

APPACDM



VIANA DO CASTELO

MANUAL DA QUALIDADE

Índice

I. Lista de revisões efetuadas	3
II. Lista de abreviaturas.....	4
Introdução.....	5
1. Confidencialidade.....	5
2. Referência normativa	5
3. Promulgação.....	5
Apresentação da organização.....	6
1. Denominação.....	6
2. Síntese Histórica	6
3. Localização e Contactos.....	9
5. Definição de partes Interessadas	9
6. Responsabilidade e Autoridade	9
Orientações	9
1. Visão.....	9
2. Missão.....	10
3. Estratégia.....	10
4. Política de Qualidade.....	10
5. Campo de Aplicação	11
6. Exclusões	11
7. Representante da instituição.....	11
8. Comunicação Interna e Externa	11
Sistema de Gestão da Qualidade	12
Organograma.....	15

I. Lista de revisões efetuadas

N.º	Descrição	Páginas revistas	Data
1	Inserção do número 5, no Ponto V; Inserção da Nota em Rodapé; Inserção do número 5, no Ponto V	2 4 10	28/06/2011
2	Tabela de abreviaturas atualizada Atualização Síntese Histórica Atualização dos Serviços e Atividades Organograma atualizado Interação de processos atualizada com novos códigos Lista de processos atualizada com novos códigos	4 6 13 21 ANEXO 1 ANEXO 2	27/02/2012
3	Atualização da Síntese Histórica (Objetivos) Atualização dos Serviços e Atividades Atualização da Estratégia (nova Direção)	6 12 14	18/04/2012
4	Inserção da revisão do historial institucional Inserção de revisão de missão e visão institucional	6 14	23/04/2013
5	Alteração das respostas sociais da APPACDM: Eliminação da creche e jardim de Infância do Cabedelo e Inserção do CAO do Cabedelo Alteração da Política da Qualidade Alteração do Responsável da Instituição - Qualidade	7 E 9 12 12	14/04/2014
6	Alteração da Estratégia Institucional - Órgãos Sociais 2015/2017 Inserção de novo organograma	11 16	23/01/2015
7	Alteração do Referencial Normativo de “Assurance” para “Excellence”	5 E 12	21/05/2015
8	Atualização das respostas sociais - 13 CAO (s) e 10 Residências	7	25/10/2016
9	Atualização do Organograma Institucional	16	02/02/2017
10	Atualização do Organograma Institucional e outras informações institucionais	16	01/01/2025

II. Lista de abreviaturas

Abreviatura	Descrição	Abreviatura	Descrição
MQ	Manual da Qualidade	CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	LRE	Lar residencial
GQ	Gestor da Qualidade	LAP	Lar de apoio
DS	Documento de Suporte	FPR	Formação Profissional
PS	Processo de Suporte	SED	Sócio Educativo
PR	Processo de Realização ¹	PA	Plano de Atividades
DM	Documento de Medição	PI	Plano Individual
PM	Processo de Medição	PCI	Plano de Cuidados Individual
DG	Documento de Gestão	PADAPT	Plano de Adaptação
PG	Processo de Gestão	PCO	Plano de Comunicação organizacional
QA	Quality Alive	ASU	Atividade Socialmente Útil
UFCD	Unidade de Formação de Curta Duração	IAOQE	Informação, Avaliação, Orientação para a Qualificação e Emprego
PCT	Prática em Contexto de Trabalho	PP	Projeto Pedagógico
IAOP	Informação, Avaliação e Orientação Profissional	CAT	Centro de Acolhimento Temporário

¹ **Nota:** Definimos como Processos Chave todos os Processos de Realização (PR).

Introdução

1. Confidencialidade

Este Manual da Qualidade é da responsabilidade da APPACDM de Viana do Castelo - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental e poderá ser alterado sempre que tal se justifique. A sua aplicação destina-se exclusivamente ao funcionamento da organização e, como tal, deverá ser actualizado 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 Direcção da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Viana do Castelo.

2. Referência normativa

EQUASS Excellence.

3. Promulgação

A Direcção da APPACDM de Viana do Castelo 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 perspectiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O Manual da Qualidade assume-se como instrumento de orientação para toda a gestão e funcionamento da APPACDM de Viana do Castelo e a sua promulgação por parte da Direcção confere-lhe carácter obrigatório.

Apresentação da organização

1. Denominação

APPACDM de Viana do Castelo - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental.

2. Síntese Histórica

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Viana do Castelo está implantada, neste distrito, desde 1972.

