



10/12/2020
Aprovado pela Mesa
Administrativa:
[Signature]

MANUAL

DIRETRIZES DA QUALIDADE



**Manual de
Diretrizes da
Qualidade**

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

INDICE

1. APRESENTAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA CALHETA

- 1.1.Introdução
- 1.2.Compromisso da Gestão de Topo
- 1.3.História
- 1.4.Política da Qualidade
- 1.5.Organograma

2. SISTEMA DA QUALIDADE

- 2.1.Âmbito
- 2.2.Estrutura Documental
- 2.3.Organização do Manual Diretrizes da Qualidade
- 2.4.Alterações ao Manual Diretrizes da Qualidade
- 2.5.Definições e Abreviaturas
- 2.6.Correspondência dos Requisitos ISO 9001 e do Sistema de Gestão da Qualidade

3. ABORDAGEM POR PROCESSO

- 3.1.Introdução

4. PROCESSOS DE GESTÃO

- 4.1.P.01 - Gestão do Sistema
- 4.2.P.02 - Recursos Humanos
- 4.3.P.12 - Financeiro

5. PROCESSOS OPERACIONAIS

- 5.1.P.03 - Admissão e Acolhimento
- 5.2.P.05 - Cuidados de Saúde
- 5.3.P.06 - Cuidados Pessoais e Quotidiano
- 5.4.P.07 - Serviço de Apoio Domiciliário
- 5.5.P.08 - Animação Sociocultural
- 5.6.P.10 - Alimentar
- 5.7.P.13 - Voluntariado
- 5.8.P.14 - Serviços Gerais / Frota



Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

5.9.P.15 - Serviços Gerais / Lavandaria

6. PROCESSOS DE SUPORTE

6.1.P.09 - Compras

6.2.P.04 - Equipamentos

7. PROCESSOS DE AVALIAÇÃO E *FEEDBACK*

7.1.P.11 - Medição e Análise da Melhoria

8. ANEXOS - MATRIZES DE PROCESSOS

1. APRESENTAÇÃO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA CALHETA

1.1. Introdução

Este Manual Diretrizes da Qualidade - descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na **Santa Casa da Misericórdia da Calheta** e os meios de que dispõe para cumprimento da sua Política da Qualidade.

O Sistema da Qualidade implementado baseia-se na Norma ISO 9001:2015 e interage com todas as atividades e Respostas Sociais da **Santa Casa da Misericórdia da Calheta**.

A responsabilidade pela Qualidade não é exclusiva do Gestor da Qualidade, é sim um privilégio repartido por todos os colaboradores da **Santa Casa da Misericórdia da Calheta**.

De forma a garantir o nível desejado de satisfação dos utentes/clientes, este documento pretende demonstrar de forma clara e inequívoca os procedimentos adoptados pela **Santa Casa da Misericórdia da Calheta** no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, sendo um documento de referência para a **Santa Casa da Misericórdia da Calheta** e seus clientes/utentes.



Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

1.2 Compromisso da Gestão de Topo

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Calheta assume o compromisso de desenvolver e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade focado na satisfação dos seus utentes/clientes, assegurando a melhoria contínua da eficácia do Sistema.

Missão

- Proporcionar condições dignas de vida satisfazendo as necessidades básicas do cliente/utente

Visão

- Ser uma resposta social de referência, pela prestação de serviços humanizados que potenciam a inclusão social

Valores


- Respeito pela dignidade da pessoa humana

Política da Qualidade

No âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, a Santa Casa da Misericórdia da Calheta aposta nos seguintes princípios orientadores:

- Proporcionar serviço de apoio social à comunidade, atuando sobre as suas necessidades e expectativas;
- Facultar condições dignas de vida satisfazendo as necessidades básicas do cliente/utente;
- Comunicar aos vários níveis da Santa Casa da Misericórdia da Calheta a importância do cumprimento dos requisitos legais e dos requisitos do cliente/utente;
- Definir uma Política para a Instituição e os respetivos Objetivos, envolvendo as pessoas que trabalham para os resultados pretendidos;
- Garantir o estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade, para uma Melhoria Continua.

