




MANUAL DA QUALIDADE


Nome:
Autor: Gestora da Qualidade
Aprovação: Direção

Data:
26-03-2015
10-04-2015

	<p><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p>Código</p> <p>MQ</p>
		<p>Revisão 02</p>

Índice:

MENSAGEM DA DIREÇÃO	3
1. INTRODUÇÃO	4
1.2 Resenha histórica.....	4
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	5
2.1 Missão	5
2.2 Visão	5
2.3 Valores.....	5
3. POLÍTICA DA QUALIDADE	6
4. POLÍTICAS DA CERCIPOM	6
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	9
5. ABORDAGEM POR PROCESSO	11
6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	11
7. MAPA GERAL DE PROCESSOS	14

	<p><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p>Código</p> <p>MQ</p>
		<p>Revisão 02</p>

MENSAGEM DA DIREÇÃO

A Cercipom, tem como móbil as pessoas com deficiência e/ou incapacidades, e a estruturação dum conjunto de respostas a essas mesmas necessidades e especificidades.


Para melhoria das nossas intervenções aderimos à senda da Qualidade, com os seus requisitos inerentes, reflectidos neste Manual, que constitui o suporte documental, que exprime a política da qualidade, o sistema de gestão, e a interação dos processos. Este Manual poderá ser alterado sempre que tal se justifique.

Constitui o nosso compromisso com a Qualidade, com o qual pretendemos por um lado o envolvimento dos colaboradores e por outro lado os diversos interlocutores externos, com vista ao objectivo último que é a focalização e satisfação dos nossos clientes.

A obtenção da marca europeia **Equass**, é o culminar de todo um processo de desenvolvimento e organização, ao nível da gestão, clientes, colaboradores e áreas de suporte.

A qualidade é o motor da Cercipom, dinamizado e coordenado pelo departamento da qualidade, mas que resulta e depende do compromisso de todos os colaboradores.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade Departamento Qualidade	Data: 26/03/2015	Aprovado: Direção Data: 10/04/2015	Página 3 de 15

	<p align="center"><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p>Código</p> <p align="center">MQ</p>
		<p>Revisão 02</p>

1. INTRODUÇÃO

A adesão ao Programa Arquimedes no âmbito do EQUASS (*European Quality Assurance for Social Services*), reflecte a forma de estar da Instituição que se caracteriza pela constante procura evolutiva da melhoria contínua, presente na estratégia da Direcção consagrando a melhoria dos seus processos e serviços prestados.

A satisfação dos nossos clientes é o ponto de partida e o ponto de chegada do nosso ciclo de melhoria contínua.


1.2 Resenha histórica

A Cerpom iniciou o seu funcionamento em 17/12/79 com o apoio do Ministério da Educação (Escola de Ensino Especial). Entretanto foi necessário diversificar e adequar as respostas ao público-alvo, pelo que em 02/11/87 iniciámos o funcionamento da Pré – Profissionalização com o apoio técnico e financeiro do I.E.F.P. - Instituto de Emprego e Formação Profissional. Em 01/06/90 implementámos Acções de Formação Profissional para pessoas com deficiência, co-financiadas pelo I.E.F.P. e pela Comunidade Europeia. Em 02/11/90 deu-se início ao funcionamento do Centro de Actividades Ocupacionais através de Acordo Atípico com o Centro Regional de Segurança Social de Leiria. Em 01/02/97 desenvolvemos em parceria o Projecto de Intervenção Precoce, “Aprendendo a Crescer”, integrado no Programa “Ser Criança”, com o apoio da Direcção Geral da Acção Social. Atendendo à progressão da faixa etária das pessoas que atendíamos, em 02/05/2000 efectuámos uma alteração dos estatutos e do nome CERCIPOM - Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Crianças Inadaptadas, para CERCIPOM – Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Pombal.