Inicialmente designada por Associação Portuguesa de Pais e Amigos das Crianças Mongoloides, esta instituição de âmbito nacional, foi criada em Lisboa, em 1962 por Sheila Stilwell, mãe de uma criança com trissomia 21, em colaboração com a pedopsiquiatra Dra. Alice Mello Tavares.

Em 1964 passou a designar-se Associação Portuguesa de Pais e Amigos das Crianças Diminuídas Mentais, tendo passado, também nesse ano, a pertencer à Liga Internacional das Associações de Ajuda aos Diminuídos Mentais, também designada por INCLUSION – ILMH.

Em 1965 ao abrir o seu 1º Centro de Educação, no Largo da Ajuda, em Lisboa, passou a denominar-se por Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental.

Em maio de 1972 foi aberta a primeira resposta no distrito de Viana do Castelo, por iniciativa de um grupo de pais liderados pela D. Elvira Botelho, apoiados pelo Eng.º Alarcão Bastos, então Governador Civil.

Em 2001, as delegações da APPACDM, espalhados pelo território nacional, decidiram alterar o seu figurino associativo para constituindo-se, cada uma delas, numa figura jurídica autónoma tendo-se criado, em simultâneo, a Federação Nacional Humanitas com o intuito de congregar estas recém-criadas instituições.

Passando, desde então, a constituir-se como uma instituição de âmbito distrital, a APPACDM de Viana do Castelo tem vindo, ao longo dos anos, a criar um conjunto de respostas sociais dirigidas aos cidadãos com deficiência mental e suas famílias em articulação com os diversos parceiros sociais.

Foi membro da Mobility International, participando nas suas iniciativas, Seminários, Congressos e promovendo intercâmbios com as outras Associações filiadas.

Foi uma das subscritoras da Declaração dos Direitos Gerais e Particulares dos Deficientes Mentais aprovada pela Liga Internacional em 24 de outubro de 1968 em Jerusalém e aprovada pela Organização das Nações Unidas em 18 de Março de 1971 tendo realizado em Viana do Castelo uma larga difusão do texto desta declaração.

Também tem promovido a realização de Conferências, Seminários, Simpósios, Encontros, alguns a nível Internacional, outros em colaboração com outras Instituições de nível Nacional e Regional, através de atividades de natureza cultural, científica e técnica.

Numa perspetiva de Educação pela Arte tem desenvolvido inúmeras atividades de índole cultural e projetos nacionais e internacionais, tendo-se destacado em manifestações artísticas tais como o Special Olympics (1995) e a deslocação do grupo Amiguinhos do Canto aos EUA, em 2002, no âmbito de um Encontro Mundial de Arte e Criatividade para Pessoas com Deficiência - Very Special Arts.

Desenvolveu diversas parcerias com países da Comunidade Europeia, entre as quais se destaca o Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida – Comenius 1, mantendo desde 2002, relações institucionais com escolas do Reino Unido, Estónia, Letónia, Polónia, Hungria, Roménia, Áustria, Turquia, Finlândia e Grécia.

Também no âmbito do desporto, já participou em atividades organizadas pela Royal Society for Mentally Handicaped Children and Adults - MENCAP, em Londres, e em Encontros Internacionais Desportivos em países como a Bélgica, Irlanda (Special Olympics), Espanha (ANDE) e EUA (Atividades promovidas pelo Special Olympics e Very Special Arts), e nas iniciativas do Cridem (APPACDM – Porto).

Em 2011 esta instituição foi certificada pelo EQUASS - European Quality for Social Services, tratando-se de um Referencial Europeu de Qualidade para os Serviços Sociais.

Em 2015 a APPACDM de Viana do Castelo conseguiu ver reconhecida a qualidade e excelência dos seus serviços, através da atribuição do nível II (Excellence) do referencial EQUASS – European Quality for Social Services. Esta certificação tem a duração de três anos, pelo que findou em agosto de 2018.

Apesar de não estar oficialmente certificada, a organização continua a manter todos os procedimentos associados aos requisitos dos manuais do Instituto da Segurança Social e referencial EQUASS.

A APPACDM foi pioneira em grande parte das técnicas de intervenção (algumas adotadas a nível nacional) e tem vindo a implementar um conjunto de respostas de âmbito distrital, nomeadamente:

13 CACI (S) – Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

11 Residências (5 lares de apoio e 6 lares residenciais)

5 Polos de Formação Profissional

1 Centro Educacional

1 Centro de Emprego Protegido

1 Centro de Recursos para a Inclusão – Ministério da Educação

1 Centro de Recursos para a Inclusão – IEFP.IP

1 Equipa Local de Intervenção (ELI).

Ao longo da sua história, a APPACDM vai adaptando os seus Estatutos à convergência nos seguintes objetivos:

Promover a inclusão do Cidadão com Deficiência Mental, no respeito pelos princípios consignados pelos direitos universais.

