

# Manual da Qualidade

## Amadora Inova

*HOJE MELHOR QUE ONTEM, AMANHÃ MELHOR QUE HOJE*

Elaborado por: Qualidade

Sílvia Marques

Data: 17/ 01/2022

Aprovado por: Presidente do Conselho da Gerência e Diretor Geral

Carla Tavares

Adelino Serras

Data: 17/01/2022



## Nova terminologia – ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Produtos	Produtos e serviços
Exclusões	Não utilizado (Ver secção A.5 para clarificação da aplicabilidade)
Representante da gestão	Não utilizado (São atribuídas responsabilidades e autoridades semelhantes, mas não há um requisito de haver um único representante da gestão)
Documentação, manual da qualidade, procedimentos documentados, registos	Informação documentada
Ambiente de trabalho	Ambiente para a operacionalização dos processos
Equipamento de monitorização e medição	Recursos de monitorização e medição
Produto comprado	Produtos e serviços de fornecedores externos
Fornecedor	Fornecedor externo

## Referências

O presente Manual da Qualidade foi elaborado de acordo com as orientações descritas nas normas:

- NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;
- NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- Legislação em vigor aplicável ao setor.
- Plano de contingência de contingência- Covid 19
- Regulamento Medidas de segurança- Covid 19- Recuperação

## 1. SOBRE NÓS

A **Amadora Innovation E.M Unipessoal Lda.**, é uma instituição pública, detida integralmente pela Câmara Municipal da Amadora, com o estatuto de empresa municipal, e que possui a sua sede no concelho da Amadora.

Foi fundada em 1999 enquanto Escola Intercultural das Profissões e do Desporto da Amadora E.M. e adotou, em 2016, a sua nova designação. Detém património próprio e autonomia administrativa e financeira e desenvolve atualmente as suas atividades em dois pólos. A sua sede, na Falagueira Venda-Nova, e o edifício da Reboleira, na avenida Dr José Pontes.

No quadro de uma nova estratégia do município da Amadora, mas também perante os novos desafios que o contexto socioeconómico da cidade foi colocando, aquela que foi até 26 de julho de 2016 a Escola Intercultural das Profissões e do Desporto da Amadora, é agora a **AMADORA INOVA!**

Esta é agora uma empresa focada em três áreas estratégicas de intervenção<sup>1</sup>:

- **Amadora TECH** – O pilar do apoio ao empreendedorismo e ao desenvolvimento do tecido empresarial do concelho;
- **Amadora Sorri** – O pilar do combate ao abandono e insucesso escolar;
- **Amadora Cuida** – O pilar da inovação social.

Marcar a diferença e contribuir para que, através do nosso dinamismo e criatividade, se encontrem novas soluções e respostas para os desafios do concelho é o nosso propósito. Para isso queremos trazer novas ideias e inovação para o concelho da Amadora, queremos captar investimentos, desenvolver novos serviços e transformar projetos em práticas de referência.

E para isto, continuamos iguais, mas estamos diferentes. Mudámos o nome, ajustámos a estratégia, mas não mudámos a filosofia que nos definiu ao longo destes anos: estar ao serviço da Amadora e próximos das pessoas. Agora como antes, com o empenho de sempre e a fazer bem o que fazemos.

Este Manual de Gestão da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na empresa Amadora Inova.

<sup>1</sup> Está a ser repensada, reorganizada, melhorada.

O Conselho de Gerência declara a sua aprovação, assume o seu total comprometimento com a estratégia de Gestão da Qualidade descrita neste Manual e delega nos colaboradores responsáveis pelas diversas áreas, o cumprimento das determinações instituídas por este Manual.

Este Manual pode ser consultado por clientes, fornecedores e outras partes interessadas através da consulta ao site [www.amadorainova.pt](http://www.amadorainova.pt).

Informamos que por motivos relacionados com a Covid 19 os horários dos serviços podem sofrer alterações, as quais são comunicadas na página oficial da Entidade.

Todos os colaboradores da Amadora Inova estão obrigados a conhecer, implementar, cumprir a política e as determinações prescritas neste Manual bem como assegurar a conformidade das suas atividades com os dispostos no sistema de gestão da qualidade implementado.

## 2. HORÁRIOS

### Venda-Nova

Horário de funcionamento dos serviços:

#### Serviços Gerais

De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00

Intervalo para almoço das 13h00 às 14h30

#### Sala de acolhimento

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 20h00

#### Incubadora

De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 21h00

### Reboleira

#### Serviços Gerais

Horário de funcionamento dos serviços:

#### Projeto 12-15

De Segunda a sexta-feira das 8h30 às 18h30

**3. ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO**

<p>Incubação, empreendedorismo e apoio a empresas</p> <p>Ricardo Girão</p>	
<p>Desenvolvimento educativo, abandono e insucesso escolar</p> <p>Luis Guarita</p>	
<p>Desenvolvimento e inovação social</p> <p>Oficina Multiserviços – António Curro</p> <p>Sala Acolhimento - Ana Silva</p> <p>Loja Social- Zulmira Martins</p>	
<p>Gestão de Recursos</p> <p>António Curro/Sílvia Marques/Rui Sebastião</p>	

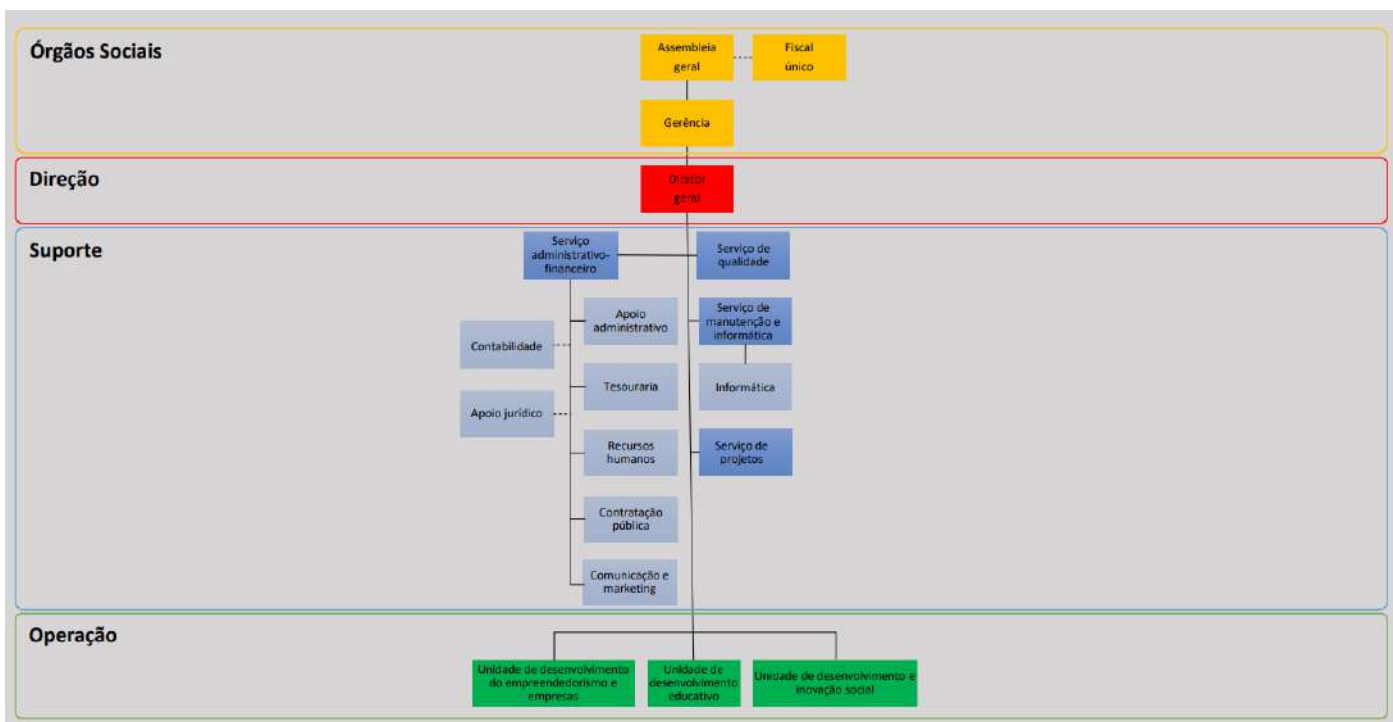
## 4. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DA QUALIDADE E GESTORES

Processo	Entradas	Saídas	Gestor	Doc.Suporte
Incubação, empreendedorismo e apoio a empresas	Ficha de inscrição	Contrato de aluguer de espaço Registo de constituição da empresa	Ricardo Girão	
Desenvolvimento educativo, abandono e insucesso escolar	Sinalização Matriculas	Transição de ano letivo Certificação escolar Reintegração escolar/vocacional dos alunos	Luis Guarita	Regulamento
Desenvolvimento e inovação social	<b>Oficina Multiserviços</b>  Pedido de intervenção  <b>Sala Acolhimento</b>  Pedido de Inscrição	<b>Oficina Multiserviços</b>  Conclusão do pedido  <b>Sala Acolhimento</b>  Declaração / email da necessidade de apoio	<b>Oficina Multiserviços</b>  António Curro  <b>Sala Acolhimento</b>  Mafalda Silva	<b>Oficina Multiserviços</b>  Procediemnto  <b>Sala Acolhimento</b>  Procedimento
Gestão de Recursos	Seleção, Admissão e rescisão de colaboradores Acompanhamento e avaliação de prestadores de serviço Avaliação satisfação colaborador  Funções necessárias ao funcionamento geral  Necessidades de competências dos colaboradores internos	Anúncio, registo entrevista Contrato Resultados da avaliação de desempenho Relatório da empresa de HST  Avaliação da eficácia da formação  Infraestruturas e equipamentos	Rui Sebastião António Curro Sílvia Marques	Procedimento RH Procedimento Compras