A Santa Casa da Misericórdia da Calheta desenvolve as suas atividades, mantendo um comportamento responsável, e criando condições para que esta Política seja entendida, implementada, mantida e revista, assegurando que esteja adequada ao propósito e contexto da

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		



Instituição, alinhada com a orientação estratégica definida, face aos nossos clientes/utentes e evolução do mercado.

1.3 História

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Calheta, também denominada de Santa Casa da Misericórdia da Calheta, fundada no ano de 1535, é uma instituição de utilidade pública, concretizada nas catorze obras de misericórdia, sob invocação de Nossa Senhora da Misericórdia, sua padroeira; conforme o seu compromisso.

A Irmandade tem personalidade jurídica, canónica e civil e é reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social.

A Instituição, constituída por tempo ilimitado, tem a sua sede no concelho da Calheta e exerce a sua ação em várias Respostas Sociais.

De encontro aos seus objetivos, dispõe de uma sede administrativa, localizada no Sítio da Estrela, Freguesia da Calheta, com as seguintes Respostas Sociais:

- ERPI (Estrutura Residencial para Pessoa Idosa) Nossa Senhora da Conceição
- ERPI (Estrutura Residencial para Pessoa Idosa) Nossa Senhora da Estrela
- Centro de Convívio
- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD clássico e SAD refeições)
- Lavandaria Social
- Centro Social do Pinheiro
- Unidade de Apoio Integrado ao Domicílio
- Loja Solidária
- Centro de Medicina Física e Reabilitação

Áreas de Intervenção:

Apoio à Terceira Idade

ERPI de Nossa Senhora Da Conceição, localiza-se na Freguesia do Arco da Calheta. Era conhecido como “A Casa dos Pobres”, pertencente à paróquia do Arco, a qual subsistia com



**Manual de
Diretrizes da
Qualidade**

Santa Casa da Misericórdia da Calheta


dificuldades, sendo mantida com a ajuda dos paroquianos. Devido às parcas condições de habitabilidade, em 1992 foi remodelado com o apoio da Segurança social e passou a ser administrado pela Santa Casa da Misericórdia da Calheta, com a atual denominação. Tem capacidade para 26 utentes, de ambos os sexos. O edifício tem características de moradia, de dois pisos, tendo incorporado uma capela de invocação a Nossa Senhora da Conceição, cujo adro envolvente serve de espaço de lazer para os utentes.

ERPI de Nossa Senhora da Estrela, um projeto de raiz, foi inaugurado em 15 de Setembro de 1996, colmatando uma lacuna identificada no apoio à terceira idade do concelho. Localiza-se no Sítio da Estrela e freguesia da Calheta, tendo capacidade para 58 utentes de ambos os sexos, distribuídos por quartos duplos e triplos. O complexo é composto por dois edifícios, implantados numa área ampla, com espaços ajardinados, boa exposição solar, localizado numa zona central da freguesia, com boa acessibilidade. A ERPI possui capela própria, de invocação a Nossa Senhora da Estrela.

Centro de convívio teve início em 1995, na ERPI de Nossa Senhora da Conceição, com um pequeno grupo de utentes, que o frequentavam duas tardes por semana. A partir de 1996 tem sede fixa no “edifício de apoio”, integrado na ERPI Nossa Senhora da Estrela. Atualmente funciona com uma média de cem utentes inscritos, que se dividem por vários grupos, de segunda a sexta, em turnos de manhãs e tardes.

Centro Social do Pinheiro surge a partir de 1999, na continuidade do “Projeto de Desenvolvimento Social do Pinheiro”, inserido na Rede Nacional de Luta Contra a Pobreza, inserido numa pequena localidade isolada, da freguesia do Arco da Calheta, e que teve um período de vigência entre 1996 e 1999. Resultou da parceria inicial entre o Centro de Segurança Social da Madeira, A Santa casa da Misericórdia da Calheta, a Câmara Municipal da Calheta, Junta de Freguesia do Arco da Calheta, a Secretaria de Educação e Centro de Saúde. Tinha como objetivo proporcionar a formação individual, familiar e comunitária; propiciando melhores condições de vida à sua população.

