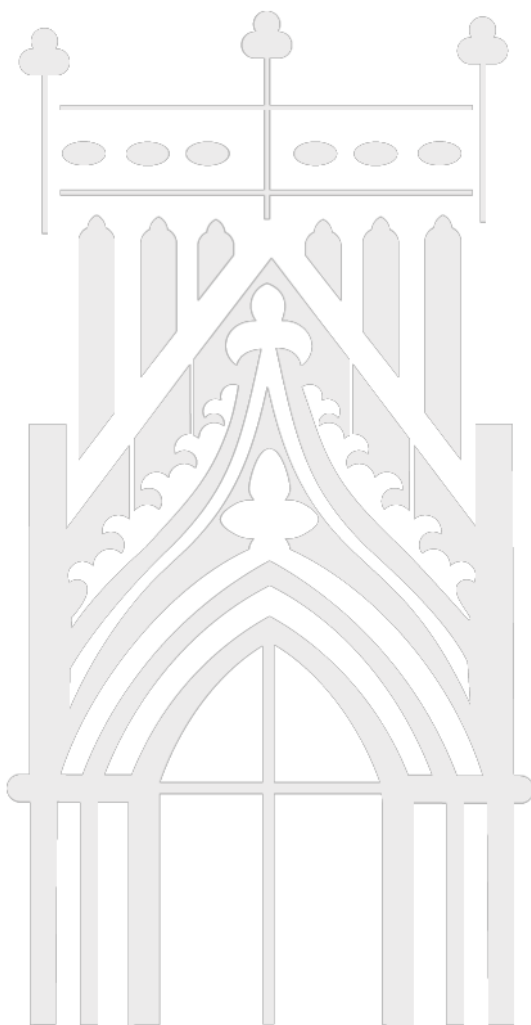


Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

Proposta de Sistema de Gestão da Qualidade
no Centro Social de Quadrazais.

Amara Santiago Marques

julho | 2014





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

**PROPOSTA DE SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE NO CENTRO SOCIAL DE
QUADRAZAIS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE
MESTRE EM SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE,
QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)**

Amara Santiago Marques

junho | 2018



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**PROPOSTA DE SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE NO CENTRO SOCIAL DE
QUADRAZAIS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE
MESTRE EM SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE,
QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)**

Orientadora: Prof^ª. Doutora Rute Abreu
Coorientadora: Prof^ª. Doutora Denise Pereira

Amara Santiago Marques

junho | 2018

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiária:

Amara Santiago Marques, N° 1010835

Estabelecimento de Ensino:

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Mestrado em:

Sistemas Integrados de Gestão (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social)

Local de Estágio:

Centro Social de Quadrazais

Morada de Estágio:

Rua das Eiras, 22 – Quadrazais, 6320-242 Sabugal

Datas de Início do Estágio:

2 de janeiro de 2017

Datas de Fim do Estágio:

3 de julho de 2017

Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:

Dr.^a Lisete Sanches

Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:

Prof.^a Dr.^a Rute Abreu

Coorientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:

Prof.^a Dr.^a Denise Pereira

Área do Estágio Curricular:

Qualidade

DEDICATÓRIA

Não uso as palavras para convencer alguém de alguma coisa, ou para provar alguma coisa a alguém, uso as atitudes. Uso-me como exemplo e acredito que a natureza me dará aquilo que mereço. Seja isso bom ou mau pois as atitudes são e serão sempre as palavras mais sinceras do livro que é a minha vida.

Assim sendo, quero dedicar este trabalho aos meus avós, Valdemar e Albertina, que já partiram.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é um ato de gratidão perante quem nos apoia incondicionalmente, quem nos ajuda e acredita em nós. Existem várias formas de agradecer. Neste relatório pretendo agradecer a todos aqueles que me ajudaram, apoiaram e participaram na minha vida, aqueles que sempre acreditaram em mim, na minha força para concretizar este objetivo.

