



MANUAL DA QUALIDADE
Psiquatro, Lda.

Elaborado (Gestor da Qualidade)

Aprovado (Gestor)

ÍNDICE

01. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE	2
02. ÂMBITO DO SISTEMA	3
03. APRESENTAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO TEMPOS BRILHANTES	3
04. MISSÃO, VISÃO E VALORES	4
05. POLÍTICA DA QUALIDADE	5
06. PARTES INTERESSADAS NO ÂMBITO DO SQ	6
07. ANÁLISE SWOT	6
08. PROCESSOS DO SISTEMA DA QUALIDADE	7
09. COMUNICAÇÃO	9
10. REVISÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE	9
11. ORGANIGRAMA	11
12. PLANEAMENTO DE ALTERAÇÕES	11
13. INFRA-ESTRUTURAS E AMBIENTE DE TRABALHO	11
14. GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	11
15. CONTROLO DE NÃO CONFORMIDADES	13
16. AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	14
17. AUDITORIAS INTERNAS	15
18. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	16
19. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	17

Edição	Data	Motivo
05	04-04-2024	Revisão da documentação para simplificar os processos
05 rev01	31-07-2024	Correção de lapsos de escrita Na capa: corrigida a palavra Qualidade No âmbito da NP EN ISO 9001:2025: faltava a palavra “Consultoria”

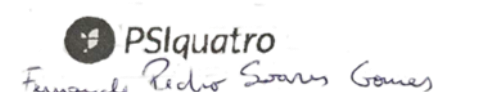
01. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE


O presente Manual contém a descrição dos meios adotados pela Psiquatro, Unipessoal, Lda. (adiante designada por Psiquatro) para assegurar a Qualidade dos serviços fornecidos, constituindo o suporte material para os procedimentos de organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema da Qualidade de acordo com a NP EN ISO 9001 – Requisitos para Sistemas de Gestão da Qualidade e com a NP 4510:2015 - Atividades de enriquecimento curricular e de apoio à família.

Compete à Gerência da Psiquatro a garantia do cumprimento do conteúdo deste Manual.

A Gerência delega no Gestor da Qualidade poderes e competências para a gestão, implementação, manutenção e avaliação do Sistema da Qualidade, devendo este manter informada a Gerência sobre o funcionamento do sistema tendo em vista a sua melhoria contínua.

Exige ainda a todos os colaboradores da Psiquatro um cumprimento sistemático dos procedimentos estabelecidos.



 PSIquatro
Fernando Pedro Soares Gomes

Fernando Pedro Gomes

Gerente

02. ÂMBITO DO SISTEMA

Âmbito NP EN ISO 9001:2015 - Prestação de Serviços e Consultoria em Educação, Formação, Empreendedorismo e Inovação Social

Âmbito NP 4510:2015 - Desenvolvimento de Atividades de Enriquecimento Curricular, de Animação e de Apoio à Família

A *Psiquatro* considera como não aplicável a cláusula 7.1.5.2 (Rastreabilidade da medição) da norma ISO 9001:2015 por não dispor de equipamentos de medição.

03. APRESENTAÇÃO DA PSIQUATRO

A *Psiquatro* é uma sociedade comercial com responsabilidade limitada, com sede Rua Anselmo de Andrade, nº 53, 2140-081 Chamusca, Concelho da Chamusca e Distrito de Santarém.

A PSIQUATRO representa a marca e os conteúdos *Tempos Brilhantes*[®] e detém o sistema de organização e gestão de atividades lúdico-pedagógicas para os vários Modelos/Projetos, sendo responsável pelo desenvolvimento de metodologias e conteúdos, formação de mentores, assim como coordenação pedagógica na implementação de Atividades de enriquecimento curricular e de Apoio à família.

A nossa prioridade é a satisfação plena de todos os nossos clientes e parceiros, garantindo que estamos à altura das expectativas, no sentido de servir cada vez melhor.

Primamos por uma seleção cuidada de fornecedores, garantia de total fiabilidade nos serviços que prestamos e produtos que representamos.

Este nosso desafio potencia a melhoria progressiva do nosso desempenho e contribui ativamente para ajudar ao incremento da qualidade nos serviços de educação, de apoio à família e de inovação social.

