

1. Apresentação da Instituição

1.1. Denominação

CERCILEI-Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Leiria, CRL



1.2. Síntese Histórica

Ensino e Reabilitação

1976 - Nasceu a valência Educacional dando resposta a crianças e jovens com necessidades educativas especiais e idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos onde se privilegia a estimulação sensorial, motivações, e sempre que possível, a aquisição de alguns conhecimentos na vertente de uma escolaridade básica funcional.

1988 - A fim de dar continuidade ao trabalho desenvolvido na valência Educacional, criou-se o Centro de Atividades Ocupacionais, CAO, que integra jovens com idade superior a 16 anos, numa perspetiva não só ocupacional mas também laboral para os que têm alguma capacidade de trabalho, mas que não o fazem de forma autónoma.

2000 – No âmbito de uma dinâmica de parcerias surgiu o projeto “Nós” a nível da Intervenção Precoce, tendo como principal objetivo o apoio às famílias de crianças com problemas de desenvolvimento dos 0 aos 6 anos de idade.

2006 – Surgiu o CAO II em Porto de Mós, uma extensão do CAO da CERCILEI, num esforço conjunto entre a CERCILEI e as Autarquias da Batalha e Porto de Mós, dando apoio aos jovens com deficiência intelectual dos referidos Concelhos. As linhas de intervenção assentam nos mesmos pressupostos da Instituição.

2007 – Norteadada pelos mesmos princípios do projeto “Nós”, surgiu o 2º projeto de Intervenção Precoce “Bem-me-quer”, com o objetivo de dar apoio às famílias de Porto de Mós e Batalha.

Social

1997 – Nasceu a 1ª Unidade Residencial da CERCILEI para dar resposta a 6 jovens (mais tarde 12), rapazes e raparigas, que frequentam a Instituição numa das três valências e que necessitam desta resposta social.

2002 – A CERCILEI foi selecionada para, em parceria com a FENACERCI, desenvolver o projeto ET-NET, um espaço gratuito de acesso à internet aberto a toda a comunidade.

2006 – Surgiu a 2ª Unidade Residencial para dar resposta a 6 jovens (mais tarde 10), rapazes e raparigas que, frequentam a Instituição numa das três valências e que necessitam desta resposta social.

Formação e Emprego

1992 - Para jovens com idade superior a 16 anos e alguma capacidade de trabalho autónomo, surgiu a Formação Profissional (Cinform) em posto de trabalho e a nível interno, cujo objetivo visa a integração social e profissional da pessoa com necessidades educativas especiais.

1999 – A CERCISERV – Prestação de Serviços de Jardinagem e Lavandaria é a empresa que dá corpo ao projeto de Inserção Social de desempregados de longa duração e beneficiários do rendimento social de inserção e ainda de jovens com deficiência moderada e ligeira. Criada pela CERCILEI com o apoio do Centro de Emprego de Leiria, permitiu aumentar o leque de intervenção e respostas da Instituição.

2001 - A CERCISTORE – Lojinha da CERCILEI, surgiu com o intuito de mostrar à comunidade os trabalhos realizados pelos jovens da CERCILEI, a sua capacidade de trabalho e, ao mesmo tempo, servir como forma de motivação para a realização das tarefas, desenvolvendo, também deste modo, o gosto pela atividade. Nesta iniciativa nasceu o Giravento, a mascote da CERCILEI!

2002 - No âmbito de uma parceria com o IEPF (Instituto de Emprego e Formação Profissional), constituiu-se o Centro de Recurso Local, CRL, um projeto integrado na metodologia “Integração pelos Centros de Emprego”, com o objetivo de acompanhar a colocação profissional da pessoa com deficiência e da entidade empregadora.