Em 20/09/04 iniciámos a actividade de Lar Residencial, - Protocolo com o Serviço Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Leiria (para 6 utentes). Em 10-04-06 como apoio do Rock in Rio-Lisboa/2006, em parceria com a SIC Esperança e a BP, permitiram montar a primeira Sala de Reabilitação pelos Sentidos destinada ao Projecto *Snoezelen*. Em 03/2009 aderimos à QUALIDADE, no âmbito do processo de Certificação EQUASS (Programa Arquimedes) e Qualificação das entidades do 3.º Sector da Economia Social (Projecto Q3), desenvolvendo uma série de iniciativas e processos que vislumbram a melhoria da qualidade dos serviços que prestamos. Na perspectiva de crescimento, obtivemos em 09/2009 a aprovação duma Candidatura no âmbito da Medida 6.12 do POPH, para a construção dum Centro de Actividades Ocupacionais e Lar Residencial na Guia. Neste momento desenvolvemos as seguintes respostas: C.A.O. - Centro de Actividades Ocupacionais - (com apoio do Centro Distrital de Segurança Social de Leiria); Lar Residencial (apoiado pelo Centro Distrital de Segurança Social de Leiria), e resposta Formação Profissional, co-financiada pelo IEFP e Fundo Social Europeu. Damos ainda resposta a cerca de 60 crianças, no âmbito do (SNIPI) Serviço Nacional de Intervenção Precoce e prestamos apoio especializado a alunos dos agrupamentos de escolas do concelho de Pombal, dado sermos entidade acreditada como CRI (Centro de Recursos para a Inclusão).

Para atender a especificidade do público-alvo, a Cerpom dispõe duma capacidade organizativa ao nível da gestão interna, de recursos humanos e de recursos físicos e de projetos cofinanciados. Para aumentar as

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade		Aprovado: Direcção	
Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Data: 10/04/2015	Página 4 de 15

	Manual da Qualidade	Código
		MQ
		Revisão 02

competências organizacionais, aderimos aos projetos de Qualidade, para que a focalização no cliente se assuma como um serviço de qualidade. Obtivemos assim a Certificação *EQUASS Assurance* a 14 de Abril de 2011, que renovámos a 6 de Maio de 2013. Em 2013 foi atingido o reconhecimento de *Stairway to Excellence* de acordo com o referencial *EQUASS* de 2012.

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

2.1 Missão

Promover a autonomia pessoal, social e profissional dos seus clientes, através de um serviço individualizado e abrangente.

2.2 Visão

Ser uma entidade de referência, na área da reabilitação, através da capacitação e melhoria da qualidade dos seus clientes.

2.3 Valores

- Solidariedade
- Participação
- Respeito
- Responsabilidade

-Solidariedade

- Materializa-se em todas as atividades expressando o carácter da organização, assente na interajuda entre todos os intervenientes, garantindo a qualidade dos seus serviços.
- Participação e dinamização de redes sociais de apoio às pessoas com deficiência e/ou incapacidade, criando respostas integradas nas diferentes áreas de vida.

-Participação

- Envolvimento e coresponsabilização de todos, nas dinâmicas organizacionais e na comunidade.
- Promover o *empowerment* dos clientes, potenciando as suas capacidades de decisão e o uso eficaz dos seus recursos.
- Integrar e rentabilizar diferentes perspetivas e utilizar as competências e conhecimentos dos diferentes *stakeholders* (clientes e significativos, colaboradores, parceiros, comunidade em geral) em cada processo.


- Respeito

- Respeitar as necessidades, potencialidades e a satisfação das pessoas. Considerando-as e valorizando-as na orientação da ação da organização garantido os princípios éticos e fundamentais de liberdade e confidencialidade.
- Respeitando sendo congruente consigo e com os outros.
- Respeitar a organização prevenindo quaisquer ações suscetíveis de desprestigiar ou comprometer a Cercipom.
- O respeito é um valor primordial e ativo, de todos para todos.

- Responsabilidade

- Agir de acordo com a missão, visão, políticas e requisitos da função justificando as próprias ações.
- Assumir individualmente a responsabilidade coletiva.
- Ser responsável com os princípios de desenvolvimento económico, social e ambiental sustentável.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Aprovado: Direção Data: 10/04/2015	Página 5 de 15

	<p align="center"><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p>Código</p> <p align="center">MQ</p>
		<p>Revisão 02</p>

3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A política de qualidade da CERCIPOM está consubstanciada nos seguintes objectivos:

- Promover a cidadania dos seus clientes;
- A melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade;
- Orientação para princípios éticos e deontológicos no exercício da actividade;
- Promover a responsabilização e o trabalho em equipa junto dos colaboradores;
- Fomentar o trabalho em parceria e com a comunidade;

4. POLÍTICAS DA CERCIPOM

1- Política Liderança

A CERCIPOM procura ser uma entidade de referência na área da reabilitação promovendo a autonomia pessoal, social e profissional dos seus clientes através de um serviço individualizado e abrangente. Para a prossecução da sua missão e visão, a gestão compromete-se a seguir a sua política da qualidade e disseminá-la a todas as partes interessadas.

