direitos de todas as outras pessoas, incluindo os seus colegas de trabalho e os colaboradores da organização.

Lealdade e Zelo

- ☑ Guardar lealdade à organização;
- ☑ Zelar pela conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para a frequência dos serviços/atividades;
- ☑ Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos ou materiais, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente;

Envolvimento

- ☑ Empenhar-se em todas as atividades que integrem, cumprindo as regras de funcionamento e bom relacionamento que forem definidas;
- ☑ Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o bom andamento das atividades;
- ☑ Participar ativa e responsabilmente em todas as etapas do seu processo de intervenção, contribuindo de forma positiva para o mesmo.

Responsabilidade

- ☑ Cumprir as regras definidas, acordadas e comunicadas;
- ☑ Pagar os encargos que derivem da prestação de serviço;
- ☑ Colaborar com a organização em estudos, inquérito e diagnósticos.

Todos os clientes devem conhecer os seus direitos e deveres!

2.5. Filosofia e Políticas

2.5.1. FILOSOFIA - "Ao serviço da Comunidade"

A filosofia base do modelo de intervenção, baseada na conceção dos fenómenos sociais totais (fenómenos globais e com implicações em diversas dimensões) consiste na identificação de necessidades, potenciais e expectativas e promoção de soluções construídas no *know-how* e na experiência da organização e, nos interesses e nos projetos de vida das pessoas para e com quem trabalhamos. Estes fundamentos orientadores traduzem-se numa diversidade de serviços e projetos que procuram de forma global atuar sobre causas múltiplas de exclusão social.

A Cerciespinho prima por promover soluções para as necessidades detetadas e concretiza os seus objetivos através de interações e sinergias interdepartamentais e interinstitucionais, focando todos os recursos e respostas nas Pessoas que fundamentam a sua existência e beneficiam da sua atuação.

2.5.2. POLÍTICAS DE GESTÃO E INTERVENÇÃO

As políticas, definidas e disseminadas, da gestão e da intervenção, balizam e orientam o planeamento estratégico-operacional e o funcionamento dos serviços e atividades da Cerciespinho. Funcionam, ainda, como meio de operacionalizar os princípios partilhados e que estão na origem e presidem toda a atuação da organização desde os/as seus/suas colaboradores/as, passando pelos órgãos sociais, até aos/às colaboradores/as externos. Assim, entendemos ser imprescindível a apresentação sumária das linhas estruturantes da política da gestão e da política de intervenção.

2.5.3. Política de Gestão

A política da gestão da Cerciespinho, consiste numa política de gestão integrada, que inclui as vertentes da qualidade, ambiente, segurança e responsabilidade social. Desenvolve-se nos Domínios, que seguidamente são enumerados, aplicáveis à gestão dos recursos humanos, financeiros e materiais:

 **Qualidade** - a gestão da Cerciespinho baseia-se nos princípios da qualidade, decorrentes do EQUASS - European Quality in Social Services - permitindo o fornecimento de serviços com qualidade aos clientes com base num sistema de gestão da qualidade que concebe, organiza, monitoriza e avalia todas as dimensões da intervenção realizada

 **Sustentabilidade** - a sustentabilidade da organização é um fundamento da gestão estratégica e operacional, sendo equacionada como suporte da continuidade dos serviços em funcionamento, bem como dos serviços a implementar para responder a necessidades identificadas e considerando o constrangimento de autofinanciamento para a componente não financiada dos serviços e programas existentes, bem como a necessidade de realização de investimentos. A

sustentabilidade implica a diversidade de respostas, o dimensionamento adequado dos serviços e dos recursos e o assegurar de financiamento adequado para limitar a dependência e reduzir o risco;

📌 **Eficácia e Eficiência na gestão dos recursos** - melhorar continuamente as estratégias e processos de trabalho para obter a satisfação das necessidades através dos métodos e instrumentos apropriados utilizando os recursos humanos, materiais e financeiros de forma adequada;

📌 **Inovação e Modernização** - Pressuposto da sobrevivência, traduzida num contínuo esforço de atualização dos processos e sistemas de trabalho e de gestão que asseguram a eficiência e eficácia. Impõe o contínuo investimento na formação e na área tecnológica, facilitadoras de redução de esforços e de tempo na realização de tarefas e, da melhoria da comunicação interna e externa, produzindo uma permanente adequação dos serviços às pessoas;

📌 **Responsabilidade e estabilidade** - os/as clientes são a razão da nossa existência e temos um compromisso e obrigação em assegurar a continuidade dos serviços que respondem às suas necessidades, expectativas e potenciais, pelo que a segurança e equilíbrio da organização são um imperativo na tomada de decisão, pelo impacto que potencialmente têm para os/as clientes, para os/as colaboradores/as, para as famílias e para a comunidade;

📌 **Potenciar e amplificar sinergias** - a promoção das respostas adequadas implica potenciar sinergias entre os recursos da organização e os recursos de outras entidades e particulares, resultando na estratégia continuada de articular e protocolar com outras entidades evitando a duplicação de esforços e recursos e fomentando a aprendizagem e melhoria contínua decorrentes da interação;

📌 **Reciclar e recuperar** - política duplamente ecológica e social traduzida na reciclagem de materiais e recuperação de equipamentos diversificados, reutilizáveis e proveitosos para a organização ou para a distribuição pelas famílias mais carenciadas, respondendo às necessidades sem custos adicionais e de forma eficiente;

📌 **Marketing social** - planeamento de mecanismos e estratégias, análise e técnicas de gestão promotoras da mudança social através da interação com a comunidade em geral impulsionadoras de práticas inclusivas.