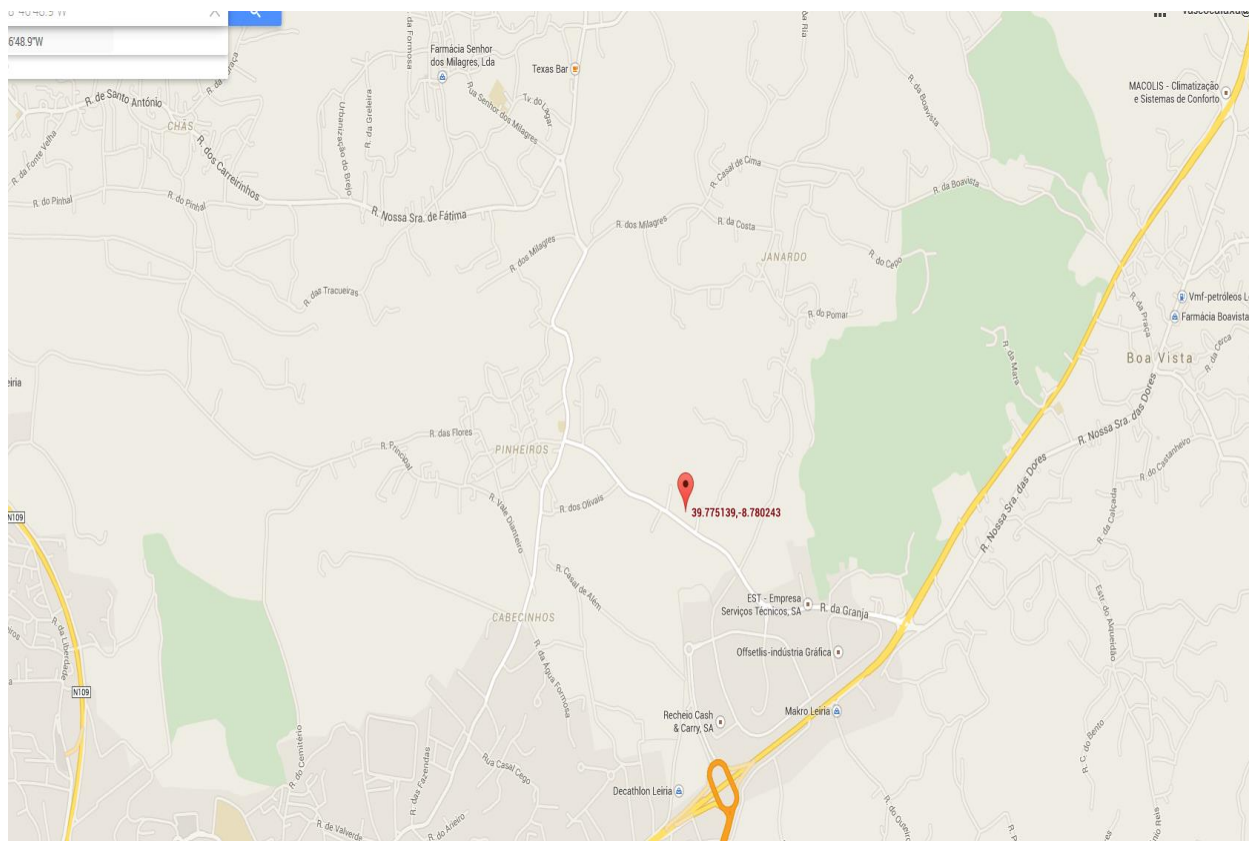
1.3. Dados e Contactos

SEDE: Estrada das Moitas Altas, 279, Apartado 571, Pinheiros, 2410-976 Leiria;

PÓLO P. MÓS: Estrada Nacional 362, 435, Anaia, 2480-181 Porto de Mós;

UNIDADE RESIDENCIAL LEIRIA: Rua João Luís Costa, lote 3, Vale-Sepal, 2400 Leiria;

UNIDADES RESIDENCIAL AMOR: Urbanização Lezíria dos Paus, lote 46, Amor, 2400 Leiria.



Coordenadas GPS: 39°46'30.5"N 8°46'48.9"W

2. Apresentação das respostas sociais da instituição

2.1. Centro de Atividades Ocupacionais

As duas Unidades Ocupacionais de que dispomos integram cidadãos com idade superior a 16 anos e deficiência intelectual, cujas capacidades não lhes permitam o exercício de uma atividade profissional. O objetivo central da valência CAO consiste em promover a qualidade de vida dos seus clientes nas dimensões: desenvolvimento pessoal, bem-estar e inclusão social.

Os serviços prestados nesta resposta social comportam a realização de:

- Atividades estritamente ocupacionais (cerâmica, têxteis, pintura, entre outros);
- Atividades socialmente úteis (jardinagem, lavandaria, serviços gerais);
- Atividades lúdico-terapêuticas (natação patinagem, fisioterapia, hipoterapia, snoezelen, entre muitas outras);
- Atividades de desenvolvimento pessoal e social (atividades da vida diária, informática adaptada, socializações, e outros);
- Apoio de terceira pessoa (alimentação e higiene pessoal);
- Administração terapêutica;
- Refeições;
- Transporte.