Atualmente mantém-se a parceria entre a Segurança Social, a Santa Casa e a Câmara Municipal. O desenvolvimento das suas atividades é da responsabilidade da última entidade.

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		



Serviço de Apoio Domiciliário – (clássico) inicia-se na Santa Casa da Misericórdia da Calheta, na década de 90. No âmbito de um Acordo de Cooperação com o Centro de Segurança Social da Madeira. Presta apoio a cerca de 300 utentes do concelho da Calheta. Consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados ao domicílio. Tem a sua sede nas instalações da Santa Casa. As inscrições para este serviço e respetivos atendimentos são realizados na referida sede. Conta também com os serviços de lavandaria Social.

Serviço de Apoio Domiciliário – (refeições), surge com o objetivo de fornecimento de refeições ao domicílio, iniciando-se este serviço com 50 utentes.

Unidade de Apoio Integrado ao Domicílio, funciona integrada na **Rede Regional de Cuidados Continuados Integrados**. Consiste na prestação integrada de cuidados de saúde e de apoio social. Inicia-se em Abril de 2004 no âmbito do Acordo de Cooperação com o Centro de Segurança Social da Madeira. As admissões para este serviço são da responsabilidade da Equipa de Coordenação Local que tem a sua sede no Centro de Saúde da Calheta.

Loja Solidária

Este projeto, de transformar roupa e outros objetos usados em ajuda, nasce em 2016 da parceria entre a Santa Casa da Misericórdia, Câmara Municipal, Paróquia do Atouguia e Vicentinos. A Loja Solidária é destinada, como o próprio nome indica, à partilha de diversos bens e advém da necessidade de apoiar famílias em dificuldade, através da distribuição de roupa, calçado e de eletrodomésticos. Veio colmatar necessidades dos nossos emigrantes regressados da Venezuela. Esta Loja funciona sob coordenação da Santa Casa da Misericórdia da Calheta e conta com o apoio de voluntários, que desde logo se disponibilizaram para ajudar nesta boa causa. Poderão recorrer a este serviço, residentes na Calheta e de outros concelhos.

Centro de Medicina Física e Reabilitação

O Serviço de Medicina Física e Reabilitação na Santa Casa da Misericórdia da Calheta surge em Junho de 2013, através de protocolo de cooperação com a Clínica do Farol, com o intuito de prevenir e promover saúde.



Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

A partir de Junho de 2018 a Santa Casa da Misericórdia cria o seu próprio Serviço de Medicina Física e Reabilitação, com preços especiais nas consultas de Fisiatria, para Irmãos, utentes do Centro de Convívio e colaboradores, disponibilizando este serviço não só aos seus utentes, como também à comunidade em geral. Desde aquela data, conta com a Médica Fisiatra Dr.ª Rita Martins como Diretora Clínica.

A nossa atividade no âmbito da Medicina Física e Reabilitação consiste na prestação de cuidados específicos de recuperação ou melhoria funcional nas mais diversas situações clínicas, nomeadamente nas doenças músculo-esqueléticas, cardiorrespiratórias e neurológicas.

1.4 Política da Qualidade

A Santa Casa da Misericórdia da Calheta tem o objetivo de satisfazer carências sociais em conformidade com o seu Compromisso, baseado nos princípios e valores da doutrina cristã. Atualmente, o âmbito da atividade social da Instituição relaciona-se, sobretudo, com ações integradas na Segurança Social, de apoio a idosos, em regime de internamento em ERPI, no domicílio ou em centro de convívio.

