



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0

E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 1 de 12

## MANUAL DA QUALIDADE

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

 -----  
 (Rui Martins)  
 01-02-2012
**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

 -----  
 (Olinda Almeida)  
 01-02-2012
**HOMOLOGADO POR:**

Direcção Hospital

 -----  
 (Bento Morais)  
 01-02-2012

## I – ÍNDICE

I - Índice

II - Lista de revisões efetuadas

III - Lista de abreviaturas

IV - Introdução

1. Confidencialidade

2. Referência Normativa

3. Promulgação

V - Apresentação da organização

1. Denominação

2. Síntese histórica

3. Localização e contactos

4. Serviços e atividades

5. Definição de partes interessadas

6. Responsabilidade e autoridade

VI - Orientações

1. Visão

2. Missão

3. Estratégia

4. Política da qualidade

5. Campo de aplicação

6. Exclusões

7. Representante da instituição

8. Comunicação interna e externa

VII - Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura documental

1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

1.3. Revisão e atualização do Manual de Gestão da Qualidade

2. Modelo de gestão por processos

2.1. Interação das categorias dos processos

2.3. Interação de processos (anexo 1)

2.4. Lista de processos (anexo 2)

VIII – Organigrama



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0  
E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 2 de 12

## II – Lista de revisões efetuadas

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	Elaboração do Manual da qualidade	TODAS	

# MANUAL DA QUALIDADE

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

 -----  
 (Rui Martins)  
 01-02-2012

**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

 -----  
 (Olinda Almeida)  
 01-02-2012

**HOMOLOGADO POR:**

Direcção Hospital

 -----  
 (Bento Morais)  
 01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0

E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 3 de 12

## III – Lista de Abreviaturas

Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição
MGQ	Manual de Gestão da Qualidade	SCMVV	Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
GQ	Gestor da Qualidade	LRE	Lar residencial
DS	Documento de Suporte	PI	Plano Individual
PS	Processo de Suporte	PCI	Plano de Cuidados Individual
DR	Documento de Realização	PADAPT	Plano de Adaptação
PR	Processo de Realização <sup>1</sup>	PA	Plano de Atividades
DM	Documento de Medição	PCO	Plano de Comunicação Organizacional
PM	Processo de Medição		
DG	Documento de Gestão		
PG	Processo de Gestão		
QA	Quality Alive		

# MANUAL DA QUALIDADE

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

 -----  
 (Rui Martins)  
 01-02-2012

**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

 -----  
 (Olinda Almeida)  
 01-02-2012

**HOMOLOGADO POR:**

Direcção Hospital

 -----  
 (Bento Morais)  
 01-02-2012

<sup>1</sup> Nota: definimos como Processos Chave todos os Processos de Realização (PR).



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0  
E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 4 de 12

## IV – Introdução

### 1. *Confidencialidade*

Este Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade da SCMVV e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser atualizado de forma permanente, para que da sua utilização não decorra qualquer não conformidade. Não é permitida a sua utilização, através de cópia, suporte informático ou qualquer outro suporte, sem a autorização expressa da Provedoria da SCMVV.

### 2. *Referência normativa*

Norma Equass Assurance.

### 3 *Promulgação*

A Provedoria da SCMVV assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade como fundamental fator no desenvolvimento da relação com os seus clientes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O Manual de Gestão da Qualidade assume-se como instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da SCMVV e a sua promulgação por parte do Provedor confere-lhe carácter obrigatório.

# MANUAL DA QUALIDADE

#### ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

#### APROVADO POR:

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

#### HOMOLOGADO POR:

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0

E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 5 de 12

## V – Apresentação da organização

### 1. Denominação

#### Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde

### 2. Síntese Histórica

A Solidariedade não se apresenta aos olhos da Misericórdia de Vila Verde como uma palavra vã... é, pelo contrário, um termo amplo em torno do qual a Santa Casa pauta a sua atuação.

A existência da Misericórdia de Vila Verde fez-se da luta constante e incansável de Homens de Bem na defesa dos mais fracos. Esta luta é feita dia a dia pelo que se torna impossível documentar todos os gestos e ações que diariamente contribuem para o apoio social bem como nomear todos aqueles que direta ou indiretamente colaboram com a Santa Casa nas suas diversas valências.