2.2. Lar Residencial

As duas Unidades Residenciais de que dispomos integram cidadãos com idade superior a 16 anos (excecionalmente poderão ser admitidos jovens com idade inferior a 16 anos, cuja situação sociofamiliar o aconselhe e se tenham esgotado as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas), que frequentam a Instituição numa das três valências e que necessitam desta resposta social.

Poderão ainda ser integrados cidadãos com comprovada ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento, quando a família necessitar deste apoio em determinadas situações, tais como em caso de doença ou de necessidade de descanso da respetiva família, devidamente justificados, em situação de emergência social e quando frequente estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respetiva residência.

2.3. Formação Profissional

A formação está vocacionada para jovens com idade igual ou superior a 15 anos com necessidades formativas especiais e alguma capacidade de trabalho autónomo, e tem com objetivo principal a sua integração socioprofissional. No centro de integração socioprofissional – CINFORM, é assegurada a avaliação, orientação profissional e qualificação para o emprego, ministrando cursos de formação profissional que visam responder às necessidades individuais de cada formando, dotá-los de competências sociais e pessoais, promover as suas competências para o emprego e, conseqüentemente, possibilitar a sua integração no mercado normal de trabalho.

2.4. Cerciserv

A CERCISERV – Prestação de Serviços de Jardinagem e Lavandaria é a empresa que dá corpo ao projeto de Inserção Social de desempregados de longa duração e beneficiários do rendimento social de inserção e ainda de jovens com deficiência moderada e ligeira. Criada pela CERCILEI com o apoio do Centro de Emprego de Leiria, permite aumentar o leque de intervenção e respostas da Instituição.

2.5. Educacional

A Valência Educacional dá resposta a crianças e jovens com necessidades educativas especiais e idades compreendidas entre os 6 e os 18 anos, e assegura atividades letivas e de integração social do aluno com deficiência mental, cuidados de higiene e conforto, apoio psicológico, social e terapêutico, privilegiando a estimulação sensorial, motivações, e sempre que possível, a aquisição de alguns conhecimentos na vertente de uma escolaridade básica funcional. Assegura as refeições, apoio técnico, administração da terapêutica e transportes.

2.6. Centro de Recursos para a Inclusão

Com base no levantamento de necessidades efetuado no projeto educativo de cada agrupamento de escolas, o CRI atua nas seguintes áreas:

- Apoio à avaliação especializada, no âmbito da psicologia, terapia da fala e fisioterapia, das crianças e jovens com necessidades educativas especiais de carácter permanente;
- Apoio à execução de atividades de enriquecimento curricular, designadamente a realização de programas específicos de atividades físicas e prática de desporto adaptado;
- Apoio à elaboração, implementação e acompanhamento de programas educativos individuais;
- Desenvolvimento de respostas educativas no âmbito da educação especial, terapias e acompanhamento psicológico;
- Apoio à transição das crianças e jovens para a escola e para vida pós-escolar, nomeadamente a transição para o emprego;
- Produção de materiais com conteúdos de apoio ao currículo em formatos acessíveis

2.7. Intervenção Precoce

No âmbito de uma dinâmica de parcerias surgiu o projeto “Nós” a nível da Intervenção Precoce, tendo como principal objetivo o apoio às famílias de crianças com problemas de desenvolvimento dos 0 aos 6 anos de idade.

Norteadas pelos mesmos princípios do projeto “Nós”, surgiu o 2º projeto de Intervenção Precoce “Bem-me-quer”, com o objetivo de dar apoio às famílias de Porto de Mós e Batalha.

Os objetivos das Equipas de Intervenção Precoce são assegurar condições facilitadoras do desenvolvimento global das crianças com deficiência ou em risco de atraso grave de desenvolvimento, potenciar a melhoria das interações familiares, reforçar as competências familiares como suporte da sua progressiva capacitação e autonomia face à problemática da deficiência e envolver a comunidade no processo de intervenção.

3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1. Campo de aplicação

O campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade da Cercilei abrange todas as atividades e serviços prestados nas respostas sociais de:

- Lar Residencial
- Centro de Atividades Ocupacionais

3.2. Pilares de referência e Políticas da Cercilei

Visão

Ser uma Instituição de referência nos concelhos de Leiria, Batalha e Porto de Mós, na inclusão do cidadão com deficiência

Missão

Promover a educação, reabilitação e inclusão socioprofissional da pessoa com deficiência, potenciando o exercício da cidadania através da confidencialidade, rigor, privacidade, integridade, solidariedade e responsabilidade

Eixos Estratégicos

- Orientação para o cliente
- Envolvimento comunitário e responsabilidade social
- Gestão organizacional
- Inovação e desenvolvimento

Política da Qualidade

A CERCILEI 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 melhorar continuamente os processos. A gestão da qualidade deve melhorar a sustentabilidade da organização.