A disseminação da informação é feita através de vários mecanismos internos e externos facilitando o fluxo comunicacional na organização e a difusão da sua imagem na comunidade. A importância da comunicação é valorizada e reconhecida para a boa prossecução dos serviços, missão e visão.

A estratégia da organização respeita a missão vigente espelhada no planeamento anual, através do desenvolvimento de atividades inclusivas, participativas e sustentáveis orientadas por uma gestão racionalizada e eficiente dos recursos, sem descurar a qualidade de vida dos clientes.


A CERCIPOM enquanto única entidade interventiva na área da deficiência no Concelho de Pombal, assume uma atitude proactiva nos serviços prestados, reconhecendo a sua responsabilidade social na comunidade e trabalhando em prol da construção de uma sociedade mais aberta e inclusiva, refletida nos resultados obtidos anualmente através da avaliação de todas as partes interessadas.

2- Política de Recursos Humanos

O sucesso dos serviços da CERCIPOM depende da qualidade e motivação dos recursos humanos. Para tal o rigor e transparência nos critérios de recrutamento e seleção são essenciais à adequação entre perfis profissionais e serviços prestados.

A CERCIPOM baseia a sua política de recursos humanos nos seus valores organizacionais, os quais estão inerentes nos critérios de seleção dos colaboradores. Estes respeitam a experiencia, competências e qualificações, necessárias à boa prossecução das suas funções e aos serviços prestados aos clientes.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade		Aprovado: Direção	
Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Data: 10/04/2015	Página 6 de 15

	<p align="center"><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p align="right">Código</p> <p align="center">MQ</p>
		<p align="right">Revisão 02</p>

Os colaboradores, voluntários e estagiários têm a oportunidade de se desenvolverem profissionalmente, através da aprendizagem continua promovida e valorizada pela gestão da CERCIPOM.

No desenvolvimento dos serviços a organização procura o envolvimento ativo dos recursos humanos valorizando a flexibilidade, mudança e melhoria continua no trabalho, refletidos no desempenho das suas funções, investindo em práticas favoráveis ao bom ambiente organizacional.

De forma a aferir a motivação e satisfação dos recursos humanos, a CERCIPOM realiza anualmente um momento de avaliação que serve de ponto de partida ao desenvolvimento de melhores práticas profissionais conjugadas à segurança, bem-estar e boas condições de trabalho oferecidas pela organização.

Assim a CERCIPOM promove e dá oportunidade a que todos os recursos humanos se envolvam e contribuam ativamente na estratégia e crescimento organizacional.

3- Política de Direitos

A CERCIPOM compromete-se à promoção e defesa dos direitos através da carta de direitos dos clientes da CERCIPOM elaborada à luz da Constituição da Republica Portuguesa, Convenções Internacionais e Declarações dos Direitos das Pessoas com Deficiência.

Todas as práticas organizacionais convergem nos direitos dos clientes como sendo, a igualdade de oportunidades, a confidencialidade, o princípio da não discriminação, a igualdade de tratamento pela participação equitativa e a liberdade de escolha através da autodeterminação.

A defesa dos direitos dos clientes é o pilar fundamental na origem e prática da organização estando expressos nos seus valores: respeito, solidariedade, responsabilidade e participação.


4- Política de Ética

Para a prossecução da missão e valores organizacionais foi definido um código de ética dirigido a todos os recursos humanos da CERCIPOM. Nele estão critérios profissionais, princípios e valores que orientam os comportamentos como sendo: Solidariedade, Participação; Respeito e Responsabilidade.

A fim de garantir a adequação dos comportamentos éticos e interação dos recursos humanos, encontram-se definidos no Manual de Funções as competências, funções e responsabilidades das várias categorias profissionais, que são avaliadas anualmente e contribuem para a transparência, responsabilidade e eficiência na comunicação.

