

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 - Norteada 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 IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), constitui-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.

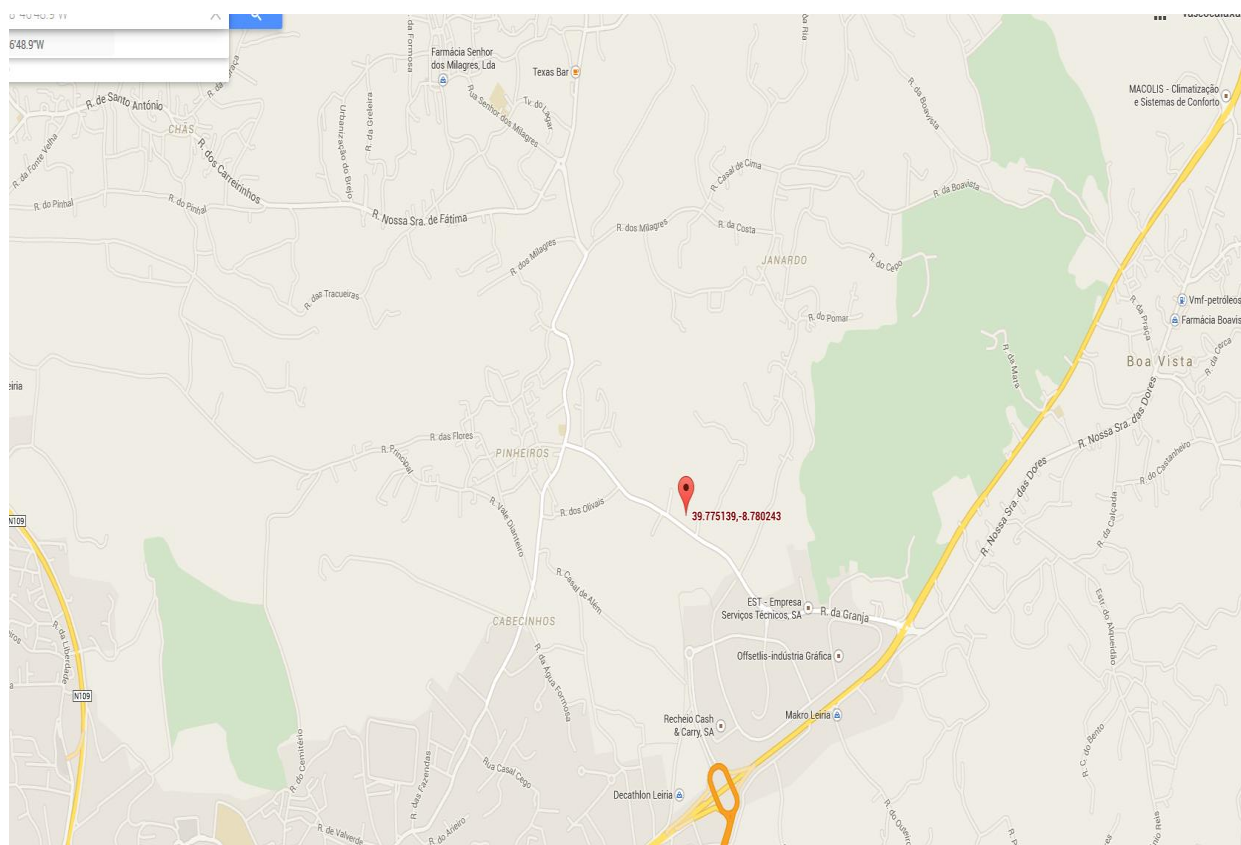
1.3. Dados e Contactos

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

PÓLO P. MÓS: Estrada Nacional 362, 435. Anaja, 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 quatro 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, criativarte, cozinha, reciclagem e manutenção de espaços, jardinagem);
- Atividades socialmente úteis (jardinagem, lavandaria, serviços gerais, apoio administrativo, apoio à infância);
- Atividades lúdico-terapêuticas (natação patinagem, fisioterapia, hipoterapia, snoezelen, dança, expressão corporal, expressão dramática, boccia, desportos coletivos, reabilitação psicomotora);
- Atividades de desenvolvimento pessoal e social (atividades da vida diária, informática adaptada, socializações, treino de leitura e escrita, biblioteca itinerante);
- 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 e por diretrizes superiores 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.

Havendo possibilidade, 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 18 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 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, consequentemente, possibilitar a sua integração no mercado normal de trabalho.