Política da Ética:

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem a privacidade, integridade, confidencialidade, rigor, solidariedade e responsabilidade.

Política de Rec. Humanos:

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos trabalhadores de modo a promover a melhoria da sua qualificação e do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

Política de Participação:

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Política de Responsabilidade Social:

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

Política de Parcerias:

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias

devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver as dimensões económicas, humanas e ambientais.

Política de Qualidade de Vida

A CERCILEI define, implementa e controla uma dinâmica que pretende atingir a satisfação do cliente com a sua vida, a esperança de que é capaz de atingir os objetivos definidos no seu projeto de vida, a capacidade de autodeterminação (mesmo que em escolhas básicas), saúde e funcionalidade. O papel da Instituição consiste em ajudar os clientes a explorar as possibilidades e apoiá-los nas suas decisões.

Política de Segurança, higiene e saúde no trabalho

A CERCILEI define, implementa e controla um processo dinâmico e de melhoria contínua nas áreas segurança, higiene e saúde no trabalho com o intuito de monitorizar e minimizar os riscos laborais a que os colaboradores e outras partes interessadas possam estar expostas e a doenças profissionais associadas às suas atividades, dando maior ênfase à prevenção do que às ações corretivas, promovendo a formação, sensibilização e envolvimento de todos.

Política da Confidencialidade

A CERCILEI define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação: (1) possa prejudicar a prestação de serviços; (2) Possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada; (3) Possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e /ou seus representantes.

3.3. Modelo de Qualidade de Vida

Alguns autores consideram que a origem do conceito de qualidade de vida encontra-se associada ao contexto político, apontando como referência o discurso do presidente americano Lyndon Johnson que, em 1964, referiu que “o progresso social não pode ser medido através do balanço dos bancos mas através da qualidade de vida proporcionada às pessoas (CRPG, 2007).

“O conceito de qualidade de vida tem vindo a integrar, paulatinamente, o grau de satisfação encontrado na vida familiar, conjugal, social e ambiental e na própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que uma determinada sociedade considera o seu padrão de conforto e bem-estar. A relatividade da noção que, em última análise, remete a plano individual, tem pelo menos três eixos de referência. O primeiro é histórico, isto é, num determinado momento do desenvolvimento económico, social e tecnológico, uma sociedade específica tem um parâmetro de qualidade diferente da mesma sociedade noutra momento histórico. O segundo é cultural. Os valores e necessidades são construídos e hierarquizados diferenciadamente pelas sociedades, revelando a sua textura simbólica, cultural e ética. O terceiro aspeto, refere-se às estratificações ou classes sociais. Os investigadores, ao analisarem as sociedades nas quais as desigualdades e as heterogeneidades são muito elevadas, colocaram em evidência que os padrões e as conceções de bem-estar são também estratificados: a ideia de qualidade de vida está relacionada com o bem-estar das camadas superiores e à passagem de um limiar a outro (CRPG, 2007).”

Devido ao facto da qualidade de vida ser estudada em diversos contextos e em diferentes populações, têm sido utilizados diversos indicadores para a avaliar. De forma geral, cada definição reflete o contexto e os indicadores estudados.

Em suma, podemos dizer que o conceito de qualidade de vida:

- Tem vindo a constituir-se como um referencial na organização das intervenções, na monitorização e avaliação dos impactos.
- É um constructo social que está a influenciar o desenvolvimento de programas e prestação de serviços nas áreas de educação, formação, cuidados de saúde e reabilitação.
- Tem sido utilizado para avaliar a eficácia e eficiência dos serviços prestados às pessoas com deficiências e incapacidades.

3.3.1. O Modelo de Qualidade de Vida da CERCILEI

Várias têm sido as definições formuladas para operacionalizar o conceito de qualidade de vida. Para Abrams (1973), “qualidade de vida é grau de satisfação ou insatisfação, sentido pela pessoa, com vários aspetos da sua vida”. Para Dalkey e Rourke (1973), “qualidade de vida é a sensação de bem-estar de uma pessoa, a sua satisfação ou insatisfação com a vida, ou a sua felicidade ou infelicidade”. Para Björk e Roos (1994), “qualidade de vida é quão bem o indivíduo vive a sua própria vida”.