Assim, apresentamos apenas uma resenha histórica da presença da Santa Casa da Misericórdia em Vila Verde e os seus principais momentos:

**1944** – Um grupo de “Homens bons”, liderados pelo Prof. Dr. Machado Vilela, dá início à presença da Santa Casa da Misericórdia em Vila Verde com a instalação do Hospital da Misericórdia. Estes beneméritos elaboram o projeto para responder à falta de assistência médica no concelho e o Hospital é acolhido com natural carinho pela população.

**50'** - Na década de 50 é aberta a Farmácia da Misericórdia para apoiar de uma forma ainda mais efetiva os doentes pobres do concelho;

**60'** - No início da década surge o movimento “pró – hospital novo”. Isto porque os até então dirigentes da Santa Casa nunca baixam os braços na luta por melhores condições para o exercício das tão necessitadas atividades do hospital.

Com um magro apoio estatal, a Santa Casa vale-se da generosidade dos vilaverdenses para financiar a tão desejada obra. Em 1968 é finalmente inaugurado o novo Hospital que apresenta já condições para a prática de atos médicos e clínicos que a anterior estrutura não proporcionava.

# MANUAL DA QUALIDADE

#### ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

#### APROVADO POR:

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

#### HOMOLOGADO POR:

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012



## MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0  
E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 6 de 12

**70'** - O 25 de Abril de 1974 abala todo o país e a Misericórdia não é exceção. O Estado procede à nacionalização do Hospital e compromete as ações já delineadas para o futuro da instituição. Apesar de desprovida da prática de obras de misericórdia a Santa Casa de Vila Verde nunca deixa de reafirmar os seus incólumes princípios e valores ao serviço dos mais pobres.

No final desta década é extinto o Instituto da Família e Ação Social; a Santa Casa celebra um acordo para assumir o Centro de Bem-Estar Infantil e alarga as suas valências ao apoio às crianças.

**80'** - Em 1987 a Misericórdia vira mais uma página na sua história com a inauguração de um Lar e Centro de Dia para fomentar a assistência à Terceira Idade. Neste mesmo ano surge o Apoio Domiciliário com o intuito de levar uma nova esperança às pessoas mais idosas, mais pobres e mais isoladas.

**90'** - Decorre o ano de 1994 e a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde celebra 50 anos de luta em prol dos mais desfavorecidos. Como presente por tão benemérito esforço são inauguradas as novas instalações da Creche/Jardim-de-infância e de alargamento do Lar.

Em **1997** o Hospital sofre obras de recuperação após a estrutura ter sido devolvida pelo Estado à Misericórdia em 1995. Neste início do século XXI as condições de apoio à população mais carenciada são muito superiores às de há 60 anos atrás... ainda assim, a Misericórdia está consciente que há ainda muito por fazer e sempre novas formas de melhorar. Neste sentido, a Santa Casa renova o seu compromisso de luta incessante na defesa dos mais desfavorecidos quer através da manutenção e melhoria das atuais valências quer pela criação de novas formas de apoio face a novos desafios ligados também a diferentes faixas etárias com problemas específicos inerentes a um tecido social em transformação.

**98'** - A partir desta data o HMVV tem vindo a celebrar protocolos de colaboração com a ARS – Norte, no sentido de prestar serviço em regime de SNS e outras entidades e subsistemas.

**03'** - São inaugurados o CAO e Lar residencial, no dia 27 de Junho de 2003, pelo Ministro da Segurança Social, Dr. Bagão Félix. O Lar Residencial abriu, pela primeira vez, a 20 de Fevereiro de 2003, com capacidade para 16 utentes com deficiência profunda sem retaguarda familiar. De 2ª a 6ª os utentes realizam atividades conjuntas com o CAO e participam nas várias festas realizadas pela Instituição. Aos fins-de-semana recebem visitas

## MANUAL DA QUALIDADE

### ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

 -----  
 (Rui Martins)  
 01-02-2012

### APROVADO POR:

Comissão Qualidade

 -----  
 (Olinda Almeida)  
 01-02-2012

### HOMOLOGADO POR:

Direção Hospital

 -----  
 (Bento Morais)  
 01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0

E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 7 de 12

da família e são realizadas idas ao parque de Vila Verde. O CAO iniciou as atividades nas novas instalações a 1 Fevereiro de 2003 com capacidade para utentes com vários tipos de deficiência: paralisia cerebral, autismo, deficiência mental, deficiência motora, Síndrome de Down, e outras patologias.

