



Associação de Apoio aos Doentes
Depressivos e Bipolares

IPSS de utilidade pública com fins de Saúde

Manual da Qualidade

Código: SGQ 1

Edição: 11

Data: 05-09-2018

Página: 1 de 31



Manual da Qualidade

Elaborado por Gestora Executiva da Qualidade (GEQ) Data: 05-09-2018	Verificado por Gestora da Qualidade (GQ) Data: 05-09-2018	Aprovado por Direção da ADEB Data: 05-09-2018
---	---	---

Registo das Alterações ao MQ

A tabela a seguir é um registo das alterações sequenciais ao Manual e que originam novas edições:

Edição	Data	Alterações
1	25-09-2010	
2	25-07-2011	Introdução de alterações na página: 8; 15 e 20
3	08-04-2013	Atualização de texto para Novo Acordo Ortográfico Atualização de Novo Gestor da Qualidade
4	26-04-2013	Alterações visíveis na ferramenta " <i>track changes</i> " do word.
5	20-11-2015	Atualização dos Estatutos da ADEB Atualização da Apresentação da ADEB Retirada de TI e MGG
6	03-06-2016	Inserção de novas delegações e núcleos regionais
7	28-04-2017	Adaptação de nova nomenclatura de alguns procedimentos, introdução PG3 Atualização da legislação Alteração para ISO 9001: 2015
8	17-05-2017	Actualização nomenclatura valências
9	01-09-2017	Alteração legislação
10	09-01-2018	Alteração de morada da DRC
11	05-09-2018	Alteração legislação

Promulgação

A Direção da Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares (ADEB) assume a Qualidade como um fator determinante para a intervenção na Comunidade.

Este Manual refere os meios adotados para assegurar a Qualidade adequada aos serviços de saúde e sociais que presta, de modo a satisfazer os Utentes/Associados da ADEB e outras partes interessadas.

Constitui o suporte documental para os processos e procedimentos dos Serviços e para a execução do conjunto de ações inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade.

Compete à Direção fazer observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual e que satisfaçam os critérios dos referenciais que estão na base da conceção deste Manual, entre eles a NP EN ISO 9001, entre outros.

O Representante para o SGQ na ADEB nos termos do 5.5.2 da Norma NP EN ISO 9001 é o Sr. Delfim Augusto Oliveira, Presidente da Direção, em quem a Direção delegou poderes para esse efeito e que tem a responsabilidade e autoridade necessárias para garantir a eficácia do Sistema, respondendo, nesta matéria, diretamente à Direção. A Gestora da Qualidade é a Dr.^a Diana Couto, Tesoureira da Direção da ADEB.

As determinações que constam deste Manual são de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores da ADEB, no âmbito do seu campo de atuação, com empenho e zelo.

Este documento é revisto anualmente pela Direção da ADEB, em colaboração com a Gestora Executiva da Qualidade, Dr.^a Renata Frazão, quanto à sua adequação e atualizado sempre que se torne necessário.

A Direção manifesta o seu compromisso para com a Qualidade, e em conformidade, promulga a presente edição do Manual da Qualidade da ADEB.

O Presidente da Direção da ADEB

(Delfim Augusto Oliveira)

1. Apresentação da ADEB

A Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Maníaco-Depressivos (ADMD), foi fundada em 5 de Junho de 1991, por um grupo de doentes, familiares, médicos e técnicos de saúde mental, tendo a escritura notarial sido lavrada em 21 de Agosto de 1991 e a publicação em Diário da República da sua constituição ocorrido em 19 de Dezembro de 1991 (DR. III SÉRIE N.º 292 de 19-12-1991).

A Associação surgiu da constatação da necessidade de criar um espaço, para além das estruturas de saúde pública e privada, onde fosse possível prestar apoio e esclarecimentos aos doentes Unipolares, Bipolares, seus familiares e à comunidade em geral, acerca destas patologias e do impacto que as mesmas têm na vida dos seus portadores.

A ADMD foi registada na Direcção Geral de Acção Social, com o n.º 18/93, em 19 de Fevereiro de 1993, como Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, com fins de saúde.

Em 26 de Novembro de 1993 foi publicado o registo definitivo dos primeiros Estatutos da então denominada ADMD, no D. R. 277, II Série. Estes viriam a sofrer algumas alterações e atualizações ao longo dos anos, devido à adaptação das valências da Associação às necessidades dos seus associados, bem como para registar os diferentes domicílios que a instituição teve neste percurso.

Numa fase inicial do funcionamento desta Instituição constavam dos estatutos a finalidade do trabalho desenvolvido, que abrangia a “*Ajuda Moral, psíquica e física aos doentes depressivos, maníaco depressivos e seus familiares*” (1993).

A implementação a nível nacional foi desde cedo uma prioridade da ADMD, concretizada pela implementação da Delegação da Região Norte (no Porto) e da Região Centro (em Coimbra) em 1998. Estas delegações têm vindo a desenvolver uma atividade em prol dos associados, dinamizando a divulgação de informação e implementando os objetivos estatutários da ADMD, desde então, a nível regional.

No desenvolvimento do seu trabalho, a então denominada ADMD sentiu necessidade de evoluir, procurando ir ao encontro das necessidades expressas por todos aqueles que nos procuravam, adotando os seguintes objetivos: *Reabilitação Psicossocial, Promoção de Ações de Educação Médica Especializada, Apoio à Célula Familiar, Apoio e Orientação dos utentes desempregados*. (1999)

A ADMD nos primeiros anos privilegiou uma campanha de divulgação das patologias apresentadas e debatidas em congressos, simpósios e colóquios, onde os associados tinham uma participação ativa e interventora, nos temas sobre saúde mental, e onde era também distribuída documentação psicopedagógica, com colaboração e empenho dos médicos psiquiatras, enfermeiros e outros técnicos, revelando-se os principais cooperantes solidários na construção e crescimento da maior associação de saúde mental em Portugal.

Foi apenas em 2003 que a ADMD recebeu, por parte da Câmara Municipal de Lisboa, um espaço mais adequado para o desenvolvimento dos seus objectivos estatutários e atividades em prol dos seus associados, localizado nos Olivais, em Lisboa. Este espaço sofreu obras de adaptação de grande dimensão e permitiu a continuação e evolução do trabalho desenvolvido.

Em Assembleia-Geral Extraordinária, no dia 5 de Julho de 2003, procedeu-se à alteração do domicílio da Sede Social, da denominação e da sigla da Associação, tendo sido aprovado o nome: **Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares, (ADEB)**. Esta alteração foi publicada no Diário de República N.º 75, III Série, de 29 de Março de 2004.

A ADEB é, atualmente, a maior Associação comunitária na área da saúde mental e a única que presta, especificamente, apoio aos doentes unipolares, bipolares e seus familiares, a nível nacional. Desenvolve as suas atividades com o apoio de médicos, psicólogos, enfermeiros, técnicos de serviço social e outros profissionais, a partir dos seguintes locais:

- Sede Nacional, localizada em Alcântara, na Quinta do Cabrinha, Av. de Ceuta, n.º 53, lojas F/G, H/I e J, num pólo repleto de instituições com intervenção social bastante abrangente;
- Delegação na Região Norte, situada no Porto na Urbanização de Santa Luzia, Rua Aurélio Paz dos Reis, Nº 357 r/c, 4250-062 PORTO;
- Delegação da Região Centro, situada no Edifício Mondego, Av. Fernão de Magalhães, nº 619-1º, Escritórios 1.06 e 1.07, 3000-178-Coimbra;
- Núcleo na Região do Alentejo, em Évora, no Hospital de Évora;
- Hospital de Braga, instalado no distrito de Braga
- Hospital Infante D Pedro, instalado no distrito de Aveiro
- Hospital S Bernardo, instalado no distrito de Setúbal
- Núcleo do Algarve, em Faro, Centro Hospitalar do Algarve, E.P.E.