O grupo de especialistas da Organização Mundial de Saúde (THE WHOQOL GROUP, 1995) considera que a “Qualidade de Vida é a percepção do indivíduo acerca da sua posição na vida, de acordo com o contexto cultural e os sistemas de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

A investigação atual identifica 8 componentes críticas da qualidade de vida: (1) bem-estar emocional, (2) relações interpessoais, (3) bem-estar material, (4) desenvolvimento pessoal, (5) bem-estar físico, (6) autodeterminação, (7) inclusão social, e (8) direitos (Schalock, 1996).

Existe uma ampla concordância na literatura da qualidade de vida sobre 3 pontos fundamentais: a qualidade de vida é subjetiva, segundo, as suas dimensões centrais são avaliadas diferenciadamente pelos indivíduos e terceiro, o valor associado a cada uma das dimensões varia ao longo do ciclo de vida. Estes três pontos de elevada concordância evidenciam a necessidade que o conceito seja perspectivado hierarquicamente.

3.3.2. Estrutura do modelo teórico

O modelo de qualidade de vida apresenta uma arquitetura multidimensional, integrando três dimensões estruturantes:

Desenvolvimento pessoal

Esta dimensão comporta a percepção de competência pessoal numa dada situação inter-relacional, seja no contexto das relações interpessoais, seja no exercício da autodeterminação. A dimensão é por isso, segmentada em duas variáveis: as relações interpessoais e autodeterminação.

Bem-estar

Reporta às condições de vida percebidas pelo indivíduo em três domínios: Bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material. Tem a ver com a forma como as pessoas pensam sobre si próprias, incluindo domínios de percepção de aceitação da deficiência, satisfação da interação com os contextos de vida e percepção individual sobre a relação entre a aspiração e a realização num conjunto de domínios (mobilidade, lazer, atividades da vida diária, bens, rendimentos, entre outros).

Inclusão social

Refere-se às oportunidades para controlar as interações com os contextos e influenciar as decisões com impacto nos projetos de vida. O sujeito aprende a identificar relações entre os seus objetivos e as formas para os atingir, ganhando um maior acesso e controlo sobre os recursos. Esta dimensão encontra-se segmentada em 3 variáveis: empregabilidade, cidadania e direitos.

3.3.3. Empowerment e autodeterminação

A autodeterminação pode ser definida como a “capacidade para o indivíduo definir e atingir objetivos baseados num conhecimento e valorização dele próprio” (Field & Hoffman, 1994, cit. In Associação Portuguesa de Emprego Apoiado), consistindo numa perspetiva individualizada de conceito de *empowerment*.

O empowerment deve ser entendido como um processo continuado, de crescimento e fortalecimento individual, através do qual os indivíduos vão desenvolvendo um conhecimento e valorização deles próprios, uma maior consciência (...) do ambiente social envolvente, uma maior capacidade para definir os seus objetivos e estratégias para as alcançar, ou seja, o processo através do qual as pessoas assumem o controlo e a responsabilidade sobre as vidas (Rappaport, 1984; Zimmerman, 1995; cit. In Associação Portuguesa de Emprego Apoiado).

A CERCILEI baseia a sua intervenção no princípio do *empowerment*, procurando ativar e continuamente a autonomia dos clientes, potenciando as suas capacidades de decisão e a utilização eficaz dos seus recursos. Neste processo, procuramos valorizar as experiências dos clientes, as suas necessidades e expectativas e promover o seu envolvimento e participação na definição, implementação e avaliação do seu plano individual.

3.3.4. Definição de Qualidade de Vida para cada Cliente

As práticas das nossas respostas sociais devem ser personalizadas para que cada cliente possa melhorar os seus níveis de qualidade de vida, quando os mesmos se encontram em reconhecido défice.

A definição de objetivos de qualidade de vida é determinada pela identificação das necessidades e expectativas dos clientes e significativos recolhidas na avaliação diagnóstica e nos planeamentos individuais e ainda de acordo com o seu grau de autonomia e capacidade intelectual, não sendo obrigatória a inclusão de todas as áreas em todos os planos individuais.

Relativamente aos clientes com significativas limitações da atividade e restrições na participação (pessoas com deficiências graves), daremos especial atenção aos serviços e cuidados definidos nos Planos de Cuidados Individuais. Um dos objetivos principais das nossas respostas sociais será então a promoção dos níveis de qualidade de vida nas suas seguintes dimensões: nutrição, sono, saúde, amor / afeto, ambiente e autoestima.