2.5.4. Política de Intervenção

A intervenção realizada pela Cerciespinho, em todos os serviços que presta, deriva dos domínios das políticas definidas e implementadas ao longo da sua existência, focalizadas nos/as

clientes, articuladas com os programas existentes e baseadas na melhoria contínua e permanente atualização das metodologias e estratégias preconizadas:

Conceção e adequação técnica das respostas e serviços aos/às clientes - a delineação e conceção de cada intervenção promovida pela Cerciespinho baseia-se nas necessidades, expectativas e potenciais dos/as clientes identificados e determina as necessárias adequações do programa ou projeto às condições concretas dos/as clientes, da organização e do território, salvaguardadas as imposições legais. A opção estratégica de implementar novos serviços decorre da análise de necessidades internas e é operacionalizada em articulação com outras entidades, nomeadamente a rede social, de forma a harmonizar as intervenções e evitar a duplicação ou descontinuidade das mesmas;

Inclusão social - a inclusão social de todos/as os/as clientes da Cerciespinho é desiderato que enforma múltiplas dimensões da intervenção realizada e que é concretizada a dois níveis (individual e coletivo). A organização implementa ações concretas destinadas a promover a inclusão dos/as clientes patentes nos planos de desenvolvimento individuais, bem como em múltiplas ações de sensibilização do público em geral, visando combater o desconhecimento sobre a realidade da deficiência e exclusão social e consequentemente os preconceitos e estigmas associados a estes fenómenos;

Cidadania e qualidade de vida - o conceito subjacente a todos os serviços e intervenções promovidos pela Cerciespinho é a instituição de meios para fomento de impactos, parciais ou integrais, na qualidade de vida e cidadania dos/as clientes, em função do nível de abrangência do serviço. Este fator, inclusivamente presente na missão da organização, relaciona-se diretamente com a contínua defesa dos direitos e promoção da efetiva inclusão social dos/as clientes, fundamento do propósito central da organização;

Individualização - a individualização da intervenção que realizamos, decorre do primado das pessoas e é equacionada no momento da conceção das respostas e serviços. Privilegiamos uma intervenção personalizada, sempre que possível, ajustando as atividades e estratégias às especificidades de cada pessoa com o intuito de garantir a satisfação do/a cliente;

Abrangência e complementaridade - A intervenção que realizamos é integrada e global, representada no projeto individual de cada pessoa, que enquadra o maior número possível de áreas de necessidades identificadas. Adicionalmente, promovemos ativamente a complementaridade entre os diferentes departamentos e serviços e articulamos com outras entidades, potenciando os resultados e a satisfação através do aproveitamento de recursos e serviços internos e mesmo externos;

📌 **Multidisciplinaridade e trabalho em rede** - a implementação dos programas dos departamentos e serviços e dos planos individuais de intervenção baseiam-se em equipas multidisciplinares que realizam trabalho em equipa internamente e em estreita articulação com entidades parceiras. Esta dinâmica de trabalho fomenta espaços de partilha e reflexão, criatividade, complementaridade de visões e de noções conceptuais, que incrementa os resultados, facilita a melhoria contínua e a inovação e assegura melhores resultados;

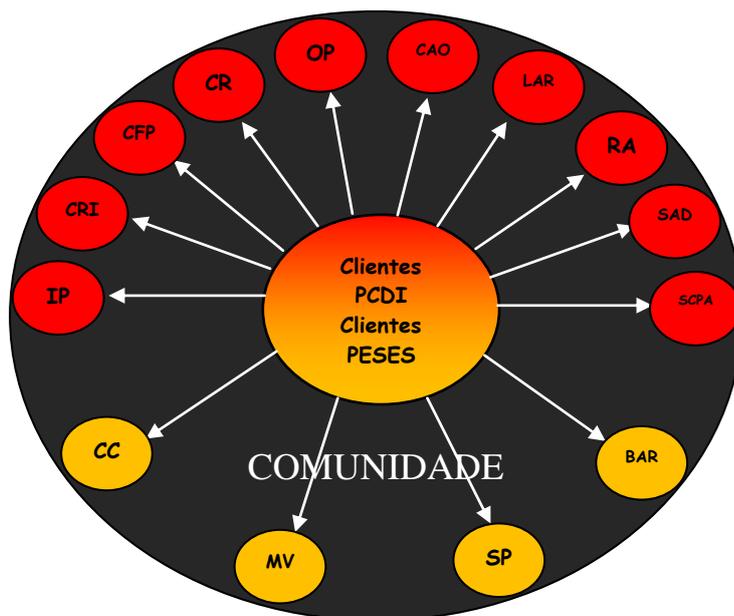
📌 **Inovação e modernização** - a satisfação dos/as clientes e de outras partes interessadas e a qualidade dos serviços decorrem da permanente atualização e disseminação de conhecimentos que potenciam a modernização das estratégias e metodologias da intervenção, salientando-se a permeabilidade da organização à inovação e modernização. As equipas multidisciplinares e a associação a entidades externas incrementem a dimensão reflexiva e inovadora e a capacidade de produzir saltos qualitativos nos modelos da intervenção.

2.6. Serviços

A Cerciespinho, fundada em 1976, realiza uma intervenção integrada e global através de 14 serviços distintos. Destes, possuímos 10 serviços dirigidos a pessoas com deficiência e incapacidade, implementando intervenções especializadas desde a infância aos idosos, nomeadamente através da intervenção precoce, centro de recursos para a inclusão, formação e reabilitação profissional, centro de recursos do IEFPP, oficinas de produção, centro de atividades ocupacionais, lar residencial, residência autónoma, serviço de apoio domiciliário e serviço de produtos de apoio. Estes serviços são promovidos num contínuo e em complementaridade, visando a qualidade de vida e cidadania através da aquisição de competências pessoais, sociais e técnicas, potenciando a inclusão social e o bem-estar dos clientes.

Em 1996, a Cerciespinho alterou os seus estatutos para intervir junto de populações excluídas, iniciando a intervenção comunitária no Bairro da Ponte de Anta e posteriormente a intervenção comunitária junto da etnia cigana. Acrescem os serviços de produção e o banco de alimentos e recursos.

A diversificação dos serviços implementados visa a continuidade bem como a abrangência da intervenção para os clientes, assegurando que as suas necessidades e expectativas têm resposta na organização. O trabalho em rede com parceiros, financiadores e reguladores permitem o encaminhamento e complementaridade dos serviços realizados. A contínua interação entre a organização e a comunidade impulsiona a mudança social nomeadamente através das ações de sensibilização regulares que promovem a inclusão social e a imagem positiva dos clientes.