Somos uma empresa dinâmica, pelo que continuaremos em busca de novas áreas de representação, pretendendo ser um parceiro efetivo em todas as nossas áreas de atuação.

Sede	Rua Anselmo de Andrade, nº 53, 2140-081 Chamusca Concelho da Chamusca e Distrito de Santarém
Centro de Formação	Rua Francisquinho, Lote 98, Loja A – Urbanização Vale de Flores, 2955-040 Pinhal Novo Concelho de Setúbal, Distrito de Setúbal
Telefone	926017794
email	geral@psiquatro.com

04. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

A nossa **missão** é desenvolver competências críticas para o **sucesso** pessoal, académico e profissional ao longo da vida bem como, apoiar o crescimento e sustentabilidade das organizações nossas clientes e parceiras, beneficiando o seu impacto junto das comunidades e territórios onde atuam.

Visão

Todas as pessoas podem progredir pessoal e profissionalmente, ao longo da sua vida, aprendendo em contextos formais e informais de aprendizagem e desenvolvendo competências, de forma ativa e cooperativa, com apoio de processos de capacitação e mentoria desenhados para promoverem uma melhor educação para todos e o desenvolvimento sustentável das organizações, das comunidades e dos territórios.

Valores

- Inovação
- Cooperação
- Confiança
- Progresso

05. POLÍTICA DA QUALIDADE

Dinamizar uma **relação de parceria** com os clientes, fornecedores e outras partes interessadas, garantido a satisfação global dos serviços prestados;

Garantir um **elevado conhecimento** dos nossos colaboradores dentro das nossas áreas de atuação, promovendo a formação contínua, o conhecimento das tendências tecnológicas e a investigação tecnológica;

Identificar **oportunidades de melhoria e de promoção** de novos serviços junto de clientes;

Identificar **parcerias** que possam melhorar a nossa prestação de serviços, melhorar a nossa oferta e aumentar a satisfação de clientes;

Promover a **cultura digital** e participar na **transformação digital da organização**;

Assegurar as **competências, a formação e o conhecimento dos colaboradores**, orientando a sua atuação para a melhoria dos serviços prestados;

Executar a **atividade formativa de acordo com o âmbito de certificação**;

Cumprir as obrigações legais e regulamentares aplicáveis, os requisitos de certificação e outros que a organização venha a subscrever.

06. PARTES INTERESSADAS NO ÂMBITO DO SQ

As partes interessadas no bom funcionamento da PSIQUATRO foram identificadas e são:

Partes Interessadas	Requisitos e Expectativas	Medição da Satisfação
Sócio	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento da missão e objetivos da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção e crescimento das atividades e projetos da sociedade
Pais e Encarregados de Educação	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento da relação contratual 	<ul style="list-style-type: none"> Questionário Sugestões/Reclamações
Clientes e Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento da relação contratual Crescimento mútuo 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção e crescimento das atividades e projetos da organização
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção do posto de trabalho Desenvolvimento competências 	<ul style="list-style-type: none"> Questionários
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Gestão contratual justa 	<ul style="list-style-type: none"> Reclamações Duração da relação
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento responsabilidades fiscais e legais 	<ul style="list-style-type: none"> Multas e Contraordenações devidas a incumprimentos NC levantadas em inspeções
Entidades Certificadoras	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento da relação contratual 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção da Certificação

07. ANÁLISE SWOT

Anualmente, a Direção da PSIQUATRO realiza uma análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças).