De acordo com o Compromisso da **Instituição**,

os métodos que enquadram a prossecução dos objetivos e princípios da Instituição são:

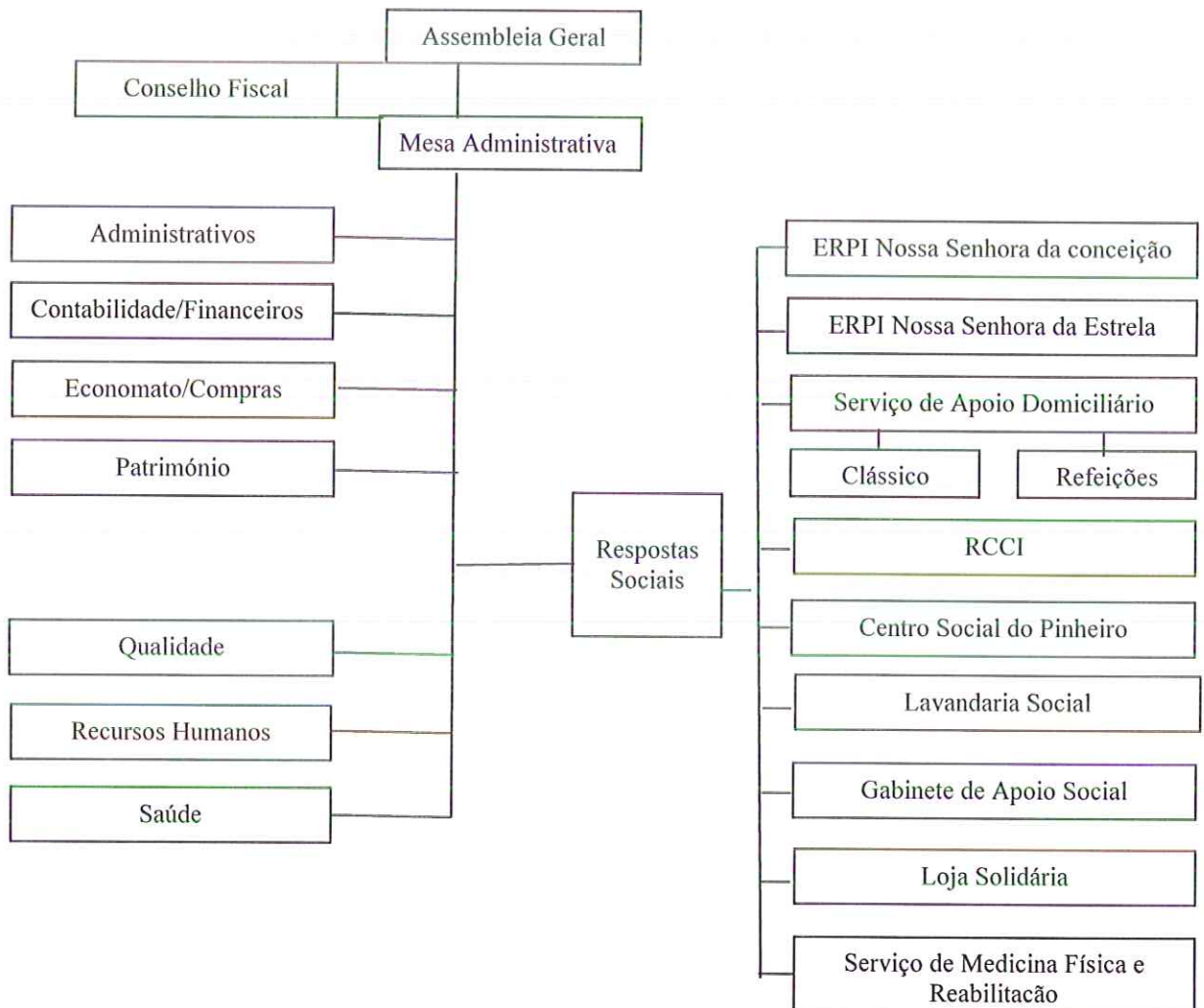
- Satisfazer necessidades e expetativas dos utentes;
- Ir de encontro às necessidades das famílias;
- Satisfação das expetativas profissionais dos colaboradores;
- Atuar como um pilar na comunidade;
- Sistematizar processos para potenciar a melhoria continua.