Contactos por polo:

Sede	Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, Anta	Telefone: 227319061 Fax: 227348588 Email: cerciespinho@cerciespinho.org.pt cao@cerciespinho.org.pt sad@cerciespinho.org.pt
Idanha	Rua do Louredo, n.º 144 e n.º 90, Idanha, Anta	Telefone: 227318952 Email: CFP - departamento.formacao.profissional@ cerciespinho.org.pt Email: SR - lar.mantodesonhos@cerciespinho.org.pt
Bairro da Ponte de Anta	Bairro da Ponte de Anta	CC -Telefax: 227320166 ! Telefone: 220815127/8 Email: centro.comunitario@cerciespinho.org.pt MV - Telef: 227326140 E-mail: multivivenciase5g@gmail.com

Serviços	DATA INÍCIO	Finalidade
PCDI	1976	
IP - Intervenção Precoce	2014	O IP - serviço de intervenção precoce, da Cerciespinho intervém junto de 80 crianças dos 0 aos 6 anos, nos concelhos da Feira, Arouca e de Espinho e é uma resposta que visa garantir condições de desenvolvimento das crianças com alterações nas funções ou estruturas do corpo que limitam o crescimento e desenvolvimento

		<p>pessoal e social e a sua participação nas atividades típicas para a idade, bem como das crianças com risco grave de atraso de desenvolvimento. Funciona sediada na ELI da Feira, situada em Paços de Brandão. A intervenção é balizada por uma reunião semanal dirigida pelo Coordenador, na sede da ELI e uma reunião mensal com o Núcleo Técnico de Supervisão. A intervenção, junto das crianças sinalizadas, é efetuado nos ambientes naturais destas crianças, ou seja, na habitação, creche, ama, escola ou outros espaços a designar, pelos técnicos do SIP da Cerciespinho</p>
CRI - Centro de Recursos para a Inclusão	1976/2008	<p>O CRI visa a promoção de uma intervenção educativa integrada e global junto de pessoas com deficiência e incapacidades, com graves desempenhos em termos de atividade e participação, assegurando as necessidades específicas e individuais tendo por base um determinado contexto social, económico e cultural. O CRI apoia, alunos das escolas públicas numa parceria dinâmica desde a referenciação, avaliação, conceção de programas educativos individuais, até às terapias, complementos ao currículo específico individual, transição para a vida ativa bem como no apoio à família e monitorização e avaliação dos impactos desta intervenção</p>
CFP - Centro de formação Profissional	1989	<p>O CFP tem como principal objetivo potenciar a inserção socioprofissional de pessoas com deficiência e sem deficiência, dotando os seus/suas destinatários/as de competências pessoais e socioprofissionais, contribuindo para a sua integração económica e social, através da transição para a vida ativa e da realização de projetos de vida concretizáveis. Pretende-se, assim, potenciar o quadro de qualificação de jovens e adultos/as, por via da valorização das competências adquiridas ao longo da vida em contextos formais e não formais, tendo em vista a integração socioprofissional dos/as intervenientes, a sua estabilidade no mercado de trabalho e a sua mobilidade profissional ascendente. Para tal, é fundamental fomentar a aquisição de competências psicossociais, a aquisição de competências técnicas associadas a uma profissão e, a aquisição de uma cultura e de um projeto profissionais. Torna-se ainda importante promover comportamentos e atitudes responsáveis e conscientes, motivar os/as jovens para a aprendizagem, fomentando a integração e inclusão social e o desenvolvimento da autonomia pessoal, de atitudes profissionais, de comunicação, reforço de autoimagem e da autoestima, da motivação e de condições de empregabilidade/aprendizagem</p>
CR - Centro de recursos do IEFP	2011	<p>O Centro de recursos da Cerciespinho visa o apoio aos Centro de emprego na realizando atividades destinadas a pessoas com deficiência e incapacidade, nomeadamente, de informação, avaliação, orientação e qualificação para o emprego, acompanhamento à</p>

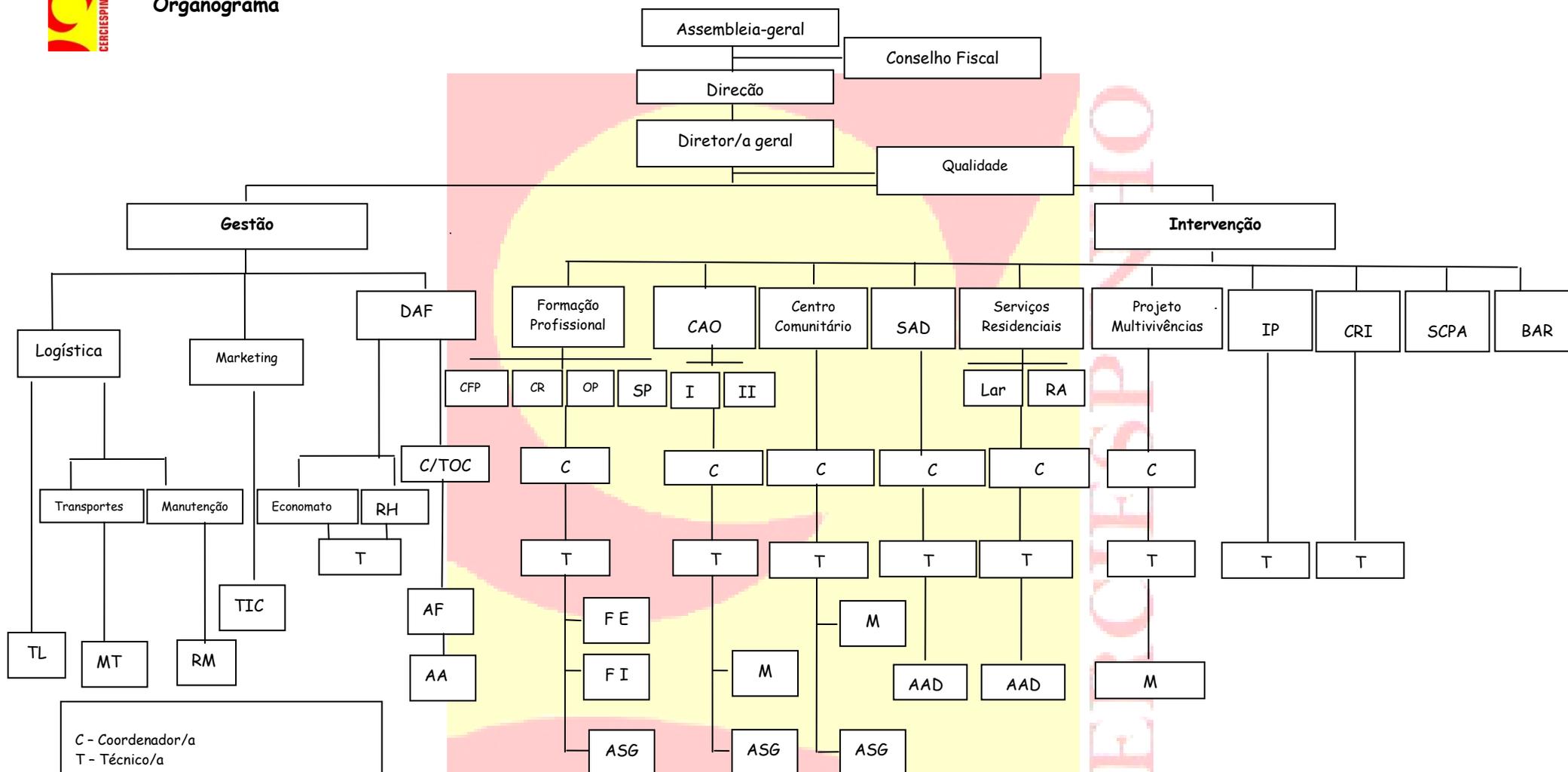
		colocação e pós colocação, adaptação de postos de trabalho, avaliação da capacidade de trabalho e avaliação para a atribuição de produtos de apoio. Pressupõe estreita articulação com empresas e centros de formação para construir com o cliente soluções à medida.
CAO - Centro de Atividades Ocupacionais	1992	Desenvolver o potencial das pessoas com deficiência mental grave através da criação de respostas e de intervenções em domínios fundamentais do desenvolvimento, promotoras da autonomia, da qualidade de vida e da inclusão social
OP - Oficinas de Produção	1993	O Serviço Oficinas de Produção é uma medida interna da organização, necessária para alguns dos/as nossos/as clientes. São, na sua maioria, ex-formandos/as do CFP que, devido às suas características e especificidades ou por falta de oportunidade de emprego, necessitam de desenvolver atividades de reforço às competências técnicas adquiridas. Outros objetivos deste serviço são: a promoção da autoestima e da rede de relações sociais, a promoção da empregabilidade através de experiência profissional em contexto real de trabalho, a motivação para os hábitos de trabalho/atividades ocupacionais e o processo de reconversão de competências profissionais. Este serviço tem todo o seu suporte financeiro (seguro, alimentação e gratificações) ao encargo da Cerciespinho, sendo solicitado às famílias uma participação, em função das capacidades de cada agregado. As áreas em que estes/as clientes estão inseridos/as são os serviços gerais, carpintaria, jardinagem e tapeçaria.
LAR - Lar Residencial	2011	O Lar Residencial e a Residência Autónoma visam o acolhimento de pessoas com deficiência que se encontram temporária ou permanentemente impedidas de residir no seu meio familiar. Este departamento promove a integração, em equipamento residencial, de pessoas com deficiência, contribuindo para o seu bem-estar e qualidade de vida, reforçando a autoestima e autonomia pessoal e social e assegurando a interação com a família e com a comunidade no sentido da respetiva integração social. O modelo de funcionamento que apresentamos caracteriza-se por 3 eixos estruturais: <ol style="list-style-type: none"> 1. Resposta social temporária; 2. Resposta social permanente; 3. Interligação com outros Departamentos da Cerciespinho (Educação, Formação, Atividades Ocupacionais e Apoio à manutenção de emprego, entre outros).
RA - Residência Autónoma	2012	A Residência Autónoma integra pessoas com deficiência com capacidade de viver autonomamente. O apoio residencial é permanente ou temporário, de acordo com o projeto de vida