2.4. Cerciserv

A CERCISERV – Prestação de Serviços de Jardinagem e Lavandaria é uma empresa criada pela CERCILEI, com gestão autónoma, que também possibilita vivências laborais a clientes do CAO, acompanhados pelos respetivos auxiliares.

2.5. Educacional

A Valência Educacional dá resposta a crianças e jovens com necessidades educativas especiais e em idade escolar obrigatória 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, terapia ocupacional 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.

2.7. Intervenção Precoce

Os objetivos das três Equipas de Intervenção Precoce são assegurar condições facilitadoras do desenvolvimento global das crianças com deficiência ou em risco de atraso grave de desenvolvimento dos 0 aos 6 anos de idade, 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:

Clientes e outras partes interessadas relevantes:

A CERCILEI está comprometida com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras partes interessadas e considera essencial promover a participação e inclusão dos seus clientes na sociedade e a participação de outras partes interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.

Sustentabilidade e Cooperação com a Sociedade:

A CERCILEI fomenta a cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional e promover de forma integrada a qualidade de vida dos seus clientes.

Qualidade de Vida:

A CERCILEI promove ativamente 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.

Bem-estar organizacional:

A CERCILEI opera os seus processos de modo a promover o bem-estar de todas as partes interessadas que entram em contacto com a Instituição, através da melhoria contínua nas áreas segurança, higiene e saúde, com o intuito de monitorizar e minimizar os riscos a que os colaboradores e outras partes interessadas possam estar expostas, reforçando conceitos preventivos, promovendo a formação, sensibilização e envolvimento de todos.

Responsabilidade Social:

A CERCILEI está comprometida com o desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange os domínios ambiental, económico, social e cultural.

Política da Ética e Bem-estar:

A CERCILEI orienta as suas atividades e relação com as partes interessadas através de princípios éticos e valores fundamentais. A relação entre todas as partes interessadas é orientada para a prevenção de riscos desnecessários e as atividades, as ações e as práticas devem respeitar a privacidade, a integridade, a confidencialidade, o rigor, a solidariedade e a responsabilidade.

Existe um compromisso claro com a confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços, cujo conteúdo possa ser usado na construção de imagem negativa ou estereotipada ou causar a legítima insatisfação dos clientes e /ou seus representantes.

A CERCILEI desenvolve as suas atividades tendo em consideração o seu impacto nas partes interessadas com quem contacta, e opera com o objetivo de contribuir para o bem-estar de todos.

VALOR	PRINCÍPIO	INDICADORES
<u>Privacidade</u> Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes	Interação sensata	Nº de reclamações legítimas
<u>Integridade</u> Respeita os direitos e deveres de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta	Normalidade dos processos	Nº de reclamações legítimas Nº de sugestões tratadas
<u>Confidencialidade</u> Restringe o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo e apenas para este fim	Controlo da informação	Nº de reclamações legítimas
<u>Rigor</u> Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos	Alinhamento da conduta com a visão e missão	Taxa de reprodução da missão
<u>Solidariedade</u> Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços	Cooperação na resolução de problemas	Taxa de sugestões tratadas
<u>Responsabilidade</u> Age de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justifica as suas próprias ações	Sustentabilidade da organização	Nº de reclamações legítimas

Política de Rec. Humanos:

Os recursos humanos da CERCILEI são um fator determinante para o sucesso das intervenções com os clientes e para a sustentabilidade da Instituição.

A gestão dos recursos humanos tem como princípios integradores:

- Processo de recrutamento assente em critérios de adequação à função e competência demonstrada;
- Promoção da retenção dos colaboradores em função do mérito demonstrado (conhecimentos, capacidades e competências) e promoção do reconhecimento do trabalho desenvolvido;
- Cumprimento da legislação aplicável para a saúde e segurança dos colaboradores e promoção das condições de trabalho;
- Desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores;

- Envolvimento dos colaboradores no planeamento, desenvolvimento e avaliação da Instituição;
- Aposta na satisfação, motivação e bem-estar dos colaboradores.

3.3. Modelo de Qualidade de Vida

Partindo do modelo teórico proposto por Schalock & Verdugo (2002/2003, 2007 *cit In*. Verdugo, 2009), podemos dizer que a qualidade é vista como um conceito multidimensional, composto pelas mesmas dimensões para todas as pessoas, que é influenciado por fatores ambientais e pessoais, bem como pela sua interação, e que melhora através da autodeterminação, dos recursos, da inclusão e dos objetivos de vida. Estes domínios, embora sejam os mesmos para todas as pessoas, podem variar individualmente relativamente ao valor e à importância (Schalock et al., 2010, *cit. In* Simões et al, 2017).