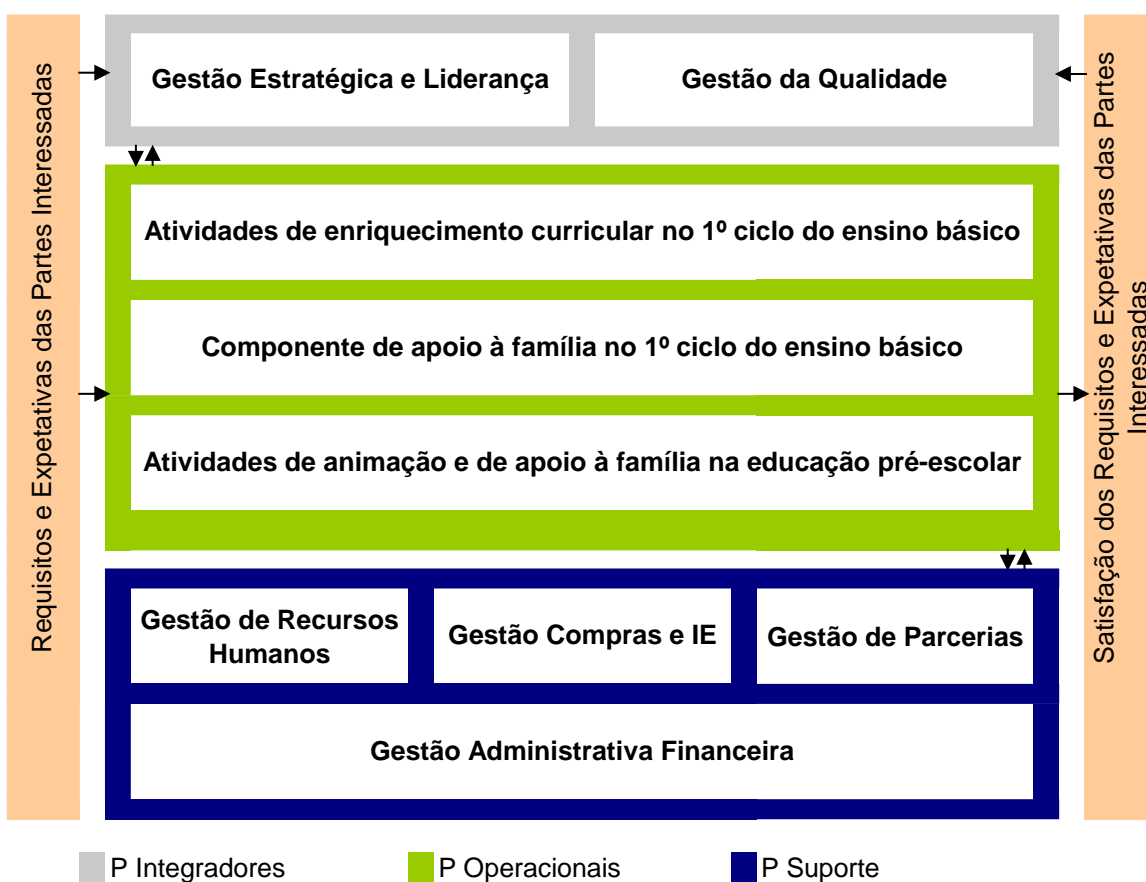
Do output deste exercício ficam identificadas as Oportunidades – vantagens competitivas (SO) e o que se tem de sustentabilizar (WO) bem como as Ameaças - necessidades de desenvolvimento estruturado (ST) e o que se tem de fazer para evitar morrer (WT).

Com base neste exercício são estabelecidas as ações a implementar no ano seguinte.

Este exercício é revisto sempre que os pressupostos da atividade se alterem.

08. PROCESSOS DO SISTEMA DA QUALIDADE

O esquema abaixo ilustra as diversas interligações entre os diversos processos que caracterizam o Sistema da Qualidade da PSIQUATRO.



A caracterização dos Processos Operacionais é feita nas fichas de processo:

- PO.01 Atividades de enriquecimento curricular no 1º ciclo do ensino básico
- PO.02 Atividades de animação e de apoio à família na educação pré-escolar
- PO.03 Componente de apoio à família no 1º ciclo básico

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico da atividade ▪ Resultados SWOT ▪ Requisitos legais e outros ▪ Necessidade de Recursos 	Gestão Estratégica e Liderança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Missão, Visão e Valores ▪ Estratégias e Objetivos ▪ Política da Qualidade ▪ Revisão do SQ ▪ Definição de Recursos ▪ Ações para mitigação de riscos e suporte de oportunidades
	Responsável	
	Direção	
<p>Este processo tem como objetivo Estabelecer/Consolidar a estratégia</p>		