	<p>Infraestruturas necessárias ao funcionamento geral</p> <p>Plano de Manutenção das Infraestruturas</p> <p>Requisitos do ambiente de trabalho</p> <p>Necessidades de compras identificadas</p> <p>Orientações adicionais da Direção</p> <p>Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco</p>	<p>adequados e mantidos</p> <p>Ambiente de trabalho controlado</p> <p>Bens e serviços adquiridos</p> <p>Fornecedores</p> <p>Avaliação de fornecedor</p> <p>Candidaturas apresentadas e encerradas</p> <p>Relatórios Periódicos</p>		
Novos produtos/serviços	<p>mail, pessoalmente, telefonicamente</p> <p>Amadora Inova e o seu contexto</p> <p>Requisitos do Cliente, Estatutários e Regulamentares</p> <p>Necessidades e expetativas das Partes Interessadas</p>	<p>Decisão de usufruir do serviço</p> <p>Oferta de Prestação de Serviços</p>	<p>Mafalda Silva</p> <p>Sílvia Marques</p>	
Avaliação e Melhoria continua	<p>Diagnóstico de necessidades</p> <p>Dados tratados estatisticamente</p> <p>Relatórios periódicos</p> <p>Plano de Atividades e Contas</p> <p>Entradas para a Revisão do SGQ</p> <p>Ações empreendidas resultantes da Análise do Risco</p>	<p>Ações corretivas e de melhoria continua implementadas</p> <p>Ações para tratar os riscos e as oportunidades estão implementadas e com avaliação da eficácia feita</p> <p>SGQ atualizado e monitorizado</p>	<p>Sílvia Marques</p> <p>António Curro</p> <p>Mafalda Silva</p> <p>Luis Guarita</p> <p>Ricardo Girão</p> <p>Rui Sebastião</p>	

AMADORA INOVATION E.M. UNIPESSOAL LDA - NIF: 504 746 383 - Cap. Social 25.000 Euros - Cons. do Reg. Com. da Amadora n.º11737

## 5. ORGANOGRAMA



## 6. APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 6.1. AMADORA TECH - INCUBADORA

O Amadora TECH tem como principal objetivo apoiar empreendedores no processo de desenvolvimento sustentado das suas ideias de negócio visando a sua integração no mercado.

É igualmente finalidade do Amadora TECH a disponibilização de espaço físico e serviços para a implantação de empresas.



O Amadora TECH pretende ser uma estrutura flexível e dinâmica de apoio ao desenvolvimento e fomento de ideias de negócio e ou empresas já estabelecidas e assentará numa lógica de funcionamento 24 sobre 24 horas, baseando-se, na sua intervenção, em modelos inovadores de suporte ao empreendedorismo e dinamização empresarial, numa lógica de trabalho em rede, seja pela dinamização de sinergias no âmbito do Amadora TECH seja pela ligação a outras infraestruturas idênticas a nível nacional, potenciando-se assim, quer a partilha de modelos e iniciativas de fomento ao empreendedorismo, quer a partilha e disponibilização de serviços a empresas e empreendedores noutras infraestruturas.

Na sequência do estado de emergência decretado pelo governo devido ao covid 19, a Amadora Inova e a Câmara Municipal da Amadora criaram a plataforma

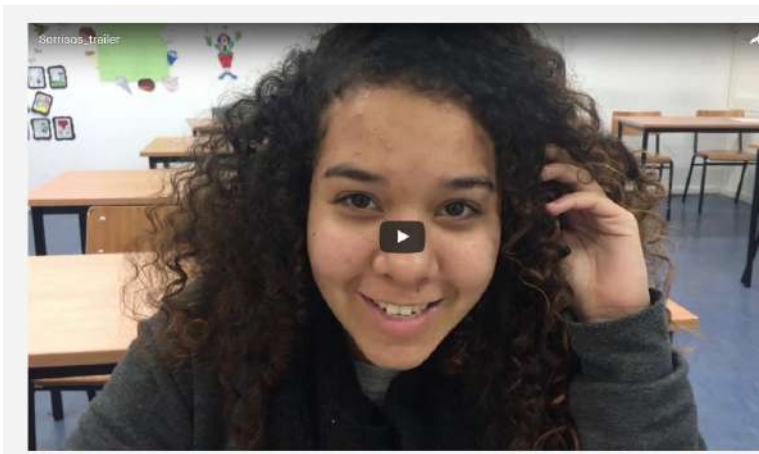
<https://amadoramaisempresas.pt/>

A plataforma é destinada a todos os empresários e empresas do concelho, qualquer que seja a sua atividade e dimensão, poderão consultar de forma intuitiva os apoios e medidas existentes de mitigação dos problemas causados pelo COVID 19 que possam ser adequados para as suas necessidades e constrangimentos, contando com o apoio da equipa da AMADORA TECH para analisar a situação da empresa, identificar a melhor solução e implementá-la.

Podem consultar a plataforma e dispõem de um número gratuito para esclarecimento de dúvidas:

800 105 100

### 6.2. AMADORA SORRI - PROJECTO 12/15



O Projecto 12-15 <sup>2</sup>não se cinge ao combate contra o abandono escolar, visa, essencialmente, diminuir de modo significativo o absentismo e o insucesso escolares dos jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 15 anos, que abandonaram a escola ou que se encontram em risco de vir a fazê-lo, e que preferencialmente não tenham concluído o 1º Ciclo do Ensino Básico.

A meta do projeto é que esses jovens concluam o 2º Ciclo do Ensino Básico e que assim regressem a um percurso escolar regular. Porém, não basta saber que os jovens retomaram um percurso escolar regular, importa também conseguir que o olhar sobre a escola e as suas potencialidades se altere. As experiências vividas por muitos destes jovens estão marcadas por aspetos que, no seu conjunto, conduzem a uma imagem da escola como um local no qual não gostam de permanecer e com o qual não se identificam.

Assim, o Projeto 12-15 promove a “escola atrativa”, isto é, aos jovens são dadas a conhecer as inúmeras potencialidades do espaço escolar de modo a que modifiquem não só a sua postura face à escola, como também a sua perspetiva relativamente a esta última, aos seus agentes e à sua cultura de aprendizagem. Assim, após o cumprimento do horário estabelecido para as atividades curriculares, são proporcionadas atividades lúdicas que passam, sobretudo, por áreas capazes de motivar e despertar o interesse destes jovens. Deste modo, espera-se que a escola passe a ser tida como um lugar no qual é bom permanecer, porque nela é possível aprender fora e dentro do contexto de sala de aula.

O retorno à escola, uma nova imagem sobre esta, a posse de uma qualificação escolar mais elevada do que a de partida constituem fins meritórios, aos quais se acrescentam outras mais-valias, tais como: a integração social, a melhoria da qualidade de vida, o reforço da auto-estima e motivação, entre outras.

Este projeto é constituído por 4 turmas em funcionamento, abrangendo um total de 60 alunos.

### 6.3. AMADORA CUIDA

#### 6.3.1. OFICINA MULTISERVIÇOS

A Oficina Amadora Multiserviços é um projeto que tem como principais objetivos prestar um serviço de apoio a grupos vulneráveis da população do Município da Amadora.

O projeto é dirigido a idosos com 65 ou mais anos, pessoas portadoras de deficiência e pessoas em situação de dependência e de precariedade económica (considera-se



<sup>2</sup> Futuramente 11-16

precariedade económica quando o rendimento per capita é inferior á Pensão Social) que necessitem de pequenas reparações ou arranjos nas suas casas. Têm acesso ao serviço todos os idosos portadores do cartão 65+.

O Gabinete de Ação Social realiza uma triagem cuidada de todos os pedidos rececionados e encaminha-os para o Amadora Inova. A equipa de reparações da Oficina Amadora Multiserviços deverá deslocar-se a casa do(a) utente, num período até 72 horas úteis após sinalização e autorização por parte do Gabinete de Ação Social, tendo como missão realizar o diagnóstico correto dos serviços que terão de ser levados a cabo na habitação, bem como o levantamento dos materiais a adquirir.

Mais do que uma resposta complementar de apoio às instituições prestadoras de serviço de apoio domiciliário, a Oficina Amadora Multiserviços é um projeto que tem permitido detetar com maior facilidade e fiabilidade as reais condições de vida de alguns agregados familiares que residem no Concelho da Amadora.

### 6.3.2. SALA DE ACOLHIMENTO DE BEBES E CRIANÇAS

Sala de Acolhimento – Uma resposta gratuita ao alcance de todos os encarregados de educação a frequentar percursos qualificantes no município da Amadora.

Se está a frequentar uma formação num centro profissional ou numa escola e não têm onde deixar o seu filho menor, contacte com a responsável pelo seu curso, para que esta nos faça chegar o pedido de integração da criança. No próprio dia obterá uma resposta.