Assim, será facultado a estes clientes um serviço que inclui uma alimentação saudável e equilibrada, o controlo e administração da terapêutica, cuidados básicos de higiene, transportes e atividades lúdico-terapêuticas. Todo o trabalho deverá realizar-se num clima organizacional onde o rigor e o profissionalismo coabitam com a cordialidade, com o respeito e com um ambiente de apoio e estímulo permanentes. A interação dos colaboradores com os clientes será estabelecida de forma calma, amável, afável, paciente, atenciosa, segura e competente.

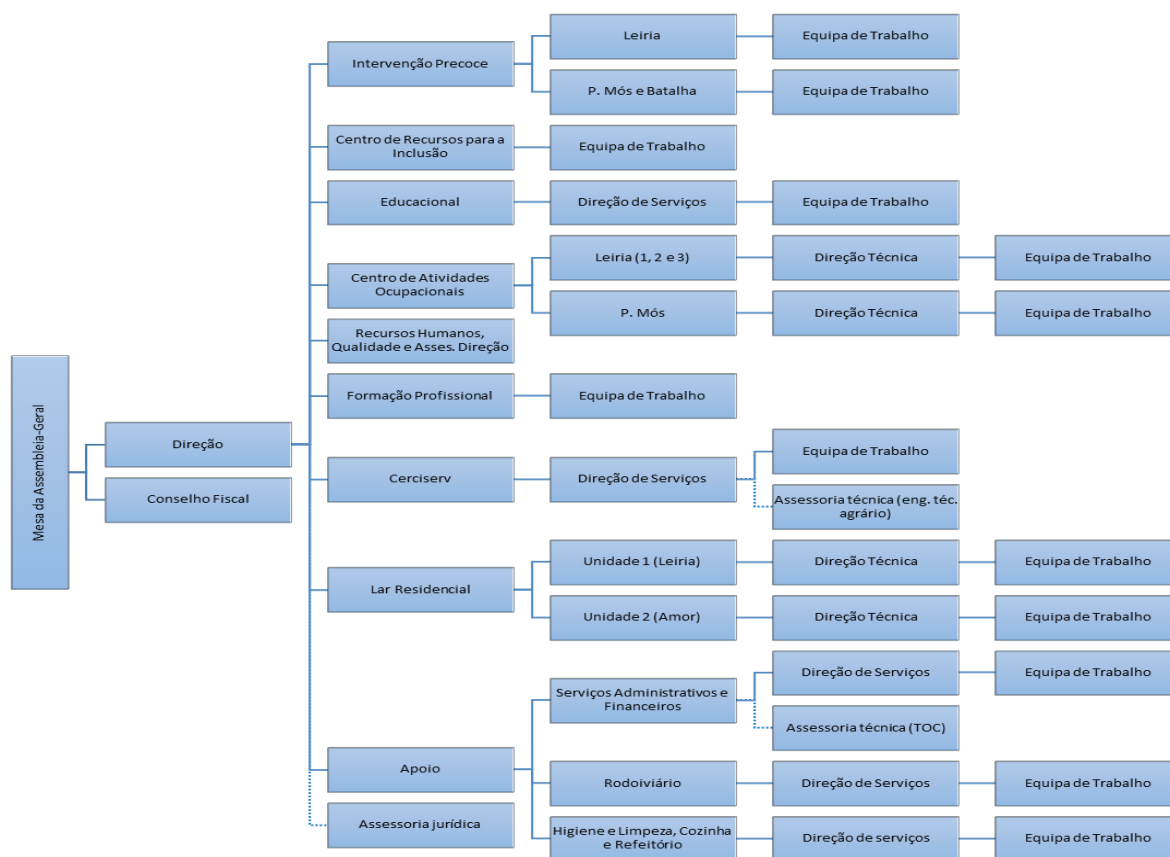
3.4. Organização

A Direção eleita da Cercilei designa como representante da Gestão de topo para a Qualidade o Dr. Ricardo Vinagre e o Dr. Vasco Calaxa. As suas funções incluem:

- Assegurar a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Reportar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade à Direção;
- Promover a consciencialização para as exigências do Sistema dentro da organização;
- Estabelecer processos de comunicação interna quanto ao desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade.

Nesta função, o representante da Direção conta com a estrutura diretiva para apoiar na definição, implementação e melhoria do SGQ.