Em 2006, a ADEB alargou os seus objetivos estatutários e criou novas áreas de intervenção, essenciais para cumprimento da sua missão: Apoio a Adolescentes com distúrbio de humor, Fórum Sócio Ocupacional e Serviço de Apoio Domiciliário, os quais foram publicados no DR III série 23/05/2006, tendo os mesmos vigorado até 9 de Outubro de 2015:

- a) A **reabilitação psicossocial** com vista a desenvolver e conservar o equilíbrio da pessoa com doença mental;
- b) Promover a **educação médica especializada**, junto da comunidade e divulgando conhecimentos sobre as doenças mentais;
- c) **Apoiar a célula familiar** facultando informação para a justa integração social do paciente, bem como a sua estabilidade emocional;
- d) **Apoiar e orientar os utentes desempregados** na sua inserção ou reinserção profissional, em cooperação com os centros de emprego;
- e) **Apoiar o adolescente** tendo em vista uma avaliação e um encaminhamento que permita um diagnóstico precoce, de modo a prevenir o agravamento da doença e possibilitar mais ganhos de saúde;

- f) Criar um **Fórum Sócio-Ocupacional** permitindo às pessoas em reabilitação o desenvolvimento de competências e aptidões sociais, artísticas e vocacionais, cruciais a uma positiva recuperação e realização de um projeto de vida;
- g) Implementar o **Serviço de Apoio Domiciliário**, tendo em vista assistir e acompanhar a pessoa no domicílio, visando adquirir autonomia, recuperação de aptidões essenciais para viver com saúde e qualidade de vida.

Na Assembleia Geral extraordinária de 10 de Outubro de 2015 foram aprovadas as alterações aos Estatutos da ADEB, ao abrigo dos Estatutos das IPSS aprovado pelo D.L. nº 119/83 de 23 de Fevereiro, alterado pelo D.L. nº172-A/2014 de 14 de Novembro, passando a constar os seguintes objetivos principais e secundários, bem como a criar e manter as seguintes valências e atividades:

Artigo 1º

Denominação e Natureza Jurídica

A Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares, adiante designada por ADEB, é uma instituição particular de solidariedade social, de utilidade pública, com fins de saúde e sociais, sob a forma de associação, sem fins lucrativos, regida pelas disposições da lei aplicável e, em especial, pelos presentes estatutos.

Artigo 3º

Âmbito de ação

A ação da ADEB visa desenvolver a sua atividade em todo o território nacional, por via da criação de Delegações ou Núcleos Distritais ou de estabelecimento de acordos de cooperação com entidades terceiras, abrangendo pessoas com o diagnóstico de Depressão, (Unipolar), perturbação Bipolar e outras comorbilidades associadas, familiares, cuidadores, médicos, psicólogos, enfermeiros, técnicos de serviço social e outros profissionais da área da saúde mental.

Artigo 4º

Objetivos

1. A ADEB tem como objetivos principais:

- a) Implementar respostas de cuidados continuados integrados de saúde mental destinadas a pessoas com o diagnóstico da doença Unipolar e Bipolar e outras comorbilidades associadas, de que resulte incapacidade psicossocial e que se encontrem em situação de dependência, cujas respostas estão previstas na Lei;
- b) Promover, educar e formar, de forma especializada, na área da Saúde Mental, tendo em vista divulgar e elevar o conhecimento das pessoas com o diagnóstico de doenças Unipolar e Bipolar e seus familiares ou cuidadores para a prevenção e (re)habilitação;
- c) Apoiar e orientar os jovens e adultos associados da ADEB em situação de desemprego, no percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho em cooperação com as unidades locais do IEFP, I.P.;
- d) Desenvolver o Fórum Sócio Ocupacional, com base na legislação em vigor aplicável;

2. Secundariamente, a ADEB propõe-se desenvolver designadamente os seguintes objetivos:

- a) SOS: Sentir ADEB - Meio de apoio à distância mais acessível e prático, para que as pessoas, em estado de angústia, ansiedade e ideações suicidas, obtenham informações sobre a doença Unipolar e Bipolar, tendo em vista ajudar a atenuar o sofrimento. Este serviço engloba a resposta a apelações que chegam diariamente à ADEB por diferentes meios: telefone, correio eletrónico e postal;
- b) Avaliação Primária Social e Clínica – (APSC), quando o utente, pela primeira vez, tem um contacto presencial com a ADEB, sendo-lhe proporcionado especialmente um apoio psicossocial, de acordo com o diagnóstico médico, tendo em conta as suas necessidades e expectativas, nas vertentes sociofamiliar, profissional, social e psicológica, a fim de ser integrado nas valências instituídas e atividades programadas;
- c) Psicoterapia Cognitivo-comportamental - Linha da psicoterapia que promove uma diversidade de abordagens, com vista ao desenvolvimento de estratégias e instrumentos para lidar com situações problemáticas, dificuldades pessoais e promover pensamentos adaptativos no quadro das doenças Unipolar e Bipolar;
- d) Apoio a Adolescentes, no âmbito da reabilitação psicossocial para adolescentes com perturbações de humor, em consonância com o diagnóstico do médico de família, psiquiatra ou pedopsiquiatra, visando uma avaliação e acompanhamento em psicologia clínica, de modo a prevenir e cuidar, possibilitando mais ganhos de saúde e qualidade de vida;
- e) Implementar o Serviço de Apoio Domiciliário - (SAD): Resposta social e clínica que consiste na prestação de apoio psicossocial individualizado e personalizado no domicílio a associados e/ou às suas famílias que, por motivo de doença Unipolar ou Bipolar ou outro impedimento de força maior, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das necessidades de apoio psicossocial nas instalações da sede nacional e delegações da ADEB;
- f) Realização de colóquios, encontros, sessões psicopedagógicas e workshops, em parceria com os hospitais, autarquias, estabelecimentos de ensino e outras entidades a fim de informar, sensibilizar e elevar o conhecimento dos associados e comunidade em geral acerca de temáticas em torno das patologias Unipolar e Bipolar;
- g) Edição e divulgação de documentação técnica e pedagógica subordinada a várias temáticas em torno da saúde mental, especialmente no que respeita à doença Unipolar e Bipolar e sobre a Família;
- h) Edição e publicação da Revista Bipolar, órgão informativo da ADEB e respetivo envio para os associados ativos, entidades públicas e privadas e comunicação social;
- i) Inovação e atualização do Site www.adeb.pt e da página do Facebook com temáticas alusivas à saúde mental, bem como as atividades institucionais programadas e desenvolvidas;
- j) Aconselhamento e orientação jurídica aos associados em todos os ramos do Direito;
- k) Realização de ações de formação de competências profissionais no campo da inovação nas áreas da saúde e social, destinadas aos recursos humanos da Instituição a fim de existir visão estratégica, capacidade de comunicação, pró-atividade e assertividade;

l) Promover e fomentar a investigação e a publicação de trabalhos relevantes no domínio da Depressão e Perturbação Bipolar;

m) Intercâmbio e cooperação com associações nacionais e internacionais;

n) Acordos de cooperação técnica e financeira com o Estado e outras entidades, tendo como objetivo o desenvolvimento e manutenção das atividades na área da saúde.