O código de ética foi elaborado e implementado de forma a proteger os clientes de riscos, assegurando a sua dignidade e a promoção de justiça social.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Aprovado: Direção Data: 10/04/2015	Página 7 de 15

	<p align="center"><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p align="right">Código</p> <p align="center">MQ</p>
		<p align="right">Revisão 02</p>

5- Política de Parcerias

Tendo subjacente uma intervenção sistémica a CERCIPOM valoriza e fomenta o estabelecimento de parcerias com entidades públicas e privadas, dentro e fora do setor em que atua contribuindo assim para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

A seleção das parcerias é feita tendo em conta as necessidades e expectativas dos clientes/famílias/significativos, presentes no planeamento organizacional e subjacentes à missão e estratégia.

De forma a prosseguir uma gestão racionalizada e eficiente dos recursos as parcerias deverão ser avaliadas, acrescentar valor aos serviços prestados e contribuir para melhores níveis de eficácia dos serviços.

6- Política de Participação

O sucesso da intervenção passa pelo envolvimento dos clientes/famílias/significativos em todo processo. A CERCIPOM promove a inclusão dos clientes na organização e na comunidade através das várias atividades desenvolvidas enquanto membros ativos. A inclusão passa pela capacitação dos clientes no exercício dos seus direitos e deveres, criando condições para a sua autorrepresentação e autossuficiência.

A organização baseia a sua intervenção no princípio do empowerment, procurando ativa e continuamente a autonomia dos clientes, potenciando as suas capacidades de decisão e no uso eficaz dos seus recursos.

A política da participação dos clientes tem como objetivo primordial a criação de igualdade de oportunidades na inserção social equitativa, construindo uma imagem positiva da deficiência.

7- Política da abordagem centrada nos clientes

A abordagem centrada nos clientes/famílias/significativos tem em conta o conceito multidimensional de qualidade de vida que abrange as dimensões de bem-estar emocional, material, físico; relações interpessoais; desenvolvimento pessoal; autodeterminação; inclusão social e direitos, considerando o cliente/família/significativo como um todo.


A definição dos objetivos de qualidade de vida é determinada pela identificação das necessidades e expectativas dos clientes/famílias/significativos recolhidas na avaliação diagnóstica e nos planeamentos individuais.

Os clientes/famílias/significativos são chamados a participar ativamente no seu plano individual, na sua autoavaliação e avaliação dos serviços, respeitando assim o contributo individual.

8- Política da Abrangência

Tendo por base a promoção da autonomia pessoal, social e profissional dos seus clientes, através de um serviço individualizado e abrangente, a CERCIPOM tem subjacentes práticas de intervenção holística.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade		Aprovado: Direção	
Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Data: 10/04/2015	Página 8 de 15

	<p align="center"><i>Manual da Qualidade</i></p>	<p align="right"><i>Código</i></p> <p align="center">MQ</p>
		<p align="right"><i>Revisão 02</i></p>

Na concretização da abordagem holística a CERCIPOM procura acompanhar as necessidades e expectativas da comunidade e dos seus clientes disponibilizando serviços diferenciados: intervenção precoce, formação profissional, Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial.

Nos seus serviços a CERCIPOM tem equipas multidisciplinares que procuram a satisfação, capacitação e melhoria da qualidade de vida dos clientes, através da transversalidade e envolvimento de todas as partes.

9- Política de Orientação para os Resultados

Na prestação dos seus serviços a CERCIPOM procura ser uma entidade de referência na área da reabilitação. Para prosseguir esse objetivo a medição, avaliação e reporte dos resultados tornam-se fulcrais à demonstração do valor acrescentado dos serviços a todas as partes envolvidas.

A preocupação com a medição dos resultados e o seu impacto na satisfação das necessidades e melhoria da qualidade de vida dos clientes, iniciam-se na definição do plano estratégico da organização, desdobrado no planeamento anual que dele sobressaem os principais objetivos e indicadores de sucesso. Anualmente são medidos, avaliados e reportados por diversas vias comunicacionais de modo a serem acessíveis e entendidos pelas diversas partes interessadas.

10- Política de Melhoria Continua

A CERCIPOM assume práticas proativas de forma a acompanhar as necessidades, expectativas e qualidade de vida dos seus clientes e simultaneamente do mercado de economia social, em que se insere.