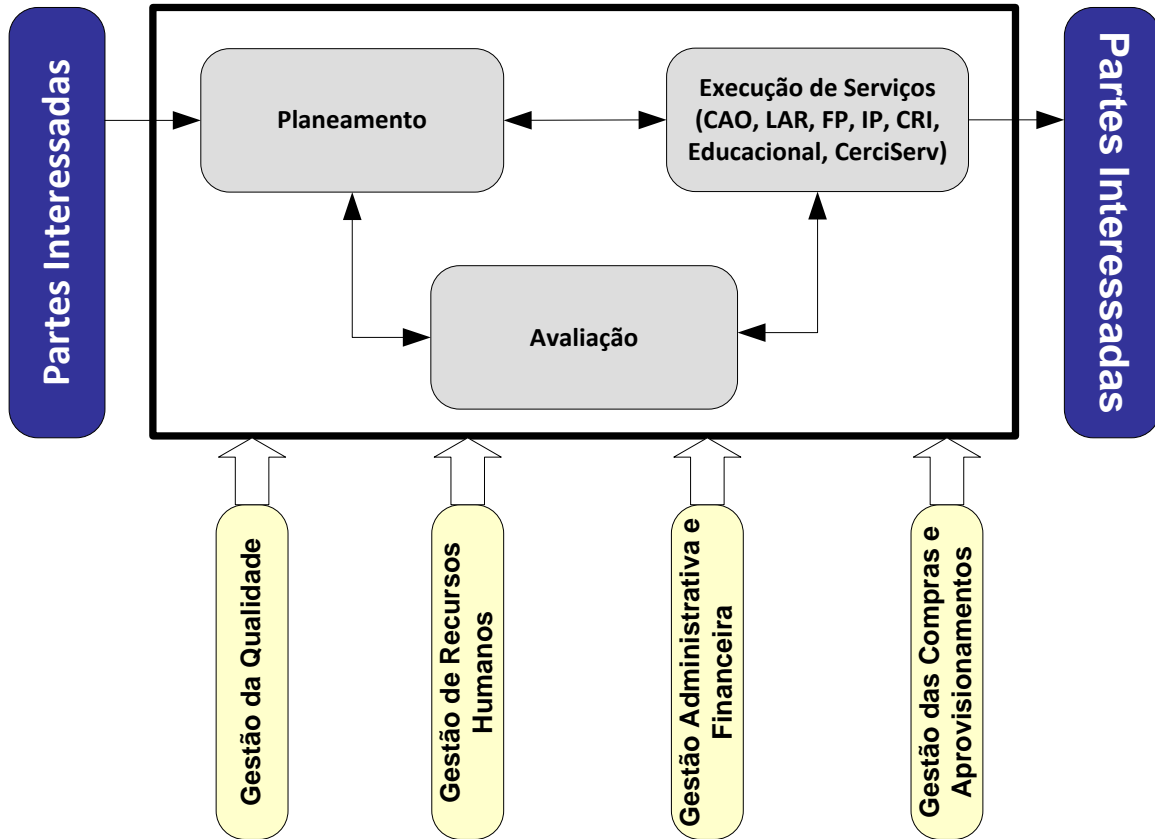
As responsabilidades e autoridades dentro da instituição estão estabelecidas em Organigrama e nas respetivas Descrições de Funções, definidas para todas as funções.



3.5. Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

A Cercilei identificou e definiu os processos do seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos do referencial EQUASS. O seu mapa de processos tem como principal objetivo a dinamização da forma de trabalhar, apostando na orientação para os clientes assente na avaliação de desempenho das tarefas.

Os processos abaixo apresentados foram definidos como conjuntos de atividades que permitem a transformação de entradas em saídas, acrescentado valor diretamente perceptível pelo cliente e influenciando diretamente a sua satisfação. Naturalmente que existem tarefas que não estão diretamente incluídas nas atividades dos processos, mas que sustentam e apoiam a organização, podendo contribuir de forma mais ou menos abrangente para o desempenho dos processos.



