



Casa do
Menino Deus



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

CASA DO MENINO DEUS

Rua Dr. Manuel Pais nº 273—4750-317 Barcelos

Contactos: 253 811 260 / geral@meninodeus.org



PT-2011/CEP.3348

Aprovação: Presidente da Direção

Assinatura: *Helena da Gueda Martins*

Data: 01-09-2017

ÍNDICE

1. Objetivo e Âmbito	3
2. Estrutura Documental	3
3. Identificação da Casa do Menino Deus	4
<i>Introdução</i>	<i>4</i>
A REALIDADE ATUAL	5
4. Visão, Missão e Estratégia.....	6
<i>VISÃO.....</i>	<i>6</i>
<i>MISSÃO.....</i>	<i>7</i>
<i>ESTRATÉGIA</i>	<i>8</i>
5. Política da Qualidade.....	8
Estrutura organizacional.....	10
<i>Recursos Humanos</i>	<i>11</i>
6. Fornecedores.....	11
<i>Fornecedores e prestadores de serviços</i>	<i>11</i>
7. Atividade.....	12
<i>Equipamentos e Serviços.....</i>	<i>12</i>
<i>PROCESSOS</i>	<i>12</i>
<i>Interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade.....</i>	<i>13</i>
<i>Correspondência entre os processos e os requisitos da norma</i>	<i>14</i>
<i>Correspondência entre os processos e os requisitos dos manuais de valiação da qualdiade das respotas sociais</i>	<i>14</i>

1. Objetivo e Âmbito

O presente manual contém a informação relevante acerca da Casa do Menino Deus, nomeadamente as atividades que emanam da sua Missão, Visão e Estratégia, assim como da Política e dos Objetivos da Qualidade, servindo como referencial para os seus colaboradores e como documento de apresentação a clientes e outras partes interessadas.

A atividade da Casa do Menino Deus é suportada pelo seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), estruturado em conformidade com as orientações da NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos e com os requisitos Nível B de qualificação do *Modelo de Avaliação da Resposta Social Creche* (2010) e do *Modelo de Avaliação da Resposta Social Lar de Infância* (2007) do Instituto da Segurança Social, I.P.

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade cinge-se à prestação de serviços na área da infância: Creche, Pré-escolar, Casa de Acolhimento e Escola 1º Ciclo Colégio da Casa do Menino Deus.

Cabe ao Gestor/a da Qualidade observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações constantes deste manual, devendo ser cumpridas por todos os colaboradores que integram Creche, Pré-escolar, Casa de Acolhimento e Escola 1º Ciclo Colégio da Casa do Menino Deus e os que colaboram funcionalmente com as mesmas.

2. Estrutura Documental

A estrutura documental implementada na Casa do Menino Deus é a seguinte:



3. Identificação da Casa do Menino Deus

Denominação social: Venerável Ordem Terceira de S. Francisco - Casa do Menino Deus

Número de Contribuinte: 500 851 093

Forma jurídica: Pessoa Coletiva Religiosa e IPSS

Contactos: Rua Dr. Manuel Pais, nº 273,

4750-317 Barcelos

Telefone: 253 811 260 /Fax: 253 825 008

Correio eletrónico: geral@meninodeus.org/ dir@meninodeus.org

Introdução

A *Casa do Menino Deus*, cuja história nasce a partir de uma imagem do Menino Jesus Rei, remonta ao Séc. XVIII. Vittoria de Jesus, uma escrava negra, trabalhava numa loja de vendas dos seus amos na, então, Villa de Barcelos. Sendo muito piedosa e devota do Menino Jesus, a escrava Vittoria mandou esculpir a imagem do Menino Deus, a qual ficou exposta na própria loja.

Agraciadas por milagres, as pessoas levavam muitas ofertas ao Menino Deus. Em consequência da popularidade da imagem, a escrava Vittoria foi obrigada a colocá-la na Capela dos Terceiros.

Tendo já muitos donativos, Vittoria de Jesus solicita, em Maio de 1721, ao Arcebispo de Braga, a construção de uma capela para o Menino Deus, o que lhe foi concedido 4 anos depois, edificando uma igreja e um convento.

Surge, então, o Recolhimento das Escravas do Menino Deus, as quais levam uma vida de clausura, oração e penitência em honra do Menino Deus.

Em finais do séc. XIX, o Recolhimento das Beatas é convertido numa instituição de carácter social a favor das crianças e jovens e passa a denominar-se Recolhimento e Asylo da Infância.