Público: 1 mês aos 5 anos

Horário: 8h às 20h



### 6.3.3. BOUTIQUE INOVA

A BOUTIQUE INOVA tem como objetivo dar respostas efetivas a situações carenciadas e de exclusão social, participando ativamente na resolução de alguns problemas de vulnerabilidade do concelho, contribuindo assim para uma melhoria a nível de integração social e qualidade de vida de alguns indivíduos.

Destina-se, a qualquer cidadão residente na Amadora quem demonstre ter necessidade dos bens.

Os apoios prestados são distribuídos de forma gratuita, sendo ao nível de vestuário de criança, jovem e adulto e pequenos eletrodomésticos e excecionalmente e de acordo com o espaço disponibilizado, brinquedos, mobiliário e outros eletrodomésticos.

Pretende-se envolver a sociedade civil e o tecido empresarial de forma a contribuírem também, através da doação de bens, para reduzir os efeitos da pobreza e de exclusão social do concelho.



### 7. NECESSIDADES E EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

O objetivo central da Amadora Inova é a satisfação de todas as partes interessadas nos resultados das suas atividades.

A Amadora Inova define como seus Clientes e partes interessadas, os identificados mais à frente neste manual.

A ação de gestão de expetativas das partes interessadas e a integração das suas sugestões, ideias e orientações processam-se de forma interativa e, ocorre em vários momentos determinantes da definição das atividades, estratégias e na planificação e, ainda, no quotidiano, permitindo que as partes interessadas, sintam que as suas necessidades e preocupações são consideradas. Por outro lado, esta atitude tem aberto os canais de comunicação entre as partes interessadas. A aferição das necessidades e expetativas das partes interessadas é feita em vários momentos, nomeadamente através da avaliação da satisfação do cliente.

O tratamento e gestão dessas necessidades e expetativas é feito no Relatório da Revisão pela Gestão. A gestão das expetativas das partes interessadas permite aumentar a probabilidade de sucesso da atividade e, diminuir os riscos para atingir os objetivos e metas.

## 8. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

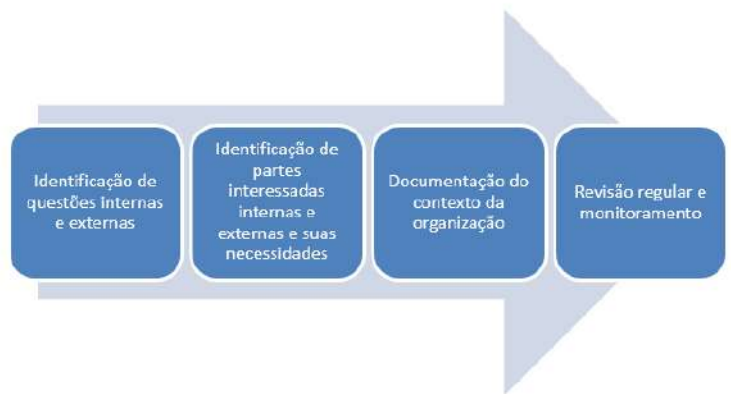
Uma das questões revelantes é, sem dúvida, o enquadramento legal da empresa, o qual não permite concorrer a certos programas de financiamento uma vez que a Instituição tem fins lucrativos.

A nível concorrencial, o projecto 12/15 é único em Portugal, todavia há que continuar um caminho de sucesso e credibilidade junto das partes interessadas como a Camara Municipal da Amadora, Ministério da Educação e Agrupamento de Escolas de Alfoanelos.

Não há concorrência, todavia o objetivo é validar a metodologia do mesmo e ser extensível a qualquer escola em Portugal ou na Europa.

O nosso contexto organizacional em termos locais ou nacionais não é um fator de atração uma vez que nos encontramos a trabalhar na Amadora. Se no caso de alguns projetos não é prejudicial, até pelo contrário, em termos de atração de novos empreendedores, todavia a Amadora não tem visibilidade alguma nem tradição nesta área. Além disso Lisboa, Cascais, Loures, Odivelas fizeram enormes investimentos nas suas incubadoras e laboratórios, tornando-os atrativos e modernos apostando num design jovem e moderno. Assim, há que criar serviços complementares a um simples “aluguer” de espaço, diferenciando a nossa incubadora.

A nível interno um dos aspetos que mais nos tem afetado é a falta de recursos financeiros que nos permitam melhorar o espaço, investir em divulgação, entre outros.



## 9. PLANEAMENTO

O processo de planeamento inclui os seguintes passos:

a) Tratamento dos Riscos e Oportunidades

Análise Swot à Instituição para identificar os pontos fracos e fortes, havendo anualmente uma revisão à mesma. Os riscos e oportunidades estão associados a cada processo.

A Gestão de Risco está estruturada com base nos seguintes pilares:

Estabelecimento e monitorização do Contexto da Organização;

Identificação das necessidades e expetativas das partes interessadas;

A identificação dos riscos deve refletir os objetivos;

A monitorização (auditorias e Análise de Dados) e revisão (Revisão pela Gestão) são partes integrantes do processo de Gestão de Risco.

O acompanhamento das ações definidas para tratamento dos riscos e oportunidades identificados é da responsabilidade dos gestores dos processos e monitorizado pela qualidade.

## 10. RISCOS E OPORTUNIDADES

Tendo em consideração o contexto da organização e as necessidades e as expetativas das partes interessadas, são determinados os riscos e oportunidades que são tratados para dar garantias de que o sistema de gestão da qualidade da INOVA pode atingir os resultados pretendidos, em impresso próprio: 04.59REV0.21 Modelo - Matriz de Riscos e Oportunidades com o objetivo de mitigar/evitar os efeitos desejáveis e prevenir ou reduzir os efeitos indesejados, assim como, obter a melhoria.

Aquando da revisão do SGQ pela gestão de topo, são analisados os riscos e oportunidades e, se necessário, atualizado o Quadro acima.

### 11. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

A Amadora Inova tem instituído fluxos de informação entre os vários níveis organizacionais, no sentido de gerar, incrementar, desenvolver e partilhar o conhecimento dentro da Instituição. Uma das ações é a partilha de conhecimento através de formação interna ministrada pelos colaboradores para colaboradores.

A partilha do conhecimento na Amadora Inova é diária, utilizando para o efeito vários instrumentos e ferramentas, disponíveis para consulta de todos/as os/as trabalhadores/as e colaboradores/as da Amadora Inova identificados/as no documento Plano de Comunicação.

As atualizações às normas e legislação de origem externa encontram-se identificadas, disponibilizando na intranet os ficheiros atualizados trimestralmente.

A Amadora Inova tem um Plano de Formação Interno, atualizado anualmente, de acordo com as necessidades de formação identificadas aos/às trabalhadores/as.

### 12. COMPETÊNCIAS E CONSCIENCIALIZAÇÃO

A Amadora Inova possui um cadastro onde se encontra a documentação identificativa de cada trabalhador/a e colaborador/a, bem como resumos dos seus currículos de forma a evidenciar o cumprimento dos requisitos de competência aplicáveis.

A Amadora Inova promove a formação de todo o seu pessoal para assegurar:

- A adequação e melhoria das competências;
- A consciencIALIZAÇÃO para a importância das atividades individuais no contributo para a qualidade;
- A compreensão da Política da Qualidade instituída; e A compreensão dos requisitos do SGQ;
- A eficácia da comunicação.

Encontram-se definidos mecanismos de avaliação da eficácia da formação e avaliação do desempenho.



### 13. OBJETIVOS DA QUALIDADE

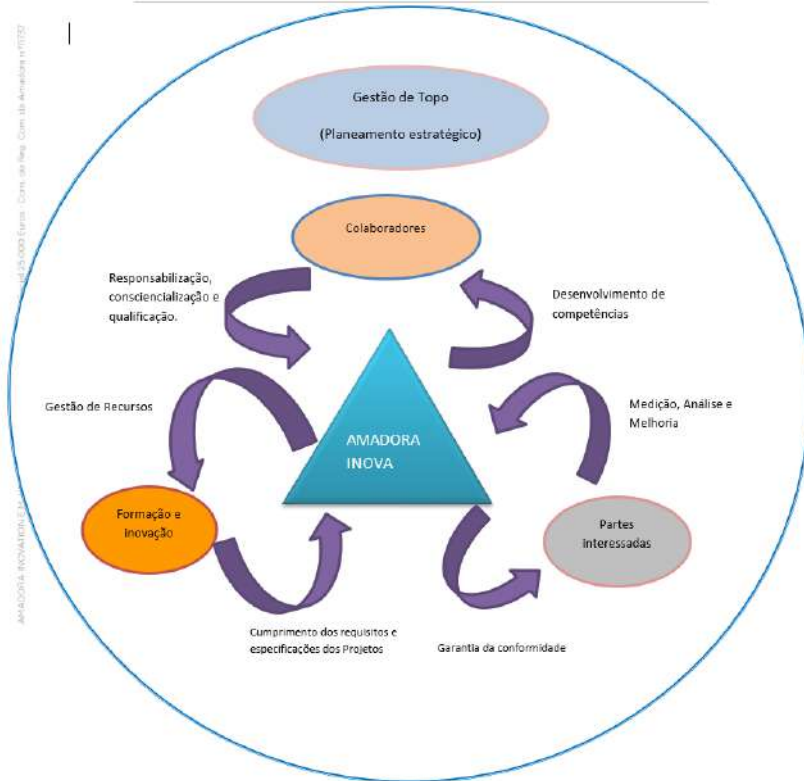
São anualmente definidos objetivos da qualidade, os quais são descritos em documento próprio de forma a garantir a sua avaliação sistemática e objetiva.