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos legais e outros ▪ Política da Qualidade ▪ Objetivos ▪ Revisão SQ ▪ Reclamações de clientes ▪ Não conformidades ▪ Resultados auditorias ▪ Ações para mitigação de riscos e suporte de oportunidades 	Gestão da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos ▪ Plano de ações ▪ Ações corretivas eficazes ▪ Tratamento de informação ▪ Manutenção do Sistema
	Responsável	
	Gestão da Qualidade	
<p>Este processo tem como objetivo gerir o Sistema da Qualidade da PSIQUATRO</p>		

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessidade de Pessoas ▪ Necessidades de Formação ▪ Ações para mitigação de riscos e suporte de oportunidades 	Gestão de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão de pessoas ▪ Desenvolvimento de pessoas ▪ Cumprimento de Requisitos Contratuais ▪ Formação eficaz das pessoas
	Responsável	
	Coordenador de Recursos Humanos	
<p>Este processo tem como objetivo gerir de forma justa os Recursos Humanos da PSIQUATRO</p>		

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessidade de Compras ▪ Necessidades Manutenção ▪ Ações para mitigação de riscos e suporte de oportunidades 	Gestão de Compras e Infraestruturas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bens adquiridos ▪ Manutenção efetuada ▪ Cumprimento de Requisitos Contratuais
	Responsável	
	Gestão de compras	
<p>Este processo tem como objetivo gerir de forma justa e transparente os fornecedores e a manutenção das infraestruturas da PSIQUATRO</p>		

Entradas	Processo	Saídas
----------	----------	--------

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidades identificadas ▪ Ações para mitigação de riscos e suporte de oportunidades 	Gestão de Clientes e Parcerias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocolos efetuados ▪ Contratos de parceiros ▪ Contratos de clientes ▪ Cumprimento de Requisitos Contratuais
	Responsável	
	Coordenador de clientes e parcerias	
<p>Este processo tem como objetivo gerir de forma justa e transparente os clientes e as parcerias da PSIQUATRO</p>		

Entradas	Processo	Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos de parceiros ▪ Contratos de clientes ▪ Contratos de fornecedores ▪ Contratos de Recursos Humanos ▪ Ações para mitigação de riscos e suporte de oportunidades 	Gestão Administrativa Financeira	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orçamento anual ▪ Recebimentos de parceiros ▪ Recebimentos de Clientes ▪ Pagamentos a RH ▪ Pagamentos a fornecedores ▪ Relatórios de Contas ▪ Cumprimento de Requisitos Contratuais
	Responsável	
	Coordenador administrativo e financeiro	
<p>Este processo tem como objetivo gerir de forma transparente os recursos financeiros a PSIQUATRO</p>		

09. COMUNICAÇÃO

A Comunicação com as Partes Interessadas é feita de diversas formas sempre com o objetivo de assegurar que a informação flui da forma mais eficaz.

Podem ser feitas reuniões presenciais e/ou remotas, enviados emails, colocados documentos em plataformas partilhadas, aplicados questionários de satisfação, entre outros.

10. REVISÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

A verificação do Sistema da Qualidade é feita através da realização de auditorias internas de acordo com o programa anual de auditorias.

O Sistema da Qualidade é revisto anualmente de forma a garantir a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.

As entradas para a Revisão do Sistema, são:

- a) Estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- b) Alterações em questões externas e internas que são relevantes para o Sistema da Qualidade;
- c) Informações quanto ao desempenho e eficácia do sistema, tais como:
 - c1) Satisfação do cliente e retorno da informação das partes interessadas relevantes;

- c2) Medida em que os objetivos foram cumpridos;
- c3) Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
- c4) Não conformidades e ações corretivas;
- c5) Resultados de monitorização e medição;
- c6) Resultados de auditorias;
- c7) Desempenho dos fornecedores externos;
- d) Adequação dos recursos;
- e) Eficácia das ações para mitigação de riscos e suporte das oportunidades;
- f) Oportunidades de melhoria.