Desvalida do Menino Deus, da Villa de Barcelos, passando a integrar um internato de meninas (órfãs, pobres ou pensionistas, que eram integradas em regime de internato, semi-internato ou em regime externo).

Em 1928, esta Instituição é confiada à Venerável Ordem Terceira de S. Francisco, passando, desde então, a designar-se “Casa do Menino Deus”.

Em 1929, a Venerável Ordem Terceira de São Francisco, suporte jurídico desta instituição, solicita para a sua direcção interna as Irmãs Franciscanas Missionárias de Maria, as quais tomam posse a 1 de novembro desse mesmo ano.

A Casa do Menino Deus torna-se, então, um complexo de obras de assistência social, que deixa de integrar somente o internato e dá lugar a várias obras sociais.

A gestão interna da Instituição foi devolvida pelas Irmãs Franciscanas Missionárias de Maria à Venerável Ordem Terceira de S. Francisco, em agosto de 2012, a pedido daquelas.

A REALIDADE ATUAL

A *Casa do Menino Deus* é uma Instituição Particular de Solidariedade Social localizada na Rua Dr. Manuel Pais, 273, 4750-317, Barcelos. Este é um concelho essencialmente rural, cujas atividades económicas principais são a indústria cerâmica, a indústria têxtil, a agricultura e o comércio.

Procurando dar resposta às necessidades do meio envolvente, a *Casa do Menino Deus* dispõe, atualmente, de:

➤ ***Casa de Acolhimento*** – com capacidade para acolher 45 crianças ou jovens. As vagas da Casa de Acolhimento destinam-se à admissão de crianças de ambos os sexos com idades compreendidas entre os 4 meses e os 18 anos de idade, em situação de emergência, perigo ou negligência, que foram retiradas dos seus agregados familiares de origem por decisão das CPCJ's ou do Tribunal. Em casos especiais, ponderados e homologados pela Direção, poderão permanecer até ao limite máximo de 21 anos completos (ex.: se o(a) jovem mostrar um desejo cimentado de um projeto de vida de autonomia; para terminar estudos de nível secundário/superior ou formação profissional).

➤ ***Pré-escolar*** – com capacidade para 175 crianças, desde os 3 anos de idade até à entrada para o 1º CEB;

➤ *Creche* – capacidade para 100 crianças, com idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos de idade;

➤ *Colégio da Casa do Menino Deus* – Escola Particular e Cooperativa de 1º Ciclo, para 192 alunos.

4. Visão, Missão e Estratégia

VISÃO

A Visão da Casa do Menino Deus assenta no desenvolvimento e aperfeiçoamento técnico, integrando novas metodologias de trabalho aplicadas às respostas sociais que integra.

Aposta na avaliação contínua de forma a sistematizar os procedimentos e resultados numa transparência responsabilizada.

A par da corresponsabilização de todos os atores e parceiros do desenvolvimento é fundamental a envolvimento e participação livre e solidária de toda a comunidade envolvente, como principal agente de mudança.

Os serviços de proximidade, o trabalho em rede, as parcerias, a procura do bem estar e de maior nível de qualidade de vida das populações serão metas que pretendemos continuar a alcançar.

Assim:

- Assumimo-nos como organização de referência a nível local e regional através das respostas sociais e formativas ajustadas às necessidades e exigências do tecido socioeconómico e cultural das populações que servimos;

- Promovemos e valorizamos os recursos endógenos, relevando a importância do património cultural e do ambiente.

MISSÃO

A Missão define a filosofia organizacional da Instituição. Visa garantir o desenvolvimento do processo educacional, à luz dos princípios éticos e cristãos. Aposta na formação harmoniosa e integral das crianças e jovens, através de uma pedagogia inovadora contribuindo para a formação de cidadãos solidários, abertos aos novos desafios do mundo em constante mutação.

Tendo em conta a missão anteriormente descrita, é filosofia da Instituição orientar-se por valores que lhe são comuns e partilhados por todos os colaboradores. Todas as pessoas envolvidas devem estar conscientes que o seu comportamento é exemplo determinante para a prossecução dos objetivos a que a Instituição se propõe.

Nesse sentido, estabelecemos os seguintes valores que fundamentam a atuação da Instituição como princípios orientadores da sua conduta.

Princípio do respeito pelo interesse da criança/jovem - e consequente personalização do atendimento. Atendendo ao caráter único e específico de cada caso, é valorizado o processo de comunicação com a criança, estabelecido de forma calma, carinhosa, segura e sensível aos seus sentimentos ou necessidades pessoais.