1.5 Organigrama

A Santa Casa da Misericórdia da Calheta está estruturada de acordo com o Organigrama apresentado.

O organigrama reflete a organização da Santa Casa da Misericórdia da Calheta.





Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

2. SISTEMA DA QUALIDADE

2.1 Âmbito

O Sistema da Qualidade da **Santa Casa da Misericórdia da Calheta** abrange as atividades de:

- Serviços Administrativos; Serviços à terceira idade: com Serviço de Apoio Domiciliário, RCCI, e ERPI Nossa Senhora da Estrela, e ERPI Nossa Senhora da Conceição, Centro de Convívio e Loja Solidaria.

2.2 Estrutura Documental

Constituem o Sistema de Gestão da Qualidade os seguintes documentos:

Manual
Diretrizes da Qualidade

Processos da Qualidade (P)

Registos (R) e Instruções de Trabalho (IT)

Documento/Referencial das boas práticas - Manuais (M)

2.3 Organização do Manual Diretrizes da Qualidade


O MDQ é preparado pelo Gestor da Qualidade e aprovado pela Mesa Administrativa. É emitido em formato conforme esta página.

Na primeira página:

- logotipo da Instituição;
- data de aprovação / entrada em vigor.

Em cabeçalho de cada página (exceto na primeira) são indicados:

- logotipo da Instituição;
- número da página / número total de páginas do MDQ;
- número da edição em vigor.

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		

O MDQ é revisto sempre que ocorre qualquer alteração, enquadrada em ação de melhoria ou de correção. As propostas de revisão do MDQ devem ser efetuadas pelo Gestor de Processo e dirigidas ao Gestor da Qualidade.

Qualquer alteração ao conteúdo do MDQ implica a emissão de uma nova edição do mesmo, sendo o respetivo número incrementado de uma unidade. A primeira revisão é a zero.

Nas edições 1 e seguintes é preenchido o ponto 2.4 com o registo das alterações introduzidas relativamente à edição anterior.

A distribuição de cópias do MDQ é controlada pelo Gestor da Qualidade, que efetua o seu registo na última folha do mesmo, mencionando copia nº x e assinatura. Excetuam-se as cópias distribuídas para utilização por entidades externas que não são controladas (sendo assinaladas como tal).

As cópias controladas são atualizadas sempre que se procede a qualquer revisão, com recolha da edição anterior do referido manual.

2.4 Alterações ao Manual de Diretrizes da Qualidade

Dia/Mês/Ano	Edição	Motivo da Alteração
	1	Transição para o referencial ISO 9001:2015

2.5 Definições e Abreviaturas

Abreviaturas

MDQ - Manual de Diretrizes da Qualidade

P - Processo da Qualidade

R - Registo

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade


IT - Instrução de Trabalho

M - Manual de Boas Práticas

Definições:

Qualidade - grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas.

4

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		

Auditoria - processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.

Não Conformidade (NC) - não satisfação de um requisito.



**Manual de
Diretrizes da
Qualidade**

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

2.6 Correspondência dos Requisitos ISO 9001 com os manuais de procedimentos internos

Cláusula ISO 9001	Designação	Manual de Procedimentos
4.	Contexto da Organização	
4.1.	Compreender a organização e o seu contexto	MDQ (1.3.)
4.2.	Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	P.11
4.4.	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	MDQ (4,5,6 e 7)
5.	Liderança	
5.1.	Liderança e compromisso	MDQ (1.2.) (1.5.)
5.1.2.	Foco no Cliente	MDQ (1.2.)
5.2.1.	Política da Qualidade	MDQ (1.4.)
5.3.	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	MDQ; P.01 e P.02 (1.5.)
6.	Planeamento	
6.1.	Ações para tratar riscos e oportunidades	P.11
6.2.	Objetivos da Qualidade	MDQ (1.4.) e P.01
6.3.	Planeamento das alterações	P.01