Assim, cada processo tem os seus objetivos associados, alinhados com a estratégia da empresa, com indicadores e metas associadas, os quais se assumem como Objetivos da Qualidade.

Mantendo uma aposta clara na melhoria contínua do Sistemas de Gestão de Qualidade, a AMADORA INOVATION promove uma Política de Qualidade baseada em:

- Surpreender os clientes internos/externos em relação à qualidade dos produtos e serviços prestados;
- Efetuar investimentos que conduzam à melhoria contínua dos processos, contribuindo também para a melhoria das condições de trabalho existentes;
- Promover e estimular o trabalho de equipa, valorizando continuamente os colaboradores através da aposta na formação destes e do seu nível de satisfação;
- Manter a comunicação clara e fluente com os fornecedores, clientes e colaboradores;
- Avaliar continuamente os resultados obtidos para se atender às expectativas dos acionistas bem como fomentar o crescimento da empresa.
- Garantir o cumprimento das medidas excecionais e temporárias relativas à Pandemia da doença Covid 19.

O planeamento do SGQ da Instituição tem por base os princípios da melhoria contínua, segundo o esquema seguinte:




Os nossos clientes:


- Potenciais empreendedores
- Empresários
- Potenciais candidatos ao Projeto 12/15
- Potenciais candidatos à sala de acolhimento

Seguidamente apresentamos um esquema das **partes interessadas**:






- Camara Municipal da Amadora
- IEFP
- PSP
- Policia municipal
- Clientes
- Cooptécnica
- Escolas Públicas
- Incubados



- . CMA
- . Clientes (incubados e empresas do concelho),
- . IAPMEI,
- . RNI,
- . IEFP,
- . Portugal 2020
- . comunidade.



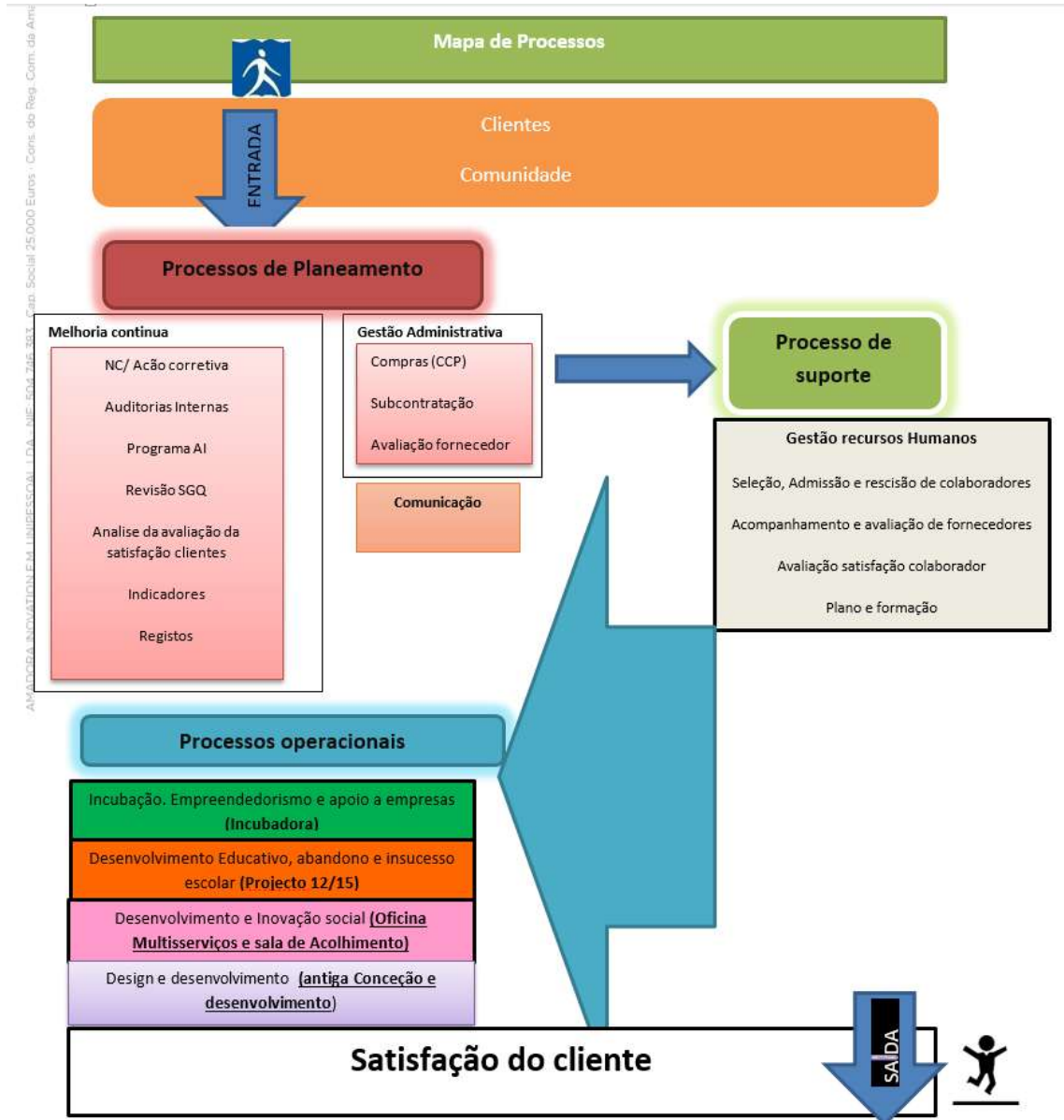
- . Camara Municipal Amadora
- . Agrupamneto de Escolas Alfornelos
- . CPCJ
- . Familias
- . Alunos
- . Professores
- . Prestadores de serviços

Partes Interessadas Relevantes	Especificação do cliente INOVA	Requisitos do cliente (4.2)
Ministério da Educação	Após conclusão serem devolvidos à escola da sua residência	Requisitos impostos por lei
Câmara Municipal Amadora	Cumprir o Plano de atividades - PA (uma componente dos Instrumentos de gestão)	Que cumpra o PA
Colaboradores	Os legalmente exigidos	Requisitos legais
Fornecedores	Cumprir o Anexo II	Requisitos legais

AMADORA INOVATION E.M. UNIPessoal LDA - NIF: 504 746 383 - Cap. Social 25.000 Euros - Cons. do Reg. Com. da Amadora n.º1737

	Cumprir o RGPD	
Cientes Cuida	Ter mais de 65 anos e ser portador do cartão amadora+	Realização da primeira visita até 72 horas, após receber o pedido da CMA.  Realização do serviço.  Requisitos regulamentares  Procedimento.
Cientes Sorri	Ser sinalizados pelas escolas, CPCJ, Tribunais e outros  Residirem no concelho da Amadora  Não terem completado o 1º ciclo prioritariamente ou 2º ciclo incompleto  1º ciclo concluído, ou o 2 incompleto  Ter entre os 11 e os 16 anos.	Requisitos impostos por lei  Requisitos regulamentares  Procedimento e Regulamentos.
Cientes Tech	Residir e trabalhar no concelho da Amadora ou constituir empresa com sede no concelho.  Ter uma ideia de negocio.	Requisitos regulamentares  Regulamentos.

14. INTERAÇÃO DOS PROCESSOS



AMADORA INOVATION E.M. UNIPessoal LDA - NIF: 504 746 383 - Cap. Social 25.000 Euros - Cons. do Reg. Com. da Amadora n.º 11737

O modelo de Gestão da Qualidade implementado baseia-se no ciclo de melhoria contínua de Demming, o ciclo PDCA:

P: Planear

D: Executar

C: Verificar

A: Actuar

Este ciclo é aplicado sempre que necessário a cada processo, sendo evidenciado no momento em que é realizada a revisão do SGQ.

Os processos são suportados por procedimentos, regulamentos, especificações, instruções de trabalho, recursos humanos e informação necessária para assegurar que a operação e controlo sejam eficazes.

Os processos são monitorizados pelos indicadores de desempenho definidos e auditados por forma a garantir que são levados a efeito em conformidade com o estabelecido.

## 15. MONITORIZAÇÃO

### Painel de Bordo

Existem painéis de bordo associados aos seguintes processos:

- Incubação
- Projecto 12/15
- Oficina Multiserviços
- Sala de Acolhimento
- Compras/contratação Pública
- Recursos Humanos

Exemplo:

Ano letivo: 2016/2017

Painel de indicadores

Indicadores	Histórico Ano letivo									Resultados ano letivo atual	Metas	
	n-3			n-2			n-1				n	
	Inscritos	Resultado	%	Inscritos	Resultado	%	Inscritos	Resultado	%	n		%
Assiduidade de professores										863	2280	38%
Assiduidade de formadores										124	480	26%
Aproveitamento	61	48	79%	62	47	76%	42	38	90%	0	61	0%
Conclusões										0		
Transições										0		
Sem aproveitamento			0%			0%	42	4	90%	2	0	-2
Resultados										0		
Abandono										2		
Outros			0%			0%	42	11	74%	2	0	-2
Institucionalizações										0		
Mudança residência										1		
Outros										1		

Alunos

≤ 75%	■
>= 76% ≤ 80%	■
>= 81%	■

Professores/Formadores

≤ 90%	■
>= 91% ≤ 95%	■
>= 96% ≤ 100%	■
> 101%	Erro!