Princípio da prevalência da família – no sentido de potenciar as medidas que concorrem para a integração da criança e/ ou jovem na família, como forma de evitar a rutura dos laços familiares.

Princípio da Justiça, Verdade, Amor, Paz e Confiança – A justiça, a Verdade, o Amor a Deus, à família, aos Colegas, a Paz e a Confiança são valores básicos e fundamentais sobre os quais assentam todas as nossas relações.

Princípio do Direito à Liberdade, ao Respeito e à Dignidade Humana:

O **direito à Liberdade** compreende, entre outros aspetos: o direito de opinião e expressão, a participação na vida comunitária e a participação política.

O **direito ao respeito** consiste na inviolabilidade da integridade física, psicológica, moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, das ideias, das crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

É dever de todos zelar pela dignidade da criança e das jovens, colocando-as a salvo de qualquer tratamento desumano, violento ou constrangedor.

ESTRATÉGIA

A Casa do Menino Deus aposta na excelência dos seus serviços como resposta de eficácia, procurando exceder as expectativas dos seus clientes. Para obter tais resultados é imprescindível o envolvimento de todos os intervenientes – Direção, Colaboradores, Clientes e demais Parceiros.

Neste sentido, implementamos um Sistema de Gestão da Qualidade. Para tal desenvolveremos as seguintes estratégias:

- Aposta na melhoria contínua dos nossos serviços;
- Procura da qualificação dos Recursos Humanos;
- Avaliação das necessidades das famílias e ajuste no funcionamento da Instituição, de acordo com os horários profissionais dos pais;
- Procura da diversificação das atividades nas diferentes Respostas Sociais.