**Manual de
Diretrizes da
Qualidade**

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

7.	Suporte/Recursos	
7.1.	Recursos	P.02 e P.09
7.1.2.	Pessoas	P.02
7.2.	Competências	P.02
7.1.3.	Infra-estruturas	P.04
7.1.4.	Ambiente para a operacionalização dos processos	P.02
7.1.5.	Recursos de monitorização e medição (RMM)	P.04
7.1.6.	Conhecimento organizacional	P.01; P.02
7.3.	Consciencialização	P.02; P.11
7.4	Comunicação	MDQ e P.01
7.5.	Informação documentada	MDQ (2.2. e 2.3);
8.	Operacionalização	
8.1.	Planeamento e controlo operacional	P.03, P.05, P.06, P.07, P.08, P.10, P.13, P.14, P.15
8.2.	Requisitos para produtos e serviços	P.03, P.05, P.06, P.09, P.10, P.13, P.14
8.3.	Desenvolvimento de Produtos e Serviço	P.01; P.08



**Manual de
Diretrizes da
Qualidade**

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

8.4.	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	P.09
8.5.1.	Controlo da produção e da prestação do serviço	P.10
8.5.5.	Atividades posteriores à entrega	P.01; P.03; P.11
8.5.6.	Controlo das alterações	P.01
8.6.	Libertação de produtos e serviços	P.11
8.7.	Controlo de saídas não Conformes	P.09; P.11
9.	Avaliação do Desempenho	
9.1.1.	Generalidades	P.11
9.1.2.	Satisfação do Cliente	P.11
9.1.3.	Análise e avaliação	P.11
9.2.	Auditoria Interna	P.11
9.3.	Revisão pela Gestão	P.01
10.	Melhoria	
10.2.	Não conformidade e ação corretiva	P.11
10.3.	Melhoria continua	P.01; P.11



3. ABORDAGEM POR PROCESSOS

3.1 Introdução

A abordagem e descrição de processos é realizada tendo por base uma “Matriz de Processo” como modelo onde se definem:

- Os *inputs* e *outputs* de cada processo
- As atividades principais associadas a cada processo
- As funções que executam e/ou participam cada uma das atividades
- Os documentos e/ou meios que são necessários à execução de cada atividade
- Os registos produzidos na execução de cada atividade
- Os indicadores de desempenho do processo