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

FATORES	DOMÍNIOS	
Independência (Capacidade de levar uma vida autónoma)	Desenvolvimento Pessoal (possibilidade de fazer aprendizagens, ter conhecimentos e realizar-se pessoalmente)	- Atividades da vida diária (comer, levantar-se, usar WC, vestir e despir, etc.) - Atividades instrumentais da vida diária (arrumar a casa, preparar refeições, usar meios de transporte, etc.) - Aprender novas tarefas - Educação, formação profissional, outros cursos - Competências pessoais - Ter acesso a informação que lhe interessa - Utilizar tecnologias de apoio (computador, telemóvel)
	Autodeterminação (decidir sozinho, ter possibilidade de fazer escolhas em relação à sua vida, ao seu tempo livre, ao lugar onde vive, às pessoas com quem está)	- Escolhas e decisões (o que vestir, o que comer, onde ir, etc.) - Objetivos pessoais (ex. participação na elaboração do seu Plano Individual) - Ter oportunidade de dar a sua opinião e que esta seja respeitada - Participar nos grupos de autorrepresentação ou de tomada de decisão
Participação Social (Possibilidade e capacidade de levar uma vida inserida na comunidade)	Relações interpessoais (relacionar-se com várias pessoas, ter amigos, dar-se bem com os vizinhos, colegas, etc.)	- Rede social - Amizades - Atividades Sociais (festas, jantares, visitas com amigos) - Interações (família e amigos, vizinhos, etc.) - Relacionamentos
	Inclusão Social (ir a lugares da sua cidade ou localidade onde vão as outras pessoas e participar em atividades tal como os outros)	- Integração na comunidade (se vai ao café, supermercados, lojas, bancos, igreja, etc.) - Participação em atividades de lazer ou outras na comunidade (piscina, hipoterapia, socializações, etc.) - Papéis comunitários (Participação em grupos recreativos, corais, teatro, dança, voluntariado, etc.) - Realização de Atividades Socialmente úteis na comunidade

	Direitos (ser considerado igual aos outros, ser tratado de igual forma, ser respeitado na sua maneira de ser, nas suas opiniões, desejos, intimidade e direitos)	- Respeito pela sua privacidade (ex. ter um quarto só para si, ter os seus próprios pertences, ter o seu próprio dinheiro para fazer as suas escolhas, etc.) - Dignidade (ser respeitado como pessoa e como cidadão) - Igualdade (direito de voto, direito a ter uma namorada ou marido, acesso a atividades significativas para ele) - Acesso à justiça, aos serviços de saúde, à educação, etc.
Bem-estar	Emocional (sentir-se tranquilo, seguro, sem medos, não se sentir nervoso)	- Sentir-se protegido, seguro, confiar nos outros, - Ser feliz, acreditar que tem valor, que pode realizar experiências com sucesso - Partilhar sentimentos, estar à vontade com os outros, etc.
	Físico (ter saúde, sentir-se em forma, ter hábitos de alimentação saudáveis)	- Saúde (ir ao médico regularmente, tomar a medicação de forma prescrita, enfermagem, fisioterapia, etc.) - Nutrição (alimentação equilibrada) - Atividade desportiva, recreativa ou de lazer (ex. andar de bicicleta, natação, caminhadas, etc.)
	Material (ter dinheiro suficiente para comprar o que é preciso, ter uma casa e um local de trabalho adequado)	- Estatuto financeiro (a família ter dinheiro suficiente para proporcionar condições de bem-estar ao cliente) - Emprego remunerado ou receber compensação monetária pelo exercício de atividades socialmente úteis - Condições de habitabilidade - Ter dinheiro para poder fazer algumas escolhas

Nota: Domínios de Qualidade de Vida segundo Schalock et Al.