Agradeço ainda àqueles que me colocaram barreiras na concretização deste sonho, deste objetivo. Os sonhos crescem e tornam-se realidade, então agradeço a todos aqueles que fizeram do sonho realidade:

Aos meus pais, ao meu irmão, e à minha avó Céu que são as pessoas que mais amo e que com todas as suas forças e esforço me ajudaram e apoiaram ao longo do meu percurso e me ensinaram a ser a pessoa que hoje sou e que tudo fizeram para que este momento fosse possível.

De forma especial à Prof.^a Dr.^a Rute Abreu pela dedicação, motivação, disponibilidade, orientação e frontalidade em ajudar-me a tirar todas as dúvidas e pelo fornecimento de material de apoio. À coorientadora Prof.^a Dr.^a Denise Pereira pelas orientações, disponibilidade e dedicação. O mesmo se aplica à Engenheira Ana Mesquita aquela que foi a minha Professora de Auditoria na pós-graduação.

Também aos meus grandes amigos Rúben Pereira, Sofia Cardoso, Sónia Bidarra, Mauro Santiago, José Pinho, Jorge Santos, Carla Cardoso, Álvaro Ferreira, Carolina Cercas, Alexandra Malta e Daniela Carquejo, Bernardo Maia, Cátia Pires e Emanuel Bandeira que tanto me apoiaram nos momentos em que mais precisei.

Um obrigado muito especial à entidade onde decorreu o estágio – Centro Social de Quadrazais, aos colaboradores do Centro, que fizeram com que me sentisse em casa, à supervisora e Diretora técnica Dr.^a Idalina e à Presidente da Entidade, a Dr.^a Lisete, que sempre me acompanharam.

Ao Instituto Politécnico da Guarda que me acolheu durante estes últimos cinco anos. A todos os Professores, Mestres e Doutores que me ensinaram. Aos meus colegas que me receberam, acolheram e apoiaram sempre.

O meu muito obrigada a todos!

RESUMO

O presente relatório de estágio profissionalizante terá como objetivo apresentar uma proposta de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) para o Centro Social de Quadrazais (CSQ), no Concelho do Sabugal. O CSQ é uma Entidade do Setor Não Lucrativo (ESNL) que dinamiza duas respostas sociais, especificamente: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Assim, o planeamento de um SGQ melhora o desempenho da CSQ, aumenta o grau de satisfação das partes interessadas (utentes, familiares, profissionais, voluntários, entidades parceiras e financiadoras, entre outras), gera maior economia, eficácia e eficiência dos processos e contribui para que o CSQ utilize a qualidade dos seus serviços como uma fonte de vantagem competitiva no Terceiro Sector. Para tal, deve estabelecer-se a política e os objetivos da qualidade para promover uma estratégia de sustentabilidade através do conceito da sua melhoria.

Para a realização do estágio profissionalizante propõe-se como metodologia de investigação para a análise teórica, a revisão de literatura científica e dos normativos legais para contextualizar a temática da qualidade, em geral, e do SGG, com particular ênfase na Norma NP EN ISO 9001: 2015 (IPQ, 2015b) – SGQ: Requisitos. Para a concretização da análise empírica, recorreu-se ao método do caso de estudo por o mesmo implicar um conhecimento profundo da realidade a investigar (Yin, 2009).

Os resultados evidenciam a fase de planeamento do SGQ, suportado na Norma NP EN ISO 9001: 2015 (IPQ, 2015b), no CSQ, onde se adota o processo de melhoria contínua e fomenta a deteção de não conformidades e oportunidades de melhoria que garantam a participação das partes interessadas. Assim, a liderança e o desenvolvimento de parcerias entre o IPG, a UPM, o CSQ e a unidade de missão do Sabugal Mais Social permitiram que fosse assegurada a elaboração desta proposta de relatório de estágio profissionalizante, baseada na dinâmica do CSQ que surge, cada vez mais, com a preocupação de um serviço de excelência e um aprimoramento nas práticas de responsabilidade social destas entidades direcionadas para o envelhecimento ativo e saudável.