O ciclo de melhoria continua integra-se nas atividades do ciclo de gestão anual.

- Avaliação da satisfação do cliente – Anual
- Auditorias Internas – 1 anual a todo o sistema
- Monitorização e medição dos processos – Trimestral (cruzar com CMA)
- Controlo do Produto Não conforme – Imediata
- Melhoria – Anual, saindo propostas da Revisão pela gestão/sempe que se justifique

## 16. FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS

### Competências Transversais

- Relacionamento Interpessoal
- Capacidade de integração e trabalho em equipa
- Adaptação à mudança e flexibilidade
- Espírito crítico e capacidade de autocrítica
- Idoneidade
- Capacidade de comunicação
- Espírito de iniciativa e proatividade
- Tolerância e capacidade de diálogo
- Assiduidade
- Pontualidade
- Capacidade de análise e resolução de problemas
- Inovação e criatividade
- Capacidade de valorização dos outros

### Funções

#### Gestão de Topo

A gestão de topo deve demonstrar **liderança e compromisso** em relação ao sistema de gestão da qualidade ao:

- a) assumir a responsabilização pela eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) assegurar que a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e são compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica da organização;
- c) assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização;
- d) promover a utilização da abordagem por processos e do pensamento baseado em risco;
- e) assegurar a disponibilização dos recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade;
- f) comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e da sua conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- g) assegurar que o sistema de gestão da qualidade atinge os resultados pretendidos;
- h) comprometer, orientar e apoiar as pessoas para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- i) promover a melhoria;



j) apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.

A gestão de topo deve demonstrar liderança e compromisso no que se refere ao **foco no cliente** ao assegurar que:

- a) tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;
- b) os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a aptidão para aumentar a satisfação do cliente são determinados e tratados;
- c) o foco no aumento da satisfação do cliente é mantido.

A gestão de topo deve estabelecer, implementar e manter uma **política da qualidade** que:

- a) seja adequada ao propósito e ao contexto da organização e suporte a sua orientação estratégica;
- b) proporcione um enquadramento para a definição dos objetivos da qualidade;
- c) inclua um compromisso para a satisfação dos requisitos aplicáveis;
- d) inclua um compromisso para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

A política da qualidade deve ser:

- a) disponibilizada e mantida como informação documentada;
- b) comunicada, compreendida e aplicada dentro da organização;
- c) disponibilizada às partes interessadas relevantes, conforme adequado.

A gestão de topo deve assegurar que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as **responsabilidades e autoridades** para funções que são relevantes dentro da organização.

A gestão de topo deve atribuir a responsabilidade e a autoridade para:

- a) assegurar que o sistema de gestão da qualidade está em conformidade com os requisitos desta Norma;
- b) assegurar que dos processos estão a resultar as saídas pretendidas;
- c) reportar sobre o desempenho do sistema de gestão da qualidade e sobre as oportunidades de melhoria, em particular à gestão de topo;
- d) assegurar que se promove o foco no cliente em toda a organização;
- e) assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade é mantida quando se planeiam e implementam alterações no sistema de gestão da qualidade.

### Gestora da Qualidade

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Implementar e gerir o sistema de gestão de qualidade da empresa
- Elaborar a RG
- Desenvolver os processos de certificação e acreditação da empresa
- Assegurar todas as funções específicas no domínio da qualidade e propor ações de melhoria
- Coordenar e dinamizar as atividades de manutenção e de melhoria do sistema de gestão da qualidade;
- Propor a criação e ou revisão de procedimentos de trabalho, Instruções de trabalho e impressos aplicáveis às suas atividades da empresa;
- Proceder à revisão e atualização do manual da qualidade e dos procedimentos do sistema de gestão da qualidade
- Rever e ou elaborar novos, Procedimentos, instruções de trabalho e respetivos impressos de suporte e submetê-los a verificação e aprovação
- Preparar e submeter os instrumentos e ferramentas de gestão da qualidade à aprovação da Gerência de e gerir a execução do programa de auditorias;
- Analisar os resultados das auditorias aos processos e propor ações de correção e melhoria, conforme as não conformidades e/ou oportunidades de melhoria detetadas;
- Dinamizar o tratamento das não conformidades e a tomada de ações corretivas que evitem a repetição de problemas e que evitem a sua ocorrência;
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nas eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua atividade.

### Diretor Pedagógico

- Apresentar propostas para a elaboração do plano anual de atividades e orçamento;
- Garantir o planeamento anual do ano letivo;
- Colaborar nas ações que promovam a relação com a comunidade local;
- Definir, em articulação com o Agrupamento de Escolas de Alfarelos, os pressupostos a que devem obedecer os critérios pedagógicos de execução do projeto;
- Participar, sempre que solicitado ou por ele definido, nas reuniões semanais da equipa pedagógica do projeto;
- Participar, ou delegar essa participação, nas reuniões mensais da equipa pedagógica do projeto;
- Garantir a existência dos meios materiais e equipamentos para planeamento, execução e avaliação dos programas curriculares e extracurriculares;
- Cumprir e fazer cumprir as decisões do Diretor Geral/Gerência da empresa;
- Facultar legislação de suporte às atividades e regulamentos ou guias de orientações aplicáveis, assim como procedimentos da direção pedagógica;
- Disponibilizar os horários de cada turma e todos os documentos de suporte administrativo ao projeto.
- Garantir que toda a equipa pedagógica do projeto tem acesso às ferramentas eletrónicas de suporte ao projeto;
- Garantir a atualização do dossier técnico pedagógico;
- Informar os professores/formadores sobre a utilização das ferramentas eletrónicas de suporte ao projeto;
- Fornecer à equipa pedagógica do projeto os instrumentos necessários para planificar o desenvolvimento das atividades;
- Propor ao Diretor Geral/Gerência um orçamento anual das atividades do projeto;
- A autorização, nos termos do plano anual de atividades, das atividades previstas;
- A justificação, nos termos da lei, de faltas de professores e formadores;
- Efetuar o levantamento de necessidades de formação e apresentar e promover o plano de formação para a equipa pedagógica do projeto;
- Promover, sempre que se revele necessário e adequado, a existência de unidades de recuperação para os alunos;
- Promover, em articulação com a equipa docente e equipa de acompanhamento psicopedagógico, a adaptação das planificações aos diferentes ritmos de aprendizagem dos alunos;
- Garantir a implementação de medidas preventivas e corretivas sempre que necessário;
- Assegurar o cumprimento do presente Regulamento;
- Em caso de medidas disciplinares deverá em tempo útil nomear um instrutor que seguirá o disposto legalmente para efeito de procedimentos disciplinar conforme previsto na lei em vigor;

### Assistente de direção/Administrativo/Tesouraria

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Prestar apoio administrativo à Gerência demais órgãos sociais quando assim definido e ao Diretor-geral
- Colaborar na elaboração do plano de atividade, Relatórios de gestão e contas, plano estratégico, candidaturas e outros documentos quando assim requerido
- Efetuar a receção, classificação, registo e distribuição da correspondência interna e externa recebida, bem como assegurar a expedição da correspondência;
- Gerir os sistemas de informação (iPortal) necessários à gestão da informação corrente da empresa;
- Realizar, em articulação com os demais serviços e unidades, a aquisição de serviços necessários à prossecução das atividades da empresa como estadias, viagens e outros;
- Organizar e manter atualizado o arquivo geral da empresa bem como a documentação à sua guarda;
- Zelar pela segurança dos documentos em arquivo durante os períodos legais fixados;
- Zelar pela guarda e segurança dos valores em cofre;
- Proceder a todas as operações de cobrança e pagamentos;
- Depositar as receitas;
- Proceder a levantamentos bancários;
- Controlar os saldos das contas bancárias;
- Registrar e conferir o movimento diário da tesouraria;
- Elaborar os documentos e livros próprios, assim como elaborar guias de receita, guias de operações de tesouraria ou outras;
- Colaborar na elaboração dos balancetes e de outros indicadores de gestão financeira;
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor, todos os clientes e utentes
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua atividade

### Diretor de Projetos

- Desenvolve a sua atividade no âmbito da empresa nas áreas correlacionadas com a manutenção, gestão de todos os espaços e equipamentos afetos à sua atividade.
- Compete-lhe:
- Propor o desenvolvimento de ideias, projetos e ferramentas de fomento e suporte à estratégia plurianual da empresa;
- Desenvolver, em articulação com as unidades, os estudos prospetivos necessários à sua atividade;
- Articular com outros serviços e parceiros externos o desenvolvimento de candidaturas e processos associados;
- Acompanhar as atividades dos projetos transnacionais da empresa;
- Apoiar os demais serviços e unidades no desenvolvimento de candidaturas ao financiamento da sua atividade;
- Acompanhar os demais serviços e unidades na implementação de projetos;
- Colaborar com o Serviço administrativo-financeiro na elaboração dos documentos:
  - Planos de atividades;
  - Relatórios de gestão e contas;
  - Plano estratégico;
  - Outros documentos.