Promover e sensibilizar os Pais e as Famílias, motivando-os para a defesa dos direitos dos seus familiares deficientes e preparando-os para a construção de uma sociedade inclusiva.

Sensibilizar e co-responsabilizar a Sociedade e o Estado, nas formas possíveis para o papel que lhes cabe na resolução dos problemas dos Cidadãos com Deficiência Mental e suas respetivas Famílias.

Defender e promover os reais interesses e satisfação das necessidades e expectativas dos Deficientes Mentais nas Instituições, no Trabalho, no Lar e na Sociedade, tendo como princípios básicos:

Partilhar lugares-comuns;

Fazer escolhas;

Desenvolver capacidades;

Ser tratado com respeito e ter um papel socialmente valorizado;

Crescer nas relações.

Manter e melhorar as estruturas de resposta existentes em obediência aos princípios de humanização e inclusão sem descuidar a qualidade dos serviços que presta às pessoas com Deficiência Mental e, ainda fomentar a criação de novas Estruturas, Delegações ou Estabelecimentos de forma a gradualmente satisfazer as necessidades existentes na área da sua atuação.

Promover e defender, até onde a sua competência e capacidade de intervenção lho permitir, a criação de legislação e a adequação da existente – nacional ou comunitária – no sentido de serem sempre reconhecidos e respeitados os direitos e os deveres do Cidadão com Deficiência Mental.

Manter e desenvolver laços de estreita colaboração com todas as entidades nacionais e estrangeiras, podendo filiar-se em organismos Nacionais ou Internacionais desde que daí resultem benefícios para os seus objetivos.

Defender e promover, junto dos organismos ou Federações Nacionais ou Internacionais, de que seja filiada e no uso dos direitos que aí lhe sejam conferidos, a política, as atitudes e os meios mais aconselháveis e adequados para a proteção dos reais interesses dos Cidadãos com Deficiência Mental.

A APPACDM de Viana do Castelo pode orgulhar-se do trabalho realizado, pois foi a primeira instituição, no Alto-Minho, a:

- Lutar pelos direitos da Pessoa com Deficiência Mental
- Criar estruturas de apoio e educação;
- Procurar sensibilizar as populações para a problemática da Deficiência;
- Exigir o seu respeito como pessoas e cidadãos;
- Procurar construir uma sociedade inclusiva, com o apoio das famílias

3. Localização e Contactos

Rua Gago Coutinho, 43

4900 – 510 Viana do Castelo

Telefone: +351 258 806 500

Fax: +351 258 806 506

scentra@appacdm-viana.com

<http://www.appacdm-viana.com>

4. Definição de partes Interessadas

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

5. Responsabilidade e Autoridade

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

Orientações

1. Visão

Ser uma Instituição de referência na construção de uma sociedade inclusiva.

2. Missão

A APPACDM é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que concebe, constrói e implementa respostas sociais dirigidas, prioritariamente, aos cidadãos com deficiência e suas famílias com vista a facilitar a construção de um projeto de vida.

3. Estratégia

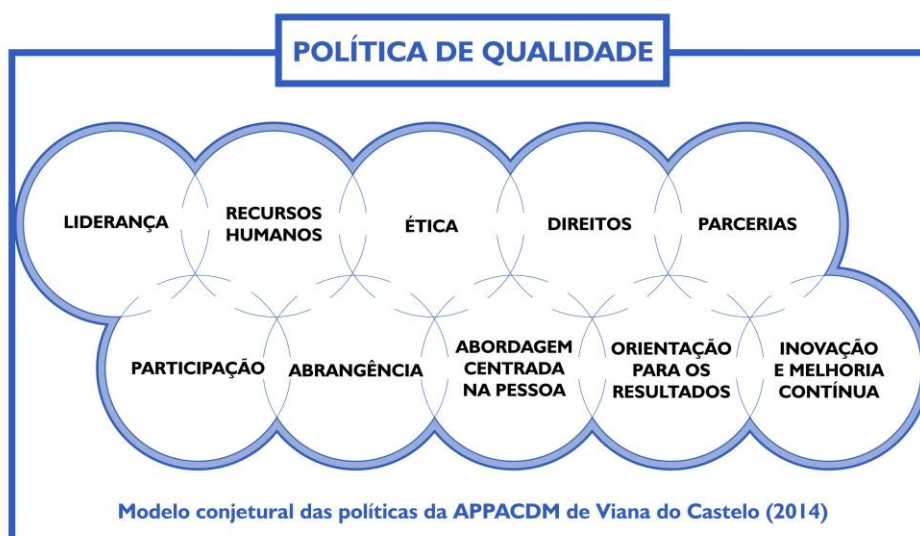
Tendo como grande desafio Institucional o equilíbrio entre a sustentabilidade financeira e a qualidade dos serviços prestados que respondam às necessidades dos clientes, esta instituição fará todos os esforços no sentido de uma forte restrição financeira sem o comprometimento da garantia da qualidade consubstanciada na atribuição da certificação pela norma EQUASS Assurance em Janeiro de 2011.