Entende-se por práticas proactivas todas as que tenham impacto na eficácia e eficiência dos serviços através da promoção e implementação de projetos de inovação.

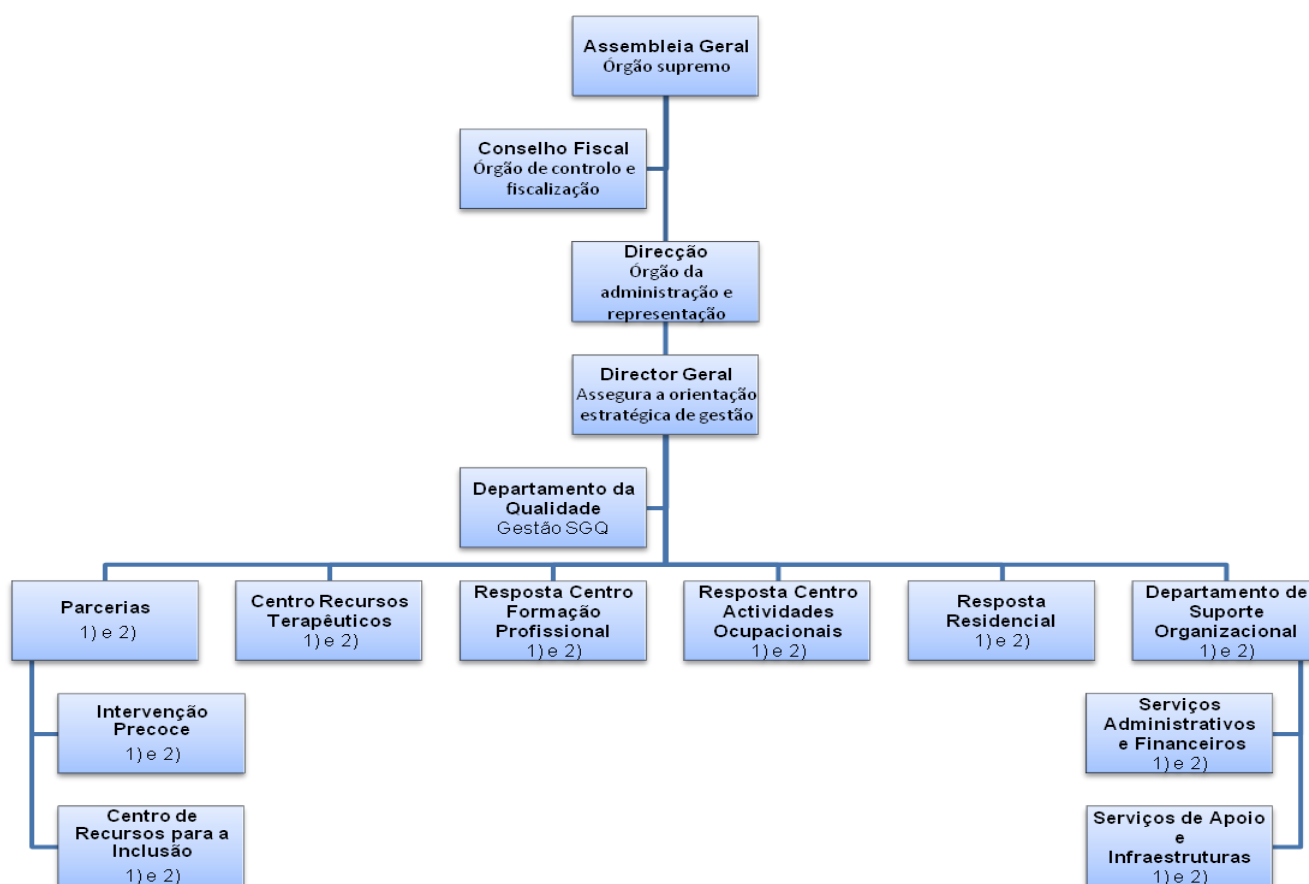
O sistema de gestão da qualidade da CERCIPOM pauta-se no princípio da melhoria contínua, sendo este o ponto de partida e de chegada de todas as práticas sejam elas de inovação ou de melhoria dos serviços prestados, respeitando o processo cíclico de avaliação dos serviços.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O organograma geral da instituição (figura abaixo) estabelece a hierarquia e a vinculação entre a Direcção e os sectores.