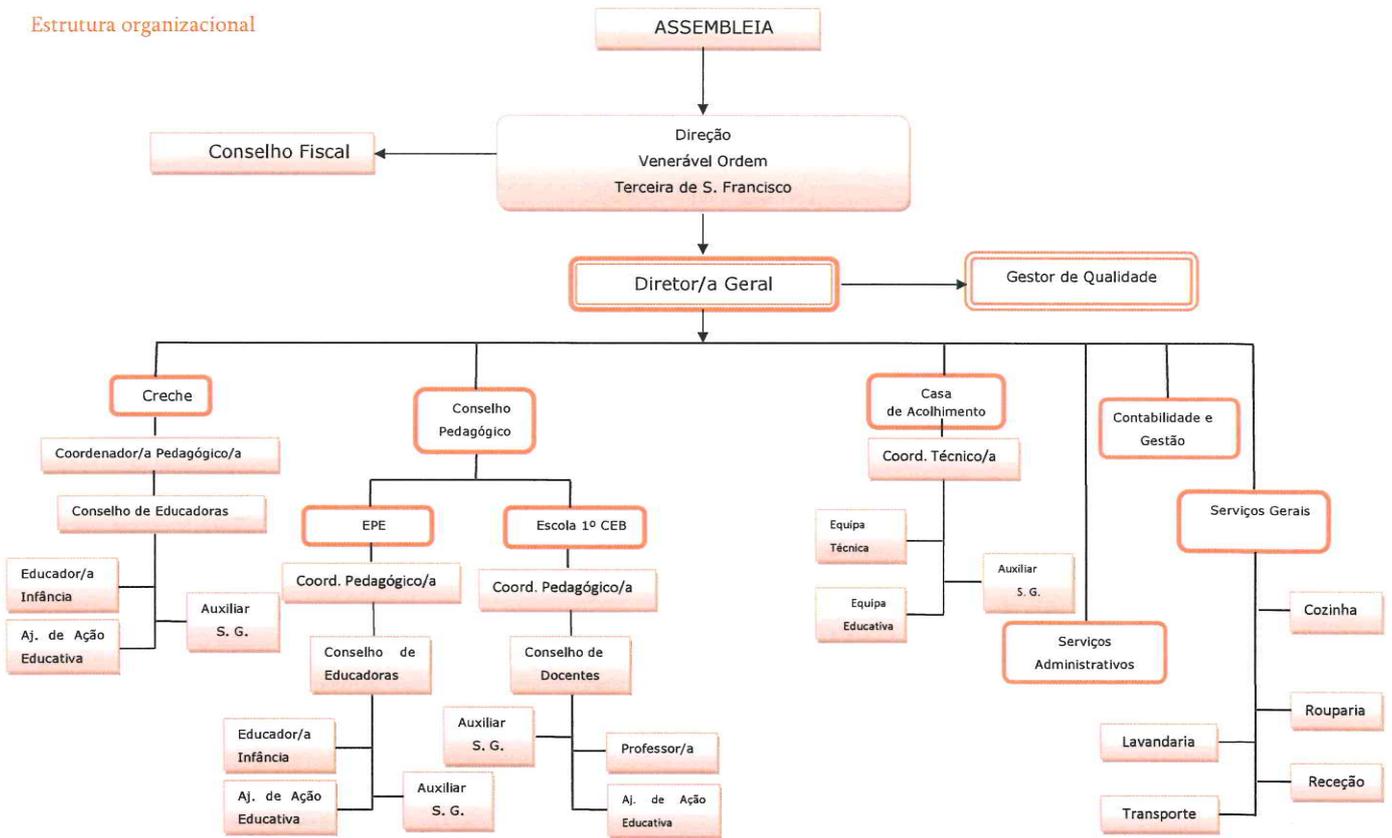
5. Política da Qualidade

A Política da Qualidade da Casa do Menino Deus tem os seguintes objetivos:

- Pretende ser uma Instituição reconhecida pela excelência dos serviços prestados à comunidade envolvente;
- Inovar continuamente e implantar melhorias com audácia, assegurando o desenvolvimento e a sustentabilidade da Instituição;

- Assegurar uma formação inovadora e com qualidade atendendo aos valores éticos e morais, numa perspetiva educacional para a Cidadania;
- Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade que integrará todas as Respostas Sociais da Instituição;
- Respeitar a vida, as pessoas, as diferenças, a liberdade, as convicções religiosas, os ecossistemas e a conservação do meio ambiente;
- Promover a formação contínua e adequada dos colaboradores, de forma a possibilitar a criatividade e a eficiência no dia a dia, contribuindo para as expectativas e satisfação dos nossos utentes.

Estrutura organizacional



Recursos Humanos

A Casa do Menino Deus aposta em profissionais com preparação, formação e experiência profissional, de forma a garantir que as atividades de cada função sejam realizadas por profissionais capacitados para as mesmas.

A Venerável Ordem Terceira de S. Francisco, em articulação com o/a Diretor/a da Casa do Menino Deus, providenciará todos os Recursos Humanos necessários e adequados à organização e desenvolvimento das suas atividades.

A gestão da qualidade encontra-se enquadrada, em termos organizacionais, na Direção da Casa do Menino Deus. A monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade está a cargo da Gestor/a da Qualidade.

As auditorias serão realizadas por auditores internos/externos, devidamente formados para o efeito, que de uma forma global garantem um processo interno de auditoria gerador de valor acrescentado.

6. Fornecedores

Fornecedores e prestadores de serviços

A Casa do Menino Deus tem fornecedores de equipamentos, de manutenção de equipamentos, de bens alimentares, produtos de limpeza, roupa, combustíveis, e outros consumíveis necessários à sua atividade, bem como de prestadores de serviço (professores, formadores, consultores, avaliadores externos).

Para o efeito, possui uma lista de fornecedores e prestadores de serviços de referência, que contempla as entidades com as quais a Casa do Menino Deus já estabeleceu relações comerciais e salienta a perceção da Casa do Menino Deus relativamente ao produto fornecido ou serviço prestado.