Este compromisso centrar-se-á em torno de seis eixos prioritários: **Respostas Sociais e Serviços, Qualidade, Sustentabilidade, Recursos Humanos e Imagem e Comunicação**. Transpondo estes eixos para as políticas institucionais da APPACDM de Viana do Castelo, correspondem respetivamente às seguintes políticas: **Abrangência, Inovação e Melhoria Contínua, Orientação para os Resultados, Recursos Humanos, Liderança e Participação**. Orientar-se-á adotando as linhas de acção definidas no **Plano Estratégico 2015-2017** desta instituição.

4. Política de Qualidade

A APPACDM de Viana do Castelo define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização deve controlar a conformidade e a melhoria contínua dos processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização e a qualidade de vida dos clientes.

A APPACDM de Viana do Castelo define, implementa e controla a sua política e objetivos da qualidade através da avaliação sistemática de dez políticas.



5. Campo de Aplicação

O Sistema de Gestão da Qualidade assente na Norma EQUASS Excellence aplica-se à prestação dos serviços de Centro de Atividades Ocupacionais, Formação Profissional; Residências; Centro de Acolhimento Temporário e Centro Educacional.

6. Exclusões

O SGQ não integra qualquer exclusão à Norma EQUASS Excellence.

7. Representante da instituição

A Direção da APPACDM de Viana do Castelo designa Hugo Oterelo como responsável operacional pelo SGQ, devendo cumprir o conteúdo funcional definido no Manual de Funções.

8. Comunicação Interna e Externa

Tendo presente a importância da comunicação dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, a APPACDM de Viana do Castelo comunicará pelos canais e meios disponíveis os resultados do desempenho

do SGQ, através da Direcção 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.

Sistema de Gestão da Qualidade

1. Estrutura Documental

O Sistema de Gestão da Qualidade integra um conjunto de documentos que constituem a sua estrutura formal. O sistema documental do SGQ integra o Manual da Qualidade, os Processos da Qualidade e os requisitos dos diplomas legais que regulam os sectores de actividade. 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, respectivamente, apresentar a forma e revelar o funcionamento do SGQ.

1.1. Controlo e distribuição do Manual da Qualidade

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

A sua distribuição pode ser efectuada em suporte de papel ou suporte digital.

Aquando de alterações realizadas no MQ deverá efectuar-se a substituição do documento, passando a designar-se o anterior de “Obsoleto”.

1.2. Emissão do Manual da Qualidade

A aprovação do MQ é efectuada pela Direcção da APPACDM de Viana do Castelo. A coordenação da sua concepção é da responsabilidade do Gestor do SGQ, com a colaboração das pessoas envolvidas no SGQ.

1.3. Revisão e Actualização do Manual da Qualidade

O Manual 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 Direcção a aprovação das alterações ao MQ.

2. Modelo de Gestão por Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade construído pela APPACDM de Viana do Castelo 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 APPACDM de Viana do Castelo gere o seu SGQ, com base no seguinte:

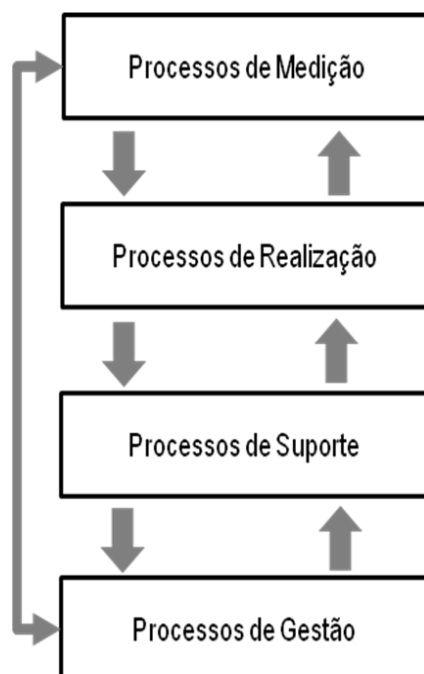
Planear – Organizar o SGQ de acordo com as necessidades dos clientes e de acordo com as políticas da organização, numa lógica sistemática que possibilite a permanente obtenção de resultados e controlo dos indicadores.