Artigo 5º

Para realização dos seus objetivos, a ADEB propõe-se criar e manter as seguintes valências e atividades:

1- Unidade Sócio Ocupacional através das seguintes atividades:

A) Apoio e reabilitação psicossocial e nas atividades de vida diária, com vista a desenvolver e reservar o equilíbrio da pessoa com doença mental;

B) Apoio sócio- ocupacional, incluindo convívio e lazer;

C) Supervisão na gestão da medicação;

D) Apoio aos familiares e outros cuidadores com vista à reintegração familiar;

E) Apoio de grupos de auto- ajuda;

F) Apoio e encaminhamento para serviços de formação e de integração profissional;

G) Promoção de atividades sócio- culturais e desportivas em articulação com as autarquias, associações culturais, desportivas e recreativas ou outras estruturas da comunidade.

2- Desenvolvimento dos seguintes Grupos Psicoterapêuticos:

A) Grupos Psicoeducativos (GPE), de forma a melhorar a adesão à terapêutica farmacológica; reconhecer os sintomas de recaídas precedentes e prevenir as futuras; promover a consciencialização e proporcionar aos associados, familiares e cuidadores aptidões para lidar com a doença Unipolar ou Bipolar;

B) Grupos Terapêuticos de Stress e Ansiedade (GTSA), tendo por objetivo mudar e reestruturar padrões de pensamento, aprender técnicas de relaxamento e promover técnicas de assertividade e de afirmação pessoal;

C) Grupos de Prevenção de Ideação e Comportamento Suicidas (GPICS), abordam este fenómeno complexo e multidimensional de ordem filosófica, antropológica, psicológica, biológica e social;

3- Apoio e orientação profissional com base nas seguintes atividades:

a) Ações de apoio à procura ativa de emprego;

b) Captação e divulgação de ofertas de emprego e apoio à colocação;

c) Divulgação de medidas de apoio ao emprego e formação profissional e apoio ao encaminhamento de candidatos;

d) Encaminhamento para ações promotoras de empregabilidade.

4- Desenvolver atividades de âmbito sócio-ocupacional destinadas aos associados da ADEB, tendo em vista proporcionar, entre outros benefícios, o desenvolvimento pessoal, nas seguintes vertentes:

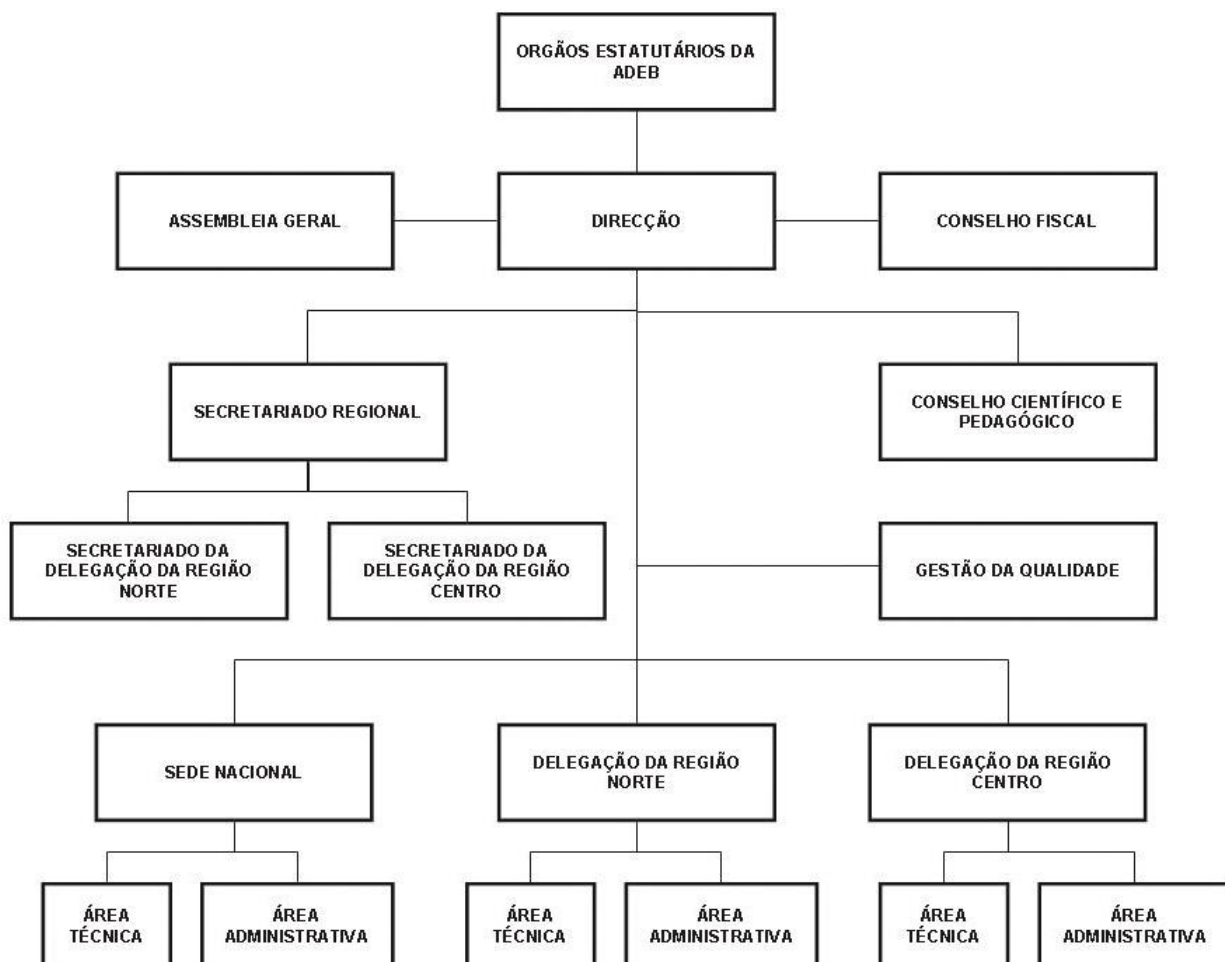
- a) Área da saúde;
- b) Vida diária e familiar;
- c) Tempos livres;
- d) Orientação vocacional e profissional;
- e) Vida em sociedade.

Podem ser associados da ADEB todas as pessoas singulares ou coletivas, interessadas direta ou indiretamente na prossecução dos objetivos da Associação, existindo as seguintes categorias de Associados: efetivos, honorários e beneméritos.

São órgãos da Associação, a Assembleia-Geral, a Direção e o Conselho Fiscal.