**04'** - A Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde celebra os seus 60 Anos ao serviço da população, estando o HMMVV incluído nestas comemorações.

**05'** - O Hospital da Misericórdia de Vila Verde alcança, em Março, a certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2000.

**10'** - O Hospital da Misericórdia de Vila Verde transita o seu Sistema de Gestão da Qualidade para a norma NP EN ISO 9001:2008.

### 3. Localização e Contactos

<b>Denominação Social:</b>	Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde
<b>Localização:</b>	Rua Dr. Bernardo Brito Ferreira, N.º 77, 4730-716, Vila Verde
<b>Telefone:</b>	253 310 680
<b>Página Internet:</b>	www.misericordia-vilaverde.com
<b>E-mail:</b>	geral@hospital-vilaverde.com

### 4. Serviços e Atividades

A SCMVV desenvolve serviços e atividades nas áreas da saúde e acção social.

### 5. Definição de partes interessadas

As partes interessadas da instituição são: clientes, colaboradores, parceiros, financiadores e fornecedores.

### 6. Responsabilidade e Autoridade

A responsabilidade e autoridade no Sistema de Gestão da Qualidade estão definidas no Manual de Gestão da Qualidade, bem como nas instruções de trabalho e mapeamento das tarefas inscritas em cada um dos diferentes processos do SGQ.

**MANUAL DA QUALIDADE**

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

**HOMOLOGADO POR:**

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0  
E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 8 de 12

## VI – Orientações

### 1. Visão

Queremos ser uma instituição de referência a nível da região Norte, em termos de satisfação dos utentes e dos colaboradores, bem como, em termos de eficiência e eficácia na aplicação de recursos materiais e financeiros.

### 2. Missão

“Fazer bem, fazendo o bem”. Atender e tratar os nossos utentes, com eficiência e qualidade, a custos socialmente comportáveis, oferecendo um leque variado de serviços.

### 3. Estratégia

Aumentar a capacidade instalada para responder às necessidades da população.  
Promover a sustentabilidade da instituição. Melhorar a qualidade dos serviços prestados.

### 4. Política da Qualidade

A SCMVV procura satisfazer as necessidades e expectativas legítimas dos seus utentes e outras partes interessadas, controlando a conformidade dos processos e visando sempre a melhoria contínua como garante da sustentabilidade da instituição.

### 5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma Equass Assurance e aplica-se à prestação dos serviços de CAO (Centro de Atividades Ocupacionais) e LRE (Lar residencial).

### 6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à Norma Equass Assurance.

### 7. Representante da instituição

A Provedoria da SCMVV designa Rui Martins como responsável operacional pelo SGQ, devendo cumprir o conteúdo funcional definido no Manual de Funções.

MANUAL DA QUALIDADE

#### ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

#### APROVADO POR:

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

#### HOMOLOGADO POR:

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012





# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0

E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 9 de 12

## 8. Comunicação Interna e Externa

Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, a SCMVV comunicará pelos canais e meios disponíveis os resultados do desempenho do SGQ, através da Provedoria e do Gestor da Qualidade. A divulgação dos resultados será dirigida aos clientes, aos colaboradores, aos fornecedores, aos parceiros, aos financiadores e outras partes interessadas.

## VII – Sistema de Gestão da Qualidade

### 1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade integra conjunto de documentos que constituem a sua estrutura formal. O sistema documental do SGQ integra o Manual de Gestão da Qualidade, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os sectores de atividade. Proporciona informações normativas e procedimentais, por um lado, e dados e informações processuais na forma de registos da qualidade, por outro lado. Documentos e registos permitem, respetivamente, apresentar a forma e revelar o funcionamento do SGQ, sendo estes controlados no âmbito da ferramenta informática de gestão Quality Alive.