		<p>individual, o desenvolvimento de competências pessoais e sociais e a capacitação de viver de forma independente. Os clientes beneficiam de atividades e tarefas da vida diária, designadamente relacionados com a alimentação e a higiene, no sentido de promover a autonomização. O serviço promove, ainda, o relacionamento entre os clientes, incentivando sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo. As finalidades do RA são:</p> <p>Promoção do desenvolvimento pessoal (relacionamento interpessoal e autodeterminação);</p> <p>Promoção do bem-estar (físico, emocional e material);</p> <p>Promoção da inclusão social (empregabilidade, cidadania e direitos);</p>
SAD - Serviço de Apoio Domiciliário	1998	<p>Contribuir para o bem-estar e para o desenvolvimento individual das pessoas em situação de dependência, através da realização de serviços diversificados que respondam às suas necessidades, potenciais e expectativas:</p> <p>Favorecer a permanência das pessoas no seu contexto habitual de vida, evitando ou retardando a institucionalização.</p> <p>Prevenir o agravamento da dependência e o isolamento social.</p>
SCPA - Serviço Cedência de Produtos de Apoio	2004	<p>Este serviço consiste na cedência de equipamentos (camas articuladas, cadeiras de rodas, colchões anti escaras, cadeiras de banho e sanitárias, entre outros) a pessoas do concelho de Espinho através de um processo de inscrição, avaliação, atribuição, definição de participação e período de cedência, entrega e montagem e desmontagem no domicílio, quando necessário</p>
Serviços	DATA INÍCIO	Finalidade
EXCLUSÃO	1996	
CC - Centro Comunitário do Bairro da Ponte Anta	1996	<p>Promover o desenvolvimento integrado da população do Bairro da Ponte de Anta através de atividades que, de forma articulada, sejam polos impulsionadores de dinâmicas sociais coletivamente assumidas. No CC o/a cliente pode encontrar intervenções focalizadas na família, no indivíduo e/ou articuladas, direcionadas aos quatro grupos etários: crianças, jovens, adultos e idosos. As intervenções procuram articular respostas, encaminhamentos e atividades que favoreçam o desenvolvimento harmonioso da família, potenciem o empowerment, a livre escolha, a igualdade de oportunidades, a inclusão na comunidade e a qualidade de vida.</p>
MV - Projeto Multivivências	2007	<p>O Projeto Multivivências pretende desenvolver o seu trabalho com a comunidade cigana de todo o concelho de Espinho, centrando a sua intervenção nos complexos habitacionais da Ponte de Anta e da Marinha em Silvalde, onde se encontra o maior número de população a abranger, bem como, o maior número de problemáticas</p>