Organograma da ADEB



2. Enquadramento

2.1. Documentos de Referência

O presente Manual foi elaborado de acordo com as orientações contidas nos seguintes documentos de referência:

NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da Qualidade – Requisitos

Resolução de Ministros 49/2008 – Plano Nacional de Saúde Mental (49/2008)

Despacho Conjunto nº 407/98 – Apoio Social e de Cuidados de Saúde Continuados Dirigidos às Pessoas em Situação de Dependência

Lei 36/98 – Lei da Saúde Mental

Lei nº 38/2004 – Regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência

Portaria n.º 68/2017 – Altera a Portaria n.º 149/2011, de 8 de abril, que estabelece a coordenação nacional, regional e local das unidades e equipas prestadoras de cuidados continuados integrados de saúde mental (CCISM), bem como as condições de organização e funcionamento das unidades e equipas prestadoras de CCISM para a população adulta e para a infância e adolescência

Decreto de Lei nº 136/2015 – define que as unidades e equipas de cuidados continuados integrados de saúde mental estão incorporadas e coordenadas pela RNCCI. (Altera e republica o Decreto-Lei nº 101/2006 e o Decreto-Lei nº 8/2010, de 28 de Janeiro)

Decreto de Lei 22/2011 – Republicação do Decreto de Lei nº 8/2010

Portaria nº 149/2011 – define coordenação das unidades nacional, regional e local das unidades e equipas prestadoras CCISM, bem como as condições de organização e o funcionamento das mesmas

Portaria n.º 100/2017 – Cria o Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP)

Decreto de Lei nº 172-A/2014 – Republicação do Estatuto das IPSS's

Decreto-Lei nº 119/83 – Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social

Portaria 68/2017, de 16 de Fevereiro, DR n.º 34, I série do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

2.2. Âmbito e Aplicabilidade

O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade da ADEB aplica-se a todas as áreas e funções da ADEB, sem exceção. O âmbito definido para o SGQ é o **apoio a doentes depressivos e bipolares e suas famílias, ao nível da reabilitação, educação para a saúde, prevenção da doença e inserção social**. A não aplicabilidade do requisito 7.1.5. – “Recursos de Monitorização e Medição” da ISO 9001:2015 não compromete a conformidade do produto e serviço da ADEB, na medida em que este requisito não interfere nem influencia a qualidade dos serviços prestados aos seus utentes.

3. Termos e Abreviaturas

Os principais termos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade são os referenciados na norma NP EN ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário, nos referenciais normativos e na legislação aplicável, bem como os utilizados no setor de atividade.

A tabela seguinte contém um resumo dos principais termos utilizados:

TERMO	DEFINIÇÃO
Ação corretiva (AC)	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade
Ação preventiva (AP)	Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade
Associado/Utente	Organização ou pessoa que recebe o serviço prestado
Competência	Capacidade demonstrada de aplicar conhecimentos e de saber fazer
Correção	Ação para eliminar uma não conformidade
Documento	Informação e respetivo meio de suporte
Fornecedor	Organização ou pessoa que fornece um produto (bem ou serviço)
Gestão da qualidade (GQ)	Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade
Melhoria contínua (MC)	Atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos
Não-conformidade (NC)	Não satisfação de um requisito
Objetivo da qualidade	Algo que se procura obter ou atingir relativo à qualidade
Partes Interessadas	Todos os que têm interesse na Organização, nas suas atividades e nas suas realizações. São exemplos de partes interessadas as indicadas em 5.2 deste Manual.
Planeamento da qualidade	Parte da gestão da qualidade orientada para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e para a especificação dos Processos Chave e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objetivos
Política da Qualidade (PQ)	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização relacionadas com a qualidade, formalmente expressas pela gestão de topo
Procedimento (PR)	Modo especificado de realizar uma atividade e/ou um processo
Processo	Conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas
Processos Chave (PC)	Processos que caracterizam e justificam a atividade da organização, resultando no produto ou serviço que é prestado. Estes processos têm impacto direto na satisfação dos requisitos dos associados/utentes.
Processos de Gestão (PG)	Processos que estabelecem a estrutura de gestão da organização e são condicionantes imprescindíveis de todos os outros processos. Fazem convergir a organização para todos os outros processos, estabelecendo, nomeadamente as formas de atuação internas, as relações com a sociedade e as formas de operação

Processos de suporte (PS)	Processos que estão centrados em apoiar os utentes e associados e apoiam os processos chave. Estão sujeitos a diretivas/orientações internas, sendo essenciais ao funcionamento da organização.
Produto/serviço	Resultado de um processo
Qualidade (Q.)	Tem como objetivo promover o grau de satisfação dos utentes e associados de modo a proporcionar a obtenção de ganhos de saúde, qualidade de vida e autonomia das pessoas com a doença Unipolar e Bipolar.
Registo	Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas
Requisito	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória
Satisfação dos Associados/utentes	Perceção dos Associados/utentes quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade



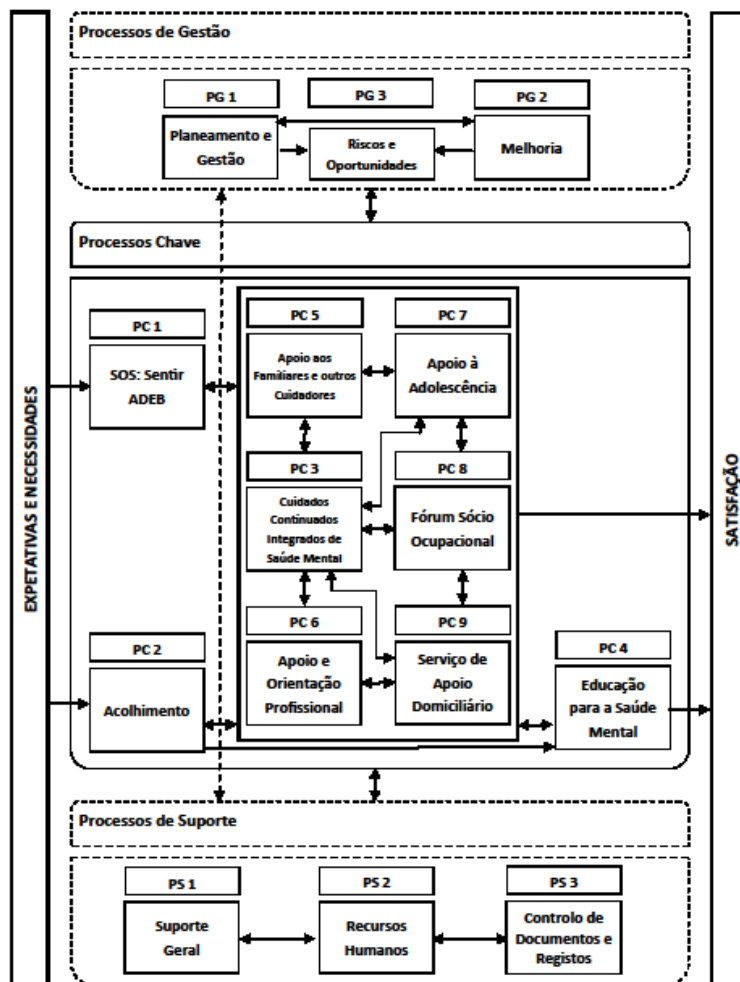
ABREVIATURAS	DESCRIÇÃO
AA	Apoio à Adolescência
AFC	Apoio aos Familiares e Outros Cuidadores
ACO	Acolhimento
ADV	Advogado
AOP	Apoio e Orientação Profissional
APSC	Avaliação Primária Social e Clínica
BA	Banco Alimentar
ESM	Educação para a Saúde Mental
FSO	Fórum Sócio Ocupacional
GAA	Grupo de Auto Ajuda
GAM	Grupo de Ajuda Mútua
CCISM	Cuidados Continuados integrados de Saúde Mental
GPE	Grupo Psicoeducativo
GPICS	Grupo de Prevenção de Ideação Comportamento suicida
GTSA	Grupo Terapêutico de Stress e Ansiedade
GEQ	Gestor Executivo da Qualidade
GQ	Gestor da Qualidade
MCAF	Mapa de Controlo Anual de Fornecedores
MCAP	Mapa de Controlo Anual de Parcerias
MCIE	Mapa de Controlo de Infraestruturas e Equipamentos
MCACAPMR	Mapa de Controlo de Acções Correctivas, Acções Preventivas, Melhorias e Reclamações
PC	Processo Chave
PDADEB	Presidente da Direcção da ADEB
PG	Processo de Gestão
PS	Processo de Suporte
RB	Revista Bipolar
RG	Responsável Gestão
RPS	Reabilitação Psicossocial
TGQ	Técnico de Gestão da Qualidade
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SPP	Sessões Psicoeducativas
TA	Técnico Administrativo
TRPS	Técnico de Reabilitação Psicossocial
TSS	Técnico de Serviço Social



4. Sistema de Gestão da Qualidade

A atividade da ADEB está organizada por Processos, cuja identificação e interação se apresenta na figura seguinte. Os processos estão divididos em 3 categorias: Processos de Gestão (PG), Processos Chave (PC) e Processos de Suporte (PS).