PROCESSO DE PLANEAMENTO	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção e direção técnica /de serviços</i>	<i>PRC008</i>
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definição e comunicação da Missão, Visão e Valores</i> • <i>Definição e comunicação da Política da Qualidade e restantes Políticas</i> • <i>Análise e avaliação dos eixos estratégicos</i> • <i>Elaboração do Plano de Atividades</i> • <i>Acompanhamento das tarefas a executar no período de referência</i> • <i>Definição de objetivos e indicadores</i> • <i>Acompanhamento dos objetivos da Cercilei</i> 	

EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (CAO E LAR)	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção e direção técnica /de serviços</i>	<i>MNL004; PRC004; PRC006; PRC009; PRC010; ITR007; ITR008; ITR009; PLN001; PLN002; PLN008; PLN009; PLN015; PLN016; PLN019; PLN021; PLN022</i>
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Formalização e análise da candidatura</i> • <i>Admissão do cliente</i> • <i>Acolhimento do cliente</i> • <i>Gestão da Intervenção com o cliente</i> • <i>Avaliação</i> • <i>Transporte do cliente</i> • <i>Gestão da Nutrição do cliente</i> • <i>Cuidados em situação de emergência</i> • <i>Administração terapêutica</i> 	
Indicadores de desempenho:	
<i>% de execução dos PI's</i>	
<i>% de satisfação dos clientes</i>	
<i>% de satisfação das partes interessadas</i>	
<i>Avaliação de desempenho</i>	

AVALIAÇÃO	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção e direção técnica /de serviços</i>	<i>PRC005</i>
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Análise dos dados para avaliação</i> • <i>Elaboração da revisão do sistema</i> • <i>Compilação dos objetivos definidos</i> • <i>Elaboração de relatórios de atividades</i> 	

GESTÃO DA QUALIDADE	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção e gestor da qualidade</i>	<i>MNL001; PRC001; PRC002; PRC003; PRC008; ITR006; ITR010; PLN003; PLN004; PLN005; PLN006; PLN012</i>
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestão documental</i> • <i>Gestão de registos</i> • <i>Gestão de Ações corretivas, Ações preventivas, e Ações de melhoria</i> • <i>Gestão das reclamações e ocorrências</i> • <i>Gestão de auditorias e autoavaliações</i> • <i>Acompanhamento de indicadores</i> 	

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção e direção de recursos humanos</i>	<i>MNLO02; MNLO03; PRC007; ITR001; ITR002; ITR003; ITR005; PLN007; PLN010; PLN011; PLN017; PLN018</i>
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definição de funções e requisitos</i> • <i>Avaliação de competências existentes e alocação de recursos humanos</i> • <i>Identificação de necessidades de formação</i> • <i>Gestão da informação</i> • <i>Recrutamento e seleção</i> • <i>Avaliação do desempenho dos colaboradores</i> • <i>Gestão dos processos individuais dos colaboradores</i> 	

GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção, direção financeira e coordenação logística</i>	<i>PLN003; PLN004; ITR004; ITR011; ITR012; PLN013; PLN014; PLN020</i>
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaboração do orçamento</i> • <i>Execução e implementação do orçamento</i> • <i>Controlo de contas</i> • <i>Elaboração e aprovação do relatório de contas</i> • <i>Gestão da frota automóvel</i> 	

GESTÃO DAS COMPRAS E APROVISIONAMENTOS	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Direção e direção de serviços de apoio</i>	
Atividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Receção dos produtos</i> • <i>Armazenamento</i> • <i>Inventariação de stocks</i> 	

Independentemente das funções assumidas na Cercilei, os responsáveis pelos processos têm também a responsabilidade por:

- Monitorizar o desempenho dos processos, de acordo com os respetivos indicadores, agindo no sentido da melhoria contínua
- Analisar o desempenho, investigar as causas dos desvios, estudar soluções e propor ações corretivas e preventivas
- Definir, implementar e acompanhar ações que promovam a melhoria das operações

O representante da gestão para a qualidade e as equipas diretivas efetuam o acompanhamento e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade com base na /nos:

- Avaliação da concretização dos Objetivos
- Avaliação dos Indicadores dos Processos
- Resultados das Auditorias, internas e de entidades externas
- Estado das ações corretivas e preventivas
- Resultados da Satisfação de Clientes
- Análise às Não Conformidades (Reclamações e internas) relacionadas com os serviços e com os processos
- Resultados da avaliação da qualidade dos serviços
- Avaliação da implementação das Ações de Melhoria desencadeadas, incluindo as definidas na revisão anterior
- Outros elementos que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Recomendações para melhoria

Fruto deste acompanhamento podem resultar alterações ao Planeamento da Qualidade e/ou definição de Ações de Melhoria.

A revisão do Sistema de Gestão da Qualidade é efetuada no 1º trimestre de cada ano, de modo a assegurar a sua adequação e eficácia.