		<p>identificadas. Pretende como objetivo geral, promover a inclusão escolar desta comunidade, através da mediação social e comunitária, promovendo a educação não formal como metodologia para a inclusão dos/as seus/suas jovens nos contextos formais de educação.</p> <p>Estrutura-se em 4 áreas estratégicas de intervenção - inclusão escolar e educação não formal; formação profissional e empregabilidade; dinamização comunitária e cidadania e empreendedorismo e capacitação. A intervenção é realizada num contexto de um Consórcio com entidades do Concelho.</p>
SP - Serviços de Produção	1993	<p>Dinamização da produção e venda dos produtos e serviços de carpintaria, serralharia, tapeçaria, costura, lavandaria, clube de artes e artes decorativas do Centro de Atividades Ocupacionais, entre outras, para o público em geral. Estes serviços têm uma função económica e social permitindo contribuir para a sustentabilidade da organização bem como apoiar pessoas da comunidade e principalmente divulgar a capacidade produtiva dos nossos clientes.</p>
BAR - Banco de alimentos e Recursos	2006	<p>O Banco de Alimentos e de Recursos resulta da articulação com o Banco Alimentar Contra a Fome, o FEAC e inclui ofertas adicionais de Escola Públicas e de particulares que são recolhidas e distribuídas pelas famílias carenciadas. A entrega de roupas e outros bens pelo Tribunal bem como por particulares e empresas é, igualmente, distribuída pelos/as clientes dos diferentes departamentos bem como pelas famílias carenciadas da comunidade. Acresce o mobiliário, eletrodomésticos e outros materiais e produtos que são oferecidos por empresas e particulares e distribuídos a pessoas/ famílias da comunidade desfavorecidas.</p>
DAF - Departamento Administrativo-financeiro		<p>O DAF é responsável pela execução da contabilidade, pela gestão dos recursos humanos, processamento de vencimentos, gestão de tesouraria (pagamentos e recebimentos), gestão do serviço de Cedência de Produtos de Apoio e a operacionalização de compras e seguros, assegurando as condições de funcionamento de todos os serviços da organização.</p>



Organograma



C - Coordenador/a
 T - Técnico/a
 TL - Telefonista
 TOC - Técnico Oficial de Contas
 AF - Assistente Financeiro/a
 AA - Assistente Administrativo/a
 MT - Motorista
 RM - Responsável pela Manutenção
 ASG - Auxiliar de Serviços Gerais
 FE - Formador Externo/a
 FI - Formador Interno/a
 M - Monitor/a
 AAD - Ajudante de Ação Direta

DAF - departamento administrativo-financeiro; RH - Recursos Humanos; CAO - Centro de atividade ocupacionais;
 SAD - Serviço de apoio domiciliário; IP - intervenção Precoce; CRI - Centro de Recursos para a inclusão; SCPA -
 Serviço de cedência de produtos de apoio; BAR - Banco de alimentos e recursos; CFP - Centro de formação
 profissional; CR - Centro de recurso do IIEFP; OP - Oficinas de produção; SP - Serviços de Produção



2.9. Responsabilidades

Órgão sociais

As deliberações dos órgãos sociais da Cooperativa são tomadas por maioria simples, salvo as previstas no n.º 2 do Artigo 51.º do Código Cooperativo. Cada membro tem apenas direito a um só voto.

Assembleia-geral

A Mesa da Assembleia-geral compõe-se de um Presidente, um Vice-presidente e três Secretários.

A Assembleia-geral da Cooperativa tem competência exclusiva sobre as matérias previstas no artigo 49.º do Código Cooperativo. Como órgão soberano da Cooperativa, a Assembleia-geral deliberará sobre tudo quanto lhe for submetido e vigiará pelo cumprimento dos estatutos e pela realização dos fins da Cooperativa.

Direção

A Direção é composta por um mínimo de nove elementos: Presidente, Vice-Presidente, 1.º Secretário, 2.º Secretário, 1.º Tesoureiro, 2.º Tesoureiro e três Vogais. A Direção é o órgão de administração e representação da Cooperativa. A Cooperativa fica obrigada com as assinaturas conjuntas de três dos membros da Direção, sendo um deles o Presidente ou Vice-presidente e 1.º Tesoureiro ou 2.º Tesoureiro e outro.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por três membros, sendo um Presidente, um Secretário e um Relator.

O Conselho Fiscal é o órgão de controlo e fiscalização da Cooperativa.

Diretor/a geral

O/a diretor/a geral, membro da Direção, é responsável pela gestão executiva da organização sendo responsável por definir, formular e implementar as políticas e condução estratégica, planeando, coordenando, organizando e avaliando o funcionamento da Cerciespinho em todas as vertentes, em conformidade com as diretivas da Direção perante a qual é responsável pelas atividades e resultados. É o/a responsável pela gestão estratégica, económico-financeira e logística, pela gestão da qualidade, pela gestão dos recursos humanos e pela gestão da imagem.

Coordenadores/as

Os/as Coordenadores/as são responsáveis por coordenar os recursos físicos, humanos e financeiros de forma eficiente, potenciando a qualidade dos serviços do departamento e/ou projeto.

3.1. Âmbito

O SGQ da Cerciespinho aplica-se a toda a intervenção realizada pela organização no âmbito do Centro de Formação Profissional, Centro de Atividades Ocupacionais, Centro comunitário, Serviço de Apoio Domiciliário e Serviços Residenciais - Lar e Residência, bem como a todos os outros serviços - Projeto Multivivências, Serviços de Produção, Oficinas de Produção, Serviço de Cedência de Produtos de Apoio, Banco de Alimentos e de Recursos, Serviços Educativos, Intervenção Precoce e Centro de Recursos.

Os serviços prestados por entidades externas não estão incluídos, estando definida a forma e modalidade de aquisição de serviços.

3.2. Política da qualidade

Assumimos o compromisso da satisfação dos/as clientes e das outras partes interessadas através da produção de impactos e resultados, provenientes dos serviços, das equipas multidisciplinares e das parcerias, garantindo os direitos dos/as clientes e desenvolvendo a capacidade e o desempenho da organização, numa perspetiva de melhoria contínua e inovação.

Defendemos o cumprimento, de forma criteriosa e exemplar, dos parâmetros de qualidade, através do envolvimento de todos os/as colaboradores/as, procurando a eficiência e eficácia das intervenções e serviços no cumprimento da Visão e da Missão da organização.

3.2.1. OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade são a referência base para o plano estratégico, definindo-se as metas nesse documento para cada triénio.