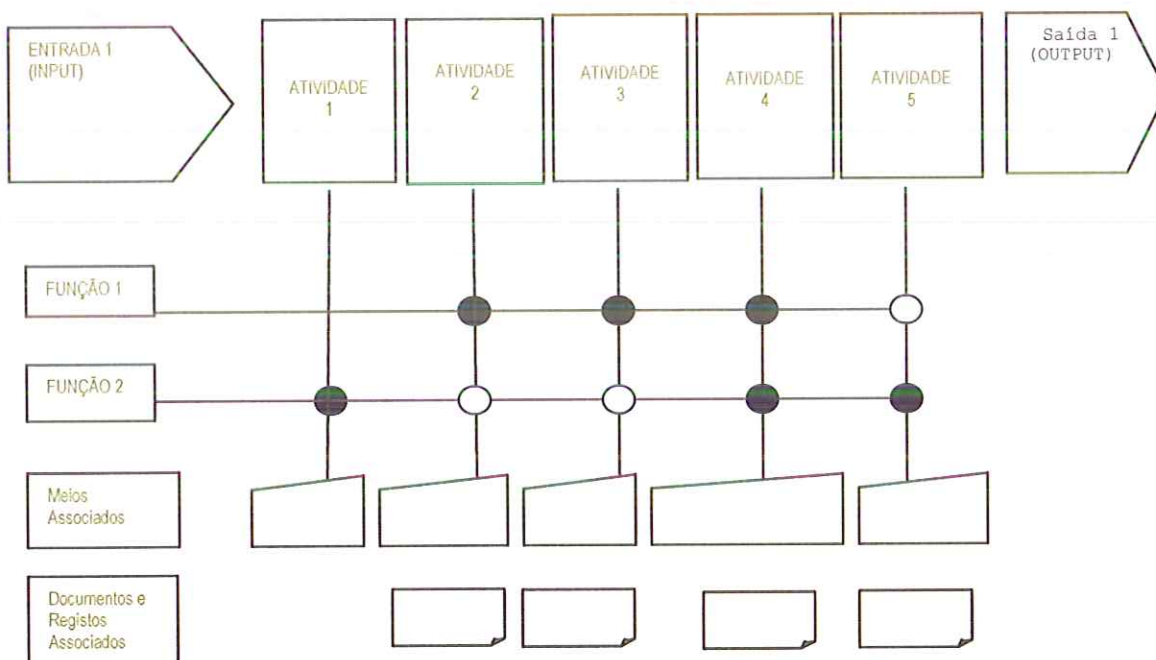
MATRIZ DE PROCESSO

Objetivo:

Indicadores de Desempenho:


Edição nº x

Data:



Legenda:

- É responsável pela atividade
- Está envolvido na atividade

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		

3

O Sistema de Gestão da Qualidade é entendido como um conjunto de processos que interagem e se interrelacionam (ver capítulo seguinte).

É propósito desta metodologia de abordagem por processos propiciar um enquadramento para poder determinar o seu desempenho através de indicadores e ou métricas adequadas.

A sua determinação e prossecução são efetuadas regularmente com o objetivo de melhorar continuamente a eficiência e a eficácia dos serviços/processos e consequentemente da Instituição.

Os processos identificados e descritos de acordo com esta metodologia foram agrupados em quatro classes:

- I. Processos de Gestão - Processos relacionados com a gestão da Instituição;
- II. Processos Operacionais - Processos diretamente relacionados com a execução do serviço;
- III. Processos de Suporte - Processos que indiretamente dão suporte aos processos operacionais;
- IV. Processos de Avaliação e Feedback - Processos relacionados com a auto-avaliação e identificação das necessidades de melhoria.



Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

4. PROCESSOS DE GESTÃO

4.1 P.01 - Gestão do Sistema

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Adequação dos serviços prestados na Instituição às exigências gerais do mercado;
- Cumprimento da política da qualidade;
- Definição e revisão dos objetivos da qualidade com vista a uma melhoria contínua do Sistema da Qualidade;
- Avaliação geral do Sistema da Qualidade, respetiva revisão e elaboração do plano de ações e Melhorias;
- Gestão eficaz do Sistema da Qualidade.

4.2 P.02 - Recursos Humanos

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Admissão de pessoal com perfil adequado às necessidades existentes;
- Avaliação anual do desempenho dos funcionários;
- Análise / atuação sobre o cumprimento das funções de funcionários;
- Planeamento da formação de acordo com as necessidades dos recursos humanos internos.

4.3 P.12 - Financeiro

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Melhoria do desempenho económico-financeiro da Santa Casa da Misericórdia da Calheta;
- Efetuar o pagamento salarial com retidão;
- Cumprimento das obrigações declarativas e fiscais.

5. PROCESSOS OPERACIONAIS

5.1. P.03 - Admissão e Acolhimento

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Admitir e acolher adequadamente os utentes;



Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

- Informar os utentes e /ou familiares/responsáveis acerca das condições de admissão e das normas da Instituição;
- Recolher informações acerca da condição social, económica e de saúde dos utentes de modo a facilitar a fase de admissão;
- Assegurar o cumprimento dos critérios de seleção;
- Criar o processo individual do utente;

5.2 P.05 - Cuidados de Saúde

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Garantir uma resolução satisfatória dos problemas de saúde dos utentes;
- Criar o processo clínico do utente, de forma a poderem ser prestados todos os cuidados de saúde possíveis dentro da ERPI.

