



## Fundamentação do Sistema de Gestão da Qualidade

Uma organização Excelente é aquela que alcança resultados superiores através da melhoria contínua dos serviços que presta, que supera as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida pelos seus pares e que é sustentável. Não é fácil ter uma organização Excelente, mas é um desafio que deve ser perseguido por todos.

Pretendemos dar a conhecer a nossa Missão, Visão, Valores, Estratégia e as Políticas.

### **Queremos ajudar-vos a perceber que a gestão estratégica e a gestão operacional assentam nestes pilares de ação.**

***CONTAMOS COM TODOS NA CONCRETIZAÇÃO DA MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICAS!***

Temos ainda outra documentação institucional que pode ser consultada nos painéis informativos internos ou no nosso site em [www.appacdm-viseu.org](http://www.appacdm-viseu.org).

---

### **A NOSSA MISSÃO:** Integrar a Pessoa na Sua Diversidade

---

**A NOSSA VISÃO:** Ser Referência Nacional de Valores e Práticas de Excelência, na Integração da Pessoa com Deficiência e Outros Públicos em Situação de Risco.

---

**OS NOSSOS VALORES:** *Integridade, Rigor, Confidencialidade, Privacidade, Transparência, Inclusão, Diversidade, Criatividade, Flexibilidade, Solidariedade, Responsabilidade*

---

### **A Estratégia da APPACDM de Viseu, passa por continuar a:**

- Adequar o modelo organizacional e processual às necessidades dos clientes/utentes;
- Garantir efetividade e qualidade no serviço prestado;
- Otimizar a organização interna e melhoria da qualidade, através da Implementação de instrumentos de melhoria contínua.

---

### **AS NOSSAS 14 POLÍTICAS:**

- 1 - POLÍTICA DAS PARCERIAS
- 2 - POLÍTICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 3 - POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO
- 4 - POLÍTICA DA QUALIDADE
- 5 - POLÍTICA ECONÓMICA
- 6 - POLÍTICA DA CONFIDENCIALIDADE
- 7 - POLÍTICA DA QUALIDADE DE VIDA
- 8 - POLÍTICA DA INCLUSÃO DE PESSOAS
- 9 - POLÍTICA DA ÉTICA
- 10 - POLÍTICA DOS DIREITOS

- 11 - POLÍTICA DA HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO
- 12 - POLÍTICA DA INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO
- 13 - POLÍTICA DA INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA
- 14 - POLÍTICA DOS RECURSOS HUMANOS
  - a) Recrutamento e Seleção
  - b) Avaliação de Desempenho
  - c) Qualificação Profissional
  - d) Gestão de Carreiras
  - e) Remuneração e Reconhecimento

## Fundamentação do Sistema de Gestão da Qualidade

### *Alguns apontamentos:*

- Existe um plano estratégico para o mandato de 4 anos da atual Direção.
- Existe um plano de atividade para cada ano civil, baseado no plano estratégico e nas sugestões de colaboradores, clientes e outras partes interessadas.
- Anualmente é também apresentado o Relatório de Atividades do ano anterior.
- Cada cliente tem um Plano Individual para cada ano civil, onde são colocados todos os itens a serem trabalhados durante esses ano.
- O Plano Individual de cada cliente é o documento orientador da intervenção com o cliente, é revisto e avaliado anualmente.
- Temos um Modelo de Qualidade de Vida para os clientes que serve de base para toda a intervenção realizada com eles. O modelo possui 8 dimensões e é baseado no modelo de Verdugo e Schalock
- As sugestões / reclamações podem ser feitas por qualquer colaborador, cliente ou parte interessada.
- Todos os colaboradores poderão comunicar ou registar sugestões ou reclamações de clientes, quer estes lhas digam oralmente, quer estejam a registá-las numa ata de reunião, etc...
- Temos um sistema de sugestões e reclamações que é coordenado pelo Gestor da Qualidade. Os Diretores Executivos decidem quem vai tratar cada uma das sugestões / reclamações e encaminham o tratamento para essa pessoa. Tentamos dar resposta a todas no prazo máximo de 60 dias seguidos.
- Temos um Código de Ética que explica como agir de forma ética na instituição.
- Temos um Manual de Gestão da Qualidade que explica os processos do sistema de Gestão da Qualidade.
- Temos a Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes.
- Temos um procedimento que regula a Confidencialidade e Privacidade.
- Temos um plano de comunicação onde se refere o que vai ser comunicado em cada ano.
- Temos um plano de parcerias para medir o valor acrescentado das nossas parcerias.
- A nossa intervenção é baseada no modelo PDCA de melhoria contínua (Planear, Fazer, Avaliar, Agir).
- É através de ações de melhoria que se resolvem os problemas detetados.
- Todos os colaboradores devem facilitar a auto determinação e CAPACITAÇÃO dos clientes, escutando-os e percebendo quais as suas necessidades.
- Temos grupos de auto representantes compostos por clientes, que reúnem periodicamente com os técnicos responsáveis pela dinamização desses grupos. Reúnem também duas vezes por anos a sós, com a Direção. Os grupos dão sugestões de melhoria que são operacionalizadas pelos técnicos que dinamizam os grupos.