4.1. Mapa de Processos



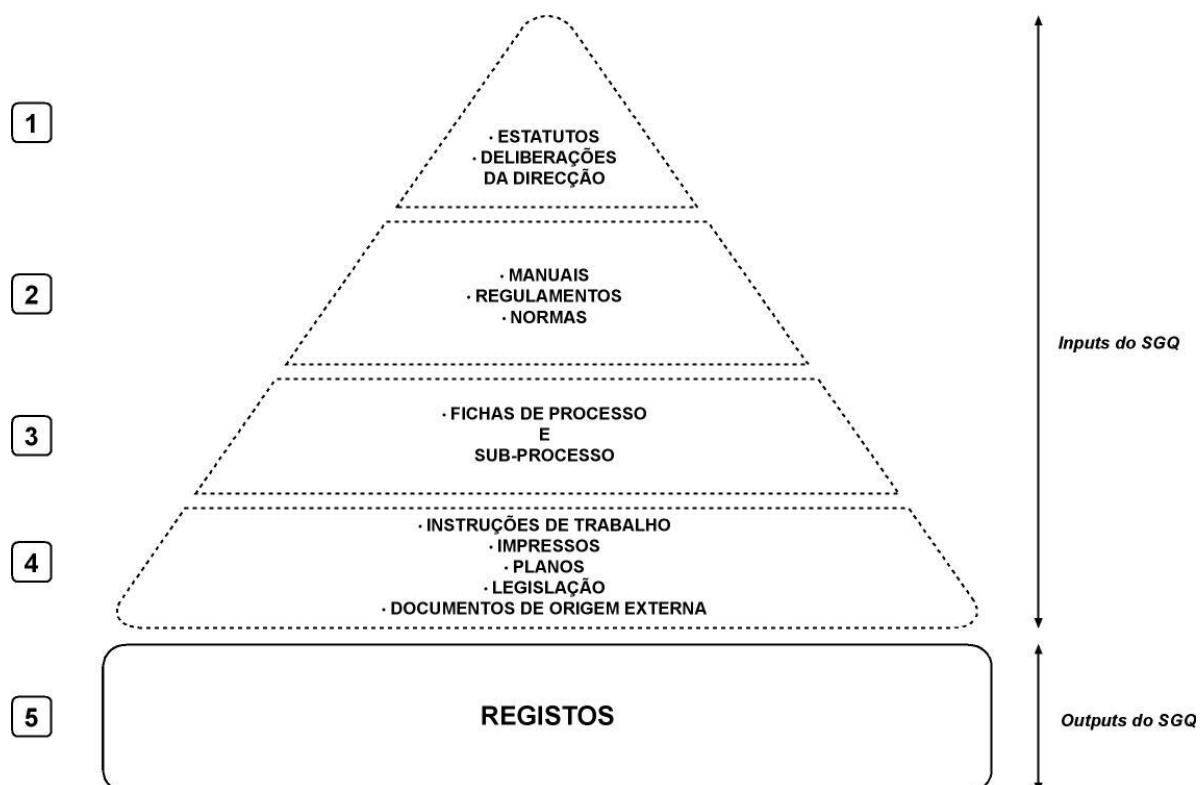
4.2. Documentação de Suporte

O SGQ da ADEB está descrito em documentação de suporte, cujos objetivos são:

- Comunicar aos Trabalhadores a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade;
- Comunicar aos Trabalhadores os requisitos do SGQ, os processos e os procedimentos aplicáveis;
- Descrever e suportar a implementação do SGQ;
- Fornecer uma referência para a realização das auditorias internas;
- Garantir a continuidade das práticas de gestão da qualidade em períodos de mudança;
- Fornecer uma base documental para a formação do pessoal nos aspetos da qualidade;
- Apresentar o SGQ a entidades exteriores, tornando-o demonstrável;
- Demonstrar a conformidade do SGQ com os requisitos, em situações contratuais.

As diferentes categorias de documentos de suporte ao SGQ estão sintetizadas na Estrutura Documental seguinte:

Categorias de documentos que integram a Estrutura Documental



1. **Estatutos:** Documento fundamental que regula os atos institucionais e o normal funcionamento da ADEB.

Deliberações da Direção: Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade.

2. **Manuais, Regulamentos e Normas: documentos gerais de enquadramento da Organização. Exemplos:**

- Manual da Qualidade (MQ): descreve o SGQ e relaciona-o com os requisitos da norma de referência e a legislação aplicável; proporciona uma visão global do SGQ implementado e remete os detalhes para as outras categorias de documentos.
- Manual dos Grupos Psicoeducativos, Manual de Grupos Terapêuticos de Stress e Ansiedade e Grupos de Ajuda Mútua: documentos que agrupam informação relevante sobre uma determinada valência ou atividade, podendo conter as várias instruções de trabalho, impressos ou outros documentos indispensáveis às tarefas a executar.
- Normas e Definição de Funções: descrição das funções dos técnicos e administrativos ao serviço da ADEB, enquadrados nas valências existentes.

3. **Fichas de Processo e Sub-Processo:** descrevem cada Processo (de Gestão, de Suporte ou Chave) e os respetivos Sub-Processos, em termos de entradas, atividades, saídas, responsáveis e documentos relacionados.

4. **Outros Documentos:**

- **Instruções de Trabalho (IT):** descrevem pormenorizadamente o modo de proceder para realizar as atividades específicas inerentes aos Processos Chave da ADEB.
- **Impressos:** são os modelos nos quais são feitos registos padronizados.
- **Planos:** documentam o planeamento aplicável ao SGQ e definem as ações, responsáveis, cronograma e ponto de situação.
- **Legislação e Documentos de Origem Externa:** são documentos de suporte necessários ao SGQ mas de origem externa à ADEB, tais como normas, manuais de instruções dos equipamentos.

5. **Registos:** Documentos que proporcionam as evidências de que o SGQ está implementado e que é eficaz.

A documentação do SGQ é gerida de acordo com o descrito no **PS 3 – Controlo dos documentos e dos registos**.

As versões atualizadas dos documentos do SGQ são disponibilizadas numa pasta criada para o efeito no servidor da ADEB, acessível a todos os trabalhadores, que é gerida e atualizada pelo Gestor Executivo da Qualidade. Cópias em papel ou em suporte digital dos documentos do SGQ são consideradas não controladas.