As atividades desenvolvidas, bem como os níveis de autoridade, responsabilidade e participação de cada uma das funções, estão definidos, em cada processo bem como no Manual de Funções da Instituição.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade		Aprovado: Direcção	
Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Data: 10/04/2015	Página 9 de 15



1) Direção técnica/ coordenação

O/a Diretor/a Técnico/a e/ou Coordenador/a é o elemento responsável pela gestão e orientação da respetiva resposta/departamento, pondo em prática as normas e orientações emanadas pelo(a) Diretor(a) Geral, e/ou Direcção.

2) Colaboradores

Desenvolver as atividades, assegurando a resposta às necessidades dos clientes, a qualidade do atendimento e a satisfação das partes interessadas em estreita conexão com Diretor(a) Técnico(a)/Coordenador(a).

5. ABORDAGEM POR PROCESSO

A instituição CERCIPOM desenvolve várias actividades interligadas, através do sistema contínuo dos seus processos, que permite o controlo nas ligações entre os processos bem como nas suas interacções sequenciais, adopta a abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da instituição. Para a gestão dos processos utiliza-se a metodologia do PDCA (Plan-Do-Check-Act), definindo os critérios necessários para planejar, executar, controlar e melhorar continuamente o seu serviço. Esta abordagem identifica, organiza e gere as actividades, levando em conta as suas condições iniciais os requisitos dos clientes e os recursos necessários para levá-las adiante, os elementos que dela resultam e as interacções entre actividades.



5.1 OBJECTIVO / APLICAÇÃO

O presente documento demonstra como a CERCIPOM atende aos requisitos descritos no Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o Modelo *EQUASS Assurance*.

Ele é aplicável às Resposta Social de CAO (Centro de Atividades Ocupacionais) e LR (Lar Residencial) pretende ser uma ferramenta para a melhoria contínua dos processos.