# Fundamentação do Sistema de Gestão da Qualidade

## EXPLICAÇÃO DAS NOSSAS 14 POLÍTICAS:

### 1 - POLÍTICA DAS PARCERIAS

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação com outras entidades, públicas ou privadas, para explorar sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitirem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.

### 2 - POLÍTICA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económico, social e cultural e não visa obter benefícios diretos.

### 3 - POLÍTICA DA PARTICIPAÇÃO

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de colaboradores e outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da instituição.

### 4 - POLÍTICA DA QUALIDADE

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas, controlando a conformidade e a melhoria contínua dos processos.

### 5 - POLÍTICA ECONÓMICA

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho financeiro e fiscal, melhorando o desempenho financeiro e a sustentabilidade, cumprindo as normas técnicas e legais.

### 6 - POLÍTICA DA CONFIDENCIALIDADE

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação:

- 1) possam prejudicar a prestação de serviços
- 2) possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada
- 3) possam causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes

### 7 - POLÍTICA DA QUALIDADE DE VIDA

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção da qualidade de vida dos clientes, na melhoria dos apoios prestados que integram os fatores de autonomia individual, bem estar e a participação social. Estes incluem os domínios do bem estar físico e material, desenvolvimento pessoal e emocional, autodeterminação e direitos, refletidos no Manual da Qualidade, onde é consagrado um capítulo referente à Qualidade de Vida. Desta forma a APPACDM de Visu pretende criar oportunidades e desenvolver competências, dotando os clientes de instrumentos (materiais, emocionais, sociais) com vista à sua integração.

### 8 - POLÍTICA DA INCLUSÃO DE PESSOAS

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à inclusão social, envolvendo clientes e colaboradores, orientada para a satisfação das suas necessidades legítimas e em coerência com as necessidades das entidades financiadoras e de outras entidades externas relevantes. A inclusão social é materializada:

- 1) no planeamento e organização dos serviços
- 2) na prestação dos serviços
- 3) na realização de outros programas
- 4) na escolha de processos e recursos (espaciais, temporais humanos e materiais) adequados às necessidades das partes interessadas envolvidas.

## Fundamentação do Sistema de Gestão da Qualidade

### 9 - POLÍTICA DA ÉTICA

A APPACDM de Viseu define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da instituição, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro. Esta política está refletida no nosso Código de Ética.

Quadro de relação entre: Valores da organização, Domínios do Código de Ética, Princípios do Código de Ética e Destinatários

Valores da APPACDM de Viseu	Domínios do Código de Ética	Princípios do Código de Ética	Destinatários do Código de Ética
<b>Integridade</b>	<b>Respeito pela Pessoa com Deficiência intelectual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dignidade da Pessoa com Deficiência Intelectual</li> <li>Direito à Sexualidade</li> <li>Direito à Igualdade de Oportunidades</li> <li>Direito à Autonomia</li> <li>Direito à Participação</li> <li>Direito à Privacidade</li> </ul>	<b>Colaboradores e Voluntários</b>
<b>Rigor</b>			
<b>Confidencialidade</b>	<b>Respeito pela Família</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direito à Igualdade</li> <li>Direito à Participação</li> <li>Primado da Inclusão</li> <li>Partilha de Responsabilidades</li> <li>Direito à Informação</li> </ul>	
<b>Privacidade</b>			
<b>Transparência</b>			
<b>Inclusão</b>			
<b>Diversidade</b>	<b>Respeito da Organização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não Discriminação</li> <li>Qualidade</li> <li>Cooperação e Intercooperação</li> <li>Reivindicação</li> <li>Não Lucratividade da Ação</li> <li>Transparência da Ação</li> </ul>	<b>Organização e particularmente os seus dirigentes</b>
<b>Criatividade</b>			
<b>Flexibilidade</b>			
<b>Solidariedade</b>			
<b>Responsabilidade</b>			

Quadro de relação entre: Valores, Princípios da Política da Ética e Explicação da relação entre ambos.