Palavras-chave: Sistema de Gestão, Qualidade, Norma NP EN ISO 9001:2015, Serviço, ESNL.

JEL Classification: M1. Gestão

ABSTRACT

This professional internship report will aim to present a proposal of a Quality Management System (QMS) for the Centro Social dos Quadrazais (CSQ), in the Sabugal County. The CSQ is a Non Profit Entity (NPE) that dynamizes two social responses, namely: Residential Structure for the Elderly (ERPI) and the Home Support Service (SAD). Thus, the planning of a QMS improves the CSQ performance, increases the satisfaction of stakeholders (clients, families, professionals, volunteers, partners and funders, among others), generates greater economy, efficiency and effectiveness of processes and contributes to the CSQ that uses the quality of its services as a source of competitive advantage in the Third Sector. To that end, quality policy and objectives must be established to promote a sustainable strategy through the concept of improvement.

In order to carry out the vocational training, the research methodology for the theoretical analysis, the revision of the scientific literature and the legal norms to contextualize the quality theme in general, and the SGG, is proposed as a research methodology, with special emphasis on NP EN ISO 9001 : 2015 (IPQ, 2015b) - SGQ: Requirements. For the empirical analysis, the method of the case study was used because it implies a deep knowledge of the reality to be investigated (Yin, 2009).

The results show the planning phase of the QMS, supported by the norm NP EN ISO 9001: 2015 (IPQ, 2015b), in the CSQ, where the process of continuous improvement is adopted and encourages the detection of non-conformities and improvement opportunities that guarantee the stakeholder participation. Thus, the leadership and the development of partnerships between the IPG, the UPM, the CSQ and the social unit of the Sabugal Mais Social allowed the preparation of this proposal for a vocational training report, based on the dynamics of the CSQ, with the concern of a service of excellence and an improvement in the practices of social responsibility of these entities directed towards active and healthy aging.

Keywords: Management System, Quality, Standard NP EN ISO 9001: 2015, Service, NPSE.

JEL Classification: M1. Management

ÍNDICE

	Pág.
GLOSSÁRIO DE SIGLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE QUADROS	xii
PARTE I - ANÁLISE TEÓRICA	6
Capítulo 1	7
Caracterização da Qualidade	7
1.1 Enquadramento	7
1.2 Conceito e Evolução da Qualidade	9
1.3 Caracterização do Sistema de Gestão da Qualidade	16
1.4 Processo de certificação versus de acreditação	21
1.5 Abordagem à norma NP EN ISO 9001:2015	28
1.6 Interação dos processos	36
1.7 Considerações Finais	40
Capítulo 2	42
Caracterização do Contexto da Entidade	42
2.1 Enquadramento	42
2.2 Caracterização do Terceiro Sector	45
2.3 Caracterização da Carta Social	52
2.4 Caracterização do Concelho do Sabugal	53
2.5 Considerações finais	61

PARTE II – ANÁLISE PRÁTICA	62
Capítulo 3	63
Caracterização do Centro Social de Quadrazais	63
3.1 Enquadramento	63
3.2 Evolução histórica do Centro Social de Quadrazais	65
3.3 Estrutura organizacional do Centro Social de Quadrazais	67
3.4 Respostas Sociais do Centro Social de Quadrazais.....	68
3.5 Considerações Finais	73
Capítulo 4	74
Proposta de Sistema de Gestão da Qualidade para o Centro Social de Quadrazais	74
4.1 Enquadramento	74
4.2 Processos, procedimentos e estrutura documental	85
4.3 Manual de Qualidade.....	88
4.4 Proposta de Modelo de Sistema de Gestão de Qualidade	113
4.5 Considerações finais.....	125
Conclusões	129
Referências Bibliográficas	137
Anexos	141
Índice de Anexos	142
Anexo 1 – Planeamento do Sistema de Gestão de Qualidade.....	143
Anexo 2 – Requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015	145
Apêndices	147
Índice de Apêndices	148
Apêndice 1 – Manual de Qualidade	148