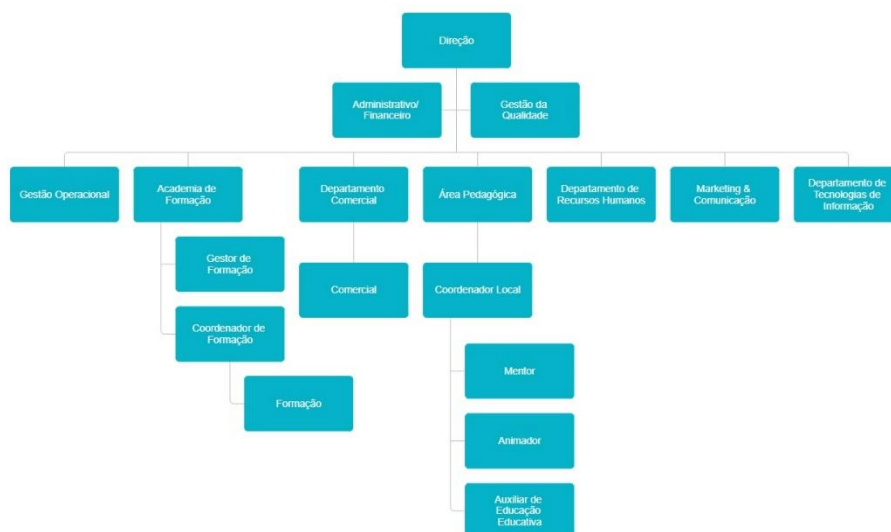
A revisão do Sistema da Qualidade é efetuada numa reunião convocada pela Direção e organizada pelo Gestor da Qualidade.

As saídas desta reunião incluem decisões e ações relacionadas com:

- g) Oportunidades de Melhoria;
- h) Quaisquer necessidades de alteração ao SGQ;
- i) Necessidades de Recursos.

As conclusões da reunião e as alterações a efetuar bem como os prazos e responsáveis são colocados em ata de reunião.

11. ORGANIGRAMA



12. PLANEAMENTO DE ALTERAÇÕES

Na prestação habitual de serviços e produtos inerentes à sua atividade, a PSIQUATRO realiza o planeamento através de um conjunto de evidências – plano de trabalho e acompanhamento dos projetos, plano de formação, agendamento da auditoria interna, implementação das ações corretivas, estabelecimento dos objetivos e metas e ações para mitigação de riscos e suporte das oportunidades.

13. INFRA-ESTRUTURAS E AMBIENTE DE TRABALHO

A PSIQUATRO assegura as condições necessárias à realização das diversas atividades desenvolvidas, de acordo com a especificidade de cada tipo de função.

A manutenção dos equipamentos está subcontratada, quando aplicável.

Existem planos de manutenção e contratos de manutenção que asseguram o cumprimento dos planos.

14. GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Atualização da documentação

Documento	Elaborado por	Aprovado por
Manual da Qualidade	Gestor da Qualidade	Direção
Manual de Funções	Coordenação de recursos humanos	Direção
Páginas Internet	Coordenador de Marketing e Comunicação	Direção
Fichas de Processo	Gestor da Qualidade	Direção

As atualizações da documentação são evidenciadas nas capas e/ou rodapés através do nº edição/data e assinaturas dos responsáveis.

Controlo, emissão e distribuição da documentação

O controlo, a emissão e a distribuição da documentação é da responsabilidade do Gestor da Qualidade.

Utilização da Documentação

São proibidas rasuras, emendas e alterações dos documentos que integram o SQ.

Arquivo da Documentação

O arquivo dos originais da documentação está a cargo dos diferentes Responsáveis.

Os originais da documentação desatualizada são arquivados durante 3 anos.

Controlo da Documentação Externa

A Gestão da Qualidade mantém a lista de Legislação aplicável à PSIQUATRO atualizada.

Sempre que há necessidade informa a Direção que, juntamente com as direções envolvidas, estuda a forma de implementar.

Proteções Informáticas

O sistema informático é gerido pelos Serviços de tecnologia de informação, estando todos os computadores protegidos por palavra passe e por antivírus automaticamente atualizado.