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

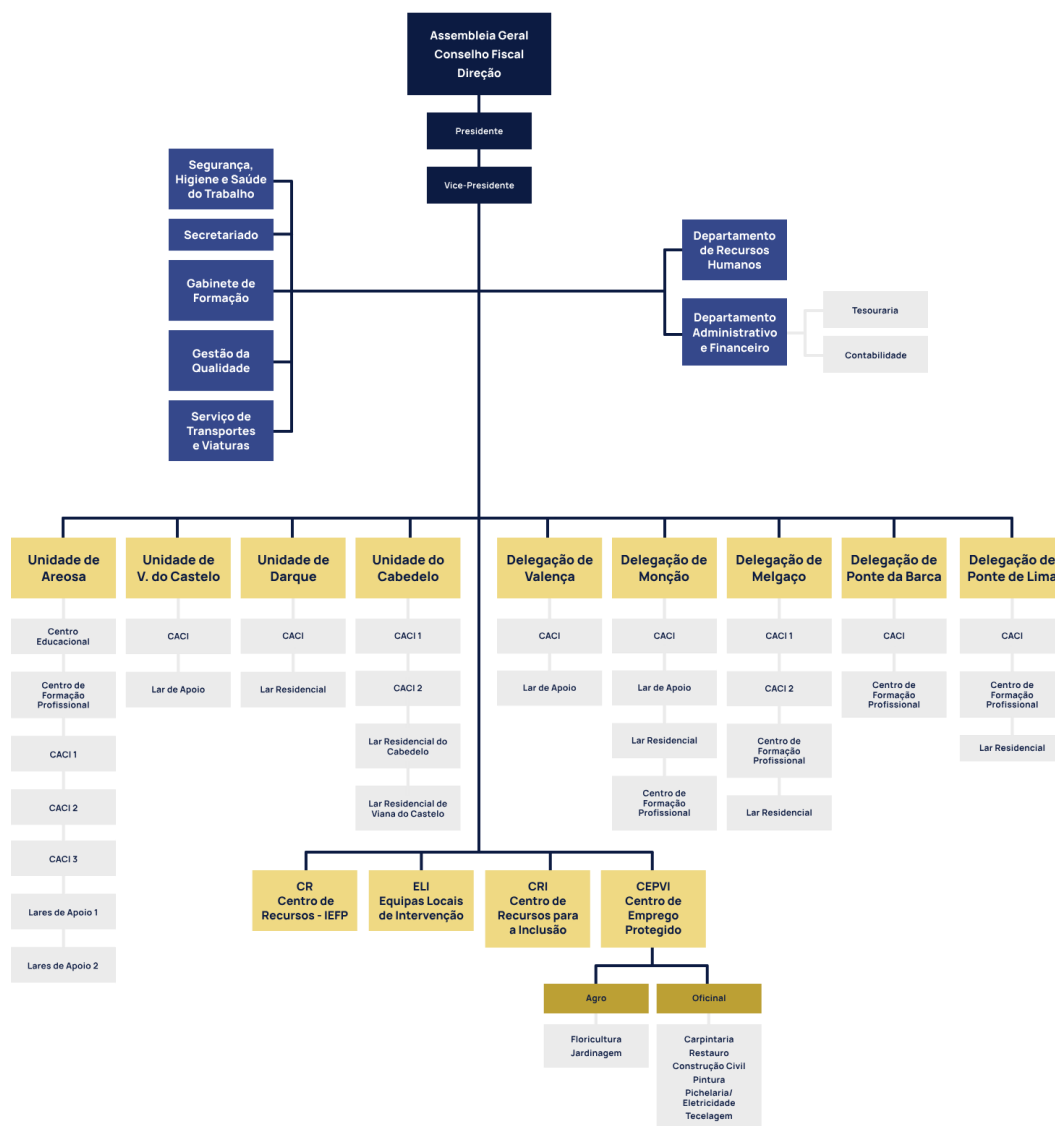
Verificar – Medir e monitorizar os processos de uma forma permanente, comparando os resultados com os objectivos estabelecidos, numa perspectiva de melhoria contínua.

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

2.1. Interação das categorias dos processos



Organograma



Viana do Castelo, 01 de janeiro de 2025

Aprovado pel'A Direcção

Luiz Carlos Teixeira da Costa
 Presidente