### Encarregado de Protecção de Dados

A designação do DPO deve ser realizada em função das competências profissionais em especial dos conhecimentos avançados de proteção de dados e que seja capaz de cumprir as tarefas atribuídas no Artigo 39º, relacionadas com a segurança e proteção de dados, por exemplo deve ter as seguintes funções:

- Sensibilização e informar todos os que tratam dados pessoais;
- Assegurar o cumprimento das políticas de privacidade e proteção de dados;
- Controlar e regular a conformidade do RGPD;
- Recolher informação para identificar atividades de tratamento;
- Controlar e acompanhar a produção do AIPD – Avaliação de Impacto sobre Protecção de Dados;
- Promover as abordagens de Privacidade por Desenho e por Padrão;
- Realizar a avaliação na exposição aos riscos de violações de privacidade e mitigados com ações de melhoramento;
- Recolher informação para identificar atividades de tratamento;
- Manter actualizado os registos das atividade de tratamento de dados;
- Controlar o cumprimento de contratos escritos subcontratante;
- Promover formações de boas práticas para a proteção de dados;

- Ser o ponto de contacto com os titulares de dados de forma a esclarecer questões relacionadas com o tratamento dos dados;
- Ser o ponto de contacto com as autoridades de controlo;

### Responsável dos Recursos Humanos

#### 1. Funções Serviço de Recursos Humanos

- Processar mensalmente os salários;
- Processar mensalmente os vencimentos dos prestadores de serviço e conferir com os recibos das finanças e segurança social;
- Preenchimento de guias de pagamento através da Internet;
- Rececionar e remeter à Diretor-geral/Gerência justificativos de falta e de ausência com o respetivo parecer legal;
- Recrutamento e seleção dos novos colaboradores, em parceria com os R.S.;
- Acompanhar todos os processos individuais e respetivas atualizações;
- Acompanhar o processo de avaliação de desempenho dos colaboradores, anualmente, até ao fim do primeiro trimestre do ano seguinte;
- Definir o plano de formação continua;
- Proceder à participação junto da seguradora, dos acidentes de trabalho;
- Acompanhamento dos contratos de trabalho e Prestadores de serviço;
- Atualizar o livro de registo de horário de trabalho;
- Atualizar o livro de horas extras de trabalho;
- Elaborar os acordos de isenção de horário de trabalho;
- Todos os assuntos relacionados com pessoal;
- Elaborar e atualizar o mapa de pontes;
- Acompanhar processos de averiguação e disciplinares;
- Elaboração de mapa, atualizações e seu envio para a companhia de seguros – seguro de saúde;
- Elaboração do relatório único;
- Elaboração dos relatórios da DGAL;
- Carregar dados no DBGEP - formadores e funcionários;
- Organizar inspeção, higiene e segurança no trabalho;
- Organizar o processo da formação;
- Acompanhar as alterações da legislação sobre as leis do trabalho e organizar o seu arquivo para consulta.
- Elaboração de relatório mensal, modelo 10, de IRS;
- Gestão de férias;
- Arquivo geral RH;

- Garantir que a documentação arquivada está atualizada;
- Verificação das declarações de não dívida dos formadores (finanças e segurança social).
- Inscrever e dar baixa dos colaboradores na segurança social;
- Organizar o processo de medicina do trabalho;
- Controlo do ponto métrico;
- Atualizar o mapa de férias;
- Atualizar o mapa de pessoal;
- Atualizar o mapa controlo de absentismo;
- Garantir a conformidade da lista de assinaturas;
- Elaborar as declarações de rendimentos de funcionários e colaboradores dentro dos prazos estabelecidos na lei.

### Responsável pela Rede de Empresas

- Organizar e promover a realização de Eventos, quer no âmbito das atividades da Incubadora Amadora TECH, quer em função das atividades das startups e empresas instaladas;
- Apoiar a criação de uma rede no âmbito da Incubadora Amadora TECH que promova e estimule atividades de networking entre as startups e empresas instaladas e estimular o surgimento de um ambiente, no âmbito da Incubadora Amadora TECH, que estimule a partilha e desenvolvimento de ideias de negócios comuns e promova sinergias capazes de gerar novas oportunidades para o ecossistema da Incubadora;
- Colaborar no desenvolvimento do ecossistema da empresa, seja através da atração de novos parceiros estratégicos, seja através da captação de mentores para os diversos programas de suporte ao empreendedorismo da Incubadora Amadora TECH;
- Propor temas e atividades, no quadro da atividade geral da empresa e das suas orientações estratégicas, e em função dos grandes temas da atualidade no domínio do empreendedorismo e desenvolvimento de empresas, que levam à realização de conferências e seminários temáticos;
- Colaborar no desenvolvimento das ferramentas de suporte à Incubadora Amadora TECH, colaborar no desenvolvimento do plano de marketing e comunicação da empresa e desenvolver o manual do utilizador dos espaços e serviços da Incubadora Amadora TECH;
- Prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias ao estabelecimento e instalação de empreendedores e empresas na Incubadora TECH;
- Apoiar o desenvolvimento de protocolos como outras entidades similares para a promoção e desenvolvimento da Incubadora Amadora TECH;
- Angariar patrocínios e apoios para o desenvolvimento, quer das atividades da Incubadora Amadora TECH, quer das atividades das outras unidades e serviços da empresa municipal;
- Organizar uma mostra anual das diversas atividades e negócios em desenvolvimento na Incubadora Amadora TECH e promover a ligação desta mostra ao tecido empresarial;
- Garantir, sob orientação do Serviço de Qualidade, a aplicação do quadro normativo e respetivas ferramentas de trabalho em utilização na empresa

### Contratação Pública

Analisar todos os fornecedores em termos de faturação nos dois anos económicos anteriores e corrente.  
Atribuição de CPV,s. .Analisar faturação por categoria de produto.  
Definição do procedimento a adotar à luz do código dos contratos públicos:  
Ajuste direto regime simplificado, Ajuste direto regime geral, Consulta Prévia  
Concurso Público.  
Criação dos templates da entidade relativos à contratação pública.

### Técnicos Superiores

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Prestar apoio de gestão às atividades da unidade serviço onde se enquadre o exercício das suas funções
- Elaborar os documentos de suporte necessário e requeridos às atividades da unidade/serviço onde esteja inserido.
- Colaborar na elaboração dos documentos de suporte ao desenvolvimento das atividades da unidade/serviço onde esteja inserido.
- Carregar todos os dados e informação inerente aos sistemas e ferramentas de informação necessários ao desenvolvimento das atividades da unidade/serviço onde esteja inserido
- Organizar e manter atualizado, nos termos definidos, toda documentação à sua guarda;
- Participar e colaborar em todas as atividades inerentes à unidade/serviço onde esteja inserido.
- Colaborar nas atividades de divulgação da unidade serviço em que esteja inserido
- Propor o desenvolvimento de atividades da unidade serviço em que esteja inserido
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor, todos os clientes e utentes
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua atividade



### Técnicas de Acompanhamento

- Sinalizar, em articulação com a equipa de professores e formadores, no início do ano letivo, os alunos que necessitam de um acompanhamento individualizado;
- Articular com o responsável do polo, a equipa de professores e formadores e a equipa de mediadores as atividades semanais do projeto;
- Promover as ligações entre a equipa docente, os alunos e as suas famílias;
- Levar a cabo, sempre que tal se revele necessário, visitas domiciliárias em especial nas seguintes circunstâncias:
  - Absentismo;
  - Documentação em falta;
  - Encarregado de educação ausente.
  - Diagnosticar, em articulação com a equipa de professores e formadores, necessidades particulares que surjam entre os alunos;
  - Articular com os serviços de Apoio judicial e de saúde (a nível municipal e central);
  - Estabelecer o contacto entre as entidades sinalizadoras e as entidades públicas, privadas ou solidárias competentes que acompanham os jovens e as suas famílias;
  - Apoiar a equipa docente na procura de estratégias que combatam as dificuldades de aprendizagem dos alunos, défice de atenção e comportamentos disruptivos.

Cabe também aos técnicos de acompanhamento, o encaminhamento do jovem para outros tipos de apoio se assim o entenderem, tais como, pedopsiquiatria, saúde, entre outros que entenda ser necessário ao bom desenvolvimento do aluno.

- Acompanhar a resolução de todas as ocorrências que surjam durante o período letivo e no desenvolvimento das atividades decorrentes;
- Realizar periodicamente um relatório de caracterização das atividades do projeto que reflita o desenvolvimento dos alunos quanto à assiduidade, pontualidade, comportamento e aproveitamento escolar, com os seguintes momentos:
  - Diagnóstico, antes de início das atividades do projeto;
  - No final do 1.º período;
  - No final do 2.º período;
  - No final do 3.º período, sendo que este último relatório agregará toda a informação dos 3 anteriores e encerrará o ano letivo.
- Atendimento ao aluno em horário pré-definido sempre que a técnica verifique essa necessidade;

- Articular permanentemente com a equipa de professores e formadores, assim como com os restantes elementos da equipa de acompanhamento pedagógico, informando-os dos aspetos considerados relevantes para o sucesso do aluno;
- Prestar esclarecimentos acerca dos alunos sempre que solicitados pelos encarregados de educação;
- Prestar esclarecimentos, em colaboração com o diretor de turma e ou professor titular, sobre os alunos, quando solicitado pelas instituições de acompanhamento social ou judicial, desde que a mesma se encontre a prestar apoio ao jovem ou à respetiva família;
- Mediar em articulação com a restante equipa de acompanhamento pedagógico e equipa de professores e formadores, conflitos;
- Na ausência de um professor ou elemento do par pedagógico e ou de um formador, encontrar soluções alternativas de preenchimento desses tempos letivos.