Valores da APPACDM de Viseu	Princípios da Política da Ética	Explicação da relação entre os Valores e os princípios da Política da Ética
<b>Integridade</b>	Normalidade dos processos	Respeita os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta
<b>Rigor</b>	Alinhamento da conduta com a visão e a missão	Toma decisões com base em factos e executa tarefas e registos conforme definido nos procedimentos
<b>Confidencialidade</b>	Controlo da informação	Restringe o conhecimento de dados dos clientes às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do cargo
<b>Privacidade</b>	Interação sensata	Respeita espaços e tempos afetos à fruição dos clientes
<b>Transparência</b>	Comunicação de dados válidos	Comunica às partes interessadas de dados relativos ao desempenho da organização na área da qualidade e na área económica
<b>Inclusão</b>	Combater a exclusão em sociedade	Proporcionar meios e realizar ações que combatem a exclusão aos benefícios da vida em sociedade
<b>Diversidade</b>	Intervenção na multidimensionalidade (físico, social, cultural, espiritual e económico)	Promove a igualdade de oportunidades quanto a género, etnia, religião, ideologia, situação sócio-económica, cultura, orientação sexual, grau de deficiência e/ou incapacidade
<b>Criatividade</b>	Novas estratégias para alcançar os objetivos	Produz um evento incomum para nós ou para nosso meio
<b>Flexibilidade</b>	Adaptação a novas situações	Adequa os serviços e pessoas às necessidades
<b>Solidariedade</b>	Cooperação na resolução de problemas	Assume a interdependência e ajuda recíproca para a garantia da qualidade dos serviços
<b>Responsabilidade</b>	Sustentabilidade da organização	Age de acordo com a missão, as políticas e os requisitos do cargo e justifica as suas próprias ações



# Fundamentação do Sistema de Gestão da Qualidade

## **10 - POLÍTICA DOS DIREITOS**

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à promoção e ao respeito pelos direitos dos clientes, garantindo:

- 1) igualdade de oportunidades
- 2) igualdade de tratamento e liberdade de escolha
- 3) autodeterminação
- 4) participação equitativa

## **11 - POLÍTICA DA HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde segurança e conforto.

## **12 - POLÍTICA DA INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO**

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à gestão integrada dos serviços, com base na gestão por processos e na cadeia de valor. A integração do sistema de gestão é materializada:

- 1) no alinhamento entre missão-visão-estratégia-planeamento-prestação de serviços
- 2) na monitorização sistemática da execução dos processos e da elaboração e execução dos planos
- 3) na orientação para resultados

## **13 - POLÍTICA DA INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA**

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo à melhoria contínua da gestão do sistema da qualidade. A melhoria contínua é materializada:

- 1) na gestão de processos segundo o modelo PDCA (PLANEAR, DESENVOLVER, VERIFICAR, ATUAR)
- 2) na inovação dos processos.

## **14 - POLÍTICA DOS RECURSOS HUMANOS**

A APPACDM de Visu define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.

**a) Política de Recrutamento e Seleção** - Os processos de recrutamento e seleção da APPACDM de Visu devem:

- 1) permitir a procura e a escolha de colaboradores que promovam a valorização do capital humano
- 2) permitir a melhoria da qualidade dos processos e da sustentabilidade da instituição
- 3) promover a igualdade de oportunidades entre os candidatos e escolher apenas com base em critérios meritocráticos e económicos.
- 4) estimular a integração de pessoas afetadas por incapacidades não comprometedoras do exercício da função
- 5) obedecer aos seguintes critérios: a) cumprir os requisitos definidos para o exercício do cargo; b) habilitações literárias; c) experiência profissional; d) competências; e) conhecimentos; f) entrevista profissional; g) avaliação de desempenho dos últimos anos (apenas para internos).

**b) Política de Avaliação de Desempenho** - Os processos de Avaliação de Desempenho da APPACDM de Visu devem:

- 1) permitir identificar desvios que dificultam o exercício adequado dos cargos e das funções
- 2) promover a melhoria de desempenho dos colaboradores através da adoção de planos de melhoria pessoal
- 3) facilitar e fundamentar a mobilidade funcional.

**c) Política da Qualificação Profissional** - Os processos de gestão da formação devem:

- 1) estimular a melhoria da certificação escolar dos colaboradores
- 2) promover a melhoria de conhecimentos e competências dos colaboradores
- 3) adequar as capacidades dos colaboradores à execução das suas políticas e funções

**d) Política de Gestão de Carreiras** - Os processos de gestão de carreiras devem:

- 1) respeitar as convenções coletivas de trabalho
- 2) permitir a progressão aos membros mais qualificados para o exercício dos cargos em vacatura
- 3) adotar esquema de remuneração adequado às possibilidades da APPACDM de Visu e ao desempenho das equipas
- 4) reter os colaboradores mais promissores e capacitados

**e) Política de Remuneração e Reconhecimento** - A APPACDM de Visu deve:

- 1) cumprir as orientações formais legais
- 2) estimular e reconhecer a implicação de colaboradores e voluntários nos objetivos estratégicos organizacionais.