📌 Assegurar a implementação do SGQ através do cumprimento dos requisitos por todos/as os/as colaboradores/as e implementar o sistema nos serviços a promover;

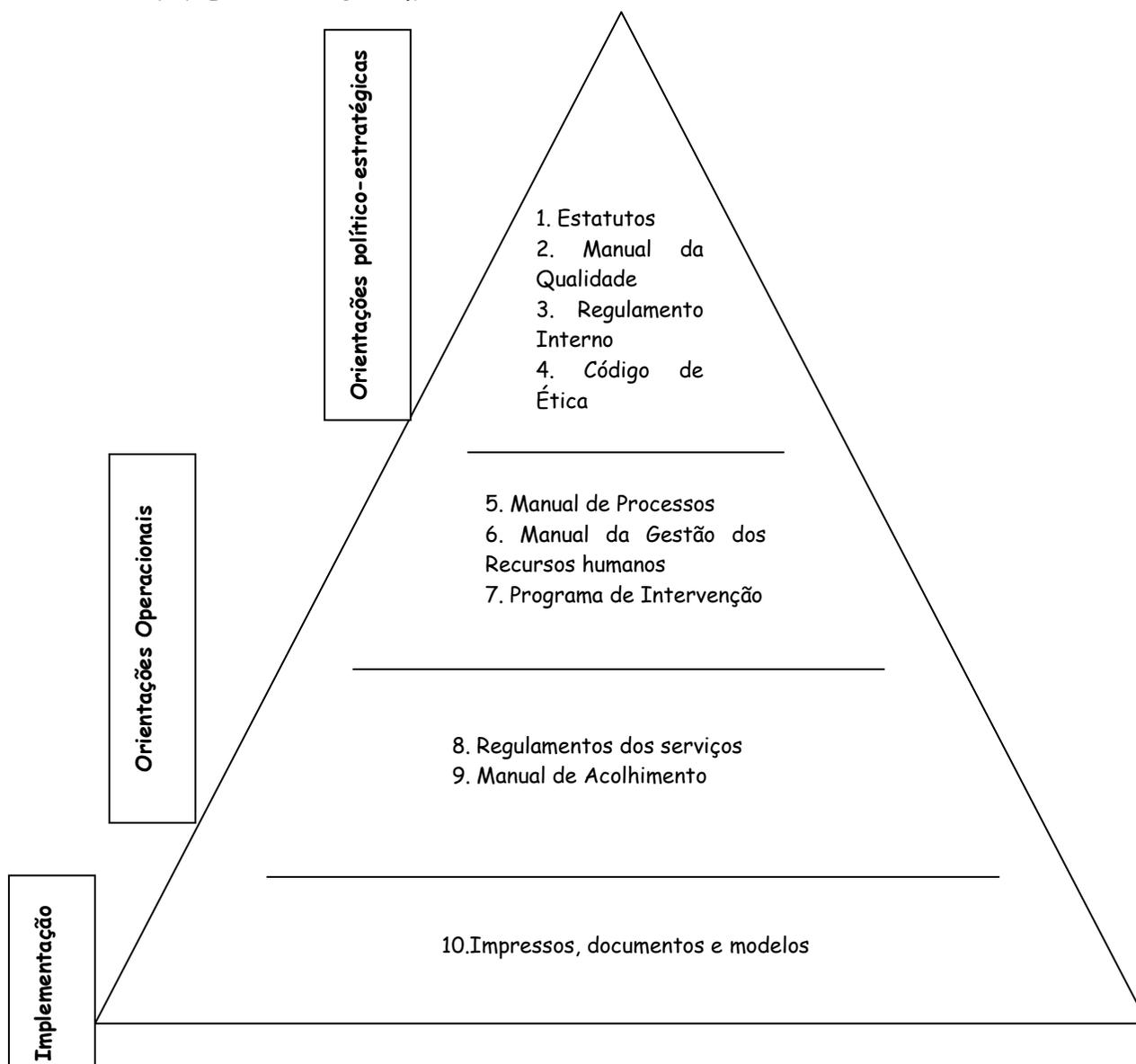
📌 Assegurar a satisfação das necessidades dos/as clientes e a qualidade da intervenção através da reestruturação dos serviços decorrente dos investimentos ao nível das infraestruturas;

📌 Promover a qualidade de vida dos/as clientes através de uma intervenção individualizada e da complementaridade das respostas e continuidade dos serviços;

📌 Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e da motivação dos/as colaboradores/as através da formação e da participação em todos os níveis de planeamento;

📌 Potenciar o impacto da intervenção através das parcerias com entidades públicas e privadas fomentando uma relação de empatia e a imagem da organização.

3.3. Estrutura Documental



Nível 1

Os Estatutos, Regulamento Interno e Código de Ética definem o compromisso e responsabilidades da organização perante a tutela, os/as clientes e os/as colaboradores/as. O Manual da Qualidade institui o referencial do SGQ da Cerciespinho.

Nível 2

O Manual de Processos e Manual de Gestão dos Recursos Humanos definem e descrevem os processos de prestação de serviços aos/às clientes, os processos de suporte, os processos de gestão, as instruções de trabalho, bem como a gestão dos recursos humanos, detalhando globalmente quem, o quê, quando e como.

O Programa de Intervenção de cada serviço é um referencial conceptual dos serviços prestados.