7. Atividade

Equipamentos e Serviços

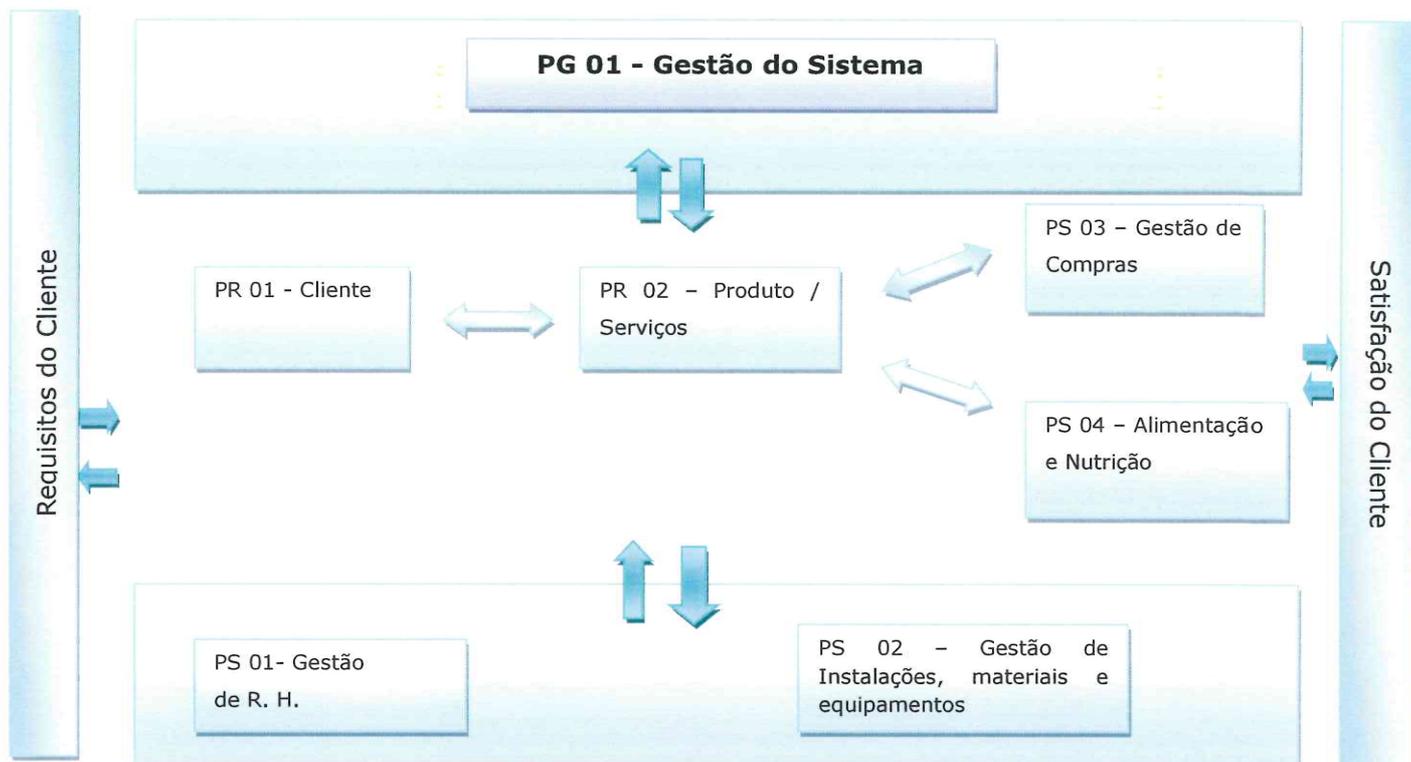
Para desenvolver a sua atividade, a Casa do Menino Deus dispõe de Creche, Pré-escolar, Escola de 1º Ciclo e Lar de Infância e Juventude.

PROCESSOS

A operacionalização da atividade da Casa do Menino Deus é suportada por 2 Processos de Realização, 4 Processos de Suporte e 1 Processo de Gestão.

PROCESSOS DE REALIZAÇÃO PR 01 CLIENTE PR 02 PRODUTO/SERVIÇOS	PROCESSOS DE SUPORTE PS 01 GESTÃO DE R. H. PS 02 GESTÃO DAS INSTALAÇÕES, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PS 03 GESTÃO DE COMPRAS PS 04 ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO
PROCESSOS DE GESTÃO PG 01 GESTÃO DO SISTEMA	

Interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade



 Casa do Menino Deus	MQ 01 Manual de Gestão da Qualidade	Aprovado a 2017.09.01 Página 15 de 16 Revisão 5
---	--	---

Correspondência entre os processos e os requisitos dos manuais de avaliação da qualidade das respostas sociais

CRITÉRIOS MAQRS	PG01	PR01	PR02	PS01	PS02	PS 03	PS04
CRECHE							
Critério 1 – Liderança, Planeamento e Estratégia							
Critério 2 – Pessoas							
Critério 3 – Parcerias e Recursos							
Critério 4 – Processos da Creche							
Critério 5 – Resultados Clientes	Alínea a						
Critério 6 – Resultados Pessoas	Alínea a						
Critério 7 – Resultados Sociedade	Não aplicável execto alínea d						
Critério 8 – Resultados Chave do Desempenho							
CASA DE ACOLHIMENTO							
Critério 1 – Liderança, Planeamento e Estratégia							
Critério 2 – Pessoas							
Critério 3 – Parcerias e Recursos							
Critério 4 – Processos da Casa de Acolhimento							
Critério 5 – Resultados Clientes	Alínea a						
Critério 6 – Resultados Pessoas	Alínea a						

 Casa do Menino Deus	MQ 01 Manual de Gestão da Qualidade	Aprovado a 2017.09.01 Página 16 de 16 Revisão 5
---	--	---

Critério 7 – Resultados Sociedade	Não aplicável execto alínea d						
Critério 8 – Resultados Chave do Desempenho							