#### 1.1. Controlo e distribuição do Manual de Gestão da Qualidade

A Distribuição do Manual de Gestão da Qualidade é da Responsabilidade do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade.

A sua distribuição pode ser efetuada em suporte de papel ou suporte digital assegurando o Departamento da Qualidade que esta disponível em todos os locais a versão mais recente.

#### 1.2. Emissão do Manual de Gestão da Qualidade

A aprovação do MGQ é efetuada pela Provedoria da SCMVV. A coordenação da sua concepção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.

MANUAL DA QUALIDADE

#### ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

#### APROVADO POR:

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

#### HOMOLOGADO POR:

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

R0  
EO

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 10 de 12

### 1.3. Revisão e Atualização do Manual de Gestão da Qualidade

O Manual de Gestão da Qualidade será revisto sempre que tal se justifique. Em caso de revisão, os manuais em circulação devem ser recolhidos e considerados obsoletos. É da responsabilidade da Provedoria a aprovação das alterações ao MGQ.

### 2. Modelo de Gestão por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade construído pela SCMVV organiza-se através do modelo de gestão por processos, variáveis segundo a sua natureza: realização, suporte, gestão e medição.

O SGQ organiza-se e desenvolve-se com base na metodologia PDCA – (Plan – Do – Check – Act), orientada para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua do sistema.

Sustentada neste conjunto de princípios a SCMVV gere o seu SGQ, com base no seguinte:

**Planear** – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

**Fazer** – Executar as tarefas e ações de acordo com os processos definidos com uma permanente focalização no cliente.

**Verificar** – Medir e monitorizar os processos de uma forma permanente, comparando os resultados com os objetivos estabelecidos, numa perspetiva de melhoria contínua.

**Agir** – Implementar as melhorias necessárias com o objetivo de melhorar de forma contínua o desempenho do sistema, respondendo de forma adequada às necessidades e expectativas dos clientes.

MANUAL DA QUALIDADE

#### ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

#### APROVADO POR:

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

#### HOMOLOGADO POR:

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

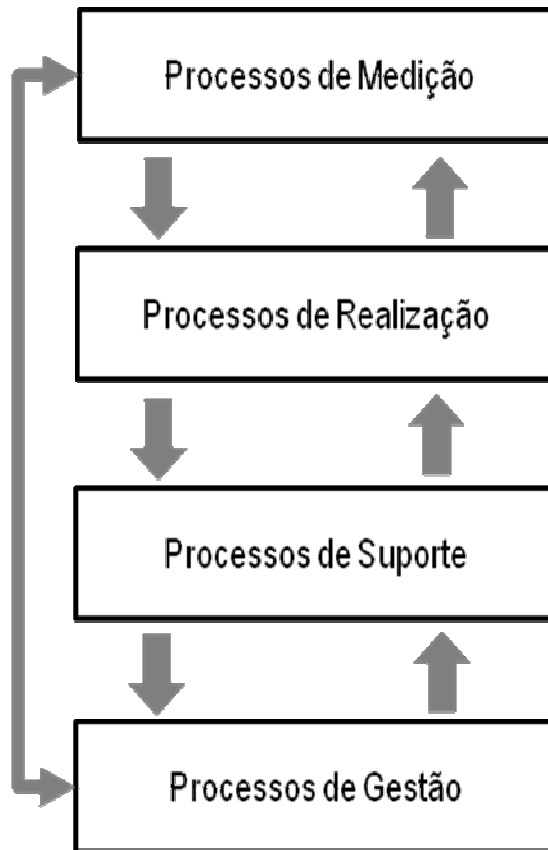
R0  
E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 11 de 12