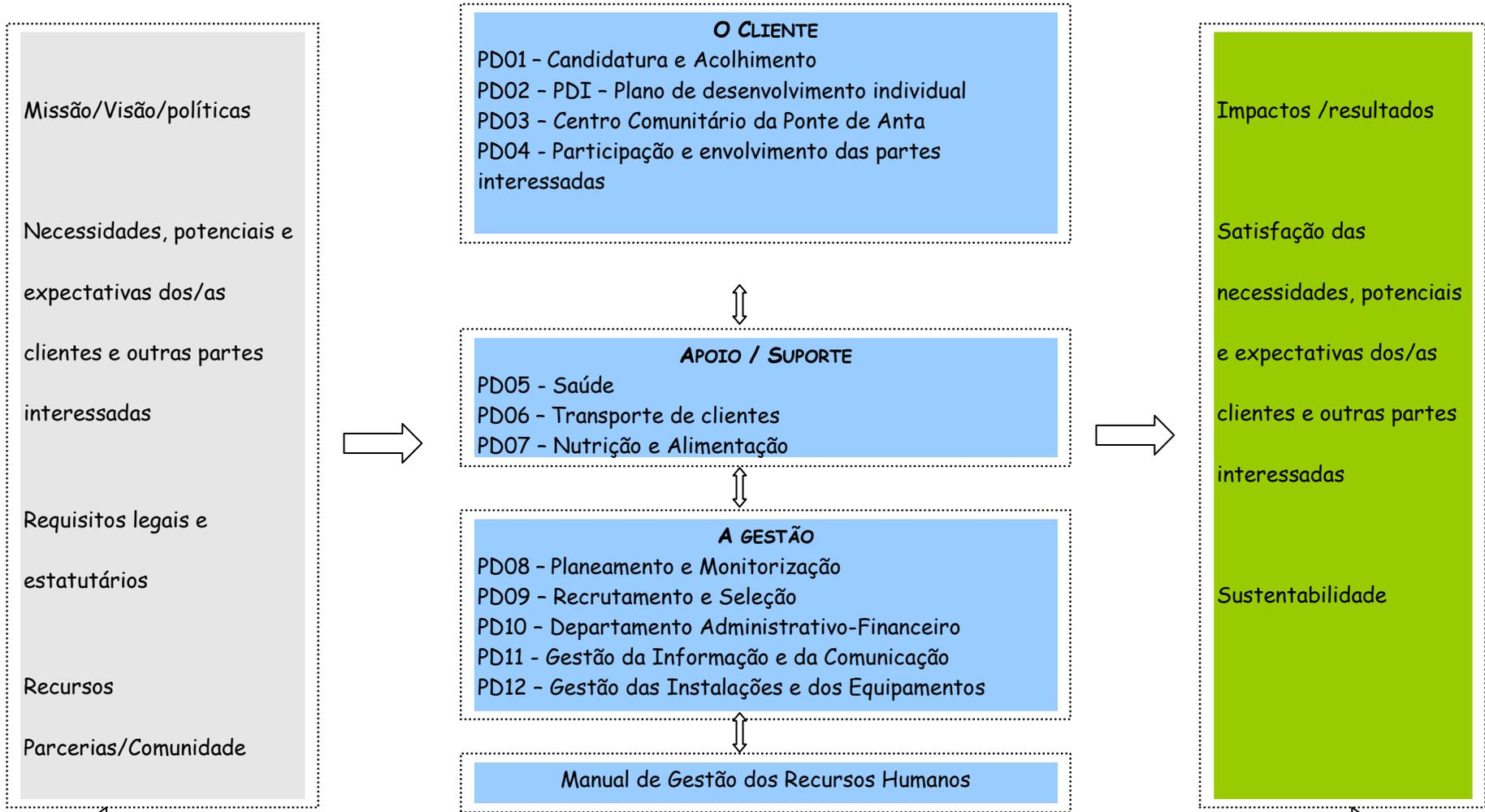
Nível 3

Os Regulamentos dos serviços definem as regras específicas de funcionamento, em função dos normativos. O manual de acolhimento caracteriza a instituição e facilita a integração de novos colaboradores.

Nível 4

Evidências do funcionamento do SGQ.

3.4. Representação



4.1. Abordagem da Gestão por Processos

O modelo de processos da Cerciespinho reflete a realidade da organização numa lógica integrada. O modelo atual inclui Processos Chave, Processos de Suporte e Processos de Gestão.

Manual de Processos	
Processos	Objetivo
Processos Chave	
PD01 - Candidatura e Acolhimento	Estabelecer as regras orientadoras para a prestação de informações, inscrição e avaliação dos requisitos dos/as candidatos/as, integração, contratualização dos serviços a prestar, acolhimento dos/as clientes e avaliação diagnóstica.
PD02 - PDI - Plano de desenvolvimento individual	Estabelecer as regras de elaboração, implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do/a cliente nos serviços prestados pela Cerciespinho.
PD03 -Centro Comunitário da Ponte de Anta	Estabelecer responsabilidades e regras orientadoras no desenvolvimento de serviços (social e psicologia) e atividades (socioculturais/formativas) no Centro Comunitário da Ponte de Anta (CC).
PD04 - Participação e envolvimento das partes interessadas	Estabelecer as regras orientadoras relativamente à participação e envolvimento das partes interessadas na organização.
IT01 -Implementação, Monitorização e Avaliação do PDI do Centro de Formação Profissional (CFP)	Estabelecer regras de orientação a observar pelos/as colaboradores/as responsáveis para a implementação, monitorização, avaliação e revisão do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) no CFP.
IT02 -Implementação, Monitorização e Avaliação do PDI Centro de Atividades Ocupacionais (CAO)	Estabelecer as regras de orientação a observar pelos/as colaboradores/as responsáveis pela Implementação, Monitorização/Avaliação e revisão do Plano de Desenvolvimento Individual, dos/as clientes do Departamento CAO.
IT03 -Implementação, Monitorização e	Estabelecer as regras de orientação a observar pelos/as colaboradores/as responsáveis pela Implementação, Monitorização/

Manual de Processos	
Processos	Objetivo
Avaliação do PI Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	Avaliação e revisão do Plano de Desenvolvimento Individual, dos/as clientes do departamento SAD.
IT04 - Implementação, Monitorização e Avaliação do PDI nos Serviços Residenciais (SR)	Estabelecer as regras de orientação a observar pelos/as colaboradores/as (equipa técnica e auxiliares de ação direta) responsáveis pela implementação, monitorização/avaliação e revisão do PDI, dos/as clientes dos Serviços Residenciais (Lar Residencial e Residência Autónoma.
IT05 - Intervenção Precoce	Estabelecer regras orientadoras para os/as colaboradores/as da Equipa Local de Intervenção, no que respeita à intervenção precoce na infância a realizar pelos técnicos na ELI Feira /Arouca.
IT06 - Serviços de Educação	Estabelecer as regras orientadoras relativamente aos Serviços de Educação, particularmente ao funcionamento do Centro de Recursos para a Inclusão (CRI) da Cerciespinho.
IT07 - Centro de Recursos	Estabelecer regras orientadoras para os/as colaboradores/as do Centro de Formação Profissional (CFP) no que respeita ao Centro de Recursos (CR) financiado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P.).
IT08 - Oficinas de Produção	Estabelecer as regras orientadoras para o serviço Oficinas de Produção.
IT09 - Serviço de Cedência de Produtos de Apoio	Estabelecer as regras orientadoras para o serviço de cedência de produtos de apoio.
IT10 - Projetos do Programa Escolhas	Estabelecer regras orientadoras para a definição de atividades, implementação, monitorização e avaliação dos projetos desenvolvidos no âmbito do Programa Escolhas (PE).