5.3 P.06 - Cuidados pessoais e quotidiano

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Zelar pela higiene, cuidados básicos e imagem dos utentes, de maneira a que estes estejam com as suas necessidades básicas satisfeitas, ao nível da apresentação e bem-estar.
- Manter as instalações do ERPI e os seus espaços envolventes limpos e cuidados;

5.4 P.07 - Apoio Domiciliário

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Zelar e prestar cuidados básicos na vida diária do utente, no seu domicílio;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio social aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.



Manual de Diretrizes da Qualidade

Santa Casa da Misericórdia da Calheta

5.5 P.08 - Animação Sociocultural

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Conhecer e desenvolver as aptidões socioculturais dos utentes;
- Criar um plano de atividades lúdicas, tendo em conta o envolvimento dos utentes;
- Elaborar planos de ocupação diária dos utentes.

5.6 P.10 - Alimentar


O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Preparar, confeccionar e servir refeições em qualidade e quantidades adaptadas às necessidades dos utentes;
- Garantir um tratamento de higiene aos alimentos, utensílios usados e instalações;
- Garantir um tratamento adequado de todos os resíduos, de acordo com as normas de higiene.

5.7 P.13 - Voluntariado

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Possibilitar de resposta adequada à necessidade de recursos humanos, na área da atividade do voluntariado;
- Estejam definidos requisitos para admissão de candidatos a voluntários na SCMC;
- Planeamento de formação adequada;
- Orientação do novo voluntário na realidade da Instituição, tenha em conta as suas especificidades;
- Garantir a adaptação na realização das tarefas que o voluntário poderá executar no âmbito do voluntariado;
- Prevalência de requisitos de qualidade na atividade do voluntariado, ou seja, o cumprimento de boas práticas e a procura da satisfação do utente e da equipa multidisciplinar em que se insere;
- Estejam definidas as responsabilidades.

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		



5.8 P.14 - Serviços Gerais / Frota

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Garantir o serviço de transporte diário dos utentes e outros conforme as necessidades existentes;
- Garantir uma boa higiene das viaturas;
- Garantir as intervenções preventivas sobre as viaturas;
- Garantir a segurança de transporte;
- Minimizar custos de manutenção/reparação.

5.9 P.15 - Serviços Gerais / Lavandaria

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Garantir um bom serviço no tratamento da roupa das Respostas Sociais;
- Fornecer tratamentos adequados de roupas dos utentes das Respostas Sociais;
- Assegurar a manutenção e limpeza dos equipamentos.


6. PROCESSOS DE SUPORTE

6.1 P.09 - Compras

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Planear, adquirir, conservar e distribuir adequadamente os produtos e equipamentos necessários ao bom funcionamento da Instituição;
- Comprar tendo por base a legislação do Código de Contratação Pública quando aplicável;
- Garantir a boa conservação e armazenagem dos produtos a consumir;
- Efetuar os movimentos de entradas, saídas e transferências regularmente e o inventário das existências;
- Garantir a qualificação dos fornecedores de produtos;
- Aquisição de produtos com a melhor relação Qualidade/ Preço.

9.

	Manual de Diretrizes da Qualidade	
Santa Casa da Misericórdia da Calheta		

6.2 P.04 - Gestão de Equipamentos

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Assegurar a recepção, armazenamento e manutenção de equipamentos;
- Assegurar que todos os recursos de monitorização e medição (RMM) são adequados às inspeções e medições requeridas, assegurando a sua exatidão;
- Garantir que todos os equipamentos estão calibrados e dentro dos critérios de aceitação;
- Gerir a manutenção e aquisição de novos dispositivos.

7 PROCESSOS DE AVALIAÇÃO E FEEDBACK

7.1 P.11 - Medição e Análise da Melhoria

O objetivo deste processo é definir metodologias para:

- Monitorizar e medir todos os dados resultantes do Processo de Gestão do Sistema;
- Analisar os resultados dos diferentes documentos e proceder à elaboração de ações numa perspetiva de melhoria contínua;
- Promover a realização de auditorias internas;
- Tratar ocorrências e resultados de inspeções/auditorias por entidades externas.

Aprovado pela Mesa Administrativa em 10/12/2020