5. Responsabilidade da Gestão

5.1. Comprometimento da Gestão

A Direção da ADEB manifesta o seu compromisso com o SGQ através de várias ações:

- Realização de, pelo menos, um *workshop* anual, com a presença de elementos da Direção e dos trabalhadores, onde são analisados assuntos de interesse para a atividade da Associação, é debatida a evolução do SGQ e são recolhidas as sugestões dos trabalhadores para agilização de soluções;
- Revisão periódica da Política da Qualidade, cuja divulgação é liderada pelo Presidente da Direção;
- Definição anual dos objetivos da qualidade, cuja concretização é acompanhada pela Direção;
- Revisão anual formal ao SGQ, de acordo com o estabelecido na secção 5.6 deste Manual, liderada pelo Presidente da Direção;
- Análise pela Direção das necessidades evidenciadas e providência dos recursos de acordo com os objetivos da ADEB.

5.2. Focalização no Associado/Utente

A ADEB surge como resposta às necessidades expressas por pessoas com a doença Unipolar, Bipolar e seus familiares. Este conceito abrange várias partes interessadas, cujos requisitos a ADEB procura alcançar. Considera-se neste universo:

- O Associado/Utente
- Os Familiares
- O Representante do Associado/Utente
- Outros intervenientes próximos ao Associado/Utente

Para poder concretizar a sua missão, a ADEB tem estabelecido Acordos de Cooperação, Contratos ou Acordos de Parceria com outras entidades interessadas, tais como:

- Ministério da Saúde
 - Direção Geral de Saúde
 - Administrações Regionais de Saúde
 - Hospitais
 - Ministério do Emprego e da Solidariedade Social
 - Instituto da Segurança Social IP
-

- Instituto Nacional para a Reabilitação, INR
- Centro Regional de Segurança Social do Distrito de Lisboa
- Centro Regional de Segurança Social do Distrito de Coimbra
- Centro Regional de Segurança Social do Distrito do Porto
- Autarquias
- Outras entidades públicas e privadas
- Voluntariado Social

O objetivo fundamental da ADEB é a satisfação dos Associados/Utentes. Para o concretizar, a Direção, em conjunto com os seus trabalhadores, definiu um conjunto de Processos Chave com impacto direto na identificação de necessidades e expectativas dos associados/utentes, no cumprimento dos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis e na melhoria contínua da sua satisfação (ver esquema no ponto 4.1).

O desenvolvimento destes processos, diretamente ligados ao cumprimento das necessidades e expectativas dos Associados/Utentes é revisto e melhorado com base em indicadores dos processos e nos resultados de auditorias internas.

5.3. Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade

Missão

A Missão da ADEB é a prestação de cuidados continuados integrados em saúde mental, em meio institucional e na comunidade, a doentes depressivos e bipolares e suas famílias, ao nível da reabilitação, educação para a saúde, prevenção da doença e inserção profissional e social.

Visão

Promover uma resposta de forma sustentada, desenvolvendo os objetivos e valências da ADEB, tendo em vista proporcionar às pessoas com doença Unipolar e Bipolar mais e melhor Saúde Mental.

Ser um modelo de referência enquanto instituição, aproximando pessoas através da consolidação de princípios e valores, do desenvolvimento humano, da elevação da literacia e auto-cuidado para mais e melhor saúde mental, da valorização do indivíduo e da Qualidade dos serviços prestados.

Valores

Os Valores pelos quais a ADEB pauta a sua atividade são:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados/utentes e famílias, assegurando a satisfação das suas necessidades;
- Prestar cuidados de Apoio Clínico e Social aos associados/utentes e famílias, de modo a

contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

- Promover a reabilitação psicossocial, com vista a desenvolver e conservar o equilíbrio da pessoa com doença mental;
- Promover, educar e formar, de forma especializada, na área da Saúde mental, tendo em vista divulgar e elevar o conhecimento das pessoas com o diagnóstico de doenças Unipolar e Bipolar e seus familiares ou cuidadores para a prevenção e (re)habilitação;
- Promover o apoio e orientação profissional dos associados/utentes, encaminhando-os para a formação profissional e inserção na vida ativa;
- Apoiar a célula familiar facultando informações para a justa integração do paciente, bem como a sua estabilidade;
- Promover a igualdade de tratamento, independentemente de questões como género, religião, raça, entre outros.

Política da Qualidade

A Direção da ADEB assume a responsabilidade de fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com vista à satisfação das necessidades dos associados/utentes e ao bom funcionamento da Associação e compromete-se com os seguintes princípios:

1. No quadro do Plano Nacional de Saúde Mental, a ADEB atua ao nível da Informação, Prevenção, Educação e (Re)Habilitação das pessoas com a Doença Unipolar e Bipolar e seus familiares e disponibiliza aos seus associados um conjunto de serviços, com o propósito de obter ganhos de saúde, melhorar a sua qualidade de vida e promover os seus direitos.
 2. Responder às exigências e expectativas dos nossos associados e parceiros e proporcionar um apoio cada vez melhor a todos os que nos procuram, dentro do respeito pelos requisitos legais e estatutários e dos princípios da conduta ética e respeito pelo Outro.
 3. A Direção assegura a definição, comunicação e revisão das políticas e objetivos, a gestão dos processos e dos recursos e a valorização dos trabalhadores, promovendo a sua motivação, responsabilização e envolvimento na planificação, organização e realização das atividades e na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.
 4. Os trabalhadores comprometem-se a cumprir com diligência as diretivas emanadas da Direção, a realizar com empenho, ética e deontologia as tarefas inerentes à sua função e a aperfeiçoar as suas competências pessoais e profissionais.
-

5.4. Planeamento

O planeamento do SGQ da ADEB inclui os seguintes passos:

Definição de Objetivos da Qualidade mensuráveis decorrentes de:

- Orientações estratégicas da Organização;
- Política da Qualidade;
- Desempenho da ADEB, avaliado através dos indicadores estabelecidos;
- Requisitos dos Associados/Utentes e requisitos estatutários e regulamentares;
- Melhoria Contínua do SGQ, processos e serviços.

Os Objetivos da Qualidade são decididos em reunião de Direção, mediante proposta do Representante da Gestão para o SGQ, em conjunto com o Gestor da Qualidade.

Em cada ano civil é elaborado um Programa de Ação e Orçamento. Nesta sequência é elaborado um Plano Anual de Atividades, do qual constam as ações que estão para além das atividades diárias e que necessitam de uma logística e planeamento específicos e que pode ser ajustado ao longo do ano.

5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação

A relação hierárquica está estabelecida e ilustrada no Organigrama da ADEB. (Capítulo 1).

Os Processos e as Instruções de Trabalho detalham as responsabilidades e autoridade aplicáveis a cada caso.

Para cada Processo está designado um responsável, enquadrado na sua formação profissional, cujas principais responsabilidades são:

- Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários ao processo;
- Assegurar a disponibilidade da documentação de suporte necessária;
- Identificar as necessidades de formação dos recursos humanos intervenientes no processo;
- Assegurar que os dados necessários à monitorização e medição do processo são registados corretamente;
- Tratar os dados e acompanhar a evolução dos indicadores de desempenho do processo;
- Implementar as ações corretivas e preventivas aplicáveis ao processo;
- Identificar as oportunidades de melhoria.