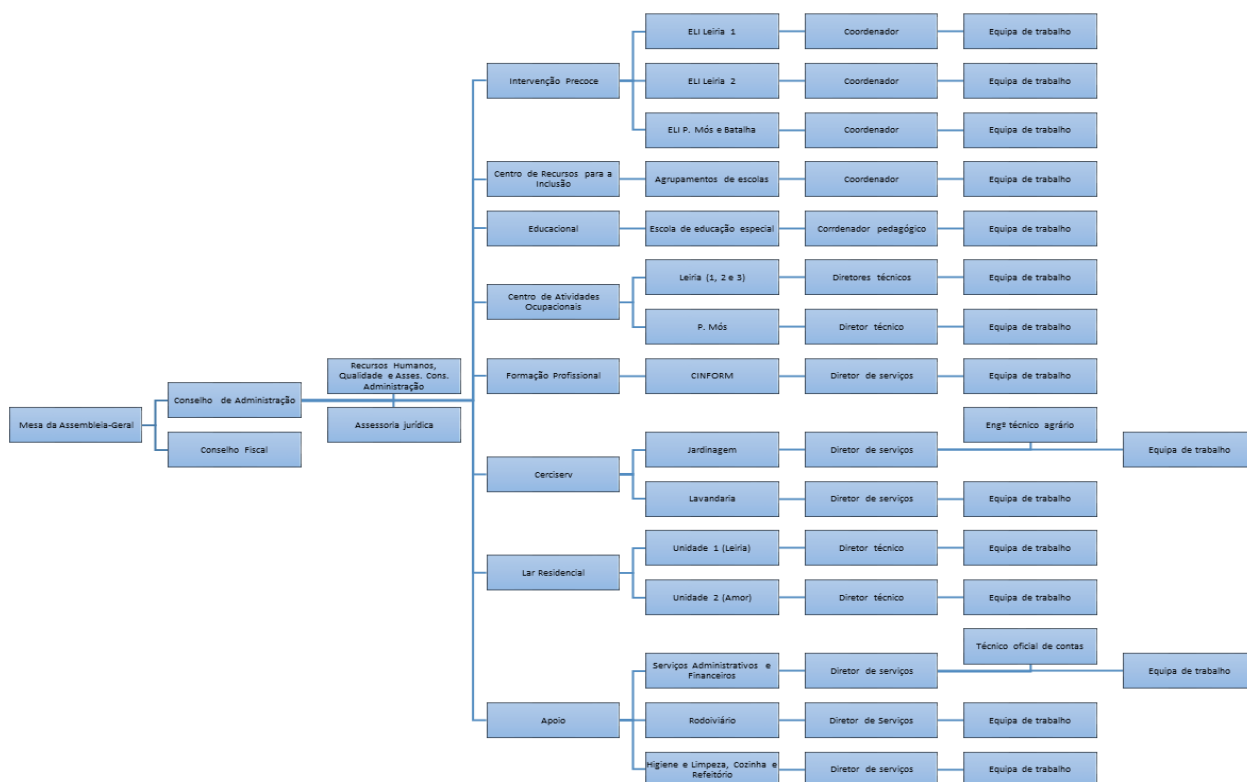
3.4. Organização

O Cons. de Administração eleito da Cercilei designa como representante da Gestão de topo para a Qualidade 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 ao Conselho de Administração;
- 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 do Conselho de Administração conta com a estrutura diretiva para apoiar na definição, implementação e melhoria do SGQ.

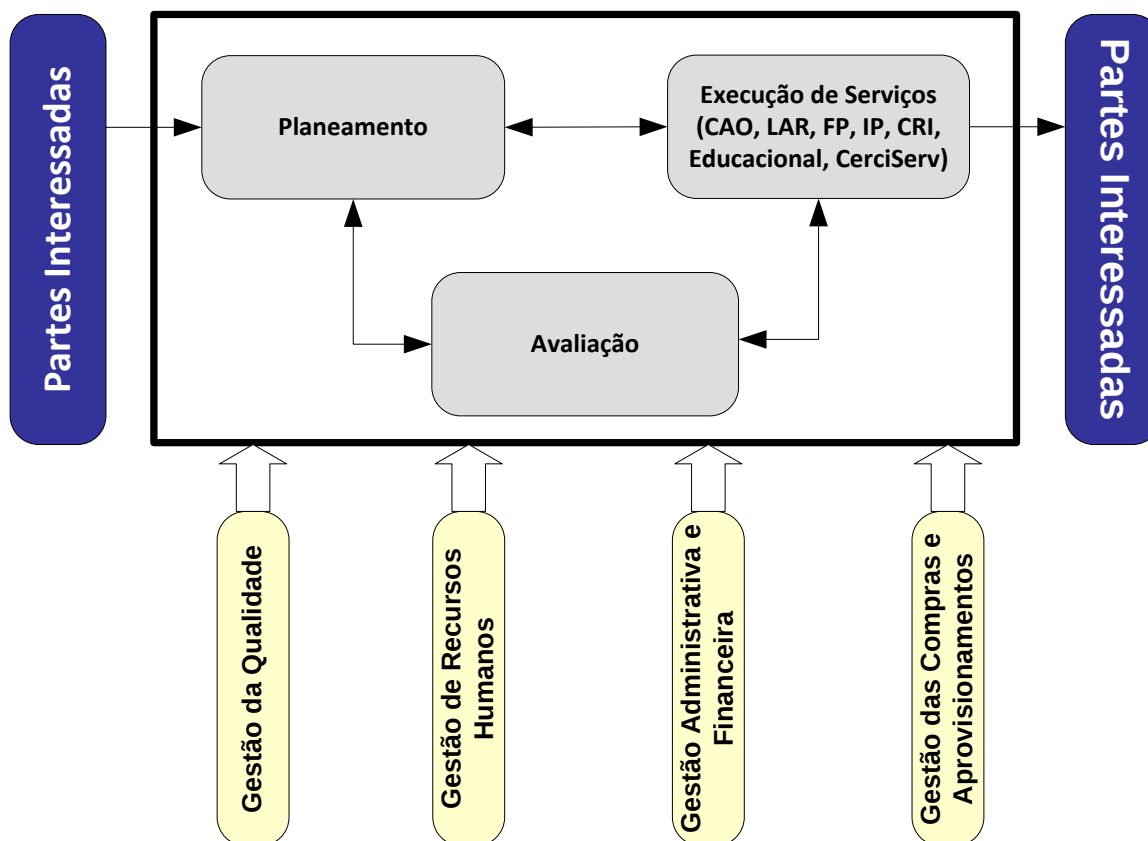
As responsabilidades e autoridades dentro da instituição estão estabelecidas em Organigrama e nas respetivas Descrições de Funções, definidas para todas as funções.