### Mediadores

- Apoiar a equipa de acompanhamento pedagógico e a equipa de professores e formadores no desenvolvimento das atividades letivas e não letivas do projeto;
- Acompanhar os alunos em todas atividades do projeto;
- Garantir a presença de todos os alunos nas aulas;
- Acompanhar os intervalos e períodos de refeições;
- Dar apoio à portaria sempre que necessário;
- Assegurar a preservação do espaço e equipamentos do Pólo;
- Acompanhar os alunos nas saídas, incluído as deslocações ao fim de cada dia para casa;
- Acompanhar os técnicos em visitas domiciliárias;
- Dar conhecimento à técnica que presta acompanhamento à turma de todas as situações que forem consideradas relevantes sobre os alunos e das quais possua conhecimento;
- Intervir sempre que solicitado ou necessário, nas ocorrências diárias do projeto, nomeadamente na gestão dos conflitos ocorridas com os alunos;
- Acompanhar, sempre que solicitado, os professores e formadores nas atividades letivas e não letivas;
- Participar nas reuniões mensais, ou sempre que definido, nas reuniões semanais de acompanhamento do projeto;
- Assegurar o desenvolvimento de atividades ocupacionais (desporto e lazer), das turmas nos intervalos entre as aulas, assim como à hora de almoço, ou noutros horários em que lhes seja solicitado.

### Serviço de manutenção

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Implementar as ações que decorram do exercício da sua atividade
- Apoiar e suportar as ações da equipa em que esteja inserido
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor, todos os demais colaboradores, clientes e utentes
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua actividade.

### Técnico de Informática

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Garantir, nos termos dos regulamentos e normas internas e em conformidade com os normativos legais em vigor, a confidencialidade dos dados e informação a seu cargo
- Verificar o funcionamento adequado de todos os sistemas informáticos a seu cargo
- Controlar e manter os sistemas de salvaguarda ativa e passiva de informação
- Garantir o apoio e suporte informático a todas as unidades e serviços da empresa
- Conhecer as normas e instruções de funcionamento dos sistemas informático (hardware e software) existentes na empresa
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor todos os demais colaboradores
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua actividade.

### Serviço de Portaria/Receção

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Recepcionar e atender (pessoalmente ou por telefone) todos visitantes e colaboradores de forma cordial, diligente, educada e cuidada

- Recepcionar e reencaminhar ao serviço respetivo toda a correspondência, documentação ou telefonemas recebidos
- Acompanhar e garantir o funcionamento dos sistemas passivos e ativos de segurança
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor todos os demais colaboradores, clientes e utentes
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua actividade.

### Administrativas

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Prestar apoio administrativo às unidades/serviço onde se enquadre o exercício das suas funções
- Elaborar os documentos de suporte administrativo necessário às atividades da unidade/serviço onde esteja inserido.
- Colaborar na elaboração dos documentos de suporte ao desenvolvimento das atividades da unidade/serviço onde esteja inserido.
- Efetuar os contactos necessários à prossecução das atividades da unidade/serviço onde esteja inserido.
- Garantir a entrega para o destinatário de toda correspondência interna e externa recebida
- Carregar todos os dados e informação inerente aos sistemas e ferramentas de informação necessários ao desenvolvimento das atividades da unidade/serviço onde esteja inserido
- Organizar e manter atualizado, nos termos definidos, toda documentação à sua guarda;
- Zelar pela segurança dos documentos em arquivo à sua guarda nos períodos termos legais fixados;
- Participar e colaborar em todas as atividades inerentes à unidade/serviço onde esteja inserido.
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor, todos os clientes e utentes
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua actividade.

### Operacionais/Sala de acolhimento

- Cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Zelar pela higiene e preservação dos bens e espaços a seu cargo
- Garantir um ambiente acolhedor e adequado ao bem estar físico e psíquico do utente
- Colaborar na organização das atividades inerentes ao funcionamento dos espaços a seu cargo
- Dinamizar as atividades inerentes ao funcionamento dos espaços a seu cargo
- Prestar aos encarregados de educação toda a informação relativa às atividades do utente
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas às atividades a seu cargo
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor, todos os demais colaboradores e utentes
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua actividade.
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa;
- Manter atualizados todos os instrumentos de controle de gestão no âmbito da sua atividade;
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua actividade.

### Motorista

- Conhecer e cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à sua atividade
- Assegurar o cumprimento de todas as normas legais relativas às viaturas a seu cargo
- Assegurar a limpeza e higiene de todos os veículos a seu cargo
- Cumprir escrupulosamente todas as normas legais relativas à condução
- Realizar uma condução defensiva
- Garantir o adequado funcionamento e manutenção de todas as viaturas a seu cargo
- Reportar superiormente todas as ocorrências relativas à operação e funcionamento de todas as viaturas a seu cargo
- Garantir que todos os ocupantes das viaturas a seu cargo cumprem todas as normas legais de segurança
- Tratar com respeito e nos termos das normas e procedimentos em vigor todos os demais colaboradores, clientes e utentes
- Participar nos eventos da empresa
- Garantir o cumprimento de todos regulamentos e normas da empresa

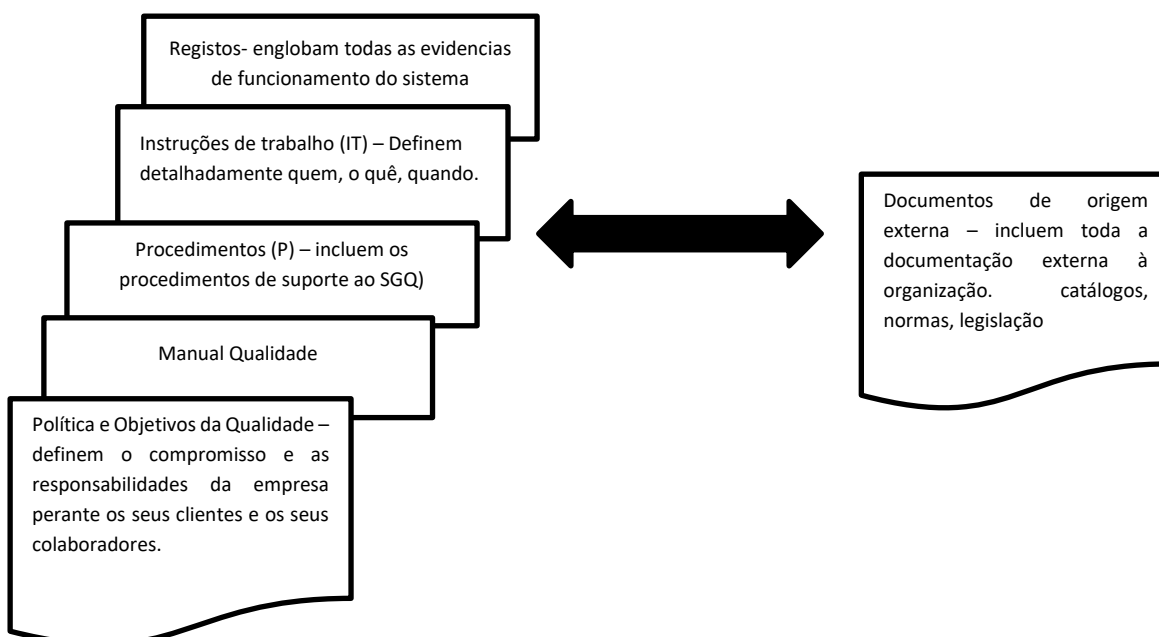
- Colaborar com os demais serviços e unidades e prestar toda a informação solicitada que corresponda à sua atividade
- Zelar pela higiene dos espaços e conservação dos bens e equipamentos a seu cargo
- Garantir o preenchimento de toda a documentação necessária ao exercício das suas funções
- Manter atualizados todos os documentos pessoais necessários ao exercício das suas funções
- Conhecer e cumprir os regulamentos e normas internas da empresa, nomeadamente as relacionadas com o exercício da sua actividade.

### Formadores Ateliers

- Possuir boa capacidade de comunicação e relacionamento humano em contexto de grupo
- Reforçar a empatia entre o aluno e os objectivos pedagógicos da formação
- O seu perfil psicológico e social vá de encontro às características desejáveis do Projecto
- Contribuir para moldar o perfil profissional dos seus alunos, sendo por isso desejáveis características pedagógicas, comportamentais e de relacionamento social adequadas à execução desta tarefa
- É necessário possuir preparação técnica e prática

## 17. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

A estrutura documental do SGQ da Amadora Inova segue a estrutura apresentada em seguida:



### 18. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

O sistema de gestão da qualidade da organização deve incluir:

- a) a informação documentada requerida por esta Norma;
- b) a informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

**Toda esta informação encontra-se no mapa de controlo de Informação documentada.**

### 19. CRIAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

Sempre que criar e atualizar informação documentada, a organização deve assegurar a adequada:

- a) identificação e descrição (p. ex. um título, data, autor, ou número de referência);
- b) formato (p. ex. língua, versão do software, aspeto gráfico) e suporte (p. ex. papel, eletrónico);
- c) Cabe ao Gestora da qualidade proceder à revisão e aprovação em termos de pertinência e adequação

Os impressos são identificados por um código.