Matriz de Responsabilidades

PROCESSO	RESPONSÁVEL DE PROCESSO
PG 1 – Planeamento e Gestão	Direção
PG 2 – Melhoria	Gestor da Qualidade (GQ)
PG 3 – Riscos e Oportunidades	Direção
PC 1 – SOS ADEB	Todos
PC 2 – Acolhimento e gestão das Comparticipações de associado	Administrativos
PC 3 – Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental – Reabilitação Psicossocial	Técnicos Reabilitação Psicossocial (TRPS)
PC 4 – Educação para a Saúde Mental	TRPS
PC 5 – Apoio aos familiares e outros cuidadores	TRPS
PC 6 – Apoio e orientação profissional	TRPS
PC 7 – Apoio à adolescência	TRPS
PC 8 – Fórum sócio ocupacional A funcionar apenas na Delegação da Região Centro	TRPS
PC 9 – Serviço de apoio domiciliário	TRPS
PS 1 – Suporte geral	Gestor Executivo da Qualidade (GEQ)
PS 2 – Gestão dos Recursos humanos	Presidente da Direção
PS 3 – Controlo dos Documentos e Registos	Gestor Executivo da Qualidade (GEQ)

Comunicação Interna

A ADEB utiliza um conjunto de meios de comunicação interna, que se descrevem a seguir:

Meio Utilizado	Responsável	Objetivos
Correio Eletrónico	Técnico Administrativo	Meio privilegiado de comunicação interna
ADEB Qualidade servidor	Gestor Executivo da Qualidade (GEQ)	Disponibilizar as versões atualizadas dos documentos do SGQ
ADEB documental Servidor	Técnico Administrativo	Disponibilizar as versões atualizadas dos documentos utilizados no dia a dia
Reuniões internas ou workshops	Presidente da Direção Gestor Executivo da Qualidade (GEQ) TRPS	Comunicação e troca de informação sobre assuntos de interesse para a atividade da ADEB

5.6. Revisão pela Gestão

A Direção da ADEB realiza anualmente a Revisão ao SGQ, de modo a assegurar a sua adequação e eficácia.

Esta revisão, que está descrita no **PG 1 – Planeamento e Gestão**, materializa-se no **Programa de Ação e Orçamento** que define objetivos e metas para o ano seguinte e no **Relatório de Contas** que constitui o balanço do exercício do ano anterior.

5.7. Riscos e oportunidades

A ADEB, nos seus mais de 25 anos de funcionamento, tem conhecimento dos seus pontos fortes e fracos (na dimensão interna), bem como dos riscos e oportunidades (na dimensão externa). Assim, considerando todas as partes interessadas envolvidas e os seus respectivos requisitos, a ADEB no **PG3 – Riscos e Oportunidades**, desenvolve uma metodologia que permite identificar e avaliar a significância dos riscos/ ameaças que lhe são aplicáveis, implementando medidas que garantem a sustentabilidade da instituição, alinhada com o espírito da ISO 9001: 2015 (transformação do problema em solução).

6. Gestão de Recursos

6.1. Provisão de Recursos

A Direção da ADEB define anualmente os recursos necessários, tendo em conta as orientações estratégicas por ela estabelecidas e as necessidades detetadas. Estas necessidades são analisadas em reunião com o Gestor da Qualidade, no âmbito da Revisão anual ao SGQ, e aprovadas pelo Presidente da Direção, ficando documentadas em ata e sendo levadas à Direção para aprovação. Após esta aprovação são desenvolvidas as ações necessárias para obter estes recursos. Quaisquer alterações ou necessidades pontuais de recursos são analisadas caso a caso pela Direção e aprovadas por ela.

6.2. Recursos Humanos

A equipa da ADEB caracteriza-se por um elevado grau de estabilidade e possui as competências consideradas necessárias para desempenhar as suas funções. Os requisitos mínimos exigidos para o desempenho de cada função encontram-se definidos no Manual de “Normas e Definição de Funções”.

A gestão dos recursos humanos e a formação estão descritas no **PS 2 – Gestão dos Recursos Humanos**.

6.3. Infraestruturas

A ADEB tem em conta a legislação relativa a infraestruturas nos aspetos necessários para assegurar a conformidade dos serviços prestados.

O estado de operacionalidade dos equipamentos e instalações é controlado pelos utilizadores, que informam o TGQ que transmite a GQ e à Direção em caso de necessidade de intervenção. O TGQ mantém atualizado um Mapa de Controlo de Infraestruturas e Equipamentos (MCIE), no qual é feita a identificação individual dos mesmos, a avaliação do seu estado e de eventuais necessidades de intervenção e o registo da manutenção preventiva / corretiva.

A gestão das Infraestruturas está descrita no **PS 1 – Suporte Geral**

6.4. Ambiente de Trabalho

A Direção da ADEB assegura o ambiente de trabalho adequado para a prestação dos serviços, tendo sido identificados como principais fatores a adequação das instalações e o relacionamento com e entre os trabalhadores.

7. Execução das Atividades da ADEB

As atividades desenvolvidas pela ADEB estão descritas nos **PC 1 a PC 9**, identificados no Mapa de Processos do Capítulo 4.

7.1. Planeamento da Realização das Atividades

A ADEB planeia e desenvolve os Processos Chave para a realização das atividades. O planeamento da realização destas atividades é consistente com os outros processos do SGQ, por exemplo, as regras instituídas quanto às competências dos trabalhadores, as regras de compra ou de salvaguarda de dados.

No planeamento da realização das atividades a ADEB determina:

- a) Os objetivos da Qualidade (diretamente resultantes da política definida para a Organização e materializados no Planeamento em 5.4.) e os Requisitos da atividade (âmbito e alcance das atividades definidas por cada Processo Chave e Instruções de Trabalho);
- b) A necessidade de estabelecer regras documentadas e proporcionar os recursos materiais, humanos e de competências para a realização das atividades definidas;
- c) As atividades requeridas de monitorização das atividades descritas em cada Processo Chave ou outra documentação do SGQ;
- d) A salvaguarda de evidências, sob a forma de registos, de que as atividades desenvolvidas vão ao encontro do estabelecido.

7.2. Processos Relacionados com os Associados/utentes

Os processos relacionados com os Associados/Utentes incluem as seguintes vertentes:

- Durante o contacto com o Associado/Utente são identificadas as suas expectativas e necessidades (explícitas e implícitas). Para além destas são sempre considerados os requisitos estatutários e regulamentares;
- Os requisitos específicos de cada acordo celebrado com as diferentes entidades estão documentados nos respetivos Acordos de Cooperação/de Parceria/Protocolos.

Estes requisitos são analisados pela Direção, que decide sobre a capacidade da ADEB em os satisfazer e analisa, por exemplo, a capacidade de resposta face às necessidades do Associado/Utente.

Para cada Processo Chave, estas atividades são descritas em pormenor na respetiva Ficha de Processo e nas respetivas Instruções de Trabalho.

O desenvolvimento da atividade da ADEB envolve o contacto com os Associados/Utentes, Famílias, outras partes interessadas e a comunidade em geral. Os meios de comunicação externa utilizados pela

ADEB estão definidos e integram:

- Telefone
- Carta
- E-mail
- Documentação psicopedagógica diversa
- Site (www.adeb.pt) e Facebook da ADEB
- Newsletter
- Revista Bipolar
- Organização e participação em colóquios, seminários, congressos e outros eventos
- Entrevistas e reportagens nos meios de comunicação social
- Inquéritos de satisfação aos Associados

7.3. Conceção e Desenvolvimento

A ADEB concebe, desenvolve, implementa e revê as suas atividades:

- Procurando identificar junto dos seus Associados e outras partes interessadas as necessidades de desenvolvimento de novos serviços ou a adaptação dos já existentes, em conformidade com os Estatutos da ADEB;
- Planeando o desenvolvimento de um novo serviço ou a adaptação de um já existente (pelo GQ/RG, sempre em articulação com os trabalhadores que prestam serviço na área específica) e pendente de aprovação pela Direção;
- Avaliando o desenvolvimento e resultados das valências instituídas e serviços, e respetiva inovação e adaptação à necessidades dos associados;
- Revendo os fundamentos e especificidade das valências ou serviços, quando e se necessário, no quadro dos objetivos estatutários da ADEB (GQ/trabalhadores/Direção).