Identificação, recolha e arquivo dos registos

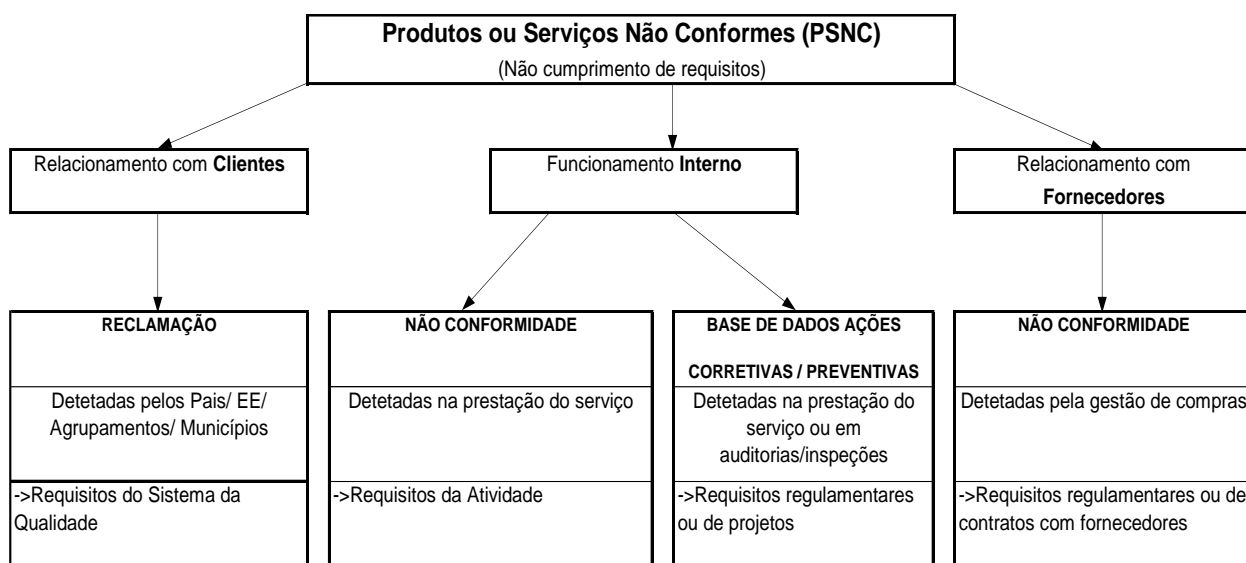
Os registos necessários para evidenciar a manutenção do SQ estão na Tabela seguinte.

Estes registos estão acessíveis sempre que requerido pelos auditores ou por colaboradores, clientes ou fornecedores a que digam respeito.

Tipo de Registo	Resp. Arquivo	Arquivo	Indexação
Gestão	Direção	3 anos	Data
Atividades educativas	Coordenadores / Mentores /Animadores	3 anos	Data
Processos administrativos educativos	Coordenadores / Mentores /Animadores	3 anos	Ano
Certificados de conformidade	Gestor de Compras	Validade	Equip/Data
Formação	Gestor de formação	3 anos	Ano
Satisfação dos Clientes	Gestor da Qualidade	3 anos	Ano
Satisfação Interna	Coordenador de RH	3 anos	Ano
Não Conformidades/Reclamações	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Revisões Sistema da Qualidade	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Ação Corretiva/Preventiva	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Auditorias	Gestor da Qualidade	3 anos	Data
Fornecedores	Gestor de Compras	3 anos	Ano

15. CONTROLO DE NÃO CONFORMIDADES

A análise e o tratamento a que o produto ou serviço não conforme é sujeito, depende da categoria onde ele se insere, podendo esquematizar-se da seguinte forma:



Reclamações

As reclamações, ou seja, as não conformidades detetadas pelo cliente, podem chegar por qualquer via.

Qualquer educador e/ou outro colaborador que receba uma reclamação tem que desencadear os mecanismos de resposta.

O Gestor da Qualidade reúne as colaborações necessárias para análise da reclamação e suas causas, definição das ações para resolução do problema, implementação e acompanhamento da sua evolução até estarem concluídas.

Após a análise e logo que possível deve contactar-se o Cliente com a resposta definitiva ou, não sendo possível, informar que a reclamação está a ser analisada e que dar-se-á resposta brevemente.

16. AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Ações Corretivas e Preventivas

A identificação das causas de um determinado problema real ou potencial e sua eliminação levam a ganhos de longo prazo em qualidade, produtividade e satisfação da comunidade educativa.