Manual de Processos	
Processos	Objetivo
IT11 - Banco de Alimentos e Recursos	Estabelecer as regras orientadoras para o serviço Banco de Alimentos e Recursos (BAR) - distribuição de bens.
IT12 - Atividades Transversais de Inclusão (ATI)	Estabelecer regras orientadoras para a definição e concretização de Atividades Transversais de Inclusão (ATI's) aos seguintes serviços da Cerciespinho: Centro de Formação Profissional (CFP), Oficinas de Produção (OP), CAO (Centro de Atividades Ocupacionais), Lar (Lar Residencial), Residência Autónoma (RA), SAD (Serviço de Apoio Domiciliário), CC (centro Comunitário).
IT13 - Prevenção dos Maus-tratos e discriminação	No sentido de prestar um serviço focado na qualidade, é necessário ter em consideração as questões da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação. Por isso, a adoção de disposições, regras e dinâmicas organizacionais para garantir a sua gestão e prevenção é essencial para a promoção plena da qualidade vida dos/as clientes e respeito pelos seus direitos, assim como dos/as colaboradores/as ¹ .
Processos de suporte	
PD05 - Saúde	Estabelecer regras orientadoras para a organização da prevenção em cuidados de saúde, dos cuidados de saúde e dos cuidados de imagem e higiene.
PD06 - Serviço de Transporte	Estabelecer regras orientadoras para o serviço de transporte dos/as clientes.
PD07 - Nutrição e Alimentação	Estabelecer regras gerais para a identificação das necessidades alimentares dos/as clientes, receção e armazenamento dos produtos alimentares, confeção dos pequenos-almoços e lanches (Centro de Atividades Ocupacionais, Centro de Formação Profissional, Centro Comunitário, Projeto Multivalências e Serviços Residenciais). Na Residência Autónoma realiza-se a confeção do almoço e jantar com os

¹ O conceito colaboradores/as inclui funcionários/as, estagiários/as e voluntários/as da organização.

Manual de Processos	
Processos	Objetivo
	clientes. Para a confecção do almoço, jantar e sua distribuição, a organização subcontrata uma empresa.
IT 14 - Serviços de lavanderia	Estabelecer as regras orientadoras para o tratamento de roupa. O tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida.
IT 15 - Serviços de Higienização dos Espaços	Estabelecer regras orientadoras relativas à higienização das instalações, equipamentos e utensílios, contribuindo assim para a promoção do bem-estar, conforto e qualidade de vida dos/as clientes.
Processos de Gestão	
PD08 - Planeamento e Monitorização	Estabelecer o modelo de gestão estratégica da Cerciespinho, identificando os/as participantes e a periodicidade, caracterizando a construção dos instrumentos de gestão centrais, nomeadamente o Plano Estratégico, o Plano Anual de Atividades e Orçamento, o Sistema de Monitorização e Avaliação, o Sistema de Melhoria Contínua e o Relatório Anual de Atividades e Contas de Gerência
PD09 - Recrutamento e Seleção	Estabelecer o modelo de recrutamento e seleção da Cerciespinho, identificando os tipos de recrutamento e técnicas de seleção bem como os/as responsáveis e impressos a utilizar
PD10 - Departamento Administrativo-Financeiro (DAF)	Estabelecer regras orientadoras relativas ao funcionamento do DAF, identificando as atividades de receção, verificação, tratamento e reporte dos documentos recebidos, bem como a organização em processos e processamento de toda a documentação administrativa, financeira e contabilística. O departamento é responsável pela execução da contabilidade, pela gestão dos recursos humanos, processamento de vencimentos, gestão de tesouraria (pagamentos e recebimentos), gestão do Banco de Ajudas Técnicas e a operacionalização de compras.
PD11 - Gestão da informação e da comunicação	Definir as responsabilidades e metodologias do Sistema de Gestão da Informação (SGI), nomeadamente no que se refere ao seu funcionamento e atualização, incluindo a auditoria e o controlo de toda a estrutura documental, bem como as regras gerais a seguir na elaboração

Manual de Processos	
Processos	Objetivo
	<p>gráfica e no desenvolvimento de toda a documentação de suporte ao SGQ; Definir as regras de confidencialidade, nomeadamente no que se refere ao acesso, partilha e disseminação de informação sobre clientes, significativos e colaboradores;</p> <p>Definir as metodologias e instrumentos a utilizar na comunicação interna e externa.</p>
PD12 - Gestão das Instalações e dos Equipamentos	Estabelecer o modelo de gestão e manutenção das instalações e dos equipamentos da Cerciespinho, caracterizando as instalações e equipamentos da organização por polo físico, definindo acessibilidades e responsabilidades na utilização e caracterizando os planos de manutenção das infraestruturas e dos equipamentos.
IT16 - Gestão das parcerias	Estabelecer as regras de orientação para o estabelecimento de parcerias.
IT17 - Candidaturas a financiamentos externos	Identificar os procedimentos de apresentação de candidaturas para o desenvolvimento de projetos sejam de carácter formativo, não-formativo, destinados a investimentos ou outros apoios à organização.
IT18 - Certificação DGERT	Identificar os procedimentos para a Manutenção da Certificação da organização enquanto entidade formadora certificada.
IT19 - Serviços de Formação e Produção	Estabelecer as regras orientadoras para os Serviços de formação e de produção.
IT20 - Gestão dos seguros	Estabelecer regras orientadoras para a contratação e gestão de seguros da Cerciespinho, identificando o tipo de seguros, os procedimentos, os/as responsáveis bem como os impressos a usar.
IT21 - Marketing	Estabelecer o planeamento de mecanismos e estratégias, análise e técnicas de gestão promotoras da mudança social através da interação com a comunidade em geral impulsionadoras de práticas inclusivas.

Manual de Processos	
Processos	Objetivo
Manual de Gestão dos Recursos Humanos	Enquadrar e definir o modelo de gestão dos recursos humanos, estabelecendo as orientações político-estratégicas, a definição de funções, competências e requisitos, o sistema de avaliação de desempenho e o sistema de formação e desenvolvimento dos/as colaboradores/as.
9- Impressos	Impressos standard a serem utilizados na Cerciespinho enquanto suportes da informação que evidenciam a efetiva realização das atividades estabelecidas no SGQ.
Modelos	Impressos externos, oriundos das entidades financiadoras e reguladoras, de preenchimento obrigatório.
Documentos	Conjunto diversificado de documentos relativos às atividades realizadas pela organização e que se destinam ao exterior seja para divulgação, solicitação de revisão de acordos ou enquanto resposta a solicitações de entidades externas.

Internos

-  Manual de Processos;
-  Manual de Gestão dos Recursos Humanos;
-  Manual de Acolhimento;
-  Programa de Intervenção dos Departamentos;
-  Regulamentos Internos dos Departamentos;
-  Manual de Acolhimento.

Externos

-  EQUASS Assurance;
-  Sistema de Qualidade das Respostas Sociais (SGQS);
-  Sistema de Certificação das entidades formadoras (Portaria n.º 851/2010 de 6 de Setembro);
-  Decreto-Lei n.º 3/2008 e Aviso 22914/2008.