6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

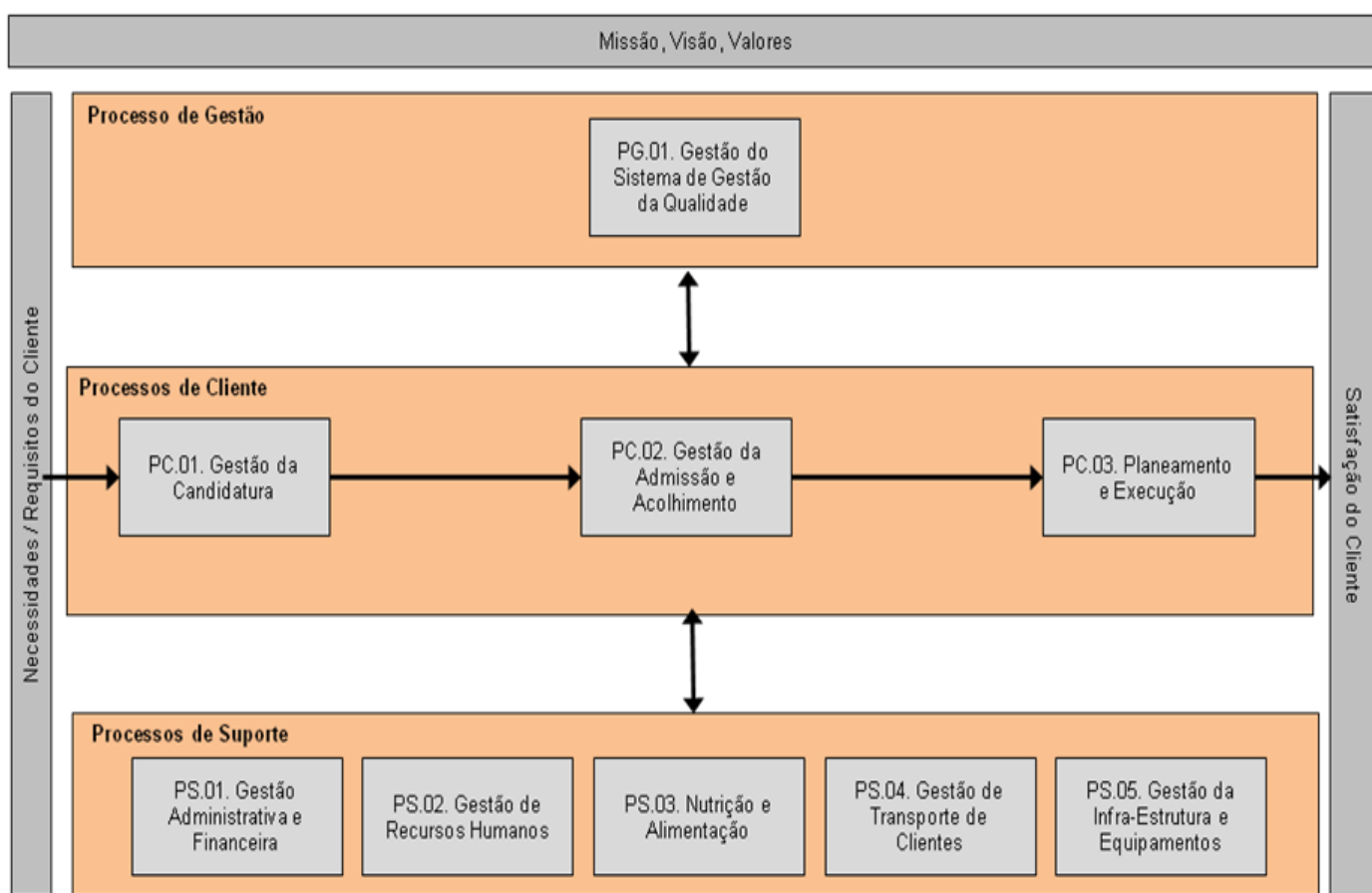
6.1 Requisitos Gerais

A CERCIPOM estabelece, documenta, implementa, mantém e melhora continuamente um Sistema de Gestão da Qualidade. Para implementá-lo, foi realizado um diagnóstico da situação da instituição tomando conhecimento dos requisitos normativos previstos no *EQUASS Assurance*, inclusive do requisito de controlo do próprio sistema. Está estabelecido um planeamento para desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, Plano da Qualidade



A instituição determina critérios e métodos para assegurar o serviço e o controlo, para que os processos sejam eficazes; assegura a disponibilidade de recursos; monitoriza, mede e analisa esses processos e implementa acções necessárias para atingir os resultados planeados, e a melhoria contínua do Sistema.

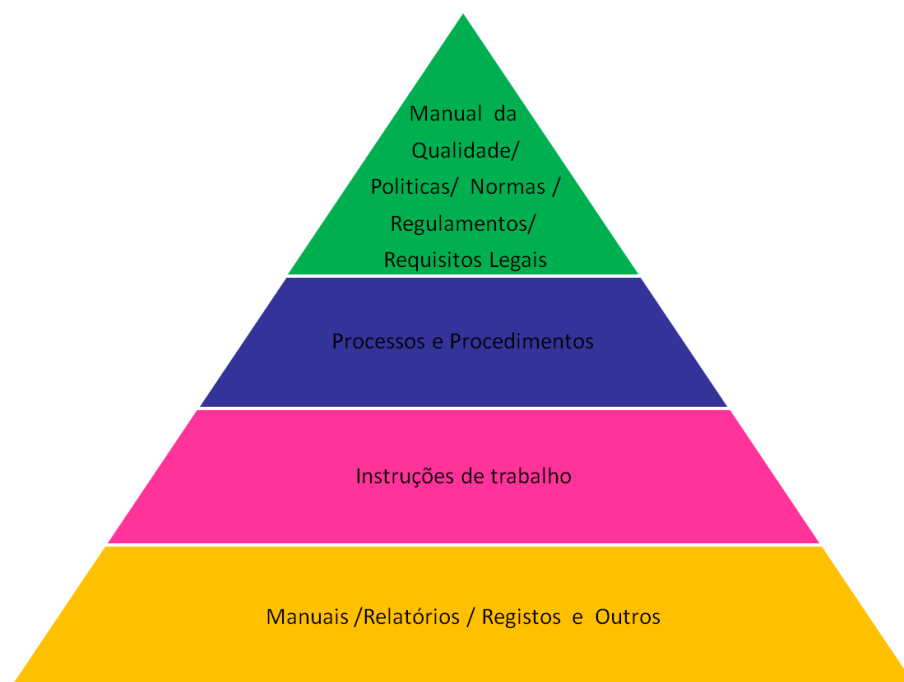
As ligações entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e sua aplicação na instituição bem como as suas interacções sequenciais estão demonstradas no seguinte diagrama:



6.2 Requisitos de documentação

6.2.1. Generalidades

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade é constituída da seguinte forma:



Manual da Qualidade - MQ

É um documento estratégico do Sistema de Gestão da Qualidade, declara a política da qualidade e âmbito.