A PSIQUATRO leva este procedimento a cabo através de:

- Investigação da não conformidade/reclamação de forma a identificar as suas causas;
- Aplicação das ações corretivas/ preventivas apropriadas de forma a eliminar as causas das não conformidades (anomalias);
- Análise de todas as fontes de informação relevantes dos processos, reclamações, devoluções, operações, auditorias e registos do sistema;
- Aplicação de ações de seguimento de forma a assegurar que as ações corretivas/preventivas são implementadas e eficazes.

Lançamento de Ações Corretivas e Preventivas

Os pedidos de Ações Corretivas/Preventivas são efetuados no ficheiro *Gestão de NC, OM e Reclamações*.

As ações Corretivas/preventivas devem resultar do acordo entre o emissor e o(s) executante(s). O emissor acorda com o(s) executante(s) a data para a conclusão da Ação Corretiva/Preventiva e rubrica.

Acompanhamento e fecho das Ações Corretivas e preventivas

A responsabilidade pelo acompanhamento da execução da Ação Corretiva/Preventiva é da Gestão da qualidade, que deve certificar-se de que o objetivo foi atingido.

Mensalmente, o Gestor da Qualidade verifica as Ações Corretivas/Preventivas que deveriam estar concluídas. Fecha as Ações já terminadas e para as que ainda não estão concluídas é acordado com o executante uma nova data.

Para as ações concluídas, o Gestor da Qualidade estabelece a data para avaliar a sua eficácia.

17. AUDITORIAS INTERNAS

Planeamento e execução das auditorias

As auditorias obedecem ao Programa Anual de Auditorias, aprovado pelo Gestor da Qualidade. No Programa Anual de Auditorias são registadas as áreas que estão abrangidas e a EA (Equipa Auditora) que pode ser constituída por auditores externos ou internos.

A condução da auditoria está na dependência dos auditores, ficando suportados os resultados no ficheiro *Gestão de NC, OM e Reclamações*, ou documento equivalente no caso de auditores externos.

O relatório da auditoria, realizado pela EA, contém ainda um parecer sobre o Sistema da Qualidade e deverá ser entregue no prazo máximo de cinco dias úteis após a realização da auditoria.

Análise dos resultados e planeamento das ações corretivas

As ações corretivas a implementar ficam suportadas no ficheiro *Gestão de NC, OM e Reclamações*.

Os responsáveis das áreas onde as ações irão ser implementadas, definem a ação a tomar bem como os prazos para a implementação, seguindo a metodologia descrita (MQ.16).

As EA são responsáveis por verificar a eficácia das ações corretivas nas auditorias seguintes.

Requisitos mínimos para auditores internos

Formação escolar: 12º ano de escolaridade ou equivalente.

Formação de uma ação de formação com duração mínima de 24 horas e os seguintes conteúdos:

- NP EN ISO9001 e NP 4510
- Referencial e Processo de auditorias
- Realização de auditoria interna

18. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Acolhimento

Todos os colaboradores, quando iniciam o trabalho, têm uma formação de acolhimento que inclui uma conversa com o coordenador de RH e o responsável hierárquico.

Este acolhimento fica registado no processo do colaborador.

Elaboração Plano de Formação

O levantamento das necessidades de formação tem como objetivo a progressão do desempenho aliada ao desenvolvimento pessoal de cada colaborador.

No primeiro trimestre do ano, a coordenação de RH elabora o Plano de Formação, tendo em conta as necessidades de formação consideradas estratégicas.

O Plano Anual de Formação é divulgado para que todos os colaboradores tenham conhecimento das ações que irão decorrer no decurso do ano, especialmente daquelas em que vão participar.

Execução das Ações de Formação

As ações de formação internas ficam registadas internamente.

Avaliação das Ações de Formação

A Avaliação da Eficácia da Formação é feita passado três meses, no próprio plano de formação de acordo com os objetivos e responsáveis de cada ação.

19. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A Psiquatro tem vários fornecedores de bens.

A seleção dos fornecedores é feita, caso a caso, após avaliação das propostas disponíveis, sendo os critérios: preço, disponibilidade de fornecimento, condições de pagamento, atendimento e serviço pós-venda.

Anualmente é feita a avaliação dos fornecedores através de uma análise das Não Conformidades e Reclamações registadas que lhes sejam atribuídas.

Os fornecedores mantêm-se aprovados se tiverem até cinco falhas por ano, salvo falha crítica.