## 2.1. Interação das categorias dos processos



MANUAL DA QUALIDADE

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

-----  
(Rui Martins)  
01-02-2012

**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

-----  
(Olinda Almeida)  
01-02-2012

**HOMOLOGADO POR:**

Direcção Hospital

-----  
(Bento Morais)  
01-02-2012



# MANUAL DA QUALIDADE

MGQ/CAO

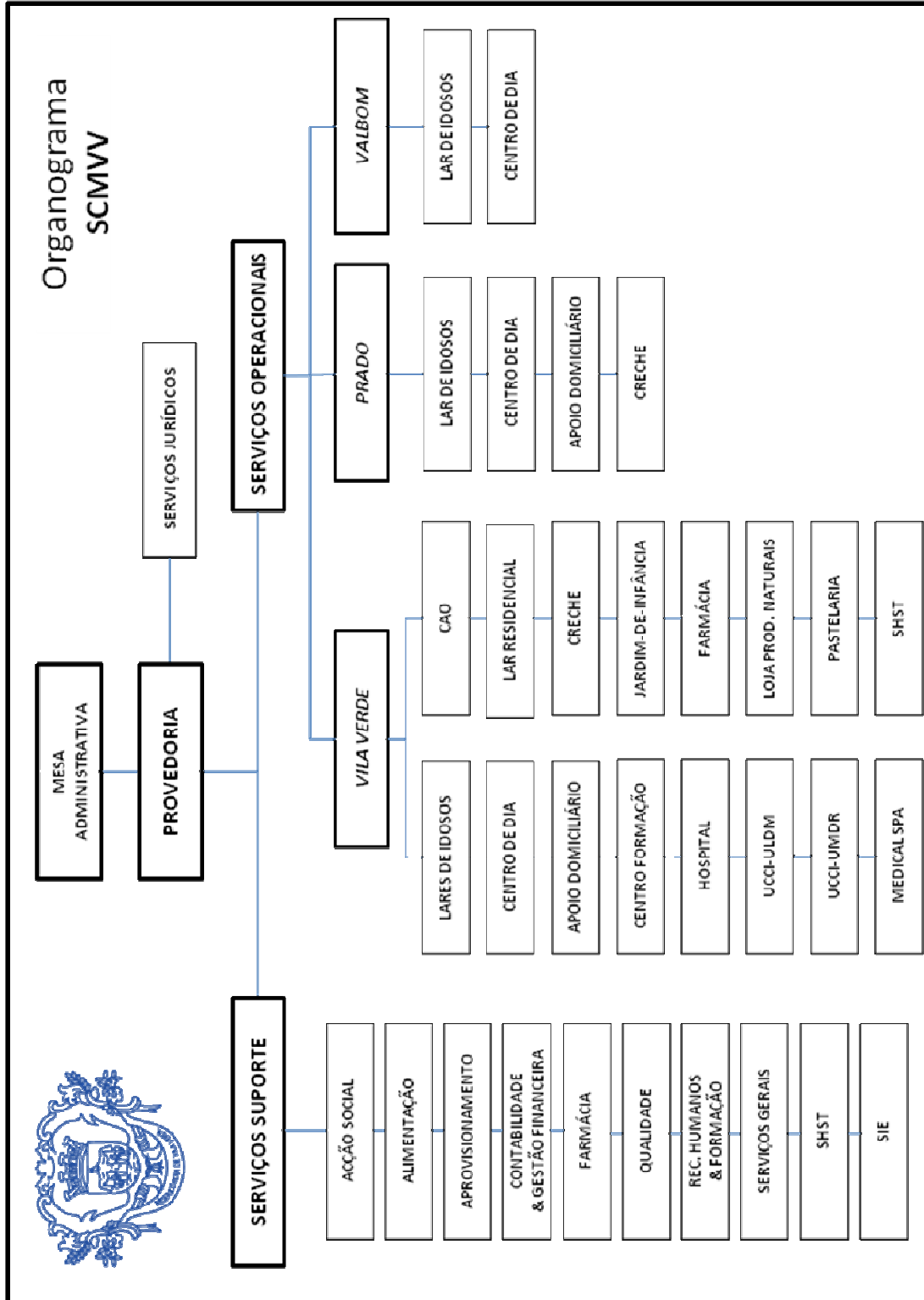
R0  
E0

01-02-2012

Destinatários: CAO E LAR RESIDENCIAL SCMVV

Página 12 de 12

## VIII. ORGANOGRAMA



# MANUAL DA QUALIDADE

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

(Rui Martins)  
01-02-2012

**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

(Olinda Almeida)  
01-02-2012

**HOMOLOGADO POR:**

Direcção Hospital

(Bento Morais)  
01-02-2012