Procedimentos (PD)

São documentos, instituídos, implementados e mantidos, que descrevem os processos do sistema, especificando as etapas que os compõem e a forma como são executadas as actividades que atendem aos requisitos normativos que asseguram o planeamento, a operação e o controlo eficaz dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Instruções de Trabalho (IT)


São documentos operacionais, que quando apropriados, descrevem em detalhe como, uma tarefa, deverá ser executada.

Documentos (DOC)

São documentos, que descritos nos mapas de processo, são documentos transcritos e controlados no impresso de Matriz de controlo documental.

Impressos (IMP) e Registos (RG)

São documentos de qualquer natureza, relevantes para a demonstração da qualidade e do atendimento aos requisitos. Estes além de estarem identificados nos procedimentos encontram-se identificados na matriz de controlo documental.

	Manual da Qualidade	Código MQ
		Revisão 02

6.2.2. Controlo de documentos


Está estabelecido e mantido um procedimento de Controlo Documental, que estabelece os critérios de elaboração, aprovação, distribuição e revisões dos documentos de origem interna e externa.

7. MAPA GERAL DE PROCESSOS

PROCESSOS DE GESTÃO				
Processo	Procedimento	Instruções de trabalho	CAO	LR
PG01_Gestão do Sistema da Qualidade	PD01.PG01_Gestão do SGQ		X	X
	PD02.PG01_Gestão das reclamações/Sugestões/Elogios		X	X
	PD03.PG01_Gestão documental		X	X
	PD04.PG01_Conceção e Desenvolvimento de projetos de Inovação		X	X
	PD05.PG01_Gestão de Não Conformidades e Ações de Melhoria		X	X
	PD06.PG01_Auditorias Internas		X	X
	PD07.PG01_Benchmarking e boas práticas		X	X

PROCESSOS DE CLIENTE				
Processo	Procedimento	Instruções de trabalho	CAO	LR
PC01_Gestão de Candidatura	PD01.PC01_Candidatura		X	X
PC02_Gestão Admissão e Acolhimento	PD01.PC02_Gestão Admissão e Acolhimento		X	X
	PD02.PC02_Saída Clientes		X	X
PC03_Planeamento e Execução	PD01.PC03_Gestão Planeamento Individual		X	X
	PD02.PC03_Planeamento Coletivo		X	X
	PD03.PC03_Administração Terapêutica		X	X
	PD04.PC03_Envolvimento de clientes		X	X

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado: Gestor da Qualidade		Aprovado: Direção	
Departamento Qualidade	Data:26/03/2015	Data: 10/04/2015	Página 14 de 15

	Manual da Qualidade	Código MQ
		Revisão 02

PROCESSOS DE SUPORTE				
Processo	Procedimento	Instruções de trabalho	CAO	LR
PS01_Gestão Administrativa e Financeira	PD01.PS01_Gestão Administrativa e Financeira	IT01.PS01_Controlo Entradas e Saídas	X	X
	PD02.PS01_Compras	IT02.PS01_Avaliação de Fornecedores	X	X
PS02_Gestão Recursos Humanos	PD01.PS02_Seleção e Recrutamento	IT01.PS02_Avaliação da admissibilidade	X	X
	PD02.PS02_Avaliação Desempenho		X	X
	PD03.PS02_Gestão Formação		X	X
	PD04.PS02_Gestão da Confidencialidade		X	X
	PD05.PS02_Envolvimento dos colaboradores		X	X
PS03_Nutrição e Alimentação	PD01.PC04_Nutrição e Alimentação	IT01.PS03_Nutrição e Alimentação	X	X
PS04_Transporte de Clientes	PD01.PS04_Gestão de Transporte de Clientes	IT01.PS04_Transporte de Clientes	X	X
PS05_Gestão Infra-Estrutura e Equipamentos	PD01.PS05_Gestão Infra-Estrutura e Equipamentos		X	X