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>Cons. Administração e direção técnica /de serviços</i>	<i>PRC008</i>
Atividades:	
- Definição e comunicação da Missão, Visão e Valores - Definição e comunicação da Política da Qualidade e restantes Políticas - Análise e avaliação dos eixos estratégicos - Elaboração do Plano de Atividades - Acompanhamento das tarefas a executar no período de referência - Definição de objetivos e indicadores - Acompanhamento dos objetivos da Cercilei	

EXECUÇÃO DE SERVIÇOS (CAO E LAR)	
Responsável:	Documentação de Suporte:
Cons. Administração e direção técnica /de serviços	MNL004; PRC004; PRC006; PRC009; PRC010; ITR007; ITR008; ITR009; PLN001; PLN002; PLN008; PLN009; PLN015; PLN016; PLN019; PLN021; PLN022
Atividades:	
- Formalização e análise da candidatura - Admissão do cliente - Acolhimento do cliente - Gestão da Intervenção com o cliente - Avaliação - Transporte do cliente - Gestão da Nutrição do cliente - Cuidados em situação de emergência - Administração terapêutica	
Indicadores de desempenho:	
% de execução dos PI's	
% de satisfação dos clientes	
% de satisfação das partes interessadas	
Avaliação de desempenho	

AVALIAÇÃO	
Responsável:	Documentação de Suporte:
Cons. Administração e direção técnica /de serviços	PRC005
Atividades:	
- Análise dos dados para avaliação - Elaboração da revisão do sistema - Compilação dos objetivos definidos - Elaboração de relatórios de atividades	

GESTÃO DA QUALIDADE	
Responsável:	Documentação de Suporte:
Cons. Administração e gestor da qualidade	MNL001; PRC001; PRC002; PRC003; PRC008; ITR006; ITR010; PLN003; PLN004; PLN005; PLN006; PLN012
Atividades:	
- Gestão documental - Gestão de registros - Gestão de Ações corretivas, Ações preventivas, e Ações de melhoria - Gestão das reclamações e ocorrências - Gestão de auditorias e autoavaliações - Acompanhamento de indicadores	

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Cons. Administração e direção de recursos humanos</i>	<i>MNL002; MNL003; PRC007; ITR001; ITR002; ITR003; ITR005; PLN007; PLN010; PLN011; PLN017; PLN018</i>
Atividades:	
- Definição de funções e requisitos - Avaliação de competências existentes e alocação de recursos humanos - Identificação de necessidades de formação - Gestão da informação - Recrutamento e seleção - Avaliação do desempenho dos colaboradores - Gestão dos processos individuais dos colaboradores	

GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Cons. Administ., direção financeira e coordenação logística</i>	<i>PLN003; PLN004; ITR004; ITR011; ITR012; PLN013; PLN014; PLN020</i>
Atividades:	
- Elaboração do orçamento - Execução e implementação do orçamento - Controlo de contas - Elaboração e aprovação do relatório de contas - Gestão da frota automóvel	
GESTÃO DAS COMPRAS E APROVISIONAMENTOS	
Responsável:	Documentação de Suporte:
<i>Cons. Administração e direção de serviços de apoio</i>	
Atividades:	
- Receção dos produtos - Armazenamento - Inventariação de stocks	

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.