7.4. Compras e Parcerias

O funcionamento das compras e a gestão das parcerias estão descritos no **PS 1 – Suporte Geral**

Os fornecedores e as parcerias são monitorizados através do Mapa de Controlo Anual de Fornecedores (MCAF) e do Mapa de Controlo Anual de Parcerias (MCAP), que incluem dados relativos à sua descrição, avaliação e contactos.

7.5. Prestação do Serviço da ADEB

Controlo da Prestação do Serviço

A atividade da ADEB é realizada sob condições controladas destinadas a satisfazer as necessidades e expectativas dos Associados/Utentes e seus familiares. Estas condições controladas abrangem:

- Âmbito e abrangência da ADEB, descrito neste MQ;
- Documentos que suportam as boas práticas e regras de atuação da Organização, com sistema de controlo definido;
- Infraestruturas e equipamentos adequados à atividade da ADEB;
- Utilização de Métodos de Monitorização e Medição, sempre que destes resulte valor para a atividade desenvolvida;
- Implementação de atividades de Monitorização e Medição do Sistema de Gestão da Qualidade, Processos, Produtos e Serviços;
- Acompanhamento regular dos Serviços prestados, nomeadamente através da elaboração de relatórios de atividade.

Validação de Processos

Para assegurar que os processos chave estão aptos para atingir os resultados, a ADEB implementou as seguintes ações:

- Os trabalhadores intervenientes possuem as competências de base necessárias, ou adquirem-nas através da formação;
- Estão disponíveis documentos de suporte à execução das atividades, incluindo Instruções de Trabalho detalhadas;
- Onde aplicável estão implementadas as atividades de monitorização e medição;
- São mantidos os registos das atividades desenvolvidas
- Os Associados/Utentes ativos da ADEB são acompanhados pelos TRPS e a evolução do seu estado é monitorizada e registada.

Para além das ações supra descritas, todos os processos são alvo de auditorias internas de forma a verificar e demonstrar a aptidão dos mesmos para atingir os resultados planeados.

Identificação e Rastreabilidade

Após o primeiro contacto do Utente com a ADEB, é-lhe fornecida informação acerca da sua patologia e também lhe é dada a possibilidade de se associar, para beneficiar do apoio que a ADEB proporciona, sendo fornecida toda a documentação inerente. Após esta fase, o já associado pode fazer o seu

acompanhamento individual em APSC, CCISM, podendo ser também inserido em GAA, GAM, GPE. Pode complementarmente ser apoiado pelo AFC, AOP, FSO, ou qualquer outra das áreas de apoio da ADEB. Após o período de apoio, sempre documentado nos registos apropriados a cada área específica, o associado pode ter alta clínica, isto apesar de existir um diagnóstico de doença crónica que pode implicar, a médio ou longo prazo, a necessidade de reiniciar o seu apoio.

Toda a documentação inerente ao percurso de cada associado fica disponível para futura consulta, se necessário.

Propriedade do Associado/utente e preservação do produto

A ADEB identifica, verifica e salvaguarda a propriedade dos seus Associados/Utentes, nomeadamente:

- Dados pessoais;
- Relatórios médicos e psicológicos.

Toda a informação produzida internamente acerca do Associado/Utente é tratada pela ADEB de forma a assegurar a confidencialidade, nomeadamente:

- Sessões de Avaliação Primária Social e Clínica e Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental;
- Processos Clínicos;
- Base de dados dos associados;
- Agenda de marcações PHC.

A ADEB assegura a confidencialidade dos dados dos seus associados, através da salvaguarda dos documentos que suportam essas atividades, guardados em locais adequados e não acessíveis a pessoas exteriores ao serviço.

8. Medição, Análise e Melhoria

A melhoria do SGQ é conseguida através da monitorização (por exemplo com a implementação de um programa anual de auditorias internas), da análise de dados e da consequente informação obtida. As ações necessárias, corretivas, preventivas ou de melhoria são efetuadas de acordo com o exposto no Processo de Gestão **PG 2 – Melhoria**.

8.1. Generalidades

As atividades de monitorização e medição são realizadas com o objetivo de:

- Demonstrar a conformidade do serviço prestado;
- Assegurar a conformidade do SGQ;
- Melhorar continuamente a eficácia do SGQ.

Os Processos são submetidos a monitorização e medição, com objetivos, indicadores de desempenho e metas para os períodos de monitorização definidos.

8.2. Monitorização e Medição

A monitorização do SGQ contempla o conjunto de atividades destinadas a acompanhar o desempenho de processos, produtos e do SGQ na sua globalidade.

São exemplo das atividades de análise e monitorização, a avaliação da satisfação dos Associados/Utentes, as auditorias e a análise de dados gerados no funcionamento do SGQ.

Uma das atividades de monitorização e medição contempla a avaliação da satisfação dos Associados/Utentes. Esta medição é realizada através do tratamento de sugestões, reclamações e entrevistas com os Associados/Utentes e seus familiares.

A ADEB efetua auditorias internas ao seu SGQ, de acordo com o Programa Anual de Auditorias Internas estabelecido de acordo com o definido no **PG 2 – Melhoria**.

A monitorização e medição dos processos é feita de forma a assegurar que, para cada processo, se definem os controlos necessários a executar durante o desenvolvimento das atividades.

Este controlo destina-se a garantir que os processos são capazes de atingir os resultados esperados. Se tal não suceder são feitas as correções e ações corretivas aplicáveis.

8.3. Controlo das não conformidades

A ocorrência de não conformidades no serviço prestado pela ADEB aos seus Associados/Utentes (Ex, falhas na prestação dos cuidados definidos, reclamações fundamentadas) é objeto de registo e correção de acordo com o processo **PG 2 – Melhoria**.

8.4. Análise dos Dados

A ADEB obtém informação sobre a Qualidade através da recolha e tratamento de dados de forma a avaliar e melhorar continuamente os seus serviços, processos e SGQ.

8.5. Melhoria

A Direção da ADEB melhora continuamente o desempenho do SGQ, tendo como orientação de base a sua visão estratégica, a Política da Qualidade, os Objetivos da Qualidade, os resultados das auditorias, a análise de dados e a Revisão pela Gestão.

O processo de melhoria contínua na ADEB tem como principais objetivos:

- Introduzir melhorias internas na organização nos aspetos físicos, logísticos, condições de trabalho dos trabalhadores, condições de conforto e comodidade dos Associados/Utentes e meio envolvente;
- Melhorar os métodos de trabalho;
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

No âmbito da revisão anual ao SGQ, para além da análise dos dados referidos acima, são solicitadas aos trabalhadores sugestões para a melhoria do mesmo. A Direção identifica as oportunidades de melhoria e define os respetivos projetos a serem implementados.

Para as não conformidades detetadas e de acordo com o seu impacto e gravidade são identificadas as causas e implementadas ações corretivas, de modo a evitar a sua recorrência.

Através da monitorização e medição dos processos e da análise de dados são identificados potenciais problemas a evitar, através de ações preventivas. As ações preventivas são implementadas na ADEB com o objetivo de prevenir a ocorrência destas potenciais situações indesejáveis.

As Ações Corretivas e as Ações Preventivas são realizadas de acordo com o descrito no processo **PG 2 – Melhoria**.