Os impressos têm um código., um titulo, aspeto gráfico.

Por exemplo à Gerência corresponde os dígitos 01. Segue-se o numero do documento, revisão e ano.

Ex: 01.01Rev0.16

### 20. CONTROLO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Todos os utilizadores da rede possuem restrições e/ou limitações de consulta dos documentos pertencentes a esta directoria do **SGQ**. Ao **GQ** cabe a missão de actualizar toda a directoria do **SGQ** ou seja, a responsabilidade de transferir para as respectivas directorias os documentos aprovados. Quando necessário ou por indicação do DG – Director Geral os ficheiros informáticos poderão ser protegidos por “password”. Os arquivos informáticos são alvo de “ Backup’s”.

Os documentos relevantes para o SGQ estão identificados, encontrando-se definidos os seus formatos e conteúdos. São dados a conhecer a todos/as os/as trabalhadores/as e colaboradores/as da INOVA a que

dizem respeito. Estes documentos estão hierarquizados nas categorias descritas na estrutura documental, e integram documentos de origem externa.

Os registos são gerados na sequência da realização das atividades do INOVINTER para demonstrar a eficácia do SGQ e evidenciam que os requisitos são cumpridos. Os registos são mantidos por períodos mínimos, de acordo com critérios adequados a cada registo, e em condições que previnam a sua deterioração.

Todos os colaboradores podem aceder ao SGQ via computador ao que lhes foi autorizado. Tudo o que tenha a ver com dados pessoais é devidamente acautelado por forma a garantir o sigilo.

A **recuperação da informação** é feita através de cópias de Segurança, em suporte digital.

Sempre que algum serviço pretenda fazer alguma alteração envia para a qualidade, esta dá ou não autorização e segue para a informática para ser introduzido no SGQ. Se for para eliminar, colocamos numa pasta para esse efeito, se for para rever, alteramos a revisão e registamos numa tabela.

Segue-se um exemplo de controlo de aprovações, com respetiva data. No final do documento existe uma tabela designada de “Alterações”.

No que concerne o controlo de alterações procedemos do seguinte modo.

Exemplo:

**Elaborado por:** Qualidade

**Aprovado por:** Presidente do Conselho da Gerência e Diretor Geral

Sílvia Marques

Carla Tavares

Adelino Serras

Data: 27/ 04 /2021

Data: 27/04/2021

Exemplo: Tabela de alterações/revisões

Revisão	Data	Pag. /linha	Responsável	Descrição
04	27/03/2015	3 a 9	Sílvia Marques	Retirou-se informação desnecessária tornado o PD mais objetivo.
05	07-02-2017	1 a 9	Sílvia Marques	Simplificação da informação. Alteração de logos



No que diz respeito à **retenção e eliminação** os prazos de conservação devem ter em consideração cada projecto e a lei geral. Findo o prazo de validade do arquivo permanente, cada serviço determina ou autoriza a destruição destes registos, através de máquinas de corte de papel ou a destruição dos suportes magnéticos. Existem 3 destruidoras de papel, cartões, clipes e CD,s. Dois na Venda Nova, um na Reboleira.

No que diz respeito à **informação documentada de origem externa** determinada pela organização como sendo necessária para o planeamento e a operacionalização do sistema de gestão da qualidade encontra-se identificada e é controlada.

### 21. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Quando ocorre uma não conformidade, incluindo as que resultarem de reclamações, a organização deve:

a) reagir à não conformidade e, conforme aplicável:

- tomar medidas para a controlar e corrigir;
- lidar com as consequências;
- avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência em qualquer lugar, ao:
- rever e analisar a não conformidade;
- determinar as causas da não conformidade;
- determinar se existem não conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer;
- implementar quaisquer ações necessárias;
- rever a eficácia de quaisquer ações corretivas empreendidas;
- atualizar os riscos e as oportunidades determinados durante o planeamento, se necessário;
- efetuar alterações no sistema de gestão da qualidade, se necessário.
- As ações corretivas devem ser adequadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

As reclamações podem ser feitas via mail, via papel, orais, etc. Cabe a quem receciona cada reclamação proceder ao registo da mesma e enviar para a qualidade. Avaliada a proposta de solução, duração no tempo ou custos, aprova-se ou não. Avaliamos sempre a eficácia da ação corretiva e informamos sempre o cliente.

### 22. AUDITORIA INTERNA

A organização deve conduzir auditorias internas em intervalos planeados para proporcionar informação sobre se o sistema de gestão da qualidade:

a) está em conformidade com:

- 1) os próprios requisitos da organização para o seu sistema de gestão da qualidade;
- 2) os requisitos da presente Norma;

b) está eficazmente implementado e mantido.

A organização deve:

- a) planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditorias que inclua frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planeamento e reporte, o qual deve ter em consideração a importância dos processos envolvidos, alterações que tenham impacto na organização e os resultados de auditorias anteriores;
- b) definir os critérios da auditoria e o âmbito para cada auditoria;
- c) selecionar auditores e conduzir auditorias de modo a assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria;
- d) assegurar que os resultados da auditoria são comunicados à gestão relevante;
- e) empreender as correções e as ações corretivas apropriadas sem atrasos indevidos;
- f) reter informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e dos respetivos resultados. Seguimos a orientação da *ISO 19011 para orientação*.

### 23. REVISÃO PELA GESTÃO

#### 23.1. ENTRADAS PARA A REVISÃO PELA GESTÃO

A revisão pela gestão deve ser planeada e executada tendo em consideração:

- a) o estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- b) alterações em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
- c) informações quanto ao desempenho e à eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - 1) satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
  - 2) medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
  - 3) desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
  - 4) não conformidades e ações corretivas;
  - 5) resultados de monitorização e medição;
  - 6) resultados das auditorias;
  - 7) desempenho de fornecedores externos;

- d) a adequação dos recursos;
- e) a eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades (ver 6.1);
- f) oportunidades de melhoria.

### 23.2. SAÍDAS DA REVISÃO PELA GESTÃO

As saídas da revisão pela gestão devem incluir decisões e ações relacionadas com:

- a) oportunidades de melhoria;
- b) quaisquer necessidades de alterações ao sistema de gestão da qualidade;
- c) necessidades de recursos.

A organização deve reter informação documentada como evidência dos resultados das revisões pela gestão.

A revisão pela gestão é elaborada entre janeiro e fevereiro do ano seguinte.

### ANEXOS AO MANUAL

- 04.28REVO.16 Anexo I\_ Política da qualidade
  - 04.30REVO.16 Anexo III\_ Design e desenvolvimento
  - 04.33REVO.16 Anexo VI\_ Plano de comunicação
  - 04.51REVO.16 Anexo VII\_ Processos
  - 04.55REVO.16 Anexo X\_ Responsabilidades e Funções
- Organograma*

## 24. Revisões

Revisão	Data	Pag. /linha	Responsável	Descrição
01	9/05/2017	Todas	Sílvia Marques	Passar para anexo todos os documentos que sofrem mais frequentemente alterações.
02	28/06/2017	Página 11	Sílvia Marques	Acrescentar processo comunicação
03	03/07/2017	Váris	Sílvia Marques Neuza Agostinho	Organograma e revisão e funções
04	10/05/2018		Sílvia Marques Ana Mafalda António Curro	Revisão das partes interessadas

05	11/05/2018		Sílvia Marques Ana Mafalda António Curro	Eliminação anexo IV
06	18/06/2018	Página 32 à 38	Sílvia Marques	Acrescentou-se informação sobre revisão pela gestão, informação documentada e auditoria.
07	07/09/2019	Página 34 e 35	Sílvia Marques	Incluir no manual os riscos e oportunidades.
08	07/09/2018	Página 11 e 12	Sílvia Marques	Incluir as restantes partes interessadas em falta.
09	16/05/2019	21	Sílvia Marques	Descrição de funções do DPO
010	29/05/2019	várias	Sílvia Marques	Inclusão no manual dos seguintes aspetos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• necessidades e expetativas das partes interessadas</li> <li>• contexto da organização</li> <li>• planeamento</li> <li>• conhecimento organizacional</li> <li>• competências e consciencialização</li> <li>• Atualização de anexos</li> </ul>
011	28/2/2020	Covid19	Silvia Marques	Alteração do funcionamento dos serviços, novas ofertas, riscos, oportunidades.
012	27/04/2021	Organograma, pg. 8 Risco, oportunidades e melhorias pg 17 e 18	Silvia Marques	Revisão dos nomes das unidades e posição dos serviços  Atualização dos riscos, oportunidades e melhorias de acordo coma revisão pela gestão
014	17/01/2022	Alteração Organograma	Eng.º Adelino Serras	Alteração organograma dados que a contabilidade passou a ser feita externamente.